

Elintarvikealan pk-yritysten neuvonta ja vientiosaamisen parantaminen -kärkihanke 2016–2018

Hankkeen loppuraportti

Maaliskuu 2019



Maa- ja metsätalousministeriö

Sisällys

Johdanto	1
Elintarvikealan pk-yritysten neuvonta -osahanke	2
Pk-neuvontahankkeen tavoitteet	2
Pk-neuvontahankkeen toimet	2
Hankkeen käynnistäminen ja toimintatapojen luominen	2
Viestintä	3
Neuvontamateriaalin tuottaminen	4
Verkkokoulutukset ja Lectora Inspire -työkalun käyttö	5
Viranomaisvaatimusten neuvonnan uusi toimintamalli	6
Hyvien käytäntöjen ja ratkaisuvaihtoehtojen jakaminen	7
Paikalliset neuvontatilaisuudet	7
Pk-neuvontahankkeen opit ja vinkkejä jatkoon	8
Osahankkeen vaikuttavuuden arviointi	8
Opit ja kokemukset	8
Elintarvikealan pk-yritysten vientiosaamisen parantaminen	9
Pk-vientihankkeen tavoitteet	9
Pk-vientihankkeen toimet	9
Hankkeen käynnistäminen ja toimintatapojen luominen	9
Yhteistyö sidosryhmien ja yhteistyötahojen kanssa	10
Viestintä	11
Yritysten ja valvojien neuvonta ja ohjaus	12
Koulutukset	14
Materiaalit	15
Benchmarking ja vienninedistämismatkat	16
Pk-vientihankkeen opit ja vinkkejä jatkoon	17
Osahankkeen vaikuttavuuden arviointi	17
Opit ja kokemukset	17

LIITE 1. Pk-hankkeen ohjausryhmä

LIITE 2. Pk-neuvontahankkeen neuvonta- ja koulutustilaisuudet 2016–2018

LIITE 3. Pk-vientihankkeen palvelumuotoiluprojekti

LIITE 4. Pk-vientihankkeen tapahtumat ja matkat 2016–2018

Johdanto

Elintarvikealan pk-yritysten neuvonta ja vientiosaamisen parantaminen -hanke eli lyhyesti pk-hanke oli yksi Sipilän hallituksen kärkihankkeista (Suomalainen ruoantuotanto kannattavaksi, kauppatase ja sininen biotalous nousuun). Pk-hanke toteutettiin Elintarviketurvallisuusvirasto Evirassa vuosina 2016–2018 maa- ja metsätalousministeriön rahoituksella.

Hankkeelle asetettiin seuraavat tavoitteet:

- Parantaa elintarvikealan pk-yritysten osaamista elintarvikelainsäädännön soveltamisessa ja vähentää siten pk-yritysten kokemaa hallinnollista taakkaa.
- Luoda uudenlaisia vuorovaikutukseen perustuvia käytäntöjä alan yritysten ja viranomaisten välille.
- Järjestää pk-yritysten elintarvikelainsäädännön soveltamisessa tarvitsema neuvonta uudella, pysyvällä ja pitkäaikaisella tavalla.
- Huomioida eri kieliryhmiin kuuluvien (ml. maahanmuuttajat) aloittavien elintarvikealan pk-yrityksien tiedon- ja neuvonnan tarpeet.
- Edistää pk-yritysten kilpailuetua ja valmiuksia viedä tuotteitaan EU:n sisämarkkinoille ja EU:n ulkopuolisiin maihin parantamalla yritysten elintarviketurvallisuusriskien hallintaa ja tietoisuutta viennin edellytyksistä.

Toteuttaaksemme nämä tavoitteet jaoimme työn kahteen osahankkeeseen: kotimaan asioihin keskittyvään pk-neuvontahankkeeseen ja vientiasioihin keskittyvään pk-vientihankkeeseen. Teimme osahankkeissa aika erilaista työtä, ja siksi kuvaamme tässä loppuraportissa osahankkeiden toimet ja opit omina kokonaisuuksinaan. Olemme pyrkineet kertomaan tehdystä töistä mahdollisimman konkreettisesti, samalla valintojamme ja havaintojamme pohtien.

Pk-hankkeella oli yhteinen ohjausryhmä (liite 1), joka kokoontui puolivuositain koko hankkeen ajan. Suunnittelimme hankkeen toimet tarkemmin aina vuodeksi eteenpäin. Hankkeen alussa tehty viestintäsuunnitelma loi perustan koko hankeajan viestinnälle. Kiitos ohjausryhmälle ja rahoittajalle hankkeen toiminnan ohjaamisesta sekä avuista ja neuvoista koko hankkeen ajalta!

Frisky & Anjoy Oy selvitti hankkeen vaikuttavuutta syksyllä 2018. Hankkeen vaikuttavuuden arviointiraportti julkaistaan loppuraportin ohessa. Arvioinnin lopputuloksena todettiin, että pk-hankkeen toimille on ollut tarvetta. Arvioijat suosittelivat hankkeen toiminnan jatkamista myös Ruokavirastoon siirryttäessä. Kehitämme ja jalkautamme uusia toimintatapoja osaksi Ruokaviraston perustoimintaa vielä vuoden 2019 ajan maa- ja metsätalousministeriön rahoituksella.

Työ pk-hankkeessa on ollut mielekästä, opettavaista ja antoisaa – mutta joskus myös hieman turhauttavaa. Pk-tiimimme on pitänyt yhtä koko hankeajan, ja työkaverien ansiosta työ on tuntunut entistäkin antoisammalta.

Pk-tiimissä ovat työskennelleet:

- pk-neuvontahanke: Kirsi-Helena Kanninen, Pirjo Korpela, Tuuli Koskimies, Kaisa Kukkonen, Tiina Läikkö-Roto ja Marjo Ruusunen
- pk-vientihanke: Sanna Kiuru ja Saara Lönnroth

Elintarvikealan pk-yritysten neuvonta -osahanke

Pk-neuvontahankkeen tavoitteet

- Parantaa elintarvikealan pk-yritysten osaamista elintarvikelainsäädännön soveltamisessa ja vähentää siten pk-yritysten kokemaa hallinnollista taakkaa.
- Luoda uudenlaisia vuorovaikutukseen perustuvia käytäntöjä alan yritysten ja viranomaisten välille.
- Järjestää pk-yritysten elintarvikelainsäädännön soveltamisessa tarvitsema neuvonta uudella, pysyvällä ja pitkäaikaisella tavalla.
- Huomioida eri kieliryhmiin kuuluvien (ml. maahanmuuttajat) aloittavien elintarvikealan pk-yrittäjien tiedon- ja neuvonnan tarpeet.
- Edistää pk-yritysten kilpailuetua ja valmiuksia viedä tuotteitaan EU:n sisämarkkinoille parantamalla yritysten elintarviketurvallisuusriskien hallintaa.

Olemme vastanneet tavoitteiden asetteluun tekemällä seuraavia toimia:

- tuottamalla uudenlaisia neuvonta- ja tukimateriaaleja uuteen, Eviran verkkosivuille perustettuun tietopankkiin
- kouluttamalla hankkeen osa-alueita ympäri maata ja näin tuomalla eri viranomais- ja neuvontatahoja yhteen yritysten kanssa
- pyrkimällä kehittämään uusia toimintatapoja asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa pyrkimyksenä edistää yhteistyötä
- laatimalla useita eri kielikäännöksiä hankkeessa tehdyistä neuvonta- ja tukimateriaaleista

Pk-neuvontahankkeen toimet

Hankkeen käynnistäminen ja toimintatapojen luominen

Pk-neuvontahanke käynnistyi tarpeesta kehittää elintarvikealan viranomaisneuvontaa. Elintarvikealalla on paljon viranomaisvaatimuksia, joiden selvittäminen ja omaksuminen koetaan vaikeaksi ja hankalaksi. Oikean tiedon löytäminen ja sen soveltaminen voivat olla erityisesti alan yrittäjille haastavaa. Paikallinen elintarvikevalvonta ja erilaiset neuvontajärjestöt ovat usein tiiviissä yhteydessä pk-yrityksiin omilla alueillaan, minkä vuoksi halusimme myös huomioida nämä tahot ja kehittää uudenlaisen viranomaisvaatimusten neuvontamallin tukemaan koko tätä ketjua.

Hankkeen alkuvaiheessa tapasimme yhteistyömahdollisuuksien ja tarpeiden selvittämiseksi seuraavien sidosryhmien edustajia:

- Maa- ja kotitalousnaiset
- MaRa Ry
- Elintarviketeollisuusliitto Ry
- Lihakeskusliitto Ry
- Maa- ja metsätaloustuottajain Keskusliitto Ry
- Helsingin kaupungin ympäristökeskus
- Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy:n asiantuntijoita
- selkokielen asiantuntijoita

Pohdimme saatujen palautteiden valossa, mitä aiheita hankkeessa käsiteltäisiin ja miten. Hankkeelle valikoitui alkuvaiheessa kolme aihealuetta (ravintolatoiminnan aloittaminen, liha-alan laitoksen toiminnan aloittaminen sekä elintarvikkeiden myynti ja kasvukunnan tuotteiden jalostaminen maatilalla). Neljäs aihe, elintarvikkeista annettavat tiedot (pakkausmerkinnät), otettiin mukaan vuoden 2017 loppupuolella. Koska maahanmuuttajien perustamat pk-yritykset olivat yhtenä kohderyhmänä, päätimme panostaa myös siihen, että neuvontaa tarjotaan useilla kielillä. Halusimme tuottaa uudenlaista neuvontamateriaalia, joka painottuisi kuvalliseen viestintään ja jossa huomioitaisiin erilaiset oppimistavat (pedagogiikka) ja selkeä ilmaisu (selkokielen käyttö). Halusimme myös, että materiaalit olisivat vapaasti kaikkien käytössä.

Viestintä

Viestintää tehtiin viestintäsuunnitelman mukaisesti. Ohjausryhmän lisäksi hankkeen ajankohtaisista asioista, tapahtumista ja tuotetusta sisällöstä tiedotettiin internetsivuilla, sähköpostitse, esityksissä, lehtiartikkeleissa, sosiaalisen median kanavissa sekä sidosryhmätapaamisissa.

Internetviestintä

Hankkeesta ja siinä tuotetusta sisällöstä on tiedotettu evira.fi-sivuilla sekä valvontaviranomaisten käyttöön tarkoitetuilla Eviranet/Pikantti-sivuilla. Hankkeen internetsivuja on mainostettu, ja olemme jakaneet niistä tietoa myös osahankkeille teetettyjen käyntikorttien avulla. Lisäksi hankkeen esityksiä on julkaistu SlideShare ja YouTube-palveluissa.

Pk-neuvontahankkeesta on viestitty sosiaalisessa mediassa Eviran yleisellä @Evira_uutiset-twittilillä ja Eviran Facebook-sivuilla esimerkiksi, kun uusia materiaaleja on ilmestynyt.

Ajankohtaista elintarvikkeista -uutiskirje

Pk-neuvontahanke on toimittanut kuudesti vuodessa ilmestyvää Ajankohtaisista elintarvikkeista -uutiskirjettä, joka julkaistaan myös Eviran verkkosivuilla ja lähetetään uutiskirjeen tilanneille. Uutiskirjeellä on joulukuuhun 2018 mennessä 1706 tilaajaa, ja vuoden 2018 loppuun mennessä on lähetetty 12 uutiskirjettä.

Vuoden 2019 alusta uusi [Ruokaketjun uutiskirje](#) yhdistää ajankohtaiset uutiset elintarviketurvallisuudesta, viennistä ja muista ruokaketjun asioista.

Lehtikirjoitukset

- Hankkeen aloittamisesta ja sisällöstä kirjoitettiin Elintarvike ja Terveys -lehteen (15.9.2016).
- Aitoja Makuja -lehteen (12.12.2016) kirjoitettiin kaksi yhteistyöhön kannustavaa artikkelia hankkeesta.
- Elintarvike ja Terveys -lehteen (25.4.2017) kirjoitettiin yhteisjuttu hankkeista
- Aitoja makuja -lehteen (29.5.2017) kirjoitettiin juttu neuvontahankkeen toimista vuonna 2017
- Lihalehteen (7.6.2017) kirjoitettiin ajankohtaisjutut molemmista hankkeista
- Eviran intrassa Jemmassa ja Eviranetissä kirjoitukset pk-hankkeesta 10/2017
- Elintarvike ja Terveys -lehteen (4/2018) kirjoitettiin juttu neuvontahankkeesta
- Aitoja makuja -lehteen (3/2018) kirjoitettiin juttu neuvontahankkeen tekemästä pakkausmerkinnät-verkkokurssista

Neuvontamateriaalin tuottaminen

Avasimme omat verkkosivut Eviran sivuille neuvontahankkeen materiaalipankkia varten 2016–2017 vaihteessa. Kaikki hankkeessa tehty materiaali löytyi sieltä, ja materiaalit siirrettiin myös uuden Ruokaviraston verkkosivuille (ruokavirasto.fi/pkneuvonta). Omien sivujen avaaminen ja tukimateriaalin tekeminen näille sivuille on ollut olennainen osa pk-neuvontahanketta ja yksi hankkeen päätöistä.

