



OTANTATUTKIMUS OY

# VIESTINTÄVIRASTO TELEPALVELUTUTKIMUS 2005

Petri Alervo

16.12.2005



## Tutkimuksen tarkoitus

**Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää:**

- kiinteän puhelinverkon ja matkaviestinverkon liittymien ja palveluiden välistä korvaavuutta
- uusien viestintäpalvelujen käyttöä

**Tutkimuksen kohderyhminä olivat:**

- suomalaiset kuluttajat (15-74 –vuotias väestö)
- keskisuuret ja suuret yritykset sekä julkisen sektorin organisaatiot (50 työntekijää tai enemmän)



## Tutkimuksen toteutus

**Tutkimuksen toteutti Viestintäviraston toimeksiannosta Otantatutkimus Oy marras-joulukuussa 2005.**

**Tutkimus suoritettiin tietokoneavusteisina puhelinhaastatteluina.**

**Kuluttajanäyte muodostettiin kiintiömällä haastattelut edustamaan 15-74 –vuotiasta väestöä ikäryhmän, sukupuolen ja asuinalueen mukaan. Yritysnäyte muodostettiin ositettuna otantana yritysrekisteristä. Vastaajaksi pyydettiin toimipaikan tietoliikennepalvelujen hankinnoista vastaava henkilö.**

**Yrityshaastattelujen keskimääräinen pituus oli noin 15 minuuttia, kuluttajahaastattelujen noin 9 minuuttia.**



# KULUTTAJAT

## SISÄLTÖ:

- 1. Matkapuhelin- /lankapuhelinpenetraatio**
- 2. Lankapuhelinliittymästä luopuminen**
- 3. Lanka- ja matkapuhelimen käyttö eri toimintoihin**
- 4. Puhelimeen liitettävien ominaisuuksien tärkeys**
- 5. Operaattorin valintamahdollisuudet**
- 6. VoIP-/internet-puhelut**
- 7. Mobiilidatapalvelut**



## KULUTTAJAT (N=1008)

<b>Aineiston rakenne:</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Sukupuoli:</b>		
Nainen	505	50
Mies	503	50
<b>Ikä:</b>		
15-24 vuotta	167	17
25-34 vuotta	164	16
35-44 vuotta	191	19
45-54 vuotta	203	20
55-74 vuotta	283	28
<b>Koulutus:</b>		
Perus-/keski-/kansakoulu	269	27
Ammatti-/tekninen-/kauppakoulu	289	29
Ylioppilas/opistotaso/ammattikorkeakoulu	331	33
Yliopisto/korkeakoulu	118	12



## KULUTTAJAT (N=1008)

<b>Aineiston rakenne:</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Ammattiryhmä:</b>		
Työväestö	327	32
Alempi toimihenkilö	153	15
Ylempi toimihenkilö/johtavassa asemassa	237	24
Opiskelija/koululainen	142	14
Eläkeläinen	85	8
Muu	50	5
<b>Talouden yhteenlasketut vuositulot:</b>		
alle 20.000 euroa/vuosi	258	26
20.001-40.000 euroa/vuosi	295	29
yli 40.000 euroa/vuosi	278	28



## KULUTTAJAT (N=1008)

<b>Aineiston rakenne:</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Perheen elinvaihe:</b>		
Yksinäistalous	195	19
Aikuistalous	430	43
Lapsiperhe	373	37
<b>Asuinlääni:</b>		
Etelä-Suomen lääni	400	40
Länsi-Suomen lääni	356	35
Itä-Suomen lääni	117	12
Oulun lääni	97	10
Lapin lääni	37	4



## 1. Matkapuhelin- /lankapuhelinpenetraatio

Lankapuhelin on yhä 53 %:lla kuluttajista taloudessaan. Mitä vanhemmasta ikäryhmästä on kyse, sitä useammalla on taloudessa lankapuhelin. Yli 55 –vuotiaista lankapuhelin on 75 %:lla. Ammattiryhmittäin tarkasteluna johtavassa asemassa olevilla ja ylemmillä toimihenkilöillä on lankapuhelin useammin kuin työväestöllä (66 % vs 44 %). Mitä suuremmat vuositulot taloudella on sitä useammin taloudessa on lankapuhelin. Eniten lankaliittymiä on omakoti- tai paritaloissa asuvissa talouksissa (67 %), vähiten kerrostaloissa (30 %).

Vain kahdella prosentilla vastaajista ei ole lainkaan matkapuhelinta käytössään. Eniten tällaisia kuluttajia on eläkeläisten keskuudessa (10 %). Työsuhdematkapuhelin on 20 %:lla kuluttajista. Useimmin työsuhdematkapuhelin on 35-54 –vuotiailla miehillä.

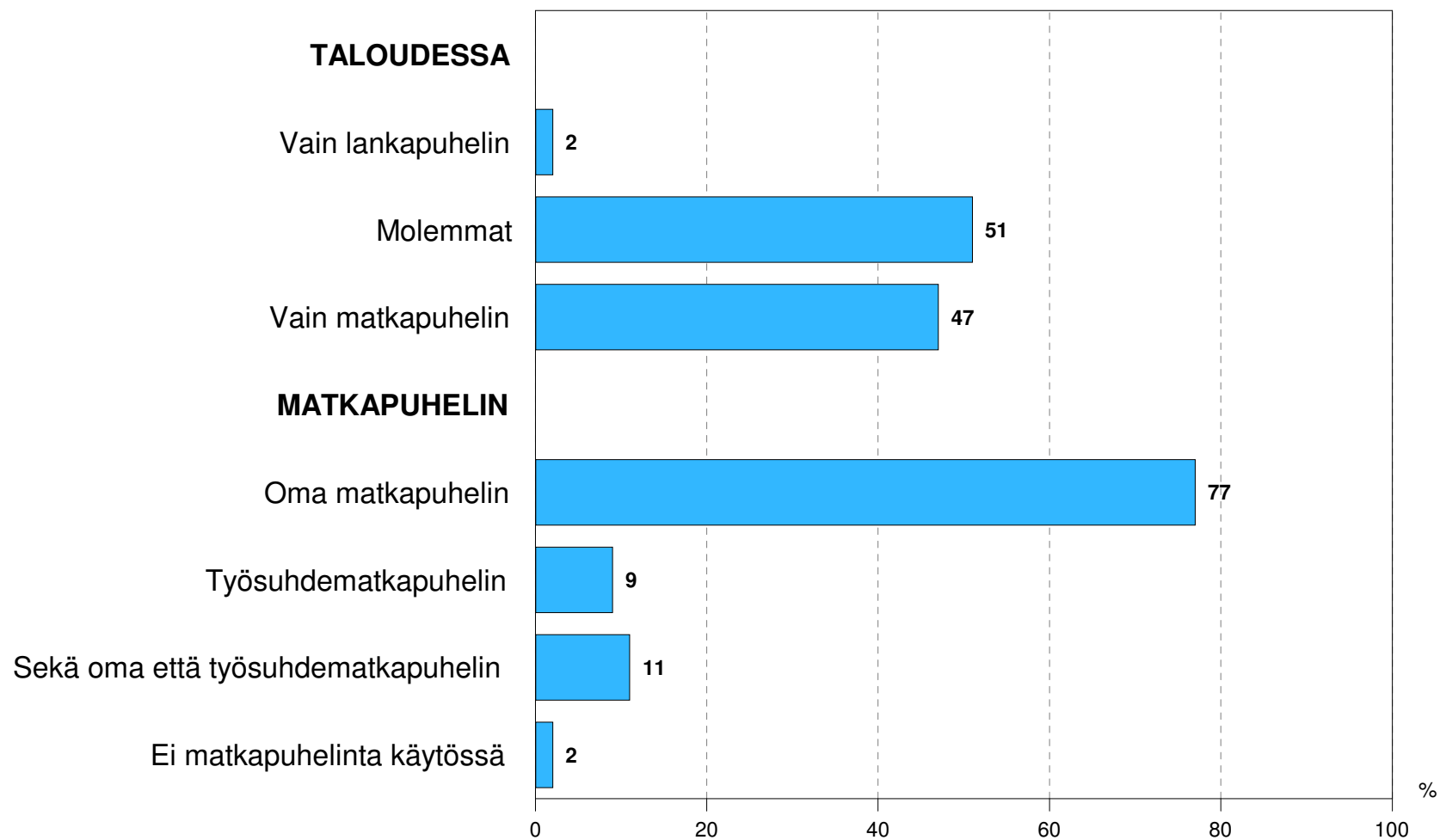
Merkittävin syy lankapuhelimen säilyttämiseen matkapuhelimen rinnalla on tavoitettavuuden ja vanhan numeron säilyttäminen. Erityisen tärkeää tämä on vanhimmille ikäryhmille ja Suur-Helsingin alueella asuville. Myös tottumus lankapuhelimen käyttöön vaikuttaa eniten vanhimman ikäryhmän ja eläkeläisten asenteisiin. Puhelujen halvemmat hinnat lankapuhelimesta soitettaessa ovat jonkin verran tärkeämpiä naisille kuin miehille.



## LANKA- JA MATKAPUHELINPENETRAATIO

1. Onko taloudessanne lankapuhelin? / 2. Onko Teillä oma ja/tai työsuhdematkapuhelin?

% haastatelluista (n=1008)

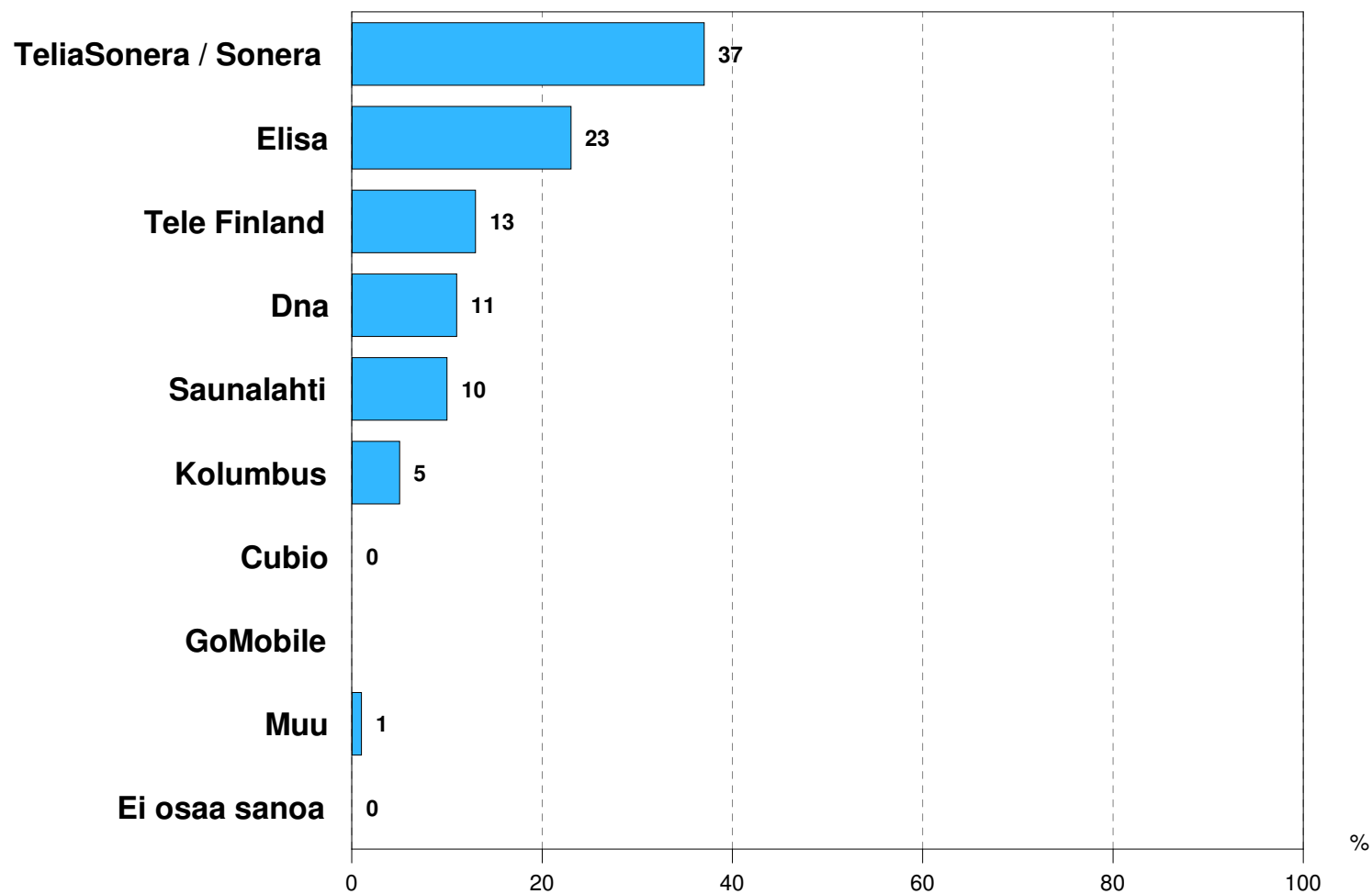




## MATKAPUHELINOPERAATTORIT

### 3. Minkä operaattorin liittymä teillä on käytössä?

% haastatelluista, joilla on matkapuhelin (n=985)

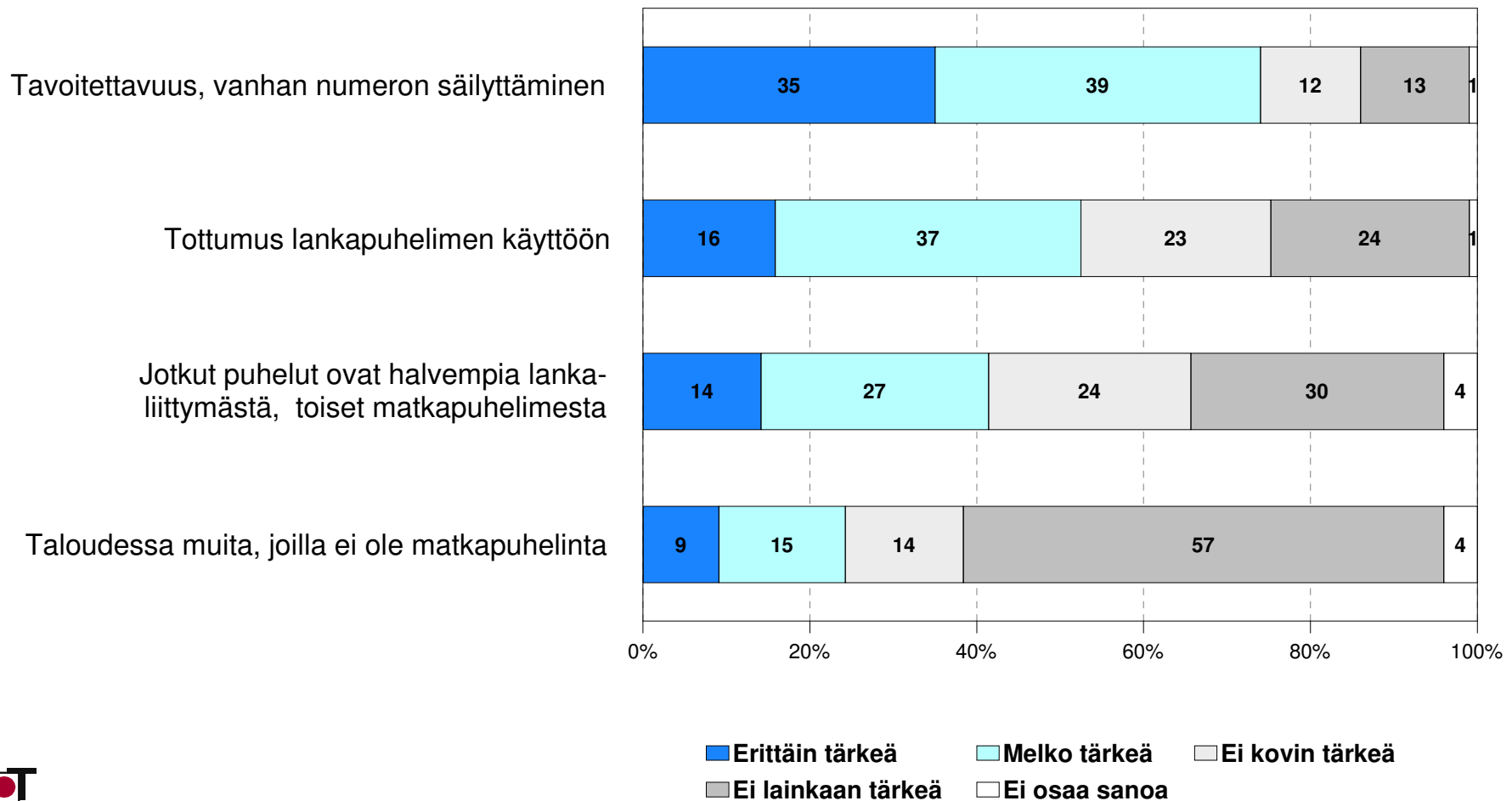




## ERI TEKIJÖIDEN MERKITYS SEKÄ MATKA- ETTÄ LANKAPUHELIMEN KÄYTTÖÖN

### 4. Mikä on seuraavien tekijöiden merkitys siihen, että teillä on käytössänne sekä matkapuhelin että lankapuhelin?

% haastatelluista, joilla on lanka- ja matkapuhelin (n=516)





## 2. Lankapuhelinliittymästä luopuminen

Niistä kuluttajista, joilla on vielä lankapuhelin, lähes kolmannes on suunnitellut luopuvansa siitä lähitulevaisuudessa. Eniten luopumista harkitsevia on 25-54 –vuotiaissa kuluttajissa.

