

MAANOMISTAJIEN ASIAKASKOKEMUKSET SÄÄVAR- MAN JAKELUVERKOSTON LUPAPROSESSISSA

Säävarman jakeluverkon rakentaminen Rovakaira Oy:n alueella

Jari Välijeesio

Opinnäytetyö
Luonnonvara-ala
Alueiden käytön suunnittelun ylempi amk
Insinööri (ylempi AMK)

2018

Luonnonvara-ala
Alueiden käytön suunnittelu
Insinööri (YAMK)

Tekijä	Jari Välijeesiö	Vuosi	2018
Ohjaaja	Aune Rummukainen, Veikko Kärnä		
Toimeksiantaja	Rovakaira Oy		
Työn nimi	Maanomistajien asiakaskokemukset säävarman jakeluverkoston lupaprosessissa		
Sivu- ja liitemäärä	60 + 2		

Opinnäytetyö on osa Rovakaira Oy:n verkostosuunnittelun kehitysprojektia. Vuonna 2013 voimaan astunut sähkömarkkinalaki velvoittaa verkkoyhtiöt parantamaan jakeluverkoston toimitusvarmuutta vuoden 2028 loppuun mennessä. Tämä merkitsee Rovakaira Oy:n alueella lähes koko keskijänniteverkoston purkamista pois metsistä ja uudelleen sijoittamista maantien varteen. Yhtiöllä on saaneerattavaa jakeluverkkoa lähes 2 000 kilometriä, joka sijoittuu 9 000 tilan alueelle. Johto sijoitetaan tilalle maanomistajan ja verkkoyhtiön välisen maankäyttö-sopimuksen perusteella. Osa maanomistajista ei suostu vapaaehtoiseen maankäyttö-sopimukseen, joten lupa johtokadun sijoittamiseen haetaan MRL 161 §:n keinoin.

Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää kehitettävät asiat lupaprosessissa ja ratkaista, miten prosessia voidaan kehittää. Työn tietoperustana oli haja-asutusalueiden infran rakentaminen ja toimitusvarmuuskriteeritasot vuoteen 2030 mennessä. Tutkimusmenetelmänä käytettiin tapaustutkimusta ja tutkimus on luonteeltaan sekä määrällinen että laadullinen. Tarkastelun painopisteinä olivat suunnitteluvaiheen neuvottelut ja linjan rakentamisen toteuttaminen. Tutkimusaineistona oli kahdeksan valmiiksi rakennettua johtokatuosuutta, joiden yhteensä 435 maanomistajalle lähetettiin kirjeellä kyselylomake ja maksettu palautuskuori.

Tutkimuksen mukaan prosessissa on vajaakäytöllä oleva voimavara. Tutkimustulosten perusteella tiedotustilaisuus on tehokas keino antaa tietoa maanomistajille. Järjestetyssä tilaisuudessa maanomistajat näkevät asian tarkoituksen ja laajuuden paremmin ja ymmärtävät hankkeen vaikuttavan myös naapureiden maankäyttöön. Kaikki vastaajat ilmoittivat saaneensa riittävästi tietoa tilaisuudessa. Yhtä poikkeusta lukuun ottamatta kaikki tiedotustilaisuuteen osallistujat allekirjoittivat sopimuksen. Tiedotustilaisuuksien markkinointia tulisi kehittää, koska tilaisuuksiin osallistui vain 11 prosenttia maanomistajista.

Asiasanat

asiakaskokemus, maankäyttö- ja rakennuslaki, sähkölinjat, sähkömarkkinalaki, sähköjakelu

School of Technology, Communication
and Transport
Master's Degree Programme in
Landscape Management
Master of Engineering

Author	Jari Välijeesiö	Year	2018
Supervisor	Aune Rummukainen, Veikko Kärnä		
Commissioned by	Regional Council of Lapland		
Subject of thesis	Landowners` Customer Experiences in a Weatherproof Electricity Network Permission Process		
Number of pages	60 + 2		

This thesis was part of the electricity network development project in Rovakaira Oy. The legislation obliges the electricity distribution companies to improve the security of the electricity distribution by the end of the year 2028. Rovakaira Oy has to dismantle nearly the whole medium voltage network in the forests and rebuild it along the roads. Some of the landowners do not want to give a permission for building power lines on their land. That is why Rovakaira Oy has to apply for the permission based on the Land Use and Building Act. The objective of the thesis was to find out why some of the landowners do not want the power lines to be built on their land. In addition, it was studied how the process should be improved and developed.

The theoretical basis of this thesis consisted of building an infrastructure in the sparsely populated areas and the criteria for electricity distribution levels by the year 2030. The focus of this study was on the discussions with the landowners and the steps of building the power lines. The landowners were sent a questionnaire which was replied by 34,7 % of the respondents.

Based on the study the resources are not efficiently utilized in the process. Only 11 % of the landowners took part in the meeting. Nearly all of them accepted the agreement immediately or after a negotiation. The results of the study also showed that some of the landowners did not get enough information from the information letters. The company should inform the landowners better about the meetings. This study should be repeated after a few years.

Key words customer experience, electricity distribution, Electricity Market Act, land use and construction law, power lines

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	JAKELUVERKON KEHITTÄMINEN.....	4
2.1	Säävarma jakeluverkko.....	4
2.2	Jakeluverkon kehittämissuunnitelma.....	4
2.3	Tutkimuksen lähtökohdat.....	5
2.3.1	Ruotsin malli.....	6
2.3.2	Tutkimuksen rajaus.....	7
2.3.3	Maanomistajille esitetyt kysymykset.....	8
2.3.4	Luotettavuuden arviointi.....	9
2.3.5	Tutkimuskysymykset.....	9
2.3.6	Tutkimusmenetelmänä tapaustutkimus.....	10
3	ASIAKASKOKEMUKSET SÄHKÖVERKKOYHTIÖN LIIKETOIMINTAYMPÄRISTÖSSÄ.....	12
3.1	Sähköverkkotoiminta Suomessa.....	12
3.2	Sähköverkkoyhtiön monopoli.....	13
3.3	Asiakaskokemus osana liiketoimintaa.....	14
3.4	Asiakaskokemus käsitteenä.....	16
3.4.1	Asiakaskokemuksen muodostuminen.....	16
3.4.2	Asiakaskokemuksen merkitys.....	19
3.4.3	Asiakaskokemuksen merkitys monopoliyhtiössä.....	21
4	MAANOMISTAJIEN ASIAKASKOKEMUKSET.....	23
4.1	Maanomistajien kotikunta.....	23
4.2	Ensimmäinen yhteydenotto.....	23
4.2.1	Toimijan mukaan.....	23
4.2.2	Yhteydenottotavan mukaan.....	24
4.3	Tuntemuksia ensikontaktista.....	24
4.3.1	Kotikunnan mukaan.....	24
4.3.2	Toimijan mukaan.....	25
4.3.3	Yhteydenottotavan mukaan.....	27
4.4	Hankkeen tiedottaminen.....	28

4.5	Mielipiteen esittäminen neuvotteluissa	33
4.6	Maankäytösopimuksen hyväksyminen	35
4.7	Linjan saneerauksen vaikutukset.....	40
4.7.1	Vaikutukset kiinteistöjen käyttöön.....	40
4.7.2	Vaikutukset sähkönjakeluun	42
4.8	Tiedotustilaisuuteen osallistuminen.....	43
4.9	Työlajikohtaiset arvosanat	47
4.9.1	Kaikki arvosanat	47
4.9.2	Toimijan mukaan	49
4.9.3	Yhteydenottotavan mukaan.....	50
4.9.4	Sopimuksen hyväksymisen mukaan	51
4.9.5	Keskihajonnan mukaan	52
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	54
5.1	Päätelmiä.....	54
5.2	Tutkimuskysymyksiin vastaaminen	58
5.2.1	Prosessin kehittämiskohdat.....	58
5.2.2	Prosessin kehittämistavat ja tulevaisuudennäkymät	58
5.3	Oma työskentely opinnäytetyöprosessissa.....	59
	LÄHTEET.....	61
	LIITTEET.....	65

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Ensimmäinen yhteydenotto	23
Taulukko 2. Ensimmäinen yhteydenottotapa.....	24
Taulukko 3. Ensimmäisen yhteydenoton onnistuminen (kaikki vastaajat)	24
Taulukko 4. Ensimmäisen yhteydenoton onnistuminen kotikunnan mukaan	25
Taulukko 5. Tilastollinen testaus tuntemuksen ja toimijan suhteessa	27
Taulukko 6. Riittävä tiedonsaanti hankkeesta	29
Taulukko 7. Riittävä tiedonsaanti kotikunnan mukaan.....	29
Taulukko 8. Maanomistajan mielipide	34
Taulukko 9. Mielipiteen huomiointi	34
Taulukko 10. Sopimuksen hyväksyminen	36
Taulukko 11. Sopimuksen hyväksyminen prosentteina	37
Taulukko 12. Sopimuksen hyväksyminen kotipaikkakunnan mukaan.....	38
Taulukko 13. Uuden linjan vaikutus kiinteistön käyttöön.....	41
Taulukko 14. Tiedonsaanti tiedotustilaisuudessa	44
Taulukko 15. Työlajikohtaiset arvosanat	48
Taulukko 16. Työlajikohtaiset arvosanat sopimuksen hyväksymisen mukaan.....	51

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1. Maankäytösopimusten palautumiseen liittyvä ongelma	2
Kuvio 2. Asiakaskokemuksen muodostuminen yrityksessä.....	17
Kuvio 3. Maanomistajien tuntemukset ensimmäisestä yhteydenotosta toimijoittain.....	26
Kuvio 4. Maanomistajien tuntemukset yhteydenottotapojen mukaan	28
Kuvio 5. Tiedonsaanti yhteydenottotapojen mukaan	30
Kuvio 6. Tiedonsaanti yhteydenottotapojen mukaan prosentteina.....	30
Kuvio 7. Tiedonsaanti toimijan mukaan prosentteina	31
Kuvio 8. Tiedonsaanti toimijan mukaan lukumäärittäin.....	32
Kuvio 9. Mielipiteen huomioonjakauma	34
Kuvio 10. Lautakuntakäsittelyyn menneet tapaukset (lukumäärä).....	38
Kuvio 11. Lautakuntakäsittelyyn menneet tapaukset (lukumäärä yhteydenottotavan mukaan)	39
Kuvio 12. Lautakuntakäsittelyyn menneet tapaukset (prosentteina yhteydenottotavan mukaan)	40
Kuvio 13. Linjan saneerauksen vaikutus kiinteistön käyttöön	41
Kuvio 14. Linjan toiminta käytännössä	43

Kuvio 15. Maanomistajien osallistuminen tiedotustilaisuuteen	44
Kuvio 16. Tiedonsaannin jakaantuminen tiedotustilaisuudessa.....	45
Kuvio 17. Maankäytösopimuksen hyväksyminen tilaisuuteen osallistumisen mukaan.....	45
Kuvio 18. Sopimuksen hyväksyminen tilaisuuteen osallistumisen mukaan (lukumäärät)	46
Kuvio 19. Arvosanat työvaiheista ensikontaktin tehneen mukaan	49
Kuvio 20. Arvosanat työvaiheista yhteydenottotapojen mukaan.....	50
Kuvio 21. Arvosanojen erot sopimuksen hyväksymisen mukaan	52
Kuvio 22. Arvosanojen keskihajonnat maanomistajan ratkaisun mukaan.....	53

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aihe on Maanomistajien asiakaskokemukset säävarman jakeluverkoston lupaprosessissa. Opinnäytetyö liittyy koko maassa tehtävään jakeluverkoston saneeraushankkeeseen. Vuonna 2013 astui voimaan Sähkömarkkinalaki, joka velvoittaa verkkoyhtiöt parantamaan jakeluverkostojaan säävarmoiksi vuoden 2028 loppuun mennessä. Koko maassa on saneerattavaa jakeluverkostoa kymmeniätuhansia kilometrejä, tämä merkitsee satojen miljoonien investointia jakeluverkostoon. (Sähkömarkkinalaki 588/2013 17:119 §.)

Aihe liittyy alueiden käytön suunnitteluun haja-asutusalueiden infran rakentamisen kautta. Rovakaira Oy on kuntien omistama sähköverkkoyhtiö, joka toimittaa sähköä Rovaniemen kaupungin, Sodankylän ja Kittilän kuntien alueelle. Opinnäytetyön tekijä toimi maankäyttöinsinöörin tehtävässä Rovakaira Oy:n verkoston kehittämishankkeessa. Pääasialliset työtehtävät olivat maankäyttösopimusten laadintaan liittyvät tehtävät, maankäyttö- ja rakennuslain mukaiset lupa-asiat ja hakkuiden järjestäminen. Jakeluverkoston saneeraus sijoittuu alueille, joille tehdään todella vähän julkisia investointeja. Verkoston investointi Rovakaira Oy:n alueella parantaa haja-asutus alueiden ihmisten elinolosuhteita vuosikymmeniksi tulevaisuuteen. (Holm 2017.)

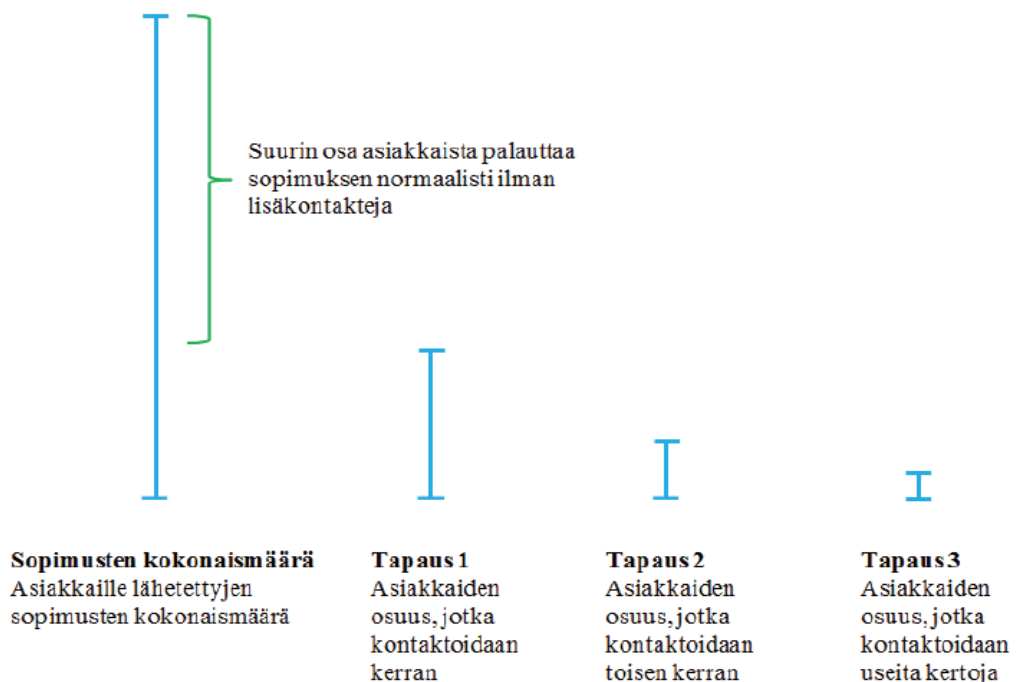
Rovakaira Oy:n alueella saneeraus merkitsee ilmajohtojen purkamista pois metsistä ja uudelleen rakentamista säävarmempaan paikkaan maantien varteen. Verkosto on monin paikoin yli 50 vuotta vanhaa ja tullut teknisen käyttöikänsä päähän. Rovakaira Oy:n alueella saneerattavaa jakeluverkostoa on noin 2000 kilometriä. Yhtiön alueella se merkitsee yli 600 maankäyttösopimusta vuodessa. Saneeraushanke koskettaa yhteensä noin 9000 maanomistajaa Rovakaira Oy:n alueella. Osa maanomistajista ei suostu jakelulinjan sijoittamiseen tilalleen, joten lupa johtokadun sijoittamiseen haetaan MRL 161 §:n keinoin. Yhtiön alueella haetaan noin kymmenen pakkosijoittamista vuodessa. (Rovakaira Oy 2015, 4, 9.)

Kiinteistön omistaja on velvollinen sallimaan yhdyskuntaa tai kiinteistöä palvelevan johdon sijoittamisen omistamalleen tai hallitsemalleen alueelle, jollei sijoittamista muutoin voida järjestää tyydyttävästi ja kohtuullisin kustannuksin. Sama koskee johtoihin liittyviä vähäisiä laitteita, rakennelmia ja laitoksia. Johtoa tai

muuta laitetta ei saa rakentaa niin, että vaikeutetaan alueen kaavoitusta tai kaavan toteuttamista. Jollei sijoittamisesta ole sovittu kiinteistön omistajan ja haltijan kanssa, sijoittamisesta päättää kunnan rakennusvalvontaviranomainen. Sijoittamisesta päätettäessä on kiinnitettävä huomiota siihen, ettei kiinteistölle aiheuteta tarpeetonta haittaa. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999 21:161.1 §.)

Luvan hankkiminen ”pakkokeinoin” aiheuttaa yhtiölle tarpeettomia kustannuksia ja viivyttäminen hankaloittaa työmaiden järjestelyitä. Lisäkustannukset kanavoituvat siirtohintojen kautta asiakkaiden maksettavaksi. Pakkokeinojen käyttäminen heikentää yhtiön ja koko energiasektorin mainetta. (Holm 2017.)

Maankäyttösopimusten palautumiseen liittyvät ongelmat aiheuttavat lisäkustannuksia projekteihin. Lisäkustannukset aiheutuvat siitä, kun suunnittelija neuvotelee asiakkaiden kanssa, jotka eivät ole palauttaneet sopimustaan tai joiden sopimuksen tiedoissa on ilmennyt puutteita. Maankäyttösopimusten palauttamisongelmaa on selvennetty kuviossa 1. Kuvan vasen palkki esittää asiakkaille lähetettyjen maankäyttösopimusten kokonaismäärää projektissa. Suurin osa asiakkaista palauttaa sopimuksen normaalisti ilman lisäkontakteja, mutta tietty osuus asiakkaista tarvitsee useita maankäyttösopimusasiaan liittyviä neuvotteluja. (Lindén 2016, 57.)



Kuvio 1. Maankäyttösopimusten palautumiseen liittyvä ongelma (Lindén 2016, 58)

Keskimääräisessä 100–200 maanomistajan johto-osuudessa ollaan yhteydessä ”Tapaus 1” mukaisesti vähintään yhden lisäkerran noin 20 maanomistajan kanssa. Tapaukset kaksi ja kolme vaativat useamman kuin yhden lisäkontaktin ja niiden määräksi on arvioitu keskimäärin seitsemän ja kolme kappaletta johtosuutta kohden. (Lindén 2016, 58.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää neuvotteluprosessia, jotta pakkokeinoja linjan sijoittamiseen ei tarvitsisi käyttää. Opinnäytetyön tavoitteena on löytää ongelmakohdat ensisijaisesti maankäytösopimusten neuvotteluprosessista ja toissijaisesti koko hankkeesta kaikki rakentamiskäytännöt mukaan lukien. (Liite 2. Maankäytösopimusprosessikaavio, Rovakaira Oy 2017.) Opinnäytetyöstä hyötyvät Rovakaira Oy, Rovakaira Oy:n omistajat, asiakkaat ja Rovakaira Oy:n työntekijät.

2 JAKELUVERKON KEHITTÄMINEN

Tässä luvussa esitän asioita, jotka liittyvät opinnäytetyön tavoitteisiin. Tärkeimpinä lähteinä ovat lainsäädäntö, energiaviraston ohjeet, Rovakaira Oy:n rekisterit ja arkistot.

2.1 Säävarma jakeluverkko

Työn tietoperustana haja-asutusalueiden infran rakentamiselle on sähkönjakeluntoimitusvarmuuskriteerit vuoteen 2029 mennessä. Aiheen ja näkökulman kannalta keskeiset käsitteet ovat sähkömarkkinalaki, laki huoltovarmuuden turvaamisesta 1390/1992 ja maankäyttö- ja rakennuslaki. Tästä aiheesta on tutkittua tietoa varsin vähän. Asiakaskokemustutkimuksia on tehty hieman eri tulokulmista ja eri asioista verkkoyhtiöiden tarpeisiin.

”Jakeluverkko on suunniteltava ja rakennettava, ja sitä on ylläpidettävä siten, että

1) verkko täyttää järjestelmävastaavan kantaverkonhaltijan asettamat verkon käyttövarmuutta ja luotettavuutta koskevat vaatimukset

2) jakeluverkon vioittuminen myrskyn tai lumikuorman seurauksena ei aiheuta asemakaava-alueella verkon käyttäjälle yli 6 tuntia kestäväää sähkönjakelun keskeytystä

3) jakeluverkon vioittuminen myrskyn tai lumikuorman seurauksena ei aiheuta muulla kuin 2 kohdassa tarkoitettulla alueella verkon käyttäjälle yli 36 tuntia kestäväää sähkönjakelun keskeytystä” (Sähkömarkkinalaki 588/2013 6:51 §).

”Jakeluverkonhaltijan on täytettävä sähkömarkkinalain 51 §:n 1 momentin 2 ja 3 kohdassa säädetyt vaatimukset vastuualueellaan viimeistään 31. päivänä joulukuuta 2028. Vaatimusten on täytyttävä viimeistään 31. päivänä joulukuuta 2019 vähintään 50 prosentilla jakeluverkon kaikista käyttäjistä vapaa-ajan asunnot pois lukien ja viimeistään 31. päivänä joulukuuta 2023 vähintään 75 prosentilla jakeluverkon kaikista käyttäjistä vapaa-ajan asunnot pois lukien.” (Sähkömarkkinalaki 588/2013 17:119.1 §.)

2.2 Jakeluverkon kehittämissuunnitelma

Jakeluverkonhaltija on velvollinen kehittämään jakeluverkostoansa. Jakeluverkonhaltijan on laadittava verkostoansa koskeva kehittämissuunnitelma, joka sisältää toimenpiteet, joiden toteuttaminen johtaa sähkömarkkinalain 51 ja 119 §:ssä säädettyjen vaatimusten täyttämiseen ja ylläpitämiseen jakeluverkossa. Kehittämissuunnitelma on päivitettävä kahden vuoden välein. (Sähkömarkkinalaki 588/2013 6:52.1 §.)

”Kehittämissuunnitelman tulee sisältää kahden kalenterivuoden jaksoihin jaoteltuina yksityiskohtaiset toimenpiteet, jotka parantavat järjestelmällisesti ja pitkäjänteisesti jakeluverkon luotettavuutta ja varmuutta ja jotka toteuttamalla jakeluverkko täyttää sähkömarkkinalain 51 ja 119 §:ssä säädetyt vaatimukset. Kehittämissuunnitelmassa on verkon käyttäjien kohtuullisten tarpeiden mukaisesti kiinnitettävä huomiota sellaisten sähkökäyttöpaikkojen sähkösaannin varmistamiseen, joihin on sijoittunut yhteiskunnan johtamisen tai turvallisuuden, väestön toimeentulon taikka elinkeinoelämän toimintakyvyn varmistamisen kannalta tärkeitä toimintoja ja palveluita. Kehittämissuunnitelmaan sisältyvien sähköjohtojen sijoittelussa on mahdollisuuksien mukaan hyödynnettävä yhteisiä reittejä muiden yhdyskuntateknisten verkkojen kanssa.” (Sähkömarkkinalaki 588/2013 6:52.2 §.)

Jos Energiamarkkinavirastolla on syytä epäillä, että kehittämissuunnitelmaan sisältyvät toimenpiteet eivät johda sähkömarkkinalain 51 ja 119 §:ssä säädettyjen vaatimusten täyttämiseen tai jos kehittämissuunnitelma ei täytä toisessa momentissa säädetyjä vaatimuksia, on Energiamarkkinavirastolla oikeus vaatia jakeluverkonhaltijaa tekemään muutoksia kehittämissuunnitelmaan (Sähkömarkkinalaki 588/2013 6:52.3 §).

2.3 Tutkimuksen lähtökohdat

Asiakaskokemus ja asiakaskokemuksen johtaminen ovat viime vuosien aikana vahvistaneet asemaa yritysten strategioissa ja ovat nousseet osaksi yhä useamman yrityksen yrityskulttuuria. Nykypäivänä yritysten kilpailustrategioiden valinnassa eletään asiakkaiden aikakautta. Menestyminen asiakkaan aikakaudella on kiinni yrityksen kyvystä luoda asiakkaille arvokkaita asiakaskokemuksia. Moni yritys on havainnut arvokkaan asiakaskokemuksen luomisen merkittävänä kilpailuetuna. Ne yritykset, jotka pystyvät kehittämään toimintaansa ja toimimaan nopeammin kuin asiakkaat odottavat, menestyvät tulevaisuudessa muita yrityksiä paremmin. Olemme siirtymässä asiakkaan aikakaudesta nopeuden aikakauteen. (Löytänä & Korhikoski 2014, 16–18, 29, 164). Asiakkaiden kokemuksista on tullut yrityksille uusi kilpailuympäristö (Juuti 2015, 14).

