Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

CRISTIAN KUUSISTO

Yritystietoisuuskartoitus Laitilan Puhelin Osk:n ja LP Vahvavirran palveluista

LIIKETALOUDEN KOULUTUSOHJELMA
2019

Tekijä(t)
Kuusisto, Cristian

Julkaisun laji
Opinnäytetyö, AMK

Päivämäärä
maaliskuu 2022

Sivumäärä
35

Julkaisun kieli
suomi

Julkaisun nimi
Yritystietoisuuskartoitus Laitilan Puhelin Osk:n ja LP Vahvavirran palveluista

Tutkinto-ohjelma
Liiketalous, Tradenomi

Toimintaympäristö telealalla kokee jatkuvasti huomattavan suuria muutoksia erilaisten megatrendien tuodessa ongelmia pienempien toimijoiden asiakassuhteiden säilyttämiseksi. Telealalla toimivien pienempien operaattoreiden kilpailutilanne ei rajoitu vain paikallisiin toimijoihin, vaan isot kansainväliset organisaatiot luovat painetta kuluttajamarkkinoilla, etenkin siirryttäessä 5G -palvelustandardiin.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Laitilan alueen yritysten päättäjien mielipiteitä ja kokemuksia toimeksiantajan, Laitilan Puhelimen, sekä heidän aputoiminimensä LP Vahvavirran palveluiden ja tuotteiden osalta. Tutkimus oli alkujaan budjetoitu alkuvuodelle 2022, joten toteutukselle oli todellinen tarve. Käytetty tutkimusmenetelmä oli kvantitatiivinen, tutkimus toteutettiin Webropol -nimisen kyselypohjan avulla, ja se lähetettiin 117 Laitilan alueen yrityksen päättäjälle sähköpostiviestin avulla. Kyselyn vastaanottaneiden osalta vastausprosentti oli 32%.

Pääasiassa laitilalaiset yritykset kokivat Laitilan Puhelimen, mutta myös LP Vahvavirran palvelun tason ja toimivuuden onnistuneena. Päivittäisessä toiminnassa asiakaspalvelu ja asiakaslähtöisyys katsottiin hyvänä, kuten myös paikallisuus ja siitä kiinni pitäminen. Palvelutarjonnan tietoisuutta kartoittaessa parhaiten menestyivät kaapeli-TV, sähköurakointi, sekä internet -liittymät ja palvelut, joihin kuuluvat Laitilan Metro -kutsumanimellä varustetut valokuitupalvelut. LP Vahvavirran ja Laitilan Puhelimen hintataso kerrottiin olevan toiminnassa huonoa, ja heikoiten tiedossa olevat palvelut olivat lämpökuvaus, sekä kiinteistöautomaatio. Mielipiteistä ja palautteista korostui toiminnan teknisten ratkaisuiden tuottaminen, joustavuus, sekä ketteryys.

Pienten toimijoiden on hankala kilpailla hintatason suhteen suurten organisaatioiden kanssa, joten palvelunlaatu ja asiakaskokemus tulee olla ylivertaisella tasolla. Jotta asiakaskokemus ja -uskollisuus olisi ylivertainen suuriin toimijoihin nähden, tulee asiakkaiden mielipiteitä kartoittaa ja tiedustella säännöllisesti, mielipiteitä tulee kuulla aidosti, sekä ryhtyä toimiin resurssien puitteissa.

Asiasanat
teleala, sähköala, yritysasiakkaat, palvelumarkkinointi, kvantitatiivinen tutkimus

Author(s) Kuusisto Cristian	Type of Publication Bachelor's thesis	Date March 2022
	Number of pages 35	Language of publication: Finnish

Title of publication

Businesses' awareness survey of the services of Laitilan Puhelin Osk and LP Vahvavirta

Degree programme

Bachelor of Business Administration

The operating environment in the telecommunications industry is constantly undergoing different changes, due to various megatrends, creating problems in maintaining customer relationships for local operators. The competitiveness in the telecommunications industry is not limited to just the local service providers, as large international operators create pressure on the consumer market, especially in the transition to a newer 5G standard.

The purpose of this thesis was to map out the opinions and experiences of the decision-makers of companies in Laitila, regarding the services and products of Laitilan Puhelin Osk, and their auxiliary business name LP Vahvavirta. The study was initially budgeted for early 2022, so there was a real need for the implementation of this project. The research method used was quantitative, the examination was carried out using a questionnaire service called Webropol, and the survey was sent to 117 decision-makers in the Laitila area by e-mail. The response rate for recipients was 32%.

The survey reveals that the companies in Laitila mainly felt that LPO`s, but also LPV's service level and functionality were good. In day-to-day operations, customer service and a customer-oriented approach were considered pleasing, as was the locality of the whole company and their operations. The most successful services, when asking about the knowledge of the service portfolio and product offering, were cable TV, electrical contracting, and internet connections and services, which include fiber-optic services with the nickname of Laitila Metro. The negative opinions mainly concentrated on the price level of services and products. The general feedback emphasized on the company`s flexibility, agility of operations and the functionality of solutions created by Laitilan Puhelin and LP Vahvavirta.

In general, it is difficult for local service providers to compete on the price levels of larger international organizations, meaning that the quality of service and customer experience must be at a superior level. In order for customer experience and loyalty to be superior to competitors, customer`s opinions must be mapped and inquired about regularly, those opinions must be genuinely heard, and action must be taken within resources to better the entirety of the company.

Keywords

telecommunications sector, electricity sector, corporate clients, services marketing, quantitative research

SISÄLLYS

1 JOHDANTO 1
2 PROJEKTISSA KÄYTETTY TEORIATAUSTA 3
2.1 Tuote- ja palvelumarkkinointi 5
2.2 Tutkimusmenetelmät, -strategiat, sekä tiedonkeruu- ja analyysimenetelmät 6
3 TOIMEKSIANTAJAN TULEVAISUUS TELEALAN KEHITYKSESSÄ 10
3.1 Laitilan Puhelin Osk ja LP Vahvavirta 10
3.2 Mobiili, 5G ja Valokuitu 13
3.3 Teknologiavaihtoehdot 15
4 TUTKIMUSTULOKSET 18
4.1 Laitilan Puhelin ja LP Vahvavirta kokonaisuuskartoitus 19
4.2 IT/Teleoperointi 23
4.3 Sähkö-/automaatiourakointi 26
5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA 29
LÄHTEET
LIITTEET

1 JOHDANTO

Liikenne- ja viestintävirasto Traficomin tekemän selvityksen, ”Netti-tv ohitti perinteisen tv-katselun alle 45-vuotiaiden keskuudessa”, mukaan suomalaisten television suoratoistopalveluiden käyttö on jatkuvassa kasvussa. Vuonna 2014, edellisen kerran selvitystä tehdessä, alle 45-vuotiaista suomalaisista 78% suosi vielä perinteistä television katsomista, mutta vuoden 2021 aikana teetetty selvitys paljastaa tuon prosentin tippuneen 46%:iin. (Traficom www-sivut 2022) Nuorten vähentynyt television katselu ja käyttö on vain yksi esimerkki nykyajan telealan muutoksesta. Toinen merkittävä muutos on lankaliittymien jatkuva karsiutuminen kotitalouksista.

Kupariverkkojen poistaminen on ollut jo esillä Suomessa yli 10 vuotta. Vuoden 2020-2021 vaihteessa Suomessa oli jäljellä enää 281 000 laajakaistaliittymää, joista 225 000 oli puhelinliittymiä, tosin osa näistä puhelinliittymistä toimi valokuituverkon välityksellä. Kupariverkostojen purku tulee jatkumaan tulevaisuudessakin, teleyhtiöiden karsiessa niitä vanhan teknologian, sekä kalliiden ylläpitokustannusten takia, mutta myös tie- tai sähköverkkotöiden takia. Vuoden 2021 ensimmäisen puoliskon aikana Traficom oli vastaanottanut yli 15 000 verkonpoistoilmoitusta. (Traficom www-sivut 2021)

Teleala kokee siis nykyään suuria muutoksia, välillä lyhyelläkin aikavälillä, joten toimijoiden tulee kyetä muovaamaan liiketoimintaansa tarpeen vaatiessa. Laitilan Puhelin onkin siirtänyt suurimmaksi osaksi toimintansa valokuitupalveluiden tarjoajaksi, sillä kotitalouksilla on nykyään yhä suuremmat tarpeet hyville yhteyksille. Toinen painopiste Laitilan Puhelimen toiminnassa vuonna 2022 on vuoden 2021 marraskuussa hankitun laitilalaisen sähköalan toimijan liiketoiminta, joka sai nimekseen LP Vahvavirta. Aputoiminimenä toimiva LP Vahvavirta tuo korvaavaa liikevaihtoa pois väistyville lankaliittymille, vaikkakin Laitilan alueella lankaliittymämäärien poistuminen on huomattavasti alle valtakunnan tasoa.

Opintojen eteneminen, sekä kiinnostus yritys- ja asiakasviestintää kohtaan, johtivat yhteistyöhön Laitilan Puhelin Osk:n kanssa loppuvuodesta 2021, heidän budjetoituaan yritystietoisuuskartoituksen alkuvuodelle 2022. Virallisesti työ toteutetaan konsulttipalveluna Laitilan Puhelimelle, sekä LP Vahvavirralle, käyttämäni verkkokyselypalvelun vaatimuksesta. Opinnäytetyö pyrkii selvittämään verkkokyselyn muodossa Laitilan alueen yritysten kokemuksia Laitilan Puhelimen ja LP Vahvavirran palveluista ja yhteistyöstä heidän kanssaan asiakassuhteiden vahvistamiseksi, sekä potentiaalisten asiakkaiden haalimiseksi. Aikaisempaa tämän tason tutkimusta ei ole suoritettu Laitilan Puhelimen toimesta, joten toiveena on luoda pohja myös tulevaisuudessa suoritettaville samanlaisille kartoituksille. Suurten yritysten muodostaessa kilpailua paikallisella tasolla, tulee Laitilan Puhelimen ennakoida asiakkaiden tarpeita ja odotuksia, sekä tarjota palveluitaan ja tuotteitaan sellaisella tasolla, johon kilpailevat toimijat eivät kykene vastaamaan.

2 PROJEKTISSA KÄYTETTY TEORIATAUSTA

Asiakaspiirin kartoittamiseen ja tietoisuuden kasvattamiseen kohdistuva työ, on toteutustapansa mukaan tutkimus. Tutkimus itsessään pitää sisällä tietojen keräämistä, tutkimusmenetelmien käyttöä ja tilastollisia havaintoja, sekä niiden esityksiä. Tutkimuksellinen kehitystoiminta sisältää tutkimuksellisia osioita, mutta ei sillä tavoin, kuin ne perinteisesti ovat ymmärretty akateemisessa tieteessä tai akateemisessa tutkimustyössä. Tutkimukselle ominaisia piirteitä ovat kriittinen tarkastelu, universalismi, sekä objektiivisuus eli puolueettomuus. Tutkimuksen päämääräisenä tavoitteena on uuden tiedon koonti, jonka pohjalta on mahdollista luoda innovaatioita ja kehitystä. (Salonen 2013)

Määrällisen tutkimuksen lähtökohtana on olettamus, että mitattaessa oikealla tavalla, tutkija saavuttaa todellisen, tutkimuskohteiden yksilöllisyydestä riippumattoman tiedon. Määrällistä tutkimusta tulee käyttää silloin, kun tutkija haluaa tietoonsa ihmisten kokemuksia ja käsityksiä tutkittavasta asiasta, sekä tiedon siitä, miten kokemukset jakautuvat eri kohderyhmien kesken. Tutkimusmenetelmänä määrällinen tutkimus sopii silloin, kun tavoitteena on selvittää miksi asiat ilmenevät tutkimuksen kuvaamalla tavalla, mutta myös kuinka usein jokin asia ilmenee kohderyhmän keskuudessa. Määrällistä tutkimusta voi erityisesti soveltaa myös kehittämishankkeiden tulosten mittauksessa, sekä erilaisten toimenpiteiden laadullisuuden arvioinnissa. (Vilkka 2021)

Opinnäytetyön siirtyessä toiminnalliseen, eli empiiriseen vaiheeseen, opiskelijan tulee laatia aineistonkeruuta varten, siihen soveltuva mittari ja väline, jolla hän kerää tietoa omaan opinnäytetyöhönsä. Työn ollessa määrällinen, aineistonkeruumenetelmänä tutkimuksessa on usein erilaiset kyselyt. Itse opinnäytetyön tuotos syntyy analysoimalla aineistoa, jota opiskelija on kerännyt, näin ollen opinnäytetyö on toiminnallinen ja tutkimuksellinen. (JAMK www-sivut 2022) Tutkimusmenetelmän kyky osoittaa miten hyvin tutkimustulokset käyvät toteen, nimitetään validiteetiksi. Validiteettia arvioidessa, tulee ottaa huomioon, miten hyvin itse tutkimusote, mutta myös käytetyt menetelmät sopivat halutun ilmiön tutkimiseen. Jotta tutkimusote olisi validi, tulee sen oltava linjassa kysymystenasettelun, sekä tutkittavan asian luonteen kanssa. (DIAK www-sivut 2020)

Opinnäytetyön tutkimusongelma on selvittää, *minkälaisena Laitilan alueen yritykset kokevat Laitilan Puhelin Osk:n, sekä LP Vahvavirran brändin, tuotteet ja palvelut*. Tutkimusongelmasta juurtuvat tutkimuskysymykset kartoittavat *vastaavatko yrityksen tuottamat ja tarjoamat palvelut asiakkaiden tarpeisiin, miten yritys sijoittuu vertailussa kilpailijoihinsa, miten palveluita tulisi jatkossa kehittää, kuinka olemassa olevat asiakkaat pystytään säilyttämään asiakkaina, sekä millä tavoin yritykset, jotka eivät ole vielä asiakkaina, olisi mahdollista saada uusiin asiakassuhteisiin.* Hypoteesina voidaan pitää yritysasiakkaiden kokemuksien Laitilan Puhelimen ja sen palveluiden toiminnan suhteen heijastuvan asiakasuskollisuuteen, mutta myös uuden aputoiminimen LP Vahvavirran toimintaan.

Palautteenanto ja kehitysehdotuksien saanti ei välttämättä ole kovin aktiivista, jos tämänlaisen yrityskartoituksen suorittaisi kivijalkamyymälän puitteissa, joten päätimme toimeksiantajan kanssa suorittaa työn digitaalisesti. Kysely suoritetaan siten, että jokainen vastaaja jää anonyymiksi, emmekä kerää kyselyyn liittyen muuta tietoa vastaajasta, kuin ovatko he jo valmiiksi Laitilan Puhelimen tai LP Vahvavirran asiakas. Lisäksi vastausprosentin nostamiseksi halukkaat kyselyyn osallistuneet voivat jättää yhteystietonsa arvontaa varten, jonka palkintona on Samsung Galaxy S21 -älypuhelin.

