

# Suomalaisten kokemukset ja tiedontarpeet telepalvelujen laatutekijöistä

Kesäkuu 2006

## Johdanto (1/2)

Tämän tutkimuksen on tehnyt IROResearch Oy Viestintäviraston toimeksiannosta huhti - kesäkuussa 2006.

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat 18-74-vuotiaat suomalaiset, joilla on käytössään ainakin yksi seuraavista: matkapuhelin-, laajakaista-/muu internet- tai lankapuhelinliittymä.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää suomalaisten kuluttajien kokemuksia ja mielipiteitä telepalvelujen laatutekijöistä sekä niihin liittyviä tiedontarpeita.

Tutkimuksen näytekoko oli 1000 vastaajaa.

Tutkimuksen tiedonkeruuta varten hankittiin edustava otos kohderyhmästä Väestörekisterikeskuksesta.

## Johdanto (2/2)

Näyte kiintiöitiin sukupuolen, iän ja asuinläänin mukaan edustavaksi koko kohderyhmässä.

Tutkimuksen tiedot kerättiin tietokoneavusteisilla puhelinhaastatteluilla 19.4. - 14.5.2006 IROResearch Oy:n omassa puhelinhaastattelukeskuksessa.

Aineiston rakenne on esitetty seuraavalla sivulla.

## Aineiston rakenne, n=1009

	N	%
<b>Sukupuoli</b>		
Nainen	515	51
Mies	494	49
<b>Ikä</b>		
18 - 29 vuotta	202	20
30 - 39 vuotta	192	19
40 - 49 vuotta	202	20
50 - 59 vuotta	212	21
60 - 74 vuotta	192	19
<b>Asuinpaikkakunnan tyyppi</b>		
Suur-Helsinki	131	13
Muu yli 30.000 asukkaan kaupunki	323	32
Alle 30.000 asukkaan kaupunki	272	27
Kunta	283	28
<b>Ammatti</b>		
Työntekijä	373	37
Toimihenkilö	161	16
Johtavassa asemassa oleva	20	2
Yksityisyrittäjä	101	10
Opiskelija	101	10
Koululainen	0	0
Eläkeläinen	182	18
Kotirouva tai vastaava, ei ansiotyössä	30	3
Työtön	30	3
Muu	10	1
<b>Kuka päättää talouden puh. ja tietoliikennehankinnoista</b>		
Vastaa yksin	505	50
Vastaa yhdessä jonkun muun kanssa	424	42
Talouden aikuiset/vanhemmat, ei vastausta	50	5
Joku muu	30	3

	N	%
<b>Talouden bruttotulot</b>		
Alle 20 000 euroa	151	15
20 - 39 000 euroa	252	25
40 - 59 000 euroa	202	20
60 - 79 000 euroa	81	8
80 000 euroa tai enemmän	30	3
Ei osaa/halua sanoa	272	27
<b>Lääni</b>		
Etelä-Suomen lääni	353	35
Länsi-Suomen lääni	303	30
Itä-Suomen lääni	202	20
Oulun lääni	111	11
Lapin lääni	50	5
<b>Talouden koko</b>		
Yksi	202	20
Kaksi	383	38
Kolme	172	17
Neljä	141	14
Viisi tai useampia	121	12
<b>Onko kotona asuvia lapsia (taloudessa väh. 2 hlöä, n=812)</b>		
Kyllä	406	50
Ei	406	50
<b>Lasten iät (on lapsia, n=406)</b>		
Alle 7-vuotias	150	37
7-12-vuotias	154	38
13-17-vuotias	158	39
18-vuotias tai vanhempi lapsi	110	27

# 1. Laatutekijöiden vaikutus

Operaattorin valinta- tai vaihtotilanteessa vaikuttavia valintakriteereitä kartoitettiin ensin esittämällä kolme tekijää, joista vastaajien piti valita heidän mielestään tärkein.

Puolet piti tärkeimpänä valintakriteerinä edullisia hintoja ja kolmannes luotettavia/toimivia tuotteita/palveluita. 10 % vastaajista piti palvelun laatua tärkeimpänä valintakriteerinä. Perusteluista ilmeni kuitenkin, että kuluttajat mieltävät palvelun laaduksi sen, että liittymä toimii moitteettomasti.

Tarkemmin valintakriteerejä kysyttäessä nousi kolme selvästi tärkeintä laatutekijää esiin:

- Laskutuksen oikeellisuus ja selkeys
- Vikojen ja häiriöiden nopea selvittäminen ja korjaaminen
- Hyvä hinta-laatusuhde

# 1. Laatutekijöiden vaikutus

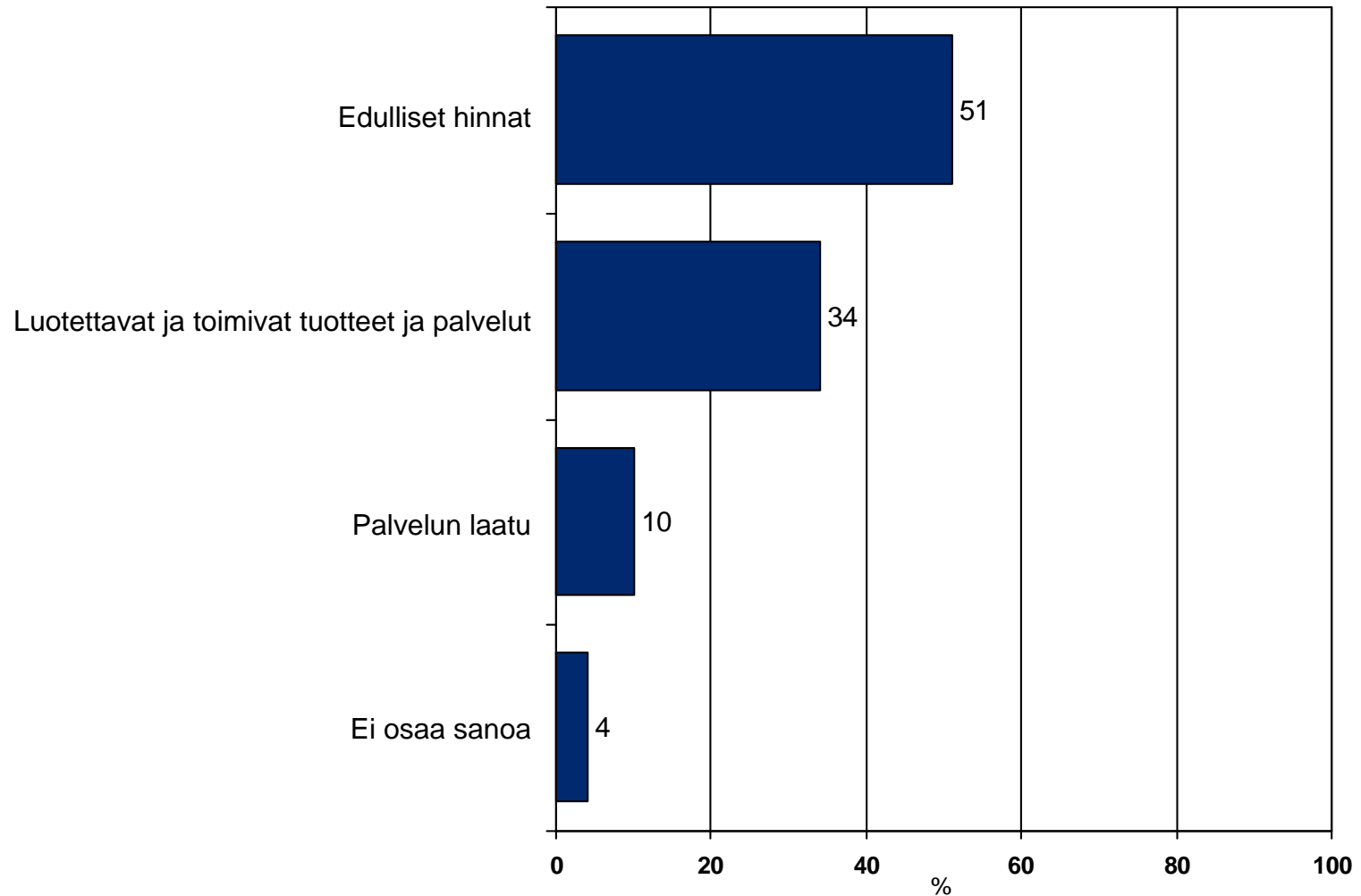
Jos asiakaspalvelun vastausnopeudella halutaan lisätä asiakas-tyytyväisyyttä, niin nopeustason pitäisi olla alle 20 sekuntia/heti. Noin kahden minuutin vastausaika on kuluttajan kipuraja, joka ei vielä vähennä tyytyväisyyttä operaattoria kohtaan. 2 - 10 minuutin odotusajat vähentävät tyytyväisyyttä noin puolella niistä asiakkaista, jotka joutuvat odottamaan näin pitkään. Yli 10 minuutin odotusaika vähentää tyytyväisyyttä jo lähes kaikilla.

Liittymän toimitusaika ja sen mahdollinen vaikutus tyytyväisyyteen ei käyttyädy yhtä lineaarisesti kuin asiakaspalvelun vastausnopeus.

Ilmoitettujen vikojen ja häiriöiden korjaamisessa operaattoreiden pitäisi päästä yhden päivän korjausaikaan, jotta sillä olisi asiakastyytyväisyyttä lisäävä vaikutus.

## Tärkein valintakriteeri operaattorin valinta-/vaihtotilanteessa (näistä)

Kaikki, n=1009



## Miksi palvelun laatu olisi tärkein valintakriteeri

- Palvelu ratkaisee, koska hinnat operaattoreilla samat
- Halpa hinta ei auta, jos palvelu ei pelaa
- Liittymän pitää toimia/kuulua/siihen pitää voida luottaa (myös nämä asiat mielletään palvelun laaduksi)

Suurin osa vastauksista liittyi tekniseen palveluun eikä henkilökohtaiseen palveluun.

## Miksi luotettavat/toimivat tuotteet ja palvelut olisi tärkein valintakriteeri

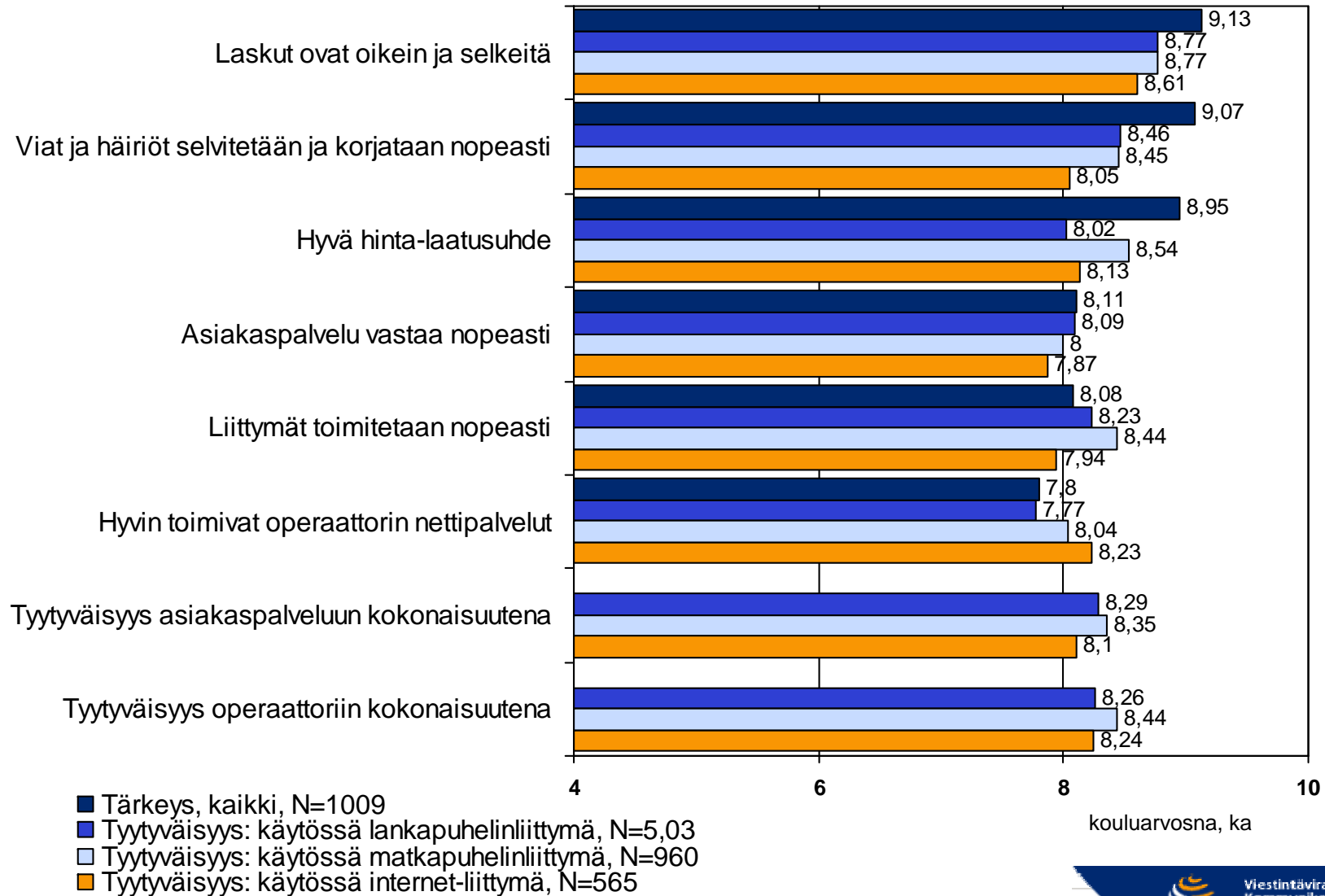
- Operaattori on hyödytön, jos tuotteet/palvelut eivät toimi
- Tuote/palvelu, joka ei toimi = rahan hukkaa
- Pitää voida luottaa toimivuuteen, ei halua tuskailla epävarmuustekijöiden kanssa
- Vastine rahalle, pitää kuulua/toimia

Tässä kuluttajien vaatimustaso on korkea: hyväksyttävä taso on se, että tuotteet ja palvelut toimivat moitteettomasti koko ajan. Pienetkin viat tai häiriöt aiheuttavat tyytymättömyyttä.

