



Viestintäpalvelujen kuluttajatutkimus 2010

Yksikönjohtaja Sakari Nurmela
Työnro: 78678

TNS Gallup Oy, Itätuulenkuja 10, 02100 Espoo

Tämän tutkimuksen tulokset on tarkoitettu vain tilaajan omaan käyttöön. Niitä ei saa lainata, luovuttaa, jälleenmyydä tai julkaista ilman tutkimusyriyksen lupaa.

SISÄLLYSLUETTELO

1	Johdanto	3
2	Käytetyt viestintäpalvelut	4
2.1	Matkapuhelimet.....	5
2.2	Internet -liittymät	6
3	Viestintäpalveluiden sopimustyypit ja maksut	12
3.1	Matkapuhelinsopimukset	12
3.2	Internet-liittymäsopimukset.....	13
4	Viestintäpalvelujen käyttö ja eri viestintätapojen koettu merkitys	18
4.1	Uutisten seuraaminen ja internetin käyttötarkoitukset.....	18
4.2	Internetin puhepalvelujen ja pikaviestien käyttö	20
4.3	Matkapuhelinpalvelujen käyttö	21
4.4	Viestintätapojen koettu merkitys.....	22
	LIITEKUVAT	25

1 Johdanto

Tässä yhteenvetoraportissa kerrotaan keskeiset tulokset tutkimuksesta, jossa selvitettiin suomalaisten käyttämiä viestintäpalveluja.

Tarkastelun kohteena oli kolme palvelua (matkapuhelin, kiinteä laajakaista ja mobiililaajakaista). Niiden käyttäjiä pyydettiin kertomaan näiden palvelujen hankkimiseen ja hyödyntämiseen liittyviä seikkoja. Lisäksi tiedusteltiin heidän mielipiteitään, millaisiksi he kokevat keskeisten viestintätapojen merkityksen.

Tutkimusta varten toteutettiin yhteensä 3 012 haastattelua 2. – 30.11.2010 välisenä aikana. Haastateltu joukko edustaa maamme 15 – 79 -vuotiasta väestöä pl. Ahvenanmaan maakunnassa asuvat.

Kaikkien otantatutkimusten tuloksiin sisältyy tietty epävarmuus mahdollisten satunnaisvirheiden takia.

Otantatutkimustulosten epävarmuustekijää hallitaan laskemalla mahdollisten virheiden esiintymistodennäköisyyden pohjalta ns. luottamusvälejä erisuuruille otoksille tai niiden osille. Tietylle tutkimustulokselle laskettu luottamusväli osoittaa ne raja-arvot, joiden väliin oikea, koko perusjoukkoa koskeva tulos jää tietyllä varmuudella.

Tutkimusta varten tulosten luottamusvälit on laskettu prosenttilukujakautumalle. Oheisessa taulukossa on esitetty luottamusvälien suuruudet prosenttilukuina erisuuruille ryhmille. Tässä tapauksessa luottamusvälin laajuus on sovittu 95 %:n tasolle.

Tämä tarkoittaa sitä, että jos tutkimusta toistettaisiin, ainoastaan viidessä tapauksessa sadasta osuisi otannan näyttämä tulos sattuman johdosta luottamusvälin ulkopuolelle. Tilastollisen luotettavuuden kriteeri on siis varsin ankara, käytännössä tulosten hajonta on kuitenkin huomattavasti kapeampi.

Taulukko 1. Tilastolliset virhemarginaalit (%).

SAATU TULOS %	RYHMÄN SUURUUS N							
	100	200	300	500	1000	1500	2000	3000
10 % tai 90 %	±6.0	±4.3	±3.5	±2.7	±1.9	±1.6	±1.1	±1.0
20 % tai 80 %	±8.0	±5.7	±4.6	±3.6	±2.5	±2.1	±1.8	±1.4
30 % tai 70 %	±9.2	±6.5	±5.3	±4.1	±2.9	±2.4	±2.0	±1.7
40 % tai 60 %	±9.8	±7.0	±5.7	±4.4	±3.1	±2.6	±2.2	±1.8
50 %	±10.0	±7.1	±5.8	±4.5	±3.2	±2.7	±2.3	±1.9

Luottamusvälit ovat kapeampia prosenttijakautuman päissä, koska satunnaiset heitot todennäköisesti ovat pienempiä kuin jakautuman keskikohdalla. Esim. 500 haastattelun suuruudesta ryhmästä saatu tulos 50 % on 95 %:n varmuustasolla arvioiden 46 %:n ja 55 %:n välissä, ja voi osua näiden rajojen ulkopuolelle vain viidessä tapauksessa sadasta.

Samaa luottamusvälitaulukkoa voi käyttää myös kääntäen valittaessa tietyn varmuuden takaavan otoksen kokoa. Jos halutaan esim. luottamusväli 5 % pienemmäksi, on valittava sellainen otoskoko, että sen puitteissa tarkasteltavan ryhmän suuruudeksi tulee noin 500.

Kun tehtävänä on verrata toisiinsa kahden otoksen tai ryhmän tulosta, on luottamusväliä arvioitaessa muistettava, että molemmilla tuloksilla on oma epävarmuusalueensa. Yhdistetyn luottamusvälin leveys voi olla niinkin suuri kuin pienemmän otoksen luottamusväli kaksinkertaisena.

Taulukko 2. Toteutetut haastattelut maakunnittain.

	kpl.
Uusimaa	250
Varsinais-Suomi	211
Itä-Uusimaa	125
Satakunta	150
Kanta-Häme	135
Pirkanmaa	210
Päijät-Häme	151
Kymenlaakso	135
Etelä-Karjala	136
Etelä-Savo	150
Pohjois-Savo	150
Pohjois-Karjala	136
Keski-Suomi	154
Etelä-Pohjanmaa	150
Pohjanmaa	135
Keski-Pohjanmaa	136
Pohjois-Pohjanmaa	210
Kainuu	136
Lappi	152

Aineiston keräämisessä hyödynnettiin kiintiöintejä. Kussakin maakunnassa kerättiin (ohjeesta taulukosta 2 näkyvä) tietty, kiinteä määrä haastatteluja siten, että väkimäärältään suuria aliedustettiin.

Vastaavasti pienissä maakunnissa tehtiin enemmän haastatteluja kuin mitä niiden väestömäärä antaisi ymmärtää. Aineiston edustavuus varmistettiin vielä maakuntakohtaisilla ikä- ja sukupuolikiintiöillä.

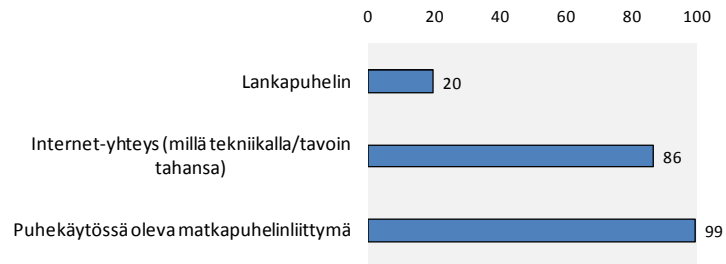
Koko valtakunnan tulosta laskettaessa kullekin maakunnalle annettiin sen todellisen väestömäärän mukainen paino. Näin käsillä on aineisto, josta voi vetää valtakunnan tasolla yksityiskohtaisia johtopäätöksiä asioiden tilasta. Lisäksi kunkin maakunnan tuloksista voi tehdä ainakin suuntaa antavia alueellisia johtopäätöksiä.

2 Käytetyt viestintäpalvelut

Joka viides tutkimukseen osallistunut henkilö kertoi kotitaloudessaan olevan lankapuhelimen. Matkapuhelin oli melkein jokaisella, kaikkiaan 99 prosentilla vastanneista. Jonkinlaisesta Internet-yhteydestä raportoi useampi kuin neljä viidestä (86 %).

Lankapuhelin löytyy keskimääräistä useammalta varttuneelta. Yli 65-vuotiaista vastaajista 39 prosenttia kertoi sellaisen löytyvän kotoaan, kun 25-34-vuotiaiden parissa vain kaksi prosenttia ilmoitti vastaavasta.

KOTITALOUDESSA KÄYTETTYJÄ VÄLINEITÄ (%), n=3012



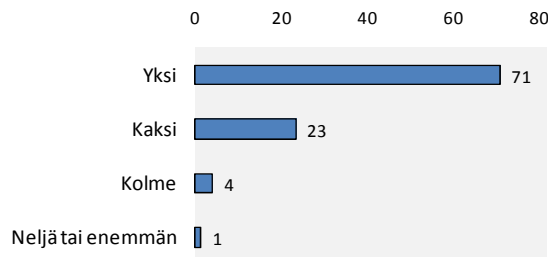
Kuvio 1.

Lähes jokainen alle 25-vuotias kertoi omistavansa matkapuhelimen (100 %) tai Internet-yhteyden (99 %). Eläkeikäisten parissa Internet oli 52 prosentilla, mutta matkapuhelin lähestulkoon jokaisella (99%).

2.1 Matkapuhelimet

Valtaenemmistö tutkimukseen osallistuneista, 71 prosenttia, kertoi, että heillä on puhekäytössä yksi matkapuhelin. Vajaalla neljänneksellä puhelimia on kaksi. Viidellä sadasta niitä on useampia.

PUHEKÄYTÖSSÄ OLEVIEN MATKAPUHELINLIITTYMIEN MÄÄRÄ (% niistä, joilla puhelin), n=2986

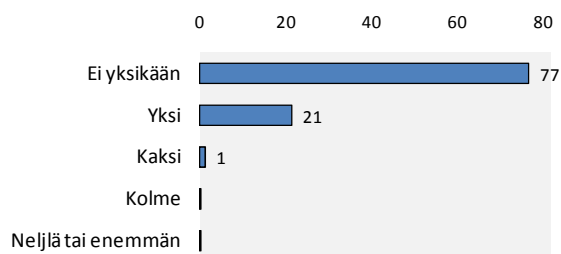


Kuvio 2.

Keskimäärin suomalaisilla voi sanoa olevan puhekäytössä 1,4 "kännykkää". Vaikka eri väestöryhmät eivät tässä suhteessa mainittavasti eroa toisistaan, voidaan silti todeta, että hieman useammalla naisella kuin miehellä on yksi puhelin. Eläkeikäiset ja toisaalta alle 25-vuotiaat erottuvat joukosta samasta syystä.

TYÖNANTAJAN ESIM. PUHELINEDUN KAUTTA TARJOAMIEN MATKAPUHELINLIITTYMIEN MÄÄRÄ

(% niistä, joilla puhelin), n=2986



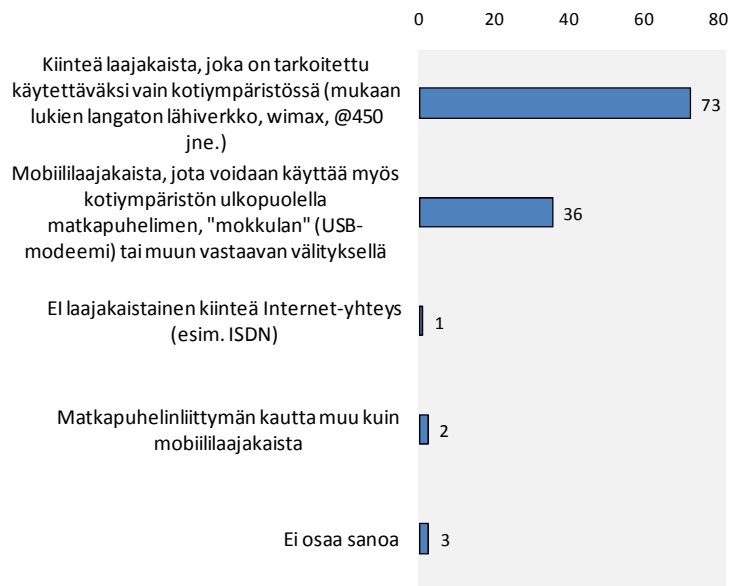
Kuvio 3.