Opinnäytetyölle on oikea tarve, sillä aikaisempaa kartoitusta yritysasiakkaiden suhteen ei ole tehty. Laitilan Puhelimella, sekä LP Vahvavirralla on toiminnan laajentamisen nojalla suuri halu kasvattaa yritysasiakkaiden määrää, joten yritys pyrkii selvittämään keinoja olla houkuttelevampi yhteistyökumppani Laitilan alueen yrityksille. Yritysuhteiden parantamisen takana on myös toiveet suurempien projektien ja kokonaisuuksien tekemiseen, yhteistyössä muiden Laitilan alueen yritysten kanssa. Yritysasiakkaiden roolia Laitilan Puhelimen ja LP Vahvavirran tulevaisuudessa voi pitää elintärkeänä, liiketoiminnan kasvun ollessa sidoksissa isolta osalta Laitilan alueen yrityksiin. (Mäki henkilökohtainen tiedonanto 04.02.2022)

2.1 Tuote- ja palvelumarkkinointi

Tuote- ja palvelumarkkinointi voidaan mieltää osana tuotejohtamisen kokonaisuutta, joka tarkoittaa lyhyesti tuotteen ja palvelun kilpailukyvystä huolehtimista tai sen ylläpitämistä. Tuotejohtamisen vaatimukset riippuvat pitkälti siitä, mihin vaiheeseen tuotteen elinkaarta johtaminen sillä hetkellä sijoittuu. Tuotteita ja palveluita kehittäessä johtaminen kohdistuu tuotesuunnitteluun, joka tarkoittaa asiakkaiden ja markkinoiden ymmärtämistä strategisissa päätöksissä. Jo valmiiksi olemassa olevien palveluiden ja tuotteiden kohdalla, tuotemarkkinointi on elintärkeää niiden menestymisen kannalta. Tähän kuuluu muun muassa tuotteen hinnoittelu, strategisuuden ja markkinasijoittelun suhteen, mutta myös asiakkaiden ostokäyttäytymisen ja maneerien ymmärtäminen. Tuote- ja palvelujohtamiseen sisältyy myös tuotteiden eri versioiden käynnistäminen, mutta myös etenkin väistyvien ja heikosti menestyvien tuotteiden lopettaminen. (Tuotejohtaminen www-sivut)

Tuotemarkkinoinnin peruspilari on se, että vaikka myyjällä olisi hallussa maailman paras tuote, se ei myy, jos asiakaskunta ei tiedä sen olemassaolosta. Tuotemarkkinointia tehdään siis ostajille, eli asiakkaille ja kuluttajille. Tuotemarkkinointia tehdessä tulee kuitenkin muistaa, ettei pelkkä asiakkaan tavoittaminen riitä, vaan tuotteen heille tuoma arvo tulee osoittaa ostajan ymmärtämällä tavalla. Tuotemarkkinoinnin perusta syntyy kolmesta eri käsitteestä, jotka ovat arvolupaus, eli mitä tuote tekee, asiakasjaottelu, eli kenelle tuotetta myydään, sekä positiointi, eli miten tuote asemoituu ja sijoittuu kilpailijoihin nähden. (Tuotejohtaminen www-sivut)

Arvolupaus on yksinkertaisesti tuotemarkkinoinnista syntyvä konkreettinen väite tai osoitus, jota hienosäätämällä on mahdollista koskettaa monia eri kohderyhmiä. Nämä kohderyhmät eli asiakassegmentit tulee jakaa siten, että arvolupauksesta jalostetut viestit ja väitteet koskettavat koko omaa segmenttiä, jolloin sama viesti innostaa mahdollisimman monta asiakasta. Jos tuotemarkkinointi on tehty toimivasti mainittujen kolmen käsitteen mukaan, tekee se markkinoinnin helpoksi viestimällä monistetusti kohdistettuihin kanaviin. Tuotemarkkinoinnin tarkoituksena on siis tehdä ostaminen mahdollisimman helpoksi. (Tuotejohtaminen www-sivut)

Palvelumarkkinointi on markkinointimuoto, joka mieltää palvelut omanlaisena tuotteenaan. Näitä palveluita pyritään levittämään markkinointistrategioiden muodossa, joiden tarkoituksena on houkutella yritykselle uusia kuluttaja-asiakkaita. Palveluiden kaupallistamisen perusideana toimii kuluttajien tavoittaminen, jonka jälkeen palvelun ja toiminnan taso tulee tyydyttää asiakasta siten, että he palaavat uudelleen asiakkaaksi palvelun kokeilemisen jälkeen. Palveluita markkinoitaessa, itse palveluiden aineettomuus tekee mainostyöstä haastavampaa, verrattaessa tuotemarkkinointiin. Tämä johtuu siitä, että tuotteita markkinoitaessa etujen ja hyvien puolien konkretisoiminen asiakkaalle on helpompaa, kuin palveluiden. Tuote ja sen laatu on helppo tarkistaa ennen ostopäätöstä, mutta palvelun laadun ja tason näkee vasta työn valmistuessa. Palveluiden kohdalla siis aiemmat asiakaskokemukset ja arvostelut nousevat tuotteita markkinoitaessa vielä asteen tärkeämmäksi. (Economy-pedia www-sivut)

2.2 Tutkimusmenetelmät, -strategiat, sekä tiedonkeruu- ja analyysimenetelmät

Aiempaa tämän luontoista tai tasoista yrityksiin kohdistuvaa opinnäytetyötutkimusta ei ole Satakunnan ammattikorkeakoulussa suoritettu, joten muiden töiden suhteen vertailu ei onnistu. Tämä työ siis luo vertailukohteen tulevaisuudessa toteutettaviin samantapaisiin töihin, mutta myös mahdollisesti luo innostusta samankaltaisten opinnäytetöiden tekoon.

Tutkimusongelmaa ratkaistessa, edellytyksenä on oikean tiedonkeruu-, sekä analyysimenetelmän valinta. Näillä tutkimusmenetelmillä viitataan empiirisiin, eli koeperäisiin tutkimuksiin, joiden tutkimusote voidaan jakaa kahteen eri kastiin. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, sekä kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Molemmat tutkimusmenetelmät vaativat erilaisia aineiston hankinta- ja analyysimetodeja, sekä -tekniikoita. Valittavan tutkimusotteen tulee ohjata tutkimusmenetelmälle keskeisimmät metodit tiedon keräämisen, sekä analysoimisen suhteen. Lisäksi ilmiöiden selittämistä varten käytettävän aineiston tulee olla tarpeeksi laaja, jotta analyysin yleistäminen johtaisi mahdollisimman realistisiin ja todenmukaisiin tutkimustuloksiin. (Helsingin yliopiston www-sivut 2022) Tutkimuksen itse tarkoitus, mutta myös laaditut tutkimusongelmat puoltavat siis kvantitatiivisen tutkimusotteen valitsemista.

Empiirisessä tilastollisessa tutkimuksessa tähdätään lainalaisuuksien ja säännöllisyyksien löytämiseen, jolloin voidaan yleistää johdollisesti koko kohderyhmälle muuttujien väliset yhtäläisyydet. (Valli 2015) Halutessa muodostaa perusryhmää mukailevan otoksen, tulee kohderyhmän olla jo kyselyä laadittaessa tarpeeksi ison kokoinen, jotta tutkimusongelmat ja kysymykset saisivat mahdollisimman luotettavat analyysit. Tutkimusaineiston kerääminen kvantitatiivisessa tutkimuksessa tapahtuu usein miten valmiiksi laadituilla lomakkeilla, jotka sisältävät rajatut vastaus vaihtoehdot. Tutkimustulosten esittäminen taas tapahtuu matemaattisesti ja numerollisesti lasketuilla diagrammeilla, erilaisilla taulukoilla, tai kuvioilla. (Heikkilä 2014)

Tutkimusongelman tavoitteen ollessa asiakaskokemuksen parantaminen, tutkimuksen kohderyhmä antamat vastaukset ja palaute toimivat suoraan kehitysehdotuksina ja kehityskohteina Laitilan Puhelimen ja LP Vahvavirran palveluille. Jotta tutkimuksesta saadun datan tieto olisi mahdollisimman tarkkaa ja todenmukaista, tiedonkeruu suoritetaan kokonaistutkimuksena, pienen sattumanvaraisen tutkimuksen sijaan. Kokonaistutkimus sisältää tutkimuksen kohteiden niin sanotun perusjoukon, joka on tavanomainen tutkimusmenetelmä, perusaineiston koostuessa väestöstä tai yritysrekisterin jäsenistä. Tutkimuksen kohderyhmän sijoittuessa haja-asutteisen Laitilan alueelle, on tutkimuksen suorittaminen verkkokyselyn kautta kaikkein tehokkainta ja toimivinta. (Kananen 2015, Tilastokeskuksen www-sivut) Yritysten päättäjien mielipiteiden ja arvomaailmojen kartoittamisessa käytettävä kysely koostuu niin sanotuista suljetuista kysymyksistä, avoimista kysymyksistä, sekä eri tavoin muodostetuista väitteistä, joita mitataan sähköisen lomakkeen muodossa.

Muuttujia voidaan tutkia, sekä tarkastella prosentuaalisesti ja lukumäärällisesti silloin, kun tuloksiin ja ilmiöihin vaikuttavat tekijät tiedostetaan jo etukäteen. Yhden tai useamman ominaisuuden omaavat muuttujat voidaan luokitella laadullisiin ja määrällisiin. Tällöin muuttuja tulee määrittää, jonka pohjalta voi tehdä päätöksiä tilastollisten menetelmien suhteen, joita aineiston analysoinnissa käytetään. Kyselyssä käytettyjen kysymysten tulee olla yleiskielisiä, johdattelemattomia, helposti ymmärrettäviä ja yksiselitteisiä, sekä tarpeeksi lyhyitä. (Kananen 2014)

Verkkokysely suoritetaan E-lomakkeen kautta, joka lähetetään Laitilan alueen yrityksille, tarkoituksena kartoittaa yritysten päättäjien tietoisuutta Laitilan Puhelimen ja LP

Vahvavirran palveluista. Tietoisuutta kartoitetaan erilaisten väitteiden, avointen kysymysten, sekä määrällisesti analysoitavien kysymysten avulla. Tavoitteena on rakentaa kysely sellaisilla kysymyksillä, jotka minimoivat väärinymmärtämisen riskin, mutta myös poistavat tutkimustulosten tulkinnalliset vääristymät. Raakadatan ja -aineiston käsittely tapahtuu Webropol -sovelluksen avulla, jonka kautta koko kysely suoritetaan. Toinen käytettävä sovellus on Microsoft Excel, jonka avulla aineistoa tulkitaan muun muassa frekvenssijakauman, keskiarvon ja varianssianalyysin kautta.

Verkkokysely, pienestä perusjoukosta huolimatta, saattaa kohdata vastausten vähäisyyttä ja heikkoa vastausprosenttia. Tutkimuksen ollessa vapaaehtoinen, vastaajan on oikeus jättää vastaamatta tai kieltäytyä vastaamasta kyselyyn. Verkossa suoritettavan kyselyn tutkimusympäristö tuo lisäksi oman haasteensa, sillä aiemmin mainittu vastaushalukkuus, mutta myös vastaajan identiteetti ovat tutkijan toiminta-alueen ulkopuolella. Verkossa suoritettavien kyselyiden vastausprosentti jää tavallisimmin noin kymmeneen prosenttiin, vaikka tutkimusaineisto olisi täysin luottamuksellinen. (Kananen 2014, Kananen 2015) Vastausprosentin nostamisen toivossa, olemme toimeksiantajan kanssa saaneet järjestettyä palkinnon halukkaiden vastaajien kesken. Jokainen kyselyyn osallistunut voi jättää yhteystietonsa erilliseen arvontalomakkeeseen, jonka palkintona toimii Samsung Galaxy S21 -älypuhelin.

Verkkokysely saateviestin kanssa on tarkoitus lähettää yrityksille Webropol -järjestelmän kautta, vastaajien tietosuojan suojaamisen varmistamiseksi, sekä erilaisten tietosuojien ja tietosuojaperiaatteiden noudattamiseksi. Webropol on panostanut omaan, sekä kyselyn laatineiden, että vastanneiden tietosuojaan merkittävästi ja he ovat maan johtava tutkimuskyselypalvelu toimivuuden ja tietosuojan kannalta. (Porkka henkilökohtainen tiedonanto 03.02.2022) Tutkimukset tulee ensisijaisesti pitää anonyymeina, ilman henkilötietojen keräämistä. Anonyymiuden pääidea on, ettei yksittäiset tapahtumat tai suoritukset erotu muiden joukosta. Tunnistautumisen täytyy onnistua siten, ettei yksikään taho voi muuttaa tietoja tunnistettaviksi halutessaan. Muun muassa laajoissa tutkimuksissa, jotka ylettyvät esimerkiksi kansainvälisille tasoille, on anonyymius erittäin tärkeää jopa tutkimuksen onnistumisen kannalta, sillä erilaisia tuloksia ei voi luokitella tietyn tyyppisille vastauksille, vaan vastaukset ovat kollektiivisesti kaikkien vastanneiden edustavia vastauksia. (Tietosuojavaltuutetun toimisto www-sivut)

Jotta itse tutkijan, mutta myös tutkittavien osalta vältyttäisiin tiedostamattomilta ja tiedostetuilta virheiltä, tulee opinnäytetyön laadussa ottaa huomioon validiteetti eli pätevyys, sekä reliabiliteetti eli pysyvyys jo heti alkuvaiheista lähtien. Jotta tutkimuksen uudelleen toteuttaminen johtaisi saman mukaisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin, tulee keskeisiä käsitteitä mitata oikein soveltuvilla mittareilla. Tällöin tutkimus täyttää validiteetin, sekä reliabiliteetin vaatimukset ja sitä voidaan kutsua onnistuneeksi. (Kananen 2014, Kananen 2015)

Opinnäytetyön luotettavuus ja todenmukaisuus on otettu huomioon jo suunnitteluvaiheessa, jotta tiedonkeruu-, tutkimus- ja analyysimenetelmät olisivat mahdollisimman osuvia kyselyn luonteen kanssa. Jotta kyselyä voisi kutsua validiksi ja reliaabeliksi, tehdään yhdessä toimeksiantajan kanssa sisäinen testikierros, jossa kartoitetaan henkilötietojen turvaaminen, kyselyn toimivuus, kyselytekninen kokonaisuus, sekä lopulta testitulokset/palaute analysoidaan ja kysely hiotaan absoluuttiseen muotoonsa. Opinnäytetyön valmistuttua tutkimusaineisto hävitetään vastanneiden tietosuojan säilyttämisen varmistamiseksi.

