

# ASIAKASODOTUSTEN TÄYTTYMINEN LOHKOMISESSA

Lohi Tuukka

Opinnäytetyö  
Maanmittaustekniikka  
Insinööri (AMK)

2022

Maanmittaustekniikka  
Insinööri (AMK)

---

<b>Tekijä</b>	Tuukka Lohi	<b>Vuosi</b>	2022
<b>Ohjaaja(t)</b>	Sami Porsanger		
<b>Toimeksiantaja</b>	Maanmittauslaitos		
<b>Työn nimi</b>	Asiakasodotusten täytyminen lohkomisessa		
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b>	25 + 4		

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, kuinka hyvin asiakkailta aiemmin kysytyt odotukset ovat toteutuneet lohkomistoimituksissa. Lohkominen on kiinteistötoimitus, jossa erotetaan määräala emäkiinteistöstä ja muodostetaan itsenäinen kiinteistö.

Odotuksia määräalakaupan tehneiltä yksityishenkilöiltä kysyttiin keväällä 2022 toisen opinnäytetyön yhteydessä. Tässä opinnäytetyössä lähetettiin sähköpostikysely niille samoille henkilöille, jotka olivat vastanneet aiempaan kyselyyn ja joiden lohkomiset oli kesän aikana saatu tehtyä. Tämän työn kysely pohjautui aiemmin tehdyn kyselyn tuloksiin. Maanmittauslaitos ei ole aiemmin kysynyt palautetta kohdennetusti lohkomisen asiakkailta. Yleisesti Maanmittauslaitoksen palveluihin on oltu tyytyväisiä.

Opinnäytetyössä selvisi, että asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun lohkomiseen liittyen ja asiakkaiden odotukset ovat täyttyneet erinomaisesti. Tutkimus tehtiin, jotta Maanmittauslaitos voisi kehittää lohkomisen palvelua asiakaslähtöisemmäksi. Tässä kyselyssä kehittämisen kohteita ei löytynyt asiakkaiden liian positiivisten kokemusten takia.

Avainsanat

lohkominen, määräala, Maanmittauslaitos, asiakastyytyväisyys

Land Surveying Engineering  
Bachelor of Engineering

---

<b>Author</b>	Tuukka Lohi	<b>Year</b>	2022
<b>Supervisor</b>	Sami Porsanger		
<b>Commissioned by</b>	National Land Survey of Finland		
<b>Subject of thesis</b>	Customer Expectations in Subdivision Procedure		
<b>Number of pages</b>	25 + 4		

---

The purpose of this thesis study was to investigate how well expectations from subdivision customers are fulfilled. Subdivision is a cadastral procedure where unseparated parcel is separated from the original property unit.

The expectations before subdivision were asked in spring 2022 in connection with another thesis. In this study an email inquiry was sent to the same persons who answered before. The inquiry was sent when the subdivision procedure was complete. The content of this new inquiry was based on the results of the previous inquiry. This was the first time that National Land Survey of Finland has asked for feedback targeted to the customers of subdivision. Generally, customers have been very satisfied with the services of National Land Survey of Finland.

The results of this thesis study showed that customers of National Land Survey of Finland are very satisfied with the subdivision service. Customer expectations are filled very well. The study was commissioned by the National Land Survey of Finland in order to develop their services more customer oriented. Items for development were not found in the results of the inquiry because customers were too satisfied.

Key words

subdivision, unseparated parcel, National Land Survey of Finland, customer satisfaction

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	7
2 MAANMITTAUSLAITOS .....	8
3 LOHKOMINEN.....	10
3.1 Mitä on lohkominen?.....	10
3.2 Toimituksen maastotyöt.....	11
3.3 Toimituskokous .....	11
3.4 Lohkominen toimitusinsinöörin näkökulmasta.....	12
4 KYSELYTUTKIMUS .....	14
5 KYSELYN TULOKSET .....	15
6 POHDINTA .....	21
LÄHTEET .....	23
LIITTEET .....	25

## ALKUSANAT

Haluan kiittää Maanmittauslaitosta mielenkiintoisesta opinnäytetyö aiheesta ja Maanmittauslaitoksen palvelupäällikkö Panu Karhua tutkimuksen ohjauksesta. Kiitos myös ohjaajalleni Sami Porsangerille palautteesta ja ohjaamisesta työn tekemisen aikana.

## KÄYTETYT MERKIT JA LYHENTEET

UMA Uudet kiinteistöt ja maanmittaus -tulosityksikkö, Maanmittauslaitos

## 1 JOHDANTO

Lohkomisessa määrälalasta muodostetaan uusi kiinteistö. Lohkomisen lähtökoh-  
tana on usein asianosaisten tekemä sopimus, kuten kauppakirja. Maanmittaus-  
laitos haluaa selvittää asiakkaidensa kokemuksia lohkomistoimituksista kehit-  
tääkseen palveluaan.

Keväällä 2022 Iina Hellström teki opinnäytetyönsä ”Asiakkaiden odotukset mää-  
rälalan kaupassa” ja lähetti määrälalakaupan tehneille henkilöille sähköpostiky-  
selyn, jossa selvitettiin asiakkaiden odotuksia. Opinnäytetyöni jatkaa tätä tutki-  
musta selvittämällä, miten aiemmin kysytyt odotukset ovat toteutuneet, kun loh-  
kominen on tehty. Myöhemmin Hellströmin opinnäytetyöstä puhutaan tässä opin-  
näytetyössä aiemmasta tutkimuksesta. (Hellström I. 2022.)

Tutkimusaineisto on kerätty Webropol-kyselyllä, joka on lähetetty aiempaan tut-  
kimukseen osallistuneille lohkomisen asiakkaille. Kysely lähetettiin yhteensä 67  
henkilölle. Kysely (liite 1) laadittiin aiemman tutkimusaineiston pohjalta.

Oma mielenkiintoni aiheeseen pohjautuu opintojeni ohessa tehtyihin kahteen  
harjoittelujaksoon Maanmittauslaitoksen UMA-yksiköissä. Harjoitteluissa olin  
mukana lohkomistoimituksissa ja tein lohkomisten ja rajankäyntien maastotöitä  
Lapin ja Pohjois-Pohjanmaan alueilla.

Opinnäytetyössäni kerron Maanmittauslaitoksesta ja käyn läpi lohkomisproses-  
sin vaiheet määrälalasta itsenäiseksi kiinteistöksi. Opinnäytetyön tavoitteena on  
kerätä aineistoa Maanmittauslaitokselle palvelun kehittämiseksi, sekä lisätä  
omaa tietoutta ja osaamista lohkomistoimituksista.

