



Viestintävirasto

Telepalveluiden käyttötutkimus 2007

Suomen Kyselytutkimus Oy / Samu Lagerström / info@suomenkyselytutkimus.fi

Tuloksia julkistettaessa tutkimusyrityksen nimi mainittava.

14.1.2008



Sisällys

	Dia/sivu
1. Yleistä tutkimuksen toteuttamisesta	3
2. Tutkimuksessa käytetyt tilastolliset käsitteet	5
3. Matkapuhelin- ja lankapuhelin: perustiedot	6
4. Internet / laajakaista	16
5. VoIP-puhelut	32
6. Mobiilidata	40
7. Palveluiden paketointi	54



1. Yleistä tutkimuksen toteuttamisesta

- Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa erilaisten telepalveluiden, kuten laajakaista- ja mobiilipalveluiden käyttöä ja tunnettuutta kuluttajien keskuudessa.
- Tutkimuksen kohderyhmänä olivat:
 - 15-79-vuotias suomalainen kuluttaja
 - aluerajaus: Manner-Suomi
- Viestintävirasto laati käytettävän kyselylomakkeen. Suomen Kyselytutkimus Oy avusti lomakkeen viimeistelyssä ja huolehti sen soveltuvuudesta käytettävään tiedonkeruumenetelmään.
- Tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä käytettiin puhelinhaastatteluja. Puhelinhaastattelut suoritettiin tietokoneavusteisen haastattelujärjestelmän välityksellä 10.12.2007 – 4.1.2008 välisenä aikana.
- Haastatteluiden keskimääräinen pituus oli 9 minuuttia 25 sekuntia.



- Tutkimuksen näyte muodostettiin kiintiöpoiminnalla vastaamaan 15-79 -vuotiasta väestöä ikäryhmän ja sukupuolen mukaan.
- AINEISTON RAKENNE (N=2000)

Ikäryhmä	%
15-24	16
25-34	15
35-44	16
45-54	19
55-79	34
Yhteensä:	100

Sukupuolijakauma	%
Miehiä	50
Naisia	50
Yhteensä	100

Asumismuoto	%
Omakotitalossa / paritalossa	46
Rivitalossa	14
Kerrostalossa	41
Yhteensä	100



2. Tutkimuksessa käytetyt tilastolliset käsitteet

➤ Raporttiosion tuloksissa käytetään seuraavia tilastollisia käsitteitä:

Vastausten prosenttijakauma

Vastausten prosentuaalinen jakautuminen kunkin vastausvaihtoehdon ympärille.

KA = Keskiarvo (laskettu vain tarvittaessa)

Keskiarvo (ks. aritmeettinen keskiarvo) on ns. keskiluvuista kaikkein tavallisin. Se ilmoittaa, mihin kohtaan muuttujan jakauman keskikohta mitatulla ulottuvuudella sijoittuu.

SD = Keskihajonta (laskettu vain tarvittaessa)

Keskihajonta on tärkein ja käytetyin hajonnan mitta. Keskihajonta kuvaa havaintoarvojen keskimääräistä etäisyyttä keskiarvosta. Mitä pienempi on keskihajonta, sitä tiiviimmin havaintoaineisto on keskittynyt keskiarvon ympärille (vastaajat yksimielisiä).

Lähde: Tilastokeskus 2005



3. Matkapuhelin- ja lankapuhelin: perustiedot

Ainakin yksi matkapuhelinliittymä löytyi 99 prosentilla 15-79-vuotiaiden kuluttajien kotitalouksista. Talouskohtaisesti matkapuhelinliittymiä oli tyypillisesti *yksi*, tai *kaksi* (yhteensä 72% talouksista). Ikäryhmittäin tarkasteltuna talouksia, joissa ei matkapuhelinliittymiä ollut löytyi eniten 55-79-vuotiaiden keskuudesta (4% talouksista).

Yleisin palveluntarjoaja jonka matkapuhelinliittymä kotitalouksista löytyi oli TeliaSonera (41%). Myös Elisa (32%), DNA (23%), sekä Saunalahti (18%) olivat hyvin edustettuina. Lukuja tarkasteltaessa tulee huomioida, että samassa taloudessa saattoi olla useampi eri matkapuhelinoperaattorin liittymä.

Yhteensä 54 prosenttia kuluttajista ei ollut vaihtanut matkapuhelinliittymän tarjoajaa. Viimeisen vuoden aikana tarjoajaa oli vaihtanut 10 prosenttia kaikista vastaajista. Useimmissa tapauksissa tarjoajaa olivat vaihtaneet 25-34-vuotiaat kuluttajat, kun taas 55-79-vuotiaat vaihtoivat tarjoajaa harvemmin. Tarjoajaa oli vaihdettu tyypillisesti vain yhden kerran (22% vastauksista) ja miehet olivat jonkin verran naisia aktiivisempia vaihtamaan tarjoajaa (56% naisista ei ollut vaihtanut tarjoajaa, miesten kohdalla osuus oli 51%).

52 prosenttia kaikista kuluttajista maksoi matkapuheluistaan minuuttihintaa. Puhepaketti löytyi 41 prosentilla kuluttajista. Puhepaketti oli tyypillisimmin 25-34-vuotiailla vastaajilla (54%) ja harvimmin 55-79-vuotiailla (25%). Mikäli samalla henkilöllä oli useampi eri liittymä, saattoi liittymien maksutavatkin poiketa toisistaan. Sama henkilö saattoi siten maksaa yhdestä liittymästä minuuttihintaa, kun taas toisessa liittymässä oli puhepaketti.

Kaikista kuluttajista joilla oli matkapuhelin taloudessaan yli joka toinen (55%) ei oikeastaan tiennyt, kuinka paljon matkapuhelimen käyttö ulkomailla maksaa.



Ainoastaan 8 prosenttia kuluttajista tiesi käytön kustannukset ja loput 36 prosenttia arvioivat tietävänsä kustannukset suurin piirtein. Parhaiten käytön kustannukset ulkomailta tiesivät 35-44-vuotiaat vastaajat.

Lankapuhelin löytyi yhä 36 prosentilla talouksista. Lankapuhelimen käyttö kasvaa ikäryhmien noustessa, sillä 63 prosentilla 55-79-vuotiaista oli lankapuhelin yhä taloudessaan. Keskeiset syyt siihen, miksi talouksista ei lankapuhelinta löytynyt olivat; tarpeettomuus pitää yhtä aikaa sekä matka-, että lankapuhelinta (64%) ja lankapuhelimen kalliit ylläpitokustannukset (36%).

Kaikista niistä vastaajista joiden taloudessa oli lankapuhelin, peräti 64 prosenttia ilmoitti voivansa tulla toimeen myös pelkällä matkapuhelimella. Kieltävän vastauksen kysymykseen antoi 31 prosenttia ja loput kuluttajista eivät osanneet muodostaa mielipidettään. Kaikista niistä vastaajista jotka arvioivat, että eivät tulisi toimeen pelkällä matkapuhelimella yli joka toinen (55%) piti merkittävänä syynä sitä, että oli tottunut käyttämään lankapuhelinta. Myös parempaa kuuluvuutta lankapuhelimella soittaessa, internet-yhteyttä, sekä matkapuhelimen epäluotettavuutta pidettiin keskeisinä syinä (muu syy 33%).

98 prosentilla kuluttajista ei ole ollut ongelmia saada haluamaansa matkapuhelin-, tai lankapuhelinliittymää. Yksittäiset ongelmat koskivat lähinnä toimitusten viivästymisiä, ongelmia numeronsiirrossa, sekä kuuluvuusongelmia.

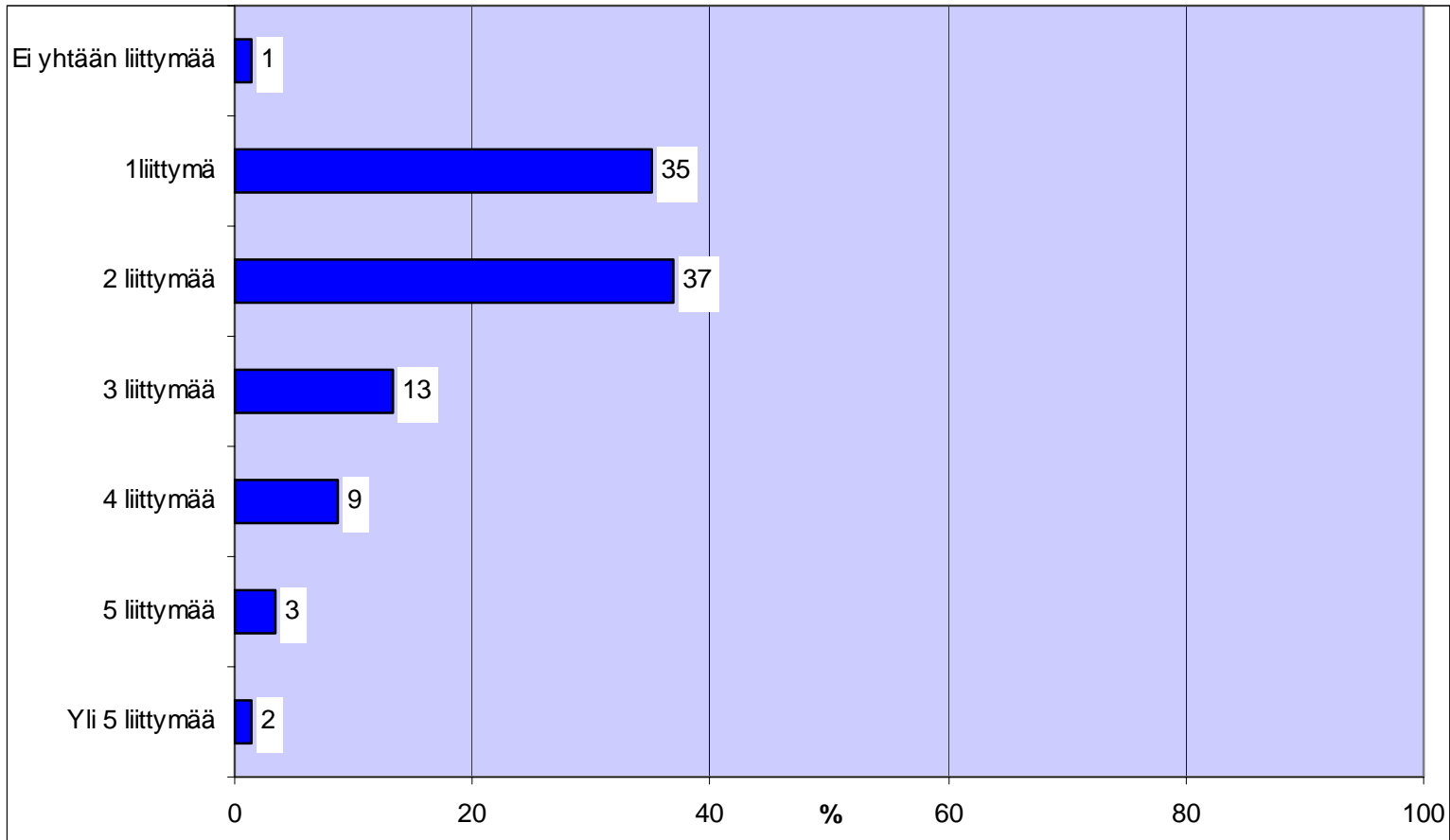


99 prosentilla 15-79-vuotiaista vastaajista (N=2000) oli taloudessaan vähintään yksi matkapuhelinliittymä.

Matkapuhelinliittymien lukumäärä talouksissa

1. Kuinka monta matkapuhelinliittymää taloudessanne on?

Kaikki vastaajat (N=2000) %

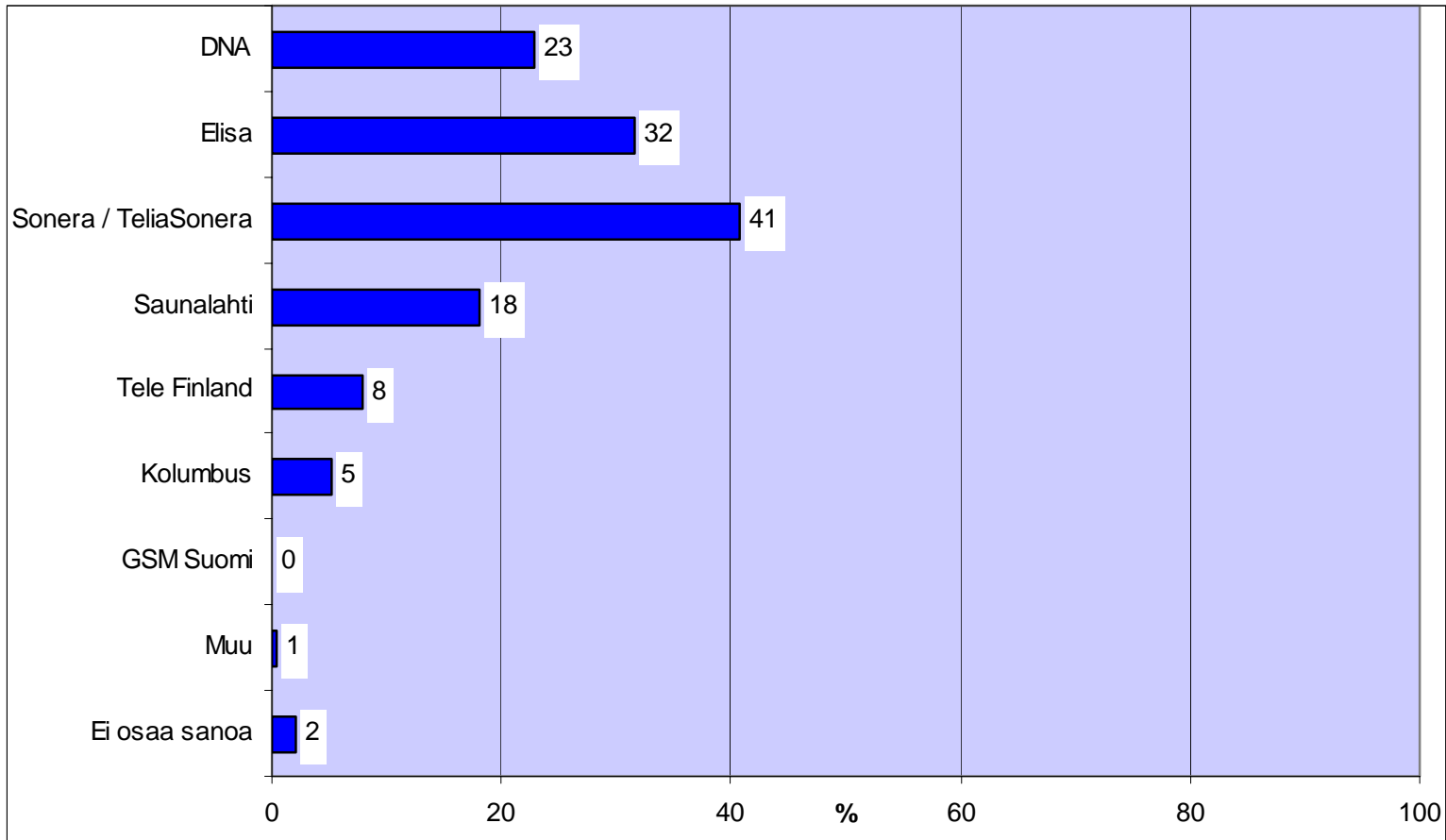




Matkapuhelinoperaattori

2. Minkä palveluntarjoajien matkapuhelinliittymiä taloudessanne on käytössä? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelinliittymä taloudessa (n=1972) %



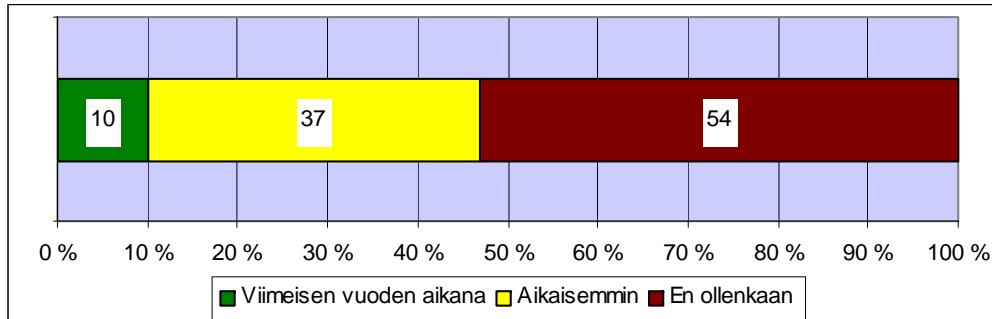
Muita keskeisiä vastauksia:
- *Ulkomaalaiset puhelinliittymät.*



Matkapuhelinoperaattorien vaihtuvuus

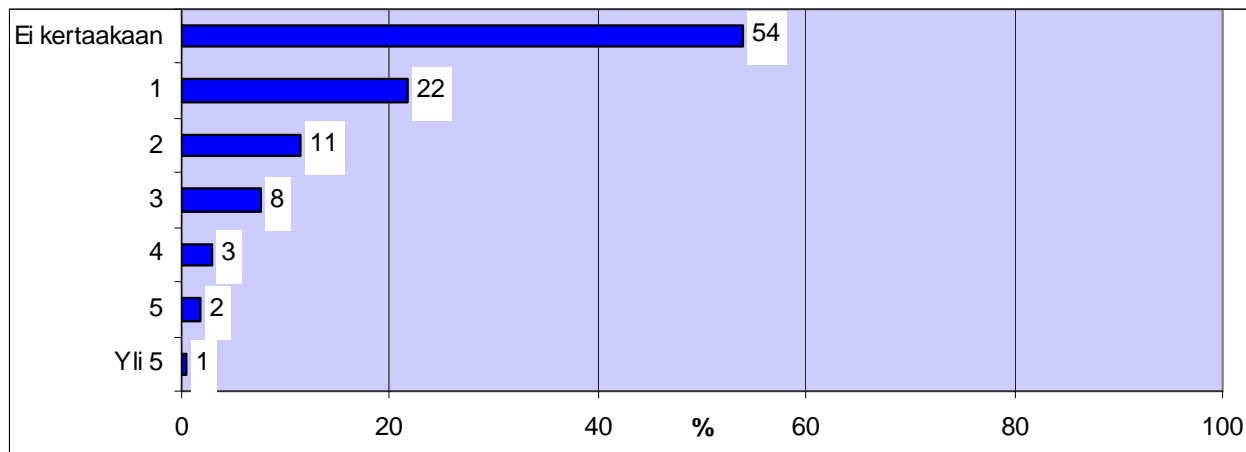
3. Oletteko vaihtanut matkapuhelinliittymän tarjoajaa? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelinliittymä taloudessa (n=1972) %



3b. Kuinka monta kertaa yhteensä olette vaihtaneet matkapuhelinliittymän tarjoajaa?