3 TOIMEKSIANTAJAN TULEVAISUUS TELEALAN KEHITYKSESSÄ

Vuonna 2015 alkanut Suomen kansantalouden niin sanottu kasvupyrähdys pysähtyi kuin seinään vuoden 2020 alussa, Covid-19 pandemian laajentuessa ympäri maailman. Pudotus kasvupyrähdyksen huipulta sai talouden laskemaan miltei kymmenen vuoden takaisiin alhaisiin lukemiin. Vuoden 2021 talouselvytys nosti monien toimialojen liikevaihtoja ennätyksellisiin lukemiin asti, jonka johdosta Suomen BKT:kin on siirtynyt vahvaan kasvuun. Teletoimialaa tarkastellessa, erityisen vaikean haasteen luo jatkuva komponenttipula. Komponenttipula aiheuttaa 5G-investointien hidastumista ja kallistumista, mutta myös kuluttajien laitteiston päivittämisen hintojen kallistuminen tai yleisesti laitteiden hankinnan vaikeuden. (Valor -teletoimialaraportti 2022)

Telealalla kuluttajahinnat ovat tasaantuneet eri palveluntarjoajien ja tuotteiden kesken, mutta kuitenkin liittymien hinnat ovat pienessä nousussa jatkuvasti nopeampien yhteyksien tarpeen johdosta. Lähivuosina on oletettavissa hintojen kasvua edelleen, sillä niin kutsutut ”5G-liittymät” ovat koko ajan yleistymässä, jotka ovat luonnollisesti kalliimpia kuin ”4G- ja 3G-liittymät”. Vaikka 5G usein liitetään pelkästään verkkoyhteyksiin tai palveluihin, on se enemmänkin teknologiastandardi. Todellisuudessa 5G:n suhteen ollaan tällä hetkellä melko kaukana, mutta yleisen markkinanmyynnin takia niin sanottuja 5G-laitteita kaupitellaan kuin tämä standardi olisi jo arkipäivää. Toki suurimmissa kaupungeissa 5G-verkosto on jo osittain toiminnassa, mutta 5G-verkoston kattava valtakunnallinen taso antaa vielä odottaa itseään monta vuotta. 5G-standardin käyttöönottoon vaikuttaa myös vanhojen mokkulaliittymien siirtäminen joko FWA- (Fixed wireless access) tai valokuituliittymiksi, sillä kuluttajat tarvitsevat hyviä yhteyksiä 5G-standareihin siirtymistä varten. (Valor -teletoimialaraportti 2022)

3.1 Laitilan Puhelin Osk ja LP Vahvavirta

Opinnäytetyön toimeksiantaja, Laitilan Puhelin, operoi Varsinais-Suomessa noin 8500 asukkaan Laitilan kaupungissa. (Laitilan kaupungin www-sivut 2020) Vuonna 1910 kaupparekisteriin merkitty osuuskunta (Kuva 1) kuuluu Finnet-ryhmään ja työllistää tällä hetkellä 13 henkilöä. (Laitilan Puhelin www-sivut) Laitilan Puhelimen ja LP

Vahvavirran toiminnan periaatteina ovat ihmisläheisyys, vastuullisuus, sekä asiakkaiden toimintaympäristön edistäminen turvallisuuden ja edistyksellisyyden kautta. (Mäki henkilökohtainen tiedonanto 04.02.2022)

Kuva 1 Laitilan Puhelin Osk Kustaa Hiekan -valoviikolla 2021

Laitilan Puhelin Osk:n toimitusjohtajana syyskuusta 2020 lähtien on toiminut Pasi Mäki. Vuoden 2020 liikevaihto oli 1 994 137€ ja investoinnit olivat reilu 900 tuhatta euroa. Näistä investoinneista noin 66% kohdistui valokuituverkostoon, jonka pohjalta tavoitteena on saavuttaa noin 50% Laitilan Puhelimen toiminta-alueen asiakkaista vuoteen 2025 mennessä. Liikevoittoa yritys teki reilu 188 tuhatta euroa vuoden 2020 aikana. (Laitilan Puhelimen vuosikertomus 2020; Mäki henkilökohtainen tiedonanto 04.02.2022)

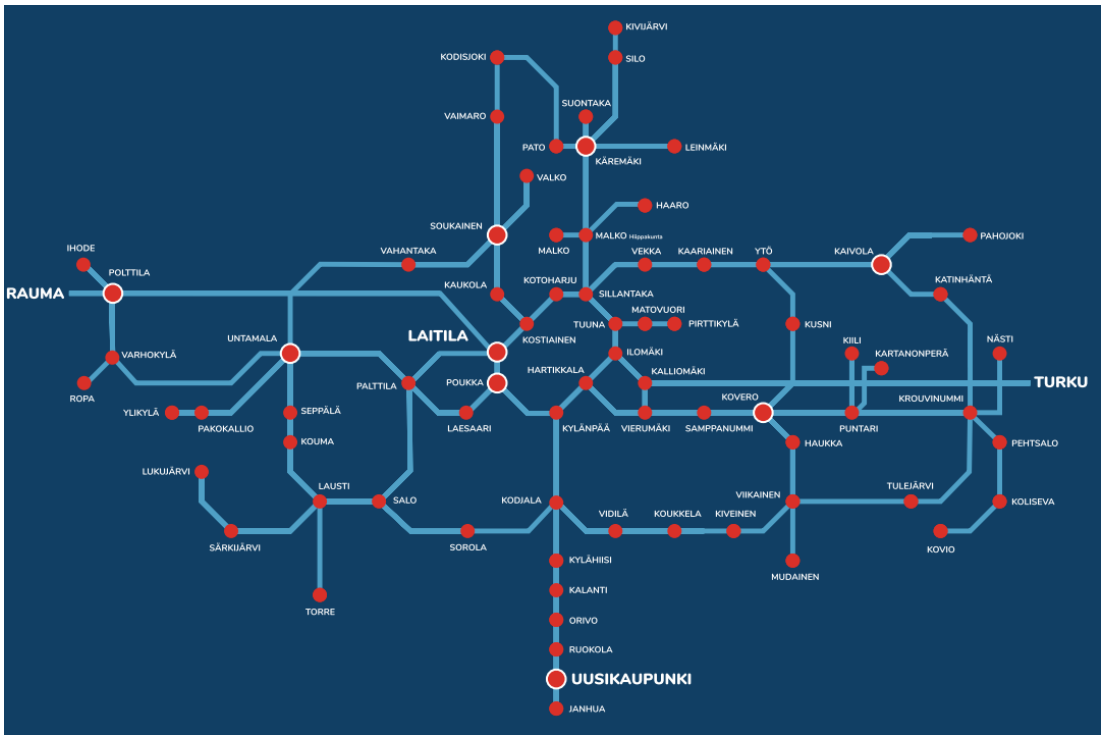
Osuuskuntana toimivan yrityksen kilpailukykyisimpiin ja nykyaikaisimpiin palveluihin kuuluu internet -liittymien tarjoaminen valokuituverkoston muodossa. Yrityksen asiakaskuntaan kuuluu Laitilan alueelta pääosin kotitalouksia, mutta ison osan liikevaihdosta muodostaa Laitilan kaupunki. Laitilan alueelle on rekisteröity 692 yritystä, joista Laitilan Puhelimen tai LP Vahvavirran asiakkaina on noin 150 suurta tai pk-yritystä. Laitilan Puhelin tarjoa asiakkailleen jo aikaisemmin mainittuja internet-palveluita valokuituverkon muodossa, mutta myös palomuuripalveluita, konesalipalveluita, sekä vaihdepalveluita. LP Vahvavirta aputoiminimen kautta tarjottavat palvelut

kohdistuvat sähkö- ja automaatiotekniikkaan, joita ovat sähköurakointi, lämpökuvaus, kameravalvonnan asentaminen, sekä sähkösuunnitelmat. Lisäksi Laitilan Puhelimella on kivijalkamyymälä Laitilan keskustassa, jossa myydään sähkö-, sekä IT-tarvikkeita, mutta myymälätuotteiden osuus kokonaisliiketoiminnasta on varsin pieni. Myymälä on auki arkisin kello 09.00-16.00, ja aukioloaikojen puitteissa myymälästä saa myös teknistä tukea. (Laitilan Puhelin Osk vuosikertomus 2020, Finder www-sivut, Mäki henkilökohtainen tiedonanto 04.02.2022, Laitilan Puhelin www-sivut 2022)

Vanhanaikaisten kupariverkkojen ja lankaliittymien purkaminen on ajanut telealan muutokseen, jossa uusien toimintatapojen ja tulonlähteiden luominen on keskeisessä roolissa. Laitilan Puhelin siis hankki tähän tarkoitukseen aputoiminimen LP Vahvavirta, sekä on alkanut tehostetusti laajentamaan toimintaansa valokuituliittymien suhteen. Toiminnan tehostamiseksi ja palveluiden lisäämiseksi yritys siis investoi reilu 900 tuhatta euroa vuoden 2020 aikana. Vuoden 2021 aikana yritys investoi toimintaansa hieman yli miljoona, joka oli edellisen vuoden liikevaihdosta yli 50%. (Mäki henkilökohtainen tiedonanto 04.02.2022)

Laitilan ollessa pieni maaseutukaupunki, on luonnollisesti väestötiheys todella alhainen. Rakennushankkeissa tämä johtaa suoraan investointihintojen nousuun per toimipaikka ja asunto, joten operaattoreilla ei usein ole halua laajentaa pienien tuottojen nojalla. Tästä syystä maaseutupaikkakunnilla usein investointihalukkain yritys on sähköverkkojen rakentajan kanssa yhteistyössä toimija, sillä yhteisrakentamisen avulla on mahdollista karsia ja optimoida kuluja rakennusvaiheessa. Mobiiliverkkojen kannalta käyttäjätiheyden mataluus on suuri ongelma, sillä uuden sukupolven 5G -verkkojen edellytys on tukiasemien läheisyys. Jos asiakkaat ovat levittäytyneet laajalle alueelle, on niin sanotun tukiasemaverkoston rakennutus joko valtavan kallista ja kannattamatonta, taikka kokonaan mahdotonta. 5G:n tuoma suuri palvelunlaadun parannus on siis tosiasia, mutta maaseutujen mobiiliverkossa kehitys ja paraneminen on todella paljon hitaampaa, kuin kaupungeissa. Haja-asutusalueilla valokuituverkkoon investointi on siis varmin tapa päästä käsiksi mahdollisimman laadukkaaseen palvelulaatuun, joka kattaa uusien teknologioiden tarpeet. Covid-19 pandemian johdosta kotitalouksille on muodostunut tarve paremmille yhteyksille, etätyön lisääntyessä räjähdysmäisesti viimeisen kahden vuoden aikana. Uuden sukupolven laitteet, jotka vaativat 5G -verkkoa

saadakseen potentiaalinsa käyttöön, hyötyvät luonnollisesti kotitalouksien valokuituverkkojen yleistymisestä. (Valor -teletoimialaraportti 2022)



Kuva 2 Laitilan Puhelimen valokuituverkoston laajuus alkuvuodesta 2022

Kuva 2 esittää Laitilan Puhelin Osk:n valokuituverkoston laajuuden vuoden 2022 alkupuolella. Kuituverkosto ylettyy runkonsa puolesta lähimpiin suurin kaupunkeihin, mutta palveluntarjonta ja kuvassa näkyvät haaroitukset eivät ylety aivan niin kauas. Potentiaalia kuitenkin laajentamiselle on, joka näkyy myös yrityksen toiminnan kohdistumisessa investointeihin. (Kuva 2)

3.2 Mobiili, 5G ja Valokuitu

Suomessa mobiililaitteiden käyttö on poikkeuksellisen korkealla tasolla, verrattaessa muihin Pohjoismaihin. Suomessa mobiilin osuus kokonaisliikevaihdosta telealalla on yli 60%, joka on kärkipäässä myös kansainvälisessä vertailussa. Mobiiliverkkojen liiketoiminta on ollut muissa pohjoismaissa kutistumaan päin viimeisen vuosikymmenen aikana, jonka johdosta 5G-investoinnit ovat Suomessa muita maita edellä. (Valor -teletoimialaraportti 2022)

Kiinteiden liittymien, eli esimerkiksi kotitalouksien liittymien määrä on viimeisen muutaman vuoden aikana kasvanut roimasti, jonka johdosta vaihtaminen

valokuituliittymiin on ollut nopeaa, etenkin kerrostaloissa. Verrattaessa kuitenkin muihin Pohjoismaihin, on Suomessa kiinteiden internet-yhteyksien tilaaminen kotitalouksiin paljon alhaisemmalla tasolla. Tämä johtuu aiemmin mainituista kerrostaloliittymistä, jotka eivät lukeudu mukaan kotitalouksien tilauksiin. Lisäksi Suomessa kiinteiden internet-yhteyksien nopeudet ovat huomattavasti Pohjoismaita alhaisemmat. Esimerkiksi Ruotsissa ja Norjassa standardinopeus on noin 300mbit/s, kun taas Suomessa vastaava luku on vain 100mbit/s. Tästä johtuen Suomessa mobiiliyhteydet ovat niin suuressa suosiossa, sillä suhteessa mobiiliyhteys on kiinteää yhteyttä tehokkaampi ja kätevämpi. Valokuituyhteyksien yleisten nopeuksien kasvaessa, aletaan Suomessakin pääsemään nopeammalle tasolle, 300mbit/s nopeuksien hinnoittelun ollessa entistä kilpailukykyisempiä. (Valor -teletoimialaraportti 2022)

Tulevaisuuden 5G-lupauksia silmäillessä, tulee kuitenkin pitää mielessä, että 5G-palvelut ja tuotteet tarvitsevat tukiaseman riittävän läheltä toimiakseen. Kaupunkiympäristöissä mahdollinen ratkaisu tuodakseen 5G kotiin, on asentaa seinään antenni, jonka kautta laajakaistayhteys on mahdollinen. Toinen vaihtoehto, josta taajamatkin ovat riippuvaisia, on valokuituverkosto, joka on ja tulee olemaan tehokkaampi ratkaisu vielä 5G:n yleistyessä. Kodeissa valokuitu on ominaisuuksiensa puolesta varmempi ja tehokkaampi, vaikkakin palvelulla olisi monta käyttäjää samanaikaisesti, toisin kuin langattomalla laajakaistalla. 5G:n idea perustuu langattomaan tekniikkaan, jossa tukiaseman kapasiteettia käyttää monta eri päätelaitetta. (esim. tietokone tai puhelin) Käyttäjät jakavat kaikki tukiaseman kapasiteetin keskenään, jolloin yksittäisen käyttäjän palvelun laatu heikkenee ja koko verkko voi mennä mahdollisesti tukkoon. Ainoa keino, jolla palvelun laadun heikkenemisen voi välttää, on lisätä tukiasemien määrää, joka edellyttää taas valokuituverkostoa, johon tukiasema voidaan kytkeä. Energiatehokkuudesta puhuttaessa kuituverkko on myös noin 10 kertaa tehokkaampi, kuin erilaiset mobiiliverkot ja -ratkaisut. Jos verkkoja suhteutetaan toisiinsa datankäytönsuhteen, on kuituverkko jopa satoja kertoja tehokkaampi vaihtoehto. Siksipä siis kestävän kehityksen ja tulevaisuuden kannalta valokuituverkostoa olisi pidettävä varteenotettavana vaihtoehtona valittaessa seuraavaa palveluntarjoajaa. (MPY www-sivut 2021)

3.3 Teknologiavaihtoehdot

Kuten nykyään miltei kaikessa palveluntarjonnassa, kuluttajien vaihtoehtojen määrä on suuri, jolloin käsitys näistä vaihtoehdoista saattaa hämärtyä. Realistisia vaihtoehtoja kuluttajille ovat FWA-verkot (kiinteä mobiiliyhteys), Kaapelimodeemi, valokuitu, mobiilidata, sekä lähitulevaisuudessa yleistyvät LEO-netit. Asiakkaan näkökulmasta Valor suosittelee tämänhetkiseen käyttöön mobiilia, FWA-verkkoja, sekä kuitua. (Valor -teletoimialaraportti 2022)

Listatuista vaihtoehdoista huonoimpana pitkäaikaisena ratkaisuna voidaan pitää FWA-verkkoa, tai kaapelimodeemia, jonka elinkaari ennustetaan loppuvan 2030-luvun puolella. Kaapelimodeemi, eli Docsis, on halvempi vaihtoehto verrattaessa valokuidun kanssa. Docsis on kuitenkin yleensä valmiiksi saatavilla, jos kotitalous on KTV-verkon piirissä. Kaapelimodeemin hyvä puoli on sen edullinen aloitusinvestointi verrattuna valokuituun, mutta se ei ole yhtä luotettava, eivätkä sen liittymämaksut eroa paljoakaan valokuidun hinnoista. FWA-verkko, eli kiinteä-mobiiliyhteys, vertautuu kuidun hintojen kanssa kuukausitasolla melko tasaisesti, mutta FWA-verkon asennus on valokuitua halvempi. FWA-verkko ei ole yhtä luotettava, kuin valokuitu, mutta se on paras vaihtoehto yhteyksien kannalta, jos valokuitua tai Docsista ei ole saatavilla. FWA-verkon huonona puolena on myös sen vaatima päivittäminen vähintään kerran vuosikymmenessä. (Valor -teletoimialaraportti 2022)