Vajaalla neljänneksellä puhelin tai puhelimet ovat työnantajan tarjoamia esim. puhelinedun kautta.

2.2 Internet -liittymät

Siitä joukosta (86 % kaikista vastaajista), jolla on Internet-yhteys, 73 prosentilla on vain kotiympäristöön tarkoitettu kiinteä laajakaista. Runsas kolmannes Internet-talouksien jäsenistä kertoi, että heillä on mobiililaajakaista, jota voidaan käyttää myös kotiympäristön ulkopuolella. Muunlaiset Internet-liittymät kuin kiinteä laajakaista tai mobiililaajakaista ovat varsin harvinaislaatuja.

KÄYTÖSSÄ OLEVAN INTERNET-YHTEYDEN TYYPPI
(% niistä, joilla internet), n=2604



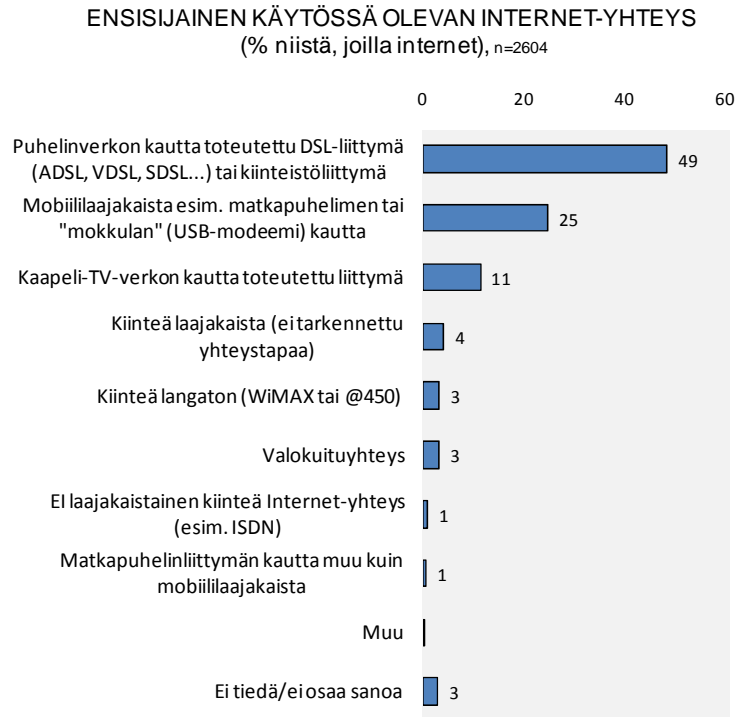
Kuvio 4.

Etenkin pääkaupunkiseutulaiset kertoivat käyttävänsä kiinteää laajakaistaa (84 %). Maa-seudulla asuvista sellainen on selvästi harvemmalla, kaiken kaikkiaan 62 prosentilla. Jälkimmäisillä on keskimääräistä useammin käytössään mobiililaajakaista (40 %). Vain 28 prosentilla pääkaupunkiseudulla asuvista on sellainen.

Pohjoissuomalaiset ja etenkin Itä-Suomessa asuvat kertoivat keskimääräistä useammin käyttävänsä mobiililaajakaistaa. Itäsuomalaisista 48 prosentilla on sellainen.

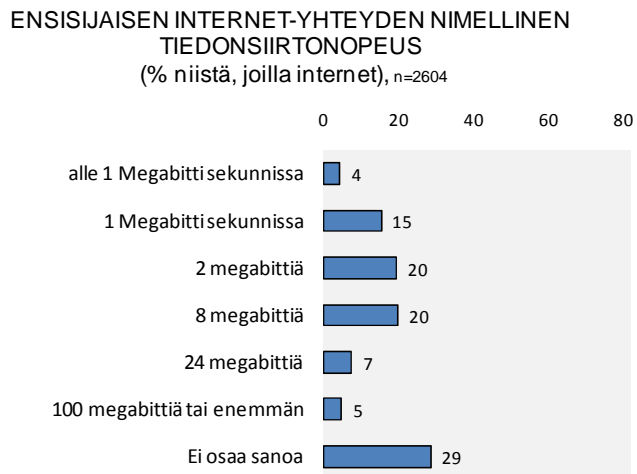
Valtaosa kiinteistä laajakaistoista on tyypiltään puhelinverkon kautta toteutettuja DSL- tai kiinteistöliittymiä. Kyseisenlainen liittymä on kahdella kolmesta kiinteää laajakaistaa kotoon käyttävästä. Kaapelitelevisioverkon kautta toteutettu liittymä löytyy 16 prosentilta. Valokuituyhteys tai kiinteästi asennettu langaton liittymä on kolmella sadasta Internet-liittymän haltijasta.

Kun nämä tiedot yhdistettiin, voitiin ottaa kantaa suomalaisten talouksien ensisijaisesti käytössä oleviin Internet-yhteyksiin (kuvio 5).



Kuvio 5.

Noin joka toisessa Internet-taloudessa ensisijainen Internet-yhteys on puhelinverkon kautta toteutettu DSL- tai kiinteistöliittymä. Joka neljäs talous käyttää kaikkein eniten mobiililaajakaistaa, kun noin kymmenesosassa kaapelitelevisioverkon kautta toteutettu liittymä on ensisijainen.



Kuvio 6.

Enemmistön ensisijaisen Internet-liittymän nimellinen tiedonsiirtonopeus on vähintään kaksi megabittiä. Yhteen megabittiin tyytyy 15 ja sitä hitaampaan nopeuteen neljä prosent-

tia. Kaikkiaan 12 prosenttia on päätenyt 24 megabittiin tai nopeampaan ratkaisuun. Peräti 29 prosentilla vastaajista ei ollut käsitystä oman yhteytensä nimellisestä nopeudesta.

Taulukko 3. Riittäväenä pidetyt Internet-yhteyksnopeudet (%).

Riittävä nopeus/s	Tämänhetkinen Internet-yhteyksnopeus						
	alle 1 Mbs	1 Mbs	2 Mbs	8 Mbs	24 Mbs	100 Mbs	Kaikki
Nykyinen.....	68	69	72	75	71	72	68
512 kilobittiä.....*		1	*	*	*	0	*
1 megabitti.....	3	3	3	*	1	2	3
2 megabittiä.....	5	13	5	3	1	3	5
8 megabittiä.....	7	10	11	8	9	4	7
24 megabittiä.....	3	1	3	8	6	10	3
100 megabittiä tai enemmän.....	3	1	2	4	11	6	3
Mikä tahansa edellä mainituista...1		1	1		-	-	1

*=alle 1 %

Kaksi kolmesta vastaajasta on tyytyväinen nykyiseen Internet-yhteytensä nimelliseen nopeuteen. Tällä tavalla ajattelevien joukko oli suhteellisen samansuuruinen, olipa kyse oikeastaan mistä nopeudesta tahansa.

Yleensä ottaen nykyliittymänsä suorituskykyyn tyytymättömät (luonnollisesti) kaipasivat suurempaa nopeutta. Toisaalta jotkut kaikkein nopeimpia yhteyksiä käyttävistä arvelivat, että hieman hitaampikin vauhti voisi riittää heille.

Nykyisen liittymänsä nopeuteen tyytymättömiltä kysyttiin, uskovatko he, että markkinoilla on tarjolla heidän tarpeitansa vastaavia Internet-liittymiä.

Taulukko 4. Onko markkinoilla tarjolla tarpeita vastaavia, riittävän nopeita Internet-liittymiä. Nykyisen liittymän nopeuteen tyytymättömien käsitykset (%).

	Tämänhetkinen Internet-yhteyksnopeus						
	alle 1 Mbs	1 Mbs	2 Mbs	8 Mbs	24 Mbs	100 Mbs	Kaikki
Kyllä.....	75	71	82	76	73	92	76
Ei.....	25	25	13	21	12	2	17
Ei osaa sanoa.....	0	5	6	3	15	6	6

Tämän joukon selkeä enemmistö, peräti kolme neljästä on vakuuttunut, että sopivaa tarjontaa löytyy. Tämä mielipide on jokseenkin yhtä vahva riippumatta siitä, mikä nykyisen liittymän nimellinen nopeus on.

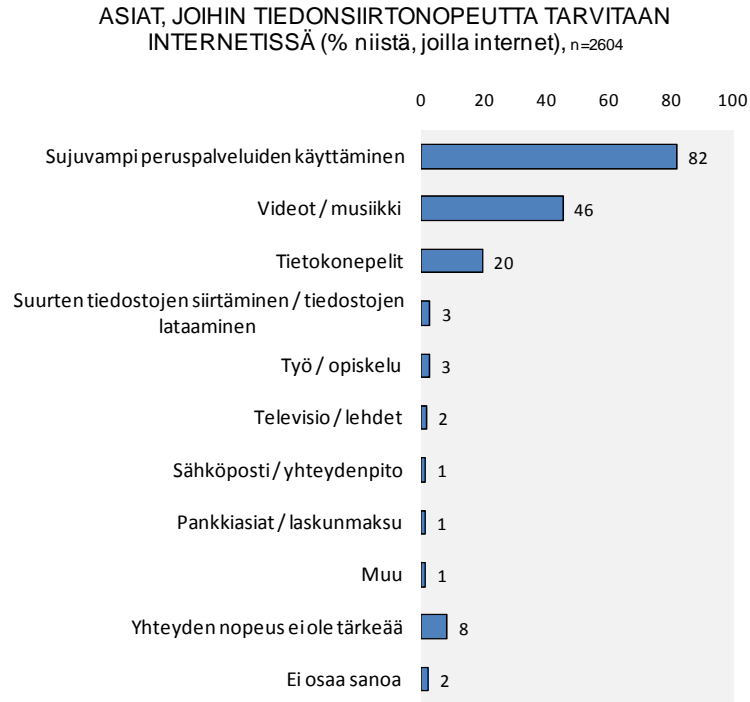
Vain kaikkein nopeimpia (100 Mbs) yhteyksiä käyttävät erottuvat joukosta. Heistä keskimääräistä useampi arvelee löytävänsä tarpeitaan tyydyttäviä liittymiä.

Nopeutta koskevat kysymykset täydentyivät kysymyksellä, missä tiedusteltiin, mihin asioihin Internetissä tarvitaan tiedonsiirtonopeutta. Tähän annetut vastaukset on esitetty kuviossa 7.

