

TARTU ÜLIKOOL
Sotsiaalteaduskond
Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni osakond
Sotsiaalse kommunikatsiooni õppetool

**AVALIKU SEKTORI KOMMUNIKATSIOON
SIHTGRUPPIDEGA
PÕLLUMAJANDUSMINISTEERIUMI JA PRIA NÄITEL
Kutsemagistritöö**

**Autor: Heli Raamets
Juhendaja: Kaja Tampere**

**Tartu
2005**

Sisukord

Sissejuhatus	4
1. Suhtekorraldus organisatsioonis	6
1.1 Sihtgrupid	8
1.2 Kommunikatsioonimudelid	10
1.3 Tõhusa kommunikatsiooni eeldused ja probleemid	13
1.4 Tagasiside ja uuringud	18
2. Empiirilised eeldused	19
2.1 Saar Polli põllumajandustootjate infovajaduse kvantitatiivne uuring.....	19
2.2 Saar Polli põllumajandustootjate infovajaduse kvalitatiiv- uuring	20
2.3 Teabekeskuste tagasiside.....	24
2.4 Eesti elavik	26
2.5 EKÜ uuring põllumajandustootjate ja maattevõtjate koolituse ja teavitustegevuse tõhustamiseks	26
2.6 Faktumi maaelu maine uuring.....	27
2.7 Põllumajandusministeeriumi ja maaelu imago Eesti linnaelanike seas	29
2.8 Avalik arvamus struktuurifondidest.....	32
2.9 Toodud uuringute analüüs	32
3. Uurimisobjekt, -küsimused, meetodika ja hüpoteesid	35
3.1 Uurimisküsimused.....	36
3.2 Meetodika.....	37
3.3 Hüpoteesid.....	38
4. Intervjuud Põllumajandusministeeriumi, PRIA ja sihtgruppide esindajatega ..	40
4.1 Mis on Põllumajandusministeeriumi ülesanded?	40
4.2 Mis on PRIA ülesanded?.....	41
4.3 Kust läheb piir PRIA ja Põllumajandusministeeriumi ülesannete vahel?.....	42
4.4 Millised on Põllumajandusministeeriumi sihtgrupid?.....	43
4.5 Millised on PRIA sihtgrupid?	44
4.6 Kuidas toimub põllumajandusministeeriumi kommunikatsioon sihtgruppidega? ..	45
4.7 Milline võiks olla põllumajandusministeeriumi ideaalne kommunikatsioon sihtgruppidega?	47
4.8 Kuidas toimub PRIA kommunikatsioon sihtgruppidega?.....	49

4.9 Milline võiks olla PRIA ideaalne kommunikatsioon sihtgruppidega?.....	51
4.10 PRIA ja Põllumajandusministeeriumi vaheline kommunikatsioon	52
5. PRIA klientide uuring 2003	55
5.1 Infoallikad	55
5.3 PRIA klienditeenindus	58
6. PRIA klientide uuring 2005	61
6.1 Vastajate profiil.....	61
6.2 Infoallikad	61
6.3 PRIA klienditeenindus	66
7. Diskussioon	69
7.1 Kas PMAN on kahesuunalise kommunikatsiooni kanal?	71
7.2 PRIA kliendiküsitluste võrdlus	72
7.3 Hüpoteeside paikapidavus	73
8. Järeldused ja ettepanekud	75
8.1 Põllumajandusministeerium	76
8.2 PRIA	78
Kokkuvõte	79
Summary	81
Lisa 1. Intervjuud	87
Lisa 2. PRIA 2003. a kliendiküsitluse küsitlusleht	105
Lisa 3. PRIA 2005. a kliendiküsitluse küsitlusleht	108

Sissejuhatus

Suhtekorraldus on Eestis suhteliselt uus ala, mis on siin kanda kinnitanud kümne viimase aasta jooksul. Praegu töötab avalikus sektoris hinnanguliselt ca 500 ja era-sektoris ca 100 suhtekorraldajat, kelle ametinimetused ja tööülesanded varieeruvad pressisekretärist avalike suhete juhini. Suhtekorralduslikku kõrgharidust on võimalik saada viiest kõrgkoolist. Suhtekorraldajaid, kes omavad vastaval erialal ka kraadi, on suhteliselt vähe. Siit saab järeldada, et suur osa avaliku sektori suhtekorraldajatest tugineb oma igapäevatoos mitte kommunikatsiooniteooriatele vaid pigem isiklikule suhtlemisoskusele ja kogemustele.

Hood (2000) ütleb, et riigijuhtimist saab võrrelda kanalisatsiooniga, mis tõmbab tähelepanu ainult siis, kui seal tuleb ebameeldivat lõhna. Suur osa suhtekorraldajaid tegelebki päevast-päeva nõ ebameeldiva lõhna hajutamisega. Tihtilugu kiputakse arvama, et suhtekorraldus on imevahend, mille abil on võimalik must valgeks muuta. Black toob analoogia arstiteaduse ja avalikkussuhete vahel - meditsiinitöötajad ja suhtekorraldajad peavad mõlemad esmalt panema diagnoosi ja siis ravima. Mõlema puhul on ühine ka see, et neid kutsutakse siis, kui õnnetus on juhtunud. Kuid ennetav suhtekorraldus on sama oluline, kui ennetav tervishoid (Harrison 1995: 22). Kui ennetav suhtekorraldus on professionaalne, siis on vaja ka vähem "tuld kustutada".

Töötan avalikus sektoris (PRIAs) kommunikatsioonispetsialistina ja mul on sellel alal viieaastane töökogemus. Tunnen puudust sellest, et eesti keeles ei ole ilmunud avaliku sektori suhtekorraldajatele mõeldud käsiraamatut, kus oleks teooriast lähtuvalt lahti kirjutatud, kuidas määratletakse avalikus sektoris sihtgrupid ja sõnumid ning mis meetodeid on kõige efektiivsem kasutada avaliku sektori kommunikatsioonis.

Sellest lähtuvalt tekkis mõte uurida, mis tagab avaliku sektori kommunikatsiooni efektiivsuse ja kuidas seda teadmist on võimalik praktikas kasutada.

Magistritöö eesmärk on analüüsida avaliku sektori kommunikatsiooni võimalusi sihtgruppidega, tuua välja efektiivse kommunikatsiooni meetodid ning vahendid ning analüüsida nende kasutamise võimalusi Põllumajandusministeeriumis ja PRIAs.

Antud töö esimeses osas on uuritud avaliku sektori sihtrühmade määratlemise võimalusi, kommunikatsioonimudeleid, tõhusa kommunikatsiooni eeldusi ja takistusi ning uuringutega seonduvat.

Töö teises peatükis on esitatud ülevaade ja analüüs varasematest Põllumajandusministeeriumi ja PRIA sihtgruppide seas läbi viidud uuringutest.

Kolmandas peatükis on määratletud uurimisobjekt, uurimisküsimused, uurimismetoodika ja hüpoteesid. Antud töös analüüsitakse Põllumajandusministeeriumi ja Põllumajanduse Registrate ja Informatsiooni Ameti ehk PRIA kommunikatsiooni sihtgruppidega.

Töö neljas peatükk sisaldab analüüsi intervjuudest, mis on tehtud Põllumajandusministeeriumi ja PRIA ametnike ning nende asutuste sihtgruppide esindajatega.

Töö viies ja kuues osa sisaldavad PRIA kliendiuuringute tulemusi ja analüüsi.

Seitsmes osa sisaldab diskussiooni eeltoodud uuringute teemal ning töö viimases osas on esitatud soovitusel ja ettepanekud Põllumajandusministeeriumi ja PRIA suhtekorralduse tõhustamiseks.

1. Suhtekorraldus organisatsioonis

Suhtekorraldus on aktiivne püüde luua ja säilitada “ühes paadis olemise tunnet”. Ühes paadis olemise tunne tekib siis, kui inimesed on teadlikud ja huvitatud ühistest eesmärkidest ja nende saavutamisest. Seega on suhtekorralduse eesmärk teadvustada organisatsiooni liikmetele ja välistele sihtgruppidele organisatsiooni eesmärgid ja kommunikatsiooni abil aidata kaasa nende täitmisele. Suhtekorraldus peaks olema vahend erinevate vaadete kohandamiseks ja konfliktide vähendamiseks. Suhtekorraldus saab aidata vasturääkivuste ja konfliktide lahendamisel kohandumise, läbirääkimiste ja arutluste abil (Ledingham 2001).

Kommunikatsioon on üks poliitika tegemise tööriist, käskude-keeldude (*enforcement*) ja tehniliste lahenduste kõrval. Nende tööriistade kombinatsiooni kasutatakse tihti valitsuskommunikatsioonis sotsiaalsete probleemide lahendamisel (Vos et al 2003).

Samas on demokraatlike valitsuste kõneisikud olnud alati kergesti ärrituvad, kui keegi kirjeldab nende tööd kui “propagandat”. Nendepoolset info selekteerimist ja esitamist nimetatakse ametlikult “suhtekorralduseks” ja see on infoajastul demokraatliku valitsuse normaalne ja oluline tegevus (Taylor 2002).

Samas ütleb Paluszek (2002), et propagandat võib vaadata kui lihtsalt kommunikatsiooni teist terminit. Kui kommunikatsioon toimub kommunikaatori poolt, kes ei jaga meie vaateid valitsuse, inimloomuse või üldse maailma kohta, siis me nimetame nende pingutusi propagandaks. Kui me jagame omaenda arvamusi, siis me “kommunikeerime” või “informeerime” või “harime” oma kuulajaskonda. Seega on PR-professionaalide ees väljakutse – rajada üldine arusaam PRi tööpõllust.

PR ikoon Harold Burson on iseloomustanud suhtumise muutumist: kõigepealt rääkisid kliendid meile “siin on sõnum, saatke see välja”; seejärel muutus see “missugune peaks meie sõnum olema?”; nüüd on see “mida me peame tegema?” (Paluszek 2002).

Pikaajalised avalikkussuhted põhinevad ühistel huvidel, see tekitab sihtgruppide liikmetes organisatsiooni suhtes lojaalsust. Selles kontekstis tähendab lojaalsus positiivset eelhoiakut organisatsiooni tegevuse ja käitumise suhtes. Positiivse eelhoiaku tekitamine on oluline mitte ainult aktiivsete, vaid ka passiivsete sihtgruppide hulgas (Ledingham 2001).

Positiivse eelhoiaku puhul suhtutakse organisatsiooni ja tema tegevusse heasoovlikumalt ja toetavamalt, kui negatiivse eelhoiaku puhul. Samas ei tasu unustada, et

suhted muutuvad aja jooksul. Seega peab heade suhete säilitamiseks neisse “investeerima” aega, tähelepanu, mõistmist jne.

Sihtgrupid ootavad organisatsioonilt mõistmist. Organisatsioonid, mis püüavad sihtgruppidega ainult oma huvides manipuleerida, ei saa oodata pikaajaliste heade suhete tekkimist. Seetõttu on suhtekorraldus muutumas kitsast sõnumite loomise ja levitamise fookusest laiemaks juhtimisfunktsiooniks, mis on organisatsiooni eesmärgile orienteeritud (Ledingham 2001). Ka Eestis on edumeelsemad organisatsioonid mõistnud, et suhtekorraldus on rohkem, kui ainult meedia pressiteadetega üle ujutamine.

Suhtekorraldus põhineb paljuski veenmisel. Aristoteles tõi juba kaks tuhat aastat tagasi välja veenmise kolm põhikomponenti: kõneleja, kõne ja kuulajad (tänapäevase kommunikatsioonimudeli kohaselt saatja, sõnum ja vastuvõtja). Veenmise puhul on olulised kõneleja iseloomuomadused, emotsionaalse atmosfääri loomine, et viia kuulajad sobivasse meeleolusse ja tugevate argumentide kasutamine. Argumentide arendamine avaliku sektori poolt on tihti reaktiivne, mitte proaktiivne. Selleks, et avaliku sektori poolt esitatud argumentidel oleks mõju, tuleb kombineerida retoorika analüüs kultuuriliste erinevuste analüüsiga. Selline eeltöö võimaldab aidata kaasa mitte ainult paremale mõistmisele vaid ka parematele argumentidele (Hood 2000).

Ka Eesti avalikus sektoris kiputakse infot (eriti negatiivset) välja andma pigem reaktiivselt, pärast ajakirjaniku päringut, mitte proaktiivselt. Samas oleks ka negatiivse asja esimesena välja ütlemise korral võimalik anda sellele oma tõlgendus ja kokkuvõttes oleks tulemus parem, kui pärast ajakirjanike küsimustele vastates organisatsiooni õigustada.

Ledingham (2001) toob välja muutused suhtekorralduses:

- Saadakse aru, et suhtekorralduses on oluline uuringute ja praktika suhe;
- Tähelepanu pööratakse organisatsiooni suhtekorraldusstrateegia mõõtmisele ja organisatsiooni suhtekorralduse ühendamisele sihtrühmade suhtumise, tajumise, teadmiste ning käitumisega;
- Suhtekorraldust aktsepteeritakse juhtimisfunktsioonina;
- Tekivad suhtekorraldusmudelid, mis kohandavad organisatsiooni eelnevaid suhteid, nende kulgu ja arengut.

Grunig ja Hon (1999) ütlevad, et suhtekorraldus muudab organisatsiooni efektiivsemaks, kui kõige strateegilisemad sihtgrupid on määratletud strateegilise juhtimise osana ning juhtkonna ja sihtgruppide vahel arendatakse ja säilitatakse tõhusaid

kahesuunalisi suhteid. Pikas perspektiivis on kõige produktiivsemad sellised suhted, millest saavad kasu mõlemad pooled, mitte ainult organisatsioon.

Burning (2004) arvab, et suhtekorraldusteooria ja -uuringud liiguvad kahesuunalise kommunikatsioonimudeli suunas, see tähendab et suhtekorralduspraktikud hakkavad aina rohkem sihtgruppe uurima, et tagasisidet saada. Sihtgruppide võtmeisikud ei ole kommunikatsioonis passiivsed vastuvõtjad, vaid pigem “tegasad, interaktiivsed ja kommunikatsiooniprotsessis võrdsed osalised”.

1.1 Sihtgrupid

Avaliku sektori organisatsioonides on käinud vaidlused selle üle, kes on avaliku sektori organisatsiooni klientideks ja sihtgruppideks: Kas vangla klientideks on vangid? Kas PRIA klientideks on maksumaksjad? Kas põllumajandusministeeriumi sihtgrupiks on kõik toidu tarbijad?

Stakeholderite (sihtgruppide) teooria väidab, et sihtgrupid on need grupid või inividid, kellega organisatsioon üksteist vastastiku mõjutab ja vastastikku sõltub. Seega on sihtgrupiks iga individ või grupp, kes mõjutab või on mõjutatav organisatsiooni tegevuste, otsuste või eesmärkide kaudu. Sihtgrupid võivad organisatsiooni tegevusele kaasa aidata või seda hoopis takistada. Primaarsed sihtgrupid on need, kellel on organisatsiooniga formaalne, ametlik või lepinguline suhe. Kõik ülejäänud sihtgrupid on sekundaarsed (Gibson 2000).

Sarnane arusaam on ka Conrad'il ja Poole'l (1998), kes toovad välja sihtgruppide segmenteerimise võimaluse lähtudes situatsiooniteooriast, mis väidab, et organisatsioonid loovad sihtgruppe, kui nende tegevusel on tagajärjed teiste organisatsioonide või inimeste rühmade jaoks. Kui ümbruskonna organisatsioonid ja inimeste rühmad ei mõjuta kuidagi antud organisatsiooni käitumist, siis nad ei ole sihtgrupid. Kui nad mõjutavad organisatsiooni käitumist, aga nad ei ole sellest teadlikud, siis nad on varjatud (latentne) sihtgrupp. Kui neil tekib probleeme, siis nad muutuvad teadlikuks sihtgrupiks. Kui nad hakkavad midagi tegema selle probleemi lahendamiseks, siis nad muutuvad aktiivseks sihtgrupiks. Ainult aktiivsed sihtgrupid omavad organisatsioonile mõju.

PR juhtidel tuleb määratleda sihtgruppide kategooriad ja segmentida nende liikmed aktiivseteks ning passiivseteks. Aktiivsed sihtgrupid on organisatsiooni jaoks kõige strateegilisemad, nende väärtused peavad olema ühendatud organisatsiooni eesmärki-

dega (Grunig & Grunig 2000). Latentse (uinuva) sihtgrupiga on kommunikatsioon raskendatud, kuna see sihtgrupp ei ole probleemidega kursis (Grunig et al 1992).

Sihtgrupi ja turu (*market*) eristamine on oluline selleks, et saada aru sihtgrupi olemusest ja selgitada suhtekorralduse ja turunduse vahelist erinevust. Organisatsioon saab valida oma turud, kuid sihtgrupp tekib ise ja valib organisatsiooni, millele ta tähelepanu pöörab. Sihtgrupp on tavaliselt hulga aktiivsem, kui turg (Grunig et al 1992).

Organisatsioonil tuleb kõigepealt määrata esmased kommunikatsiooni sihtgrupid ehk need, kellele keskenduda. Nendega kommuniqueerudes on võimalik lahendada suur hulk probleeme. Peamised sihtgrupid on tavaliselt infoahela lõpus, aga nad võivad olla ka vahendajad, nagu näiteks arvamussliidrid ja ajakirjandus. Samas on kommunikatsiooni sihtgrupid enamasti teadlikumad, kui turunduse sihtgrupid (Vos et al 2003).

Organisatsioon sõltub ressursside tõttu oma keskkonnast, seetõttu sõltub sihtgruppide olulisus organisatsiooni vajadustest. Igal ajahetkel on mõned sihtgrupid olulisemad, kui teised, kuna organisatsiooni vajadused muutuvad aja jooksul (Jawahar & McLaughlin 2001).

Toetajad, vastased ja mõjutajad on tihti vahendajad (*intermediaries*), kes informeerivad või mõjutavad sihtgruppe. Nad on vahenduslüli organisatsiooni ja sihtgruppide vahel. Mõne sihtgrupini on vahendajaid kasutamata raske jõuda. Mõnikord usaldavad sihtgrupid vahendajaid rohkem, kui organisatsiooni. Seega ei ole alati eelistatud otsene kommunikatsioon ja vahendajate kasutamine on vahel efektiivsem (Vos et al 2003).

Sihtgruppide segmentimisel peab jälgima, kas sihtgrupi segment on piisavalt suur, homogeenne ja eristub mingite näitajate poolest ülejäänud segmentidest (Vos et al 2003). Segmenteerimisel on erinevad võimalused. Mõned meetodid, nagu näiteks sihtgrupi määratlemine organisatsioonilise kuuluvuse, geograafilise ala, demograafiliste näitajate (vanus, sugu, sissetulek, haridus jne) järgi, vajavad minimaalset uuringut. Teised meetodid, nagu näiteks segmenteerimine psühhograafia (*psychographics*), varjatud jõu ja otsustusprotsessi rolli järgi, vajavad enne segmentimist detailset uurimist (Conrad ja Poole 1998).

Price (1997) soovib välja selgitada, mis motiveerib aktiivseid sihtgruppe ja määratleda ülejäänute seast esile kerkivad sihtgrupid ning rahuldada nende erivajadused. Ta jagab sihtgrupid passiivseteks ja aktiivseteks. Aktiivsed sihtgrupid jagab ta omakorda:

- Pühendunuteks, neid on ca 5%, kuid nad esitavad kõige rohkem infopäringuid, esinevad rohkem meedias ja on teistest sihtgruppidest rohkem kursis organisatsiooni igapäevaste tegemistega,

- Üldisteks, neid on ca 20% ja nad on huvitatud üldisest infost ning piirduvad enamasti ühekordse infopäringuga,
- Spetsiifiliste huvidega, neid on ca 75% ja nad on huvitatud sellest, kuidas organisatsiooni tegevus neid konkreetselt mõjutab.

Spetsiifiliste huvidega sihtgruppide seast kerkivad esile need, kes omavad võimu organisatsiooni tegevuste mõjutamiseks. Ideaalses maailmas koheldakse kõiki sihtgrupe võrdselt, kuid kuna ressursid on piiratud, siis nende efektiivsemaks kasutamiseks tuleks keskenduda teiste seast esile kerkivatele ja kõige mõjukamatele sihtgruppidele.

Mulle tundub, et Price lähenemine sobib kõige paremini avaliku sektori sihtgruppide määratlemiseks. Üldises plaanis mõjutab ju kõigi ministeeriumite tegevus kogu Eesti elanikkonda, kuid suurem osa elanikkonnast on passiivne sihtgrupp. Aktiivsed sihtgrupid on need, kes otsivad ise infot:

- Pühendunud ehk igas avaliku sektori organisatsioonis tuttavad nõ kirjasatjad,
- Üldise info otsijad,
- Spetsiifilise info otsijad, kes otsivad oma konkreetsele probleemile lahendust. Teatud osa spetsiifilistest sihtgruppidest moodustavad teised avaliku sektori organisatsioonid, poliitikud ja Euroopa Komisjon, ehk erilised, võimu omavad sihtgrupid. Siia võiks liigitada ka meedia, mis omab võimu avaliku arvamuse kujundajana.

Organisatsioonil ei ole ressursi, et luua ja hoida suhteid kõigi inimeste ja kõigi teiste organisatsioonidega. Kommunikatsiooni planeerimisel on esimene etapp selgeks teha, kes on kaasatud või mõjutatud probleemsituatsioonist. Põhimõtteliselt on sihtgrupp määratletud nende seotuse järgi organisatsiooniga konkreetses situatsioonis.

Organisatsioonid peaksid avalikkussuhetes astuma sihtgruppidega dialoogi, kuna selline lähenemine muudab organisatsiooni olemust – avalikkussuhetes on rõhuasetus suhetel (Burning 2004). Sellest, missugused on sihtgruppidega kommunikeerumise mudelid, tuleb juttu järgmises alapeatükis.

1.2 Kommunikatsioonimudelid

Kommunikatsiooni saab jagada ühesuunaliseks (sõnum saatjalt vastuvõtjale) ja kahe-suunaliseks (sõnum saatjalt vastuvõtjale ja vastuvõtjalt tagasiside saatjale). Grunig (1992) toob sisse ka kahe-suunalise kommunikatsiooni sümmeetrilisuse ehk selle, kas

saatja ja vastuvõtja vaheline kommunikatsioon on tasakaalus ja kirjeldab nelja kommunikatsioonimudelit:

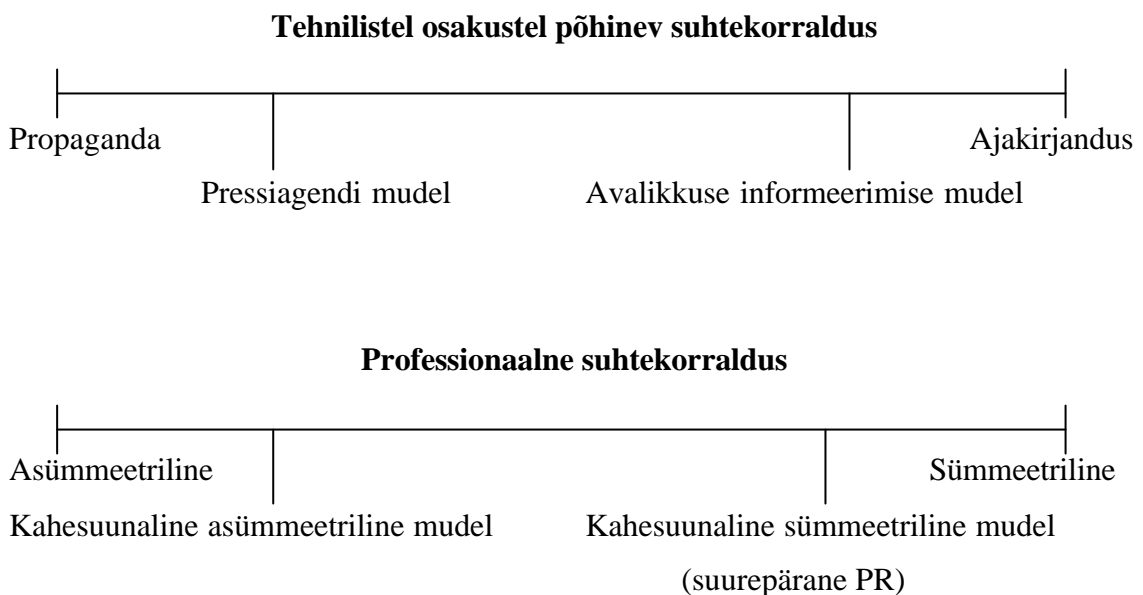
1. Pressiagent: tegemist on ühesuunalise kommunikatsiooni ja propagandaga, edastatava sõnumi tõele vastavus pole oluline, oli valdav 19. sajandil;
2. Avalikkuse informeerimine: ühesuunalise kommunikatsiooni käigus informatsiooni levitamine, oluline on edastatava info tõesus, peamiselt kasutab seda mudelit avalik sektor;
3. Kahesuunaline asümmeetriline: kahesuunaline kommunikatsioon, mille käigus kogutakse sihtgruppidele ka mingil määral tagasisidet, kuid välja mineva info hulk on tunduvalt suurem, kui sihtgruppide poolt tagasi tulev info. Sihtgruppide veendakse selles, et organisatsioon teeb õigeid asju, eesmärk on panna sihtgruppide soovitud moel käituma;
4. Kahesuunaline sümmeetriline: kahesuunaline tasakaalus kommunikatsioon, mille käigus kogutakse ja arvestatakse sihtgruppidele saadavat tagasisidet. Sihtgruppidega toimub aktiivne diskussioon, kasutatakse konfliktide lahendamise teooriaid, organisatsiooni juhtkond saab aru erinevate sihtgruppide seisukohtadest.

Kahesuunaline asümmeetriline kommunikatsioon on mänguteooria järgi “0-summaga” mäng – organisatsioon “võidab” ainult siis, kui sihtrühm “kaotab”. Kahesuunalise sümmeetrilise kommunikatsiooni mudel on “võidan-võidad” lahendus organisatsiooni ja sihtrühmade vaheliste konfliktide lahendamisel (Dozier et al 1995).

Grunigi (1992) uuring näitas, et kahesuunaline sümmeetriline mudel on suhtekorralduses kõige eetilisem lähenemine ja et eetiline suhtekorraldus on organisatsiooni eesmärkide saavutamisel kõige efektiivsem.

Grunig paigutas neli kommunikatsioonimudelit lähtuvalt suhtekorraldajate tehnilistest oskustest ja professionaalsusest kahele sirgele (vt joonis 1.1). Tehnilistel oskustel põhineva suhtekorralduse praktiseerijad näivad uskuvat, et nende töö koosneb ainult kommunikatsioonitehnikate rakendamisest ja sellega asi lõpeb. Nende jaoks on suhtekorralduse eesmärgiks saada kajastus või informatsioon meediasse või teistesse kommunikatsioonikanalitesse. Professionaalse suhtekorralduse praktiseerijad toetuvad aga tervikuna nii teadmistele kui ka tehnikatele ja näevad suhtekorraldust kui organisatsiooni strateegiliste eesmärkide saavutamise vahendit. Praktikast sisaldab professionaalne suhtekorraldus nii asümmeetrilisi kui ka sümmeetrilisi taktikaid (Grunig et al

1992). Harrisoni (1995) arvates opereeritakse kahe-suunalise kommunikatsiooni-mudeliga rohkem teoorias kui praktikas.



Joonis 1.1 Neli suhtekorraldusmudelit kahel sirgel (Grunig et al 1992: 312)

Arvan, et ainult professionaalsetest suhtekorraldusoskustest üksi jääb väheks, suhtekorraldaja peab tundma läbi ja lõhki ka oma organisatsiooni ning selle tegevusala.

Valitsuse kommunikatsioon koosnes varem peamiselt inimeste informeerimisest tulemustest, pärast poliitika koostamist. Seda juhtub siiani. Kuid praegu on kommunikatsiooni roll oluline juba poliitika koostamise varases staadiumis, see on interaktiivne poliitika koostamine (Vos et al 2003).

Tänu sellele, et organisatsioon kasutab strateegilises juhtimises efektiivset suhtekorraldust, on võimalik lahendada enamus sihtgruppidega seotud probleeme enne, kui nad muutuvad “põletavaks”. Põletavatele probleemidele tähelepanu juhtimiseks kasutavad sihtgrupid tavaliselt massimeediat. Suurepärase suhtekorraldus vajab meediat vähem, kui vilets suhtekorraldus, kuna organisatsioon lahendab sisemised probleemid enne, kui nad sihtgruppideni jõuavad (Grunig et al 1992).

Harrison (1995) ütleb, et meedia on vahend üldsuseni jõudmiseks, kuid arvestama peab seda, et meedia võib kasutada organisatsiooni poolt antud infot oma nurga alt. Uuringud on näidanud, et kommunikatsioon, eriti massikommunikatsioon, ei oma sihtgrupile otsest ja tugevat mõju. Meedia avaldab ainult piiratud mõju, tugevdades vastuvõtjates olemasolevaid ettekujutusi (taju), arvamusi ja suhtumist (Grunig et al 1992).

Olen sellega täiesti nõus. Minu meelet kujuneb inimestel organisatsioonist arvamus eelkõige isiklike kogemuste ning nende puudumisel tuttavate käest kuulnud kogemuste põhjal. Meedias avaldatu omab tõesti ainult piiratud mõju, tugevdades olemasolevaid arvamusi. Kui aga meedias organisatsiooni kohta avaldatu on vastuolus isiklike kogemustega, siis ei võeta meedias esitatud sõnumit tõsiselt ning domineerima jääb isiklik või tuttavate kogemus. Kui aga inimesel ega tema tuttavatel ei ole antud organisatsiooniga seoses isiklike kogemusi, siis kujundatakse oma arvamus välja meedias avaldatu põhjal.

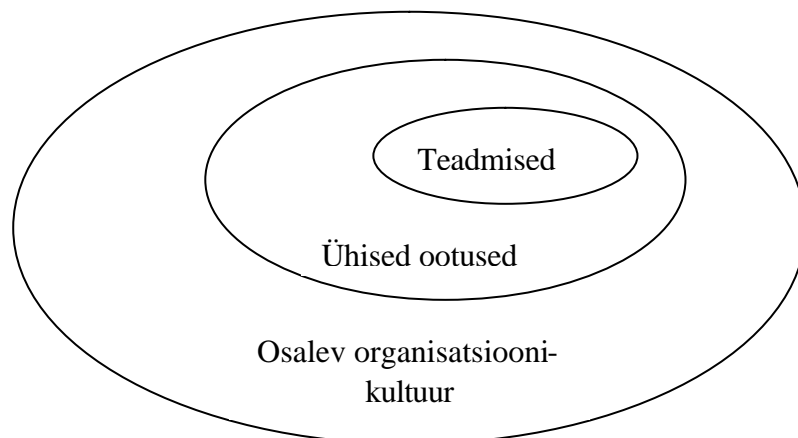
Grunig (1992) jõuab kahe olulise järelduseni:

1. suhtekorraldus võib kõige tõenäolisemalt muutuda suurepäraseks ja aidata kaasa organisatsiooni efektiivsusele, kui see on organisatsiooni strateegilise juhtimise integreeritud osa ja kui suhtekorraldus ise on juhitud strateegiliselt.
2. suhtekorraldus on juhitud strateegiliselt, kui on määratletud sihtgrupid ja nende aktiivsed segmendid ning lahendatavad küsimused on varases etapis välja töötatud organisatsiooni ja sihtgruppide koostöös, läbi sümmeetrilise kommunikatsiooni.

1.3 Tõhusa kommunikatsiooni eeldused ja probleemid

Tõhusa kommunikatsiooni kontseptsioon ei sõltu riigist või organisatsioonivormist, see on samasugune nii ettevõtetes, MTÜ-des, valitsusasutustes ja ka kaubanduses.

Dozier ja Grunigid (1995) ütlevad, et tõhus kommunikatsioon koosneb kolmest sfäärist, mis asetsevad üksteise sees (vt joonis 1.2).



Joonis 1.2 Tõhusa kommunikatsiooni kolm sfääri (Dozier et al 1995: 11)

Tuuma moodustab organisastiooni kommunikatsiooniosakonna teadmiste tase. Tuuma ümbritseb suurem sfäär, milleks on kommunikatsioonijuhi ja teiste juhtide jagatud ootused kommunikatsiooni osas. Need on ühenduslüliliks kommunikatsiooniosakonna ja organisatsioonisiselise strateegilise otsuseid vastu võtvate inimeste vahel. Neid mõlemat sfääri ümbritseb suurema sfäärina organisatsioonikultuur. Üldjuhul põhineb osalev organisatsioonikultuur meeskonnatööl ja sellest kasvab välja tõhus kommunikatsioon.

Suhtekorraldus peaks hõlmama kahepoolset kommunikatsiooni kõigi organisatsiooni sihtgruppidega. Kommunikatsioon peab olema arusaadav ja täielik. Organisatsiooni sõnad ja teod peavad olema vastavuses (Wells & Spinks 1999). Usaldust on kõige kergem kaotada siis, kui sõnad ja teod ei ole vastavuses.

Burning (2004) on seisukohal, et kahepoolne kommunikatsioon, kui seda teha eetilisel viisil, ehitab üles sellised suhted, mis esindavad nii organisatsiooni kui ka sihtgruppide huve. See tähendab, et ka organisatsiooni liidrid peavad olema valmis dialoogiks. Sealjuures on olulised järgmised, vägagi elementaarsed oskused:

- kuulamine,
- empaatia,
- asjade kohaliku konteksti asetamine,
- rahvusliku ja rahvusvahelise raamistikuga arvestamine,
- pikemas perspektiivis mõtlemine,
- probleemi nägemine ka läbi vastasseisus olevate gruppide või isikute silmade,
- organisatsioonisiseste ja -välise arvamuste kogumine.

Burning (2004) arvab, et kahepoolse kommunikatsiooni edukas rakendamine eeldab:

- Organisatsiooni liikmete kommunikatsioonialast koolitamist,
- Informatsiooni kogumise liitmist strateegiliste suhtekorraldustegevustega,
- Tulemuste mõõtmist ja analüüsi koos sihtgruppide võtmeisikute suhtumise ja käitumise muutumisega.

Seega oleneb palju organisatsioonis töötavatest inimestest, nende suhtlemisoskustest, avatusest, koostöövalmidusest, analüüsivõimest jne.

Grunig ja Hun (1999) kirjeldavad interpersonaalsete suhete nelja edukuse indikaatorit:

- Vastastikune kontroll – mõlemal osapoolel on seaduslik jõud üksteist mõjutada.
- Usaldus – mõlema poole soov ja julgus ennast avada.

- Rahuldus – üksteise osas olnud positiivsed ootused tugevnevad suhtlemise käigus.
- Kohustus – osapoolte arvamused ja tundmused, et suhted on väärt kulutatud energiat.

See kõik tundub nii lihtne ja enesestmõistetav. Miks ei ole kommunikatsioon siiski alati tõhus ja missugused on võimalikud takistused?

Harrison (1995) toob välja efektiivse kommunikatsiooni 8 barjääri:

- kogemustepagas,
- väärtuste süsteem,
- sõnumi ja kanali kokkusobimatus,
- keeleprobleem,
- selektiivsus,
- staatuste erinevus,
- ajapiirang,
- info üleküllus.

Seda loetelu saab kasutada ka avaliku sektori ja sihtgruppide vahelise kommunikatsiooni barjääride iseloomustamisel. Kommunikatsioon ei suju, kui ametniku ja sihtrühma esindaja kogemustepagas või väärtushinnangud on väga erinevad. Kuna enamasti valitseb info üleküllus, siis omastavad inimesed infot selektiivselt ehk võtavad vastu selle, mis neid isiklikumalt puudutab ja lasevad ülejäänu kõrvust mööda. Probleemiks on ka info õigeaegne sihtgrupini jõudmine. Ja teisest küljest sihtgrupi tagasiside vastuvõtmine ametnike poolt, kui on tegemist erinevate staatustega (tippametnik ei pruugi võtta tõsiselt töötu kurtmist, et tööd on raske leida). Tihtilugu kasutavad ametnikud kantseliitset ja keerulist keelt, millest on nõ lihtinimesel raske aru saada. Lisaksin omalt poolt barjääridena veel eestlaste individualismi ja soovi teisele “ära teha”.

Conrad ja Pool (1998) nimetavad seda, kui spetsialistid edastavad sõnumeid oma termineid kasutades ja seetõttu ei saa teised inimesed näiteks juristide keelest aru, õpitud abituseks. Nad toovad välja organisatsioonisisest informatsiooni levikut takistavad strukturealsed barjäärid, milleks on organisatsioonis töötavad inimesed ja organisatsiooni struktuur. Üks inimene kommuniqueerib sõnumi teisele ja teine tõlgendab seda. Sõnumis olevad sõnad on tähenduseta seni, kuni mõni inimene omistab neile tähenduse. Kommuniqueerudes anname edasi oma tõlgenduse informatsioonist, mitte “puhta” info. Me teeme sõnumist kokkuvõtte – teeme selle lühemaks ja lihtsamaks, liigitame sõnumi

heaks või halvaks, seome uue sõnumi varem teada oleva infoga, “peseme sõnumi puhtaks” – kohandades ta sobivasse raamistikku nende inimeste jaoks, kellele see edasi saadetakse. Me filtreerime osa sõnumi ebamäärasust ja ebaselgust. Kui organisatsioon on tsentraliseeritud, siis filtreeritakse sõnum mitu korda enne otsustajateni jõudmist. Otsustajate jaoks kahaneb informatsiooni väärtus ka siis, kui see jõuab kohale vael ajal ehk siis kasutamise jaoks liiga hilja.

Conrad ja Pool toovad välja ka struktuursed ning isiklikud ja suhetega seotud vertikaalset kommunikatsiooni moonutavad faktorid, mis kattuvad osaliselt Harrisoni poolt loetletud kommunikatsioonibarjääridega (vt tabel 1).

Tabel 1.1 Vertikaalset kommunikatsiooni moonutavad faktorid (Conrad & Pool 1998: 53)

Struktuurne	Isiklik ja suhetega seotud
1. sõnumi tõlgendamise protsess <ul style="list-style-type: none"> • tihendamine • rõhutamine • sarnasuste leidmine minevikuga • sarnasuste leidmine tulevikuga • sarnasuste leidmine hoiakute ja väärtustega • koondamine 	1. võimu ja staatuse erinevused osaliste vahel
2. kommunikatsiooniahela lülide arv	2. umbusaldus osaliste vahel
3. treenitud kommunikatsioon <ul style="list-style-type: none"> • suutmatus (võimetus) • tajutav hoiak • keeleprobleem 	3. alluvate iseseisvuse soov
4. suur organisatsioon	4. teiste infovajaduse ebaõige tajumine
5. probleemid sõnumite ajastamisega	5. normid või tegevused, mis laidavad maha info selgitamise soovi
6. kirjalikule kommunikatsioonile omased probleemid	6. teemade tundlikkus

Inimestel on informatsiooni vahetamise võrgustikus rohkem või vähem stabiilne roll. On näiteks erinevaid süsteeme ühendavad inimesed (*liaisons*), kes on seotud mõlema süsteemiga, kuid ei ole kummagi liige. Mõned inimesed on isoleeritud (*isolates*) ja nad vahetavad teiste inimestega harva infot. Väravahoidjad seevastu on nõ sõlmpunktides ja kontrollivad võrgustikust infovoogu. Kosmopoliidid (*boundary spanners*) toimetavad infot ühest süsteemist teise (Conrad ja Pool 1998).