Tärkein peruste lankapuhelimesta luopumisen suunnitteluun on korkeat kuukausimaksut suhteessa matkapuheluihin. Itse puheluiden hinnan merkitys on selvästi vähäisempi. Puheluiden hinta vaikuttaa eniten nuorten ja opiskelijoiden suunnitelmiin luopua lankapuhelimesta. Tämä nuorisoryhmä ei myöskään koe samanlaista tarvetta kahdelle puhelimelle taloudessa kuin muut ryhmät.

Matkapuhelimen käyttöä ei yleensä koeta niin vaikeaksi, että se merkittävästi vaikuttaisi lankaliittymän säilyttämiseen edes vanhimmassa ikäryhmässä. Matkapuhelimella soittamisen korkeammat hinnat merkitsevät jonkin verran enemmän naisille kuin miehille perusteena säilyttää lankaliittymä. Runsaalle viidesosalle niistä, jotka eivät ole harkinneet lankaliittymästä luopumista, modeemikäyttö muodostaa erittäin tärkeän perusteen.

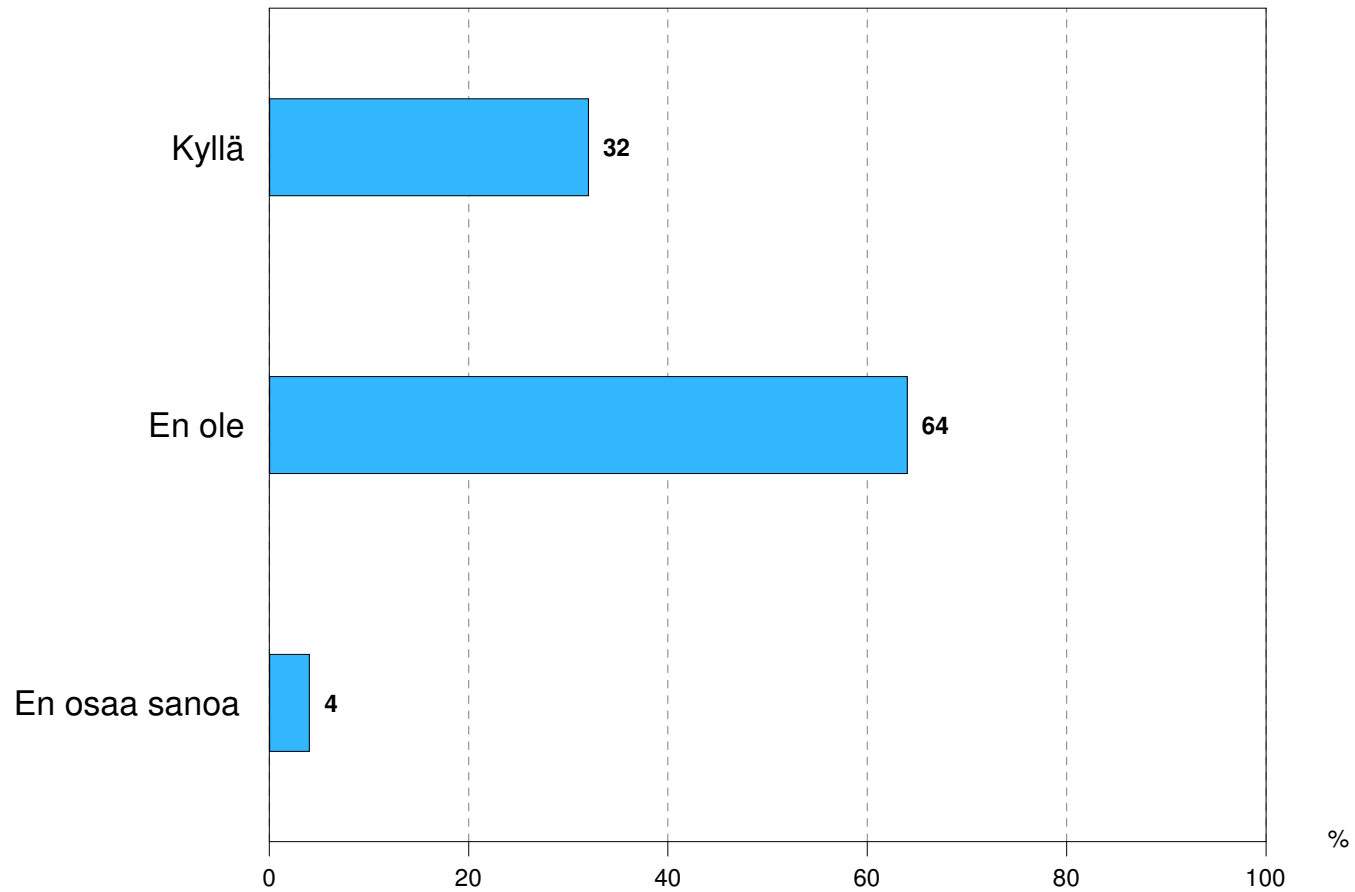
Kuluttajista 39 % luopuisi lankapuhelinliittymästään, jos lankapuheluiden hinnat nousisivat 5-10 %. Vastaavasti 27 % luopuisi lankapuhelimestaan, jos matkapuheluiden hinnat laskisivat 5-10 %. Hintaherkkyys on selvästi suurempaa naisten kuin miesten kohdalla.



## ONKO SUUNNITELLUT LANKAPUHELIMESTA LUOPUMISTA

### 5. Oletteko suunnitellut lankapuhelimesta luopumista lähitulevaisuudessa?

% haastatelluista, joilla taloudessa lankapuhelin (n=538)

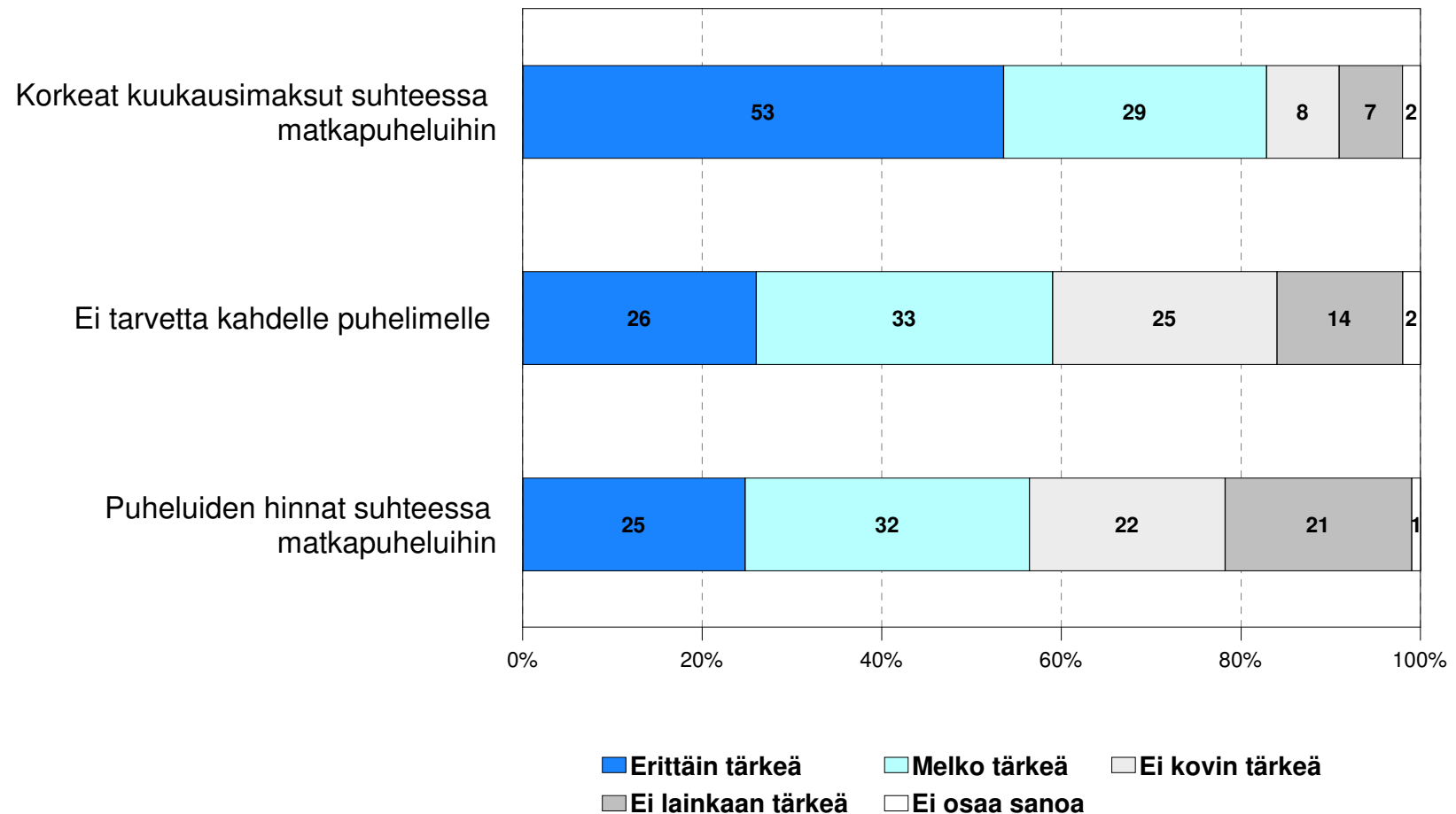




## LANKAPUHELIMESTA LUOPUMISEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

### 6a. Kuinka suuri on seuraavien tekijöiden merkitys päätökseenne tai suunnitelmaanne luopua lankapuhelimesta?

% haastatelluista, jotka suunnitelleet lankapuhelimesta luopumista (n=174)

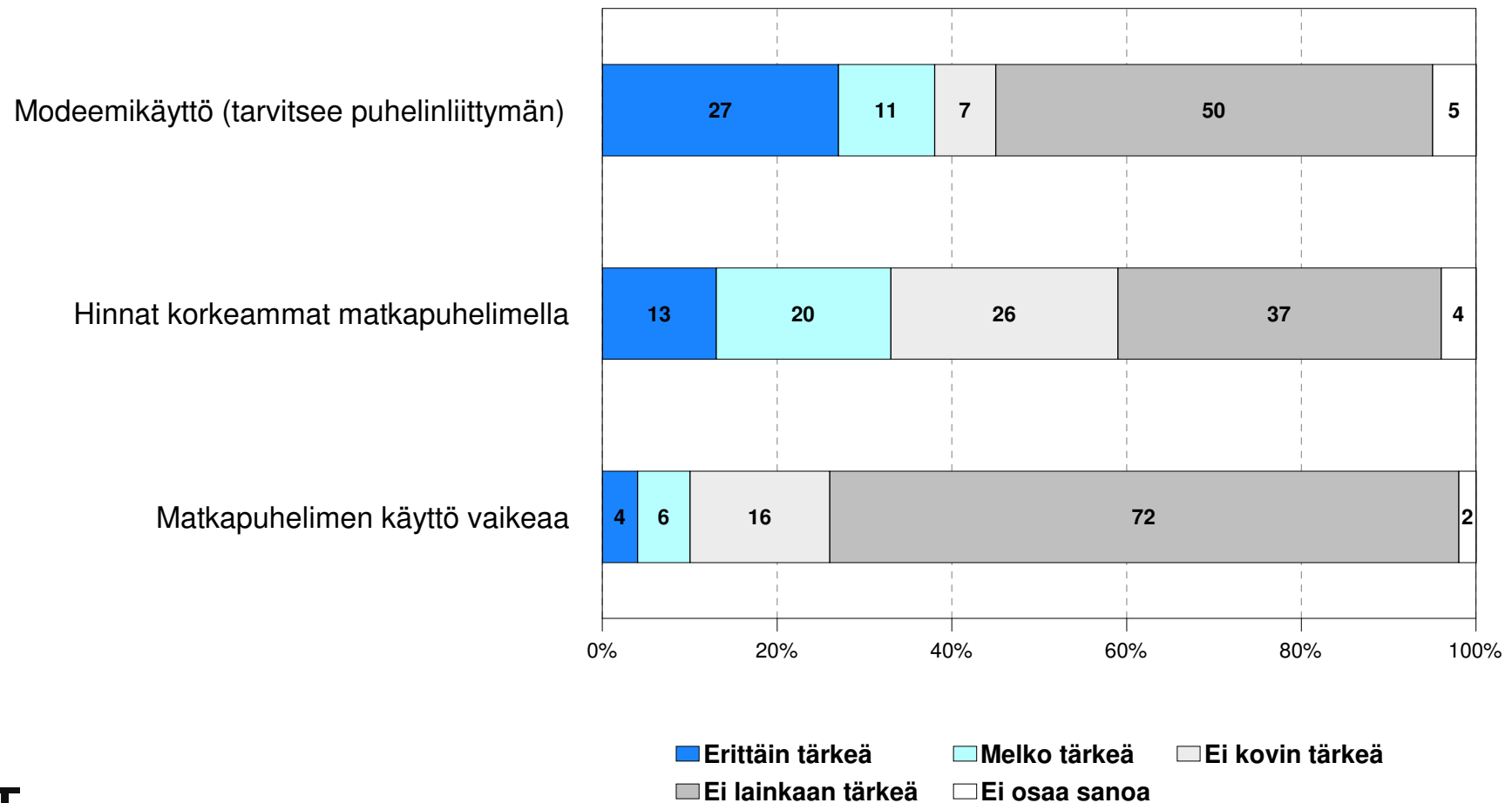




## LANKAPUHELIMEN PITÄMISEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

### 6b. Kuinka suuri on seuraavien tekijöiden merkitys siihen, että ette aio luopua lankapuhelimesta?

% haastatelluista, jotka eivät ole suunnitelleet lankapuhelimesta luopumista (n=342)

