

ASIAKKAAN ODOTUKSET MÄÄRÄALAN KAUPASSA

Iina Hellström

Opinnäytetyö
Maanmittaustekniikka
Insinööri (AMK)

2022

Maanmittaustekniikka
Insinööri (AMK)

Tekijä	lina Hellström	Vuosi	2022
Ohjaaja	Sami Porsanger		
Toimeksiantaja	Maanmittauslaitos		
Työn nimi	Asiakkaan odotukset määräalan kaupassa		
Sivu- ja liitesivumäärä	34 + 10		

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa asiakkaan odotuksia määräalan kaupassa ja kaupanteon jälkeen Maanmittauslaitoksen määräalaprosessissa. Opinnäytetyössä kartoitettiin asiakkaan tiedonhakulähteitä määräalan kaupassa. Lisäksi selvitetään mitä asiakas odottaa Maanmittauslaitokselta määräalaprosessissa sekä kaupan teon että kiinteistönmuodostuksen jälkeen. Tutkimusaineistona toimi sähköpostikysely. Kysely lähetettiin Maanmittauslaitoksen asiakkaille, jotka olivat ostaneet määräalan ja hakeneet sille lainhuutoa helmi-maaliskuussa 2022.

Opinnäytetyön tuloksena selvisi, että määräalan kauppaan etsitään neuvoja useista lähteistä. Asiakkaat odottavat, että he pääsevät osallistumaan asiansa käsittelyyn Maanmittauslaitoksessa. Tärkeää on, että rajat ovat maastoon pysyvästi merkitty ja kiinteistön ulottuvuus tiedossa ja kartalta nähtävissä.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää Maanmittauslaitoksen palveluiden kehittämisessä. Saadut tulokset tukevat nykyisten toimintojen kehityskulkuja, mutta joiltain osin toimintaa voidaan kehittää tukemaan vielä enemmän asiakkaiden toiveita.

Avainsanat määräala, kiinteistökauppa, Maanmittauslaitos, lainhuuto, lohkominen

Study Programme in Land Surveying
Engineering
Bachelor of Engineering

Author	lina Hellström	Year	2022
Supervisor	Sami Porsanger		
Commissioned by	National Land Survey of Finland		
Subject of thesis	Customer Expectations in the Conveyance of an Unseparated Parcel		
Number of pages	34 + 10		

The purpose of this study is to explore customer expectations in the conveyance of an unseparated parcel. Study looks closely customer expectations before and after the sale of an unseparated parcel in the process of forming real estate unit by National Land Survey of Finland.

Study material for this study was collected by e-mail enquiry between February and March 2022. Enquiry was sent to customers of National Land Survey of Finland who had applied registration of title for an unseparated parcel.

Result of this study was that customers search for advice for the conveyance of an unseparated parcel in many different sources. Customers expect that they can participate in the land division process. As a result of the surveying process the borders are expected to be marked by boundary marks and the dimension of property is known. The results gained from this study can be used while developing the services of National Land Survey of Finland.

Key words

an unseparated parcel, parceling out,
registration of title, National Land Survey of Finland

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 MÄÄRÄALAN KAUPPA JA MÄÄRÄALAPROSESSI	8
2.1 Määräalan kauppa asiakkaan näkökulmasta	8
2.2 Määräalaprosessi.....	10
2.3 Maanmittauslaitoksen strategia ja asiakaslähtöisyys	11
3 TUTKIMUSAINEISTO.....	13
3.1 Kyselytutkimus tutkimusaineistona	13
3.2 Kyselytutkimuksen toteutus	15
4 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET	17
4.1 Taustaa vastauksille	17
4.2 Tiedonhaku määräalan kauppaa varten.....	20
4.3 Asiakkaan odotukset määräalaprosessissa	23
4.4 Odotukset lohkomisen jälkeen	26
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	30
6 POHDINTA.....	33
LÄHTEET	35
LIITTEET.....	38

KÄYTETYT MERKIT JA LYHENTEET

KMA	Kiinteistönmuodostamisasetus 1189/1996
KML	Kiinteistönmuodostamislaki 554/1995
KVP	Kiinteistövaihdamman palvelu
MK	Maakaari 540/1995
MML	Maanmittauslaitos
UMA	Maanmittauslaitoksen tuotannon toimintayksikön uudet kiinteistöt ja maanmittaus -tulosityksikkö

1 JOHDANTO

Maanmittauslaitos on viime vuosina tavoitteellisesti pyrkinyt tekemään toimintaansa asiakaslähtöisemmäksi. Asiakas on toiminnan keskiössä. Palvelua tarjotaan eri asiointikanavissa, mutta pääasiallisesti asiointikanavaksi on tulossa sähköiset asiointipalvelut. Erilaisissa vahvan tunnistautumisen asiointipalveluissa asiakkaan on mahdollista tehdä kiinteistökaupat, hakea maanmittaustoimitusta tai vaikka tarkistaa oman kiinteistön tiedot.

Vuosittain Maanmittauslaitoksella suoritetaan tuhansia lohkomisia. Vuonna 2021 Maanmittauslaitoksella lohkomistoimituksessa muodostettiin 16 352 kiinteistöä. (Maanmittauslaitos 2022a.) Kun Maanmittauslaitos saa kaupanvahvistajalta tai Kiinteistövaihdannan palvelusta tiedon tehdyistä määräalan kaupoista, käynnistyy prosessi, jonka lopputuloksena on uusi kiinteistö. Määräalalle myönnetään ensin lainhuuto ja sen jälkeen määräala käy läpi kiinteistönmuodostustoimituksen.

Opinnäytetyön tarkoitus on kartoittaa asiakkaan odotuksia määräalan kauppaan liittyvissä asioissa. Asiakkaan odotuksia kartoitetaan kahden tutkimuskysymyksen avulla:

1. Mistä asiakas etsii tietoa määräalan kauppaa varten?
2. Mitä asiakas odottaa asiansa käsittelyltä Maanmittauslaitoksen määräalaprosessissa?

Määräalaprosessiksi katsotaan tässä opinnäytetyössä ne toimenpiteet, joita Maanmittauslaitoksessa tapahtuu siitä hetkestä, kun Maanmittauslaitos saa tiedon kaupoista siihen saakka, kunnes määräalasta muodostettu kiinteistö merkitään lainvoimaisena kiinteistörekisteriin. Taustaksi luodaan katsaus määräalaprosessiin sekä asiakkaan että Maanmittauslaitoksen näkökulmasta ja tarkastellaan, miltä osin asiakkaan on mahdollisuus ottaa osaa prosessiin.

Aineisto tutkimukseen kerättiin sähköpostikyselyllä. Kyselyn sisältö rakennettiin yhdessä työn toimeksiantajan Maanmittauslaitoksen tuotannon toimintayksikön uudet kiinteistöt ja maanmittaus -tulosyksikön kanssa. Toimeksiantaja on tuonut mukaan omat näkemyksensä siitä, millaisiin kysymyksiin asiakkailta halutaan vastauksia. Maanmittauslaitoksessa toteutetaan vuosittain yleisiä asiakastytyväisyyskyselyitä, mutta vastaavaa määrääalan ostaneille asiakkaille kohdennettua kyselyä ei ole aiemmin tehty. Tavoitteena on, että Maanmittauslaitoksen toimintaa voitaisiin kehittää nyt asiakkailta saatavan palautteen avulla.

Työskentelen itse Maanmittauslaitoksessa palveluneuvojana. Työssäni kohtaan päivittäin asiakkaiden kysymyksiä liittyen maakauppoihin, määräaloihin ja kiinteistönmuodostukseen, joten opinnäytetyön aihe tuntui omalta. Opinnäytetyön tuloksista minulla oli joitain ennako-oletuksia ja työtä tehdessä onkin ollut tärkeää pitää ennako-oletukset erillään tutkimuksesta. Työn kautta syntyneistä ennako-oletuksista on ollut hyötyä tutkimusaineiston keruuta suunniteltaessa. Lisäksi oman työn kautta saatu kokemus on auttanut opinnäytetyön analyysin, johdopäätösten ja pohdintaosion jäsentelyä ja antanut valmiuksia tutkimuksen aineiston keruun suunnitteluun.

2 MÄÄRÄALAN KAUPPA JA MÄÄRÄALAPROSESSI

2.1 Määräalan kauppa asiakkaan näkökulmasta

Tässä luvussa tarkastellaan määräalan kauppaa ostajan näkökulmasta tilanteessa, jossa hän on tehnyt määräalan kaupat ja kiinteistönmuodostus tulee Maanmittauslaitoksen suoritettavaksi. Luvussa ei tarkastella muita menetelmiä, joilla lohkominen voi tulla suoritettavaksi. Kiinteistönmuodostamislaissa säädetään kiinteistötoimituksesta sen vireilletulosta, suorittamisesta ja rekisteröimisestä. Paikoitellen laissa otetaan kantaa asianosaisen mahdollisuuksiin osallistua toimitukseen. Myös muut lait, kuten hallintolaki, ohjaavat viranomaistoimintaa.

Asiakkaan ajatus maan ostamisesta on voinut muodostua jo kauan ennen itse määräalan kauppaa. Mielessä ei välttämättä ole ollut määräalan osto, vaan ajatuksena on voinut olla esimerkiksi kesämökki, metsän tai lisämaan hankinta. Tarvittaessa asiakas etsii tietoa määräalan kaupoista eri lähteistä. Määräalan kaupassa sovelletaan samoja säännöksiä kuin kiinteistön kaupassa, joten asiakkaan valittavaksi tulee tehdäänkö kauppa kaupanvahvistajan vahvistamana vai sähköisessä kaupankäyntijärjestelmässä. (Maakaari 2:1–2 §.) Sähköisenä kiinteistökaupan voi tällä hetkellä allekirjoittaa ainoastaan Maanmittauslaitoksen kiinteistövaihdannan palvelussa. Palvelu vaatii vahvaa tunnistautumista ja kauppa tehdään kauppakirjan muotoilusta allekirjoituksiin sähköisesti. (Maanmittauslaitos 2022b.)

Mikäli kaupanvahvistaja vahvistaa kaupan, on asiakkaan itse sovittava vahvistuksesta kaupanvahvistajan kanssa. Kaupanvahvistaja ilmoittaa tiedon tehdyistä kaupoista Maanmittauslaitokselle ja toimittaa samalla luovutuskirjan sähköisesti Maanmittauslaitokselle kiinteistönluovutusilmoituksen liitteenä. Asiakkaan halutessa, voi kaupanvahvistaja hakea ilmoituksen yhteydessä lainhuutoa. (Maanmittauslaitos 2020a.) Jos lainhuutoa ei tässä vaiheessa haeta, tulee ostajan hakea lainhuutoa itse kuuden kuukauden kuluessa luovutuskirjan allekirjoituksesta. (MK 11:1 §.)

Hakemuksen saapumisen jälkeen se otetaan käsittelyyn ja Maanmittauslaitos lähettää asiakkaalle tiedon käsittelijästä. Kun lainhuuto on lopullisesti ratkaistu, asiakas saa kirjallisen päätöksen asiasta. (MK 6:9 §.) Seuraavan kerran Maanmittauslaitos on asiakkaaseen yhteydessä kun toimitusinsinööri lähettää asiakkaalle kutsun toimituskokoukseen.

Asianosaisena toimituksessa voidaan katsoa olevan ”hakija ja muu henkilö, jonka oikeutta toimitus välittömästi koskee” (KML 17 §.) Tällaisia henkilöitä tyypillisimmin lohkomistoimituksessa ovat määräalan ostaja ja myyjä. Mikäli lohkomistoimituksen yhteydessä on tarpeen suorittaa muita toimituksia, esimerkiksi rajankäynti, ovat asianosaisia ne naapurikiinteistöjen omistajat, joiden oikeutta kyseinen rajankäynti koskee. Kiinteistön tai alueen omistajan puhevaltaa käyttää oikeudellisesti se, jolla on lainhuuto. (KML 18 §.) Määräalan lohkominen suoritetaan lainhuudon myöntämisen jälkeen. Määräalan omistajan ei tarvitse erikseen hakea lohkomista vaan toimitus tulee vireille, kun määräalan lainhuuto on merkitty lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin (KML 22 §.) Lohkominen suoritetaan kaupakirjaan perustuen. (KML 31 §.)