Siitä havaitsee, että nopeutta hyödynnetään valtaosin peruspalveluiden käyttämiseen. Sen avulla asiat sujuvat joutuisammin.

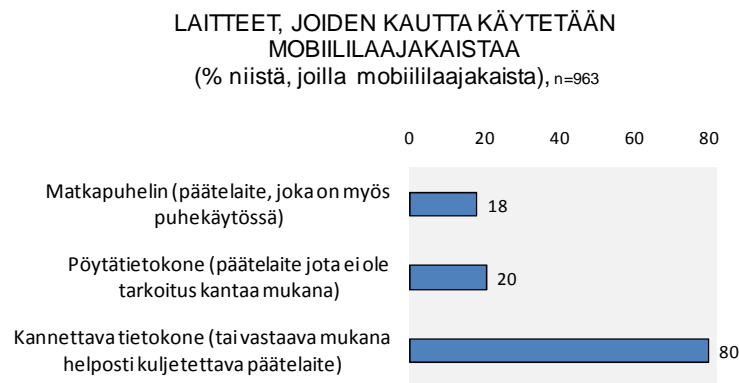
Kaikkiaan neljä viidestä Internetiä käyttävästä haastatellusta mainitsi tämän perusteen. Toinen monelle tärkeä asia on nopeuden hyödyntäminen toimittaessa videoiden ja musi-

kin parissa. Viidesosalle tiedonsiirtonopeus liittyy ajatukseen tietokonepelien pelaamisesta. Muiden tekijöiden (kuten suurten tiedostojen siirtäminen tai lataaminen) merkitys jäi marginaalisemmaksi.



Kuvio 7.

Mobiililaajakaista-asiakkailta kysyttiin, millä laitteilla he käyttävät mobiililaajakaistayhteyttä. Valtaenemmistö (80 %) kertoi, että heillä on tätä tarkoitusta varten kannettava tietokone tai muu vastaava helposti mukana kuljetettava päätelaite.



Kuvio 8.

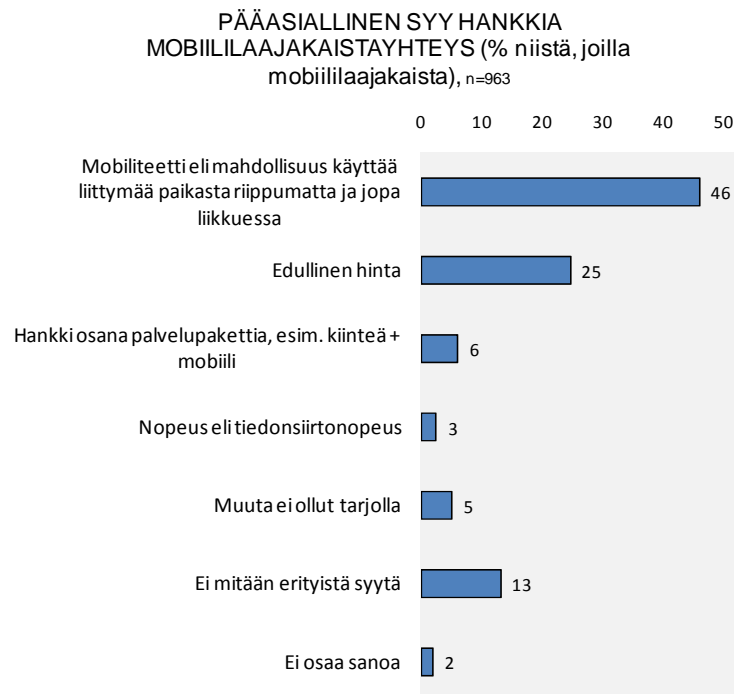
Joka viidennen vastaajan ilmoittaman mukaan mobiililaajakaistaa käytetään pöytätietokoneen tai jonkin muun sellaisen päätelaitteen avulla, jota ei ole tarkoitukseen kantaa mukana. Melkein yhtä moni käyttää laajakaistaa matkapuhelimella tai muulla puhekäytössä olevalla päätelaitteella.

Etenkin miehet ja pääkaupunkiseudulla asuvat lukeutuvat laajakaistaa matkapuhelimella käyttäviin. Myös keskimääräistä useampi 25-34 -vuotias toimii samalla tavalla. Eläkeikäiset (65 ja vanhemmat) puolestaan käyttävät mobiililaajakaistaansa muita useammin pöytä-tietokoneellaan. Kyseisestä joukosta kaikkiaan 30 prosenttia käyttää mobiililaajakaistaa pöytätietokoneella.

Mahdollisuus käyttää liittymää paikasta riippumatta ja jopa liikkuesssa on merkittävin yksittäinen peruste hankkia mobiililaajakaista. Melkein joka toinen sellaisen omistava mainitsi tämän syyn. Edullinen hinta oli ollut neljäsosalle tärkein yksittäinen hankinnan peruste.

Muut syyt mainittiin harvemmin. Vaikka niillä saattaa olla merkitystä yhdessä jonkin muun tekijän kanssa, yksittäisenä perusteena ne jäivät vähemmälle merkitykselle kuin hinta ja etenkin mobiiliteetti.

Marginaalinen osa joukosta mainitsi hankkineensa mobiililaajakaistan osana laajempaa palvelupakettia tai tiedonsiirtonopeuden vuoksi. Viisi prosenttia oli hankkinut sen, koska muuta ei ollut tarjolla.



Kuvio 9.

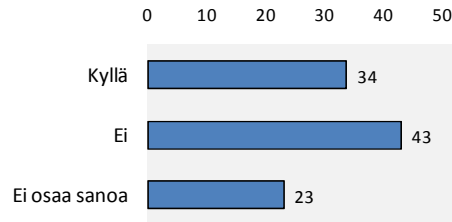
Kaksi sadasta mobiililaajakaistan käyttäjästä ei osannut sanoa, miksi oli päätynyt valitsemaan sellaisen ja 13 prosentilla ei ollut mitään erityistä syytä. He olivat enemmänkin ajautuneet hankkimaan sellaisen.

Vastaajajoukon iäkkäimpään päähän kuuluvat sekä maaseudulla asuvat perustelivat valintaansa keskimääräistä useammin hinnalla.

Joka kolmas eläkeikäinen mobiililaajakaistan käyttäjä sanoi hinnan olleen tärkein syy valinnalleen ja joka neljäs vastasi hankintasyyn olleen mobiliteetin. Pääkaupunkiseudulla

asuvista jopa 60 prosenttia piti mahdollisuutta käyttää liittymää paikasta riippumatta tai jopa liikkussa mobiililaajakaistayhteyden tärkeimpänä hankintaperusteena.

TULISIKO TOIMEEN PELKÄLLÄ MOBIILILAAJAKAISTALLA
(% niistä, joilla kiinteä internet tai ei internetiä), n=2297

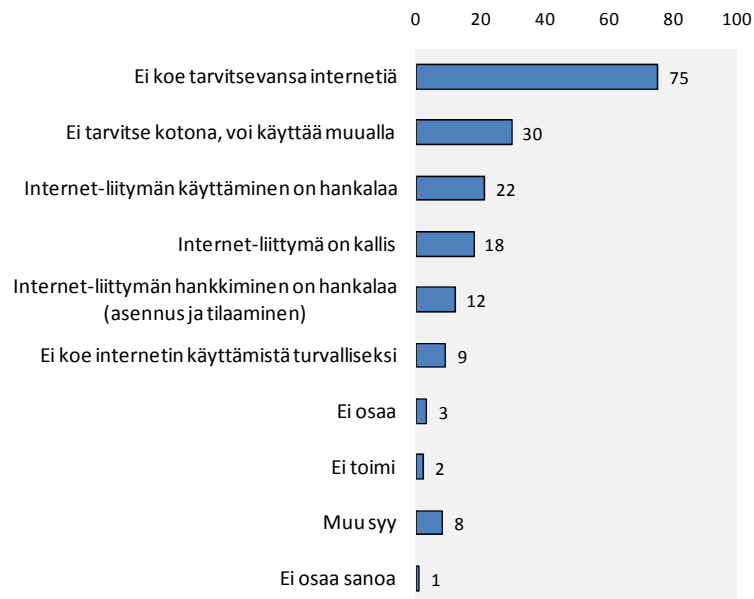


Kuvio 10.

Kiinteää laajakaistaa käyttäville tai kokonaan vaille Internetiä oleville esitettiin kysymys, jossa heitä pyydettiin pohtimaan, tulisivatko he toimeen pelkällä mobiililaajakaistalla.

Monille kysymys osoittautui teoreettiseksi: huomattava joukko ei osannut ottaa siihen lainkaan kantaa. Ne joilta se luonnistui, jakautuivat käsityksineen kahtia. Hieman suurempi osa oli sitä mieltä, ettei pelkkään mobiililaajakaistaan tukeutuminen tulisi kyseeseen, mutta suhteellisen monelle se kävisi.

SYYTSILLE, ETTEI OLE HANKKINUT INTERNETIÄ
(% niistä, joilla ei ole), n=408



Kuvio 11.

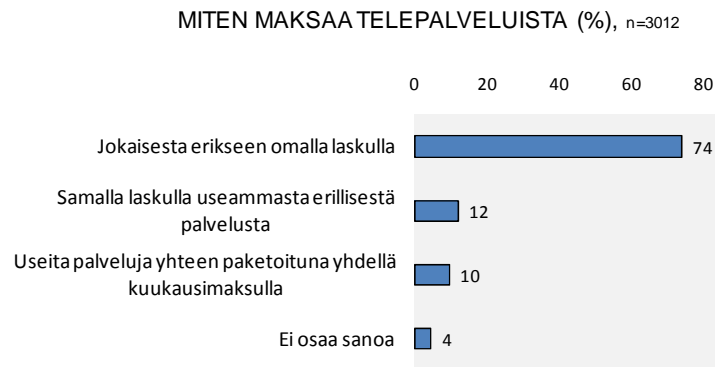
Se miksi kotitaloudessa ei ole lainkaan Internetiä, selvisi omassa kysymyksessään. Useimmat totesivat yksiselitteisesti, etteivät koe tarvitsevansa Internetiä lainkaan. Yhteensä 75 prosenttia talouksista ilman Internet-yhteyttä lukeutuu tähän joukkoon.

Kolmasosa kertoi voivansa käyttää Internetiä muualla, minkä vuoksi heillä ei ole tarvetta hankkia sellaista kotiin. Muut perusteet jäivät selvän vähemmistön ilmaisemiksi.

Noin viidennes totesi kokevansa Internet-liittymän käyttämisen hankalaksi tai piti sitä kalliina. Rungas kymmenesosa oli sitä mieltä, että liittymän tilaaminen ja hankkiminen on heille liian hankalaa. Yhdeksän prosenttia epäili Internetin turvallisuutta. Totesipa muutama asuvansa sellaisessa paikassa, ettei Internetin käyttö onnistu. Jokunen epäili myös, ettei osaisi käyttää sitä.

3 Viestintäpalveluiden sopimustyytit ja maksut

Valtaosa telepalveluiden käyttäjistä maksaa jokaisesta palvelusta erikseen omalla laskulla. Niin tekee 74 prosenttia koko joukosta. Vastaajista yhteensä 22 prosenttia maksaa yhdellä laskulla monia erillisiä palveluja tai monia palveluja yhdeksi palveluksi paketoituna.