LEO-nettiyhteydet eivät ole vielä varteenotettava vaihtoehto Suomessa, mutta kyseinen palvelu on tulossa 2020-luvun aikana markkinoille. LEO-yhteys tarkoittaa matalalla lentäviä satelliitteja, jotka mahdollistavat yhteyksien tarjonnan myös syrjäseuduille. Ratkaisu on vielä toistaiseksi varsin hintava, sillä palvelu on vielä kehittämisvaiheessa. Mainittavaa on kuitenkin SpaceX:n projekti Starlink, jonka johdosta viime vuoden (2019) kesällä internet-satelliitteja oli taivaalla 1300, tavoitteena yltää 3100. satelliittiin vuoden 2023 loppuun mennessä. Tällä 3100 satelliitilla on mahdollisuus kattaa koko Yhdysvaltojen netintarve, jonka lisäksi satelliiteilla riittää kapasiteetti tavoittamaan vastaavien leveyspiirien asukkaat maailman laajuisella skaalalla. (Valor -teletoimialaraportti 2022)

SpaceX:n Starlink -projekti on pyörinyt voimakkaasti julkisuudessa alkuvuodesta 2022, sillä yritys on toimittanut Venäjän sotatoimien kohteeksi joutuneeseen Ukrainaan yli 5000 internet -terminaalia. Sotatoimien jatkuessa jo miltei kuukauden ajan, Starlink on ainoa mahdollinen keino päästä internettiin pahimmin sodasta kärsineillä Ukrainan alueilla. Tekoa voi pitää äärimmillään jopa ”julkisuusstunttina” ja pelkkänä puheena, mutta altruistisena pidetty maailman varakkain mies, SpaceX:n toimitusjohtaja Elon Musk, on saanut kiitosta yhteyksien toimivuudesta, sillä internettiin pääsy on etenkin tämänhetkisessä Ukrainan ja Venäjän välisessä tilanteessa jopa elintärkeää. Terminaalien käyttö tosin kuluttaa suuren määrän energiaa, johon Elon Muskin perustaman Teslan tehtaat ovat ratkaisuksi toimittaneet siirrettäviä Powerwall-akkuja, joiden alkuperäinen tarkoitus on pitää kotien sähkötoimintaa yllä esimerkiksi sähkökatkojen aikana. Akkujen toimintaperiaate on ladata varastoon virtaa aurinkopaneelien avulla, mutta akut kykenevät lataamaan itseään myös verkkovirrasta. Akkujen on tarkoitus korvata tulevaisuudessa tavalliset fossiilisilla polttoaineilla toimivat generaattorit. (BBC www-sivut, Washington Post www-sivut, Tesla www-sivut)

Pohjoisnavan alueille samanlaisen projektin toteutuksesta vastaa OneWeb, jonka toiminta pohjautuu tutkijoille tuotavan palvelun ajatuksesta. Suomi lukeutuu myös tähän palvelun tarjontaan, johon sisältyy yhteensä 250 satelliittia, joka on huomattavasti SpaceX:n lukemaa heikompi. Suomen harva-asutusalueilla, joihin muiden yhteyksien rakentaminen ei onnistu, olisi LEO-yhteydet hyvä ratkaisu. Liittymämaksut ennustetaan kuitenkin kohoavan 100 euron kuukausitasolle, eikä yhteyksien laadusta anneta suuria lupauksia. (Valor -teletoimialaraportti 2022)

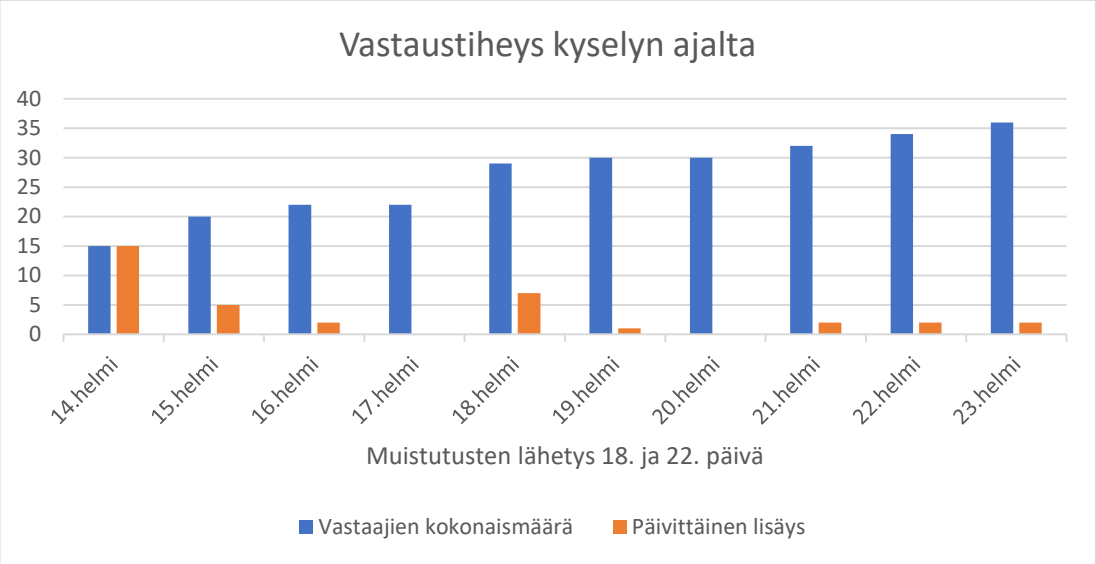
Perusmobiilidataa käyttää jokainen puhelimen omistava kuluttaja, joka mahdollistaa 5G:n ulottuvuuden jokaiseen kotiin. Tosin 5G:lläkin on laitevaatimuksia, eivätkä kaikki puhelimet ole yhteen sopivia 5G-ratkaisuiden kanssa. Suurimmat älypuhelinvalmistajat ovat kuitenkin tuoneet markkinoille vuodesta 2020 lähtien 5G:n kanssa yhteen soveltuvia puhelimia, joten kuluttajan tulee varmistaa oman puhelinmallinsa yhteensopivuus. Mobiilidatan kanssa toimiessa tulee kuitenkin pitää mielessä se, että vaikka puhelimessa netin toimivuus on erinomainen, nettiä jaettaessa yhteys ei ole välttämättä yhtä laadukasta toisella laitteella. Netti saattaa olla nopea, mutta jos kaistanlaajuus ei riitä tukemaan kahta laitetta, ei internetin selaaminenkaan onnistu toimivalla tavalla. Mobiilidatan käyttö on kuitenkin edullista, ilman alkuinvestointia

(edellytyksenä puhelimen omistaminen), liittymähintojen ollessa maltillisempia, kuin kiinteät yhteydet. Huonona puolena on kuitenkin luotettavuuden arvoituksellisuus, riippuen miten lähellä tukiasemaa (esimerkiksi yhteysmasto) käyttäjä on. (Valor -teletoimialaraportti 2022)

Aikaisempien kappaleiden vertailukohtana käytetty valokuitu on nopein ja luotettavin saatavilla oleva yhteys. Valokuidun negatiivisena puolena on sen korkea asennus- ja alkuinvestointihinta, sillä kaapeli täytyy kaivaa asiakkaan luokse kotitalouksiin erikseen. Kotitalouteen tulee myös asentaa päätelaite, jonka kautta yhteys on mahdollista jakaa erilaitteisiin langattomasti tai langallisesti. Jos tarvittava internetin kantavuusalue on liian suuri, on mahdollista päätelaitteen lisäksi asennuttaa ylimääräinen reititin, joka vahvistaa signaalia halutulle alueelle. Asennusmaksut ovat keskiarvoltaan noin 1000€ ja 2000€ välillä, jonka lisäksi kuluttajan tulee maksaa operointikuluja kuukausimaksujen muodossa. Asennusmaksut riippuvat kuluttajan asuinpaikasta, jonka lisäksi kuukausimaksujen suuruus on sidoksissa haluttuun internetyhteyden nopeuteen. Valokuidulle ennustetaan vähintään 30 vuoden elinkaarta, jonka lisäksi valokuitua pidetään nopeimpana ja luotettavimpana kuluttajavaihtoehtona. (Valor -teletoimialaraportti 2022)

4 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuskysymyksiä ja tutkimusongelmaa varten laadittu verkkokysely, lähetettiin 117 Laitilan alueen yrityksen päättäjälle. Verkkokysely lähetettiin sähköpostiviestin avulla, joka tavoitti 111 päättäjää, 6 vastaanottajan sähköpostin ollessa lomavastaaja päällä. Kysely oli vastattavissa 14.- 23.02.2022 välisenä aikana, joka osoittautui sopivaksi vastausajaksi, vastausmäärien painottuessa ensimmäisille päiville, sekä 18.02.2022 jolloin ensimmäinen muistutusviesti lähetettiin. Kyselyssä käytettiin myös toinen muistutusviesti 22.02.2022, joka toi viimeiset vastaukset mukaan kyselyyn. (Kuva 3)



Kuva 3 - Vastausten jakautuminen kyselyn aikana

Virallisin termein työ toteutettiin konsultointipalvelun muodossa, jonka Laitilan Puhelin osti minulta. Kysely ja työ virallisesti oli siis yksityishenkilön suorittama, mutta yrityksen kanssa sovimme suorittavamme kyselyn tasavertaisesti, Laitilan Puhelimen tarjotessa kyselyn yhteydessä suoritettavaan arvontaan pääpalkinnon. Kyselyn välittäminen suoritettiin sähköpostiviestin välityksellä, joka sisälsi liitteessä 1 olevan saatekirjeen, sekä hyperlinkistä avautuvan kyselypohjan, joka löytyy liitteenä 3. Kyselyn vastausmäärän tehostamiseksi, niille vastaanottajille, jotka eivät olleet vastanneet, lähetettiin muistutusviesti, joka löytyy liitteenä 2. Varsinaiseen sähköpostiin kyselyn hyperlinkki korvattiin ”Take The Survey” -painikkeella, helppokäyttöisyyden edistämiseksi, mutta myös kyselysivuston URL-osoitteen suojaamiseksi.

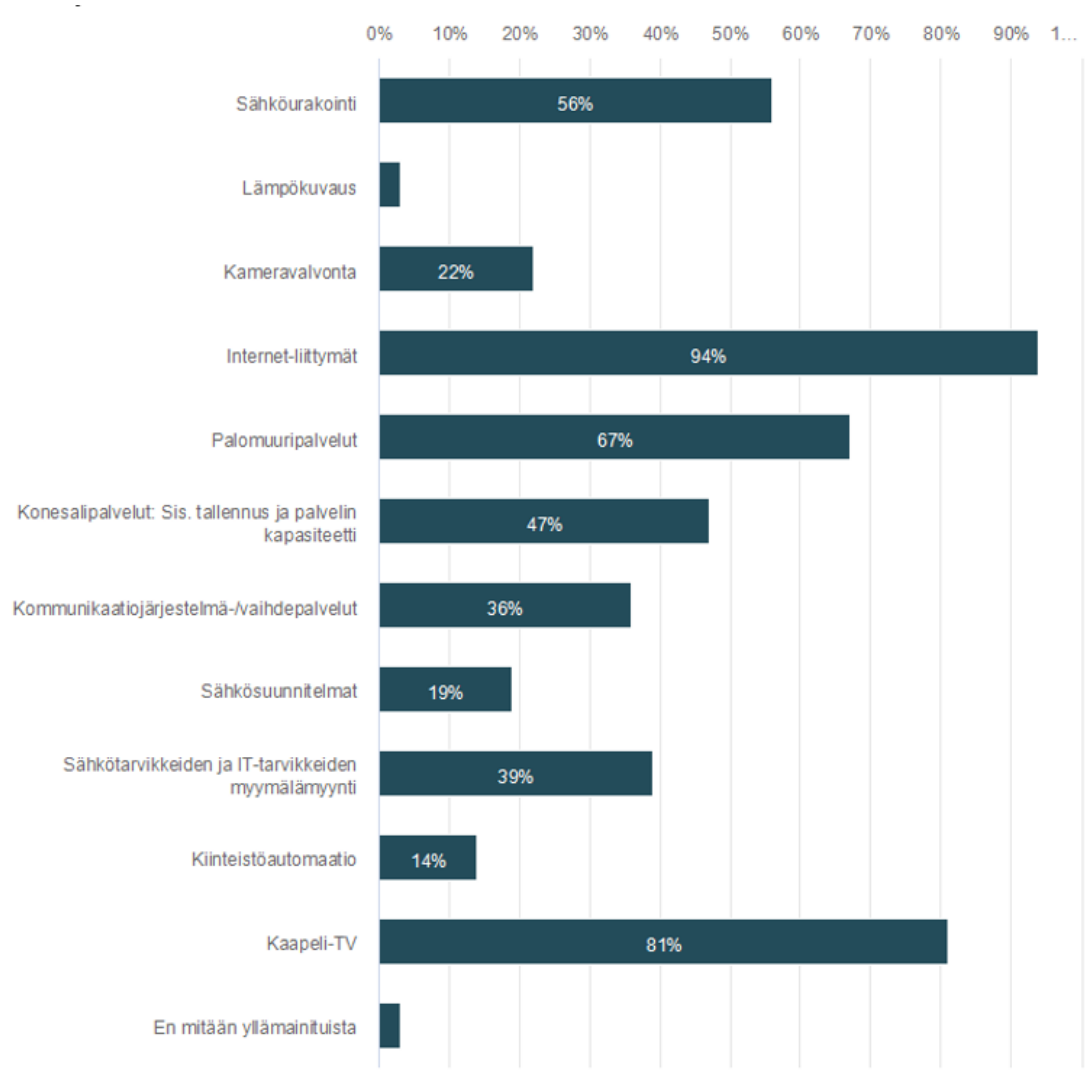
Itse kysely koostui yhdestä taustatekijäkysymyksestä, seitsemästä kartoittavasta kysymyksestä, sekä avoimesta palautteesta ja arvontalipukkeen täyttämisestä. Kysymykset ja taustatekijät hioutuivat kyselyä testatessa, jolloin tutkimusongelmien ratkaisun kannalta tarpeelliset ja korrektit sanamuodot täsmentyivät lopulliseen muotoonsa. Suoritimme yrityksen sisäisen testikierroksen, johon osallistui kymmenen henkilöä neljästätoista, jonka palautteen pohjalta suoritimme tarvittavat korjaukset ja ehostukset ennen viimeisen version julkaisua. Ennen kyselyn lähettämistä, varmistimme sen toimivuuden riippumattomuuden laitteesta, jolla kyselyyn pyrittiin vastaamaan. Kysely lopulta tavoitti 111 päättäjää, joista 36 vastasi kyselyyn, vastausprosentin kohotessa 32%. Vastausprosenttia voi pitää varsin hyvänä, sekä osittain myös epäodotettuna. Kyselyyn vastanneista 28 jätti yhteystietonsa arvontaa varten, joten kyselyn vetonaulaksi laitettua älypuhelinta voi pitää menestyksen avaintekijänä.