## 2 MAANMITTAUSLAITOS

Maanmittauslaitos on maa- ja metsätalousministeriön hallinnoima valtion virasto. Maanmittauslaitoksen tehtävistä on säädetty laissa Maanmittauslaitoksesta (Laki Maanmittauslaitoksesta 23.11.2018/1025) ja Maanmittauslaitoksen työjärjestyksessä (Maanmittauslaitoksen työjärjestys 486/2022). (Maanmittauslaitos 2022d.)

Maanmittauslaitoksen tehtäviin kuuluu huolehtia kiinteistönmuodostamisesta, paikantamisen perustasta, paikkatietojen tuottamisesta ja tarvittavista rekistereistä (Laki Maanmittauslaitoksesta 23.11.2018/1025 § 2). Maanmittauslaitos tuottaa erilaisia kartta-aineistoja ja tekee erilaisia tutkimuksia paikkatietoon liittyen (Maanmittauslaitos 2022d). Toimipaikkoja Maanmittauslaitoksella on 36 laajasti koko Suomen alueella ja työntekijöitä yhteensä noin 1700 (Maanmittauslaitos 2022d).

Organisaatio rakentuu neljästä toimintayksiköstä, joiden alla on erilaisia tulosyksiköitä (Maanmittauslaitos 2022d). Lohkomistoimitukset kuuluvat Tuotannon toimintayksikköön ja Uudet kiinteistöt ja maanmittaus -tulosyksikköön (myöhemmin UMA). Tuotannon toimintayksikön toimintaan kuuluu useita erilaisia tehtäviä. Tuotannon tulosyksiköt huolehtivat kiinteistönmuodostamisista, kiinteistötietojärjestelmän ja -rekisterin ylläpidosta, kirjaamisasioista ja erilaisista kartastoon liittyvistä töistä, kuten ilmakuvauksista ja maastotietojärjestelmästä. (Maanmittauslaitoksen työjärjestys 486/2022 § 8.) UMA-tulosyksikkö tekee perustoimituksia kuten lohkomisia ja rajankäyntejä. Määräalojen kirjaamisasiat, kuten lainhuudot ja kiinnitykset kuuluvat myös UMA-yksikön tehtäviin.

Yksityisille ihmisille maanmittauslaitoksen palvelut näkyvät karttapalvelujen ja -aineistojen sekä kiinteistötoimitusten yhteydessä. Kiinteistötoimitukset tulevat eteen esimerkiksi maakauppoja tehdessä tai perintöä jakaessa. Karttapalveluista voi katsoa ja ladata ilmaiseksi ajantasaisia maastokarttoja, ilmakuvia, kiinteistörajoja, laserkeilausaineistoja, vanhoja karttoja sekä paljon muuta paikkatietoaineistoa koko suomen alueelta.

Maanmittauslaitoksen strategisiin tavoitteisiin kuuluu vahvistaa asiakaslähtöisyyttä. Tavoitetta toteutetaan keräämällä palautetta asiakkailta. Yleistä asiakaspalautetta on kysytty satunnaisilta Maanmittauslaitoksen asiakkailta jo vuosia.



Näissä kyselyissä palautetta ei ole kohdennettu mihinkään tiettyyn palveluun. Asiakkaiden tyytyväisyyttä selvitettiin vuonna 2021 asiakaspalvelun puhelinpalvelun tekstiviestipalautekyselyllä. Asteikkona palautteessa on käytetty Likertin asteikkoa, eli asteikkoa 1–5, jossa 1 on erittäin tyytymätön ja 5 on erittäin tyytyväinen (Vehkalahti K. 2019, 35). Kyselyssä on ollut myös mahdollisuus antaa sanallista palautetta. Palautteiden keskiarvo oli 4,7 vuonna 2021. (Maanmittauslaitos 2022c; Karhu 2022.) Tämä kahden opinnäytetyön sarja on ensimmäinen kerta, kun Maanmittauslaitos kysyy lohkomisiin kohdennettua palautetta. Tulevaisuudessa Maanmittauslaitos pyrkii keräämään palautetta reaaliaikaisesti pieniltä ryhmiltä ja paremmin tiettyihin palveluihin kohdistuen. (Karhu 2022.)

### 3 LOHKOMINEN

#### 3.1 Mitä on lohkominen?

Lohkomisessa määräalasta muodostetaan kiinteistö. Lohkottaessa määräala voidaan myös liittää jo olemassa olevaan kiinteistöön. Silloin puhutaan siirtolohkomisesta. Jos määräala on luovutettu useasta emäkiinteistöstä, voidaan nämä määräalat yhteislohkoa yhdeksi uudeksi kiinteistöksi. (Vitikainen A. 2014, 108-109.)

Ennen lohkomista kiinteistö, josta ollaan luovuttamassa määräala on emäkiinteistö. Määräala siis on osa emäkiinteistöä. Lohkottaessa emäkiinteistöstä erotetaan määräala, josta tulee lohkokiinteistö. Kun määräala erotetaan emäkiinteistöstä, jäljelle jäävästä alkuperäisestä kiinteistöstä tulee kantakiinteistö. (Vitikainen A. 2014, 107.)

Määräala on rajoiltaan määritelty osa kiinteistöstä, joka on luovutettu saanto- tai luovutuskirjalla. Määräala voi olla myös emäkiinteistön omistajan määrittämä alue omasta kiinteistöstään. (Vitikainen A. 2014, 107.)

Lohkominen tulee vireille automaattisesti, kun määräalan omistajalle myönnetään lainhuuto määräalalle. Lainhuuto tarkoittaa omistusoikeuden kirjaamista (Vitikainen A. 2014, 94). Lohkominen voi myös tulla vireille kiinteistön omistajan hakemuksesta, halutessaan jakaa oman kiinteistönsä osiin. Silloin lainhuudatusta ei tarvitse tehdä. (Maanmittauslaitos 2020a; Vitikainen A. 2014, 160.) Lohkomisen suorittaa Maanmittauslaitoksen virassa oleva toimitusinsinööri tai asema-kaava-alueella kunnan virassa oleva toimitusinsinööri (Kiinteistönmuodostamislaki 12.4.1995/554 § 5.1).