## Miksi edulliset hinnat olisi tärkein valintakriteeri

- Halpa/halvempi kiinnostaa aina (pitää myös toimia)
- Pienet tulot/tiukka talous -> pienet laskut
- Hinta ratkaisee (operaattoreiden välillä ei ole eroja)
- Perheen/talouden kokonaiskulujen kurissa pitäminen (useita liittymiä, keskittämisedut)
- Käyttö vähäistä (matalat kk-maksut tärkeitä)
- Käyttää paljon (matalat minuutti-/tekstiviestihinnat tärkeitä)
- Säästää rahaa
- Hinta-laatusuhde tärkein/ratkaiseva

## Valintakriteereiden tärkeys operaattorin valinta/vaihtotilanteessa ja tyytyväisyys operaattoriin

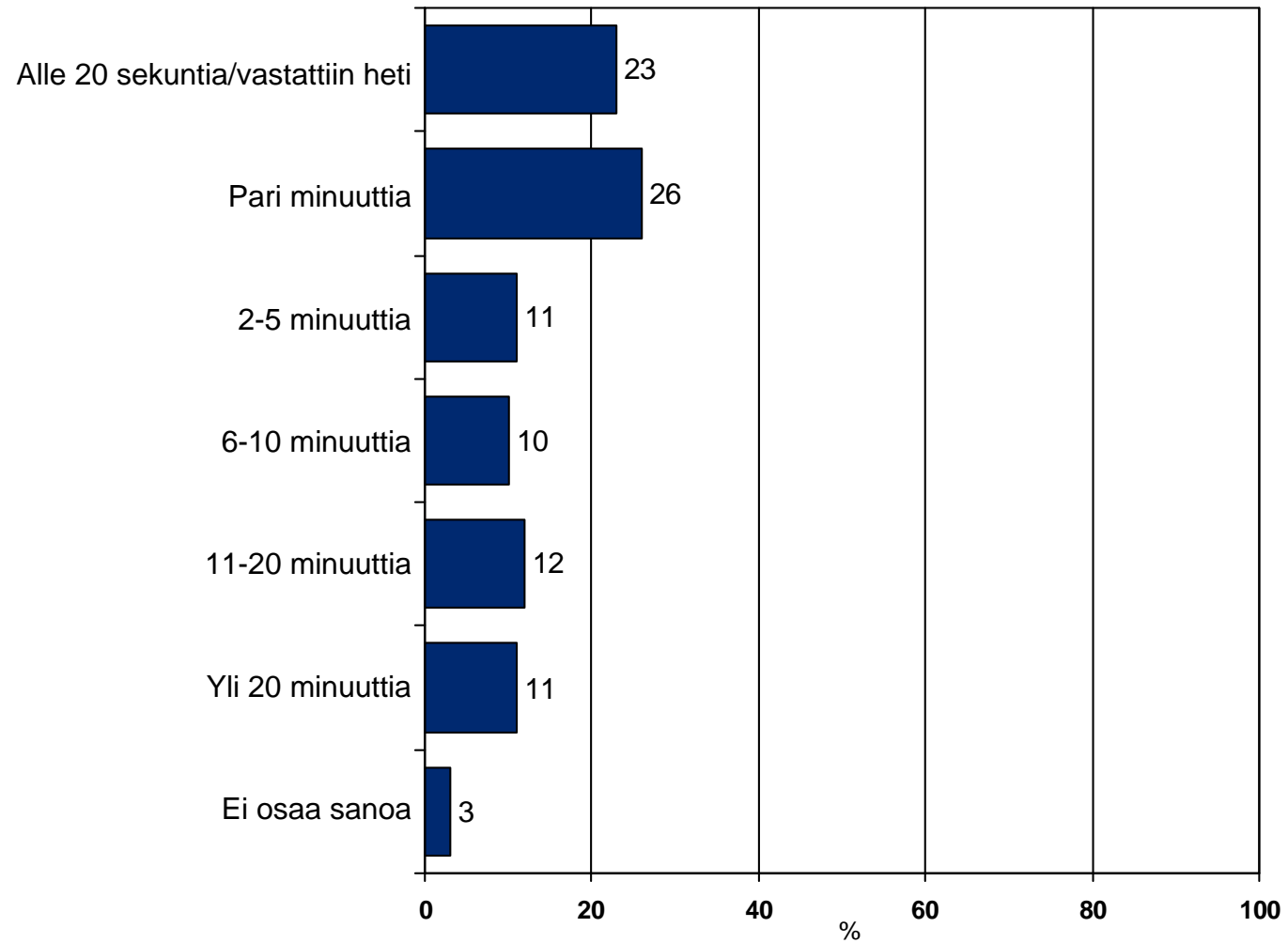


# LANKAPUHELINLIITTYMÄT

# Puhelimeen vastaamisen kesto: lankapuhelinasia

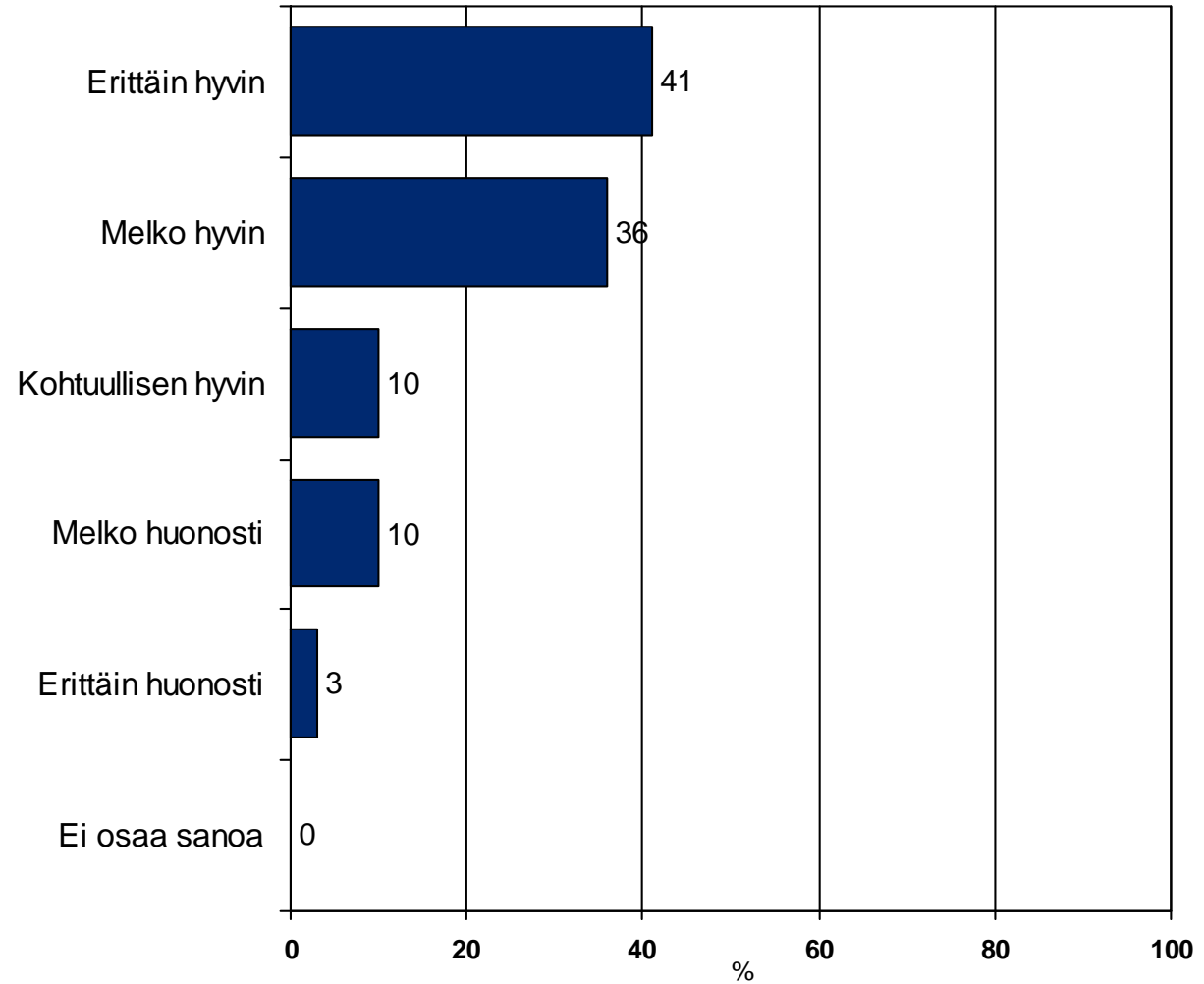
On soittanut, n=51

keskiarvo=9,33 min



## Kuinka hyvin epäselvyys hoidettiin

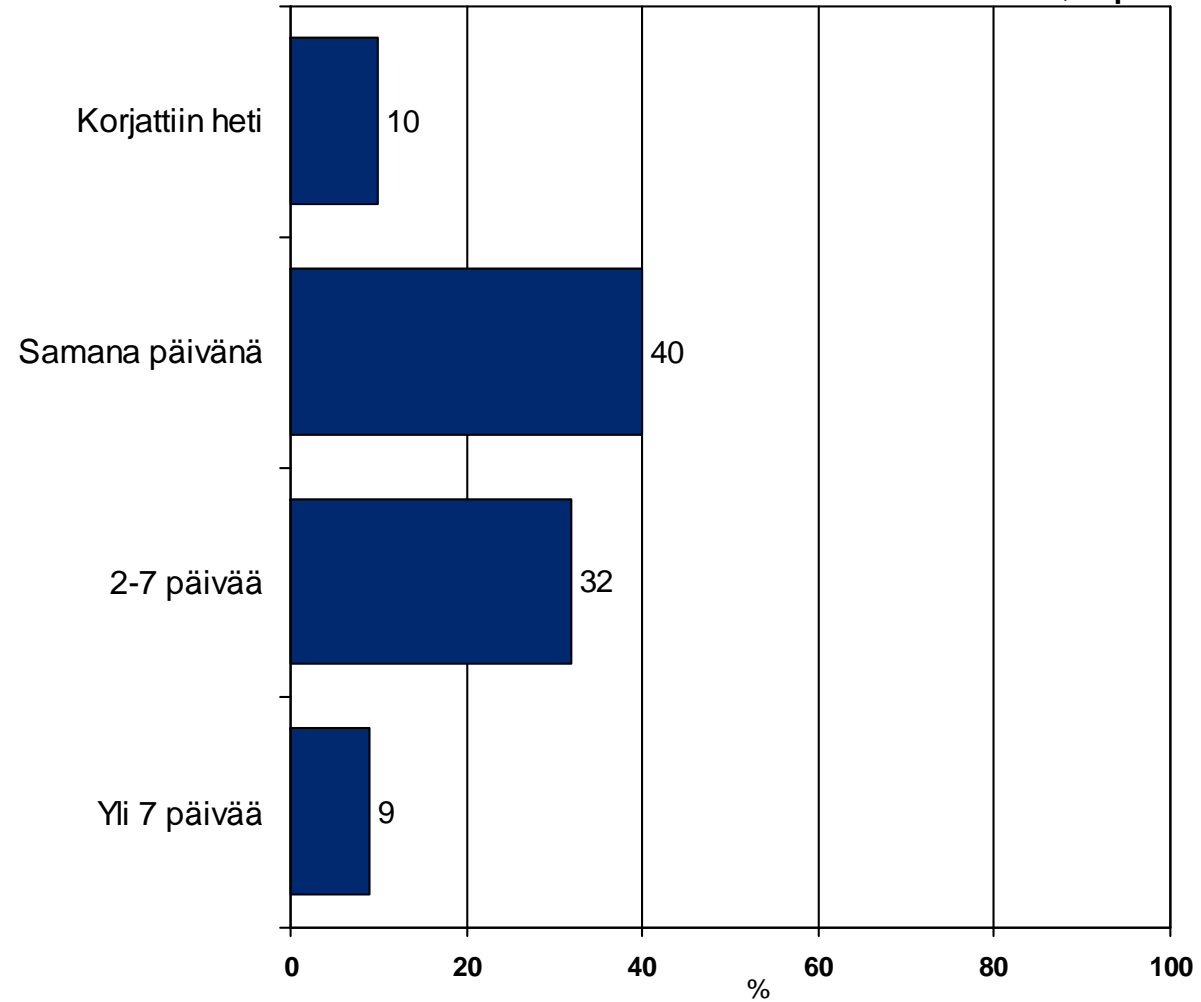
On laskuepäselvyys (lankapuhelinlasku), N=39