Toimituskokouksesta tiedotetaan toimituksen asianosaisille kutsukirjeellä (KML 168 §). Laissa säädetään asianosaisen oikeudesta päästä osalliseksi oman asiansa käsittelyyn. Toimitusmenettelyn käsikirjassa mainitaan, että asiakaslähdistä toimintatapaa on asiakkaan kuuntelu, kuuleminen sekä toiveiden huomioon ottaminen. Näillä on tärkeä rooli toimitusmenettelyssä. (Maanmittauslaitos 2022c.) Erikseen asianosaisen kuulemisesta säädetään hallintolain 34 §:ssä. Kiinteistönmuodostamisasetuksessa todetaan, että asianosaisille on varattava tilaisuus neuvotella tai sopia toimituskokouksessa asioista tarvittaessa. (KMA 41 §).

Asianosaisille taataan laissa ja asetuksessa mahdollisuuksia osallistua. Se päätävätkö he käyttää oikeuttaan jää jokaisen asianosaisen harkintaan. Mikäli asianosainen ei käytä oikeuttaan, voidaan asia hoitaa ilman asianosaisen osallistumista asian käsittelyyn. Toimituksen jälkeen asianosainen voi hakea muutosta toimituksessa tehtyyn ratkaisuun 30 päivän kuluessa toimituksen päättymisajankohdasta (Maanmittauslaitos 2022c; KML 231 a §.)

2.2 Määräalaprosessi

Lohkomisia tehdään Maanmittauslaitoksessa sekä niissä kunnissa, joissa kunta kiinteistörekisterilain 5 §:n mukaisesti on asemakaava-alueella kiinteistörekisterin ylläpitäjä. (kiinteistörekisterilaki 5 §.) Tässä opinnäytetyössä keskitytään tarkastelemaan määräalan muodostamista kiinteistöksi vain Maanmittauslaitoksen näkökulmasta. Kiinteistörekisteriä ylläpitävillä kunnilla voi olla omat käytäntönsä lohkomisissa asemakaava-alueella, mutta niitä ei tarkastella tämän opinnäytetyön yhteydessä. Mainittakoon kuitenkin, että kaikki lainhuudot ratkaistaan Maanmittauslaitoksessa (MK 5:2 §). Kaupan kohteena ollut määräala käy Maanmittauslaitoksessa läpi eri toimenpiteitä, joista laissa säädetään. Tässä opinnäytetyössä kutsutaan näiden toimenpiteiden sarjaa määräalaprosessiksi.

Määräalalle ei löydy suoraa määritelmää laista (Hyvönen 2001, 8). Kiinteistönmuodostamislainsäädännön ja maakaaren määräämä määritellään eri tavoin. Veikko O. Hyvönen kuvaa Kiinteistönmuodostamisoikeus II:ssa maakaaren määrääalan olevan toiselle omistusoikeuksin luovutettu tai siirtynyt rajoiltaan määritelty alue kiinteistöstä tai jostain muusta rekisteriyksiköstä. Hänen mukaansa kiinteistönmuodostamislain määräämä taasen ”*määräala on omistusoikeuksin saatu taikka näin luovutettavaksi tarjottu tai varattu itsenäisenä käyttöyksikkönä käytettäväksi tarkoitettu rajoiltaan määrätty maa- tai vesialue kiinteistöstä tai yhteisalueesta taikka muusta rekisteriyksiköstä*” (Hyvönen 2001, 8). Tarkoitus on, että määräala ei määräalaksi jää, vaan se lohkotaan omaksi kiinteistöksi.

Maanmittauslaitos saa tiedon tehdyistä määräalan kaupoista kaupanvahvistajan ilmoituksen kautta. Mikäli kauppa on tehty Maanmittauslaitoksen kiinteistövähdännän palvelussa, tulee ilmoitus kaupanteosta reaaliaikaisesti. Jokainen ilmoitus käydään manuaalisesti läpi ja kirjataan kauppahintarekisteriin. Tässä vaiheessa määräala saa yksilöivän tunnuksen, joka merkitään kiinteistörekisteriin. (kiinteistörekisteriasetus 6 §). Samalla saantotieto siirtyy nähtäväksi lainhuutotodistukselle. Kesäkuusta 2020 lähtien kaupanvahvistaja on kaupanvahvistajan ilmoituksen yhteydessä voinut lähettää asiakkaan puolesta tiedot lainhuutotodistuksesta varten Maanmittauslaitokselle (Maanmittauslaitos 2020a). Kiinteistövähdännän palvelussa lainhuuto tulee vireille automaattisesti kaupan allekirjoitushetkellä (Maanmittauslaitos 2022d).

Vuoden 2018 alussa Maanmittauslaitoksessa otettiin käytäntöön MEKA/ko hankkeen johdosta määräalaproessi, jossa toimitusinsinööri ratkaisee sekä lainhuudon että suorittaa lohkomisen. Prosessissa uutta oli muun muassa, että sama työntekijä hoitaa asiakkaan asian alusta loppuun. (Maanmittauslaitos 2020b.) Kun määräalan lainhuuto on tullut vireille, määräytyy asialle toimitusinsinööri, joka ratkaisee lainhuudon tarvittavin dokumentein. Lain mukaan lohkomistoimitus on tullut vireille siinä vaiheessa, kun kaupanvahvistajan ilmoitus on käsitelty ja saanto merkitty lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin (KML 22 §).

Lohkomisessa rajoiltaan luovutuskirjassa määrätty määräala muodostetaan itsenäiseksi kiinteistöksi tai se voidaan siirtää toiseen jo olemassa olevaan kiinteistöön (Hyvönen 2001, 180). Kun lainhuuto on ratkaistu, kutsuu toimitusinsinööri koolle lohkomisen toimituskokouksen. Asianosaisille tiedotetaan toimituksen aloittamisesta kutsukirjeellä (KML 168 §). Kutsukirjeen tulee olla toimitettu asianosaisille postitse tai muulla tavoin todisteellisesti 14 päivää ennen alkukokousta (KML 169 §). Pääasiallisesti lohkomisiin kutsukirjeet toimitetaan postitse. Mikäli asiakas on ottanut käyttöön suomi.fi-asiointin, kutsukirjeet toimitetaan suomi.fi-palvelun kautta.

Määräalan lohkomisen suoritetaan kauppakirjan mukaisesti. (KML 31 §.) Mikäli on tarpeen, voidaan lohkomisen yhteydessä suorittaa muita kiinteistönjaotukseen liittyviä toimituksia. (KML 16 §). Toimitus voidaan rekisteröidä heti, mikäli kaikki asianosaiset näin hyväksyvät. Muissa tapauksissa toimitus rekisteröidään valitusajan jälkeen tai kun mahdollinen valitus on lopullisesti ratkaistu. (KML 192 §.)

2.3 Maanmittauslaitoksen strategia ja asiakaslähtöisyys

Maanmittauslaitoksen toimintaa ohjaa sitä koskeva erityislainsäädäntö. Hallintolaki 434/2003 ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 ohjaavat viranomaistoimintaa yleisesti. Varsinaista tuotannon toimintaa ohjaavat muun muassa kiinteistönmuodostamislaki 554/1995 sekä maakaari 540/1995. Lisäksi erilaiset muut säädökset ja asetukset asettavat raameja toiminnalle. Vaikka lait

ja asetukset toimivat perustana toiminnalle (perustuslaki 2 §), voidaan muilla toimintatavoilla vaikuttaa paljon siihen, miten asiakkaan odotuksiin palvelussa vastataan.

Asiakkaan odotuksilla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa asiakkaan odotuksia palvelun laadusta, toiminnasta ja lopputuloksesta. Maanmittauslaitos mittaa vuosittain asiakkaidensa tyytyväisyyttä palvelun laatuun asiakastyytyväisyyskyselyllä. Asiakastyytyväisyyskyselyissä saatetaan sivuta odotuksia, mutta kyselyt ovat pääasiassa keskittyneet selvittämään saadun palvelun laatua. Viime vuosina asiakastyytyväisyyskyselyitä on laajennettu koskemaan Maanmittauslaitoksen eri palvelukanavia. Laajennus juontaa MML:n uudesta strategiasta. Yhdeksi keskeiseksi strategiseksi tavoitteeksi on valittu laadukkaat ja turvalliset palvelut kaikille asiakkaille. Nykyinen voimassa oleva toimintastrategia on laadittu vuosille 2020–2023 (Maanmittauslaitos 2022e).

Maa- ja metsätalousministeriön ja Maanmittauslaitoksen tulossopimuksessa vuosille 2021–2025 on kirjattu Maanmittauslaitoksen tulostavoitteista. Toiminnallisen tuloksellisuuden edellytyksinä on asiakaslähtöinen avoin ja ennakoiva toiminta. (Maanmittauslaitos 2017.) Tulostavoitteessa edellytyksenä on, että toiminta on asiakaslähtöistä. Tämä näkyy useissa MML:n toimintaohjeissa. Uuden strategian myötä asiakaslähtöisyyttä on korostettu yhä enemmän käytännön toiminnassa.

Sekä Maanmittauslaitoksen strategiassa että tulossopimuksessa on nostettu esiin digitaaliset palvelut. Strategiaan on kirjattu sähköisten palveluiden olevan pääasiallinen asiointitapa. Sähköiset palvelut on tarkoitus tuottaa asiakasyhteistyön perusteella (Maanmittauslaitos 2019).

Maanmittauslaitoksen tuotannon tulosityksiköissä ollaan määräläpöprosessin eri vaiheissa asiakkaan kanssa tekemisissä. Uudet kiinteistöt ja maanmittaus -tulosityksikkö ratkaisee määräläpöalan ostajan lainhuudon ja suorittaa lohkomisen. Mikäli asiakas etsii neuvoa kaupantekoon Maanmittauslaitoksesta ennen kauppaa, hänen viesteihinsä vastaa tietopalvelut -tulosityksikköön kuuluva asiakaspalvelu. Jokaisessa tuotannon toimintayksikön tulosityksikössä ollaan asiakkaiden kanssa tekemisissä ja kaikessa toiminnassa pyritään korostamaan asiakaslähtöisyyttä.

3 TUTKIMUSAINEISTO

3.1 Kyselytutkimus tutkimusaineistona

Opinnäytetyön tuloksen saavuttamiseksi kerätty aineisto hankittiin kyselyn avulla. Kysely toteutettiin Webropol-kyselynä määräälan ostaneille Maanmittauslaitoksen asiakkaille. Sähköpostikysely on kyselymenetelmänä nopea ja vastaukset ovat helposti luettavissa. Vastaukset ovat helposti hyödynnettävissä ilman mahdollisia tuloksia väärentäviä syöttövirheitä. (Valli 2018, 88.) Tässä tutkimuksessa otos oli laaja, joten tulosten tulkitseminen on helpompaa, kun aineisto on valmiiksi sähköisessä muodossa. Lähes kaikissa Maanmittauslaitokseen saapuneissa lainhuutohakemuksissa on sähköpostiosoite, joten oli mahdollista olettaa, että kyselyn vastaaja osaa tietokonetta käyttää ja on siten kykeneväinen vastaamaan kyselyyn.