Kaikki vastaajat jotka ovat vaihtaneet matkapuhelinliittymän tarjoajaa (n=1972) %

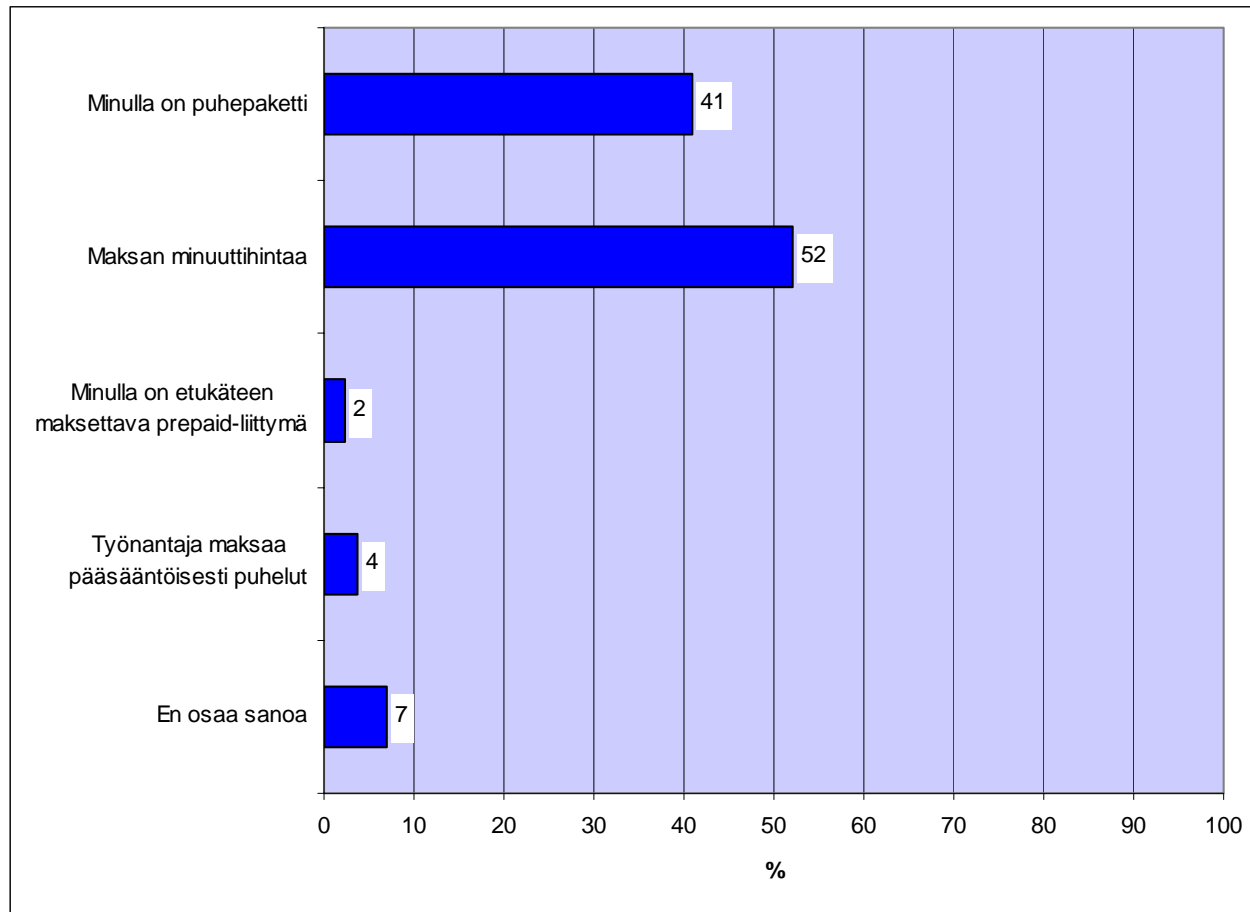




Matkapuheluiden maksaminen

4. Miten maksatte henkilökohtaisista matkapuheluistanne? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelinliittymä taloudessa (n=1972) %

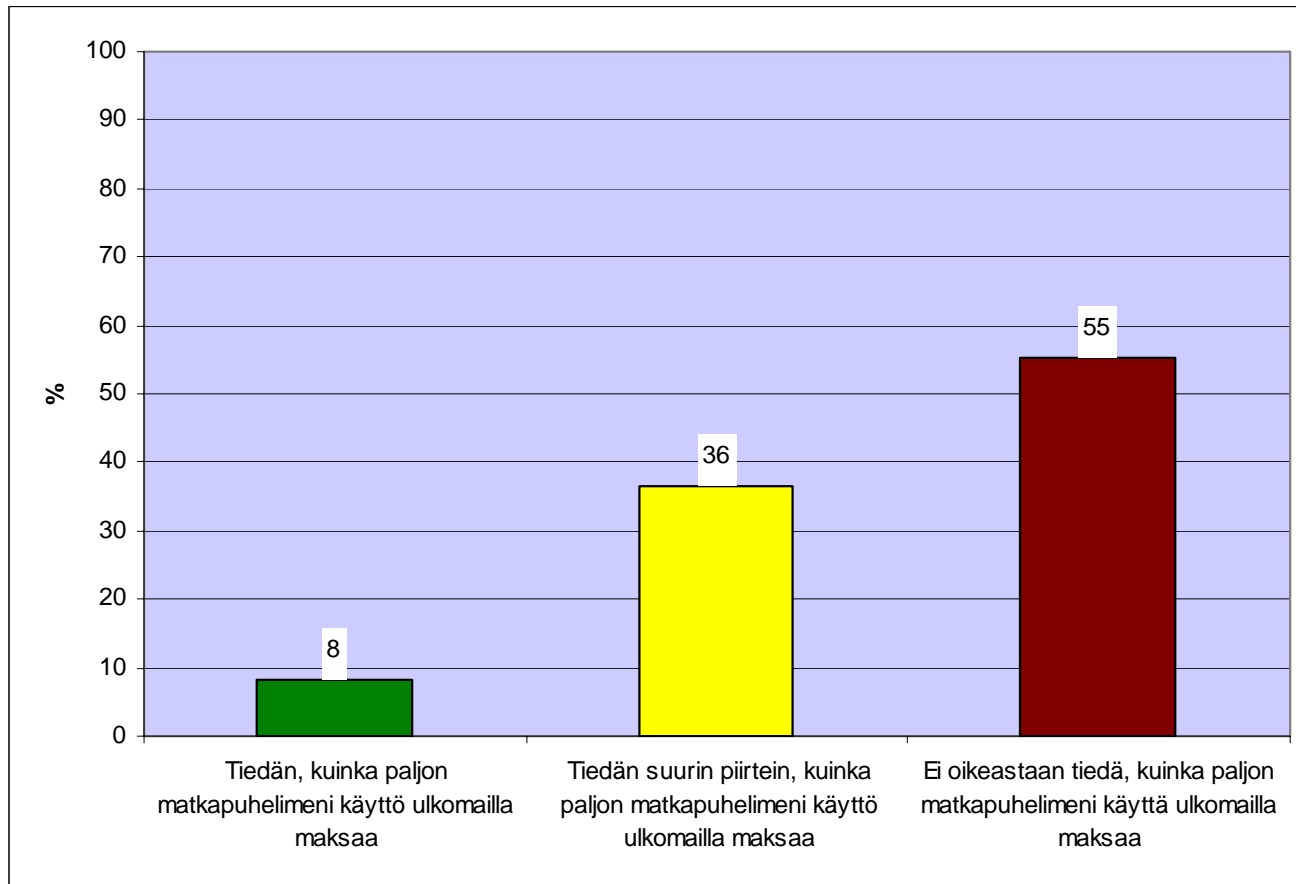




Kuluttajien tietoisuus matkapuhelimen käyttökustannuksista ulkomailla

5. Mikä seuraavista vaihtoehdoista kuvaa parhaiten tietämystänne matkapuhelimen käytön kustannuksista ulkomailla?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelinliittymä taloudessa (n=1972) %

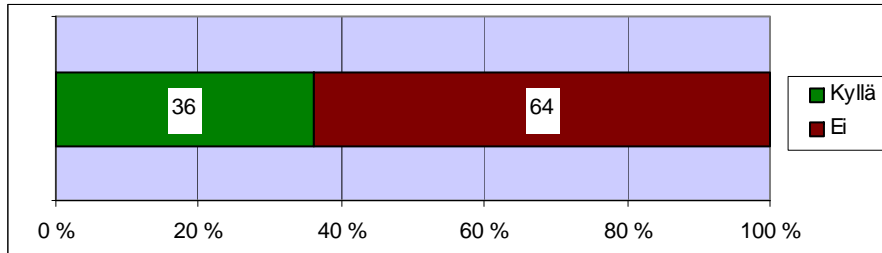




Lankapuhelinpenetraatio ja syyt lankapuhelimen käyttämättömyyteen

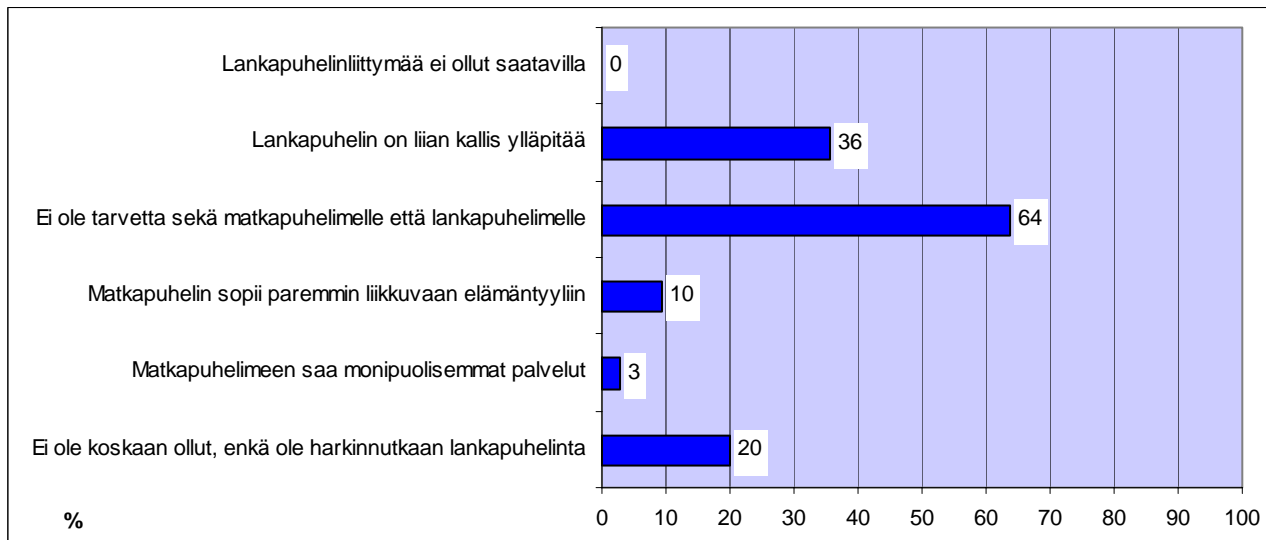
6. Onko taloudessanne lankapuhelin?

Kaikki vastaajat (N=2000) %



6b. Miksi taloudessanne ei ole lankapuhelinta? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla ei ole lankapuhelinta taloudessa (n=1276) %

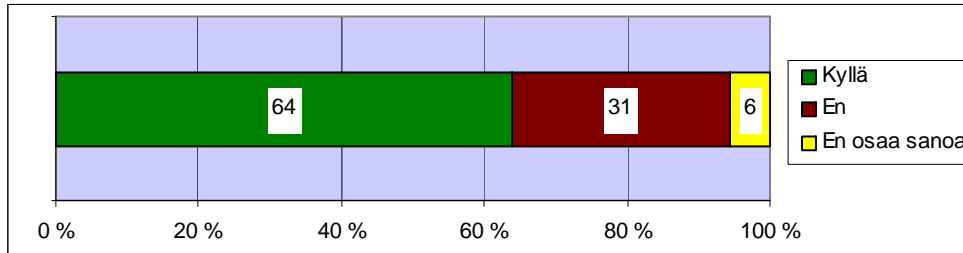




Lankapuhelimesta luopuminen

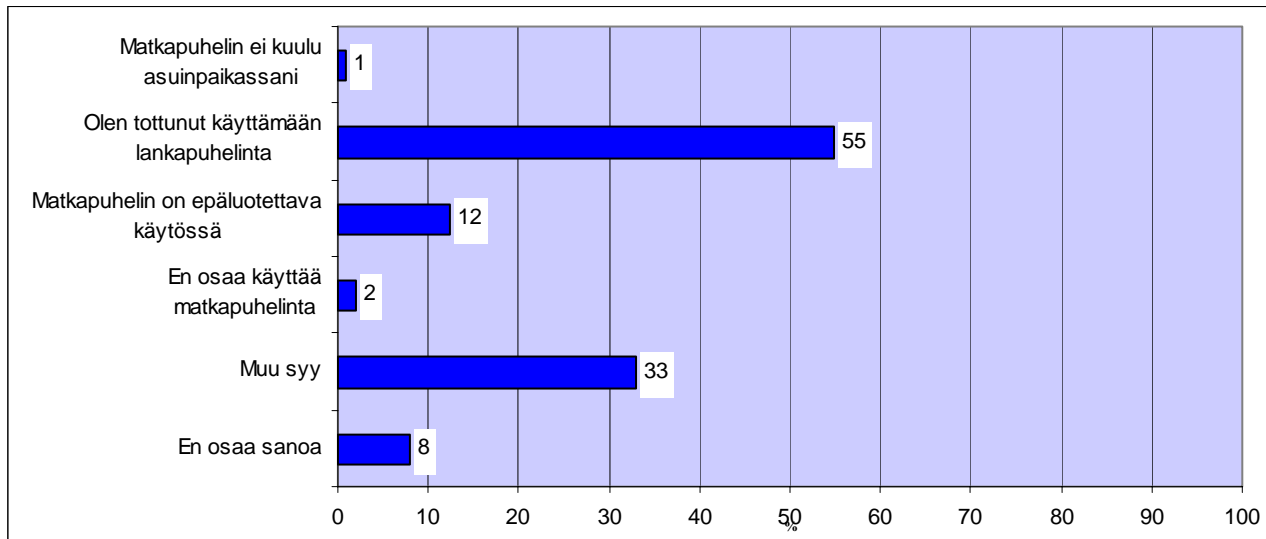
7. Voisitko tulla toimeen pelkällä matkapuhelimella?

Kaikki vastaajat joilla on lankapuhelin taloudessa (n=724) %



7b. Miksi arvioisitte, että ette tulisi toimeen pelkällä matkapuhelimella? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla on lankapuhelin taloudessa ja jotka eivät tulisi toimeen pelkällä matkapuhelimella (n=262) %



Muita keskeisiä syitä:

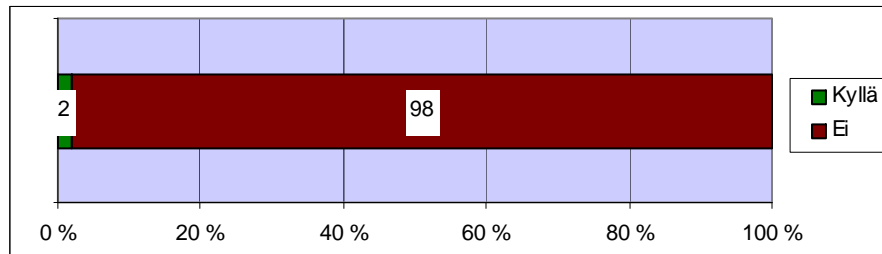
- Internet-yhteyttä varten
- Parempi kuuluvuus lankapuhelimella
- Halvemmat pitkät puhelut / sukulaiset käyttävät



Ongelmat liittymien saamisessa

8. Onko teillä ollut ongelmia saada haluamanne matkapuhelin- tai lankapuhelinliittymä?

Kaikki vastaajat (N=2000) %



8b. Mistä ongelmat liittymien saamisessa ovat aiheutuneet?

Kaikki vastaajat joilla on ollut ongelmia matkapuhelin-, tai lankapuhelinliittymien saamisessa (n=41) %

Keskeisinä vastauksina:

- Viivästyneet toimitukset
- Ongelmat numeronsiirrossa
- Katvealue / matkapuhelin ei kuulu



4. Internet / laajakaista

63 prosentilla kotitalouksista oli internet-yhteys ja laajakaistaliittymien osuus näistä oli peräti 93 prosenttia. Aktiivisin ikäryhmä joilta internet-yhteys taloudesta löytyi, olivat 15-25-vuotiaat (80%). Vähiten internet-yhteyksiä oli 55-79-vuotiailla (38%). Mies- ja naisvastaajien osalta ei juurikaan ollut eroavaisuuksia.

Tyypillisin laajakaistaliittymän nopeus oli 1 Mbit/s, sillä ns. ”yhden megan”-liittymä löytyi noin 28 prosentista talouksia joissa oli laajakaistaliittymä. Joka kolmas vastaaja (34%) ei osannut sanoa kuinka nopea laajakaistaliittymä taloudesta löytyi. Kuluttajien laajakaistaliittymätyyppi oli tyypillisesti ADSL-liittymä (66% vastauksista), mutta myös kaapeli-TV verkon kautta toteutettuja liittymiä löytyi jonkin verran (12%). Kaikista vastaajista 14 prosenttia ei osannut sanoa mikä laajakaistaliittymätyyppi oli käytössä. Kuluttajien talouksista löytyneiden laajakaistaliittymien käytetyin operaattori oli Elisa (31%). Myös TeliaSonera (26%), sekä paikallisten puhelinyhtiöiden tarjoamat liittymät (15%) olivat yleisiä.

Laajakaistaliittymän toimittajaa ei ollut vaihtanut 84 prosenttia kuluttajista. Ne kuluttajat jotka liittymää olivat vaihtaneet, olivat vaihtaneet sitä tyypillisesti sen takia, että olivat saaneet edullisemmän tarjouksen uudelta operaattorilta (45%). Myös muutto uuteen asuntoon (26%), sekä tyytymättömyys aiempaan liittymään tai toimittajaan (23%) olivat useimmiten mainittuja syitä. Harvimminkin liittymää olivat vaihtaneet 55-79-vuotiaat kuluttajat (91% ei ollut vaihtanut liittymän toimittajaa).

Jos nykyisen laajakaistaliittymän hinta nousisi 3 euroa / kk, vaihtaisi laajakaistaliittymän toimittajaa noin 30 prosenttia kuluttajista. Tyypillisin tekniikka johon liittymä vaihdettaisiin olisi ADSL-liittymä (61%), sekä langaton laajakaistaliittymä (37%).

Mikäli mobiililaajakaistan hinta olisi sama kuin käytössä olevan kiinteän laajakaistaliittymän, olisi kaikista muun kuin mobiililaajakaistaliittymän omaavista kuluttajista valmis vaihtamaan mobiililaajakaistaan



ainoastaan 21 prosenttia vastaajista. Naisista mobiililaajakaistaan voisi vaihtaa 19 prosenttia, kun taas miehistä hieman useampi (23%). Syyt siihen miksi vaihtamista ei pidettäisi mielekkäänä oli mm. luottamuspuola liittymän toimivuuteen (28%), sekä tyytyväisyys nykyiseen liittymään (muu vastausvaihtoehto 26%). Peräti 38 prosenttia vastaajista ei osannut nimetä syytä siihen, miksi ei olisi valmis vaihtamaan kiinteää laajakaistaliittymää mobiililaajakaistaan.

Laajakaistaliittymän taloudessaan omaavista kuluttajista peräti 96 prosentilla ei ole ollut ongelmia saada haluamansa nopeuksista laajakaistaliittymää. Kaikista vastaajista harvempi kuin joka kymmenes (8%) haluaisi käyttää sellaisia palveluita, jotka vaatisivat nykyistä liittymänopeutta nopeampaa laajakaistayhteyttä. Tällaiset palvelut liittyisivät tyypillisesti pelaamiseen, videoiden ja elokuvien, sekä netti-TV:n katseluun. Yleinen kiinnostus ns. huippunopeisiin yli 24Mbit/s (esimerkiksi VDSL, tai "kuitu kotiin") laajakaistaliittymiin olisi kuitenkin noin 16 prosentilla laajakaistaliittymän taloudessaan omaavista kuluttajista.

Kaikista kuluttajista yli puolet (57%) arvioi, että omalla asuinalueella oli riittävästi vaihtoehtoista laajakaistaliittymätarjontaa. 8 prosenttia piti tarjontaa liian vähäisenä ja 35 prosenttia ei osannut arvioida tilannetta.

Kuluttajista jotka omasivat laajakaistaliittymän, mutta ei WiMAX, tai 450-verkon langatonta laajakaistaliittymää noin 16 prosenttia oli tietoisia tarjolla olevista WiMAX tai 450-verkon liittymistä. Tietoisista vastaajista noin 17 prosentille oli tarjottu WiMAX tai 450-Verkon langatonta laajakaistaliittymää. Miesvastaajat olivat tietoisempia WiMAX tai 450-verkon langattomista laajakaistaliittymistä (mies 22% / nainen 10%), mutta naisille liittymiä oli tarjottu useammin (nainen 24% / mies 14%).

Kaikista niistä vastaajista joille oli tarjottu WiMAX tai 450-verkon langatonta liittymää ainoastaan 13 prosenttia oli harkinnut mainitun liittymän hankkimista.