Tutkimustulokset ja -aineisto tuotiin verkkokyselylomakkeesta Exceliin lomaketaporttina ilman vastausten järjestystä, tai päivämäärää, yksityisyyden suojan takaamiseksi. Arvontaan osallistuneiden yhteystiedot tuotiin vastauksista erillään, jotta vastaukset eivät sekoitu vahingossakaan vastanneiden tietoihin. Vastauksien pohjalta koostettiin tiivis, johtopäätökset mahdollistava aineisto, joka hiottiin julkaistavaan ja esitettävään muotoon. Kyselyn luotettavuutta tarkastellessa, yhtäkään lomaketta ei ollut palautettu tyhjänä tai täyttämättä, sillä käytetty kyselypohja mahdollisti pakollisten kysymysten asettamisen. Täten haluttuihin kysymyksiin oli mahdollista saada jokaiseen vastaus, eikä yhtään kyselylomaketta jätetty kesken. Kyselyä voi siis pitää luotettavana, tulosten automaattisesti edustaessa tutkimuksen kohderyhmän kokemuksia, eikä yleistetysti perusjoukkoa.

4.1 Laitilan Puhelin ja LP Vahvavirta kokonaisuuskartoitus

Ensimmäinen varsinainen kartoittava kysymys koski toimeksiantajan Laitilan Puhelimen, sekä aputoiminimen LP Vahvavirran palveluista tietämistä. Tämä käsittää palvelut kuten sähköurakointi, lämpökuvaus, kameravalvonta, internet-liittymät, palomuuripalvelut, konesalipalvelut (tallennus- ja palvelinkapasiteetti), kommunikaatiojärjestelmä- ja vaihdepalvelut, sähkösuunnitelmat, myymälämyynti, kiinteistöautomaatio, kaapeli-TV, sekä loppuun mahdollisuus merkitä epätietoisuus yhdestäkään

mainitusta palvelusta. Kyselyn luotettavuuden takia ainoa rajoite tähän kysymykseen oli vähintään 1 vaihtoehdon valitseminen, eikä valintojen ylärajaa asetettu.



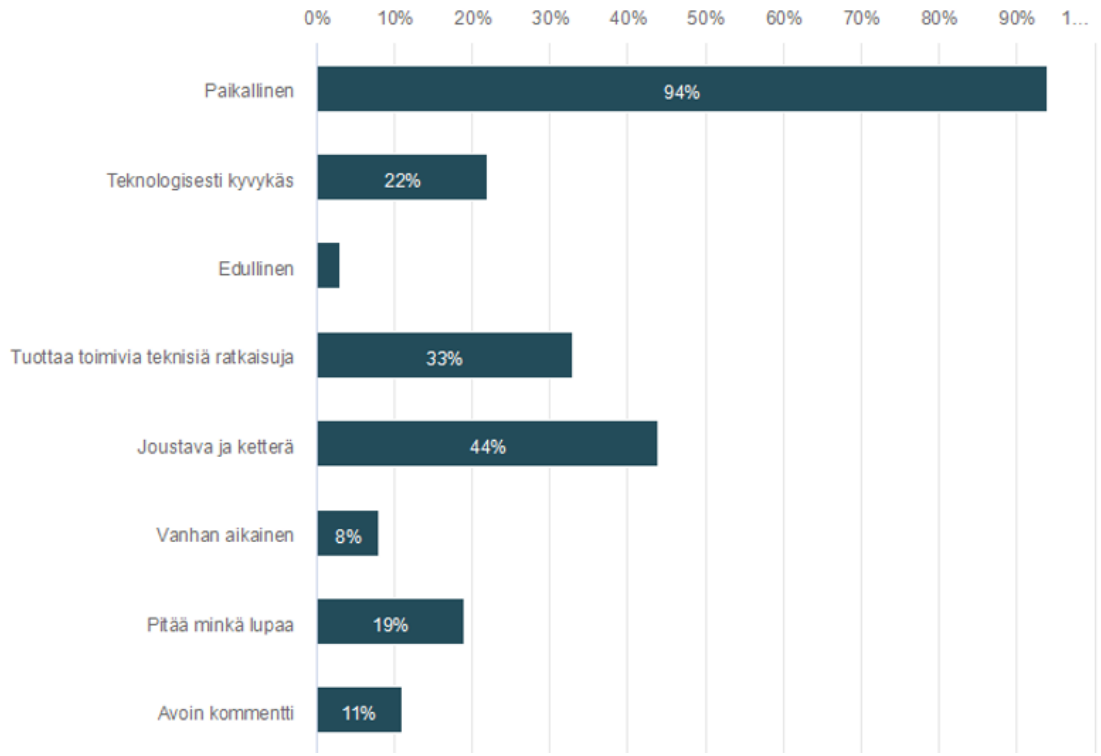
Kuvio 1 - Yrityspalvelut ja niiden tunnettuus

Kuvio 1 on pylväsdiagrammi, joka prosenteilla tuettuna kuvaa vastaajien tietoisuutta yrityksen palveluiden tietoisuudesta. Ylivoimaisesti tunnetuin palvelu on internet-liittymien tarjonta, joka oli kahta vastaajaa lukuun ottamatta kaikkien tiedossa. Tulos oli erittäin odotettu, sillä Laitilan Puhelimen markkinointisuunnitelma on kohdistunut vankasti kohti ”Laitilan Metrona” pidettyä valokuituverkostoa miltei viimeisen vuosikymmenen ajan. Toiseksi useimmin vastaajien vaihtoehdoissa oli kaapeli-TV:n tarjonta, joka on yksi vanhimpia palveluita Laitilan Puhelimen tämänhetkisen tarjonnan osalta. Yritysten osalta palomuuripalveluiden yleinen tietämys ei ole yllättävää, sillä moni kenelle kysely lähetettiin, on jo valmiiksi kyseisen palvelun asiakas. Uutena palveluna LP Vahvavirran mukana tullut sähköurakointi oli myös positiivinen yllätys, sillä palvelua ei ole ollut mukana ennen viime vuoden loppua, mutta silti tietoisuus

ylsi yli 50 prosenttiin vastanneiden kesken. (Mäki henkilökohtainen tiedonanto, Kuvio 1)

Oletetun tunnettuuden keräsivät konesalipalvelut (47%), vaihdepalvelut (36%), sekä kameravalvonta (22%). Yksityishenkilöille konesali- ja vaihdepalvelut saattavat olla vieraampia, mutta yrityksien puolesta vastaavien päättäjien osalta, moni saattaa olla jo valmiiksi asiakas. Kameravalvonta taas on melko uusi palvelu, joten oletusarvo sen tietoisuudelle ei ollut kovin korkea alkuunkaan. (Kuvio 1) Yleisestikin LP Vahvavirran palveluiden tietoisuus oli melko heikolla tasolla. Vastanneista 33% ei tiennyt palveluista ollenkaan, 36% tiesi heikosti, 22% kertoi tienneensä kohtalaisesti ja vain 8% kertoi tienneensä palvelut hyvin.

Yllättävän heikosti suoriutunut myymälämyynti ylsi ”vain” 39 prosenttiin vastaajien tietoisuudessa. Tämä on yllättävää, koska kivijalkamyymälämyynti on asia, josta julkisesti on pidetty kovaa kiinni, vaikkakaan liiketoiminnan kannalta myymälä ei kovin suurta painoarvoa omaa. Kiinteistöautomaatio suoriutui erittäin heikosti, jopa sähkösuunnitelmien tietoisuuden kohotessa sen ylitse, sähkösuunnitelmien ollessa vasta todella tuore tarjottava palvelu. Lämpökuvaus oli valittuna vain yhdellä vastaajalla, joka oli varsin oletettua, sillä palvelua ollaan juuri vasta ajattamassa sisään. Toinen yhden valinnan vaihtoehto oli ”ei mikään yllä mainituista” -valinta, jota voidaan pitää hyvänä asiana, sillä prosentuaalisesti suuri osa vastanneista tietää palveluista edes yhden ja tätä kautta toiminta on vastanneiden tiedossa. Mielessä on kuitenkin pidettävä se fakta, että kysymyksen muotoilu ei ota kantaa siihen, että ovatko palvelut vastanneiden käytössä. Tulosten perusteella epäilemättä yrityksen kannattaa tulevaisuudessa panostaa palveluiden tunnettuuden ja houkuttelevuuden suhteen, jolloin yhä useampi yritys on mahdollista saada siirrettyä niiden käyttäjiksi. (Kuvio 1)



Kuvio 2 - Toiminnan kuvaileminen

Kuvio 2 koskee toiminnan kuvauksen kartoitusta vuodelle 2022. Vaihtoehtoihin kuuluu paikallisuus, teknologinen kyvykkyys, edullisuus, toimivien teknisten ratkaisuiden tuottaminen, joustavuus ja ketteryys, vanhan aikaisuus, lupauksien pitäminen, sekä avoin palaute. Vastauksissa ainoa selkeästi ylitse muiden valittu vaihtoehto oli paikallisuus, johon myös yksi avoin kommentti otti kantaa osoittamalla toiveensa paikallisuuden pitämisestä myös tulevaisuudessa. Toiseksi suosituin vaihtoehto oli joustavuuden ja ketteryyden puoltaminen, joka toisesta sijasta huolimatta vaatii huomiota tulevaisuudessa yritykseltä, prosentin jäädessä alle 50. (Kuvio 2)

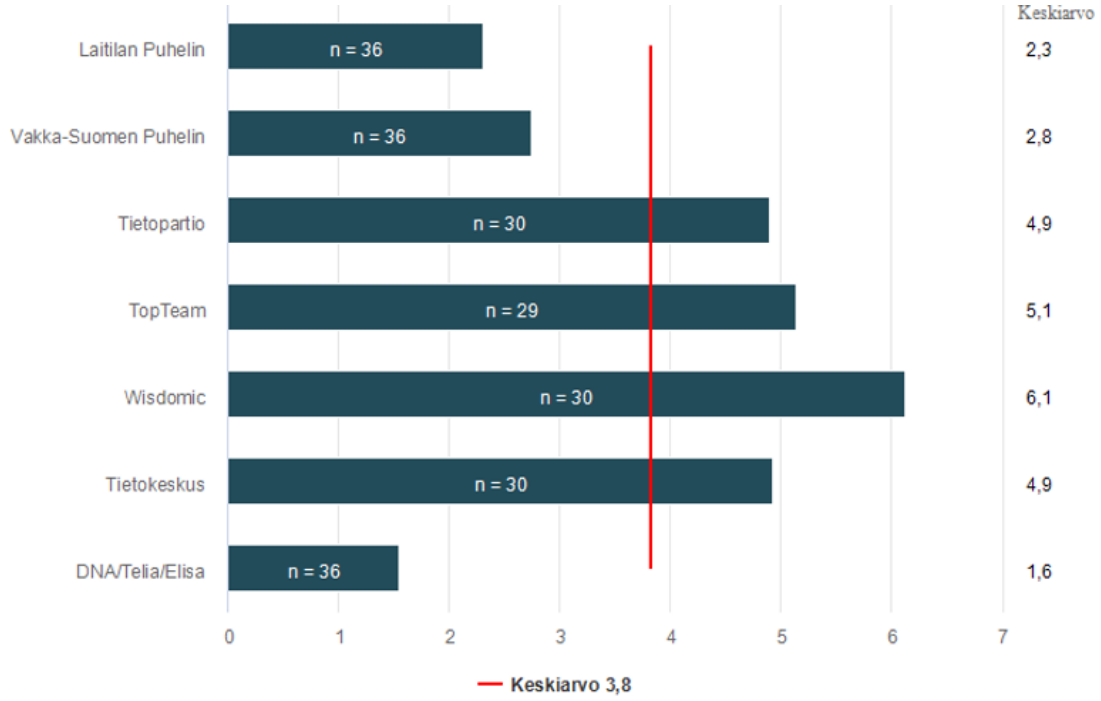
Teknologisesti kyvykäs ja toimivien ratkaisuiden tuottaminen jäivät kovin alhaiseksi, mutta niin sanotusti kolikon kääntöpuolella oleva vanhanaikaisuus ei kuitenkaan saanut 8% enempää ääniä. Vanhanaikaisuuden lisääminen vaihtoehtoihin oli myös hieman provosointiin pyrkivä ratkaisu, jotta avoimia kommentteja olisi saanut käännettyä kohti negatiivisia mielipiteitä. Tämä ei kuitenkaan onnistunut, sillä avoimien kommenttien joukkoon oli paikallisuuden lisäksi tullut vain positiivista palautetta kohdistuen kokonaisvaltaiseen toimintaan. (Kuvio 2)

Viimeiseksi sijoittunut vaihtoehto oli edullisuus, jota vain yksi vastaaja puolsi. Hinnoittelu on yritykselle elintärkeää liiketoiminnan menestyksen takaamiseksi, joten

hintojen ollessa korkeita, tulee myös hinnalle olla vastinetta. Laitilan Puhelimen hintojen pohjalla on asioita, kuten paikallisuus, palveluiden toimivuus, palvelun laatu, sekä kilpailuasetelma ja kilpailevat toimijat palveluineen. Tosin valokuituliittymien ja nopeiden verkkoyhteyksien hinnoittelu on tulossa valtakunnallisella tasolla alaspäin, esimerkiksi 5G-verkon mahdollistamiseksi, joten hintatason aleneminen on mahdollista jo lähitulevaisuudessa. Vaihtoehto ”pitää minkä lupaa” sai vain 19% vastaajien äänen, joka on heikko tulos. Tosin moni vastaaja ei välttämättä ole asiakas tai palveluista ei ole aiempaa kokemusta, mutta Laitilan kaltaisessa pienessä kaupungissa mielipiteet ja kuulopuheet leviävät herkästi, joten niin sanotun yleisen mielipiteen tulisi olla kunnossa. (Kuvio 2, Mäki henkilökohtainen tiedonanto)

4.2 IT/Teleoperointi

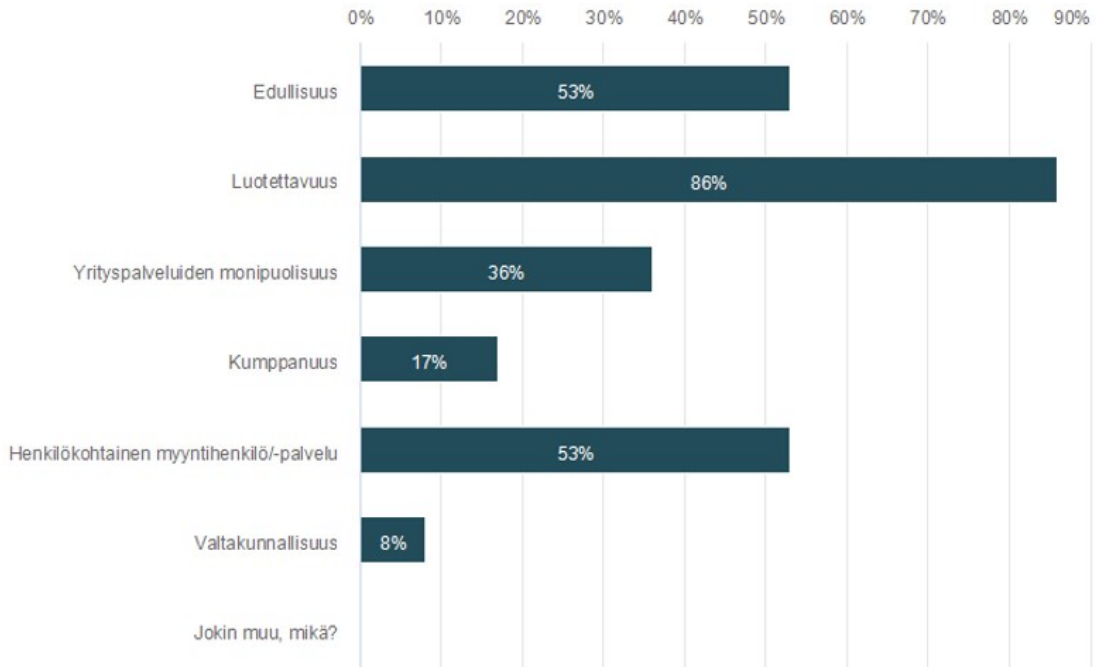
Kysyttäessä tunnetuimpia toimijoita IT- ja teleoperointialalla, vastaajat pitivät suuria operaattoreita ensimmäisenä, joka on aivan luonnollista niiden valtavan kokonsa ja markkinointiresurssiensa puolesta. 69% vastanneista sijoitti kollektiivisena vaihtoehtona olevat operaattorit (DNA/Elisa/Telia) sijalle 1. Toiseksi sijoittui Laitilan Puhelin, joka paikallisena toimijana on myös luonnollisesti kärkipäässä, yleisimpänä vastausvaihtoehtona toinen sija 42-prosentilla vastaajista. Myös lähellä kärkeä oli VSP (Vakka Suomen Puhelin), jonka yleisin sijoitus oli 3 50 -prosentilla vastaajista. Aikaisemmin mainittujen kolmen toimijan lisäksi, Wisdomic oli ainoa, joka oli merkattu sijalle 1, vaikkakin Wisdomic jäi muuten listauksessa viimeiseksi. (Kuvio 3)