Kaja Tampere (2003) võtab kokku Eesti suhtekorraldusele iseloomuliku:

- Juhid on huvitatud enda eksponeerimisest meedias,
- Organisatsioonid kasutavad kommunikatsioonis ja suhtekorralduses minimaalselt uuringutel põhinevat informatsiooni ning väga väha strateegilist planeerimist,
- Organisatsioonidel puudub integreeritud lähenemine kommunikatsioonile ja suhtekorraldus ei ole kaasatud otsustusprotsessi ning strateegilisse planeerimisse,
- Asutusesisene kommunikatsioon ei ole Eestis veel oluline,
- Organisatsioonid ei ole võimelised formuleerima oma sõnumeid täpselt ja korrektselt,
- Organisatsioonid ei arvesta ajakirjanike kui partneritega,
- Organisatsioonid ei suuda määratleda olulisi sihtrgruppe,
- Organisatsioonid ei kasuta akadeemilist *know-how*'d,
- Aus kommunikatsioon ning lihtsad ja läbipaistvad tegevused ei ole organisatsioonides valdavad,
- Organisatsioonid kardavad negatiivsete sõnumite jõudmist ajalehtedesse.

Suhtekorraldus on Eestis veel lapsekingades. Millest peaks alustama? Tõhusalt toimiva kommunikatsiooni jaoks tuleb esmalt kirjeldada sihtrühmid, sõnumid, kanalid ja ka kommunikatsioonireeglid. Reeglite süsteem annab organisatsiooni töötajatele soovituslikud käitumisjuhised ja hoiab seeläbi kokku nende aega ja energiat.

Töötajad alluvad formaalsetele reeglitele ainult siis, kui nad mõistavad reegleid, on veendunud, et reeglid on põhjendatud ja usuvad, et reegleid toetavad kohased sanktsioonid – karistused või tasu. Reeglid peavad järgimiseks olema esitatud selgelt ja täpselt, kuid piisavalt üldiselt ja piisavalt üksikasjalikult, et kirjeldada teatud tegevusi olulistena ja teisi keelatudena (Conrad ja Pool 1998). Informatsiooni tuleb esitada mitmete erinevate kanalite kaudu. Uuringu käigus (Conrad ja Pool 1998) piirati organisatsioonisisest kommunikatsiooni, nii et info liikus ainult formaalseid kanaleid pidi. Enamus inimesi uuringus osalenud organisatsioonidest ütles, et suurema osa ajast nad ei teadnud, mis toimus. See näitab ilmekalt, et lisaks formaalsetele kommunikatsioonikanalitele on väga oluline roll ka mitteformaalsel kommunikatsioonil.

1.4 Tagasiside ja uuringud

Sihtgruppidele tagasiside saamiseks on võimalik kasutada erinevaid kanaleid ja meetodeid. Üheks võimaluseks on uuringud.

Conrad ja Pool (1998) toovad välja strateegilise ja taktikalise uuringu erinevused. Strateegiliste uuringute all mõistavad nad süstemaatilist usaldusväärse informatsiooni kogumist laiade ja kitsaste sihtgruppide kohta, selle info kasutatavasse vormi panemist ja selle info organisatsioonis olulisi otsuseid tegevatele inimestele edastamist. Taktikaline uuring on informatsiooni kogumine selleks, et luua või levitada sõnumeid, näiteks raamatukogust pressiteate faktide kontrollimiseks info otsimine.

Uuringud peaksid olema aluseks, et teha riigi ja inimeste jaoks parimaid otsuseid. Kahjuks on Eesti avalikus sektoris uuringute kasutamise lood kehvad. Eestis ei teata, kuidas ja milleks uurimustulemusi kasutada. Uuringutest on otsuste tegemise protsessis kasu siis, kui riik on enne uuringu tellimist osanud püstitada õiged uurimisküsimused. Sama oluline on teada ka seda, kuidas soovitakse avaliku sektori töös kasutada ja rakendada uuringu tulemusi (Kruuda 2002).

Lisaksin siia omalt poolt, et väga oluline on ka see, et pärast uuringutulemuste kätte saamist neid ka edasi kommenteeritaks, mitte ei jäetaks lauasahhliisse tolmu koguma.

Riigikontrolli andmetel tellisid riigiasutused aastatel 2001–2004 kokku 1204 uuringut kogumaksumuses 200 miljonit krooni. Ligikaudu 80% neist ei avalikustatud veebilehel, nagu seadus seda nõuab (Riigikontroll 2005). Selgus, et osade uuringute tulemusi oli meedia või infopäevade kaudu avalikustatud, kuid mõnede uuringute info saadeti ainult kitsamale ringile.

Seega on päris reaalne olukord, kus uuringutulemused on olemas, aga ametnikud ei kasuta neid, kuna nad ei tea, et selline info on olemas ja ei oska seda kusagilt leida.

Luht (2004) toob välja uuringu tulemused, millest selgus, et ametnike teadmised oma ministeeriumi pakutavate infoteenuste kohta on väikesed. Enamasti ei teata üldse, millised infoteenused on võimalik saada.

Siin on juba tegemist organisatsioonide sisekommunikatsiooniga. Ka Grunig (2002) toob välja selle, et lisaks kahesuunalisele kommunikatsioonile organisatsiooniväliste sihtgruppidega, on tõhusa kommunikatsiooni jaoks vajalik ka sümmeetriline sisekommunikatsioonisüsteem.

2. Empiirilised eeldused

Käesolevas peatükis on analüüsitud erinevaid materjale ja uuringuid, mis kajastavad Põllumajandusministeeriumi ja PRIA sihtgruppide arvamusi. Materjalid käsitlevad aastaid 2002-2005 ja on esitatud ajalises järjestuses, alustades varasematest. Iga uuringu puhul on esmalt kirjeldatud uuringumetoodikat ja seejärel on esitatud antud töö raames huvipakkuvaimad tulemused. Peatükk lõpeb kokkuvõtva analüüsiga.

2.1 Saar Polli põllumajandustootjate infovajaduse kvantitatiivne uuring

Saar Poll viis ajavahemikul 28. mai kuni 11. juuni 2002.a. läbi uuringu, mille eesmärgiks oli välja selgitada Eesti põllumajandustootjate infovajadus. Küsitletavad talud ja ettevõtted valiti stratifitseeritud juhuvaliku meetodil PRIA poolt esitatud põllumajandustootjate nimekirjadest ning Krediidiinfo AS Inspektor andmebaasist. Küsitlus viidi läbi telefoniintervjuude vormis. Küsitleti talude ja ettevõtete omanikke või juhte. Kokku viidi läbi 1001 intervjuud (Saar Poll, 2002).

Uuringust selgus, et põllumajandustootjate jaoks oli 2002. aastal kõige suuremateks probleemideks rahanappus ning realiseerimiskasused. Infopuudust pidas probleemiks ainult 3 vastajat (0,3% küsitletutest). Suurem osa vastajaid leidis, et informatsiooni kättesaadavus sõltub suurel määral info otsija enda initsiatiivist – “kes otsib, see leiab”. Mida suurem on talu või ettevõtte käive, seda paremaks hinnatakse eelmise aasta majanduslikku edukust ning seda optimistlikumalt vaadatakse tulevikku. Põllumajandustootjate arvates on liitumine Euroopa Liiduga Eesti riigi jaoks tervikuna pigem kasulik (37% vastanutest) kui kahjulik (21%). Neid, kelle arvates on liitumine ELiga kogu Eesti põllumajanduse jaoks kasulik, on pea sama palju, kui neid, kes peavad seda kahjulikuks (vastavalt 33 ja 30%). Kõige kahjulikumaks peavad liitumist ELiga vastajad just oma talu või ettevõtte jaoks (37% vastanutest). Suurema käibega talud ja ettevõtted peavad Euroopa Liiduga liitumist üldiselt kasulikumaks (Saar Poll, 2002).

Arvan et nüüd, kolm aastat hiljem, kui esimene aasta ELi liikmena on selja taga ja põllumeestele üle miljardi krooni ELi toetusraha pangaarvetele laekunud, on põllumeeste suhtumine ELiga liitumisse muutunud tunduvalt positiivsemaks. Ühelt poolt on põhjuseks toetussummade mitmekordne kasv võrreldes liitumiseelse ajaga, teisalt oli aga 2002. aasta ettevaatlik hoiak seotud ELi teemalise info vähesusega.

Uuringust selgus, et 2002. aastal oligi Eesti põllumajandustootjate jaoks kõige olulisemaks teemaks Euroopa Liit. Kõige rohkem sooviti infot ELi põllumajandus- ja maaelu toetuste kohta; selle kohta, milliseid nõudeid esitab Euroopa Liit põllumajandustootjatele ning millised on ELiga liitumise üldised plussid ja miinused. Aktuaalsuselt järgmine teema oli põllumajandustootjate jaoks toodangu turustamine.

Kõige usaldusväärsemad info edastajad on põllumeeste jaoks teised talunikud, teadlased, põllumajandusnõustajad ning põllumeeste organisatsioonid. Vastustest selgus, et põllumajandusettevõtlust puudutav informatsioon võiks senisega võrreldes olla esitatud lihtsamal keeles. Rohkem võiks olla konkreetset infot ja vähem üldist infot. Informatsioon võiks olla senisest enam terviklik ja vähem killustatud erinevate allikate vahel. Infoallikas number üks oli 2002. aastal Eesti põllumajandustootjate jaoks Maaleht, seda kasutas vahel või sageli info hankimiseks 85% vastanutest. Võrreldes teiste infoallikatega kasutatakse suhteliselt sageli töö jaoks vajaliku informatsiooni saamiseks ka maakonnalehti (75% vastanutest), telesaateid (71%), äripartnereid ja teisi talunikke (68%), valdade infolehti (62%), seminare ja infopäevi (54%) ja raadiosaateid (51%). Interneti kasutamise võimalust kodus või töö juures omasid peaaegu pooled põllumehed – täpsemalt 48% vastajatest. Uudiste ja informatsiooni hankimiseks kasutas internetti üldse 53% küsitletutest (Saar Poll juuni 2002; Saar Poll mai 2002).

2.2 Saar Polli põllumajandustootjate infovajaduse kvalitatiiv-uuring

Saar Poll viis 2002. aasta novembris ja detsembris kvantitatiiv-uuringu jätkuks läbi kvalitatiiv-uuringu. Kvalitatiiv-uuringu eesmärgiks oli saada vahetut infot põllumajandustootjate mõttemallide ja käitumise kohta, põllumajandusettevõtlust puudutava informatsiooni osas, rõhuasetusega väiksema ja keskmise suurusega taludele. Kvalitatiiv-uuringu läbiviimisel kasutati fookusgruppide meetodikat. Fookusgruppid viidi läbi neljas maakonnas: Järvamaal, Võrumaal, Põlvamaal ja Harjumaal. Igas maakonnas viidi läbi üks fookusgrupp (Saar Poll detsember 2002).

Uuringu tulemustest selgus, et talunike enda sõnul on suur osa talusid majanduslikult sedavõrd raskes olukorras, et tegeletakse praktiliselt ainult püsijäämisega, muuks enam energiat üle ei jää. Põllumajanduse kehvast olukorras süüdistatakse eelkõige Eesti riiki, osad süüdistavad ka Euroopa Liitu ning osad talunikud süüdistavad ka iseennast (ja teisi talunikke), et talunikud pole suutnud organiseeruda ning arvestatavat jõudu

moodustada. Mitmed uuringus osalenud talunikud mainisid korduvalt, et talunike sõna ei jõua tegelikult ministeeriumini, et ministeerium on talunike tegeliku olukorraga halvasti kursis. Nende sõnul ei ole probleem mitte selles, et talunikud on halvasti informeeritud, vaid selles, et ministeerium on halvasti informeeritud. Väiketaluniku tsitaat: *“Need, kes Tallinnas neid asju otsustavad, ei tea ju, mis elu meil siin on. Tulgu elagu siin ühes talus nädal aega, visaku koos minuga sitta. Neil ei ole meie elust mingit ettekujutust. /-/ Infopuudus küll probleem ei ole”* (Saar Poll detsember 2002:6).

Väga paljudele uuringus osalenud talunikele tundub, et Eesti põllumajanduses on võetud suund suurtootmisele. Suurtootjate huvid on talunike arvates praktiliselt igal tasandil, kuni Riigikoguni välja, hästi esindatud, väiksemate tootjate (talunike) huvid aga halvasti esindatud. Probleem on selles, et talunikud tunnevad, et nendega ei arvestata ning nendest ei sõltu midagi. Suurtaluniku arvamus: *“Väga oluline oleks praegu aktiivne riigi roll. Kui näiteks taluliit või maakonna ettevõtluskeskus suudaks olla aktiivsem pool ja kutsuda ettevõtjad, talunikud kokku. Et läheneks igaihe probleemidele ja pakuks võimalikku abi, et näed, sinu jaoks on see raha ja sinu jaoks see raha. Täna seda ei ole. Põllumajandusminister teab ja tunneb suurtootjate probleeme, kogu ministeeriumi tegevus on keskendunud tootmisele, selle efektiivsusele ja mahule, aga mitte maaelule. Täna ei ole maaelu kellegi asi. Mida on teinud regionaalminister maaelu heaks? Mitte midagi. Taluliidud on raha puuduse ja talunike passiivsuse tõttu väljasuremisohus”* (Saar Poll detsember 2002:7).

Uuringus osalenud talunike suhtumine Eesti riigi senisesse põllumajanduspoliitikasse on valdavalt negatiivne. Riiki kritiseeritakse alates sellest, et omal ajal ei kehtestatud kaitsetolle ning lõpetades sellega, et avaturgudel pole suudetud korda majja lüüa.

Kõige eelnevaga on seotud ka mitmed psühholoogilised aspektid: paljude talunike enesehinnang on suhteliselt madal ning talunikesse suhtutakse nende endi arvates ühiskonnas halvasti. Näiteks osa talunikke kasutas enda kirjeldamisel teiste inimeste silme läbi selliseid sõnu nagu “mingid imelikud”, “maakad”, jne. Paljude talunike psühholoogilist meelestatust võib kirjeldada selliste sõnadega nagu kibestumus ning pessimism.

Need, kelle arvates asjad lähevad paremaks, põhjendavad oma lootusi peamiselt sellega, et Eesti põllumajandus on praegu nii kehvas seisus, et ega tegelikult enam hullemaks minna eriti ei saa, et meil ei ole enam teist teed ja et ELis on vähemalt mingi stabiilsus ning EList saab toetusi. Osa nendest talunikest, kelle arvates asjad lähevad halvemaks, ei oska tegelikult oma hirne ratsionaalselt põhjendada. Ilmselt on põhjuseks üldine

pessimism. Teised põhjendavad oma suhtumist sellega, et nende arvates Euroopa Liiduga liitumine hävitab Eesti põllumajanduse. Kardetakse, et kui me liitume, siis lähevad meie maad ja varad välismaalastele ja meie jääme sulasteks.

Väiketaluniku arvamus: *“Põllumajandus kaotab sellest, kui Eesti astub Euroopa Liitu. Ülejäänud Eesti ilmselt võidab, vaba liikumine, jms. Eesti põllumajandus pannakse nõkasti, jääb nii suureks nagu ta praegu on, ei saa areneda. /-/ Pannakse kvoot peale ja rohkem ei tohi.”*

Suurtalunik oli aga teisel arvamusel: *“Euroopa Liit on meie jaoks ainuke alternatiiv. Põllumajandus on olnud täiesti vaba arengu tingimustes. Meie oleme seda poliitikat lihtsalt kõrvalt vaadanud. Oleme jäänud selle hammasrataste vahele. Seadusi teeb raha ja meie “köhimine” seadustesse ei jõua. Euroopa Liiduga ühinemine toob kaasa palju raha maaellu. Meist ja Eesti riigist sõltub, kui suutelised me oleme seda kasutama ja haldama”* (Saar Poll detsember 2002:10).

Uuringust selgus, et ELi toetustega olid talunikud halvasti kursis. Struktuurifondide toetuste peale kehtis enamuse uuringus osalenud talunikest õlgu – ei teatud, mis asi see on. Ka näiteks maaelutoetustest polnud enamuse talunikke midagi kuulnud. Talunikel puudus ettekujutus sellest, millised toetused neid tulevikus Euroopa Liidus ootavad. Konkreetset infot toetuste kohta talunikel napib. Üks talunik oli ise ministriumist järele küsinud, et milliseid toetusi on tulevikus ette näha ja talle oli vastatud, et enne kui pole ministri käskkirja, ei oska me kahjuks midagi öelda. Teatakse seda, et Eesti talunikud hakkavad esialgu saama ainult 25% sellest toetuste mahust, mida saavad Euroopa Liidu liikmesriikide talunikud ning kurdetakse, et sellise ebaõiglase konkurentsi tingimustes on väga raske Eesti talunikel püsima jääda. Tulevikuplaanidest rääkides selgus, et tegelikult mitmed talunikud loodavad suhteliselt palju Euroopa Liidu toetustele.

Uuring tõi välja ka selle, et põllumeeste jaoks oli probleemiks toetuste määruste ja tingimuste liiga hiline kinnitamine. Järvamaa talunik ütles: *“Toon ühe näite. Kevadel tuli välja keskkonnatoetus. Selleks andis riik 10 päeva. Juhus oli, et ma tulin siis talu liitu aruannet tegema ja ma kuulsin sellest. Kust ma oleks seda leidnud? See oli ju raha talumehele. Ja osa inimesi jäi infopuuduse tõttu sellest toetusest ilma”* (Saar Poll detsember 2002:14).

Mis puutub ELi nõuetesse, siis fookusgruppides osalenud talunike üldine arvamus oli, et ELi nõuded on liiga ranged ja neid on raske täita. Sellega olid talunikud nõus, et põhimõtteliselt peavad olema teatud üldised normid ja nõuded. Mis puudutab Euroopa Liidu nõudeid, siis üheks probleemiks on talunike arvates see, et need nõuded on otse võetud teiste riikide või siis nõ ELi seadustest, neid ei kohandata vastavalt meie oludele ning meie igapäevaelu kontekstis muutuvad need mõnikord absurdseks. Näiteid tõid talunikud palju ja meelsasti. Kõige tulisemaks kujunesid sellised teemad nagu piimaruumide pestavus, sõnnikuhoidlad ning eterniitkatused. Uuringus osalenud talunikud avaldasid arvamust, et Eesti riik pingutab ELi nõuete täitmisega üle. Paljud uuringus osalenud talunikest olid käinud välismaal, sealhulgas ELi liikmesriikides ning näinud, et sealsed nõuded on kas tunduvalt leebemad või siis ei täideta ELi nõudeid seal lihsalt nii rangelt. Väiketalunik: *“Olin kusagilt kuulnud, et sigadel ja lehmadel peab laudas olema vahesein. Tegin vaheseina kiiruga valmis. VET-arst ütles, et tema pole sellest kuulnudki. Ja mina loll kulutasin raha seina ehitamisele. Nii ma võin ju teise lolli asja veel teha. Tee nii või naa, ikka saab kellegi käest riielda. Kust ma tean, mis on õige. Võiksid ju olla konkreetsed nõuded selle kohta, milline peab olema laut, milline peab olema piimaruum, jne”* (Saar Poll detsember 2002:17).

Uuringust selgus, et taluliidud on oma liikmete jaoks väga olulised infoallikad. Probleem on selles, et taluliidud on informatsiooni pakkumisel pigem passiivsed kui aktiivsed. Pea kõik uuringus osalenud taluliitude liikmed ütlesid, et kui taluliidu poole pöörduda, siis sealt saab alati infot ja abi. Taluliidud on osa talunike hinnangul tunduvalt nõrgemaks jäänud kui varem ja sõna otseses mõttes virelevad. Taluliitude liikmeskond on väiksemaks jäänud. Osade talunike jaoks on liikmemaks liiga suur, teised ei näe taluliidu liikmeks olemisest mingit kasu, sest nad saavad vajaliku info ka mujalt kätte.

Nõ suuremate ja aktiivsemate talunike jaoks ei ole infopuudus tegelikult probleem. Nemed on suhteliselt hästi informeeritud. Nõ väiksemad ja passiivsemad talunikud on aga suhteliselt halvasti informeeritud. Mõnes mõttes on tegemist nõ surnud ringiga, negatiivne häälestatus ning aja, energia ja võimaluste puudumine ei võimalda neil saada sellist informatsiooni, mille abil oleks võimalik oma olukorda paremaks muuta.

Osal uuringus osalenud talunikel on olnud info hankimisel kokkupuuteid ka põllumajandusministeeriumiga ning talunikud on ministeeriumist saadava informatsiooniga pigem rahulolematud kui rahul. Üks talunik kurtis, et ministeeriumist ei saa oma küsimustele konkreetseid vastuseid (räägitakse midagi üldist), teine talunik tegi märkuse, et

ministeeriumis ei teata, kes üldse peaks teatud teemat puudutavatele küsimustele vastama (suunatakse kogu aeg kellelegi edasi ja lõpuks ei saagi vastust), kolmas talunik väitis, et ühel nõupidamisel ei osanud minister tema küsimustele vastata, jne.

Talunikud tõid välja ka selle probleemi, et info on esitatud keeruliselt ja sellest on raske aru saada. Tsitaat intervjuust: *“Ma ei pea maainimesi rumalaks, aga see informatsioon, mis tuleb, sellest ei saa mitte midagi aru. Räägitakse mingitest loomühikutest jne, see info ei ole taluinimese jaoks tehtud, ta on liiga keeruliseks aetud. Infot saan Maalehest, taluliidust saab, AK uudiseid vaatan. Brošüüre võtan rohkem reklaamitrikina, objektiivset infot seal ei ole. /-/ Mida mul on vaja teada – konkreetset kuupäeva, millal tuleb teraviljatoetus, kusagil on see kindlasti kirjas, aga ma ei jõua kõiki neid kuradi lehti läbi lugeda. Kust kindlasti infot teada saab? Viimases hädas siis tulen taluliitu ja küsin järele, et kuidas asi on, kui olen midagi kusagilt ähmaselt kuulnud. Või siis tuleb talutöödest, mis kestavad hommikust õhtuni, paus võtta ja arvuti taga istuda. Aga millal on see aeg arvuti taga istuda? Kindlasti arvutist leiab, aga see on hästi keeruline. Kui ma oskaks seda arvutit nii hästi kasutada kui selline inimene, kes sellega hommikust õhtuni tööd teeb, siis võibolla ei oleks nii keeruline ja ei võtaks ka palju aega”* (Saar Poll detsember 2002:23).

“Tunnen puudust süstematiseeritud ja kooskõlastatud informatsioonist. Ning sügavamast ja asjalikumast analüüsist. /-/ Peaks olema sisuline analüüs, ja süvaanalüüs, näiteks terve lehekülg. Info on praegu liiga hüplev ja vastukäiv, oleks vaja sõklad teradest eristada (Saar Poll detsember 2002:24).

Väiketalunik: *“Infot on liiga palju ja liiga vähe. Katsu sealt seest seda õiget otsida. Infoandja peaks olema konkreetsem, kasvõi ministeerium. Tema peaks andma infot, mis meil tarvis. Või siis andku taluliitudele ja siis taluliidud omakorda annavad meile.”*

2002. aastal alustaski Põllumajandusministeerium taluliitudelt informatsiooni- ja teabelevi teenuse ostmist.

2.3 Teabekeskuste tagasiside

Alates 2002. aasta algusest tegutsevad kõigis maakondades teabekeskused, kes vahendavad informatsiooni maaelanike ja riigisektori vahel. Teabekeskustena tegutsevad kohalikud taluliidud või tootjate liidud. Teabekeskustel on kohustus kord kuus anda kindlal vormil tagasisidet möödunud kuu huvipakkuvamatest teemadest ja üles kerkinud probleemidest.

Alates teabekeskuste loomisest on sealt kõige rohkem infot küsitud toetuste kohta, aga ka muud infot, näiteks väetiste ja taimekaistevahendite ostmise ning toodangu realiseerimise võimaluste ja hindade kohta. Näiteks 2002. aasta aprillis olid kõige huvipakkuvamad teemad toetused, põlluraamat ning seemnete-väetiste hankimise teema (MES 2002).

Samas selgub aruannetest, et ka teabekeskustes ei ole piisavalt infot: “Meie maakonnas on väiketalunikud probleemi ees, kuidas jätkata või lõpetada üldse tegevus, kui astume Euroopa Liitu. Sellisel kujul talupidamine enam ennast ei õigusta, tuleks leida teisi võimalusi, et ennast ära elatada. Tegeleme sellega, kuid sooviksime abi info ja võimaluste kohta” (EPKK mai 2003:4).

Teabekeskuste aruannetest selgub, et maainimesed on paljuski häälestatud EL-iga ühinemise vastu, kuna riigi selgitustöö ei ole tasemel ja palju on vastuseta küsimusi. Talupidajad tunnetavad ministeeriumi tõrjuvat suhtumist talupidamisse kui elulaadi (EPKK august 2003).

Teabekeskuste tagasisidest tuleb välja nii toetusi puudutava üldinfo kui ka määruste hilise kinnitamise probleem: “Küsitakse palju teavet järgmise aasta toetuste kohta. Talunikud on segaduses kuna ei ole teada järgmise aasta toetuste saamise skeemid” (EPKK, oktoober 2003:4).

Polda rahul ka Põllumajandusministeeriumi poolse infolevi koordineerimisega. Enamus tootjaid sai alles siis teada, et keskkonnasõbraliku tootmise toetuse saamise üks tingimus on 6-tunnise koolituse läbimine, kui koolitused olid juba toimunud. Maakonnalehes kuulutas põllumajandusministeerium küll koolitused välja, kuid polnud märganud, et toetuste saamiseks on need kohustuslikud. “Häiris, et põllumajandusministeerium ei kaasanud teabekeskust põllumajandusliku keskkonnatoetuse info-päevade ja grupinõustamiste korraldamisse maakonnas. Varem oli ministeeriumi keskkonnatoetuste ametnikuga juttu, et teabekeskust on selles töös vaja. Maakonna põllumajandus tootjate teavitamisüritused, rahastatagu neid siis otse ministeeriumist, EPKK-st või kusagilt kolmandast allikast, peaksid moodustama ikka süsteemi, kus lähtutakse eelkõige info saajast. Edaspidi ei oskagi oma tööd planeerida, sest ei tea, milliseid üritusi ja kuidas korraldatakse meie maakonnas meie sihtrühmale ministeeriumist” (EPKK aprill 2004:3).

Aruannetes on tehtud ka ettepanekuid vältida määruste muutmist toetuste taotlemise ajal, kuna enne taotluste vastuvõttu jagatud info ei ole enam päris tõene. Näiteks sõnnikuhoidlate nõuetega vastavusse viimise toetuse muudatusest ei räägitud

teabekeskuste teabepäeval, kuigi seal esinesid Põmi ametnikud ja siit tulenes ettepanek parandada ministeeriumi sees infovahetust (EPKK oktoober 2004).

2.4 Eesti elavik

Tartu Ülikooli ajakirjanduse ja kommunikatsiooni osakonna uurimuse *Mina. Maailm. Meedia* raames viis uuringukeskus Faktum ajavahemikus 1. detsember 2002 kuni 6. jaanuar 2003 läbi küsitluse, millele vastas 1470 inimest. Uuringu tulemustest selgus, et üle poole, täpsemalt 54% Eesti 17-74 aastastest elanikest on huvitatud seadustest ja määrustest (Runnel ja Pruulmann-Vengerfeldt, 2004). Maaelu info vastu tundis huvi 31% koguvahimist, kusjuures 40% eestlastest ja ainult 15% venelastest. Vanemate inimeste seas on huvi maaelu vastu tunduvalt kõrgem, kui nooremate seas – 15-19 aastastest tunneb maaelu vastu huvi ainult 11%, seevastu 55-74 aastest 47%. Valitsuse ja ministeeriumidega seotud info vastu tunneb huvi 24% koguvahimist, kuid ka selle info osas on huvi suurem vanemate inimeste seas (65-74 aastastest 44%).

Küsitluse ajal kasutas interneti 43% elanikkonnast, kusjuures pealinnas kasutas interneti 52% ja maal 39% elanikkonnast (Runnel ja Pruulmann-Vengerfeldt, 2004).

Samast uurimusest selgus, et maal elavad inimesed usaldavad ja ka jälgivad meediat keskmisest rohkem – 96% vastanutest jälgib Eesti telekanaleid ja 91% kuulab eesti-keelset raadiot (kesmised näitajad on vastavalt 78% ja 70%) (Vihalemm et al 2004). Lehelugemise osas selgus, et maal elavatest eestlastest loeb regulaarselt või juhuslikult kohalikku lehte 89%, SL Õhtulehte 81%, Postimeest 73% ja Maalehte 69% vastanutest. Maal elavatest venelastest loeb regulaarselt või juhuslikult Molodjož Estonii't 58%, Den za Dnjom'I 57%, kohalikku lehte 52% ja Postimeest 44% vastanutest.

2.5 EKÜ uuring põllumajandustootjate ja maaettevõtjate koolituse ja teavitustegevuse tõhustamiseks

Eesti Konsulentide Ühing (EKÜ) viis 2004. aasta jaanuaris Eesti Põllumajandus-Kaubanduskoja (EPKK) tellimusel läbi “Tagasiside uuringu põllumajandustootjate ja maaettevõtjate koolituse ja teavitustegevuse tõhustamiseks”.

Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada, kas ja millised muudatused on toimunud põllumajandustootjate ja maaettevõtjate informeerituses nende endi hinnangul aastal 2003 võrreldes eelmise aastaga, milliseid infokanaleid on enim kasutatud ja millistest infokanalitest soovitakse informatsiooni saada. Kokku tehti 285 intervjuud (moodustati

juhuvalim teabekeskuste andmebaasides olevate põllumajandustootjate ja maaettevõtjate seast), neist 2/3 telefoni teel (EKÜ 2004).

Uuringust selgus, et 55% kõigist vastajatest hindas oma informeeritust 2003. aastal paremaks kui varasemal aastal. Samaks hindas 42% vastanutest ja ainult 2% arvas, et nad on halvemini informeeritud. Halvemaks hinnanute hulgas oli rohkem väikeste majapidamistega ja alternatiivsete tegevusaladega ettevõtjaid (EKÜ 2004).

Kinnitust leidis see, et põllumehed ja maaettevõtjad kasutavad info saamiseks peamiselt Maalehte ja trükiseid. Selgus ka see, et vastajad hindavad kõrgelt koju saadetavat infolehte „PRIA Uudised“. Laiemalt kasutatava teabekanalina nimetati ka taluliitusid ja EPKK teabekeskusi, kuid tuleb arvestada, et need on suures osas samad, kuna teabekeskused olid taluliitude juures. Suhteliselt oluliseks infokanaliks peeti ka PRIA kohalikke büroosid (EKÜ 2004).

Uuriti ka seda, millistest teabeallikatest soovivad vastanud saada rohkem informatsiooni. Küsitletud andsid kokku 352 vaba vastust. Kõige rohkem, kokku 56 korda nimetati interneti, 34 korda PRIA-t, 33 korda Maalehte ja 32 korda taluliitu (EKÜ 2004).

Interneti kasutas 188 vastajat ehk 66% küsitletutest, nad nimetasid kokku 613 internetilehekülge (vastusevariante ette antud ei olnud), mida nad kasutavad. Kõige rohkem nimetati järgmisi kodulehekülgi: www.pria.ee 142 vastajat ehk 76% internetikasutajatest, www.agri.ee 53%, www.pikk.ee 45% ja internetipangad 30% vastanud internetikasutajatest (EKÜ 2004).

2.6 Faktumi maaelu maine uuring

Uuringukeskus Faktum viis 1.-12. detsembrini 2004. a. läbi elanikkonna küsitluse, et välja selgitada, kuidas hindavad Eesti inimesed praegust maaelu olukorda, kuidas nad iseloomustavad maaelu mainet ning kas peetakse vajalikuks, et riik tegeleks maaelu maine parandamisega. Omnibuss uuringus küsitleti 948 inimest. Uuringu läbiviimiseks kasutati *face-to-face* intervjuud vastaja kodus. Saadud küsitlustulemusi analüüsis ning formuleeris järeldused ja ettepanekud Aune Past (Faktum 2005).

Uuringust selgus, et vastanud hindavad oma suhet maaga kõige sagedasemaks maal elavate sõprade kaudu (48%), maal elavad vanavanemad või lähedased (42%), maal veedetakse puhkust (40%). Maal elab vastanutest 29%.

Tabel 2.1. Hinnang maaelu tänasele olukorrale (Faktum 2005:57).

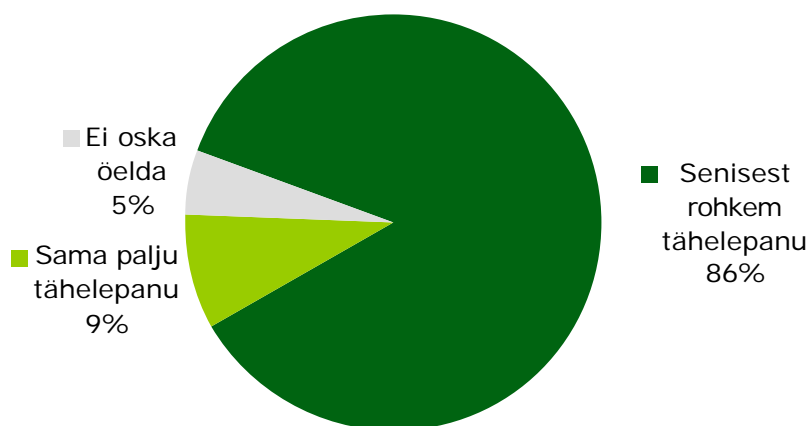
	Vastajad	%
Väga hea	7	1
Pigem hea	185	19
Pigem halb	534	56
Väga halb	163	17
Ei oska öelda	69	7
Kokku	958	100

Maaelu tänast olukorda hindab halvaks või pigem halvaks 73% ja heaks või pigem heaks 20% vastanutest (vt tabel 2.1). 7% vastanutest ei oska maaelu tänast olukorda hinnata või ei lähe see neile korda.

Maaelu maine

Eestis tajutakse maaelu kui sõbralikku, oma, turvalist, aeglast, sooja, puhast, jõuetut ja üksluist. Maaelanikud näevad maaelu ennekõike omana, turvalisena, sõbralikuna, puhtana. Emotsionaalse hinnangu läheduse faktor on olulise kaaluga. Arengu faktor on maines samuti oluline, kuid maaelu tajutakse jõuetu ja kahanevana. Maaelu maine on kõige positiivsem Lõuna-Eestis ja kõige negatiivsem Lääne-Eestis, kõige ebaselgem ja ähmasem Virumaal. Erinevus haridusgruppides ja ka emakeel ei põhjusta olulisi erinevusi maaelu tajumisel (Faktum 2005).

Tervelt 86% inimestest on arvamusel, et riik peaks maaelu maine parandamisele senisest rohkem tähelepanu pöörama (vt joonis 2.1). Ainult üks vastaja oli vastupidisel arvamusel. Uuringust selgus, et inimesed, kes pole rahul maaelu tänase olukorraga, pole rahul ennekõike arenguga, maaelu üldiselt tundub turvaline ja sõbralik. Need, kes arvavad, et riik peaks rohkem tähelepanu pöörama maaelu maine kujundamisele (86%), kujutlevad maaelu enam areneva, tõusva, kasvava ja omana. Riigi abi oodatakse ilmselt maaelu jõuetuse ja aegluse vastu võitlemisel. Need, kes ei oska arvata, mis riik peaks maaelu mainega tegema, peavad maaelu ka võõraks (Faktum 2005).



Joonis 2.1 Kas riik peaks maaelu maine parandamisele rohkem tähelepanu pöörama (Faktum 2005:44).

Aune Past arvab, et positiivseid sõnumeid argielu korrastumisest ja kaasaegse tootmise ning elamistingimuste loomisest ei ole avalikus ruumis kuigi palju. Kuna meedia on enamasti kasumitaotlusele suunatud ettevõtlus, mis kogub, pakib ja müüb informatsiooni ja meelelahutust, ei ole põhjust oodata tegelikkuse (sealhulgas ka maaelu) kajastamist positiivsest diskursusest. Skandaal ja kriis müüb eesti meedia tarbijaile paremini. Nii et meediat süüdistada ei ole põhjust. Küll aga on negatiivse meediadiskursuse domineerimine üheks põhjuseks, miks maaelu olukorda tajutakse halvana. Ülim aeg oleks tegelda nii maaelu tegelike probleemide lahendamisega kui maaelu helgemate külgede tõepärase kommunikatsiooniga (Faktum 2005).

Olen Pastiga osaliselt nõus, aga raske on öelda, missugune on tegelikkuse tõepärane kajastamine. Siin mängib olulist rolli ka toetustega seotud nüanss. Mitmed edukad põllumehed räägivad meedias, kui raske on põllumehe olukord ja kuidas on vaja riigipoolset tuge. Selle jutu üks eesmärk on näidata avalikkusele ja otsustajatele, et põllumehi peab toetama, aga samas kaasneb sellega avalikkusel tekkiv arusaam, et maaelu ongi jõuetu ja aeglane.

2.7 Põllumajandusministeeriumi ja maaelu imago Eesti linnaelanike seas

Taru ja Toomla (2004) koostasid uuringu “Põllumajandusministeeriumi ja maaelu imago Eesti linnaelanike seas”. Uuringu valim esindas vähemalt 18 aasta vanuseid Eesti

linnaelanikke. Kokku intervjueriti 509 linnaelanikku 11-s linnas, valimisse kuulus 46% mehi ja 54% naisi. Intervjuerimine toimus märtsis ja aprillis 2004.

Uuringust selgus, et 55% vastanutest pidas maaelu ja põllumajandustootmist samadeks valdkondadeks ja veidi vähem kui pooled (45%) pidas neid kahte erinevateks valdkondadeks.

Linnaelanikud teavad Põllumajandusministeeriumi kui teatud toetuste jagajat. Ka ministeeriumi tähtis roll maaelu puudutavate seaduste loomes ja põllumajandusliku info kogumises oli selge 92%-l vastanutest.

Linnaelanike hulgas on levinud arusaam, et Põllumajandusministeeriumil on ülesanne ja voli korraldada põllumajandustootmist ettevõtja tasemel - määrata mida ja kui palju toota ning millise hinnaga müüa. Olles omistanud ministeeriumile sellise pädevuse, on loomulik ka paljude arvamus, et põllumajandusministeerium tegeleb intensiivselt töötuse vähendamisega maapiirkondades. Paraku pole see nõnda (Taru ja Toomla 2004).