Asiakaskokemus on noussut lähes kaikkien yritysten agendalle. Osa yrityksistä miettii, mitä se tarkoittaa heille. Osa yrityksistä on asettanut asiakaskokemuksen keskelle strategiaansa ja rakentaa sen pohjalle uutta kilpailuetua. Asiakaskokemus on vieläkin uusi tulokulma yritysten ja asiakkaiden suhteeseen eikä sen kaikkia mahdollisuuksia tai haasteita ole vielä tunnistettu. (Juuti 2015, 14; Korhikoski 2017.) Asiakaskokemukseen sitoutumalla asiakas sijoitetaan yrityksen strategian

keskiöön. Sitoutumalla asiakaskeskeisyyteen yritys saa investoinneistaan maksimaalisen tuoton (Löytänä & Korkiakoski 2014, 29).

Sähkönsiirtoyhtiöllä on luonnollinen monopoli, jonka asiakaskokemuksilla ei ole suoraa vaikutusta asiakasmääriin. Myös luonnollinen monopoli kohtaa markkinoiden laskevan kysyntäkäyrän (Sauli 2014, 24–25). Heikko työn laatu ja toimintatavat johtavat negatiivisiin asiakaskokemuksiin. Hintamekanismin kautta negatiiviset asiakaskokemukset aiheuttavat suoria ja epäsuoria kustannuksia yritykselle. Sähköverkkoliiketoiminnassa asiakkaiden tyytyväisyydellä on välillinen vaikutus toimintaan kohdistuvaan säätelyyn ja valvontaan. (Lindén 2016, 1.) Tässä työssä pyritään löytämään kehittämisalueita monopoliasemassa olevan sähköverkkoyhtiön prosesseista ja luomaan parempia toimintatapoja asiakaskokemusten perusteella. Tällä tavalla voidaan parantaa asiakaspalvelua, imagoa sekä kehittää asiointia yrityksen, kumppanien ja asiakkaiden kannalta. Tämä työ tehdään toimeksiantona sähköverkkoyhtiö Rovakaira Oy:lle.

Työssä määritetään maanomistajien asiakaskokemusten avulla keskeiset ongelmakohdat Rovakaira Oy:n jakeluverkoston lupaprosessissa. Työssä hyödynnetään yhteystietoja, joilla asiakas on ollut yritykseen kontaktissa joko suoraan tai epäsuorasti yhteistyökumppanin kautta. Lupaprosessin lisäksi työssä selvitetään kaikkien työvaiheiden ongelmakohtia, jotka nousevat maanomistajien asiakaskokemusten kautta esille. Lopuksi työssä esitetään ne toimenpiteet, joita tutkimuksen perusteella jatkossa tulisi tehdä, sekä tuodaan esiin kustannushyötyjä, joita asiakaskokemusten seurannalla ja mittaamisella tulevaisuudessa voitaisiin saavuttaa.

2.3.1 Ruotsin malli

Ruotsin maankäyttö- ja kiinteistönmuodostuslainsäädäntö on monilta osiltaan Suomen kaltainen. Johtojen sijoittamisesta toiselle kuuluvalla maa-alueelle säädetään laissa (Ledningsrättslag). Laissa säädetään, että maanomistaja on velvollinen sallimaan yleisen edun nimissä tarkoitetun johdon tai muun rakenteen sijoittamisen maalleen. Lain mukaan kaikki voimajohdot ovat maankäytön näkökulmasta samanarvoisia. Maanomistajalla on oikeus vaatia kiinteistön lunastusta johtoalueen aiheuttamien haittojen takia. Koko kiinteistö voidaan lunastaa, jos tilan käyttö vakavasti häiriintyy johtoalueen vuoksi. (Ledningsrättslag 371/2015 12 §.)

Kiinteistön lunastamisesta päättää Lantmäteriet (Ruotsin maanmittauslaitos, aikaisemmin Lantmäterimyndigheten). Tila voidaan pakkolunastaa kokonaan tai osittain linjan aiheuttaman häiriön verran. (Ledningsrättslag 1144/1973 12 a §.) Laki säättää, että oikeudet johtojen ja laitteiden sijoittamisista haetaan maanmittauslaitoksesta, laki ei myöskään estä verkkoyhtiön ja maanomistajan kahden välistä sopimista johtoalueen sijoittamisesta (Ledningsrättslag 1144/1973 1–36 §; Ledningsrätt 2014, 1–2).

Lantmäterietin vahva rooli johto-oikeuksien sijoittamisessa vaikuttaa siten, että maanomistajilta ei kanavoidu kritiikkiä verkkoyhtiöitä kohtaan julkisuudessa. Julkisuuteen ei myöskään ole noussut, että maanomistajat olisivat aiheuttaneet merkittäviä viivytyksiä tai hankaloittaneet linjansaneerauksia Ruotsin alueella. Maanomistajien asiakaskokemuksia ei ole arvioitu Ruotsissa eikä tämän opinnäytetyön kaltaisia tutkimuksia ole tehty.

2.3.2 Tutkimuksen rajaus

Tutkimuskohteeksi valittiin kaikki ne Rovakaira Oy:n alueella valmiiksi tehdyt saneeratut johto-osuudet, jotka voitiin katsoa kuuluvan uuden sähkömarkkinalain tarkoittaman säävarman jakeluverkon piiriin. Sähkömarkkinalaki on ollut voimassa neljä vuotta, joten kokonaan valmiiksi saatuja johto-osuuksia löytyi yhteensä kahdeksan kappaletta. Lukumäärä on jonkin verran tulkinnanvarainen, koska sähkölinja on luonteensa mukaisesti nauhamainen, eikä pitkiä osuuksia tehty kerralla valmiiksi, vaan työtä jatkettiin usean vuoden aikana. Työmaiden jaksottamisesta johtuen, eri vuosina tehdyt saneeraukset voivat liittyä välittömästi toisiinsa muodostaen yhden yhtenäisen johto-osuuden. Tutkimukseen otettujen johto-osuuksien määräksi voisi nimetä minkä tahansa arvon lukujen kuusi ja yhdeksän väliltä.

Tutkimuksessa ei huomioitu mitenkään tutkimuskohteiden maantieteellistä sijaintia. Johto-osuudet olivat ja ovat tulevana vuosina tehtävissä hankkeissa oletusarvoisesti samanlaisia. Arvion mukaan yhdenvertainen ja objektiivinen tarkastelu ei edellytä hankealueiden maantieteellistä vertailua toisiinsa. Rovakaira Oy:n alue on melko selväpiirteinen. Alue voidaan jakaa kahteen osaan sen mukaan, mitä rakennustapaa käytetään. Asemakaava-alueilla Rovakaira Oy sijoittaa keskijän-

nitejohdot pääsääntöisesti maakaapeleilla maan alle, ja haja-asutusalueella saaneerataan ilmajohdolla tienvarteen. Kaapelointihankkeet eivät ole tässä tutkimuksessa mukana.

2.3.3 Maanomistajille esitetyt kysymykset

Maanomistajille lähetettiin manuaaliset kyselylomakkeet palautuskuorineen 11/2017. Tähän menetelmään päädyttiin Rovakaira Oy:n maankäyttöosaston palaverissa. Tavoitteena oli korkea vastausprosentti, johon yltämisen arvioitiin olevan haasteellista maanomistajien korkea iän vuoksi. Menetelmä oli kallein ja arvion mukaan tehokkain vertailluista vaihtoehdoista. Vaihtoehtoisia menetelmiä olivat Webropol-kysely, puhelinhaastattelu ja henkilökohtainen haastattelu. Kirjeen mukana maanomistajille lähetettiin Rovakaira Oy -kuulakärkikynä ja -heijastin. Saatekirjeen laadin Rovakaira Oy:n asiakaspalvelupäällikön avustuksella. Nimellä vastanneiden kesken arvottiin kaksi kappaletta sadan euron lahjakorttia haluamaansa liikkeeseen. Maanomistajille annettiin mahdollisuus vastata nimettömänä, mitä hyödynsi 14 vastaajaa. Sijoitin vastaamiseen varatun ajan siten, että maanomistajilla olisi riittävästi vapaa-aikaa vastaamiseen eikä vastausajankohta vaikuttaisi vastaajan käyttäytymiseen. Lisäksi huomioin, että liian pitkä vastausaika saattaa alentaa vastausprosenttia.

Kysymyslomakkeeseen laadin 13 kysymystä, jotka viimeisteltiin Rovakaira Oy:n maankäyttöosastossa ja Lapin ammattikorkeakoulussa. Kysymykset olivat pääasiassa monivalintatehtäviä, joiden lopuksi oli tilaa omille kommenteille. Lomake testattiin kymmenellä maanomistajalla, jotka eivät kuuluneet tutkimusalueeseen. Myös heiltä tuli parannusehdotuksia, jotka otin huomioon lopullisessa lomakkeessa. Kysymyslomake löytyy liitteestä 1.

Kysymykset lähetettiin kaikille 435 maanomistajalle, joiden tilalle uusi johtokatu sijoitettiin. Vastauksia saatiin kaikkiaan 151 kappaletta, joka tarkoittaa 34,7 prosentin vastausprosenttia. Vastausprosentti on riittävä tilastollisen tarkastelun perustaksi, koska kohderyhmä on suppeahko ja tuloksia tarkastellaan kokonaistalolla (Heikkilä 2014a, 28).

2.3.4 Luotettavuuden arviointi

Tutkimukseen jätti vastaamatta 65,3 prosenttia maanomistajista. Luotettavuuden kannalta keskeisin kysymys on, vastaako tutkimuksessa saatu tieto koko perusjoukosta saatavaa tietoa. Vastaamatta jättäneet muodostavat tässä kadon niin kuin otantatutkimuksessakin. Erilaisten tilasto-ohjelmien avulla voidaan arvioida otostutkimusten otantavirheistä aiheutuvia tunnusluvuihin esiintyviä virheitä, testit eivät kuitenkaan pohjaudu kadon vaikutuksen huomioimiseen. Tilasto-ohjelmat eivät ota huomioon vastauskadon osuutta, eikä myöskään anna tietoa siitä, kuinka hyvin kysymysten avulla saatiin selvitettyä tutkittava asia. (Heikkilä 2014b, 1; Heikkilä 2014c, 4.) Tutkimuksen tarkoitus ei ole pelkästään virheettömyys, vaan oikeutuksena on löytää uusi tieto. Reliabiliteettia ja validiteettia ei saa yli korostaa, periaatteet ovat konservatiivisia ja johtavat helposti riskien välttämiseen. Tutkimuksessa käytetty menetelmä ei kuitenkaan saa olla vääristymien lähde. (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 253–254.)

Vastaamatta jättäneiden mielipiteitä arvioidaan katoanalyysin avulla. Tässä tutkimuksessa katoanalyysiä ei tehty. Katoanalyysin laatimisen tueksi vastaajan henkilöllisyys tulisi tietää, jotta analyysi kohdentuisi oikeille henkilöille. Arvioin, että nimellä tai numerolla vastaaminen alentaa vastausprosenttia. Tavoittelin korkeaa vastausprosenttia, koska tavoitteena on löytää kaikki kehitettävät asiat ensisijaisesti, ongelmien laajuuden selvittäminen on toisarvoista, koska yksittäiset tapaukset ovat tässä tutkimuksessa yhtä tärkeitä. Arvion mukaan linjan saneeraukseen eniten tyytymättömät vastaavat nimettömänä mielellään ja kehitettävät asiat paljastuvat. Tilastollinen luotettavuus on riittävä, jos vastausten määrä on yli sata (Heikkilä 2014a, 28; Heikkilä 2014b, 1). Varauduin soittokierrokseen ja mahdolliseen uuteen lomakekyselyyn, jos vastausprosentti olisi jäänyt alle 20.

2.3.5 Tutkimuskysymykset

Työn tutkimuskysymykset on luotu tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteiden perusteella. Työssä etsitään vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Missä kohdin prosessia voidaan kehittää?
2. Miten prosessia voidaan kehittää?

Tutkimuskysymysten avulla on tarkoitus saavuttaa tulokset, joita voidaan jatkossa käyttää Rovakaira Oy:n prosessien kehittämisessä. Pyrkimyksenä on etsiä ja kehittää asiakaskokemuksen perusteella kehityskohteita niin, että Rovakaira Oy, Rovakaira Oy:n omistajat, urakoitsijat, asiakkaat ja Rovakaira Oy:n työntekijät hyötyvät tutkimuksen tuloksista. Samalla on tavoitteena todentaa asiakaskokemuksen mittaamisen tärkeyttä liiketoiminnan kannalta myös monopoliliiketoiminnassa.

2.3.6 Tutkimusmenetelmänä tapaustutkimus

Tässä tapaustutkimuksessa tutkitaan Rovakaira Oy:n maankäytönprosessin toimivuutta säävarman sähköverkon toteuttamisessa määrällisellä ja laadullisella aineistolla (Kärnä 2018). Kehittämis ehdotusten soveltaminen jää opinnäytetyön jälkeiseen aikaan myöhemmin saneerattaville johto-osuuksille. Vaikka kyseessä onkin laadullisen ja määrällisen tutkimusotteen yhdistäminen, voidaan tutkimusaineistoa arvioida laadullisen tutkimuksen kriteerein (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, 5).

Tapaustutkimuksessa tarkastellaan yhtä tai useita tapauksia, jotka muodostavat yhden kokonaisuuden. Tutkimusaineistoa voidaan hankkia kyselyillä, haastatteluilla, havainnoilla ja arkistoja tutkimalla. Kerättävä tieto voi olla sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista, usein käytetään myös erilaisia analyysitasoja. Luonteeltaan tapaustutkimus on kuvailevaa, teoriaa testaavaa tai teoriaa luovaa. (Järvinen & Järvinen 1996, 53.) Tässä työssä etsitään yksittäisten tapausten avulla ratkaisua kysymykseen, voidaanko jotakin prosessin vaihetta kehittää ja miten. Tapausta voidaan pitää yksittäistapauksena tarkasteltaessa tutkimusongelmaa Rovakaira Oy:n tasolta, toisaalta ongelmia on useita, jos ongelmaa tarkastellaan maanomistajatasolta. Maanomistajia yhdistävinä tekijöinä ovat Rovakaira Oy ja saneeraus-hanke, jotka kohtelevat maanomistajia likimäärin samalla tavalla muodostaen yhden tapauskokonaisuuden.

Tapaustutkimuksesta ei ole yksiselitteistä määritelmää, koska sitä voi tehdä monin eri tavoin ja se on käsitteenä monimuotoinen. Olennaista on, että aineisto muodostaa kokonaisuuden. Tapaustutkimuksessa tulee avata tutkimusprosessi, jolloin raportin lukija saa selville, mihin tutkimuksen johtopäätökset perustuvat. Tutkittavaa ilmiötä on mahdollista selittää tilastollisilla menetelmillä, joiden valinnassa on tutkijan omilla ratkaisuilla huomattava merkitys. (Valli & Aaltola 2015,

181–182.) Tässä tutkimuksessa kvalitatiivisella menetelmällä havaittuja tuloksia testataan ja riippuvuuksia arvioidaan kaavioiden avulla. Raporttiin valittiin ensisijaisesti niitä kaavioita ja taulukoita, joiden mukaisesti riippuvuuksia havaittiin. Raporttiin valittiin vain muutamia niistä kaavioista, joiden mukaan vertailtu riippuvuus oli vähäistä tai sitä ei ollenkaan havaittu.

Tapaustutkimus on monimenetelmäisiä yhdistelmiä suosiva tutkimusmenetelmä, joka soveltuu erinomaisesti sekä kvalitatiiviseen että kvantitatiiviseen tutkimusotteeseen. Tutkimustulosten vertailu mahdollistaa yksittäistä tapausta laajemman hyödyntämisen ja siirrettävyyden. Kyseessä on tulosten teoreettinen yleistettävyys tai olemuksen yleistettävyys, jolloin yleistykset tulee tehdä tulkinnoista aineistojen sijaan. (Valli & Aaltola 2015, 185, 188.) Tässä työssä saadut sanalliset vastaukset antavat hyvän alustan johtopäätösten tekemiseksi. Laaditut kaaviot ja taulukot tukevat sanallisia palautteita ja vahvistavat tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia.

3 ASIAKASKOKEMUKSET SÄHKÖVERKKOYHTIÖN LIIKETOIMINTAYMPÄRISTÖSSÄ

3.1 Sähköverkkotoiminta Suomessa

Sähköverkkotoiminta on Suomessa vahvasti säänneltyä liiketoimintaa. Sääntelyviranomaisena toimii Energiamarkkinavirasto EMV (Energiavirasto), joka vahvistaa avointen kriteerien mukaisesti siirtotariffit ja valvoo riippumattoman järjestelmävastaavan kymmenvuotisen verkon kehittämissuunnitelman noudattamista. Lisäksi Energiavirasto tarkastaa riippumattoman siirtoverkonhaltijan kymmenvuotisen kehittämissuunnitelman vastaavuutta investointitarpeisiin ja johdonmukaisuutta kehittämissuunnitelman kanssa. Energiaviraston tehtäviin kuuluu myös valvoa ja arvioida riippumattoman siirtoverkonhaltijan kehittämissuunnitelman täytäntöönpanoa. (Honkapuro, Tahvanainen, Makkonen & Partanen 2010, 8.)

Yhtiöiden tavoitteena ei ole maksimaalisen tuoton tavoittelu, vaan Energiavirasto säätelee yhtiöiden suurinta sallittua liiketoiminnan voittoa (Äijälä, Kemppainen & Kauppila 2014, 5). Sähköverkkotoimintaa ohjaavat Suomessa sähkömarkkinalaki sekä EU-direktiivit (Tiekartta 2020 -hanke 2011, 12).

Vuoden 1995 sähkömarkkinauudistuksen seurauksena sähköverkkoliiketoiminta eriytettiin sähkön myynnistä ja tuotannosta. Uudistuksen tarkoituksena oli edistää kilpailua sähköliiketoiminnassa siten, että sähkön myynti ja tuotanto vapautettiin kilpailulle, mutta sähkön siirtotoiminnassa säilytettiin verkkoyhtiöiden monopoliasema. (Aminoff ym. 2009, 26.) Sähkömarkkinalaki määrää, että monopolisoitu sähköverkkoliiketoiminta tulee eriyttää vähintään kirjanpidollisesti samassa yhtiössä harjoitettavasta muusta toiminnasta. Lain tarkoituksena on estää ristiin subventointia eri liiketoimintojen välillä. (Heikkilä 2013, 6.)

Liiketoiminnan valvonnan kehittäminen alkoi vuonna 1999, kun Energiaviraston edeltäjä Sähkömarkkinakeskus antoi ensimmäisen valvontapäätöksensä. (Sähköverkkotoiminnan WACC-mallin ja sen parametrien arviointi 2010, 3). Sähköverkkoyhtiöt tarvitsevat toimintansa harjoittamiseen luvan Energiavirastolta, joka myös valvoo yhtiöiden toimintaa ja siirtohinnoittelun kohtuullisuutta. Energiaviraston myöntämässä sähköverkkoluvassa määritetään maantieteellinen vastuualue, jolla verkonhaltija yksinoikeudella toimii. Asiakkaan maantieteellinen asema alueella ei vaikuta siirtohintojen suuruuteen. Siirtohintaan ei myöskään vaikuta keltä asiakas sähkönsä ostaa. Sähköverkkoyhtiö on vastuussa sähkön tuotannon

ja käyttöpaikkojen verkkoon liittämistä, sähkön siirrosta sekä verkon ylläpidosta ja kehittämisestä omalla verkkoalueellaan. Suomen alueella on kaikkiaan 91 sähköverkon haltijaa. Luvussa on mukana myös suurjännitelinjojen ja pienten suljettujen jakeluverkkojen haltijat. (Sähköverkon haltijat 2018.)

Uusi sähkömarkkinalaki määrittää verkkoyhtiöille toimitusvarmuuteen liittyviä vaatimuksia, jotka velvoittavat yhtiötä investoimaan verkkojen parantamiseen ja toiminnan kehittämiseen. Toimitusvarmuusvaatimukset sähköjakelun keskeytyksistä oli seurausta aiempien vuosien suurhäiriöistä. Verkkoyhtiöillä on oltava Energiaviraston valvoma kehittämissuunnitelma, jota noudattamalla toimitusvarmuusvaatimukseen päästään kyseisellä ajanjaksolla. (Sähkömarkkinalaki 588/2013 6:52 §.) Maakaapelointi on tehokkain keino toimitusvarmuuden parantamiseen, mutta se ei järkevä vaihtoehto joka paikassa. Toimitusvarmuutta voidaan parantaa myös verkostoautomaatiota lisäämällä ja korjausaikoja voidaan lyhentää siirtämällä johdot metsistä maanteidenvarsille. Tele- ja sähköverkkojen riippuvuus toisistaan on kiistaton tosiasia. Kesän 2010 aikana Energiateollisuus selvitti yhdessä viranomaisten kanssa, miten televerkkojen luotettavuutta häiriötilanteissa voitaisiin parantaa. Yksi tehokkaimmista keinoista on edistää tukiasemia syöttävien sähköverkkojen käyttövarmuutta. (Verkkoyhtiöt haluavat eroon pitkistä sähkökatkoista 2016.)

3.2 Sähköverkkoyhtiön monopoli

Sähköverkkoliiketoiminta on luonteeltaan luonnollinen monopoli. Luonnollisella monopolilla tässä yhteydessä tarkoitetaan sitä, että on taloudellisesti rationaalista rakentaa jakeluverkko ilman kilpailevaa rinnakkaista verkkoa (Äijälä ym. 2014, 5). Tämän seurauksena yksittäinen sähköverkkoyhtiö on monopoliasemassa omalla maantieteellisellä verkkoalueellaan ja siten asiakas ei voi kilpailuttaa sähkön siirtäjänsä (Lindén 2016, 8).

Monopoliasemasta johtuen sähköverkkotoiminta on säädetty lainsäädännössä luvanvaraiseksi ja puolueettoman Energiaviraston valvonnan alaiseksi (Heikkilä 2013, 3). Valvonnalla pyritään varmistamaan asiakkaalle kohtuulliset hinnat, verkkotoiminnan ja palvelun laatu sekä estetään monopoliaseman taloudellinen väärinkäyttö (Honkapuro ym. 2010, 29). Sähkömarkkinalaissa määrätään, että sähköverkkoyhtiöiden tulee käyttää hinnoittelumenetelmänä niin kutsuttua piste-

hinnoittelua. Pistehinnoittelulla tarkoitetaan sitä, että asiakas maksaa alueen verkonhaltijalle korvauksen siitä, että saa liittymispisteestään käyttää koko Suomen sähköverkkoa. Maantieteellinen sijainti verkonhaltijan verkkoalueella ei saa vaikuttaa asiakkaan siirtohinnaan. Siirtohinnoittelutekijöitä ovat tehontarve ja palvelut. Siirtohinnot eivät ole samat kaikilla verkkoyhtiöllä, yhtiöt hinnoittelevat siirtokustannukset eri tasoille Energiaviraston asettamien ohjeiden mukaisesti. Jokainen verkkoyhtiön asiakas osallistuu sähköverkon rakentamisen, käytön ja ylläpidon kustannuksiin pistehinnoittelumekanismiin vuoksi. (Heikkilä 2013, 6.)

3.3 Asiakaskokemus osana liiketoimintaa

Asiakaskokemuksen esiintyminen suomalaisten yritysten vuosikertomuksissa on lisääntynyt viime vuosina. Suomalaisista pörssiyrityksistä noin 20 prosenttia ilmoittaa asiakaskokemuksen olevan osa yrityksen strategiaa, visiota, missiota ja arvoja. (Gerdt & Korkiakoski 2016, 27; Toivonen 2016.) Erilaisissa tutkimuksissa on ilmennyt, että noin 80 prosenttia yrityksistä on nostanut asiakaskokemuksen yrityksen strategiseksi painopistealueeksi. Vain 40 prosentille yrityksistä asiakaskokemuksen kehittämiseksi on asetettu selkeät tavoitteet ja vain neljännes yrityksistä on luonut kehittämiseen jonkinlaisen suunnitelman. (Ruusuvaori 2016.)

Parhaimmillaan hyvä asiakaskokemus täyttää ja ylittää asiakkaiden odotukset, vaikuttaa asiakkaiden ostopäätöksiin sekä lisää tyytyväisten asiakkaiden ja suosittelevien määrää. Lisäksi hyvillä ja asiakaskeskeisillä toimintatavoilla voidaan tuoda yritykselle kustannussäästöjä hyvin toimivien prosessien kautta. (Löytänä & Korteso 2011, 13, 59–64.) Perinteisesti markkinoinnin kilpailukeinoja ovat olleet tuotteet ja palvelut. Asiakaskokemuskeskeisessä markkinoinnissa tuotteiden ja palvelujen sijaan nähdään asiakkaan olevan strategisessa keskiössä. (Vargo & Lusch 2004, 4.)