Lohkomisesta määrätään maksettavaksi kiinteistötoimitusmaksu. Lohkomisen toimitusmaksu on kiinteähintainen ja määräytyy lohkottavan pinta-alan mukaan. (Maanmittauslaitos 2022a.) Kiinteähintaisuus tarkoittaa sitä, että toimituksesta määrätään pinta-alan mukaan sama maksu riippumatta toimitukseen käytetystä työajasta ja muista kustannuksista. Kiinteistötoimitusmaksu määräytyy valtiolle lohkomisten suorittamisesta aiheutuvien kokonaiskustannusten mukaan

(Laki kiinteistötoimitusmaksusta 12.4.2995/558 § 3). Maa- ja metsätalousministeriö tarkistaa hinnat vuosittain ja lohkomisen hinta määräytyy sen hetkisen hinnaston mukaan, mikä on voimassa, kun hakemus jätetään (Maanmittauslaitos 2022a).

### 3.2 Toimituksen maastotyöt

Maastotyöt tehdään usein toimituskokouksen yhteydessä. Maastotöissä asianosaisten on hyvä olla mukana, mutta se ei ole välttämätöntä. Maastotöihin kuuluu määrääalan rajojen kartoittaminen ja merkitseminen maastoon. Rajojen kartoittamisessa ne vanhat rajamerkit etsitään, joiden sijaintitarkkuusluku on kiinteistörekisterissä suurempi, kuin mitä mittausluokka vaatii. Löydetty rajamerkki mitataan GNSS-paikantimella. (Maanmittauslaitos 2020a.)

Epäselvien rajojen paikka selvitetään toimituksessa (Maanmittauslaitos 2020a). Lohkomisen yhteydessä tehdään rajankäynti, jos määrääalan jokin raja on epäselvä (Maanmittauslaitos 2022b). Rajankäynnissä toimitusinsinööri tekee arkitotutkimuksen ja selvittää, että milloin raja on viimeksi käyty. Rajan paikka määritetään maastoon vanhojen toimituskarttojen ja asianosaisten näyttöjen perusteella. Uudet ja uudelleen määritetyt rajat merkitään maastoon rajamerkein ja rajat avataan toimitusinsinöörin tilaaman metsurin toimesta. (Maanmittauslaitos 2020b.)

### 3.3 Toimituskokous

Toimituskokouksessa tehdään päätökset toimituksen asioista, kuten tieoikeuksista, kiinteistön nimestä ja toimituskustannuksista. Toimituksessa myös varmistetaan, että perustettavan kiinteistön rajat ovat selvät. (Maanmittauslaitos 2020a.)

Kokouksesta tiedotetaan asianosaisille kirjeellä. Jos kirjettä ei voida lähettää kaikille asianosaisille tai kaikkia asianosaisia ei tiedetä, niin kokouksesta tiedotetaan jossakin alueellisessa sanomalehdessä, sekä viranomaisten internetsivuilla. (Kiinteistönmuodostamislaki 12.4.1995/554 § 168.1,4.) Toimitus on tiedotettu laillisesti, jos kutsukirjeet on annettu postin kuljetettavaksi 14 vuorokautta ennen toimituskokousta (Kiinteistönmuodostamislaki 12.4.1995/554 § 169). Toimitus voidaan myös suorittaa ilman tiedottamista, jos kaikki asianosaiset suostuvat siihen.

Toimitus voidaan suorittaa, vaikka asianosaiset eivät olisikaan paikalla, kunhan kokous on tiedotettu lain mukaisesti. (Kiinteistönmuodostamislaki 12.4.1995/554 § 170.1-2.) Asianosaisille tulee antaa mahdollisuus kertoa mielipiteensä ja heidän näkemyksensä otetaan huomioon toimituksen asioita käsitellessä. Toimituskokoukseen voi osallistua myös etäyhteydellä, jos toimitusinsinööri katsoo sen soveliaaksi. (Maanmittauslaitos 2022e.)

Toimituskokouksen jälkeen toimitusinsinööri ilmoittaa paikalla oleville asianosaisille toimituksen päättymisajankohdan, jolloin toimitusasiakirjat sekä kirjallinen valitusosoitus lähetetään asianosaisille. (Kiinteistönmuodostamislaki 12.4.1995/554 § 190.1.) Toimituksen päätöksistä voi valittaa maa- ja metsätalouden valitusosastoon kolmekymmentä päivää toimituksen päättymisestä (Kiinteistönmuodostamislaki 12.4.1995/554 § 234). Jos toimituksesta ei valiteta, on toimitus lainvoimainen valitusajan päätyttyä (Kiinteistönmuodostamislaki 12.4.1995/554 § 284). Toimitus voidaan rekisteröidä kiinteistörekisteriin, kun valitusaika on päättynyt tai kaikki asianosaiset ovat ilmoittaneet hyväksyvänsä toimituksen (Kiinteistönmuodostamislaki 12.4.1995/554 § 192.1).

### 3.4 Lohkominen toimitusinsinöörin näkökulmasta

Lohkominen tulee toimitusinsinöörin käsiteltäväksi, kun määräalan saaja hakee lainhuutoa määräalalle. Lainhuutoa ratkaistaessa tutkitaan, onko luovutus laillinen ja pätevä. Toimitusinsinöörin myönnettyä lainhuudon määräalan omistajalle, lohkominen tulee vireille (Maanmittauslaitos 2022e).

Toimituksen tultua vireille toimitusinsinööri valmistelee toimituksen tutkimalla, onko määräalan rajat selvät. Jos kiinteistörekisterissä olevat määräalaa määrittävien rajamerkkien sijaintitarkkuus ei ole riittävä mittausluokkaan nähden, niin tulee rajamerkit kartoittaa toimituksen yhteydessä sekä epäselviin rajoihin tehdä rajankäynti. (Maanmittauslaitos 2022e.)

Arkistotutkimuksissa selvitetään määräalaa koskevien rajojen edellinen lainvoimainen määräytyminen. Vanhojen toimituskarttojen perusteella voidaan päätellä ja laskea rajamerkkien paikkoja. Näitä voidaan myös käyttää rajankäynnin perusteena. Perusteelliset arkistotutkimukset helpottavat maastotöitä, koska rajamerkit eivät välttämättä ole maastossa näkyvissä. Arkistotutkimuksissa selvitetään

myös määräaalaan kohdistuvat rasitteet. (Maanmittauslaitos 2022e; Kiinteistönmuodostamislaki 12.4.1995/554 § 104.)

Toimitusinsinööri tiedottaa toimituskokouksen maastoon, tai isommissa toimituksissa maastotyöt voidaan tehdä etukäteen. Kokous voidaan myös tiedottaa kokoustilaan, jos maastotyöt on jo tehty tai niitä ei tarvitse tehdä. Kokouksen jälkeen toimitusinsinööri tekee toimituspöytäkirjan, toimituskartan ja tarvittavat kiinteistörekisteriin tehtävät muutokset. Toimitus lopetetaan ja asiakirjat lähetetään asianosaisille. Toimituksen lopettamisesta alkaa 30 vuorokauden valitusaika, jonka jälkeen toimitusinsinööri rekisteröi toimituksen, jos toimituksesta ei valiteta. Lasku lohkomisesta lähetetään toimituksen rekisteröimisen jälkeen lohkokiinteistön omistajalle. (Maanmittauslaitos 2022e.)