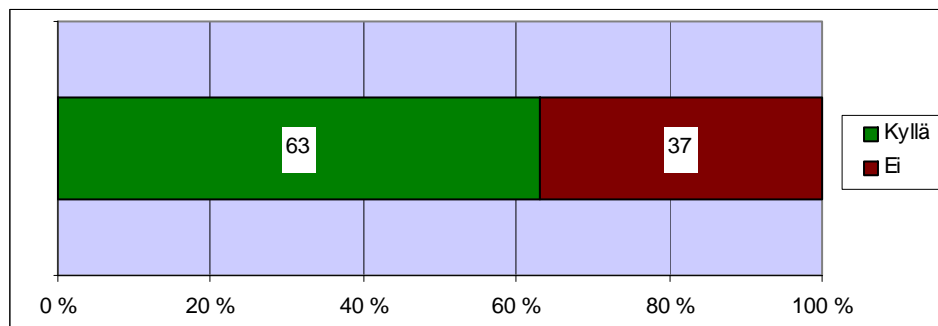
Laajakaistaliittymän omaavista kuluttajista (muu kuin WiMAX tai 450), joille ei ole tarjottu WiMAX, tai 450-verkon langatonta laajakaistaliittymää ja jotka eivät olleet harkinneet mainitun liittymän hankkimista noin 30 prosenttia olisi ollut valmiita harkitsemaan tarjoamistilanteessa WiMAX tai 450-verkon langattoman laajakaistaliittymän hankkimista.



Internet-yhteys ja laajakaistaliittymä

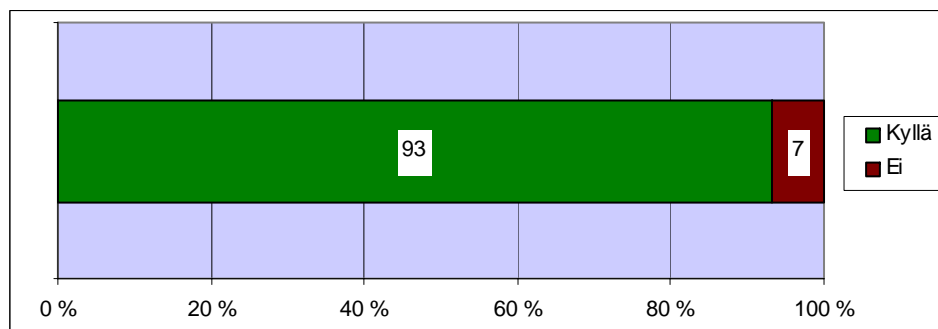
9. Onko taloudessanne internet- yhteys?

Kaikki vastaajat (N=2000) %



10. Onko taloudessanne laajakaistaliittymä?

Kaikki vastaajat joilla internet-yhteys taloudessa (n=1263) %

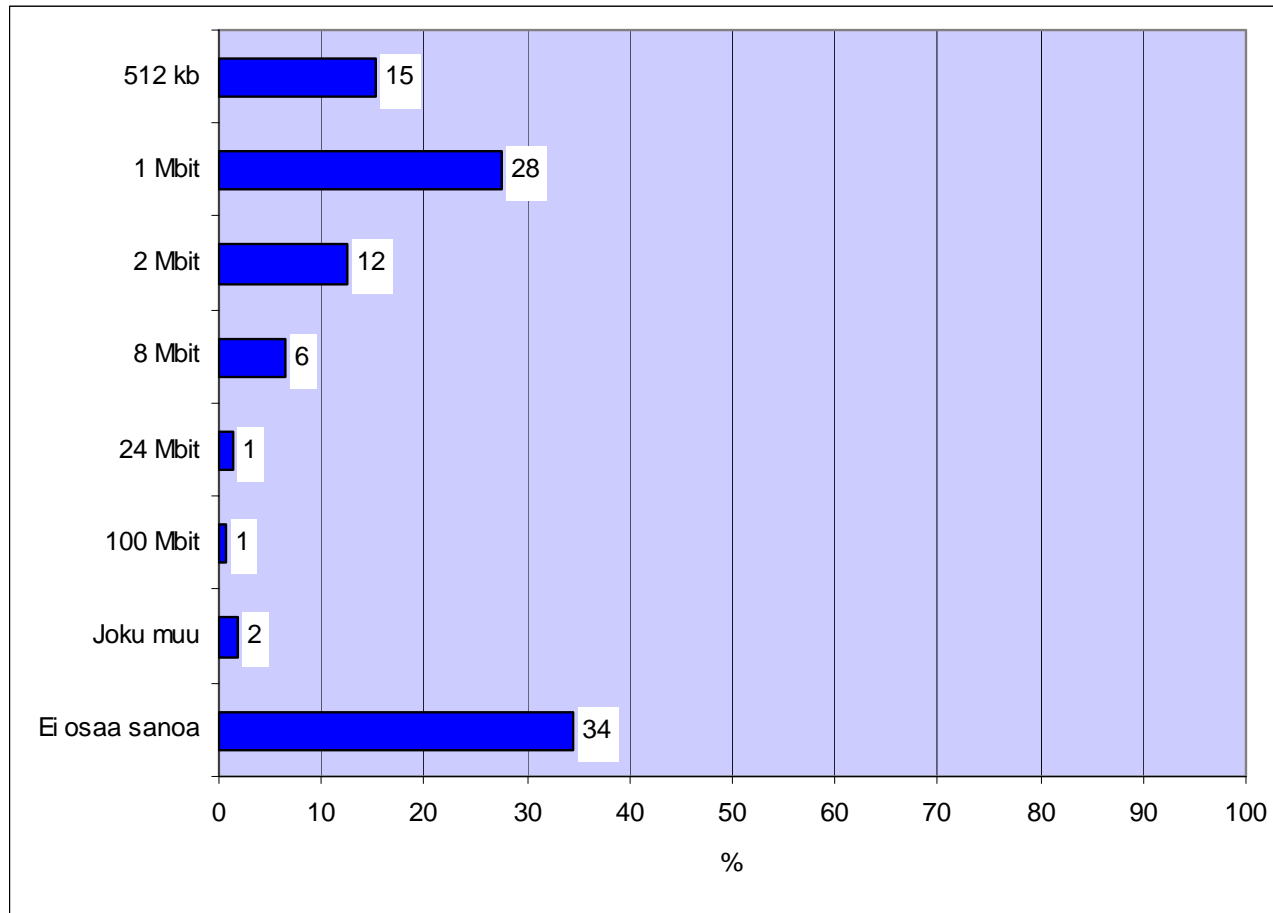




Laajakaistaliittymän nopeus

10b. Kuinka nopea laajakaistaliittymänne on?

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa (n=1179) %



Muita mainittuja nopeuksia:

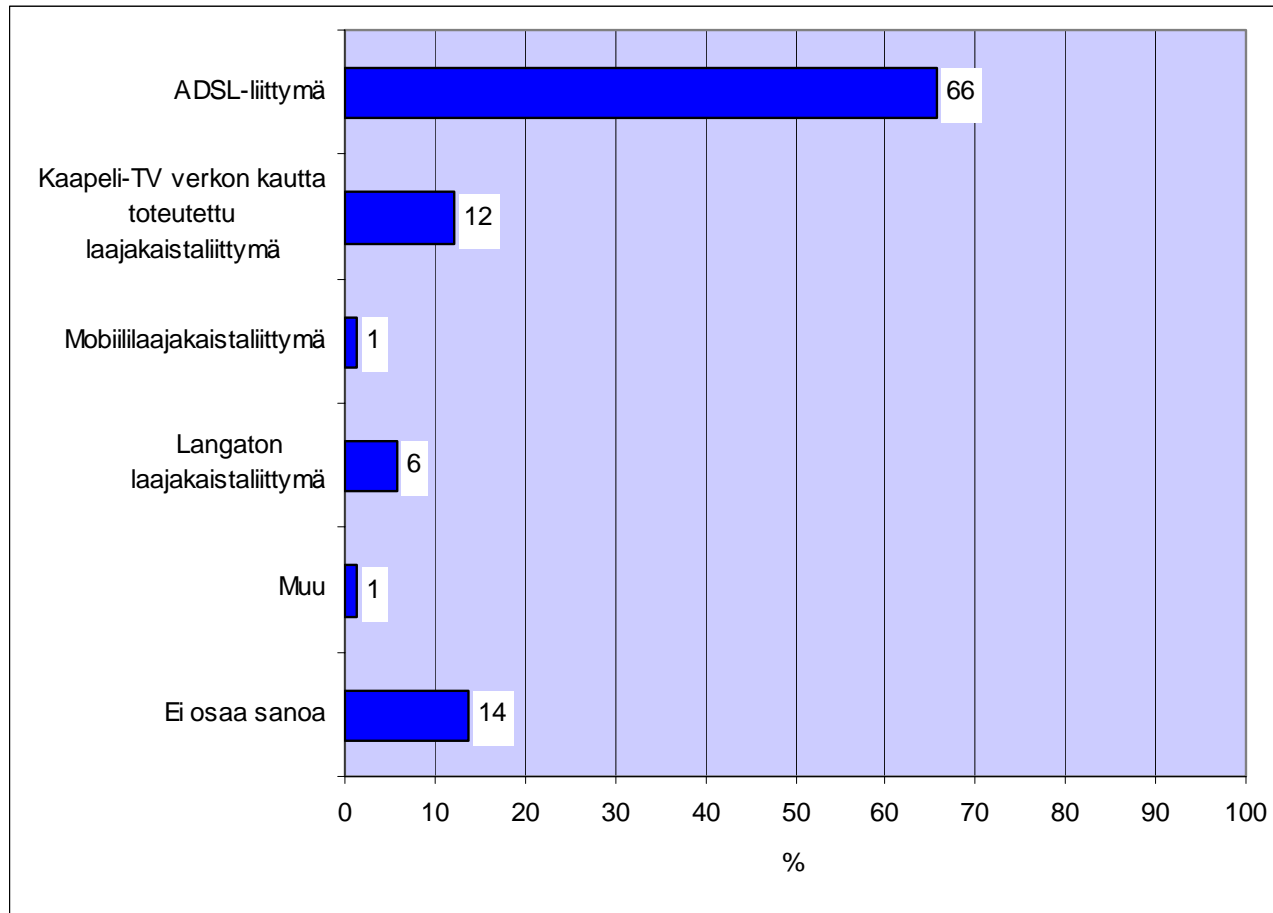
- 4 Mbit
- 10 Mbit
- 3 Mbit



Laajakaistaliittymätyyppi

11. Onko laajakaistaliittymänne: (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa (n=1179) %



Muita mainittuja vastauksia mm.

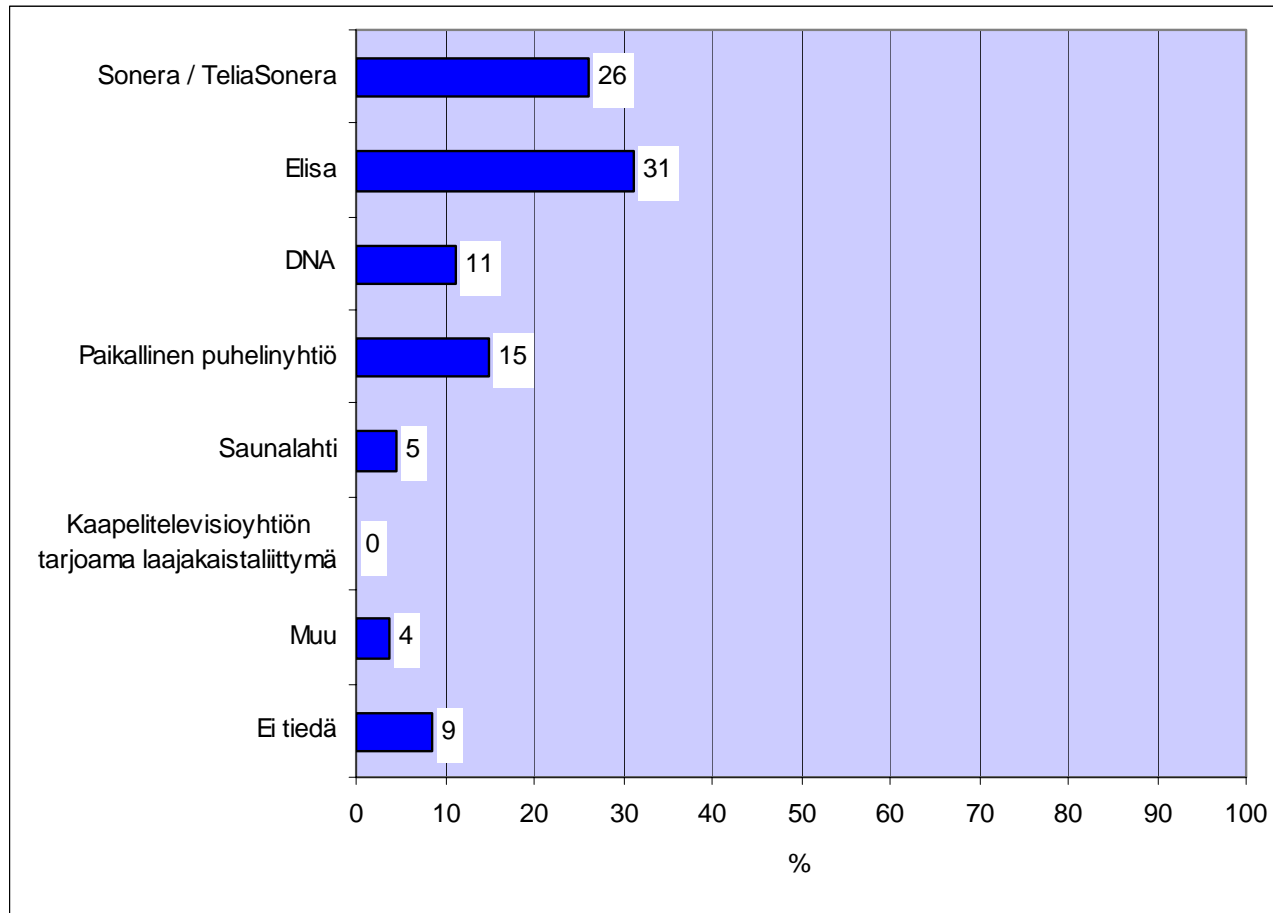
- Kiinteistöliittymä
- Kuituverkko



Laajakaistaliittymäoperaattori

12. Minkä operaattorin laajakaistaliittymä taloudessanne on? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa (n=1179) %



Keskeisin muu mainittu operaattori:

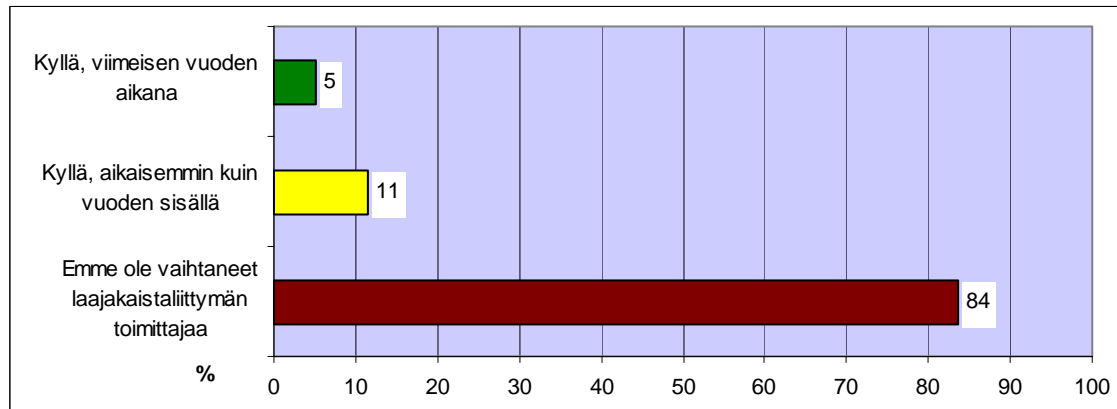
- *Welho*



Laajakaistaliittymäoperaattorin vaihtuvuus

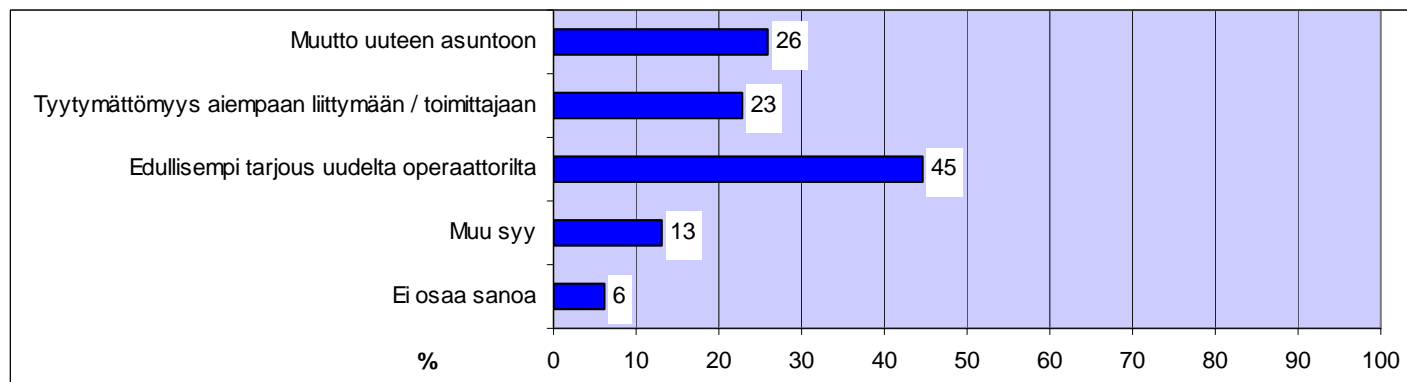
13. Oletteko vaihtaneet laajakaistaliittymänne toimittajaa: (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa (n=1179) %



13b. Miksi olette vaihtaneet laajakaistaliittymänne toimittajaa? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat jotka ovat vaihtaneet laajakaistaliittymän toimittajaa (n=195) %



Muita keskeisiä syitä:

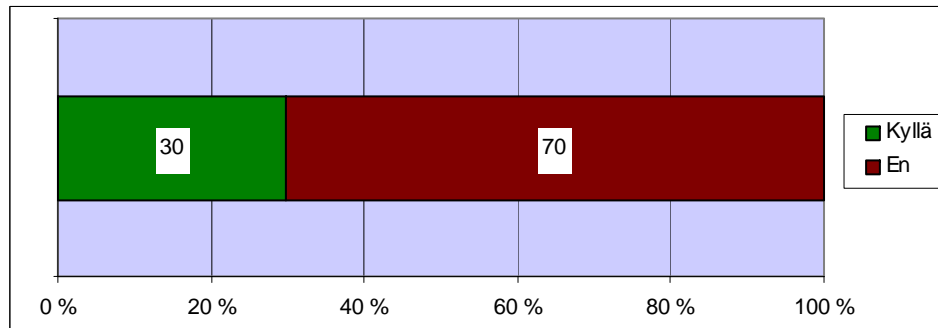
- Työnantaja maksoi ja vaihtoi.
- Keskittäminen ja bonukset
- Nopeampi yhteys



Operaattorin vaihdon herkkyyks (hintajousto) ja uusi liittymätyyppi

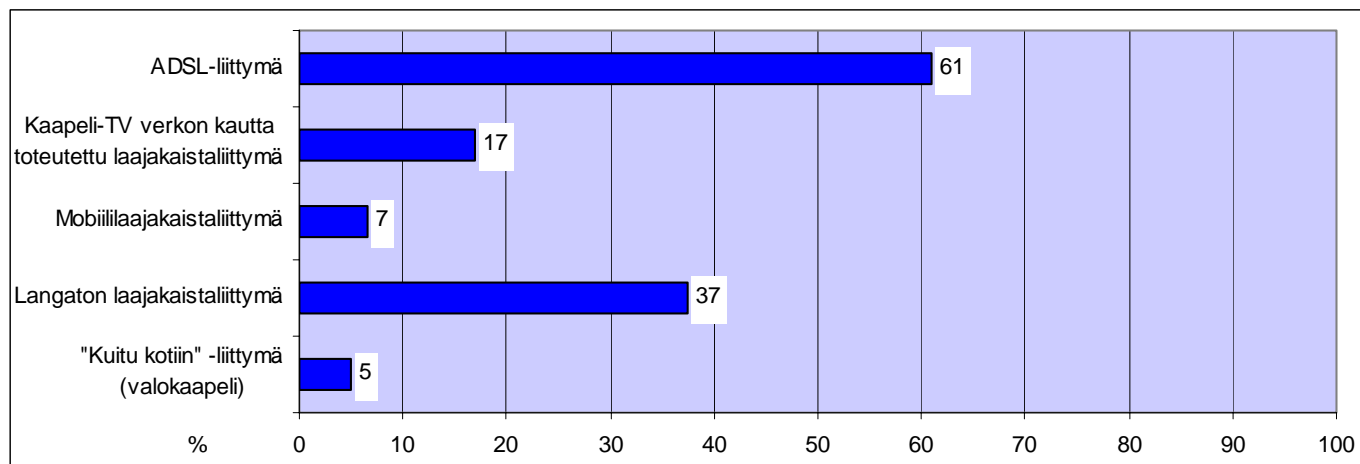
14. Jos nykyisen liittymänne hinta nousisi 3 €/ kk, vaihtaisitteko laajakaistaliittymän toimittajaa?