Kuvio 3 - Tunnettuusjärjestys IT-/Teleoperointiala, 1=Tunnettu - 7=Heikoiten tunnettu

Mahdollisimman luotettavien tulosten takaamiseksi, kysymyksessä ei ollut pakollista valita kuin yksi vastausvaihtoehto, jotta vastaajan tuntiessa vain esimerkiksi yhden toimijoista, ei loppujen vaihtoehtojen listaaminen olisi pakollista ja sattumanvaraisesti tehtyä. Tuloksia laskettaessa tämä on otettu huomioon, sillä ainoat operaattorit, joihin jokainen vastaaja oli jättänyt mielipiteensä, olivat Laitilan Puhelin, Vakka Suomen Puhelin, sekä DNA/Telia/Elisa.

Kolme suosituinta vaihtoehtoa olivat juuri ne vaihtoehdot, joihin jokainen vastaaja oli vastannut. Oletetusti suurimmat toimijat olivat parhaiten tiedossa, jonka jälkeen Laitilan Puhelin oli vankasti toisella sijalla, VSP:n ollessa kolmantena listalla. Järjestys ja tulokset olivat odotettuja, eivätkä herättäneet epäilyksiä. Itse tulokset eivät myöskään soita niin sanottuja varoituskelloja, sillä suurien toimijoiden tunnettuus tulee luonnostaan valtavien markkinointiresurssien, mutta myös niiden vastausvaihtoehtojen yhdistämisen johdosta. Tunnettuus on siis tyydyttävällä tasolla eikä aiheuta kohdistettuja toimenpiteitä tulevaisuudessa. (Kuvio 3)



Kuvio 4 - Mitä arvostat teleoperoinnissa?

Kysyttäessä teleoperoinnissa arvotettavia asioita, vastausvaihtoehdot rakennettiin sillä tavoin, että ne kattaisivat mahdollisimman laajasti asioita, joita tulevaisuudessa olisi tarvittaessa mahdollista ehostaa. Ehdottomasti suosituimpana piirteenä oli luotettavuus, joka teleoperoinnin ja verkkoyhteyksien puolesta on saanut suurta huomiota Laitilan Puhelimen toiminnan osalta. (Mäki henkilökohtainen tiedonanto)

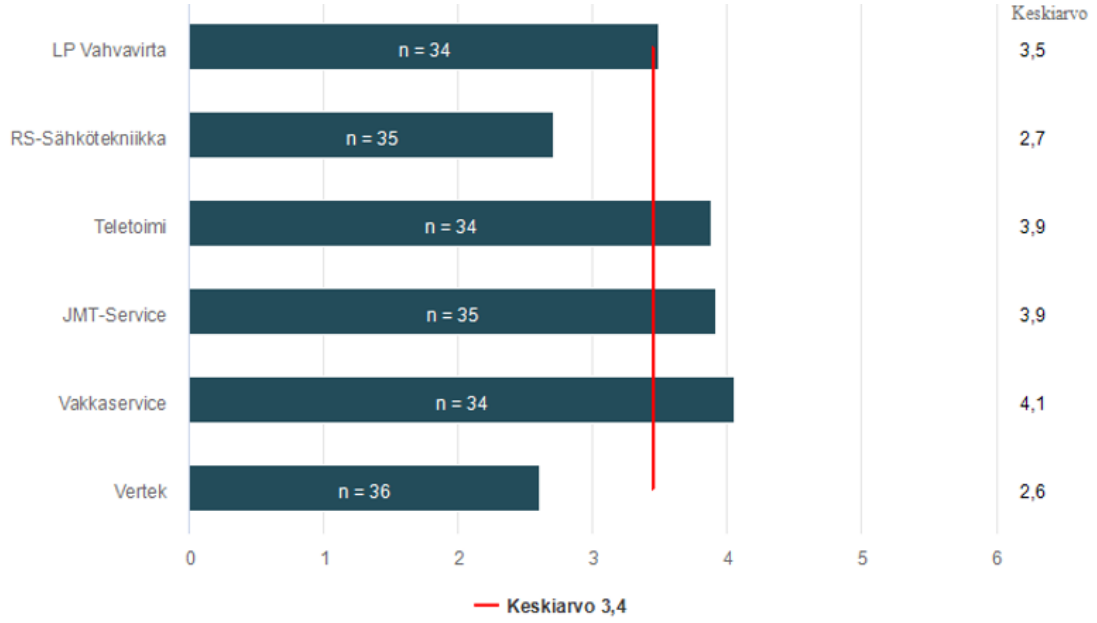
Jälleen myös edullisuus korostuu, joka on 53% vastanneiden mielestä tärkeää, mutta saman määrän ääniä sai myös henkilökohtainen palvelu. Yrityspalveluiden monimuotoisuus sai vain 36% vastaajien ääniä, joten johtopäätöksenä voi ottaa sen, että yrityksen teleoperointiin liittyviä päätöksiä tehdessä ei ole väliä mistä palvelun saa, kunhan se olisi halpaa. Tätä väitettä puoltaa myös kumppanuuden vain 17% kannatus, joten tulevaisuuden kannalta palveluiden, etenkin niiden hinnoittelun suhteen, tulee yltää muiden toimijoiden tasolle, tehden palveluiden hankinnan helpoksi paikalliselta toimijalta, jonka yhteydet tulee olla ensiluokkaiset. (Kuvio 4)

Yllättävän pieneksi jäi valtakunnallisuus, joka sai vain 8% vastaajista taakseen. Sama ajatus pätee myös kumppanuuden pieneen arvostukseen, vaikkakin liittymäasiat ja yhteydet ovatkin arkipäivää. Yrityspalveluiden monipuolisuus kulkee myös käsikädessä aiemmin mainittujen käsitteiden kanssa, etenkin yrityksiltä vastauksia kysyttäessä.

Käsitteiden vähäinen puoltaminen on siis alkuperäisen ajatuksen suhteen päinvastaista, mutta erittäin tervetullut tieto tulevaisuutta ajatellen. (Kuvio 4)

4.3 Sähkö-/automaatiourakointi

Sähkö- ja automaatiourakoinnin suhteen tunnettuuden kartoitusta on hankala hyödyntää LP Vahvavirran toiminnassa, varsinkin kun aputoiminimi on ollut toiminnassa vasta viime vuoden lopusta lähtien. Tästä syystä päätimme kartoittaa luotettavuutta, sillä etenkin sähköurakoinnissa luotettavuus ja toiminnan tehokkuus on toiminnan keskiössä. Luotettavuutta kartoittaessa mukaan ei myöskään otettu yhtäkään monikansallista tai valtavan suurta organisaatiota mukaan, sillä Laitilan alueella sähköurakointi on pääosakseen paikallista.

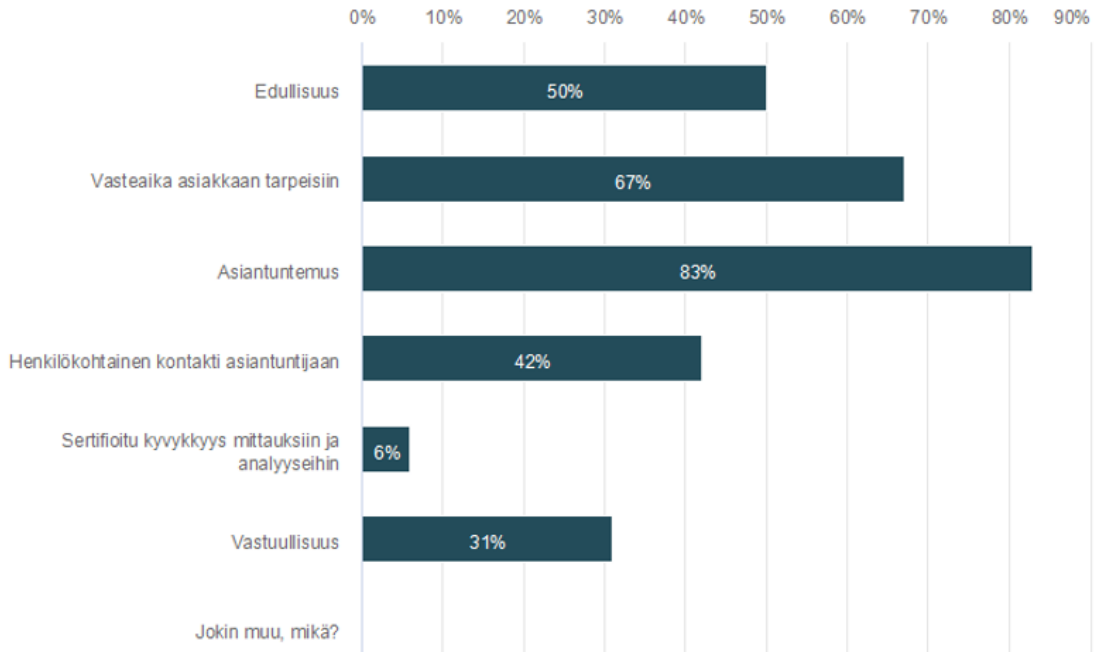


Kuvio 5 - Luotettavuusjärjestys sähköurakointialalla, 1=Luotettavin – 6=Vähiten luotettava

LP Vahvavirran toimialalla, eli sähköurakointialalla, toimijoita järjestettäessä, on vastausten jakautuminen paljon tasaisempaa kuin teleoperointialalla. Vertek nousi kuitenkin muiden toimijoiden ylitse, keräten 47% vastanneiden ensimmäisiä sijoja. Toiseksi eniten ensimmäisiä sijoja sai LP Vahvavirta, vaikkakin LP Vahvavirran muu sijoitus ylsi vasta kolmanneksi, hieman keskiarvoa huonommalle paikalle. Toisena kokonaistuloksissa oli RS-Sähkötekniikka, joka keräsi ensimmäisiä sijoituksia 17% vastanneista, teletoimen ollessa neljäs sekä kokonaistilastossa, että ensimmäisissä sijoituksissa viidellätoista prosentilla. Viimeisiä sijoja keräsivät eniten LP Vahvavirta, Vakkaservice, sekä Teletoimi (21%), toiseksi huonoimpana alempien sijoitusten kanssa

Vertek (19%), RS-Sähkötekniikan ollessa pienimmällä prosentilla viimeisissä sijoituksissa. (3%) (Kuvio 5)

LP Vahvavirran osalta tulos kertoo enemmän LP Vahvavirran työntekijöistä, jotka tulivat liiketoiminnan oston mukana. Itse brändiä tai omaa nimeä LP Vahvavirta ei ole vielä kerennyt rakentamaan itselleen, mutta tulos ei kuitenkaan ole huono ns. lähtökohta aloittaa toiminnan kehittämistä. Huono puoli kuitenkin on se, että vaikkakin niukasti, mutta kuitenkin LP Vahvavirran luotettavuus jäi alle keskiarvon, kahden toimijan ollessa selkeästi edellä. (Kuvio 5)



Kuvio 6 - Mitä arvostat sähköurakoinnissa?

Aiempaa tietoa asiakkaiden arvostamisesta sähköurakoinnin suhteen ei ole, toiminnan ollessa vielä niin uutta, joten vertailua mihinkään on hankala suorittaa ja tulokset toimivat tulevaisuuden suhteen ikään kuin pohjana. Aloitusoletuksena oli kuitenkin sertifiointien ja analyysien kyvykkyyden arvostaminen, mutta itse tutkimustulokset osoittavat oletuksen vääräksi, sillä vain 6% vastanneista pitää kyvykkyyttä tärkeänä. Toisena yllätyksenä on vastuullisuuden vähä arvostaminen, vaikkakin vastuullisuus sai kolmasosan vastaajien valinnan puoleensa. Viimeisenä alle puolen vastaajien mielestä tärkeänä asiana oli kontakti itse asiantuntijaan. (Kuvio 6)

Vastuullisuuden jäädessä melko alhaiseksi, asiantuntemus kuitenkin nousi korkealle, 83% vastaajien puoltaessa sen tärkeyttä. Edullisuus oli jälleen suurella prosentilla, miltei samalla kuin kartoittaessa teleoperointia, mutta sitäkin tärkeämpänä vastaajat

pitivät vasteajan nopeutta. Tulokset siis osoittavat sen, että kunhan työ hoidetaan toimivasti, ammattitaidolla, sekä riittävän nopeasti, ei välttämättä tarvitse kontaktia itse työntekijään. (Kuvio 6)

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tutkimusongelman, *minkälaisena Laitilan alueen yritykset kokevat Laitilan Puhelin Osk:n, sekä LP Vahvavirran brändin tuotteet ja palvelut,* ratkaisua varten tutkimusta vietiin eteenpäin kvantitatiivisella tutkimusotteella ja -strategialla. Tutkimusongelmasta johdettuja tutkimuskysymyksiä oli lopulta kolme, sekä lisäksi tutkimusstrategiaan pohjautuva tutkijan hypoteesi. Tutkimuskysymysten oli määrä selvittää *vastaavatko yrityksen tuottamat ja tarjoamat palvelut asiakkaiden tarpeisiin, miten yritys sijoittuu vertailussa kilpailijoihinsa, miten palveluita tulisi jatkossa kehittää, kuinka olemassa olevat asiakkaat pystytään säilyttämään asiakkaina, sekä millä tavoin yritykset, jotka eivät ole vielä asiakkaina, olisi mahdollista saada uusiin asiakassuhteisiin.* Hypoteesi taas kohdistui yritysasiakkaiden kokemuksen Laitilan Puhelimesta ja sen palveluiden toiminnasta heijastuvan asiakasuskollisuuteen, mutta myös uuden aputoiminimen LP Vahvavirran toimintaan.