Olemme koonneet verkkosivuille linkkejä yrityksen perustamiseen liittyvästä ohjeistuksesta ja neuvontatahoista suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Elintarvikealan yritysten perustamisesta ja siihen liittyvästä toiminnasta on hankkeen aikana tehty seuraavat neljä kokonaisuutta, joihin kuhunkin kuuluu sekä verkkokoulutus että koulutuksen sisältöä vastaava opas:

- ravintolatoiminnan aloittaminen,
- liha-alan laitoksen toiminnan aloittaminen,
- elintarvikkeiden myynti ja kasvikunnan tuotteiden jalostaminen maatilalla, ja
- elintarvikkeista annettavat tiedot (pakkausmerkinnät)

Aihealueet valikoituivat yhteistyökumppaneilta ja sidosryhmiltä saadun tarvepalautteen mukaisesti. Verkkokoulutusten ja oppaiden suomenkieliset tekstit on laadittu pääasiassa selkokielellä, ja tässä on tehty yhteistyötä selkokielisyyden ammattilaisten kanssa. Tärkeä yhteistyökumppani on myös ollut Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, jonka asiantuntijoilta on saatu asiantuntija-apua pedagogiikan osalta. Verkkokoulutusten toteuttamisesta on vastannut kaksi verkkomateriaaleihin erikoistunutta yritystä, Context Learning Oy sekä Faros & Com Oy (entinen ComCraft Solutions Oy).

Verkkokoulutuksista ja oppaista on julkaistu useita kielikäännöksiä. Näillä eri kielikäännöksillä pyrimme erityisesti vastaamaan tarpeeseen saada maahanmuuttajataustaisille toimijoille tukimateriaalia omaan toimintaan. Materiaalit toimivat myös paikallisen elintarvikevalvonnan ja neuvontaorganisaatioiden tukena.

Julkaisimme vuoden 2017 aikana suomeksi sekä ravintolatoiminnan ja liha-alan laitoksen toiminnan aloittamiseen liittyvät oppaat ja verkkokoulutukset että maatilalan yhteydessä tapahtuvaan toimintaan liittyvän oppaan. Elintarvikkeista annettaviin tietoihin liittyvä verkkokoulutus ja opas julkaistiin vuoden 2018 aikana, samoin suurin osa kielikäännöksistä. Käännöksiä on tehty englanniksi, ruotsiksi, venäjäksi, arabiaksi, kiinaksi, turkiksi ja vietnamiksi. Kaikki käännökset eivät ole vielä valmiina, vaan työ jatkuu pk-neuvontahankkeen 2019 puitteissa vuoden 2019 suunnitelman mukaisesti.

Valmiit julkaistut materiaalit (yhteensä 21 kpl):

- Ravintolatoiminnan aloittaminen
 - Verkkokoulutus: suomi, englanti, ruotsi, venäjä
 - Opas: suomi, englanti, ruotsi, kiina, turkki
- Liha-alan laitoksen toiminnan aloittaminen
 - Verkkokoulutus: suomi
 - Opas: suomi, ruotsi, englanti, turkki, kiina
- Elintarvikkeiden myynti ja kasvikunnan tuotteiden jalostaminen maatilalla
 - Verkkokoulutus: suomi
 - Opas: suomi, ruotsi, englanti
- Elintarvikkeista annettavat tiedot (pakkausmerkinnät)
 - Verkkokoulutus: suomi
 - Opas: suomi

Seuraavien verkkokurssien ja oppaiden työstämistä jatketaan edelleen vuonna 2019:

- Ravintolatoiminnan aloittaminen:
 - Verkkokoulutus: arabia
 - Opas: vietnam
- Liha-alan laitoksen toiminnan aloittaminen:
 - Verkkokoulutus: ruotsi, englantia
- Elintarvikkeiden myynti ja kasvikunnan tuotteiden jalostaminen maatilalla:
 - Verkkokoulutus: ruotsi
- Elintarvikkeista annettavat tiedot (pakkausmerkinnät)
 - Verkkokoulutus: ruotsi, englantia (mahdollisuuksien mukaan)
 - Opas: ruotsi, englantia

Olemme myös laatineet elintarvikeyritysten erityisiin riskikohtiin ja riskinhallintaan liittyvää tukimateriaalia aihekokonaisuuksittain. Tarkoituksena on ollut laatia lyhyttä ja napakkaa ohjeistusta, joka koskee elintarvikeyrityksen eri toimintoja, ja nämä ohjeet on julkaistu hankkeen verkkosivuilla omilla alasivuillaan. Käsiteltyjä aiheita ovat olleet lämpötilahallinta, tilojen siisteys, hygieeninen työskentely, ristikontaminaatio, jäljitettävyyden ja joustavuus. Yritimme hyödyntää tässä työssä myös Maahanmuuttajien elintarvikeosaamisen parantaminen -dvd:n (HAMK ja Agropolis, 2011) materiaalia sekä linkkejä muihin soveltuviin, jo olemassa oleviin sivustoihin ja materiaaleihin. Edellä mainitun dvd:n hyödyntämisessä oli kuitenkin paljon teknisiä ongelmia, minkä vuoksi tätä materiaalia ei ole ainakaan toistaiseksi pystytty hyödyntämään toivotulla tavalla. Aihekokonaisuuksia työstetään edelleen, ja tämä työ jatkuu pk-neuvontahankkeessa vuonna 2019.

Pk-neuvontahankkeen laatimat selkokielliset materiaalit ovat saaneet kentältä hyvää palautetta. Koska selkokiellisyysasiaa haluttiin viedä eteenpäin laajemmalla rintamalla, järjestimme joulukuussa 2018 Selkokeskuksen kanssa selkokiellikoulutuksen, johon Eviran työntekijöillä oli mahdollisuus osallistua. Koulutus sai hyvän vastaanoton ja sitä pidettiin erittäin tervetulleena.

Verkkokoulutukset ja Lectora Inspire -työkalun käyttö

Pk-neuvontahankkeen yhtenä tavoitteena on ollut kokeilla uusia tapoja toteuttaa neuvontaa sekä laatia uudenlaisia materiaaleja tämän tueksi. Jotta voimme jatkossa tuottaa verkkokoulutusmateriaalia itse ja myös päivittää olemassa olevia verkkokoulutuksia, otimme hankkeessa käyttöön Lectora Inspire -verkkokoulutustyökalun. Tällä ohjelmalla voi itse tehdä erilaisia verkkokoulutuksia, tehtäviä ja pelejä. Tilasimme myös koulutusta Lectora Inspiren käytössä: ohjelman käytön peruskurssin joulukuussa 2017 ja ns. mentorointikoulutuksen, joka on käynnissä joulukuussa 2018 – helmikuussa 2019. Mentorointikoulutuksen tarkoituksena on syventää niiden käyttäjien osaamista, jotka jo osaavat perusasiat. Nämä käyttäjät voivat jatkossa auttaa ja neuvoa uusia käyttäjiä talon sisällä.

Evirassa myös muut ovat lainanneet Lectoraa ja aloittaneet ohjelman käytön. Tämän takia hankimme yhden uuden Lectora Inspire -lisenssin, jotta mahdollisimman monella olisi mahdollisuus ohjelman kokeiluun ja käyttöön. Pk-neuvontahankkeella on siten nyt kaksi Lectora Inspire -lisenssiä, joita halukkaat voivat lainata.

Viranomaisvaatimusten neuvonnan uusi toimintamalli

Eviraa/Ruokavirastoa pidetään tärkeänä yhteistyökumppanina ja asiantuntijatahona elintarvikkeiden viranomaisvaatimuksissa, ja aktiivista osallistumistamme vaatimusten koulutus- ja neuvontaverkostoon toivotaan. Eviralta/Ruokavirastolta odotetaan valtakunnallista linjanvetoa ja neuvontamateriaalia, jota paikalliset toimijat voivat hyödyntää omassa työssään.

Verkostossa on paljon toimijoita, ja yhteistyön kehittämistä ja neuvonnan tehokkaita toimintamalleja pitäisi pohtia jatkuvasti, myös hankkeen jälkeen. Olemme pyrkineet kehittämään ja sujuvoittamaan neuvontaa, ja olemme saaneet uudesta toimintamallistamme myös palautetta. Voimme todeta neuvonnan toimintamallista nyt seuraavaa:

- Paikallisvalvonta ja neuvontajärjestöt ovat antaneet hyvää palautetta neuvontahankkeessa tehdyistä materiaaleista eli tietopankista, joka ovat kaikkien käytettävissä verkkosivuilla. Saadun palautteen mukaan materiaali on riittävän selkeää ja helppokäyttöistä, ja sitä on helppo hyödyntää paikallistasolla annettavassa yritysneuvonnassa. Lisäksi se vähentää esimerkiksi paikallisvalvonnan työtaakkaa ja edistää neuvonnan yhtenäisyyttä. Olemme pyrkineet viestimään ja markkinoimaan uusia neuvontamateriaaleja, jotta mahdollisimman moni löytää ne ja voi hyödyntää niitä. Frisky & Anjoyn tekemässä vaikuttavuuden arvioinnissa kuitenkin todettiin, että viestintä hankkeessa tehdystä tietopankista ei vielä ole ollut riittävää, vaan sitä on edelleen jatkettava.
- Vastaavaa materiaalia on selvästi tarpeen tuottaa jatkossakin juuri paikallisen viranomais- ja muun yritysneuvonnan tarpeisiin. Pitkällä tähtäimellä materiaalin tekeminen vähentää myös oman viraston työtaakkaa. Otimmekin käyttöön Lectora Inspire -työkalun ja pyrimme edistämään sen käyttöä virastossa mm. tarjoamalla ohjelman kaikkien käyttöön sekä käyttökoulutusta.
- Paikalliset koulutustilaisuudet ovat antoisia, mutta pitkällä tähtäimellä toimintamalli, jossa esimerkiksi Evira/Ruokavirasto pitää esityksiä paikallisesti, ei ole resurssinäkökulmasta kestävä. Paikalliset tilaisuudet on resurssitehokkainta hoitaa neuvontatahojen ja paikallisviranomaisten yhteistyönä. Projektiluontoisesti tai etäyhteyksien avulla Evira/Ruokavirasto voi osallistua myös paikalliseen kouluttamiseen. Olemme koulutustilaisuuksissa pyrkineet tuomaan eri tahot yhteen ja tarjoamaan heille valmiita materiaaleja omassa koulutus- ja neuvontatoiminnassa. Tällä tavoin olemme pyrkineet siirtämään koulutustoiminnan painopistettä sinne, missä se on vaikuttavinta ja tehokkainta.
- Olemme olleet mukana webinaareissa ja vieneet mahdollisimman paljon koulutusmateriaaleja ja esityksiä verkkoon eri alustoille. Evira/Ruokavirasto voi halutessaan tuottaa jatkossakin esityksiä myös pienempiin, paikallisiin tilaisuuksiin sähköisiä työkaluja käyttäen. Jos luennot viedään verkkoon, paikalliset tilaisuudet ja yksittäiset yrittäjät voivat hyödyntää samaa materiaalia itselle sopivana ajankohtana. Viranomaisvaatimusten neuvontaverkostossa voitaisiin jatkossa yhdessä pohtia, minkälaisista kokonaisuuksista tällaista materiaalia kannattaisi tehdä.
- Vuonna 2017 aloitettiin keskustelu siitä, miten hankkeessa tuotetun neuvontamateriaalin näkyvyyttä pystyttäisiin nostamaan Suomi.fi-palvelussa. Tätä keskustelua jatkettiin alkuvuonna 2018, ja pk-neuvontahankkeesta laadittiin palvelukuvaus Suomi.fi -palveluun. Emme kuitenkaan pystyneet tekemään palvelupolkuja Suomi.fi-palveluun, koska palvelupolkujen teko ei ole mahdollista muilla kuin palvelun ylläpitäjällä. Ylläpitäjällä ei myöskään ollut resursseja lähteä tällaiseen työhön. Palvelupolkujen toteuttamisesta Ruokaviraston sivuille on kuitenkin keskusteltu, ja tämä tulee ajankohtaiseksi sekä valvonnalle että hankkeelle vuonna 2019.