Keskustelimme toimeksiantajan kanssa otannan laajuudesta. Toimeksiantajan toiveissa oli saada mahdollisimman kattava otos, mutta aika toimi rajoitteena otannan saavuttamiselle. Kovin pitkään ei ollut mahdollista odottaa tulosten saavuttamista. Tässä tutkimuksessa katsottiin riittäväksi otannaksi 100 vastausta. Vallin mukaan otannan koko on riippuvainen perusjoukon koosta ja tutkittavasta asiasta. Yleensä otos jää alle 20 prosenttiin perusjoukosta. (Valli 2018, 89.) Määräalan kauppvoja tapahtuu vuosittain tuhansia, joten perusjoukonkin tulee olla melko suuri, jotta otanta on luotettava. Perusjoukko muodostui 404 henkilöstä ja vastausprosentti mukaili 20 prosenttia.

Maanmittauslaitos kysyy asiakkaidensa mielipidettä palvelun laadusta vuosittain. Viime vuosina asiakastytyväisyyskyselyiden vastausprosentti on 11–12. (Karhu 2022). Syksyllä 2021 on Maanmittauslaitoksessa tehty kysely asiakkaille, jossa palautetta on kysytty suoraan palvelutilanteen päätyttyä. Tässä kyselyssä vastausprosentti oli 13,6. Voisi olettaa, että kun kysely lähetetään mahdollisimman pian kauppohen jälkeen, niin vastaamisprosenttia saadaan kasvatettua.

Kyselyn suunnitteluvaiheessa oli tärkeää pohtia kyselyn rajausta. Maanmittauslaitoksen kiinnostuksenkohteina oli selvittää asiakkaidensa odotuksia. Rajaus sulki kyselystä pois ne potentiaaliset vastaajat, jotka ovat ostaneet määräalan kunnan rekisterinpitoalueelta. Nämä henkilöt eivät päädy Maanmittauslaitoksen asiakkaiksi, vaan lohkomisen suoritetaan kunnan toimesta. Mahdollisia etukäteen tehtäviä rajauksia voisivat olla rajata kysely koskemaan vain rakennuspai-kan ostajia. Päädyimme toimeksiantajan kanssa siihen, että etukäteen ei ole tarvetta rajata vastaajia muun kuin rekisterinpitoalueen suhteen.

Kyselyä hiottiin pitkään ja toimeksiantajan kanssa käytiin useita keskusteluita kyselyn sisällöstä. Suunnittelussa kiinnitettiin huomiota kysymysten päällekkäisyyden poistamiseen. On tärkeää, että verkkokyselyssä kysytään asioita tarkasti, jotta vältetään väärintulkittamiselta. (Valli & Perkkilä 2018, 102.) Tarkoilla kysymyksillä varmistetaan, että saadaan vastauksia juuri siihen mitä halutaan tutkia.

Kyselyä tehtäessä on huomioitava, että kyselyssä yksittäiset kysymykset voivat ohjata vastaajien tulkintoja kysymyksistä. Yksittäiset kysymykset voidaan nähdä yhtenä kokonaisuutena lomakekyselyssä (Selkälä 2013, 96). Selkälän mukaan lomakekyselyn suunnittelussa onkin otettava huomioon kysymysten viittaussuh- teiden yksiselitteisyys sekä päällekkäisyyksien välttäminen. Kysymykset olisi hyvä asettaa mielekkäiksi kokonaisuuksiksi, jolloin lukija ymmärtää ne yhtenä ko- konaisuutena. (Selkälä 2013, 96.)

Kyselyä oli pyritty tekemään niin, että toisiinsa olennaisesti liittyvät asiat ovat sa- malla sivulla. Tämä toi kyselyyn rakennetta ja luettavuutta. Kysymykset oli järjes- tetty niin, että alussa kysytään helpompia taustakysymyksiä ja enemmän pohdin- taa vaativat kysymykset olivat kyselyn keskivaiheilla. Näin saatiin pidettyä yllä vastaajan mielenkiintoa vastaamiseen, kun hän ei joudu heti alussa vastaamaan hankalampana kokemiinsa kysymyksiin.

3.2 Kyselytutkimuksen toteutus

Asiakaskysely kohdennettiin määräalan ostaneille asiakkaille, jotka olivat hakenneet lainhuutoa suomenkielisellä hakemuksella viimeistään viiden päivän sisällä kaupanteosta. Aikarajaus syntyi pitkälti teknisistä syistä johtuen. Kaupanvahvistajan ilmoitus tulee tehdä 2 päivän sisällä kaupasta ja Maanmittauslaitos käsittelee ilmoitukset manuaalisesti rekisteripalveluissaan. Kirjaamiasian katsotaan olevan vireillä, kun se esitetään viranomaiselle mutta käytännössä, mikäli hakemus tulee virka-ajan ulkopuolella, ei hakemusta saada heti vireille (MK 6:1 §). Nämä seikat aiheuttivat muutaman päivän viiveen aineiston keräämiseen.

Kysely lähetettiin 441 asiakkaalle, joista 104 vastasi kyselyyn. Vastausprosentti oli 23,6 %. Opinnäytetyön kyselyn kaupat on haettu kauppahintarekisterin kauposta ajalla 1.2.2022–8.3.2022. Vastaajista 18 oli tehnyt kaupat kiinteistövaihdannan palvelun kautta. Lähes 83 % kyselyyn vastanneiden asiakkaiden kaupista oli tehty kaupanvahvistajan vahvistamina. Vuonna 2021 sähköisen kiinteistövaihdannan kautta tuli 8,2 % kaikista lainhuutohakemuksista. (Maanmittauslaitos 2022f.) Määrä mukailee tehtyjen luovutusten määrää. Luku pitää sisälleen kaikki sähköisessä kiinteistönvaihdannassa tehdyt luovutukset. Määräalan kauppajien osuutta ei ole mahdollista erottaa luovutuksista. Kyselyyn vastanneista hieman suurempi osa näytti tehneen kaupat sähköisesti.

Asiakkaiden sähköpostiosoitteet poimittiin määräalakauppojen lainhuutohakemuksista. Tiedot määräalan kaupista haettiin kauppahintarekisteristä. Hakuehdoiksi asetettiin luovutuksen lajiksi kauppa ja kohteen lajiksi määräala. Aikarajaus asetettiin vuoden 2022 helmi-maaliskuun kauppoille. Kauppahintarekisterihaun perusteella kauppoja aikarajauksen mukaisena aikana oli 9.3. mennessä tehty 896 kappaletta. Tehdyistä kaupista 21 %:iin ei ollut haettu lainhuutoa 9.3. mennessä. Tiedot kauppahintarekisterihaun mukaisista kaupista ovat työn tekijän hallussa.

Kauppahintarekisterihaun lisäksi tehtiin manuaalista rajausta. Kauppojen joukosta poistettiin ne määräalan kaupat, joissa määräala sijaitsee kunnan rekisteripitoalueen puolella. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia asiakasodotuksia Maanmittauslaitosta kohtaan, joten muiden rekisteripitoalueiden kaupat eivät olisi antaneet vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tällaiset määräalat ovat saaneet -M50x-loppuisen tunnuksen.

Ennen aineiston keruuta jouduin pohtimaan tietosuojaa-asioita ja oikeutta käyttää tietoja lainhuutohakemuksilta. Tutkimus tehdään Maanmittauslaitokselle ja tutkimusaineisto luovutetaan toimeksiantajalle. Maanmittauslaitoksen tarkoitus aineiston keruulle on palvelun kehittäminen, ja opinnäytetyön tekijänä olen varmistanut vielä erikseen luvan aineiston keruuseen toimeksiantajan edustajalta.

Kysely lähetettiin asiakkaille 17 eri erässä 3.2.–10.3.2022 välisenä aikana. Erien suuruus vaihteli sen mukaan, kuinka paljon kauppvoja oli ollut ja lainhuutoja haettu. Kunnille tai valtion virastoille ei kyselysähköpostia lähetetty. Mikäli lainhuudon asiamiehenä oli asiakkaan sijaan pankki, asianajotoimisto tai kiinteistövälittäjä, ei kyselysähköpostia myöskään lähetetty. Tapauksia, joissa pankki, asianajotoimisto tai kiinteistövälittäjä toimi hakemuksen asiamiehenä oli 74. Kysely suljettiin vastauksilta 21.3.2022.

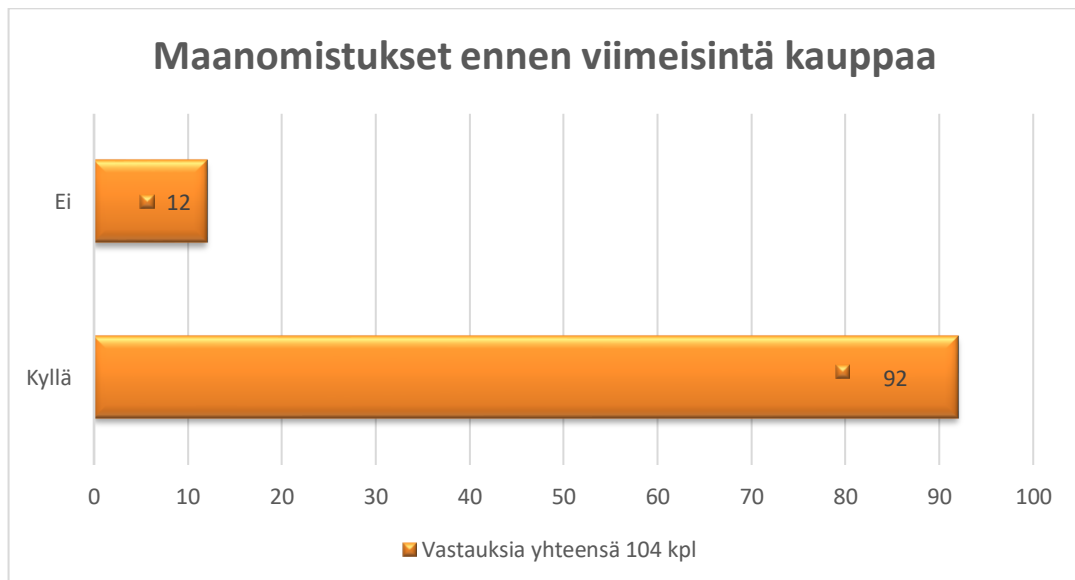
Kysely koostui 12 kysymyksestä. Kysymyksistä neljä oli taustakysymyksiä, joissa kysyttiin taustatietoja asiakkaasta tai hänen hankkimastaan määräalasta. Muut kysymykset käsittelivät asiakkaan kokemuksia kaupanteosta ja odotuksia Maanmittauslaitosta kohtaan määräalaprosessin aikana. Kyselysähköpostin mukana lähetettiin saateviesti, jossa kerrottiin mitä kyselyllä yritetään tavoitella. Kysymykset ja saateviesti ovat tutkimuksen liitteenä. (Liite 1 ja 2)

4 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET

4.1 Taustaa vastauksille

Kyselyyn vastanneista 95 vastaajaa kertoi tehneensä kaupat yksityishenkilönä. Loput vastaajista olivat edustaneet yritystä tai yhteisöä määrälakauppaa tehdessään. Yksityishenkilönä vastanneiden määrä oli suuri, mutta odotuksena oli, että vastaukset tulevat pääasiassa yksityishenkilöiltä. Koska yritysten tai yhdistysten edustajien vastaukset jäivät vähäiseksi, ei vastauksista voida tehdä yleisiä johtopäätöksiä.

Suurin osa vastaajista omisti maata jo ennen viimeksi tekemäänsä kauppaa. Vastaajista 12 ilmoitti, että nyt tehty kauppa oli heidän ensimmäinen maakaupansa. (Kuvio 1.) Kaikista kyselyyn vastanneista 56 oli syntynyt vuosina 1951–1970. Vuosina 1971–1990 syntyneiden vastaajien osuus joukosta oli 37 vastaajaa. Vuoden 1991 jälkeen syntyneitä vastaajia oli vain kaksi ja ennen 1950 syntyneitä vastaajia oli 9 yhdeksän.