Markkinoilla on tänä päivänä hyvin hankalaa erottautua kilpailevista yrityksistä massatehokkuuden, logistisen tehokkuuden tai informaatioteknologioiden avulla, sillä markkinat ovat näiltä osin läpinäkyviä ja kilpailutekijät ovat helposti kopioitavissa. Yrityksen luomaa asiakaskokemusta ja palvelukulttuuria sen sijaan on mahdoton kopioida. (Löytänä & Korkiakoski 2014, 14–15, 174.) Kun vertaillaan kaikkia erilaisia aspekteja maailman hyödykkeissä, tuotteet, ihmiset, tekniikka ja

hinnoittelu, ne ovat melko samanlaisia. Erot ovat yrityksen brändissä, havainnointikyvyssä ja tunnelmassa, jotka kanavoidaan asiakkaille asiakaskokemusten kautta. (Shaw & Ivens 2005, 11.)

Asiakkaan aikakaudella on niillä yrityksillä strateginen kilpailuetu, jotka ovat tunnustaneet asiakaskokemuksen merkityksen, jonka potentiaali perustuu haluun ymmärtää ja ratkaista asiakkaiden tarpeet. Lisäksi on tärkeää tunnistaa aikakäsityksessä ja reagoitinopeuksissa tapahtuvat muutokset. Aikaisemmin riitti, että asiakasta palveltiin tuntien tai päivien kuluessa, mutta asiakkaan aikakaudella menestyvät ne yritykset, jotka pystyvät kehittämään toimintansa ja palvelemaan asiakkaitaan entistä nopeammin. (Löytänä & Korkiakoski 2014, 17, 178.)

Kuluttajat haluavat tulla palveluiksi siellä missä he ovat. Tutkimusten mukaan 90 prosenttia asiakaspalvelusta hoidetaan puhelimitse. Asiakkaista 65 prosenttia haluaa tulla palveluksi digitaalisissa kanavissa. (Gerdt & Korkiakoski 2016, 52–53.) Monikanavaisuuden käsite yleistyi vuosituhannen vaihteessa, kun yritykset alkoivat viedä palvelujaan verkkoon. Palveluprosessin toteuttaminen tietoteknisin keinoin oli ennakoarvioita haasteellisempaa. Fyysisen palvelukanavan rinnalle syntyi digitaalinen palvelukanava. (Filenius 2015, 26–27.)

Teknologia on antanut asiakkaille ennennäkemättömät valtuudet määrätä tavaroita ja palveluita koskevia pelisääntöjä. Tutkimukset osoittavat että, kolme neljäsosaa asiakkaista odottaa palvelua viiden minuutin kuluessa yhteyden ottamisesta niistä asiakkaista, jotka ovat yhteydessä yritykseen tietoverkkojen välityksellä. (Pulido 2016.) Koska yritykset kohtaavat asiakkaitaan yhä useammin internetin kautta, muodostuu yrityksille ongelma kohdella asiakkaita yksilöinä, samalla hoitaen kaikki palvelukokonaisuuteen liittyvät yhteydenotot mahdollisimman nopeasti. Tämä on yrityksille haaste, mutta tietotekniikan tuomat edut ovat vastauksena usean kuluttajan vaatimukseen. (Ismail 2016.) Digitalisaatio ja asiakaskokemus ovat ajankohtaisia teemoja yritysten strategiassa. Kumpaakin halutaan kehittää, mutta usein nämä kaksi asiaa nähdään toisiaan hylkivinä ja uupuu näkemys siitä, miten nämä asiat kytketään toisiinsa. (Kuusinen 2017.)

3.4 Asiakaskokemus käsitteenä

Tutkijat esittivät ensimmäisen kerran 1980-luvulla teorioita siitä, että asiakkaiden kulutuskäyttäytymisessä voidaan havaita kokemuseräisiä aspekteja. Aikaisemmin on keskitytty palvelun laadun ja asiakastyytyvyyden mittaamiseen asiakaskokemuksen sijasta. Asiakaskokemukseen perustuvassa markkinoinnissa yritykset luovat markkinointia, joka ottaa huomioon asiakkaiden tuntemukset, ajatukset, yrityksen toiminnan ja brändin. (Verhoef ym. 2009, 32.)

Asiakaskokemusta alettiin käsitellä laajemmin Yhdysvalloissa ja Euroopassa 2000-luvun vaihteessa, Suomessa asiakaskokemuksen merkitys ymmärrettiin vähän myöhemmin. Asiakaskokemuksen termi on kuitenkin vakiintumassa osaksi suomalaisten yritysten bisnessanastoa. (Löytänä & Kortesus 2011, 11.) Asiakaskokemukselle on olemassa useita määritelmiä kirjallisuudessa.

”Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa (Löytänä & Kortesus 2011, 11).”

Määritelmän mukaan kokemuksessa on kyse yksittäisten tulkintojen summasta, johon vaikuttavat tunteet ja alitajuntaiset ärsykkeet. Tästä johtuen kyse ei ole rationaalisesta päätöksestä vaan asiakkaan kokemuksen muodostumiseen on mahdollista vaikuttaa. (Löytänä & Kortesus 2011, 11.)

Asiakaskokemuksen käsite voi tuntua idealistiselta ja herkältä, mutta jokainen joka ei sitä tunnista, on tietämätön asiasta. Asiakaskokemus on vahvistunut kriittiseksi kilpailutekijäksi nykypäivän avoimessa maailmanlaajuisessa markkinapainassa. Asiakaskokemuksen tehokkaassa hallinnassa on konkreettista liiketoiminta-arvoa. (Loftis 2015.)

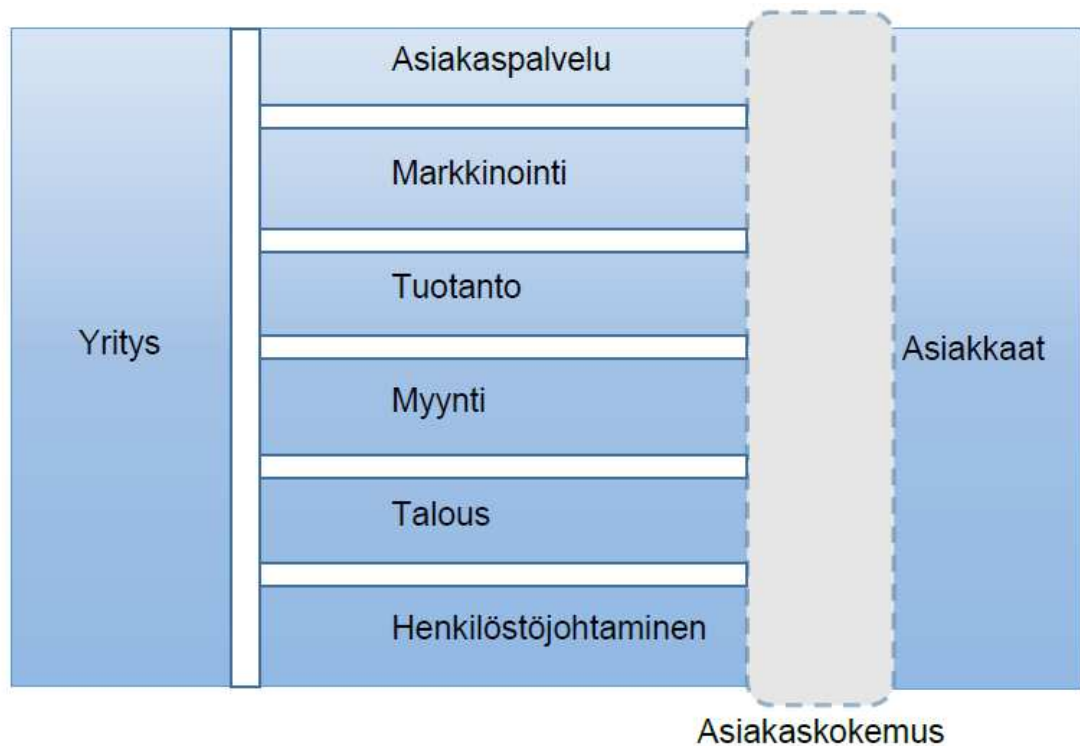
3.4.1 Asiakaskokemuksen muodostuminen

Myös asiakaskokemuksen muodostumiselle on olemassa erilaisia tulkintoja kirjallisuudessa. Hyvässä asiakaskokemuksessa on psykologiselta kannalta neljä näkökulmaa (Löytänä & Kortesus 2011, 43):

1. vahvistaa asiakkaan minuutta, identiteettiä ja omakuvaa
2. yllättää ja luo positiivisia elämyksiä
3. jättää positiivisen muistijäljen

4. saa asiakkaan haluamaan lisää (Löytänä & Kortesus 2011, 44–49).

Nämä kohtaamiset voidaan jakaa tarkemmin eri kosketuspisteisiin. Kosketuspisteillä tarkoitetaan kaikkia paikkoja ja tilanteita, joissa asiakas on yritykseen vuorovaikutuksessa (Löytänä & Korhikoski 2014, 98). Ne voivat olla vuorovaikutteisia kohtaamisia asiakkaan ja yrityksen välillä tai epäsuoria kohtaamisia, joissa asiakas esimerkiksi näkee yrityksen mainoksen tai muulla tavoin saa tietoa yrityksen palveluista (Löytänä & Kortesus 2011, 74). Yrityksen kaikki toiminnot ovat joko suoraan tai välillisesti yhteydessä asiakkaaseen (Kuvio 2). Asiakas on suorassa kontaktissa yritykseen asiakaspalvelun, tuotteiden ja myynnin kautta. Epäsuorassa kontaktissa asiakas on yhteydessä yritykseen median ja verkkosivujen kautta. Asiakaskokemuksen muodostumiseen vaikuttaa epäsuorasti myös yrityksen brändi. (Löytänä & Kortesus 2011, 14.)



Kuvio 2. Asiakaskokemuksen muodostuminen yrityksessä (Löytänä & Kortesus 2011, 15)

Kuten kuvioista ilmenee, asiakaskokemus muodostuu useiden kosketuspisteiden kautta kokonaisuuksien summasta. Vaikka asiakaskokemuksen rakentumiseen

vaikuttaa koko organisaatio, se henkilöityy helposti kasvokkain tapahtuvissa palveluissa. Osaaminen ja vuorovaikutus ketjuuntuvat organisaation sisällä arvoketuiksi, jonka lopullisia tuloksia asiakas hyödyntää. (Fischer & Vainio 2014, 165.)

Nämä vuorovaikutusverkot sekä osapuolten väliset näkemyserot vaihtoehtoista ovat ymmärryksen avain, joka tekee suhteen onnistuneeksi molemmille osapuolille (Stein, Smith & Lancioni 2013, 856). Asiakkaan ja yrityksen välinen mielipiteen vaihto kehittää asiakasuskollisuutta. Tämän vuorovaikutuksen kautta tulisi organisaation ymmärtää mitä asiakkaat heiltä odottavat. (Teo, Devadoss & Pan 2006, 1615). Asiakassuhteen luominen ei riitä tekemään asiakkaista uskollisia, mutta se on merkittävä osa asiakasuskollisuutta. Uskolliset asiakkaat ovat melkein aina kannattavia. (Grönroos 2010, 30.) Jokaisen asiakkaalle luodun kokemuksen pitää olla yritykselle tuottavaa, tarpeeton ylivalveleminen tulee yritykselle ajan mittaan kalliiksi. Yritykselle kannattavien asiakaskokemusten luominen on tasapainoilua, koska on olemassa ihmisryhmä, joka hyödyntää kaikki mahdolliset ilmaispalvelut ja sopimusten porsaanreiät. Tämä ryhmä tulee hyväksyä hävikkinä, koska enemmistöä asiakkaista ei voi kohdella hyväksikäyttäjärühmän mukaan. (Löytänä & Korteso 2011, 74.)

”Kun omaa työtään tarkastelee asiakaskokemuksen näkökulmasta, tarjolla on enemmän vastuuta ja vaikuttamismahdollisuuksia. On koko organisaation etu, että myös kokemattomat ammattilaiset saadaan ymmärtämään oma roolinsa. Näin kukaan organisaatiossa ei jarruta muutoksia tai hidasta asiakaspalvelua omien kiireidensä perusteella, vaan kaikki ymmärtävät, että asiakaskokemusten luominen on yrityksen tärkein prosessi.” (Löytänä & Korteso 2011, 106–107.)

Asiakaskokemus muodostuu prosessimaisesti vaiheittain. Asiakkaalle voi syntyä ennakkokäsitys yrityksestä jo ennen varsinaista palvelutapahtumaa (Juuti 2015, 92). Asiakkaan ennakkokäsitys voi muuttua ydinpalvelun seurauksena (Tuulaniemi 2011, 78–79; Toivakainen 2014, 13). Ennakkokokemus yrityksestä on muodostunut, kun asiakas on ollut yhteydessä yritykseen puhelimitse tai internetin avulla. Asiakas on myös voinut tarkastella yrityksen tuotteita ja palveluita esimerkiksi sanomalehdestä, sosiaalisesta mediasta tai saanut tietoa muiden asiakkaiden kokemuksista. Myyntitapahtuman sisällöksi jää ennalta tehdyn ostopäätöksen toteuttaminen (Juuti 2015, 92). Jälkipalvelulla tarkoitetaan yrityksen ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta varsinaisen palvelutapahtuman jälkeen. Palvelun

tuottaja voi pyrkiä vaikuttamaan asiakkaaseen palvelun eri kosketuspisteissä kaikilla aistiärsykkeillä. (Tuulaniemi 2011, 80.)

Käyttäytymiseen vaikuttaa voimia, jotka ovat joko tietoisia tai tiedostamattomia. Asiakaskokemus on tietoisien ja alitajuisen mielen välistä vuorovaikutusta. Tiedostamattomat vaikuttimet ovat enemmän riippuvaisia käyttäytymisestämme kuin meidän kontrollijärjestelmämme haluaa myöntää. (Shaw 2018.) Yksilöllinen ja tunneperäinen ostosmatka voi myös muuttua aistikokemukseksi. Tämä aistikokemus syntyy mielialasta, tunneperäisestä kokemuksesta ja sosiaalisesta kokemuksesta. (Nasermoadeli, Ling & Severi 2012, 132; Juuti 2015, 135.)

Tunne, tieto ja toiminta ovat asiakaskokemusprosessin sisäiset rakennuspalikat, joista jokaisen yrityksen tulee rakentaa omiin tarpeisiin sopiva kokonaisuus (Korkiakoski 2014). Asiakaskokemuksen ainutlaatuinen ominaisuus on, että se muodostuu asiakkaalle tietyssä aikana, tietyssä paikassa ja tietyn tapahtuman yhteydessä, rajoittaa sen hallitsemista suunnittelua ja valvontaa varten. Monet yritykset ovat nähneet asiakaskokemusten hallintaa (Customer Experience Management CEM) asiakassuhteiden hallinnan (Customer Relationship Management CRM) seuraajana. (Palmer 2010.)

Jokainen yritys tarjoaa asiakaskokemuksen riippumatta siitä, luoko yritys sen tietoisesti tai tiedostamatta. Tämä kokemus voi olla hyvä, huono tai välinpitämätön. Varmaa on ainoastaan, että yritys on asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutus syntyy, kun yritys tarjoaa asiakkaille tuotteita ja palveluita. Tästä johtuen heillä on kokemusta yrityksestä ja yrityksen brändistä. Yritykset eivät pysty täysin hallitsemaan kokemuksia, koska kokemukset väistämättä merkitsevät käsityksiä, tunteita ja odottamatonta käyttäytymistä joissakin asiakkaissa. Asiakkaat eivät toimi koneiden tavoin systemaattisesti ja eivätkä käyttäydy aina yrityksen toivomalla tavalla. Yritysten on varauduttava pahimman varalle ja pyrkiä kehittämään niitä kokemuksia, joita halutaan luoda. (Richardson 2010.)

3.4.2 Asiakaskokemuksen merkitys

Asiakkaan ostopäätös perustuu yhä useammin omiin kokemuksiin ja tuttavien suosituksiin. Samanaikaisesti markkinoinnin merkitys ostopäätökseen vaikuttavana tekijänä on pienentynyt. (Gerdt & Korkiakoski 2016, 74.) Tämän seurauksena asiakaskokemus on vahvistanut merkitystään yritysten kilpailutekijänä

(Juuti 2015, 14). Asiakaskokemuksen luominen kilpailustrategian ytimeksi on yleistä ulkomaisissa yrityksissä. Asiakaskokemukseen keskittyneet yritykset pyrkivät luomaan merkityksellisiä asiakaskokemuksia ja saamaan lisää asiakkaita, suosittelijoita, lisämyyntiä sekä parantamaan kilpailuasemaa muihin yrityksiin nähden. (Löytänä & Korteso 2011, 23; Löytänä & Korhikoski 2014, 29.)

Asiakaslupausten ja toteutumisen summaksi tulee asiakaskokemus, jonka perusteella asiakas arvioi saamaansa palvelun tarvetta. Mitä suurempi tuotteen antama lisäarvo on asiakkaalle, sitä tyytyväisempi ja sitoutuneempi asiakas on. Positiivisia asiakaskokemuksia luomalla yritykset saavat asiakkaansa palaamaan luokseen yhä uudelleen. (Tuononen 2015, 12.)

Kaikki vuorovaikutukset yrityksen ja asiakkaan välillä eivät ole keskenään yhdenvertaisia asiakaskokemuksen kannalta. Intuitiivisesti kaikki ymmärtävät asian todellisen tilan, mutta miten korostetaan kriittiset vuorovaikutukset yrityksissä. Tämä on keskeinen osa investointien tuottoa työelämässä asiakaskokemusalalla. Se kykenee yhdistämään ne toisiinsa liittyvät toiminnot, jotka liittyvät asiakaskokemukseen, asiakkaiden käyttäytymiseen ja toimintaan. (Pennington 2016, 9.)

Harvat suuret brändit jättävät asiakaspalvelun sattuman varaan. Ne panostavat palvelukoulutukseen, standardeihin ja prosesseihin, jotka muotoilevat asiakaskokemusta, jotta se olisi ennustettavissa ja johdonmukainen. (Smith & Wheeler 2003, 17.) Jotkut yritykset ovat käsittäneet sosiaalisen median innovoiman asiakaskokemuksen muodostamisessa. Sosiaalisen median kokemuksella on potentiaalia käyttää valtavaa voimaa, jota yritykset hyödyntävät tehostamalla läsnäoloa sosiaalisen median verkoissa. (Shaw, Dibeehi & Walden 2010, 104.)

Kun asiakas on palvelustrategian painopiste, huomioidaan asiakkaan kokemuksen kaikin tavoin. Jos asiakkaan matkalla on yhtä paljon esteitä kuin liukuporraisissa, tunnistamalla esteet voi niitä paremmin poistaa. Uskollisimmilta asiakailta saatu palaute on kullanarvoista. (Morgan 2015, 2.)

Yrityksen koolla ja toimialalla on suora vaikutus asiakaskokemuksen merkitykseen. Suurissa ja keskisuurissa yrityksissä, joissa asiakaskokemus oli osana yrityksen strategiaa, 50 prosenttia pystyi kasvattamaan liikevaihtoa vuosina 2013–

2014. Vastaava lukuarvo niissä yrityksissä, joissa asiakaskokemus ei ole strategisessa asemassa, oli vain 34 prosenttia. Kannattavuuteen vaikutus oli päinvastainen. Vaikka havainnot ovat mielenkiitaisia, on liian varhaista vetää johtopäätöksiä siitä, että hyvän asiakaskokemuksen tavoittelu on avain kasvuun. Kasvun saavuttaminen edellyttää positiivisia asiakaskokemuksia tukevia investointeja. (Toivonen 2016.)

Rawsonin, Duncanin ja Jonesin tutkimuksessa havaitaan, että organisaatiot, jotka hallitsevat asiakaskokemusta, saavat valtavia tuloksia. Asiakastyytyväisyys parantuu, liikevaihto vähentyy, liikevoitto lisääntyy ja työntekijöiden tyytyväisyys kasvaa. He myös löytävät tehokkaampia tapoja tehdä yhteistyötä eri toimintojen ja tasojen välillä, asiakaskokemuksen hallinta tuottaa voittoja koko yrityksessä. (Rawson, Duncan & Jones 2013.) Asiakaskokemukseen investoidun pääoman tuotto palaa noin kolmen vuoden kuluttua investointihetken tasolle. Muutosvaiheen aikana tuottoon vaikuttaa yrityksen keskittyminen sisäiseen muutostyöhön. (Gerdt & Korhonen 2016, 23.)

3.4.3 Asiakaskokemuksen merkitys monopoliyhtiössä

Asiakas on automaattisesti jonkun verkkoyhtiön asiakkaana, mikäli hänellä on sähkönkäyttöpaikka Manner-Suomen alueella. Asiakaskokemuksen mittaaminen ja tuloksen arviointi ovat tehokkain väline kehitettävien asioiden löytämiseksi linjansaneeraus hankkeen neuvotteluprosessissa. Asiakaskokemuksen merkitystä on helpompi tarkastella liiketaloudelliselta kannalta vapaassa kilpailuasemassa olevan yrityksen kuin monopoliyhtiön näkökulmasta.

Asiakaskokemuksen kehittämisen tähtääviin toimiin kannattaa keskittyä myös monopoliyhtiöissä, koska oman brändin parantamisen ja liiketoiminnan kehittämisen ohella kehittää koko toimialaa. Asiakaskokemus on monopoliyrityksessä samanlainen strateginen tekijä kuin vapaan kilpailun yrityksessäkin ja toimii brändin ilmentymänä. Asiakaskokemuksen kehittämisellä voidaan vähentää käsitystä monopoli- ja valtion yritysten kankeudesta ja vanhanaikaisuudesta. (Toivakainen 2014, 62.)

Sähköverkkopalvelu on yhteiskunnan toimintojen kannalta välttämätön peruspalvelu. Palvelun ja kaiken toiminnan on vastattava asiakkaan tarpeisiin ja liiketoiminta on puhtaasti palvelubisnestä. Myös monopoliyhtiöissä on ymmärretty, että asiakas on ”kaiken kassavirran äiti.” (Gerdt & Korhonen 2016, 121.)

4 MAANOMISTAJIEN ASIAKASKOKEMUKSET

4.1 Maanomistajien kotikunta

Kyselytutkimus lähetettiin kaikkiaan 435 maanomistajalle, joista 80,5 prosenttia asuu Rovakaira Oy:n alueella. Tutkimukseen osallistui 151 maanomistajaa, joista 79,9 prosenttia asuu Rovakaira Oy:n alueella. Vastaajien kotikunta selvitettiin lähetyskirjeen osoitteen, numerotiedustelun ja vastaajien omien ilmoitusten perusteella.

4.2 Ensimmäinen yhteydenotto

4.2.1 Toimijan mukaan

Monet maanomistajat muodostavat toimijasta heti ensimmäisen yhteydenoton perusteella ennakkokäsityksen, mikä voi vahvistua tai heikentyä saneeraushankkeen edetessä (Juuti 2015, 92). Tästä syystä ensimmäinen yhteydenotto on äärimmäisen tärkeä ja siihen tulee huolellisesti valmistautua. Aloitin maanomistajille lähetetyn kysymyssarjan kysymyksellä, jossa vastaaja ottaa kantaa siihen, kuka otti ensimmäisenä yhteyttä. Vastaukset jakautuivat taulukon 1 mukaisesti.

Taulukko 1. Ensimmäinen yhteydenotto

	KPL	% -osuus
Rovakaira Oy	133	90,5
Naapuri	9	6,1
Jokin muu	4	2,7
En mistään	1	0,7
	n=147	<u>100</u>

Saneeraushankkeen toimija on luonnollisesti Rovakaira Oy, joten tieto saneerauksen sijoittumisesta alueelle on aina peräisin Rovakaira Oy:ltä. Tieto on voinut kuitenkin tavoittaa naapurin ennen kuin maanomistajalle itselle on tullut tietoa, ja tästä syystä noin kuusi prosenttia ilmoittaa ensitiedon tuojaksi naapurin. Rovakaira Oy:n osuus (90 %) on tästä näkökulmasta tarkasteltuna yllättävän heikko. Vastanneista 2,7 prosenttia sai ensitiedon joltakin muulta ja 0,7 prosenttia vastanneista (yksi vastaaja) ilmoitti, ettei saanut tietoa lainkaan, ennen kuin linja oli tehty. Sanallisesta palautteesta nousi esille, että tietoa oli siirtynyt sukulaisten ja tuttavien välityksellä nopeammin kuin Rovakaira Oy:n tieto ehti perille.

”Minuun ei oltu yhteydessä, soitin itse” (Vastaaja 16). ”Ensimmäinen yhteydenotto oli, kun maankäyttösopimusta tultiin esittämään” (Vastaaja 27). ”Ensimmäisen sain veljeltäni” (Vastaaja 33).

Huomionarvoista on, että tässä taulukossa näkyy maanomistajien mielikuva ensimmäisestä yhteydenotosta, joka on voinut tapahtua muutamia vuosia sitten. Absoluuttista tietoa tapahtumasta ei ole olemassa.