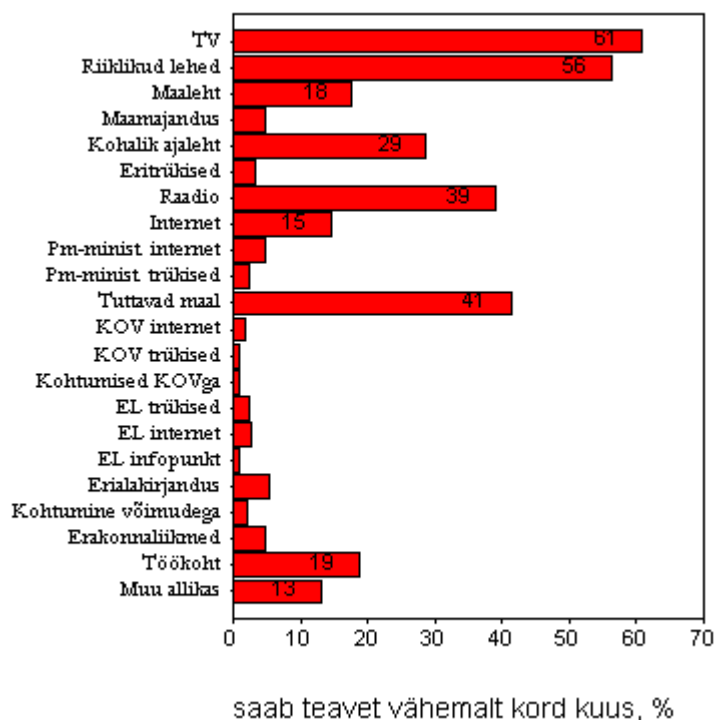
Uuringu autorid jõuavad järeldusele, et indiviidi kursisolek Põllumajandusministeeriumi pädevuse ja tegevusega on seotud rohkem üldise ühiskonnaeluga kursisolekuga kui kokkupuudetega maaeluga. Nõustun selle arvamusel, kuna selleks, et osata kirjeldada Põllumajandusministeeriumi pädevust ja tegevust, peab inimesel olema üldine arusaam erinevate ministeeriumite tegevusvaldkondadest.

Vastanutest 85% arvab, et põllumajandus on väärt riigipoolset toetamist ja 80% arvab, et maaelu toetamiseks kulutatud summadest saab kasu terve ühiskond. Maaelanike toetamise populaarseim põhjus linnaelanike arvates (54%) on omamaiste toiduainetega varustamisega garanteerimine. Uuringu autorid seletavad antud tulemusi sellega, et linnaelanik vaatab maaelu- ja põllumajandustootmistoetusi pigem investeeringu kui kulutusena. Selle väitega nõustun osaliselt, kuna see võib olla tõesti üheks põhjuseks. Aga kindlasti on antud arvamuste kujunemisele kaasa aidanud ka see, et põllumajandustoetusi on juba aastaid makstud ja ka meedia kajastab põllumajandustootmise toetamist kui iseenesestmõistetavat tegevust. Äripäev on ainukese lehena võtnud tauniva hoiaku põllumajanduse toetamise suhtes.

Põllumajandusministeeriumi tegevusega oli väga rahul või rahul 26% ning põllumajandusministri tegevusega oli väga rahul või rahul 23% vastanutest. Võrdluseks: presidendi tegevusega oli väga rahul või rahul 58%, valitsusega 35% ja riigikoguga 40% vastanutest. Negatiivne suhtumine põllumajandusministeeriumisse ja ministrisse on ilmselt osaliselt tingitud küsitlusele eelnenud viljavarguse skandaalidest. Paljud vastajad ei osanud anda põllumajandusministeeriumi ja põllumajandusministri tegevusele hinnangut. Uuringu autorite arvates

on selle põhjuseks nende institutsioonide tegevuse suhteliselt vähene kajastamine massimeedias. Minu meelest saab põhjuseks pidada ka inimeste taju selektiivsust, st et linlased, keda põllumajandusministeeriumi tegevus ei puuduta, lasevad antud asutuse tegevuse kajastuse lihtsalt “kõrvust mööda”. Aga vähest rahulolu põllumajandusministri ja –ministeeriumi tegevusega saab seletada ka meedias viimaste aastate jooksul kajastatud skandaalidega, alustades viljavargusest ja lõpetades suhkrutrahviga.

Vähemalt korra nädalas on end märkinud saavat maaeluteavet ligemale pooled linnaelanikest, täpsemalt 46%. Vähemalt korra kuus on end märkinud saavat maaeluteavet pea kaks korda enam ehk 82% vastanutest.



Joonis 2.2 Infokanalite populaarsusjärjestus (%): kanalid, millest saadakse maaeluteavet vähemalt kord kuus (Taru, Toomla 2004)

Peamiste infokanalite hulgas domineerivad massimeediakanalid: TV ja üleriiklikud päevalehed (vt joonis 2.2). Raadio ja kohalikud ajalehed on mõnevõrra vähem populaarsed. Isiklike tuttavate olulisus infokanalina on silmapaistev, pea pooled linlased saavad sealt infot maaelu kohta. Maalehest saab teavet umbes viiendik linlastest, ka Internet on üsna oluline infokanal (15% saab teavet).

Kõige suurem osa linlastest arvab end kursis olevat maaeluga üldiselt (46%), kõige väiksem osa (12%) aga Põllumajandusministeeriumi tegevusega. Umbes veerand arvab

end olevat kursis põllumajandusliku tootmisega. Euroopa Liidu põllumajanduspoliitika arvab endal olevat head teadmised 13%.

Praktiliselt peegelpilt tuleks siis, kui vaadata neid küsimusi täieliku mitteteadmise seisukohalt. Peaaegu 40% ei tea midagi ELi põllumajanduspoliitikast, 35% ei ole üldse kursis ministeeriumi tegemistega, kuid teadmisi põllumajandustootmise ja eriti maaelu suhtes hindasid kehvadeks tegelikult üsna väike osa vastanutest – vastavalt 18% ja 10%.

2.8 Avalik arvamus struktuurifondidest

Turu-uuringute AS viis 2005. aasta 11.-22. märtsini Rahandusministeeriumi tellimusel läbi uuringu struktuurifondide kohta avaliku arvamuse teadasaamiseks. Omnibussuuringu käigus tehti silmast-silma intervjuud tuhande vastajaga.

Uuringust selgus, et valdav enamik (88%) Eesti elanikkonnast on teadlik, et Eesti saab EList toetust (Rahandusministeerium 2005). ELi poolt toetatavate valdkondadena nimetati kõige rohkem põllumajandust (72%), teedehitust (71%) ja keskkonnakaitset (60%). Asutusena, kust saab taotleda ELi toetusi, nimetati kõige sagedamini PRIAt.

ELi raha taotlemise võimaluste osas ollakse kõige rohkem kuulnud põllumajandustoitustest (69%). Maaelu vallast nimetati sagedamini veel maapiirkondade ettevõtluse toetamist (45%) ja külade arendamist (30%).

Struktuurifondidest on inimesed kuulnud peamiselt televisioonist (53%), üleriigilistest ajalehtedest (39%) ja raadiost (36%). Erinevatest infoallikastest ollakse aga kõige rohkem rahul internetiga. Internetist leitud infot peetakse vajadustele vastavaks, selgeks ja konkreetseks (5-palli skaalal 4,42).

Ise on ELi struktuurifondidest toetust taotlenud 2,4% küsitletutest (kõige enam PRIAst), pea sama palju inimesi plaanib seda lähiajal teha.

2.9 Toodud uuringute analüüs

Eeltoodud uuringutest selguvad nii kogu elanikkonna kui ka linna- ja maainimeste ning põllumeeste eelistatamad infokanalid ja arvamused maaelu, põllumajanduse ning Põllumajandusministeeriumi kohta.

Rohkem kui pool elanikkonnast (54%) on huvitatud seadusi ja määrusi ning 24% ministeeriumeid puudutavast infost. Maaelu vastu tunneb huvi 40% eestlastest. 2002. aastal kasutas interneti 43% elanikkonnast, kuid maal oli vastav näitaja natuke madalam –

39%. Samal ajal kasutas internetti 48% põllumeestest. Seega kasutavad põllumehed internetti maaelanikest ja ka kogu elanikkonnast keskmisest tunduvalt rohkem.

Maainimesed usaldavad ja jälgivad meediat keskmiselt rohkem. Infot saadakse peamiselt eesti telekanalitest (96%) ja eestikeelsest raadiost (91%). Maal elavatest eestlastest loeb kohalikku lehte 89%, SL Õhtulehte 81%, Postimeest 73% ja Maalehte 69%.

Aastal 2002. said põllumehed põllumajandusettevõtlust puudutavat infot Maalehest (85%), maakonnalehest (75%), televisioonist (71%) ja internetist (53%).

Linnaelanikud saavad maaelu kohta teavet peamiselt televisioonist (61%), üleriigilistest lehtedest (56%), maal elavatelt tuttavatelt (41%) ja raadiost (39%).

Siit joonistuvad välja selged erisused info hankimise osas:

- Maaelanikele tuleks suunata info läbi televisiooni ja raadio ning trükimeedia osas läbi kohaliku lehe ja SL Õhtulehe.
- Põllumehed on eraldi sihtgrupp, kellel on mõistlik suunata info läbi Maalehe ja maakonnalehe, kuid aina suurem hulk põllumehi kasutab ka internetti. Põllumeeste jaoks on usaldusväärsemad info edastajad teised talunikud, teadlased, põllumajandusnõustajad ja põllumeeste organisatsioonid.
- Linnaelanikele saab maaeluga seotud teavet suunata läbi televisiooni ja üleriigiliste lehtede. Linnaelanike seas loovad maaelust ettekujutust ka tuttavad maaelanikud ja seega mängivad rolli ka nende arvamused ning hoiakud.

Kolmveerand eestimaalastest arvab, et olukord maal on halb ja 86% leiab, et riik peaks maaelu maine parandamisele senisest rohkem tähelepanu pöörama. Linnaelanikest 85% arvab, et põllumajandus on väärt riigipoolset toetust ja 80% leiab, et maaelu toetamiseks kulutatud summadest saab kasu kogu ühiskond. Seega suhtuvad linnaelanikud väga positiivselt põllumajanduse ja maaelu toetamisele. Põllumehed ise on aga madala enesehinnanguga ja arvavad, et teised peavad neid "imelikeks". Seega levitavad osad põllumehed ise enda kohta kujundatud negatiivset mainet, nagu näiteks Laheotse talu peremees ja 2003. aasta põllumeheks valitud Johannes Valk: "*Juba varasemast ajast on kujutatud põllumehi joodikute, laiskade ja lollidena, kuid nüüd on nad veel ka narkotöösturid ja mörvarid. Kui see ei ole põllumeeste juuksejuurteni maasse tampimine, siis mis see on?*" (Valk, Maaleht 2005). Parafraseerides võiks küsida, et kui see ei ole demagoogitsemine, siis mis see on?

Uuringutest selgus, et 2002. aastal pidas infopuudust probleemiks ainult 0,3% põllumeestest. Järelikult ei teadvustanud põllumehed enda jaoks info olulisust ja mõju majandustegevusele, näiteks rahaliste ressursside saamise võimalusi või toodangu

turustamisvõimalusi puudutava info osas. Samas oli kaks aastat enne liitumist põllumehi kõige rohkem huvitanud teemaks Euroopa Liit. Kõige rohkem sooviti saada infot ELis kehtivate nõuete ja toetuste kohta. Enne liitumist ei saanud põllumehed piisavalt ELiga seotud infot ja seetõttu tundus neile ELiga liitumine kaugel ja hirmutav, liitumist pidas kasulikuks natuke üle kolmandiku põllumeestest. Arvati, et liitumine on kasulik pigem Eestile tervikuna, kui konkreetsele talunikule. Nüüd on aasta ELi liikmena möödas ja kuigi vastavat laiapõhjalist uuringut ei ole tehtud, on minu arvamuse kohaselt põllumeeste seas suhtumine ELi muutunud tunduvalt positiivsemaks. Samas arvavad paljud põllumehed, et Eesti (ametnikkond) pingutab ELi nõuetega üle ja et osad põllumeestele esitatavad nõuded on karmimad, kui vanades ELi maades. Põllumeeste jaoks on probleemiks see, et neile suunatud info on esitatud keeruliselt ja sellest on raske aru saada. Põllumehed ja ka teabekeskused pole rahul sellega, et toetuste määrused valmivad Põllumajandusministeeriumis liiga hilja ja enne taotluse esitamist jääb vastava info saamise aeg napiks.

Seega tuleks põllumeestele suunatud riigiinfo levitamine muuta operatiivsemaks ja tõlkida info "taluniku keelde". Tegelikult ongi see - seaduste ja määruste lihtsas keeles esitamine kõige raskem. Ministeeriumis seadusi ettevalmistavad spetsialistid on harjunud kantseliitse õiguskeelega ja neil on väga raske määruse mõtet ilma õigusaktis kirjas olevaid termineid kasutamata esitada. Siin peaksid appi tulema avalikkussuhete spetsialistid, kuid tihtilugu napib neil põllumajandusalaseid teadmisi ja seetõttu ei ole nad võimelised põllumajandustootmist puudutavaid õigusakte lahti seletama.

Talunikud kurdavad ka seda, et nende hääl ei kosta Põllumajandusministeeriumisse ja ministeerium on halvasti kursis väiketalunike muredega. Samas tunnistavad talunikud ise, et nende liikmesorganisatsioonid ehk taluliidud, kes peaksid talunike hääle ministeeriumini viima, on nõrgad.

Ka linlased pole Põllumajandusministeeriumi tegevusega eriti kursis ja rahul.

Põllumajandusministeerium on viimastel aastatel leidnud meedias kajastamist õoses mitmete skandaalidega – teraviljareservi kadumine, tõrked uue koolipiimatoetuse süsteemi rakendamisel, Weroli rapsitehase suur kahjum, riigi raha eest ehitatud uue raipetehase lagunemine ja suhkrutrahviga seonduv.

PRIA on leidnud meedias kajastust eelkõige kui toetusi jagav asutus, peamised meedia-kajastused on seotud mõne toetuse taotluste vastuvõtu algusega, toetuse väljamaksmisega või siis on tegemist lugudega toetuse saajatest/ilmajääjatest.

3. Uurimisobjekt, -küsimused, metoodika ja hüpoteesid

Riigi juhtimist võib defineerida kui probleemi, kuidas kavandada ja käigus hoida avalike teenuseid ja täidesaatva võimu detailset tööd (Hood, 2000).

Valitsusasutused on riigi eelarvest finantseeritavad asutused, mille põhiülesandeks on täidesaatva riigivõimu teostamine. Valitsusasutused on ministeeriumid, Riigikantselei ja maavalitsused, samuti ametid ja inspeksioonid ning nende kohalikud täidesaatva riigivõimu volitusi omavad asutused (Vabariigi valitsuse seadus).

Antud töös on uurimisobjektideks valitud kaks valitsusasutust – Põllumajandusministeerium ja PRIA.

Põllumajandusministeeriumi tegevuse eesmärk on: “luua tingimused Eesti maaelu, põllu- ja kalamajanduse jätkusuutlikuks ja mitmekesiseks arenguks, tagada ohutu ja nõuetekohane toit ja sööt ning hea loomatervise ja -kaitse ning taimetervise ja -kaitse alane olukord maaelu-, põllumajandus- ja kalanduspoliitika väljatöötamise, elluviimise ja tulemuste hindamise ning toiduohutuse, loomatervise ja -kaitse ning taimetervise ja -kaitse nõuete väljatöötamise ja rakendamise korraldamise kaudu” (Põllumajandusministeeriumi põhimäärus, § 6). Pikalt ja keeruliselt sõnastatud Põllumajandusministeeriumi töö eesmärki aitaks paremini mõista selgelt ja lihtsalt sõnastatud missioon, kuid antud töö koostamise ajaks ei olnud missiooni sõnastatud ja dokumentaalselt fikseeritud.

Põllumajandusministeeriumi põhimääruses on kirjas ministeeriumi põhiülesanded:

- 1) välja töötada valitsemisala tegevusvaldkondades arengukavad ning korraldada nende rahastamine, elluviimine ja tulemuste hindamine;
- 2) osaleda ministeeriumi tegevusvaldkonnaga seotud arengukavade väljatöötamisel koostöös teiste asjaomaste ministeeriumidega;
- 3) välja töötada valitsemisala tegevusvaldkondade korraldamiseks õigusaktide eelnõud, tagada nende vastavus põhiseadusele ja seadustele ning täita õigusaktidega määratud ülesanded;
- 4) korraldada valitsemisalas rahvusvahelist koostööd, sealhulgas Euroopa Liidu otsustusprotsessis ja tema asutuste töös osalemist.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et põllumajandusministeeriumi põhiülesandeks on Eesti maaelu, põllumajanduse ja kalamajanduse arengukavade ja nende elluviimiseks vajalike õigusaktide koostamine ning nende rakendamise korraldamine. Siit järeldeb, et Price'i klassifikatsiooni järgi on Põllumajandusministeeriumi peamiseks aktiivseteks sihtrühmadeks toiduainetööstused, maaelanikud ja maaettevõtjad. Spetsiifilised sihtrühmad on sealhulgas põllumajandustootjad ja kalandusega tegelevad isikud. Põllumajandusministeeriumi nõu eralisteks, võimu omavateks sihtrühmadeks on teised valitsusasutused, Euroopa Komisjon, poliitikud, aktiivsete sihtgruppide liikmeid ühendavad organisatsioonid, nõustajad ja meedia.

PRIA on Põllumajandusministeeriumi haldualas olev valitsusasutus. PRIA põhiülesandeks on riiklike toetuste ning Euroopa Liidu põllumajanduse ning maaelu arengu toetuste andmise korraldamine, seadusega ettenähtud põllumajandusega seotud riiklike registrite ja muude andmekogude pidamine, nende andmete töötlemine ning analüüsimine (Põllumajanduse Registrite ja Informatsiooni Ameti põhimäärus).

PRIA missioon on toetada maaelu arengut, hallates Eesti ja ELi sihtotstarbelisi toetusi, pidades põllumajandusregistreid ja täites muid talle pandud ülesandeid seadusekuulekalt ja efektiivselt (PRIA arengukava 2005-2007).

Seega on PRIA põhiülesandeks erinevate toetuste haldamine ja põllumajandusregistrite pidamine. Siit tulenevad ka PRIA aktiivsed välised sihtrühmad: toetuste taotlejad ja registrite kliendid. Spetsiifilised ja erilised sihtrühmad on samad, nagu Põllumajandusministeeriumilgi.

3.1 Uurimisküsimused

Põllumajandusministeeriumi ja PRIA põhiülesanded on kinnitatud nende asutuste põhimäärustega ning sealt tulevad välja ka peamised sihtrühmad. Uuringu eesmärk on teada saada, kui hästi on aga ametnikud kursis asutuste põhiülesannete ja sihtgruppidega? Mida arvavad sihtgrupid Põllumajandusministeeriumi ja PRIA põhiülesannetest ning kuidas hindavad kommunikatsiooni vastavate asutustega? Töö tulemuseks on praktilised soovitused, kuidas Põllumajandusministeerium ja PRIA saaksid parandada kommunikatsiooni sihtgruppidega.

Täpsemalt sõnastatud uurimisküsimused on:

- Milliseks peavad PRIA ja Põllumajandusministeeriumi ametnikud vastavate organisatsioonide ülesandeid?
- Kust läheb ametnike arvates piir PRIA ja Põllumajandusministeeriumi ülesannete vahel?
- Millised on PRIA ja Põllumajandusministeeriumi ametnike arvates nende organisatsioonide sihtgrupid?
- Kuidas toimub kommunikatsioon sihtgruppidega?
- Mida teha sihtgruppidega kommunikatsiooni parandamiseks?
- Milline on kõigi eeltoodud küsimuste osas sihtgruppide aramus?

3.2 Metoodika

Töö empiiriline osa sisaldab kolme uuringut, millest üks on kvalitatiivne (intervjuud) ja kaks ülejäänut on kvantitatiivsed (standardiseeritud küsitlused).

Intervjuud PRIA, Põmi ja sihtgruppide esindajatega

Uuringu eesmärk oli teada saada, milliseks peavad PRIA ja Põllumajandusministeeriumi ametnikud vastavate organisatsioonide ülesandeid ja sihtgruppe ning mida arvavad sihtgruppide esindajad antud asutuste tööst ning kommunikatsioonist. Uurimismeetodina kasutasin struktureeritud, vabade vastustega intervjuude vormi.

Uuringu sihtrühmad ja nende esindatus valimis (toodud sulgudes) on:

- Põllumajandusministeeriumis
 - juhtkond (1 vastaja)
 - osakonnajuhatajad (2 vastajat)
 - spetsialistid (2 vastajat)
 - avalikkussuhete töötajad (3 vastajat)
- PRIAs
 - juhtkond (1 vastaja)
 - osakonnajuhatajad (2 vastajat)
 - spetsialistid (2 vastajat)
 - avalikkussuhetega seotud töötajad (1 vastaja)
- PRIA ja Põllumajandusministeeriumi sihtgruppide osas:
 - tootjate organisatsioonid (3 vastajat, üks neist FIE-na tegutsev teraviljakasvataja)

- põllumajandustootjad (3 vastajat, neist üks FIE ja kaks äriühingu juhti)
- maaettevõtjad (1 vastaja, turismitalu pidaja).

Valimisse kuulus 21 intervjuueeritavat. Intervjuud on salvestatud diktofonile ja hiljem maha kirjutatud. Intervjuude küsimustik ja väljavõtted on esitatud lisa 1.

PRIA kliendiküsitlus 2003

PRIA viis 2003. aasta alguses loomapidajatest klientide seas läbi standardiseeritud küsitluse infoallikate ja klienditeeninduse kohta. Küsitlusleht saadeti 2002. aasta viimastel tööpäevadel koos piimakvoodi materjalidega 7 120 lehmapidajale.

Küsitlusleht koosnes kokku kuuest küsimusest (vt lisa 2), millest neli küsimust olid valikvastustega ja kaks küsimust olid vabade vastustega. Veebruari lõpuks laekus tagasi 1664 ankeeti (23%).

PRIA kliendiküsitlus 2005

2005. aasta veebruarist aprillini viidi PRIA klientide seas läbi jätku-uuring. Uuringu eesmärgiks oli teada saada klientide arvamus PRIA teavitustegevuse ja klienditeeninduse kohta. Antud uuringuga oli võimalik saada eelmise uuringuga võrreldavad andmed, mille analüüsimisel selguvad klientide arvamuste muutused kahe aasta jooksul.

2005. aasta uuringu sihtgrupiks on kliendid, kes taotlesid 2004. aastal PRIAst toetust või kelle loomad on PRIAs registreeritud, kokku 24 270 isikut. Küsimustik oli lisatud 2005. aasta toetusi tutvustavale infovihikule, mis saadeti veebruaris eeltoodud sihtgrupile postiga koju. Paber kandjal täidetud küsitluslehed tuli vastajal toimetada PRIA piirkondlikusse bürosse või keskusesse. Lisaks sellele oli küsimustikku võimalik elektrooniliselt täita ka PRIA veebilehel. Standardiseeritud küsitlus koosnes kokku kümnest erinevast küsimusest (vt. Lisa 3), millest seitse küsimust olid valikvastustega ja kolm küsimust olid vabade vastustega.

3.3 Hüpoteesid

Empiiriliste uuringute hüpoteesid:

1. PRIA, Põllumajandusministeeriumi ning sihtgruppide esindajate arvamus mõlema asutuse ülesannetest ei kattu.
2. PRIA, Põllumajandusministeeriumi ning sihtgruppide esindajate arvamus mõlema asutuse sihtgruppide ei kattu.

3. PRIA ja Põllumajandusministeeriumi sihtgrupid kattuvad osaliselt, kuid Põllumajandusministeeriumi sihtgrupp on laiem.
4. Sama organisatsiooni erineva positsiooniga töötajate arvamused tööülesannete ja sihtgruppide osas ei kattu.
5. Maaleht on põllumeeste jaoks toetuste info saamiseks kõige eelistatum meediakanal.
6. Väiketootjad eelistavad saada infot trükiste kujul postiga koju.
7. Suurtootjad saavad info peamiselt internetist.
8. Seoses PRIA klientide arvu mitmekordistumisega 2004. aastal ja põllumaa deklareerimise ning pindalatoetuste taotlemise ajal tekkinud järjekordadega on üldine rahulolu PRIA klienditeenindusega 2005. aasta küsitluse ajaks langenud, võrreldes kaks aastat varasema uuringu tulemustega.

4. Intervjuud Põllumajandusministeeriumi, PRIA ja sihtgruppide esindajatega

Uuringu eesmärk on teada saada, milliseks peavad avalikud teenistujad avaliku sektori ülesandeid, sihtgruppe ning kommunikatsiooni sihtgruppidega.

Intervjuud on tehtud ajavahemiks 2004. aasta 7. oktoobrist kuni 2005. aasta 15. veebruarini. Intervjueeriti 21 inimest, kes jagunesid järgmiselt:

- 8 põllumajandusministeeriumi (Põmi) ametnikku,
- 6 PRIA ametnikku,
- 7 sihtgruppide esindajat.

Intervjuude üleskirjutused on lisas 1.

4.1 Mis on Põllumajandusministeeriumi ülesanded?

PRIA ja Põmi arvamus

Intervjuudest selgus, et nii PRIA kui ka Põmi ametnikud olid ühte meelt selles, et põllumajandusministeeriumi ülesandeks on põllumajanduspoliitika kujundamine ja vastavat valdkonda reguleeriva seadusandluse väljatöötamine. Laias laastus antakse piirid ette Euroopa Liidu ühise põllumajanduspoliitikaga, mille väljatöötamisel on ka Eestil sõna sekka öelda. Aga suur osa eesmärkidest tuleb EList. Põllumajandusministeeriumi avalikkussuhete spetsialist selgitas: *”Eesmärkide saavutamisel on meil võimalik varieerida ja rõhuasetusi muuta kuni poole ulatuses. Näiteks ELi maaelu arengu määrus 2007-2013 annab igale liikmesriigile vabaduse suunata kuni 45% vahenditest riigi enda poolt oluliseks peetavasse valdkonda.”*

Kolm põllumajandusministeeriumi ametnikku nimetasid ministeeriumi ülesandena ka maaelupoliitika kujundamist, mis on laiem valdkond, kui põllumajanduspoliitika. Erinevad inimesed töid välja ka muid ülesandeid, näiteks toiduohutuse-, veterinaar- ja taimekontrolli, põllumajandusteaduse arendustegevuse, Eesti tootjate huvide kaitsmise (sh ka Brüsselis).

Põllumajandusministeeriumi ülesannetest oli sarnane arusaam nii PRIA kui ka ministeeriumi ametnikel, märgatavaid erinevusi ei olnud ka erineva positsiooniga töötajatel.

Sihtgruppide arvamus

Taluliitude töötajad tõid Põmi ülesannetena välja seadusandluse väljatöötamise, põllumehed aga maaelu edendamise.

Võrumaa talunik ütles: *‘Ma praegu ei saagi aru, mis ta ülesanne on. No peaks nagu aitama meie maaelu korraldada, aga praegu on nad küll suhteliselt passiivsed selle elu suhtes. Ma ütleks, et pigem takistab, kui areneda aitab kaasa. Igasuguseid asju mõeldakse välja, mida ... no võib-olla on need ELi nõuded, aga ma ei usu neid asju hästi.’*

4.2 Mis on PRIA ülesanded?

PRIA ja Põmi arvamus

Kõik vastanud ametnikud nimetasid PRIA ülesandeks toetuste administreerimist. Pooled vastajad tõid välja ka PRIA teise põhiülesande – registrite pidamise. Üldiselt oldi ühte meelt selles, et PRIA rakendab ellu Põllumajandusministeeriumi loodud põllumajanduspoliitikat.

PRIA osakonnajuhtaja: *“PRIA ülesanne on põllumajanduspoliitika ellurakendamine, meie ei tee poliitikat. Määruste ettevalmistamisel on meil loomulikult ka sõnaõigus öelda, et seda poliitikat on raske rakendada ja võimalus teha ettepanekuid rakendus-
sätete menetlemise osa kohta.”*

Sihtgrupid

PRIA ülesanneteks pidasid kõik küsitatud sihtgruppide esindajad toetuste jagamist, nimetati ka registrite pidamist ning info jagamist. Taluliitude töötajatel olid tihedad kokkupuuted nii Põmi kui ka PRIAga. Põllumeestel oli PRIA-ga rohkem kokkupuuteid, kui Põmiga.

Võrumaa talunik: *“PRIA on praegu põllumehele natuke lähemal, kui ministeerium, minu arust.”*

Pärnumaa tootja: *“Kohaliku PRIAga on kokkupuuted suhteliselt tihedad, sest ütleme nii, et kõike, mida pakutakse, me ka küsime. Nende kontrollide ja kõigiga ikka suhtleme, see on nagu pidev suhtlus – nemad külastavad meid ja meie külastame neid.”*

Lääne-Virumaa tootja: *“PRIA ülesandeks on toetuste andmise koordineerimine, kontrollimine, raha jagamine ja sellest teada andmine, mis võimalused on jne.”*

4.3 Kust läheb piir PRIA ja Põllumajandusministeeriumi ülesannete vahel?

PRIA ja Põmi arvamus

Kõik vastanud ametnikud ütlesid, et seadusloome on Põllumajandusministeeriumi ülesanne ja PRIA-le jääb rakendamise pool. Neljateistkümnest vastajast kaksteist ütles ka seda, et PRIA peab olema kaasatud seadusloome protsessi.

PRIA osakonnajuhtaja ütles: *“Piir läheb sealt, et Põm teeb poliitikat ja PRIA rakendab, see peab tihtipeale koos käima, kuna rakendamine mõjutab poliitikat.”*

PRIA peadirektor arvas: *“PRIA inimesed on rakendamisega seotud ja teavad seda, kas määrus on praktikas teostatav või mitte, seega on praktilise poole pealt väga kasulik, kui ka PRIA inimesed osaleksid määruste ettevalmistamises.”*

Põmi osakonnajuhataja: *“Mida varem kaasata rakendusasutus õigusaktide ettevalmistamisse, seda kergemini läheb rakendamine. Minu meelest peaks PRIA osalema juba ELi õigusaktide koostamisel ja pärast muidugi andma tagasisidet rakendamise kohta, et seda saaks arvestada õigusaktide muutmisel.”*

PRIA spetsialist ütles: *“Toetusmeetmete põhitingimused on Põmi ülesanne, aga on jäänud selline mulje, et taotlejad ei tea, mis küsimustega pöörduda PRIA poole ja millistega Põmi poole. Arvatakse et kuna PRIA jagab raha, siis PRIA ka vastutab nende toetuste väljatöötamise eest kuni väljamaksmiseni välja.”* Seda arvamust kinnitab ka

Pärnumaa tootja ütlus: *“PRIA-l on muidu põhimõtteliselt kõik hästi, selles mõttes, et nad jagavad raha ja päris ilusti jagavad, aga mul on üks mure seoses mitmesuguste investeeringutega. See on muidugi ministeeriumiga seotud ka. 21 märts hakatakse investeeringutoetuse taotlusi vastu võtma, aga praegusel hetkel (veebruari algus) ei ole veel teada täpselt, mille peale saab jne. Samas me peaks juba praegu hakkama pakkumiskutseid võtma. Mängureeglid võiks olla ühesugused, mitte iga aasta neid muuta.”*

Ministeeriumi ja PRIA erinevate tasemetel töötajate vastustes märkimisväärseid erinevusi ei olnud.

Sihtgruppide arvamus

Põllumajandustootjad ütlesid, et PRIA ülesanne on rakendamine ja Põmi ülesandeks üldiste suundade andmine. Taluliitude töötajad ütlesid, et Põmi ülesandeks on seadusandluse väljatöötamine ja PRIA-le jääb rakendamise pool, kuid et PRIA peab olema kaasatud seaduste väljatöötamisse. Turismitalu pidaja ei osanud seda piiri määratleda.

Lääne-Virumaa tootja: *“PRIA tegeleb toetuste jagamise ja kontrollimisega, aga ministeerium peaks üldiselt võtma seda asja. Ega maaelu ei seisne ainult põllumajandus- tootmises ja toetuste välja ajamises, vaid ka kõiges muus. Peaks linnainimestele ka selgitama, et ega maainimene ei olegi loll ja juhmakas, see ei ole PRIA ülesanne.”*

4.4 Millised on Põllumajandusministeeriumi sihtgrupid?

PRIA ja Põmi arvamus

Ametnikud pidasid põllumajandusministeeriumi peamiseks sihtgrupiks põllumajandus- tootjaid (14-st vastajast 13). Üks ametnik (PRIAs infotehnoloogia alal töötav spetsialist) arvas, et Põllumajandusministeerium ei tegele otseselt talupidajate asjadega. Põllu- majandus ministeeriumi sihtgruppina toodi välja veel maaelanikud (7 vastajat), toidu töötajad (6 vastajat), kalandusettevõtjad (6 vastajat), tootjate ühendused (4 vastajat) ja teised riigiasutused (4 vastajat). Neli ministeeriumi ametnikku nimetas ka toidu tarbijaid, kusjuures seda sihtgruppi ei toonud välja ükski PRIA ametnik.

Põllumajandusministeeriumi asekanstler Põmi sihtgruppidest: *“Kogu ühiskond, kui toidu tarbija ning keskkonnas elaja. Maapiirkondade elanikkond, kui maaeluarengu- poliitika sihtgrupp, põllumajandus- ja kalandussektori ettevõtjad ja töötajad, kui vastavate poliitikate sihtgrupp.”*

Põmi avalikkussuhete spetsialist: *“Põmi kõige suurem sihtgrupp on toidu tarbijad, kellega tuleb pidevalt tegelda, et saada nende kaudu avalikkuse toetust poliitika kujundamisel parlamendis. Aga me ei saa loota, et tarbija saaks aru tänapäeva põllumajandus- ja maaelupoliitika keerukusest.”*

Põmi avalikkussuhete spetsialist: *“PõM tegeleb toiduohutuse ja maaelu arenguga ja siis on sihtgrupiks terve Eesti elanikkond. Aga kitsamalt vaadates on sihtgrupiks põllu- majandustootja ja maal elav inimene.”*

Põm osakonnajuhtaja pidas kõige tähtsamaks sihtgrupiks toidu tarbijat - nii linnas elavat kui ka teistes liikmesriikides, kuhu on toitu viidud.

Sihtgrupi arvamus

Kõik peale ühe sihtgrupi esindaja pidasid põllumajandusministeeriumi sihtgrupiks põllumajandustootjaid, üks põllumees ja üks taluliidu töötaja nimetasid ka laiemat avalikkust. Kaks taluliidu töötajat nimetasid allasutusi ning neist üks ka teisi ministeeriume ning omavalitsusi.

Üks taluliidu töötaja avaldas arvamust: *“Põllumajandusministeeriumil minu nägemuses ei olegi sihtgruppe, ta püüab olla hea nii läbi oma valitsemisala, ta püüab olla hea otse, sest ministeeriumi struktuur ei toimi. Sihtgrupid on kaubanduskoda, taluliidud, tootjate liidud. Põm ei peaks põllumeestega suhtlema.”*

Võrumaa talupidaja oli teisel arvamusel: *“Põllumajandusministeeriumi sihtgrupiks peaks olema loomapidajad ja maaharijad. Paraku ta nii otseselt küll tunda ei anna. Minu arust kehtestab põllumajandusministeerium praegu ainult igasuguseid nõudeid ja otseselt ei tunneta, et oleks temast abi olnud.”*

Taluliidu juht ja tegev põllumees: *“Ettevõtjad, kes töötavad põllumajanduses – see on põhiline sihtgrupp, kellele ministeeriumi töö on suunatud.”*

Taluliidu töötaja: *“ministeerium ei tohiks ära unustada, et ta on ikka eelkõige tootja jaoks ja peab kaasa aitama, et põllumajandustootmine saaks ikka toimida.”*

4.5 Millised on PRIA sihtgrupid?

Kõik ametnikud pidasid PRIA sihtgrupiks põllumajandustootjaid ja toetuste taotlejaid. Ministeeriumi asekanstler ütles: *“Need, kellele toetused vms meetmed on suunatud, ning laiemalt maksumaksjad, kelle raha neiks meetmeteks kasutatakse.”*

Nelja ametniku arvates on Põllumajandusministeeriumi ja PRIA sihtgrupid kattuvad. Üks ministeeriumi osakonajuhataja ütles, et PRIA sihtgrupp moodustab Põmi sihtgrupist selle osa, kes saab toetust. Kaks PRIA ametnikku nimetas PRIA sihtgrupina ka nõustajaid ja ajakirjandust.

Eraldi nimetati ka erinevate toetuste sihtgruppe, nagu näiteks metsamehed, kalamehed, töötlev tööstus. Aga mitte ükski vastaja ei nimetanud sihtgrupina koole, lasteaedu või kohalikke omavalitsusi, kes on koolipiimatoetuse sihtgrupiks.

Kõik peale ühe sihtgrupi esindaja pidasid PRIA sihtgrupiks põllumajandustootjaid, nimetati ka maaettevõtjaid, toiduainetööstusi ja kalandussektorit.

Sama inimene, kes arvas, et põllumajandusministeerium ei peaks põllumeestega suhtlema, avaldas arvamust, et PRIA sihtgrupiks on konsulendid ja siis ei pea PRIA enam informatsiooni levitamisele rohkem tegelema, see peaks läbi konsulentide ja nõuandekeskuste minema. *“Tuleb usaldada konsulente, et nemad informeeriksid talunikke.”*

4.6 Kuidas toimub põllumajandusministeeriumi kommunikatsioon sihtgruppidega?

Kaheksast põllumajandusministeeriumi ametnikust seitse nimetas ministeeriumi ja sihtgruppide kommunikatsioonikanaliks meediat, pooled nimetasid erinevaid nõukogusid ja ümarlaudu ning teabekeskuseid, kolm vastajat tõi välja veebilehe ja infopäevadel esinemised, ning kaks vastajat trükised ja telefonitsi kontakteerumise.