#### 4 KYSELYTUTKIMUS

Opinnäytetyön tutkimusaineiston kerääminen tehtiin Webropol-kyselyn avulla. Kysely lähetettiin sähköpostikyselynä aiemman opinnäytetyön kyselyyn vastanneille määräalan ostajille, joiden määräalat oli saatu lohkottua syyskuun 2022 loppuun mennessä.

Aiemman tutkimuksen kyselyyn vastanneita oli 104 kpl (Hellström 2022). Lähettäessäni kyselyn ensimmäisen erän, näistä määräalakaupoista 64 oli lohkottu ja toimitus saatettu loppuun. Toimeksiantajan kanssa totesimme otannan jäävän erittäin pieneksi, jos vastausprosentti on samaa yhtä alhainen kuin aiemmassa tutkimuksessa. Aiemmassa tutkimuksessa vastausprosentti oli 23,6 % (Hellström 2022).

Tutkimuksen kysely rakentui kymmenestä selkeästä ja nopeasti vastattavasta kysymyksestä ja lopussa oli mahdollisuus antaa avointa palautetta kirjallisesti. Kysymykset laadittiin aiemman tutkimuksen tulosten pohjalta. Kyselyn oli tarkoitus olla lyhyt ja helposti vastattava, jotta vastauksia tulisi mahdollisimman paljon.

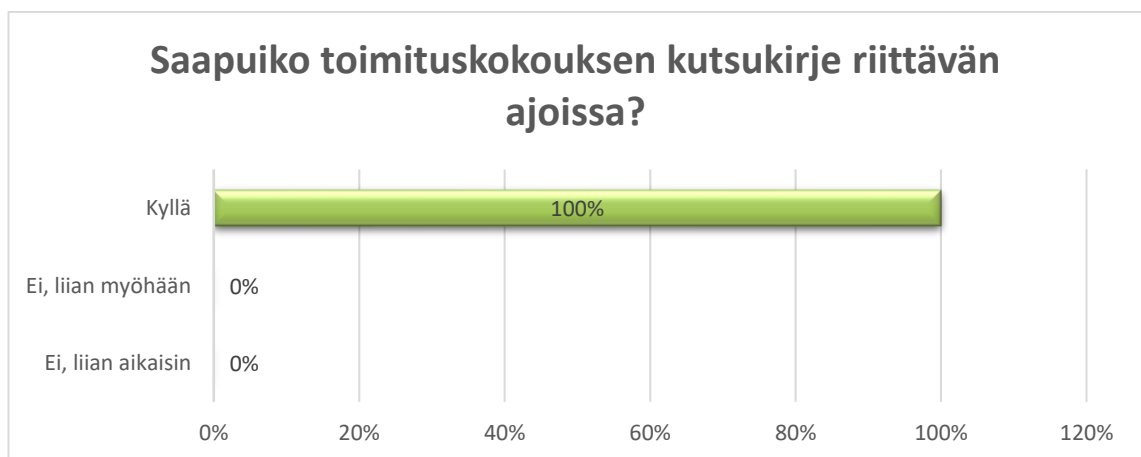
Kyselyyn tuli ensimmäisen viikon aikana 35 vastausta. Kaksi viikkoa kyselyn ensimmäisen erän lähettämisestä vastauksia oli 36 kappaletta. Muistutusviesti lähetettiin heille, jotka eivät olleet kahden viikon aikana vastanneet kyselyyn. Kohderyhmän toimituksista kolme oli päätetty tänä kahden viikon aikana ja heille lähetettiin myös kysely. Yhteensä kyselyä lähetettiin 67 vastaajalle. Lopullinen vastausten määrä oli 46 ja kyselyn vastausprosentti oli 69 %. Kysely päätettiin, kun muistutusviestistä oli kulunut seitsemän päivää. Vastausprosentti on sähköpostikyselyksi erittäin korkea.

Korkeaan vastausprosenttiin vaikutti se, että kysely lähetettiin sellaiselle kohderyhmälle, jotka olivat vastanneet vastaavaan sähköpostikyselyyn aiemminkin. Yhdellekään kyselyn vastaanottajalle sähköpostikysely ei ollut vieras asia. Kyselyn alussa viitattiin aiempaan kyselyyn, mikä toi kyselyä vastaajalle henkilökohtaisemmaksi ja merkittävämmäksi. Kysely pyrittiin tekemään helppolukuisiksi. Hankalia ammattitermejä pyrittiin välttämään.

## 5 KYSELYN TULOKSET

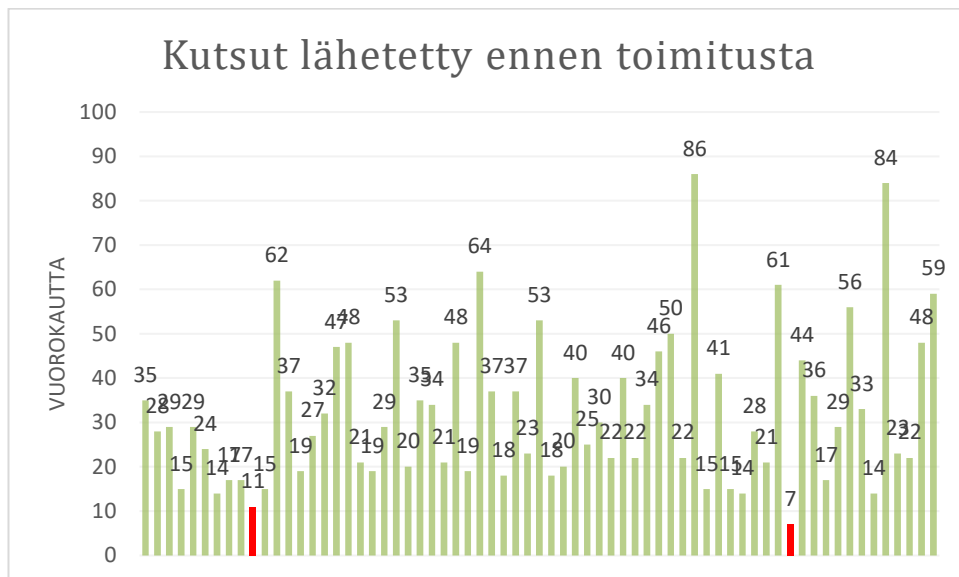
Ensimmäisenä kyselyssä selvitettiin yleistä tyytyväisyyttä Maanmittauslaitoksen palvelusta lohkomisen kokonaisuudessa. Kysymys sijoitettiin heti kyselyn alkuun, jotta saataisiin mahdollisimman todellinen vastaus päällimmäisestä tunteesta, mikä lohkomisesta oli jäänyt. Vastausvaihtoina oli sama viisiportainen asteikko, millä Maanmittauslaitos on kysynyt aiemminkin asiakaspalautetta. Vastaajista 63 % oli erittäin tyytyväisiä ja loput 37 % oli jokseenkin tyytyväisiä. Keskiarvoksi vastauksista tuli 4,6. Tämän perusteella voisi todeta maanmittauslaitoksen onnistuneen palvelemaan asiakkaitaan erittäin hyvin.