4.2.2 Yhteydenottotavan mukaan

Kaikkiin yhteydenottotapoihin suhtaudutaan vaihtelevalla tavalla. Yleisin ensimmäinen yhteydenottotapa on kirje, jonka tarkoituksena on olla kohtelias, asiallinen ja selkeä. Mahdollisuuksien mukaan maanomistajia on tiedotettava kaikin tavoin tasapuolisesti ja yhdenaikaisesti. Taulukosta 2 ilmenee maanomistajien ilmoittama ensimmäinen yhteydenottotapa. Kysymyksen jälkeen sanalliselle kommentoinnille varatusta osuudesta ilmeni, että ”Jokin muu” -yhteydenottotapa oli kyseessä silloin, kun maanomistaja itse oli ottanut yhteyttä Rovakairaan.

”Kävin itse Rovakairassa tutustumassa suunnitelmiin” (Vastaaja 100). ”Oma yhteydenotto puhelimitse” (Vastaaja 113).

Taulukko 2. Ensimmäinen yhteydenottotapa

	KPL	% -osuus
Kirje	118	78,7
Puhelinsoitto	16	10,7
Toimihenkilön tapaaminen	13	8,7
Jokin muu	3	2,0
	n=150	100,0

4.3 Tuntemuksia ensikontaktista

4.3.1 Kotikunnan mukaan

Maanomistajat kokivat ensimmäisen yhteydenoton olleen enimmäkseen positiivinen, vain 13,7 prosenttia ilmoitti yhteydenoton olleen negatiivinen. Vastaukset jakautuivat taulukon 3 mukaisesti.

Taulukko 3. Ensimmäisen yhteydenoton onnistuminen (kaikki vastaajat)

	kpl	% -osuus
Positiivinen	126	86,3
Negatiivinen	20	13,7
	n=146	100,0

Tuntemukset ensimmäisestä yhteydenotosta jakaantuivat kotikunnan mukaan taulukko 4:n mukaisesti. Ne vastaajat, jotka eivät asu Rovakaira Oy:n alueella, antoivat vain niukasti vähemmän positiivisia vastauksia ja likimäärin saman verran negatiivisia vastauksia kuin alueella asuvat vastaajat. Arvot ovat käytännössä saman suuruiset, koska n-arvo on 24. Yhden n-yksikön vaikutus on neljä prosenttiyksikköä. Kaikkien vastaajien arvot poikkeavat jonkin verran asuinpaikkakunnan mukaan tehdyistä nimettöminä vastanneiden vuoksi.

Taulukko 4. Ensimmäisen yhteydenoton onnistuminen kotikunnan mukaan

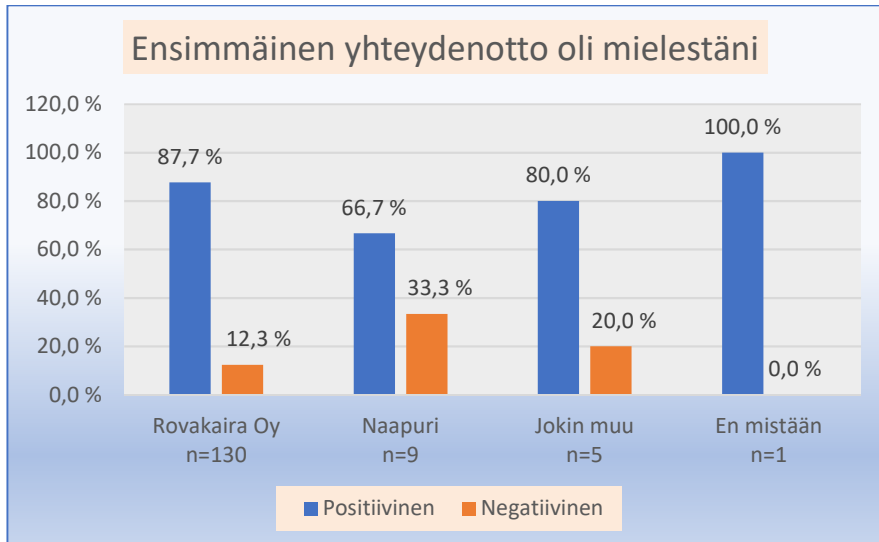
	Positiivinen	Negatiivinen		
Asuu Rovakairan alueella	88,8 %	12,1 %	100,9 %	n=107
Ei asu Rovakairan alueella	87,5 %	12,5 %	100,0 %	n=24

Maanomistajien kommentit eivät poikkea merkittävästi asuinpaikkakunnan mukaan.

”Yhteydenotto oli negatiivinen, koska linja oli suunniteltu väärään paikkaan. Esitin linjan siirtämistä maantien toiselle puolelle.” (Vastaaja 59.) ”Yhteydenotto oli hämmäntävä, kun en heti tiennyt, mistä on kyse. Linja ei vaikuta minuun mitenkään, tontti on rakentamaton ja asun muualla.” (Vastaaja 114.) ”Yhteydenotto oli negatiivinen, koska linja oli suunniteltu kokonaan minun puolelle. En asu paikkakunnalla.” (Vastaaja 118.) ”Yhteydenotto on positiivinen, koska vanha linja poistetaan maastosta. Vanha linja on vielä käytössä, milloin se puretaan?” (Vastaaja 125.) ”Ensimmäisessä yhteydenotossa oli sekä hyviä että huonoja puolia” (Vastaaja 137).

4.3.2 Toimijan mukaan

Maanomistajien tuntemukset ensimmäisestä yhteydenotosta vaihtelivat toimijan mukaan jonkin verran. Maanomistajien tuntemukset yhteydenottajien mukaan ilmenevät kuviosta 3.



Kuvio 3. Maanomistajien tuntemukset ensimmäisestä yhteydenotosta toimijoittain

Lukumääräisesti suurin toimijaryhmä Rovakaira Oy (n=130) sai positiivisia vastauksia 87,7 prosenttia, joka on likimäärin sama kuin kaikkien vastaajien (n=146) ilmoittama 86,3 prosenttia (Taulukko 3). Ensimmäisen tiedon ilmoittajaksi ”Jokin muu” tai ”En mistään”, ilmoitti ainoastaan viisi vastaajaa (3,4 %). Ne vastaajat, jotka kokivat saaneensa ensitiedon naapurilta, tunsivat suhteellisesti eniten tiedon olleen negatiivinen.

Khiin neliö -testin mukaan positiivisten (n=125) ja negatiivisten (n=19) tuntemusten jakaantumisessa toimijoiden suhteessa ei ole tilastollisesti merkittävää eroa: $df=2$; $X^2(2)=3,17$; $p=0,205$ (Taulukko 5). Tuloksissa ilmoitettu df -arvo ilmoittaa testauksen vapausasteiden määrän, $X^2(2)$ -arvo ilmoittaa khiin testimuuttujan arvon ja p -arvo ilmoittaa vertailtavien ryhmien välisen eron. Mitä pienempi p -arvo on, sitä pienempi on sattuman vaikutus erojen selittäjänä ja sitä selvempi on ryhmien välinen ero. Tilastollisessa testauksessa merkitsevyyden rajana usein käytetään viiden prosentin tasoa ($p < 0,05$), mikä tarkoittaa alle viiden prosentin mahdollisuutta siitä, että ero johtuu sattumasta. (Scheinin 2001, 566.) Testin p -arvo 0,205 tarkoittaa, että tilastollisesti merkittävää eroa ei ole tuntemuksissa toimijoiden välillä.

Taulukko 5. Tilastollinen testaus tuntemuksen ja toimijan suhteessa

Havaitut frekvenssit	Positiivinen	Negatiivinen		Odotetut frekvenssit	Positiivinen	Negatiivinen	
Rovakaira Oy	114	16	130	Rovakaira Oy	112,1	17,9	130
Naapuri	6	3	9	Naapuri	7,8	1,2	9
Jokin muu ja en mistään	5	1	6	Jokin muu ja en mistään	5,2	0,8	6
	125	20	145		125	20	145

Testin tulosta ei voida pitää luotettavana, koska testin käyttöedellytykset eivät ole kunnossa liian pienten odotettujen frekvenssien vuoksi. (Heikkilä 2014c, 120, 135.) Tässä tutkimuksessa ei tutkittu, eikä muutenkaan ilmennyt, miksi jotkut saivat ensitiedon naapurilta, joltakin muulta tai tietoa ei koskaan toimitettu maanomistajalle. Sanallisissa palautteissa ei ollut havaittavaa eroa sillä, keneltä ensitieto hankkeesta oli maanomistajalle tullut.

”Valitin linjan sijoittamisesta lautakunnalle. Tilan omistaja vaihtui neuvotteluvaiheiden aikana. Tiedotuksessa oli väärää tietoa ja sekoilua. Kainuun paikkatieto lähetti väärää karttoja ja pylvään kuvauksen. Sanoi esimerkiksi, että johtohan tulee niin korkealle, ettei sitä edes näe.” (Vastaaja 104.) ”Rovakaira osoitti ihailtavaa palvelualltiutta ja toimitti maaltamme kaadetut puut mökillemme” (Vastaaja 126).

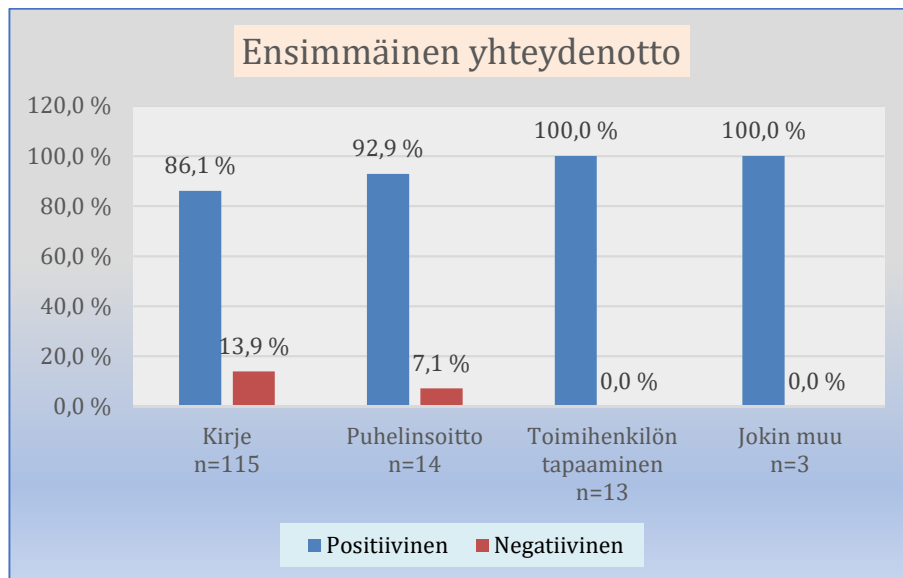
4.3.3 Yhteydenottotavan mukaan

Jotkut maanomistajat kokevat kirjeen olevan liian neutraali yhteydenottotapa ja ensimmäinen kirje saattaa jäädä mainospostin mukana huomiotta. Vastaavasti jotkut kokevat, että ensimmäisenä yhteydenottona tapaaminen on eräänlainen hyökkäys ja loukkaa yksityisyydensuojaa. Joku toinen haluaa, että hänen kotonaan pitää käydä ja neuvotella henkilökohtaisesti, vaikka varsinainen asia on hyvinkin selvä. Puhelinsoitto voidaan joissakin tapauksissa tulkita kaupusteluyritykseksi, eikä soittajan tarkoitusta viitsitä kuunnella tarpeeksi hyvin.

Yleisin yhteydenottotapa kirje (n=115) sai negatiivisia vastauksia 13,9 prosenttia, merkitsee prosenttiarvo lukumääränä 16 vastaajaa. Puhelinsoiton yhteydenotoksi ilmoittaneista negatiiviseksi tiedoksi ilmoitti vain yksi vastaaja (7,1 %). Käytännössä lähes kaikki negatiivisena tietona pitäneet olivat saaneet tiedon kirjeestä. Toimihenkilön tapaamisen ensimmäiseksi kontaktiksi ilmoittaneista sata prosenttia piti tietoa hankkeesta positiivisena. Vaikka kyseessä onkin pieni määrä

(n=13), asia on syytä huomioida, koska kyseessä on tutkimus, jonka tuloksia tarkastellaan kokonaistasolla.

Jotkut maanomistajat jättivät vastaamatta kysymykseen, oliko yhteydenotto positiivinen vai negatiivinen. Tämä näkyy kuvio 4:ssä siten, että kuvion n-arvot ovat pienemmät kuin vastaavat arvot taulukossa 2. Jotkut vastasivat sekä positiivinen että negatiivinen, joka vastaavasti tasoittaa sitä, että jotkut jättivät kokonaan vastaamatta.



Kuvio 4. Maanomistajien tuntemukset yhteydenottotapojen mukaan

Vastaajien sanallisista palautteista ei noussut esille yhteydenottotavoissa olevia selkeitä puutteita tai yhteydenottotapojen välisiä eroja.

”Ei ollut neuvotteluja, vain kirje. Linjaa ei ole tehty vielä. Puut on hakattu jo vuosia sitten, linjaa ei ole tehty. Puut ois ehtiny kasvaa vielä kolme vuotta tai enempiin.” (Vastaaja 62.) ”En ole paikkakunnalla, joten kaikki yhteydenpito on tapahtunut postitse” (Vastaaja 111). ”Ei ollut neuvotteluvaihetta. Johtoa ei ole rakennettu, puiden raivaus aloitettiin joulukuussa 2017.” (Vastaaja 139.)

4.4 Hankkeen tiedottaminen

Ensimmäisestä yhteydenotosta alkaen maanomistajille pyritään antamaan kaikki saatavissa oleva tieto. Tieto pyritään antamaan avoimesti ja selkeästi riippumatta siitä, mitä yhteydenottotapaa käytetään ja kuka tiedon toimittaa. Huonosti tietoa

saaneiden määrä on 20, joka on lukuarvona ja suhteellisen arvona (13,6 %) yllättävän korkea (Taulukko 6).

Taulukko 6. Riittävä tiedonsaanti hankkeesta

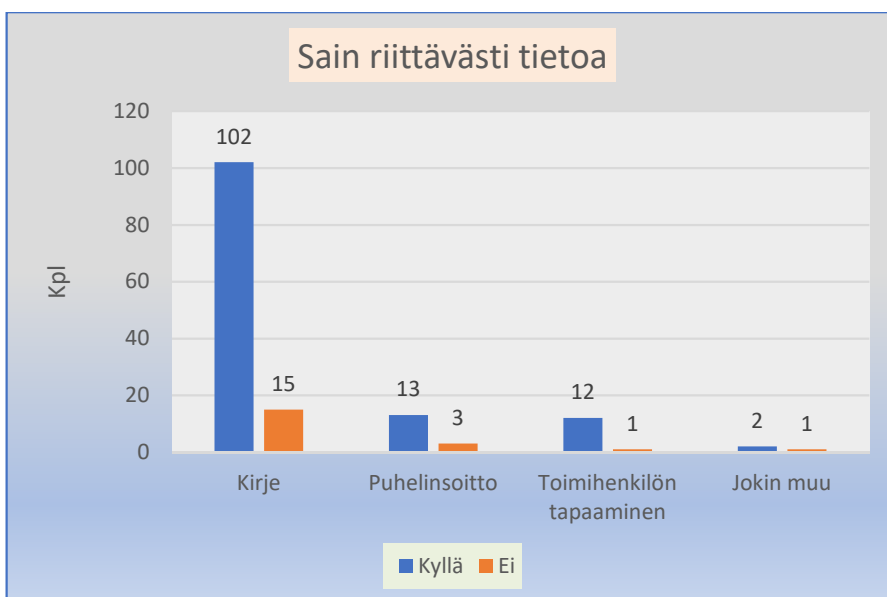
	KPL	% -osuus
Kyllä	127	86,4
Ei	20	13,6
	n=147	<u>100,0</u>

Maanomistajille toimitettu karttamateriaali, sopimustarjous (sopimus), yleissuunnitelmakartat, saatekirjeet yhteystietoineen ja maanomistajille järjestetty tiedotustilaisuus eivät antaneet riittävästi tietoa 20 vastaajalle. Huonosti tietoa saaneet jakaantuivat kotikunnan perusteella taulukon 7 mukaisesti.

Taulukko 7. Riittävä tiedonsaanti kotikunnan mukaan

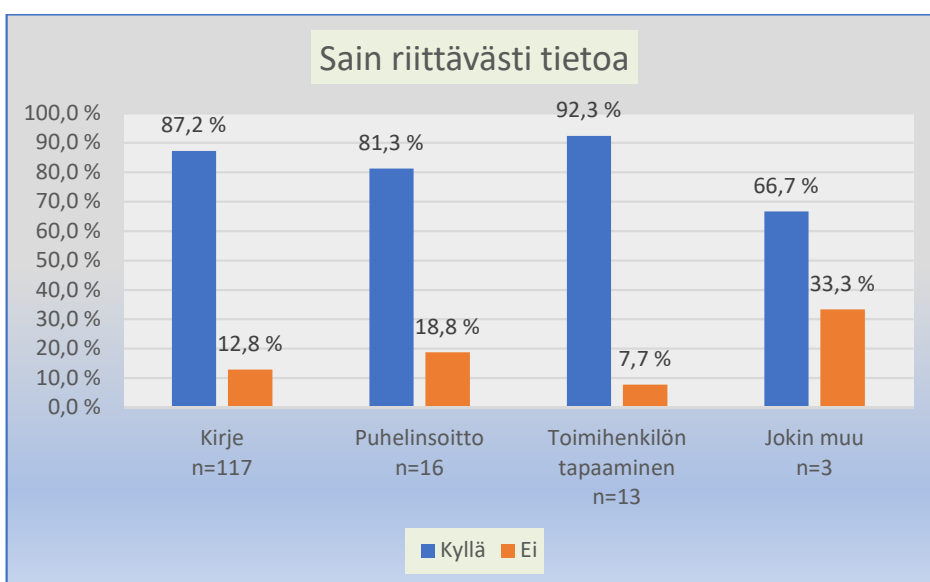
	Kyllä	Ei		
Asuu Rovakairan alueella	86,9 %	13,1 %	100,0 %	n=107
Ei asu Rovakairan alueella	88,0 %	12,0 %	100,0 %	n=25

Rovakairan alueella asuvien arvot ovat niukasti huonommat, mutta yhden vastauksen vaikutus ei asuvien puolella on neljä prosenttiyksikköä, joten kotikunnalla ei ole vaikutusta tiedonsaantiin ollenkaan. Huonosti tiedotetut vastaajat jakaantuivat yhteydenottotapojen mukaan kuvion 5 mukaisesti. Kuvio 5:n mukaan puutteellisesta tietoa saivat lukumääräisesti eniten ne, joille tieto tuli kirjeellä. Kirjeellä tiedotettujen suuri määrä korostuu tässä tarkastelussa.



Kuvio 5. Tiedonsaanti yhteydenotto tapojen mukaan

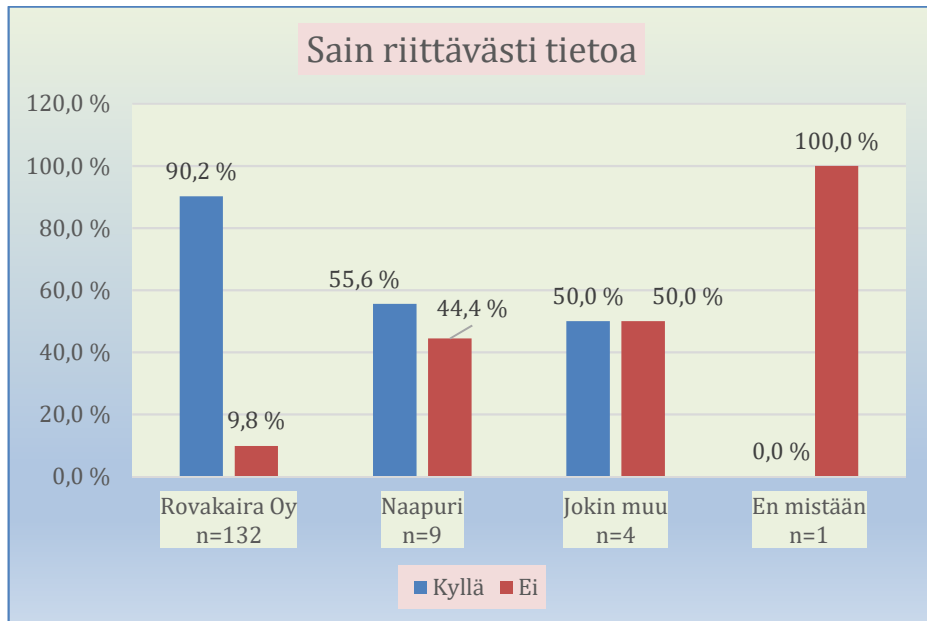
Suhteellisessa tarkastelussa ero tasoittuu kuvion 6 mukaisesti. Toimihenkilön tapaaminen on antanut suhteellisesti vähiten riittämättömästi tietoa saaneiden vastauksia. Vaikka (n=13) määrä on aika pieni, voidaan tulosta pitää vähintään suunta-antavana ja mielenkiintoisena.



Kuvio 6. Tiedonsaanti yhteydenotto tapojen mukaan prosentteina

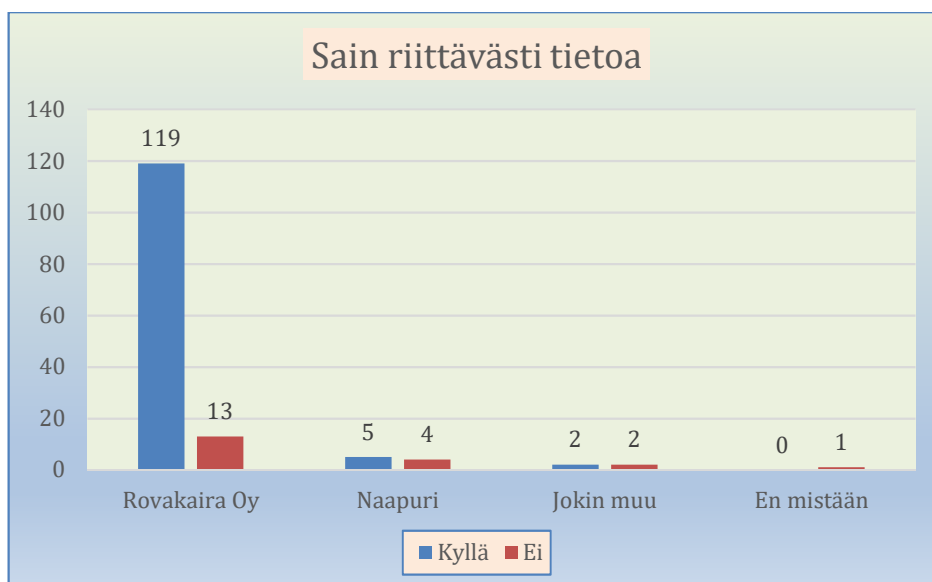
Seuraavaksi tulee mieleen kysymys, onko ensitiedon antajien välillä eroja. Kuvio 7 korostuu epävirallista kanavaa ensitiedon saaneiden heikko

tiedonsaanti. Kuviosta ilmenee, että Rovakaira Oy:n ja yhteistyökumppaneiden toimittama ensitieto on suhteellisesti mitattuna parhaiten antanut tietoa.



Kuvio 7. Tiedonsaanti toimijan mukaan prosentteina

On helppo ymmärtää, että epävirallista kanavaa pitkin tullut ensitieto ei ole ollut riittävää, varsinkin jos virallista yhteydenottoa ei tehty lainkaan. Maanomistajat voivat kokea tiedonsaannin puutteelliseksi jo pelkästään siitä syystä, että epävirallinen tiedotus tavoitti maanomistajan ennen Rovakaira Oy:n tai yhteistyökumppanin yhteydenottoa. Tiedonsaanti jakaantuu lukumäärinä kuvion 8 mukaisesti. Kuviossa korostuu Rovakaira Oy:n suuri osuus.



Kuvio 8. Tiedonsaanti toimijan mukaan lukumäärittäin

Kuviosta 8 ilmenee, että riittävästi tietoa ei saanut 13 vastaajaa niistä maanomistajista, joille ensitiedon hankkeesta toimitti Rovakaira Oy tai yhteistyökumppani. Kuvioista 5 ja 8 saatujen tulosten perusteella Rovakaira Oy:n ja yhteistyökumppanin laatimiin tiedotuskirjeisiin tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota. Toisaalta on selvää, että Rovakairan ja yhteistyökumppaneiden toimintatapaan kuuluu olla yhteydessä myös puhelimitse tai käydä tapaamassa. Muita yhteydenottotapoja Rovakaira Oy ei käytä maanomistajien tiedottamiseen.

Puutteellisesti tietoa saaneet korostavat sanallisessa vapaassa osuudessa, että maanomistaja itse oli ensimmäinen yhteydenottaja tai tietoa ei annettu ollenkaan. Lisäksi huonon tiedonkulun perusteeksi nousee asuminen toisella paikkakunnalla kaukana hankealueesta. Joku mainitsee myös, että olisi halunnut tietää hankkeesta ennen kuin kirje tuli maanomistajalle, koska asia tuntui jo valmiiksi ratkaisulta. Samassa vastauksessa todettiin myös, että hän esitti suunnitelmaan muutoksen, joka myös toteutettiin.