Kuvio 1. Maanomistukset ennen nyt toteutunutta kauppaa vastauksittain

Ostetuista määräaloista 52 % oli vastaajien mukaan tarkoitettu maa- ja metsätalous alueeksi. Maanmittauslaitoksen kauppahintarekisteriin merkittyjen luovutus-tietojen mukaan vastanneiden määräaloista 54 % oli käyttötarkoitukseltaan maa- ja metsätalousaluetta. Kyselyyn vastanneista 21 % ostanut vastauksensa mukaan rakennuspaikaksi tarkoitettua määrää. Vastaavasti kauppahintarekisterissä asuin- tai lomarakennuspaikkoja oli 40 % vastanneiden määräaloista. Avoi-meen tekstikenttään oli vastannut 27 %. Tämä osuus kuvasti 28 vastaajaa. Heistä 13 ilmoitti ostaneensa lisämaata nykyiseen kiinteistöön.

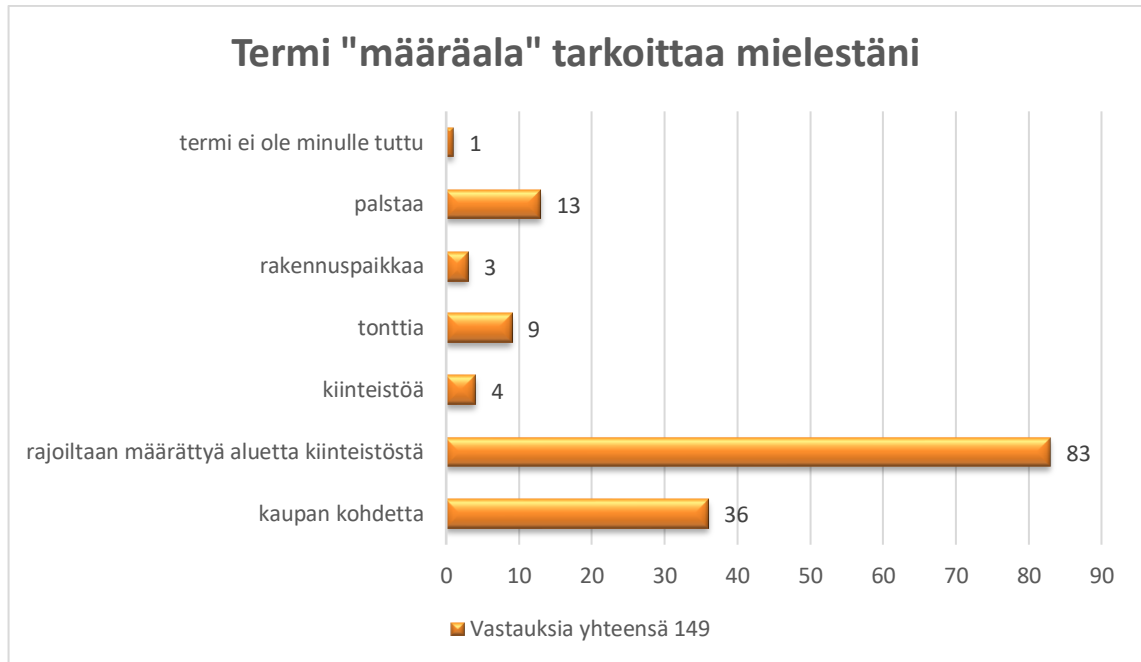
Rakennuspaikan ostaneista vastaajista 8 oli syntynyt vuosina 1971–1990 ja 12 oli syntynyt vuosina 1951–1970. Vastaavasti maa- ja metsätalousalueen osta-neista vastaajista 23 oli syntynyt vuosina 1971–1990 ja 26 vuosina 1951–1970. 1991 tai sen jälkeen syntyneet vastaajat olivat ostaneet maa- ja metsätalousalu-teen. 1930–1950 syntyneiden vastaukset jakautuivat tasaisesti maa- ja metsäta-lousalueen, rakennuspaikan ja muun käyttötarkoituksen välillä

Lähtöoletuksena oli, että sellainen henkilö, joka jo ennestään on omistanut maata, tietäisi kiinteistökaupasta jotain. Vastaavasti ensimmäistä kauppaansa te-kevä joutuisi ottamaan enemmän selvää kaupan kulusta ja määrääloprosessista. Toisaalta taas omat kokemukset työstä asiakaspalvelussa antavat osviittaa siitä, että neuvoo kysyvät yhtä lailla ne, jotka tekevät ensimmäistä kauppaansa ja ne, joilla takana on useita maakauppoja.

Asiakaspalvelutyössä olen kohdannut usein kysymyksiä määrääloprosessin muodosta-misesta kiinteistöksi. Välillä kysyjälle ei ole ollut ennestään selvää, että määrää-loprosessin kauppaa seuraa lohkomistoimitus. Määrääloprosessin merkitys ja ylipäätään määrää-loprosessin käsite on aika ajoin asiakkaille epäselvä. Yhtenä taustakysymyksenä selvi-tettiin, onko asiakkaille termi ”määräloprosessi” tuttu. Vaikkakin määräloprosessi olisi terminä tuttu, ei ostaja välttämättä osaa odottaa, että hänen määrääloprosessinsa lohkotaan kiin-teistöksi tai missä järjestyksessä määrääloprosessi etenee.

Määräloprosessin termin tunnettuutta kysyttäessä vastausvaihtoehtona oli erilaisia kiin-teistösanastoon liittyviä termejä. Muutama vastausvaihtoehtoista voi viitata niin määrääloprosessiin kuin kiinteistöönkin. Esimerkiksi kaupan kohteen voidaan ymmärtää koskevan määrääloprosessia, vaikka se ei itsessään määrääloprosessia tarkoita. Jo kyselyä teh-dessä otettiin huomioon, että asiakkaalle ei välttämättä ole mitään merkitystä

sillä, mitä määräala tarkoittaa. Hänen tähtäimessään voi olla omistaa asunto, koti, mökki tai vaikkapa metsää. Tämä tulee hyvin esille vastauksissa kysymykseen, jossa oli kysytty käyttötarkoitusta asiakkaan ostamalle määräalalle.



Kuvio 2. Määräala-termin tunnettuus

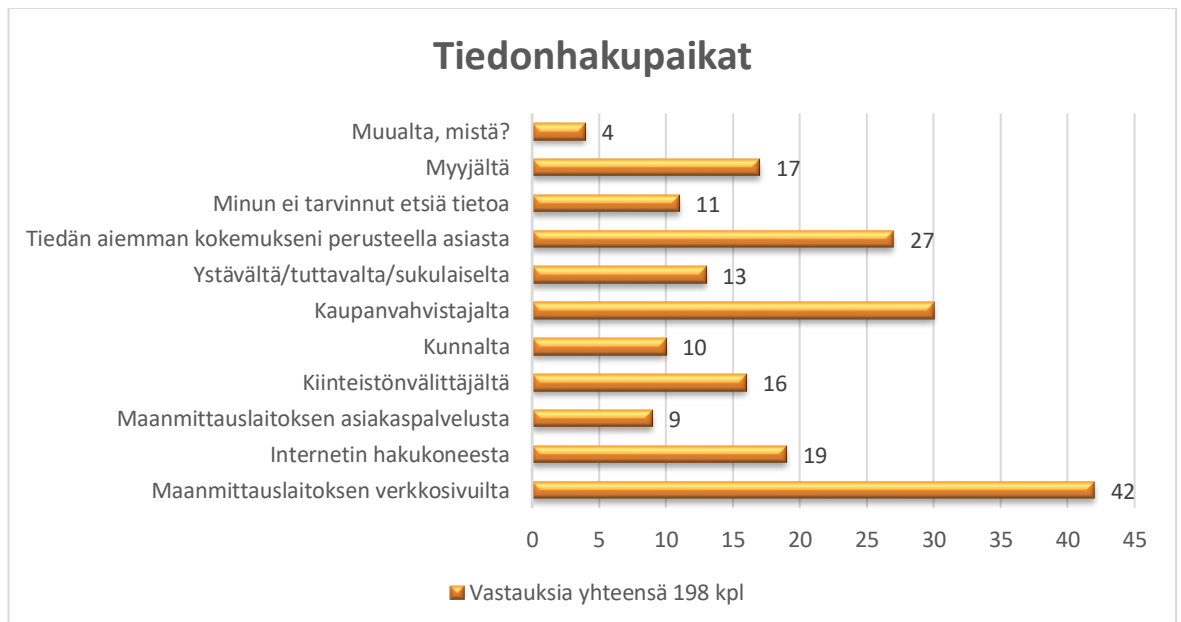
Vastaajista 83 vastaajaa oli vastannut, että termillä tarkoitetaan rajoiltaan määritettyä aluetta kiinteistöstä. Selkeästi paljon vastauksia keräsi vaihtoehto "kaupan kohdetta". Yhteensä 27 vastaajaa vastasi kysymykseen "termi ei ole minulle tuttu", "kiinteistöä", "tonttia" tai "palstaa". Tämä on otoksen kokonaismäärästä n. 25 %.

Vastauksista voidaan päätellä, että asiakkaille määräala on tuttu termi. Ymmärretään, että termillä tarkoitetaan rajoiltaan määrättyä aluetta kiinteistöstä, joka on kaupan kohteena. Sitä, onko määräalan oikeudellinen asema asiakkaalle selkeä, ei tässä kysymyksessä selvitetty ja määräalan merkityksen ymmärtämisestä ei voida tehdä johtopäätöksiä. Nämä taustakysymykset auttoivat ymmärtämään vastaajien muita vastauksia paremmin ja loivat kokonaiskuvaa siitä, miten asiakas ymmärtää määräalan kaupan.

4.2 Tiedonhaku määräalan kauppaa varten

Kiinteistön tai määräalan ostaminen voi olla yksi taloudellisesti suurimpia hankintoja, joita ihminen tekee elämänsä aikana. Oletuksena oli, että ostopäätöstä harvemmin tehdään harkitsematta. Mikäli kaupassa jokin on epäselvää, epäselvyyteen pyritään hakemaan vastausta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää mistä asiakas hakee tietoa suunnitelleessaan kiinteistökauppaa. Lisäksi oli tärkeää tietää, löysikö asiakas ne tiedot, jotka hän kokee tarvitsevansa kaupan tekemiseen.

Vastaukset jakoutuivat paljon. Näyttää siltä, että tietoa etsittiin useista eri lähteistä. Vastaajista 42 kertoo etsineensä tietoa Maanmittauslaitoksen verkkosivuilta (Kuvio 3). Monet vastaajista olivat valinneet tässä kysymyksessä useampia vastausvaihtoehtoja. Vastauksia oli tähän kysymykseen yhteensä 198, mikä viittaa siihen, että moni vastaajista oli etsinyt tietoa useammasta kuin yhdestä paikasta. Yhdeksän vastaajaa oli ilmoittanut tiedonhakupaikaksi vain Maanmittauslaitoksen. Pelkän kaupanvahvistajan oli vastannut viisi vastaajaa ja vain kiinteistövälittäjän oli valinnut neljä vastaajaa.



Kuvio 3. Kaupanteon avuksi tietoa etsittiin useasta eri lähteestä

Vastaajista 30 oli etsinyt neuvoja kaupantekoon kaupanvahvistajalta. Lain kaupanvahvistajista 573/2009 mukaan kaupanvahvistajan tehtävänä on vahvistaa

luovutus. Ennen kiinteistön luovutuksen vahvistamista tulee kaupan osapuolten henkilöllisyys sekä kohteen kiinteistötunnus tarkastaa. Lisäksi on tarkastettava, että luovutuskirja on tehty maakaaren 540/1995 2 luvun 1 §:ssä säädetyllä tavalla. (laki kaupanvahvistajasta 3 §.)