Toisessa kysymyksessä selvitettiin, tapahtuuko toimituskokouksista tiedottaminen oikeaan aikaan. Kiinteistönmuodostamislain (169 §) mukaan tiedottaminen on tehtävä niin, että kutsukirje on annettu postin kuljetettavaksi vähintään 14 vuorokautta ennen toimituskokousta. Maanmittauslaitoksen omassa ohjeessa suositellaan, että tiedottamisaika olisi jonkin verran pidempi kuin lain vaatima aika (Maanmittauslaitos 2022d). Odotuksia kysyttäessä vastausten mediaani oli, että toimituksen ajankohta halutaan tietää 30 vuorokautta ennen toimitusta (Hellström I. 2022, 25). Liian aikaisin saapuva kutsukirje voi aiheuttaa sen, että toimituksen ajankohta ehtii unohtua. Liian myöhään saapunut kirje taas voi aiheuttaa helpommin päällekkäisyyksiä ja estää asianosaista pääsemästä toimituskokoukseen. Kyselyyn vastanneista kaikki olivat sitä mieltä, että kutsukirje saapui sopivaan aikaan, joten nykyinen käytäntö toimituksista tiedottamisesta on näiden vastausten perusteella erinomainen (kuvio 1).



Kuvio 1. Vastaajien mielipide kutsukirjeen saapumisajankohdasta.

Sain toimeksiantajalta tiedot kyselyssä mukana olleiden toimitusten tiedottamisajankohdista ja kokouspäivistä. Tarkastelin tiedottamisaikoja (kuvio 2) ja niiden mediaani oli 29 vuorokautta, mikä on todella lähellä odotusten mediaania. Mielinkiintoisen tiedottamisajoista tekee suuri vaihteluväli, mikä ei kuitenkaan näy asiakkaiden tyytyväisyydessä. Kaksi toimitusta oli tiedotettu lyhyemmällä ajalla kuin laki vaatii. Lyhimmillään tiedotusaika oli seitsemän vuorokautta ja pisimmillään 86 vuorokautta. Silti jokaisen vastanneen mielestä kutsukirje saapui sopivaan aikaan. Tulosten perusteella tiedottamisajan pituudella ei ole suurta merkitystä, mutta itse ajattelen asian merkittävämmäksi. Kutsukirjeen saapumisesta on voinut kulua enimmillään 6 kuukautta siihen, kun tähän kyselyyn on vastattu. Lohkomisesta jäänyt positiivinen kuva on voinut jo peittää ajatuksen kutsukirjeen saapumisesta ja näin kyselyyn on vastattu kirjeen saapuneen sopivaan aikaan.

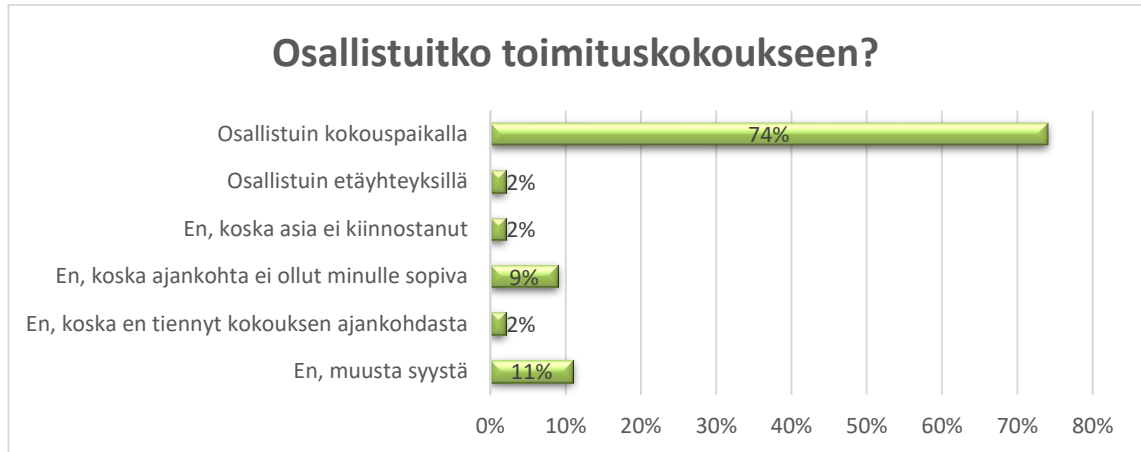


Kuvio 2. Toimitusten tiedottamisajat.

Kolmas kysymys koski toimituskokoukseen osallistumista. Toimituskokoukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja toimituskokouksen päätökset voidaan tehdä, vaikka asianosainen ei olisi paikalla. Aiemmassa tutkimuksessa 56 % vastaajista piti merkityksellisenä asiana toimituskokoukseen osallistumista (Hellström I. 2022, 24). Tämän kyselyn vastaajista 74 % oli osallistunut toimituskokoukseen tiedotetulla kokouspaikalla ja 1 vastaaja oli osallistunut etäyhteyden avulla. Kokoukseen osallistumisen osalta odotukset täyttyivät hyvin. 9 % vastaajista kokouksen ajankohta ei ollut sopiva ja jätti sen vuoksi osallistumatta toimitusko-



koukseen. Yksi vastaaja ei tiennyt kokouksen ajankohtaa. Edellisessä kysymyksessä oli kuitenkin jokainen vastannut kutsun saapuneen sopivaan aikaan. Eikö kutsua ole luettu vai miksi ajankohtaa ei ole tiedetty? Yhtä asia ei muuten vain kiinnostanut. Muista syistä kokoukseen ei osallistunut 11 %. (kuvio 3)



Kuvio 3. Näin toimituskokouksiin osallistuttiin.

