



Maaelu Arengu Euroopa  
Põllumajandusfond:  
Euroopa investeeringud  
maapiirkondadesse

# **PRIA maine ja klientide infovajaduse uuring 2015**

September 2015

# UURINGU TAUST

**Tellija.** Põllumajanduse Registrate ja Informatsiooni Amet (PRIA)

**Uuringu keskne ülesanne.** Uuringu keskseks ülesandeks oli PRIA klientide infovajaduse, ootuste ja eelistuste kaardistamine, rahulolu selgitamine PRIA klienditeenindusega ning PRIA maine kirjeldamine. Ühtlasi pidi uuring andma võimaluse võrrelda tulemusi varasemate aastate uuringutega (2010 ja 2012), seal, kus see osutub meetodiliselt võimalikuks. Uuringu tulemused peaksid aitama PRIA-l kavandada teavitust sihtgruppide ja meetmete lõikes ning kujundada täpsemalt selleks vajalikku eelarvet ja hinnata eesmärkide saavutamist.

**Sihtrühm.** Uuringu sihtrühmaks oli PRIA olemasolevad kliendid, kes taotlesid PRIA vahendusel toetuseid aastatel 2014 – 2015, selliselt, et tulemusi oleks võimalik analüüsida ka erinevate kliendigruppide (nt kliendi juriidiline staatus, ettevõtte suurus, taotletud toetuste liigid või valdkonnad, kliendi tegevuspiirkond Eestis) kaupa.

**Meetod.** Telefoniküsitlus

**Küsimustik.** Küsimustiku maketi esitas PRIA arvestades varasematel aastatel kasutatud küsimustikega saadud kogemust. Küsimustikku täpsustas omalt poolt F&A ning see kooskõlastati tellijaga.

**Uuringu läbiviimise aeg.** Uuringu ettevalmistused algasid 31. nädalal 2015. Küsitlusperioodiks oli 10.-28.august 2015

**Valim.** Lõppvalimi suuruseks kavandati 400 kliendi reaalselt intervjuud.

**Valimi struktuur**

Üldjaotus		400	%
Taotleja omandivorm	Äriühing	101	25
	MTÜ, SA	34	9
	FIE	99	25
	Füüsiline isik	136	34
	Muu	30	7
Taotleja tüüp	Väikeettevõtja	254	63
	Suurettevõtte	67	17
	Muu taotleja	79	20
Maakond, kus taotleja peamiselt tegutseb	Harju - Hiiu - Läänemaa	86	21
	Ida- ja Lääne - Virumaa	59	15
	Jõgeva - Tartumaa	72	18
	Järva - Raplamaa	52	13
	Põlva - Võrumaa	53	13
	Pärnu - Saaremaa	63	16
	Valga - Viljandimaa	60	15
Taotleja vanus	Vähem kui 40 eluaastat	66	17
	41- 63 eluaastat	213	53
	64 ja enam eluaastat	121	30

# KOKKUVÕTE

## Enamkasutatavad infoallikad toetuste kohta

- Enamkasutatavaks infokanaliks taotletavate toetuste kohta on PRIA koduleht internetis (kasutanud 59% klientidest). Sama kanal oli esikohal ka 2012 aastal (70%). Järgnevad PRIA saadetud kiri või e-kiri. Kui 2010 aastal oli veel esikohal PRIA ja Põllumajandusministeeriumi trükised, siis edasi on selle infoallika osatähtsus kiiresti langenud ning on nüüd vaid 22%.
- Tervikuna on näha, et uute infoallikate – PRIA-st saadetud kiri või e-kiri ja PRIA elektrooniline infokiri – osa infoallikana on üsna oluline (vastavalt 41% ja 29%).

## Informatiivseimad infoallikad seoses toetuste ja registritega

- PRIA koduleht internetis on hinnatud ka kõige informatiivsemaks infoallikaks. Nii hindas esimese valikuna 43% küsitletutest (2012 45%). Järgmiste infoallikate positsioon on juba märksa tagasihoidlikum. Teisel kohal on PRIA maakondlik teenindusbüroo 12%-ga.
- Üldiselt on PRIA koduleht informatiivseim allikas esimese valikuna kõigi alamrühmade esindajate jaoks.
- Esimese ja teise valiku kokkuvõttes on informatiivseim infoallikas samuti PRIA koduleht internetis, kuid sellele järgnevad PRIA saadetud kirjad ja e-kirjad ning seejärel üsna võrdselt Maaleht, maakondlikud teenindusbürood ning PRIA elektroonilised infokirjad.