Laki kaupanvahvistajasta ottaa kantaa siihen ketkä voivat olla kaupanvahvistajia. Kaupanvahvistajia voivat toimia virka-asemansa perusteella tai Maanmittauslaitoksen määräyksestä. Maanmittauslaitoksen määräämällä kaupanvahvistajalla tulee olla riittävä perehtyneisyys ja muut edellytykset tehtävän hoitamiseen. (laki kaupanvahvistajasta 1–2 §.) Laissa ei kuitenkaan missään kohtaa edellytetä, että kaupanvahvistajan tulee toimensa vuoksi osata neuvoa määräalan ostamiseen liittyvissä seikoissa.

Kaupanvahvistajan tehtävä on neuvoa asiakasta hakemaan lainhuutoa kiinteistöluovutuksen yhteydessä. Vastaajista osa voi mieltää kaupanvahvistajan neuvot neuvoiksi juuri määräalan kauppaan liittyen. Suuri osa kaupanvahvistajista voi muun toimensa vuoksi olla asiantuntijoita muussa kiinteistökauppaa sivuvassa toimessa ja tämän vuoksi antaa muita neuvoja maakauppaan liittyen. Kyselyssä ei kysytty mitä neuvoja asiakas on hakenut, joten neuvonnan laatu jää arvoitukseksi.

Vastaajajoukosta 11 vastaajaa oli ilmoittanut, että ei joutunut etsimään tietoa kaupantekoon liittyen. Aiemman kokemuksensa perusteella määräalan kaupasta tiesi 27 vastaajista. Alle puolelle vastaajista määräalan kauppa oli vähintään jokseenkin tuttua. Osuus vastaa noin puolta siitä vastaajien joukosta, joka oli omistanut maata ennen tätä kauppa. Kun otetaan huomioon hankinnan arvo, on ymmärrettävää, että kaupan tekoon halutaan saada varmuutta. Tämä näyttäisi pitävänsä paikkansa huolimatta siitä, että maakauppoja olisi tehty aiemminkin.

Tarkemmin kysyttiin mistä asiakas löysi kaupantekoon tarvitsemansa tiedot. Vastausvaihtoehdot oli jätetty avoimiksi. Tähän kysymykseen vastasi 38 vastaajaa koko joukosta. Useampi vastaaja oli ilmoittanut, että etsi neuvoja kaupantekoon.

Neuvojen löytymiseen vastaaja ei ollut ottanut kantaa. Avoin kysymys ei välttämättä houkutellut vastaamaan. Vastauksista tuli ajatus, että osa ymmärsi kysymyksen jollain tapaa samaksi kuin edellisen.

Vastaajista 14 kertoi löytäneensä tarvitsemansa tiedot Maanmittauslaitoksen avulla. Näin vastannut on löytänyt tiedot joko Maanmittauslaitoksen verkkosivuilta tai asiakaspalvelusta. Näiden vastausten määrä noudattelee samaa jakaumaa edellisen kysymyksen vastausten kanssa. Avoimeen kysymykseen vastanneista viisi vastaaja ilmoitti löytäneensä tietoa karttapalveluista. Lisäksi tietoa olivat yksittäiset vastaajat löytäneet kunnalta, kaupanvahvistajalta tai välittäjältä. 7 kertoi löytäneensä tietoa useasta eri lähteestä.

Tiedonhakuun liittyvä kysymys olisi kaivannut tarkempaa muotoilua. Vastaajien tiedonhakupolku jää arvoitukseksi. Saadut vastaukset kertovat mistä tietoa on haettu. Vastausten perusteella tietoa on haettu useasta lähteestä. Toisaalta esimerkiksi kaavoitukseen ja rakennusoikeuteen liittyvät tiedot ovat selvitetävissä kunnalta, joten ei ole yllättävää, että vastauksia joudutaan etsimään monesta lähteestä. Kyselyssä olisi ollut tarpeen kysyä, mitä polkua pitkin asiakas löysi tarvitsemansa neuvot kaupantekoon. Webropol-käyttöliittymässä tämä osoittautui hankalaksi toteuttaa. Jotta haluttu lopputulos olisi saavutettu, olisi kysymysten tullut olla erilaisia. Kyselyyn saaduista vastauksista voidaan tehdä johtopäätös, että ne, jotka ovat etsineet tietoa kaupantekoon liittyen, ovat etsineet sitä useasta lähteestä. Suurella osalla vastaajista Maanmittauslaitos on ollut yksi tiedonhakupaidoista.

Määräalan kauppaan liittyvät Maanmittauslaitoksen lisäksi muut tahot. Rakennusoikeuden määrää tai kaavoitustilannetta selvitetään kunnasta. Mikäli määräala on ollut myynnissä kiinteistönvälitysfirman tai muun kolmannen osapuolen kautta, on tämä ollut luonteva tiedonhakulähde. Tietoa voidaan hakea useasta lähteestä ja määräalan kaltaisen hankinnan kohdalla se on tyypillistä ja luontevaa.

4.3 Asiakkaan odotukset määräalaprosessissa

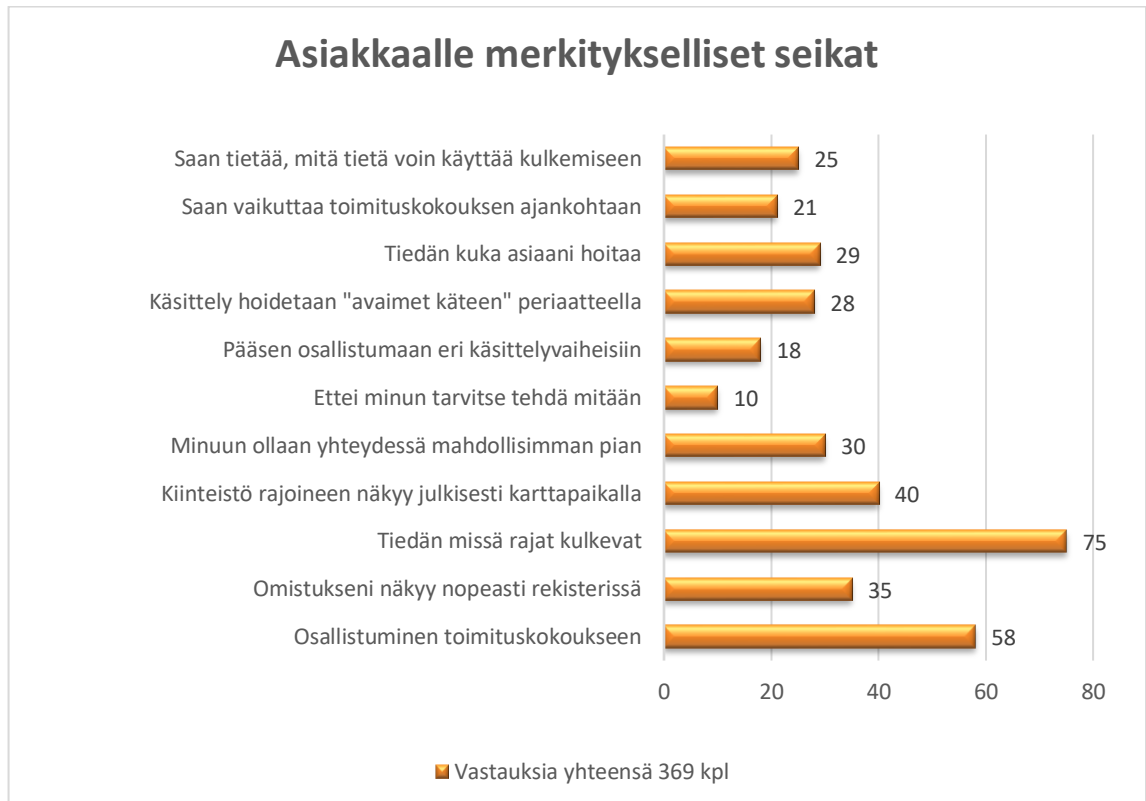
Kun asiakas on tehnyt kaupat, käynnistyy Maanmittauslaitoksen sisäinen prosessi. Määräalaproessi näkyy ulospäin asiakkaalle vain paikoitellen. Asiakas saa ilmoituksen asian käsittelijästä, lainhuudon päätösasiakirjan ja kutsun toimituskokoukseen. Mikäli lainhuutohakemuksen liitteet ovat olleet puutteellisia, pyydetään asiakasta täydentämään hakemusta. Pääasiassa lainhuudot voidaan ratkaista ilman, että täydennyksiä tarvitaan.

Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa asiakkaan odotuksia määräalan kaupassa ja sitä seuraavassa Maanmittauslaitoksen asiakkuudessa määräalaproessin puitteissa. Kysymyksissä 6–8 kartoitettiin asiakkaan odotuksia kaupanteon jälkeen.

Kyselyn toisen sivun alussa kerrottiin asiakkaalle miten hänen asiansa etenee Maanmittauslaitoksessa. Selitetekstissä kerrottiin, että omistus kirjataan rekisteriin ja varainsiirtoveron sekä varainsiirtoveroilmoituksen tulee olla hoidettuna. Omistuksen rekisteröinnin jälkeen määräala muodostetaan kiinteistöksi lohko-omistimituksesta, jonka ajankohdasta toimitusinsinööri tiedottaa ennen kokousta. Selitteen jälkeen seuraavassa kysymyksessä kysyttiin asiakkaalle merkityksellisiä seikkoja tulevassa prosessissa. Kysymykseen tuli yhteensä 365 vastausta. Kaikki vastaajat ovat valinneet tämän kysymyksen kohdalla useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon. Kyselyä laadittaessa kysymyksen luonne otettiin huomioon ja mahdollisuus useisiin vastausvaihtoehtojen valitsemiseen annettiin, sillä oletuksella, että useampi seikka voidaan kokea merkityksellisenä.

Vastaajista 75:lle oli tärkeää tietää missä kiinteistön rajat tulevat kulkemaan. (Kuvio 4.) Oletettua olisi ollut, että suurempi osa vastaajista olisi kokenut tärkeäksi tietää, missä oman kiinteistön rajat menevät. Onko siis mahdollisesti ollut niin, että vastausvaihtoehtoja ei ole kaikkia jaksettu lukea loppuun vai onko osalle vastaajista merkityksetöntä, missä heidän kiinteistönsä rajat sijaitsevat. Rajojen sijainti on voitu tietää jo valmiiksi niin tarkkaan, ettei niiden sijainnilla määräalaprosessissa ollut merkitystä. Tämä voi tulla kyseeseen esimerkiksi silloin, kun Maan-

mittaustulos suorittaa lohkomisen sen rekisterinpitoalueella sijaitsevalla kaavantontilla. On mahdollista, että rajojen sijainti ei ole määräalan omistajalle tärkeintä ja rajojen sijainnin merkitys konkretisoituu vasta myöhemmässä vaiheessa omistusta.



Kuvio 4. Asiakkaalle tärkeät seikat määräalaprosessissa

Omistuksen näkyminen nopeasti rekisterissä oli tärkeää 35:lle vastaajista. Osuus on huomattavan vähän siihen nähden, että muut lupa- ja sopimusprosessit voivat olla riippuvaisia lainhuutotiedon ajantasaisuudesta. Lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin merkittävät kiinnitykset voidaan vahvistaa vasta kun on selvää, että kohteeseen lainhuuto tulee myönnettyksi. (Maanmittauslaitos 2022g.) Kiinnitysten vahvistaminen voi olla edellytyksenä lainan saannille. Lainhuudolla on oikeusvaikutuksia, jotka tulevat voimaan, kun rekisterimerkintä on tehty lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin. Lainhuuto- ja kiinnitysrekisteri nauttii julkista luotettavuutta. (Maanmittauslaitos 2022h).