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa (n=1179) %



14b. Mihin seuraavista tekniikoista olisitte valmis vaihtamaan? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat jotka vaihtaisivat laajakaistaliittymän toimittajaa hinnan noustessa 3 €/ kk (n=348) %

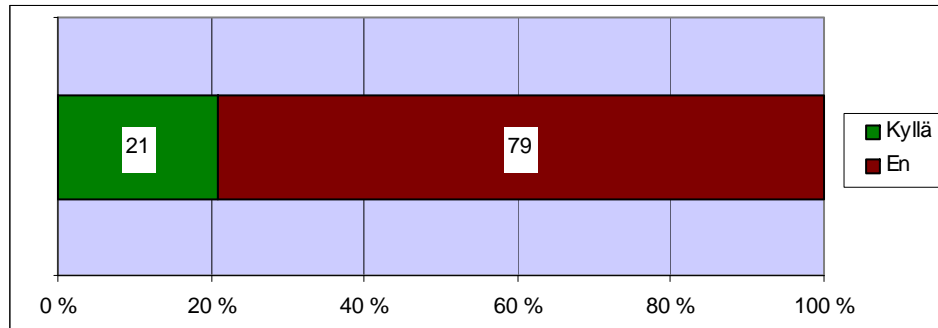




Kiinteän laajakaistaliittymän vaihto mobiililaajakaistaan

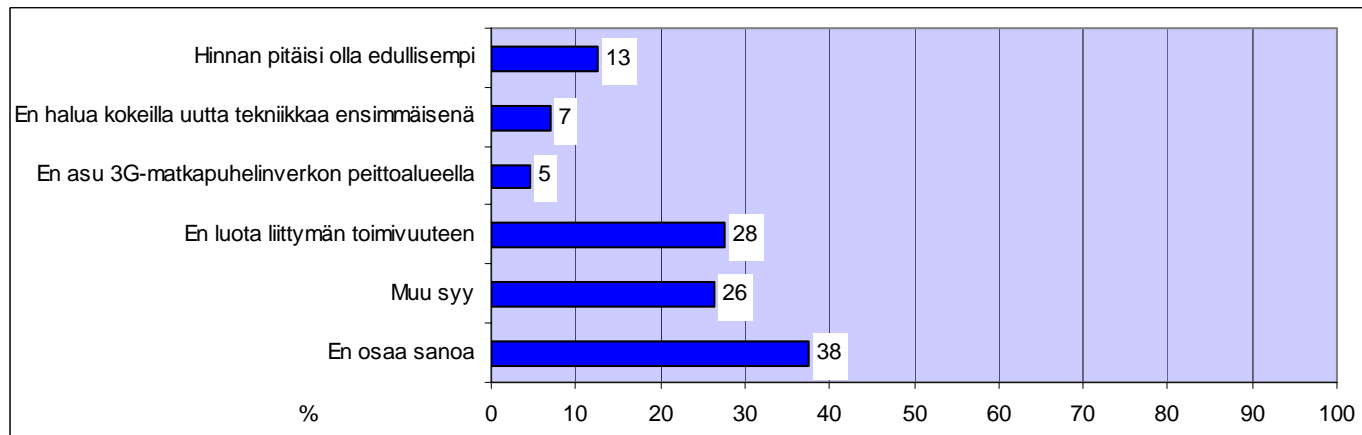
15. Jos mobiililaajakaistan hinta olisi sama kuin kiinteän laajakaistaliittymänne, olisitteko valmis vaihtamaan nykyisen laajakaistaliittymänne mobiililaajakaistaan?

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa, mutta ei mobiililaajakaista (n=1164) %



15b. Miksi ette olisi valmis vaihtamaan kiinteää laajakaistaliittymänne mobiililaajakaistaan? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa, mutta eivät olisi valmiita vaihtamaan mobiililaajakaistaan (n=921) %



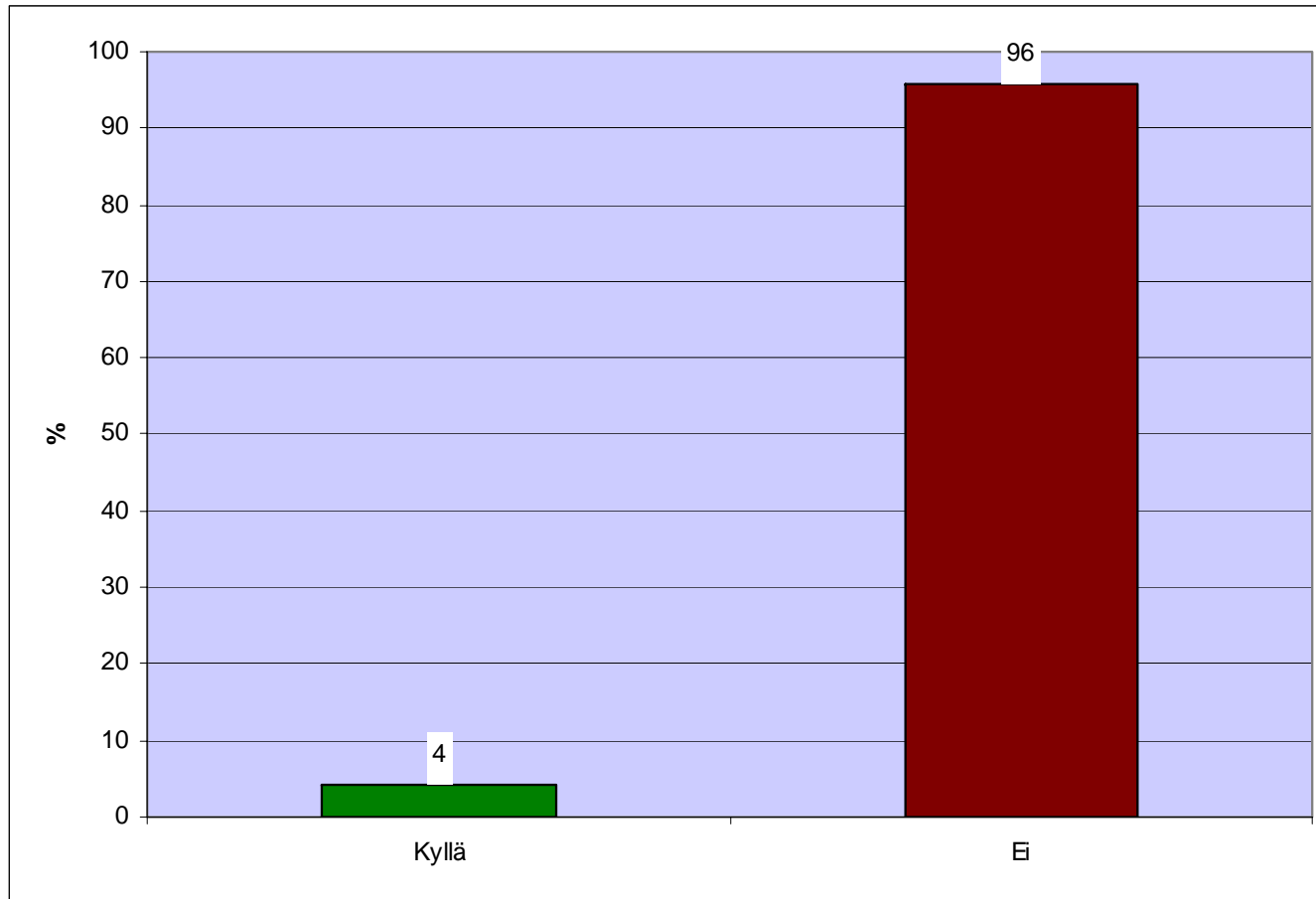
Keskeisenä muuna syynä:
Ei tarvetta vaihtaa, koska tyytyväinen nykyiseen liittymään.



Ongelmat laajakaistaliittymän hankkimisessa (haluttu nopeus)

16. Onko teillä ollut ongelmia saada haluamanne nopeuksista laajakaistaliittymää?

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa (n=1179) %

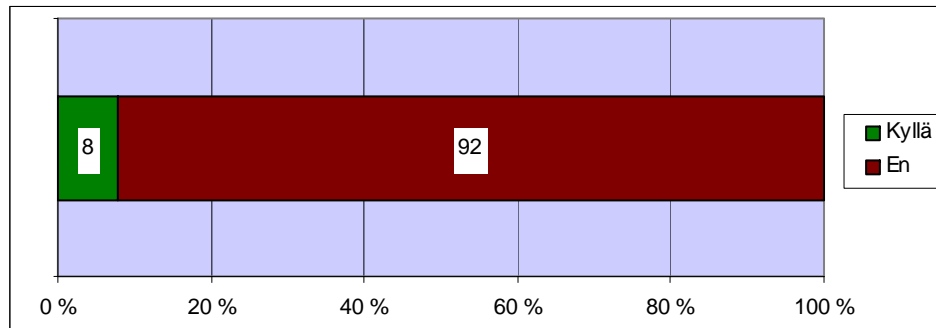




Laajakaistaliittymän nopeuden riittävyys

17. Haluaisitteko käyttää sellaisia palveluita, jotka vaatisivat nykyistä liittymäänne nopeampaa laajakaistayhteyttä?

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa (n=1179) %



17b. Mitä nämä palvelut olisivat?

Kaikki vastaajat jotka vastasivat kysymykseen 17 "kyllä" (n=93) %

Keskeisinä vastauksina:

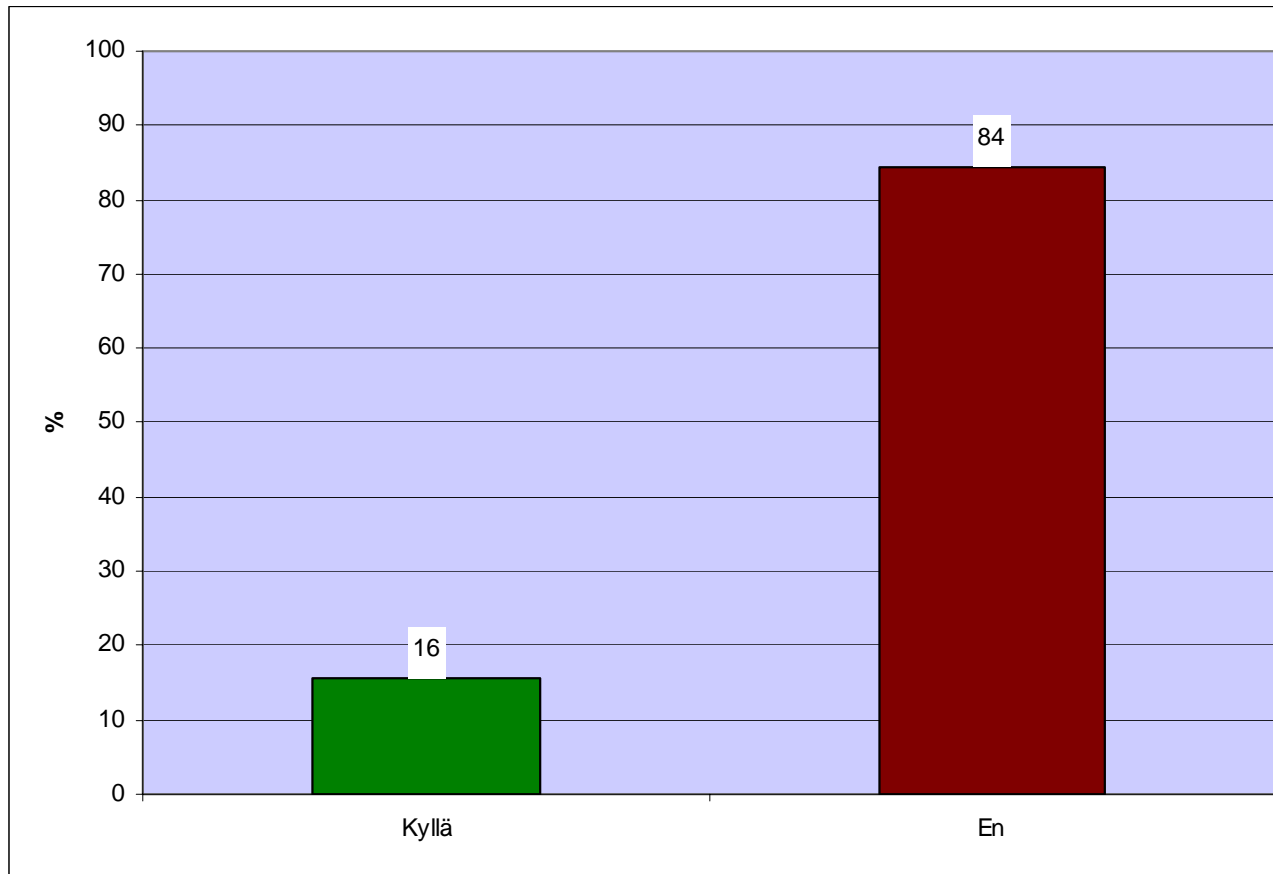
- *Netti - TV*
- *Videoiden ja elokuvien katselu*
- *Pelaaminen*



Kiinnostus huippunopeisiin laajakaistaliittymiin

18. Oletteko kiinnostunut nykyistä nopeammista ns. huippunopeista laajakaistayhteyksistä esim. VDSL tai ”kuitu kotiin”, joissa nopeus olisi yli 24Mbit/s?

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa (n=1179) %

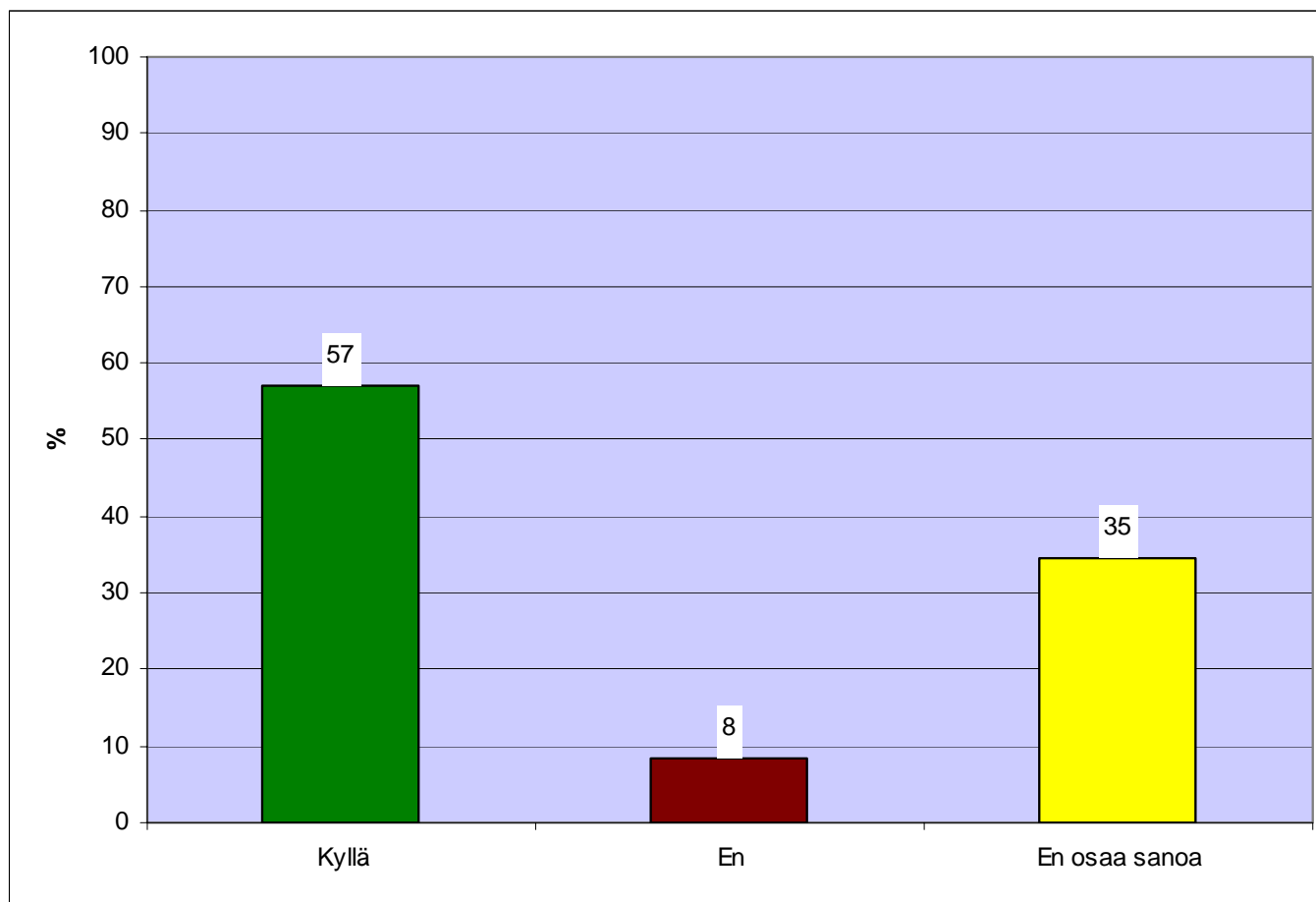




Asuinalueen laajakaistaliittymätarjonnan kattavuus

19. Pidättekö riittävänä asuinalueenne laajakaistaliittymätarjontaa?

Kaikki vastaajat (N=2000) %

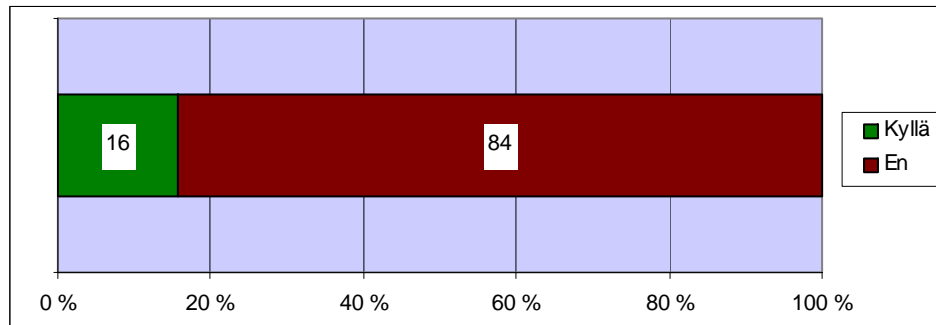




WiMAX ja 450-verkon laajakaistatekniikka

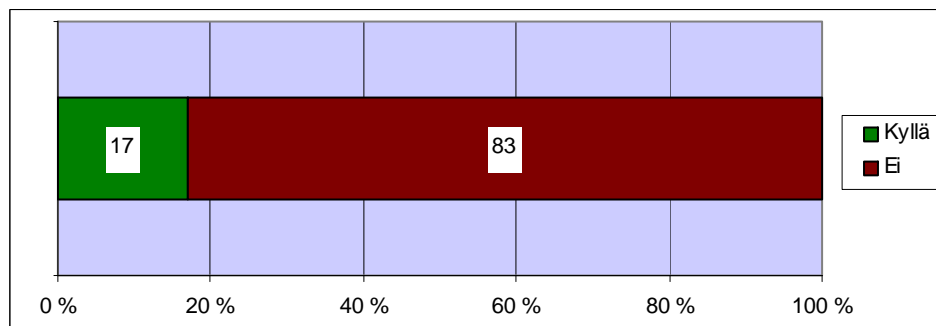
20. Oletteko tietoinen tarjolla olevista WiMAX tai 450-verkon langattomista laajakaistaliittymistä?