Kuvio 12.

Tuloksen perusteella voi ajatella, että operaattoreiden asiakkaiden perustietoisuus laskutuksesta on hyvä. Koko joukosta nimittäin vain neljä prosenttia ei tiennyt, miten maksaa hankkimistaan palveluista.

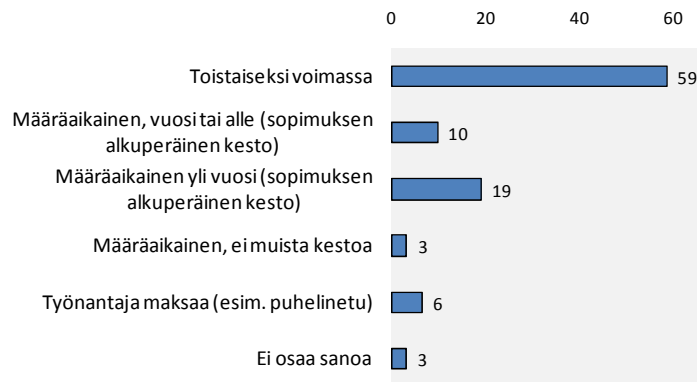
Tietoisuus oli käytännössä yhtä hyvä kaikissa tutkituissa väestöryhmissä. Tutkimuksessa käytetyt sosioekonomiset tekijät eivät paljastaneet eroja maksutavoissa: kaikki väestöryhmit maksavat palveluistaan koko lailla kuviossa 12 esitetysti.

3.1 Matkapuhelinsopimukset

Enemmistöllä matkapuhelimen käyttäjistä (59 %) on toistaiseksi voimassa oleva sopimus. Toiseksi suosituin on yli vuoden kestävä määräaikainen sopimus. Sellainen on joka viidennellä matkapuhelinta käyttävällä. Yhdellä kymmenestä sopimuksen kesto on alle vuoden.

Kuusi prosenttia matkapuhelinta käyttävistä kertoi, että työnantaja maksaa heidän puhelunsa.

PÄÄASIALLISESTI KÄYTETYN MATKAPUHELIMEN
SOPIMUKSEN TYYPPI (% niistä, joilla matkapuhelin), n=2986



Kuvio 13.

Keskimääräistä useammin sellaiset henkilöt ovat miehiä, 25-49 -vuotiaita ja pääkaupunki-seudulla asuvia.

Toistaiseksi voimassa oleva sopimus on suurin piirtein yhtä suosittu kaikissa tutkituissa väestöryhmissä: havaitut erot ovat suhteellisen vähäisiä. Myös määräaikaisia sopimuksia suositaan kaikissa väestöryhmissä koko joukon keskiarvon tavoin.

Useampi kuin kaksi viidestä (43 %) matkapuhelimen käyttäjästä on ottanut liittymäänsä jonkinlaisen etusopimuksen.

Naiset ovat tehneet niin useammin kuin miehet. Etusopimusten suhteellinen suosio on ollut pääkaupunkiseudun ulkopuolella sekä pienemmissä taajamissa ja maaseudulla suurempi kuin suuremmissa kaupungeissa.

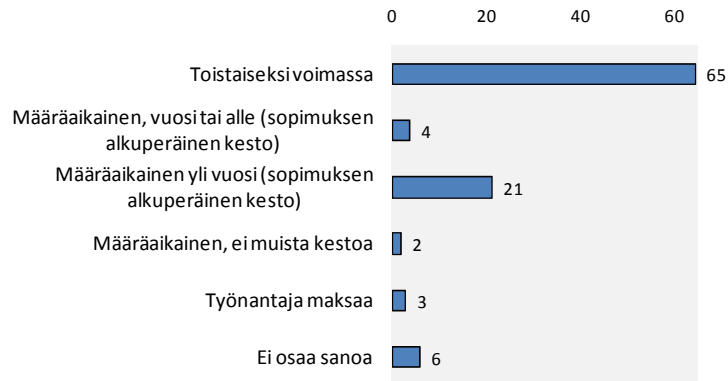
3.2 Internet-liittymäsopimukset

Selkeä enemmistö Internet-liittymäsopimuksistakin on toistaiseksi voimassa olevia. Tutkimukseen osallistuneista Internet-talouksista 65 prosenttia lukeutuu kyseiseen joukkoon. Yli vuoden voimassa oleva sopimus on joka viidennellä (21 %), alle vuoden jatkuva vain muutamilla (4 %). Neljä prosenttia kertoi työnantajan kustantavan heidän käyttämänsä Internet-liittymän.

Maaseudulla määräaikainen sopimus on keskimääräistä suositumpi. Siellä asuvista 24 prosenttia kertoi päätyneensä yli vuoden voimassaolevaan, mutta määräaikaiseen liittymäsopimukseen.

Silti sielläkin toistaiseksi voimassa oleva sopimus on enemmistön valinta. Se on sitä kaikkien tutkittujen väestöryhmien enemmistölle. Opiskelijoistakin 58 prosentilla on toistaiseksi voimassa oleva sopimus. Pääkaupunkiseudulla asuvista sellainen on 70 prosentilla eli suuremmalla osalla kuin missään muualla.

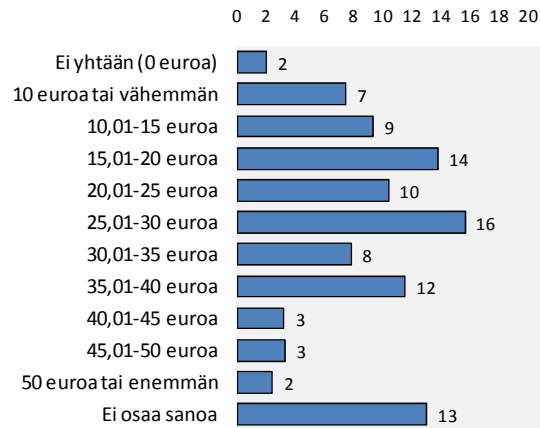
PÄÄASIALLISESTI KÄYTETYN INTERNET-YHTEYDEN
LIITTYMÄSOPIMUKSEN TYYPPI (% niistä, joilla internet), n=2604



Kuvio 14.

Keskimääräiseksi kuukausimaksuksi muodostuu noin 27 euroa. Kuten seuraavasta kuvista havaitsee, vaihtelu on kuitenkin melko suurta.

PÄÄASIALLISESTI KÄYTETYSTÄ INTERNET-YHTEYDESTÄ
MAKSETTAVA SUMMA/kk (% niistä, joilla internet), n=2604



Kuvio 15.

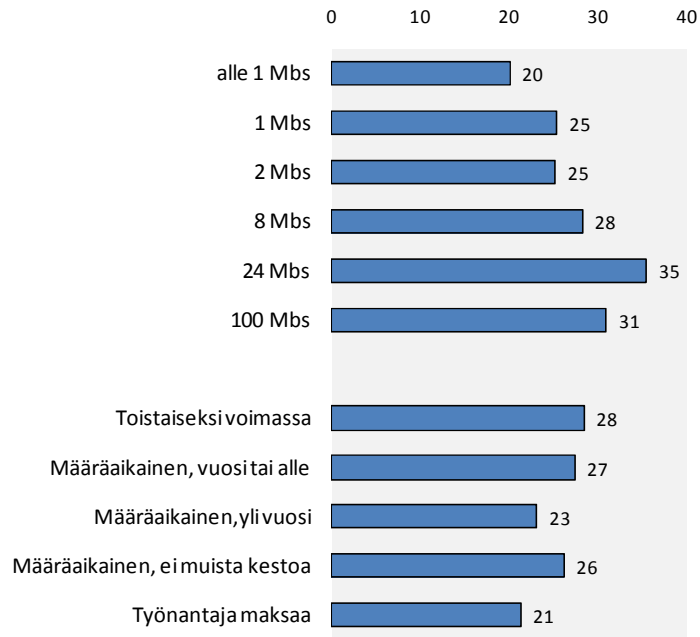
Kaikkiaan 16 prosentin kuukausittaiset kustannukset osuvat 25 ja 30 euron väliin. Melkein joka toisen kustannukset ovat 15-35 euroa kuukaudessa.

Seuraavan sivun kuviossa on esitetty keskimääräiset kuukausikulut liittymän nimellisen nopeuden ja liittymätyyppin mukaan.

Alle yhden megabitin yhteydestä maksetaan keskimäärin 20 euroa. Nopeuden kasvu lisää laskun määrää aina 35 euroon saakka (24 Mbs). Siitä ylöspäin hinta ei enää näytä nousevan.

Sopimuksen tyyppi ei näyttäisi jakavan kustannuksia samassa määrin kuin liittymän nopeus. Toistaiseksi voimassa olevista sopimuksista kuitenkin maksetaan hieman enemmän kuin määräaikaisista.

INTERNET-LIITTYMÄN KUUKAUSIKULUT LIITTYMÄN NOPEUDEN JA LIITTYMÄTYYPIN MUKAAN (€/kk)

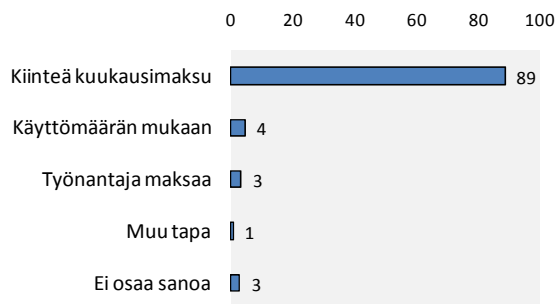


Kuvio 16.

Mobiililaajakaistaa käyttäviltä tiedusteltiin erikseen tiedonsiirtoon liittyvistä kustannuksista. Kiinteä kuukausimaksu on ylivoimaisesti suosituin maksutapa. Käytännössä yhdeksän kymmenestä mobiililaajakaistaa käyttävästä kertoi maksavansa tiedonsiirtokulut sillä tavoin. Muiden tapojen käyttäminen on selvästi marginaalisempaa.

Kiinteä kuukausimaksu on kaikkien tutkittujen väestöryhmien ylivoimaisesti eniten suosima maksutapa.

MITEN MAKSAA MOBIILITIEDONSIIRROSTA
(% niistä, joilla mobiililaajakaista), n=963

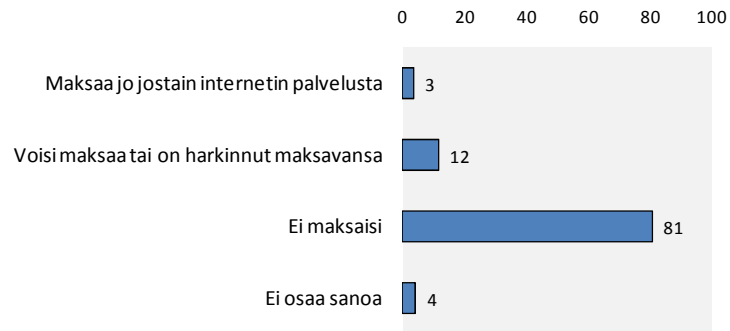


Kuvio 17.

