

50 % vastaajista oli saanut tietoa Norsun hanketuista nettisivuilta ja lisäksi 50 % oli hakenut tukea aiemminkin eli rahoitus oli jo tuttu. Infotilaisuuksia oli tiedonhankinnassa höydyntänyt 21 % vastaajista. 14 % olivat saaneet tietoa some-kanavista ja Norsun esitteistä. Yhden äänen saivat lisäksi puskaradio, kunta ja uutiskirje eri tiedotuskanavistamme. Yritys- ja hanketuen saajien tehokkaat tiedotuskanavat eroavat selvästi toisistaan, koska yrittäjien parissa puskaradio oli tärkein paikka tiedonsaannille.

Palvelun laatuun voidaan hanketukienkin osalta Norsun toimistolla olla erittäin tyytyväisiä, koska **kaikkien mielestä Norsusta on helppo kysyä ohjeita ja neuvoja, Norsun palvelu on nopeaa ja joustavaa ja hakijat ovat saaneet riittävästi apua ongelmatilanteissa (esim. asiakirjojen valmistelussa).** Norsun asiakaspalvelu sai kouluarvosanan **9,3**. Kiitettävä arvosana toimiessamme näinkin byrokraattisten tukien kanssa, on hyvä saavutus. Ehkäpä hyvällä asiakaspalvelulla on vaikutusta myös siihen, että **lähes 93 % hakijoista koki selviävänsä hankebyrokratian kanssa**, vaikka esimerkiksi sähköiseen asiointiin liittyvät katso-tunnukset ja Hyrrä koettiin useamman taholta hankalimpana osana rahoitusprosessia.

Kysyttäessä **mikä rahoitus- ja maksuhakemusprosessissa tökki eniten**, sai eniten mainintoja **liian pitkät käsittelyajat – erityisesti maksuhakemusten osalta**. Tämä kritiikki onkin aivan oikeutettua, koska monesti yritystukien maksuhakemukset käsitellään hanketukia nopeammin ja osa yhdistyksistä on joutunut odottamaan tukien maksua yli puoli vuottakin maksuhakemuksen teosta. Norsu on asiasta keskustellut myös ELY-keskuksen kanssa ja syksyllä ELYn maksatuspuoli saa lisähenkilöresurssia. Toiseksi hankalimmaksi asiaksi koettiin sähköiset palvelut ja **sähköiseen asiointiin liittyvät ongelmat (katso-tunnukset, Hyrrän kankeus ja yhteensopimattomuus erilaisten nettiselainten kanssa)**. Erillisen maininnan sai lisäksi Hyrrän maksuhakemuksella rahoituksen jakaminen eri lajeihin. Siihen toivottiin automatisointia tai tarkempia ohjeita Hyrrään. Sama toive on varmasti myös kaikilla maksuhakemuskäsittelijöillä, koska rahoituksen jakautumista joudutaan usein pyytämään korjaamaan. **Myös monien erilaisten lisätietojen ja tositteiden vaatiminen koettiin hankalaksi.** Ongelmia koettiin lisäksi hankesuunnitelman ja maksuhakemuksen teon kanssa. Jotkut hakijat olivat sitäkin mieltä, että mikään ei tökkinyt. Yhteenvetona voisi todeta, että **Hyrrä-järjestelmän kehittämistä entistä ohjaavammaksi, automatisoidummaksi ja yhteensopivaksi muiden eri järjestelmien ja nettiselainten kanssa olisi erittäin tarpeellista jatkaa mahdollisimman nopealla aikataululla. Ensiarvoisen tärkeää olisi yhdistysten kannalta saada myös maksatusprosessi nopeammaksi.**

Hakijoista 100 % suosittelisi Norsun hankerahoitusta muillekin. 57 % sai Norsusta hyödyllisiä vinkkejä uusista yhteistyökumppaneista ja lähes 86 % sai Norsusta neuvoja, joiden ansiosta hanke onnistui paremmin.