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä, mutta ei WiMAX tai 450-verkon langatonta laajakaistaliittymää (n=1111) %



21. Onko teille tarjottu WiMAX tai 450-verkon langatonta laajakaistaliittymää?

Kaikki vastaajat jotka ovat tietoisia tarjolla olevista WiMAX tai 450-verkon langattomista laajakaistaliittymistä (n=176) %

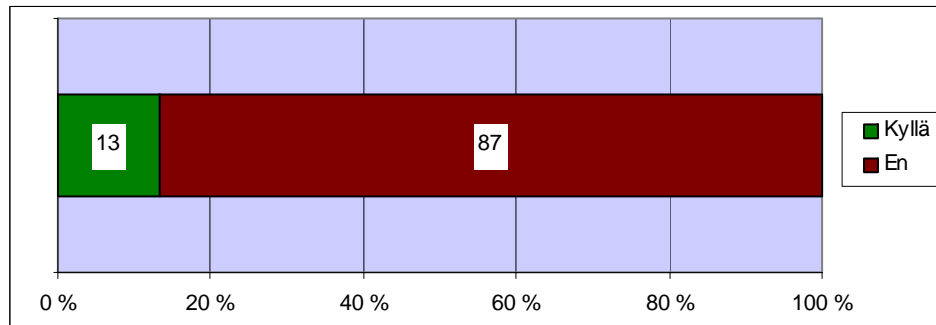




WiMAX ja 450-verkon laajakaistatekniikka

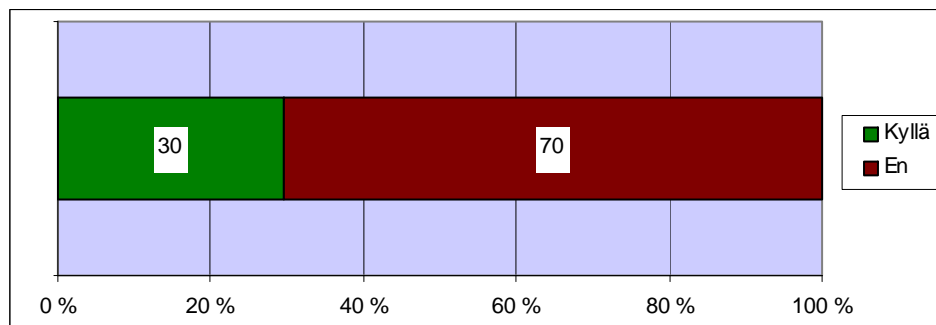
22. Oletteko harkinnut WiMAX tai 450-verkon langattoman laajakaistaliittymän hankkimista?

Kaikki vastaajat jotka vastasivat kysymykseen 21 ”kyllä” (n=30) %



22b. Jos teille olisi tarjottu, olisitteko ollut valmis harkitsemaan WiMAX tai 450-verkon langattoman laajakaistaliittymän hankkimista?

Kaikki vastaajat joille ei ole tarjottu WiMAX tai 450-verkon langatonta laajakaistaliittymää ja vastaajat jotka eivät ole harkinneet WiMAX tai 450-verkon langattoman laajakaistaliittymän hankkimista (n=172) %





5. VoIP-puhelut

21 prosenttia kuluttajista, joilla oli käytössään laajakaistaliittymä käyttivät liittymää myös internet-puheluiden soittamiseen. Ikäryhmittäin tarkasteltuna aktiivisinta käyttäjäkuntaa olivat 25-34-vuotiaat, mutta eroavaisuudet eivät kauttaaltaan olleet suuria. Sekä miesten, että naisten osuus oli internet-puheluiden käyttäjinä yhtä suuri. Keskeisin syy internet-puheluiden soittamiseen oli puheluiden edullisuus, sekä ystävien ja tuttavien tapa käyttää myös internet-puheluita.

Tyypillinen internet-puheluiden soittaja käytti internet-yhteyttä puhumiseen satunnaisesti (53%), tai viikoittain (34%). Mieskäyttäjät käyttivät internet-puheluita naisia enemmän päivittäispuhumiseen (mies 18% / nainen 10%). Kaikista puheluiden käyttäjistä peräti 41 prosenttia puhui internet-puheluita alle yhden tunnin viikossa. Jos internet-puheluita verrataan tavalliseen matkapuhelimella, tai lankapuhelimella soitettuun keskimääräiseen yhteen puheluun, kestivät ne yli puolella vastaajista (52%) pidempään. Puheluita käytettiin tyypillisesti kotimaan puheluihin (79 prosenttia vastaajista), mutta myös ulkomaanpuheluiden osuus oli melko korkea (48 prosenttia vastaajista). Miehet olivat naisia aktiivisempia kotimaan puheluiden soittajia (mies 83% / nainen 75%), kun taas naiset puhuivat miehiä aktiivisemmin myös ulkomaanpuheluita (nainen 50% / mies 46%).

Kaikista internet-puheluita soittavista kuluttajista peräti 59 prosenttia arvioi internet-yhteyden käytön puhumiseen pysyvän ennallaan myös lähitulevaisuudessa ja noin 29 prosenttia jopa lisääntyvän jonkin verran. Miehet arvioivat internet-puheluiden määrän lisääntyvän jonkin verran naisia enemmän (miehet = lisääntyy jonkin verran 32%, naiset = lisääntyy jonkin verran 26%). Ikäryhmittäin tarkasteltuna varsinkin 55-79-vuotiaat arvioivat internet-puheluiden määrän kasvavan lähitulevaisuudessa.

Keskeisenä syynä internet-puheluiden käyttämättömyyteen pitivät laajakaistaliittymän taloudessaan



omaavat kuluttajat sitä, että ystävät ja tuttavatkaan eivät käytä yhteyttä puhumiseen (53%). Muina syinä mainittiin kiinnostuksen puute ja matkapuhelimen riittävyys, sekä puheohjelmiston puuttuminen tietokoneelta (muu vastausvaihtoehto 40%). 11 prosenttia vastaajista piti internet-yhteyden käyttämistä puheluihin lisäksi liian vaikeana.

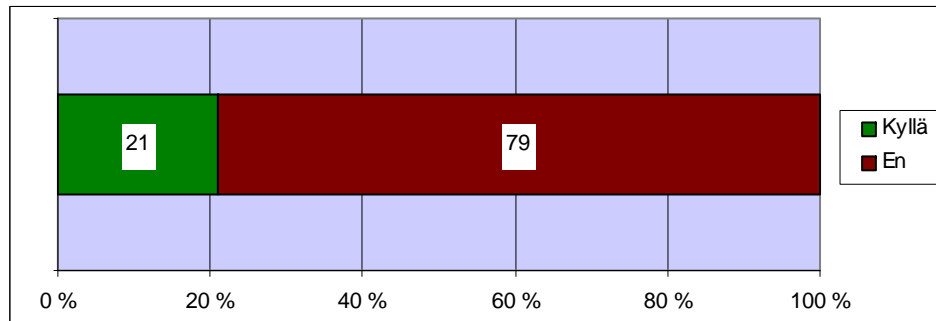
Kaikista kuluttajista joilla oli laajakaistaliittymä, mutta eivät käyttäneet internet-puheluita noin 41 prosenttia arvioi, ettei käytä internet-puheluita myöskään lähitulevaisuudessa. Toisaalta yli joka neljäs vastaaja (27%) arvioi alkavansa käyttämään yhteyttä puhumiseen lähitulevaisuudessa. 32 prosenttia vastanneista ei osannut muodostaa selkeää kantaa kysymykseen. Ikäryhmittäin tarkasteltuna 55-79-vuotiaat uskoivat positiivisimmin alkavansa käyttää internet-yhteyttä puhumiseen lähitulevaisuudessa (31%).



VoIP-puheluiden käyttö ja käytön peruste

23. Käytättekö laajakaistaliittymäanne internet-puheluiden soittamiseen?

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa (n=1179) %



24. Mistä syystä käytätte internet-yhteyttänne puhumiseen?

Kaikki vastaajat jotka käyttävät VoIP-puheluita (n=248) %

Keskeisinä vastauksina:

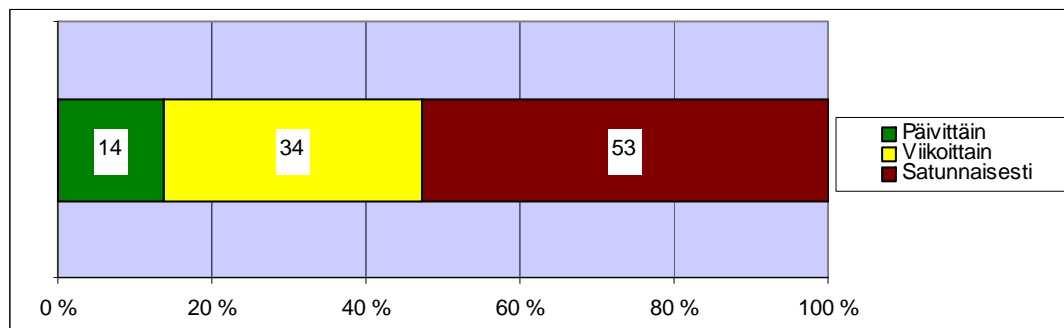
- *Edullisuus*
- *Tuttavat ja ystävät käyttävät*
- *Ulkomaille puhuminen (esim. sukulaiset)*



VoIP-puheluiden käytön useus ja puheaika

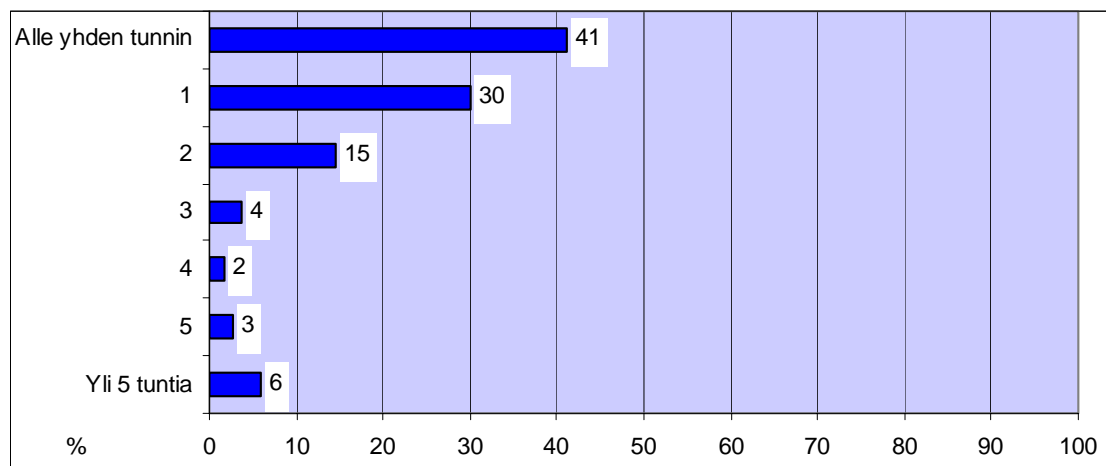
25. Kuinka usein käytätte internet-yhteyttä puhumiseen?

Kaikki vastaajat jotka käyttävät VoIP-puheluita (n=248) %



26. Arvioikaa kuinka paljon puhutte internet-puheluita viikossa tunteina?

Kaikki vastaajat jotka käyttävät VoIP-puheluita (n=248) %

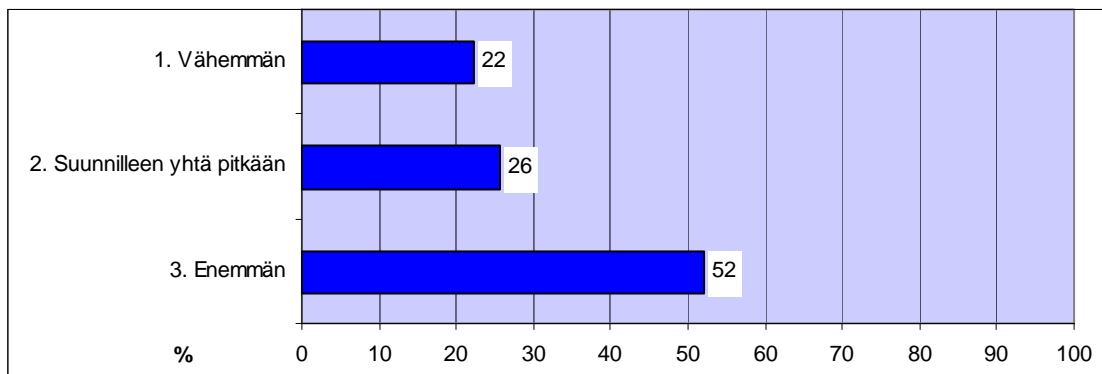




VoIP-puheluiden puheaika ja puhelutyyppi

27. Jos vertaatte internet-puhelua tavalliseen matkapuhelimella tai lankapuhelimella soitettuun keskimääräiseen yhteen puheluun, niin kestääkö internet-puhelusi:

Kaikki vastaajat jotka käyttävät VoIP-puheluita (n=248) %

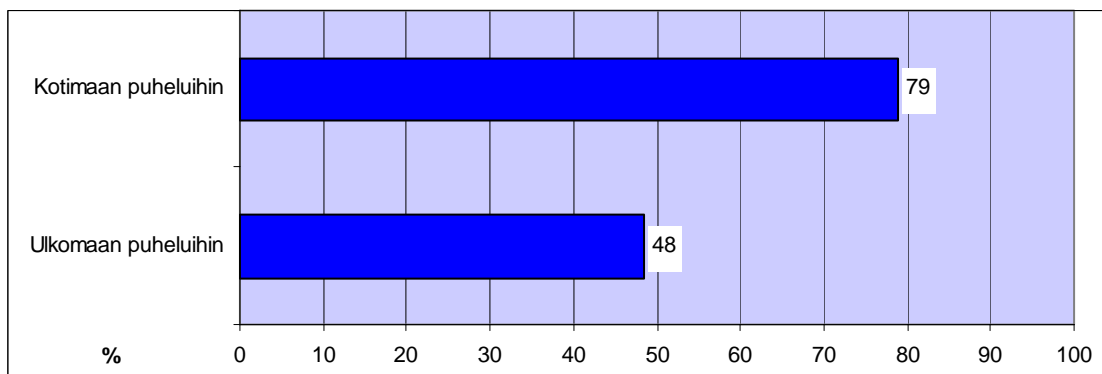


KA=2,3

SD=0,811

28. Käytättekö internet-puheluita: (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat jotka käyttävät VoIP-puheluita (n=248) %

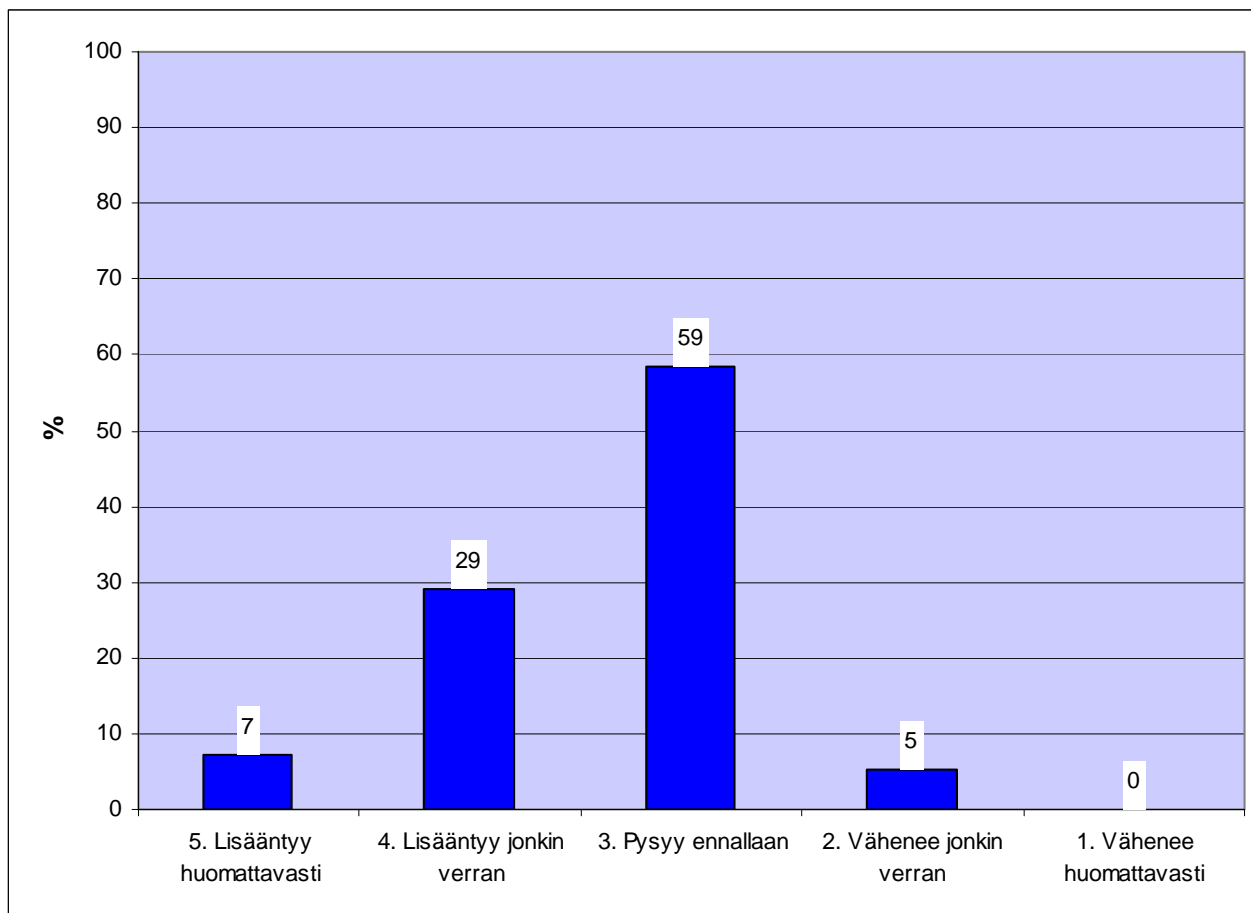




VoIP-puheluiden käyttö lähitulevaisuudessa

29. Miten uskotte internet-yhteyden käytön puhumiseen muuttuvan kohdallanne lähitulevaisuudessa?

Kaikki vastaajat jotka käyttävät VoIP-puheluita (n=248) %



KA=3,4

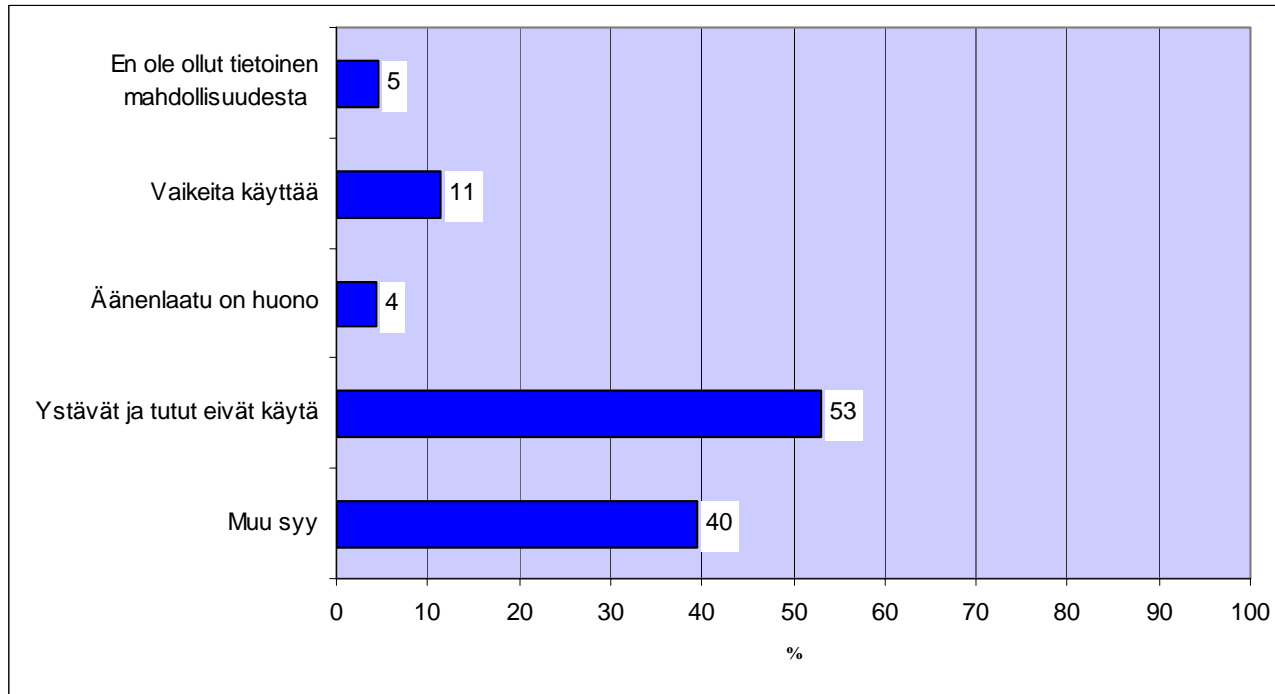
SD=0,699



VoIP-puheluiden käyttö (ei käyttäjät)