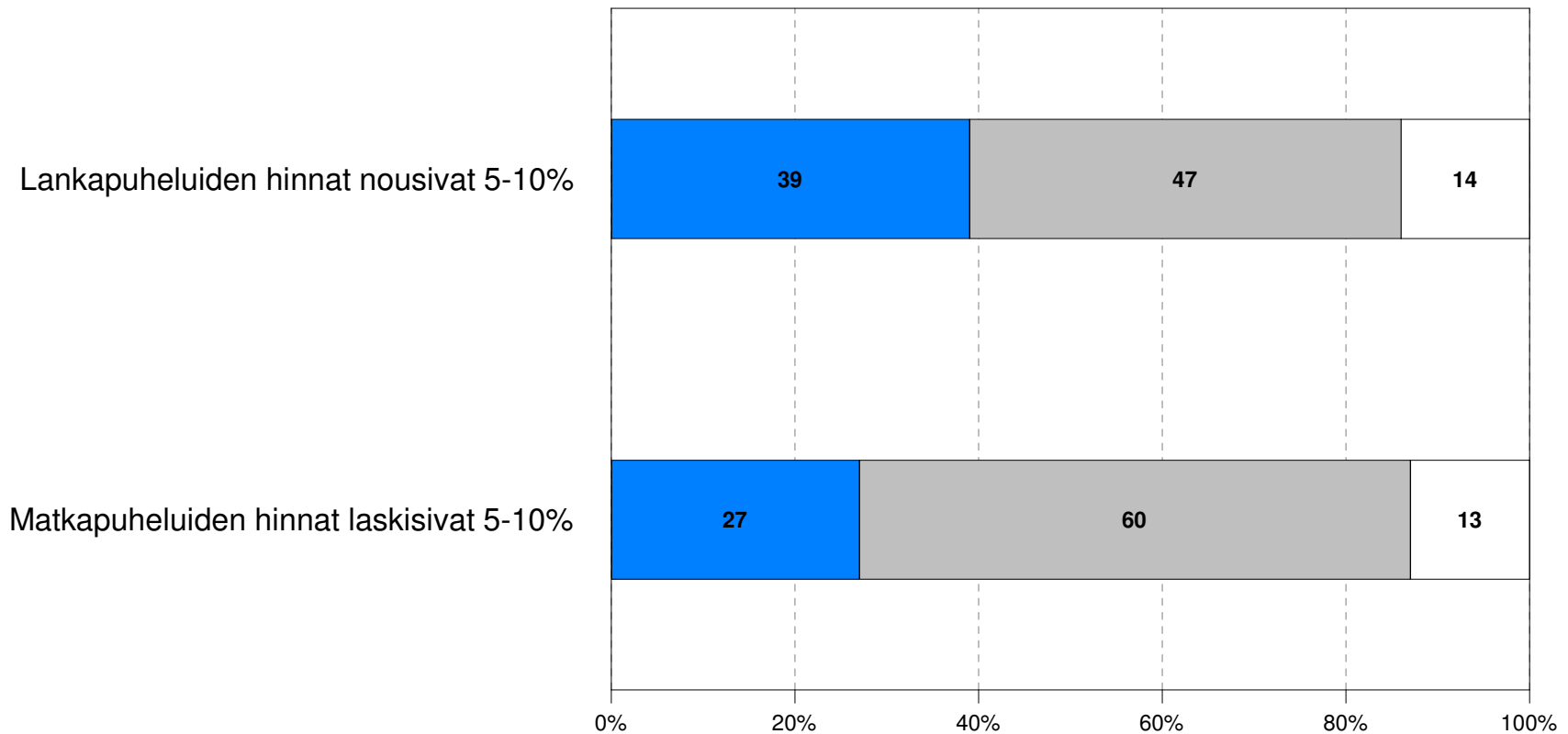




## HINTAJOUSTO LANKAPUHELIMESTA LUOPUMISESSA

6c. Luopuisitteko lankapuhelinliittymästänne, jos: A. lankapuheluiden hinnat nousivat 5-10%?  
B. matkapuheluiden hinnat laskisivat 5-10%?

% haastatelluista, joiden taloudessa lankapuhelin (n=538)





### 3. Lanka- ja matkapuhelimen käyttö eri toimintoihin

Lankapuhelinta käytetään useimmin kotimaanpuheluiden soittamiseen. Naiset puhuvat lankapuhelimesta kotimaanpuheluja miehiä enemmän. Lankapuhelimen muu käyttö on selvästi vähäisempää, joskin runsas kolmannes käyttää lankaliittymää internet-käyttöön erittäin tai melko paljon. Internet- ja sähköpostikäyttö on yleisintä johtavassa asemassa olevien ja suurituloisten keskuudessa.

Matkapuhelinta käytetään useimmin kotimaanpuheluihin ja tekstiviesteihin. Tekstiviestejä käyttävät nuoret ja naiset enemmän kuin vanhemmat ikäluokat ja miehet.

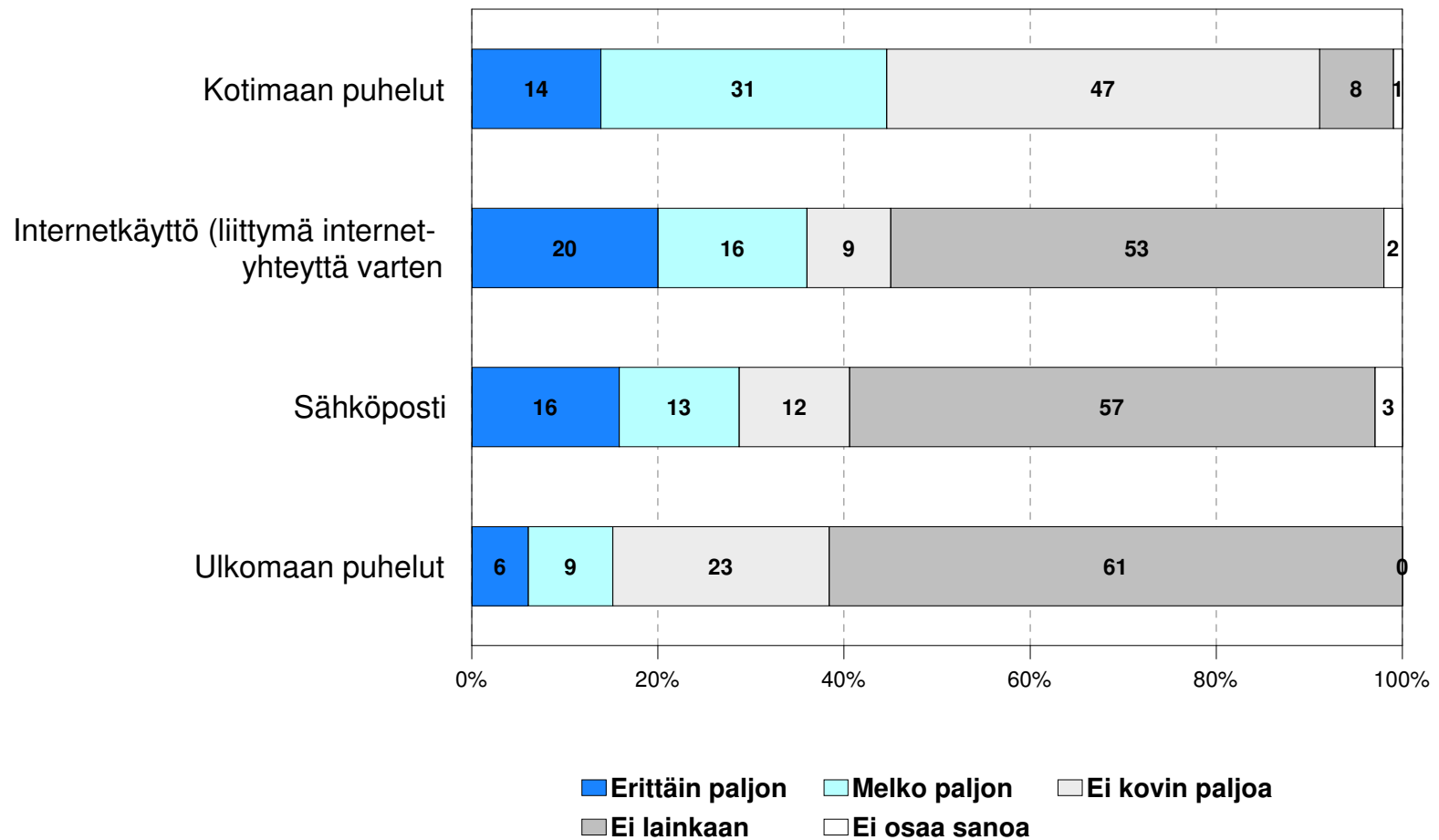
Multimediaviestihin matkapuhelinta käyttää joskus runsas neljännes kuluttajista, mutta käyttöfrekvenssi on varsin vähäistä. Internet-käyttöön suurin osa kuluttajista ei käytä matkapuhelinta vielä lainkaan. Internet-käyttö on hieman yleisempää miesten kuin naisten keskuudessa, ja eniten käyttäjiä on ikävälillä 25-34 vuotta. Toisaalta käyttö on toisaalta silloin kun työnantaja maksaa matkapuhelin- ja internetyhteydet.



## LANKAPUHELINLIITTYMÄN KÄYTTÖ ERI TOIMINTOIHIN

### 9a. Kuinka paljon käytätte lankapuhelinliittymäanne seuraaviin toimintoihin?

% haastatelluista, joiden taloudessa lankapuhelin (n=538)

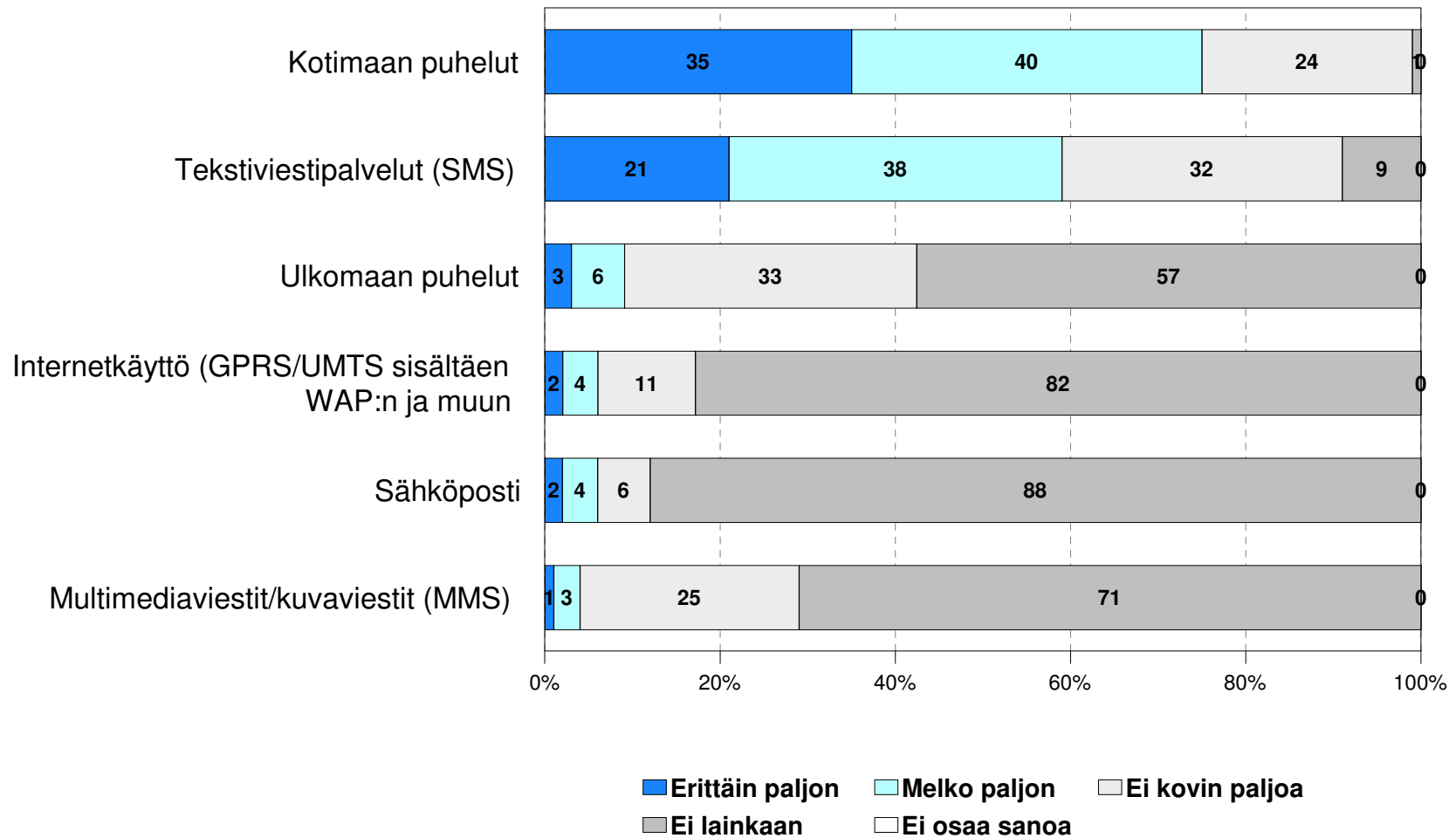




## MATKAPUHELINLIITTYMÄN KÄYTTÖ ERI TOIMINTOIHIN

### 9b. Kuinka paljon käytätte matkapuhelinliittymääne seuraaviin toimintoihin?

% haastatelluista, joilla matkapuhelin (n=985 )





## 4. Puhelimeen liitettävien ominaisuuksien tärkeys

Tärkeimmät ominaisuudet puhelimessa kuluttajien mielestä ovat kuuluvuus (verkon peitto), akun kesto ja mukana kuljetettavuus. Kyseisiä ominaisuuksia lähes kaikki vastaajat pitivät vähintäänkin melko tärkeinä. Annetuista ominaisuuksista vähiten tärkeäksi kuluttajat kokevat puhelimen monipuoliset toiminnot.

Puheluiden hinta on naisille jonkin verran merkittävämpi tekijä kuin miehille samoin kuin laitteen helppokäyttöisyys. Helppokäyttöisyyden osalta ikä merkitsee kuitenkin sukupuolta enemmän. Mitä vanhemmasta ikäryhmästä on kyse sitä tärkeämpää helppokäyttöisyys on. Vähiten helppokäyttöisyys merkitsee opiskelijoille.

Myös turvallisuutta naiset pitävät hieman miehiä tärkeämpänä. Lisäksi turvallisuus on vanhemmille vastaajille tärkeämpää kuin nuoremmille. Suur-Helsingin alueella turvallisuutta ei pidetä aivan yhtä tärkeänä kuin muualla maassa.