Tutkimuksen pääpainon kohdistuessa Laitilan Puhelimen tuoreempiin palveluihin, sekä LP Vahvavirtaan, toiminnan voi todeta vastaavan asiakkaiden tarpeisiin riittävällä, mutta myös etenkin halutulla tavalla. Varaa parantaa on aina, mutta yleinen palaute ja kokemukset puoltavat toiminnan olevan asiakkaita miellyttävällä tasolla. LP Vahvavirran tunnettuus, toimivuus ja tehokkuus koettiin keskiarvolta olevan heikommalla tasolla, verrattaessa itse Laitilan Puhelimeen, mutta tulos on odotettu toiminnan ollessa vielä niin uutta. Väitekohtaisella tasolla tarkasteltaessa, paikallisuus ja luotettavuus nostettiin ylitse muiden, samalla toivoessa edullisuutta ja nopeaa vasteaikaa toimissa. Esille nousevat ominaisuudet ovat luontaisestikin kaikessa liiketoiminnassa tärkeitä asioita, joten vastaukset vahvistavat aiempaa ajatusmaailmaa. Tosin kaikkea haluttua ei pystytä aina toteuttamaan, joten tärkeää on löytää mahdollisimman montaa osapuolta tyydyttävät vaihtoehdot ja tasapainot.

Yritysten päättäjien persoonallisuudet, sen hetkiset elämäntilanteet tarpeineen, käytössä olevat päätelaitteet, reitittimet, yhteyden langattomuus tai langallisuus, yhteyksien nopeudet, sekä yleisesti käytettyjen palveluiden määrällä on ollut todennäköisesti merkitystä arvosteltaessa palveluiden toimivuutta ja kokemuksia niiden parissa. Siksi tuloksia tarkasteltaessa ja niitä vertaillessa mahdollisten tulevien kartoitusten suhteen,

tulee ottaa huomioon, että yritysten päättäjät ja kyselyyn vastaajat saattavat vaihtua. Eri ihmisten kokemukset saattavat todellisuudessa olla paljon eroavaisia yritysten sisällä, jolloin palveluiden kehittäminen ei välttämättä ole vastannut suunnitellusti kaikkien palveluiden käyttäjien odotuksia, kokemuksia, tai haluja. Tutkimusaineistoa analysoitaessa oli havaittavissa tyytymättömyyttä Laitilan Puhelimen ja LP Vahvavirran palveluihin ja tuotteisiin, pienen osan vastaajista vastatessa äärimmäisen kriittisesti kysymyksiin. Tällainen tyytymättömyys näkyi vastauksien ollessa täysin vastakkaisia muita vastaajia tai keskiarvoa tarkasteltaessa.

Kriittisimmät mielipiteet kohdistuivat luotettavuuteen molempien Laitilan Puhelimen ja LP Vahvavirran kohdalla, jonka lisäksi Laitilan Puhelin sai osakseen yhden toiminnan tuntemattomuus väitteen. Muita keskiarvosta poikkeavia väitteitä, jotka saivat osakseen hieman kannatusta, olivat LP Vahvavirran tunnettuus, jonka kolme vastaajaa kertoi tunteneensa hyvin, sekä vasta julkistettava palvelu, lämpökuvaus, oli yhden vastaajan tiedossa. Viimeinen muista poikkeava väite koski sähköurakoitsijoiden luotettavuus järjestystä, johon yksi vastaaja kertoi epätietoisuutensa yhdestäkään mainitusta urakoitsijasta.

Vastauksien analysoinnin pohjalta luodut kehitysideat käsittävät edullisuuden, vasteajan ripeyden, asiantuntijuuden, luotettavuuden sekä asiakaspalveluhenkisen toiminnan tärkeyden. Tosin asiakaspalvelu sai osakseen kehuja muutamalta vastaajalta, joten parempi termi tässä tapauksessa olisi tämänhetkisen asiakaspalvelun vahvistaminen, eikä niinkään kehittäminen. Kehitysideoissa oli nostettavissa esiin samankaltaisia piirteitä, kuten palveluiden helppo saatavuus ja turvallisuus, sekä toimiva kommunikaatioyhteys asiakkaan ja toimijan välillä, molempien LP Vahvavirran ja Laitilan Puhelimen suhteen. Näiden keinojen kautta on mahdollista luoda kestäviä asiakassuhteita uskollisuuden ja ylivertaisen asiakaskokemuksen kautta, verrattaessa kilpaileviin toimijoihin. Jotta tulevaisuudessakin uusien ja valmiiksi olevien asiakkaiden kokemukset olisivat halutulla tasolla, tulisi asiakkaiden mielipiteitä tiedustella säännöllisesti. Kuitenkaan pelkkä tiedustelu ei riitä, vaan mielipiteitä tulee kuunnella aidosti, sekä toteuttaa niiden pohjalta tulleita ideoita resurssien ja regulaatioiden rajoissa.

Tarkempaa kysymystä vastaanottajien halukkuudesta tuleville kartoituksille emme selvittäneet, vaan tämä projekti haluttiin suorittaa ilman painetta niin sanotulle jatko-

osalle. Kuitenkin toimeksiantajan kanssa keskusteltaessa, yhteinen mielipide oli jatkumon kannattaminen kartoitusten saralla. Toimeksiantajan toiveena olisi aktiivinen yhteydenpito Laitilan alueenyritysten kanssa, olivat he asiakkaita tai ei. Tämän yhteydenpidon pohjalta olisi mahdollista luoda jokaista osapuolta kuuleva palvelun tarjonta, juuri niin kuin osuuskuntatoiminnan on alkujaan tarkoitettu toimivan. Sähköpostitse välitettävän uutiskirjeen suunnittelu on ollut jo pitkään agendassa yrityksen sisällä, mutta sen toteutus on aina jäänyt puolitiehen. Tämä olisi keino, jolla pitää yritykset aktiivisesti tietoisena Laitilan Puhelimen ja LP Vahvavirran toiminnan suhteen, mutta myös toiveena olisi sisällyttää uutiskirjeen yhteyteen palautekeino myös toiseen suuntaan yrityksiltä toimeksiantajalle.

Yritysten kokemus Laitilan Puhelimen palveluiden tai tuotteiden toimivuudesta voidaan olettaa olevan yhteydessä heidän kokemuksiinsa ja mielipiteisiinsä LP Vahvavirran palveluihin. Täten opinnäytetyön alussa esitetty hypoteesi on mahdollista tulkita paikkansapitäväksi johtopäätösten perusteella. Yritysten voidaan tulkita pitävän Laitilan Puhelimen ja LP Vahvavirran toiminnan olevan hyvällä ja suotuisalla tasolla, sillä esiintyneitä ongelmakohtia ei ollut monia. Jotkin kehityskohteet kuitenkin saattavat olla ratkaisevia tekijöitä palveluntarjoajia valitessa, muun muassa tuotteiden hinnat ja palveluiden edullisuus. Vaikkakin kyselyn vastausprosentti kohosi 32 -prosenttiin, oli kyselyn vastaanottajat tarkoin valittuja yrityksiä, jolloin tulokset edustavat vain etukäteen päätettyä perusjoukkoa, eikä tuloksia voi siis yhdistää kaikkiin Laitilan alueen yrityksiin. Vältettäessä suuri yksikkökato, sekä valittaessa potentiaalisimmat ja tärkeimmät vastaanottajat, tulokset edustavat erittäin arvokkaita mielipiteitä, joita kannattaa ja kuuluukin käyttää tulevaisuudessa yrityksen toimintaa kehitettäessä entistäkin asiakaslähtöisemmäksi.

Opinnäytetyön teoriataustassa listatut tutkimuskysymykset, sekä laadittu hypoteesi, tuottivat onnistuneesti tutkimusongelmalle vastauksen, käyttämällä valittuja tiedonkeruu-, tutkimus- ja analyysimenetelmiä. Tästä syystä voidaan sanoa työn saavuttaneen tavoitteensa kiitettävästi toimeksiantajan, mutta myös opinnäytetyön tekijän näkökulmasta. Koulutuksen aikana kerättyjen ammattiopintojen soveltaminen tämänlaisessa, toimeksiantajan todellisen tarpeeseen tulevassa, asiantuntijatehtävässä onnistui vastaamaan haluttua oikein hyvin. Laitilan Puhelimelle ja LP Vahvavirralle tutkimusta

voidaan ajatella erittäin merkityksellisenä, sillä tutkimuksen aikana esiintyneitä kehitysehdotuksia ja -kohteita tullaan käyttämään hyödyksi mahdollisuuksien rajoissa, tulevaisuuden asiakaskokemuksien parantamiseksi, sekä asiakassuhteiden luomiseksi ja säilyttämiseksi.

Vuoden 2021 lopussa valmistuneiden tutkimusmenetelmät ja -viestintä kurssien jälkeen opinnäytetyön suunnittelu realisoitui. Vuoden 2021 lopulla Laitilan Puhelin hankki laitilalaisen yrityksen sähköalan liiketoiminnan, jolloin myös tarve yritystietoisuuskartoitukselle heräsi. Aiempien kouluvuosieni taakse pohjautuva historia Laitilan Puhelimen kanssa toi esiin yhteisen intressin tämän projektin toteutukselle, jonka ilmetessä istuimme alas suunnittelemaan toteutusta yhtenä joulunpyhien välipäivänä. Tämän jälkeen etenimme suunnittelemallamme viikko- ja kuukausiaikataululla, pitämällä kumpikin osapuoli toisen tietoisena sähköpostiviestien, puheluiden, sekä säännöllisin väliajoin pidettyjen palaverien avulla. Aihetta valitessa painottuminen kohdistui ajankohtaisuuteen ja tarpeellisuuteen, sekä aiheenmielekkyyteen, jota kaikkea edesauttoi läheiset välit jo entuudestaan toimeksiantajaan.

Itse prosessi opinnäytetyön ja tutkimuksen suhteen eteni ripeällä aikataululla asiantuntijamaisesti, mutta tradenomitutkinnon lopussa suoritettavaa opinnäytetyötä nopeammin. Prosessin sujuva, itseohjautuva ja tahdikas eteneminen pohjautui oikeiden tiedonkeruu-, analyysi- ja tutkimusmenetelmien käyttämiseen, mutta myös kaiken toiminnan aikatauluttamiseen, sekä asiallisten lähteiden löytymiseen. Opinnäytetyön luotettavuus ja niin sanottu läpinäkyvyys taas on seurausta tieteellisten moraalien ja sääntöjen noudattamisesta, valintojen avoimista perusteluista, sekä yksityiskohtien huolellisesta pohtimisesta.

Jotta tutkimustulokset olisivat mahdollisimman autenttiset ja vääristymättömät, käytetyn kyselypohjan (Webropol) toimimista harjoiteltiin, testattiin ja tarkistettiin yrityksen sisäisesti niin kauan, kunnes kaikki epäkohdat oli kitketty pois. Kyselyn toimivuutta testattiin erilaisien päätelaitteiden avulla, kuten tabletti, älypuhelin, sekä tietokone. Tutkimusaineisto taas luotiin Excelin, sekä itse Webropolin järjestelmän avulla, jotta tulokset olisivat mahdollisimman todenmukaiset. Saaduista tuloksista luotujen johtopäätösten laatiminen suoritettiin aineistojen avulla, tutkijan omien olettamuksien sijaan. Vastanneiden yritysten määrä luvullisesti olisi voinut nousta suuremmaksi,

mutta kyselyn vastaanottaneiden tarkka valitseminen palveli enemmän toimeksiantajaa, verrattuna tilanteeseen, jossa kysely olisi lähetetty jokaiselle Laitilan alueen yritykselle. Kuitenkin toteutuneeseen vastanneiden määrään, sekä vastausprosenttiin voi olla tyytyväinen, sillä yleisesti ottaen vastaavien kyselyiden vastausprosentti saattaa jäädä hyvinkin alhaiseksi. Vastaushalukkuutta voidaan selittää selkeästi kyselyn mukana olleen arvonnan kautta, sillä kyselyyn vastanneista 78% jätti yhteystietonsa arvontaa varten.

Tutkimuksen mahdolliset tiedostetut tai tiedostamattomat virheet, mutta myös verkkokyselyä koskevat virheelliset lähteet minimoitiin, tai pyrittiin minimoimaan tulosten autenttisuuden ja oikeudenmukaisuuden takaamiseksi. Tutkimusta varten laadittujen mittareiden voidaan katsoa mitanneen käsitteitä oikein, käsitteiden ollessa johdettuja alkuperäisestä tutkimusongelmasta. Näin ollen tutkimuksen tuloksia voidaan pitää reliabiliteetiltaan ja validiteetiltaan hyvinä. Tutkimustulosten vahvistaminen ei olisi ollut kannattavaa kontrollikysymysten kautta, jotka usein hämmentävät vastaajia, taikka lyhyellä aikavälillä kyselyn toistamisen kautta, joten tutkimuksen reliaabelius on tutkijan objektiivisen arvion armoilla. (Kananen 2014, Kananen 2015) Tutkimustuloksia voidaan pitää luotettavina, sillä prosessi on toteutettu sen läpi listattujen väitteiden ja käsitteiden mukaisesti. Voidaan myös ajatella, että tutkimusta toistettaessa samanlaisenaan yksityiskohtia muuttamatta, olisivat tulokset ja johtopäätökset samanlaiset tähän toteutukseen nähden.

Laitilan Puhelin Osk:n ja LP Vahvavirran yritysasiakkaiden, sekä yleisesti Laitilan alueen yritysten mielipide ja kokemukset toimeksiantajaa kohtaan tulisi jatkossakin pysyä halutulla, positiivisella tasolla. Tästä johtuen kokemuksia ja mieltymyksiä olisi hyvä kartoittaa myös tulevaisuudessakin säännöllisin väliajoin. Tulevat tutkimukset voisivat ottaa myös huomioon yksityiset taloudet ja taloyhtiöt, sillä Laitilan kaltaisessa pienessä kaupungissa mielipiteet ja ihmisten mieltymykset kulkevat ihmiseltä toiselle todella helpolla, jonka johdosta yhden ihmisen tai yrityksen mielipide voi vaikuttaa moneen muuhun toimijaan tai henkilöön. Luotettavien tutkimustulosten takaamiseksi vastausprosenttiin tulee kiinnittää erityishuomiota, sillä vaikka se olisi tällä kertaa korkealla tasolla puhelin arvonnan johdosta, saattaisi se olla paljon heikompi ilman niin sanottua houkutinta.

Tulokset tiivistetysti ja tehokkaasti havainnollistava PowerPoint -esitys löytyy tämän tekstitiedoston liitteenä 4. Tämä PowerPoint on esitetty toimeksiantajalle, jonka pohjalta toimeksiantaja on antanut omat kommenttinsa ja palautteensa työn onnistumisesta, sekä tulosten hyödyllisyydestä. PowerPoint -tiedoston muistiinpanot -osuudessa tulokset on selostettu läpi, sekä lisätty kerrontaa muovaamaan tulokset esitysmuotoon. Tiedosto on siis luotu tulosten julkisen esittämisen keinoksi.