Oma kokemukseni toimituskokoukseen osallistumisesta on hieman eri kuin kyselyn tulos. En ole pitänyt kirjaa toimitukseen osallistujista toimituksissa, joissa olen ollut mukana, mutta mielestäni osallistumisprosentti on ollut selvästi pienempi. Osittain tämä johtuu siitä, että tästä kyselystä on jätetty yritysten tekemät määräalakaupat kokonaan pois. Yritysten edustus toimituskokouksissa on ollut erittäin vähäistä. Yksi syy kyselyn korkeaan osallistumisprosenttiin on voinut olla ennen lohkomista tehty kysely, jonka vuoksi määräalan ostajalla on voinut herätä kiinnostus lohkomisen asioita kohtaan.

Neljännessä kysymyksessä kaikki vastaajat kertoivat saaneensa vaikuttaa toimituksen asioihin riittävästi. Toimitusmenettelyn käsikirjassa toimitusinsinööriä ohjeistetaan kuuntelemaan, kuulemaan ja ottamaan huomioon asianosaisten näkemyksiä ja toiveita (Maanmittauslaitos 2022e). Tämän perusteella toimitusinsinöörit ovat noudattaneet erittäin hyvin ohjeistusta asianosaisten kuulemisesta ja huomioon ottamisesta.

Viides kysymys koski uuden kiinteistön rajoja. Merkityksellisin asia odotuksia kysyttäessä oli tietää missä rajat kulkevat (Hellström I. 2022, 24). Muodostettavan kiinteistön rajat tulee olla yksiselitteiset ja varmat (Maanmittauslaitos 2022e). Kaikki vastaajat kertoivat tietävänsä, missä uuden kiinteistön rajat kulkevat.

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin uuden kiinteistön rajoja määräävistä rajamerkeistä. Rajamerkkejä on monenlaisia ja tämän kysymyksen tarkoituksena oli selvittää tietävätkö asianosaiset, mitkä ovat maastoon rakennettuja rajamerkkejä. 96 % vastaajista tiesi missä rajoja määräävät rajamerkit sijaitsevat ja miltä ne näyttävät. Kaikki tiesivät, missä raja kulkee, mutta 4 % vastaajista ei tiennyt rajamerkkien paikkaa. Voidaanko tästä päätellä, että osalle maanomistajille riittää, että tietää suurpiirteisesti missä raja kulkee. Tarkalla rajamerkin paikalla ei ole niin väliä. Suuri osa kuitenkin tiesi omat rajamerkinsä, joten tästä voidaan päätellä, että rajamerkit on käyty katsomassa toimituksen yhteydessä, jos merkit ovat olleet epäselviä. Aiemmassa tutkimuksessa 60 % vastaajista piti tärkeänä, että rajat on merkitty pysyvästi maastoon rajamerkein (Hellström I. 2022, 27).

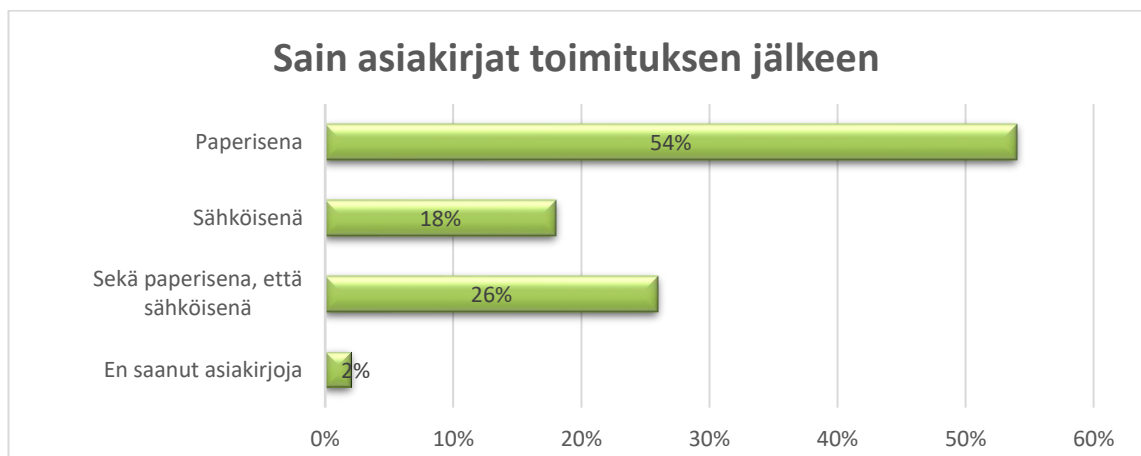
Seitsemäs kysymys oli ”Saitko tietää uuden kiinteistösi lopullisen pinta-alan?”. Kiinteistörekisterin mahdollisen epätarkkuuden takia uuden kiinteistön tarkkaa pinta-alaa ei voida tietää ennen kuin vanhat rajamerkit on kartoitettu ja uusi raja rakennettu. Maastotöiden jälkeen lopullinen pinta-ala varmistuu. Odotuksia kysyttäessä pidettiin tärkeänä tietää alueen lopullinen pinta-ala lohkomisen jälkeen (Hellström I. 2022, 27). 93 % vastaajista vastasi kysymykseen myöntävästi. 7 % ei saanut tietää lopullista pinta-alaa. Toimitusinsinöörien ohjeistuksessa ei mainita lopullisen pinta-alan kertomisesta toimituskokouksessa. Lopullinen pinta-ala on kirjattu toimituspöytäkirjaan. Oman kokemukseni mukaan toimitusinsinööri kuitenkin kertoo usein lopullisen pinta-alan jo toimituskokouksessa, koska lohkomisen hinta määräytyy lohottavan pinta-alan mukaan.

Kahdeksannessa kysymyksessä kysyttiin uudelle kiinteistölle kulkemisesta. Aiemmassa tutkimuksessa tieoikeus asioita ei pidetty kovinkaan tärkeinä, vaikka ne määrittävät paljon kiinteistön käyttöä (Hellström I. 2022, 29). Kiinteistötoimituksessa jokaiselle palstalle on järjestettävä kulkuyhteys (Maanmittauslaitos 2022e). Kaikki vastaajat tiesivät, mistä voivat kulkea uudelle kiinteistölleen.