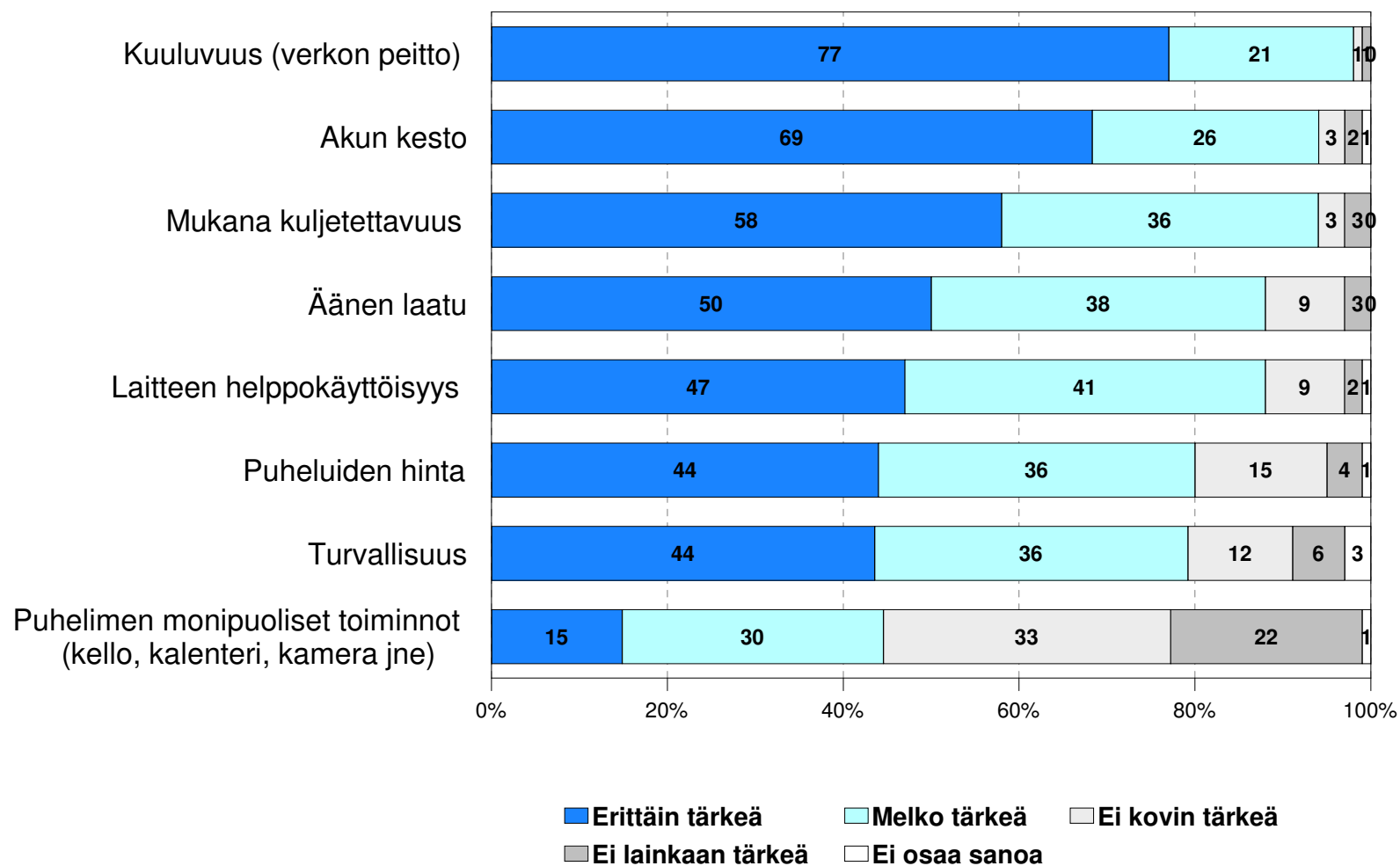
Nuoret ikäryhmät odottavat puhelimelta selvästi useammin monipuolisempia toimintoja kuin vanhemmat. Vähiten monipuolisia toimintoja arvostavat alhaisen koulutustason omaavat ja maalaiskunnissa asuvat kuluttajat.



## ERI OMINAISUUKSIEN TÄRKEYS PUHELIMESSA

### 10. Kuinka tärkeitä Teille ovat seuraavat ominaisuudet käyttämässänne puhelimessa (joko matka- tai lankapuhelin)?

% haastatelluista (n=1008)





## 5. Operaattorin valintamahdollisuudet

Jokaisen esitetyistä operaattorivalintamahdollisuuksista tuntee noin puolet vastaajista, operaattorivalinta soitettaessa kiinteään verkon liittymästä matkapuhelinliittymään on hieman muita valintoja tuntemattomampi.

Nuorimmat ikäryhmät tuntevat mahdollisuuksia muita huonommin. Korkea koulutustaso ja ammattiasema puolestaan lisäävät tietoisuutta valintamahdollisuuksista. Ulkomaanpuheluissa valintoja on tehty hieman useammin manuaalisesti kuin ensisijaisvalintasopimuksella, muissa puhelutyypeissä ensisijaisvalintasopimus on käytetympi tapa.

Matkapuheluiden osalta 54 % kuluttajista on verrannut operaattoreiden hintoja keskenään. Muiden puhelutyyppien kohdalla hintavertailuja on tehty vähemmän. Operaattoria on myös vaihdettu useimmin matkapuheluita soitettaessa, 31 % kuluttajista on vaihtanut operaattoria matkapuhelua soittaessaan. Nuoret vastaajat ovat selvästi aktiivisimpia etenkin matkapuheluiden hintavertailussa, ja he ovat myös vaihtaneet operaattoria matkapuheluissa vanhempia ikäryhmiä useammin. Muissa puhelutyypeissä vastaavaa trendiä ei ole havaittavissa.

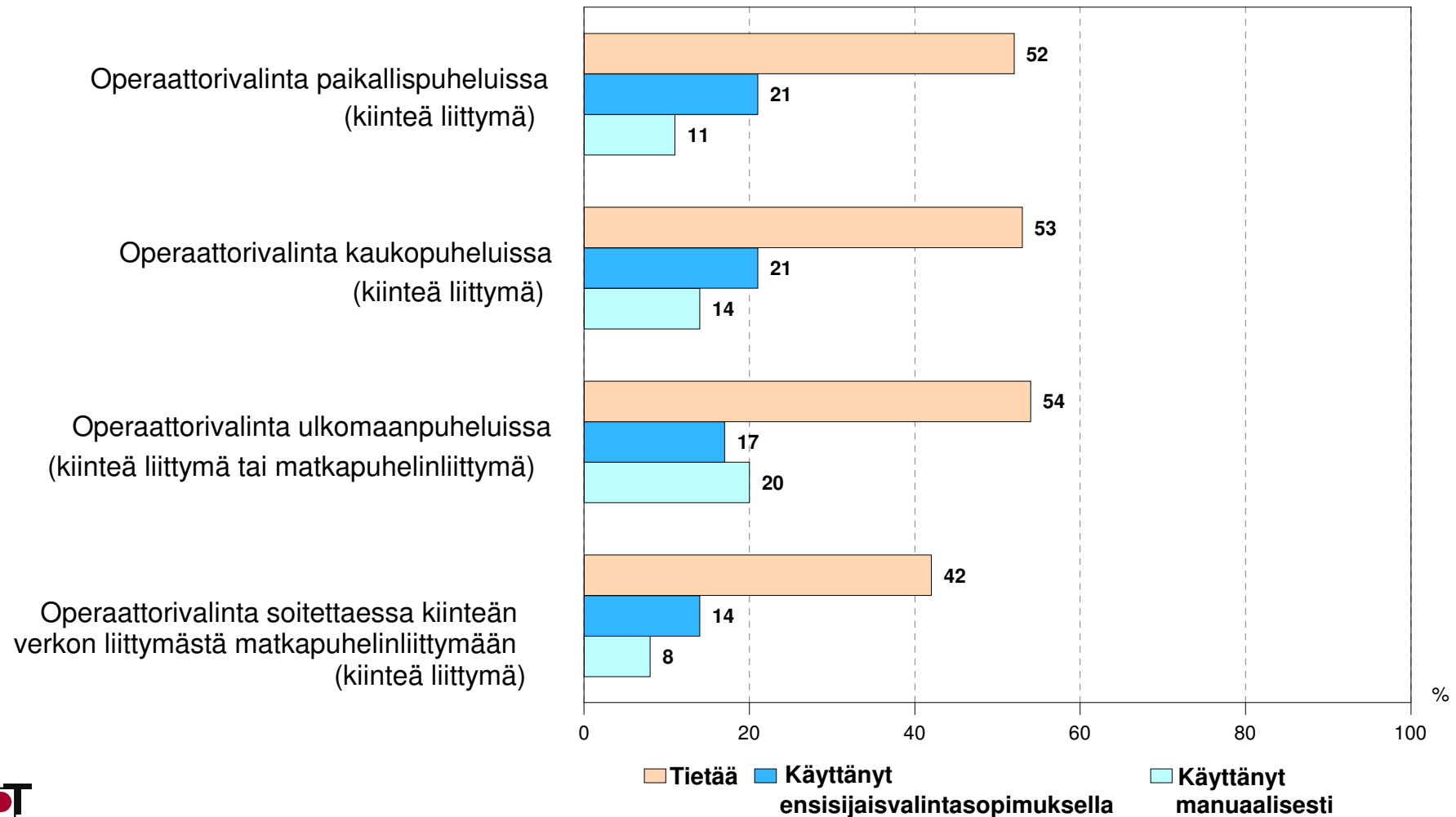
Tietoa operaattorien puheluhinnoista on saatu useimmin lehdissä ja muissa medioissa olleesta mainonnasta, mutta etenkin nuoret ikäryhmät ovat hakeneet tietoa varsin usein myös internetistä. Myös operaattorien suorat kontaktit kuluttajiin vaikuttavat olevan melko yleisiä.



## OPERAATTORIVALINTAMALLIEN TUNNETTUUS JA KÄYTTÖ

11. Oletteko tietoinen mahdollisuudesta valita haluamanne puheluoperaattori seuraavaksi luettelemiini puhelutyyppeihin?  
12a. Entä mitä niistä olette käyttänyt Ensisijaisvalintasopimuksella? 12b. Entä mitä niistä olette käyttänyt manuaalisesti?

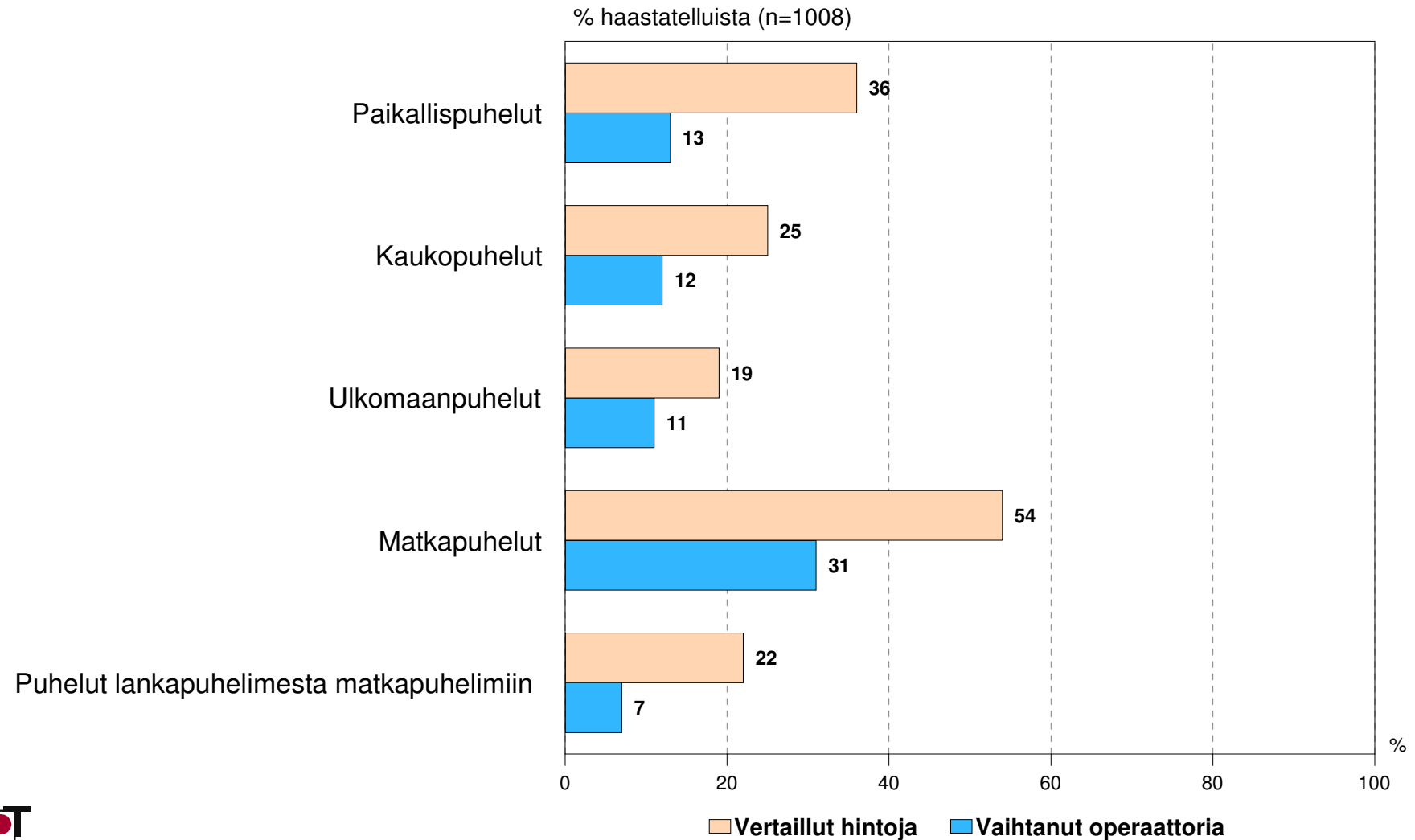
% haastatelluista (n=1008)