Kaikilta tutkimukseen osallistuneilta kysyttiin halukkuutta maksaa erikseen joistakin Internetin palveluista (esim. sähköiset lehdet tai pelit). Selkeä enemmistö eli kaikkiaan 81 prosenttia sanoi, ettei maksaisi.

Kolme henkilöä sadasta kuitenkin maksaa jo nykyisin joistakin Internetin palveluista ja 12 prosenttia voisi tehdä tai on harkinnut tekevänsä niin. Nuorten, miesten ja pääkaupunkiseudulla asuvien parissa tällä tavalla ajattelevien joukko on keskimääräistä hieman suurempi.

OLISIKO VALMIS MAKSAMAAN ERIKSEEN INTERNETIN PALVELUISTA KUTEN SÄHKÖISISTÄ LEHDISTÄ TAI/JA PELEISTÄ (%), n=3012

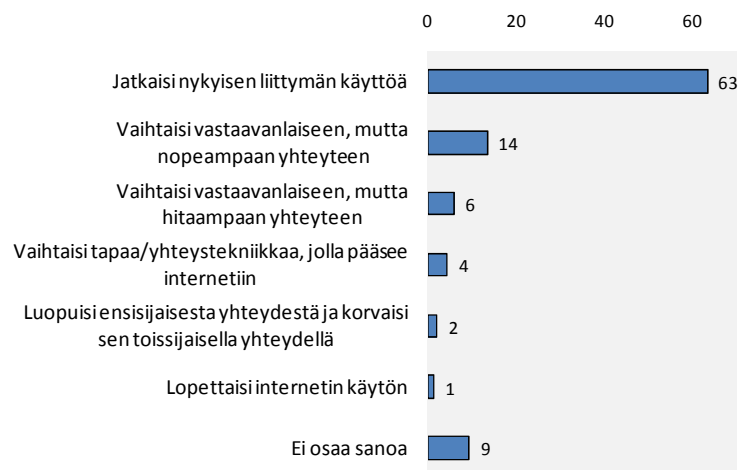


Kuvio 18.

Internetin käyttäjiä pyydettiin lisäksi asettumaan sellaiseen teoreettiseen tilanteeseen, että heidän nykyisten kaltaisten yhteyksiensä hinnat nousisivat.

Lisäksi oletettiin, että muiden nopeusluokkien ja muulla tavoin tarjottujen liittymien hinnat eivät muuttuisi. Sitten pyydettiin ajattelemaan, että nykyisen yhteyden kuukausimaksu nousisi 10 prosenttia, samoin kuin kilpailijoiden vastaavan tarjonnan ja pyydettiin kertomaan, minkälaiseen valintaan päädyttäisiin.

MITÄ TEKISI, JOS NYKYISEN YHTEYDEN KUUKAUSIMAKSU NOUSISI 10 % JA KILPAILIJAN TÄYSIN VASTAAVANLAISEN LIITTYMÄN HINTA NOUSISI SAMAN VERRAN (% niistä, joilla internet), n=2604



Kuvio 19.

Yllä olevasta kuviosta havaitsee, että valtaosa jatkaisi kyseisessä tilanteessa nykyisen liittymänsä käyttämistä.

Eräät päätyisivät vaihtamaan vastaavanlaiseen, mutta nopeampaan yhteyteen, kun jotkut (hieman harvemmat) tyytyisivät hitaampaan yhteyteen tai hakeutuisivat Internetiin jollain muulla yhteystekniikalla.

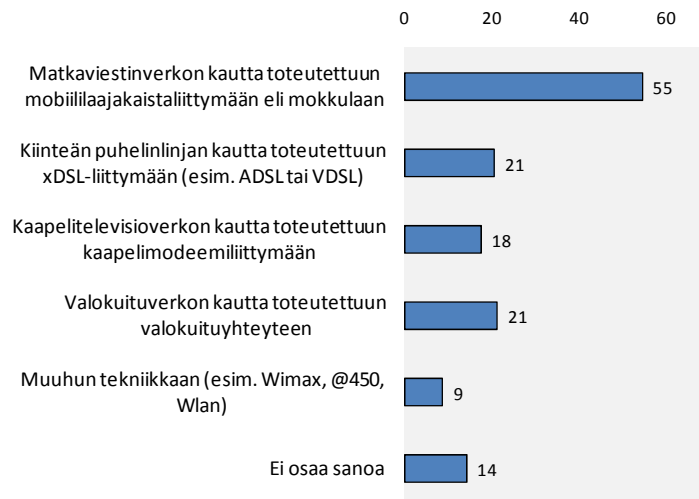
Vaikka nykyisestä liittymästä keskimääräistä enemmän maksavista noin kaksi kertaa useampi kuin koko joukosta yleensä ottaen olisi valmis vaihtamaan nykyistä hitaampaan yhteyteen, voi silti todeta useimpien jatkavan entiseen tapaan. Olipa kyse keskimääräistä halvemmasta tai kalliimmasta liittymästä, enemmistö tai ainakin suurin osa (49 % 40-45 € maksavista) pitäytyisi vaihtamasta nykyistä liittymäänsä ja jatkaisi sen käyttöä.

Sen enempää ikä, sukupuoli, asuinpaikkakunnan sijainti kuin sen tyyppikään ei jakanut käsityksiä. Yksimielisyys siitä, että jatkettaisiin nykyisen liittymän käyttämistä, oli siten melkoinen kautta linjan.

Sille pienelle ryhmälle (168 vastaajaa 2 604:stä), joka ilmaisi halukkuutensa muutokseen, esitettiin lisäkysymys.

Vastaajia pyydettiin kertomaan, mihin tapoihin tai yhteystekniikoihin he olisivat valmiit vaihtamaan olettaen, että kaikki mahdollisuudet olisivat heidän saatavillaan. Tällaisessa tilanteessa ns. morkkula eli matkaviestinverkon kautta toteutettu mobiililaajakaistaliittymä herättäisi eniten kiinnostusta. Useampi kuin joka toinen arveli, että vaihtaisi siihen.

TAVAT JA YHTEYSTEKNIIKAT, JOIHIN OLISI VALMIS VAIHTAMAAN EDELLYTTÄEN, ETTÄ KAIKKI OLISIVAT SAATAVILLA (% niistä, jotka olisivat valmiit vaihtamaan), n=168



Kuvio 20.

Kiinteän puhelinlinjan, kaapelitelevisioverkon tai valokuituverkon kautta toteutettavat yhteydetkin kävisivät. Niiden tämänhetkinen kiinnostavuus kuitenkin jää noin viidennekseen vastaajista.

4 Viestintäpalvelujen käyttö ja eri viestintätapojen koettu merkitys

Viestintäpalvelujen käytöllä tarkoitetaan lähinnä, miten kuluttajat hyödyntävät käytössään olevia viestintävälineitä kuten internetiä, televisiota tai matkaviestintä; minkälaisiin tarkoituksiin internetiä käytetään tai millä tavoin seurataan ajankohtaisia uutisia.

Viestintätavoilla viitataan enemmänkin itse viestintään: lähettämiseen ja vastaanottamiseen. Keskeisiksi viestintätavoiksi on tässä katsottu puhelin, tekstiviestit, sähköpostit, kirje, internetin foorumit ja yhteisöt sekä pikaviestit.

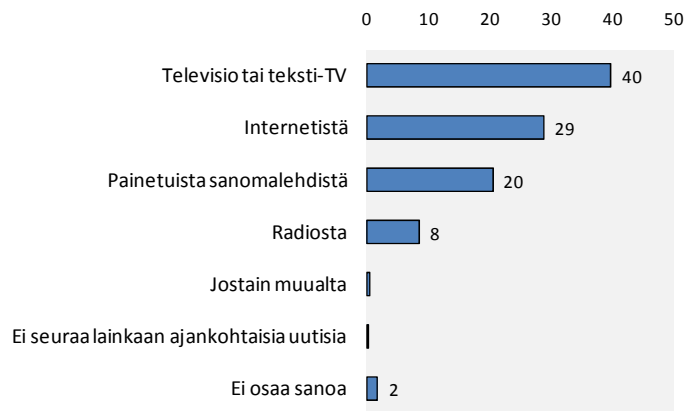
4.1 Uutisten seuraaminen ja internetin käyttötarkoitukset

Yksi viestintäpalvelujen käyttökohteista on uutisten seuraaminen eri kanavista ja lähteistä (tässä tarkoitettiin uutisten seuraamista vapaa-ajalla).

Televisio tai teksti-tv osoittautuivat tärkeimmäksi lähteeksi. Kaksi viidestä tutkimukseen osallistuneesta sanoi hakevansa uutisia sieltä.

Internetin voi todeta jääneen tässä kakkostilalle, mutta kuitenkin voittavan painetun sanomalehden ja radion.

KANAVAT JA LÄHTEET, JOISTA SEURATAAN ENITEN UUTISIA VAPAA-AJALLA (%), n=3012

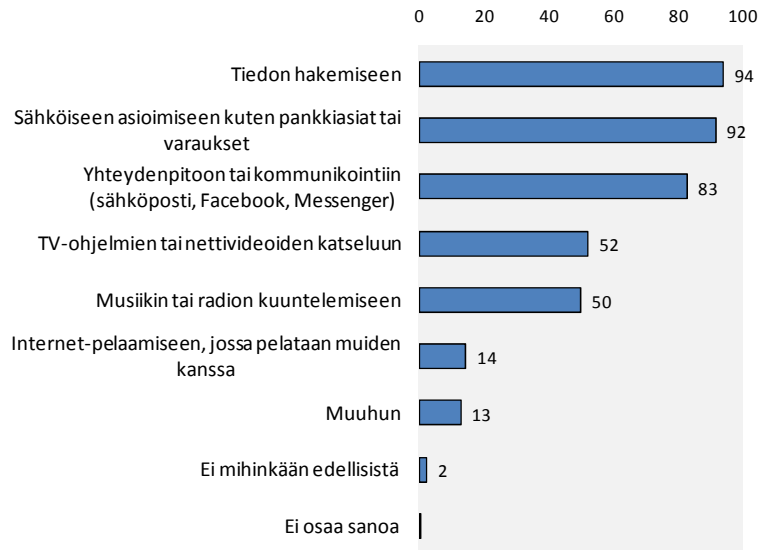


Kuvio 21.

Internet on tällä hetkellä suomalaisten toiseksi tärkein uutislähde. Kaikkiaan 29 prosenttia kaikista tutkimukseen osallistuneista kertoi hyödyntävänsä sitä eniten uutisten seuraamisessa.

Sanomalehdet ovat tärkein uutiskanava joka viidennelle ja radio kahdeksalle prosentille. Vaikka ero sinänsä onkin liian pieni, jotta voisi vetää johtopäätöksiä, kuriositeettina voi panna merkille Internetin merkityksen uutislähteenä olevan suurempi kuin sanomalehtien ja radion yhteensä.

INTERNETIN KÄYTTÖTARKOITUKSET VAPAA-AJALLA
(% niistä, joilla internet), n=2604



Kuvio 22.

Tiedonvälityksen ja tiedon hakemisen merkitys käy ilmi myös kysymyksestä, jossa selvitetiin Internetin käyttötarkoituksia vapaa-ajalla. Tiedon hakeminen mainittiin siinä yhteydessä useammin kuin mikään muu asia. Valtaosa Internetiä käyttävistä, 94 prosenttia, hyödyntää sitä tiedon hakemisessa.