30. Miksi ette käytä internet-puheluja? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa, mutta eivät käytä VoIP-puheluita (n=931) %



Keskeisinä muina syinä:

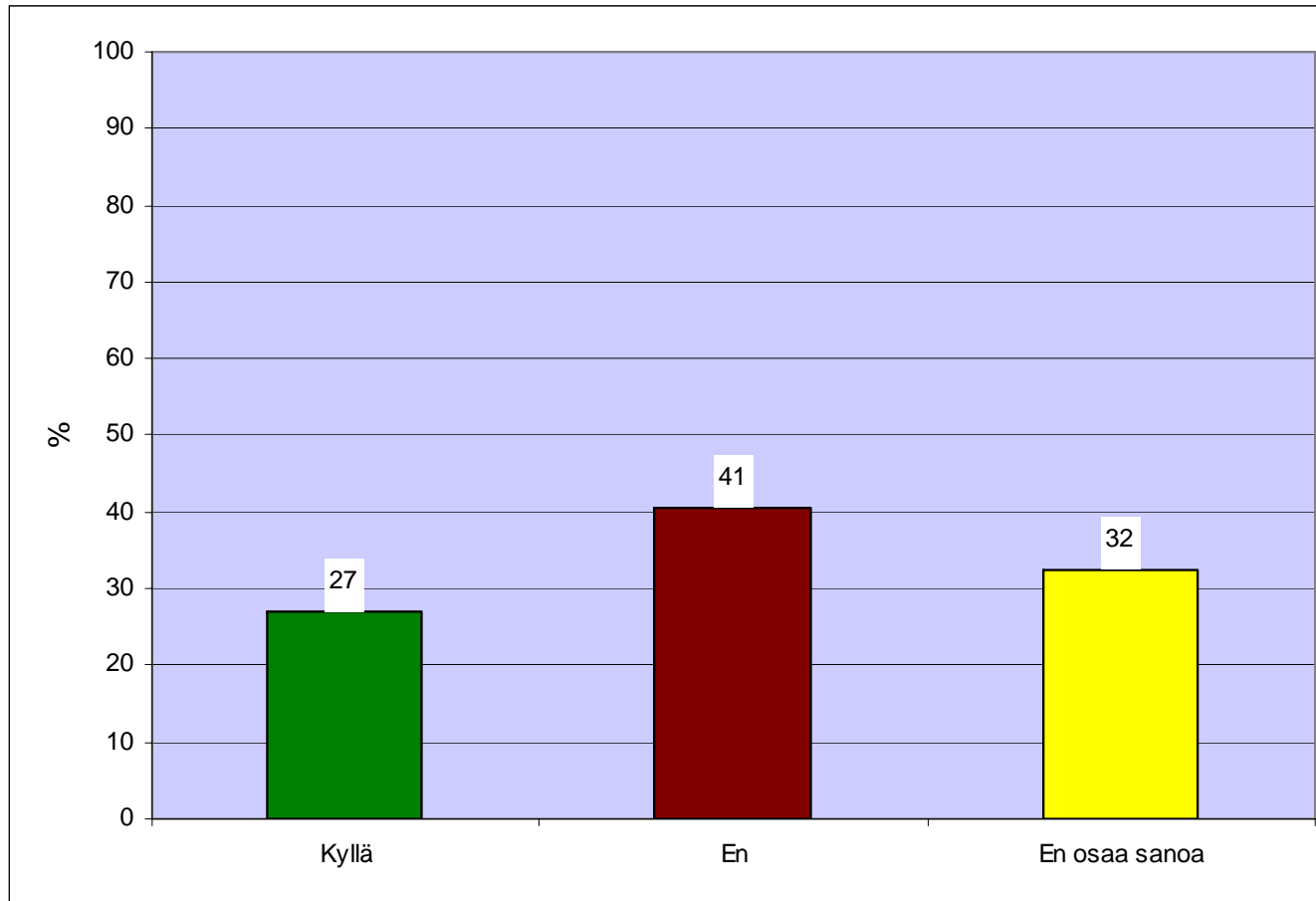
- Ei tarvetta tai kiinnostusta
- Matkapuhelin riittää
- Ei ohjelmistoa (esim. Skype)



VoIP-puheluiden käyttö lähitulevaisuudessa (ei käyttäjät)

31. Uskotteko alkavanne käyttää internet-yhteyttä puhumiseen lähitulevaisuudessa?

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa, mutta eivät käytä VoIP-puheluita (n=931) %





6. Mobiilidata

3G-kytkykauppaliittymän oli hankkinut yhteensä 14 prosenttia kaikista matkapuhelinliittymän omaavista kuluttajista. Miehet olivat hankkineet kytkyliittymän naisia aktiivisemmin (miehet 16% / naiset 12%). Ikäryhmittäin tarkasteltuna kytkykauppaliittymä oli yleisin 25-34-vuotiaiden keskuudessa (23%), kun taas 55-79-vuotiaista kytkykauppaliittymän omasi vain 5 prosenttia kysymykseen vastanneista.

Kaikista niistä matkapuhelinliittymän omaavista kuluttajista joilla ei ollut kytkykauppaliittymää, oli liittymää harkinnut 9 prosenttia vastaajista. Muulla tavoin hankittu 3G-matkapuhelin löytyi noin 11 prosentilta vastaajista. 10 prosenttia ei tiennyt oliko käytössä oleva matkapuhelin 3G-puhelin.

Keskeisimmät syyt kytkykauppaliittymän hankkimiseksi olivat: mahdollisuus saada uusi hieno puhelin (35%), heräteostos tai erikoistarjous / kampanja (32%), kytkykauppaliittymän kokonaisedullisuus (31%), sekä se, ettei tarvinnut heti maksaa puhelimen koko hintaa (31%). Varsinkin naiset pitivät keskeisenä syynä saada käyttöönsä uusi hieno puhelin (39%), mutta kiinnittivät huomiota myös liittymän sisältävään puheaikatarjoukseen (33%). Miehistä puheaikatarjousta piti keskeisenä syynä ”ainoastaan” 24 prosenttia.

Kytkyliittymän hankkineista kuluttajista liittymään oli ollut tyytyväisiä 81 prosenttia vastaajista. Tyytymättömyyttä olivat aiheuttaneet mm: liian pitkä sopimusaika (sitoutuminen), puhelimesta olleet tekniset viat ja huollon hitaus, sekä usein ennakoitua kalliimmat puhelinlaskut. Naiset olivat tyytymättömiä kytkyliittymään kuin miehet (Naiset 21% tyytymätön / miehet 17% tyytymätön). Ikäryhmittäin tarkasteltuna tyytyväisimpiä kytkyliittymään olivat 55-79-vuotiaat (90% tyytyväisiä).

60 prosenttia 3G-puhelimen hankkineista kuluttajista arvioi, ettei matkapuhelimen käyttö ole muuttunut mitenkään puhelinhankinnan jälkeen. Noin 30 prosenttia arvioi käyttävänsä enemmän internetiä ja sähköpostia ja 16 prosenttia myös enemmän MMS-viestejä.



Internettiä ja sähköpostia käyttivät 3G-puhelimen hankkimisen jälkeen eniten 15-24-vuotiaat, kun taas 55-79-vuotiailla 3G-puhelimen hankinta oli vaikuttanut matkapuhelimen käyttöön kauttaaltaan melko vähän (77% vastaajista ei muutosta).

Mobiilidatapalveluiden käytöstä kuluttajat maksoivat tyypillisesti kuukausiveloitteisen kiinteähintaisen datapaketin mukaan (26%), tai käytön mukaan ilman erityistä sopimusta tai pakettia datasiirtoon (26%). Noin 27 prosenttia vastaajista ilmoitti lisäksi, ettei käytä mobiilidatapalveluita laisinkaan, lisäksi naiset käyttivät palveluita jonkin verran vähemmän kuin miehet.

Kaikista matkapuhelinliittymän taloudessaan omaavista kuluttajista vastaajat käyttivät mobiilipalveluina eniten tekstiviestejä (90 prosenttia vastaajista). Myös multimediamviestejä käytettiin melko ahkerasti (34%). Internet-sivujen selailuun ja tiedonhakuun puhelinta käytti 16 prosenttia vastaajista ja sähköpostin käyttämiseen 11 prosenttia vastaajista. Käytön kohteena oleva sähköposti oli tyypillisesti oma (80%), mutta toisaalta joka toinen sähköpostia mobiilisti käyttävä vastaaja käytti myös työpaikan sähköpostia (50%). Noin 10 prosenttia kaikista vastaajista ei käyttänyt laisinkaan esitettyjä mobiilipalveluita. Miehet olivat naisia jonkin verran aktiivisempia käyttäessään mobiilipalveluina navigaattorikäyttöä (miehet 8% / naiset 2%), sähköpostia (miehet 13% / naiset 9%), sekä internet-sivujen selailua ja tiedonhakua (miehet 20% / naiset 12%). Ikäryhmittäin tarkasteltuna aktiivisimpia mobiilipalveluiden käyttäjiä olivat alle 35-vuotiaat.

Kaikista matkapuhelinliittymän taloudessaan omaavista kuluttajista jotka eivät mobiilipalveluita käyttäneet, tai käyttivät ainoastaan tekstiviestejä, peräti 64 prosenttia ilmoitti käyttämättä jättämisen syyksi sen, ettei koe tarvetta esitetyille palveluille. 18 prosenttia vastaajista ilmoitti lisäksi, ettei osaa käyttää palveluita ja 16 prosenttia piti palveluita liian kalliina, tai ei kiinnostavina.

Mobiilidatapalveluiden käytön uskotaan pysyvän melko ennallaan myös lähitulevaisuudessa.



Tekstiviestien osalta 75 prosenttia vastaajista arvioi ettei muutosta tapahdu, multimediatekniikoiden osalta 83 prosenttia, internet-selailun osalta 82 prosenttia, sähköpostin osalta 84 prosenttia, mobiili-TV:n osalta 93 prosenttia, videopuheluiden osalta 92 prosenttia, navigaattorikäytön osalta 89 prosenttia ja käytön kannettavan tietokoneen yhteytenä osalta 90 prosenttia.

Toisaalta vastaajat eivät juurikaan uskoneet käytön vähenemiseen em. palveluosa-alueilla. Käytön uskotaan lisääntyvän eniten tekstiviestien osalta (20% vastaajista arvioi käytön lisääntyvän hieman ja 3 prosenttia lisääntyvän selvästi), Internet-selailun osalta (15% vastaajista arvioi käytön lisääntyvän hieman ja 2 prosenttia lisääntyvän selvästi), multimediatekniikoiden osalta (13% vastaajista arvioi käytön lisääntyvän hieman ja 1 prosenttia lisääntyvän selvästi), sekä sähköpostin osalta (13% vastaajista arvioi käytön lisääntyvän hieman ja 2 prosenttia lisääntyvän selvästi). Mies ja naisvastaajien osalta arvioissa ei juurikaan ollut eroavaisuuksia. Palveluiden käytön kasvuun uskoivat positiivisimmin alle 45-vuotiaat.

59 prosenttia kaikista matkapuhelinliittymän taloudessaan omaavista kuluttajista arvioi, ettei olisi kiinnostunut kokeilemaan uusia mobiilipalveluita missään tapauksessa. 31 prosenttia olisi valmiita kokeilemaan mikäli hinnat laskisivat merkittävästi (yli 10%) ja 6 prosenttia olisi valmiita kokeilemaan mikäli hinnat laskisivat hieman (5-10%). Kaikista vastaajista ainoastaan 3 prosenttia olisi kiinnostunut kokeilemaan uusia mobiilipalveluita nykyisillä hinnoilla.

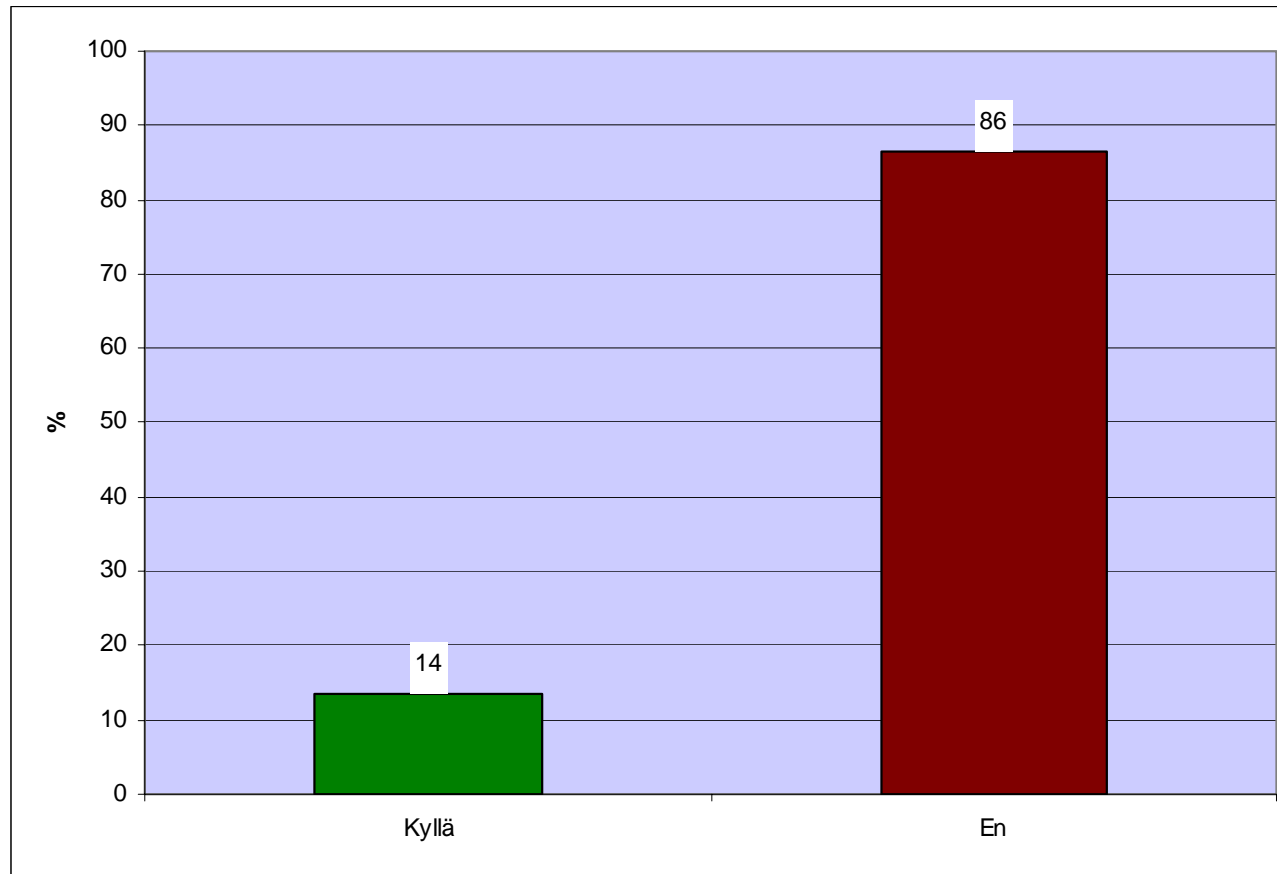
Naiset olivat miesvastaajia jonkin verran kriittisempiä uusien palveluiden kokeilijoina (naiset 61% ei ole kiinnostunut kokeilemaan uusia mobiilipalveluita missään tapauksessa, miehillä vastaava osuus 57%). Ikäryhmittäin tarkasteltuna kielteisimmän uusien mobiilipalveluiden kokeilemiseen suhtautuivat 55-79-vuotiaat (ei kiinnostuneiden osuus 85%). Aktiivisimmin uusia mobiilipalveluita olisivat valmiit kokeilemaan 15-24-vuotiaat (ei kiinnostuneiden osuus 34%).



3G-kytkeykauppaliittymän hankinnan yleisyys

32. Oletteko hankkinut 3G-puhelimen ns. kytkeykauppaliittymän mukana, jossa matkapuhelin ja liittymä myydään pakettina ja sitoudutaan tietyn operaattorin asiakkaaksi esim. kahdeksi vuodeksi?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelinliittymä taloudessa (n=1972) %

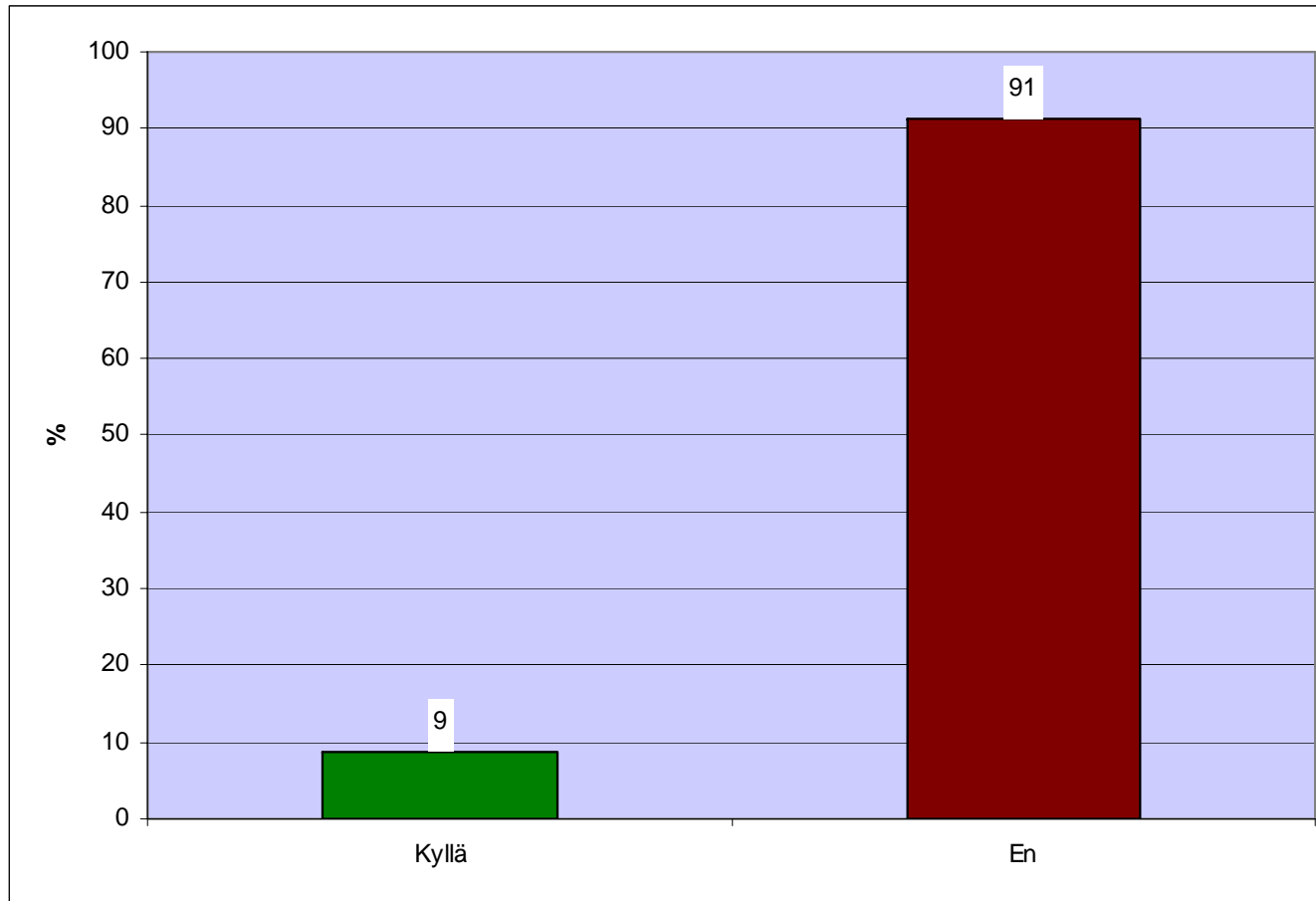




3G-kytkykauppaliittymän harkitseminen

33. Oletteko harkinut kytkyliittymän hankkimista

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelinliittymä taloudessa, mutta ei 3G-kytkykauppaliittymää (n=1703) %