## ONKO VERTAILLUT HINTOJA/VAIHTANUT OPERAATTORIA

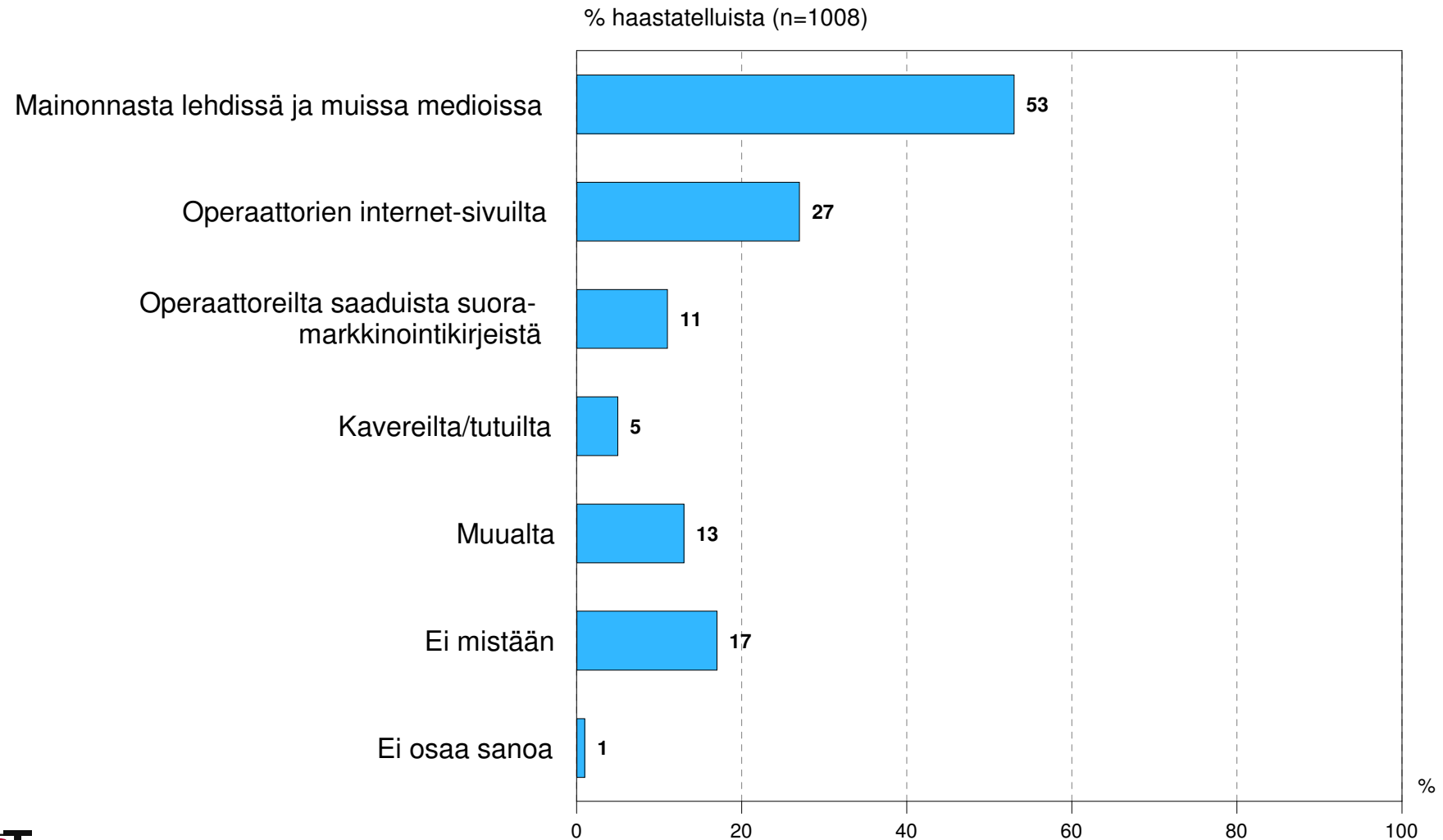
13. Oletteko vertaillut eri operaattorien puheluhintoja seuraavien puhelutyyppien osalta?  
13b. Oletteko vaihtanut käyttämäänne puheluoperaattoria seuraavien puhelutyyppien osalta?





# MISTÄ ON HANKKINUT TIETOA OPERAATTORIEN PUHELUHINNOISTA

## 14. Mistä olette hankkinut tietoa eri operaattorien puheluhinnoista?





## 6. VoIP-/internet-puhelut

Kuluttajista 70 %:lla on taloudessaan internetyhteys. Internetyhteyden omaavista 76 %:lla on laajakaistaliittymä (53 % kaikista kuluttajista). Internetyhteys on 86 %:lla 15-24 –vuotiaista, mutta vain 42 %:lla 55-74 –vuotiaista. Lisäksi korkea koulutustaso ja taloudessa asuvat lapset lisäävät internetin yleisyyttä. Suur-Helsingin alueella (85 %) internetyhteydet ovat yleisempiä kuin maassa keskimäärin.

Laajakaistaliittymän omaavista kuluttajista 17 % käyttää sitä internet-puheluihin. Yleisintä käyttö on ikäryhmässä 25-34 vuotta ja yksinäistalouksissa. Käyttäjistä 25 % puhuu internet-liittymän avulla päivittäin. Puheohjelmaa käytetään lähes aina tietokoneella mikrofonin ja kuulokkeiden kanssa. Kotimaan puheluihin puheohjelmaa käyttää 83 % ja ulkomaan puheluihin 46 % internet-puheluita soittavista kuluttajista. Selvästi tunnetuimmat ja käytetyimmät puheohjelmat ovat Skype ja MSN Messenger. Merkittävin este internet-puhelujen käytölle on, ettei niille koeta olevan tarvetta.

Puheohjelmien käytettävyyttä ja puhelujen laatua pidetään yleisesti ottaen hyvänä. Puheohjelmien käytön uskotaankin lisääntyvän tulevaisuudessa sekä nykyisten käyttäjien että niitä tällä hetkellä käyttämättömien keskuudessa. Ei-käyttäjistä kaikkiaan 58 % uskoo alkavansa tulevaisuudessa käyttämään internet-yhteyttä puhumiseen. Useimmin käytön aloittamiseen uskovat 45-54 –vuotiaat ja miehet.

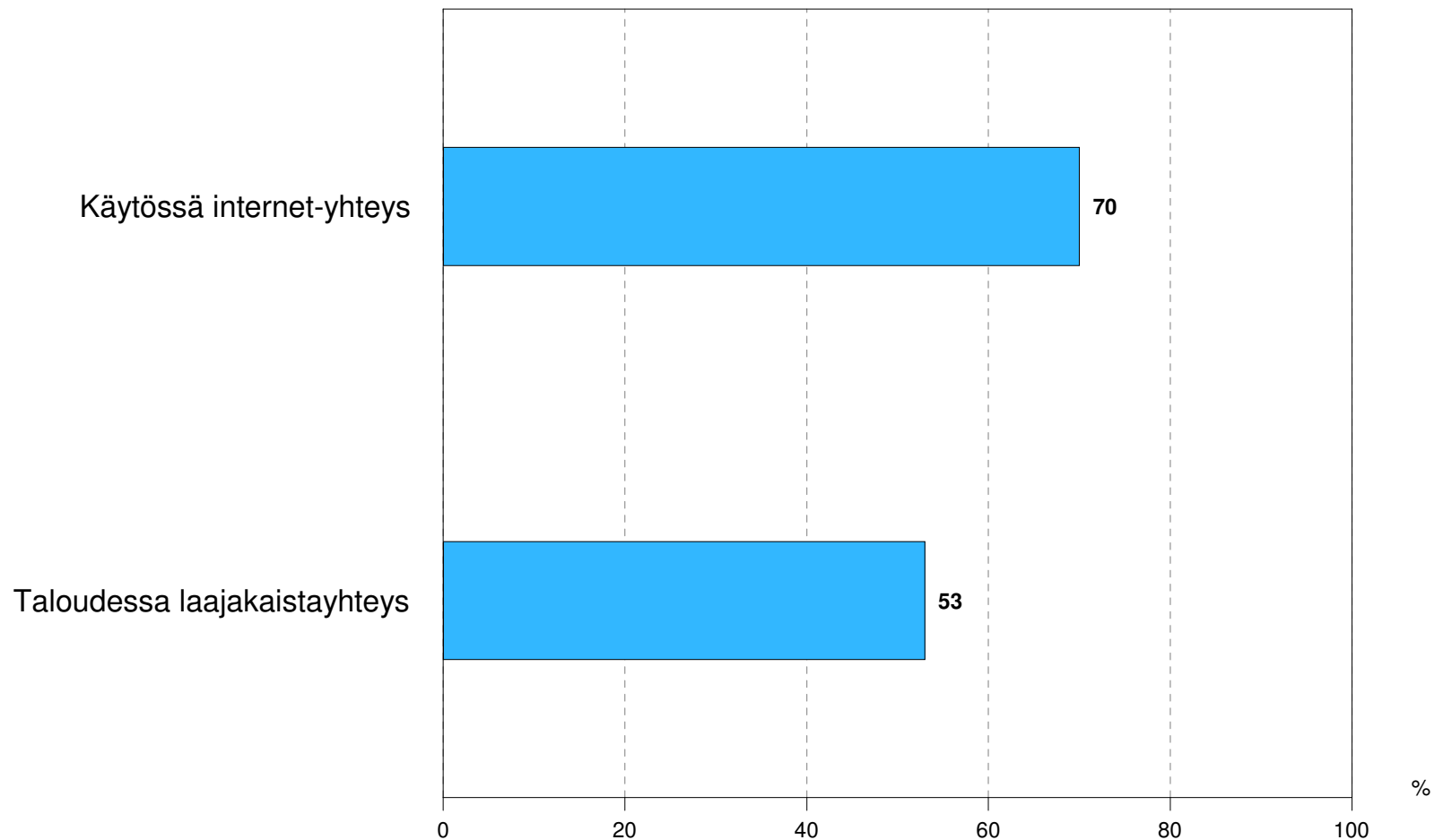


## INTERNET-YHTEYKSIEN / LAAJAKAISTALIITTYMIEN YLEISYYS

15. Onko Teillä käytössä internet-yhteys?

15b. Onko taloudessanne laajakaistaliittymä?

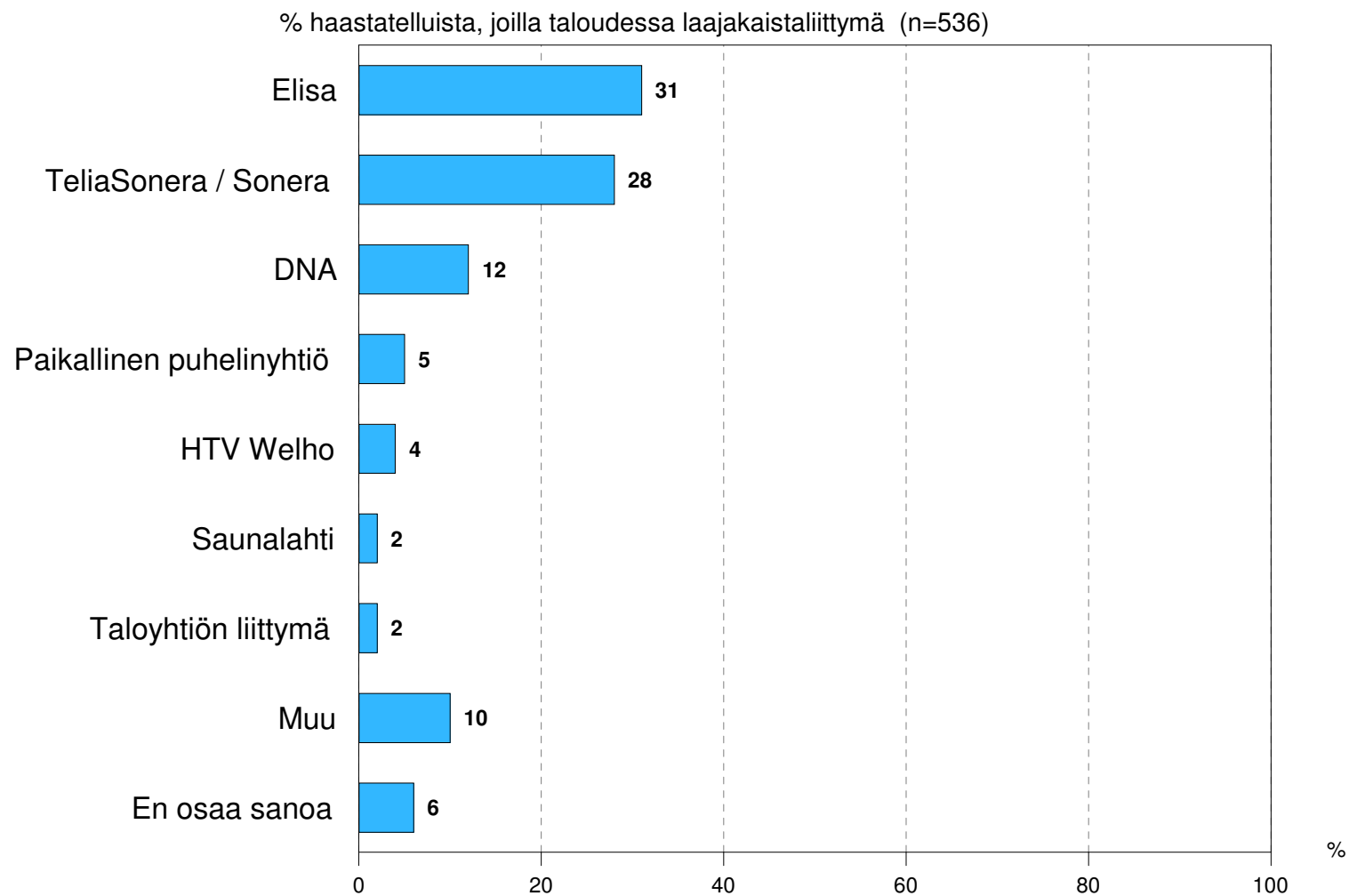
% haastatelluista (n=1008)





## MINKÄ OPERAATTORIN LAAJAKAISTALIITTYMÄ TALOUDESSA ON

### 15c. Minkä operaattorin laajakaistaliittymä taloudessanne on?



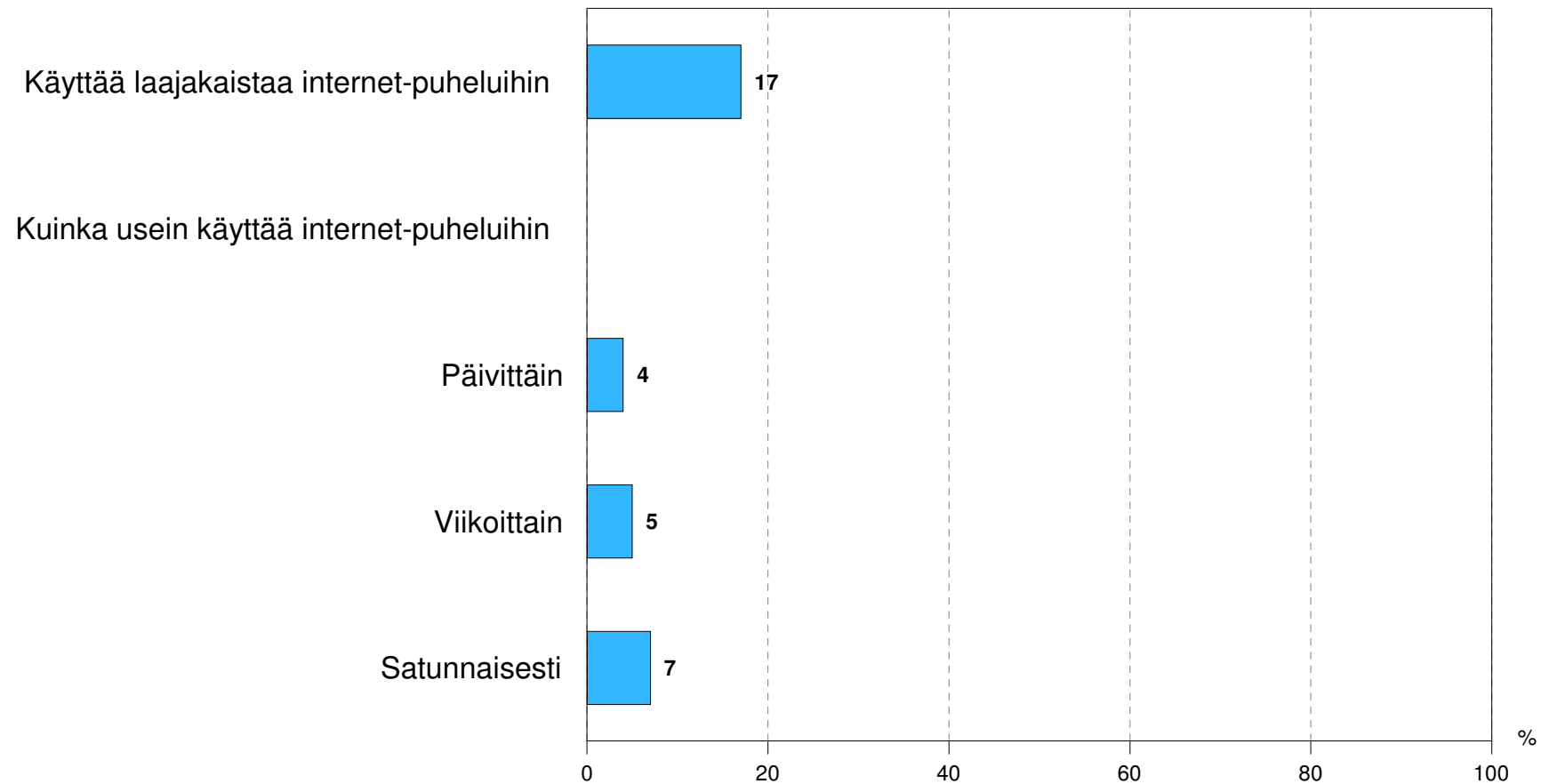


## INTERNET-PUHELUIDEN KÄYTTÖ

16. Käyttekö laajakaistaliittymäänne internet-puheluiden soittamiseen?

17. Kuinka usein käytätte internet-yhteyttä puhumiseen?

% haastatelluista, joilla taloudessa laajakaistaliittymä (n=536)