”En saanut ollenkaan tietoa hankkeesta” (Vastaaja 18). ”Sain linjahankkeesta riittävästi tietoa, kun kävin neuvottelemassa” (Vastaaja 78). ”Olin halunnut tietää suunnitelmista ennen minulle lähetettyä kirjettä” (Vastaaja 80). ”Asun 700 kilometrin päässä kiinteistöstä enkä siten ollut kokouksissa enkä nähnyt työmaata” (Vastaaja 145).

Useat mainitsevat todellisten neuvottelujen puuttumisesta. Rovakaira Oy:n yhteistyökumppani lähetti jollekin virheellistä tietoa ja sekoili asioissaan. Neuvottelut

olivat uhkauksen luonteisia ”pakkolunastuksella” ja sopimukset allekirjoitettiin pakkosanelujen edessä eikä tiedotustilaisuuden järjestämisestä tiedetty. Keskustelut Rovakaira Oy:n kanssa eivät johtaneet toivottuun tulokseen. Lisäksi puustoon liittyvät korvaukset jäivät epäselviksi.

”Korvaus oli laitettu ilman neuvotteluja. Kävin Rovakairassa neuvottelemassa maankäyttöinsinöörin kanssa, mutta muutosta ei tullut. Hyväksyin sopimuksen pakkosanelujen jälkeen enkä saanut muutosehdotusta lävitse. Tien varteen rakennettu linja heikentää maankäyttöä. En tiennyt tiedotustilaisuudesta. Ennen linjan uusimista olisi maanomistajan kanssa pitänyt neuvotella muutoksista, eikä vain lähettää kirje allekirjoitettavaksi, jossa oli määritelty korvaushinta.” (Vastaaja 91.) ”Puupinot ja niihin liittyvät korvaussummat jäivät itselleni hieman epäselviksi” (Vastaaja 120).

Eräs maanomistaja kertoi saaneensa riittävästi tietoa hankkeesta. Samalla hän nosti esille, ettei pystynyt hahmottamaan kokonaisuutta ja oli siinä käsityksessä, ettei pihan välittömään läheisyyteen sijoitettava linja vaikuttaisi kiinteistön käyttöön mitenkään. Linjan rakentamisen jälkeen kiinteistön viihtyvyytaso aleni ennakoitua enemmän valtatie ja talon välissä olevan puuston poistuttua. Maanomistajan mukaan tulisi talojen kohdalla esittää kiinteistönomistajalle kolmiulotteinen kuva, josta hahmottuisi paremmin, miten hanke tulee vaikuttamaan kiinteistöön. Lisäksi hän esitti korvausvaateita uuden linjan aiheuttamista ennalta arvaamattomista haitoista.

”Sain linjahankkeesta riittävästi tietoa, mutta en hahmottanut kokonaisuutta. En ymmärtänyt, että kaikki puut kaadetaan tien ja talon välistä, jotka olivat näköesteenä sekä meluntorjuntana. Pihasta tuli autio ja kolkko sekä melu koveni valtatieltä huomattavasti. Tiedottaminen oli puutteellista, olisi pitänyt olla henkilökohtainen tapaaminen.” (Vastaaja 136.)

4.5 Mielipiteen esittäminen neuvotteluissa

Ensimmäisestä kontaktista alkaen maanomistajia kehoitetaan ottamaan kantaa heille tarjottuun vaihtoehtoon. Maanomistajilla saattaa olla alueensa käyttämiseksi suunnitelmia, jotka otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon ennen sopimusten allekirjoittamista. Vastaajista 52 kappaletta esitti mielipiteensä tarjotusta suunnitelmasta, joka on 35,6 prosenttia kokonaismäärästä n=146 (Taulukko 8).

Taulukko 8. Maanomistajan mielipide

Kyllä	Ei			Kyllä	Ei
52	94	146	Esitin mielipiteen n=146	35,6 %	64,4 %

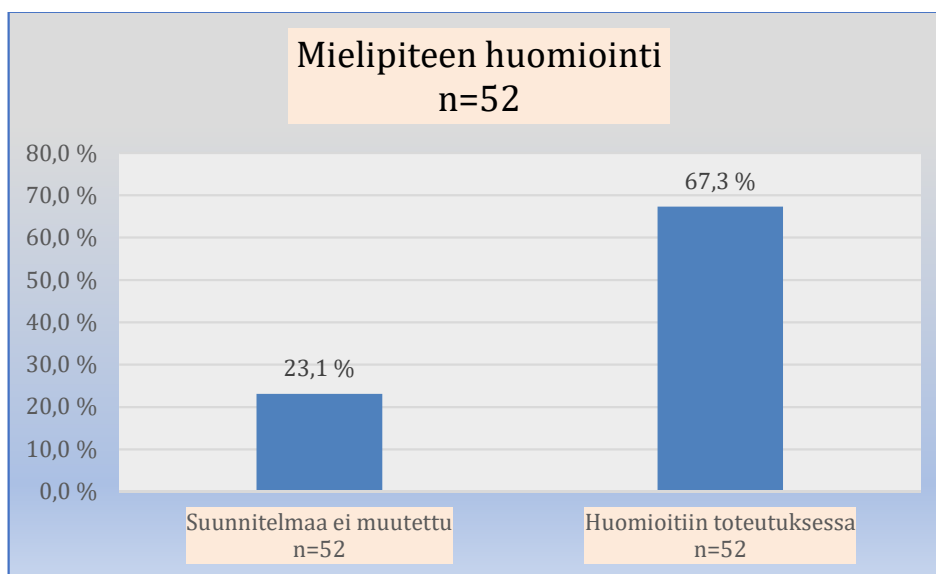
Suurin osa ei ilmaissut kantaansa ollenkaan, he joko hyväksyivät sopimuksen heti tai hylkäsivät saman tien koko hankkeen. Maanomistajan mielipiteen huomiotta jättämisestä mainitsivat jotkut sanallisessa palautteessa. Taulukosta 9 ilmenee mielipiteen huomiointi toteutuksessa.

”En esittänyt mielipidettäni, koska minulla ei ollut mitään huomautettavaa” (Vastaaaja 126).

Taulukko 9. Mielipiteen huomiointi

	Kyllä		Kyllä
Suunnitelmaa ei muutettu	12	Suunnitelmaa ei muutettu n=52	23,1 %
Huomioitiin toteutuksessa	35	Huomioitiin toteutuksessa n=52	67,3 %

Mielipiteensä ilmoittaneista 23,1 prosenttia arvioi, että heidän mielipiteestään huolimatta suunnitelma ei muuttunut toteutuksessa. Mielipiteensä ilmoittaneista maanomistajista kymmenen prosenttia jätti vastaamatta kysymykseen, huomioitiinko mielipide vai ei. Kuviossa 9 näkyy mielipiteen huomioinnin selkeästi suurempi osuus verrattuna huomioimatta jättämiseen.



Kuvio 9. Mielipiteen huomioinnin jakauma

Vajaa neljännes (23,1 %) on paljon, koska lukumääräksi muutettuna arvo on 12 maanomistajaa. Lukuarvo on toisaalta pieni, koska 67 prosenttia sai mielipiteensä lävitse. Vapaassa sanallisessa osuudessa vastaajat, joiden mielipiteen mukaisesti suunnitelmaa ei muutettu, antoivat paljon palautetta.

Keskeisin viesti palautteessa oli, että maanomistajat yrittivät vaikuttaa linjan sijoittamiseen, mutta suunnitelmiin ei tullut muutosta. Suunnitelmien mukaisesta sijoittamisesta ei maksettu todellisten haittojen mukaista korvausta. Maanomistajat kokevat olevansa voimattomia yleisen edun nimissä tehtävän tuhon edessä.

”Esitimme maa-alueen väistämistä, mutta se ei ollut mahdollista. Maanomistaja on vailla oikeuksiaan, kun tarpeeksi iso toimija on vastassa. Lisäksi puuston korvaus on surkea.” (Vastaaja 4.) ”Alun perin oltiin tulossa toiselle puolen tietä, jossa on vain räjäseikköä. Naapurien vastustuksesta johtuen linja siirrettiin minun puolelle.” (Vastaaja 21.) ”Korvaus olisi saanut olla suurempi” (Vastaaja 75). ”Korvaus oli olematon” (Vastaaja 143).

Palautteiden mukaan todellisia neuvotteluita ei käyty. Vähimmillään neuvotteluprosessiin kuului kirje ja puhelu, jossa kysyttiin, että allekirjoitatko vai pannaanko lautakuntaan. Erään palautteen mukaan vanha linja oli tarkoitus purkaa pois metsästä ja pelloilta tienvarteen kahden palstan osalta. Suunnitelma ei toteutunut toisen palstan osalta naapurien vastustuksen vuoksi. Palautteessa korostettiin myös, että sähkölinjat tulisi siirtää pelloilta ja tonteilta teiden varsille, jotta maankäytön haitat vähenevät. Hankalat paikat tulisi kaapeloida maan alle.

”Neuvotteluja ei käyty, ainoastaan yksi puhelu, jonka minä soitin. Pelloilla tolpan ja ojan välistä ei mahdu traktorilla ja työkoneen kanssa. Tiedotustilaisuutta ei pidetty. Sopimuksen tein konsultin kanssa. Kun kirje saapui, joka sisälsi lunastettavat maa-alueet, kartan ja sopimus paperit, niin soitin tälle suunnittelukonsultille. Hän ilmoitti, että heitä ei kiinnosta muu kuin se palautatko paperit allekirjoitettuna vai pannaanko pakkolunastukseen.” (Vastaaja 140.) ”Linjan saneeraus toteutui yhden tilan osalta suunnitelman mukaisesti. Mutta toisen tilan osalta linja pysyi vanhalla paikalla, kun toiveemme oli ja alkuperäinen suunnitelmaakin, että linja tältäkin osin siirtyisi maantien varteen.” (Vastaaja 144.)

4.6 Maankäyttösopimuksen hyväksyminen

Maanomistajilta kysyttiin heidän toimintaansa sopimuksen hyväksymisessä. Vastaajista kolme ilmoitti, ettei ole allekirjoittanut sopimusta missään vaiheessa (Taulukko 10).

Taulukko 10. Sopimuksen hyväksyminen

	Maankäyttösopimuksen hyväksyminen
Hyväksyin heti tai neuvotteluiden jälkeen	133
Lautakunnan/rakennustarkastajan päätöksen jälkeen allekirjoitin	5
En ole allekirjoittanut sopimusta	3
	141

Viisi vastaajaa ilmoitti allekirjoittaneensa sopimuksen lautakunnan tai rakennustarkastajan päätöksen jälkeen. Allekirjoittamattomat ja kyseiset viisi vastaajaa antoivat runsaasti sanallista palautetta vapaa sana -osuudessa.

Keskeisenä viestinä vapaassa palautteessa oli, että maanomistaja ei voinut hyväksyä tehtyä tarjousta kohtuuttoman haitan vuoksi. Monet ilmoittivat, että lautakunnan ratkaisun jälkeen ei maanomistajalle jää muuta järkevää vaihtoehtoa kuin sopimuksen hyväksyminen. Sopimuksen hyväksymisestä huolimatta monet maanomistajat katsoivat, että kaikkia haittoja ei korvattu. Korvaamatta jääneistä haitoista mainitaan esimerkiksi puutavaran varastointimahdollisuuden menettäminen maantien varteen, linjan aiheuttamat ympäristöhaitat ja liikenteen aiheuttamat ympäristöhaitat. Pari vastaajaa ilmoitti, että vaikka he omistavat molemmat puolet tiestä, linja rakennettiin väärälle puolen tietä maanomistajaa kuulematta.

”Lanssipaikan sijoitus on muutettava” (Vastaaja 19). ”Maantien vastakkainen puoli olisi ollut parempi vaihtoehto, koska piha-alue sijaitsee uuden linjan puolella, omistan molemmat puolet tiestä” (Vastaaja 78).

Palautteen antajista monet mainitsevat ”lunastamisella uhkaamisen”, uhka on aiheellinen ilmaisu niissä tapauksissa, joissa prosessi on edennyt lautakuntakäsittelyyn saakka. Vastaavasti jotkut maanomistajat ilmoittavat itse uhanneensa Rovakaira Oy:tä oikeusprosessilla, mikäli sopimusehtoja ei noudateta. Vastaajien mukaan uhkaukset auttoivat.

”Maanomistajalla ei ole vaihtoehtoa, kun pakkolunastuksella peloteltiin” (Vastaaja 73). ”En suostunut minulle lähetettyyn tarjoukseen, myöhemmin puhelimesta uhkailtiin pakkolunastuksella. Uhkauksien jälkeen allekirjoitin sopimuksen.” (Vastaaja 115.)

Tiedottamisesta tuli myös paljon palautetta. Jotkut kertoivat saaneensa tietoa riittävästi vasta kun itse kävi neuvottelemassa. Monet olisivat halunneet, että maanomistajille olisi järjestetty tiedotustilaisuus. Pyynnöistä ja lupauksista huolimatta tilaisuutta ei järjestetty. Joku olisi halunnut tutkittua tietoa sähkölinjan tuomista vaaroista, kun linja sijoitetaan tien varteen. Kaikki eivät saaneet tietoa riittävästi, joku ilmoitti saaneensa myös ristiriitaista ja virheellistä tietoa. Hankkeesta jäi salailun maku. Myös työmaan kohtuuton pitkittyminen ärsytti jotakin maanomistajaa.

”Suunnitelman mukaan linja tuli liian lähelle taloa. Ukkosen salamointi lyö maihin linja takia. Metsäala pieneni, harusvajerit menivät sovittua leveämmälle, ukkosella saa pelätä milloin iskee taloon ja ihmisiin. Olisin halunnut tutkittua tietoa sähkölinjan tuomista vaaroista, kun linja sijoitetaan tien varteen. Pyynnöstä huolimatta yhteistä tiedotustilaisuutta ei koskaan järjestetty. Hankkeesta jäi salailun maku.” (Vastaja 121.)

Suurin osa maanomistajista hyväksyy Rovakaira Oy:n sopimuksen ilman vastusteluja. Suhteellinen jakaantuminen hyväksyjien ja hylkääjien välillä näkyy taulukosta 11.

Taulukko 11. Sopimuksen hyväksyminen prosentteina

	Maankäyttösopimuksen hyväksyminen n=141
Hyväksyin heti tai neuvotteluiden jälkeen	94,3 %
Lautakunnan/rakennustarkastajan päätöksen jälkeen allekirjoitin	3,5 %
En ole allekirjoittanut sopimusta	2,1 %
	100,0 %

Vastanneista 5,6 prosenttia ei voinut hyväksyä sopimusta ilman viranomaiskäsitelyä. Määrä on melko pieni vapaaehtoisten sopimusneuvotteluiden kautta tulleiden sopimusten määrään (94,3 %) verrattuna. Kyseiset 5,6 prosenttia työllistävät maankäyttöosaston henkilöstöä ja viivyttävät hankkeiden toteuttamista merkittävästi.

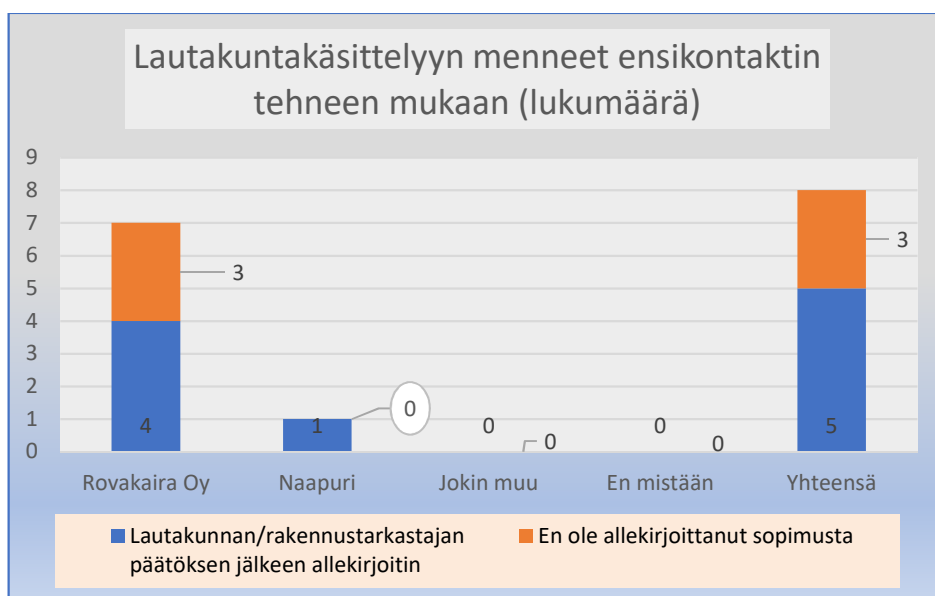
Sopimuksen allekirjoittaminen paikkakunnan mukaan ilmenee taulukosta 12. Kaikki Rovakairan alueen ulkopuolella asuvat vastaajat hyväksyivät sopimuksen

heti tai neuvotteluiden jälkeen. Ryhmän vastaaja on 24, joten havaintoa voidaan pitää merkittävänä.

Taulukko 12. Sopimuksen hyväksyminen kotipaikkakunnan mukaan

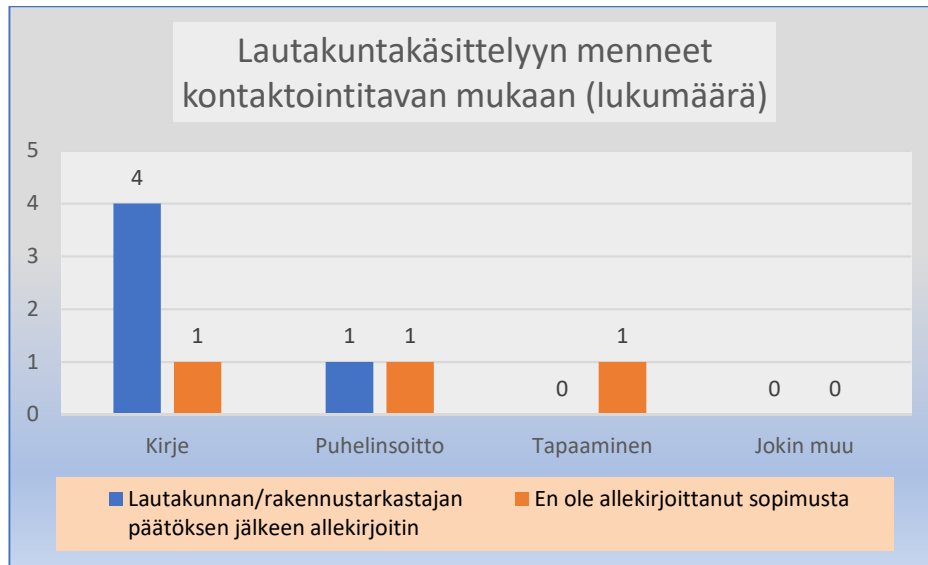
	Asuu Rovakairan alueella	Ei asu Rovakairan alueella
Hyväksyin heti tai neuvotteluiden jälkeen	94,2 %	100,0 %
Lautakunnan/rakennustarkastajan päätöksen jälkeen allekirjoitin	3,9 %	0,0 %
En ole allekirjoittanut sopimusta	1,9 %	0,0 %
	100,0 %	100,0 %
	n=103	n=24

Usein korostetaan ensimmäisen yhteydenoton merkitystä neuvottelutuloksen syntymiseen. Seuraavassa esitetään lautakuntakäsitelyyn menneet toimijan mukaan jaettuna. Lautakuntakäsitelyyn menneistä yhtä vastaajaa lukuun ottamatta kaikki olivat saaneet ensitiedon Rovakaira Oy:ltä tai yhteistyökumppanilta (Kuvio 10). Määrä selittyy Rovakaira Oy:n ja yhteistyökumppaneiden kontaktien suurella volyymilla 133 kappaletta (Taulukko 1). Toisaalta on huomioitava, että Rovakaira Oy tai yhteistyökumppani on ainoa virallinen tiedottaja linjan saaneeraushankkeissa näillä alueilla.



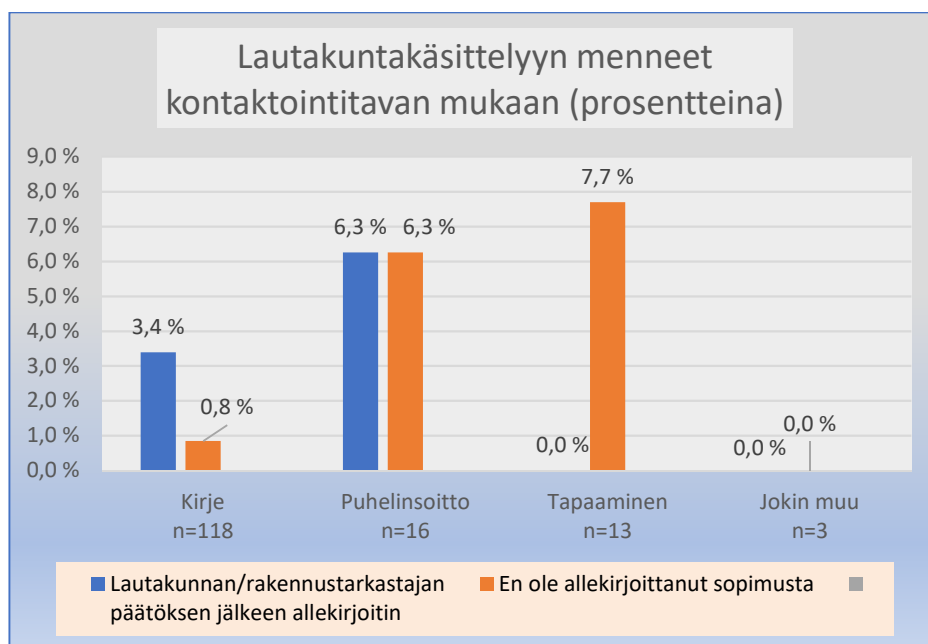
Kuvio 10. Lautakuntakäsitelyyn menneet tapaukset (lukumäärä)

Seuraavassa tarkastellaan lautakuntakäsittelyyn menneiden jakautumista yhteydenottotapojen mukaan. Yleisin ensimmäinen yhteydenottotapa Rovakaira Oy:llä ja yhteistyökumppanilla on kirje. Kirjeen suuri osuus näkyy myös lautakuntakäsittelyyn menneiden osuuksissa lukumääräisesti suurimpana (Kuvio 11).



Kuvio 11. Lautakuntakäsittelyyn menneet tapaukset (lukumäärä yhteydenottotavan mukaan)

Puhelinsoiton ja tapaamisen ensikontaktiksi ilmoittaneista vastaajista meni lautakunta käsittelyyn yhteensä vain kolme kappaletta (Kuvio 11). Määrä on pieni, joten tulosta voidaan pitää ainoastaan suunta-antavana ja kiinnostavana. Toisaalta kirjeellä ensitiedon saaneista vastaajista lautakuntakäsittelyyn saakka meni suhteellisesti vähiten vain 4,2 prosenttia (Kuvio 12).



Kuvio 12. Lautakuntakäsittelyyn menneet tapaukset (prosentteina yhteydenottotavan mukaan)

Kirjeen suhteellista osuutta alentaa helppojen tapausten suuri osuus. Maastossa olevan ahtaan tilanteen vuoksi on toimihenkilö voinut ottaa puhelimella yhteyttä maanomistajaan jo ennen varsinaisen tarjous- ja sopimuskirjeen lähettämistä. Tiiviimmästä yhteydenotosta huolimatta on lautakuntakäsittelyyn mennyt 12,6 prosenttia vastanneista, joka on suhteellisesti eniten vertailuista yhteydenottoista. Tapaamisen osalta on voinut tapahtua siten, että maanomistaja on tavannut toimihenkilön sattumalta maantien tuntumassa suunnittelemassa uutta johtokadun paikkaa haasteellisessa paikassa.

4.7 Linjan saneerauksen vaikutukset

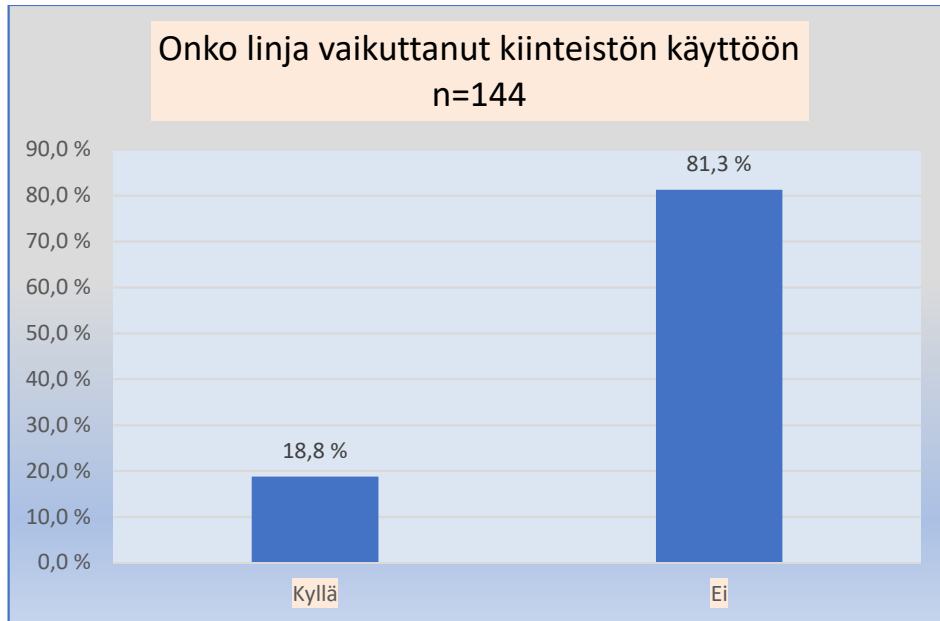
4.7.1 Vaikutukset kiinteistöjen käyttöön

Vastanneista 27 maanomistajaa ilmoitti, että linjan saneerauksen takia jakelulinjan sijainnin muutos on vaikuttanut kiinteistön käyttöön (Taulukko 13). Määrää voidaan pitää merkittävänä, vaikka vastaajan ei tarvinnut ottaa kantaa vaikutuksen voimakkuuteen tai suuntaan. Nämä 27 vastaajaa antoivat aktiivisesti palautetta tutkimuksen vapaa sana -osuudessa.