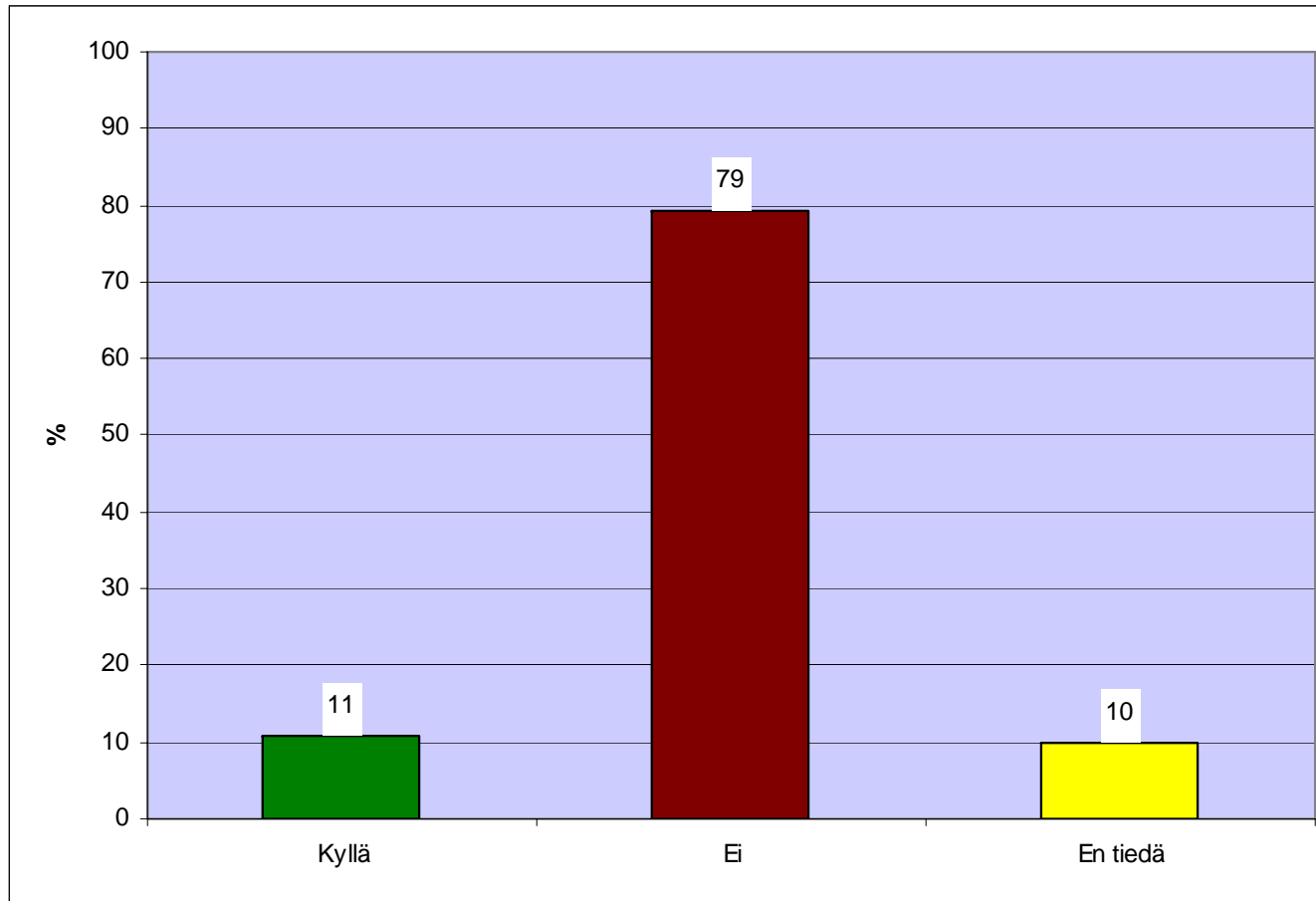




Muulla tavalla hankittu 3G-matkapuhelin

34. Onko teillä muulla tavalla hankittu 3G-matkapuhelin?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelinliittymä taloudessa, mutta ei 3G-kytkykauppaliittymää (n=1703) %

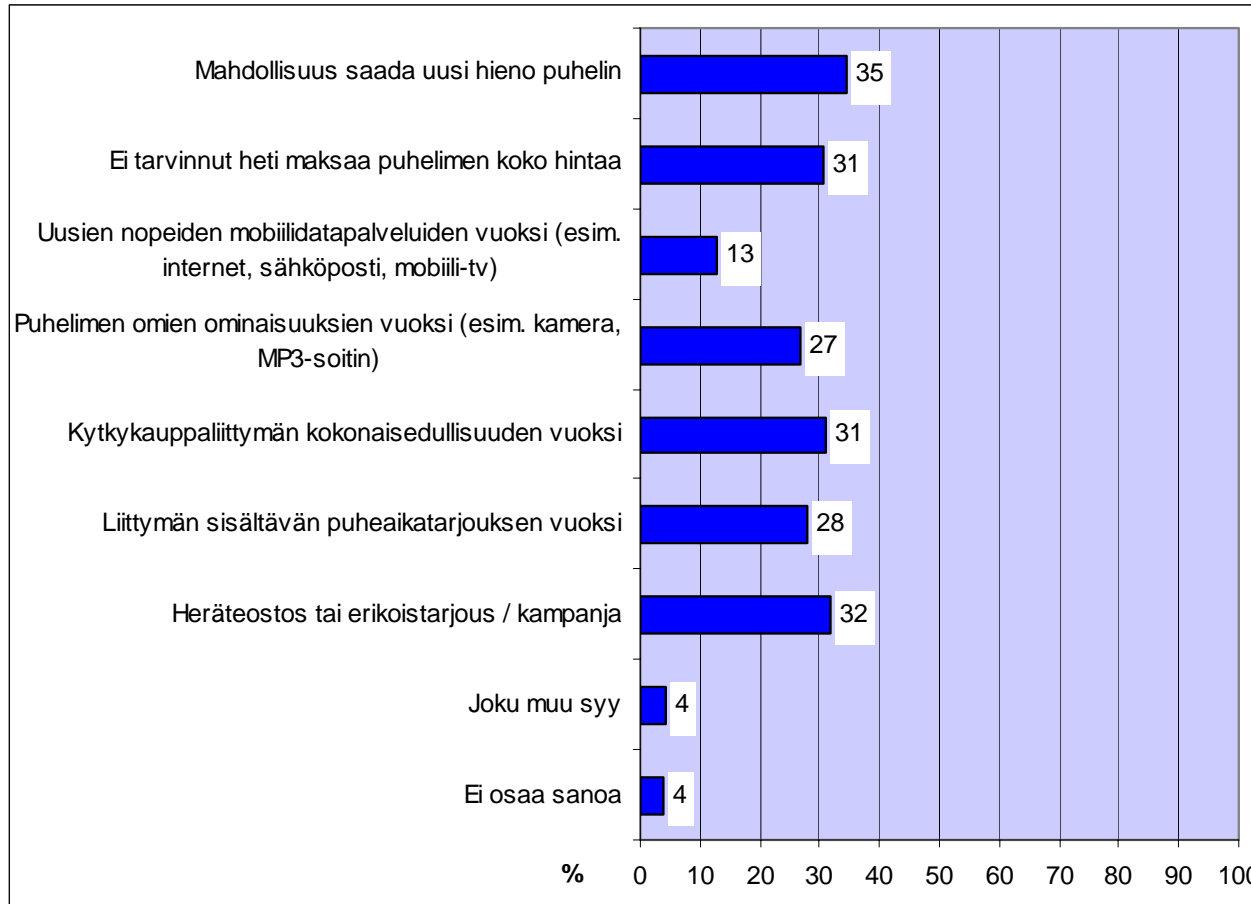




3G-kytkeykauppaliittymän hankinnan syyt

35. Miksi hankitte ns. kytkeykauppaliittymän? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla 3G-kytkeykauppaliittymä (n=269) %



Muita keskeisiä syitä:

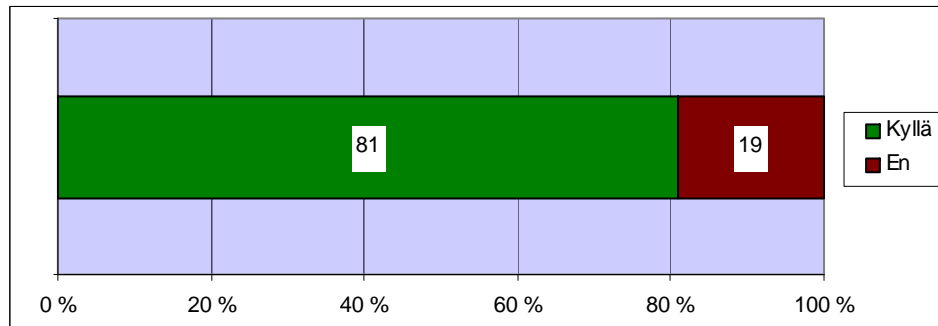
- Liittymää suositeltiin



Tyytyväisyys 3G-kytkykauppaliittymään

36. Oletteko ollut tyytyväinen 3G-kytkykauppaliittymän hankintaanne?

Kaikki vastaajat joilla 3G-kytkykauppaliittymä (n=269) %



36b. Miksi ette ole ollut tyytyväinen hankintaanne?

Kaikki vastaajat jotka vastasivat kysymykseen 36 "en" (n=51) %

Keskeisinä vastauksina:

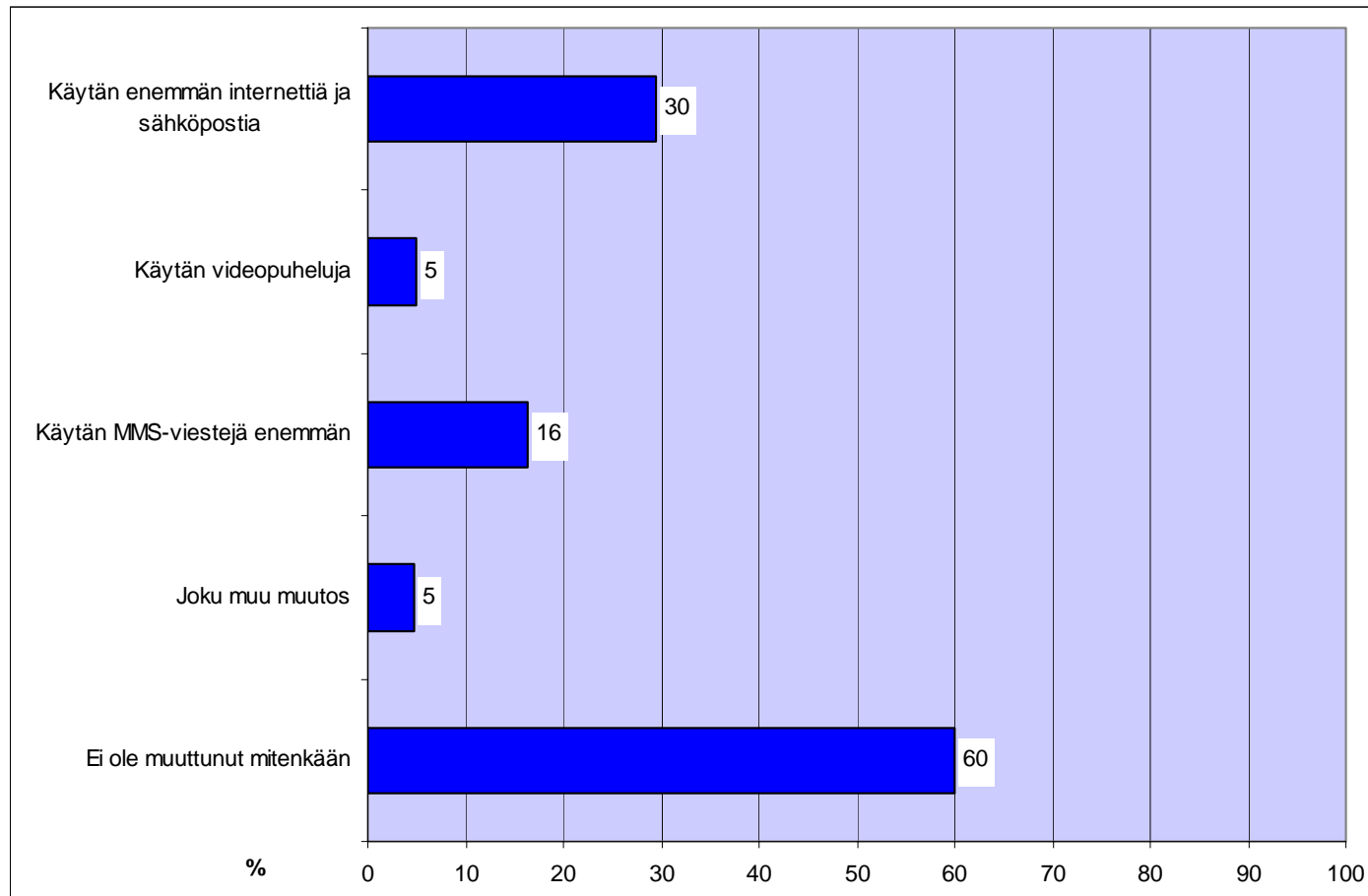
- Liian pitkä sopimusaika (sitoutuminen)
- Teknisiä vikoja puhelimessa ja huollon hitaus
- Puhelinlaskut usein ennakoitua kalliimpia



3G-puhelimen vaikutus mobiilipalveluiden käyttöön

37. Miten matkapuhelimen käyttönne on muuttunut 3G-puhelimen hankinnan jälkeen? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla 3G-kytkykauppaliittymä, tai muulla tavoin hankittu 3G-puhelin (n=451) %



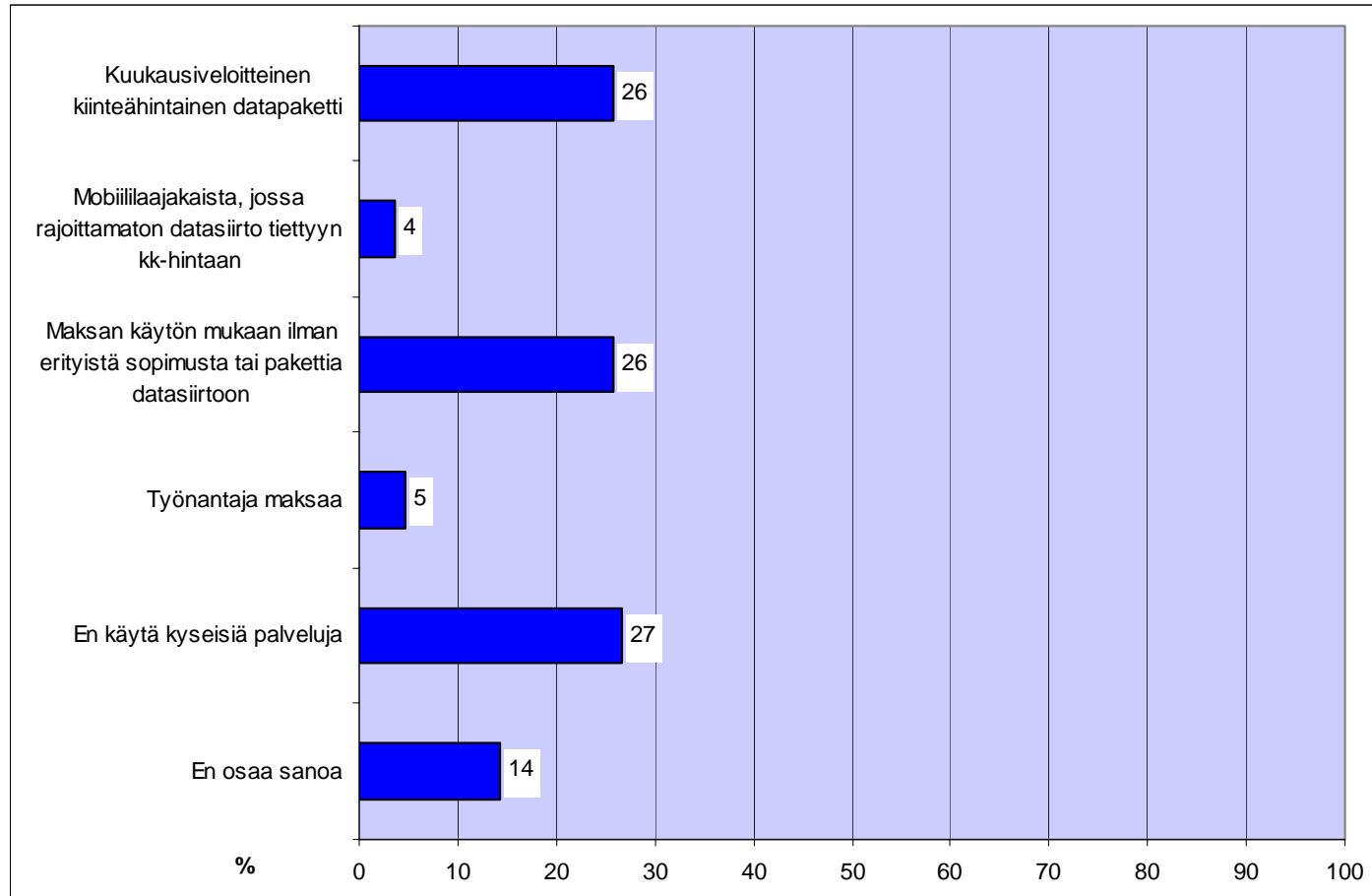
Muita keskeisiä muutoksia:
- Kameran käyttö
- Musiikin ja radion kuuntelu



Mobiilidatapalveluiden maksaminen

38. Miten maksatte mobiilidatapalveluiden käytöstä? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla 3G-kytkykauppaliittymä, tai muulla tavoin hankittu 3G-puhelin (n=451) %

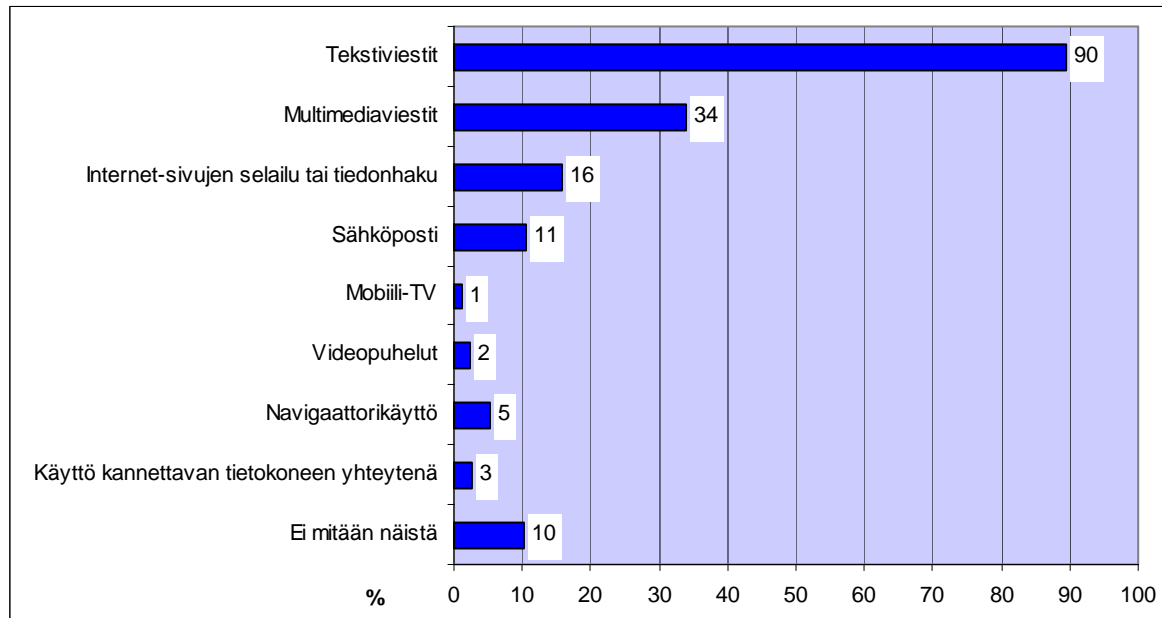




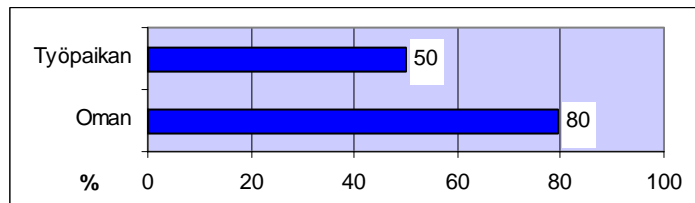
Mobiilipalveluiden käyttö

39. Mitä seuraavista mobiilipalveluista olette käyttäneyt tai käytätte tällä hetkellä? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelinliittymä taloudessa (n=1972) %