Ei kuitenkaan ole syytä unohtaa muita tekijöitä. Käytännössä yhtä moni (92 %) käyttää Internetiä sähköiseen asioimiseen. Internetin käyttö yhteydenpitoon ja kommunikointiin on myös melkoinen. Useampi kuin neljä viidestä Internetin käyttäjästä hyödyntää sitä juuri tähän tarkoitukseen.

Television tai ns. nettivideoiden katselu sekä musiikin tai radion kuunteleminen Internetissä on myös yleistä. Noin joka toinen kaikista vastaajista ja peräti neljä viidestä alle 25 -vuotiaasta käyttää Internetiä niihin. Niiden merkitys kokonaisuudessaan ei kuitenkaan yllä yhtä suureksi kuin edellä mainittujen seikkojen. Tänä päivänä Internetiä voi koko väestön kannalta pitää leimallisesti tiedon lähteenä, asiointin työkaluna sekä yhteydenpidon ja kommunikoinnin välineenä.

Kysymys siitä, mitä kautta ajankohtaisia asioita ja uutisia seurataan, kuvaa hyvin Internetin käyttöön liittyviä yleisiä lainalaisuuksia. Se on ennen muuta nuorempien ikäluokkien ja kaupungeissa asuvan väestön tapa seurata uutisia.

Taulukko 5. Kanavat ja lähteet, joista seurataan eniten uutisia vapaa-ajalla iän mukaan (%).

	15-24	25-34	35-49	50-64	65-	Kaikki
Televisio tai teksti-TV.....	18	26	40	53	53	40
Painetut sanomalehdet.....	10	13	22	27	25	20
Internet.....	65	52	27	9	5	29
Radio.....	4	7	9	9	13	8

Yllä olevaan taulukkoon on merkitty neljän tärkeimmän lähteen hyödyntäminen eri ikäluokissa. Alle 25-vuotiaista peräti 65 prosenttia seuraa uutisia ensisijaisesti Internetistä.

Vanhimpaan ikäkohorttiin (65 ja vanhemmat) kuuluvista vain viisi prosenttia toimii samalla tavalla.

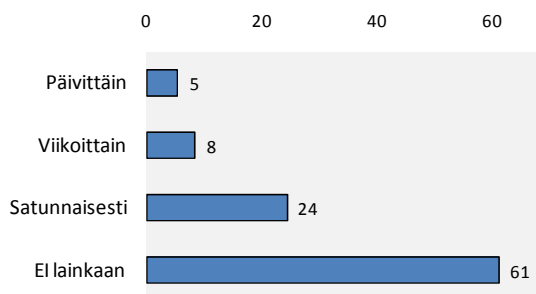
Televisio muodostaa ikäryhmien välille toisen tapoja jakavan tekijän. Yli 50-vuotiaiden enemmistölle se on tärkein uutislähde. Alle 25-vuotiaista vain 18 prosenttia ajattelee vastaavasti. Nuorimman joukon suhde sanomalehteenkin on erilainen kuin keski-ikäisillä ja varttuneilla.

4.2 Internetin puhepalvelujen ja pikaviestien käyttö

Ikä vaikuttaa myös puhepalveluiden (esim. Skype tai Messengerin äänipalvelut) hyödyntämiseen Internetin kautta. Niitä vähintään satunnaisesti käyttäviä on 37 prosenttia Internetin käyttäjistä. Joka toinen alle 25-vuotias käyttää niitä satunnaisesti tai useammin. 25-34-vuotiaat ovat tässä suhteessa yhtä aktiivisia, mutta sitä varttuneempien parissa käyttöuseus laskee.

Yli 50-vuotiaistakin 31 prosenttia lukeutuu internetin puhepalveluiden käyttäjiin.

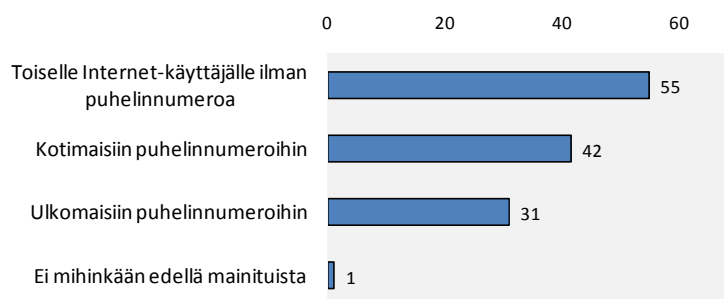
PUHEPALVELUIDEN KÄYTTÄMINEN INTERNETIN KAUTTA.
KÄYTTÄÄ... (% niistä, joilla internet), n=2604



Kuvio 23.

Useimmiten Internetin puhepalveluilla otetaan yhteyttä toiseen internet-käyttäjään ilman puhelinnumeroa. Kotimaiset puhelinnumerot ovat kyseessä toiseksi useimmin. Ulkomaisiin puhelinnumeroihin otetaan yhteyttä jonkin verran harvemmin.

INTERNETIN KAUTTA SOITETTUIJEN PUHELUIDEN
KOHTEET (% niistä, jotka käyttävät), n=1000



Kuvio 24.

Taulukko 6. Pikaviestien (esim. Messenger-viestit) käyttäminen iän mukaan (% niistä, joilla internet).

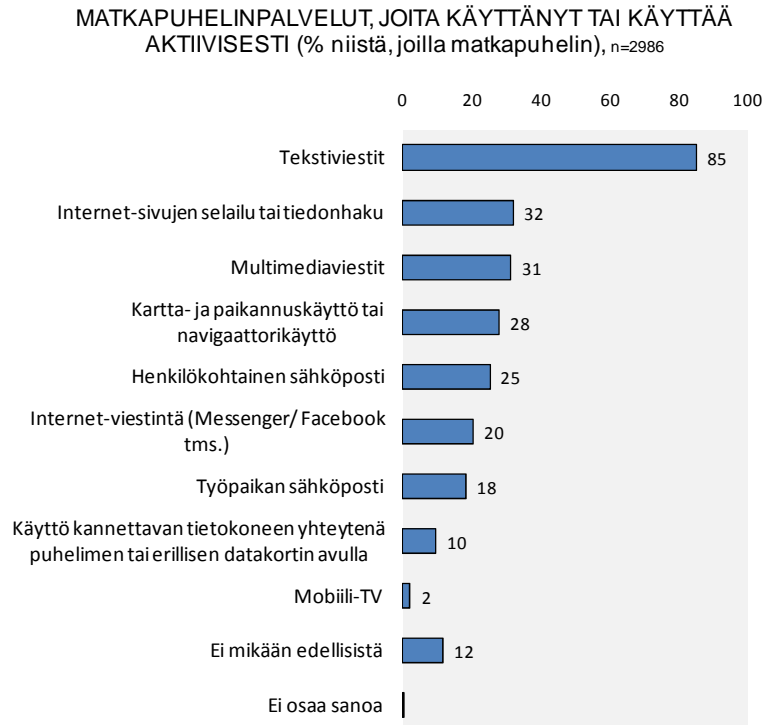
	15-24	25-34	35-49	50-64	65-	Kaikki
Päivittäin	39	21	7	1	2	13
Viikoittain	17	13	7	4		8
Satunnaisesti.....	26	27	16	14	11	19
Ei lainkaan.....	18	39	69	80	86	59

län merkitys näkyy myös pikaviestien käyttämisessä. Kun kaksi viidestä alle 25-vuotiaasta lähettää niitä päivittäin, prosentti 50-64-vuotiasta ja kaksi 65 vuotta täyttäneistä tekee saman. Kun vähintään neljä viidestä näihin vanhimpiin ikäryhmiin kuuluvasta on jättänyt pikaviestit kokonaan hyödyntämättä, alle 25-vuotiaista vain 18 prosenttia on päätenyt vastaavaan ratkaisuun.

Keskimäärin 13 prosenttia suomalaisista käyttää pikaviestejä päivittäin ja kahdeksan prosenttia viikoittain. Satunnaisia käyttäjiä on noin kaksi viidesosaa. Kokonaan ilman niitä selviää 59 prosenttia.

4.3. Matkapuhelinpalvelujen käyttö

Matkapuhelinpalveluista tekstiviestit erottuvat selvästi. Niitä käyttää aktiivisesti 85 prosenttia laitteen käyttäjistä.



Kuvio 25.

Multimediaviestejä lähettää vajaa kolmannes kännykän haltijoista. Käytännössä yhtä moni hyödyntää matkapuhelintaan Internet-sivujen selailuun tai tiedonhakuun. 28 prosenttia käyttää laitetta aktiivisesti kartta-, paikannus- tai navigaattorikäytössä.

Joka neljäs ohjaa henkilökohtaisen sähköpostinsa matkapuhelimeen, vajaa viidennes työpaikan sähköpostin. Yhtä moni (20 %) käyttää matkapuhelintaan Internet-viestintään kuten Messengeriin tai Facebookiin.

Joka kymmenes käyttää matkapuhelintaan kannettavan tietokoneen yhteytenä. Joukosta löytyy muutama, jonka puhelin toimii mobiilitelevisiona.

Taulukko 7. Aktiivisesti käytettävät matkapuhelinpalvelut iän mukaan (% niistä, joilla matkapuhelin).

	15-24	25-34	35-49	50-64	65-	Kaikki
Tekstiviestit	94	95	91	79	64	85
Internet-sivujen selailu tai tiedonhaku	40	51	43	18	8	32
Multimediaviestit	26	45	41	25	15	31
Kartta- ja paikannuskäyttö tai navigaattorikäyttö.....	29	41	38	21	8	28
Henkilökohtainen sähköposti	31	42	30	17	8	25
Internet-viestintä	39	38	24	6	3	20
Työpaikan sähköposti.....	12	32	26	14	3	18
Kannettavan tietokoneen yhteytenä	11	19	11	5	4	10
Mobiili-TV	3	4	2	1	1	2
Ei mikään edellisistä	4	3	5	17	33	12

Ikä vaikuttaa matkapuhelinpalveluiden käyttöön oheisesta taulukosta näkyvällä tavalla. Etenkin 25-49-vuotiaat suosivat multimediaviestejä ja matkapuhelimensa käyttöä paikannuksessa ja navigaattorina.

Internet-viestintä ja Internetin käyttö matkapuhelimen avulla on tyyppistä nuorille ja ns. nuorille aikuisille, samoin henkilökohtaisen sähköpostin lukeminen sitä kautta. 25-34-vuotiaat ovat ryhmä, joka kaikkein tyyppisimmin käyttää työpaikan sähköpostia puhelimeen.

Mitä iäkkäämmistä henkilöistä on kyse, sen varmemmin matkapuhelinpalveluiden käyttö muuttuu yksipuolisemmaksi. Tekstiviestit ovat ainoa vanhempien ikäryhmien laajamittaisesti käyttämä palvelu.

4.4 Viestintätapojen koettu merkitys

Haastattelun lopuksi jokainen tutkimukseen osallistunut kertoi, minkälainen merkitys kaudella viestintätavalla on heille. Tulokset on esitetty seuraavan sivun kuviossa.