## Vian/häiriön korjaamisen kesto

Tehnyt vika-/häiriöilmoituksen lankapuhelinliittymästä, N=106

keskiarvo=3,6 päivää



## Korjausajan vaikutus asiakastyytyväisyyteen

Tehnyt vika-/häiriöilmoituksen lankapuhelinliittymästä

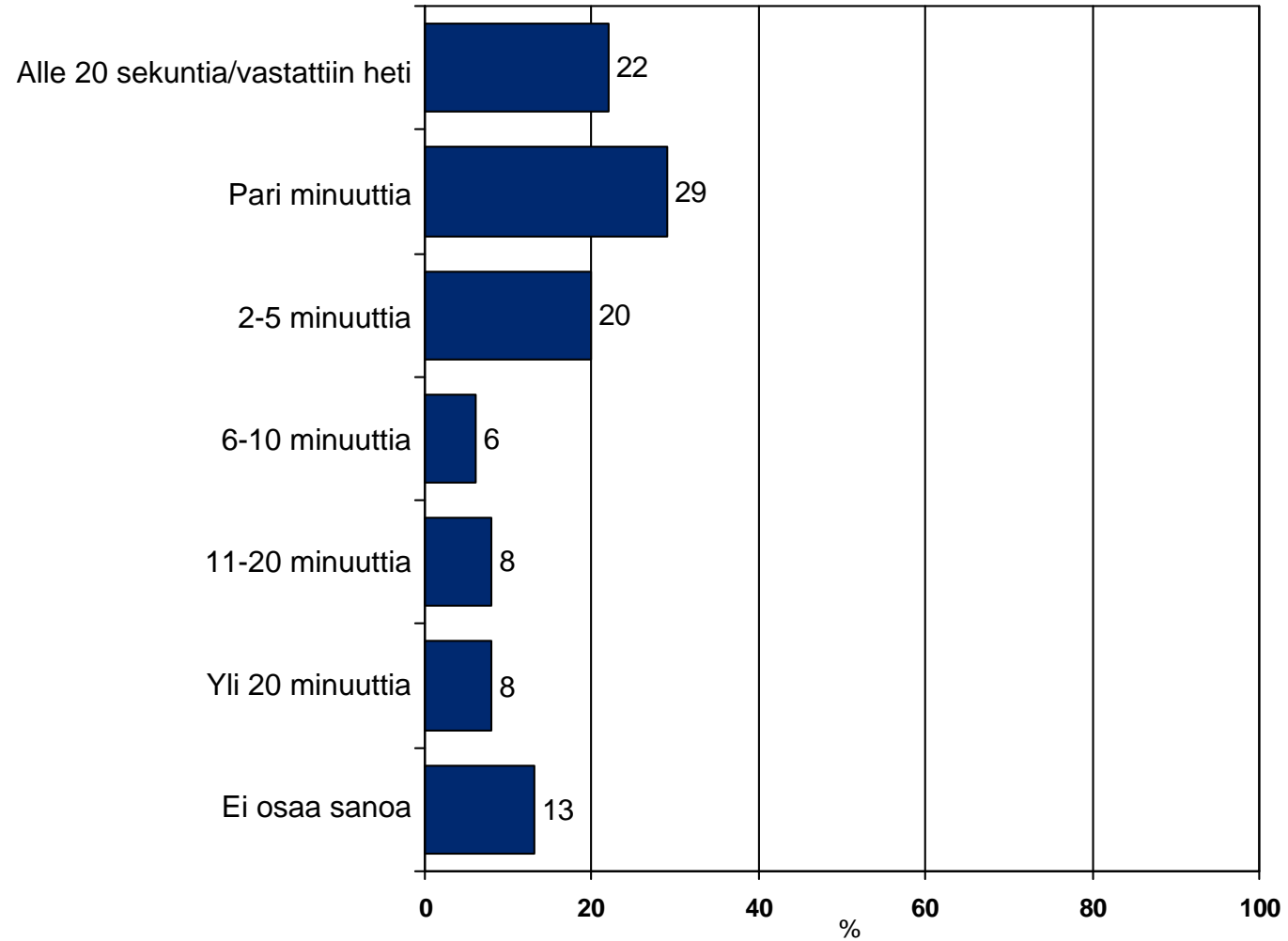
	KAIKKI	Vian/häiriön korjausaika		
		Mav. 1 päivä	2-7 päivää	Yli 7 päivää
N=	106	53	34	10
	%	%	%	%
Lisäsi tyytyväisyyttä	20	<b>30</b>	12	0
Vähensi tyytyväisyyttä	19	4	<b>29</b>	<b>70</b>
Ei vaikuttanut tyytyväisyyteen	59	<b>66</b>	<b>59</b>	30
Ei osaa sanoa	2	0	0	0

# MATKAPUHELINLIITTYMÄT

## Puhelimeen vastaamisen kesto: matkapuhelinasia

On soittanut, n=403

keskiarvo=8,04 min

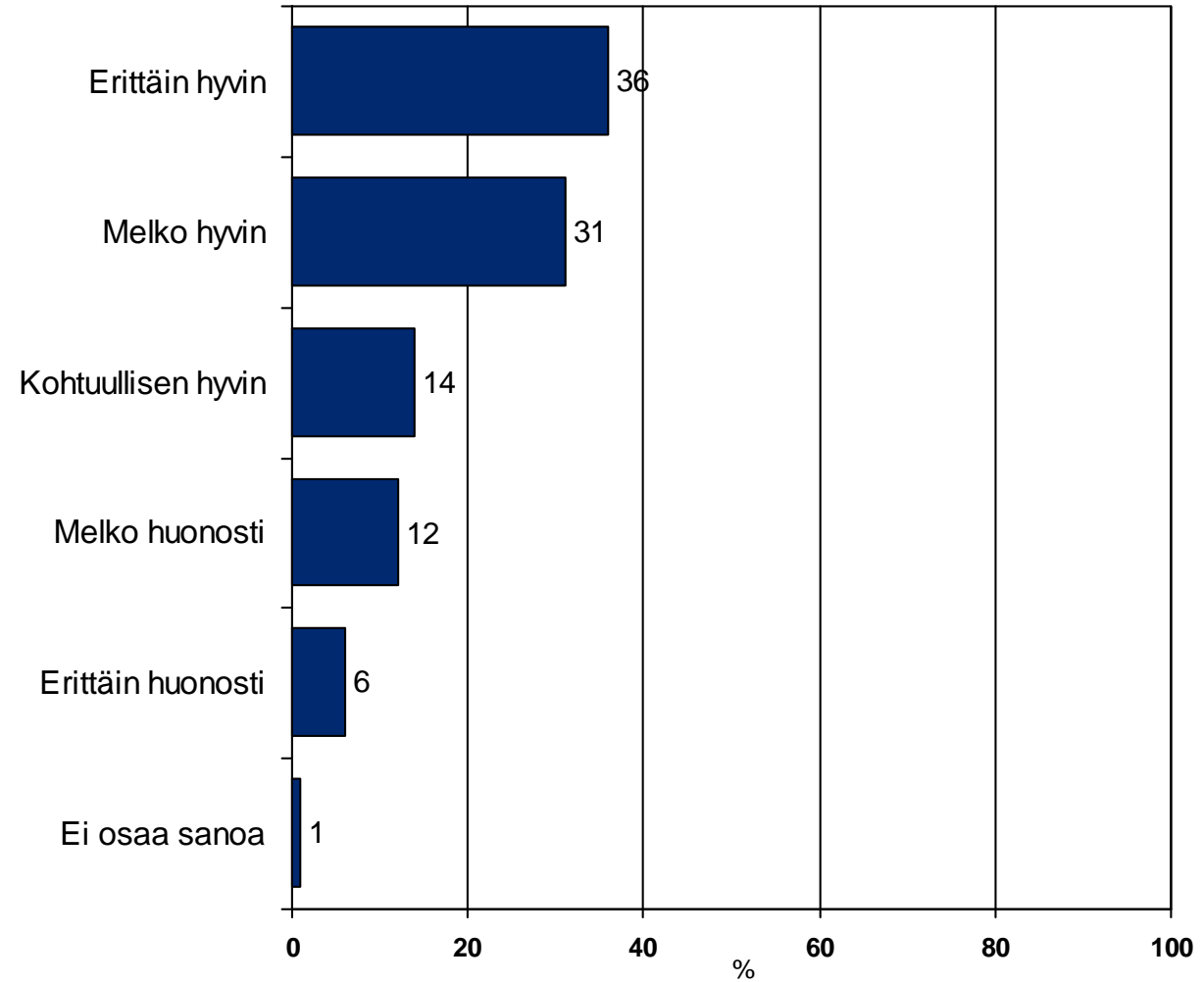


## Vastausnopeuden vaikutus tyytyväisyyteen ja asian hoitaminen Matkapuhelinasioissa soittaneet

	Kaikki	Puheluun vastaaminen kesti:					
		Alle 20 sek./heti	Pari minuuttia	2-5 minuuttia	6-10 minuuttia	11-20 minuuttia	Yli 20 minuuttia
<b>N=</b>	403	91	110	66	47	38	32
	%	%	%	%	%	%	%
<b>Vaikutus tyytyväisyyteen:</b>							
Lisäsi tyytyväisyyttä	23	<b>68</b>	19	9	0	3	0
Vähensi tyytyväisyyttä	33	2	13	<b>44</b>	<b>68</b>	<b>76</b>	<b>78</b>
Ei vaikuttanut tyytyväisyyteen	43	30	<b>68</b>	<b>47</b>	32	21	19
Ei osaa sanoa	1	0	0	0	0	0	3
<b>Asia hoitui puhelun aikana:</b>							
Kokonaan	81	90	85	77	81	66	69
Osittain	8	7	7	15	9	8	3
Ei saatu hoidetuksi tällä puhelulla	11	3	7	8	11	24	28
Ei osaa sanoa	0	0	0	0	0	3	0

## Kuinka hyvin epäselvyys hoidettiin

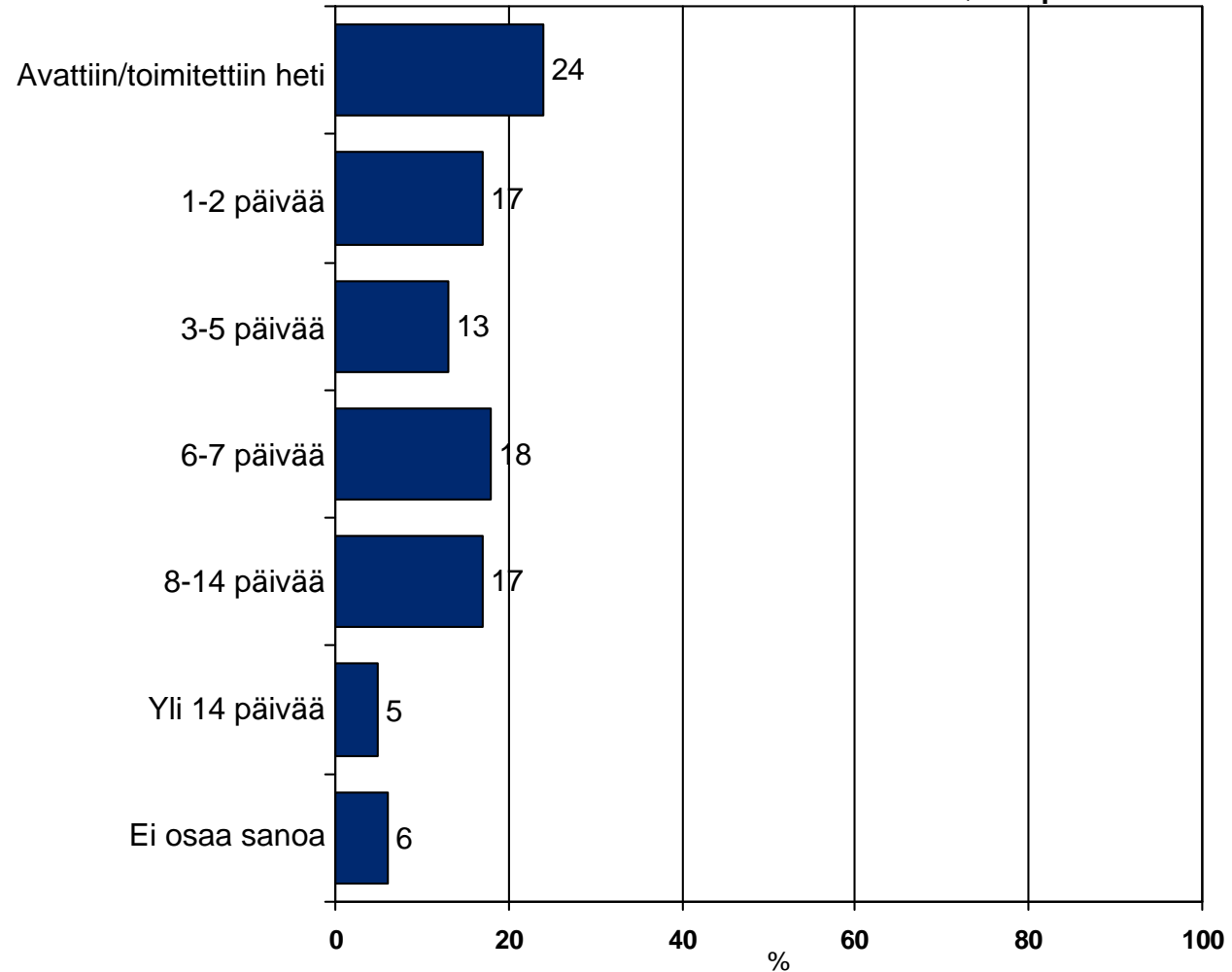
On laskuepäselvyys (matkapuhelinlasku), N=188