Yhdeksännessä kysymyksessä kysyttiin toimitusasiakirjojen saapumisesta. Vuonna 2014 Maanmittauslaitos aloitti Green Office -ympäristöohjelman. Ohjelman tavoitteena on ottaa kestävä kehityksen periaatteita osaksi toimipaikan arkea. Tämän ohjelman yksi kriteeri on paperin kulutuksen vähentäminen. (Maan-

mittauslaitos 2021, 16.) Maanmittauslaitos on ottanut käyttöön vuonna 2018 sähköisen Suomi.fi-viestintäkanavan, jota käytetään sähköisten asiakirjojen lähettämiseen (Maanmittauslaitos 2018). Maanmittauslaitos kokeili pelkkien sähköisten asiakirjojen ja kokouskutsujen lähettämistä viestintäpalvelun käyttöönottaneille, mutta jostakin syystä ihmiset eivät huomanneet viestintäpalveluun tulleita sähköisiä kirjeitä ja palvelu todettiin epävarmaksi. Nykyinen käytäntö on, että kokouskutsut lähetetään aina myös paperisena, vaikka sähköinen viestintäpalvelu olisi-kin käytössä. Toimitusasiakirjojen lähettämiseen toimitusinsinööreillä on erilaisia käytäntöjä. Osa lähettää asiakirjat paperisena myös niille, joilla sähköinen viestintäpalvelu on käytössä. (Karhu 2022.)

80 % vastaajista sai toimitusasiakirjat paperisena. Sähköisenä asiakirjat sai 44 % vastaajista. Yksi vastaaja ei ollut saanut asiakirjoja ollenkaan. (kuvio 4.) Paperisten asiakirjojen osuus on vielä huomattavan suuri. Asiakkaiden odotuksia kysyttäessä vain 21 % vastaajista piti tärkeänä saada tiedot kiinteistöstä paperisilla tulosteilla (Hellström I, 2022, 27). Suurelle osalle asiakkaista siis olisi riittänyt sähköiset asiakirjat, mutta silti heille on lähetetty paperiset asiakirjat. Tämä voi johtua siitä, että asiakkaat eivät tiedä tai osaa käyttää Suomi.fi viestipalvelua, johon sähköiset asiakirjat voidaan turvallisesti toimittaa. Paperisten asiakirjojen mukana menee aina asiakkaille tiedote, jossa kehoitetaan ottamaan Suomi.fi viestintäkanava käyttöön. Myös Maanmittauslaitoksen nettisivuilta löytyy ohjeet palvelun käyttöönottoon.



Kuvio 4. Toimitusasiakirjat lähetettiin asiakkaille

Toimituksen jälkeen uuden kiinteistön omistajalle lähetetään toimituspöytäkirja, toimituskartta ja kiinteistörekisteriote (Maanmittauslaitos 2022e). Viimeisessä kysymyksessä 93 % vastaajista koki saamansa asiakirjat tarpeellisiksi. Asiakirjojen tarpeellisuus kertoo siitä, että lohkomisen asiakkaat haluavat dokumentit suoritetusta toimituksesta ja uudesta kiinteistöstä.

Kyselyn lopussa oli tekstikenttä, johon pystyi antamaan avointa palautetta Maanmittauslaitokselle. Kirjallisista palautteista kävi selvästi ilmi asianosaisten tyytyväisyys saamaansa palveluun. Lohkomisen hinnoittelu tuli esille kahdessa palautteessa. Lohkomisen hintaan Maanmittauslaitos ei pysty vaikuttamaan, koska lohkomisen hinta perustuu valtiolle aiheutuvien lohkomisten kokonaiskustannusten mukaan (Laki kiinteistötoimitusmaksusta 12.4.1995/558 § 4). Lohkomisen laajuutta koskevia palautteita tuli myös kaksi kappaletta. Ensimmäisessä näistä asianosainen koki joutuvansa käyttämään paljon aikaa kuunnellakseen itseään koskemattomia asioita. Toisessa asianosainen olisi halunnut hoitaa kyseiseen määräalaan kuulumattomia asioita lohkomisen yhteydessä. Lohkoistoimituksessa hoidetaan määräalaan liittyvät asiat, kuten tieoikeudet ja rajankäynnit. Esimerkiksi toiselle kiinteistölle tieoikeuden perustamiseen täytyy hakea erikseen yksityistietoimitusta, eikä sitä voi hoitaa määräalan lohkomisen yhteydessä. Kirjallisissa palautteissa oli paljon positiivista palautetta, jotka kohdistuivat toimitusta suorittaneeseen henkilöön. Henkilöön kohdistuvat palautteet kertovat toimitusinsinöörien olevan ammattitaitoisia ja hyväkäyttöksiä.

## 6 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää lohkomisen asiakkaiden odotusten täyttymistä lohkomistoimituksesta. Odotusten täyttymistä selvitettiin sähköpostikyselyllä määrälakaupan tehneille asiakkaille. Kysely pohjautui aiemmin tehdyn kyselyn vastauksiin.

Kysely lähetettiin aiempaan tutkimukseen osallistuneille henkilöille ja tämän vuoksi kohderyhmä oli pieni. Vastausprosentti tässä kyselyssä oli kuitenkin erittäin korkea. Kysely lähetettiin yhteensä 67 henkilölle ja vastausprosentti oli 69 %. Tutkimuksen tulokset olivat selkeitä, joten vaikka tutkimuksen otanta oli pieni, niin tutkimustuloksesta saadaan hyvää suuntaa asiakkaiden kokemuksista. Tarkkoja tulkintoja tuloksista on kuitenkin vaikea tehdä pienen otannan vuoksi.

Kyselyn perusteella asiakkaiden odotukset ovat täyttyneet erittäin hyvin. Kyselyn perusteella parannettavaa löytyi ainoastaan paperisten asiakirjojen käytön vähentämisestä. Tutkimuksen mukaan asianosaisille lähetetään paperisia asiakirjoja, vaikka heille riittäisi sähköisetkin asiakirjat. Muidenkin valtion virastojen tullisi ottaa käyttöön Suomi.fi -viestintäpalvelun, jotta asiakkaat opettelisivat käyttämään palvelua ja näin saisi vähennettyä paperisten asiakirjojen lähettämistä. Yksittäiselle henkilölle Maanmittauslaitoksella asiointi on kuitenkin harvinaista. Haasteena on asiakkaiden tavoittaminen sähköisellä viestintäpalvelulla. Erittäin korkea asiakastyytyväisyys voi johtua Maanmittauslaitoksen asiakkaiden virheellisestä oletuksesta virkamiespalveluita kohtaan, joka kuitenkin muuttuu asioinnin aikana positiiviseksi.