Puhelimen asema on ylivertainen. Peräti 79 prosenttia pitää sitä niin merkittävänä, ettei oikeastaan voisi olla ilman sitä.

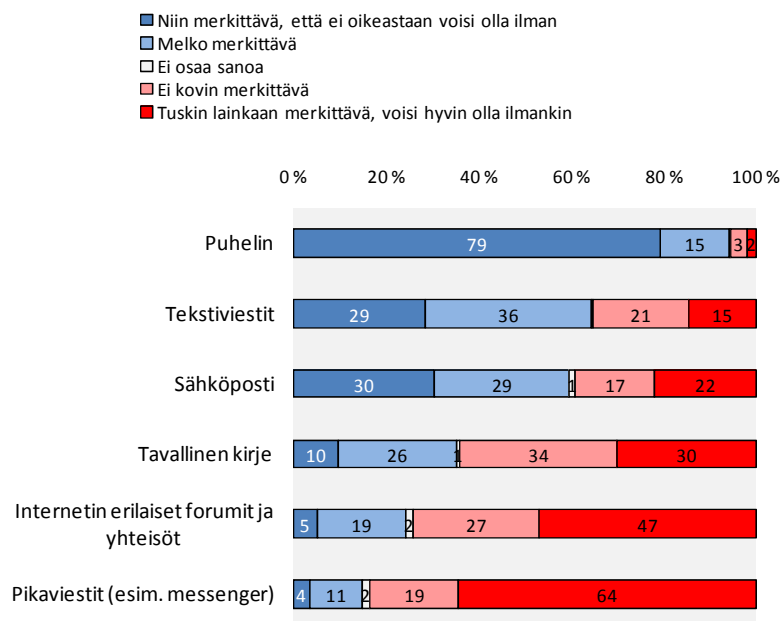
Vajaa kolmannes ajattelee samalla tavalla tekstiviesteistä ja sähköpostista. Kun joukkoon lisätään ne, jotka pitävät niitä melko merkittävänä, puhutaan enemmistöstä. Tekstiviestien

ja sähköpostin voi siten sanoa olevan suhteellisen tärkeitä noin 60 prosentille suomalaisista.

Sähköposti koetaan reilusti merkityksellisemmäksi kuin tavallinen kirje, joka on suhteellisen tärkeä enää runsaalle kolmasosalle.

Usein keskustelussa esiin tulevat Internetin forumit ja yhteisöt sekä pikaviestit saivat tässä yhteydessä selvästi vähäisemmän merkityksen kuin muut viestintävälineet. Forumit ja yhteisöt ovat suhteellisen tärkeitä noin joka neljännelle, pikaviestit yhteensä 15 prosentille.

ERÄIDEN VIESTINTÄTAPOJEN KOETTU MERKITYS (%), n=3012



Kuvio 26.

Raportin liitteenä ovat graafiset esitykset siitä, kuinka merkittäviä em. viestintätavat ovat eräille väestöryhmille (liitekuviot 6-11).

Yhteenvedonomaaisesti voi todeta puhelimen olevan äärimmäisen merkittävä oikeastaan kaikille. Vain harvat voisivat ajatella elävänsä ilman sitä.

Tekstiviestit ovat tärkeämpiä naisille kuin miehille. Niiden merkitys on lisäksi selvästi suurempi alle kuin yli 50-vuotiaille. Sähköposti on erityisen tärkeä 25-49-vuotiaille. Heitä nuoremmat ja vanhemmat pitävät kyllä sitä heille merkittävänä viestintätapana. Poikkeuksen muodostavat eläkeikäiset, joiden enemmistö voisi aivan hyvin elää ilman sähköpostiäkin.

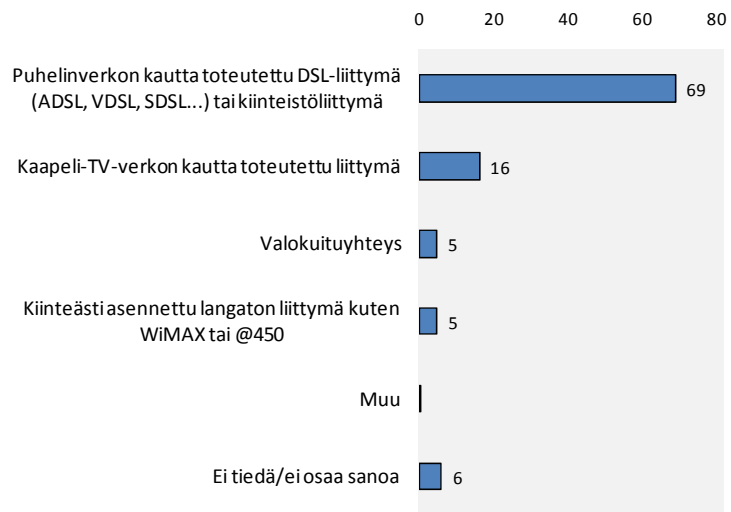
Yllä olevassa kuviossa 26, jossa ovat edustettuna kaikki vastaajat, pikaviestien ja Internetin forumien ja yhteisöjen merkitys jäi suhteellisen vähäiseksi, ainakin jos niitä vertaa muihin viestintävälineisiin.

Ikäryhmistä nuorin (15-24 -vuotiaat) muodostaa tälle yleistykselle poikkeuksen. Käytännössä joka toinen (48 %) 15-24-vuotias pitää pikaviestejä vähintään melko merkittävänä. Tässä ikäryhmässä 43 prosenttia ajattelee samalla tavalla forumeista ja yhteisöistä.

Suhtautuminen tavallisiin kirjeisiin on varsin samantyyppistä tutkituissa väestöryhmissä. Naisille ne kuitenkin ovat hieman tärkeämpiä kuin miehille. Joukosta erottuu selvemmin vain nuorin tutkimukseen osallistunut ikäryhmä (15-24-vuotiaat). Näyttää siltä, että uudet sähköiset viestintävälineet ovat heidän mielissään syrjäyttäneet perinteisen kirjeen.

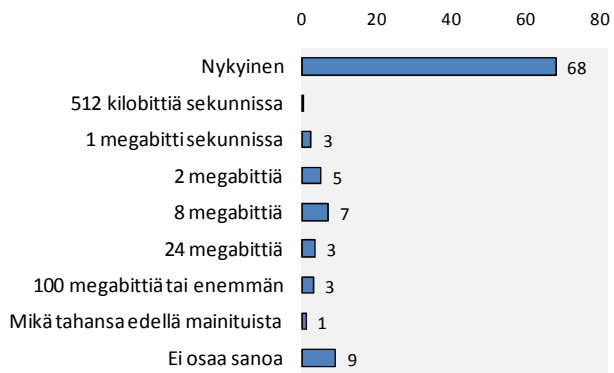
LIITEKUVAT

KIINTEÄN LAAJAKAISTAYHTEYDEN TYYPPI
(% niistä, joilla laajakaista), n=1889



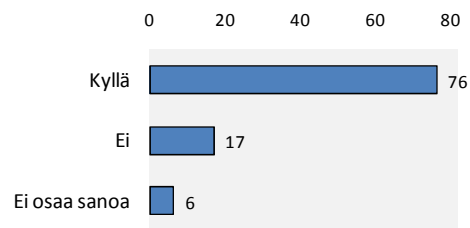
Liitekuvio 1.

TARPEISIIN RIITTÄVÄT LAAJAKAISTANOPEUDET
(% niistä, joilla internet), n=2604



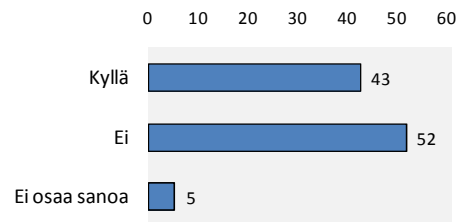
Liitekuvio 2.

ONKO MARKKINOILLA TARJOLLA TARPEITA VASTAAVIA
RIITTÄVÄN NOPEITA INTERNET-LIITTYMIÄ
(% niistä, joita nykyinen nopeus ei miellytä), n=562



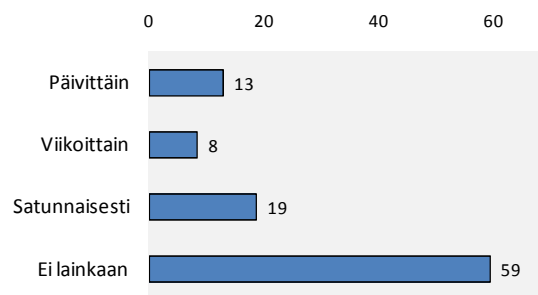
Liitekuvio 3.

ONKO OTTANUT MATKAPUHELINLIITTYMÄÄN
ETUSOPIMUKSEN (% niistä, matkapuhelin), n=2986



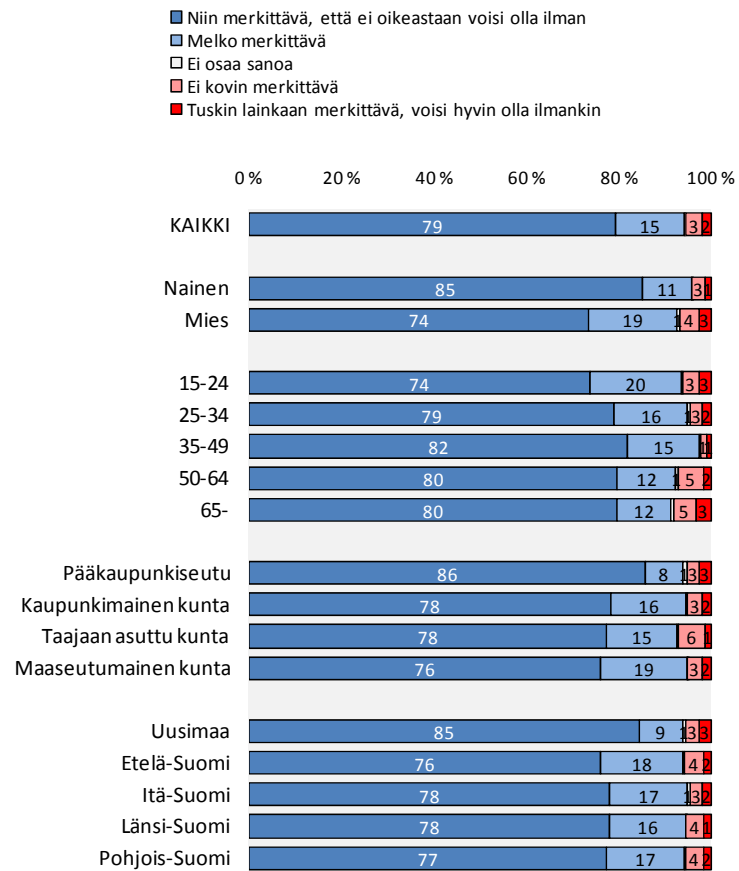
Liitekuvio 4.