## Enam vajatav info

- Enam vajatavaks on olnud info konkreetsete toetusmeetmete tingimuste kohta (nimetab 32%) ning erinevate toetusvõimaluste kohta (28%). Kui on huvi tuntud konkreetsete toetusmeetmete tingimuste kohta, siis enam on need puudutanud pindalatoetusi (57% toetusmeetmete tingimusi maininud rühmast) ning investeeringutoetusi (23%). Erinevate toetusvõimaluste mainimise korral on enam huvi pakkunud pindalatoetus (40% erinevaid toetusvõimalusi nimetanud rühmast) ja loomakasvatustoetus (20% rühmast). See on ilmselt seotud asjaoluga, et mõlema toetusliigi taotlejate arv kogu valimis on ka suurim (vastavalt 69% ja 24%).

## Hinnang PRIA poolt pakutava informatsiooni ja teavitustöö vajadustele vastavusele

- Üldine hinnang on positiivne. 46% hindab, et teavitustöö vastab täielikult vajadustele ning 37%, et pigem vastab. Kokku seega positiivseid vastuseid 83%. Päris negatiivseid vastuseid on vähe. Tulemus on analoogne 2012. aasta tulemusega ning statistiliselt olulisi muutusi ei ole. Keskmisest kriitilisemad on äriühingute esindajad, kusjuures kriitilisemad kui 2012. aastal.
- Pärast dokumentide esitamist enam olulist infovajadust ei tunta.

## Taotluse esitamiseks vajaliku info leidmise õigeaegsus ja arusaadavus

- **Info leidmise õigeaegsuse osas olulisi probleeme ei ole.** 92% vastanuist hindab, et on leidnud vajaliku info alati või enamasti õigeaegselt. Tulemus on analoogne 2012. aastaga. Ka erinevate kliendirühmade lõikes ei ole hinnangud märkimisväärselt erinevad.
- Info arusaadavuse osas on hinnang veelgi parem (96% vastab, et info on alati või enamasti arusaadav) ning ka selles osas pole muutusi võrreldes 2012. aastaga.)

## Konkreetsete põllumajandusvaldkondade materjalide arusaadavus

- Kokkuvõttes loetakse kõiki hinnatud materjale enamasti arusaadavaks. Keskmisest veidi enam on arusaadavuse probleeme Eesti ja Euroopa määrustega toetuste ja nõuete kohta. Parimad arusaadavuse hinnangud saavad PRIA kirjad ja teatised kliendile ning taotlusvormid ja nendel olevad juhised. Vaadates, milliseid materjale loetakse kõige vähem, siis nendeks on Eesti ja Euroopa määrused toetuste ja nõuete kohta (34% ei ole lugenud).

## Rahulolu PRIA kodulehega internetis

- Ülapool selgus, et PRIA koduleht on vaadeldavates teemades peamine ja kõige kasulikum infokanal. Samuti, et vajalik info on seal olemas ning on ka arusaadav. Seega on ka üldine rahulolu PRIA kodulehega ootuspäraselt hea. 24% küsitletutest on väga rahul ning 41% pigem rahul. Rahulolematute osa on 6%. Kokkuvõttes on tulemus analoogne 2010. ja 2012. aasta uuringu omaga, kuid võrreldes 2012. aastaga on taas tõusnud nende osa, kes ei oska hinnata/pole kasutanud. 2012. aastal oli selliseid 20%, nüüd 29%. Suhteliselt enam on selliseid FIE-de (37%), füüsiliste isikute (50%) ning väikeettevõtjate seas (41%).

## e-PRIA teenuste kasutamine

- **62% küsitletud valimist on kasutanud e-PRIA teenuseid.** See on kõrgem, kui 2012. aastal (siis 48%). Kasutatavus on paranenud kõigis kliendirühmades ning on kõrgeim suureettevõtete seas (91%) ning üldse äriühingute seas (88%). Madalaim on e-PRIA teenuste kasutamise osakaal füüsiliste isikute hulgas (42%).
- Enam on kasutatud e-PRIAs registritega seotud teenuseid (70% kasutanut) ning toetuste taotlemisega seotud teenuseid (40%).
- Juhul, kui e-PRIA teenuseid pole kasutatud, siis peamise põhjusena nimetatakse arvuti või interneti puudumist (36% mittekasutanut) ja kasutamise vajaduse puudust (28%).
- **Teenuse kasutajaist märgib 59%, et sai sellega ise hakkama**, 15% on kasutanud maakondliku büroo abi, 12% konsulendi abi, 9% tuttavate/sugulaste abi ja 7% PRIA infotelefoni abi.
- Veidi enam, kui pooled abivajajast vajasis seda keskkonna tehnilise kasutamise osas.