# Viimeksi ostetun/vaihdetun matkapuhelinliittymän avaamisen/toimittamisen

kesto On ostanut/vaihtanut liittymää, N=342

keskiarvo=3,56 päivää



## Toimitusajan vaikutus asiakastyytyväisyyteen

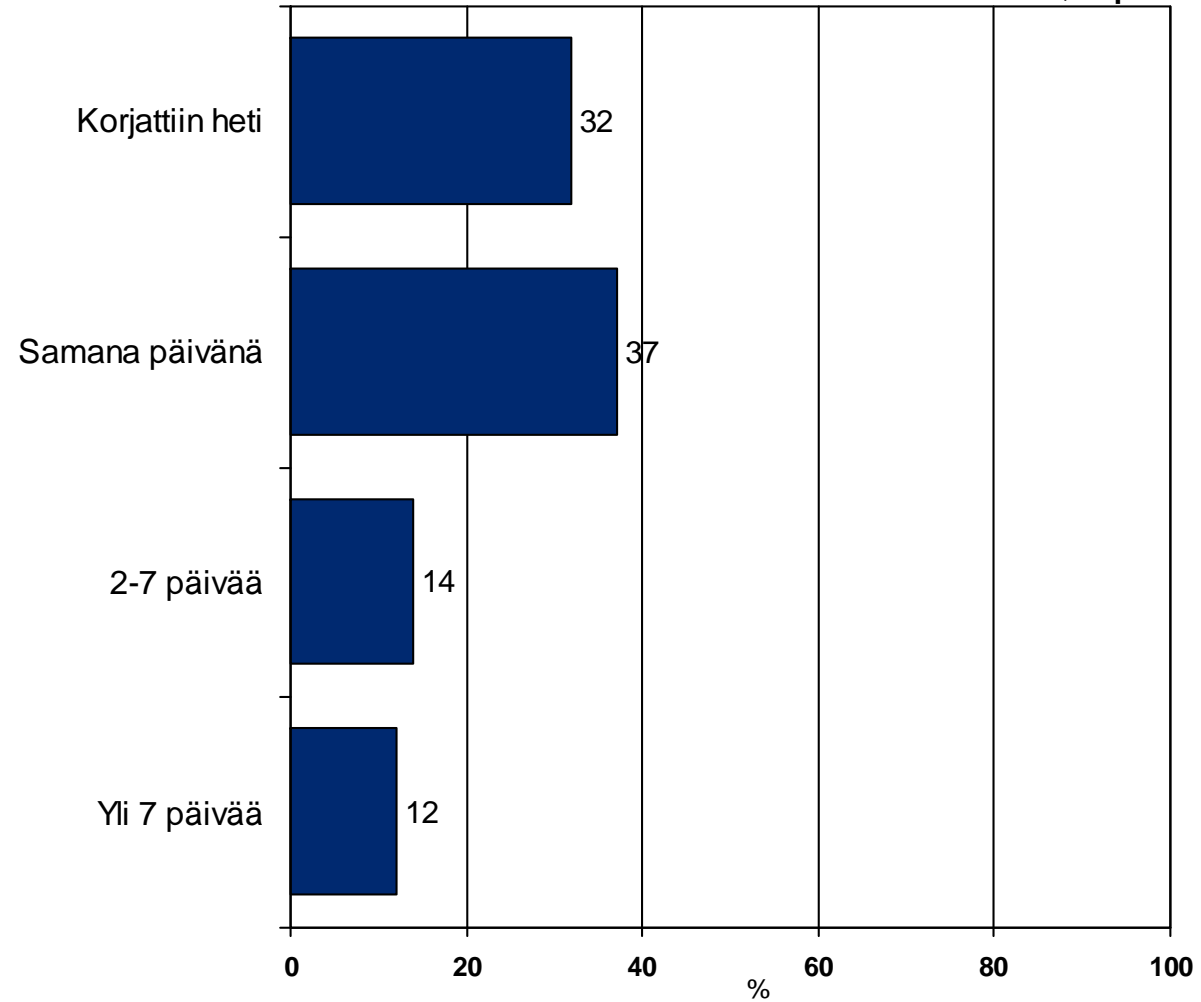
On ostanut/vaihtanut matkapuhelinliittymää

	Kaikki	Avaus/toimitus	
		0-7 päivää	8 päivää tai enemmän
N=	342	295	41
	%	%	%
Lisäsi tyytyväisyyttä	20	21	7
Vähensi tyytyväisyyttä	8	8	5
Ei vaikuttanut tyytyväisyyteen	72	70	88
Ei osaa sanoa	1	1	0

## Vian/häiriön korjaamisen kesto

Tehnyt vika-/häiriöilmoituksen matkapuhelinliittymästä, N=57

keskiarvo=9,2 päivää



# Korjausajan vaikutus asiakastyytyväisyyteen

## Tehnyt vika-/häiriöilmoituksen matkapuhelinliittymästä

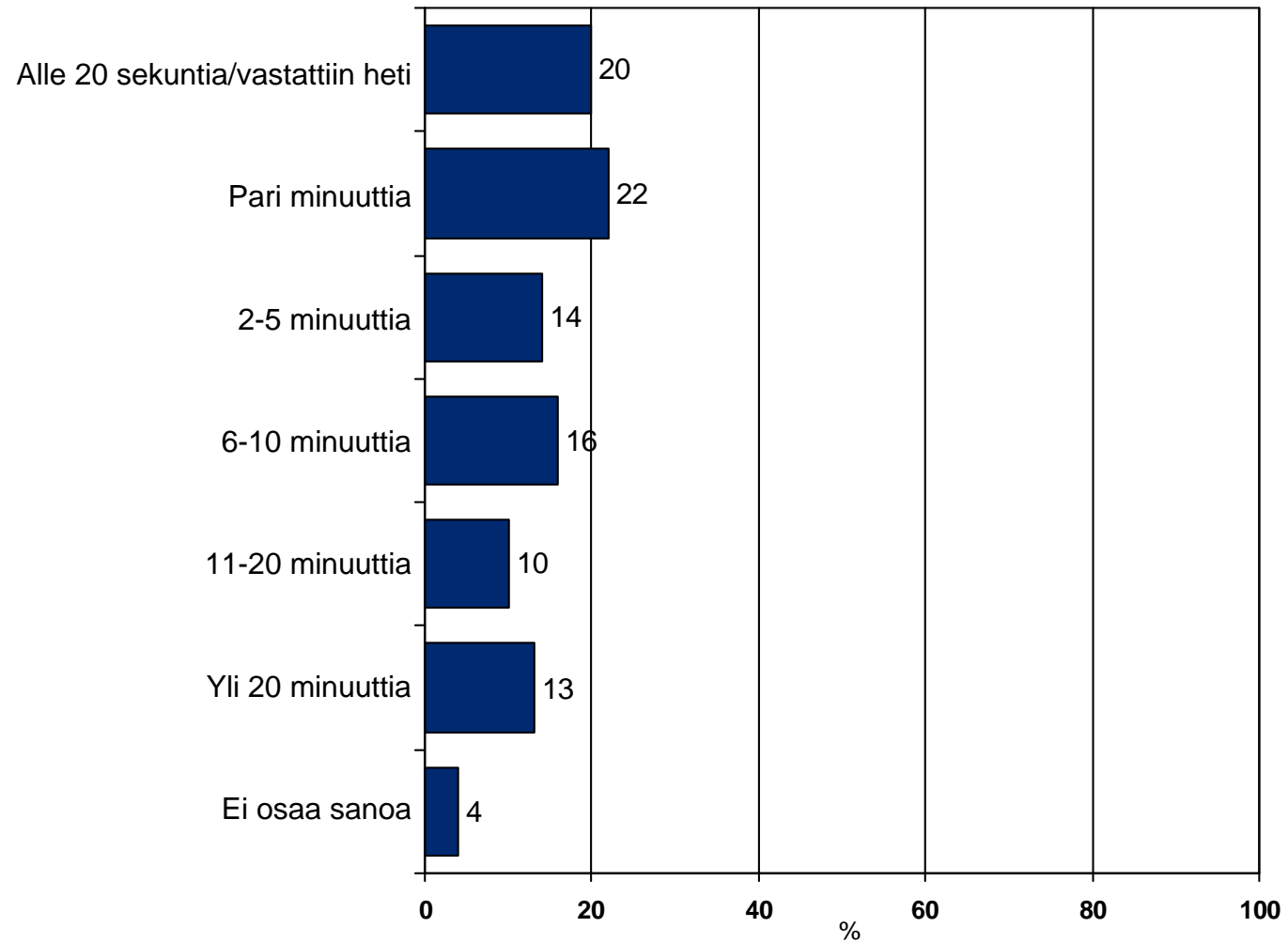
	KAIKKI	Vian/häiriön korjausaika		
		Mav. 1 päivä	2-7 päivää	Yli 7 päivää
N=	57	39	8	7
	%	%	%	%
Lisäsi tyytyväisyyttä	25	31	25	0
Vähensi tyytyväisyyttä	28	21	25	<b>57</b>
Ei vaikuttanut tyytyväisyyteen	47	49	50	43
Ei osaa sanoa	0	0	0	0

# LAAJAKAISTALIITTYMÄT

## Puhelimeen vastaamisen kesto: laajakaista-asia

On soittanut, n=157

keskiarvo=18,31 min

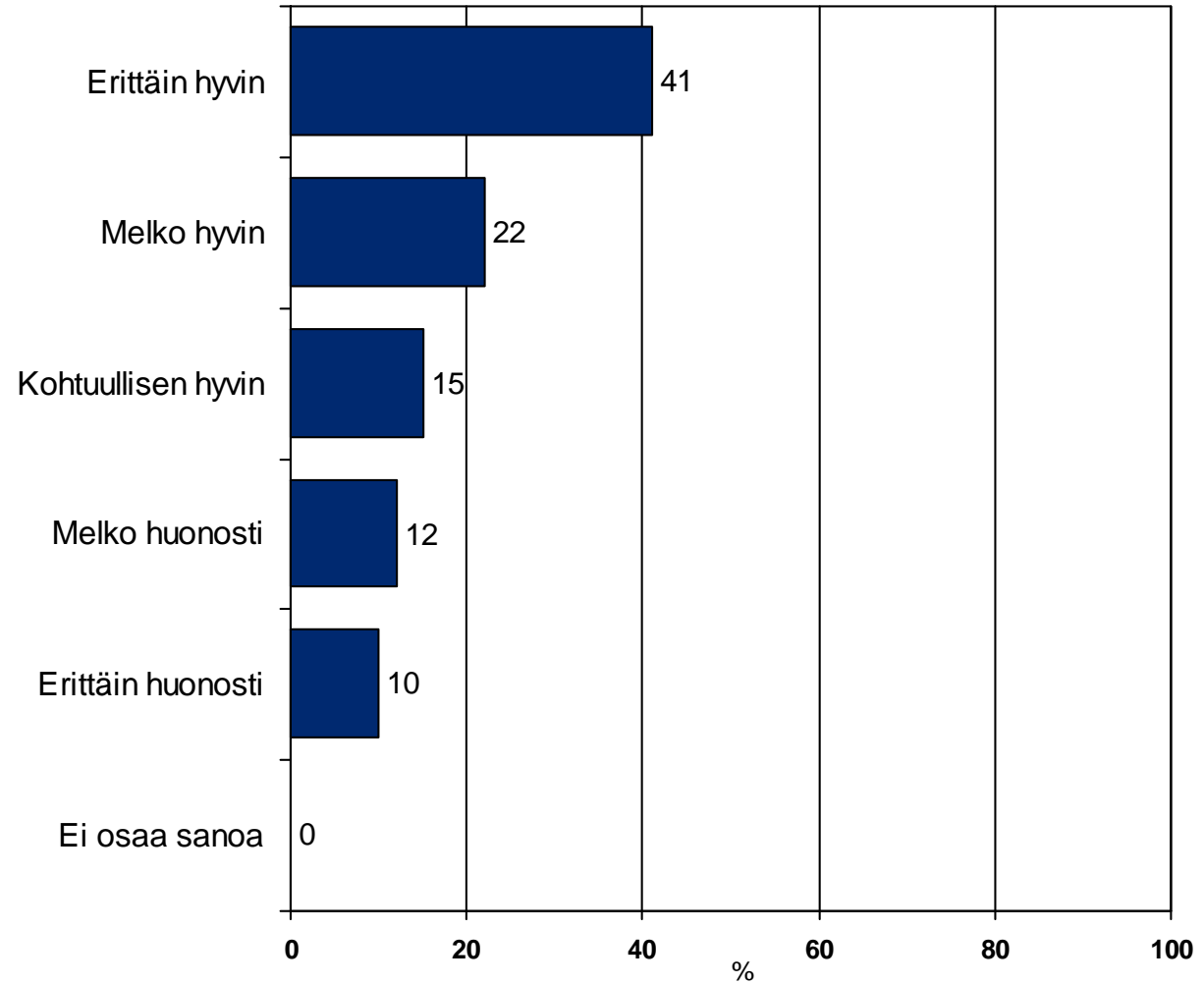


## Vastausnopeuden vaikutus tyytyväisyyteen ja asian hoitaminen Laajakaista-asioissa soittaneet

		Puheluun vastaaminen kesti:					
	Kaikki	Alle 20 sek./heti	Pari minuuttia	2-5 minuuttia	6-10 minuuttia	11-20 minuuttia	Yli 20 minuuttia
<b>N=</b>	157	40	30	22	14	18	24
	%	%	%	%	%	%	%
<b>Vaikutus tyytyväisyyteen:</b>							
Lisäsi tyytyväisyyttä	27	<b>65</b>	<b>43</b>	5	7	0	0
Vähensi tyytyväisyyttä	42	3	20	36	<b>64</b>	<b>94</b>	<b>96</b>
Ei vaikuttanut tyytyväisyyteen	30	<b>33</b>	<b>37</b>	<b>59</b>	29	6	4
Ei osaa sanoa	1	0	0	0	0	0	0
<b>Asia hoitui puhelun aikana:</b>							
Kokonaan	67	78	73	64	64	61	50
Osittain	15	15	20	14	14	17	13
Ei saatu hoidetuksi tällä puhelulla	18	8	7	23	21	22	38
Ei osaa sanoa	0	0	0	0	0	0	0