Hyvien käytäntöjen ja ratkaisuvaihtoehtojen jakaminen

Teimme yhteistyötä Eviran toteuttaman joustavuusprojektin kanssa, jossa on selvitetty paikallisten valvontaviranomaisen hyväksymiä ja yrityksissä sovellettuja joustoja. Saimme hankkeelta mm. ehdotuksia hyvistä esimerkeistä, joilla joustavuuden soveltamista voidaan havainnollistaa. Näitä esimerkkejä on viety hankkeen verkkosivuille, minkä lisäksi pidettiin [Elintarvikelainsäädännön joustavuus -webinaari](#).

Hyvien käytäntöjen ja käytännön ongelmien ratkaisumallien julkaisemiseksi perustimme ”Meiltä kysyttyä” -ryhmän keskustelualusta Yammeriin. Ryhmä aloitti työn innostuneesti, ja ensimmäiset tekstit ryhmässä käsitellyistä aiheista julkaistiin hankkeen verkkosivuilla vuoden 2017 lopulla. Reippaan alun jälkeen ryhmässä ei kuitenkaan syntynyt uutta keskustelua, eikä siellä ole saatu uusia, yhteisesti pohdittuja tulkintoja aikaiseksi. Ryhmää yritettiin aktivoida, mutta kiinnostus on ollut alun jälkeen vähäistä, eikä toimintatapa ole päässyt juurtumaan. Frisky & Anjoyn vaikuttavuuden arvioinnissakin Yammer-työskentely todettiin toimimattomaksi ja ehdotetaan ryhmästä luopumista. Olemme hankkeessa samaa mieltä, ja asian edistämiseksi tulisi löytää uusi toimintatapa.

Paikalliset neuvontatilaisuudet

Koulutuksia ja neuvontatilaisuuksia on pidetty hankkeen aikana lukuisia (liite 2). Tavoitteena on ollut kertoa hankkeesta tehdystä tietopankista ja sen tarjoamista materiaaleista mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Tavoitteena on myös ollut kiertää ympäri maata, jotta mahdollisimman monella olisi mahdollisuus osallistua tilaisuuksiin. Koulutuksia on suunnattu niin elintarvikealan yrittäjille, elintarvikealan opiskelijoille, elintarvikevalvontaviranomaisille ja neuvontaorganisaatioille.

Koulutustilaisuudet aloitettiin kunnolla vuonna 2017 ja vuonna 2018 järjestettiin erikseen elintarvikealan toimintaan liittyvä neuvontakierros yhteistyössä Maa- ja kotitalousnaisten, Kuluttajaliiton, Ruokatieto Yhdistyksen sekä alueellisten kehittämishankkeiden kanssa. Yhteistyökumppanimme järjestivät tilaisuudet ja markkinoivat niitä alueillaan. Koulutusten suunnittelussa otettiin huomioon paikalliset tarpeet ja toiveet. Tilaisuudet oli suunnattu paikallisille yrittäjille, paikallisvalvonnalle ja neuvontajärjestöjen / kehittämishankkeiden edustajille. Tilaisuuksien osanottajien määrät vaihtelivat muutamasta osanottajasta useisiin kymmeniin. Valitettavasti joihinkin tilaisuuksiin paikallisvalvonta ei päässyt paikalle. Kaikissa tilaisuuksissa pyydettiin kirjallisesti palautetta osanottajilta. Saadusta palautteesta kerrotaan tarkemmin Frisky & Anjoy Oy:n tekemässä vaikuttavuuden arvioinnin raportissa.

Edellä mainittujen tilaisuuksien lisäksi v. 2018 pidettiin koulutustilaisuuksia elintarvikealan oppilaitoksissa. Otimme keväällä yhteyttä 12 oppilaitokseen, ja tiedustelimme heidän kiinnostustaan koulutuksen järjestämiseen. Vain neljä oppilaitosta ilmaisi kiinnostuksensa, ja kolme tilaisuutta saatiin sovittua syksyille 2018. Lisäksi yksi tilaisuus on sovittu keväälle 2019. Toisin kuin neuvontakierroksen yhteydessä, neuvontahankkeella ei ollut tässä tilanteessa yhteistyökumppania, joka olisi voinut auttaa tilaisuuksien järjestämisessä ja markkinoinnissa. On mahdollista, että tällaisen järjestävän tahon puute vaikutti oppilaitosten vähäiseen innokkuuteen tarttua koulutuksiin.

Koulutustilaisuuksien lisäksi on kokeiltu webinaarien ja etäluentojen pitämistä eri yhteyksillä. Pidetyt esitykset on tallennettu hankkeen verkkosivuille, ja sivuilta löytyy myös linkit muilla sivuilla oleviin esityksiin.

Pk-neuvontahankkeen opit ja vinkkejä jatkoon

Osahankkeen vaikuttavuuden arviointi

Pk-neuvontahankkeen tekemä työ on koettu tärkeäksi ja tarpeelliseksi. Esimerkiksi paikallisilta valvojilta on tullut positiivista palautetta verkkokoulutusten ja oppaiden kielikäännöksistä, jotka helpottavat heidän työtään. Teetimme alkuperäisen suunnitelman mukaisesti yhdessä pk-vientihankkeen kanssa ulkopuolisen vaikuttavuuden arvioinnin. Vaikuttavuuden arvioinnin loppuraportti on erikseen tämän raportin liitteenä.

Opit ja kokemukset

Missä olemme onnistuneet?

Saimme hankkeen aikana paljon palautetta eri kanavien kautta. Keräsimme koulutustilaisuuksissa kirjallista palautetta, minkä lisäksi saimme palautetta hankkeen verkkosivujen ja sähköpostilaatikon kautta. Myös koulutustilaisuuksissa saimme arvokasta palautetta kasvokkain. Palautteet ovat olleet pääosin positiivisia, mikä näkyy myös Frisky & Anjoyn tekemässä vaikuttavuuden arvioinnissa. Johtopäätöksenä voimme todeta, että tarvetta uudentilaiselle neuvonnalle on, ja tarve on kasvamaan päin. Olemme onnistuneet uudenlaisen neuvontakulttuurin aloittamisessa, ja tätä työtä on nyt hyvä jatkaa eteenpäin.

Paikalliset koulutustilaisuudet olivat antoisia, ja niissä saatiin erityistä kiitosta tilaisuuksien vuorovaikutteisuudesta. Osallistujat arvostivat sitä, että asiantuntijat tulivat paikan päälle, heille oli mahdollisuus esittää kysymyksiä ja heidän kanssaan sai keskustella. Myös hankkeessa valmistellut selkokieliset materiaalit ovat saaneet kiitosta. Erityisen hyvänä pidettiin sitä, että hankkeen materiaalit ovat kokonaisuuksia, joista tietyn elintarvikealan yrityksen, kuten ravintolan, perustamista suunnitteleva henkilö saa tarvitsemansa perustiedot. Olemme oppineet, että jatkossa on kiinnitettävä vieläkin enemmän huomiota erilaisiin oppimistapoihin ja materiaalien visualisointiin. Tiiviille ohjeille, kuville ja videoille on varmasti tulevaisuudessa yhä enemmän kysyntää. Myös hankkeessa tehdyt useat kielikäännökset on otettu ilolla vastaan, ja tarve niillekin on jatkossakin ilmeinen.

Mitä voimme vielä parantaa?

Opimme, että viestintää tulee edelleen lisätä ja monipuolistaa, jotta elintarvikealan yrittäjät, valvojat, neuvojat ja muut mahdolliset asiasta kiinnostuneet löytävät tarpeelliset tiedot meiltä. Pääsimme hyvään alkuun, mutta kehitettävää edelleen on.

Yhteisiä tulkintoja yritettiin tehdä Yammer-verkoston kautta, mutta tämä tapa ei vakiintunut. Yhteisten tulkintojen pohtiminen viranomais- ja sidosryhmäverkostossa on kuitenkin ensiarvioisen tärkeätä, minkä vuoksi tälle työlle pitäisi luoda uusi toimintatapa. Kun lainsäädäntöä pohditaan yhdessä ja tulkintoihin saa itse vaikuttaa, sitoutuminen tulkintoihin lisääntyy.

Opimme, että tämä työ on jatkuvaa, eikä lopu hankkeen loppuessa. Pk-neuvontahankkeessa opittuja tapoja on syytä edelleen jalkauttaa Ruokavirastossa. Uusia, helposti omaksuttavia tapoja esittää asioita pitää kehittää jatkuvasti ja niistä pitää kertoa tarpeeksi kuuluvasti.

Elintarvikealan pk-yritysten vientiosaamisen parantaminen

Pk-vientihankkeen tavoitteet

- Edistää pk-yritysten kilpailukykyä ja vientivalmiuksia neuvomalla, ohjaamalla ja kouluttamalla heitä kansainvälistymiseen ja elintarvikkeiden vientiin liittyvissä kysymyksissä.
- Kartoittaa mahdollisten vientikohdemaiden viranomaisvaatimuksia sekä löytää suomalaisille yrityksille mielenkiintoisia ja lainsäädännöllisesti selkeitä kohteita.
- Edistää vientimahdollisuuksia edellä viitattuihin maihin.
- Neuvoa, ohjata ja kouluttaa vientiyrityksiä valvovia viranomaisia EU:n ulkopuolisten maiden vientiehdosta ja niiden toteutumisen valvonnasta.
- Tavoittaa vientipotentiaaliset elintarvikealan pk-yritykset ja saada heidät hyödyntämään hankkeen palveluja.

Pk-vientihankkeen toimet

Hankkeen käynnistäminen ja toimintatapojen luominen

Aloitimme pk-vientihankkeen kesällä 2016 hakemalla hankkeeseen liittyvää tietoa, kartoittamalla sopivia yhteistyötahoja ja suunnittelemalla tulevaa. Laadimme pk-yrityksille kyselyn viennin tietotarpeista, jotta voisimme kohdentaa hankkeen toimenpiteitä ja neuvontaa tarvelähtöisesti. Kysely julkaistiin hankkeen internetsivuilla, ja lähetimme sen hankkeen alussa kootulle sidosryhmien sähköpostituslistalle.

Monet eri tahot toivottivat pk-vientihankkeen tervetulleeksi. Erityisesti elintarviketeollisuus, tuottajien edustajat, neuvontajärjestöt ja kunnalliset elintarvikevalvontaviranomaiset, joiden puoleen pk-yritykset usein kääntyvät vientikysymyksineen, sanoivat saavansa hankkeen kautta kaivattua apua omaan työhönsä.

Hankkeen alkuvaiheessa tapasimme yhteistyömahdollisuuksien ja tarpeiden selvittämiseksi muun muassa seuraavien sidosryhmien edustajia: Elintarviketeollisuusliitto ry; ELY-keskukset; Finpro / Food from Finland (myöh. Business Finland); Helsingin kaupungin ympäristökeskus; Lihakeskusliitto ry; Maa- ja kotitalousnaisten Keskus; maa- ja metsätalousministeriö / eläin- ja kasvinterveysyksikkö, kansainvälisten asioiden yksikkö, markkinayksikkö; Maa- ja metsätaloustuottajain Keskusliitto ry; Pro Kala ry; Tulli; ulkoministeriö / markkinoillepääsy-yksikkö ja Vantaan kaupunki / Ympäristökeskus.

Otimme hankkeen kohderyhmäksi laajasti kaikki elintarvikealan toimijat elintarvikeyhmään ja viennin kohdemaahan katsomatta. Olemmekin hankkeessa palvelleet alkuperäisen hankeidean ulkopuolelta myös esimerkiksi kasviperäisten, jalostettujen ja muiden ”vähäriskisten” elintarvikkeiden viejiä ja sisämarkkinakauppaa käyviä yrityksiä sekä neuvoja, valvoja ja muita viennin parissa työskenteleviä.

Päätimme kokeilla mahdollisimman ennakkoluulottomasti erilaisia toimintatapoja vientineuvonnan tekemiseksi ja hankkeessa toimimiseksi. Saimme paljon uusia näkemyksiä ja ajatuksia toimintamme tueksi meille opinnäytetyönä tehdystä palvelumuotoiluprojektista. Asiakkaan saappaisiin astuminen oli äärimmäisen opettavaista ja hyödytti yritysten kohtaamisessa ja neuvonnan suunnittelussa. Olemme jakaneet palvelumuotoilusta saamiamme oppeja myös koko vientitiimille. Lisätietoa palvelumuotoiluprojektista löytyy liitteestä 3.