Sähköpostityyppi (n=210) % (monivalintamahdollisuus)

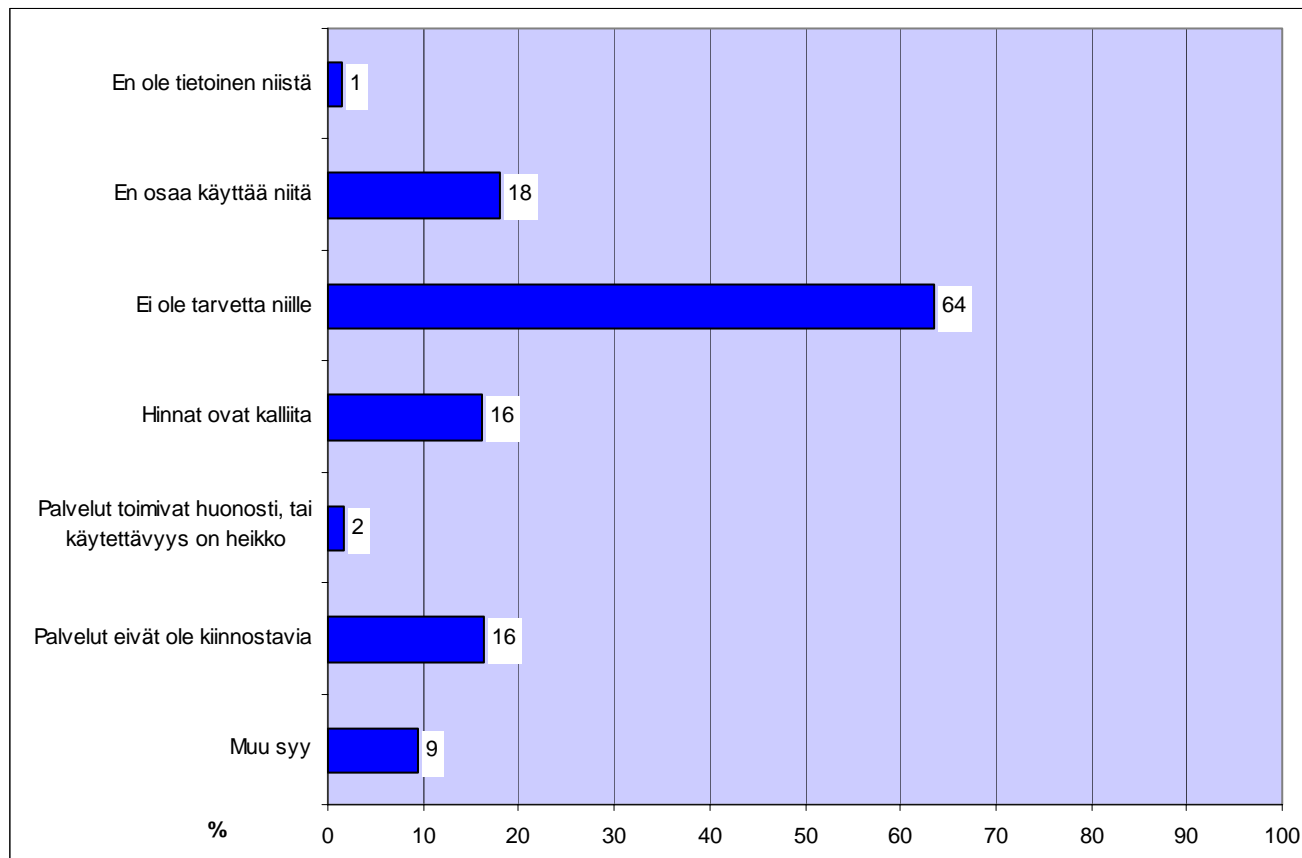




Matkapuhelinpalveluiden käyttö

40. Miksi ette käytä edellä mainittuja mobiilipalveluita? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelinliittymä taloudessa, mutta käyttävät ainoastaan tekstiviestejä, tai eivät käytä mitään matkapuhelinpalveluita (n=1207) %



Muita keskeisiä syitä:

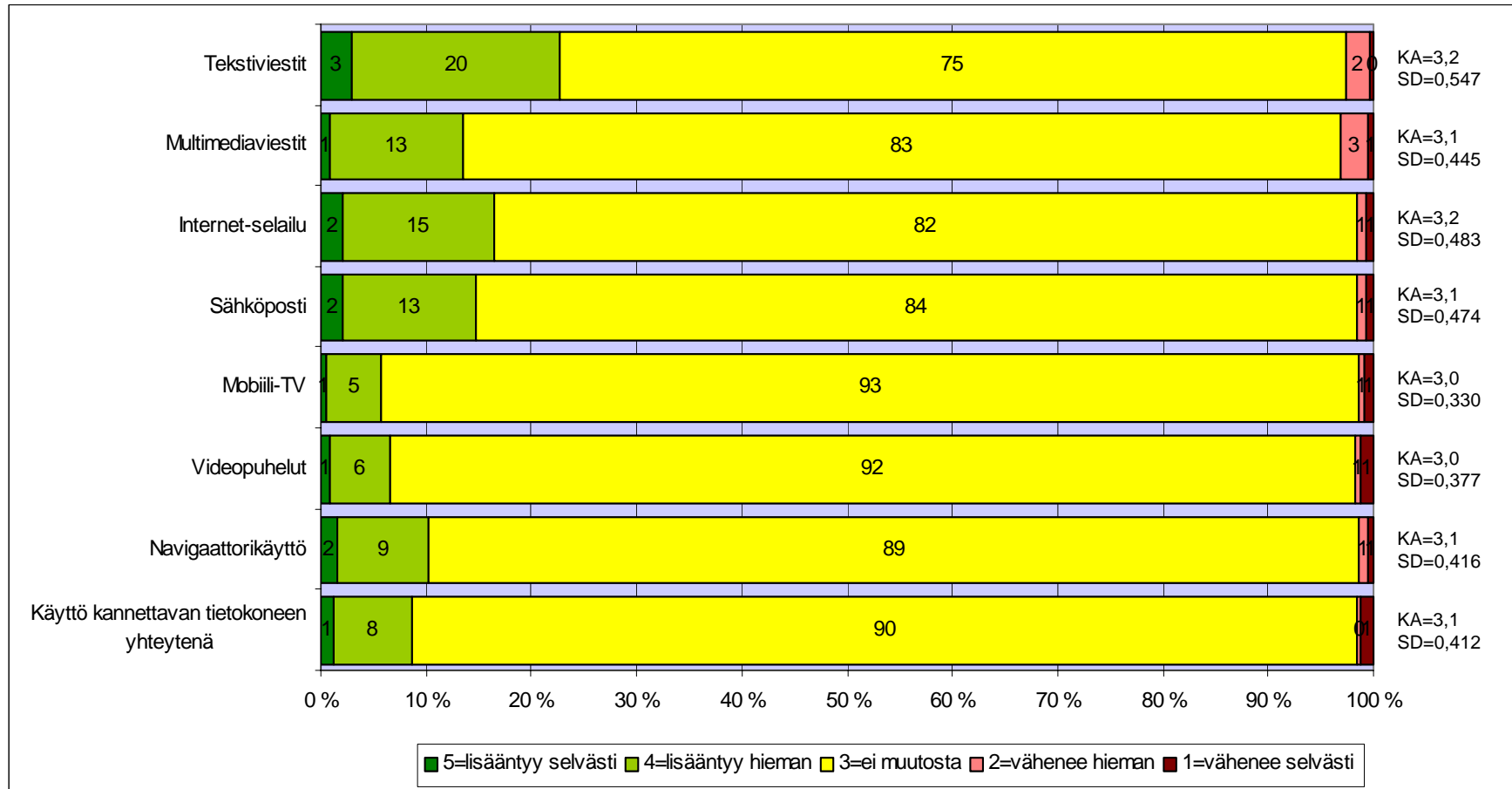
- Vanha puhelin / puhelin ei tue
- Tietokone riittää
- Puhelimen käytettävyys huono
- Soittaminen ja tekstiviestit riittävät



Mobiilipalveluiden käytön muuttuminen lähitulevaisuudessa

41. Miten uskotte seuraavien mobiilipalveluiden käytön muuttuvan kohdallanne lähitulevaisuudessa?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelinliittymä taloudessa (n=1972) %

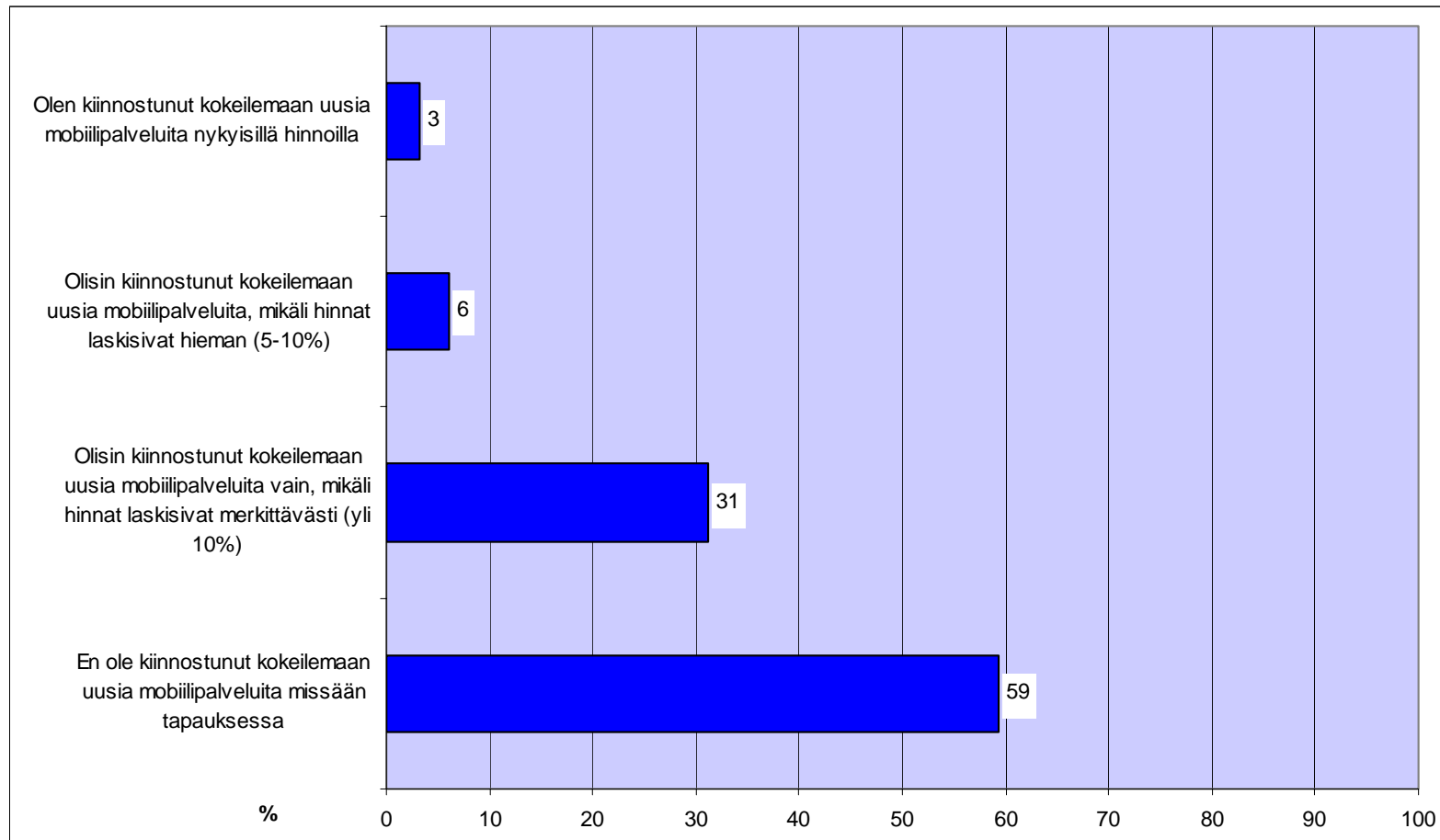




Uusien mobiilipalveluiden kiinnostavuus

42. Mikä seuraavista väittämistä kuvaa parhaiten asennettanne mobiilipalveluita kohtaan?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelinliittymä taloudessa (n=1972) %





7. Palveluiden paketointi

Lähes kukaan kuluttajista (99%) ei ollut hankkinut kokonaispakettia, joissa esimerkiksi puhelin-, laajakaista- ja tv-palvelut myydään yhtenä kokonaishinnoiteltuna pakettina samalta operaattorilta ja jossa paketilla on yksi kiinteä kuukausihinta. Paketin hankkineet (1%) olivat kuitenkin pääasiassa tyytyväisiä paketointiin.

Kuluttajista, jotka eivät olleet pakettia hankkineet ainoastaan noin joka neljäs (23%) olisi kiinnostunut paketoinnista, mikäli sellaista tarjottaisiin. Miehet olivat paketoinnista jonkin verran naisia kiinnostuneempia (miehet 26% / naiset 20%). Ikäryhmittäin tarkasteltuna kiinnostuneimpia olivat 15-24-vuotiaat (31%), kun taas 55-79-vuotiaita palveluiden paketointi ei juurikaan kiinnostanut (12%). Palveluiden paketoinnin kiinnostavuus lasi kauttaaltaan ikäryhmän noustessa.

Vastaajat eivät olleet kiinnostuneita palveluiden paketoinnista, koska arvioivat, ettei heillä ole tarvetta paketille (68%) ja toisaalta he eivät olleet edes ajatelleet koko asiaa (28%). Noin 8 prosenttia vastaajista ei ollut tietoisia palveluiden kokonaispaketoinnista. Naiset kokivat jonkin verran miehiä enemmän, ettei heillä ole tarvetta ylipäättänsä palveluiden paketoinnille (naiset 70% / miehet 65%).

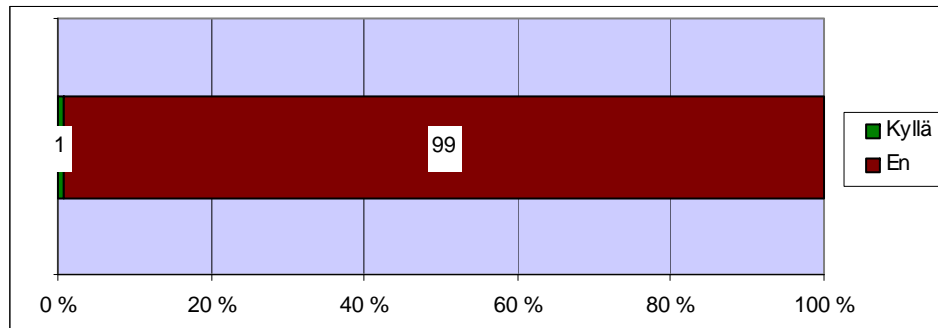
Kaikista niistä vastaajista, jotka olisivat kiinnostuneita hankkimaan kokonaispakettipalveluita suurin osa haluaisi ostaa paketoituna internet-yhteys ja laajakaistapalveluita (82%), matkapuhelupalveluita (80%), sekä TV-palveluita (60%). Lankapuheluiden osalta osuudet olivat kaikissa ikäryhmissä melko pieniä (keskimäärin 15%), toisaalta yli 55-79-vuotiaiden keskuudessa osuus oli muita ikäryhmiä jonkin verran korkeampi (28%). Miesten ja naisten vastausten välillä ei juurikaan ollut eroavaisuuksia.



Palveluiden paketoinnin käyttöaste ja kokemukset

43. Tulevaisuudessa ovat yleistymässä sellaiset kokonaispaketit, joissa esimerkiksi puhelin-, laajakaista- ja tv-palvelut myydään yhtenä kokonaihinnoiteltua pakettina samalta operaattorilta, jossa paketilla on yksi kiinteä kuukausihinta. Oletteko te hankkinut tällaisen paketin?

Kaikki vastaajat (N=2000) %



44. Mitkä ovat kokemuksenne tällaisesta paketista?

Kaikki vastaajat jotka vastasivat kysymykseen 43 ”kyllä” (n=17) %

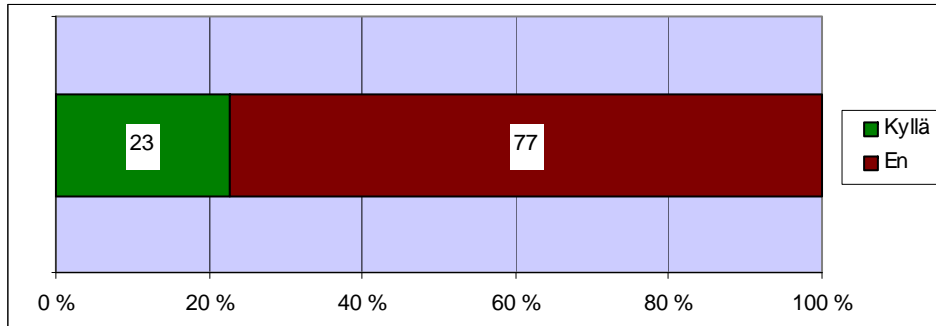
Noin 85 prosenttia kysymykseen vastanneista on ollut pääasiassa tyytyväisiä paketointiin.



Kiinnostus palveluiden paketointiin

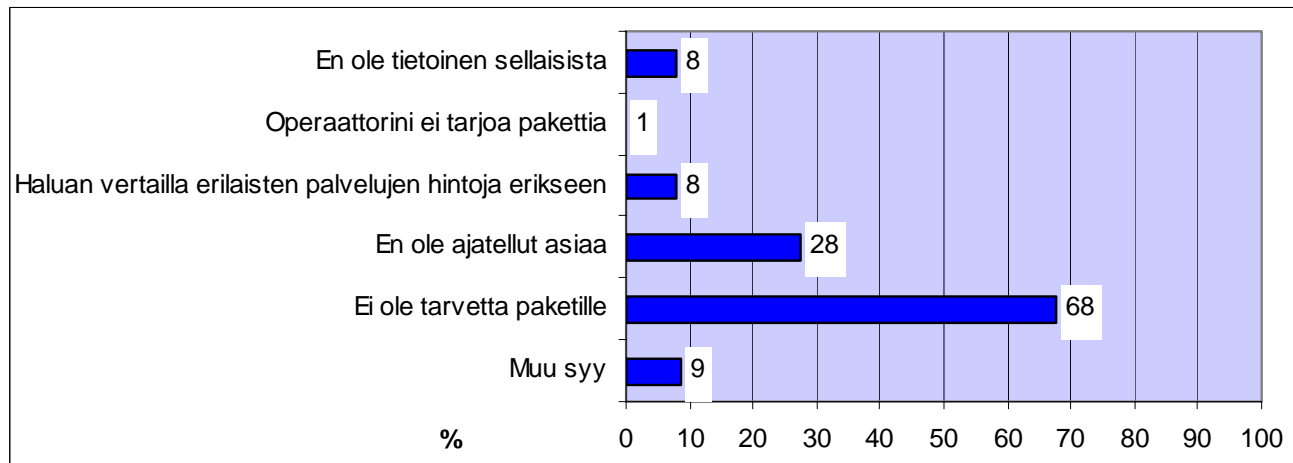
45. Olisitteko kiinnostunut hankkimaan, jos sellaista tarjottaisiin?

Kaikki vastaajat jotka eivät ole hankkineet kokonaispakettipalveluita (n=1983) %



46. Miksi ette olisi kiinnostuneita? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat jotka eivät olisi kiinnostuneita hankkimaan kokonaispakettipalveluita (n=1532) %



Muita keskeisiä syitä:

- Ei kiinnosta
- Kustannukset liian suuret omaan budjettiin



Paketoituna ostettavat palvelut

47. Mitä palveluita haluaisitte ostaa paketoituna? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat jotka olisivat kiinnostuneita hankkineet kokonaispakettipalveluita (n=451) %