Taulukko 13. Uuden linjan vaikutus kiinteistön käyttöön

Kyllä	Ei	Yhteensä
27	117	144

Taulukko 13:n arvojen suhteellinen jakauma ilmenee hyvin kuviossa 13. Vastanneista 81,3 prosenttia ilmoitti, että linjan uusi sijainti ei vaikuta kiinteistön käyttöön ollenkaan.



Kuvio 13. Linjan saneerauksen vaikutus kiinteistön käyttöön

Sanallisessa osuudessa nousee esille, että saneeraustöiden yhteydessä on ton-teille jätetty vanhaan linjaan kuulunutta romua ja rajamerkki on joltakin kadonnut. Joku maanomistaja oli suunnitellut alueelle maisemoitua virkistätymispaikkaa ja tätä tarkoitusta varten hän oli siistinyt ja hoitanut metsänsä kuntoon. Kaikki hoidetut puut poistettiin. Suojapuuston poistumisesta harmitellaan monessa palautteessa, samoin kuin sitä, että koko tilan suurimmat puut osuivat raivatun johtokadun alueelle. Lisäksi mainitaan, että puustosta jouduttiin luopumaan normaalia alemmalla hinnalla, koska myynti tapahtui pakosta, eivätkä kaikki maanomistajat saaneet tietoa metsänhoitoyhdistyksen kautta järjestetystä puun yhteismyyntimahdollisuudesta.

”Linjan paikalle oli tarkoitus tulla maisemoitu virkistätymispaikka. Alueen puusto oli hoidettu tulevaa käyttöä varten harventamalla ja karsimalla puita. Uuden linjan vuoksi kaikki hoidetut puut kaadettiin.” (Vastaaja 4.)

Jotkut maanomistajat nostavat esille tilanteen, jossa heidän maalleen rakennettiin linja naapurien vastustuksen vuoksi. Harmitusta lisää tietoisuus alkuperäisestä suunnitelmasta, joka oli kokonaan naapurin puolella. Uuden linjan kerrotaan hankaloittavan metsänkäyttöä ja korvauksen ilmoitetaan olevan liian pieni. Myös hakkuun toteuttamisesta annettiin palautetta. Kannot oli jätetty liian pitkiksi, maanomistajalle tarkoitetut puut oli kadonneet ja aikatauluista ei tiedotettu.

Joidenkin mielestä tienvarren siistiminen oli tarpeellista, samalla joku oli saanut istutuksille entistä paremman paikan. Sähkökatkojen määrä vähentyi, myös uusille pylväille löytyi paikka pellon laidalta kohdasta, joissa niistä ei ole merkittävää haittaa.

”Tienvarsi tuli siistittyä. Sain marjapensaille hyvän paikan. Hakkuukone jätti liian pitkiä kantoja, josta ilmoitin työnjohdolle. Lyhensin kannot itse. Olisin halunnut enemmän tietoa aikataulusta.” (Vastaja 100.)

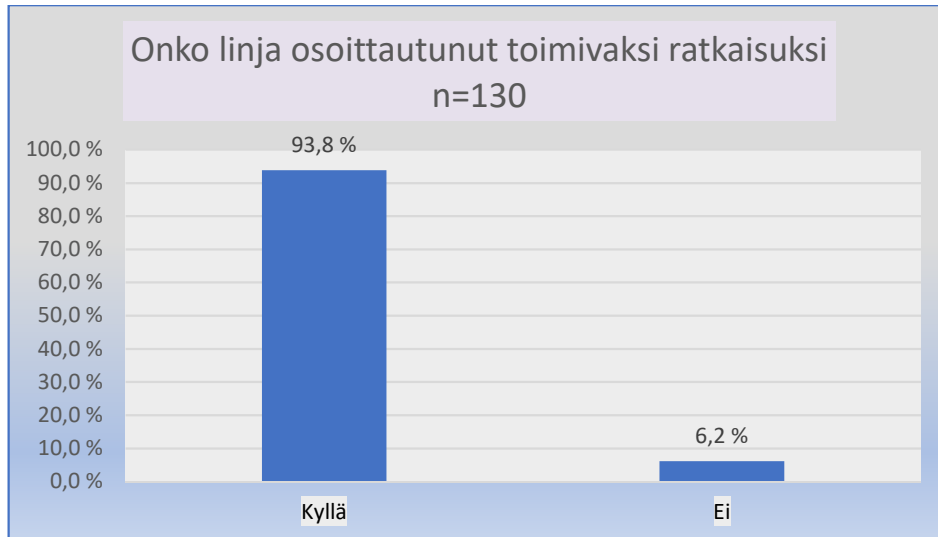
Monet vastaajat ilmoittavat vanhan linjan sijainnin olleen huonon ja usein jopa pihapiirissä. Vanhan linjan johdot roikkuivat metsässä pahasti, nyt uudessa paikassa linja on tienvarressa. Muutos paransi merkittävästi tilan käyttöä, vaikka puutavaravarastolle pitää etsiä uusi paikka. Tontin reunalta rakennukseen tuleva pienjännitejohto vaihtui maakaapeliksi. Sähköjohdot ja maakaapeli ovat nyt asialliset ja siistit, vanhat siivottiin heti pois.

Palautteen mukaan neuvotelluille ei ollut tarvetta. Alkuperäinen suunnitelma oli sellaisenaan hyvä, ja metsätilan käyttömahdollisuudet paranivat linjan siirron ansiosta. Samalla liikenneturvallisuus parani merkittävästi tienvarren avautumisen vuoksi.

”Metsäpalstan käyttö parani linjan siirron ansiosta. Tieturvallisuus parani linjan siirryttyä tien varteen (hirvet, porot, kauriit).” (Vastaja 142.)

4.7.2 Vaikutukset sähkönjakeluun

Vastanneista 93,8 prosenttia ilmoitti uuden linjan toimivan käytännössä (Kuvio 14). Jotkut vastaajista tarkensivat toimivuutta siten, että toimivuudella tarkoitetaan sähkönsiirtoa.



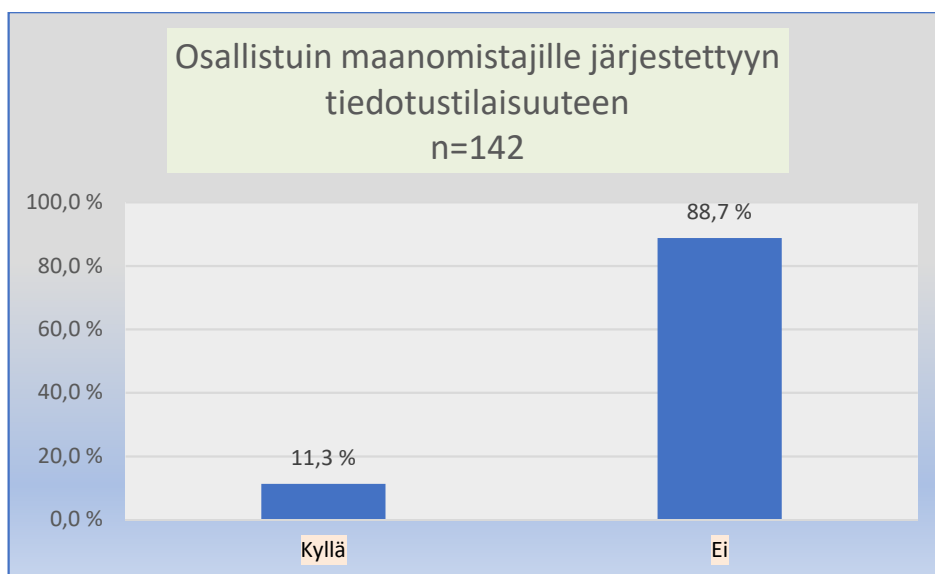
Kuvio 14. Linjan toiminta käytännössä

Tästä tulokulmasta tarkasteltavaa sanallista palautetta annettiin melko vähän. Monet maanomistajat eivät asu hankealueella, joten heillä ei ole lainkaan asiakkaan näkökulmasta esitettävää objektiivista kantaa. Ainoaksi teemaksi nousi sähkökatkojen määrän pysymisen saneerausta edeltävällä tasolla.

”En asu paikkakunnalla, joten en ole puuttunut asioiden kulkuun. Linjana varmaan toimiva ratkaisu.” (Vastaja 21.) ”Sähkökatkot eivät ole loppuneet” (Vastaja 88).

4.8 Tiedotustilaisuuteen osallistuminen

Ennen kuin ensitieto maanomistajille toimitetaan, Rovakaira Oy tai yhteistyökumppani arvioi, olisiko tiedotustilaisuuteen osallistujia. Tarveharkinta tehdään maanomistajien asuinpaikan sijainnin ja lukumäärän perusteella. Joissakin tapauksissa arvioitiin osallistujien määrän olevan niin pienen, että tiedotustilaisuutta ei järjestetty. Järjestettyihin tiedotustilaisuuksiin osallistui vaihteleva määrä maanomistajia. Vastanneista 88,7 prosenttia ilmoitti, ettei osallistunut järjestettyyn tiedotustilaisuuteen (Kuvio 15).



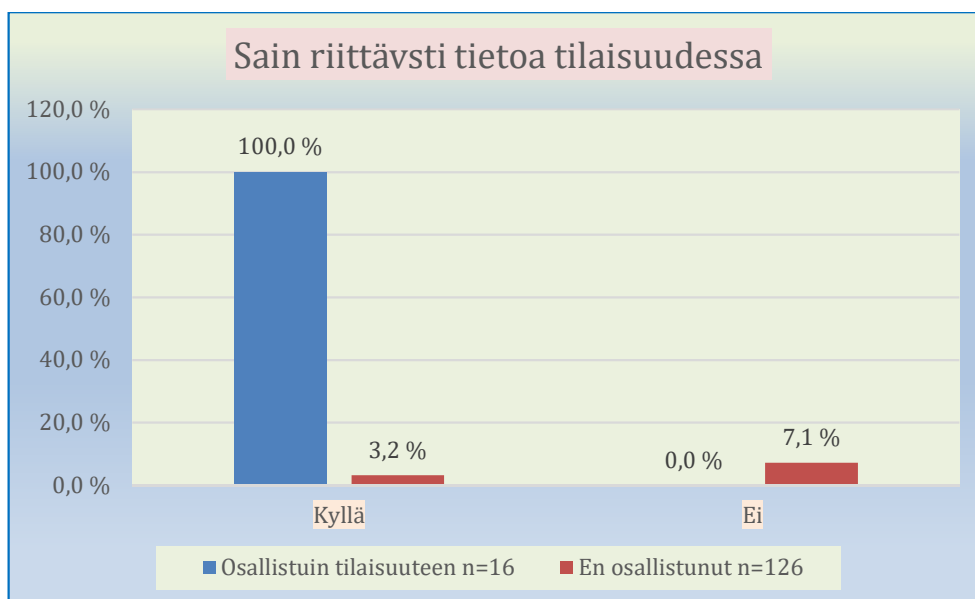
Kuvio 15. Maanomistajien osallistuminen tiedotustilaisuuteen

Kuviosta 15 ilmenee, että 11,3 prosenttia vastaajista osallistui tilaisuuteen. Tiedotustilaisuuden laadun ja tehon arvoimiseksi mitattiin asiakaskokemusta tiedonsaannin näkökulmasta. Tilaisuuteen osallistujista 16 ilmoitti saaneensa riittävästi tietoa (Taulukko 14). Huomionarvoista on, että neljä vastaajaa ilmoitti saaneensa riittävästi tietoa tiedotustilaisuudessa, vaikka eivät ole olleet paikalla.

Taulukko 14. Tiedonsaanti tiedotustilaisuudessa

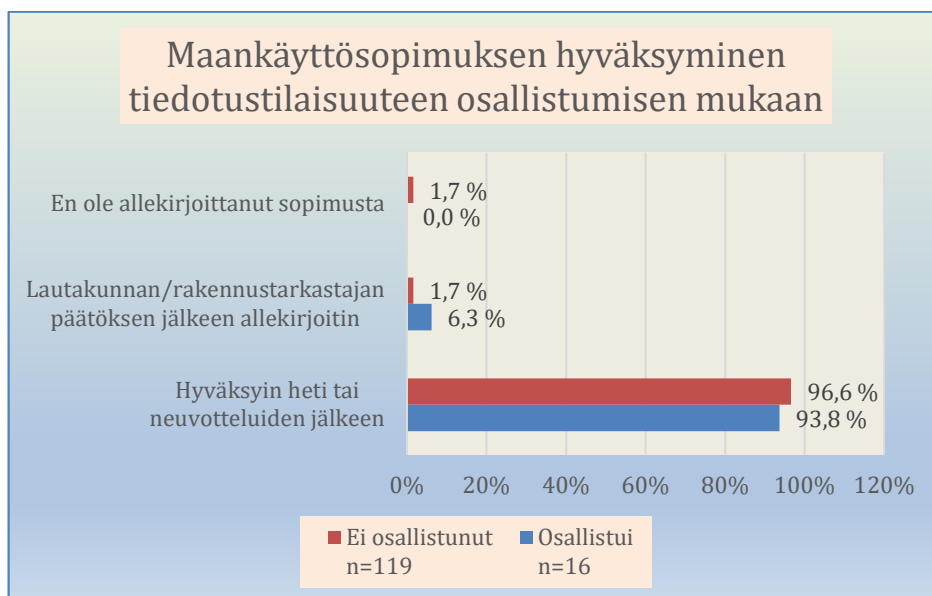
	Kyllä	Ei	Yhteensä
Osallistuin tilaisuuteen n=16	16	0	16
En osallistunut n=126	4	9	13

Tiedotustilaisuuteen osallistuneista sata prosenttia ilmoitti saaneensa riittävästi tietoa tilaisuudessa (Kuvio 16). Kysymyksissä pyydettiin jättämään vastaamatta, jos ei ollut tilaisuudessa (Liite 1, Kysymys 10). Kannattaa huomioida, että tilaisuuteen osallistuneita oli ainoastaan 16, kun vastaavasti osallistumattomia oli 126.



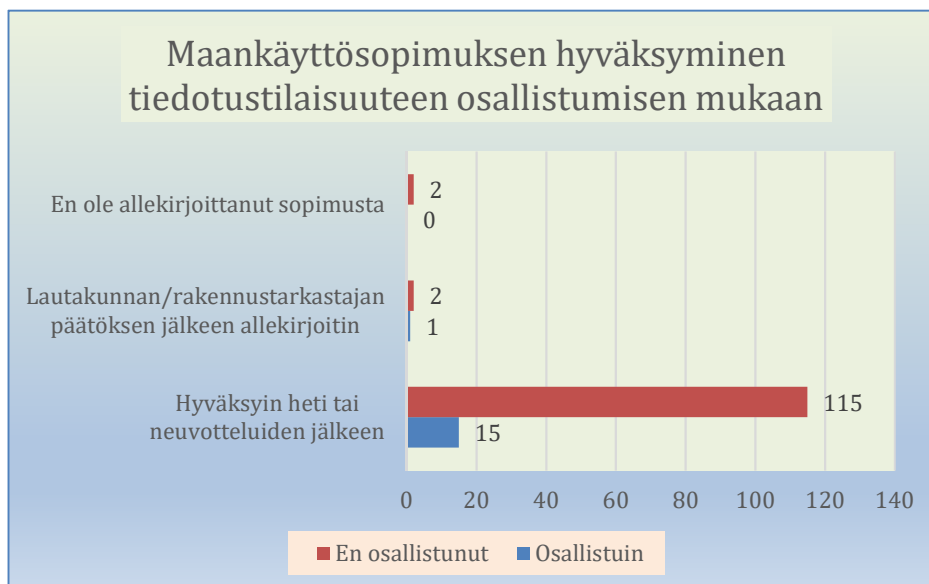
Kuvio 16. Tiedonsaannin jakaantuminen tiedotustilaisuudessa

Seuraavaksi herää kysymys, miten tilaisuuteen osallistuneet käyttäytyivät sopimuksen hyväksymisen suhteessa. Jakauma ilmenee kuviosta 17. Tiedotustilaisuuteen osallistuneista 93,8 prosenttia allekirjoitti sopimuksen heti tai neuvotteluiden jälkeen, loput 6,3 prosenttia allekirjoittivat lautakunnan tai rakennustarkastajan päätöksen jälkeen.



Kuvio 17. Maankäyttösopimuksen hyväksyminen tilaisuuteen osallistumisen mukaan

Tilaisuuteen osallistumatta jättäneiden määrä (n=119) on moninkertainen osallistuneisiin verrattuna. Lukumäärässä korostuu helppojen tapausten osuus. Tarkasteltaessa kokonaistilannetta lukumäärien avulla jakauma hahmottuu paremmin (Kuvio 18).



Kuvio 18. Sopimuksen hyväksyminen tilaisuuteen osallistumisen mukaan (lukumäärät)

Tilaisuuteen osallistuneet ilmoittivat allekirjoittaneensa sopimuksen viimeistään lautakuntakäsittelyn tai rakennustarkastajan päätöksen jälkeen. Tilaisuuteen osallistumatta jättäneistä 1,7 prosenttia ei koskaan allekirjoittanut maankäyttösopimusta, joka tarkoittaa kahta vastaajaa 126:sta. Kysymykseen ei ottanut ollenkaan kantaa seitsemän vastaajaa (Kuvio 15, 18). Tästä tulokulmasta katsottuna annettiin sanallista palautetta erittäin vähän. Alhainen palautteen määrä voi johtua tilaisuudesta saadusta tiedon määrästä (Kuvio 16).

”Uusi linja on tosi ruma, vanha linja on sadan metrin päässä. Uusi toimii hyvin, yhtä hyvin kuin vanhempikin linja.” (Vastaaja 73.) ”Sähkölinjan saneerausessa johdot siirrettiin pois pihapiiristä tienlaitaan, josta olen hyvinläni. Sähkölinjan kulkiessa pihapiirissä oli omat hankaluudet ja haitat, ja oli oltava tarkkana, kun koneella ajoi linjan alla, ettei nosturi vastaa linjoihin tai jos puita kaatoi lähietäisyydeltä, ettei vastaa lankoihin.” (Vastaaja 76.) ”Ton-tiltani kaadettiin puita, luvattiin tuoda pihaan, ei tuotu. Menin itse hakemaan. Ne oli viety johonkin, en tiedä mihin.” (Vastaaja 113.)

4.9 Työlajikohtaiset arvosanat

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on löytää kehitettävät asiat lupaprosessissa asiakaskokemuksen avulla. Asiakaskokemus muodostuu asiakkaalle vaihteittain mielikuvista, tuntemuksista ja yrityksen brändistä. Tutkimuksessa avasin koko saneerausprosessin jakamalla sen työlajien mukaisiin osiin kriittisten pisteiden paikantamista varten.

Neuvottelulla tarkoitetaan kaikkea vuorovaikutusta maanomistajan, Rovakaira Oy:n ja yhteistyökumppanin välillä. Neuvottelujen painopiste on prosessin alussa, vaikka osapuolten välistä vuorovaikutusta on vielä vanhan linjan purkamisen jälkeinkin. Puunkorjuulla tarkoitetaan tässä kaikkea puunkorjuuseen liittyviä työvaiheita yhdessä. Puunkorjuu johtokadulta hoidettiin sata prosenttisesti alihankintana, mutta maanomistajat saattavat yhdistää linjahakkuissa ilmenneet ongelmat Rovakaira Oy:stä johtuviksi asioiksi. Korvaussummalla tarkoitetaan maankäyttö-sopimuksen mukaista kertakorvausta linjan sijoittamisen aiheuttamasta haitasta ja ennenaikaisesta hakkuusta. Maankäyttö-sopimukset laaditaan toistaiseksi voimassa oleviksi. Korvaussumma on nostettu tähän vertailukohtaksi muille arvosanoille ja mielenkiinnon vuoksi.

Uuden linjan rakentamisella tarkoitetaan pylväspaikkojen mittaamista, pylväiden pystyttämistä, johtimien vetämistä ja työmaalla liikkumista. Vanhan linjan purkamisella tarkoitetaan saneerattavan linjan purkamista. Vanha linja puretaan sitten, kun uusi linja on kytketty verkostoon ja vanhaa ei enää tarvita. Tähän työlajiin kuuluu myös vanhan johtokadun romuista siistiminen. Työmaan kesto nostettiin omaksi työlajikseen, koska haluttiin mitata asiakkaiden kokemuksia ja tunteja työmaiden pitkittymisen vuoksi. Jokin muu -työlaji nostettiin mukaan varmuuden vuoksi ja annettiin tyhjä tila vastaajalle työlajin nimeämistä varten.

4.9.1 Kaikki arvosanat

Vastaajia pyydettiin arvioimaan linjan saneerauksen kaikkia työlajeja arvosanoilla 1–4 (1. erittäin tyytymätön, 2. tyytymätön, 3. tyytyväinen, 4. erittäin tyytyväinen). Kaikista työlajeista heikoimmin menestyi korvaussumma, joka sai arvosanan 2,6 (Taulukko 15). Jokin muu -työlajia lukuun ottamatta kaikki saivat yli sata arvosanaa 151:stä, joten tulosta voidaan pitää tilastollisesti luotettavana. Mikäli kokonaistutkimuksessa vastausprosentti on sata, saadut erot ovat todellisia ja ne voidaan esittää aina ilman testausta (Heikkilä 2014a, 138).

Taulukko 15. Työlajikohtaiset arvosanat

	Keskia- vot		n
Neuvottelu	2,9		117
Puun korjuu	3,2		138
Korvaussumma	2,6		131
Uuden linjan rakentaminen	3,1		118
Vanhan linjan purku	3,1		115
Työmaan kesto	3,0		118
Jokin muu	1,9		11
Yhteensä	2,8		

Jokin muu -työlaji sai absoluuttisen luvun mukaan heikoimman arvosanan 1,9. Sanallisesta palautteesta ilmeni, että monet vastaajat olivat antaneet jokin muu -työlaji sarakkeeseen arvosanan, vaikka se olisi ollut helppo sijoittaa johonkin luettelossa mainittuun työlajiin. Työlajin vastaajamäärä oli vain 11 ja arviointi hajaantuu usean toiminnon kesken, joten lukuarvo ei ole suoraan vertailtavissa muista työlajeista saatuihin arvosanoihin.

Monet niistä vastaajista, jotka valittivat hidasta työtahtia uuden linjan rakentamisessa ja keskeneräistä vanhan linjan purkua, antoivat uuden arvosanan viivytelystä. Jotkut vastaajat antoivat arvosanan uuden linjan rakentamisen aiheuttamista häiriöistä. Joku vastaaja ilmoittaa, että johtokatua oltiin raivaamassa juuri siihen paikkaan, josta oli yhteisellä sopimuksella luovuttu. Maanomistaja oli satumalta tullut paikalle ja pelastanut tilanteen.