PIKAVIESTIEN (esim. messenger-viestit) KÄYTTÄMINEN
(% niistä, joilla internet), n=2604



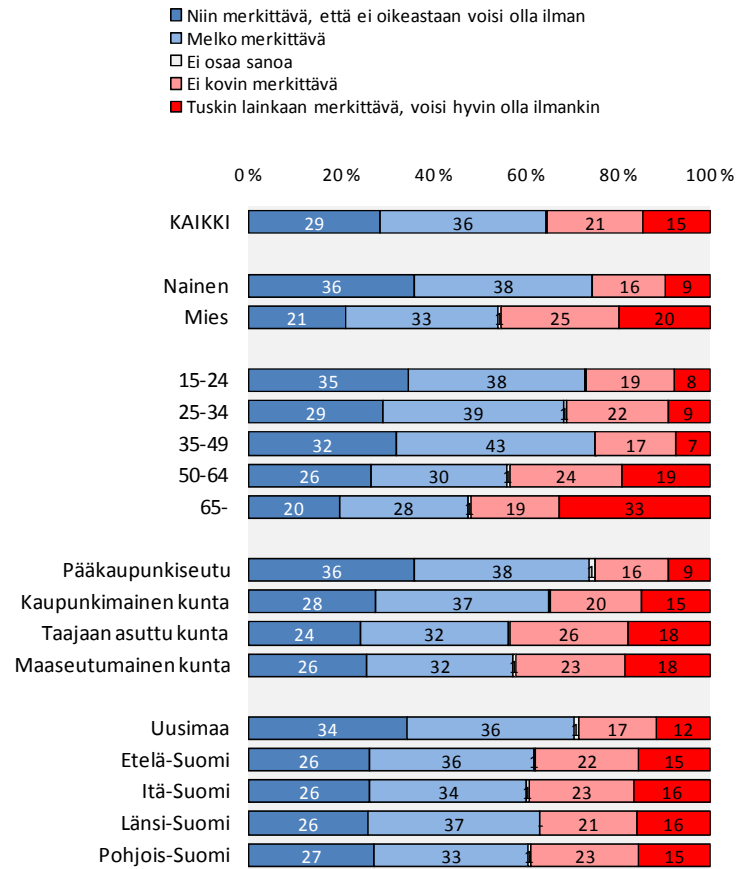
Liitekuvio 5.

ERÄIDEN VIESTINTÄVÄLINEIDEN KOETTU MERKITYS:
puhelin (%), n=3012



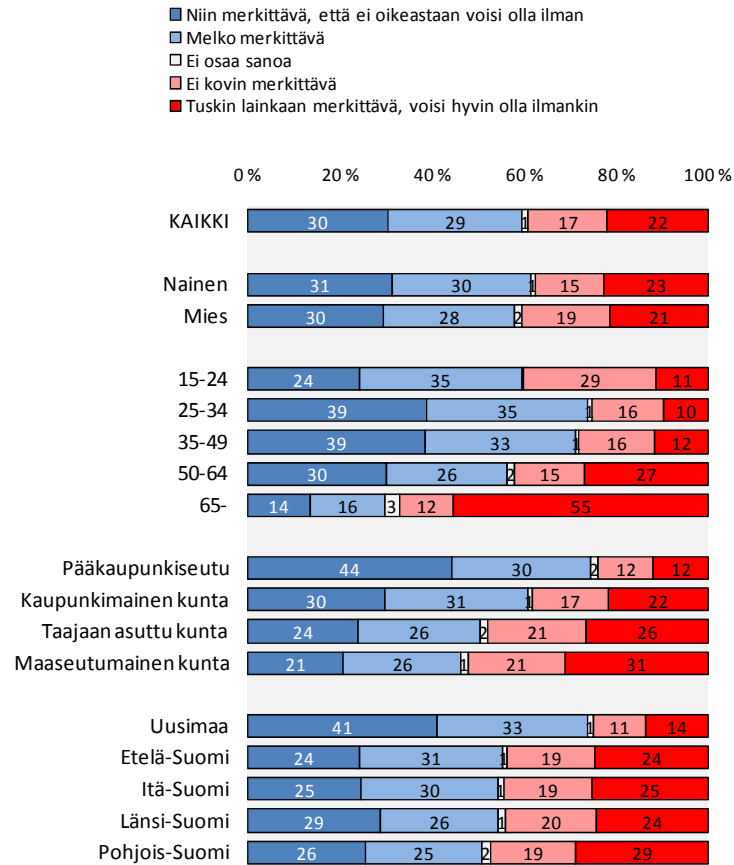
Liitekuvio 6.

ERÄIDEN VIESTINTÄVÄLINEIDEN KOETTU MERKITYS:
tekstiviestit (%), n=3012



Liitekuvio 7.

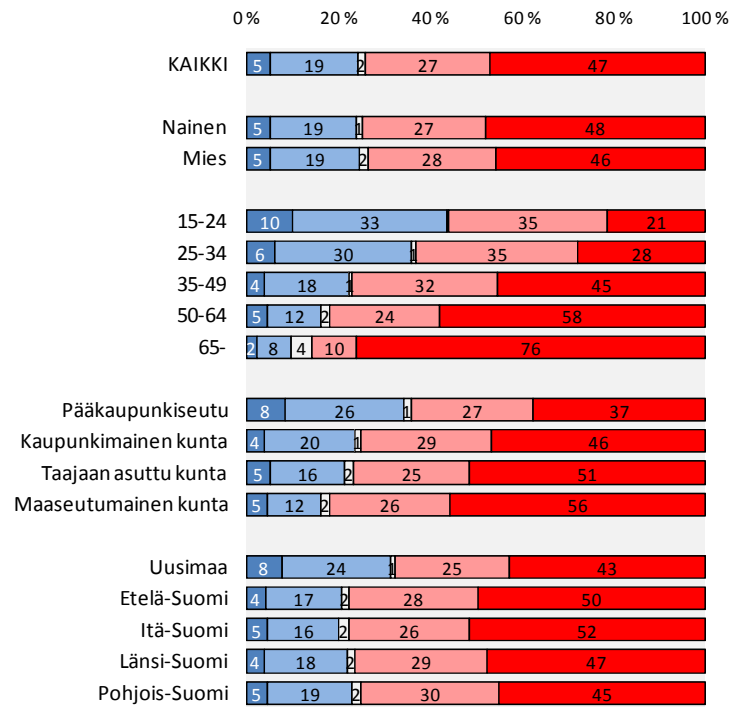
ERÄIDEN VIESTINTÄVÄLINEIDEN KOETTU MERKITYS:
sähköposti (%), n=3012



Liitekuvio 8.

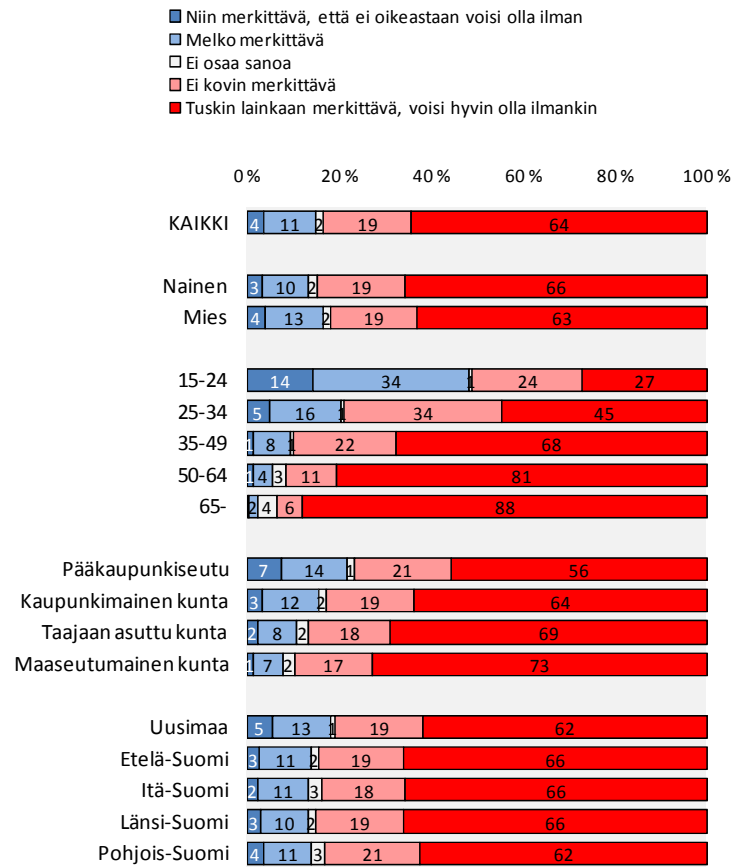
ERÄIDEN VIESTINTÄVÄLINEIDEN KOETTU MERKITYS:
internetin foromit ja yhteisöt (%), n=3012

- Niin merkittävä, että ei oikeastaan voisi olla ilman
- Melko merkittävä
- Ei osaa sanoa
- Ei kovin merkittävä
- Tuskin lainkaan merkittävä, voisi hyvin olla ilmankin



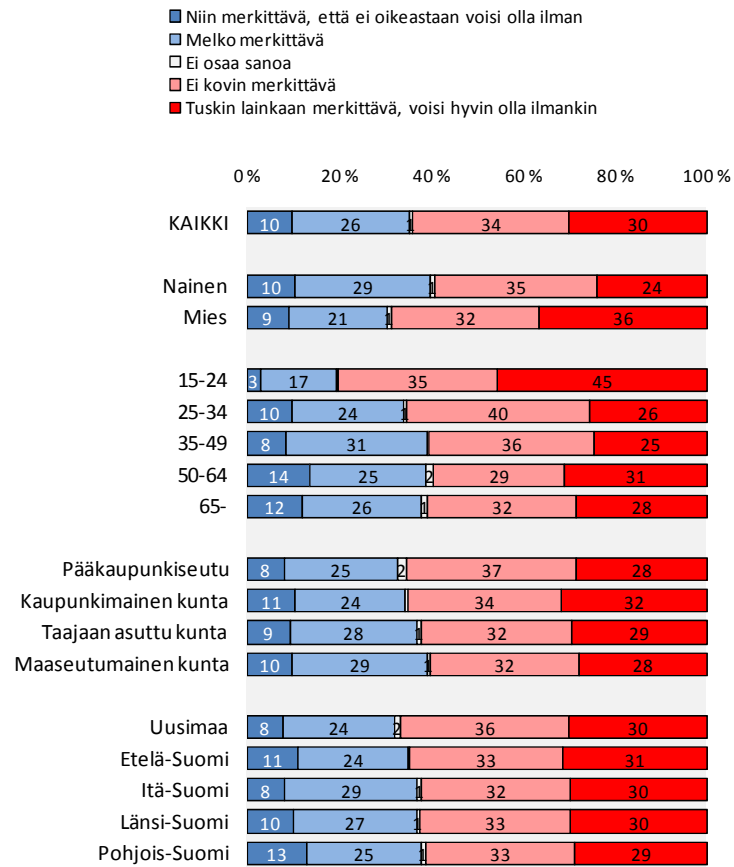
Liitekuvio 9.

ERÄIDEN VIESTINTÄVÄLINEIDEN KOETTU MERKITYS:
pikaviestit (%), n=3012



Liitekuvio 10.

ERÄIDEN VIESTINTÄVÄLINEIDEN KOETTU MERKITYS:
tavallinen kirje (%), n=3012



Liitekuvio 11.