Laitilan Puhelin Osk:n toimitusjohtaja Pasi Mäki kertoi tutkimuksen yleisen onnistumisen ollut positiivinen. Nostona hän ottaa esiin vastaajien kokonaismäärän, sekä sen poikkeuksellisuuden muihin koronan aikana suoritettuihin kyselyihin, joiden vastausmäärät ovat pyörineet alle kymmenessä prosentissa. Vastausprosentin suuruudesta Mäki myös mainitsee sen, että Laitilan alueen yritysten päättäjät ovat kiinnostuneita LP:n asemasta ja kehityksestä. Mäki oli myös tyytyväinen kyselyn toteutukseen, josta hän etenkin huomioi teknisen toteutuksen ja kysymysten laadun auttanen vastaamisen, sekä vastausten tarkkuuden suhteen. (Mäki henkilökohtainen tiedonanto 10.03.2022)

Itse kyselyn perkaamisen Mäki aloittaa yrityspalveluiden tietoisuudella, jonka suhteen vastaukset eivät tulleet suurena yllätyksenä. Tosin Mäki mainitsee kommunikaatiopalveluiden heikosta tietoisuudesta sen, että vaikka palveluita on tarjottu jo 11 vuotta, yritysten päättäjät eivät ole kohdanneet palveluihin muiden asiakkaiden keskuudessa, taikka nähneet Laitilan Puhelimen markkinointia kyseisestä palvelusta. Positiivisena yllätyksenä Mäen mukaan on tullut vastanneiden tietoisuus sähköurakointi palveluiden tarjonnasta, sillä uutisointi LP Vahvavirran suhteen on aloitettu vasta 11/2021. Hän toteaa kuitenkin, että tietoisuus LP Vahvavirran tarjoamien ominaisuuksien ja tuotteiden suhteen on heikkoa, eli aputoiminimi on asiakkaiden tiedossa oletettua paremmin, mutta tuoteportfolion tietämyksessä on paljon parantamisen varaa. Mäki nostaa tulevaisuutta ajatellen sosiaalisen median, sekä Laitilassa järjestettävien messujen olevan oikeat paikat kasvattaa yritysten johtajien tietoisuutta LP Vahvavirran suhteen. (Mäki henkilökohtainen tiedonanto 10.03.2022)

Liiketoiminnan kuvailemista käsittelevät vastaukset tuovat Mäelle yllätyksenä sen, että yritysten päättäjät eivät pidä toimintaa edullisena. Mäki vahvistaa, että toimialalla päätöksen tekoon sisältyy 50-75% painoarvolla hintataso, sekä sen vertailu yleiseen markkinatilanteeseen. Toinen negatiivinen johtopäätös, jonka Mäki mainitsee, on

päättäjien ajatus vanhanaikaisesta toiminnasta. Ratkaisuna molempiin negatiivissävytteisiin mielipiteisiin Mäki pitää puolueetonta tutkimusta, jonka hypoteesina hän pitää Laitilan Puhelimen olevan luultua edullisempi, sekä toiminnan olevan teknologisesti kyvykkäämpää, mitä tämä Laitilan Puhelimen nimissä tehty tutkimus on osoittanut. (Mäki henkilökohtainen tiedonanto 10.03.2022)

Tunnettavuus- ja luotettavuusjärjestyksien osalta Mäki kertoo olevansa tyytyväinen vastausten yleisilmeeseen. IT- ja teleoperoinnin suhteen Mäki sanoo järjestyksen olleen yllättävä IT-talojen heikon menestyksen suhteen, jonka pohjalta hän kokee Laitilan Puhelimen olevan etulyöntiasemassa esimerkiksi erilaisten tarjouspyyntöjen ja -kilpailuiden suhteen. Sähköurakointiin Mäki ottaa kantaa siten, että kyselyn kärkipaikalla olleen Vertekin toiminnasta tulisi poimia ne asiat, jotka tekevät toiminnasta niin arvostettua. Tällaisena esimerkkinä hän nostaa toiminnan luotettavuuden, joka Vertekillä on ensiluokkaista. (Mäki henkilökohtainen tiedonanto 10.03.2022)

Teleoperoinnin arvostuksen kanssa korostuneita ominaisuuksia, kuten luotettavuutta, edullisuutta ja asiakaslähtöisyyttä Mäen mukaan tulee painottaa myös tulevaisuudessa. Tarkemmin hän mainitsee asiakaslähtöisyyden, sillä Laitilan Puhelimella ei ole erikseen asiakkuuspäälliköitä, vaan asiakas kohtaa aina eri alan asiantuntijan asioidessaan yrityksen kanssa. Sähköurakoinnin suhteen vastaukset puoltavat luotettavuutta, sekä vasteajan sopusuhtaisuutta. Mäki kertoo vastauksista näkyvän epätietoisuutta sähköalan yleistilanteesta, jossa töitä on enemmän kun tekijöitä, jolloin aikataulut venyvät ja luvatuista deadlineista on vaikea pitää kiinni. Tulevaisuutta ajatellen Mäki kuitenkin kokee ongelman helposti navigoitavana. Hän toteaa, että yrityksen projektiviestinnässä tulee pitää lupaukset realistisina aikataulujen suhteen, vaikkakin sen johdosta yritys menettäisi joitain projekteja. Tämän Mäki perustelee sillä, että mainehaitta ja negatiiviset mielikuvat ovat liian kalliita korjattaviksi. (Mäki henkilökohtainen tiedonanto 10.03.2022)

LÄHTEET

BBC www-sivut” Elon Musk's Starlink arrives in Ukraine but what next?” Viitattu 19.03.2022
https://www.bbc.com/news/technology-60561162

DIAK www-sivut ”Tutkimus- ja kehittämistyön luotettavuus” Viitattu 06.02.2022
https://libguides.diak.fi/c.php?g=670543&p=4760642

Economy-pedia www-sivut ”Palvelumarkkinointi” Viitattu 09.03.2022
https://fi.economy-pedia.com/11040071-marketing-service

Fonecta Finder www-sivut ”Laitilan Puhelinosuuskunta” Viitattu 11.02.2022
https://www.finder.fi/

Heikkilä T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Viitattu 12.02.2022
https://samk.finna.fi/

Helsingin yliopisto www-sivut ” Tutkielmanteon tukisivut” Viitattu 07.02.2022
https://www.helsinki.fi/fi

Jyväskylän Ammattikorkeakoulun www-sivut. ”Opinnäytetyön ohjaajan käsikirja” Viitattu 06.02.2022
https://oppimateriaalit.jamk.fi/yamk-kasikirja/opinnaytetyo-prosessina/opinnayte-tyon-toteutusvaihe/

Kananen J. 2014 Verkkotutkimus opinnäytetyönä: laadullisen ja määrällisen verkko-tutkimuksen opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu Viitattu 13.02.2022
https://samk.finna.fi/

Kananen J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulu Viitattu 12.02.2022
https://samk.finna.fi/

Laitilan kaupungin www-sivut. ”Laitila lukuina” Viitattu 09.02.2022
https://www.laitila.fi/laitila-info/laitila-lukuina/

Laitilan Puhelin Osk vuosikertomus 2020, Viitattu 11.02.2022

Laitilan Puhelin www-sivut Viitattu 09.02.2022
https://laitilanpuhelin.fi/

MPY www-sivut “Valokuitu tuo 5G:n kotiin” Viitattu 17.02.2022
https://www.mpy.fi/kuluttajat/ajankohtaiset/artikkelit/valokuitu-tuo-5g-n-kotiin

Mäki, P. 2022. Toimitusjohtaja, Laitilan Puhelin Osk. Laitila. Tapaaminen 04.02.2022.

Mäki, P. 2022. Toimitusjohtaja, Laitilan Puhelin Osk. Laitila. Keskustelu 10.03.2022.

Porkka Ari. 2022. Myyntipäällikkö, Webropol. Puhelinkeskustelu 03.02.2022

Salonen K. 2013 ” Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön: opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle” Viitattu 07.02.2022

https://samk.finna.fi/

Tesla www-sivut” Powerwall” Viitattu 20.03.2022

https://www.tesla.com/fi_fi/powerwall

Tietosuojavaltuutetun toimisto www-sivut 2022 ”Henkilötietojen minimointi tieteellisessä tutkimuksessa” Viitattu 13.02.2022

https://tietosuoja.fi/etusivu

Tilastokeskus www-sivut ”Kokonaistutkimus” Viitattu 12.02.2022

https://www.stat.fi/index.html

Traficom www-sivut. ”Netti-tv ohitti perinteisen tv-katselun alle 45-vuotiaiden keskuudessa” Viitattu 06.02.2022

https://www.traficom.fi/fi/ajankohtaista/netti-tv-ohitti-perinteisen-tv-katselun-alle-45-vuotiaiden-keskuudessa

Traficom www-sivut. ” Suomesta poistetaan kupariverkon liittymiä ennätystahtia - Traficom valvoo asiakkaiden ja kilpailevien teleyritysten oikeuksia” Viitattu 06.02.2022

https://www.traficom.fi/fi/ajankohtaista/suomesta-poistetaan-kupariverkon-liittymia-ennatystahtia-traficom-valvoo-asiakkaiden

Tuotejohtaminen www-sivut ”Mitä on tuotejohtaminen?” Viitattu 09.03.2022

https://tuotejohtaminen.fi/mita-on-tuotejohtaminen/

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-kustannus Viitattu 12.02.2022

https://samk.finna.fi/

Valor: Suomen teletoimialaraportti 2022 Viitattu 11.02.2022

https://www.valor.fi/

Vilkka H. 2021. ”Näin onnistut opinnäytetyössä: ratkaisut tutkimuksen umpikujiin” Jyväskylä: PS-Kustannus. Viitattu 07.02.2022

https://samk.finna.fi/

Washington Post 2022 ” Elon Musk’s Starlink is keeping Ukrainians online when traditional Internet fails” Viitattu 19.03.2022
https://www.washingtonpost.com/technology/2022/03/19/elon-musk-ukraine-starlink/

Arvoisa Laitilan alueen yrityksen päättäjä!

Opiskelen taloushallinnon tradenomiksi Satakunnan ammattikorkeakoulussa tehden opinnäytetyöni Laitilan Puhelimelle ja LP Vahvavirralle. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa Laitilan alueen yritysten kokemuksia Laitilan Puhelimen sekä LP Vahvavirran tuotteista ja palveluista tulevaisuuden asiakaskokemuksien parantamiseksi. Tämän viestin mukana tulevan kyselyn jokainen vastaus on kartoituksen onnistumisen ja luotettavuuden kannalta erittäin tärkeää.

Jokainen kyselyyn vastannut saa jättää yhteystietonsa arvontaa varten, jonka palkintona toimii Samsung Galaxy S21 -älypuhelin. Arvontaan osallistuneiden yhteystiedot eivät ole kytköksissä itse kyselyn vastauksiin.

Kyselyssä on 9 kohtaa, joista 2. 4. 7. ja 8. ovat monivalintakysymyksiä, sekä loppuun on varattu avoin kommenttikenttä. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja täysin anonyymia, jolloin luottamuksellisesti käsitellyt ja analysoidut, kokonaistuloksina julkaistavat vastaukset eivät ole yhdistettävissä yksittäisiin vastaajiin.

Kysely on vastattavissa 'Take the survey' -painikkesta 14.02-23.02.2022 12.00 välisenä aikana ja siihen vastaaminen kestää noin 5 minuuttia. Mikäli teillä on kysyttävää kyselyyn liittyen, olettehan yhteydessä Laitilan Puhelimeen tai Cristian Kuusistoon.

Kiitos paljon jo etukäteen vastauksista!

Ystävällisin terveisin,
Cristian Kuusisto, cristian.kuusisto@student.samk.fi
Satakunnan ammattikorkeakoulu

Take the Survey

Yrityskartoitus koskien Laitilan Puhelimen ja LP Vahvavirran tuotteita ja palveluita

Muistutusviesti koskien 14.02.2022 lähetettyä kyselyä, jonka vastausaikaa on vielä jäljellä 23.02.2022 kello 12.00 asti. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 5 minuuttia ja vastaaminen on täysin vapaaehtoista, sekä anonyymia.

Jokainen kyselyyn osallistunut voi halutessaan jättää yhteystietonsa arvontaa varten, jonka palkintona on Samsung Galaxy S21 -älypuhelin. Yhteystietoja ei yhdistetä kyselyn vastauksiin.

Take the Survey

Laitilan Puhelin Osk & LP Vahvavirta

Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (*) ja ne tulee täyttää lomakkeen lähettämiseksi.

1. Oletko Laitilan Puhelin Osk:n tai LP Vahvavirran asiakas? *

	Kyllä	En
	○	○

2. Mitkä listatuista yrityspalveluista tiedät Laitilan Puhelimen ja LP Vahvavirran tarjoavan? *

- ☐ Sähköurakointi
- ☐ Lämpökuvaus
- ☐ Kameravalvonta
- ☐ Internet-liittymät
- ☐ Palomuuripalvelut
- ☐ Konesalipalvelut: Sis. tallennus ja palvelin kapasiteetti
- ☐ Kommunikaatiojärjestelmä-/vaihdepalvelut
- ☐ Sähkösuunnitelmat
- ☐ Sähkötarvikkeiden ja IT-tarvikkeiden myymälämyynti
- ☐ Kiinteistöautomaatio
- ☐ Kaapeli-TV
- ☐ En mitään yllämainituista

3. Kuinka hyvin tunnet LP Vahvavirran palvelut? *

	En ollenkaan	Heikosti	Kohtalaisesti	Hyvin
	○	○	○	○

4. Miten kuvailisit Laitilan Puhelimen ja LP Vahvavirran liiketoimintaa 2022? *

- ☐ Paikallinen
- ☐ Teknologisesti kyvykäs
- ☐ Edullinen
- ☐ Tuottaa toimivia teknisiä ratkaisuja
- ☐ Joustava ja ketterä
- ☐ Vanhan aikainen
- ☐ Pitää minkä lupaa
- ☐ Avoin kommentti

Laitilan Puhelin Osk & LP Vahvavirta

Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (*) ja ne tulee täyttää lomakkeen lähettämiseksi.

5. Järjestä seuraavat toimijat tunnetuusjärjestykseen IT-/Teleoperointialalla

Laitilan Puhelin	Valitse
Vakka-Suomen Puhelin	Valitse
Tietopartio	Valitse
TopTeam	Valitse
Wisdomic	Valitse
Tietokeskus	Valitse
DNA/Telia/Elisa	Valitse

6. Järjestä seuraavat toimijat luotettavuusjärjestykseen Sähköurakointialalla *

LP Vahvavirta	Valitse
RS-Sähkötekniikka	Valitse
Teletoimi	Valitse
JMT-Service	Valitse
Vakkaservice	Valitse
Vertek	Valitse

7. Mitä erityisesti arvostat teleoperoinnissa? *

- [ ] Edullisuus
- [ ] Luotettavuus
- [ ] Yrityspalveluiden monipuolisuus
- [ ] Kumppanuus
- [ ] Henkilökohtainen myyntihenkilö/-palvelu
- [ ] Valtakunnallisuus
- [ ] Jokin muu, mikä?

8. Mitä erityisesti arvostat automaatio ja sähköurakoinnissa? *

- [ ] Edullisuus
- [ ] Vasteaika asiakkaan tarpeisiin
- [ ] Asiantuntemus
- [ ] Henkilökohtainen kontakti asiantuntijaan
- [ ] Sertifioitu kyvykkyys mittauksiin ja analyyseihin
- [ ] Vastuullisuus
- [ ] Jokin muu, mikä?

9. Avoin palaute Laitilan Puhelin Osk:lle tai LP Vahvavirralle

Laitilan Puhelin Osk & LP Vahvavirta

Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (*) ja ne tulee täyttää lomakkeen lähettämiseksi.

10. Voit jättää tähän yhteystietosi, jos haluat osallistua Samsung Galaxy S21 -älypuhelimen arvontaan. Yhteystietoja ei liitetä kyselyn vastauksiin.

Etu- ja Sukunimi

Puhelinnumero

Sähköposti

Edellinen Lähetä

Laitilan Puhelin
Powerpoint.pptx