Kyselyssä tiedusteltiin asiakkaan halukkuutta osallistua prosessiin. Yli puolet vastaajista piti itselleen tärkeänä toimituskokoukseen osallistumista. Kokouksen merkitys toimenpiteenä on ymmärretty. Toimituskokouksessa ostajalla on mahdollisuus esittää mielipiteensä lohkomiseen liittyen. Mikäli asianosainen ei osallistu toimituskokoukseen, suorittaa toimitusinsinööri toimituksen kauppakirjan ja sen mahdollisen liitekartan perusteella, ellei myöhempiä vaatimuksia ole esitetty.

Vastausten perusteella osallistumista pidettiin tärkeänä. Joko niin että päästään vaikuttamaan toimituskokouksen ajankohtaan ja tätä myötä osallistumaan toimittamiseen, tai että asiakkaaseen ollaan yhteydessä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Asia koetaan niin tärkeäksi, että halutaan osallistua. Osallistumista tukee se, että toimituskokouksen ajankohdasta halutaan tietää ajoissa. Toimituskokouksesta tulee tiedottaa kaksi viikkoa ennen toimituskokouksen ajankohtaa. Jotta kokoukseen pääsee osallistumaan, on vastausten perusteella tärkeää tietää kokouksen ajankohta jo ennen 2 viikon tiedotusaikaa. Mediaani on 30 vuorokautta sille, milloin asiakas haluaisi saada tiedon toimituksen ajankohdasta.

Erikseen 21 vastaajaa oli ilmoittanut, että haluaa olla vaikuttamassa toimituksen ajankohtaan. Tämä on alle puolet siitä määrästä, joka oli ilmoittanut haluavansa osallistua toimituskokoukseen. Vastaukset ovat hieman ristiriidassa keskenään. Näyttää siltä, että asiakkaille riittää tieto kokouksesta ja he pystyvät halutessaan muokkaamaan omia aikataulujaan ja pääsevät osallistumaan toimituskokoukseen.

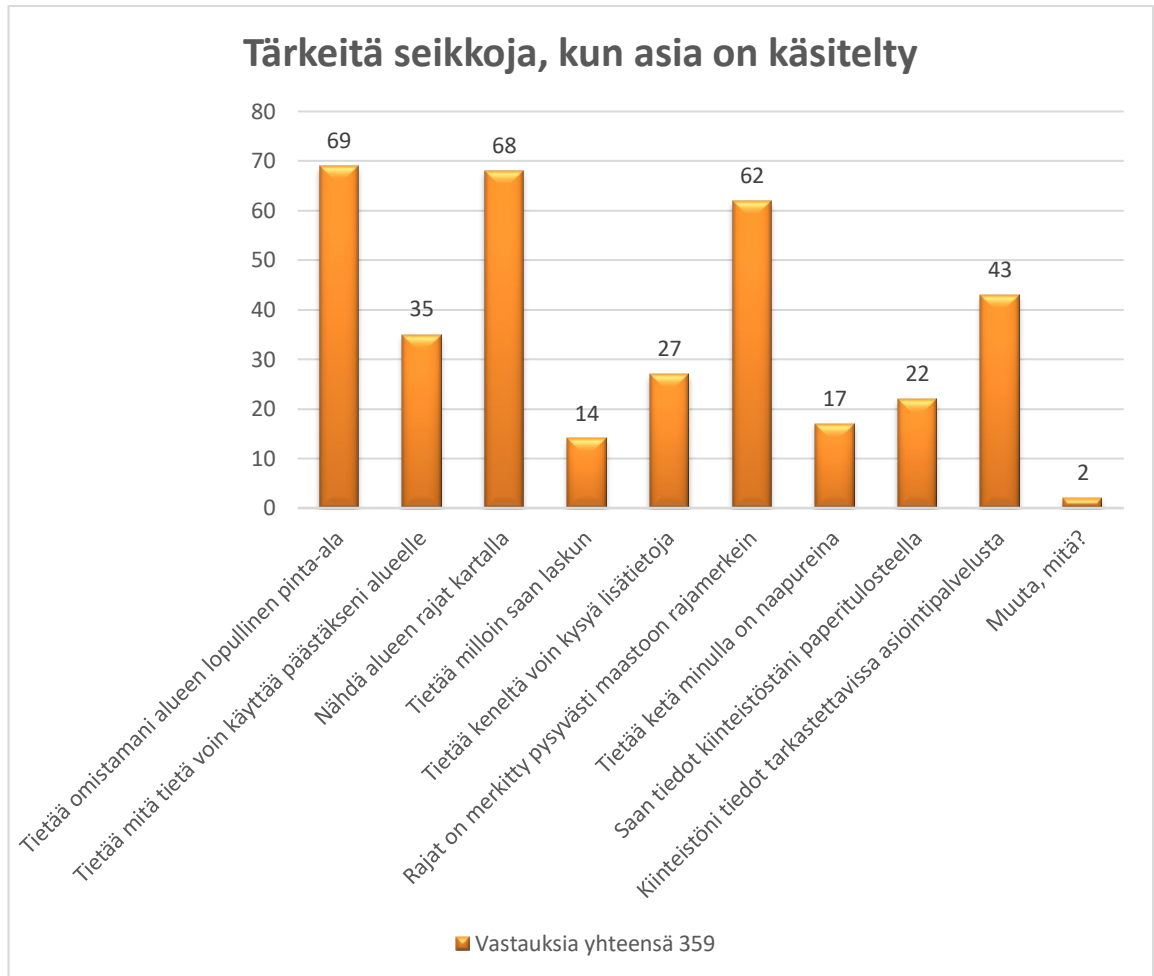
Osallistumisen tärkeyttä korostavat vastaukset siitä, että asiakkaat ovat kokeneet melko tärkeäksi, että he tietävät koko ajan, miten heidän asiansa käsittely etenee. Tätä kysyttiin liukukytkimen avulla, jossa arvon 1 oli ei lainkaan tärkeää ja arvo 5 oli erittäin tärkeää. Mediaani vastauksille oli 4. Edellinen tukee sitä, että osallistumisella katsotaan olevan merkitystä. Tällä hetkellä asiakkaan on mahdollista nähdä asiointipalvelusta erikseen vireilläolevat asiat ja täydentää hakemusta, mikäli täydennystä on pyydetty. (Maanmittauslaitos 2022i.)

Vastaajista 10 oli vastannut kyselyssä, että he pitävät merkityksellisenä, etteivät itse joudu tekemään mitään. Lisäksi 28 vastaajaa piti merkityksellisenä, että viranomaiset hoitavat käsittelyn avaimet käteen -periaatteella. Nykyhetken käytäntö on näin, mikäli lainhuuto on ratkaistavissa ilman lisäselvityksiä. Toimituskoukseen ei edellytetä osallistumaan, vaan kiinteistönmuodostamislain mukaan toimitus voidaan suorittaa, vaikka asianosaiset eivät olisi paikalla. Edellytyksenä on, että kokous on tiedotettu lain mukaisesti.

4.4 Odotukset lohkomisen jälkeen

Kyselyn viimeiset kysymykset käsittelivät asiakkaiden odotuksia määräalaproessin lopputuloksesta. Kyselyn yhdeksäs kysymys oli: "kun asiani on käsitelty Maanmittauslaitoksessa, minulle on tärkeää". Vastausvaihtoja oli useita ja useamman vastausvaihtoehdon valitseminen oli mahdollista. Kymmenennessä kysymyksessä kysyttiin, mitä asiakirjoja asiakas haluaisi saada itselleen, kun hänen asiansa on käsitelty Maanmittauslaitoksessa. Vastaukset ovat yhteneviä aiemmin kysytyjen merkityksellisten seikkojen kanssa.

Vastauksissa korostui neljä seikkaa. Olennaista vastaajille oli, että alueen tarkka sijainti on jollain tapaa tiedossa. Vastaajista 69:n mielestä oli tärkeää, että he tietävät alueen pinta-alan lopullisen pinta-alan. (Kuvio 5.) Tästä joukosta 52 vastaajaa piti tärkeänä, että rajat ovat myös nähtävissä kartalta. Heistä taasen 45 vastaajaa piti tärkeänä, että alueen rajat on lisäksi merkitty maastoon pystyvästi rajamerkein.



Kuvio 5. Määräalaproessin jälkeen asiakkaalle tärkeitä seikkoja

Pysyvästi rajat maastoon halusi 62 vastaajaa. Vaikka rajojen haluttiinkin olevan merkitty pysyvästi maastoon 38 vastaajaa halusi lisäksi tietää, miltä kiinteistö näyttää kartalla. Mikäli oli joitain poikkeuksia, esimerkiksi, että asiakkaalle riitti vain nähdä alueen rajat kartalla, nämä olivat yksittäisiä. Pääosin toivotaan, että pyykit on merkitty pysyvästi maastoon ja rajat ovat tarkasti tiedossa ja käyty. Kiinteistönmuodostamislaissa säädetään rajan merkitsemisestä maastoon. Asemakaava-alueella tai muutoin selvä raja voidaan jättää merkitsemättä maastoon. Kiinteistön omistajan vaateesta raja on maastoon merkittävä näilläkin alueilla (KML 185 §.) Vastausten perusteella asiakkaat edelleen haluavat nähdä rajat maastossa ja esimerkiksi se, että rajat olisi pelkästään kartalta tarkastettavissa ei ole saanut kannatusta.

Koska lohottavan määräalan rajat käydään lohkomistoimituksessa, vahvistuu kiinteistön pinta-ala vasta uuden lohkomisen rekisteröinnin myötä. Rajat käydään

määräalan kauppakirjan mukaisesti. Määräalan rajojen vähäisestä muuttamisesta voidaan päättää toimituksesta, mikäli muutos ei vaikuta määräalan arvoon ja se on tarkoituksenmukaista. Muutoksesta ei myöskään saa aiheuta asianosaisille haittaa. (KML 31 §.) Kauppakirjaan ja sen mahdolliseen liitekarttaan merkityt tiedot määräalasta voivat olla ristiriidassa keskenään. Kauppakirjaan voi olla merkitty arvioitu pinta-ala määräalalle tai määräalan koko on voitu arvioida karttaliitteen mukaan. Tällaisissa tilanteissa rekisteröidyn kiinteistön pinta-alan voi lopulta olla eri kuin kauppakirjassa ilmoitettu ja tarkka pinta-ala onkin selvillä vasta kun asiakkaan asia on saatu käsiteltyä.

Sähköinen asiointi on asiakkaille tuttua ja siihen suuntaan halutaan jatkossakin mennä. Vastaajista 43 oli sitä mieltä, että he eivät tarvitse paperitulosteita kiinteistönsä tiedoista. Heille riittää, että omaan kiinteistöön liittyvät tiedot voidaan tarkistaa asiointipalvelusta. Vain 22 vastaajaa oli ilmoittanut, että he haluavat paperitulosteet toimituksen jälkeen kiinteistöstään.