Põllumajandusministeeriumi asekancler: *“Otsene kommunikatsioon toimub läbi erinevate ümarlaudade ja nõukogude, meil on põllumajanduse ja maaelu arengu nõukogu (PMAN), kus arutatakse, nagu nimigi ütleb, põllumajandust ja maaelu puudutavaid küsimusi ja see toimub kas kord kuus või mõnikord tiheminigi. Ja teine vorm on kalandusnõukogu, kuskohas arutatakse kalandustemaatikat. Lisaks sellele on temaatilisi ümarlaudu, näiteks piimatöötajate või lihatöötajatega või kellega iganes niisuguseid asju päevakorral on.”*

Põmi spetsialist selgitas: *“Saadame RAKi juhtkomisjoni liikmetele info ja sealtkaudu läheb see edasi, kui palju siis keegi infot edasi annab.”*

Teine Põmi spetsialist rääkis: *“Erinevatel koosolekutel kontakteerutakse, niisama telefonitsi on pidev kontakt ja side pidamine, läbi ajakirjanduse saab ühte koma teist teavitada ja ise kogume ajakirjandusest infot, mida tootjad arvavad.”*

Põmi avalike suhete osakonna juhataja: *“PõMi kommunikatsioon toimub läbi erialaliitude ja tootjaorganisatsioonide või siis ministri poolt loodud PMANi kaudu. Meedia on nii sihtgrupp kui vahend, tuleb meediat harida. Ka allasutuste kaudu jõutakse sihtgruppideni. Ministeerium ei jõua otse Juhani ja Jaanini, kasutame nii kirjutavat kui ka näitavat meediat ja erialaliite.”*

Põmi PR spetsialist ütles: *“Ma arvan, et meil on kõvasti arenguruumi ja ütlen, et ma ei oma isegi täit ülevaadet, kuidas see (kommunikatsioon sihtgruppidega) toimub. Ma ise tegelen peamiselt meediaga, siis meedia vahendusel, kui vaatan ajakirjanike listi, kes on meiega ühendust võtnud ja neid väljaandeid, siis see on üpris lai. Aga rääkides erinevate osakondadega saan ma teada, et sihtgrupid kellega nad töötavad ja kokku puutuvad, siis mina oma töös ei puutu nendega üldse kokku. Enamasti on nende kokkupuutepunktid vastavalt seadusloome protsessile – kellele nad mingit seadust ette valmistavad, siis vastavalt selle sihtrühmaga on neil ka tihedam koostöö.”*

Tagasiside kogumisest

PR-spetsialistid tõid välja sihtgruppidele tagasiside saamise kanalid – meedia, EPKK teabekeskused, erinevad uuringud ja seminaridel tootjatega kohtumised.

Põmi PR spetsialist: *“Süsteemne kommunikatsioon toimub ka Põllumajandus-Kaubanduskoja (EPKK) kaudu, kes korjab põletavaid küsimusi iga kuu kohta ja saadab meile, mina teen alati nende kohta üldistusi ja avaldame nende teemade vastused “Maamajanduses”. /- Üks keskeid küsimusi on ka probleemide lahtimõtestamine – miks nii arvatakse ja miks ei saada aru, ei usalda ja miks ei ole kättesaadav. Kättesaadavus ei põhine mitte füüsilisel kättesaadavusel, vaid tagasiside näitab seda, et info on liiga keerukas./- Üks suur lõik, millega oleme erinevate kanalite kaudu tegelenud, on avaliku arvamuse ja sihtgruppide arvamuse uurimine, kas info on usaldusväärne, kättesaadav ja mõistetav. Oleme neid uurimusi teinud nõustajate kaudu ja kasutanud ka PRIA omi. Oleme ka oma majas püüdnud seda teadmist levitada, näiteks üks osakond ei mõistnud kommunikatsiooni ja info levitamise osatähtsust. Nüüd on nad aru saanud.”*

Teine Põmi PR spetsialist: *“Ja loomulikult, kui ise käia kusagil konverentsidel ja seminaridel ning kohtuda seal tootjate või siis ükskõik mis sihtgrupiga, kellele seminar on tehtud, siis saab ka sealt vahetut tagasisidet ja seda ma hindan kõige suuremaks oma väärtuse poolest.”*

Sihtgruppide arvamus

Taluliitude töötajad hindasid kommunikatsiooni põllumajandusministeeriumiga heaks, aga seda peamiselt tänu enda aktiivsele info otsimisele. Üks neist tõi välja probleemi, et alati ei saa vastust: *“Mis mind teinekord häirib, on see, et kui mul on probleem, võtan toru ja helistan ja tahan saada kohe konkreetset vastust, aga on juhtunud, et ma ei saa seda, ei osata vastata ja jääbki asi õhku rippuma. Konkreetne näide oli aiandustoodete seadusega ja me ei jõudnud ministeeriumi inimestega kokkuleppele isegi selles, kes on aiandustootja ja sellele ei ole seni lahendust saadud. Ideaalis peaks olema nii, et leiavad konsensuse ja annavad teada, sama ka PRIA puhul.”* Samas tõi ta positiivsena välja selle, et pressiteated saabuvad maili peale.

Teine taluliidu töötaja: *“Ministeerium ei paku loomulikult otse teabekeskustele infot, meil on ju koordinaator ja Põmi info jõuab meile PRIA ja pressiteadete kaudu, kas tahad seda või ei taha.”*

Turismitalu pidaja ja kaks põllumeest ei osanud sellele küsimusele vastata, kuna puudusid vastavad kogemused. Ühele põllumehele meenus negatiivne kogemus: *“Minul on ainult negatiivsed arvamused. Saatsin ühe maili Põmi, aga ei saanud sealt vastust ja ma ei saanudki aru, kas see ei olnud kohale jõudnud või ei olnud seda lihtsalt vastatud. Mulle isiklikult tundub, et nad ministeeriumis kustutavad tulekahju, mitte ei tegele ette mõtlemisega. /-/ Ministeeriumile tundub ikka, et kuna nad on Tallinnas, siis nemad on tähtsad ja mis teie seal all üldse kõhite.”*

4.7 Milline võiks olla põllumajandusministeeriumi ideaalne kommunikatsioon sihtgruppidega?

Põllumajandusministeeriumi ametnikel olid erinevad arvamused selle kohta, mida võiks teha sihtgruppidega kommunikeerumise parandamiseks. Aga kolm vastajat arvas, et sihtgruppide esindajatega peaks arendama rohkem diskussiooni, neid harides ja seadusloome protsessi juba varakult kaasates.

Põmi osakonnajuhataja ütles: *“Paremini võiks olla see, et kui meil oleks inimesi rohkem, siis me jõuaksime rohkem käia esinemas. Teatud hetkedel oleks see vajalik, aga ma ei arva, et see peaks olema pidevalt. Enne uute skeemide rakendamist tuleks rääkida, mis tulema hakkab. Liitumisjärgselt, kui me kõik uued skeemid ühe korra läbi teeme, siis edaspidi muutuvad need rutiiniks ja siis on küsimus ainult selles, kui tulevad mingid muutmised ette. Praegu on see kõige hullem periood, edaspidi on see teatud stabiilsus ja järjepidevus ja siis ei ole seda vajadust nii palju käia.”*

Põmi PR juht arvas aga vastupidist: *“Konkreetse teavitamise võiks jätta allasutusele ja Põmi ülesandeks maksumaksjate teavitamise – miks nii suured toetussummad lähevad maale ja mis kasu nemad sellest saavad. Oluline sihtgrupp on linnainimene ja maksu maksja, aga seda teavituse osas. Tuleks üldisema teavituse peale minna.”*

Põmi PR spetsialisti arvamus sihtgrupi kaasamisest seadusloomesse: *“Kõiki asju ei pea organiseerima ministeerium, aga seaduslooma protsessi peaksid olema varasemas etapis kaasatud need inimesed ja organisatsioonid, keda see seadus puudutama hakkab. Siis, kui me teeme mingi põhja seadusest valmis, kanname selle kuskil ette ja ütleme, et nädal aega on aega anda tagasisidet, siis ma näen, et selline variant ei toimi. Nende organisatsioonide esindajad ütlevad õigustatult, et me ei jõua oma sihtgrupiga asju läbi arutatud ja siis ütleb ministeerium, et nad ei andnud tagasisidet ja ma leian, et siin on üks surnud punkt. /-/ Ja ma näen, et seaduse kokkikirjutamise esilalguses etapis peaksid*

olema sellised töörühmad või vähemalt paaris kohas Eestimaal koos käia, et küsida, mis on selle sihtgrupi ootused, kelle jaoks me seda seadust hakkame ette valmistama.”

Põmi spetsialist oli nõus, et sotsiaalseid partnereid tuleb kaasata, kuid senised kogemused selles osas ei ole eriti lootustandvad: *“Tegelikult peaks ministeerium kaasama juba suurte arengukavade koostamisse sotsiaalsed partnerid. Näiteks riikliku arengukava kohta saatsime välja kirjad ja palusime sihtgruppidele arvamust, aega selleks oli üle kuu, aga tagasisidet tuli väga vähe. Ideaalis ei saa ministeerium sotsiaalsetele partneritele kirjutada ette arengukava, nad peaksid ise seda tegema, neil on esindus PMANis olemas, aga nad karjuvad siis, kui kõik on juba läbi.”*

Teine Põmi spetsialist oli eriarvamusel: *“Minu meelest on side pidamine kolmanda sektoriga toimunud. Kes tahavad infot saada, need igal juhul infot saavad. Ja kes tahavad oma arvamust öelda, need seda ka teevad. Alati on virisejaid, kes ise ei tee jõupingutusi, et ise infot saada. /- Äärmisel juhul võiks luua mingisuguse interneti-foorumi, kus esitatakse vastastikku küsimusi ja nõudmisi ja kommentaare.”*

Põmi PR juht: *“Tuleks kasvatada valitsusväliseid organisatsioone, nende arusaam oma tegevusest peaks kasvama, nad peaksid toetama riiki. Erialaorganisatsioonid tõstavad pidevalt üles probleeme, probleemitsevad ja loovad sellega üldsuse ees madala imidzi. Nendega tuleks ideaalis tõhusat tööd teha ja nemad kommunikeerivad edasi.”*

Põmi asekancler tõi välja sihtgruppide esindajatega seotud probleemi: *“Mõnel pool on meil partnerite puudus. Meie üheks sihtgrupiks on kogu ühiskond olgu siis toidu tarbijad või siis ühiskond laiemalt, nende tarbijate esindusorganisatsioonidega on side väga nõrk. Kindlasti oleks oluline ka sinna poole sõnumeid viia.”*

Põmi osakonnajuhatajal oli selge arusaam sellest, kelle ülesandeks on kommunikatsioon sihtgruppidega: *“Põllumajandusministeeriumis on vastavad üksused, kes tegelevad metoodiliselt sihtgruppidega – avalike suhete osakond, kus on pressibüroo, mis täidab tihti tule kustutamise rolli, mis on ka väga vajalik ja veel on teavitusbüroo, mis täidab teavitamisrolli.”* Samas on tal ka ettepanek maine tõstmiseks: *“Aga tulevikus võiks tunduvalt rohkem olla maaelanikele ja toidu tarbijatele infolehti ja infobrošüüre ja plakateid, mis on natuke maaelu propageeriva eesmärgiga – trükimaterjale. Saab jagada näiteks arsti eestoas jne. Plakatid oleksid päris toredad, neid saab igale poole kleepida. Need on maine tõstmiseks. Ajakirjanduses on 40% täielik jama, aga inimesed usaldavad seda. Võiksid olla telesaated, ilmselt on ETV usaldusväärsem, kui ajalehed, kuna on riigitelevisioon. Seal võiks ka iga filmi vahele näidata näiteks maapilte, rõhuda inimese romantikatunde.”*

Põmi PR spetsialist tõi välja asja tuuma:” *Ideaalne kommunikatsioon põhineb usaldusel, me peaksime püüdma mõista vastast – teisele poolele on oluline tähendus, kas meil on ühiseid tähenduse punkte? Koostööle aitab kaasa vastastikune tähenduse aktsepteerimine.*”

Sihtgruppide arvamus

Üks taluliidu töötaja oli praegusega rahul: *“Mulle praegune süsteem sobib ja olen sellega rahul, mul ei ole ei PRIA ega ministeeriumi kohta ühtegi negatiivset näidet.”*

Teine taluliidu töötaja tegi ettepaneku info levitamist rohkem koordineerida, aga see ettepanek on rohkem EPKK-le kui Põmile: *“Praegu tuleb sama teade väga erinevatest kanalitest, näiteks maaviljeluse või TTI (Taimetoodangu Inspeksiooni) teade, mis tuleb otse allikast ja kusagilt teistkaudu ka, tundub et see ei ole täpselt koordineeritud. PõMi allasutustega ei ole info koordineeritud, võiks olla läbimõeldum. Tuleks läbi mõelda ka see, kas näiteks kõik riigiinfo saame oma koordinaatori käest.”*

Lääne-Virumaa tootja arvas: *“Põllumajandusministeerium peaks ennekõike linnainimestele info suunama, nagu siin oli vahepeal arvamus, et põllumehed said miljardi ja raiskasid selle kohe ära. Peaks ka põllumeestele suunama.”*

4.8 Kuidas toimub PRIA kommunikatsioon sihtgruppidega?

Küsitletud kuus PRIA ametnikku nimetasid sihtgruppidega kommunikeerumise osas erinevaid kanaleid, kuid vastuste kattuvus oli päris suur. Nii nimetas internetilehekülge, televisiooni ja ajalehti kuuest vastajast viis, neli vastajat tõi välja raadio ja PRIA oma infolehe ning kolmel korral mainiti esinemisi.

PRIA peadirektor ütles: *“Teavitussüsteem on välja töötatud, alates veebilehest, “Abiks taotleja”, infoleht, Maalehes oma lehekülg, Maahommik TVs ja raadio- ning televisioonisaated.”*

Osakonnajuhataja nimetas kommunikatsioonikanaleid: *“Peamiselt teabepäevad, infoleht klientidele – läheb täpselt sihtgrupile, artiklid Maalehes ja teistes lehtedes, pressiteated, raadioesinemised, kodulehekülg.”*

Tagasiside kogumisest

PRIA peadirektor ütles, et tagasiside on tulnud küsitlustest ja piirkondlikelt töötajatelt:

“Küsitlused, kust oleme saanud kõige adekvaatsemat ja objektiivsemat tagasisidet, lisaks piirkondlikelt töötajatelt.”

Üks osakonnajuhataja tõi välja kaks tagasiside saamise kanalit - tagasiside küsitluse ja tootjaorganisatsioonid (taluliidud). Samas ei olnud ta peadirektoriga piirkondlike inspektorite kaudu saadavas tagasisides samal arvamusel: *“Ma ei usu, et taotlejatega kokku puutuvatelt inspektoritelt tuleks olulist tagasisidet, pigem on tegu konkreetse tööülesande täitmisega, tagasiside ei ole nende kohustus ja ma ei usu, et nad tagasisidet edasi annavad, ma ei tea, kas sealt üldse tuleb tagasisidet.”*

Teine osakonnajuhataja ütles aga: *“Tagasiside tuleb läbi selle, kas toetuse taotlejaid on palju, kas nad on rahul ja kas nad on oma avaldused õigesti täitnud. Taotlejate rahulolu kohta tuleb tagasiside läbi pretensioonide – helistatakse, saadetakse e-maile nii keskusesse kui ka piirkonda, mõni pöördub otse kohtusse. Arvestades toetuste mahtu, on negatiivne tagasiside suhteliselt väike – tavaliselt protestivad need, kes jäävad toetusest ilma, aga ilma jäävad nad peamiselt seetõttu, et on liiga ahneks läinud – küsivad toetust ka selle jaoks, mille jaoks neil ei ole õigust toetust saada.”*

Sihtgrupid

Sihtgruppide esindajad omasid PRIA-ga suhtlemises tunduvalt rohkem kogemusi, kui ministeeriumiga suhtlemisel. Enamus sihtgrupi esindajatest hindas kommunikatsiooni PRIAga heaks.

Taluliidu töötaja: *“PRIAga on asjad olnud korras. Aktiivsele põllumajandustootjale on trükised ja pressiteated väga olulised.”* Samas tõi ta välja ka juhuse, kui ta sai PRIAst samale küsimusele erinevad vastused: *“Kui saan erinevatelt inimestelt erinevad vastused, siis lõpuks pidin kasutama isiklikke tutvusi ja helistama peadirektori asetäitjale ja palusin tal probleemi ära lahendada, kuna üks inimene ütles ühte ja teine ütles teist. Ta helistas tagasi ja ütles et jah, asi on nii.”*

Turismitalunik ei tundunud infopuudust, kuna: *“Internetis on toetuste kohta info olemas.”*

Lääne-Virumaa põllumees ütles kommunikatsiooni kohta: *“PRIA-ga on enam-vähem ja järjest paremaks on läinud. Saadan osa aruandeid elektrooniliselt. Tähtis on siinjuures just kiirus.”*

Võrumaa talunik andis kommunikatsioonile omapoolse hinnangu: *“Ma hindan heaks ja väga heaks isegi. PRIA tööga olen ma väga rahul. Kontroll on muidugi tugev, aga ta peab ka selline olema, teisiti ta ei saagi olla.”*

4.9 Milline võiks olla PRIA ideaalne kommunikatsioon sihtgruppidega?

PRIA ametnikud tegid erinevaid ettepanekuid, kuid neist kaks arvasid, et sihtgruppide seas tuleks teha uuring ja sellest lähtudes kommunikatsiooni tõhustada. Üks ametnik arvas, et praegune kommunikatsioon on ideaalist kaugel ja teine arvas vastupidist, et praegune olukord on ideaalilähedane. Arvati ka, et rõhku võiks panna televisioonile, internetiteenuste arendamisele ja rohkem infot koju kätte saata.

PR spetsialist ütles, et kommunikatsiooni tõhustamiseks peaks olema: *“Rohkem vahetut suhlemist, suurepärase on personaalne lähenemine, millega PRIA tegelikult ka tegeleb “PRIA Uudiste” kojusaatmise näol.”*

Osakonnajuhataja ütles: *“PRIA kommunikatsioon sihtgruppidega on praegu ideaalist kaugel, aga arvan, et see kujuneb praktika käigus ja elu paneb selle ise paika.”*

IT-spetsialist oli vastupidisel arvamusel: *“Minu meelest on see suht ideaalilähedane.”*

Samas pakkus ta välja: *“Kui tahakse asja lihtsamaks teha talupidajale ja kuna kogu maa on internetiseeritud, siis peaks pöörama rõhku internetiteenustele, siis ei ole vaja televisiooniesinemisi.”*

Teine spetsialist arvas vastupidi: *“Võib-olla võiks televisiooni peale rohkem rõhku panna, kuna maakohtades ja vanematel inimestel ei ole internetti, tahetakse rohkem televisiooni kaudu infot saada.”*

Osakonnajuhataja sõnas: *“Tendents, et tehakse nõuandekeskused, on õige ja see parandaks kindlasti kommunikatsiooni ja talunike informeeritust. Varem koolitasime taotlejaid, aga nüüd otsustasime koolitada hoopis nõustajaid ja ma arvan, et see on õige.”*

Peadirektor pakkus ideaalse kommunikatsiooni poole liikumiseks: *“Sihtgruppide küsitlused, nende töötlemisel saadud info rakendamine ja uuesti küsitlused ning selle protsessi kordamine.”*

Sihtgrupid

Üks sihtgruppide esindajatest ei osanud hinnata kommunikatsiooni PRIA-ga, ülejäänud hindasid seda heaks.

Taluliidu töötaja: *“Idealis võiks PRIAga olla selline, et kui ma helistan ja küsin midagi, siis läheb välja üks konkreetne vastus ja väga hea oleks see saada kirjalikult või*

kuidagi fikseeritult. Et kui hiljem tekib vaidlus, siis on mul tõestus olema, et sain selle töötaja käest sellist infot.”

Turismitalunik tegi ettepaneku: “*PRIA* puhul võiks nii olla, et kui mina lähen sinna sisse ja räägin oma jutu ära, siis peaksid seal olema projektikirjutajad, kes projekti valmis kirjutavad, nii et mul tuleks ainult lähteandmed anda.”

Lääne-Virumaa tootja: “*Ideaalne kommunikatsioon PRIA-ga on ligilähedane praegusele. Aga ministriumiga ei ole palju suhelnud ja nendega on ikka raskusi. Nead on rohkem ära linnastunud ja nendega on raskem suhelda.*”

Võrumaa talunik ütles: “*Ma eriti hästi ei usu, et PRIA-ga kommunikatsioon saaks veel paremaks minna. Praegu on igal maatootjal arvuti ka olemas ja kes vähegi viitsib, siis PRIA kodulehekülg on täiuslikkuseni viidud.*”

4.10 PRIA ja Põllumajandusministeeriumi vaheline kommunikatsioon

Põmi arvamus

Põllumajandusministeeriumi ametnikud hindasid PRIA ja ministeeriumi vahelist kommunikatsiooni oma tasemel heaks, kuid enamus mainis, et teistes osakondades on selles osas probleeme. Paar vastajat andsid mõista, et probleemid on juhtkondade tasandil ja vahel tuleb lausa keset koosolekut aeg maha võtta ning rahuneda. Arvati ka seda, et palju oleneb konkreetsetest inimestest.

Spetsialist: “*Oma tasemel arvan, et toimib, juhtkonna tasemel ei kommenteeri, pole minu rida.*”

Sama meelt oli ka osakonnajuhataja: “*Ma ei kommenteeri PRIA ja Põmi vahelist kommunikatsiooni juhtkonna tasandil. Ei PRIA-l ega ka Põmil ei ole kerge ja eeldan, et lähema viie aasta jooksul ei lähe kergemaks. Kui koosolekutel läheb aktiivseks mõttevahetuseks, siis on väga paha, kui aktiivne mõttevahetus pärsib lõpptulemuseni jõudmist. Telefoni teel on isegi parem suhelda, kuna kuuled ainult häält ja hääletooni järgi saab mõndagi aru, aga kuna kehakeelt ei näe, siis on lihtsam suhelda. Võib ka toru hargile panna ja rahuneda ning pärast kõne tagasi võtta ja juhtkonna tasemel oleme seda teadlikult teinud – võtnud hetkeks aja maha. Osakonna tasandil ei ole tulnud seda teha.*”

Asekantsleril oli selle kohta oma seletus: “*Üks probleem on see, et me oleme korduvalt üritanud kord kuus PRIA ja ministeeriumi juhtkondadega kokku saada, kuid seda*

traditsiooni ei ole me suutnud siiski sisse viia. Pigem on nii, et juhtkondade kohtumised toimuvad siis, kui pingeid on juba kriitilisest massist natuke rohkem ja see tekitab neil harvadel kohtumistel mitte väga koostööalt õhkkonna. /-/ Aga praegu on kommunikatsiooni mingil määral häirinud tamp mõlemalt poolt – nii kiirus PRIAs kui ka kiirus ministeeriumis. Tihti on kommunikatsiooni häirivaks teguriks see, et me mõlemad näeme tihti teises ainult seda poolt, mis meid puudutab ja siis tundub mõlemapoolselt, et teine pool võiks teha kiiremini või paremini. Mõned probleemid, mis on tekkinud, tunduvad kunstlikena. Selles osas arvan, et kui need asjad lähevad rööpasse – et meetmed käivad ja tekib kogemus, et mitu korda tuleb teha sama meedet, siis on see kindlasti lihtsam. Aeg parandab kommunikatsiooni ka.”

PR juht ütles: “PRIA ja Põmi omavahelist kommunikatsiooni oskan hinnata ainult oma valdkonnas ja hindan heaks. Tean, et osakonnad suhtlevad PRIAga ja olen kuulnud, et seal on kommunikatsioonihäired, aga ma ei saa aru, miks.”

Sama meelt oli ka PR spetsialist: “Minu enda suhtlemine PRIAga, mis puudutab minu tööd, mulle tundub, et see sujub. Mulle jääb mulje, et probleemid, mis üles kerkivad, on väga sageli sisuliste osakondade vahel.”

Teine PR spetsialist selgitas: “Paljud seaduste ja määruste eelnõud eeldavad PRIA-ga konsulteerimist ja sageli on PRIA sõna peale jäänud, kuna PRIA inimesed on öelnud, et see ei ole praktikas teostatav.”

Osakonnajuhataja ütles, et spetsialistide tasandil on palju kohtumisi, sest alati ei pea ülemus juures olema. Ülemuse juurde minnakse ainult selliste probleemide korral, millest üle ei saa. Ta lisas veel: “Kiirete tööperioodide puhul oleme juurutanud telefoni-koosolekud. Hindan rakendamise kohta info kätte saamist hindega 4+. Meid huvitavad eelkõige arvud, kuidas on toetuste taotlemine läinud ja teiseks see, mis on rakenduslikud probleemid. PRIA-l on päris hea tava saata ametlik kiri selle kohta, mida on vaja rakendusaktides muuta, kui põrkutakse mingite probleemide vastu. Kui on vaja toetuste kohta PRIAst andmeid saada, siis saab need andmed büroojuhtaja ja osakonnajuhataja tasemel väga kiiresti.”

Teine osakonnajuhataja võttis teema kokku: “On inimesi, kellega on väga hea tööalane suhe ja on inimesi, kellega need suhted nii hästi ei laabu. Palju oleneb inimestest, nii nagu ka mul osakonnas on mitmesuguseid inimesi, on ka mujal. On inimesi, kes probleemi ilmnedes pakuvad kõrvale ka lahenduse ja on teised inimesed, kes püüavad ainult probleemi tõstatada, aga lahenduse leidmisel kaasa mõelda ei taha.”

PRIA ametnikud

PRIA töötajad pidasid Põmi ja PRIA vahelist kommunikatsiooni kaootiliseks ja ütlesid, et see sõltub tegelikult palju inimestest. Spetsialistid ei olnud Põmi ametnikega suhelnud.

Peadirektor: *“Kogu info saame kätte, aga küsimus on selles, kui kvaliteetselt ja õigeaegselt me infot saame, see võib olla probleem.”*

Üks osakonnajuhataja ütles: *“PRIA ja Põmi vaheline kommunikatsioon on suhteliselt kaootiline, mis puudutab toetuste ettevalmistamist, vahel toimub ja siis jälle ei toimu. Põmi põhirõhk tundub olevat Brüsselil ja kodused asjad on suhteliselt unarusse jäetud.”*

Teine osakonnajuhtaja nõustus eelmisega: *“PRIA ja Põmi vaheline kommunikatsioon on nii ja naa, see oleneb väga palju inimestest, kellega suhtled.”* Samas tuli ta välja oma poolse ideega: *“Kommunikatsioonile aitaks kaasa see, kui Põllumajandusministeeriumi inimesed tuleksid 2-3 kuuks praktikale PRIAsse ja meie inimesed läheksid Põllumajandusministeeriumisse praktikale.”*

Spetsialist ütles: *“Kirjadele vastatakse suhteliselt kaootiliselt. Helistamise puhul võtavad mõnepäevase mõtlemisaja ja helistavad siis tagasi, nii et saame ikkagi küsimustele vastused.”*

Sihtgrupid

Sihtgruppide esindajad ei osanud PRIA ja põllumajandusministeeriumi vahelist kommunikatsiooni hinnata.

Taluliidu töötaja: *“Ma arvan, et kommunikatsioon toimib, aga ma ei oska kõrvaltvaatajana hinnangut anda. Mujal maailmas, kui ma olen uutes liikmesriikides käinud, ei ole see nii hästi toiminud.”* Samas ütles ta ka seda, mis tal hingel: *“Mõned asjad võiksid pisut kiiremini käia ja ministeerium võiks määrused natuke kiiremini ette valmistada. /-/ Mõödunud kevadel oli probleem, et põllumajandustootmise investeringutoetuse tingimused selgusid nii hilja ja taotluste vastuvõtt langes kevadtööde hooajale, nii et need tootjad, kellel ei ole raamatupidajat palgal, et saanudki taotlust valmis.”*

Teine taluliidu töötaja arvas: *“Põm peaks PRIA -lt saama tagasisidet operatiivsemalt või seda rohkem arvestama. Aga PRIA saab tähelepanu juhtida alles siis, kui määrus on käes ja ta ei saa sekkuda määruse ettevalmistamisprotsessi.”*

5. PRIA klientide uuring 2003

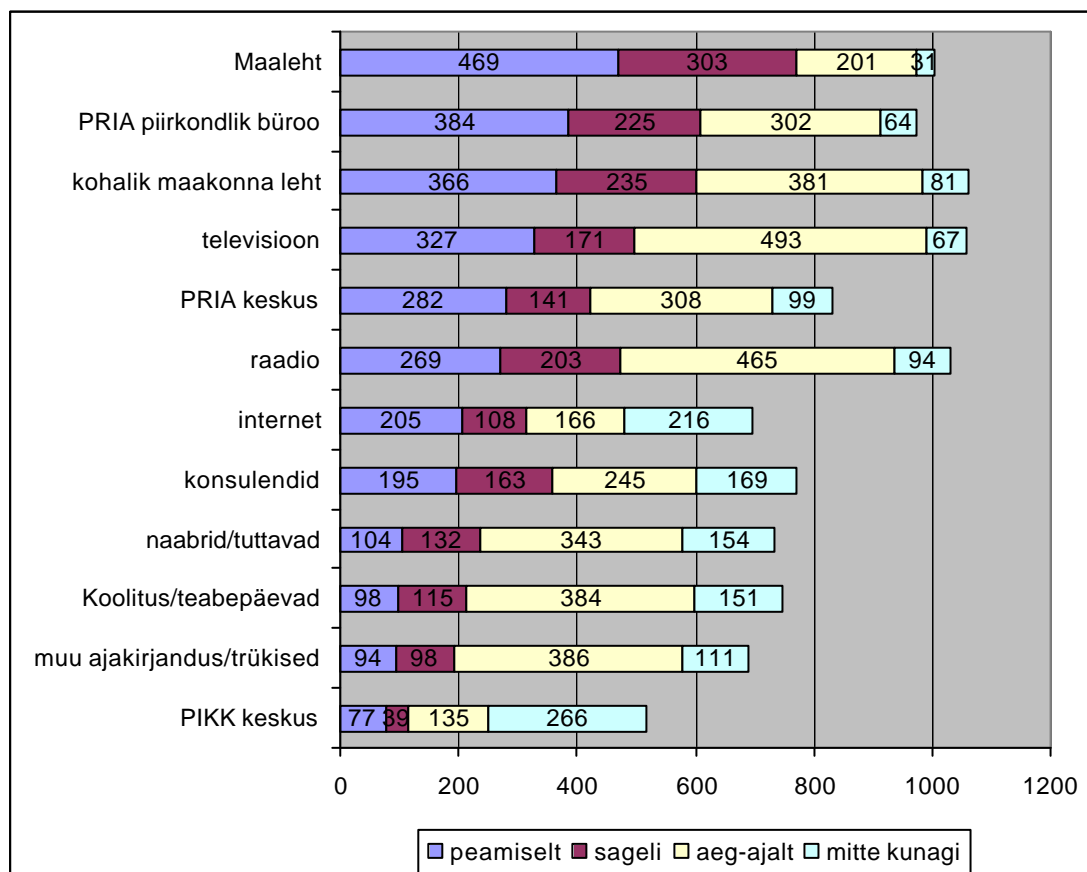
Ajavahemikus 2002. aasta 28. detsembrist kuni 2003. aasta 28. veebruarini viidi PRIA klientide seas läbi standardiseeritud küsitlus. Küsitluse eesmärgiks oli teada saada:

- Mis allikatest saavad kliendid PRIA infot ja kuidas nad hindavad saadud informatsiooni?
- Kuidas nad hindavad PRIA klienditeenindust?

Küsitlusleht koosnes kokku kuuest küsimusest (vt lisa 2), millest neli küsimust olid valikvastustega ja kaks küsimust olid vabade vastustega. Ankeedid saadeti 7120 kliendile ja tagasi laekus 1664 ankeeti (23%).

5.1 Infoallikad

Uuringust selgus, et PRIA kliendid saavad infot põllumajandustoetuste ja -registrite kohta peamiselt Maalehest (vt joonis 5.1).



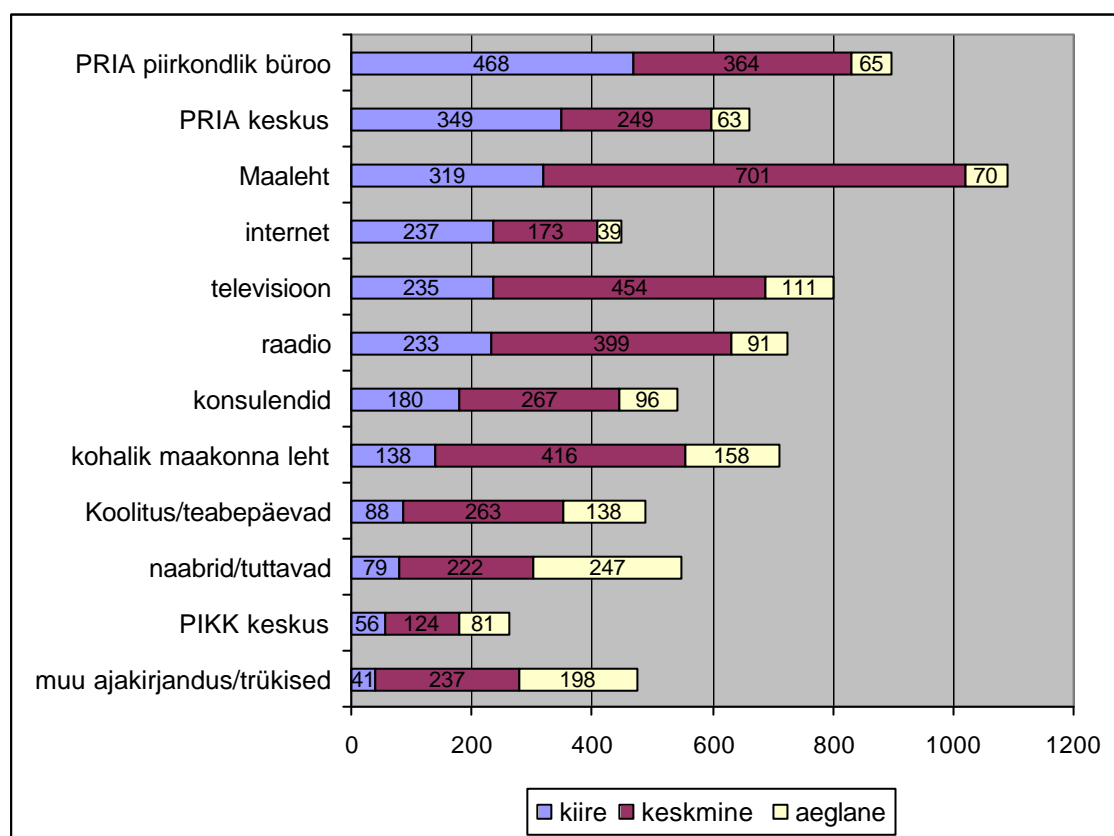
Joonis 5.1 Infoallikad

Sagedamini kasutatavateks infokanaliteks on veel PRIA piirkondlikud bürood, maakonnalehed ja televisioon. Sageli ja aeg-ajalt saadakse infot ka televisioonist ja raadiost.

Kõige vähem kasutati info saamiseks põllumajanduslikku informatsioonilevi koordineerivat keskust (PIKK) ja internetti.

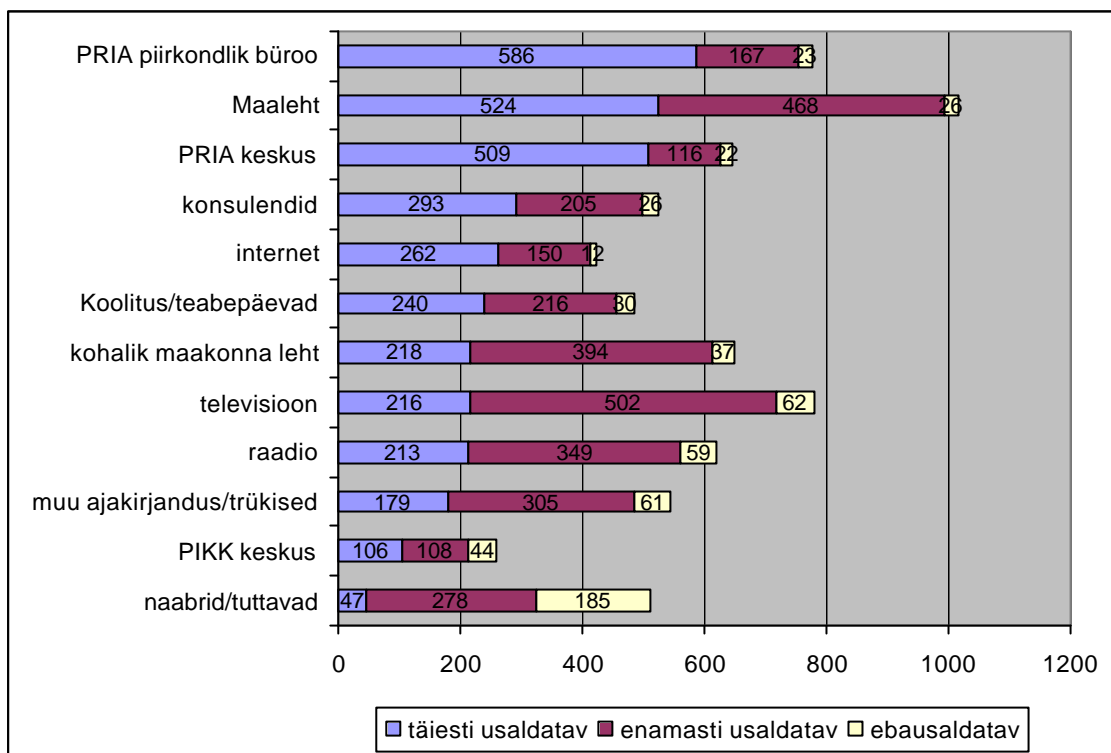
Info saamise allikatena nimetati ka infolehte “Hüva Nõu” (16 korda), “Maamajandust” (5 korda) ja talupidajate liitu (3 korda).

Mis puutub info saamise kiirusesse, siis vastajad pidasid konkurentsitult kõige kiiremaks infokanaliks PRIA piirkondlikke büroosid (vt joonis 5.2). Kiireks või keskmise kiirusega infokanaliks hinnati Maalehte, televisiooni, raadiot ja maakonnalehti. Kõige aeglasemaks infokanaliks peeti naabreid/ tuttavaid ning muud ajakirjandust/ trükiseid.