## Kuinka hyvin epäselvyys hoidettiin

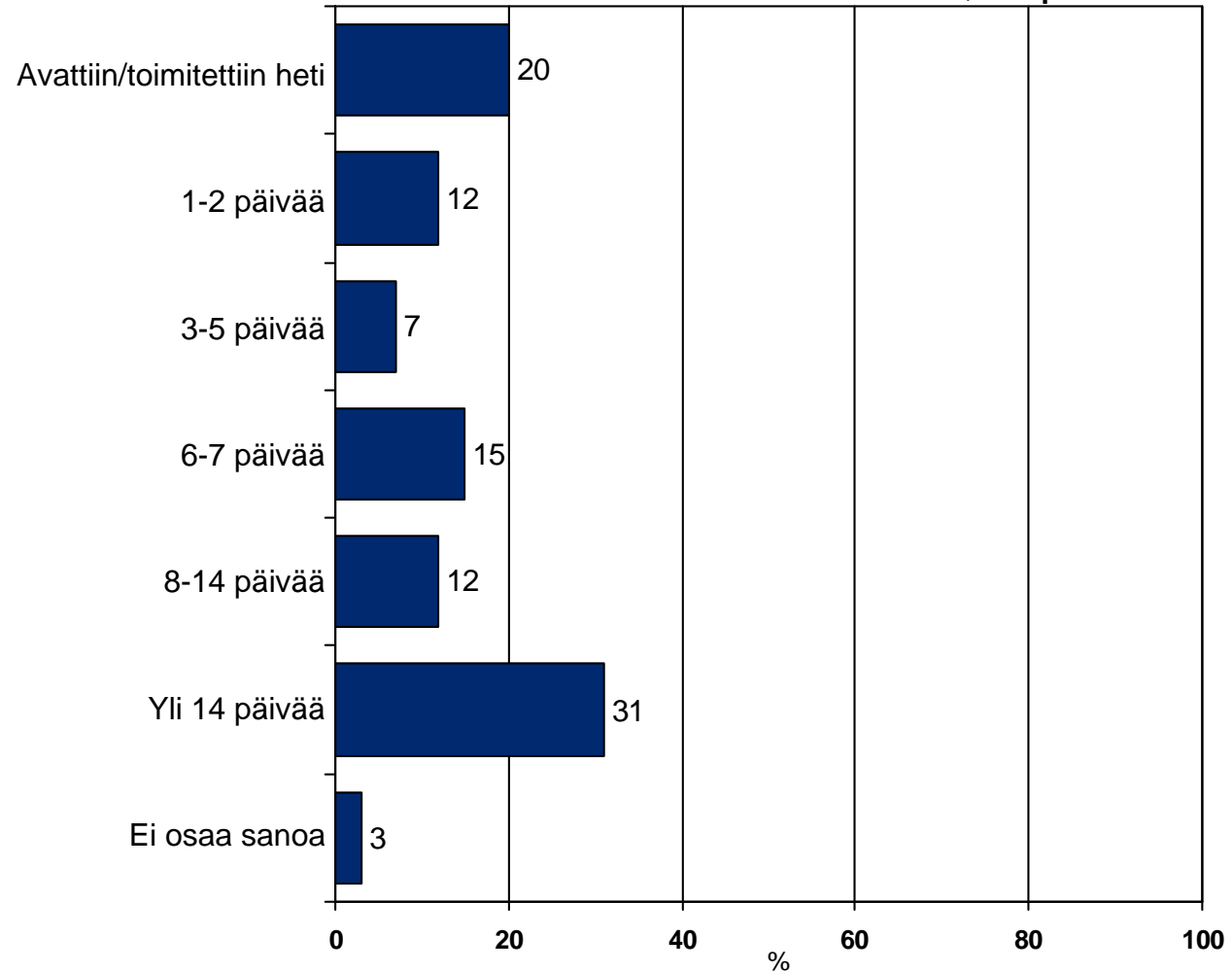
On laskuepäselvyys (laajakaistalasku), N=41



# Viimeksi ostetun/vaihdetun laajakaistaliittymän avaamisen/toimittamisen kesto

On ostanut/vaihtanut liittymää, N=71

keskiarvo=3,99 päivää



## Toimitusajan vaikutus asiakastyytyväisyyteen

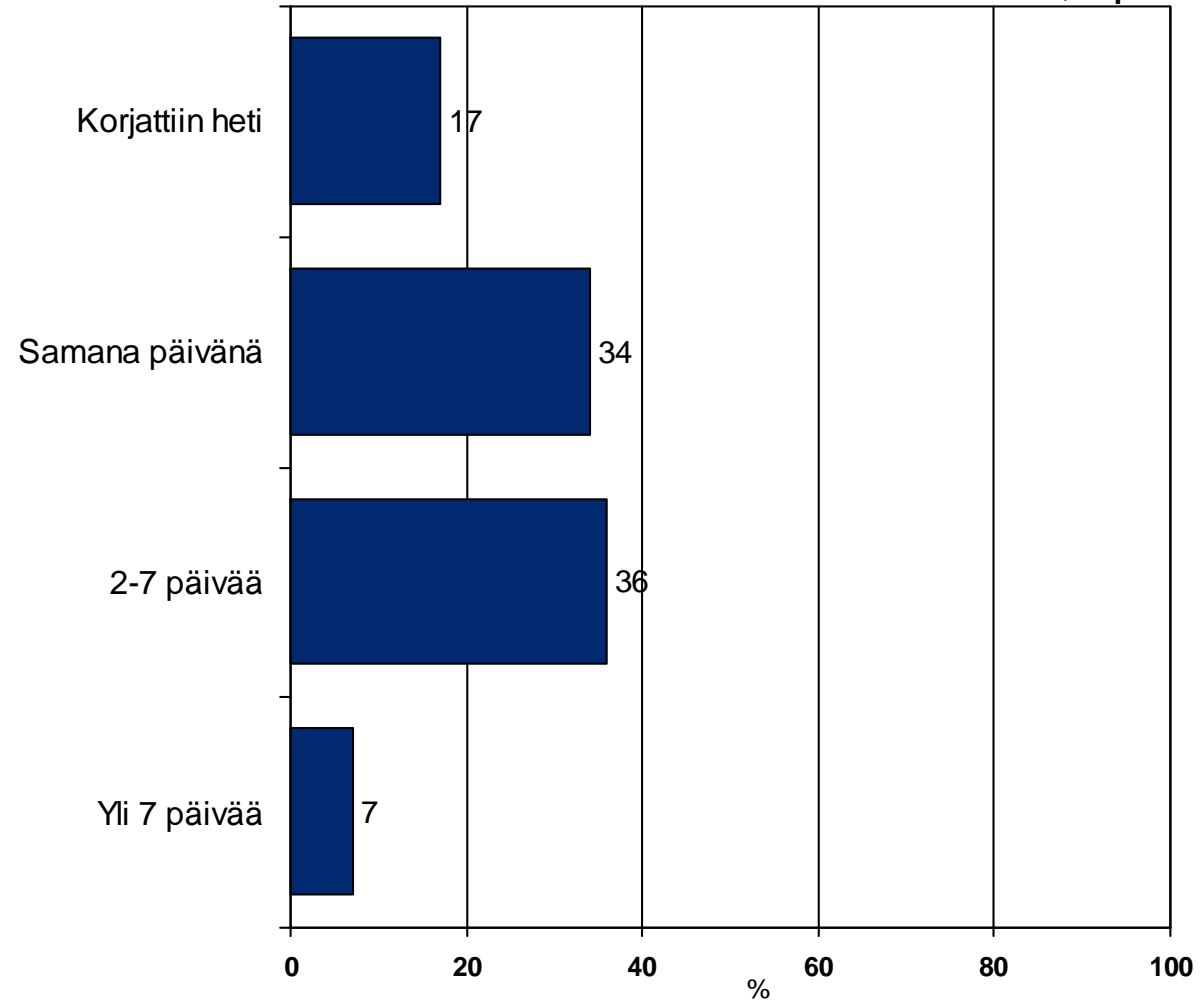
On ostanut/vaihtanut laajakaistaliittymää

	Kaikki	Avaus/toimitus	
		0-7 päivää	8 päivää tai enemmän
N=	71	59	11
	%	%	%
Lisäsi tyytyväisyyttä	15	15	18
Vähensi tyytyväisyyttä	25	25	27
Ei vaikuttanut tyytyväisyyteen	56	58	45
Ei osaa sanoa	3	2	9

# Vian/häiriön korjaamisen kesto

Tehnyt vika-/häiriöilmoituksen laajakaistaliittymästä, N=112

keskiarvo=5,3 päivää



## Korjausajan vaikutus asiakastyytyväisyyteen

Tehnyt vika-/häiriöilmoituksen laajakaistaliittymästä

	KAIKKI	Vian/häiriön korjausaika		
		Mav. 1 päivä	2-7 päivää	Yli 7 päivää
N=	112	57	40	8
	%	%	%	%
Lisäsi tyytyväisyyttä	21	<b>35</b>	10	0
Vähensi tyytyväisyyttä	35	12	<b>50</b>	<b>88</b>
Ei vaikuttanut tyytyväisyyteen	44	<b>53</b>	40	13
Ei osaa sanoa	0	0	0	0

## 2. Laatutekijöitä koskeva tiedonsaanti

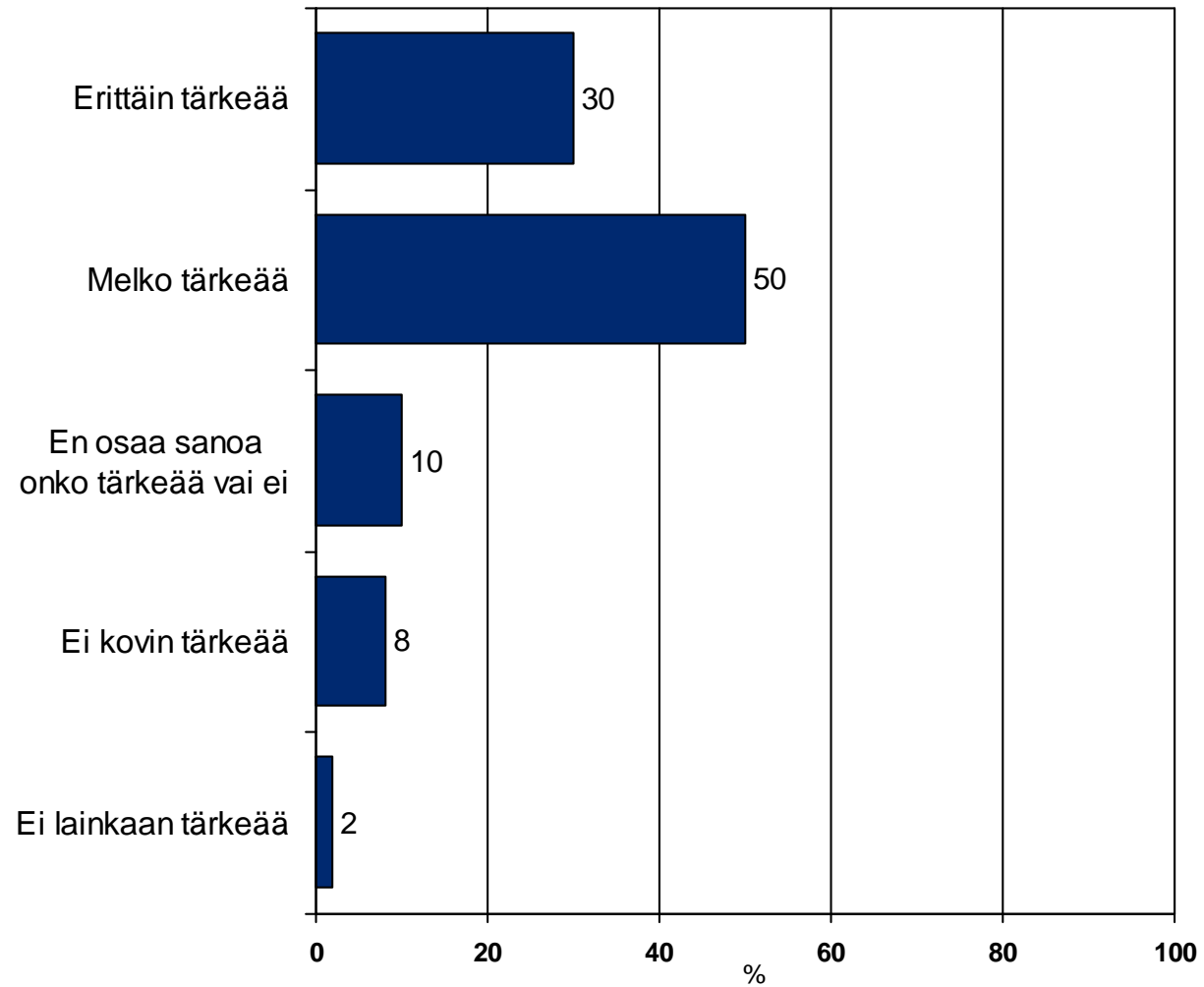
Suurin osa aikuisista suomalaisista pitää luotettavan, operaattori-kohtaisen laatutekijätiedon saamista tärkeänä asiana. Vastaajista 30 % pitää asiaa erittäin ja 50 % melko tärkeänä.

Teleyritysten laatutekijätietoa on selvän enemmistön mielestä saatavilla riittävästi. Vastaajista kuitenkin vain 31 % on itse käyttänyt hyväkseen operaattoreista saatavilla olevaa laatutekijätietoa. Valtaosalla vastaajista ei ole lisätiedon tarvetta operaattoreiden palvelun laatua koskevissa asioissa.

Operaattoreiden omaa viestintää oman palvelunsa laadusta piti riittävänä 86 % vastaajista. 70 % sanoi, että luotettava tieto operaattoreiden palvelun laadusta ja laatueroista vaikuttaisi erittäin/melko paljon operaattorin valintaan.