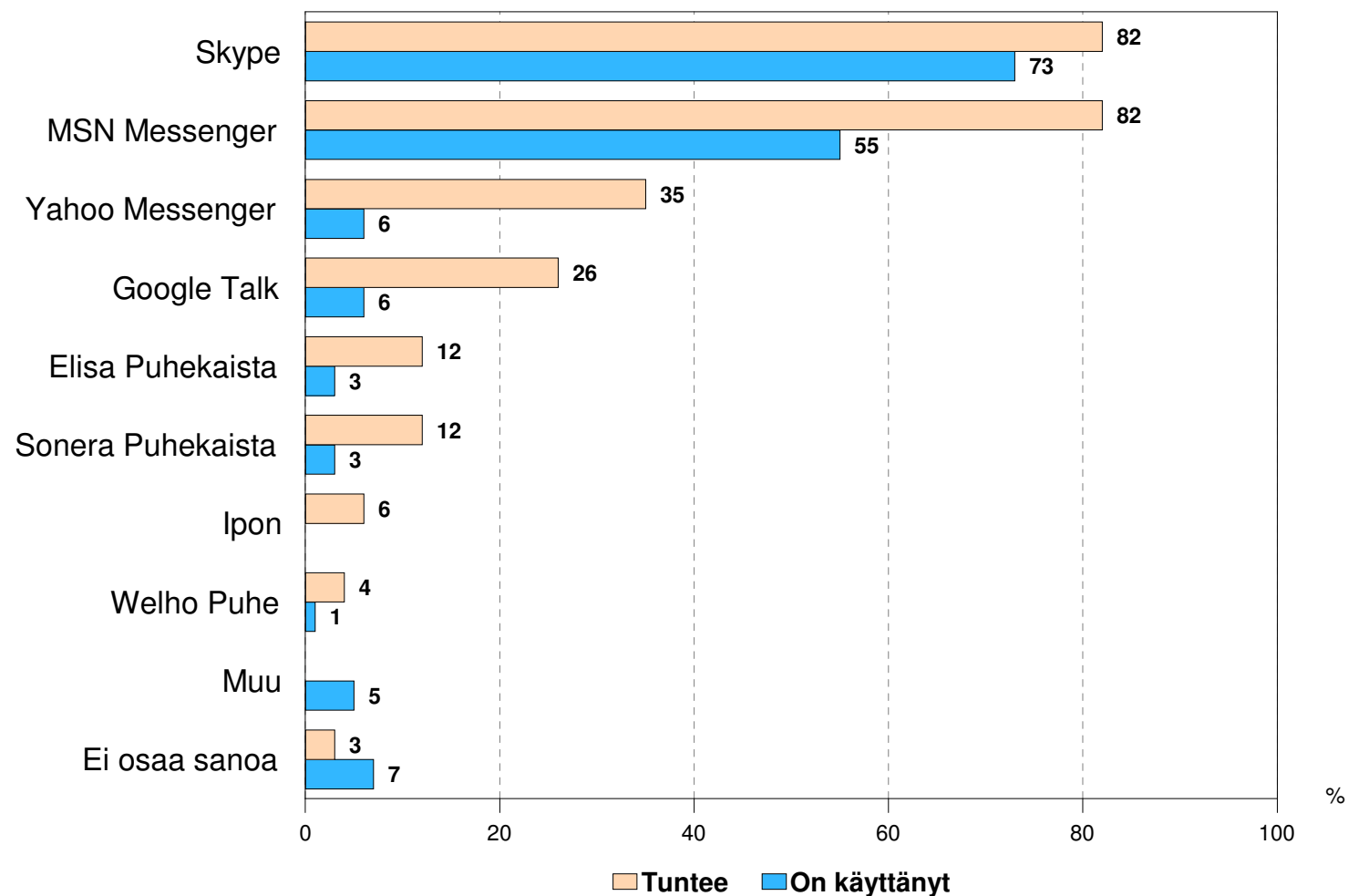


## INTERNET-PUHEOHJELMIEN TUNNETTUUS JA KÄYTTÖ

18. Mitkä seuraavista internet-puheohjelmista tunnette?

18b. Entä mitä puheohjelmia olette käyttäneet?

% haastatelluista, käyttää laajakaistaliittymää internet-puheluihin (n=90)



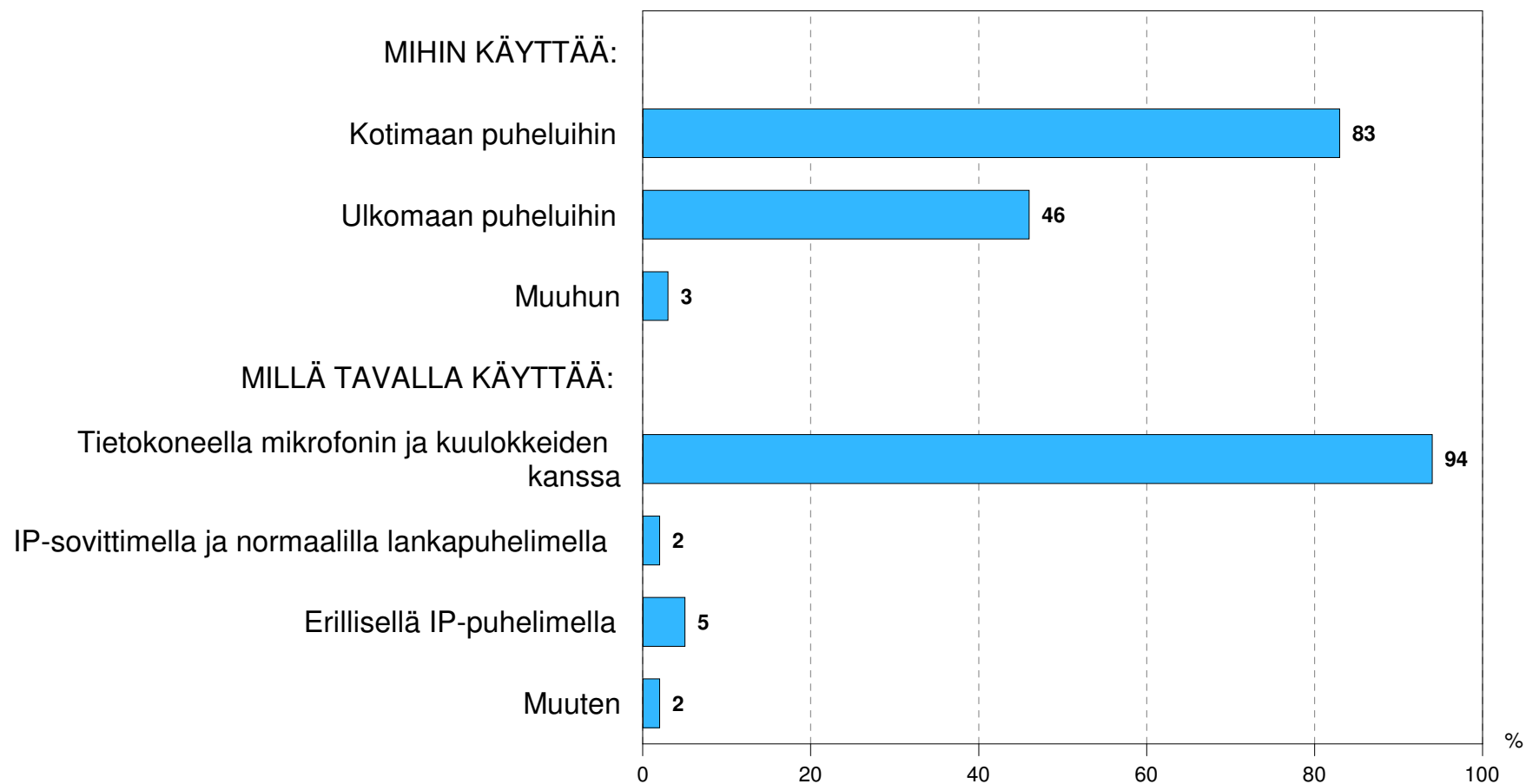


## MIHIN JA MITEN KÄYTTÄÄ INTERNET-PUHEOHJELMAA

19a. Mihin käytätte internet-puheohjelmaa?

19b. Millä tavalla käytätte puheohjelmaa?

% haastatelluista, käyttää laajakaistaliittymää internet-puheluihin (n=90)





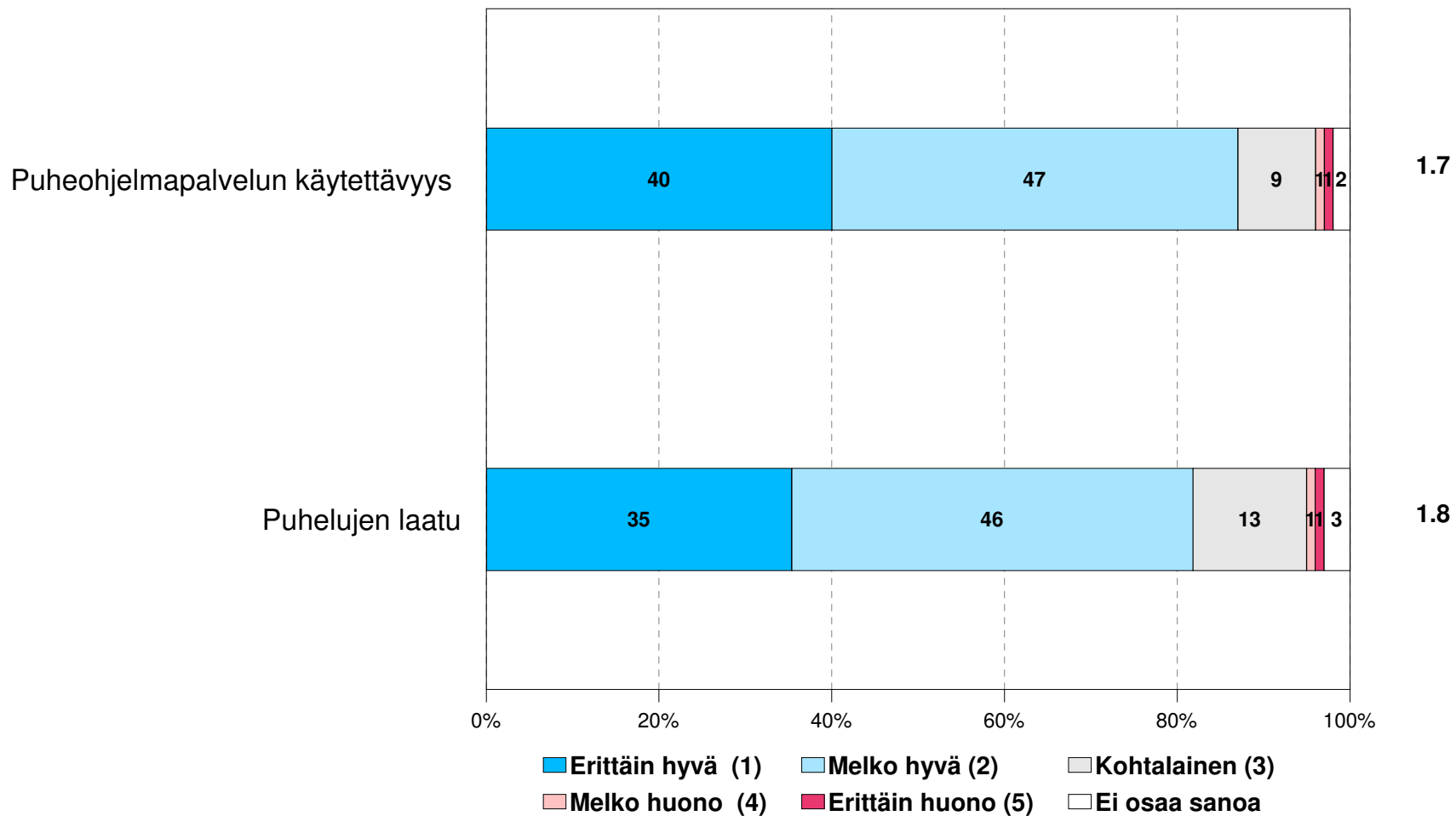
## INTERNET-PUHEOHJELMIEN KÄYTETTÄVYYS JA PUHELUIJEN LAATU

20. Mitä mieltä olette käyttämänne puheohjelmalvelun käytettävyydestä?

21. Entä puhelujen laadusta (äänen laatu, toimivuus, kytkeytyvyys tms.)?

% haastatelluista, käyttää laajakaistaliittymää internet-puheluihin (n=90)

Keskiarvo  
(1 - 5):

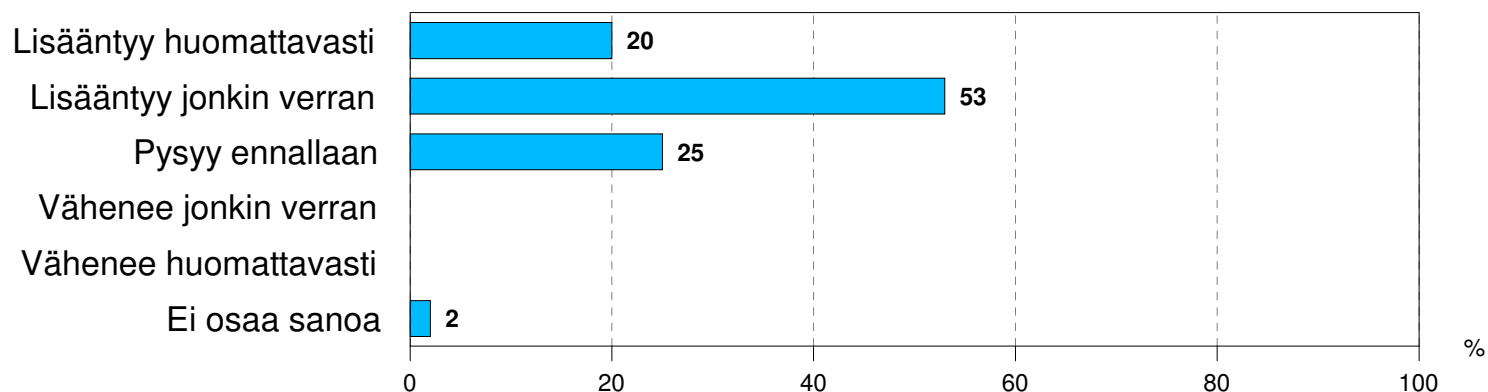




## INTERNET-PUHELUIJEN KÄYTTÖ TULEVAISUUDESSA

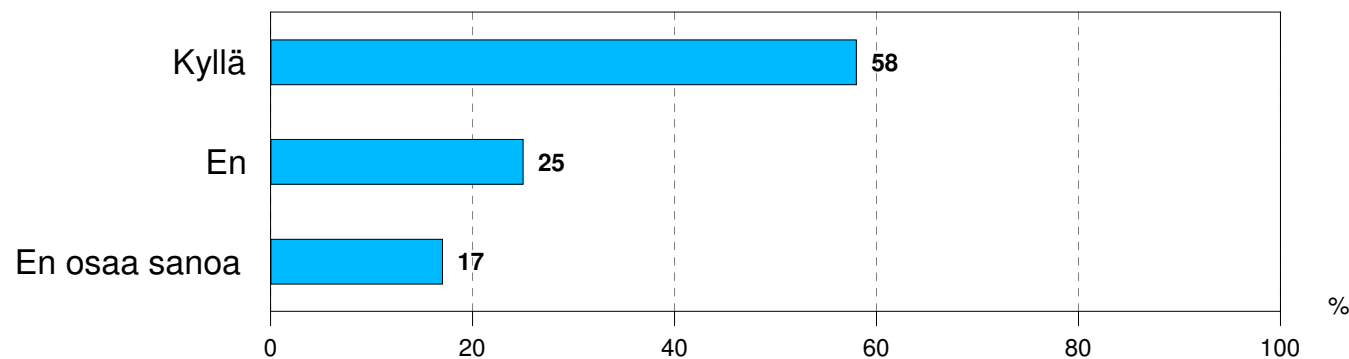
### 21a. Miten uskotte internet-yhteyden käytön puhumiseen muuttuvan kohdallanne tulevaisuudessa?