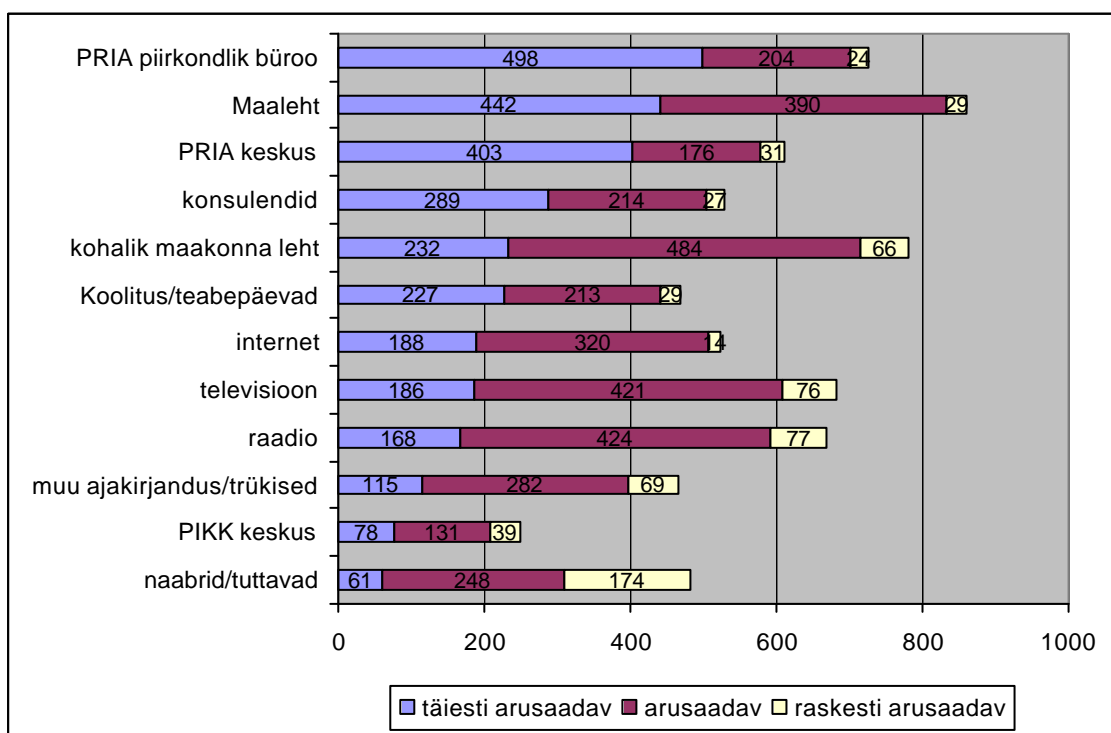
Joonis 5.2 Infokanalite kiirus

Usaldusväärsemaks peeti PRIA piirkondlikest büroodest, Maalehest ja PRIA keskusest saadud infot (joonis 5.3). Enamasti usaldatavaks peeti televisioonist, maakonnalehest, raadiost ja muust ajakirjandusest või trükistest saadud infot. Ebausaldatavateks infoallikateks hinnati naabreid ja tuttavaid.



Joonis 5.3 Infoallikate usaldusväarsus

Kõige selgemaks ja arusaadavamaks hindasid vastajad seda infot, mida nad said PRIA piirkondlikest büroodest, Maalehest ja PRIA keskusest (vt joonis 5.4). Arusaadavaks peeti ka maakonnalehest, televisioonist ja raadiost saadud infot. Kõige raskesti arusaadavam oli naabritelt ja tuttavatelt saadud info.



Joonis 5.4 Info arusaadavus

Vastajatel paluti nimetada, millistest infoallikatest nad eelistavad saada infot toetuste kohta. Sellele küsimusele vastas 740 inimest ehk 47% kõigist vastanutest.

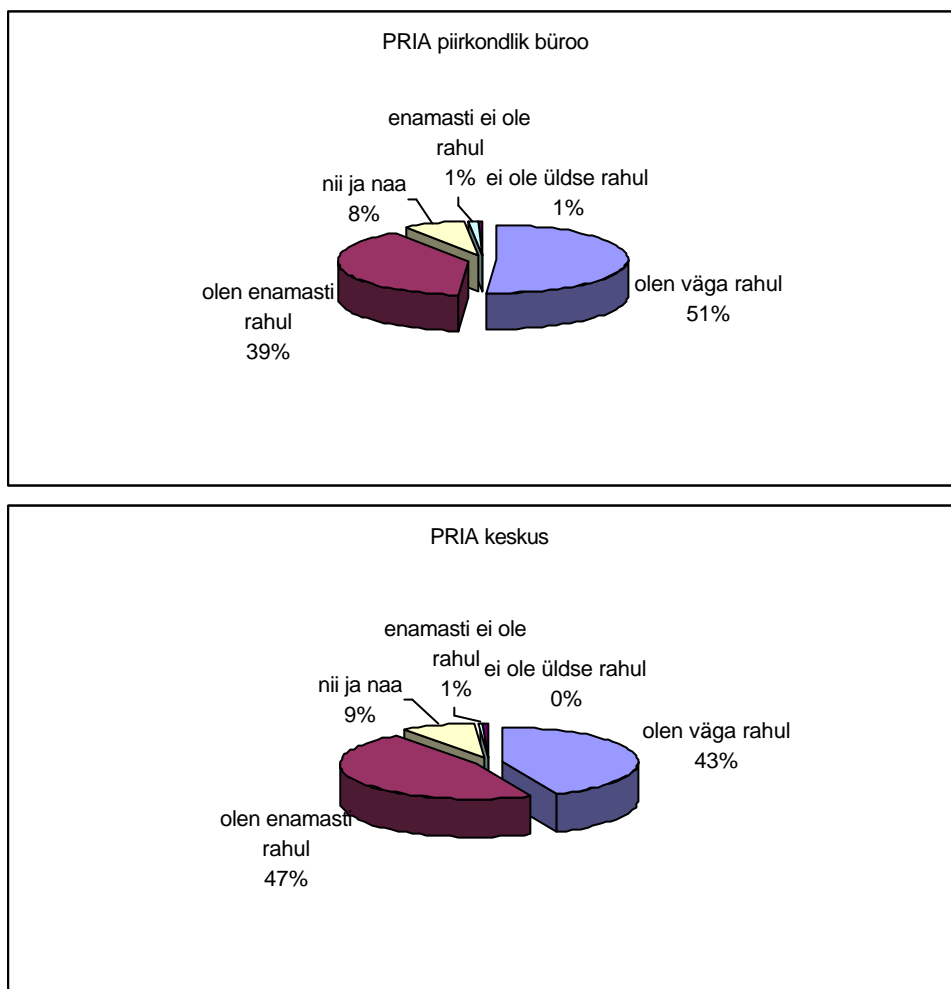
Nimetati järgmisi infokanaleid:

- 229 korda Maaleht (tehti ettepanekud, et Maalehes võiksid olla taotluste näidised, võiks lisada seadusandluse lehekülje ja avaldada kontrolli tulemusi),
- 175 korda maakonnaleht,
- 172 korda televisioon,
- 101 korda raadio,
- 93 korda tootjatele mõeldud spetsiaalsed trükised või infolehed, mis saadetakse postiga koju,
- 80 korda internet,
- 69 korda PRIA piirkondlik büroo,
- 45 korda PRIA keskus,
- 43 korda koolitus,
- Info saamise allikatena mainiti veel ajakirjandust üldisemalt ja konsulente.

5.3 PRIA klienditeenindus

PRIA piirkondlike büroode ja keskuse klienditeenindusega oli rahul 90% vastanutest. (vt joonis 5.5). Piirkondlike büroode klienditeenindusega väga rahul olevaid vastajaid oli 51% ja keskuse klienditeenindusega väga rahul olevaid oli 43%. Neid, kes ei olnud klienditeenindusega rahul, oli 1-2%.

Nii kõrge rahulolu klienditeenindusega oli PRIA töötajate jaoks üllatuseks, sest töö käigus saadakse suurem osa tagasisidest rahulolematutelt klientidelt ja seetõttu oli tekkinud arvamus, et kliendid ei ole PRIA tööga rahul.



Joonis 5.5 Hinnang PRIA piirkondlike büroode ja keskuse klienditeenindusele

Samas oli võimalik kirja panna ka rahulolematuse peamised põhjused, kuid 125 vastajat ütles, et on rahul.

Puudustena toodi välja:

- info toetuste kohta hilineb või on puudulik (67 korral),
- liigne paberimajandus, bürokraatia (31 korral),
- kirjade ja trükiste sisu ei ole arusaadav, küsimused jäävad vastuseta (26 korral),
- segadused registriandmetega (vormide sobimatus suurtootjatele, andmed ei ühti, inimlikud eksimused) 18 korral

Mainiti veel viletsat internetiühendust, tagasiside puudumist, olmet ja seda, et kõiki nõudeid ei jõua jälgida.

Küsimusele: “Mida peaks PRIA tegema klienditeeninduse parandamiseks? “ vastas 135 inimest, et on rahul ja soovitati jätkata samas vaimus. 61 vastanut leidsid, et PRIA info

(ka uuenduste, muudatuste kohta) võiks nii meedia kui kodulehe kaudu kiiremini levida ja 30 vastanut soovis saada infot brošüüri või infolehe kujul koju kätte. Avaldati ka soovi saada etteüritused taotlusvormid posti teel koju. 15 inimest soovitas kliendi-teeninduse parandamiseks vähendada bürokraatiat ja paberimajandust. Sama arv vastanuid tegi ettepaneku olemasoleva registrite süsteemi parandamiseks (näiteks kohene vigadest teavitamine, loomade liikumisega seotud andmete edastamine Jõudluskontrolli Keskusele, registridokumentide piirkondlikesse büroodesse esitamise võimalus jms). Soovitati korraldada info- ja teabepäevi Eesti eri paikades (14 vastanut), pikendada dokumentide esitamise aega (9 vastanut) ja teha PRIA töötajatele erialast väljaõpet (7 korda) jpm.

Toodi ka välja, et telefoninumbreid on raske leida (näiteks Rapla, Jõgeva, Pärnu) ja piirkondlik büroo asub halvas kohas ja/või on raskesti leitav (Järva büroo peaks asuma Paides, mitte Türil; Lääne ja Tartu büroo asukohad jätavad soovida).

Mainiti veel, et PRIA võiks olla avatud ka laupäeval ja lõuna sätitada nii, et klientide vastuvõtt oleks tagatud. Avaldati arvamust, et PRIA piirkondlikud bürood võiksid tasu eest klientide taotlusdokumente täita.

6. PRIA klientide uuring 2005

Ajavahemikus 2005. aasta 17. veebruarist kuni 24. aprillini viidi PRIA klientide hulgas läbi standardiseeritud küsitlus infoallikate ja klienditeeninduse kohta (vt küsitlusleht lisast 3). Uuringu eesmärgiks oli saada teada klientide arvamus PRIA teavitustegevuse ja klienditeeninduse kohta. Tegemist on jätku-uuringuga, millega saab kaks aastat varasema uuringuga võrreldavad andmed.

6.1 Vastajate profiil

Antud küsitlusele vastas 890 inimest, see on 3,7% PRIA-ga regulaarselt suhtlevatest klientidest. Neist 525 ehk 59% täitis küsitluse PRIA veebilehel ja 365 paber kandjal.

Vastanutest 65% ehk 576 isikut (vt tabel 5.1) olid maaharijad ja 53% olid loomapidajad (sama isik võis nii maad harida kui ka loomi pidada). Pooled maaharijatest olid väikepõllumehed, kes harisid kuni 20 hektarit maad. Ka loomapidajatest olid natuke rohkem kui pooled väikeloomapidajad, kellel on kuni 10 looma. Küsitlusele vastas ka 88 muul alal maaettevõtjat, 10 toiduainetööstuse esindajat ja kuus kalandusettevõtjat.

Vastajate jaotus tegevusalade järgi on sarnane üldkogumile.

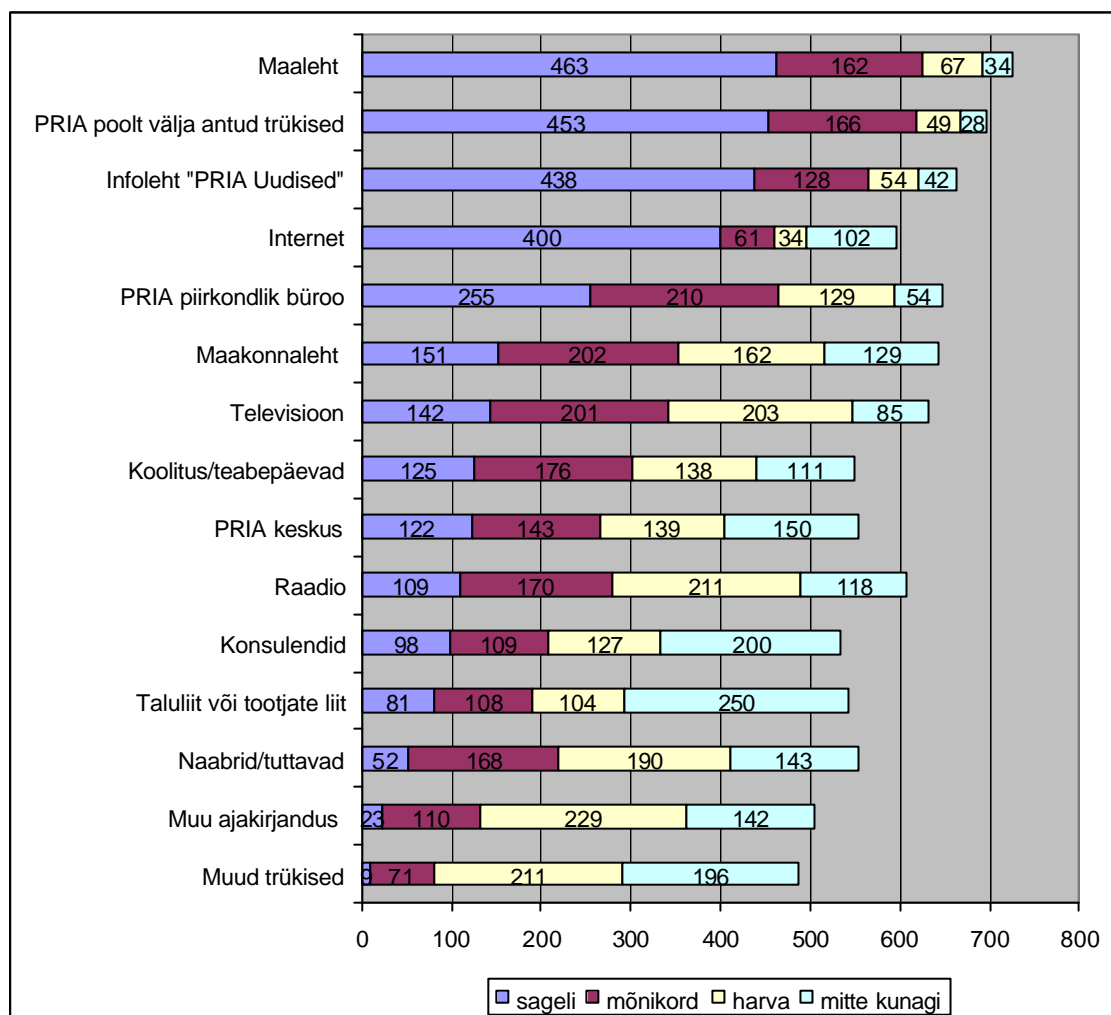
Tabel 6.1 Küsitlusele vastanute jaotus tegevusala järgi

	Vastajate arv	kuni 10 looma/ kuni 20 ha	11-500 looma/ 21-500 ha	üle 500 looma/ üle 500 ha
Loomapidaja	475	262	190	23
Maaharija	576	292	251	33
Muul alal maaettevõtja	88			
Toiduainetööstuse esindaja	10			
Kalandusettevõtja	6			
Ei vastanud sellele küsimusele	121			

6.2 Infoallikad

Uuringust selgus, et PRIA kliendid saavad infot põllumajandustoetuste ja -registrite kohta peamiselt Maalehest, PRIA poolt välja antud trükistest ja infolehest "PRIA Uudised" (vt joonis 6.1). Suhteliselt sageli kasutatavaks infokanaliks on tõusnud internet. Arvestatav hulk vastajaid saab sageli või mõnikord infot ka PRIA piirkondlikest büroodest. Ka maakonnaleht, televisioon ja koolitused/teabepäevad on suhteliselt sageli kasutatavad infokanalid.

Kõige vähem kasutatakse PRIAga seotud info saamiseks taluliite või tootjate liite, konsulente ja selliseid trükiseid, mis ei ole PRIA poolt välja antud.



Joonis 6.1 Infoallikad

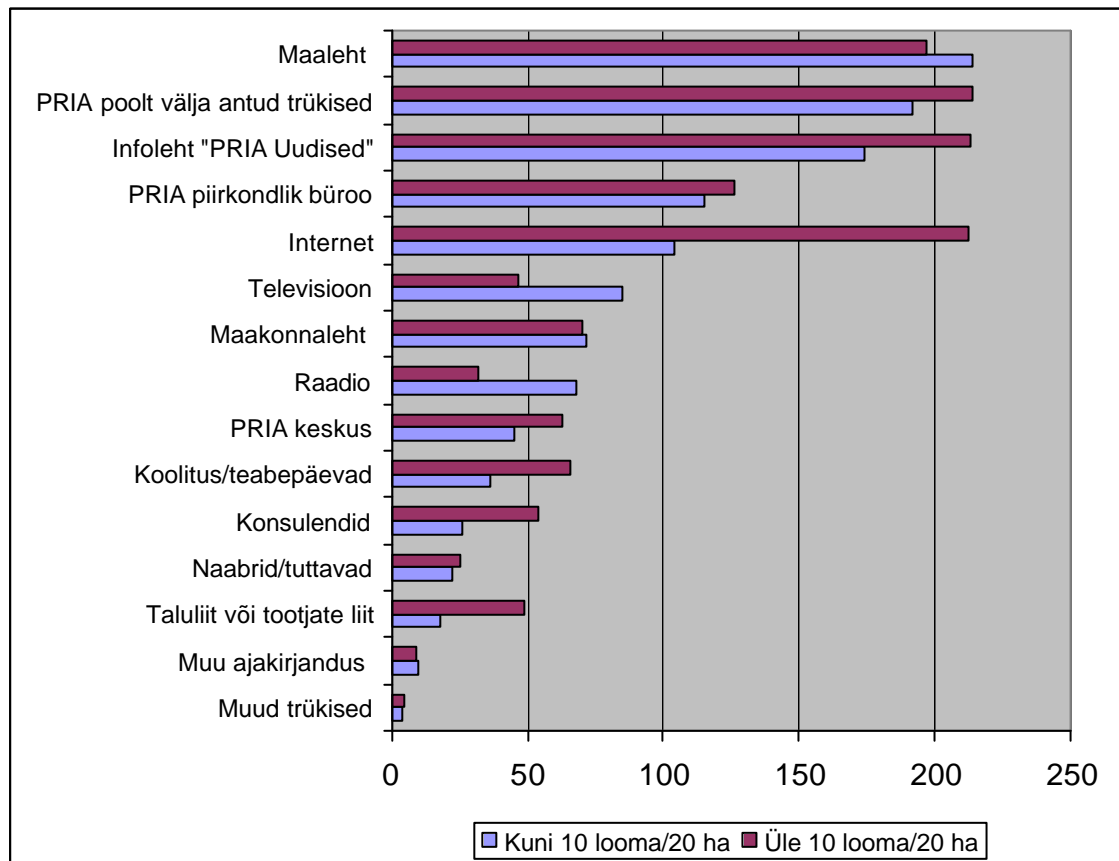
Kui neid tulemusi võrrelda kaks aastat varasema küsitluse tulemustega, siis selgub, et ka kaks aastat tagasi oli kõige sagedamini kasutatavaks infokanaliks Maaleht. Kuna PRIA ei andnud enne 2003. aastat välja oma infolehte ja ka arvestataval hulgal trükiseid, siis oli pilt antud küsitlusega võrreldes natuke teistsugune. Maalehe järel olid sagedamini kasutatavateks infokanaliteks PRIA piirkondlik büroo, maakonnaleht ja PRIA keskus. Internet oli infoallikate kasutamise sageduse pingereas alles seitsmendal kohal. Võrreldes kahe aasta taguse küsitlusega, on info hankimine koolitustelt ja teabepäevadelt muutunud tunduvalt sagedasemaks.

Suurtootjate ja väiketootjate võrdlus

Vastanutest oli võimalik moodustada kaks suurt gruppi:

- Väiketootjad, kellel on kuni 10 looma või kuni 20 hektarit maad, kokku 335 vastanut,
- Suurtootjad, kellel on üle 10 looma ja üle 20 hektari maad, kokku 330 vastanut.

Seega jääb mõlema grupi liikmete arv samasse suurusjärku ja nende poolt sageli kasutatavaid infokanaleid on võimalik esitada samal joonisel (vt joonis 6.2). Väiketootjad kasutavad PRIA-ga seotud infot saamiseks kõige sagedamini Maalehte, sellele järgnevad PRIA poolt välja antud trükised, PRIA infoleht ja piirkondlik büroo. Suurtootjad saavad enam-vähem sama sageli infot PRIA trükistest ja infolehest ning internetist. Ka Maaleht on suurtootjate poolt info saamiseks väga sageli kasutatav kanal. Selgub, et suurtootjad kasutavad väiketootjatest ligi kaks korda rohkem info saamiseks internetti, koolitusi, konsulente ja põllumeeste liite. Väiketootjad kasutavad aga info saamiseks suurtootjatest rohkem massimeediat – raadiot ja televisiooni.

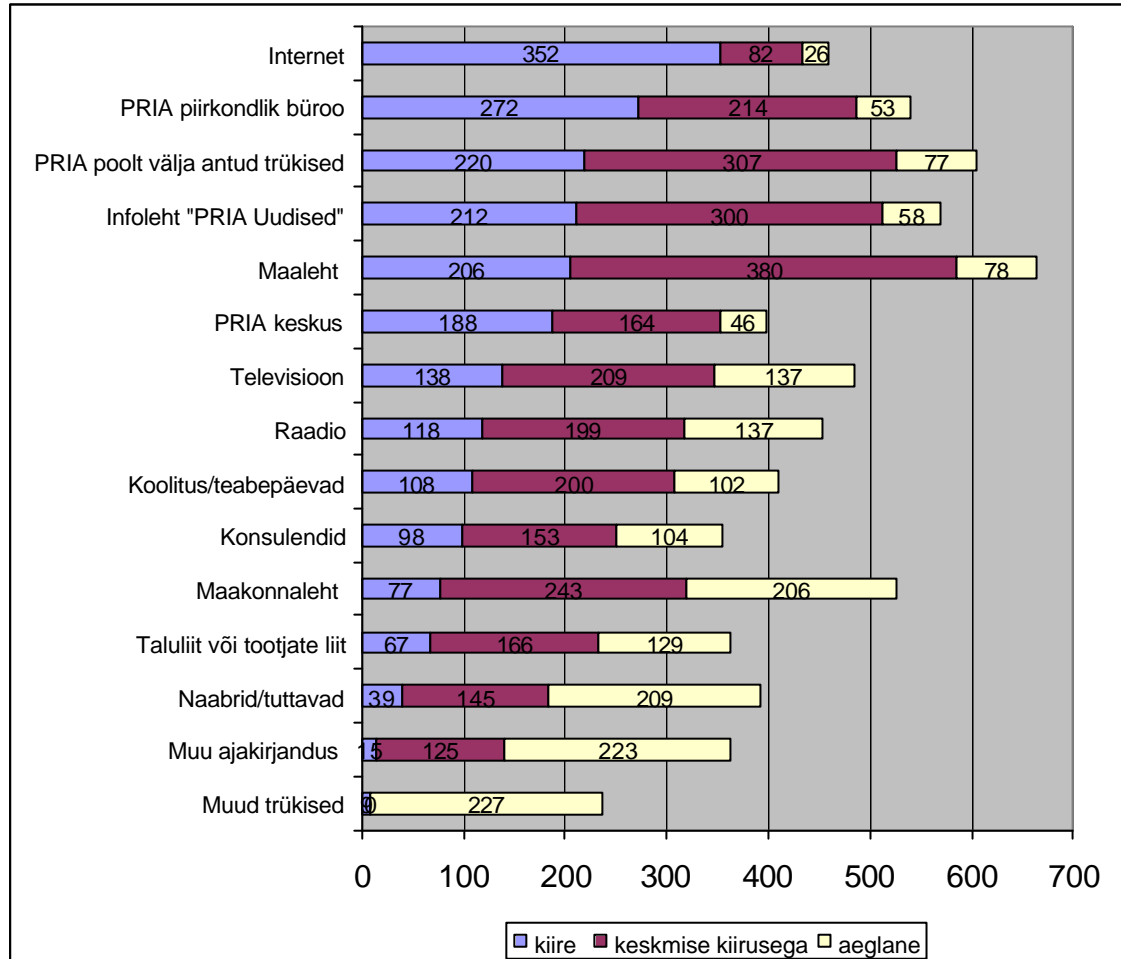


Joonis 6.2 Väike- ja suurtootjate poolt sageli kasutatavad infokanalid

Mis puutub info saamise kiirusesse, siis vastajad pidasid konkurentsitult kõige kiiremaks infokanaliks internetti, sellele järgnesid PRIA piirkondlik büroo, PRIA poolt välja antud trükised ja infoleht "PRIA Uudised" (vt joonis 6.3). Kõige aeglasemate info-

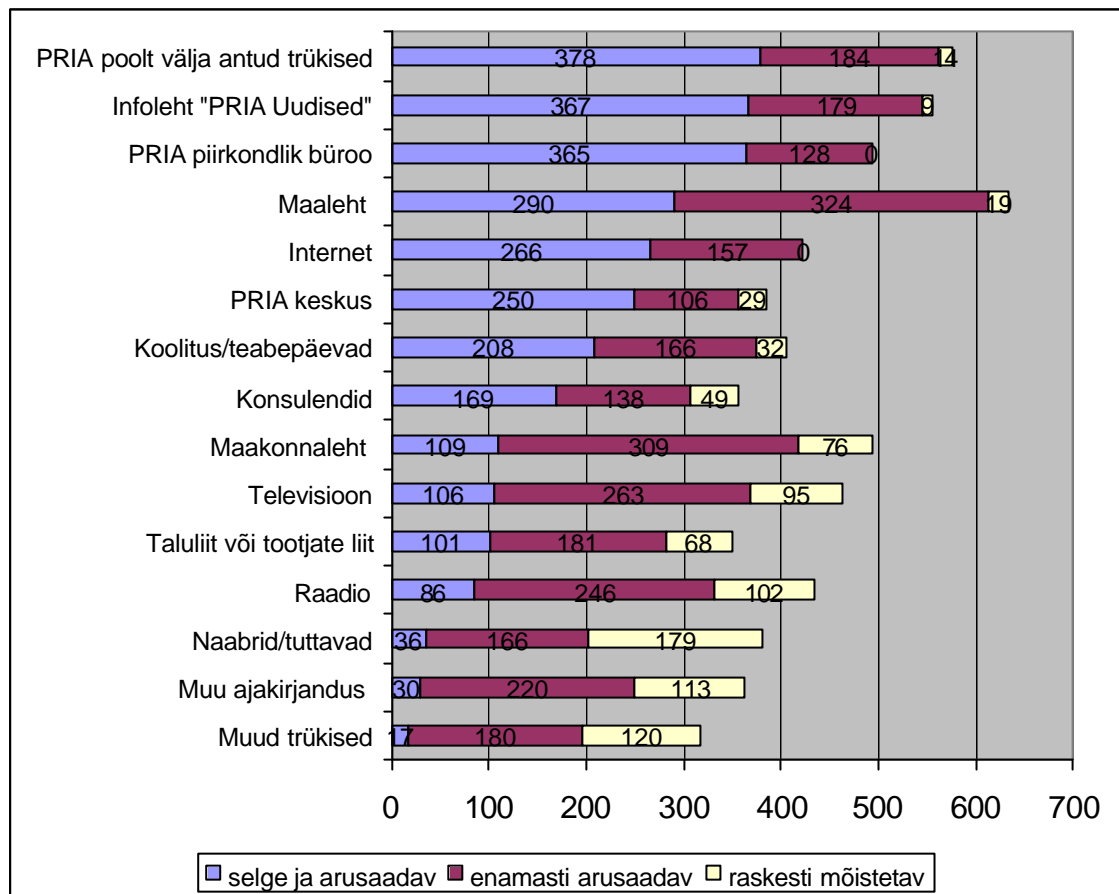
kanalitena nimetasid vastajad muid trükiseid, ajakirjandust, naabreid/tuttavaid ja maakonnalehti.

Kaks aastat tagasi peeti kõige kiiremaks infokanaliks PRIA keskust, PRIA piirkondlikke büroosid ja internetti.



Joonis 6.3 Infoallikatest PRIA info saamise kiirus

Kõige selgemaks ja arusaadavamaks hindasid vastajad seda infot, mida nad said PRIA poolt välja antud trükistest, infolehest ja PRIA piirkondlikest büroodest (vt joonis 6.4). Arusaadavaks peeti ka Maalehest, maakonnalehest ja internetist saadud infot. Raskesti mõistetavaks peeti naabritel/tuttavatelt, muudest trükistest ja muust ajakirjandusest saadud PRIAga seotud infot. Mitte ükski vastaja ei nimetanud raskesti mõistetavaks PRIA piirkondlikust büroost ja internetist saadud infot.



Joonis 6.4 Infoallikates PRIA info arusaadavus

Vastajatel paluti nimetada, millistest infoallikatest nad eelistavad saada infot toetuste kohta. Sellele küsimusele vastas 681 inimest ehk 77% kõigist vastanutest.

Vastused jagunesid järgmiselt:

- 288 korda internet, sh PRIA veebileht
- 226 korda PRIA poolt välja antud trükised
- 217 korda Maaleht
- 163 korda infoleht "PRIA Uudised"
- 115 korda piirkondlik büroo
- 73 korda maakonnaleht
- 71 korda televisioon, sh saade "Maahommik"
- 53 korda PRIA keskus

Nimetati veel raadiot, infopäevi, konsulente, ajakirjandust, talupidajate või tootjate liitu ja nende trükiseid, e-mailiga info saamise soovi, Riigi Teatajat, ajakirja *Maamajandus* ja vallalehti.

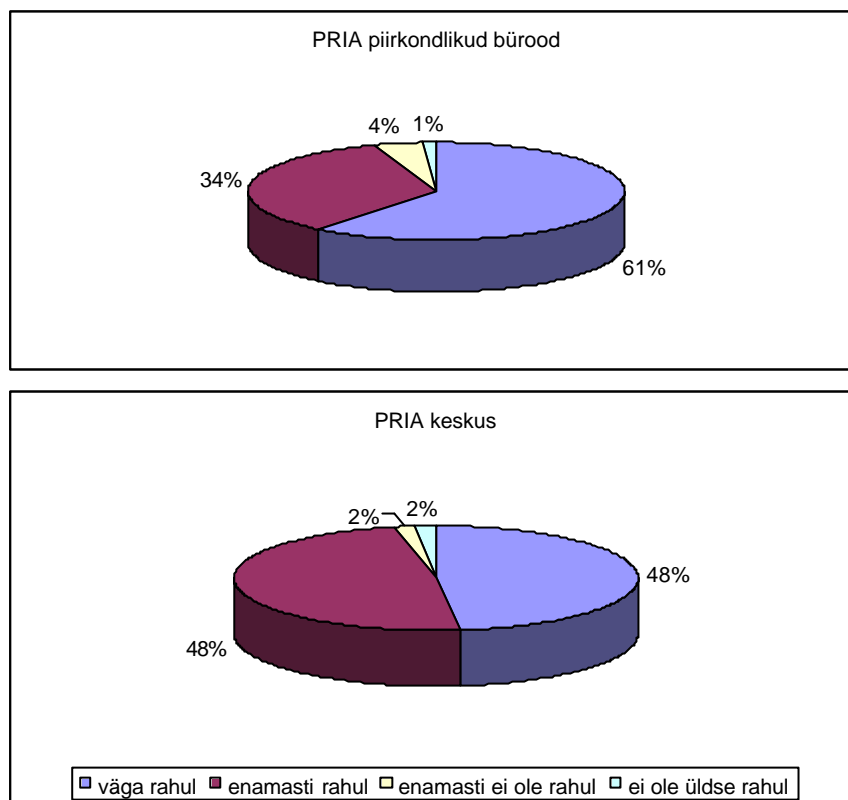
Need vastajad, kes täitsid küsitluse internetis, soovisid ka infot saada peamiselt internetist. Paber kandjal küsitlusele vastanud soovisid saada infot peamiselt PRIA trükistest, piirkondlikest büroodest ja *Maalehest*.

Kommentaariid ja ettepanekud:

- *internet ja PRIA tasuta infotel. a`la 800,*
- *oma talu laua telefonile kell 6-7 hommikul,*
- *internet (võiks olla muidugi rohkem lahtiseletatum või sisaldada seletustele viitavaid linke, vüdetega seadustele ja määrustele, millest on lähtunud),*
- *Internet on muidugi kõige parem infoallikas, kuid meelsamini loen Maalehest. Seal hakkab kohe silma, mis mulle on vajalik.*
- *Otse PRIA-lt kõige usaldusväärsem, just paberi peal olev info.*
- *Internet ja PRIA poolt väljaantavad trükised (viimati ilmunud toetuste raamat on väga hea).*
- *soovitavalt PRIA teabelehest mis postkasti tuleb,*
- *PRIA teabekirjandus,*
- *PRIA toetuste kataloog (nagu ilmus 2005),*
- *Tükis "PRIA Toetused" vajalik varem, ammu ootasin. Hea, kui PRIA-l kindel nõuandelehekülg Maalehes.*
- *Maalehest- see on ju põllumeeste leht,*
- *Televiisorist AK uudistest. Paljudel maainimestel puudub raha ajakirjanduse tellimiseks,*
- *Otseallikatest. Eeldan kiiret suunamist õige ja asjatundliku ametniku jutule. Igasugused niinimetatud filtrid muudaks süsteemi bürokraatlikuks ja amorfseks.*
- *Kõige efektiivsemaks pean teabepäevi. Meeldivalt üllatas käesoleva väljaande posti teel kättetoimetamine.*

6.3 PRIA klienditeenindus

PRIA keskuse klienditeenindusega oli rahul üle 96% ja PRIA piirkondlike büroode klienditeenindusega ligi 95% vastanutest. Piirkondlike büroode klienditeenindusega väga rahul olevaid vastajaid oli 61%, mis on tunduvalt rohkem, kui keskuse klienditeenindusega väga rahul olevate 48 protsenti (vt joonis 6.5).



Joonis 6.5 Hinnang PRIA piirkondlike büroode ja keskuse klienditeenindusele

Küsimusele: “Mida peaks PRIA tegema klienditeeninduse parandamiseks?” vastas 346 ehk 39% kõigist vastanutest. Kõige rohkem, kokku 101 oli neid, kes väljendasid oma rahulolu olemasoleva klienditeeninduse ja info jagamisega. Vastanute tsitaadid:

- *Klienditeenindus on tasemel, ei oska momendil rohkemat soovida. Arvestades suurt töömahtu, arvan, et kõigil peab olema kannatlikkust.*
- *Jätkama senitehtut. Säilitama suhtumise, et kõik kliendid on võrdsed. Parandada ei ole suurt midagi, oht on, et senist taset ei suudeta hoida.*
- *Mitte latti madalamale laskma*
- *Nad on nii vastutulelikud, et paremat enam soovida on võimatu. See on tõsi Järva kui Tartus keskuse kohta. Kõike ilusat neile tublidele abivalmis inimestele!*
- *Väga hästi olen kätte saanud Teie poolt otsepostiga saadetud trükised! AITÄH! Saatke aga sagedamini!*

Peamiste probleemide ja ettepanekutena toodi välja järgmist:

- Üle 40 vastaja õi välja taotluste vastuvõtuajal tekkivad pikad järjekorrad ja ettepanekud, et ruumid võiksid olla suuremad, vastuvõtuajal võiks olla rohkem töötajaid ja võiks juurutada eelregistreerimise süsteemi,

- Info osas sooviti seda saada postiga koju ja senisest varem (vähemalt kuu aega enne taotluste vastuvõttu), infot sooviti saada ka ajakirjandusest ja info-päevadelt, taheti saada PRIA keskuse telefoninumbreid koos spetsialistide ametinimetustega, et teaks õigele spetsialistile helistada,
- Sooviti saada ka nõustamist nii taotluste täitmise osas kui ka erinevate toetuse saamise võimaluste analüüsi,
- Veebilehelt sooviti saada kiiremini ja põhjalikumalt infot ning soovitati laiendada veebiteenuseid, nii et loomade registri andmeid ja toetuse taotlusi saaks esitada läbi interneti.

Kommentaariid:

- *Pikkade järjekordade tõttu saaks kinni panna aja või olla rohkem avalduste ja muu vajaliku vastuvõtjaid.*
- *Piirkondlikke büroosid poleks üldse tarvis. Kõik peaks saama korda aetud internetis. ID-kaardiga sisse jne.*
- *Info toetuste saamise kohta peaks ilmuma mõni kuu varem aga mitte samal kuul, nii mõnigi inimene jääb ajahätta ja jätab taotluse esitamatta.*
- *Selgitama oma pädevust abivajajale. Mis ulatuses nad võivad abivajajat nõustada? Kas ainult dokumentide täitmist ja kontrolli või ka toetuse saamise tagamaadest.*
- *Et oleks võimalik kasutada PRIA piirkondlikus büroos konsulendi abi.*

7. Diskussioon

Töö raames läbi viidud intervjuudest selgus, et enamus vastajaid pidas põllumajandusministeeriumi ülesandeks põllumajanduspoliitika kujundamist ja vastavat valdkonda reguleeriva seadusandluse väljatöötamist. Ainult põllumehed ei nimetanud otseselt seadusandluse väljatöötamist, vaid ütlesid, et ministeerium peaks maaelu edendama. Kõik vastajad olid ühte meelt selles, et PRIA ülesandeks on rakendamise pool (nii toetuste administreerimine kui ka registrite pidamine). Enamus vastajaid ütles ka seda, et PRIA peab olema kaasatud seadusloome protsessi.

Ametnikel on kahe asutuse ülesannetest suhteliselt sarnane arusaam ja ametniku positsioonist tulenevaid erisusi vastustest ei ilmnenu.

Põllumeestel on PRIAga rohkem kokkupuuteid, kui põllumajandusministeeriumiga ja ministeeriumi ülesanded jäävad nende jaoks kaugeks ning natuke abstraktseks. Näiteks arvavad põllumehed, et toetuse tingimuste (määruse) väljatöötamise eest vasutab PRIA. PRIA ja põllumajandusministeeriumi peamiseks sihtgrupiks pidasid vastajad põllumajandustootjaid. Lisaks sellele nimetati ka mitmeid muid sihtgruppe, nagu näiteks maaelanikud, toidu töötajad, kalandusettevõtjad, tootjate ühendused, teised riigiasutused, toidu tarbijad ja maksumaksjad.

Sihtgruppide osas tulid välja ka vastajate positsioonist tulenevad erinevused – nii PRIA kui ka Põmi osakonnajuhatajad ja juhtkonna liikmed ning Põmi avalikkussuhete spetsialistid nägid Põmi ja PRIA sihtgruppe laiemalt (maaelanikud, maksumaksjad), kui spetsialistid (toetuste taotlejad). Pooled ministeeriumi ametnikud nimetasid Põmi sihtgrupina ka toidu tarbijaid, kusjuures seda sihtgruppi ei toonud välja ükski PRIA ametnik.

Enamus põllumajandusministeeriumi ametnikest näeb sihtgruppidega kommunikatsiooni kanalina meediat, pooled tõid välja ka ümarlauad ja teabekesused. Kolm vastajat kaheksast nimetas ka veebilehte ja infopäevadel esinemisi. Põmi PR-spetsialistid tõid välja sihtgruppidele tagasiside saamise kanalitena – meedia, EPKK teabekeskused, erinevad uuringud ja seminaridel tootjatega kohtumised.