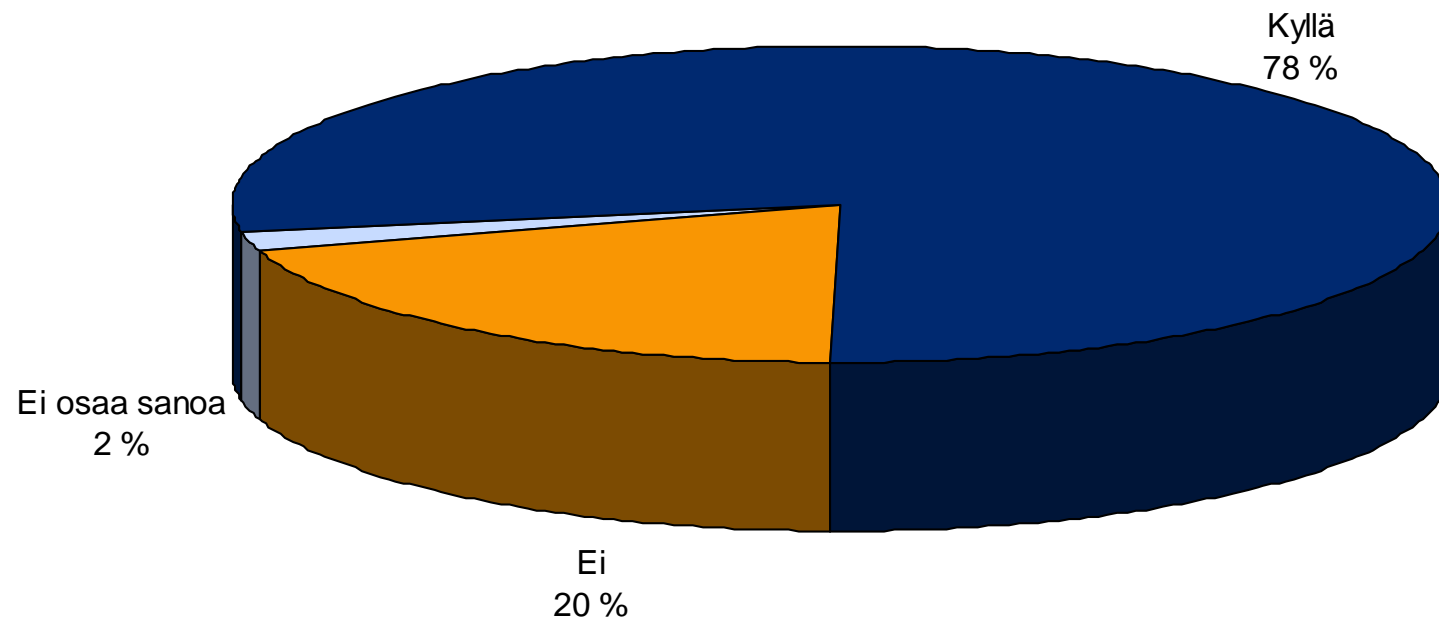
# Kuinka tärkeää saada operaattorikohtaista, luotettavaa laatutekijätietoa

Kaikki, N=1009

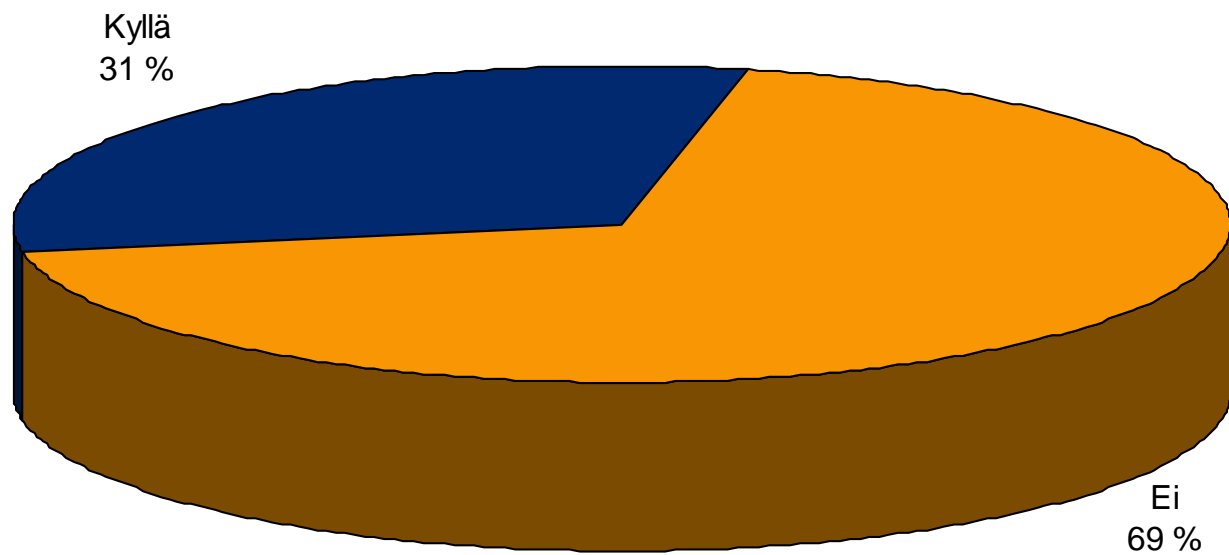


# Onko operaattorikohtaista, luotettavaa laatutekijätietoa riittävästi saatavilla

Kaikki, n=1009



Onko itse käyttänyt operaattoreista saatavilla olevaa laatutekijätietoa hyväkseen Kaikki, n=1009

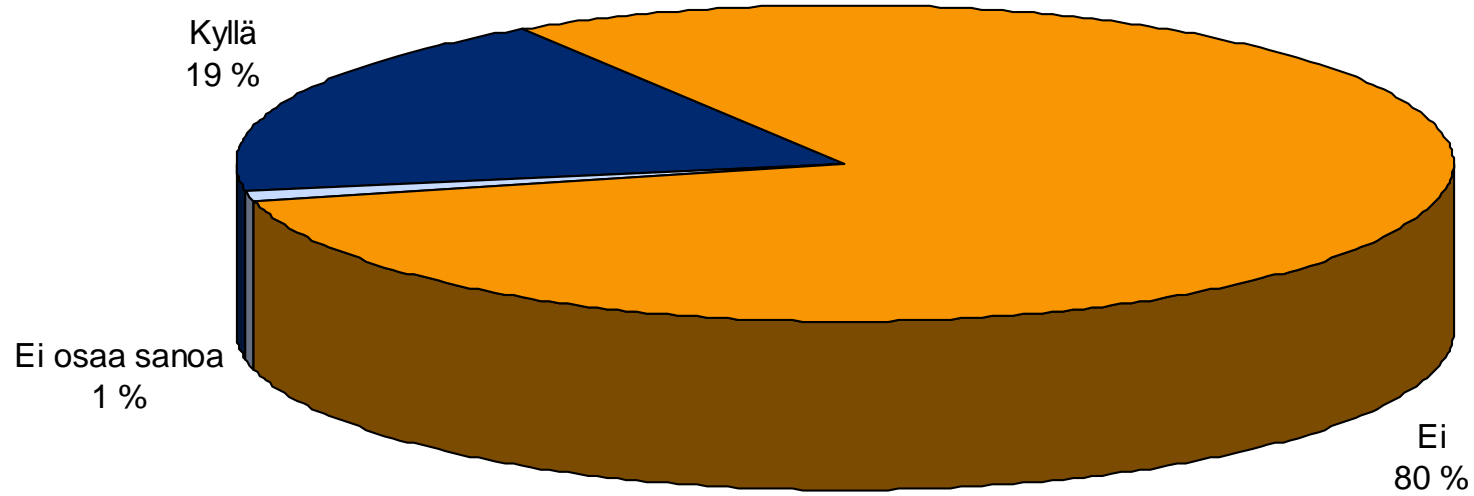


## Millä tavalla käyttänyt hyväkseen teleyritysten laatutekijöistä saatavilla olevaa tietoa

- Kysynyt asiakaspalvelusta
- Lukenut laskun mukana tulleita tiedotteita
- Katsonut netistä
- Lukenut lehdistä/mainoksista
  
- Tehnyt hintavertailuja

# Lisätiedon tarvetta operaattoreiden palvelun laatua koskevissa asioissa

Kaikki, n=1009



## Mistä teleyritysten palvelun laatuun liittyvistä asioista tarvitsisi lisää tietoa

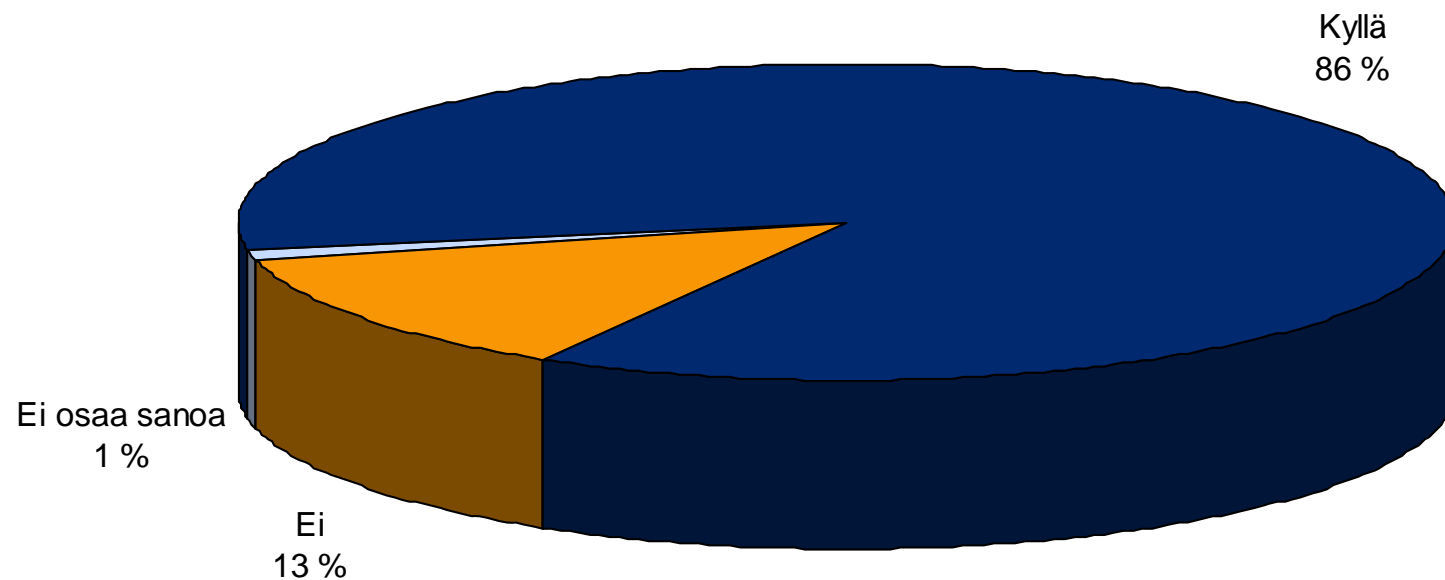
- Miksi asiakaspalvelu ei toimi / on hidasta
- Mistä viat ja häiriöt johtuvat
- Mistä hinnat muodostuvat
- Selkeämpää/ymmärrettävämpää hintatietoa / hintojen vertailutietoa
- Tietoa liittymien toimitusajoista (laajakaista)
- Laskutukseen liittyvistä asioista (selkeys)

## Missä laatuun liittyvistä tekijöistä pitäisi kertoa

- Asiakaskirje / -tiedote
- Internetissä (operaattoreiden nettisivuilla)
- Laskun mukana
- Lehdissä

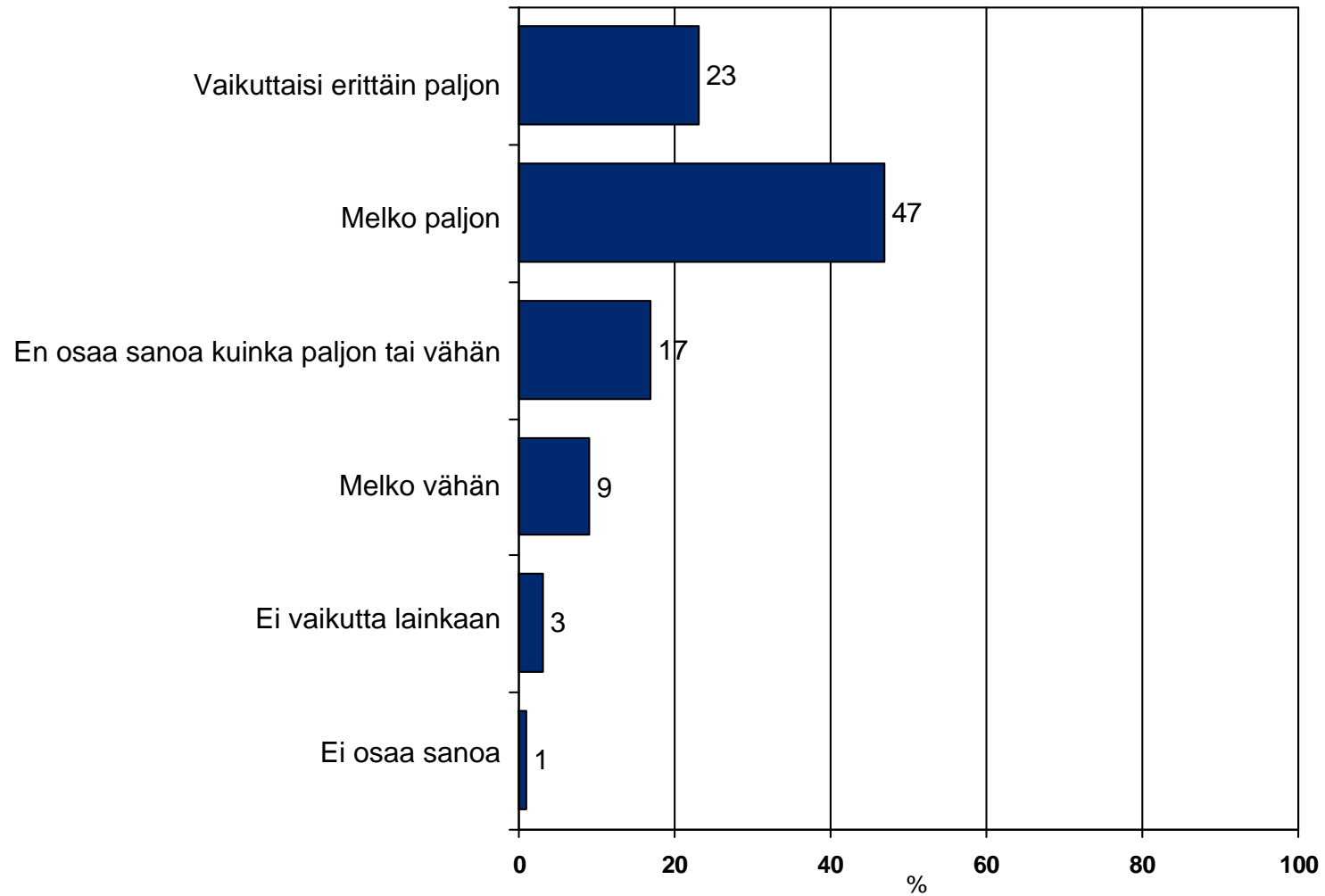
# Onko operaattoreiden oma viestintä oman palvelunsa laadusta riittävää

Kaikki, n=1009



# Miten tieto luotettavan palvelun laadusta vaikuttaisi operaattorin valintaan

Kaikki, N=1009



### 3. Käsitukset kohtuullisista vastaus-, toimitus- ja korjausajoista

Tutkimukseen vastanneiden mielestä kohtuullinen vastausaika teleyrityksen asiakas- tai neuvontapalveluun soittaessa olisi noin 3 minuuttia. Käytännössä viimeksi soitetun puhelun keskimääräinen vastausaika on ollut lähes 10 minuuttia. Hitaimmin oli vastattu laajakaista-asioissa soittaneiden puheluihin. Näissä keskimääräinen vastausaika oli 18,31 minuuttia.

