

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala			
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma			
Työn tekijä(t) Jussi Väyrynen			
Työn nimi Savon Kuidun valokuituverkko Varkauden alueelle			
Päiväys	13.1.2014	Sivumäärä/Liitteet	38/5
Ohjaaja(t) Pentti Mäkelä, Anneli Juutilainen			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Savon Kuituverkko Oy, Kaista Savoön -hanke, Varkauden kaupunki			
Tiivistelmä Suomen valtioneuvosto on tehnyt päätöksen, jonka mukaan vuonna 2015 noin 99 prosentilla kotitalouksista tulee olla mahdollisuus liittyä nopeaan laajakaistaverkkoon. Pohjois-Savossa haja-asutusalueiden valokuituhankkeita on toteuttanut Savon Kuituverkko Oy, jolta tuli ajatus tästä opinnäytetyöstä. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Varkauden kaupungin alueelle suunnitellun valokuituverkon kysyntä. Tutkimuksessa selvitettiin asukkaiden internetliittymäasiakkuuksia ja odotuksia suunnitella olevasta valokuituverkosta. Työn teoreettinen osuus käsittelee laajakaistapalvelua. Työssä kerrotaan käytännön esimerkkien avulla palvelun ostoprosessista, asiakassuhteen elinkaaren vaiheista ja asiakastyytyväisyydestä. Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena kyselynä, joka lähetettiin kirjeitse noin 3000 talouteen kohdealueelle. Kysely julkaistiin myös Webropol-ohjelmistoa apuna käyttäen Varkauden kaupungin internetsivuilla. Vastauksia saatiin 393 kappaletta, jolloin muodostui kattava otos asuinalueittain sekä ikäryhmittäin. Tutkimustuloksista selvisi alueellisia eroja laajakaista-asiakkuuksien sekä asiakastyytyväisyyden suhteen. Tarpeet ja odotukset kaavaillun verkon suhteen olivat sidonnaisia vastaajien asuinalueeseen ja ikään. Savon Kuituverkko Oy käyttää tutkimustuloksia apunaan Varkauden alueiden valokuituverkon rakentamis- ja markkinointipäätöksissä. Vastaavanlainen tutkimus voitaisiin toteuttaa uudestaan joko Varkaudessa tai muualla. Tällöin eri tutkimusajan- tai alueen vaikutus olisi vertailtavissa tämän tutkimuksen tuloksiin.			
Avainsanat Laajakaistaverkot, internetpalvelut, asiakassuhde, kvantitatiivinen tutkimus			

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Jussi Väyrynen			
Title of Thesis Optical fibre network for the Varkaus region by Savon Kuituverkko Oy			
Date	13.1.2014	Pages/Appendices	38/5
Supervisor(s) Pentti Mäkelä, Anneli Juutilainen			
Client Organisation /Partners Savon Kuituverkko Oy, Kaista Savoon, Varkaus city			
<p>Abstract</p> <p>The Finnish Government has made a decision that 99 percent of households have to be able to connect into a fast broadband network by 2015. The idea of this thesis came from Savon Kuituverkko Oy that has implemented optical fibre projects in remote and sparsely populated areas of Northern Savo.</p> <p>The aim of this thesis was to research the demand for optical fibre networks in Varkaus. Residents' internet connection customer relationships and expectations of the new optical fibre network were examined in this report. The theoretical part discusses broadband service. The buying process, the stages of the customer relationships life cycle and customer satisfaction are described with practical examples.</p> <p>The chosen study method was a quantitative survey, which was sent via post to approximately 3000 households in the studied area. The survey was also published on the website of Varkaus city by using Webropol software. 393 people in total gave their responses, which formed comprehensive samples of residential areas and age groups.</p> <p>Differences in broadband customer relationships and customer satisfaction were found in the results. The needs for and expectations of the new network depended on the residential area and age of the respondents. The results will be used by Savon Kuituverkko Oy in making building and marketing decisions on the optical fibre network in Varkaus. This kind of a research could be repeated in Varkaus or somewhere else. Then the influence of timing and studied area could be compared to the results of this research.</p>			
Keywords Broadband networks, Internet services, customer relationship, quantitative research			