Taluliitude töötajad ütlesid, et Põmiga kommunikatsioonis on nemad aktiivne pool, infot küsides. Enamasti saavad nad ka vastuse, kuid üks taluliidu töötaja ütles, et ta ei ole alati vastust saanud. Põllumajandustootjatest oli ainult üks ministeeriumiga kommunikatsiooni teinud, kuid tal olid negatiivsed kogemused, kuna tema saadetud mail jäi ministeeriumi vastus saamata.

riumi poolt vastuseta. Põllumeeste jaoks on ministeerium kõrgel ja kaugel ning kommunikatsioonibarjääriks on nii staatuste erinevus kui ka keeleprobleem (ametnike kantseleitne keelekasutus).

Ministeeriumi ametnikud arvasid, et kommunikatsiooni ideaalilähedasemaks muutmiseks tuleks arendada rohkem diskussiooni sihtgruppidega – tutvustada ministeeriumi tööd infopäevadel, harida sihtgruppe ja kaasata neid seadusloome protsessi juba varases etapis. Ühe probleemina tuli välja see, et mõne sihtgrupi esindajatega on side väga nõrk või ei olegi Põllumajandusministeeriumile partnerit. Tehti ettepanek teha rohkem trükimaterjale ja näidata televisioonis maateemalisi vaateid. Ministeeriumi PR spetsialist rõhutas seda, et tuleks mõista suhtluspartnerit ja otsida ühiseid kokkupuutepunkte.

Kui erinevate tasandite ametnike arvamusi kõrvutada, siis avalike suhete osakonna töötajad arvasid, et sihtgruppidega tuleb teha rohkem koostööd. Üks ministeeriumi osakonnajuhataja arvas, et kommunikatsioon sihtgruppidega on puhtalt avalike suhete osakonna ülesanne ja nägi peamise kanalina meediat. Teine osakonnajuhataja arvas, et asjaga sisuliselt tegelevatel spetsialistidel tuleks rohkem käia infopäevadel sihtgruppidele ministeeriumi tegevust tutvustamas. Asekantsler pidas oluliseks suurendada kommunikatsiooni nii meedia kui ka erinevate töögruppide kaudu. Üks spetsialist arvas, et kes on aktiivsed, need saavad piisavalt infot ja oma ettepanekuid teha, kuid äärmisel juhul võib luua ka internetifoorumi. Teine spetsialist oli aga olemasolevatele kogemustele viidates skeptiline sihtgruppidele saadava tagasiside osas.

Põllumehed omasid ministeeriumiga suhtlemise osas vähe kogemusi ja seetõttu ei osanud ka teha ettepanekuid kommunikatsiooni parandamise osas. Vaid üks põllumees arvas, et ministeerium peaks suunama rohkem infot linnainimesele, et kummutada maa-inimeste suhtes tekkinud valearusaamu. Taluliitude töötajad olid üldjoontes rahul ja ei teinud otseselt Põmile ettepanekuid ministeeriumi ja taluliidu vahelise kommunikatsiooni parendamiseks.

Sihtgruppide esindajad omasid PRIA-ga suhtlemises tunduvalt rohkem kogemusi, kui ministeeriumiga suhtlemisel. Enamus sihtgrupi esindajatest hindas kommunikatsiooni PRIAga heaks. Positiivse poole pealt toodi välja elektroonilised kanalid.

Kui ministeeriumi ametnikud pidasid peamiseks sihtgruppidega kommunikeerumise kanaliks ajakirjandust, siis PRIA ametnikud tõid välja erinevad meediakanalid, alustades veebilehest ja lõpetades raadioga ning kaks kolmandikku nimetas ka PRIA oma infolehte.

PRIA ametnikud arvasid, et kommunikatsiooni parandamiseks tuleks teha sihtgruppide seas uuring ja tegutseda tulemustest lähtudes. Samas pakuti välja ka seda, et võiks suurendada näiteks televisiooniesinemisi ja veebiteenuseid.

Sihtgruppide esindajad olid PRIA kommunikatsiooniga rahul ja mõned neist nimetasid seda ideaalilähedaseks.

Nii Põmi kui ka PRIA ametnikud tunnistasid, et nende asutuste omavaheline kommunikatsioon ei suju tõrgeteta, kuid Põmi inimesed olid selles osas kriitilisemad, kui PRIA ametnikud. Mõned Põmi ametnikud andsid mõista, et kommunikatsiooni osas on probleemid (PRIA) juhtkonna tasandil. Samas ütlesid kõik vastajad, et nende kommunikatsioon PRIA-ga toimib, aga probleemid on kolleegidel teistes osakondades.

Sihtgruppide esindajad ei osanud PRIA ja põllumajandusministeeriumi vahelist kommunikatsiooni hinnata.

7.1 Kas PMAN on kahe-suunalise kommunikatsiooni kanal?

Põllumajandusministeeriumi ametnikud nimetasid sihtgruppidele õigusaktide eelnõude tutvustamise ja neilt tagasiside saamise kanalina Põllumajanduse ja maaelu nõukogu (PMAN), kus on esindatud erinevad sihtgrupid. Kas PMANi puhul ongi tegemist kahe-suunalise kommunikatsiooniga? Vaatame elatustalude toetuse näitel, kui tõhus on PMAN kommunikatsioonikanalina.

2003. aasta märtsi alguses saatis põllumajandusministeerium PMANi liikmetele e-mailiga 7. märtsi koosoleku päevakorra ja toetuse tingimusi tutvustavad slaidid. 2003. aasta 7. märtsil toimunud PMANi istungil tutvustasid Põllumajandusministeeriumi spetsialistid väiketalu arendamise toetuse tingimusi ja muuhulgas ka seda, et toetust saab FIE, kelle eelneva majandusaasta põllumajandussaaduste realiseerimise netokäibe on üle 45 000 krooni. Selle toetusega seoses tehti PMANis kaks ettepanekut, millest üks puudutas toetuse nime muutmist väiketalu kohanemise toetuseks. Teine ettepanek oli kaotada ära taotleja ettevõtluvormi (FIE-ks olemise) nõue (PMANi protokoll 7. märts 2003). Ja sinnapaika see asi jäigi, kuni 2003. aasta sügisel andis Põllumajandusministeerium koos EPKK-ga välja ELi toetusi tutvustava infovoldiku ja saatis selle ligi viiele tuhandele väiketalunikule postiga koju. Alles nüüd jõudis toetuse tingimuste info sihtgrupini ja talunikud avaldasid nii taluliitude kui ka ajakirjanduse vahendusel arvamust, et 45 000 kroonine netokäibe piir on liiga kõrge. Selle tulemusena otsustati langetada nõutava netokäibe piiri 31 293 kroonini. 2004. aasta 27. mail toimunud

PMANi istungil tutvustasid põllumajandusministeeriumi spetsialistid elatustalu toetuse muudetud tingimusi. Seega kulus üle aasta ja kahe kuu, et sihtgruppide tagasiside põhjal toetuse tingimusi muuta, kusjuures infokanaliks ei olnud mitte PMAN, vaid hoopis otsepostitussega trükkis. Ja ka tagasiside ei tulnud sihtgruppidele mitte PMANi, vaid muude kanalite kaudu. Samas on sihtgruppide esindajatega PMANis regulaarselt peetava koosoleku mõte hea, kuid probleeme tekitab ajaline piirang. PMANis tutvustatav materjal saadetakse osalejatele mõned päevad enne koosolekut ja koosolekul või napilt nädal pärast koosolekut loodetakse saada sihtrühmade arvamused ja seisukohad. Juba ainuüksi ajalise piirangu tõttu ei jõua uus info nädala jooksul talunikeni, ja talunike arvamused PMANi tagasi. Iga uus asi vajab ju kaalumist ja läbi mõtlemist ning naabrimehega arutamist. See võtab aga rohkem kui nädala. Ja nii kipubki juhtuma, et PMANi koosolekulaua taga esindavad sihtgruppide esindajad pigem enda arvamust, mitte sihtgrupi liikmete selgeks vaieldud seisukohti.

Nii et PMANi kaudu toimuv kommunikatsioon tundub olevat kahesuunaline ainult esmapilgul. PMANi võiks kasutada rohkem tagasisidekanalina. Aga sel juhul tuleks saata info laiali mitu nädalat enne koosolekut ja mitte ainult PMANis olevatele sihtgruppide esindajatele, kes esindavad näiteks Talupidajate keskliitu ja Põllumajandus- tootjate keskliitu, vaid ka kohalikele taluliitudele ja tootjate liitudele, et nad jõuaksid maakonna tasandil oma liikmetega uue info nõ läbi hekseldada. Põllumehed saaksid oma arvamused esitada läbi kohalike liitude keskliidule, kes esitab need siis PMANis riigi esindajatele.

7.2 PRIA kliendiküsitluste võrdlus

PRIA kliendiküsitluste võrdlusest selgus, et kahe aasta jooksul (2003-2005) on tõusnud interneti kasutamine ja väga populaarseks info saamise kanaliks on muutunud PRIA poolt välja antud trükised ning klientidele koju saadetakse infoleht. Samas on vähenenud maakonnalehest ja PRIA keskusest info saamise sagedus.

Kahe aasta jooksul on toimunud muutused ka saadava info kiiruse osas. Internetti peetakse kõige kiiremaks info saamise kanaliks, mis on seletatav interneti levikuga maa- piirkonnas ja sellest tulenevalt suurema kasutamisega. Kiirete infokanalitena on lisandunud PRIA poolt välja antud trükised ning infoleht. Langenud on PRIA keskuse tähtsus info kiire saamise osas ja tõusnud Maalehe olulisus.

Ka info arusaadavuse osas on kahe aasta jooksul toimunud muutused. 2005. aastal peeti kõige arusaadavamaks PRIA poolt välja antud kirjalikku infot. Ka varem olnud info-kanalitest peetakse Maalehes ja internetis olevat PRIA infot arusaadavamaks. Kõige raskemini arusaadavaks peeti ka kaks aastat tagasi naabritelt ning tuttavatelt saadud infot. Kokkuvõtteks saab öelda, et internet omab PRIA klientide, eriti suutootjate seas aina suuremat tähtsust ja seal võiks esitada senisest põhjalikumalt infot. Ka PRIA poolt välja antud trükised, eriti postiga koju saadetavad, on sihtgruppide jaoks väga oluliseks infoallikaks. Maalehes ilmub regulaarselt PRIA lehekülg ja selle välja andmist on mõtet jätkata, kuna Maaleht on paljude jaoks eelistatud infokanal. Nii väike- kui ka suurtootjate poolt kõige sagedamini kasutatavateks PRIA info saamise kanaliteks on PRIA poolt välja antud trükised, infoleht ja Maaleht.

Mis puutub PRIA klienditeenindusse, siis selles osas on kahe aasta jooksul tõusnud rahulolevate klientide osakaal piirkondlikes büroodes 4% ja keskses 6%, olles vastavalt 95 ja 96%.

7.3 Hüpoteeside paikapidavus

Järgnevalt on toodud empiiriliste uuringute planeerimise käigus püstitatud hüpoteesid ja nende paikapidavus uuringutulemustest lähtudes.

Hüpotees 1: PRIA, Põllumajandusministeeriumi ning sihtgruppide esindajate arvamus mõlema asutuse ülesannetest ei kattu.

See hüpotees pidas osaliselt paika. PRIA ülesannete osas olid kõik vastajad ühel meelel, kuid Põmi ülesandeid defineerisid sarnaselt ainult ametnikud. Sihtgruppide esindajate jaoks jäid Põmi ülesanded abstraktseks ja nad ei osanud neid konkreetselt välja tuua.

Hüpotees 2: PRIA, Põllumajandusministeeriumi ning sihtgruppide esindajate arvamus mõlema asutuse sihtgruppidest ei kattu.

See hüpotees pidas osaliselt paika. Kõik vastajad olid seda meelt, et nii Põmi kui ka PRIA kõige suuremaks sihtgrupiks on põllumehed. Lisaks põllumeestele nimetati ka teisi sihtgruppe, kuid erinevusena tuli välja see, et osad ministeeriumi ametnikud pidasid Põmi sihtgrupiks ka toidu tarbijaid, kuid seda ei nimetanud ei PRIA ega ka küsitletud sihtgruppide esindajad.

Hüpotees 3: PRIA ja Põllumajandusministeeriumi sihtgrupid kattuvad osaliselt, kuid Põllumajandusministeeriumi sihtgrupp on laiem.

See hüpotees pidas paika.

Hüpotees 4: Sama organisatsiooni erineva positsiooniga töötajate arvamused PRIA ja Põmi tööülesannete ja sihtgruppide osas ei kattu.

See hüpotees pidas osaliselt paika. PRIA ja Põmi tööülesannetest oli kõigil ametnikel sarnane arusaam, olenemata nende positsioonist. Kuid selgusid ka positsioonist tulenevad erinevused – kõrgemal positsioonil olevad ametnikud ja ka Põmi avalikkussuhete spetsialistid nägid Põmi ja PRIA sihtgruppe laiemalt, kui ülejäänud spetsialistid.

Hüpotees 5: Maaleht on põllumeeste jaoks toetuste info saamiseks kõige eelistatum meediakanal.

See hüpotees pidas paika.

Hüpotees 6: Väiketootjad eelistavad saada infot trükiste kujul postiga koju.

See hüpotees pidas paika.

Hüpotees 7: Suurtootjad saavad info peamiselt internetist.

See hüpotees pidas paika osaliselt, kuna 2005. aasta PRIA kliendiuuringust selgus, et suurtootjad kasutavad info saamiseks peaaegu võrdselt PRIA trükiseid, infolehte ja internetti.

Hüpotees 8: Seoses PRIA klientide arvu mitmekordistumisega 2004. aastal ja põllumaa deklareerimise ning pindalatoetuste taotlemise ajal tekkinud järjekordadega on üldine rahulolu PRIA klienditeenindusega 2005. aasta küsitluse ajaks langenud, võrreldes kaks aastat varasema uuringu tulemustega.

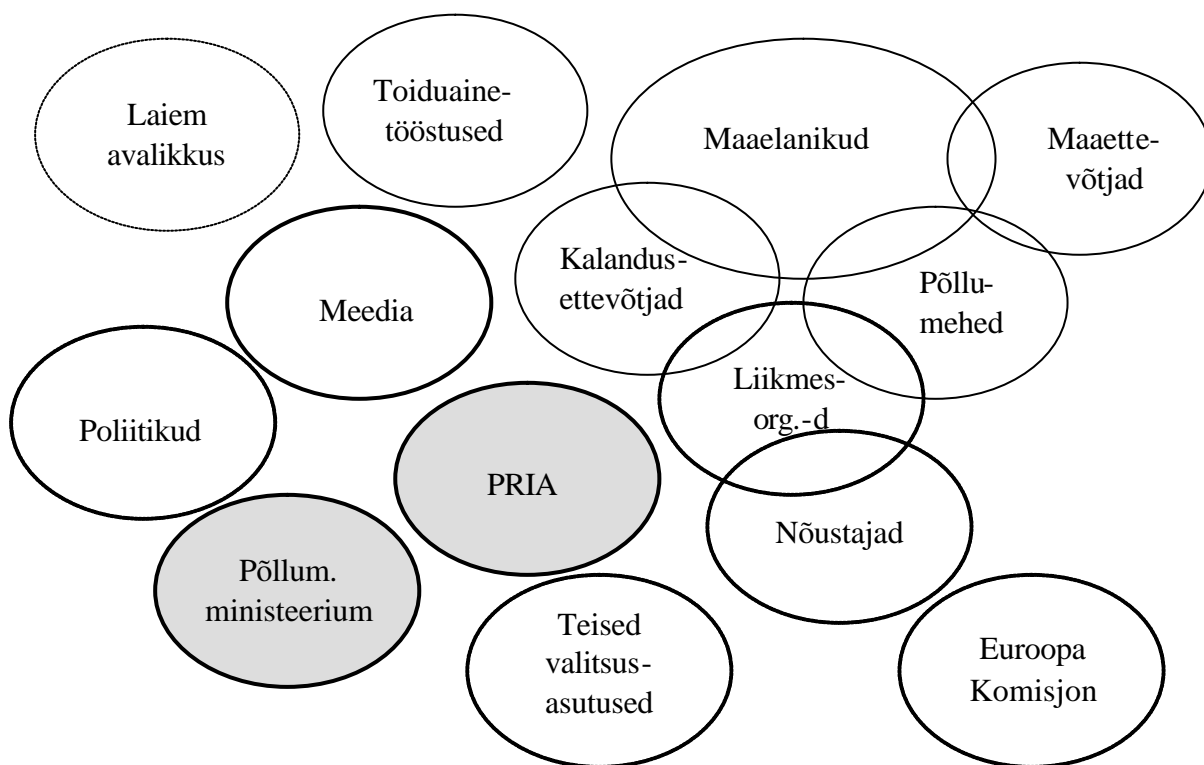
See hüpotees ei pidanud paika. Rahulolu klienditeenindusega oli hoopis tõusnud.

8. Järeldused ja ettepanekud

Suhtekorralduse eesmärk on aidata kaasa organisatsiooni eesmärkide saavutamisele. Avalikus sektoris on suhtekorralduse roll sihtrühmade kaasamine seadusloome- ja otsustusprotsessi ning seeläbi riigiparaadi suhtes usalduse tekitamine ja selle hoidmine. Kõige tõhusam on kahe-suunalise kommunikatsiooni mudel. Samas ütleb Rahandusministeeriumi kommunikatsiooniosakonna juhataja Riina Vändre (2005), et ettevõtjatel on vähene huvi anda tagasisidet ja väga vähe kommenteeritakse e-õiguses üleval rippuvaid eelnõusid. Samas lisab ta, et kõigi arvamusi ei jõua niikuinii ära kuulata.

Ükski organisatsioon ei suuda kommuniqueeruda kõigi inimestega. Seetõttu tuleb esmalt määratleda organisatsiooni sihtgrupid. Järgmine samm on määratleda teemad, mis antud organisatsiooniga seoses igale sihtgrupile huvi võivad pakkuda. Seejärel tuleks formuleerida igale sihtgrupile suunatud sõnumid ja kanalid nende esitamiseks. Ära ei tohiks unustada ka tagasiside kanalite loomist, mille kaudu sihtgrupp saab esitada oma arvamused ja ettepanekud.

Põllumajandusministeeriumi ja PRIA sihtrühmad on paljuski kattuvad (vt joonis 8.1). Samas on ka ministeerium ja PRIA üksteise jaoks väga olulised sihtrühmad, kelle omavahelisele kommunikatsioonile tuleb samuti tähelepanu pöörata.



Joonis 8.1 Põllumajandusministeeriumi ja PRIA sihtrühmad

Joonisel on märgitud PRIA ja Põllumajandusministeeriumi aktiivsed sihtrühmad pideva joonega ovaalides (maaelanikud, maaettevõtjad, kalanduseettevõtjad, põllumehed ja toiduainetööstused). Erilised, võimu omavad sihtrühmad on välja toodud paksema joonega ovaalides (meedia, aktiivsete sihtgruppide liikmesorganisatsioonid, nõustajad, poliitikud, Euroopa Komisjon, valitsusasutused sh PRIA ning Põm). Passiivseks sihtgrupiks on laiem avalikkus. Põllumajandusministeeriumi või PRIA kommunikatsioon sihtgruppidega võib toimuda otse või ka vahendajate, näiteks meedia kaudu.

8.1 Põllumajandusministeerium

Põllumajandusministeeriumi põhiülesandeks on Eesti maaelu, põllumajanduse ja kalamajanduse arengukavade ja nende elluviimiseks vajalike õigusaktide koostamine ning rakendamise korraldamine. Põllumajandusministeeriumi suhtekorralduse ülesandeks peaks olema aktiivsete sihtgruppide kaasamine arengukavade ja õigusaktide koostamisse ja ka sihtgruppide õigeaegne informeerimine valminud arengukavadest ja õigusaktidest.

Põllumajandusministeeriumi peamised välised sihtrühmad on põllumajandustootjad, maaettevõtjad, maaelanikud, toiduainetööstused ja kalandusega tegelevad isikud. Põllumajandusministeeriumi erilisteks sihtrühmadeks on teised valitsusasutused (sh PRIA), poliitikud, Euroopa Komisjon, aktiivsete sihtrühmade liikmesorganisatsioonid ja meedia. Laiem avalikkus ja ka toidu tarbijad on pigem passiivne sihtgrupp.

Antud töös esitatud uuringutest selgus, et põllumehed ei tea tihtilugu seda, et Põllumajandusministeeriumi ülesandeks on seaduste ja määruste väljatöötamine. Siit järeldub, et põllumehed ei tea ka seda, kuidas ja mis kanaleid kasutades saaksid nad osaleda arengukavade ja õigusaktide väljatöötamises. Probleemiks on ka see, et toetusi puudutavad määrused valmivad liiga hilja ja see ei võimalda põllumeestel oma majandus tegevust pikaajaliselt planeerida.

Intervjuudest põllumajandusministeeriumi ametnikega selgus, et ministeerium kasutab sihtgruppidega kommuniqueerumiseks peamiselt meediat, aga ka erinevaid nõukogusid ja ümarlaudu. Teadupärast ei ole meedia eriti efektiivne kommunikatsioonikanal, kuna see, kas ja kuidas sõnum leiab kajastamist, oleneb ajakirjanikest. Samas ei saa meediat ka kõrvale jätta ja eirata. Ei saa loota, et ajakirjanikud on kursis ELi põllumajanduspoliitikaga. Seetõttu peaks ministeeriumi suhtekorraldajate ülesandeks olema muuhulgas ka ajakirjanike harimine ja neile põllumajanduspoliitika tagamaade ning olemuse

selgitamine. Et ei peaks lehest lugema selliseid piinlikke kommentaare, nagu järgnev: *“Ajakirjanikuga suhkruvarude ja -trahvi teemal kõnelemisest Tuiksoo keeldub. “Minister keeldub asja kommenteerimast, sest te ei kipu meie seisukohtadega arvestama ega vaevu endale probleemide tagamaid selgeks tegema,” edastab ministeeriumi pressibüroo”* (Äripäev 2005).

Tähelepanu tuleb pöörata ka sõnumi ja kanali sobivusele ja sellele, et sõnum oleks esitatud lihtsalt ja arusaadavalt. Samuti tuleks luua sihtgruppidele tagasisidekanalid ja – võimalused.

Soovitused Põllumajandusministeeriumile:

- Luua aktiivsete ja sealhulgas ka eriliste sihtgruppidega pikaajalised usalduslikud suhted;
- Määratleda iga sihtgrupiga seotud teemad ning neile suunatud sõnumid (näiteks põllumeestele neile kohustuslike nõuete selgitamine, tulevikus ees ootavate põllumajanduspoliitika muudatuste tutvustamine jne);
- Kajastada ministri tegevuse asemel rohkem ministeeriumi tegevust;
- Esitada info struktureeritult ja lihtsas, sihtgrupile arusaadavas keeles;
- Valida sihtgruppidele sõnumite edastamiseks sobivad kanalid (näiteks põllumeestele otsepostitusega saadetavad trükised, Maalehes Põmi infoga regulaarselt ilmuv leheülg, internet, mailinglistid jne);
- Jätkata sihtgrupe puudutavate pressiteadete saatmist sihtgruppide liikmesorganisatsioonidele;
- Koostada ja viia ellu kommunikatsiooniplaan, kus on kirjas nii sihtgrupid, neile suunatud teemad, sõnumid, kanalid ja ka aeg;
- Anda infot välja proaktiivselt, mitte reaktiivselt;
- Ajakirjanikesse suhtuda kui partneritesse ja järjepidevalt harida ning koolitada neid suhteliselt keerulise põllumajanduspoliitika valdkonnas;
- Teavitada sihtgrupe tagasiside kanalitest (põllumehed saavad anda tagasisidet näiteks taluliitude või PMANi kaudu, interneti vahendusel, kirjaga vms) ja sellest, et arvamused ja ettepanekud on oodatud;
- Koguda tagasisidet ja arvestada seda nii arengukavade ja õigusaktide väljatöötamisel, kui ka edaspidises kommunikatsioonis.

8.2 PRIA

PRIA puutub igapäevatoos oma sihtgruppidega tihedamalt kokku, kui Põllumajandusministeerium ja PRIA-1 on välja arenenud ka sihtgruppidega kommunikatsioonikanalid. Ka sihtrühmad ning neile suunatud sõnumid on määratletud ning kommunikatsioon toimub kommunikatsiooniplaanist lähtudes. Samas tuli uuringutest välja mitmeid arvamusi ja ettepanekuid, mida võiks edaspidi arvestada.

Soovitused PRIA-le:

- Jätkata sihtgrupile suunatud ja eriti postiga koju saadetavate trükiste väljaandmist;
- Jätkata Maalehes oma lehekülje avaldamist;
- Jätkata sihtgruppe puudutavate pressiteadete saatmist sihtgruppide liikmesorganisatsioonidele;
- Rahvarohkemate taotluste vastuvõtuajal vähendada järjekordi, palgates juurde abitööjõudu, võttes kasutusele eelregistreerimise või järjekorra-automaadid;
- Koolitada oma töötajaid, et nad oskaksid klientide küsimustele vastata ja omaksid ülevaadet PRIA poolt jagatavatest toetustest;
- Teha tihedamat koostööd nõustajatega, nii et näiteks pindalatoetuste taotluste vastuvõtu ajal oleks PRIA bürooga samas majas nõustaja, kes aitab taotlusi ja põllumassiivide kaarte täita;
- Esitada veebilehel senisest põhjalikumalt infot, koos viidetega ELi õigusaktidele. Info peaks olema selgelt ja lihtsalt struktureeritud ning lihtsas keeles lahti kirjutatud.
- Arendada välja uued veebiteenused, mille kaudu saavad sihtgrupid PRIA-ga suhelda ja näiteks toetustaotlusi või registriandmeid esitada ning tagasisidet anda;
- Jätkata sihtgruppidele tagasiside kogumist ja sellega edaspidises töös arvestamist.

Kommunikatsioon aitab kaasa organisatsiooni eesmärkide saavutamisele ja tugevdab suhteid osapooltega, kellest organisatsioon sõltub, et hästi toimida. Kui kommunikatsioonikanalid on avatud, siis saab organisatsioon teha teiste osapooltega koostööd. Kommunikatsioon suurendab ka organisatsiooni reputatsiooni ja tõstab teadlikkust tema toodetest ja teenustest (Vos & Schoemaker 2004).

Kokkuvõte

Antud töös on uuritud avaliku sektori suhtekorralduse eesmäärke, probleeme ja meetodeid Põllumajandusministeeriumi ja PRIA näitel. Uuringu käigus on leitud vastused püstitatud uurimisküsimustele. Uuringu eesmärk oli teada saada, kui hästi on ametnikud kursis asutuste põhiülesannete ja sihtgruppidega ning mida arvavad sihtgrupid Põllumajandusministeeriumi ja PRIA põhiülesannetest ning kuidas hindavad kommunikatsiooni vastavate asutustega.

Põllumajandusministeeriumi ja PRIA ametnikega tehtud intervjuudest selgus, et neil on sarnane arusaam mõlema asutuse ülesannetest. Ministeeriumi ülesandeks on maaelu- ja põllumajanduspoliitika kujundamine sh õigusaktide ettevalmistamine, PRIA ülesandeks on aga oma pädevuse raames nende poliitikate ja õigusaktide rakendamine. Samas on täpset piiri kahe organisatsiooni ülesannete vahel raske tõmmata, kuna PRIA on kaasatud õigusaktide koostamisse, sest omab nende rakendamise kogemusi.

Põllumajandusministeeriumi ja PRIA ametnike arusaam mõlema organisatsiooni sihtgruppide osas oli suhteliselt sarnane ja ka mõlema asutuse sihtgrupid on suures osas kattuvad. Kommunikatsioon sihtgruppidega toimub Põllumajandusministeeriumi puhul peamiselt läbi meedia ja erinevate ümarlaudade ning nõukogude. PRIA kommunikatsioon sihtgruppidega toimub interneti, otsepostitatavate trükiste, piirkondlike büroode ja meedia vahendusel.

Uuringutest selgus ka see, et sihtgrupid ei ole väga kursis sellega, millega Põllumajandusministeerium tegeleb. Ministeerium on sihtgruppide jaoks kaugel ja kõrgel ning küsitletud põllumeestele tundus, et sealsed ametnikud ei ole maaelu ja põllumajanduse probleemidega piisavalt kursis. Samas olid sihtgruppide esindajad huvitatud nii õigusaktidest kui ka nende koostamisel sõna sekka ütlemisest.

PRIA-ga oli sihtgruppide esindajatel olnud rohkem kokkupuutumist ja seetõttu oli neil PRIA tegevusest ka parem arusaam. PRIA klientideenindust ja trükiseid hinnati väga kõrgelt. Selgus ka see, et põllumeeste jaoks on kommunikatsioonikanalina aina suurema tähtsuse omandanud internet.

Antud töö viimases osas on toodud järeldused ning ettepanekud nii Põllumajandusministeeriumile kui ka PRIA-le sihtgruppidega kommunikatsiooni parandamiseks.

Muidugi peab meeles pidama ka seda, et see, missugune on organisatsiooni suhtekorraldus ja suhted sihtgruppidega, oleneb eelkõige inimestest. Nii neist, kes on organi-

satsioonis juhtpositsioonidel kui ka neist, kelle ülesandeks on kommunikatsioon ja ka sihtgruppidest endist. Väga oluline on soov mõista suhtluspartnereid ja alahinnata ei saa ka kommunikatsioonialast haridust ning kogemusi.

Kaja Tampere ütles: “... *kui asutus tahab, et tema maine oleks hea ja et temast hästi arvataks, peavad tema teod olema head ning ta peab oma tegudest, nii headest kui halvadest, ka avalikkusele rääkima*” (Pullerits, Postimees 2003).

Arvan siiski, et enda kiitmise asemel mõjub organisatsiooni mainele paremini see, kui teda kiidavad teised ja seda siirast südamest. Siinkohal ei saa mitte mainimata jätta, et suure panuse eest Eesti maaelu edendamisse omistas Eesti Euroopa Liikumise nõukogu PRIA-le tänavuse Aasta Eurooplase tiitli.

Summary

The present thesis studies the aims, problems and methods of public relations in the public sector by the example of the Estonian Ministry of Agriculture and the Estonian Agricultural Registers and Information Board (ARIB). The answers to the questions set in the study were found in the course of research.

It appeared from the interviews with the officials of the Ministry and ARIB that the officials have the similar opinion about the tasks of both institutions. The objective of the Ministry is to develop rural and agricultural policy, incl. legislation, whereas ARIB's task is to implement these policies and legislation within the limits of its competence. At the same time it is difficult to draw a border between the tasks of the two organizations because ARIB is also involved in preparing legislation, as ARIB owns the experience of legislative implementation. The ARIB and the Agricultural Ministry officials have rather similar understanding of the stakeholders of both organizations and the stakeholders of both institutions also overlap to a great extent. In case of the Agricultural Ministry the communication with stakeholders proceeds by the media and several roundtable meetings and councils. The ARIB communication with stakeholders proceeds by means of the Internet, directly mailed publications, ARIB regional offices and the media.

It also turned out from the research that the stakeholders are not very well informed of the activity of the Agricultural Ministry. The stakeholders find the Ministry being far and high and the farmers questioned found that the officials over there were insufficiently informed of the problems of rural life and agriculture. At the same time the representatives of stakeholders were interested both in legislation and the opportunity to have their say in legislative preparation process.

ARIB has had more contacts with the representatives of stakeholders than the Ministry and therefore the stakeholders had a better understanding of ARIB's functions. The publications and manuals and customers service of ARIB were highly appreciated. It appeared that the importance of the Internet as a communication channel for farmers has increased to a great extent.

The final part of the thesis brings out the conclusions and propositions to the Agricultural Ministry and ARIB for improving their communication with stakeholders.

Of course one should also remember that the character of organization public relations and relations with stakeholders depends first and foremost on people – both the persons on key positions whose task is communication in the organization, and the stakeholders themselves. The wish to understand communication partners is of high importance, and the education in the field of communication and relevant experience cannot be underestimated as well.

Kasutatud kirjandus

- Burning, S. D. (2004). Examining City – Resident Relationships. *Public Relations Review*, 30, 335-345
- Conrad, C & M. S. Poole (1998). *Strategic Organizational Communication: Into The Twenty-First Century*. Harcourt Brace College, USA
- Dozier, D. M. & L. A. Grunig & J. E. Grunig (1995). *Manager`s Guide To Excellence In Public Relations And Communication Management*. Mahwah (New Jersey); Hove: Lawrence Erlbaum Associates
- Gibson, K. (2000). The Moral Basis of Stakeholder Theory. *Journal of Business Ethics*. 26: 245-257
- Grunig, J. E. & D. M. Dozier (et al.) (1992). *Excellence In Public Relations And Communication Management*. Hillsdale (New Jersey): Lawrence Erlbaum Associates
- Grunig, J. E. & L. A. Grunig (2000). Public Relations in Strategic Management and Strategic Management of Public Relations: Theory and Evidence from the IABC Excellenc Project. *Journalism Studies*, 1, 2: 303-321.
- Grunig, L. A. & J. E. Grunig & D. M. Dozier (2002). *Excellent Public Relations And Effective Organizations: a study of communication management in three countries*. Mahwah (N.J.) London: Lawrence Erlbaum Associates
- Grunig, J. E. & L. Hon (1999). *Guidelines for Measuring Relationships in Public Relations*. The Institute for Public Relations
- Harrison, S. (1995). *Public relations: an introduction*. London; New York: Routledge
- Hood, C. (2000). *The Art of The State: Culture, Rhetoric, and Public Management*, Oxford [etc.]: Clarendon Press
- Jawahar, I., M. & G., L., McLaughlin (2001). Toward a Descriptive Stakeholder Theory: an Organizational Life Cycle Approach. *Academy of Management Review*, 26, 3: 397-414.
- Kruuda, R. (2002). Riigi tellitavates uuringutes puudub süsteemsus ja selgus. *Riigikogu Toimetised*, 6 <http://www.riigikogu.ee/rva/toimetised/rito6.html>, aprill 2005

- Ledingham, J. A. (2001). Government-Community Relationships: Extending the Relational Theory of Public Relations. *Public Relations Review*, 27: 285-295
- Luht, K. (2004). Riigiametnike ootused informatsiooniliste teenuste suhtes. Eesti sotsiaalteaduste aastakonverents IV, Ettekannete ja teeside kogu. TPÜ kirjastus, Tallinn, 78-80.
- Paluszek, J. L. (2002). Propaganda, Public Relations, and Journalism: when bad things happen to good words. *Journalism Studies*, 3, 3: 441-446.
- Price, S. V. (1997). What Motivates Stakeholders? *Communication World*. February/March.
- Pullerits, P. (2003). Eesti suhtekorraldus sai esimese doktori. *Postimees*, 29. sept. <http://www.postimees.ee/290903/esileht/kultuur/113298.php>, mai 2005
- Tampere, K. (2003). Public relations in Transition Society 1989-2002. Using a Stakeholder Approach in Organisational Communications and Relations Analyses. Jyväskylä Yliopisto. http://www.jrnl.ut.ee/works/k_tampere_dissert.pdf, mai 2005
- Taylor, P. M. (2002). Strategic Communications or Democratic Propaganda? *Journalism Studies*, 3, 3: 437-441
- Traks, K. ja S. Rank (2005). Suhkrutrahvi töid maale poliitikud. *Äripäev* 20. aprill http://www.aripaev.ee/2853/uud_uudid_x_285309.html, mai 2005
- Valk, J. (2005). Kellel võim, sellel õigus. *Maaleht*, 10. märts
- Vos, M. & J. Otte & P. Linders (2003). *Setting up a Strategic Communication Plan*. Lemma Publishers, Utrecht.
- Vos, M. & H. Schoemaker (2004). *Accountability of Communication Management. A Balanced Scorecard for Communication Quality*. Lemma Publishers, Utrecht.
- Vändre, R. (2005). Õigete reeglite järgimine hoiab kokku riigi ja ettevõtja aega. *Äripäev*. Juhtimine. 4 (36). 26.
- Wells, B. & N. Spinks (1999). Communicating with the Community. *Career Development International*. 4/2: 108-116.

Kasutatud materjalid

- EKÜ 2004 - Eesti Konsulentide Ühing (Jaanuar 2004). Tagasiside uuring põllumajandustootjate ja maettevõtjate koolituse ja teavitustegevuse tõhustamiseks

- EPKK teabelevikeskuse kokkuvõte maakondade teabekeskuste tegevusaruannetes aprillis 2004 antud tagasisidest
- EPKK august 2003 - Eesti Põllumajandus-Kaubanduskoja teabelevikeskuse kokkuvõte maakondade teabekeskuste tegevusaruannetes augustis 2003 antud tagasiside kohta
- EPKK mai 2003 - Eesti Põllumajandus-Kaubanduskoja teabelevikeskuse kokkuvõte maakondade teabekeskuste tegevusaruannetes mais 2003 antud tagasiside kohta
- EPKK oktoober 2003 - Eesti Põllumajandus-Kaubanduskoja teabelevikeskuse kokkuvõte maakondade teabekeskuste tegevusaruannetes oktoobris 2003 antud tagasiside kohta
- EPKK oktoober 2004 - Eesti Põllumajandus-Kaubanduskoja teabelevikeskuse kokkuvõte maakondade teabekeskuste tegevusaruannetes oktoobris 2004 antud tagasiside kohta
- MES 2002 - Maaelu Edendamise Sihtasutuse kokkuvõte taluliitude esitatud tegevusaruannetest aprillis 2002 osutatud juhendamise- ja nõustamisteenuse kohta
- PRIA arengukava 2005-2007
<http://www.pria.ee/pria/arengukava%20kokkuv%F5te.doc>, aprill 2005
- Põllumajanduse ja maaelu arengu nõukogu protokoll 7. märts 2003 nr 4
<http://www.agri.ee/maamajandus/pman/protokollid/14.html>, mai 2005
- Põllumajanduse Registrate ja Informatsiooni Ameti põhimäärus, vastu võetud põllumajandusministri 21.07.2000. a määrusega nr 52
<https://www.riigiteataja.ee/ert/act.jsp?id=699163>, aprill 2005
- Põllumajandusministeeriumi põhimäärus, Vabariigi Valitsuse 30. juuli 2004. a määrus nr 264 <https://www.riigiteataja.ee/ert/act.jsp?id=789271>, aprill 2005
- Rahandusministeerium (2005). Avalik arvamus struktuurifondidest.
<http://www.struktuurifondid.ee/?id=2836>, mai 2005.
- Riigikontroll (2005). Uuringute avalikustamine
http://www.riigikontroll.ee/fake_index.php?lang=et&uri=%2Faudit.php%3Fdokument%3D530, aprill 2005
- Runnel P. ja P. Pruulmann-Vengerfeldt (2004). Mobiilid, arvutid, internetid: Eesti infoühiskonna künnisel. V. Kalmus, M. Lauristin, P. Pruulmann-Vengerfeldt (toim.). Eesti elavik 21. sajandi algul: ülevaade uurimuse *Mina. Maailm. Meedia* tulemustest. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 147-162.