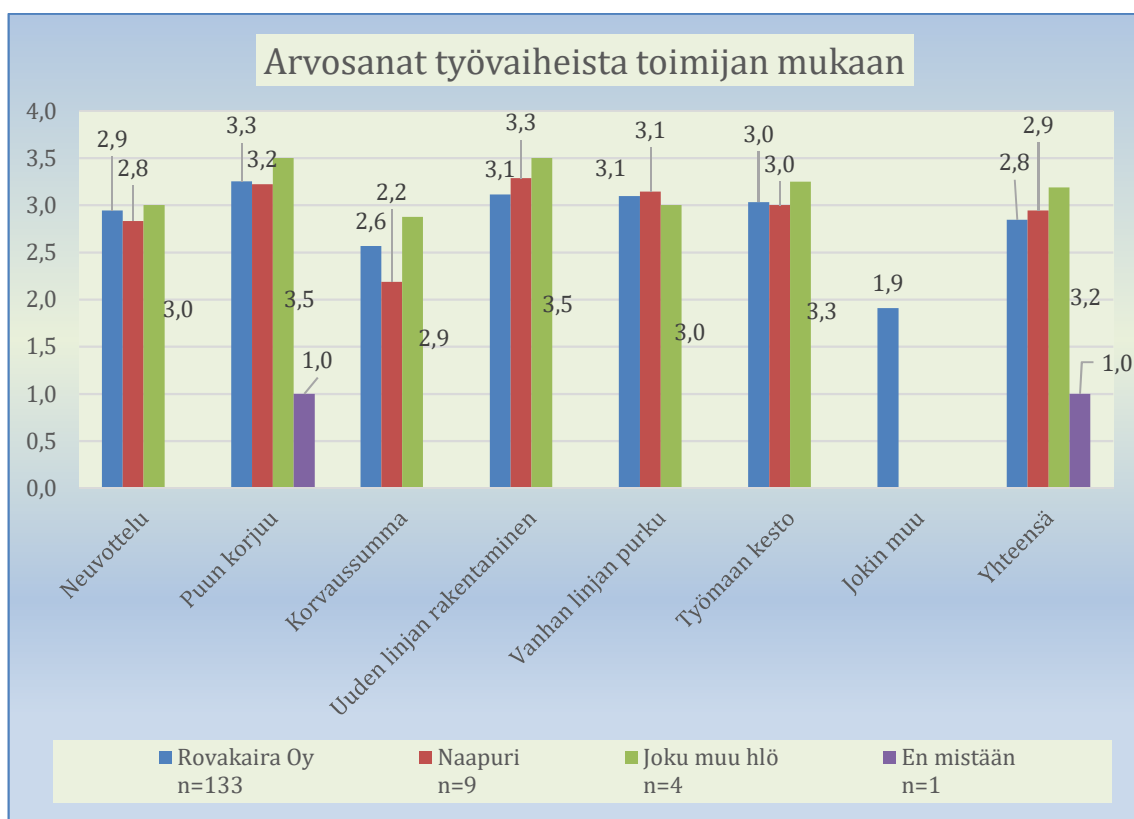
”Alkuperäisen suunnitelman mukaan ilmajohto olisi vedetty keskelle pihani. Esitin muutosehdotuksen, joka luvattiin toteuttaa, mutta linjaa oltiin jo vetämässä alkuperäisen suunnitelman mukaan, kunnes valitin äkäisesti ja uhkasin korkeilla vahingonkorvausvastuilla.” (Vastaaja 88.)

Yhteydenpito oli joidenkin vastaajien mielestä toiminut moitteettomasti ja siitä oli annettu korkeat arvosanat. Jotkut vastaajat olivat antaneet erillisen arvosanan (sähkölinjan?) huoltoteiden käyttösopimuksista.

”Ilmajohto tontin reunalta rakennukseen vaihtui maakaapeliksi. Paransi tontin käyttöä. Yhteydenpito kontaktihenkilöön oli helppoa.” (Vastaaja 95.)

4.9.2 Toimijan mukaan

Neuvottelu on ensimmäinen ja samalla tärkein työlaji prosessin käynnistymisen kannalta. Neuvotteluiden kariutuminen estää koko hankkeen toteuttamisen. Neuvottelut saivat arvosanaksi 2,9 joka on annettujen arvosanojen keskitasoa. Vaikka maanomistaja ilmoittaa ensikontaktin tekijäksi jonkun muun kuin Rovakaira Oy:n tai yhteistyökumppanin, ei varsinaisten neuvotteluiden tyytyväisyydessä ole merkittävää eroa. Vastaavat arvot naapurin ja jonkun muun henkilön osalta ovat 2,8 ja 3,0 (Kuvio 19).

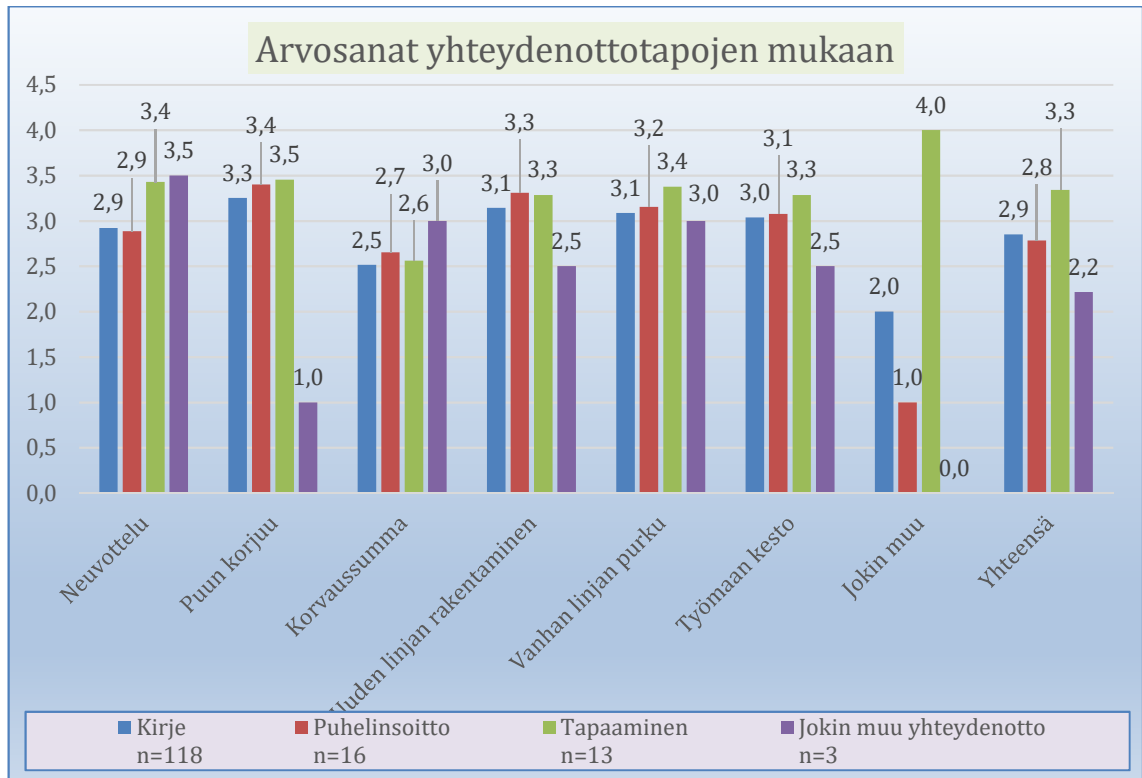


Kuvio 19. Arvosanat työvaiheista ensikontaktin tehneen mukaan

Rovakaira Oy:n ja yhteistyökumppanin ylivoimaisesti suurin osuus vaikuttaa kaikkien työlajien keskiarvoihin. Rovakaira Oy:n (n=133) arvo noudattelee lähes poikkeuksetta kaikkien toimijoiden keskiarvoja (Taulukko 15, Kuvio 19).

4.9.3 Yhteydenottotavan mukaan

Kirje on yleisin ensimmäinen yhteydenottotapa maanomistajaan. Muut yhteydenottotavat ovat poikkeuksellisia ja ovat käyttökelpoisia tilanteissa, joissa ei ole nähtävissä selkeästi parasta vaihtoehtoa linjan sijoittamiseksi. Kirjeellä ensitiedon saaneet maanomistajat ovat antaneet lähes samat arvosanat kuin kaikki vastaajat keskimäärin, ero on enintään 0,1 yksikköä. Poikkeamat saadaan, kun verrataan kuvio 20:n arvoja taulukko 15:n arvoihin.



Kuvio 20. Arvosanat työvaiheista yhteydenottotapojen mukaan

Suhteellisessa vertailussa kirjeellä ensitiedon saaneet ovat antaneet keskimäärin heikommat arvosanat kaikista työlajeista kuin puhelinsoitolla ja tapaamisella ensitiedon saaneet. Puhelinsoitto ja tapaaminen -ryhmien yhteenlaskettu n-arvo on 29, joka on vain 25 prosenttia kirjeen vastaavasta arvosta. Vaikka keskiarvojen ero on pieni, sitä voidaan pitää suunta-antavana, koska ero on havaittavissa kaikissa työlajeissa samansuuntaisena. Jokin muu -työlajin osalta arvosanojen vaihtelu on voimakkainta, se johtuu alhaisesta n-arvosta ja eri asioihin suuntausta arvioinnista.

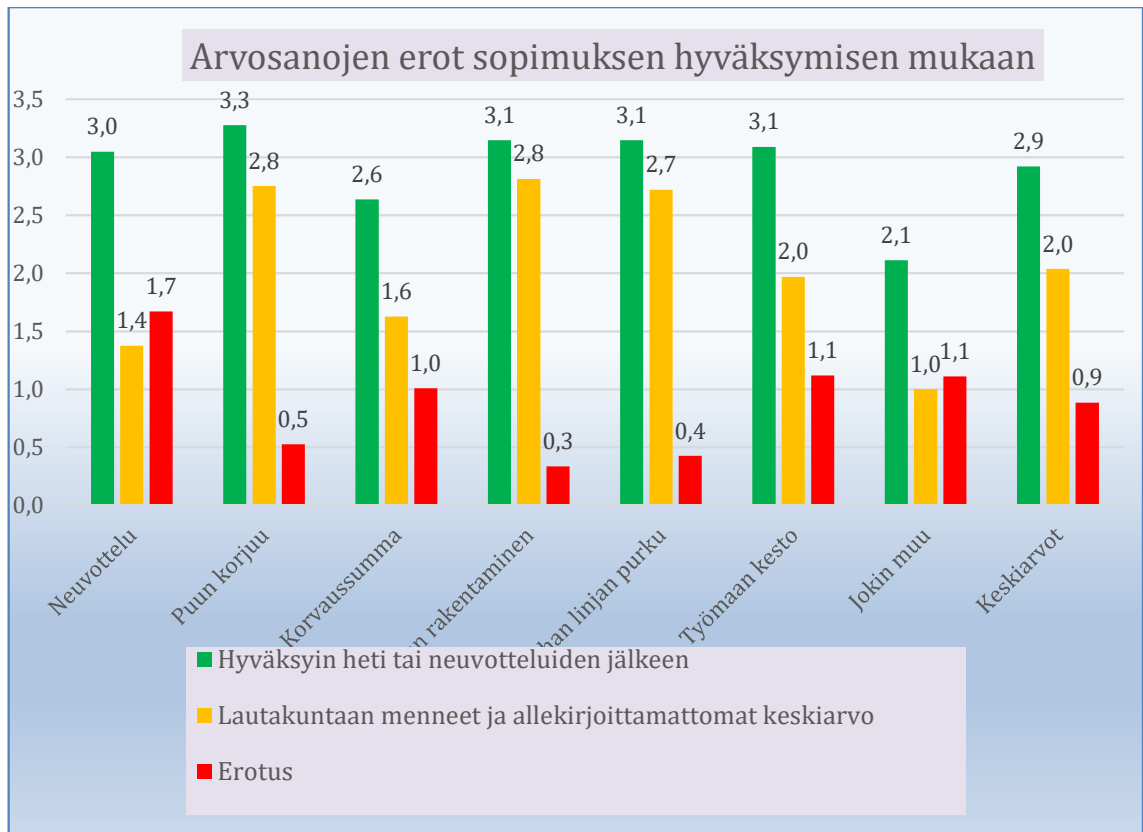
4.9.4 Sopimuksen hyväksymisen mukaan

Vastanneista maanomistajista 133 ilmoitti hyväksyneensä sopimuksen heti tai neuvottelujen jälkeen (Taulukko 10 ja Taulukko 16). Heti hyväksyneiden suuri 94,3 prosentin osuus näkyy kaikkien arvosanojen keskiarvoissa, vaihtelu on ai-noastaan 0,1 yksikköä. Huomionarvoista on kuitenkin, että erot kaikkien arvosa-nojen keskiarvoihin verrattuna on ylöspäin. Lautakuntakäsittelyyn menneiden osuus on 5,6 prosenttia (Taulukko 11 ja Taulukko 16).

Taulukko 16. Työlajikohtaiset arvosanat sopimuksen hyväksymisen mukaan

	Hyväksyin heti tai neuvotteluiden jälkeen n=133	Allekirjoitin lautakunnan päätöksen jälkeen n=5	En ole allekirjoittanut sopimusta n=3
Neuvottelu	3,0	1,6	1,0
Puun korjuu	3,3	2,8	2,7
Korvaussumma	2,6	1,2	2,3
Uuden linjan rakentaminen	3,1	3,0	2,5
Vanhan linjan purku	3,1	2,8	2,7
Työmaan kesto	3,1	2,3	1,5
Jokin muu	2,1	1,0	1,0
Keskiarvot	2,9	2,1	2,0

Määrä on pieni, mutta ryhmän antamat arvosanat ovat merkittävästi heikommät kuin niiden, jotka hyväksyivät sopimuksen heti tai neuvotteluiden jälkeen. Tyytymättömyys näkyy kaikkien työlajien kohdalla (Kuvio 21).

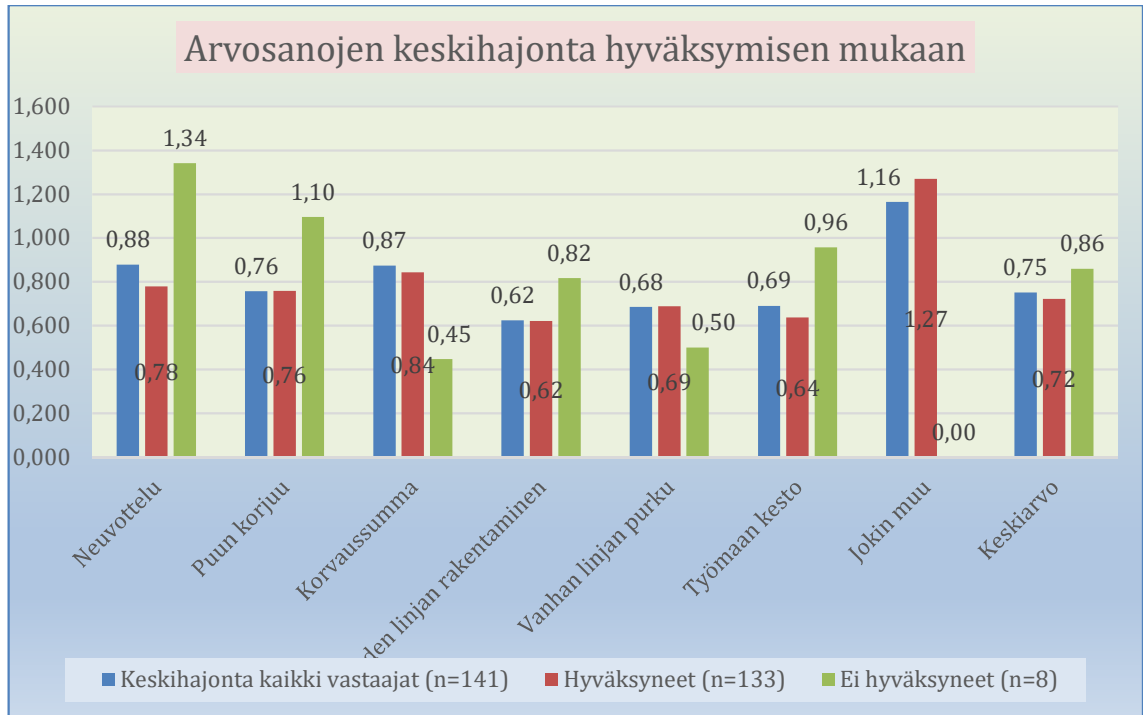


Kuvio 21. Arvosanojen erot sopimuksen hyväksymisen mukaan

Suurin eroavaisuus sopimuksen heti tehneiden ja sopimuksen lautakuntakäsittelyihin vieneiden väliltä löytyy neuvotteluiden osalta, joka on 1,7 yksikköä. Neuvotteluiden heikko menestys on loogista tämän tarkastelun kautta, koska neuvottelutulosta voidaan pitää laaditun ryhmittelyn määräävänä tekijänä.

4.9.5 Keskihajonnan mukaan

Työlajikohtaisten arvosanojen keskihajonta vaihtelee merkittävästi. Vaihtelua löytyy työlajien välillä samoin kuin sen mukaan johtiko neuvotteluprosessi lautakuntakäsittelyyn vai suostuiko maanomistaja vapaaehtoiseen ratkaisuun (Kuvio 22).



Kuvio 22. Arvosanojen keskihajonnat maanomistajan ratkaisun mukaan

Keskihajonnan mukaan suurin vaihtelu arvosanoissa on neuvotteluiden osalla. Kuvio 22:n mukaan kaikkien vastaajien neuvottelu-työlajin keskihajonta on 0,88. Neuvottelu-työlajin keskihajontaa suurentaa osaltaan ”Ei hyväksyneet” -ryhmän korkea keskihajonta 1,34. Toisaalta on hyvä huomioida, että myös sopimuksen hyväksyneiden arvosanojen keskihajonta on keskitason yläpuolella (Kuvio 22, Keskiarvo) neuvottelu-työlajin osalta. Ero on kuitenkin melko pieni. Keskihajonta keskiarvoja laskettaessa ei ole huomioitu jokin muu -työlajin arvoja, koska vastaajat ovat tässä kohdassa arvioineet monenlaisia työlajeja.

Pienimmät keskihajonnat löytyvät korvaussumma ja vanhan linjan purku -työlajeista niiden osalta, jotka eivät hyväksyneet sopimusta. Näissä kohdin vastaajat ovat olleet muihin työlajeihin verrattuna varsin yksimielisiä arvosanan tasosta. Korkeat hajontaluvut eivät ilmoita työlajissa onnistumista vaan ihmisten erilaisista asiakaskokemuksista likimäärin samanlaisessa tilanteessa.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa esittelen johtopäätökset työn tuloksista ja vastaan tutkimuksen alussa esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Lisäksi arvioin mahdollisuuksia jatkotoimenpiteille ja neuvotteluprosessin kehittymisen seurannalle Rovakaira Oy:ssä. Lopuksi arvioin työn etenemistä ja omaa kehittymistä opinnäytetyön tutkimusprosessin aikana.

5.1 Päätelmiä

Opinnäytetyö herätti ennakoitua suurempaa mielenkiintoa maanomistajissa. Vastausprosentti nousi tasolle 34,7 prosenttia, joka oli mielestäni yllättävän korkea. Odotin alemmaa prosenttia, koska monen maanomistajan kohdalla kyse oli vanhasta asiasta ja linjan sijaintiin on jo ehtinyt tottua. Maanomistaja on myös voinut vaihtua ja yhteystiedon mukaan lähetetty kysely tavoittaa alkuperäisen omistajan, joka ei välttämättä enää halua palata linja-asiaan. Myös yhteystiedot ovat voineet joidenkin osalta vanhentua. Vastausprosenttiin voi alentavasti vaikuttaa myös maanomistajan asuinpaikkakunta. Monet tilat ovat metsätalousalueella ja omistajat voivat asua satojen kilometrien päässä tilaltaan, joten arviointipyyntö linjan kunnostamisesta onnistumisesta ei välttämättä saa omistajaa kiinnostumaan kyselystä. Tutkimuksen kaikissa vaiheissa nousi esille maanomistajien enemmistön myönteinen suhtautuminen hankkeeseen.

”Äijät osaa hommansa hyvin” (Vastaaja 36).

Voimakkaita sanallisia ilmaisuja tuli positiiviselta puolelta samoin kuin negatiiviselta puolelta. Ne vastaajat, jotka eivät asu Rovakaira Oy:n alueella, antoivat 40 prosenttia sanallisesta palautteesta, vaikka heidän osuus vastaajista oli 20 prosenttia. Heidän antamat palautteet olivat sekä positiivisia että negatiivisia, ja ne olivat myös pidempiä kuin alueella asuvien palautteet. Palautteiden sisältö oli monipuolinen ja pääpiirteittäin samanlainen kuin alueella asuvien. Yhteinen teema niissä oli toisella paikkakunnalla asuminen ja tästä johtuvat hankaluudet arvioida hankkeen onnistumista tutkimuksen pohjaksi.

Vastaajista 90,5 prosenttia ilmoitti saaneensa ensitiedon hankkeesta Rovakaira Oy:ltä tai yhteistyökumppanilta, loput saivat tiedon epävirallista reittiä pitkin tai eivät saaneet lainkaan tietoa, ennen kuin linja oli tehty. Yleisin yhteydenottotapa oli kirje, jonka ilmoitti ensimmäiseksi tiedotustavaksi 78,7 prosenttia vastanneista.

Ensietoa piti positiivisena 87,7 prosenttia niistä, jotka ilmoittivat Rovakaira Oy:n tai kumppanin tiedon tuojaksi. Kun ensitiedon antajaksi ilmoitetaan naapuri, positiivisuus on enää 66,7 prosenttia ja negatiivisuus 33,3 prosenttia. Vastaava negatiivinen arvo Rovakaira Oy:n ja yhteistyökumppanin osalla on 12,3 prosenttia. Ensitiedon toimittajaksi ilmoitettiin myös jokin muu ja en mistään, jotka saivat korkeat positiiviset arvot ja matalat negatiiviset arvot. Niitä vastaajia oli liian vähän johtopäätösten tekemisen tueksi.

Ensimmäisen yhteydenoton aiheuttamaa tunnetta tarkasteltaessa yhteydenottovan mukaan, kirjeen saaneet vastasivat yhteydenoton olleen positiivinen 86,1 prosentin mielestä, vastaavasti yhteydenotto oli negatiivinen 13,9 prosentin mielestä. Puhelinsoitolla ensitiedon saaneet antoivat positiiviseksi luvuksi 92,9 prosenttia ja negatiiviseksi luvuksi 7,1 prosenttia. Huomion arvoista tässä on negatiivisten osuuden väheneminen puoleen, vastaavasti positiivisen suhteellisen osuuden vahvistuessa saman verran niistä vastaajista, jotka vastasivat kysymykseen. Toimihenkilön tapaamisen ensitiedon antajaksi ilmoittaneista sata prosenttia ilmoitti tiedon olleen positiivinen. Vastaavasti jokin muu -yhteydenottotapa sai samat arvot. Jokin muu -yhteydenottotavaksi ilmoittaneita oli liian vähän johtopäätösten tueksi.

Tulosten mukaan Rovakaira Oy:n ja yhteistyökumppanin aktiivinen yhteydenotto aiheuttaa positiivisen suhtautumisen maanomistajiin. Käytännössä ei ole tarkoituksenmukaista eikä mahdollista käydä tapaamassa jokaista maanomistajaa henkilökohtaisesti. Positiivisen ilmapiirin rakentamisen kannalta on tärkeää, että maanomistajia tiedotetaan samanaikaisesti ja yhdenmukaisella tavalla.

Tutkimuksen mukaan puhelinsoitto-ryhmän vastaajista 81,3 prosenttia ilmoitti saaneensa riittävästi tietoa hankkeesta, vastaava luku kirje-ryhmässä on 87,2 prosenttia ja vastaavat arvot negatiivisella puolella ovat puhelinsoitto-ryhmässä 18,8 prosenttia ja kirje-ryhmässä 12,8 prosenttia. Puhelinsoitto-ryhmän alhaisille luvuille ei löydy selitystä, koska puhelinsoitosta huolimatta maanomistajille toimitetaan sama kirjallinen aineisto karttoineen kuin kaikille muillekin. Luvut tulisi olla paremmat kuin kirje-ryhmän vastaavat luvut. Ryhmä on melko pieni $n=16$, joten yksittäinen vastaaja saa aikaan suurehkon muutoksen suhteellisessa tarkastelussa. Vastaavalla tavalla toimihenkilön tapaaminen -ryhmä sai positiiviseksi arvoksi 92,3 prosenttia ja negatiiviseksi arvoksi 7,7 prosenttia. Tämän ryhmän n

arvo on 13, joten puhelinsoitto ja toimihenkilön tapaaminen -ryhmien väliset keskiarvot ovat likimäärin samat kuin kirje-ryhmän arvot. Tiedon saannin näkökulmasta ei ole eroa sillä, tapahtuuko ensikontakti kirjeellä, puhelinsoitolla vai toimihenkilön tapaamisella. Rovakaira Oy:n ja yhteistyökumppanin lähettämä kirje on myös kustannustehokas keino antaa tietoa hankkeesta maanomistajille.

Maanomistajista 35,6 prosenttia ilmoitti mielipiteensä kahdenvälisissä neuvotteluissa. Näistä maanomistajista 67,3 prosenttia ilmoitti, että mielipide huomioitiin neuvotteluissa. 23,1 prosenttia ilmoitti, että suunnitelmaa ei muutettu. Luvut ovat sekä hyvät että huonot. Väite Rovakaira Oy:n jyräävästä toimintatavasta ei pidä paikkaansa, 2/3 osaa vastanneista sai mielipiteensä läpi toteutuksessa. Toisaalta 23,1 prosenttia eivät saaneet mielipidettään huomioitua toteutuksessa, joka on myös suuri määrä. Jotkut vaatimuksista olivat niin kohtuuttomia, että niitä ei voitu mitenkään soveltaa tähän hankkeeseen. Maanomistajien tarpeet voivat olla ristiriidassa Rovakaira Oy:n tarpeiden kanssa.