Yhteistyö sidosryhmien ja yhteistyötahojen kanssa

Yksi keskeisistä tavoitteistamme oli vahvistaa yhteistyötä eri elintarvikevientitahojen kesken. Halusimme rakentaa ja kehittää yhteistyöverkostoja, jotta eri toimijat tuntisivat toistensa roolit elintarvikeviennissä. Hankkeen alussa kartoitimme ja tapasimme pääasiallisimmat yhteistyötahot ja sidosryhmät. Nämä tahot olivat myös olennaisia viestinvälittäjiä: heidän kauttaan pyrimme tavoittamaan viennistä kiinnostuneita pk-yrityksiä ja välittämään heille tietoa tarjolla olevista Eviran vientipalveluista. Syksyn 2016 aikana perustettiin kaksi viennin koordinaatiohanketta, toinen viranomaisten ja toinen vientihankkeiden välillä.

Elintarvikeviennin viranomaisten välinen yhteistyöverkosto

Viranomaisyhteistyötä elintarvikeviennin edistämiseksi alettiin kehittää syksyllä 2016, jolloin kutsuimme koolle elintarvikeviennin Team Finland -toimijat. Saimme käynnistettyä edelleen neljästi vuodessa kokoontuvan verkoston, johon kuuluu Eviran vientitiimin lisäksi edustajia maa- ja metsätalousministeriöstä, ulkoministeriöstä, työ- ja elinkeinoministeriöstä ja Business Finlandista. Elintarviketeollisuusliitto tuo ryhmään teollisuuden terveiset. Ryhmän tavoitteena on lisätä tietoa eri tahojen toiminnasta, löytää yhteistyömahdollisuuksia ja vahvistaa elintarvikealan yrittäjille yhtenäisenä näyttäytyvää ja palvelevaa Team Finland -verkostoa.

Lisäksi Evirana tavoitteenamme on ollut tulla tunnustetuksi elintarvikeviennin Team Finland -toimijaksi, johon yritykset osaisivat olla yhteydessä elintarvikeviennin suunnitteluvaiheessa ja johon toisaalta viennin parissa työskentelevät osaisivat yrityksiä ohjata. Olisi tärkeää, että eri viranomaistahot ymmärtäisivät elintarvikeviennin elintarviketurvallisuus-, eläin- ja kasvitautiasioihin liittyvien vientivaatimusten merkityksen. Eviraa ei ole tunnustettu virallisesti Team Finland -toimijaksi, mutta toivomme sen tapahtuvan lähitulevaisuudessa. Tulevan Ruokaviraston olisi hyvä olla aina läsnä siellä, missä elintarvikeviennistä puhutaan ja elintarvikeviennin toimijat kokoontuvat.

Elintarvikeviennin hankkeiden välinen yhteistyöverkosto

Keskeiset valtakunnalliset pk-yritysten viennin kehittämishankkeet ovat tehneet tiivistä yhteistyötä syksyllä 2016 perustetussa koordinaatioryhmässä. Turun yliopiston Brahea-keskuksen koordinoimaan ryhmään kuuluivat pk-vientihankkeemme lisäksi esimerkiksi vientituotteiden tuotekehitystä tukenut Finnish Food Innovations -ohjelma (Fennopromo) ja Arktisuus elintarvikeviennin kärkenä -tiedonvälityshanke (Luonnonvarakeskus ja Ruokatieto).

Säännöllisissä tapaamisissamme jaoimme tietoa eri hankkeiden tekemisistä ja suunnittelimme yhteisiä toimia, jotta koko hankerintama voisi tarjota kattavasti apua elintarvikeviennistä kiinnostuneille pk-yrityksille. Yhteistyö näkyi käytännössä esimerkiksi yhteisinä koulutus- ja tapahtumapäivinä, materiaaleina ja sillä, että pystyimme ohjaamaan yrityksiä myös toisten hankkeiden tarjoamien palveluiden pariin. Yhteistyö jatkuu Ruokaketjun koordinaatiohankkeen koordinoimana myös jatkossa.

Pk-vientihanke oli mukana myös Arktisuus elintarvikeviennin kärkenä -hankkeen ARVI-verkostossa. Osallistuimme kaikkiin ARVI-hankkeen seminaareihin joko pitämällä tilaisuudessa puheenvuoron ja/tai tarjoamalla tauoilla osallistujille neuvontaa vientiklinikalla.

Muu yhteistyö (Food from Finland, Team Finland -koordinaattorit, kunnalliset valvojat)

Erityisen hyvää synergiaa on tuonut Food from Finlandin (FFF) ja Eviran välinen yhteistyö, jota aloittelimme pk-vientihankkeen käynnistysvaiheessa ja joka on syventynyt tiiviiksi ja monipuoliseksi yhdessä tekemiseksi ja suunnittelemiseksi. Yhteistyötä on tarkoitus jatkaa ja tehostaa tulevina vuosina.

Käytännössä yhteistyö on näkynyt esimerkiksi yhdessä järjestettävässä vuosittaisessa vientivalmennuspäivässä ja yhteisissä matkoissa. Olemme olleet mukana FFF:n maakohtaisissa koulutuksissa kertomassa viennin vaatimuksista ja olemme sopineet tämän käytännön jatkamisesta myös tulevaisuudessa. Pk-vientihankkeessa teetetyn vientivaatimusselvitykset eri maista ja tuoteryhmistä on kohdennettu FFF:n kanssa käytyjen keskustelujen jälkeen. Tarkoituksena on, että tekemisemme ja fokuksemme tukevat toisiaan myös jatkossa.

Säännöllinen keskustelu- ja yhteistyöyhteys syntyi myös ulkoministeriön markkinoillepääsy-yksikön kanssa. Hankkeen aikana uusina yhteistyökumppaneina hahmottuivat myös esimerkiksi ELY-keskusten Team Finland -koordinaattorit, jotka tukevat alueillaan toimivia yrityksiä vientiponnisteluissaan.

Lisäksi perustimme kunnallisista elintarvikevalvojista koostuva vientivalvojaverkoston. Tavoitteenamme oli löytää kustakin valvontayksiköstä vientiasioista kiinnostunut ja vientiyrityksiä valvova yhteyshenkilö, jonka kautta varmistettaisiin viennin ajankohtaisasioiden tiedonkulku valvontayksiköihin. Toisaalta tavoitteena oli myös luoda keskustelufoorumi, jonka kautta myös Eviraan tulisi enemmän tietoa kentällä vastaan tulevista vientikysymyksistä. Keskustelu ei valitettavasti ole vielä lähtenyt tällä foorumilla käyntiin, mutta ehkäpä Ruokaviraston Pikantti-järjestelmä luo tähän mahdollistavammat puitteet.

Viestintä

Päätimme heti hankkeen alusta lähtien panostaa viestintään. Halusimme varmistaa toimivan tiedonkulun ja tiedon laajan leviämisen. Tavoittelimme säännöllisen ja helppotajuisen viestinnän kautta myös mahdollisten ennakkoluulojen hälvenemistä, joita kohderyhmillämme saattoi olla Eviraa kohtaan.

Olemme tiedottaneet viennin viranomaisvaatimuksista ja hankkeen ajankohtaisista asioista, tapahtumista ja tuotetusta sisällöstä Eviran internetsivuilla, valvojien Eviranetissä, uutiskirjeessä, Twitterissä, esityksissä, lehtiartikkeleissa ja blogikirjoituksissa.

Internetsivut

Kokosimme tiedot hankkeen palveluista ja esityksistä pk-vientihankkeen internetsivulle, joilla kannustetaan myös yhteydenottoon. Elintarvikeviennin askeleista sekä maa- ja tuotekohtaisista vaatimuksista kokosimme tietoa Eviran vientitiimin yhteisille vientisivuille. Ruokavirastoon siirtymisen jälkeen materiaali on löydettävissä osoitteessa ruokavirasto.fi/vienti.

Yksi tärkeimmistä töistämme olikin uudistaa vientisivut sellaisiksi, että myös vientiään aloitteleva elintarvikeyritys löytää sieltä tarvitsemaansa tietoa. Työ kulminoitui Kontti-maapalvelun rakentamiseen, johon koko vientitiimimme on osallistunut. Kontti kokoaa vientitietomme maittain ja tuotteittain, ja sieltä löytyy lisäksi paljon muuta hyödyllistä tietoa viejälle – esimerkiksi tiedot verkostosta, jolta viejä saa apua kyseiseen maahan liittyvissä kysymyksissä. Työmme Kontin parissa jatkuu myös Ruokavirastossa, ja Konttia laajennetaan koskemaan myös muita kuin elintarvikkeita.

Sosiaalinen media

Olemme hyödyntäneet viestinnässä aktiivisesti myös sosiaalista mediaa, erityisesti Twitteriä ja Facebookia. @Evira_Export-twitteriin kautta olemme nostaneet esille muun muassa viennin viranomaisvaatimukset, eri koulutukset ja tapahtumat sekä pk-vientihankkeen ja muun vientitiimin palvelut. Tilillä on joulukuussa 2018 yli 720 seuraajaa. Olemme julkaisseet pitämiämme esityksiä SlideShare- ja YouTube-palveluissa.

Ajankohtaista viennistä -uutiskirje

Huomasimme hankkeen alussa, että yritykset ja sidosryhmät haluavat saada ajankohtaista vientitietoa Evirasta. Kokeilimme uutiskirjettä tiedostusvälineenä, ja olemmekin julkaisseet Ajankohtaista viennistä -uutiskirjettä loppuvuodesta 2016 alkaen. Uutiskirje on julkaistu Eviran internetsivuilla ja lähetetty sähköpostitse uutiskirjeen tilanneille. Uutiskirjeellä on joulukuussa 2018 yli 800 tilaajaa.

Vuoden 2019 alusta uusi [Ruokaketjun uutiskirje](#) yhdistää ajankohtaiset uutiset elintarvikeeturvallisuudesta, viennistä ja muista ruokaketjun asioista.

Lehti- ja blogikirjoitukset

- Hankkeen aloittamisesta ja sisällöstä kirjoitettiin Elintarvike ja Terveys -lehteen (15.9.2016)
- Aitoja Makuja -lehteen (12.12.2016) kirjoitettiin yhteistyöhön kannustava artikkeli pk-vientihankkeesta
- Kehittyvä elintarvike -lehteen (5/2016) kirjoitettiin pk-vientihankkeesta
- Luonnosta Sinulle -lehteen (1/2017) kirjoitettiin juttu luonnontuotteiden viennistä ja pk-vientihankkeesta
- Aitoja makuja -lehteen (1/2017) kirjoitettiin juttu viennin perusteista
- Pk-vientihankkeen blogi aloitti Eviran blogisarjan (21.3.2017)
- Eviran intrassa Jemmassa juttu vientivalmennuspäivästä (3.4.2017)
- Elintarvike ja Terveys -lehteen (25.4.2017) kirjoitettiin yhteisjuttu hankkeista
- Lihalehteen (7.6.2017) kirjoitettiin ajankohtaisjutut molemmista hankkeista
- Siipikarja-lehteen (21.6.2017) artikkeli viennistä ja vientipalveluista
- Eviran intrassa Jemmassa ja Eviranetissä kirjoitukset pk-hankkeesta 10/2017
- Aitoja makuja -lehteen (4/2017) kirjoitettiin juttu elintarvikeviennin viranomaisvaatimusten selvittämisestä
- Pk-vientihankkeen neuvontapalvelut ja vientivalmennuspäivä aiheena Eviran blogissa (26.3.2018)
- Elintarvike ja Terveys -lehdessä (2/2018) juttu elintarvikeviennin viranomaisvaatimusten selvittämisestä

Yritysten ja valvojien neuvonta ja ohjaus

Yhteydenotot pk-yrityksiin ja catching up

Hankkeen alussa kannustimme pk-yrityksiä ottamaan meihin yhteyttä ja kertomaan vientisuunnitelmistaan ja -kokemuksistaan, toiveistaan ja tarpeistaan hankkeessa tarjottavien vientipalveluiden suhteen sekä kysymään askarruttavia vientiin liittyviä kysymyksiä. Pyrimme tavoittamaan yrityksiä myös useissa tapahtumissa ja tilaisuuksissa, joissa kerroimme hankkeesta ja rohkaisimme yhteydenottoon. Halusimme saada kattavan kuvan hankkeen aloitusvaiheessa vallinneesta pk-yritysten tietotarpeen tilasta ja kehittää palveluamme sitä vastaavaksi.