Toimituksen jälkeen asiakkaalle lähetetään toimituspöytäkirja, toimituskartta sekä kiinteistörekisteriote. Harkinnan mukaan toimitusinsinööri voi lähettää muitakin dokumentteja. (Maanmittauslaitos 2022j.) Mitään virallisia otteita, lainhuuto- tai rasiustodistusta, ei lähetetä. Otteet voi ostaa erikseen asiointipalvelusta tai asiakaspalvelusta. Kyselyssä annettiin asiakkaille mahdollisuus kertoa, mitä asiakirjoja he haluaisivat toimituksen jälkeen kiinteistöstään. Kysymykseen vastasi 37 vastaajaa eli selvästi alle puolet kyselyyn vastanneista asiakkaista. Näistä 37 vastaajasta 25 halusi omistuksestaan lainhuuto- tai rasiustodistuksen, kiinteistörekisteriotteen tai kaikki näistä. Kaksi vastaajaa oli ilmoittanut, että riittää, jos kiinteistön tiedot pääsisi katsomaan vain sähköisesti. He eivät halunneet muita dokumentteja.

lällä ei näyttänyt olevan merkitystä siihen, halusiko asiakas saada kiinteistöstä viralliset otteet toimituksen jälkeen. Erikseen viisi vastaajaa oli ilmoittanut haluavansa saada asiakirjat toimituksen jälkeen paperitulosteena. Muille, jotka halusivat viralliset otteet kiinteistöstään toimituksen jälkeen, riitti että he saavat otteet sähköisesti tai he eivät olleet ottaneet kantaa siihen, missä muodossa otteet lähetetään. Kaksi vastaajaa oli tuonut ilmi, että haluaa toimituspöytäkirjan tai toimituspöytäkirjan karttaliitteen toimituksen jälkeen itselleen.

Vastaajille näyttää olevan tärkeää osallistuminen toimituskokoukseen mutta kuitenkin toimituspöytäkirjaa ei pidetä tärkeänä dokumenttina. Toimituksen jälkeen toimituksen tiedot kirjataan kiinteistörekisteriin, joten kiinteistön tiedot on tarkastettavissa kiinteistörekisteriotteelta. Kiinteistörekisteriotteelta ei ole tarkastettavissa rajojen sijainti. Aiemman, merkityksellisiä seikkoja tarkastelleen kysymyksen osalta 75 vastaajaa piti tärkeänä tietää missä rajat kulkevat. Tästä voi päätellä, että monelle tosiaan riittää, että rajat ovat maastossa nähtävissä ja niiden tarkastelu toimituksen jälkeen toimituskartalta on tarpeetonta. Rajojen sijainnin voi tarkastaa sähköisistä palveluista.

Vastaajista 35 piti tärkeänä tietää mitä tietä voi käyttää kulkeakseen kiinteistölleen. Nykyään tie- ja kulkuoikeudet kiinteistölle ratkaistaan lohkomistoimituksessa, joten epäselvyyksiä tieoikeuksista ei pitäisi jäädä. Tie- ja muut käyttöoikeudet merkitään asiakkaalle toimitettavaan toimituskarttaan ja kiinteistörekisteriin. Kyselyn aiemmassa kysymyksessä kysyttiin asiakkaalle merkityksellisiä seikkoja. Tällöin 25 vastaajista piti tärkeänä tietää mitä tietä voi käyttää kulkeakseen kiinteistölleen. Asia näyttää muuttuvan tärkeämmäksi määräalaproessin edetessä.

Tieoikeuden sijainnin tärkeys 35:lle vastaajalle on melko alhainen siihen nähden, että tieoikeus ratkaistaan toimituksessa. Mikäli tieoikeudesta ei tehdä päätöstä toimituksessa, voi oikeus tien käyttöön perustua keskinäiseen sopimukseen mutta tällaiset oikeudet eivät ole pysyviä, vaan omistajakohtaisia. Joko tieoikeuden merkitys ei ole asiakkaille tiedossa, tai heidän ostamansa määräala on luonteeltaan sellainen, että tieoikeudella ei ole suurta merkitystä. Jäljempään viittaa asiakkaiden ilmoittamat käyttötarkoitukset ostetulle määräalalle.

Selvästi harvemmalle vastaajajoukosta tärkeää on tietää, milloin tulee lasku tai ketä tulevalla kiinteistöllä on naapureina. Viidesosa vastaajista pitää tärkeänä tietää, keneltä voi toimituksen jälkeen tiedustella lisätietoja omasta kiinteistöstä.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa asiakkaan odotuksia määräalan kaupassa. Odotuksia tarkasteltiin kolmen tutkimuskysymyksen avulla. Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli, mistä asiakas etsii tietoa määräalan kauppaa varten. Lisäksi tarkasteltiin mitä asiakas odottaa Maanmittauslaitoksen määräalaprozessilta. Tätä tutkittiin tarkastelemalla asiakkaille tärkeitä seikkoja määräalaprozessin aikana ja siinä vaiheessa, kun asiakkaan asia on saatu käsiteltyä. Tutkimuskysymyksiin saatiin vastaus tutkimusaineiston perusteella.

Kysely lähetettiin määräalan ostaneille asiakkaille mahdollisimman pian kaupanteon jälkeen. Vastausprosentti oli 23,6 % ja vastauksia saatiin yhteensä 104. Kyselyn ensimmäisellä sivun kysymykset keskittyivät kaupan tekoon liittyviin kysymyksiin. Ne tarkastelivat sitä, mistä asiakas etsi tietoa kaupantekoon ja löysikö hän tarvitsemansa tiedot. Tulosten perusteella asiakkaat etsivät neuvoja määräalan kauppaan useasta eri lähteestä. Moni vastaajista etsi neuvoja Maanmittauslaitoksesta. Kyselyvastausten perusteella neuvoja määräalan kauppaan myös löydettiin.

Asiakas etsii tietoa Maanmittauslaitokselta kauppaa tehdessään. On tyypillistä, että tietoa haetaan myös muualta, sillä määräalan kaupassa voi olla useita osapuolia osallisena. Tietoa voidaan tarvita muista lähteistä ja muiden viranomaisten tiedoista kuten tietoa rakennusoikeudesta tai kaavoituksesta. Nämä eivät selviä Maanmittauslaitokselta. Kyselyn vastausten perusteella vastaajat näyttivät löytäneen määräalan kauppaan tarvitsemansa tiedot.

Tutkimuksessa tarkasteltiin mikä asiakkaalle oli tärkeää silloin, kun hänen asiaansa käsitellään Maanmittauslaitoksessa. Tärkeää on, että asiakkaat saavat tietää missä rajat kulkevat. Suuri osa asiakkaista odottaa, että he pääsevät osallistumaan asiaansa käsittelyyn jollain tapaa. Osallistuminen voi olla toimituskokoukseen osallistumista tai sitä, että asiakkaaseen ollaan yhteydessä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa kaupanteon jälkeen. Osalle vastaajista on tärkeää tietää kuka heidän asiaansa käsittelee. Vain pieni osa haluaa, että asia hoidetaan ilman heidän osallisuuttaan.

Määräalaproessin lopputulokselta odotetaan, että rajat ovat merkitty maastoon pysyvästi rajamerkein ja muodostetun kiinteistön pinta-ala on asiakkaan tiedossa. Voidaan katsoa asiakkaalle olevan tärkeää, että hän saa tietoonsa toimituksen jälkeen alueen pinta-alan ja näkee maastossa fyysiset todisteet omistuksesta. Kovinkaan moni vastaaja ei toivonut saavansa toimituskokouksen pöytäkirjaa vaan tätä tärkeämpänä pidettiin virallisia otteita kiinteistöstä. Vastaajista vain 36 % otti kantaa siitä, mitä asiakirjoja toimituksen jälkeen haluaa.

Tutkimuksen tuloksena voidaan todeta, että asiakkaat ovat valmiita siirtymään kohti sähköistä asiointia. Kiinteistön tiedot halutaan tarkistaa sähköisestä palvelusta. Tämä on suunta, johon Maanmittauslaitoksessa ollaankin menossa. Sähköistä asiointipalvelua on tarkoitus kehittää tulevaisuudessa laajemmin. Tärkeää on se, että ei unohdeta niitäkään asiakkaita, jotka vielä haluavat saada tiedot kiinteistöistään paperitulosteena. Kyselyn vastausten perusteella heitäkin vielä on.

Tutkimuksen tuloksista on hyötyä Maanmittauslaitokselle, kun pohditaan miten määräalaproessia ja muuta toimintaa voidaan kehittää asiakaslähtöisemmäksi. Tutkimus vastaa siihen, mitä toiveita asiakkaalla on määräalaproessissa ja mikä hänelle on oman määräalan kiinteistönmuodostuksen osalta tärkeää. Kiinteistönmuodostamislaki antaa edelleen raamit sille, miten määräala muodostetaan omaksi kiinteistöksi, mutta Maanmittauslaitos voi eri tavoin ottaa asiakkaitaan huomioon palveluita tarjotessa.

Tulokset ovat hyödynnettävissä Maanmittauslaitoksen palvelun kehittämisessä. Koska vastauksia kaupantekoon liittyen haettiin useasta eri lähteestä, on selvää, että Maanmittauslaitoksen verkkosivuja voidaan kehittää. Näin ne tavoittavat yhä useampia ja tietoa löydetään helpommin. Määräala-terminä on tuttu, joten sen näkyvyyttä verkkosivuilla voidaan lisätä ja osumatarkkuutta eri hakukoneissa ja omilla verkkosivuilla parantaa.

Tutkimuksessa on otettava huomioon muutamat tuloksia vääristävät seikat. Suuri osa kyselyyn vastanneista oli omistanut maata jo aiemmin. He mahdollisesti ovat ennenkin tehneet määräalan kauppoja tai he ovat asioineet Maanmittauslaitoksessa aiemmin. Aiempi maanomistus ei kuitenkaan automaattisesti tarkoita, että

tietoa ei olisi näiden määrään kauppojen tekoon tarvinnut hakea. Tähän kyselyyn ei saatu kovinkaan montaa vastausta sellaisilta henkilöiltä, jotka tekisivät kauppia ensimmäistä kertaa. Yritysten tai yhteisöjen edustajilta ei saatu vastauksia niissä määrin, että niitä voitaisiin tarkastella luotettavasti.

6 POHDINTA

Olisi ollut hyvä saada enemmän vastauksia ensimmäistä kertaa määräalaa ostavilta asiakkailta. Keinot tähän ovat osittain rajalliset. Mahdolliset kannustimet vastaamisessa olisivat voineet lisätä vastaajien määrää ja tätä kautta erilaisten vastaajien tavoittaminen olisi ollut helpompaa. Tällöin olisi saatu enemmän erilaisten asiakkaiden näkemyksiä esille. Tulokset olisivat kertoneet laajemman asiakaskunnan odotuksia.

Mikäli työ olisi ollut laajempi, olisi ollut hyvä haastatella kyselyyn vastanneita asiakkaita tarkempien vastaustulosten saavuttamiseksi. Näin olisi voitu kartoittaa tarkemmin asiakkaan tiedonhakupolkua määräalan kauppaa varten. Opinnäytetyön laatuun nähden haastattelut olisivat laajentaneet työtä liikaa. Asiakkaille ei myöskään ilmoitettu, että kyselyiden lisäksi on tarkoitus haastatella, joten haastattelut tässä kohtaa eivät tulleet kysymykseen. Mikäli edellinen olisi otettu huomioon jo kyselyä suunniteltaessa, olisi tässä ollut mahdollisuus myös jatkotutkimukseen. Maanmittauslaitokselle on tekeillä aihepiiristä toinenkin opinnäytetyö. Kyseinen opinnäyte tarkastelee asiakkaan odotuksia lohkomisessa, kun nyt määräalan ostaneiden asiakkaiden määräalan lohkominen on suoritettu.

Kun kyselyyn kerättiin vastauksia, muutamat tekniset seikat aiheuttivat ongelmia, mutta niiden vaikutukset vastausmääriin eivät ole arvioitavissa. Kyselyä ei voitu lähettää kaikille lainhuutoa hakeneille asiakkaille, sillä osalla pankki tai muut toimija oli hakenut lainhuudon heidän puolestaan. Nämä asiakkaat jäivät saavuttamattomiin. Kyselyä ei lähetetty niille asiakkaille, jotka olivat hakeneet lainhuutoa ruotsinkielisellä hakulomakkeella.