% haastatelluista, käyttää laajakaistaliittymää internet-puheluihin (n=90)



### 23. Uskotteko alkavanne käyttää internet-yhteyttä puhumiseen tulevaisuudessa?

% haastatelluista, ei käytä laajakaistaliittymää internet-puheluihin (n=446)

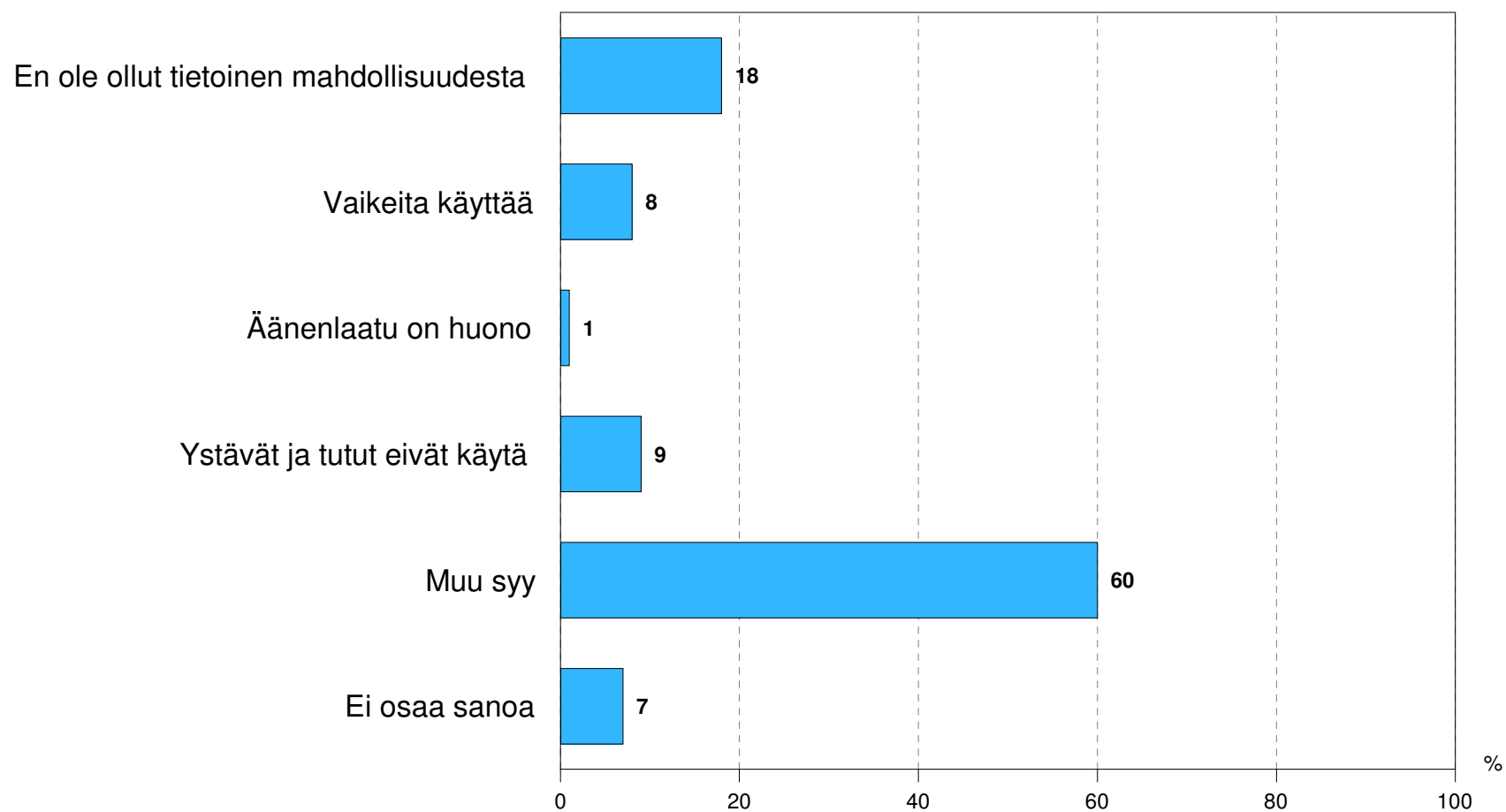




## INTERNET-PUHELUJEN KÄYTÖN ESTEET

### 22. Miksi ette käytä internet-puheluja?

% haastatelluista, ei käytä laajakaistaliittymää internet-puheluihin (n=446)





## 7. Mobiilidatapalvelut

Kuluttajista 91 % on käyttänyt tai käyttää tällä hetkellä tekstiviestipalveluja. Ainoastaan yli 55 –vuotiaissa vastaajissa löytyy merkittävä määrä (24 %) sellaisia, jotka eivät käytä tekstiviestejä. Multimediaviestien käyttäjiä on 23 %. Yleisintä multimediaviestien käyttö on 15-34 –vuotiaiden keskuudessa. Internet-käyttöön matkapuhelinpalveluja hyödyntää 14 % ja sähköpostiin 8 %. Noin puolet heistä lukee matkapuhelimella työpaikan sähköpostia. Internet- ja sähköpostikäyttö on hieman yleisempää miesten kuin naisten keskuudessa. Korkea ammattiasema ja tulotaso lisäävät näiden palveluiden käyttöä.

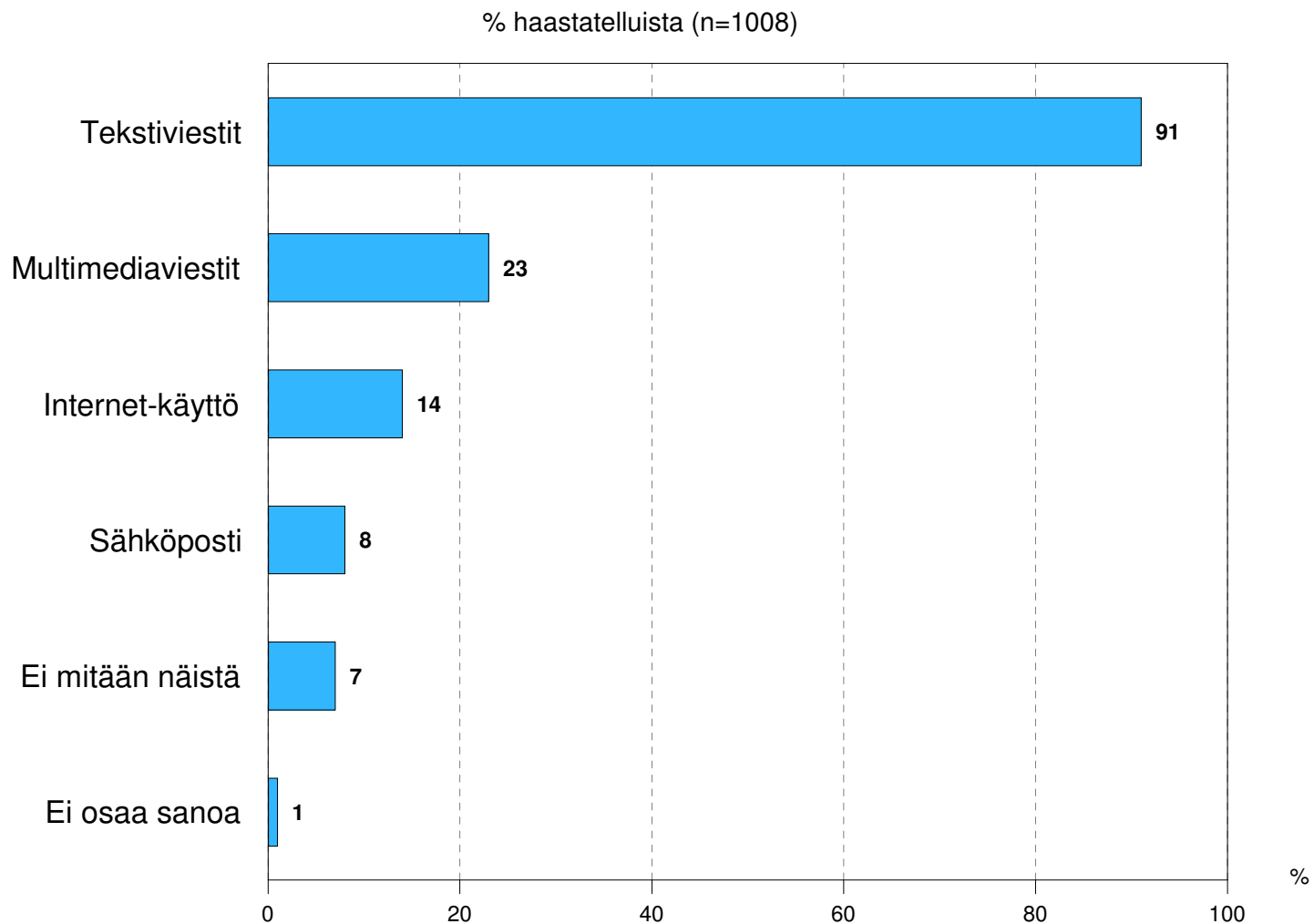
Edellä mainittujen mobiilidatapalveluiden käytön uskoo 20-27 % kuluttajista lisääntyvän tulevaisuudessa. Käytön vähenemistä ennakoi vain muutama prosentti. Mobiilidatapalveluiden tämän hetkinen käyttämättömyys perustuu enemmän siihen, ettei niille koeta olevan tarvetta tai niiden ei koeta olevan kiinnostuvia, kuin tietoisuuden puutteeseen tai hintamielikuvaan. Naisille ja yli 45 –vuotiaille osaamattomuus muodostaa hieman suuremman esteen kuin muille. Palveluiden hintaan suhtautuvat kriittisimmin nuoret 15-24 –vuotiaat kuluttajat.

Vajaa puolet kuluttajista (43 %) ei olisi valmis kokeilemaan uusia mobiilipalveluita missään tapauksessa. Nykyisillä hinnoilla kokeilusta kiinnostuneita on 10 %. Mikäli hinnat laskisivat hieman 14 % olisi kiinnostunut kokeilemaan niitä ja hintojen laskiessa merkittävästi 28 %. Nykyisillä hinnoilla kiinnostusta on eniten 25-44 –vuotiaiden ja miesten keskuudessa. Pieni 5-10 % hinnanlasku lisäisi kiinnostusta palveluihin etenkin 15-34 –vuotiaiden keskuudessa.



## MATKAPUHELINPALVELUIDEN KÄYTÖN YLEISYYS

### 24. Mitä seuraavista matkapuhelinpalveluista olette käyttäneet tai käytätte tällä hetkellä?

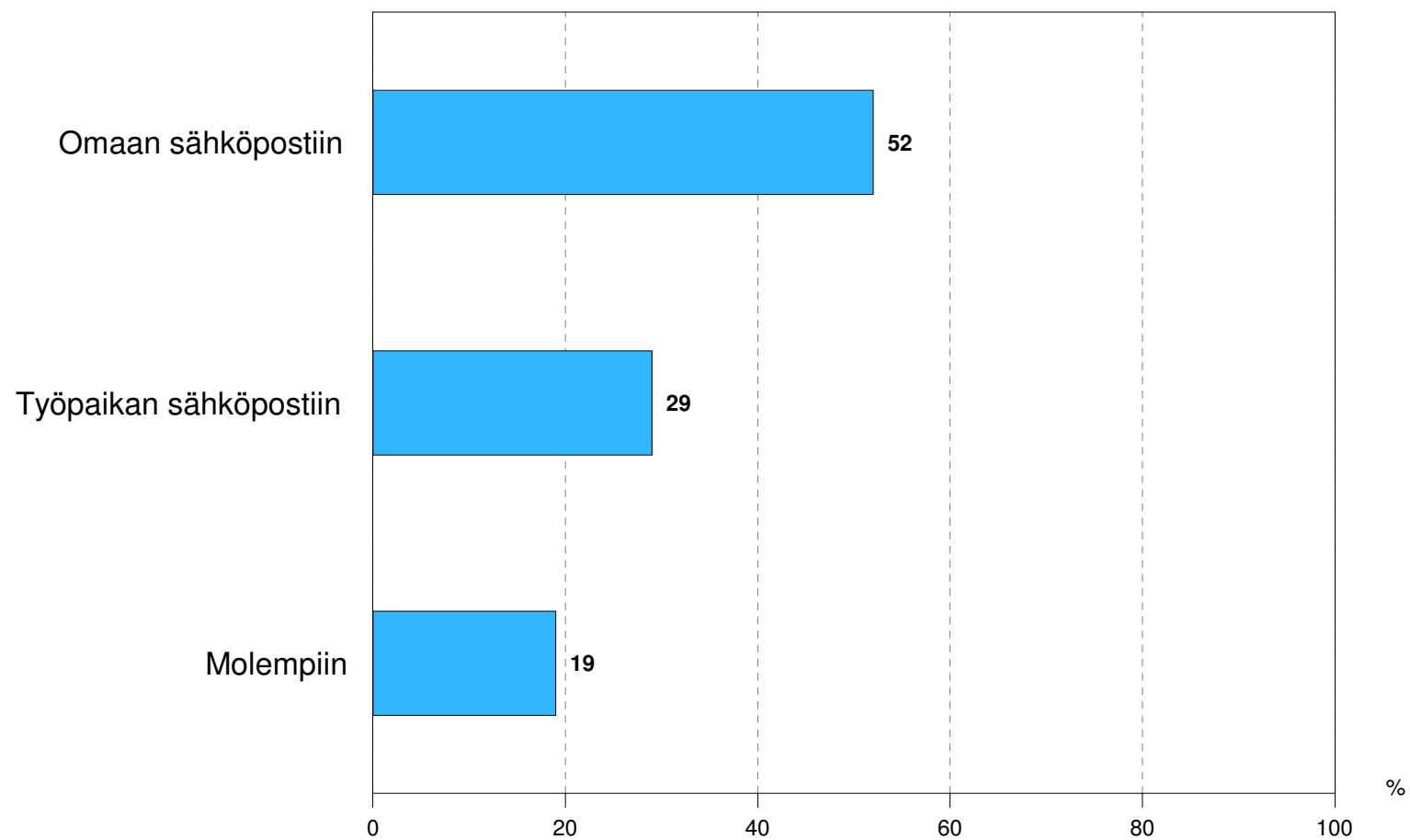




## MOBIILISÄHKÖPOSTIN KÄYTTÖ

### 24b. Käytättekö mobiilisähköpostia oman vai työpaikan sähköpostin lukemiseen?

% haastatelluista, käyttää matkapuhelimella sähköpostia (n=85)