Vastaajista 94,3 prosenttia allekirjoitti sopimuksen heti tai neuvotteluiden jälkeen. Määrä on suhteellisessa tarkastelussa erittäin korkea. Vastaavasti niitä maanomistajia on yhteensä 5,6 prosenttia, jotka eivät ole lainkaan allekirjoittaneet sopimusta tai allekirjoittivat lautakunnan päätöksen jälkeen. Lukumääränä mainittu prosenttiarvo merkitsee kahdeksaa maanomistajaa. Huomionarvoista on, että tässä tutkimuksessa lähetettiin kysymykset yhteensä 435 maanomistajalle. Mikäli kokonaismäärästä 5,6 prosenttia meni lautakuntakäsittelyyn, merkitsee mainittu prosenttiarvo 24 maanomistajan maa-alueiden menemistä pitkään prosessiin. Maanomistajilla on keskimäärin enemmän kuin yksi palsta omistajaa kohden. Useimmat maanomistajat ratkaisevat linjasopimusasioita kokonaisuuksina siten, että sopimukset allekirjoitetaan vasta sitten, kun kaikki palstat ja asiat on sovittu. Voidaan olettaa, että saneeraushankkeeseen liittyviä maankäyttösopimusasioita on ratkaistu yhteensä noin 30 kappaletta eri lautakunnissa. Määrä on suuri, koska sopimuksettomat alueet jakautuvat sattumanvaraisesti eri puolille verkostoa ja estävät valmiiden osuuksien rakentamisen.

Linjan siirtyminen uuteen paikkaan vaikutti kiinteistön käyttöön 81,3 prosentin mielestä. Sanallisen palautteen mukaan linjan uusi paikka heikentää noin kahdessa tapauksessa kolmesta ja parantaa yhdessä tapauksessa kolmesta kiinteistön käyttöä. Tilaa heikentävissä tapauksissa maanomistajat korostavat linjan

ympäristöhaittoja, heikentävän metsätalouden harjoitusmahdollisuuksia ja alentavan kiinteistön arvoa. Positiivisella puolella maanomistajat korostavat sähkökatkojen vähentymistä, linjan siirtymistä parempaan vähäarvoisempaan paikkaan ja vanhojen linjarakenteiden uusimista. Negatiivisista sanallisista palautteista huolimatta näyttää siltä, että ennalta arvaamattomia haittoja ei ole esiintynyt ja joissakin tapauksissa linja on siirtynyt kiinteistön käytön kannalta parempaan paikkaan. Toisaalta 93,8 prosenttia ilmoitti, että sähkösiirrossa linjan uusi paikka on ollut toimiva. Joidenkin maanomistajien mielestä ei sähkösiirrossa ole tapahtunut merkittäviä muutoksia.

Vain 11,3 prosenttia ilmoitti osallistuneen maanomistajille järjestettyyn tiedotustilaisuuteen. Osallistuneista sata prosenttia ilmoitti, että tilaisuudessa annettiin riittävästi tietoa (n=16). Tilaisuuteen osallistuneista 6,3 prosenttia (yksi vastaaja) ilmoitti allekirjoittaneen sopimuksen vasta lautakunnan tai rakennustarkastajan päätöksen jälkeen. Määrät ovat liian pieniä johtopäätösten tueksi, mutta tuloksia voidaan pitää suuntaa-antavina. Tiedotustilaisuudet ovat kiistattomasti tehokas keino tiedon jakamiseksi maanomistajille. Alhainen osallistumisaste tilaisuuksiin osoittaa resurssin vajaakäyttöä. Tiedotustilaisuuden markkinointia tulisi kehittää osallistumisasteen parantamiseksi. Pullakahvit huoltoaseman ravintolassa ei riitä houkuttamaan maanomistajia tilaisuuteen riittävästi. Puhelinsoittokierros voisi lisätä jonkin verran osallistujamäärää. Soiton yhteydessä voi tiedustella maanomistajan kyyditystarvetta. Toisaalta pitää arvioida, löytyykö pullakahville toteuttamiskelpoista vaihtoehtoa vai pitääkö olla jotakin lisää. Lisäisikö arvontapalkinto osallistujien kesken osallistujamäärää? Tiedotustilaisuuden sijaintiin on aina kiinnitetty paljon huomiota, vaikka sitä ei tässä tutkimuksessa mitattu. Tilaisuus pyritään järjestämään paikkaan, johon on kaikilla helppo tulla. Paikan pitää olla myös neutraali ja tilaisuuden järjestämiseen tarkoituksenmukainen.

Neuvotteluiden merkitys korostuu tulosten tarkastelussa. Neuvottelut saivat arvosanaksi 2,9; joka on kaikkien arvosanojen keskitasoa. Ne maanomistajat, jotka eivät suostuneet neuvotteluiden jälkeen sopimukseen, antoivat huonommat arvosanat neuvotteluista kuin ne, jotka suostuivat heti tai neuvotteluiden jälkeen. Ero oli 1,7 yksikköä, joka oli kaikkien työlajien korkein. Lautakuntakäsittelyihin vieneiden alhaiset arvot näkyivät myös keskihajontaluvussa, joka oli neuvotteluiden osalta 0,88. Lukuarvo oli kaikkien työlajien korkein. Keskihajonta oli suurta myös niiden vastaajien kesken, jotka eivät hyväksyneet sopimusta. Keskihajonta

oli tässä ryhmässä 1,34; joka oli kaikkien työlajien ja ryhmien korkein. Tämä tarkoittaa sitä, että vastaajat olivat eri mieltä niissä neuvotteluissa onnistumisesta, joissa lopputulos ei ollut kovin hyvä. Neuvottelu-työvaiheen vastaajat, jotka hyväksyivät sopimuksen, antoivat arvosanaksi 3,0; joka oli niukasti kaikkien arvosanojen keskiarvon yläpuolella. Keskihajonta oli tässä ryhmässä 0,78; jonka mukaan vastaajat olivat keskimääräisen yksimielisiä arvosanan tasosta. Hajontalukujen ja keskiarvojen avulla arvosanoja tutkimalla ei löytynyt neuvottelu-työvaiheeseen ongelmakohtaa tai ratkaisua siihen, miksi kaikkien maanomistajien kanssa ei päästy sopimukseen.

5.2 Tutkimuskysymyksiin vastaaminen

5.2.1 Prosessin kehittämiskohdat

Suurin kehityskohde on maanomistajien tiedottamisessa. Kaikki maanomistajat, jotka tulivat tiedotustilaisuuteen, ilmoittivat saaneensa riittävästi tietoa hankkeesta. Lukuun ottamatta yhtä maanomistajaa, kaikki tiedotustilaisuuteen osallistuneet suostuivat sopimukseen. Koko prosessin tärkein työvaihe on sopimusneuvottelut uuden johtokadun sijoittamiseksi. Vuorovaikutusta maanomistajien ja urakoitsijoiden kanssa on käytävä läpi prosessin, mutta hankkeen käynnistymisen edellyttää onnistumista sopimusneuvotteluissa jo prosessin alkuvaiheessa.

Toinen kehityskohde on ensimmäiseen yhteydenottoon panostaminen. Kirje on ylivoimamaisesti kustannustehokkain keino ottaa yhteyttä suuriin asiakasmääriin yhdenaikaisesti. Tutkimuksen mukaan kirjeeseen oli määrällisesti ja suhteellisesti eniten tyytymättömyyttä puhelinsoittoon ja toimihenkilön tapaamiseen verrattuna. Myös riittämättömästi tietoa saaneiden lukumäärä oli korkein, toisaalta suhteellisesti mitattuna riittävästi tietoa saaneiden määrä oli samalla tasolla puhelinsoittoon ja toimihenkilön tapaamiseen verrattuna.

5.2.2 Prosessin kehittämistavat ja tulevaisuudennäkymät

Tiedotustilaisuuksia on pidettävä enemmän ja niitä on markkinoitava paremmin. Maanomistajille tulisi markkinoida mielikuva, että tiedotustilaisuuteen kannattaa osallistua. Yhteinen tiedottaminen lisää myös positiivista ilmapiiriä. Tiedotustilaisuuksiin osallistui vastanneista vain 11 prosenttia osin siitä syystä, että tilaisuuksia ei järjestetty kaikilla hankealueilla. Mahdollisia markkinointikeinoja ovat erillinen kutsukirje, puhelinsoittokierros, yhteiskuljetukset, arpajaiset ja tarjoilut.

Ensimmäinen yhteydenotto (kirje) tulisi valmistella entistä paremmin ja se tulisi toimittaa maanomistajille mahdollisimman yhdenaikaisesti. Jos maanomistaja kokee saaneensa ensitiedon hankkeesta joltakin muulta kuin Rovakaira Oy:ltä tai yhteistyökumppanilta, negatiivisuus hanketta kohtaan ja tiedon puute lisääntyvät.

Vaikka tiedotustilaisuuksien markkinointiin ei panostettaisi tulevaisuudessa, olisi tämä tutkimus tarpeellista toistaa muutaman vuoden välein. Tutkimuksen toistamisella voidaan varmentaa samalla tämän tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia. Mikäli tiedotuskirjeisiin ja maanomistajien tiedotustilaisuuksiin panostetaan tulevina vuosina enemmän, varmentuvat tässä tutkimuksessa löydetty kehittävät asiat tutkimuksen toistamisen avulla. Uusintatutkimuksessa ratkeaa, löytyikö käyttämätön voimavara tiedotustilaisuuksista vai osallistuvatko tilaisuuksiin ainoastaan ne maanomistajat, jotka olivat valmiita sopimukseen jo ilman tiedotustilaisuutta.

5.3 Oma työskentely opinnäytetyöprosessissa

Opinnäytetyöprosessia voisin kuvailla kiireettömäksi askarteluksi, joka tarjosi minulle mielenkiintoisia haasteita kaikissa sen eri vaiheissa. Alkuvaiheen kysymysten laadinnasta alkaen työn viimeistelyyn saakka työn eteneminen oli hidasta, mutta kuitenkin tavoitteellista ja määrätietoista. Tutkimustulosten analysointi oli verraten helppoa kysymysten alhaisen lukumäärän ja onnistuneen muotoilun takia. Aluksi haasteena oli löytää tarpeeseen sopiva ristiintaulukointiohjelma. Valitsin Excelin taulukoinnit helpon käytettävyyden vuoksi. Yksi merkittävä haaste oli runsaan sanallisen palautteen luokittelu. Toisaalta sanallisesta palautteesta sain tutkimuksen kannalta arvokasta tietoa, jota ei suljetuissa kysymyksissä tutkittu.

Rovakaira Oy:n antamat yhteystiedot, opastus, neuvonta ja tuki auttoivat motivaation säilyttämisessä koko prosessin ajan. Rovakaira Oy:n taloudellinen panostus tähän työhön oli huomattavan suuri. Ilman postituskulujen hoitamista Rovakaira Oy:n toimesta näin laajaa kokonaistutkimusta en olisi kyennyt tekemään. Tutkimuksen tuloksia noudattamalla toivon tilaajan saavan sijoittamansa taloudellisen panoksen takaisin keveämpinä neuvotteluina, vähentyneenä lautakunta-prosessien määränä ja tyytyväisempinä asiakkaina.

Lautakuntakäsittelyyn siirtyvien tapausten väheneminen alentaa Rovakaira Oy:n työvoimakustannuksia, helpottaa työmaiden järjestelyitä, nopeuttaa hankkeen toteutumista ja mahdollisesti jopa parantaa linjan teknistä laatua. Kustannussäästöt puolestaan kiertävät yhtiön taloudenpidon kautta alempina sähkönsiirtohintoina asiakkaille ja osakeyhtiön omistajille osuuksina. Yhtiön omistajina ovat Sodankylän ja Kittilän kunnat sekä Rovaniemen kaupunki. Rovakaira Oy:n maksamien osuuksien kautta tästä opinnäytetyöstä hyötyvät kaikki mainittujen kuntien ja kaupungin asukkaat.

LÄHTEET

- Aminoff, A., Lappeteläinen, I., Partanen, J., Viljainen, S., Tahvanainen, K., Järventausta, P. & Trygg, P. 2009. Ostopalveluiden käyttöverkkoliiketoiminnassa. VTT tiedotteita 2462, Lappeenrannan teknillinen yliopisto, Tampereen teknillinen yliopisto. Viitattu 15.4.2018 <https://goo.gl/SWu4es>.
- Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. s.l. Saarijärven Offset Oy.
- Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen, asiakaskokemus luodaan yhdessä. Viro: Print Best, Talentum.
- Gerdt, B. & Korhonen, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus. Liettua: Balto print.
- Grönroos, C. 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: WS Bookwell Oy.
- Heikkilä, T. 2013. Sähköverkon toimitusvarmuuteen liittyvien valvontamenetelmien kehittäminen. Tampereen teknillinen yliopisto. Sähkötekniikan koulutusohjelma. Diplomityö. Viitattu 24.4.2018 <https://goo.gl/uJZesj>.
- Heikkilä, T. 2014a. Kvantitatiivinen tutkimus. Tilastollinen tutkimus. Edita. Viitattu 19.5.2018 <https://goo.gl/uWjxov>.
- 2014b. Tutkimuksen luotettavuuden arviointi. Tilastollinen tutkimus. Edita. Viitattu 27.3.2018 <https://goo.gl/oMuiHb>.
- 2014c. Muuttujien väliset riippuvuudet – esimerkkejä. Tilastollinen tutkimus. Edita. Viitattu 24.4.2018 <https://goo.gl/mCxKjo>.
- Holm, J-P. 2017. Rovakaira Oy. Maankäyttöinsinöörin haastattelu 1.10.2017.
- Honkapuro, S., Tahvanainen, K., Makkonen, M. & Partanen, J. 2010. Selvitys siirtoverkkosäätelyn investointikannustimista. Työ- ja Elinkeinoministeriö (TEM), Energiamarkkinavirasto (EMV). Viitattu 15.4.2018 <https://goo.gl/QP2hdA>.
- Ismail, N. 2016. 4 things brands should know when adding virtual assistance to their customer service. Information age. Viitattu 22.4.2018 <https://goo.gl/Ptwd87>.
- Juuti, P. 2015. Johda henkilöstö asiakastyytyväisyyteen. Juva: Bookwell Oy.
- Järvinen, P. & Järvinen, A., 1996. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opinpa ja Oy.
- Korhonen, K. 2014. Asiakaskokemus – tunnetta, tietoa ja toimintaa. WordPress. Viitattu 25.4.2018 <https://goo.gl/PgXAt1>.
- Korhonen, K. 2017. Asiakaskokemuksen trendit 2017. WordPress. Viitattu 24.4.2018 <https://goo.gl/hz6jai>.

- Koskinen, I., Alasuutari, P. & Peltonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Vastapaino.
- Kuusinen, N. 2017. Digitalisaatio osana asiakaskokemusta – 5 vinkkiä kehittämiseen. Futurelab. Viitattu 24.4.2018 <https://goo.gl/kWgE9m>.
- Kärnä, V. 2018. Suunnitelma seminaari. Sähköposti veikko.karna@lapinamk.fi 7.6.2018. Tulostettu 8.6.2018.
- Ledningsrätt 2014. Lantmäteriet. Viitattu 3.5.2018 <https://goo.gl/DHqcBc>.
- Ledningsrättslag 1973/1144.
- Ledningsrättslag 12.6.2015/371.
- Lindén, J. 2016. Asiakaskokemuksen nykytila ja kehittäminen sähköverkkoyhtiön liittymä- ja verkonhallintaprosessissa. Tampereen teknillinen yliopisto. Sähkötekniikan koulutusohjelma. Diplomityö. Viitattu 24.1.2018 <https://goo.gl/fHfc44>.
- Loftis, L. 2015. Customer experience management – What it is and why it matters. SAS Institute. Viitattu 22.4.2018 <https://goo.gl/nF28ks>.
- Löytänä, J. & Korkiakoski, K. 2014. Asiakkaan aikakausi, Rohkeus + rakkaus = raha. Viro: Print Best, Talentum.
- Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Talentum. Viitattu 24.4.2018 <https://goo.gl/zEmqAr>.
- Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132.
- Morgan, B. 2015. The 6 rings of the modern customer experience. Forbes, Leadersip. Viitattu 22.4.2018 <https://goo.gl/hJQUTY>.
- Nasermoadeli, A., Ling, K. & Severi, E. 2012. Exploring the Relationship between Social Environment and Customer Experience. Published by Canadian Center of Science and Education, Asian Social Science. Vol. 9, No. 1. Viitattu 22.4.2018 <https://goo.gl/HFuENY>.
- Palmer, A. 2010. Customer experience management: a critical review of an emerging idea. Journal of Services. Marketing, Vol. 24 Issue: 3. Viitattu 22.4.2018 <https://goo.gl/nvQDDU>.
- Pennington, A. 2016. The customer experience book. How to design, measure and improve customer experience in your business. Viitattu 21.4.2018 <https://goo.gl/CBuXq3>.
- Pulido, A. 2016. The CEO guide to customer experience. McKinsey Quarterly. Viitattu 22.4.2018 <https://goo.gl/fYfEan>.
- Rawson, A., Duncan, E. & Jones, C. 2013. The Truth About Customer Experience. Harvard Business Review. Viitattu 23.4.2018 <https://goo.gl/Kv2Pjo>.

- Richardson, A. 2010. Understanding Customer Experience. Harvard Business Review. Viitattu 21.4.2018 <https://goo.gl/8PRi7Z>.
- Rovakaira Oy. 2015. Vuosikertomus 2014. Viitattu 26.3.2018 <https://goo.gl/8YWKtV>.
- Ruusuvuori, M. 2016. Hyvän asiakaskokemuksen 7 elementtiä. Viitattu 25.4.2018 <https://goo.gl/q1EdaQ>.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 8.6.2018 <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>.
- Sauli, J. 2014. Tiivistelmä taloustieteen oppikirjasta. Varjovalmennus. Viitattu 20.4.2018 <https://goo.gl/dvygHK>.
- Scheinin, H. 2001. Riittääkö otoskoko? Finnanest Vol. 34 Nro 5. Viitattu 24.4.2018 http://www.finnanest.fi/files/l_scheinin.pdf.
- Shaw, C. 2018. The Non-Conscious Influence that Affects How You Will Read This Post. Viitattu 21.4.2018 <https://goo.gl/mj8JuB>.
- Shaw, C., Dibeehi, Q. & Walden, S. 2010. Customer Experience. Future Trends and Insights. United Kingdom: Palgrave Macmillan.
- Shaw, C. & Ivens, J. 2005. Building Great Customer Experiences. Viitattu 20.4.2018 <https://goo.gl/QMWPyS>.
- Smith, S. & Wheeler, J. 2003. Managing the customer experience. Prentice Hall, Financial times. Great Britain: Henry Ling Limited.
- Stein, A., Smith, M. & Lancioni, R. 2013. The development and diffusion of customer relationship management (CRM) intelligence in business-to-business environments. Industrial Marketing Management. Viitattu 21.4.2018 <https://goo.gl/bcPB9g>.
- Sähkömarkkinalaki 9.8.2013/588.
- Sähköverkkotoiminnan WACC-mallin ja sen parametrien arviointi. 2010. Energiamarkkinavirasto. Viitattu 12.4.2018 <https://goo.gl/HgNJb5>.
- Sähköverkon haltijat. 2018. Energiavirasto. Viitattu 15.4.2018 <https://goo.gl/mLus7w>.
- Teo, T. S. H., Devadoss, P. & Pan, S. L. 2006. Towards a holistic perspective of customer relationship management (CRM) implementation: A case study of the Housing and Development Board, Singapore. Viitattu 21.4.2018 <https://goo.gl/FCP8j6>.
- Tiekartta 2020 -hanke. 2011. Energiamarkkinavirasto. Viitattu 12.4.2018 <https://goo.gl/sgcL2i>.

- Toivakainen, S. 2014. Asiakaskokemuksen johtaminen säännellyssä palveluliiketoiminnassa. Tampereen teknillinen yliopisto. Diplomityö. Viitattu 12.4.2018 <https://goo.gl/6g452E>.
- Toivonen, M. 2016. Asiakaspalvelukokemus.fi. Asiakaskokemus ja -palvelu suomalaisissa pörssiyrityksissä. Viitattu 20.4.2018 <https://goo.gl/A4LvFF>.
- Tuononen, I. 2015. Eron myyntipelosta. Viitattu 25.4.2018 <https://goo.gl/39yMbL>.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Valli, R. & Aaltola, J. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 4. uudistettu ja täydennetty painos. Juva: Bookwell Oy.
- Vargo, S. L. & Lusch, R. F. 2004. Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing* Vol. 68. Viitattu 23.4.2018 <https://goo.gl/kLpahu>.
- Verhoef, P. C., Lemon, K. N., Parasuraman, A., Roggeveen, A., Tsiros, M. & Sclesinger, L. A. 2009. Customer Experience Creation: Determinants, Dynamics and Management Strategies. Viitattu 18.4.2018 <https://goo.gl/XvjCWL>.
- Verkkoyhtiöt haluavat eron pitkistä sähkökatkoista. 2016. Energiateollisuus. Viitattu 17.4.2018 <https://goo.gl/fXz4j9>.
- Äijälä, M., Kempainen, O. & Kauppila, A. 2014. Kohtuullisen tuottoasteen määrittäminen sähkö- ja maakaasuverkkotoimintaan sitoutuneelle pääomalle. Energiavirasto. Loppuraportti. Viitattu 12.4.2018 <https://goo.gl/gqF4n8>.

LIITTEET

- Liite 1. Maanomistajille lähetetyt kysymykset
- Liite 2. Maankäytösopimusprosessikaavio

Tutkimukseen on valittu kaikki ne maanomistajat, joiden kohdalla linjansaneeraus on pääsääntöisesti saatettu loppuun. Lähetättehän vastaukset 1.12.2017 mennessä. Arvonta suoritetaan 15.12.2017 klo 16:00. Voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Tutkimuksen tekemiseen on saatu asianmukainen lupa. Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottaman luottamuksellisesti.

1. Sain tietää tilaani koskevasta linjan saneerauksesta ensimmäisen kerran

- a) Rovakaira Oy:ltä tai Rovakairan yhteistyökumppanilta
- b) naapurilta
- c) jokin muu, mikä _____
- d) en mistään, ennen kuin linja oli tehty

2. Ensimmäinen yhteydenotto oli

- a) kirje
- b) puhelinsoitto
- c) toimihenkilö tuli käymään
- d) jokin muu, mikä _____

3. Ensimmäinen yhteydenotto oli mielestäni

- Positiivinen
- Negatiivinen

4. Sain linjan saneeraushankkeesta riittävästi tietoa

- Kyllä
- Ei

5. Neuvotteluvaiheessa esitin oman mielipiteeni

- Kyllä
- Ei

Jos vastasitte ei, niin voitte siirtyä suoraan kysymykseen 7.

6. Esitin mielipiteeni

- a) mutta suunnitelmaa ei muutettu
- b) joka huomioitiin hankkeen toteutuksessa

7. Maankäyttösopimukseen hyväksyminen

- a) hyväksyin sopimuksen heti tai neuvotteluiden jälkeen
- b) lautakunnan/rakennustarkastajan päätöksen jälkeen löytyi ratkaisu, jonka jälkeen allekirjoitin sopimuksen
- c) en ole allekirjoittanut sopimusta linjan sijoittamiseksi kiinteistölleni

8. Onko rakennettu johto vaikuttanut omistamani kiinteistön käyttöön?

- Kyllä
- Ei

Jos vastasitte kyllä, niin mitä vaikutuksia?

9. Onko uusi sähkölinjan saneeraus osoittautunut toimivaksi ratkaisuksi käytännössä?

- Kyllä
- Ei

Jos vastasitte ei, niin miksi ratkaisu ei ole toimiva?

10. Osallistuin maanomistajille järjestettyyn tiedotustilaisuuteen

<input type="checkbox"/>	Kyllä
<input type="checkbox"/>	En

Jos vastasitte en, voitte siirtyä kysymykseen 12.

11. Sain riittävästi tietoa tiedotustilaisuudessa

<input type="checkbox"/>	Kyllä
<input type="checkbox"/>	En

Olisin halunnut enemmän tietoa seuraavista asioista

12. Minkä arvosanan annat sähköverkon saneerauksen eri työvaiheista?

Arvosanat 1-4 (erittäin tyytymätön, 2. tyytymätön, 3. tyytyväinen, 4. erittäin tyytyväinen)

	Neuvottelu
	Puun korjuu (hakkuu, kuljetukset, alustan raivaus, varastointi yms)
	Korvaussumma
	Uuden linjan rakentamisen työvaiheet
	Vanhan linjan purku
	Työmaan kesto
	Jokin muu (lisää itse)

13. Vapaa teksti, tarvittaessa voitte jatkaa kääntöpuolelle

Kiitos vastauksista!

Palautattehan mahdollisimman nopeasti, nimellään vastanneiden kesken arvotaan 2 kappaletta 100 €:n lahjakortteja 15.12.2017 klo 16:00

✂✂----- Opiskelija leikkaa tarvittaessa-----

VASTAAJA: _____

PUH: _____

Maankäyttö Sopimusprosessi



Maankäyttö sopimusprosessin vaiheet (Rovakaira Oy 2017)