Kohtuullisena liittymän toimitus-/avaamisaikana pidettiin keskimäärin 4-6 päivää. Viimeksi hankitun liittymän toteutunut toimitusaika onkin ollut keskimäärin tätä luokkaa.

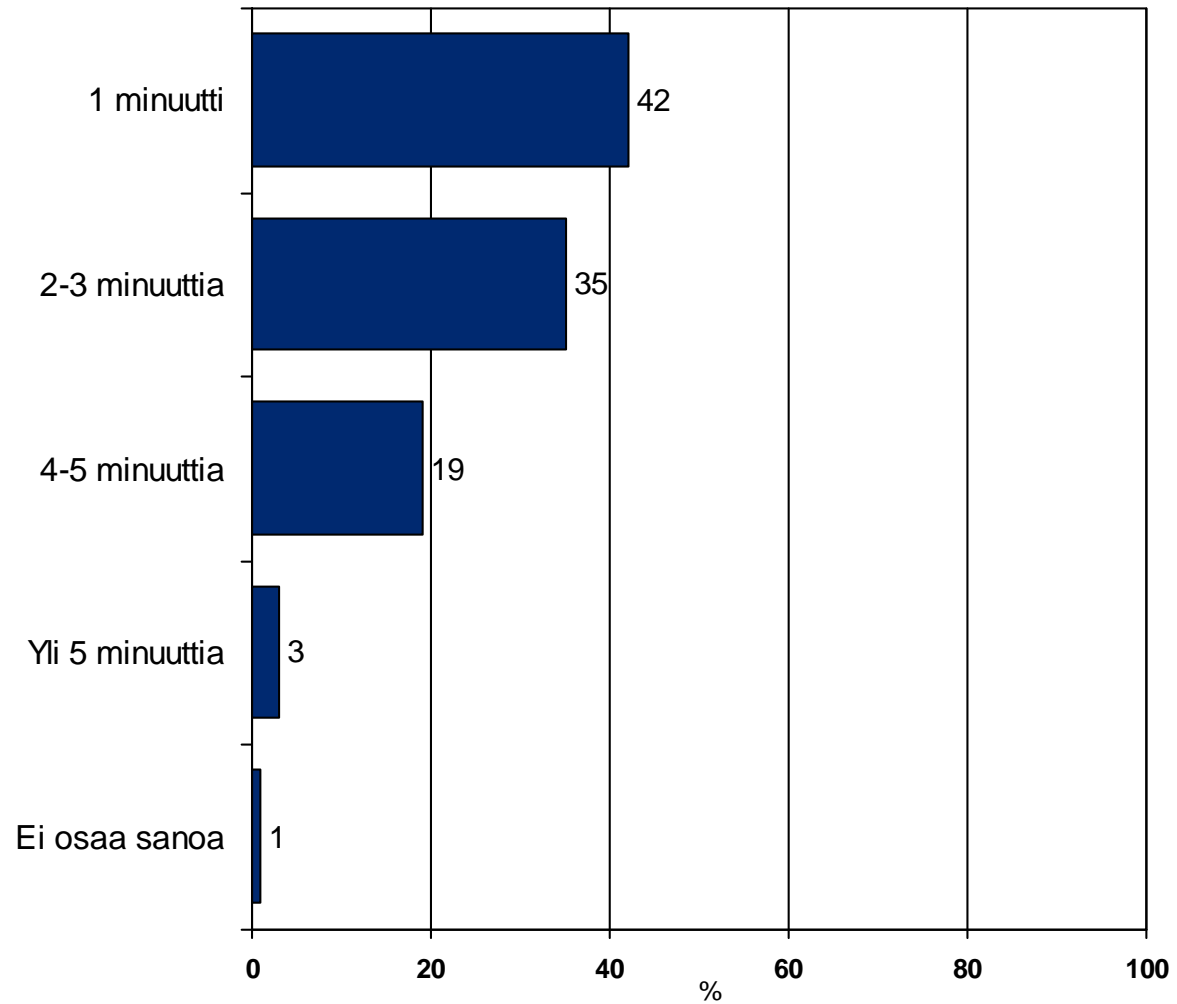
Kohtuullisena pidetyn vian/häiriön korjausajan keskiarvo oli 16,5 tuntia, käytännössä siis yksi päivä. 54 % vastanneista vika-/häiriöilmoituksen tehneistä kertoi, että vika oli korjattu heti tai samana päivänä.