Havaitsimme hankkeen aikana, että saamme palautetta vain pieneltä osalta vientineuvontaa saaneista asiakkaista. Näin ollen emme saa varmuutta siitä, millainen oli yrityksen kokemus neuvonnasta: auttoiko se eteenpäin, vastasiko se tarpeisiin, mitä muuta olisi toivottu tai tarvittu. Nämä tiedot olisivat meille tärkeitä palvelun kehittämiseksi.

Lähetimme alkuvuodesta 2018 sähköpostia yrityksille, joita olimme auttaneet. Tiedustelimme muun muassa, oliko yritys saanut tarvitsemansa avun ja kuinka vienti oli sujunut. Vastauksia saatiin valitettavan vähän. Vastausten perusteella apua toivottiin edelleen, ja erityisesti tärkeäksi koettiin kokonaisvaltainen neuvonta viennin aloitusvaiheessa. Viennin viranomaisvaatimusten lisäksi vastanneita askarruttavat tulliasiat, kauppakumppanien löytyminen, pakkausmerkintävaatimukset kohdemaassa ym.

Palvelumuotoiluprojektista yhtenä kehittämisohjauksena saimmekin ajatuksen ”catching up” -toimintamallista, jossa ottaisimme aktiivisesti yhteyttä neuvontaa saaneisiin yrityksiin esimerkiksi kahden viikon kuluttua neuvonnasta. Sitä kautta saisimme ehkä useammin palautetta myös neuvonnastamme ja voisimme sen avulla peilata omaa viestintäämme palveluistamme. Ymmärretäänkö viestimme oikein? Vastaako palvelumme sitä, mitä sen ymmärretään sisältävän? Catching up ei ole vielä muodostunut rutiiniksi, mutta se on koko vientitiimin tavoitellut tulevaisuudessa.

Neuvonta ja ohjaus

Yritysten ja valvojien neuvonta ja ohjaus on ollut päätyötämme. Vientineuvontamme tavoitteeksi nostettiin se, että yritysten vienti onnistuisi ja tavara pääsisi kohdemaahan sujuvasti heti ensimmäisellä vientikerralla. Olemme halunneet olla matalan kynnyksen kanava, johon uskaltaa ottaa yhteyttä niin pienissä kuin suurissa viennin kysymyksissä. Neuvontaa on tehty pääasiassa sähköpostitse ja puhelimitse, mutta olemme tervetulleet yrityksiä myös kasvokkain vientitapahtumissa, matkoilla tai kahdenvälisissä yritystapaamisissa. Vientineuvontapalvelun hahmottamisessa palvelumuotoiluprojekti oli meille suurena apuna.

Kaiken kaikkiaan pk-vientihankkeen puitteissa on annettu neuvontaa yli 400 eri taholle, joista yli 80 prosenttia on yrityksiä. Joitain yrityksistä autoimme kerran, toisia taas säännöllisesti. Myös kunnallisia valvontaviranomaisia, muita viranomaisia ja neuvontatahoja on opastettu vientiasioissa. Luku ei pidä sisällään koulutusten ja muiden tapahtumien kautta tavoitettuja yrityksiä, joiden lukumäärää on vaikea arvioida. Eniten yhteydenottoja saimme liittyen Aasian maihin (kuten Kiina, Japani, Etelä-Korea, Singapore, Hongkong), Eurooppaan, Lähi-itään ja Yhdysvaltoihin.

Hankkeen tavoitteena oli edistää elintarvikealan pk-yritysten vientiosaamista ja tätä kautta rohkaista yrityksiä vientiin. Yksi tärkeimmistä viesteistämme yrityksille oli: selvitä kohdemaan vaatimukset vientituotteellesi jo osana markkinakartoitusta ja viennin suunnittelua. Emme aina tarjonneet yrityksille valmiita vastauksia, vaan tavoitteenamme oli saada heidät oppimaan, mitä viranomaisvaatimuksia missäkin viennin vaiheessa kannattaa selvittää – ja miten selvitystyö käytännössä tapahtuu. Tämä lähestymistapa valittiin, jotta yritykset oppisivat itse hakemaan tietoa myös jatkossa.

Koulutukset

Elintarvikealan vientivalmennuspäivä

Kehitimme yhdessä Food from Finland -ohjelman kanssa konseptin elintarvikealan vientivalmennuspäivästä, joka kokoaa yhteen elintarvikevientiä suunnittelevat, aloittelevat ja kokeneemmat yritykset ja viennin apuna toimivat viranomaiset ja hankkeet. Eri tahojen vientiklinikat palvelevat varsinaisen ohjelman tauoilla. Ensimmäiset vientivalmennuspäivät järjestettiin keväällä 2017 ja 2018. Koulutuspäivät ovat olleet suosittuja tapahtumia, joihin on osallistunut paikan päällä ja etäyhteyksien kautta jopa yli 200 osallistujaa.

Kattavan vientivalmennuksen esitykset ovat videotallenteina ja pdf-tiedostoina yritysten hyödynnettävissä myös valmennuspäivän jälkeen (nyk. ruokavirasto.fi/vienti/vientivalmennus). Vientivalmennuspäivästä saatu palaute on ollut positiivista ja siitä on muodostunut jokavuotinen koulutus- ja verkostoitumistapahtuma, jonka pääkohderyhmänä ovat elintarvikevientiä suunnittelevat ja harjoittavat pk-yritykset. Kevään 2019 vientivalmennuspäivä pidetään huhtikuun 4. päivänä.

Muiden järjestämät koulutukset ja vientiklinikat

Hankkeen alusta saakka olemme aktiivisesti tarjonneet itseämme eri tilaisuuksiin kertomaan elintarvikeviennin viranomaisvaatimuksista. Havaitsimme silloin, että muut viennistä esitelmöivät tahot eivät juuri koskaan maininneet viranomaisvaatimuksista ja siksi koimme tärkeäksi tehdä asiaa tiettäväksi. Tähän mennessä olemme kertoneet elintarvikeviennin viranomaisvaatimuksista ja pk-vientihankkeesta muiden tahojen järjestämissä koulutuksissa ja seminaareissa eri puolella Suomea yli 50 kertaa. Tapahtumatiedot löytyvät liitteestä 4.

Olemme tavanneet koulutuksissa useita satoja yrityksiä ja keskustelleet heidän kanssaan viennin kysymyksistä. Tämä on ollut äärettömän arvokasta työmme kehittämisen kannalta. Olemme pitäneet ns. vientiklinikkaa / olleet näytteilleasettajina tilaisuuksissa aina, kun se on ollut mahdollista. Asenne ja ymmärrys puolin ja toisin on kasvokkaisten kohtaamisten myötä kasvanut ja kynnys ottaa meihin yhteyttä on madaltunut. Konkreettisesti sen on huomannut tapahtumien jälkeisenä yhteydenottojen määrän kasvuna.

Verkkokoulutus

Testasimme webinaaria koulutuksen välineenä syksyllä 2018, kun pidimme Lähiruoan koordinaatiohankkeen koordinoimana ["Elintarvikeviennin ABC – mitä viennin viranomaisvaatimuksista pitää tietää?" -webinaarin](#). Tulemme varmasti hyödyntämään webinaareja myös tulevaisuudessa.

Olemme hankkeen viime metreillä työstäneet viennin perusteiden verkkokoulutusta valvojille. Verkkokoulutuksen kohderyhmänä ovat erityisesti ne valvojat, joille vienti ei ole vielä tuttua. Verkkokurssimme tavoitteena on, että valvojat tuntevat viennin perusperiaatteet, oman roolinsa viennin mahdollistajina ja osaavat neuvoa yrityksille, mistä esimerkiksi lisätietoja viennin viranomaisvaatimuksista voi hakea. [Viennin pelisäännöt](#) ja [Spelregler för export](#) -verkkokurssit julkaistiin helmikuussa 2019. Kevään aikana muokkaamme kurssista myös yrityksille suunnatun version.

Materiaalit

Esitteet ja muu materiaali

Laadimme yhteistyössä vientitiimin kanssa erityisesti kuluttajille ja pk-yritysten kauppakumppaneille suunnatun esitteen suomalaisen ruoan valteista. Esite löytyy englanniksi, saksaksi, japaniksi, koreaksi ja kiinaksi. Lisäksi kokosimme esitteen Eviran vientitiimistä ja vientipalveluista sekä yhteenvedon valtion tarjoamista elintarvikevientipalveluista. Nämä kaikki tullaan päivittämään Ruokavirastoon siirtymisen jälkeen.

Pk-vientihankkeen selvitykset

Teetimme pk-vientihankkeessa ostopalveluna selvityksiä eri maiden vientivaatimuksista, sisämarkkinakaupasta sekä luomutuotteiden viennistä. Selvitysten tuloksia hyödynnetään vientineuvonnassa, koulutuksissa ja viennin internetsivuilla. Etsimme aktiivisesti myös jo olemassa olevia vientioppaita, ja saimmekin hyödynnettyä ja jaettua tietoa esimerkiksi EU-komission tekemistä markkinoillepääsyoppaista.

Kohdemaiden kartoittaminen

Yhtenä hankkeen tavoitteena oli löytää pk-yrityksille sellaisia kohteita, jonne vientiä aloittavalta yritykseltä ei vaadita suuria panostuksia esimerkiksi rakenteellisiin tai toiminnallisiin muutoksiin. Tavoitteenamme oli myös selvittää kasviperäisten ja muiden elintarvikkeiden vientivaatimuksia, joista Eviraan ei ollut vielä kertynyt tietoa.

Kohdensimme kartoituksia sellaisiin maihin, joihin Suomi tekee muitakin vientitoimenpiteitä, erityisesti keskityimme Food from Finland -ohjelman painopistemaihin. Lisäksi muun muassa viranomaisverkostoa hyödynnettiin tietotarpeiden osalta, samoin kuin Eviran markkinoillepääsyhankkeissa tehtyä työtä ja jo saatuja tietoja.

Pk-vientihankkeen aikana teetimme ostopalveluna maakohtaisia vientivaatimusselvityksiä Arabiemiraateista, Etelä-Afrikasta, Etelä-Koreasta, Intiasta, Japanista, Kiinasta ja Singaporesta. Pyrimme valitsemaan selvityksen toteuttajiksi parhaat mahdolliset asiantuntijat, jotka löytyivät kohdemaiden Suomen suurlähetystöjen ja Business Finland -yhteyshenkilöiden kautta.

Selvitysten taso oli vaihteleva, mutta kaikissa tapauksissa olemme saaneet lisättyä omaa ymmärtämystä kohdemaan viranomaisista ja maahanpääsyprosesseista. Tietoja selvityksistä on hyödynnetty yritysten neuvonnassa, koulutuksissa (esim. FFF:n maakohtaiset koulutukset) sekä maakohtaisten Kontti-sivujen sisällöissä. Sisältöjen vieminen esimerkiksi evira.fi -sivuille on melko työlästä, joten siihen olisi tulevaisuudessa varattava enemmän aikaa. Osa oppaiden tiedosta saadaan vietyä Konttiin vasta ensi vuoden alussa.

Sisämarkkinaselvitys

Suurin osa yrityksistä aloittaa viennin ensin sisämarkkinakaupalla. Tärkeimmät Suomen vientimaat ovatkin lähinaapurimme Ruotsi ja Viro. Viranomaisvaatimusten osalta sisämarkkinakaupan pitäisi vastata lähinnä kotimaan kaupan vaatimuksia, joten yhteyshenkilöä Evirasta tai maa- ja metsätalousministeriöstä ei ole tälle alueelle nimetty. Kokemuksemme mukaan pk-yritykset kuitenkin tarvitsevat tukea ja apua myös sisämarkkinakauppaan liittyvissä kysymyksissä ja olemmekin pk-vientihankkeessa tarjonneet neuvontaa myös sisämarkkinakauppaan liittyen.

Sisämarkkinakaupan periaatteiden mukaisesti Suomessa laillisesti markkinoilla oleva tuote tulee voida olla myös muiden EU-maiden markkinoilla. Käytännössä yritykset törmäävät aika ajoin kansallisiin lisävaatimuksiin ja eroavaisuuksiin tulkinnoissa. Saadaksemme lisätietoa asiasta, teetimme ostopalveluna selvityksen elintarvikkeiden sisämarkkinakaupasta Ruotsiin, Viroon, Ranskaan, Saksaan ja Tanskaan. Selvityksen tavoitteena oli ymmärtää paremmin, mitä erityistä yrityksen tulee huomioida EU-maihin elintarvikkeita myydessä: mitkä ovat asianosaiset viranomaiset ja yhteystiedot, mitä mahdollisia kansallisia vaatimuksia tai Suomesta poikkeavia lainsäädännön tulkintoja mailla voi olla esimerkiksi pakkausmerkintöihin liittyen, sekä saada lisätietoa luomu- ja muista yleisesti käytössä olevista kansallisista merkeistä (Sydänmerkki, liikennevalot jne.).