Lisäneuvontaa hanketoimijat olisivat kaivanneet raportoinnista, vaihtoehtoisista toteutustavoista, Hyrrän käytöstä ja hakemusten tekemisestä. **Tähän tarpeeseen voisi ehkäpä suunnitella omien ohjevideoiden tekemistä tai erillisiä koulutusiltoja.**

Kysyttäessä minkä asioiden kehittämiseen Norsun tulee keskittyä jatkossa, nousi ykköseksi **neuvonta**. Neuvontaa toivottiin niin hakemusten valmisteluun kuin sähköisten palvelujen käyttöönkin ja myös kustannusarvioiden riittävyyden arviointiin. Kustannusarvioiden riittävyyden arviointi on monesti ulkopuoliselle hankalaa, mutta muutoin neuvontapalveluita on kyllä saatavilla. **Täytynee pohtia, miten neuvontapalvelut saadaan paremmin hakijoiden tietoisuuteen.** Toiseksi eniten mainintoja sain elinkeinojen tukeminen ja yksittäisiä mainintoja pienten hankerahoitusten lisääminen, elinvoimaisien kylien tukeminen, kaupunki-maaseutu vuorovaikutus, oman alueen identiteetin nostaminen, päätöksenteon nopeuttaminen, nuorille suunnattu Ympäristö-teemahanke, ympäristöasiat yleensä, uudet kokeilut, matkailu, kylien välinen yhteistyö ja tiedottaminen. Toiveita oli myös hakemusten selkokielisyydelle, josta voimme välittää toiveita Ruokavirastolle.

Hanketoimijoiden mielestä Norsun kolme tärkeintä tehtävää ovat: **neuvonta ja tukeminen** (8 mainintaa), **tiedottaminen ja näkyvillä olo** (4), **alueen kehittäminen** (3), **rahoittaminen** (3), innovatiivisuus (2), toimijoiden verkottaminen (2), paikallistunteen vahvistaminen, ihmisiä lähellä oleva toiminta, rahoitusten varmistaminen alueelle, kulttuuritoiminnan tukeminen, kylätoiminnan ja pienyritystoiminnan arvostuksen lisääminen, maaseudun houkuttelevuuden lisääminen nuorison silmissä, elinkeinoelämän tukeminen, elinympäristön kehittäminen ja harrastusmahdollisuuksien parantaminen.

Vastaajien mielestä Norsu voisi kehittää neuvonta- ja rahoituspalveluita mm. erilaisia infotilaisuuksia järjestämällä, takaamalla riittävät henkilöresurssit, olemalla mukana erilaisissa tapahtumissa. Yhden vastaajan sanoin: **"Tärkeintä on että on saapuvilla kun tulee ongelmakysymys."** Norsun läsnäolo **selkeästi kaivataan vielä enemmän erilaisiin infotilaisuuksiin ja tapahtumiin.** Tähän tulee pyrkiä resurssien sallimalla tavalla vastaamaan. Voisimme esimerkiksi aktiivisemmin tarjoutua mukaan kaikkiin muiden järjestämiin ja meidän kohderyhmiimme kohdistuviin tilaisuuksiin.

Hankkeiden parhaimmiksi vaikutuksiksi vastaajat listasivat seuraavia asioita: pysyvyys, paikallisuuden vahvistaminen, ympäristönhoitoon liittyvät näkökulmat nousivat alueen kunnissa esiin ja keskusteluihin, lisääntynyt harrastajamäärä, hygieniatason paraneminen lihan käsittelyssä, yhteistyö eri alojen kanssa, täysin uusi alueellinen toiminta, vetovoimaisuus kyseiseen kuntaan, uskallus aloittaa toteuttaminen, toimiva kylätalo, lisäresurssi tekemiseen, silmien avautuminen sille, kuinka paljon erilaisia mahdollisuuksia kylällämme on jos vain resursseja löytyy, harrastusmahdollisuuksien parantaminen, nuorten uusien jäsenten mukaan saaminen, vanhojen jäsenten aktivoituminen.

Hanketukea saaneista yhdistyksistä 78,5 %:lla jäsenmäärä kasvoi, yli 85 %:lla talkoolaisten/aktiivisten toimijoiden määrä lisääntyi, lähes 93 %:lla tapahtumat, palvelut tai tuotteet lisääntyivät, kaikilla lisääntyi yhteistyö muiden yhdistysten/tahojen kanssa ja yli 71 %:a sai mukaan toimintaan lisää nuoria (13-25 v). Voitaneen siis sanoa, että hanketuet aktivoivat merkittävästi yhteisöjen toimintaa.