# LANKAPUHELINLIITTYMÄT

# Kohtuullinen asiakaspalvelun vastausaika

Lankapuhelinasia, N=51

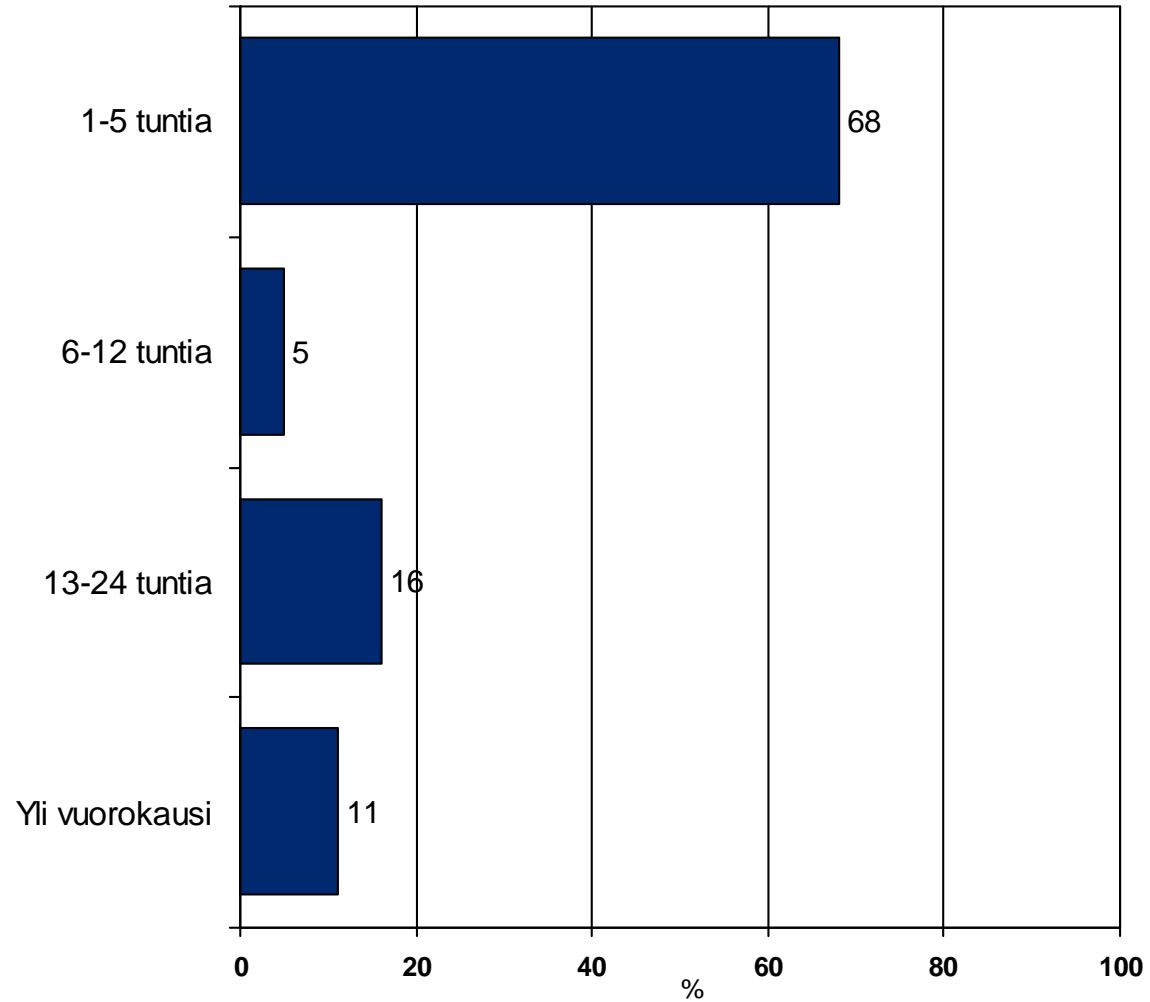
keskiarvo=2,54 min



# Kohtuullinen korjaamisaika

Hankkinut viimeksi lankapuhelinliittymän, N=19

keskiarvo=11,3 tuntia

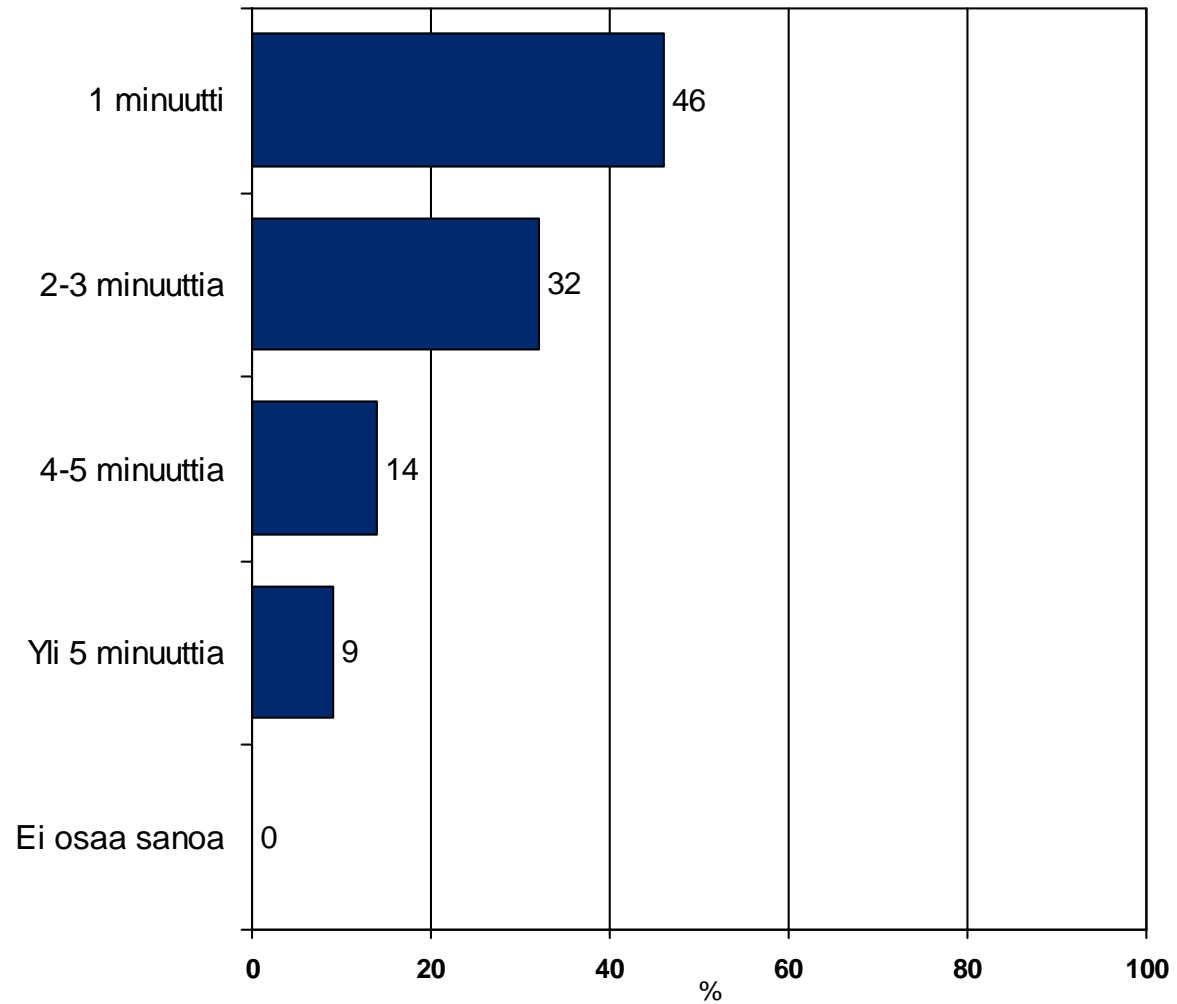


# MATKAPUHELINLIITTYMÄT

## Kohtuullinen asiakaspalvelun vastausaika

Matkapuhelinasia, N=403

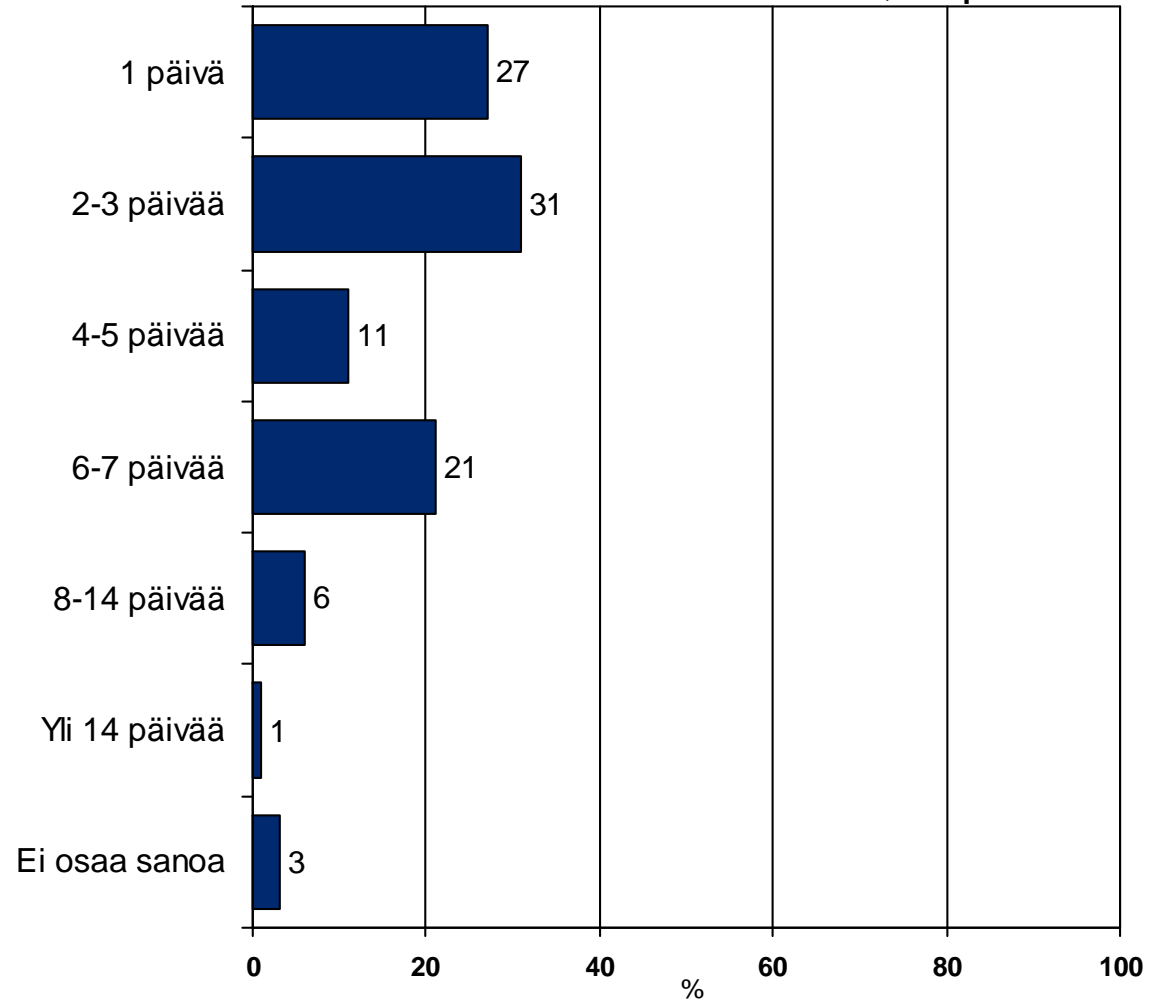
keskiarvo=3,7 min



## Kohtuullinen avaamis-/toimitusaika

On ostanut/vaihtanut matkapuhelinliittymää, N=342

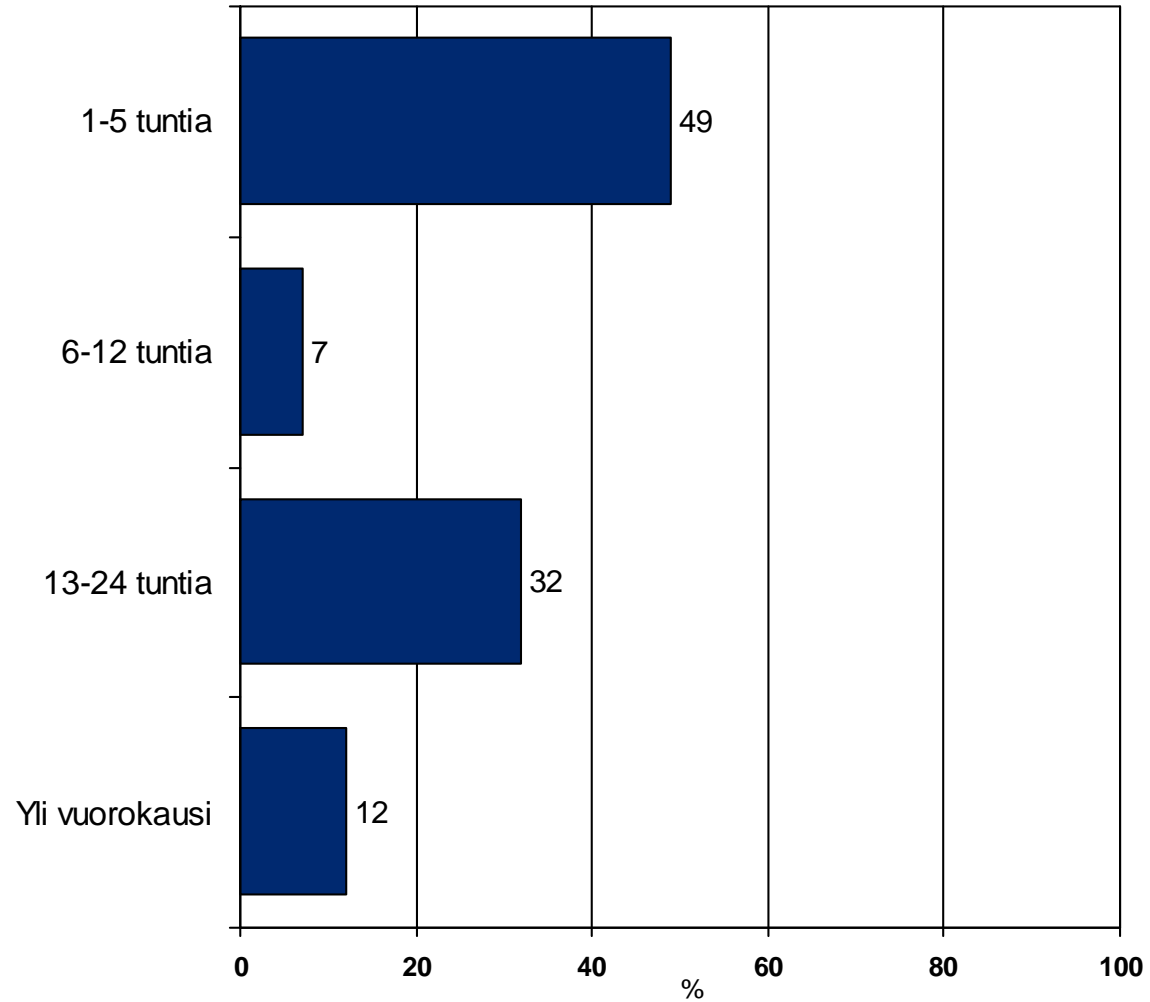
keskiarvo=4,09 päivää



# Kohtuullinen korjaamisaika

Hankkinut viimeksi matkapuhelinliittymän, N=342

keskiarvo=16,6 tuntia

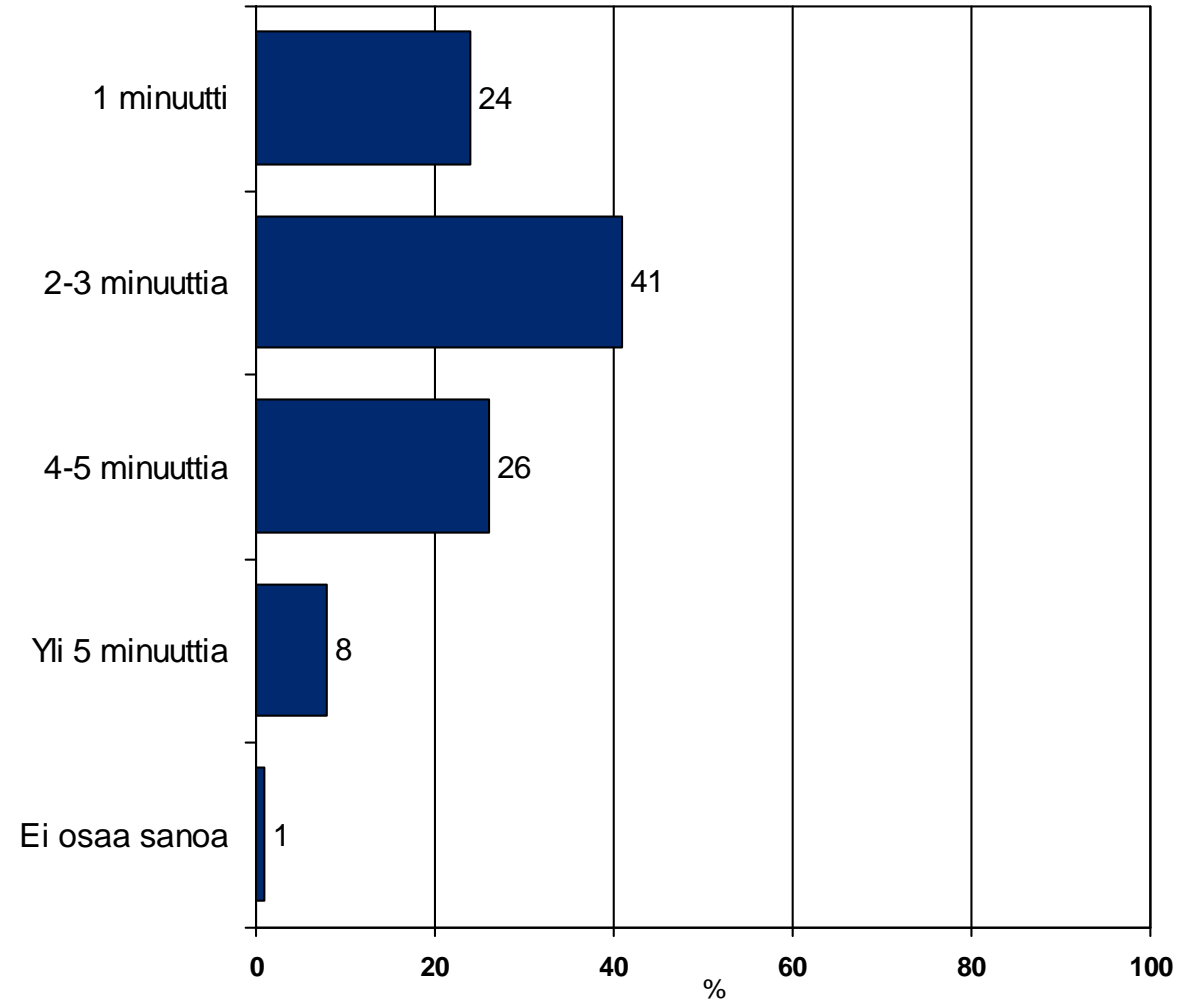


# LAAJAKAISTALIITTYMÄT

## Kohtuullinen asiakaspalvelun vastausaika

Laajakaista-asia, N=157

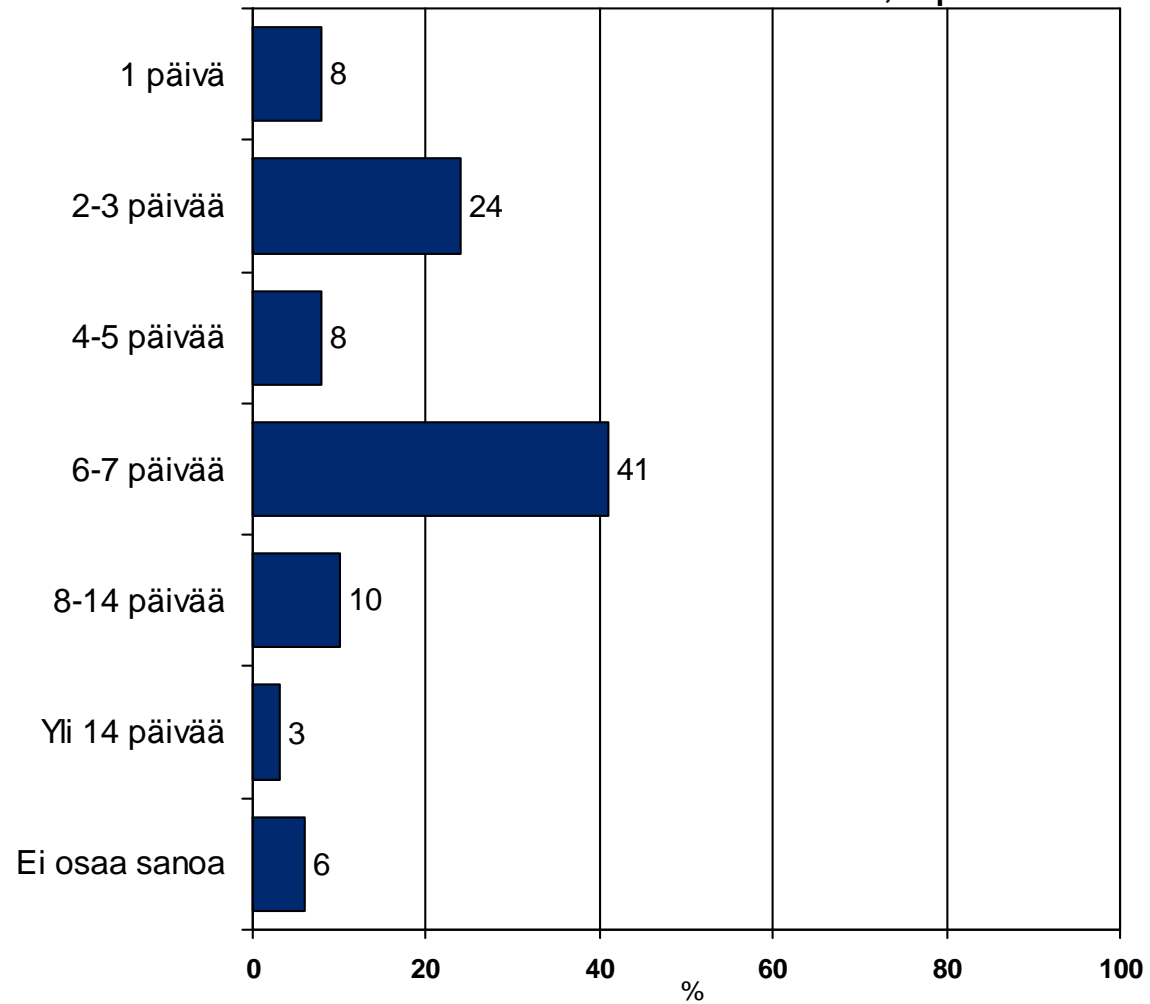
keskiarvo=3,35 min



## Kohtuullinen avaamis-/toimitusaika

On ostanut/vaihtanut laajakaistaliittymää, N=71

keskiarvo=6,1 päivää



# Kohtuullinen korjaamisaika

Hankkinut viimeksi laajakaistaliittymän, N=71

keskiarvo=25 tuntia