Tässä kahden opinnäytetyön kokonaisuudessa Maanmittauslaitos selvitti asiakkaille merkityksellisiä asioita ja niiden asioiden toteutumista. Kyselyssäni vastaukset olivat liian positiivisia, jotta niistä voisi löytää selviä kehittämisen kohteita, joiden perusteella voitaisiin kehittää lohkomispalvelua. Liian hyvät tulokset kertovat siitä, että kyselyssä ei päästy kiinni oikeisiin kehittämiskohteisiin, vaikka kysely perustuikin asiakkaiden tärkeänä pitämiin asioihin. Kehittääkseen palvelua lohkomistoimituksissa Maanmittauslaitoksella täytyy selvittää jotenkin muuten, että mitkä asiat lohkomisessa ovat todellisia kehittämisen kohteita.

Opinnäytetyötä tehdessä perehdyin Maanmittauslaitosta ja kiinteistön muodostamista koskeviin lakeihin ja ohjeisiin. Työni auttaa minua jatkossa hakemaan tietoa suoraan oikeista lähteistä.

## LÄHTEET

Hellström, I. 2022. Asiakkaan odotukset määräalan kaupassa. Opinnäytetyö, Lapin ammattikorkeakoulu. Viitattu 10.10.2022 <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202204255829>.

Karhu, P. 2022. Maanmittauslaitos. Palvelupäällikön kanssa käyty keskustelu 27.10.2022.

Kiinteistönmuodostamislaki 12.4.1995/554.

Laki kiinteistötoimitusmaksusta 12.4.1995/558.

Laki Maanmittauslaitoksesta 23.11.2018/1025.

Maanmittauslaitoksen työjärjestys 486/2022.

Maanmittauslaitos 2018. Maanmittauslaitos ottaa käyttöön Suomi.fi-viestit. Viitattu 24.10.2022 <https://www.maanmittauslaitos.fi/ajankohtaista/maanmittauslaitos-ottaa-kayttoon-suomifi-viestit>.

Maanmittauslaitos 2020a. Lohkominen. Viitattu 7.10.2022 <https://www.maanmittauslaitos.fi/sites/maanmittauslaitos.fi/files/attachments/2020/09/lohkominen.pdf>.

Maanmittauslaitos 2020b. Rajankäynti. Viitattu 7.10.2022 <https://www.maanmittauslaitos.fi/sites/maanmittauslaitos.fi/files/attachments/2020/09/rajankaynti.pdf>.

Maanmittauslaitos 2021. Maanmittauslaitoksen vastuullisuusraportti 2021. Viitattu 24.10.2022 <https://www.maanmittauslaitos.fi/sites/maanmittauslaitos.fi/files/attachments/2022/05/mml-vastuullisuusraportti-2021.pdf>.

Maanmittauslaitos 2022a. Hinnasto, Kiinteistötoimitukset 2022. Viitattu 27.10.2022 [https://www.maanmittauslaitos.fi/sites/maanmittauslaitos.fi/files/attachments/2022/01/kiinteistotoimitushinnasto2022\\_kyyhkyt\\_lopullinen\\_FI.pdf](https://www.maanmittauslaitos.fi/sites/maanmittauslaitos.fi/files/attachments/2022/01/kiinteistotoimitushinnasto2022_kyyhkyt_lopullinen_FI.pdf).

Maanmittauslaitos 2022b. Kiinteistön jakaminen. Viitattu 7.10.2022 <https://www.maanmittauslaitos.fi/kiinteistot/hae-maanmittaustoimitusta/jakaminen>.

Maanmittauslaitos 2022c. Laajennamme asiakaspalautteen keräämistä. Viitattu 27.10.2022 <https://www.maanmittauslaitos.fi/ajankohtaista/laajennamme-asiakaspalautteen-keräämistä>.

Maanmittauslaitos 2022d. Tietoa Maanmittauslaitoksesta. Viitattu 13.10.2022 <https://www.maanmittauslaitos.fi/organisaatio>.

Maanmittauslaitos 2022e. Toimitusmenettelyn käsikirja. Viitattu 10.10.2022 <https://www.maanmittauslaitos.fi/kiinteistot/asiantuntevalle-kayttajalle/kasikirjat-ja-korvaustiedot/toimitusmenettelyn-kasikirja>.

Vehkalahti, K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsingin yliopisto.

Vitikainen, A. 2014. Kiinteistötekniikan perusteet. Aalto-yliopisto.



## LIITTEET

Liite 1. Webropol-kysely


## Liite 1. (1/4) Webropol-kysely



**Keväällä kyselimme odotuksia lohkomisesta ennen lohkomisen suorittamista.**

**Tässä kyselyssä selvitämme kuinka odotuksesi ovat täyttyneet.**

**Kyselyyn vastaaminen kestää muutaman minuutin.**

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

**1. Kuinka tyytyväinen olit palveluun kokonaisuutena? (asteikolla 1-5) \***

- 5 (Erittäin tyytyväinen)
- 4
- 3
- 2
- 1 (En ollut tyytyväinen)

Seuraava



Liite 1. (2/4) Webropol-kysely

**2. Saapuike toimituskokouksen kutsukirje riittävän ajoissa? \***

- Kyllä
- Ei, liian myöhään
- Ei, liian aikaisin

**3. Osallistuitko toimituskokoukseen? \***

- Osallistuin kokouspaikalla
- Osallistuin etäyhteyksillä
- En, koska asia ei kiinnostanut
- En, koska ajankohta ei ollut minulle sopiva
- En, koska en tiennyt kokouksen ajankohdasta
- En, muusta syystä

**4. Saitko vaikuttaa riittävästi lohkomistoimituksen asioihin? \***

- Kyllä
- En

Edellinen

Seuraava



## Liite 1. (3/4) Webropol-kysely

**5. Tiedätkö, missä uuden kiinteistösi rajat kulkevat? \***

Kyllä

En

**6. Tiedätkö, missä uuden kiinteistösi rajoja määraävät rajamerkit löytyvät ja miltä ne näyttävät? \***

Kyllä

En

**7. Saitko tietää uuden kiinteistösi lopullisen pinta-alan? \***

Kyllä

En

**8. Tiedätkö, mistä saat kulkea uudelle kiinteistöllesi? \***

Kyllä

En

Edellinen

Seuraava



## Liite 1. (4/4) Webropol-kysely

**9. Sain asiakirjat toimituksen jälkeen \***

- Paperisena
- Sähköisenä
- Sekä paperisena, että sähköisenä
- En saanut asiakirjoja

**10. Olivatko toimituksen jälkeen saapuneet asiakirjat tarpeellisia? \***

- Kyllä
- Ei

**11. Avointa palautetta Maanmittauslaitokselle.**