Luomutuotteiden vientiselvitys

Meiltä on kysytty usein luomutuotteiden viennistä ja EU-luomun sopivuudesta eri kohdemaissa. Olemme hakenneet asiaan lisätietoa eri lähteistä, muun muassa Eviran luomujaostosta, maa- ja metsätalousministeriöstä ja komission tietokannoista. Tietoa yritysten esittämiin käytännön kysymyksiin on ollut suhteellisen vähän saatavilla. Niinpä hankimme ostopalveluna myös luomuvientiselvityksen. Selvityksessä halusimme saada selvyyttä erityisesti seuraavien maiden vaatimuksista (rekisteröinnit, sertifiointit, todistukset ym.) luomutuotteille: Australia, Etelä-Korea, Hongkong, Israel, Japani, Kanada, Saudi-Arabia, Singapore, Sveitsi, Taiwan, Uusi-Seelanti, Vietnam ja Yhdysvallat.

Benchmarking ja vienninedistämismatkat

Yritimme hankkeen aikana löytää muiden maiden kollegoja, jotka tekisivät vastaavaa työtä kuin me. Yllätykseksemme tehtävä olikin vaikea. Monella maalla internetsivut ovat informatiiviset ja niiltä löytyy tietoa ja vinkkejä viejille, mutta koulutuksista oli vähemmän tietoa tarjolla. Päätimme ottaa tarkemmin selvää Ruotsista, Tanskasta ja Uudesta-Seelannista. Yhteistä maillemme on pieni koko ja pitkälti samat vientivaltit. Valitut maat vievät kuitenkin elintarvikkeita paljon Suomea enemmän, joten oletimme heillä olevan myös neuvontapalveluja yrityksille.

Löysimme ainoat suoraan samankaltaista työtä tekevät kollegat toiselta puolelta maapalloa. Syksyllä 2018 järjestetyssä videokokouksessa Uuteen-Seelantiin selvisi, että he olivat juuri saaneet pysyvän rahoituksen kahdeksan hengen neuvontatiimilleen. Taustalla oli kahden vuoden pilottihanke, jonka aikana he olivat koonneet internetsivuilleen vientitietoa, oppaita sekä neuvoneet yrityksiä vientikysymyksissä. Heidän neuvottujen määränsä oli meitä huomattavasti suurempi, mutta toisaalta me olimme kahden hengen voimin tehneet koulutuksia, joita he vasta miettivät tekevänsä. Opittavaa oli molemmin puolin. Oli helpottavaa havaita, että olemme kohdanneet täysin samanlaisia haasteita ja onnistumisia kuin hekin.

Ruotsin ja Tanskan vientineuvontapalvelun puuttuminen ihmetytti. Tapasimme ruotsalaisia kollegoita heidän vieraillessaan Suomessa ja tanskalaisia kävimme tapaamassa Tanskassa. Benchmarking kääntyiikin neuvontapalveluiden osalta toisin päin: he olivat erittäin kiinnostuneita kuulemaan kokemuksistamme ja oppimaan niistä lisää. Tulemme varmasti jatkamaan yhteistyötä pohjoismaisten kollegoiden kanssa, sillä viennin osalta meillä on puolin toisin opittavaa toisiltamme.

Olemme hankkeessa osallistuneet Team Finland -vienninedistämismatkoille tai muiden järjestämille fact finding -matkoille, kun kohdemaana on ollut pk-yritysten kannalta kiinnostava markkina-alue. Syksyllä 2018 kokeilimme ensimmäistä kertaa myös Eviran omaa ständiä osana Food from Finlandin osasto Hongkongissa järjestetyillä NOPA-messuilla. Meillä oli messujen yhteydessä järjestetyssä seminaarissa puheenvuoro suomalaisesta ruokaturvallisuudesta. Olimme messuilla edustamassa viranomaisia ja

antamassa yleistä tietoa muun muassa elintarviketurvallisuudesta ja EU-luomusta. Koimme, että viranomaisten läsnäolo messuilla koettiin hyödylliseksi. Usein vientineuvottelumatkat ajoittuvat messujen kanssa samaan aikaan. Toimme matkan jälkeen esiin, että jatkossakin messuilla oma ständi/selkeä ja näkyvä paikka viranomaisille voisi olla toimiva. Kokemuksemme mukaan viranomaisten läsnäoloa messuilla ei ole aiemmin hyödynnetty niin tehokkaasti kuin voisi.

Pk-vientihankkeen opit ja vinkkejä jatkoon

Osahankkeen vaikuttavuuden arviointi

Kaikki meille kantautunut palaute hankkeesta on ollut positiivista. Teetimme alkuperäisen suunnitelman mukaisesti yhdessä pk-neuvontahankkeen kanssa ulkopuolisen vaikuttavuuden arvioinnin. Vaikuttavuuden arvioinnin loppuraportti on saatavilla erikseen.

Opit ja kokemukset

Missä olemme onnistuneet?

Omasta mielestämme olemme onnistuneet vientineuvontapalvelun kehittämisessä, vientiä tukevien tahojen yhteistyön lisäämisessä, vientivalmennuspäivän konseptin luomisessa ja verkkokoulutusten aloittamisessa. Lisäksi koimme erityisen hyödylliseksi eri maiden vientineuvonnan benchmarkkauksen, jota kautta saimme tukea ajatuksellemme vientineuvontapalvelun tärkeydestä. Olemme myös iloksemme havainneet yritysten vientikiinnostuksen lisääntyneen hankkeemme aikana.

Tärkeimpiä oppeja parin vuoden ajalta

Kaikkea ei tarvitse osata, tärkeintä on olla kiinnostunut ja valmis selvittämään asioita. On ok, ettei kaikkea tiedä ja että sanoo sen ääneen. Aktiivinen kuuntelu on tärkeää. Asioihin voi aina palata.

Verkostoissa on voimaa! Asiakkaiden luokse kannattaa aina mennä, harva tulee toimistolta hakemaan. Jalkautuminen vaatii työaikaa ja on tärkeää, että myös esimiehet kannustavat siihen. Kun tuntee oman alueensa toimijat ja ymmärtää toimintaympäristön kokonaisuutena, on toiminta vaikuttavampaa. Asiakkaan tilanteen ymmärtää, osaa ohjata hänet oikean tahon suuntaan - ja asiakaspalvelukin parantuu.

Uudet työnteon tavat käyttöön ja piilossa oleva tieto näkyville. Resurssien vähäisyyden vuoksi sähköisten palvelujen kehittäminen on ihan ykkösjuuttu. Esimerkiksi verkkokoulutus- ja webinaarityökalut ovat toimivia, ja niitä kannattaa hyödyntää. Myös erilaisten perustietopakettien tekemiseen kannattaa panostaa ja laittaa sähköpostin uumenissa oleva tieto kaikkien saataville. Työn määrä voi hetkellisesti lisääntyä, mutta pitkässä juoksussa työmäärä vähenee, kun ”turhat” kyselyt jäävät pois.

Yritys keskiöön ja ymmärrystä peliin. Viennin viranomaisvaatimukset ovat vain pieni (mutta tärkeä!) osa yrityksen vientiponnisteluja. Huomioi koko valtava työkenttä, jota yritys pitää kasassa. Kaikki apu on tarpeen. Palvelumuotoilu olisi monessa paikassa hyvä keino saada palvelujen käyttäjät keskiöön.

Monikanavainen viestintä on ensiarvoisen tärkeää: se tekee myös työtämme näkyväksi. Viestintään olisi hyvä saada viestintäasiantuntijoiden apua. Selkeään ilmaisuun (ja jopa selkokieleen) kannattaa panostaa.

Tulevan Ruokaviraston olisi hyvä olla aina läsnä siellä, missä elintarvikeviennistä puhutaan ja elintarvikeviennin toimijat kokoontuvat. Kun yritys varautuu elintarvikevientiin tarvittavin rekisteröinnein, todistuksin ja asiakirjoin, onnistuu vienti ja elintarvike pääsee perille kohdemaan markkinoille saakka.

Tavoite on kaiken A&O! Kun selkeä tavoite on mietitty ja kaikki toiminta pohjautuu siihen, on mahdollisuudet onnistua. Tarkasti mietitty tavoite auttaa myös töiden priorisoinnissa.

Mitä haasteita kohtasimme

Aikaa on rajallisesti – niin yrityksillä kuin meilläkin. Pk-yritysten tavoittaminen on hankalaa ja pk-yritysten voi olla vaikea irrottautua työstään koulutukseen. Pienet osallistujamäärät ja no-show't erityisesti maksuttomiin tilaisuuksiin ovat yleisiä. Myös asiakaslähtöisten toimintatapojen sisäänajo omassa tiimissä vaatisi aikaa, samoin maaselvitysten ja muiden selvitysten jalkauttaminen.

Viranomaisen viitta on joskus raskas. Verkoston vakuuttaminen Eviran roolista elintarvikeviennissä oli aluksi haastavaa. Lisäksi kentällä muistettiin, että Eviran toiminta ei aina miellytä kaikkia: "Elviira torppaa kaiken!" Monilla pienillä yrityksillä voi olla vaikeuksia hallita EU:n ja Suomen lainsäädännön vaatimuksia, saati näiden päälle tulevia kohdemaan mahdollisia lisävaatimuksia - valmentajaa ja laaja-alaista valmennustiimiä tarvitaan.

Uusien toimintatapojen ja kokeilukulttuurin puskeminen virastossa on välillä tuskaista, työlästä ja turhauttavaa. Ketterä kehittäminen ei olekaan niin ketterää, kun byrokratia puuttuu peliin. Olemme pilotoineet ja testanneet uusia asioita ja välillä tarkoituksellisestikin ajaneet itsemme tukaliin tilanteisiin. Tärkeintä on ollut selvittää, miten esteistä on mahdollista päästä yli. Projektihallintataitomme ovat haasteiden myötä kehittyneet roimasti.

Osaavatko yritykset ja yhteisöt hyödyntää tekemisiämme? Tietävätkö muut, mitä teemme? Miten saisimme laajempaa tietoa kentän ja toisaalta myös virastoväen tarpeista? Miten saisimme työkaverit jakamaan hyviä ideoitaan? **Ja miten jatkuvuus varmistetaan?**

LIITE 1. Pk-hankkeen ohjausryhmä

- Sebastian Hielm, maa- ja metsätalousministeriö (pj)
- Veli-Matti Aittoniemi, Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa Ry
- Mari Hannuksela, Lihakeskusliitto Ry
- Arja Kaiponen, Elintarviketurvallisuusvirasto Evira
- Hentriikka Kontio, maa- ja metsätalousministeriö
- Anne Kärnä, Helsingin kaupungin ympäristökeskus
- Eveliina Palonen, maa- ja metsätalousministeriö (Marjatta Rahkio 05/2017 asti)
- Leena Räsänen, Elintarviketurvallisuusvirasto Evira
- Anni-Mari Syväniemi, Maa- ja metsätaloustuottajain Keskusliitto MTK Ry
- Marika Säynevirta, Elintarviketeollisuusliitto Ry
- Heidi Valtari, Brahea-keskus (sijainen Päivi Töyli, Brahea-keskus)
- Kirsi Viljanen, maa- ja metsätalousministeriö

LIITE 2. Pk-neuvontahankkeen neuvonta- ja koulutustilaisuudet 2016–2018

2016

- Terveysvalvonnan johtajien, AVIn ja Eviran yhteiset neuvottelupäivät 12.5.2016
- ESAVIN järjestämät kunnallisten valvontayksiköiden työnohjauspäivät Kouvolassa 1.9.2016
- ESAVIN järjestämät kunnallisten valvontayksiköiden työnohjauspäivät Helsingissä 6.9.2016
- ESAVIN järjestämät kunnallisten valvontayksiköiden työnohjauspäivät Hämeenlinnassa 8.9.2016
- Ympäristöterveydenhuollon alueelliset koulutuspäivät 21.9.2016
- Ympäristöterveydenhuollon alueelliset koulutuspäivät 12.10.2016
- Yhdessä tehden parempiin tuloksiin - Elintarvikealan vuosiseminaari 13.12.2016