Tutkimusaineiston keruu oli työlästä, sillä Maanmittauslaitoksen ohjelmat eivät toimi yhteen tätä tarkoitusta tukevalla tavalla. Aineiston keruu vaati paljon manuaalista työtä ja aineistojen siirtoa tiedostosta toiseen. Mikäli pohjatiedot olisivat helpommin saatavilla, voisi tämä helpottaa asiakasprofilointia. Tutkimusta tehdessä tuli ilmi, että segmentointityö on vasta aloitettu ja tarkkaa tietoa siitä, millaisia asiakkaita on, ei ole kootusti saatavilla. Siksi tämän tutkimuksen vastaajia

on käsiteltävä omana ryhmänään, jotka antavat viitettä Maanmittauslaitoksen asiakaskunnasta.

Tutkimuksen perusteella Maanmittauslaitos vastaa osittain asiakasodotuksiin. Tutkimuksen tulokset tukevat Maanmittauslaitoksen kehityskulkuja, mutta toisaalta toimintaa voidaan kehittää tukemaan vielä enemmän asiakkaiden toiveita. Mikäli jatkossa asiakkaan odotuksia selvitetään tarkemmin, voidaan kohdentumpaa ja asiakaslähtöisempää palvelua tarjota.

LÄHTEET

Hallintolaki 6.6.2002/434.

Hyvönen V. O. 2001. Kiinteistömuodostamisoikeus II Kiinteistötoimitukset. Jyväskylä: Gummerrus kirjapaino.

Karhu, P. Maanmittauslaitos. Palvelupäällikön haastattelu. 17.3.2022.

Kiinteistönmuodostamisasetus 20.12.1996/1189.

Kiinteistönmuodostamislaki 12.4.1995/554.

Kiinteistörekisteriasetus 5.12.1996/970.

Kiinteistörekisterilaki 16.5.1985/392.

Laki kaupanvahvistajista 24.7.2009/573.

Maakaari 12.4.1995/540.

Maanmittauslaitos 2017. Maa ja metsätalousministeriön ja Maanmittauslaitoksen tulossopimus 2018–2022. Viitattu 25.3.2022 <https://www.maanmittauslaitos.fi/sites/maanmittauslaitos.fi/files/attachments/2018/01/271297.pdf>.

Maanmittauslaitos 2019. Maanmittauslaitoksen strategia 2020–2023. MML 2344/00 01 02/2019. Viitattu 7.2.2022.

Maanmittauslaitos 2020a. Kaupanvahvistuksesta lainhuuto vireille. Viitattu 7.2.2022. <https://www.maanmittauslaitos.fi/ajankohtaista/kaupanvahvistuksesta-lainhuuto-vireille>.

Maanmittauslaitos 2020b. Määräalan elinkaari MEKA2/ko 9.4.2020 MML 1639/00 01 02/2018. Viitattu 7.2.2022.

Maanmittauslaitos 2022a. MML Vuositilasto 2021. Viitattu 7.4.2022 https://www.maanmittauslaitos.fi/sites/maanmittauslaitos.fi/files/attachments/2022/03/vuositilasto_2021_valmis.pdf.

Maanmittauslaitos 2022b. Kiinteistövaihdannan palvelu. Viitattu 7.4.2022
<https://www.maanmittauslaitos.fi/asioi-verkossa/kiinteistovaihdannan-palvelu>

Maanmittauslaitos 2022c. Yleistä. Toimitusmenettelyn käsikirja. Viitattu 17.3.2022
https://www.maanmittauslaitos.fi/sites/maanmittauslaitos.fi/files/attachments/2022/01/1_Yleista%202022-01-03.pdf.

Maanmittauslaitos 2022d. Kiinteistövaihdannan palvelu. Viitattu 7.2.2022
https://www.kiinteistoasiat.fi/help_groups?locale=fi.

Maanmittauslaitos 2022e. Kiinteistöluovutusilmoituksen täyttöohje. Viitattu 21.3.2022
<https://www.maanmittauslaitos.fi/node/11574>.

Maanmittauslaitos 2022f. Tilastoa kiinteistövaihdannan palvelusta. Ei julkinen.

Maanmittauslaitos 2022g. Kirjaamisen menettelyn käsikirja. Viitattu 28.3.2022
https://www.maanmittauslaitos.fi/sites/maanmittauslaitos.fi/files/attachments/2022/02/Kirjaamisenmenettelyn_k%C3%A4sikirja_16.02.2022.pdf.

Maanmittauslaitos 2022h. Lainhuuto- ja kiinnitysrekisteri. Viitattu 28.3.2022
<https://www.maanmittauslaitos.fi/huoneistot-ja-kiinteistot/asiantuntevalle-kayttajalle/lainhuuto-ja-kiinnitysrekisteri>.

Maanmittauslaitos 2022i. Asiointipalvelu henkilöasiakkaille. Viitattu 28.3.2022
<https://www.maanmittauslaitos.fi/asioi-verkossa/asiointipalvelu-henkiloasiakkaille>.

Maanmittauslaitos 2022j. Lohkominen. Toimitusmenettelyn käsikirja. Viitattu 28.3.2022
https://www.maanmittauslaitos.fi/sites/maanmittauslaitos.fi/files/attachments/2020/10/2_Lohkominen%202020_09_22.pdf.

Selkälä A. 2013. Verkkolomakkeella on väliä, webropolin ja zef:in käyttöliittymien vastaajapsykologinen arviointi. Teoksessa Laaksonen Salla-Maaria, Matikainen Janne, Tikka Minttu (toim.) Otteita verkosta: verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere, Vastapaino.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Valli R. 2018. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa Valli Raine, Aarnos Eila (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uudistettu painos. Jyväskylä, PS -kustannus.

Valli R. & Perkkilä P. 2018. Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa Valli Raine, Aarnos Eila (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uudistettu painos. Jyväskylä, PS -kustannus.

LIITTEET

Liite 1. Sähköposti kyselyn liitteenä

Liite 2. Kysely

Liite 1.

Auta Maanmittauslaitosta parantamaan palveluaan!

Maanmittauslaitos on saanut tiedon tekemästasi maakaupasta joko kaupanvahvistajan ilmoituksen tai Kiinteistövähdannan palvelun kautta. Lähestymme sinua lyhyellä kyselyllä liittyen juuri tekemiisi maakauppoihin.

Kyselyn tarkoituksena on parantaa Maanmittauslaitoksen palvelua. Kyselyn vastauksia hyödynnetään tutkimusaineistona Lapin Ammattikorkeakoululle tehtävässä opinnäytetyössä. Vastauksiasi käsitellään anonyymisti ja vain yllä mainituissa yhteyksissä.


Lisätietoja antaa:

Vastaaminen vie vain hetken. Kiitos vastauksistasi!

[Tästä kyselyyn](#)

Liite 2. (1/5)



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

Tämä kysely lähetettiin sinulle, koska olet hetki sitten tehnyt maakaupat. Maanmittauslaitos on saanut tiedon tekemistäsi kaupoista joko kaupanvahvistajan ilmoituksen tai Kiinteistövähdännän palvelun kautta.

Kyselyn tarkoituksena on parantaa Maanmittauslaitoksen palvelua. Kyselyn vastauksia hyödynnetään tutkimusaineistona Lapin Ammattikorkeakoululle tehtävässä opinnäytetyössä. Vastauksiasi käsitellään anonyymisti ja vain yllä mainituissa yhteyksissä.

Vastaaminen vie vain hetken. Kiitos vastauksistasi!

1. Omistin maata jo ennen tätä kauppaa *

- Kyllä
- Ei

2. Nyt hankkimani kohde on tarkoitettu *

- rakennuspaikaksi
- maa- tai metsätalousalueeksi
- muuhun tarkoitukseen, mihin _____

3. Mielestäni termillä "määräala" tarkoitetaan *

Voit valita yhden tai useita.

(2/5)

- kaupan kohdetta
- rajoiltaan määriteltyä aluetta kiinteistöstä
- kiinteistöä
- tonttia
- rakennuspaikkaa
- palstaa
- muuta, mitä _____
- termi ei ole minulle tuttu

4. Mistä etsit tietoa kaupantekoon liittyen? *

Voit valita yhden tai useita

- Maanmittauslaitoksen verkkosivuilta
- Internetin hakukoneesta (esim. Google)
- Olemalla yhteydessä Maanmittauslaitoksen asiakaspalveluun
- Kiinteistövälittäjältä
- Kaupanvahvistajalta
- Kunnalta
- Ystävältä/tuttavalta/sukulaiselta
- Tiedän aiemman kokemukseni perusteella asiasta
- Minun ei tarvinnut etsiä tietoa
- Myyjältä
- Muualta, mistä _____

5. Mikäli etsit tietoa kaupantekoon liittyen, mistä löysit tarvitsemasi tiedot?

(3/5)

Olet tehnyt kaupat määräalasta. Seuraavaksi omistuksesi kirjataan rekisteriin (lainhuuto). Mikäli sinun pitää maksaa varainsiirtoveroa, tulee veron olla maksettu ennen rekisteröintiä ja varainsiirtoveroilmoitus tulee olla tehtynä.

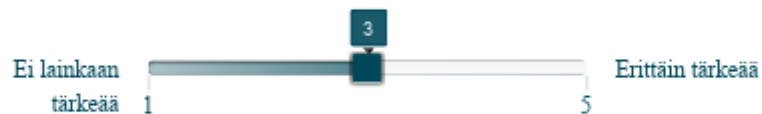
Kun omistus on rekisteröity, ostamasi maa-alue muodostetaan itsenäiseksi rajamerkein merkityksi kiinteistöksi. Tämä tehdään lohkomistoimituksessa. Toimitusinsinööri tiedottaa sinua toimituskokouksen ajankohdasta ennen kokousta.

6. Seuraavilla asioilla on minulle merkitystä

Voit valita yhden tai useita.

- Osallistuminen toimituskokoukseen.
- Omistukseni näkyy nopeasti rekisterissä.
- Tiedän missä rajat kulkevat.
- Kiinteistö rajoineen näkyy julkisesti karttapaikalla.
- Minuun ollaan yhteydessä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.
- Ettei minun tarvitse tehdä mitään.
- Pääsen osallistumaan eri käsittelyvaiheisiin.
- Viranomaiset hoitavat asiani käsittelyn "avaimet käteen"-periaatteella.
- Tiedän kuka asiaani hoitaa.
- Saan vaikuttaa toimituskokouksen ajankohtaan.
- Saan tietää, mitä tietä voin käyttää maalleni kulkemiseen.

7. Minulle on tärkeää, että tiedän koko ajan miten asiani käsittely etenee *



8. Kuinka monta päivää ennen haluaisit tietää toimituskokouksen ajankohdan? *

Lain mukaan kutsukirje kokoukseen tulee lähettää vähintään 14 päivää ennen kokousta.

(4/5)



Tällä ei ole minulle merkitystä

9. Kun asiani on käsitelty Maanmittauslaitoksessa, minulle on tärkeää *

Voit valita yhden tai useita.

- Tietää omistamani alueen lopullinen pinta-ala.
- Tietää mitä tietä voin käyttää päästäkseni alueelle.
- Nähdä alueen rajat kartalla.
- Tietää milloin saan laskun.
- Tietää keneltä voin kysyä lisätietoja.
- Alueeni (kiinteistöni) rajat on merkitty pysyvästi maastoon rajamerkein.
- Tietää ketä minulla on naapureina.
- Saan tiedot kiinteistöistäni paperitulosteella.
- Voin tarkastaa kiinteistöni tiedot internetin palvelusta. (esim. MML:n asiointipalvelu) En tarvitse paperitulostetta.
- Muuta, mitä? _____

10. Mitä asiakirjoja haluat saada omistuksestasi, kun asiasi on käsitelty Maanmittauslaitoksessa?

11. Syntymävuoteni *

- 1930-1950
- 1951-1970
- 1971-1990

(5/5)

1991-

12. Tein kaupungat *

- yksityishenkilönä
- yrityksen/yhteisön edustajana
- muu, mikä?
-