## Kokkuvõtlik rahulolu PRIA klienditeeninduse tasemega

- Kokkuvõttes hindab PRIA klienditeeninduse taset väga heaks 45% küsitletuist ning heaks 34%. Pigem heaks aga 17%. Kuna seekordses uuringus muudeti tellija soovil skaala 5-punktiseks, siis pole tulemused üks-ühele 2012. aastaga võrreldavad (2012 ei olnud väga hea varianti). Negatiivsete hinnangute osas aga suurt muutust ei olnud. Siit järeldub, et PRIA klienditeenindusega jäädakse endiselt rahule.

## PRIA üldine kuvand

- Üldiselt nõustuvad kliendid PRIA iseenda jaoks püstitatud põhiväärtustega. Keskmisest mõnevõrra enam nõustutakse koostöövõimega, keskmisest mõnevõrra vähem professionaalsusega, kuid üheski kuvandi tunnuses ei ole mittenõustumine valdav. Võrreldes tulemust 2012. aasta uuringu omaga, on näha hinnangute paranemist kõigis tunnustes. Hinnangud on seejuures reeglina paranenud kõigi kliendirühmade silmis

## **PRIA rollid põllumajanduse ja maaelu edendamisel**

- PRIA peamiseks rolliks peetakse endiselt (nagu ka 2012) toetuste jagamist ja rahastamist, mida nimetab 37% vastanuist. Teisena nimetatakse (14%) maaelu ja põllumajanduse edendamist/arendamist. Võrreldes 2012. aasta uuringuga on selgelt taandunud sellised märksõnad nagu *abistav/toetav* ning *maaelu elushoidmine*.
- Oodatavate rollide loetelus on samuti esikohal toetuste jagamine ja rahastamine (nimetab 21%), teisena aga abistav/toetav (15%). Hinnates reaalselt tajutavate ja oodatavate rollide suhet on näha, et toetuste jagamine ja rahastamine on reaalselt üle esindatud, toetav roll aga alaesindatud ehk viimast oodatakse rohkem kui reaalselt tajutakse.
- Oma rollide täitmist PRIA poolt hinnatakse tervikuna pigem heaks. Kokkuvõttes on tervikhinnang ka parem kui 2012. aastal.

## **Hinnang PRIA-le kui kohalikule tööandjale**

- 47% küsitletutest leiab, et PRIA on hinnatud kohalik tööandja, 10% leiab, et ei ole ning 43% ei oska öelda.

## **Otsetoetuste ja arengutoetuste taotlejate hinnangute võrdlus**

Arengutoetuste taotlejad kasutavad infoallikatena enam elektroonilisi kanaleid, otsetoetuste taotlejad traditsioonilisemaid kanaleid. Otsetoetuste taotlejad vajavad rohkem praktilist abi. Otsetoetuste taotlejad hindavad PRIA teavitustööd ja tegevust veidi kõrgemalt kui arengutoetuste taotlejad. Siin võib olla tegu suurema varasema kogemuse ja ehk ka mitte nii kõrgete ootuste mõjuga.

## **Ootused ja ettepanekud PRIA-le edasiseks**

- Peamiseks ootuseks on toetuste maksmine, kliendisõbralikkus ja bürokraatia vähendamine.

**Kokkuvõttes võib öelda, et PRIA tegevus klientide varustamisel vajaliku informatsiooniga võimalike toetuste kohta on jätkuvalt hea ning piisav. Positiivseks suunaks on e-PRIA kasvav kasutus ning seal oleva informatsiooni arusaadavus. PRIA maine ja kuvand, sealjuures rollide taju on samuti hea ning võrreldes 2012. aasta uuringu tulemustega veidi paremgi. Samal aja oodatakse siiski veidi enam abistava ja toetava rolli kandmist, kliendisõbralikkust ning bürokraatia vähendamist.**

**Üldise tendentsina võib märkida ka seda, et esmakordsed toetuste taotlejad ootavad vähesemast kogemusest tulenevalt keskmisest enam infomaterjalide selgust, kuid samas kasutavad uuemate elektrooniliste kanalite infot keskmisest rohkem. Samuti tasub rõhutada, et oma valdkondade ühendavate organisatsioonide liikmed kasutavad PRIA toetuste kohta laiemat infokanalite spektrit ning on kokkuvõttes ka vajalikest tingimustest paremini informeeritud kui sellistesse organisatsioonidesse mittekuuluvad.**

Siinkohal rõhutame ka asjaolu, et kui 2012. aasta uuring toimus eelmise programmi perioodi keskel, siis seekordne uuring uue perioodi algul, mil toetuste taotlemise aluseks olevad õigusaktid olid väljatöötamisel ning klientideni jõudev info võrreldes varasemaga võõras. Seda arvestades võib öelda, et rahulolu PRIA antava informatsiooniga on ehk suhteliselt parem, kui otsesed võrdlused 2012. aasta tulemustega numbriliselt näitavad.