2017

- Maa- ja kotitalousnaisten ruoka- ja yritysneuvojen koulutuspäivät, Helsinki 18.1.2017
- Valtakunnalliset elintarvikevalvojen koulutuspäivät, Lahti 31.1.2017
- TEM:n järjestämä Elintarvikelainsäädäntö ja matkailu -keskustelutilaisuus, Helsinki 8.2.2017
- Maa- ja kotitalousnaisten perehdytysseminaari, Helsinki 18.5.2017
- Pk-yrittäjien koulutus ”Elintarvikelainsäädäntö uudistuu, norminpurku ja joustavuus”, Helsinki 30.5.2017
- Myy tuotteita suoraan tilalta -info, Juva 5.9.2017
- Tilalla tapahtuva myynti ja tarjoilu sekä omien tuotteiden jatkojalostus, Pori 6.9.2017
- Pohjois-Suomen AVIn työnohjauspäivä paikalliselle elintarvikevalvonnalle 6.9.2017 (videoyhteys)
- Etelä-Suomen AVIn työnohjauspäivä paikalliselle elintarvikevalvonnalle 7.9.2017
- Ympäristöhuollon alueelliset koulutuspäivät, Oulu 19.9.2017 ja Turku 10.10.2017
- Suoramyynti ja tarjoilu maatilalta - Elintarvikelainsäädännön vaatimukset, Loppi 29.9.2017
- Hub Asian Travel & Food Fair -messut, Helsinki 30.9.2017 (How to Set Up a New Restaurant) – neuvontahanke
- ELV pk-asiantuntijat, Helsinki 3.10.2017
- Nytt på gång—Information om möjligheter att starta ett livsmedelsföretag och att bedriva en livsmedelsverksamhet, Ekenäs 31.10.2017
- Elintarviketuotannon käynnistäminen ja laajentaminen alkutuotannossa, Lohja 6.11.2017 ja Porvoo 13.11.2017
- Elintarvikeyrityksen perustaminen - elintarvikelainsäädännön vaatimukset, Vääksy 14.11.2017
- Eviran sisäinen miniseminaari / hankkeen puolivälibriiffi, Helsinki 17.11.
- Elintarviketuotannon käynnistäminen ja laajentaminen alkutuotannossa, Hyvinkää 20.11.2017
- Seminarium om livsmedelsföretagande, Vasa 22.11.2017
- Luennot Hämeen ammattikorkeakoulun agrologiopiskelijoille / Elintarvikkeiden myynti ja jalostus alkutuotannon yhteydessä, videoyhteys 7.-8.11.2017
- Webinaarikokonaisuus valtakunnallisen lähiruoan koordinaatiohankkeen kanssa
 - Elintarvikeyrityksen perustaminen 6.10.2017
 - Ravintolan perustaminen 16.10.2017
 - Lihalaitoksen perustaminen 31.10.2017

2018

Vuonna 2018 toteutettiin neuvontakierros, jonka yhteystyökumppaneina olivat Maa- ja kotitalousnaiset, Pro Agria, Lapin liitto, Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä, Kuluttajaliitto, ja Ruokatieto Yhdistys ry:

- Elintarviketuotannon käynnistäminen ja laajentaminen alkutuotannossa, Mahdollisuuksia jatkojalostukseen -hankkeen tiedonjakotilaisuus, Joensuu 16.1.2018
- Elintarviketuotannon käynnistäminen ja laajentaminen alkutuotannossa, Mahdollisuuksia jatkojalostukseen -hankkeen tiedonjakotilaisuus, Nurmee 17.1.2018
- Elintarvikeyrityksen perustaminen – elintarvikelainsäädännön vaatimukset, Mahdollisuuksia jatkojalostukseen -hankkeen tiedotustilaisuus, Joensuu 24.1.2018
- Maatilan tuotteiden jalostaminen ja myynti & lihailaitoksen perustaminen, Ajankohtaista ruoka-alalla -koulutuskierue, Jyväskylä 25.1.2018
- Maatilan tuotteiden jalostaminen ja myynti, Ajankohtaista ruoka-alalla -koulutuskierue, Lappeenranta 31.1.2018
- Maatilan tai muun alkutuotannon toimijan tuotteiden myynti ja kasvikkunnan tuotteiden jatkojalostaminen, Kittilä 5.2.2018
- Maatilan tai muun alkutuotannon toimijan tuotteiden myynti ja kasvikkunnan tuotteiden jatkojalostaminen, Rovaniemi 6.2.2018
- Lihailaitoksen perustaminen, Lihan myynti tai jalostus -infotilaisuus, Juva 7.2.2018
- Maatilan tuotteiden jalostaminen ja myynti, Ajankohtaista ruoka-alalla -koulutuskierue, Lapinlahti 8.2.2018
- Maatilan tuotteiden jalostaminen ja myynti, Ajankohtaista ruoka-alalla -koulutuskierue, Tampere 15.2.2018
- Maatilan tuotteiden jalostaminen ja myynti, Ajankohtaista ruoka-alalla -koulutuskierue, Kajaani 22.2.2018
- Maatilan tuotteiden jalostaminen ja myynti, Ajankohtaista ruoka-alalla -koulutuskierue, Lieto 21.3.2018
- Maatilan tuotteiden jalostaminen ja myynti, Ajankohtaista ruoka-alalla -koulutuskierue, Huittinen 22.3.2018
- Maatilan tuotteiden jalostaminen ja myynti, Lihailaitoksen perustaminen, Ajankohtaista ruoka-alalla -koulutuskierue, Oulainen 9.4.2018
- Maatilan tuotteiden jalostaminen ja myynti, Lihailaitoksen perustaminen, Ajankohtaista ruoka-alalla -koulutuskierue, Oulu 10.4.2018
- Maatilan tuotteiden jalostaminen ja myynti, Lihailaitoksen perustaminen, Ajankohtaista ruoka-alalla -koulutuskierue, Kuusamo 11.4.2018
- Maatilan tuotteiden jalostaminen ja myynti, Ajankohtaista ruoka-alalla -koulutuskierue, Simo 3.5.2018
- Maatilan tuotteiden jalostaminen ja myynti, Ajankohtaista ruoka-alalla -koulutuskierue, Kokkola 18.10.2018
- Maatilan tuotteiden jalostaminen ja myynti, Ajankohtaista ruoka-alalla -koulutuskierue, Seinäjoki 25.10.2018
- Luonnonkasvit elintarvikkeena, Luonnonryteistä bisnestä -hanke, Sysmä 6.11.2018
- Luonnonkasvit elintarvikkeena, Luonnonryteistä bisnestä -hanke, Janakkala 7.11.2018
- Maatilan tuotteiden jalostaminen ja myynti, Lihailaitoksen perustaminen, Ajankohtaista ruoka-alalla -koulutuskierue, Kouvola 5.12.2018

Valvontaviranomaisille suunnattua koulutusta:

- Pk-hankkeen ajankohtaista, Itä-Suomen Avin työnohjaustilaisuus 18.1.2018 (videoyhteys)
- Valtakunnalliset elintarvikevalvonnan koulutuspäivät, pk-neuvontahankkeen esittely Hämeenlinna 14.2.2018
- Pakkausmerkinnät ja reseptiikka: Uusien verkkoaineistojen esittely. Ympäristöterveydenhuollon valtakunnalliset opinto- ja neuvottelupäivät, Kirkkonummi 25.4.2018

Syksyllä 2018 käytiin alan oppilaitoksissa kouluttamassa (jatkuu vuonna 2019):

- Etelä-Savon ammattiopisto Mikkeli 4.10.2018:
 - Alkutuotannon tuotteiden toimittaminen myyntiin ja tarjoiluun sekä elintarvikkeiden valmistus ja myynti
 - Elintarvikeyrityksen, erityisesti liha-alan laitoksen, perustaminen.
 - Elintarvikehuoneistossa käytettävät kontaktimateriaalit ml. pakkausmateriaalit.
 - Elintarvikkeista annettavat tiedot
- Ravintolan perustaminen, Ahlman Tampere 1.11.2018
- Ravintolan perustaminen, Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Helsinki 9.11.2018

Lisäksi:

- Webinaari joustavuudesta 3.9.2018 yhteistyössä Aitoja Makuja -hankkeen kanssa

LIITE 3. Pk-vientihankkeen palvelumuotoiluprojekti

Pk-vientihankkeen palvelumuotoiluprojekti toteutettiin kevään ja kesän 2017 aikana. Projektin toteutti palvelumuotoilun opiskelija Petra Kiuru.

EVIRA
PK - VIENTIHANKE

TOIMENPIDE-EHDOTUKSIA
HANKKEEN VAIKUTTAVUUDEN
KEHITTÄMISEKSI

TEHDÄÄN PAREMPAA SÄHKÖPOSTIVIESTINTÄÄ

HAVAINTO

Suurin osa yhteydenotoista tulee sähköpostitse. Yritykset arvostavat nopeaa asiaan palaamista sekä konkreettisia, selkeitä vastauksia, vinkkejä tai yhteystietoja, jotka aidosti ohjaavat niitä eteenpäin vientiprosessissa. Yrityksissä arvostetaan yhden luukun periaatetta eikä resursseja haluta tuhjata oikean tahon löytämiseen vientiverkostossa.

EHDOTUS

Sovitaan uudet käytännöt sähköpostiviestintään. Sovitaan minimivastausajasta sekä selkeästä, ytimekkästä viestintätyylistä. Laaditaan valmiita vastauspohjia vastausajan lyhentämiseksi, ja arkistoidaan laajempia selvitystöitä helposti löydettäväksi jatkoa ajatellen.

Jos toimijan kysymystä ei voida ratkaista, se perustellaan ja ohjataan hänet eteenpäin oikealle taholle mahdollisimman tarkoilla yhteystiedoilla. Pyritään kuitenkin tarjoamaan aina jotain lisäinformaatiota kysymyksen ympäriltä ja kehoitetaan uuteen yhteydenottoon, jos lisäkysymyksiä ilmenee.

RAKENNETAAN LUOTTAMUSTA KOHTAAMALLA KASVOKKAIN

HAVAINTO

Kasvokkain kohtaamisella on suuri merkitys luottamuksen rakentumisessa yritysten ja Eviran välillä. Sitä kautta voidaan murtaa ennakkoluuloja ja rohkaista yrittäjiä jakamaan suunnitelmiaan sekä tarjota oikea-aikaista tukea.

Yrittäjät haluavat verkostoitua myös muiden yrittäjien kanssa.

EHDOTUS

Jo aikataulutettujen koulutustilaisuuksien lisäksi järjestetään omia teemoiteltuja tapahtumia, joissa pyritään tavoittamaan mahdollisimman monia yrittäjiä.

Käynnistetään kuukausittaiset tallennettavat verkkovientintikoulutukset usein kysytyjen kysymysten pohjalta, aikaa myös kysymyksille.

Tarjotaan mahdollisuus myös Skype-tapaamisiin. Lisätään Sannan ja Saaran valokuvat hankkeen sivuille ja uutiskirjeisiin.

TUODAAN TARVITTAVA TIETO HELPOSTI SAATAVILLE

HAVAINTO

Yritysten lähtötaso, resurssit ja odotukset vaihtelevat suuresti.

Tunnistamalla yrityksille keskeiset teemat ja viestimällä niistä selkeästi, oikea-aikaisesti ja aktiivisesti voidaan paremmin tavoittaa tukea tarvitsevat yritykset ja avata keskusteluja. Myös muiden yritysten case-esimerkit koetaan hyödyllisiksi.

EHDOTUS

Kootaan keskeistä materiaalia hankkeen etusivulle ja viestintään nostettavaksi.

- Teemoiteltu lista usein kysytyistä kysymyksistä, myös perusasiat ja "itsestäänselvyydet"
- Kuvataan vientiverkoston toimijoiden roolit ja vastuualueet selkeästi
- Laaditaan visuaalinen vientiprosessin kuvaus ja kohdat "nämä asiat tulee Eviran näkökulmasta olla huomioituna"
- Kootaan viennin peruspaketti yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.
- Lisätään kalenteri hankkeen tapahtumista etusivulle (verkkokoulutukset)
- Laaditaan suunnitelma case-esimerkkien keräämiseksi ja jakamiseksi

RAKENNETAAN UUDENLAISTA YHTEISTYÖTÄ VIENTIVERKOSTON SISÄLLÄ

HAVAINTO

Taustasta ja resursseista riippuen yritykset saattavat tarvita tukea useissa eri viennin osa-alueissa. Yrityksen ohjaaminen eteenpäin eri toimijoiden välillä voi olla yrittäjälle aikaavievää ja turhauttavaa.