- Saar Poll (Juuni 2002). Põllumajandustootjate infovajaduse uuringu aruanne, http://www.agri.ee/trykised/pollumajandusuuringu_aruanne_juuni2002.doc, aprill 2005
- Saar Poll (Mai 2002). Põllumajandustootjate infovajaduse uuringu tabelid http://www.agri.ee/trykised/pollumajandus_infovajadus_mai2002.xls, aprill 2005
- Saar Poll (Detsember 2002). Põllumajandustootjate infovajaduse kvalitatiiv-uuringu aruanne <http://www.agri.ee/trykised/Pollum%20fookusgruppide%20aruanne%20dets%2002.doc>, aprill 2005
- Taru M., R. Toomla (2004). Põllumajandusministeeriumi ja maaelu imago Eesti linnaelanike seas <http://www.agri.ee/maamajandus/imago/index.html>, aprill 2005
- Uuringukeskus Faktum (2005). Maaelu maine. Koondaruanne. Tallinn
- Vihalemm P., M. Lõhmus, V. Jakobson (2004). Ühiskond meediaruumis: traditsiooniline meedia. V. Kalmus, M. Lauristin, P. Pruulmann-Vengerfeldt (toim.). Eesti elavik 21. sajandi algul: ülevaade uurimuse *Mina. Maailm. Meedia* tulemustest. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 131-145.
- Vabariigi valitsuse seadus, vastu võetud 13.12.1995 <https://www.riigiteataja.ee/ert/act.jsp?id=873439>, aprill 2005

Lisa 1. Intervjuud

Küsimustikud

Põllumajandusministeeriumi ja PRIA esindajatele:

1. Kui kaua oled põllumajandusministeeriumis/PRIAs töötanud?
2. Mis on sinu peamised tööülesanded?
3. Mis on Põllumajandusministeeriumi peamised ülesanded?
4. Mis on PRIA peamised ülesanded?
5. Kust läheb Sinu arvates piir PRIA ja Põllumajandusministeeriumi ülesannete vahel?
6. Millised on Põllumajandusministeeriumi peamised sihtgrupid?
7. Millised on PRIA peamised sihtgrupid?
8. Kuidas toimub praegu Põllumajandusministeeriumi/PRIA kommunikatsioon sihtgruppidega (mis kanalite kaudu)?
9. Milline võiks olla Põllumajandusministeeriumi/PRIA ideaalne kommunikatsioon sihtgruppidega?
10. Kuidas hindad PRIA ja Põllumajandusministeeriumi vahelist kommunikatsiooni?
11. See oli viimane küsimus, kas tahad lõpetuseks veel midagi lisada?

Sihtgruppide esindajate küsimused:

1. Missugune on olnud Sinu kokkupuude põllumajandusministeeriumi ja PRIA-ga?
2. Mis on Sinu arust Põllumajandusministeeriumi peamised ülesanded?
3. Mis on Sinu arust PRIA peamised ülesanded?
4. Kust läheb Sinu arvates piir PRIA ja Põllumajandusministeeriumi ülesannete vahel?
5. Millised on Põllumajandusministeeriumi peamised sihtgrupid?
6. Millised on PRIA peamised sihtgrupid?
7. Kuidas hindad praegust kommunikatsiooni Põllumajandusministeeriumiga?
8. Kuidas hindad praegust kommunikatsiooni PRIAga?
9. Milline võiks olla ideaalne kommunikatsioon PRIA ja Põllumajandusministeeriumiga?
10. Kuidas hindad PRIA ja Põllumajandusministeeriumi omavahelist kommunikatsiooni?
11. See oli viimane küsimus, kas tahad lõpetuseks veel midagi lisada?

Intervjuude väljavõtted

I Põmi asekanstler, 16. detsember 2004

1. 10 aastat
2. Korraldada ja koordineerida maaeluarengu osakonna ja kalamajandusosakonna tööd, vastavate poliitikate väljatöötamist ning programmdokumentide koostamist ning sellega seotud seadusandluse eelnõude väljatöötamist.
3. Töötada välja valdkonnapoliitika ja tagada nende rakendamine.
4. Põllumajanduse, maaeluarengu ja kalanduspoliitika meetmete rakendamine, põllumajandustoetuste registri pidamine, loomade ja põllumassiivide registre pidamine.

5. Ministeerium töötab välja vastavad rakendusaktid poliitika elluviimiseks ning PRIA rakendab need. Rakendusaktide väljatöötamine loomulikult käsikäes, kuid põllumajandusministeerium vastutab nende eesmärgipärasuse ning õigus-pärasuse eest.
6. Kogu ühiskond, kui toidu tarbija ning keskkonnas elaja. Maapiirkondade elanik-kond, kui maaeluarengupoliitika sihtgrupp, põllumajandus ja kalandussektori ettevõtjad ja töötajad, kui vastavate poliitikate sihtgrupp.
7. Need, kellele toetused vms meetmed on suunatud, ning laiemalt maksumaksjad, kelle raha neiks meetmeteks kasutatakse.
8. Meil on koduleht ja teabevisüsteem. Pressiteadete pool on ka. Otsene kommu-nikatsioon toimub läbi erinevate ümarlaudade ja nõukogude, meil on PMAN, kus arutatakse, nagu nimigi ütleb, põllumajandust ja maaelu puudutavaid küsi-musi ja see toimub kas kord kuus või mõnikord tiheminigi. Ja teine vorm on kalandusnõukogu, kuskohas arutatakse kalandustemaatikat. Lisaks sellele on temaatilisi ümarlaudu, näiteks piimatöötlejate või lihatöötlejatega või kellega iganes niisuguseid asju päevakorral on. Üritame ka teatud puhkudel ministri või mõne ametniku poolt kirjutada selgitavaid artikleid erinevatele ajalehtedele või kuhu vaja on. Kui keegi meedia poolt midagi küsib, siis me vastama. Rohkem või vähem regulaarselt käivad spetsialistid esinemas erinevatele sihtgruppidele – tootjaorganisatsioonidele maakonna tasandil või kesktasandil või maavalitsused teevad oma infopäevi. Seal ei ole väga selget süsteemi, vaid rohkem see, mis hetkel üleval on.
9. Ma arvan, et võiks areneda massi poole peale, et olemasolevaid asju võiks olla rohkemgi. Nõukogud keskenduvad praegu väga palju konkreetsetele, otsestele küsimustele, kuid strateegilist diskussiooni on suhteliselt vähe. PMANides alustasime näiteks MAKi enda strateegia kokkuleppimise ja SWOTiga. Aga see oli ajaraamistikku suhteliselt kontsentreeritult pandud ja puht aja mõttes ei ole võimalik väga pikka diskussiooni pidada. Oleme praegu uue vormina teinud vähemformaalsed töögrupe, näiteks maaeluarengu määruse või kalanduse osas, kus vorm ei ole nii ametlik ehk ei ole ametlikku kokkukutsumist ja juhatab seda tavaliselt kas osakonnajuhataja või asekanstleri tasand. Seal räägitakse tihti pike-malt ja sügavamalt asjadest. Võiks olla kokkusaamisi ka natuke teiste siht-gruppidega. Mõnel pool on meil partnerite puudus. Meie üheks sihtgrupiks on kogu ühiskond olgu siis toidu tarbijad või siis ühiskond laiemalt, nende tarbijate esindusorganistatsioonidega on side väga nõrk. Kindlasti oleks oluline ka sinna-poole sõnumeid viia. Aga paraku tunnetab tarbija meie olemasolu ainult siis, kui mingi jama on. Niikaua, kui toiduga probleeme ei ole – mingeid haigusi või muid asju, siis selles osas ei tunnetata ministeeriumi rolli praktiliselt üldse. Me kipume avalikkusele olema ikka toetuste ministeerium, kuigi ministeeriumi haldusalast 2/3 ja ministeeriumi seest 1/3 on orienteeritud puhtalt toidu-ohutusele.
10. Vahelduva eduga. Mis puutub pressi poolt, siis minu kui kõrvalseisja arvamuse kohaselt see enam-vähem toimib ja tööjaotust arutatakse. PRIA ja ministeeriumi igapäevane kommunikatsioon on paranemas. Kindlasti võiks ta veel parem olla. Aga praegu on kommunikatsiooni mingil määral häirinud tamp mõlemalt poolt – nii kiirus PRIAs kui ka kiirus ministeeriumis. Tihti on kommunikatsiooni häiri-vaks teguriks see, et me mõlemad näeme tihti teises ainult seda poolt, mis meid puudutab ja siis tundub mõlemapoolselt, et teien pool võiks teha kiiremini või paremini. Mõned probleemid, mis on tekkinud, tunduvad kunstlikena. Selles osas arvan, et kui need asjad lähevad rööpasse – et meetmed käivad ja tekib

kogemus, et mitu korda tuleb teha sama meedet, siis on see kindlasti lihtsam. Aeg parandab kommunikatsiooni ka. Üks probleem on see, et me oleme korduvalt üritanud kord kuus PRIA ja ministeeriumi juhtkondadega kokku saada, siis seda traditsiooni ei ole me suutnud siiski sisse viia. Pigem on nii, et juhtkondade kohtumised toimuvad siis, kui pingeid on juba kriitilisest massist natuke rohkem ja see tekitab neil harvadel kohtumistel mitte väga koostööalt õhkkonna.

II Põmi osakonnajuhataja, 9. detsember 2004

1. 4,5 aastat
2. osakonna juhatamine ja osakonna üldise töö koordineerimine, osakonna põhiülesannete hulka kuuluvad piima-, liha-, teravilja-, puu- ja köögivilja ühtne turukorraldus.
3. PõMi üldine ülesanne on luua seadusandlik raamistik põllumajandustootjate jätkusuutlikuks tegevuseks ühtse põllumajanduspoliitika raames. Et kõik võimalused, mis ÜPP annab põllumajandustootjale, oleksid tootjale kättesaadavad ja arusaadavad, vajadusel selgitamised ja põllumajandustootjate huvide kaitsmine.
4. PRIA kui makseagentuur peab administreerima toetusi, tegelema menetlemise protsessi ja taotlejatega, mingil määral peab olema kaasatud seadusloome protsessi, et kõik protseduurid saaksid õiguslikud ja õigesti paika pandud ja et kõik rahalised vahendid oleksid õigesti kasutatud, et ei oleks rikkumisi ja eksimusi.
5. Piiri peaks kka saama tõmmata, see on analoogia riigi tasemel seadusandliku ja täidesaatva võimuga. Ministeerium loob keskkonda ja PRIA rakendab. PRIA peaks olema kindlasti seadusloomesse kaasatud ja seda õigeaegselt, kuna praktilisi nüansse, mida on vaja reguleerida, teab PRIA paremini ja ta peab saama seda õigusakti pärast rakendada.
6. PõMi sihtgrupiks on põllumajandustootjad, töötlejad, tootjate ühendused, maaelanikkond, kalamehed.
7. PRIA sihtgrupid on sisuliselt samad.
8. Suures piiris ikkagi toimub. Üks põhiline infokanal on Põllumajanduse ja Maaelu Arengu Nõukogu, kus valitsuse ja tootjate ühenduste esindajad kokku saavad ja kõik rakendatavad meetmed ja ka nõ päevapoliitilised üles kerkinud küsimused läbi arutatakse. Ja selle kaudu jõuavad tootjate mured ja ettepanekud ministeeriumini. Peale selle on teabekeskused ja nõustamised, mille tegevus on teatud määral ministeeriumi koordineerida. Peale selle on mitmesugused ümarlauad, mida kaubanduse ja töötleva tööstuse osakond toimetab. Peale selle on Euroopa komitee menetluse töögrupid, kus kõik inimesed, kes Brüsselis komitoloogia-protsessis osalevad, kogu informatsiooni peavad edasi andma ja seal on tootjate esindajad kaasatud. Väga tihe koostöö on *Maamajanduse* ja *Maalehega*, kus artikleid on. Oleme avatud kõikidele kutsetele, mis tootjate vabariiklikest või maakoondlikest organisatsioonidest tulevad, nii et käime päris palju ühekordseid esinemisi tegemas. Arvan, et selle võiks rahuldavaks lugeda.
9. Paremini võiks olla see, et kui meil oleks inimesi rohkem, siis me jõuaksime rohkem käia esinemas. Teatud hetkedel oleks see vajalik, aga ma ei arva, et see peaks olema pidevalt. Enne uute skeemide rakendamist tuleks rääkida, mis tulema hakkab. Liitumisjärgselt, kui me kõik uued skeemid ühe korra läbi teeme, siis edaspidi muutuvad need rutiiniks ja siis on küsimus ainult selles, kui tulevad mingid muutmised ette. Praegu on see kõige hullem periood, edaspidi on teatud stabiilsus ja järjepidevus ja siis ei ole seda vajadust nii palju käia. Kui me

räägime otsetoetustest ja täiendavatest otsetoetustest, siis kui järgmise aasta kavad paika pannakse, siis tuleks käia ja sellest rääkida.

10. PRIA ja PõMi kommunikatsiooni osas on paremaid ja halvemaid aegu. On inimesi, kellega on väga hea tööalane suhe ja on inimesi, kellega need suhted nii hästi ei laabu. Palju oleneb inimestest, nii nagu ka mul osakonnas on mitmesuguseid inimesi, on ka mujal. On inimesi, kes probleemi ilmnedes pakuvad kõrvale ka lahenduse ja on teised inimesed, kes püüavad ainult probleemi tõstatada, aga lahenduse leidmisel kaasa mõelda ei taha.

III Põmi osakonnajuhataja, 17. november 2004

1. Kolm aastat ja kaheksa kuud
2. osakonna juhtimine, osakond tegeleb maaelupoliitika väljatöötamise ja ellu rakendamisega.
3. PõMi peamised ülesanded on vastavalt viimasele muudatusele riigi maaelupoliitika väljatöötamine, osalemine ELi põllumajanduspoliitika väljatöötamises ja rakendamisel, toiduohutuse- ja veterinaarkontroll, põllumajandusteaduse arendustegevus ja taimekontroll.
4. PRIA ülesandeks on toetuste administreerimine.
5. Piir läheb üldisel tasandil – Põmi ülesanne on poliitiliste eesmärkide täitmine ja neile vastavalt õigusaktide väljatöötamine ja avalikustamine riigi teatajas. Nende seadusandlike aktide alusel toetuste ja registrite rakendamine on PRIA ülesandeks. Mida varem kaasata rakendusametis õigusaktide ettevalmistamisse, seda kergemini läheb rakendamine. Minu meelest peaks PRIA osalema juba ELi õigusaktide koostamisel ja pärast muidugi andma tagasisidet rakendamise kohta, et seda saaks arvestada õigusaktide muutmisel. Peaksid olema seire-eeskirjad. Hindan rakendamise kohta info kätte saamist hindega 4+. Meid huvitavad eelkõige arvud, kuidas on toetuste taotlemine läinud ja teiseks see, mis on rakenduslikud probleemid. PRIA-l on päris hea tava saata ametlik kiri selle kohta, mida on vaja rakendusaktides muuta, kui põrkutakse mingite probleemide vastu. Kui on vaja toetuste kohta PRIAst andmeid saada, siis saab need andmed büroojuhtaja ja osakonnajuhataja tasemel väga kiiresti.
6. PõMi sihtgrupid on maaelanikkond, sealhulgas põllumajandustootjad, toidu käitlejad, sellest tulenevalt on kõige tähtsam sihtgrupp toidu tarbija nii linnas elavad kui ka teistes liikmesriikides, kuhu on toitu viidud.
7. PRIA sihtgrupp moodustab PõMi sihtgrupist selle osa, kes saab toetust.
8. Põmis on vastavad üksused, kes tegelevad meetoodiliselt sihtgruppidega – avalike suhete osakond, kus on pressibüroo, mis täidab tihti tule kustutamise rolli, mis on ka väga vajalik ja veel on teavitusbüroo, mis täidab teavitamisrolli. Meedia on üks kanal, internetilehekülge loen üsna tähtsaks, kuna need inimesed, kes mulle helistavad ja infot soovivad, need suunan meie veebilehele. Väiksemale sihtgrupile ja PRIA on siin teinud head tööd – taotlejad saavad trükist abiks taotlejale. Aga tulevikus võiks tunduvalt rohkem olla maaelanikele ja toidu tarbijatele infolehti ja infobrošüüre ja plakateid, mis on natuke maaelu propageeriva eesmärgiga – trükimaterjale. Saab jagada näiteks arsti eestoas jne. Plakatid oleksid päris toredad, neid saab igale poole kleepida. Need on maine tõstmiseks. Ajakirjanduses on 40% täielik jama, aga inimesed usaldavad seda. Võiksid olla telesaated, ilmselt on ETV usaldusväärsem, kui ajalehed, kuna on riigitelevisioon. Seal võiks ka iga filmi vahele näidata näiteks maapilte, rõhuda inimese romantikatunde. Raadio kohta ei oska ma midagi öelda, kuna ma ei

kuula eriti raadiot. Tootjaorganisatsioonide esindajad saavad ka üpris täpse info ja nendega toimub ümarlaud, kus me räägime suuliselt.

9. PRIA-ga saab ainult paremaks minna kommunikatsioon ja mina näen, et see ongi läinud paremaks. Spetsialistide tasandil on palju kohtumisi, sest alati ei pea ülemus juures olema. Ülemuse juurde minnakse ainult selliste probleemide korral, millest üle ei saa. Kiirete tööperioodide puhul oleme juurutanud telefoni-koosolekud. Reedeti leppisime kokku kindla aja ja alati siis toimus telefoni-koosolek. Teeme iga kuu plaanid ja ühe rohkem on hakanud plaane täide mine-ma. Palju suhtlemist on ka maili teel. Kõik küsimused kirjutatakse üles ja neile vastatakse ja oleme viimasel ajal fabritseerinud seda, oleme aasta tagused mailid üles otsinud ja sealt on näha, et mingi teema on siis selgeks vaieldud ja nüüd ei pea enam selle juurde tagasi tulema.
10. Ma ei kommenteeri PRIA ja PõMi vahelist kommunikatsiooni juhtkonna tasan-dil, kuna ühel hetkel tegin endale selgeks, kes ma olen. Ma olen osakonna-juhataja ja pean teatud asjad ära tegema. Ei PRIA-l ega ka PõMil ei ole kerge ja eeldan, et lähema viie aasta jooksul ei lähe kergemaks. Kui koosolekutel läheb aktiivseks mõttevahetuseks, siis on väga paha, kui aktiivne mõttevahetus pärsib lõpptulemuseni jõudmist. Telefoni teel on isegi parem suhelda, kuna kuuled ainult häält ja hääletooni järgi saab mõndagi aru, aga kuna kehakeelt ei näe, siis on lihtsam suhelda. Võib ka toru hargile panna ja rahuneda ning pärast kõne tagasi võtta ja juhtkonna tasemel oleme seda teadlikult teinud – võtnud hetkeks aja maha. Osakonna tasandil ei ole tulnud seda teha. Kõigil on raske ja ei ole mõtet seal rääkida seda, kui paha mul on olla, aga sel juhul ei jõuta lõpptulemu-sele lähemale.

IV Põmi spetsialist, 1. detsember 2004

1. 14 aastat
2. riikliku arengukava koordineerimine ja tehniline abi
3. põllumajanduspoliitika elluviimine
4. ministeerium töötab välja seadusandluse ja PRIA on rakendusasutus ning viib toetuste osa täide
5. piiri on raske tõmmata. Puutun sellega iga päev kokku. Meie anname välja info, et selline seadusakt on olemas ja on jõustunud, siis PRIA ülesandeks on edasine rakendamine. Tegelikult peaks ministeerium kaasama juba suurte arengukavade koostamisse sotsiaalsed partnerid. Viimaste õigusaktide koostamise osas on olnud PRIA-ga koostöö – saadetakse eelnõu enne kinnitamist PRIA-le, rahandusministeeriumile.
6. meie büroos on näiteks sotsiaalsed partnerid, taluliidud, põllumajandustootjad, EVEA ja põhiliselt need, kes on PMANis esindatud.
7. PRIA sihtgrupiks on taotlejad, põllumajandustootja ja teised potentsiaalsed taotlejad. Ei saa nii võtta, et PõM teavitab ühele sihtgrupile ja PRIA teisele, see on ikka koostöö.
8. võin öelda ainult oma osakonna raames - isiklike kontaktide ja kodulehekülje kaudu. Saadame RAKi juhtkomisjoni liikmetele info ja sealtkaudu läheb see edasi, kui palju siis keegi infot edasi annab.
9. nii kaua, kui ühest ideest tuleb välja toetuskeem, see võtab väga palju aega. Näiteks riikliku arengukava kohta saatsime välja kirjad ja palusime sihtgruppi-delt arvamust, aega selleks oli üle kuu, aga tagasisidet tuli väga vähe. Ideaalis ei saa ministeerium sotsiaalsetele partneritele kirjutada ette arengukava, nad peak-

sid ise seda tegema, neil on esindus PMANis olemas, aga nad karjuvad siis, kui kõik on juba läbi.

10. oma tasemel arvan, et toimib, juhtkonna tasemel ei kommenteerin, pole minu rida.

V Põmi spetsialist, 11. veebruar 2005

1. 4,5 aastat
2. Peamised tööülesanded natuke muutuvad, aga siin oli see Euroopa Liidu seadusandluse üle võtmine, erinevate analüüside ja kokkuvõtete koostamine. Ülesandeid on hästi laialt, aga need on põhilised.
3. Põllumajandusministeeriumi peamiseks ülesandeks on põllumajandusvaldkonna koordineerimine ja põllumajanduse jätkusuutlikuse tagamine. Seda tehakse läbi erinevate mõjutusvahendite – oleneb rahade suunamisest ühte ja teise kohta, erinevate meetmete ja piirangute kasutuselevõtust. Põllumajanduspoliitika.
4. PRIA peamised ülesanded on osade poliitikate rakendamine, põhimõtteliselt raha jagamine, sellega seotud kontroll ja muu sh info haldamine.
5. Mõnes mõttes küll saab piiri tõmmata – järelevalve ja otsene raha jagamine on asi, millega meie siin küll kohe kindlasti ei tegele. Aga vastutus seadusandlike aktide koostamise osas on meil. Meie oleme kõrvalseisjad, aga PRIA inimesed on iga päev rakendamise sees ja on igati loogiline ja mõistlik, et PRIA aitab, et õigusaktid oleksid rakendatavad.
6. Peamised ministeeriumi sihtgrupid on toidu tootjad ehk põllumajandustootjad ise, töötlemise sektor ja kuni jaeni välja, kalandus ja turukorraldus ka. Metsamajandus ka, just majanduse mitte loodushoiu pool.
7. PRIA-1 on samad – põllumehed ja põllumajandussaadustega kauplevad, kes saavad kasu erinevatest meetmetest.
8. Erinevatel koosolekutel kontakteerutakse, niisama telefonitsi on pidev kontakt ja side pidamine, läbi ajakirjanduse saab ühte koma teist teavitada ja ise kogume ajakirjandusest infot, mida tootjad arvavad.
9. Äärmisel juhul võiks luua mingisuguse internetifoorumi, kus esitatakse vastastikküsimusi ja nõudmisi ja kommentaare. Minu meelest on side pidamine kolmanda sektoriga toimunud. Kes tahavad infot saada, need igal juhul infot saavad. Ja kes tahavad oma arvamust öelda, need seda ka teevad. Alati on virisejaid, kes ise ei tee jõupingutusi, et ise infot saada.
10. Siin on erinevaid arusaamatusi ja mittekommunikeerumisi ette tulnud, aga minu meelest üldiselt info liigub, vähemalt spetsialisti tasandil – võimalik on maili ja telefoni teel ühendust võtta.

VI Põmi PR-juht, 3. november 2004

1. 12 aastat
2. Avalike suhete juhtimine, nii pressitöö kui teavitustöö.
3. Strateegia tegemine, peamine on seadusloome, järelevalve ja kontroll ning finantsid. Ministeerium peab kontrollima nii rahaliste vahendite kasutamist kui ka auditeerima haldusala organisatsiooni.
4. PRIA on täidesaatev organ, kes teavitab toetustest, menetleb neid ning kontrollib ja teostab järelevalvet.

5. Ministeerium loob õigusliku raami ja PRIA rakendab selle ellu. PRIA peaks olema partnerina seadusloomesse kaasatud, annab tagasisidet selle kohta, kuidas üks või teine seadus elus rakendub.
6. PõMil on palju sihtgrupe, kuna tegeleme paljude valdkondadega ja igas valdkonnas on omad sihtgrupid. Maal on põllumajandustootja, kalamehed (kellega peaks rohkem tegelema), toidu käitlejad, kaubandusorganisatsioonid ja toidu tarbijad, nendega võiks tegeleda rohkem. Konkreetse teavitamise võiks jätta allasutusele ja PõMi ülesandeks maksumaksjate teavitamise – miks nii suured toetussummad lähevad maale ja mis kasu nemad sellest saavad. Oluline sihtgrupp on linnainimene ja maksumaksja, aga seda teavituse osas. Tuleks üldisema teavituse peale minna.
7. PRIA sihtgrupid on talunik, ettevõtja, kalamees, töötlev tööstus.
8. PõMi kommunikatsioon toimub läbi erialaliitude ja tootjaorganisatsioonide või siis ministri poolt loodud PMANi kaudu. Meedia on nii sihtgrupp kui vahend, tuleb meediat harida. Ka allasutuste kaudu jõutakse sihtgruppideni. Ministeerium ei jõua otse Juhani ja Jaanini, kasutame nii kirjutavat kui ka näitavat meediat ja erialaliite.
9. Tuleks kasvatada valitsusväliseid organisatsioone, nende arusaam oma tegevusest peaks kasvama, nad peaksid toetama riiki. Erialaorganisatsioonid tõstavad pidevalt üles probleeme, probleemitsevad ja loovad sellega üldsuse ees madala imidzi. Nendega tuleks ideaalis tõhusat tööd teha ja nemad kommunikeeruvad edasi.
10. PRIA ja Põmi omavahelist kommunikatsiooni oskan hinnata ainult oma valdkonnas ja hindan heaks. Tean, et osakonnad suhtlevad PRIAga ja olen kuulnud, et seal on kommunikatsioonihäired, aga ma ei saa aru, miks.

VII Põmi PR-spetsialist, 3. november 2004

1. 30 aastat
2. Ajakirjanduse jälgimine, nõuandekeskustest tulnud tagasiside hankimine, probleemsete ja keerukate ning vastuoluliste küsimuste analüüsimine. Sageli tuleb kokku puutuda poliitiliste küsimustega ja tuleb majanduspoliitilisi vastandlikke arusaamu võrrelda ning lahendusi välja pakkuda.
3. Maaeluprotsessi juhtimine läbi eelarve ja seaduste ettevalmistamise, teabelevi ja muidugi järelevalve ka. Põllumajanduspoliitika ja maaelupoliitika eesmärkide saavutamine läbi eelarve ja seaduste. Suur osa eesmärkidest tuleb EList. Eesmärkide saavutamisel on meil võimalik varieerida ja rõhuasetusi muuta kuni poole ulatuses. Näiteks ELi maaelu arengu määrus 2007-2013 annab igale liikmesriigile vabaduse suunata kuni 45% vahenditest riigi enda poolt oluliseks peetavasse valdkonda. Üks suur lõik, millega oleme erinevate kanalite kaudu tegelenud, on avaliku arvamuse ja sihtgruppide arvamuse uurimine, kas info on usaldusväärne, kättesaadav ja mõistetav. Oleme neid uurimusi teinud nõustajate kaudu ja kasutanud ka PRIA omi. Oleme ka oma majas püüdnud seda teadmist levitada, näiteks üks osakond ei mõistnud kommunikatsiooni ja info levitamise osatähtsust. Nüüd on nad aru saanud.
4. PRIA peamised ülesanded on põllumajanduspoliitika elluviimine läbi erinevate toetusmehhanismide.
5. PRIA on täidesaatev institutsioon ja PõM on seadusi ettevalmistav, aga siin on ka kattuv ala. Ükski seadus või määrus ei tohi olla nii tehtud, et see ei ole rakendatav. Üks on poliitika kujundaja ja teine selle elluviija.

6. Põmi kõige suurem sihtgrupp on toidu tarbijad, kellega tuleb pidevalt tegelda, et saada nende kaudu avalikkuse toetust poliitika kujundamisel parlamendis. Aga me ei saa loota, et tarbija saaks aru tänapäeva põllumajandus- ja maaelupoliitika keerukusest. Teine sihtrühm on põllumehed, selle grupi võib jagada kolmeks – alternatiivtootjad, väiketootjad ja suurtootjad. Poliitiliselt kiputakse väike- ja suurtootjaid vastandama, aga tegelikult on nad suhteliselt sarnased. Meedia on ka üks sihtgrupp ja Põllumajandusministeeriumi allasutused, teiste riikide institutsioonid ja ka erakonnad ning endised põllumajandusministrid pöörduvad väga sageli meie poole.
7. PRIA sihtgrupiks on põllumehed, külade arendajad, töötlev tööstus.
8. PõMi kommunikatsioon toimub sihtgruppidega mitmete erinevate kanalite kaudu. Kõigepealt trükised – aastaraamat, mitmed erinevad ülevaated välis- ja kodumajandustele, aastas anname välja kolm Euronõud Maalehe vahel, Postimehe vahel linnaelanikele “Põllult põske”, TVs Maahommik. Süsteemne kommunikatsioon toimub ka EPKK kaudu, kes korjab põletavaid küsimusi iga kuu kohta ja saadab meile, mina teen alati nende kohta üldistusi ja avaldame nende teemade vastused Maamajanduses. Üks asi on ka probleemsete artiklite kirjutamine päevalehtedesse ja Maalehte, vastused juba ilmunud artiklitele ja võimalike probleemide ennetamiseks. Üks keskseid küsimusi on ka probleemide lahendamise – miks nii arvatakse ja miks ei saada aru, ei usaldata ja miks ei ole kättesaadav. Kättesaadavus ei põhine mitte füüsilisel kättesaadavusel vaid tagasiside näitab seda, et info on liiga keerukas. Infot tuleks esitada ettevõtjakeskselt, mitte fondikeskselt, nagu seni on olnud. Väga palju tagasisidet tuleb ajakirjandusest, loeme kõik põllumajandust puudutava läbi. Mingist probleemist arusaamine tekib 5-6 aasta jooksul, pärast sellest rääkima hakkamist.
9. Ideaalne kommunikatsioon põhineb usaldusel, me peaksime püüdma mõista vastast – teisele poolele on oluline tähendus, kas meil on ühiseid tähenduse punkte? Koostööle aitab kaasa vastastikune tähenduse aktsepteerimine.
10. Infovahetus PRIA ja PõMi vahel toimib. Paljud seaduste ja määruste eelnõud eeldavad PRIA-ga konsulteerimist ja sageli on PRIA sõna peale jäänud, kuna PRIA inimesed on öelnud, et see ei ole praktikas teostatav. Ma ei saa siin vahekohtunik olla, kuna ei tea, kes keda ja mis punktis ei ole aktsepteerinud. Üldiselt hindaksin kommunikatsiooni hindega 4. Viiest jääb puudu seesama tähenduse mõistmine, kui PRIA kirjutab midagi ja mina lasen selle kõrvust mööda.

VIII Põmi PR-spetsialist, 5. november 2004

1. Peaaegu poolteist aastat.
2. Meediasuhted st võtan vastu ajakirjanike päringuid, vastan neile ja annan ülevaadet ajakirjanikele selles osas, mis põllumajandusministeeriumis toimub.
3. PõMi peamiseks ülesandeks on seadusloome protsess ja põllumajanduspoliitika kujundamine.
4. PRIA on nõ järelvaataja ja täidesaatja, rakendusasutus.
5. Tõmbaksin piiri sealt, et kui üks valmistab ette seaduse, siis PRIA hakkab reguleerima toetusi puudutavate seaduste ellu viimist ja rakendamist. PRIA peaks olema kaasatud seadusloomesse, seega on piir minu jaoks natuke udune. PRIA ei peaks hakkama seadusi kokku kirjutama ja PõM ei peaks hakkama tegelema registreerimise või toetuste väljamaksmisega, seadusloome protsess peaks olema küll tihedas koostöös.

6. Kuidas vaadata, PõM tegeleb toiduohutuse ja maaelu arenguga ja siis on sihtgrupiks terve Eesti elanikkond. Aga kitsamalt vaadates on sihtgrupiks põllumajandustootja ja maal elav inimene. Erinevate programmide ja projektide kaudu toetame erinevaid sihtgrupe ja neid on palju – maanaised, koolid jne.
7. PRIA peamised sihtgrupid on üldisemas mõttes maaelanikkond ja kitsamas mõttes põllumajandustootja.
8. Ma arvan, et meil on kõvasti arenguruumi ja ütlen, et ma ei oma isegi täit ülevaadet, kuidas see toimub. Ma ise tegelen peamiselt meediaga, siis meedia vahendusel, kui vaatan ajakirjanike listi, kes on meiega ühendust võtnud ja neid väljaandeid, siis see on üpris lai. Aga rääkides erinevate osakondadega saan ma teada, et sihtgrupid kellega nad töötavad ja kokku puutuvad, siis mina oma töös ei puutu nendega üldse kokku. Enamasti on nende kokkupuutepunktid vastavalt seadusloome protsessile – kellele nad mingit seadust ette valmistavad, siis vastavalt selle sihtrühmaga on neil ka tihedam koostöö. Veel peaks olema info vahendamine ka läbi teavitajate. Meedia on ainult üks osa, aga ülejäänud on vahetu suhtlus ja teabepäevad. Aga kui palju PõM neid organiseerib, siis mul puudub täpsem ülevaade. Tagasiside, mida mina saan, on teavitajate kaudu – vastavad ühingud teevad kokkuvõtted ja saadavad meile mailile. Ja loomulikult, kui ise käia kusagil konverentsidel ja seminaridel ning kohtuda seal tootjate või siis ükskõik mis sihtgrupiga, kellele seminar on tehtud, siis saab ka sealt vahetut tagasisidet ja seda ma hindan kõige suuremaks oma väärtuse poolest. Loomulikult tuleb osa tagasisidet ka meedia kaudu.
9. Kõiki asju ei pea organiseerima ministeerium, aga seaduslooma protsessi peaksid olema varasemas etapis kaasatud need inimesed ja organisatsioonid, keda see seadus puudutama hakkab. Siis, kui me teeme mingi põhja seadusest valmis, kanname selle kuskil ette ja ütleme, et nädal aega on aega anda tagasisidet, siis ma näen, et selline variant ei toimi. Nende organisatsioonide esindajad ütlevad õigustatult, et me ei jõua oma sihtgrupiga asju läbi arutatud ja siis ütleb ministeerium, et nad ei andnud tagasisidet ja ma leian, et siin on üks surnud punkt. Kuna PõM valmistab ette seadusloomet, siis peab neil olema ülevaade, kuna täpselt millegagi pihta hakatakse, on ju õigusloome plaan, siis peaks andma signaali, et hakatakse ette valmistama sellist seadusandlust, sihtgrupp peaks teadma, et korraldame vastava arutelu ja kutsume sinna PõMi need spetsialistid, kes seda seadust ette valmistavad ja kes ütlevad, kuhupoole hakatakse midagi muutma. Ja ma näen, et seaduse kokkukirjutamise esilalguses etapis peaksid olema sellised töörühmad või vähemalt paaris kohas Eestimaal koos käima, et küsida, mis on selle sihtgrupi ootused, kelle jaoks me seda seadust hakkame ette valmistama. See, et kui kuulata nad ära ei tähenda, et me peame hakkama seda ka kohe rakendama, aga et sul oleks vähemalt mingi pilt, mitte nii, et sa lajatasid oma nägemusega ja nemad seal ütlevad, et me ei ole sellega üldse nõus ja sina ütled et hilja, ma ei saa seda enam muuta.
10. Mulle tundub kõrvvalt jälgides, kui palju kerkib üles probleeme, siis see kommunikatsioon ei ole mitte täiuslik. Samas jälle minu enda suhtlemine PRIAga, mis puudutab minu tööd, mulle tundub, et see sujub. Mulle jääb mulje, et probleemid, mis üles kerkivad, on väga sageli sisuliste osakondade vahel.

IX PRIA peadirektor, 8. oktoober 2004

1. 4 aastat
2. PRIA operatiivne juhtimine, aga ka koos juhtkonnaga PRIA arengu suunamine ja elluviimine.

3. Põmi peamiseks ülesandeks on eesti põllumajanduspoliitika kujundamine tootjatele ja maaelanikele soodsas suunas. Suhtlemine teiste ministriumidega selle peaesmärgi elluviimiseks.
4. PRIA peamised ülesanded on põhimäärusega fikseeritud – ELi ja Eesti toetuste administreerimine ja põllumajandusega seotud teatud registrite pidamine.
5. Põmi poolt on poliitika ja sellest tuleneva seadusandluse väljatöötamine ning PRIA ülesandeks on selle poliitika elluviimine. PRIA inimesed on rakendamisega seotud ja teavad seda, kas määrus on praktikas teostatav või mitte, seega on praktilise poole pealt väga kasulik, kui ka PRIA inimesed osaleksid määruste ettevalmistamises.
6. 70% inimestest elab linnas ja 30% maal, kusjuures põllumajandusega on seotud ainult 4-5% inimestest. Peamine grupp on põllumajandustootja, aga järjest suurem osatähtsus on ka kõigil maaelanikel.
7. PRIA sihtgrupid on eelkõige toetuste taotlejad, registritega seotud inimesed, nõustajad, meedia.
8. Teavitussüsteem on välja töötatud, alates veebilehest, abiks taotleja, infoleht, Maalehes oma lehekülg, Maahommik TVs ja raadio- ning televisioonisaated. Tagasiside on sihtgruppide poole pealt see, et nad tahavad raadiost ja televisioonist saada PRIA infot. Küsitlused, kust oleme saanud kõige adekvaatsemat ja objektiivsemat tagasisidet, lisaks piirkondlikelt töötajatelt.
9. Ideaalne kommunikatsioon – sihtgruppide küsitlused, nende töötlemisel saadud info rakendamine ja uuesti küsitlused ning selle protsessi kordamine.
10. Kogu info saame kätte, aga küsimus on selles, kui kvaliteetselt ja õigeaegselt me infot saame, see võib olla probleem.

X PRIA osakonnajuhataja, 7. oktoober 2004

1. 4 aastat
2. Osakonna ülesanded on kohapealsete kontrollide läbi viimine, minu ülesandeks on osakonna juhtimine, töö koordineerimine - vajalikud vahendid ja võimalused, et oleks vastav personal.
3. PõMi ülesandeks on eelkõige põllumajanduspoliitika kujundamine, seista hea selle eest, et eesti põllumees elaks võimalikult hästi, tagada toiduohutus, osalemine ELi põllumajanduspoliitika kujundamises ja rakendamises Eestis.
4. PRIA on makseagentuur, mis maksab erinevaid põllumajandustoetusi ja lisaks on veel registrid.
5. Piir läheb sealt, et PõM teeb poliitikat ja PRIA rakendab, see peab tihtipeale koos käima, kuna rakendamine mõjutab poliitikat.
6. PõMi põhiline sihtgrupp on põllumehed, aga ka maal elavad inimesed, kes käivad linna tööle, aga elavad maal; toiduainete ettevõtted ja kogu sektor, ka kalurid.
7. PRIA sihtgrupid on peaaegu samad, metsamehed ka mõnes mõttes.
8. PõMi kommunikatsioon sihtgruppidega käib peamiselt läbi PMANi ehk tootjate esindajatega, teabepäevad, pressiteated, brošüürid ka. PRIA kommunikatsiooni puhul käib kogu kommunikatsioon pressinõuniku kaudu – teeb strateegiaid ja teavitab. Peamiselt teabepäevad, infoleht klientidele – läheb täpselt sihtgrupile, artiklid Maalehes ja teistes lehtedes, pressiteated, radioesinemised, kodulehekülg. Tagasiside küsitluse kaudu, tootjaorganisatsioonide kaudu (taluliidud), ma ei usu, et taotlejatega kokku puutuvatelt inspektoritelt tuleks olulist tagasisidet, pigem on tegu konkreetse tööülesande täitmisega, tagasiside ei ole nende

kohustus ja ma ei usu, et nad tagasisidet edasi annavad, ma ei tea, kas sealt üldse tuleb tagasisidet.

9. Tuleks sihtgruppide seas uuring teha ja tulemuste põhjal otsustada, kuidas kommunikatsioon ideaalilähedasemaks muuta.
10. PRIA ja PõMi vaheline kommunikatsioon on suhteliselt kaootiline, mis puudutab toetuste ettevalmistamist, vahel toimub ja siis jälle ei toimu, PõMi põhirõhk tundub olevat Brüsselil ja kodused asjad on suhteliselt unarusse jäetud. Infovahetus ei toimi hästi. See info, mis komiteedest tuleb, jääb PõMi kinni ja me ei saa seda sealt kätte. PRIA poolt PõMi on kommunikatsioon üsna samamoodi – kui mõni teema üles võetakse, siis on tihe infovahetus, hiljem raueb ja süsteemust ei ole, kontaktid on, aga kuidas info PRIAs liigub ja kes seda siis kellele edastab – see on samamoodi rohkem spontaanne.

XI PRIA osakonnajuhataja, 7. oktoober 2004

1. 4 aastat
2. toetuste osakonna juhataja ülesandeks on osakonna juhtimine, osakonna ülesanneteks on administratiivse kontrolli teostamine ja määruste ettevalmistamine, põllumajanduspoliitika elluviimine.
3. Põm teeb põllumajanduspoliitikat - Eesti huvide kaitsmine Brüsselis, Eesti tootjate huvide kaitsmine ja farmerite suunamine tulevikku ehk mis tooteid tasub ja ei tasu kasvatada.
4. PRIA ülesanne on põllumajanduspoliitika ellurakendamine, meie ei tee poliitikat. Määruste ettevalmistamisel on meil loomulikult ka sõnaõigus öelda, et seda poliitikat on raske rakendada ja võimalus teha ettepanekuid rakendussätete menetlemise osa kohta. Rakendamine – kuulutame toetuse välja, võtame taotlused vastu, administratiivsed ja kohapealsed kontrollid, teeme määramise käskkirjad ja maksame toetuse välja.
5. Piir on hägune ja ma arvan, et peabki hägune olema, kuna kõiki küsimusi ei saagi lahendada ühe mõõdupuu järgi, vaid pigem *case-by-case*. PõM annab kätte üldsuunised, näiteks aastaks 2007 tahame toetada kartulikasvatajaid n summa ulatuses. PRIA ülesandeks on siis välja selekteerida õiged kartulikasvatajad, keda toetada ehk sõelduda teradest välja sõklad. Meie ülesanne on see, et raha läheks õigele sihtgrupile.
6. PõMi sihtgrupid on sotsiaalsed partnerid (tootjate organisatsioonid ja ühistud), talunikud ja maainimesed (alternatiivtootjad, pensionile jäänud linnainimesed jne), kalurid, põllumajandussaaduste töötajad, põllumajandustoodete eksportöörid ja importöörid, kõik kellel on kokkupuude töödeldud või töötlemata põllumajandussaadustega ja ka Põmi valitsusalas olevad asutused.
7. PRIA sihtgrupid on samad.
8. PRIA kommunikatsioon läbi “Abiks taotlejale” materjalide, ajaleheartiklite, Maaleht, televisioon, piirkondlikud bürood, kus taotluste vastuvõtjad on nagu elavad infopunktid. Tagasiside tuleb läbi selle, kas toetuse taotlejaid on palju, kas nad on rahul ja kas nad on oma avaldused õigesti täitnud. Taotlejate rahulolu kohta tuleb tagasiside läbi pretensioonide – helistatakse, saadetakse e-maile nii keskusesse kui ka piirkonda, mõni pöördub otse kohtusse. Arvestades toetuste mahtu, on negatiivne tagasiside suhteliselt väike – tavaliselt protestivad need, kes jäävad toetusest ilma, aga ilma jäävad nad peamiselt seetõttu, et on liiga ahneks läinud – küsivad toetust ka selle jaoks, mille jaoks neil ei ole õigust toetust saada.

9. PRIA kommunikatsioon sihtgruppidega on praegu ideaalist kaugel, aga arvan, et see kujuneb praktika käigus ja elu paneb selle ise paika. Tendents, et tehakse nõuandekeskused, on õige ja see parandaks kindlasti kommunikatsiooni ja talunike informeeritust. Varem koolitasime taotlejaid, aga nüüd otsustasime koolitada hoopis nõustajaid ja ma arvan, et see on õige.
10. PRIA ja Põmi vaheline kommunikatsioon on nii ja naa, see oleneb väga palju inimestest, kellega suhtled. On inimesi, kellelt saad väga palju ja adekvaatset informatsiooni ja on inimesi, kellelt sa pead infot välja pinnima. Näiteks turukorraldus on vaeslaps, aga veinikaubanduses liigub info väga hästi. Palju oleneb sellest, missugused inimesed on Põmis ja missugused on PRIAs. Kommunikatsioonile aitaks kaasa see, kui Põllumajandusministeeriumi inimesed tuleksid 2-3 kuuks praktikale PRIAsse ja meie inimesed läheksid PõMi praktikale.

XII PRIA spetsialist, 13. oktoober 2004

1. 1,5 aastat
2. investeringutoetuste taotluste analüüsimine
3. põllumajanduspoliitika kujundamine ja toetuskeemide ning seadusandluse väljatöötamine.
4. PRIA ülesandeks on PõMi poolt välja töötatu rakendamine, registrite pidamine ja toetussüsteemide väljatöötamine.
5. Toetusmeetmete põhitingimused on PõMi ülesanne, aga on jäänud selline mulje, et taotlejad ei tea, mis küsimustega pöörduda PRIA poole ja millistega PõMi poole, arvatakse et kuna PRIA jagab raha, siis PRIA ka vastutab nende toetuste väljatöötamise eest kuni väljamaksmiseni välja. PRIA ülesanne on toetuse tingimuste osas taotluste menetlemise protseduuri väljatöötamine ja tuleb jälgida, et PõMi poolt pakutud hindamiskriteeriumid oleksid teostatavad.
6. põllumajandustootjad, maaelu edendajad.
7. PRIA-l samad sihtgrupid.
8. PRIA veebileht, kellel on interneti kasutamise võimalus, siis sealt saadakse kõige tihedamini infot, *PRIA Uudised*, mis on väga populaarsed, *Maahommik*, raadio ka mingil määral, aga ma ei ole kursis, kas seal on mingeid teavitavaid saateid, ka kohalikud lehed – vallalehed ja maakonnalehed. Tagasiside tuleb taotlejatelt taotluste näol ja kui kellelgi on küsimusi, siis nad helistavad, meie osakonnas muud võimalust tagasisideks ei olegi.
9. Võib-olla võiks televisiooni peale rohkem rõhku panna, kuna maakohtades ja vanematel inimestel ei ole internetti, tahetakse rohkem televisiooni kaudu infot saada.
10. Mina ei ole PõMiga eriti suhelnud, aga kirjavahetus lonkab küll, aga tõenäoliselt seetõttu, et otsustamine võtab aega ja siis ongi nii, et järelepärimisele vastuse saamine võtab kaks nädalat aega. Kirjadele vastatakse suhteliselt kaootiliselt. Helistamise puhul võtavad mõnepäevase mõtlemisaja ja helistavad siis tagasi, nii et saame ikkagi küsimustele vastused.

XIII PRIA spetsialist, 13. oktoober 2004

1. 3,5 aastat
2. arvutivõrgu ja serverite korrashoid.
3. põllumajandussüsteemi koordineerimine, nende vastutada on see, missugused seadused tehakse, et nende põhjal toetusi maksta.

4. PRIA viib konkreetseid makseid ellu.
5. Põm on teooria ja PRIA on praktika.
6. PRIA, Valitsus, kõrgemad instantsid, PõM ei tegele minu meelest otseselt talupidajate asjadega.
7. Talupidaja, inimene, kes kasvatab ja taotleb midagi, taotleja; firmad, mis toodavad põllumajandusega seotud asju.
8. Ajalehed, internet, avalikud esinemised, messid, TV ja raadioesinemised.
9. Minu meelest on see suht ideaalilähedane. Kui tahetakse asja lihtsamaks teha talupidajale ja kuna kogu maa on internetiseeritud, siis peaks pöörama rõhku internetiteenustele, siis ei ole vaja televisiooniesinemisi. Kui selline IT-süsteem saab üles ehitatud, siis on vaja vähem taotluste vasuvõtjaid.
10. Ma ei tea PõMi ja PRIA vahelisest kommunikatsioonist mitte midagi.

XIV PRIA PR-spetsialist, 15. veebruar 2005

1. 4,5 aastat (algusest peale).
2. Büroo töö juhtimine, asutuse varustamine asjaamis- ja sekretäriteenustega, ürituste organiseerimine.
3. Põllumajanduse arengusuundade väljatöötamine, seadusandluse väljatöötamine, allasutuste töö koordineerimine.
4. Seadusandluse rakendamine, järelevalve tagamine,
5. PõM annab välja seadusi/määrusi, PRIA rakendab neid (siis menetleb taotlusi jne).
6. Teised ministeeriumid, oma allasutused, liidud, tootjad.
7. Ministeeriumid, taotlejad, liidud, konsulendid, ajakirjandus, PRIA kad ise.
8. Internet, ajakirjandus, televisioon, teabepäevadel esinemised, otsepostitus (nt *PRIA uudised*).
9. Rohkem vahetut suhlemist, suurepärane on personaalne lähenemine, millega PRIA tegelikult ka tegeleb *PRIA uudiste* kojusaatmise näol.
10. Võiks olla parem. Sõltub suuresti ka teemast, inimestest.

XV Harju taluliidu nõuandekeskuse juht, 23. oktoober 2004

1. Kokkupuude PRIA-ga on olnud alates koolitustest, kuni erinevate kanaliteni toetustega seoses. PRIA keskuses olen käinud ainult kaks korda, ei olegi olnud vajadust kohapeale minna. Minu jaoks on PRIA konkreetne asutus, kuhu pöördun konkreetsete küsimustega, millele tahan vastust saada. Internet on väga hea, sest mailiga saadud vastus on selline, mille saab vajaduse korral ka hiljem välja otsida – et leppisime niimoodi kokku. PõMiga on meil vahe 25 km, nii et käin seal suhteliselt tihti, kuna see vahe on nii lühike. Otsene kontakt ministeeriumiga on alates 90-ndate algusest.
2. PõMi ülesandeks peaks olema seaduste ja poliitika välja töötamisele lisaks nüüdsest ka ELile tõestamine, et meie põllumees tahab ühte, teist või kolmandat, ministeerium on muutunud vahendajaks, ei ole enam ülimuslik. Nüüd ei saa palju ise poliitikat teha, sest nii palju tuleb ELi poolt paika pandult. PõMi ülesandeks on seadusandluse ja rakendussätete koostamine.
3. PRIA ülesandeks on väljapakutavate toetuste administreerimine ühest punktist, nii et ei oleks enam mingeid vahelülisid. Mina suhtlen toetuste osas ainult PRIAga, ministeeriumiga selles osas enam ma ei kommunikeeru. Kui tingi-

mused on paigas, siis suhtlen ainult PRIAga, ei ole ju mõtet ministeeriumiga suhelda, see oleks ainult tagantjärgi rusikatega vehkimine.

4. Piir PõMi ja PRIA ülesannete vahel peaks olema põhimäärustega ära määratletud. Kui PõM on mingi määruse välja töötanud, siis PRIA ülesandeks on selle rakendamiseks plaan välja töötada, kokku leppida ja ellu viia, et ei tekiks situatsiooni, et pärast on erinevaid tõlgendamisvõimalusi. Määruste väljatöötamine on ministeeriumi ülesanne ja nende rakendamine on PRIA ülesandeks.
5. PõMil minu nägemuses ei ole sihtgruppe, ta püüab olla hea nii läbi oma valitsemisala, ta püüab olla hea otse, sest ministeeriumi struktuur ei toimi. Sihtgrupid on kaubanduskoda, taluliidud, tootjate liidud. PõM ei peaks põllu-meestega suhtlema.
6. PRIA sihtgrupid on konsulendid ja siis ei pea PRIA enam informatsiooni levitamiseks rohkem tegelema, see peaks läbi konsulentide ja nõuandekeskuste minema. Tuleb usaldada konsulente, et nemad informeeriksid talunikke. Sihtgrupiks on ka põllumajandusministeerium ja tema allasutused, rahandusministeerium.
7. Põmiga on kommunikatsioon ideaalne, seda läbi isiklike kontaktide ja minu iseloomu, kuna olen aktiivne info otsimisel.
8. PRIAga kommunikatsiooni hindan ka heaks, sest kõik mida olen tahtnud, olen ka saanud.
9. Mulle praegune süsteem sobib ja olen sellega rahul, mul ei ole ei PRIA ega ministeeriumi kohta ühtegi negatiivset näidet.
10. Põllumajandusministeerium peab suhtlema PRIAga kui organisatsiooniga, kelle ülesanne on toetusi administreerida ja kui määrustes on plaanis muudatusi teha, siis sellest ka varakult teada andma. Mina seda suhet ei näe ja ei ole sellest ka huvitatud. Minu jaoks on PRIA tähtsam, kuigi mul ei ole sellega otsekontakti.

XVI Läänemaa põllumajandusliidu töötaja, 4. november 2004

1. Tööalaselt alates PRIA loomisest, algul töötasin maavalitsuses. Praegu vahendan teavet toetuste kohta ja väga sageli pöördun PRIA poole küsimustes, mis vajavad selgitamist või mis ei ole määruses üheselt mõistetavad. PõMiga otseselt ei olegi, aga tihtipeale helistan ka PõMi ja küsin selgitusi ning otsin inimeste küsimustele vastust.
2. PõMi ülesandeks on eelkõige Eesti seadusandluse ELi omaga vastavusse viimine.
3. PRIA on eelkõige makseagentuur ja peab toetused võimalikult kiiresti tootjateni viima ning korralikult ja täpselt registreid pidama ning tootjatele andma õiget infot neid puudutavate registriandmete kohta.
4. Piir on nii, et PRIA on allasutus ja ministeerium kirjutab seadusandlikud aktid. PRIA peab ellu viima ja esimesena ministeeriumile märku andma, kui mõni seadusandlik akt ei ole arusaadav või mõni viga on kirjas. PRIA peab olema kaasatud seadusandluse ettevalmistamisse, kuna PRIA ametnikud peavad nende seaduste järgi toimetama ja teabekeskustega ning tootjatega suheldes saab sealt omakorda tagasisidet.
5. PõMi peamised sihtgrupid – allasutused (hallatavad asutused ja teadusasutused), tootja – ministeerium ei tohiks ära unustada, et ta on ikka eelkõige tootja jaoks ja peab kaasa aitama, et põllumajandustootmine saaks ikka toimida. Ka tarbijad ja laiem avalikkus, ajakirjandus, omavalitsused, teised ministeeriumid jne

6. PRIA sihtgrupid on erinevad põllumajandustootjad ja maettevõtjad ja info vahendajad – teabekeskused jne.
7. Mina hindan oma kommunikatsiooni Põmiga heaks ja seda eelkõige seetõttu, et olen ise aktiivselt infot otsinud, sest ministeerium ei paku loomulikult otse teabekeskustele infot, meil on ju koordinaator ja Põmi info jõuab meile PRIA ja pressiteadete kaudu, kas tahad seda või ei taha.
8. PRIAga on sama lugu – helistan, kui midagi jääb segaseks ja saan siis vastuse, hindan heaks.
9. Ideaalis võiks selline info, mis puudutab näiteks toetusi, tulla läbi PRIA, et ei oleks dubleerimist. Praegu tuleb sama teade väga erinevatest kanalitest, näiteks maaviljeluse või TTI teade, mis tuleb otse allikast ja kusagilt teistkaudu ka, tundub et see ei ole täpselt koordineeritud. PõMi allasutustega ei ole info koordineeritud, võiks olla läbimõeldum. Tuleks läbi mõelda ka see, kas näiteks kõik riigiinfo saame oma koordinaatori käest.
10. PRIA ja PõMi omavahelise kommunikatsiooni kohta ei oska midagi öelda, ei ole aru saanud, et seal mingeid kääre oleks. PõM peaks PRIA-lt saama tagasisidet operatiivsemalt või seda rohkem arvestama. Aga PRIA saab tähelepanu juhtida alles siis, kui määrus on käes ja ta ei saa sekkuda määruse ettevalmistamisprotsessi.

XVII FIEst teraviljakasvataja ja Põlva põllumeeste liidu juht, 30. november 2004

1. Suhteliselt tihe, kuna olen kohaliku liidu esimees, siis suhtlen 2-3 korda kuus. Probleemide lahendamiseks, siis otsin vastuse ka PõMist või mujalt. PRIA-ga on kokkupuude hooajati üpris tihe, isiklike probleeme vähem. Kevadel oli päris palju erinevaid küsimusi toetuste taotlemise ajal. Kui probleem on, siis võtan toru ja helistan, nii et saab asjad korda. Ma ei hakka kartma või ootama. Saan ka infot – brošüüre jne.
2. PõMi ülesandeks on seadusandliku baasi korrastamine ja üldise õigusliku tootmiskeskonna tagamine. Ka toiduohutuse tagamine.
3. PRIA ülesandeks on rakendada ellu need ülesanded, mis ministeerium on delegeerinud ja teha seda võimalikult korrektselt, kiiresti. Toetuste administreerimine ja mingil määral võiks olla ka kiire nõustamine ja informatsiooni jagamine.
4. PõM ei rakenda konkreetseid asju, seda teeb PRIA. PRIA peab olema kaasatud seadusloomesse kindlasti, et seadused ja määrused oleksid reaalses elus rakendatavad.
5. Allasutused, need ettevõtjad, kes töötavad põllumajanduses – see on põhiline sihtgrupp, kellele ministeeriumi töö on suunatud. Riigi mastaabis peab ministeerium tagama oma otsustega selle, et rahvas saaks toidetud.
6. PRIA sihtgrupp on ikkagi põllumajandustootjad, toiduainetööstused ja kalandus.
7. PõMiga kommunikatsioon on minu seisukohalt enam-vähem. Ta võiks olla muidugi parem – mis mind teinekord häirib on see, et kui mul on probleem, võtan toru ja helistan ja tahan saada kohe konkreetset vastust, aga on juhtunud, et ma ei saa seda, ei osata vastata ja jääbki asi õhku rippuma. Konkreetne näide oli aiandustoodete seadusega ja me ei jõudnud ministeeriumi inimestega kokkuleppele isegi selles, kes on aiandustootja ja sellele ei ole seni lahendust saadud. Ideaalis peaks olema nii, et leiavad konsensuse ja annavad teada, sama ka PRIA puhul. See, et pressiteated tulevad, on väga hea ja selles osas ei ole mul midagi ette heita.

8. PRIAga on asjad olnud korras. Kui saan erinevatelt inimestelt erinevad vastused, siis lõpuks pidin kasutama isiklikke tutvusi ja helistama peadirektori asetäitjale ja palusin tal probleemi ära lahendada, kuna üks inimene ütles ühte ja teine ütles teist. Ta helistas tagasi ja ütles et jah, asi on nii. Aktiivsele põllumajandus- tootjale on trükised ja pressiteated väga olulised.
9. Ideaalis võiks PRIAga olla selline, et kui ma helistan ja küsin midagi, siis läheb välja üks konkreetne vastus ja väga hea oleks see saada kirjalikult või kuidagi fikseeritult. Et kui hiljem tekib vaidlus, siis on mul tõestus olema, et sain selle töötaja käest sellist infot.
10. Mulle tundub, et te ikka suhtlete omavahel. Mõned asjad võiksid pisut kiiremini käia ja ministeerium võiks määrused natuke kiiremini ette valmistada. Ma arvan, et kommunikatsioon toimib, aga ma ei oska kõrvaltvaatajana hinnangut anda. Mujal maailmas, kui ma olen uutes liikmesriikides käinud, ei ole see nii hästi toiminud.
11. Möödunud kevadel oli probleem, et põllumajandustootmise investeringutoetuse tingimused selgusid nii hilja ja taotluste vastuvõtt langes kevadtööde hooajale, nii et need tootjad, kellel ei ole raamatupidajat palgal, et saanudki taotlust valmis.

XVIII Raplamaa põllumajandusettevõtte juht, 31. jaanuar 2005

1. Põmiga on vähe kokkupuuteid olnud ja need on negatiivsed. PRIAga on kommunikatsioon parem, algul oli küll üle kivide ja kändude, aga nüüd on järjest paremaks läinud.
2. Kogu seda asja koordineerida ja meile teada anda, mis on võimalik. PõM peaks kogu maaelu edendama, seda soosima ja andma teada, kuidas seda saaks paremini teha. Kõiksugu infot, esindada valitsuses meid, mida ta peakski tegema.
3. PRIA ülesandeks on toetuste andmise koordineerimine, kontrollimine, raha jagamine ja sellest teada andmine, mis võimalused on jne.
4. PRIA tegeleb toetuste jagamise ja kontrollimisega, aga ministeerium peaks üldiselt võtma seda asja. Ega maaelu ei seisne ainult põllumajandustootmises ja toetuste välja ajamises, vaid ka kõiges muus. Peaks linnainimestele ka selgitama, et ega maainimene ei olegi loll ja juhmakas, see ei ole PRIA ülesanne.
5. Linnainimeste ja valitsuse arvamus maainimestest on natuke valesti või vähe käsitletud. Nad arvavad vist kõik seda, et maal ei peagi elu olema ja et kui Tallinnas on elu, siis on kõik hästi. Aga PRIA ei peaks sellega tegelema PRIA tegeleb sellega, et kui on toetused tulemas, siis peaks PRIA seda teada andma, kust mida taotleda saab, kontrollima ja abistama.
6. PõM peaks ennekõike linnainimestele info suunama, nagu siin oli vahepeal arvamus, et põllumehed said miljardi ja raiskasid selle kohe ära. Peaks ka põllu- meestele suunama. PõM peaks välja mõtlema põhimõtted, kuidas toetusi jagada, mis oleks natuke inimlikumad, mitte nii, nagu praegu juhtub. Nagu ikka minis- teeriumil, on kogu eesti rahvas. Põllumehed ja maaelu üldse. Eesti ei koosne ainult Tallinnast ja selle lähivaldadest.
7. Minul on ainult negatiivsed arvamusel. Saatsin ühe maili PõMi, aga ei saanud sealt vastust ja ma ei saanudki aru, kas see ei olnud kohale jõudnud või ei olnud seda lihtsalt vastatud. Mulle isiklikult tundub, et nad ministeeriumis kustutavad tulekahju, mitte ei tegele ette mõtlemisega.
8. PRIA-ga on enam-vähem ja järjest paremaks on läinud. Saadan osa aruandeid elektrooniliselt. Tähtis on siinjuures just kiirus.

9. Ideaalne kommunikatsioon PRIA-ga on ligilähedane praegusele. Aga ministeeriumiga ei ole palju suhelnud ja nendega on ikka raskusi. Nemas on rohkem ära linnastunud ja nendega on raskem suhelda.
10. PRIA ja PõMi omavahelist kommunikatsiooni ei oska ma kommenteerida. Mulle tundub, et otsustamine on siiski ministeeriumi poolt, aga nad ei taha seda eriti teha. Ministeeriumile tundub ikka, et kuna nad on Tallinnas, siis nemad on tähtsad ja mis teie seal all üldse kõhite.

XIX Pärnumaa põllumajandusettevõtte juht, 4. veebruar 2005

1. Väga vähe kokkupuuteid, probleemid on enamasti läbi tootjate liidu lahendatud. Info, mis põllumajandusministeeriumist tuleb ja läbi interneti, on saadaval ikka. Kohaliku PRIAga on kokkupuuted suhteliselt tihedad, sest ütleme nii, et kõike, mida pakutakse, me ka küsime. Nende kontrollide ja kõigiga ikka suhtleme, see on nagu pidev suhtlus – nemad külastavad meid ja meie külastame neid.
2. PõMi ja minu meelest iga ministeeriumi ülesandeks on selle ala arendamine ja selle eest seismine valitsuses – põllumajanduse eest seismine ja arengukavade väljatöötamine.
3. PRIA-l on muidu põhimõtteliselt kõik hästi, selles mõttes, et nad jagavad raha ja päris ilusti jagavad, aga mul on üks mure seoses mitmesuguste investeeringutega. See on muidugi ministeeriumiga seotud ka. 21 märts hakatakse investeeringutoetuse taotlusi vastu võtma, aga praegusel hetkel ei ole veel täpselt teada, mille peale saab jne. Samas me peaks juba praegu hakkama pakkumiskutseid võtma. Mängureglid võiks olla ühesugused, mitte iga aasta neid muuta.
4. Läbi PRIA peaks ministeeriumi poolt ette antud suundi tootjatele kätte viima.
5. PõMi sihtgrupp, ma leian, on ikkagi tootja. Töötajate jaoks oleks nagu rohkem majandusministeerium. Tootja kui selline, ma ei pea silmas, et väike- või suurtootja.
6. PRIA-l peaks sihtgrupp sama olema.
7. Ma arvan, et kui vajadus oleks suurem, siis ei tekiks probleemi (kommunikatsioonil ministeeriumiga).
8. Iga kord, kui oleme raha küsinud, oleme seda saanud, nii et ei oskagi midagi teistmoodi tahta. Loomade loendamine tuleb teatud aja tagant, et veisekasvatuse toetust saada. Minu meelest on PRIA siin täiesti liigse kohustuse endale võtnud, kuna jõudluskontrollis on loomad kõik sees ja kõikide kõrvanumbrid olemas. Jõudluskontroll ja PRIA minu meelest dubleerivad üksteist.
9. Ma ütleks kohe ära, et ma ei oska seda hinnata.

XX Võrumaa talunik, 09. veebruar 2005

1. Põllumajandusministeeriumiga ei olegi. PRIAga on toetuste taotlemine ja loomade registriga seoses, mis on aastaid olnud.
2. Ma praegu ei saagi aru, mis ta ülesanne on. No peaks nagu aitama meie maaelu korraldada, aga praegu on nad küll suhteliselt passiivsed selle elu suhtes. Ma ütleks, et pigem takistab, kui areneda aitab kaasa. Igasuguseid asju mõeldakse välja, mida ... no võib-olla on need ELi nõuded, aga ma ei usu neid asju hästi.
3. PRIA-l on kontroll ja kõik, et ei oleks pettusi toetuste saamise suhtes. Ja kaasa aidata maaelule.

4. PRIA on praegu põllumehele natuke lähemal, kui ministeerium, minu arust. Nii et mis otseselt meid ja toetusi puudutab, siis need on PRIA asjad. Ma ei oska ka nii täpselt piiritleda neid ülesandeid.
5. Põllumajandusministeeriumi sihtgrupiks peaks olema loomapidajad ja maa-harijad. Paraku ta nii otseselt küll tunda ei anna. Minu arust kehtestab põllu-majandusministeerium praegu ainult igasuguseid nõudeid ja otseselt ei tunneta, et oleks temast abi olnud.
6. Ma tunnen, et mina peaks olema PRIA sihtgrupp, ikka põllumehed.
7. Ei oska vastata.
8. Ma hindan heaks ja väga heaks isegi. Sellepärast, et arvatist tuleb kogu aeg inf, kui vähegi ise viitsid otsida ja igasugu teave ja brošüürid, nii et info vähesuse üle küll kurta ei saa.
9. Ma eriti hästi ei usu, et PRIA-ga kommunikatsioon saaks veel paremaks minna. Praegu on igal maatootjal arvuti ka olemas ja kes vähegi viitsib, siis PRIA kodu-lehekülj on täiuslikkuseni viidud. Minu arusaama järgi. Võib-olla on veel nõudlikumaid kliente, kuid ma olen rahul sellega, mis on.
10. PRIA ja põllumajandusministeeriumi vahelist kommunikatsiooni ei oskagi otseselt hinnata, ma arvan, et on normaalne.
11. PRIA tööga olen ma väga rahul. Kontroll on muidugi tugev, aga ta peab ka selline olema, teisiti ta ei saagi olla.

XXI Viljandimaa turismitalu peremees, 30. november 2004

1. paar korda olen PRIAs SAPARDi toetust vaadanud, aga ei ole taotlenud. Pole mõtet toetust võtta, ise tehes oleks tulnud odavam. Põllumajandus ministeeriu-mist sain aastaid tagasi kapitalitoetust. Siis oli ühel majal laen peal ja siis sai toetust võetud, aga rohkem enam kunagi ei võta toetust.
2. Seda peaks küsima põllumeeste käest. Talumehi aidata, väiksemaid talumehi ka, et talupidamine oleks elamise viis.
3. PRIA puhul võiks nii olla, et kui mina lähen sinna sisse ja räägin oma jutu ära, siis peaksid seal olema projektikirjutajad, kes projekti valmis kirjutavad, nii et mul tuleks ainult lähteandmed anda. PRIA peaks aitama igas suunas. Ülesandeks on toetusi jagada ja kontrollida.
4. ei oska öelda
5. põllumehed
6. põllumehed
7. ei oska öelda
8. internetis on toetuste kohta info olemas.
9. ei oska öelda
10. ei tea

Lisa 2. PRIA 2003. a kliendiküsitluse küsitlusleht

Lugupeetud põllumajandustootja

Põllumajanduse Registrate ja Informatsiooni Amet (PRIA) soovib parandada oma klienditeeninduse taset. Palume Teie abi, et teada saada, kus on meie arenguruum ja mida peaksime tegema teistmoodi, paremini või kiiremini.

Selleks esitame Teile siin mõned küsimused ja loodame, et leiate aega neile vastata. Palun saatke või tooge täidetud küsitlusleht PRIA piirkondlikusse bürosse või PRIA keskusesse (Narva mnt 3, Tartu 51009). Küsitluslehe võite lisada samasse ümbrikusse, millega tagastate piimakvoodi taotlusvormi.

Ootame Teie hinnanguid,
ette tänades,

PRIA

1. Millistest allikatest saate teile vajaminevat infot põllumajandustoetuste ja loomade registri kohta? Palun märkige ristiga sobivad lahtrid

	Peamiselt	Sageli	Aeg-ajalt	Mitte kunagi
Internet				
Maaleht				
Kohalik maakonna leht				
Muu ajakirjandus/ trükised				
PRIA piirkondlik büroo				
PRIA keskus				
Konsulendid				
Naabrid/tuttavad				
Televisioon				
Raadio				
PIKK keskus				
Koolitus/teabepäevad				

2. Kuidas hindate saadavat informatsiooni? Palun tõmmake sobivale numbrile ring ümber

Teieni jõudmise kiiruse osas: 1-kiire, 2-keskmine, 3-aeglane

Usaldusväärsus: 1-täiesti usaldatav, 2- enamasti usaldatav, 3-
ebausaldatav

Arusaadavus: 1- täiesti arusaadav, 2-arusaadav, 3-raskesti
arusaadav

	Kiirus			Usaldusväärsus			Arusaadavus		
Internet	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Maaleht	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Kohalik maakonna leht	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Muu ajakirjandus/ trükised	1	2	3	1	2	3	1	2	3
PRIA piirkondlik büroo	1	2	3	1	2	3	1	2	3
PRIA keskus	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Konsulendid	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Naabrid/tuttavad	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Televisioon	1	2	3	1	2	3	1	2	3

Raadio	1	2	3	1	2	3	1	2	3
PIKK keskus	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Koolitus/teabepäevad	1	2	3	1	2	3	1	2	3

3. Millistest allikatest sooviksite rohkem saada informatsiooni?

Nimetage.....

4. Kuidas hindate PRIA klienditeenindust? Palun märkige ristiga sobivad lahtrid

	Olen väga rahul	Olen enamasti rahul	Nii ja naa	Enamasti ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
PRIA keskus					
PRIA piirkondlik büroo					

Palun nimetage piirkondlikud bürood, mida külastate

Kui Teil esineb rahulolematust, siis millised on teie rahulolematuse peamised põhjused?

5. Kuidas olete rahul PRIA keskuse/ piirkondlike töötajate abivalmidusega? Palun märkige ristiga sobivad lahtrid

	PRIA piirkondlikku bürood külastades				PRIA keskust külastades			
	Alati	Enamasti	Mõni-kord	Mitte kunagi	Alati	Enamasti	Mõni-kord	Mitte kunagi
Asukohta on kerge leida								
Töötajad on kohal								
Töötajad on asjatundlikud								
Töötajad on abivalmid								
Töötajad on sõbralikud								
Spetsialisti jutule pääseb kiiresti								
Vajadusel suunatakse mind edasi								
	PRIA piirkondlikku büroosse helistades				PRIA keskusesse helistades			
	Alati	Enamasti	Mõni-kord	Mitte kunagi	Alati	Enamasti	Mõni-kord	Mitte kunagi
Telefoninumbreid on lihtne leida								
Saan kohe ühenduse (liin vaba)								
Telefonile vastatakse kiiresti								
Töötaja tutvustab ennast								
Saan küsimustele alati vastused								
Vajadusel suunatakse mind edasi								

6.Mida peaks PRIA tegema klienditeeninduse parandamiseks?

.....
.....
.....
.....
.....

Olen nõus saada toetuste ja PRIA-s peetavate registrite kohta käivat infot oma e-posti aadressile.

Minu e-post on.....

Aitäh vastamise eest!

Lisa 3. PRIA 2005. a kliendiküsitluse küsitlusleht

Lugupeetud PRIA klient!

Põllumajanduse Registrate ja Informatsiooni Amet soovib saada Teie arvamust PRIA teavitustegevuse kohta. Palume Teie abi, et teada saada, kus on meie arenguruum ja mida peaksime tegema teistmoodi.

Selleks esitame Teile siin mõned küsimused ja loodame, et leiata aega neile vastamiseks. Vastused on anonüümsed ja neid ei seostata Teie isikuga. Palun saatke või tooge täidetud küsitlusleht hiljemalt märtsi lõpuks lähimasse PRIA bürosse või keskusesse (Narva mnt 3, Tartu 51009). Sama küsitluse võite täita ka internetileheküljel www.pria.ee.

Ette tänades,
PRIA

1. Millistest allikatest saate Teile vajaminevat infot põllumajandustoetuste ja loomade registri kohta? Palun märkige kõigi infoallikate kohta üks vastus ristiga sobivasse lahtrisse. Soovi korral saate mõne infoallika lisada.

	Sageli	Mõnikord	Harva	Mitte kunagi
Maaleht				
Maakonnaleht				
Muu ajakirjandus				
Infoleht "PRIA Uudised"				
PRIA poolt välja antud trükised				
Muud trükised				
Internet				
PRIA piirkondlik büroo				
PRIA keskus				
Taluliit või tootjate liit				
Konsulendid				
Naabrid/tuttavad				
Television				
Raadio				
Koolitus/ teabepäevad				
.....				

2. Kuidas hindate järgmistest infoallikatest saadud PRIAga seotud informatsiooni?

Palun tõmmake sobivale numbrile ring ümber

Teieni jõudmise kiiruse osas: 1- kiire, 2- keskmise kiirusega, 3- aeglane

Arusaadavuse osas: 1- selge ja arusaadav, 2- enamasti arusaadav, 3- raskesti mõistetav

	Kiirus			Arusaadavus		
	1	2	3	1	2	3
Maaleht	1	2	3	1	2	3
Maakonnaleht	1	2	3	1	2	3

Muu ajakirjandus	1	2	3	1	2	3
Infoleht "PRIA Uudised"	1	2	3	1	2	3
PRIA poolt välja antud trükised	1	2	3	1	2	3
Muud trükised	1	2	3	1	2	3
Internet	1	2	3	1	2	3
PRIA piirkondlik büroo	1	2	3	1	2	3
PRIA keskus	1	2	3	1	2	3
Taluliit või tootjate liit	1	2	3	1	2	3
Konsulendid	1	2	3	1	2	3
Naabrid/tuttavad	1	2	3	1	2	3
Televiisioon	1	2	3	1	2	3
Raadio	1	2	3	1	2	3
Koolitus/ teabepäevad	1	2	3	1	2	3

3. Millistest infoallikatest eelistate saada teavet toetuste kohta? Palun nimetage

.....

4. Mis keeles eelistate PRIAst infot saada? Tõmmake sobivale variandile ring ümber

a) Eesti keeles b) Vene keeles c) Inglise keeles

5. Kuidas hindate PRIA klienditeenindust? Palun märkige ristiga sobivad lahtrid

	Olen väga rahul	Olen enamasti rahul	Enamasti ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
PRIA keskus				
PRIA piirkondlik büroo				

6. Palun nimetage piirkondlik büroo, mida külastate

.....

7. Kuidas olete rahul PRIA piirkondlike töötajate abivalmidusega? Palun märkige ristiga sobivad lahtrid

	PRIA piirkondlikku bürood külastades või sinna helistades			
	Enamasti	Mõnikord	Mitte kunagi	Ei oska öelda
Spetsialisti jutule pääseb kiiresti				
Töötajad on abivalmid				
Töötajad on asjatundlikud				
Saan oma küsimustele vastused				
Telefoninumbreid on lihtne leida				
Telefonile vastatakse kiiresti				
Töötaja tutvustab ennast				

8. Kuidas olete rahul PRIA keskuse töötajate abivalmidusega? Palun märkige ristiga sobivad lahtrid

	PRIA keskust külastades või sinna helistades			
	Enamasti	Mõnikord	Mitte kunagi	Ei oska öelda
Spetsialisti jutule pääseb kiiresti				
Töötajad on abivalmid				
Töötajad on asjatundlikud				
Saan oma küsimustele vastused				
Telefoninumbreid on lihtne leida				
Telefonile vastatakse kiiresti				
Töötaja tutvustab ennast				

9. Mida peaks PRIA tegema klienditeeninduse parandamiseks?

.....

.....

.....

.....

10. Märkige sobiv vastus. Kas olete ...

Loomapidaja	a) Kuni 10 looma	b) 11-500 looma	c) Üle 500 looma
Maaharija	a) Kuni 20 ha	b) 21-500 ha	c) Üle 500 ha
Toiduainetööstuse esindaja			
Kalandusettevõtja			
Muul alal maaettevõtja			
.....			

Aitäh vastamise eest!