Toisilla pienyrittäjillä ei välttämättä ole tarvittavia resursseja vientiprosessin läpivientiin ja laajempi tuki on tarpeen.

EHDOTUS

Panostetaan yhteistyöhön vientiverkoston toimijoiden välillä.

Laaditaan konkreettisia käytäntöjä vientiprosessiavun tehostamiseksi (enemmän yhden luukun periaatetta yrittäjän suuntaan).

Kootaan eri toimijoiden välinen asiantuntijatiimi, jonka yritykset voivat tilata paikan päälle oman casen läpikäymiseksi ja sparraamiseksi.

Laaditaan yhdessä selkeä viennin peruspaketti jaettavaksi eteenpäin.

CATCHING UP -PIDETÄÄN YHTEYTTÄ YRITYKSIIN

HAVAINTO

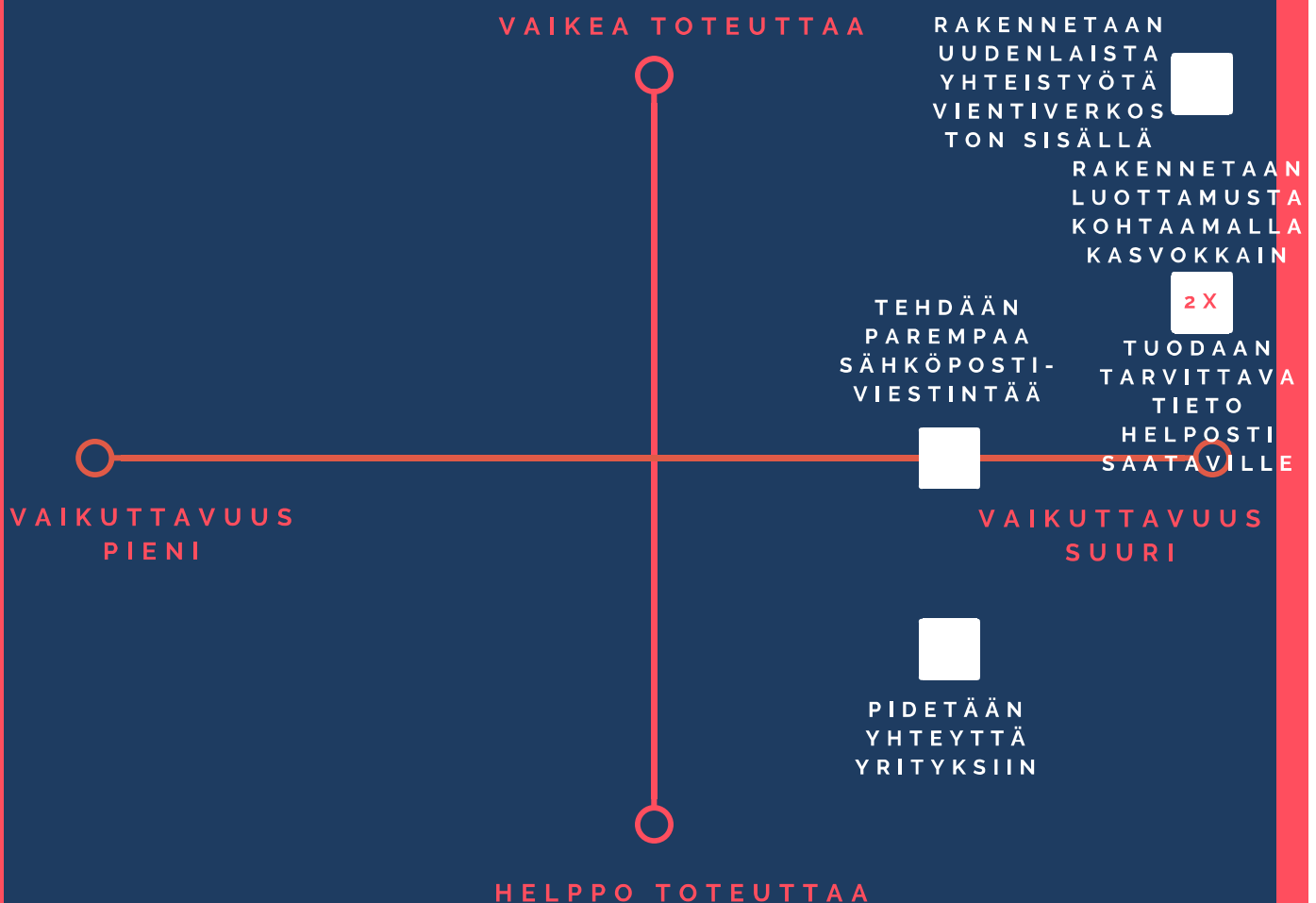
Vastauksen saanut yrittäjä ei välttämättä palaa enää asiaan. Tällöin jää epäselväksi saiko yrittäjä tarvitsemansa avun, miten vientiprosessi etenee tai onko uusia kysymyksiä noussut esiin. Näin ollen myös palaute Eviran suuntaan jää vajaaksi, eikä hankkeen vaikuttavuutta ole helppo mitata. Palvelunjälkeisellä yhteydenotolla voidaan syventää suhdetta, rakentaa luottamusta ja edistää täten myös Eviran brändimielikuvaa.

RATKAISUEHDOTUS

Luodaan uusi toimintatapa yhteydenottoon yrittäjälle muutama viikon päästä vastauksen antamisesta.

Yhteydenotto voi olla joko puhelu tai maili yrityksestä riippuen, ei jäykkiä palautelomakkeita täytettäväksi.

Tunnustellaan samalla mahdollisuutta yrityksen case-esimerkin jakamisesta tarkoituksenmukaisessa vaiheessa.



LIITE 4. Pk-vientihankkeen tapahtumat ja matkat 2016–2018

2016

- Terveysvalvonnan johtajien, AVlen ja Eviran yhteiset neuvottelupäivät 12.5.2016
- ESAVIN järjestämät kunnallisten valvontayksiköiden työnohjauspäivät Kouvolassa 1.9.2016
- ESAVIN järjestämät kunnallisten valvontayksiköiden työnohjauspäivät Helsingissä 6.9.2016
- ESAVIN järjestämät kunnallisten valvontayksiköiden työnohjauspäivät Hämeenlinnassa 8.9.2016
- Ympäristöterveydenhuollon alueelliset koulutuspäivät 21.9.2016
- Ympäristöterveydenhuollon alueelliset koulutuspäivät 12.10.2016
- Arktisuus elintarvikeviennin mahdollisuutena -seminaari Mikkeliissä 16.11.2016
- Yhdessä tehden parempiin tuloksiin - Lähiruokafoorumi ja elintarvikealan vuosiseminaari Helsingissä 13.12.2016

2017

- Pro Kalan Kalafoorumi Helsingissä 12.1.2017
- Maa- ja kotitalousnaisten ruoka- ja yritysneuvojien koulutuspäivät Helsingissä 18.1.2017
- Grüne Woche -messut Berliinissä / mukana Suomi-osastolla 20.–22.1.2017
- Valtakunnalliset elintarvikevalvojen koulutuspäivät Lahdessa 31.1.2017
- Viennistä virtaa elintarvikeyritykseen -seminaari Turussa 9.2.2017
- Finnish Food Innovations -ohjelman Japani-työpaja Lahdessa 23.2.2017
- Finnish Food Innovations -ohjelman FUTURE 2025 – tulevaisuuden tuotteet -työpaja Turussa 13.3.2017
- Finnish Food Innovations -ohjelman tuotekehitys ja pakkaussuunnittelu Aasian markkinalle -työpaja Lahdessa 16.3.2017
- Vientivalmennuspäivä elintarvikealan yrityksille Helsingissä ja verkkolähteyksenä 24.3.2017
- Luonnontuotealan ja Eviran yhteistyöryhmä Helsingissä 10.4.2017
- Food from Finland -ohjelman China compliance -koulutus Helsingissä 19.4.2017
- Mistä, miten ja kenen kanssa kasvua viennistä? -työpaja, Seinäjoella 28.4.2017
- Arktisuudesta potkua elintarvikeviennin -seminaari Rovaniemellä 3.5.2017
- Elintarvikepäivä Helsingissä 16.5.2017
- SIAL-messut Shanghaissa 17.–19.5.2017 / mukana Food from Finland -osastolla
- Elintarvikelainsäädäntö uudistuu, norminpurku ja joustavuus -koulutus Helsingissä 30.5.2017
- Finnish Food Innovations -ohjelman fact finding -matka ja Free from -messut Barcelonassa 6.–9.6.2017 ja
- Finnish Food Innovations -ohjelman free from -työpaja Helsingissä 19.6.2017
- Aasian kaupan haasteet ja mahdollisuudet -seminaari Turussa 18.9.2017
- Ympäristöhuollon alueelliset koulutuspäivät Oulussa 19.9.2017
- ERIHYVÄ-minimessut Helsingissä 28.9.2017
- Hub Asian Travel and Food Fair -messut Helsingissä 30.9.2017
- ELV pk-asiantuntijoiden kokous Helsingissä 3.10.2017
- Ympäristöhuollon alueelliset koulutuspäivät Turussa 10.10.2017
- Kala-alan koulutuspäivä Helsingissä ja verkkolähteyksenä 24.10.2017
- Reteet eväät elintarvikeviennin - millä reseptillä ja miten? -seminaari Tampereella 3.11.2017
- Arktisuudesta potkua elintarvikeviennin -seminaari Turussa 8.11.2017
- Toimintaympäristön muutokset elintarvikekuljetuksissa -seminaari Turussa 9.11.2017
- Mitä uutta maailmalla? – Uudet tuoteideat ja menestystuotteet -seminaari Mikkeliissä 14.11.2017
- Eviran sisäinen miniseminaari / hankkeen puolivälibriiffi Helsingissä 17.11.2017

2018

- Elintarvikeviennin roadshow Pedersöressä 7.2.2018
- Valtakunnalliset elintarvikevalvojien koulutuspäivät Hämeenlinnassa 13.–14.2.2018
- Elintarvikeviennin roadshow Kurikassa 14.2.2018
- Tuntematon yritysrahoitus -tapahtuma Jyväskylässä 5.3.2018
- Keski-SuomiON GO – Jotta voisimme hyvin -seminaari Jyväskylässä 6.3.2018
- Uutta kohti! -seminaari osana Kalaviikkoa Helsingissä 23.3.2018
- Food from Finland -ohjelman Access China – a workshop on Chinese Compliance Helsingissä 28.3.2018
- Vientivalmennuspäivä elintarvikealan yrityksille Helsingissä ja verkkolähetyksenä 9.4.2018
- Panimoalan koulutuspäivä Helsingissä 10.4.2018
- Elintarvikeviennin keskustelutilaisuus Rovaniemellä 12.4.2018
- Ruokamatkailua ja vientiä Kanta- ja Päijät-Hämeessä -seminaari Riihimäellä 23.4.2018
- Elintarvikepäivä Helsingissä 15.5.2018
- Finnish Food Innovations -ohjelman fact finding matka ja SIAL-messut Shanghaissa / mukana Food from Finland -osastolla ja viranomaisneuvottelut Pekingissä 13.–18.5.2018
- Finnish Food Innovations -ohjelman INNOVATIONS GO -työpaja Helsingissä 7.6.2018
- NOPA-messut Hongkongissa / oma ständi Food from Finland -osastolla ja esitys Natural Business Forum -tapahtumassa 29.–31.8.2018
- Pk-yritysten vientineuvonnan kehittämis- ja arviointityöpaja Helsingissä 20.9.2018
- Elintarvikeviennin ABC - mitä viennin viranomaisvaatimuksista pitää tietää -webinaari 21.9.2018
- Elintarvikeviennin viranomaisvaatimukset ja käytänteet -vientityöpaja Jyväskylässä 22.10.2018
- Arktisuus elintarvikeviennin kärkenä (ARVI) -seminaari Helsingissä 25.10.2018
- YK:n hankintaseminaari Kööpenhaminassa ja tapaamiset tanskalaisten kollegojen kanssa 12.–14.11.2018
- Food from Finland -ohjelman Singapore Coaching Day Helsingissä 20.11.2018
- Ruoka-ala kasvuun – tehoa kehittämistoimintaan yhteistyön kautta Kokkolassa 3.12.2018
- Ruoka-ala kasvuun – tehoa kehittämistoimintaan yhteistyön kautta Seinäjoella 4.12.2018