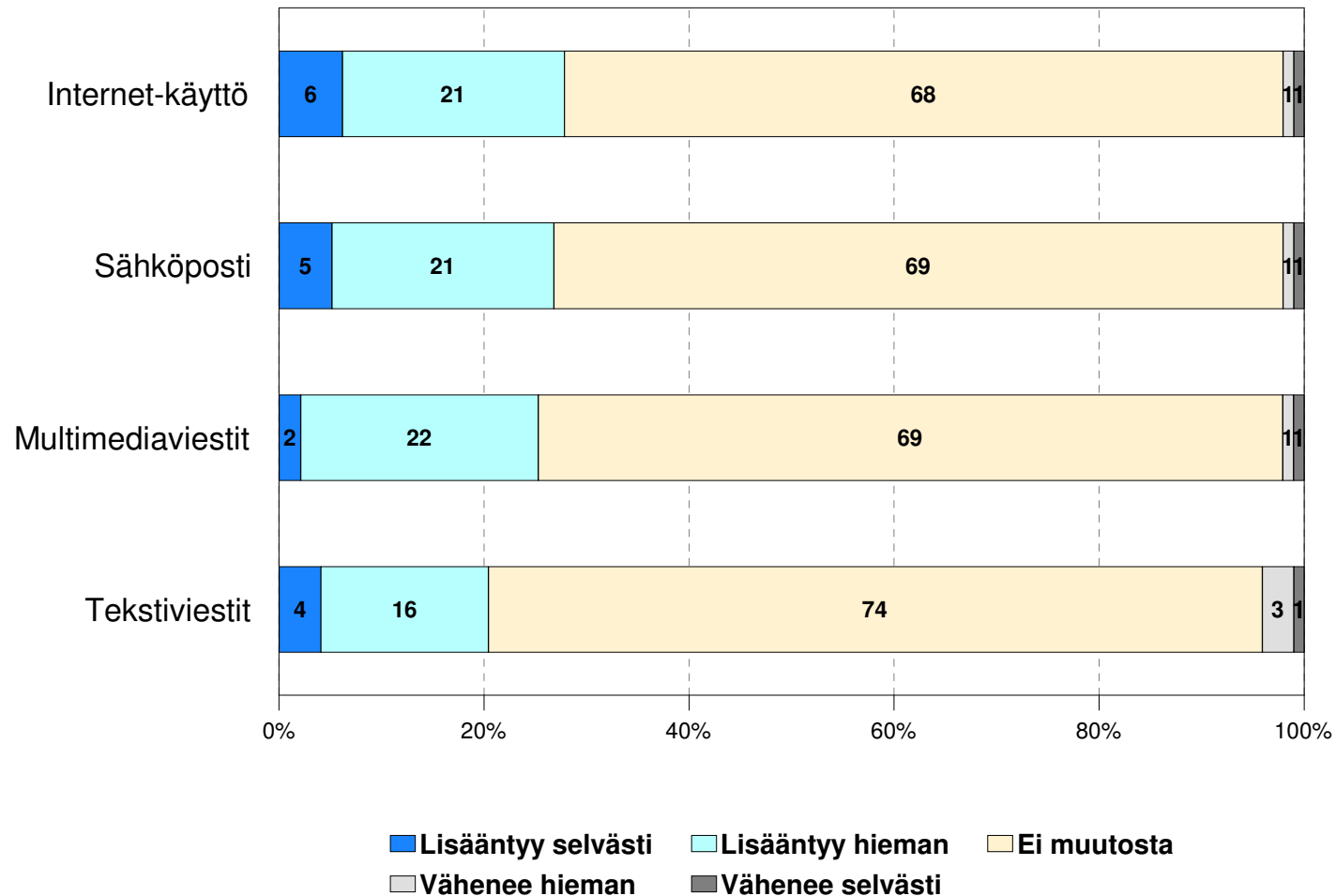




## MATKAPUHELINPALVELUIDEN KÄYTÖN KEHITYS TULEVAISUUDESSA

### 25. Miten uskotte seuraavien puhelinpalveluiden käytön muuttuvan kohdallanne tulevaisuudessa?

% haastatelluista (n=1008)

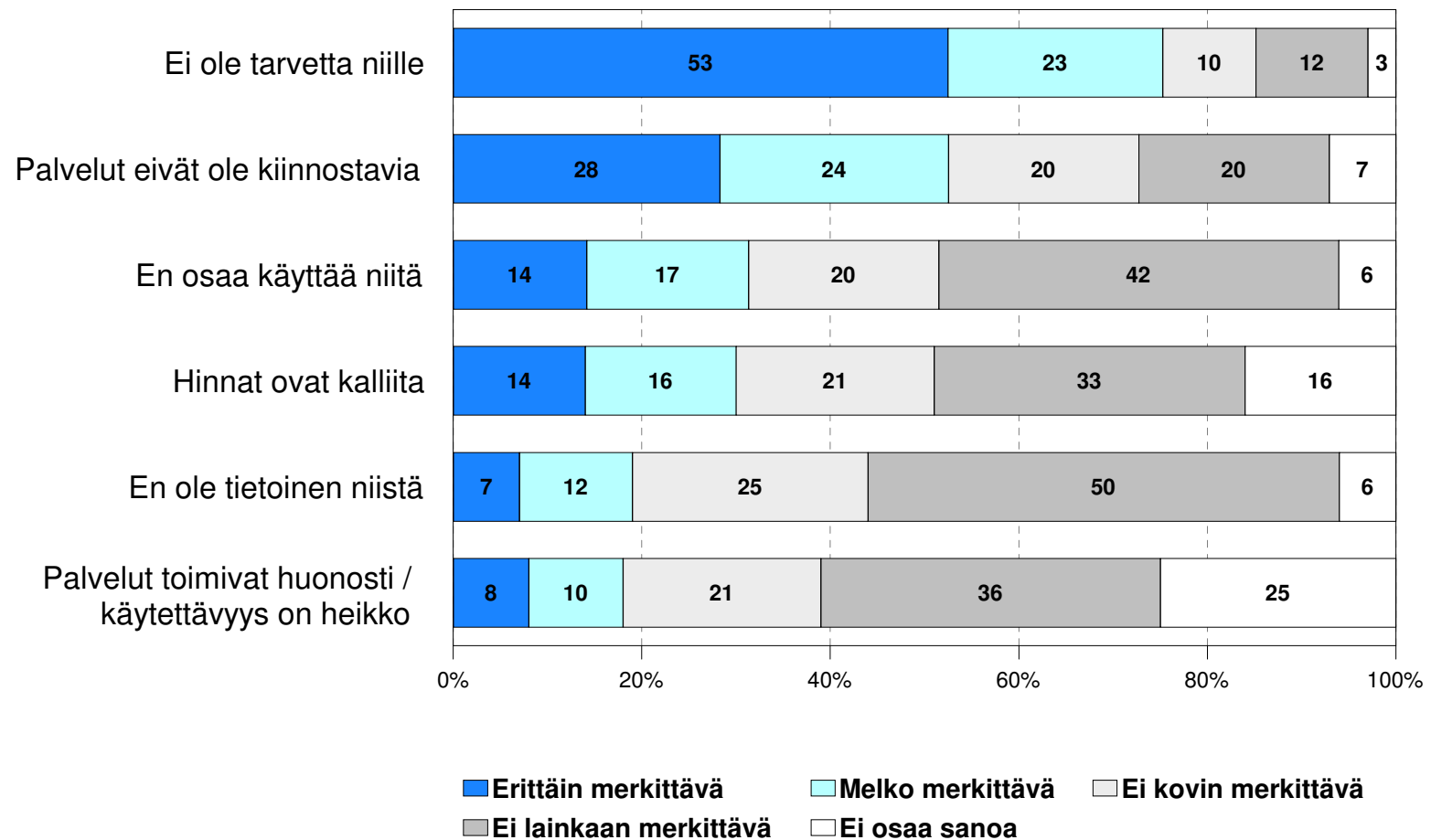




## MATKAPUHELINPALVELUIDEN KÄYTÖN ESTEET

### 26. Miksi ette käytä edellä mainittuja matkapuhelinpalveluita? Mikä on seuraavien tekijöiden merkitys?

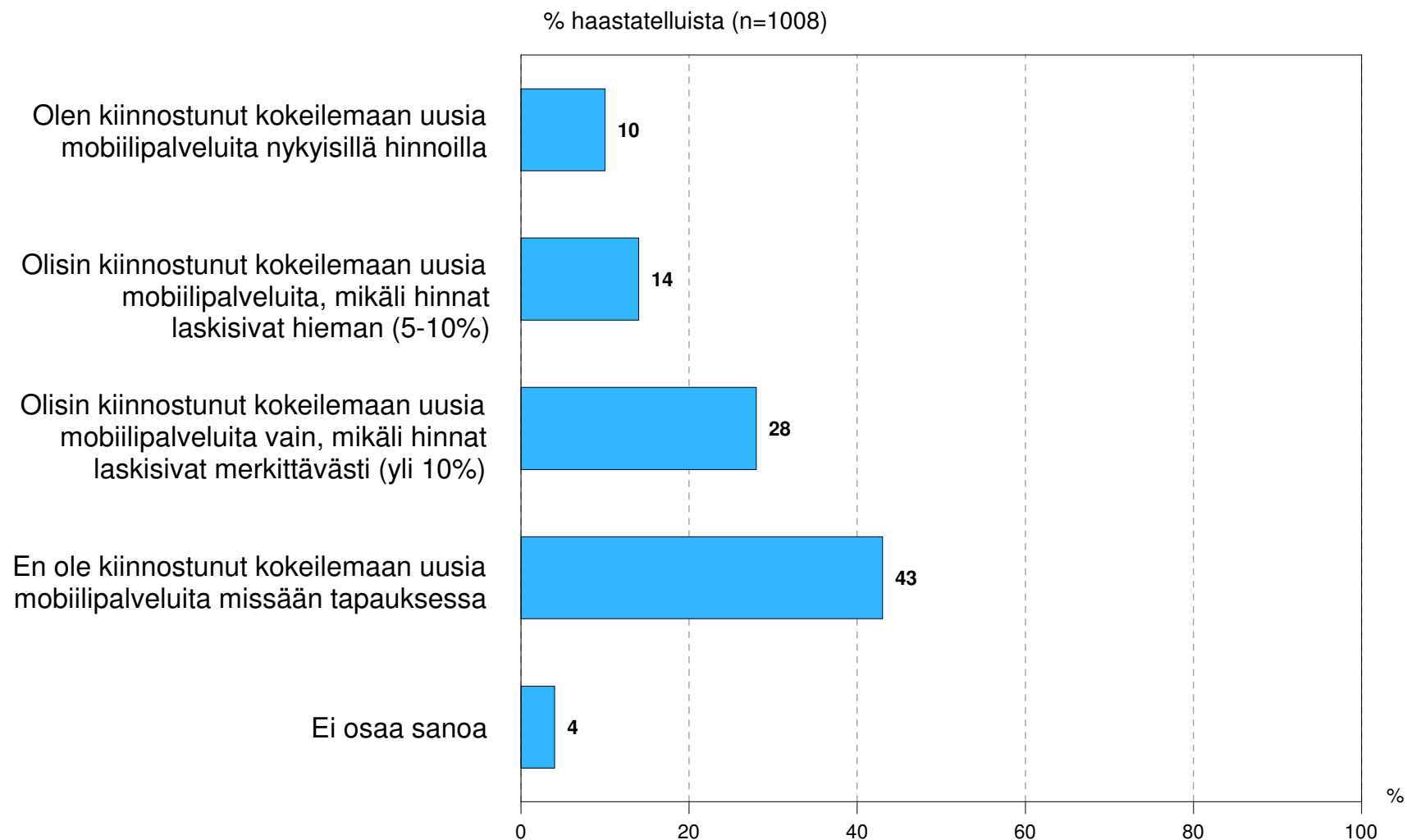
% haastatelluista, jotka eivät käytä datapalveluja matkapuhelimella (n=706)





## ASENNE UUSIA MOBIILIPALVELUITA KOHTAAN

### 27. Mikä seuraavista väittämistä kuvaa parhaiten asennettanne?





## **YRITYKSET**

### **SISÄLTÖ:**

- 1. Lanka- ja matkapuheluiden ja –puhelimien yleisyys**
- 2. Nykyiset puhe- ja tietoliikennetkaisu**
- 3. IP- ja mobiilivaihteet**
- 4. Ominaisuuksien tärkeys vaihteratkaisun ja työntekijöiden  
puhelinliittymien valinnassa**
- 5. Mobiilidatapalveluiden käyttö**
- 6. Mobiilidatapalveluiden käyttöön vaikuttavat tekijät**
- 7. Yhteydenottotavat yrityksen verkkoon työpisteen ulkopuolelta**



## YRITYKSET (N=200)

### Aineiston rakenne:

	N	%
<b>Toimiala:</b>		
Teollisuus	91	46
Kauppa	22	11
Palvelut	40	20
Julkishallinto	31	16
Muu toimiala	15	8

### Henkilökuntamäärä:

50-99 henkilöä	70	35
100-249 henkilöä	61	32
250 henkilöä tai enemmän	65	33



## YRITYKSET (N=200)

### Aineiston rakenne:

	N	%
<b>Toimipisteiden lukumäärä:</b>		
Yksi toimipiste	67	34
2-3 toimipistettä	43	22
4-10 toimipistettä	46	23
Yli 10 toimipistettä	39	20
<b>Ulkomaisia toimipisteitä:</b>		
Kyllä	54	27
Ei	140	70



## 1. Lanka- ja matkapuhelimien ja –puheluiden yleisyys

Noin puolet tutkitun yrityskohderyhmän puheluista soitetaan nykyisin lankaliittymistä ja puolet matkapuhelimista. Yrityksen koko ei vaikuta merkittävästi puhelutyypin yleisyyteen. Julkishallinnon organisaatioissa kiinteän verkon puheluiden osuus on keskimääräistä korkeampi, 62 %.

Noin kolmanneksella tutkittujen yritysten työntekijöistä on käytössään sekä lanka- että matkapuhelin. Vain matkapuhelin on keskimäärin 19 %:lla yritysten henkilökunnasta.

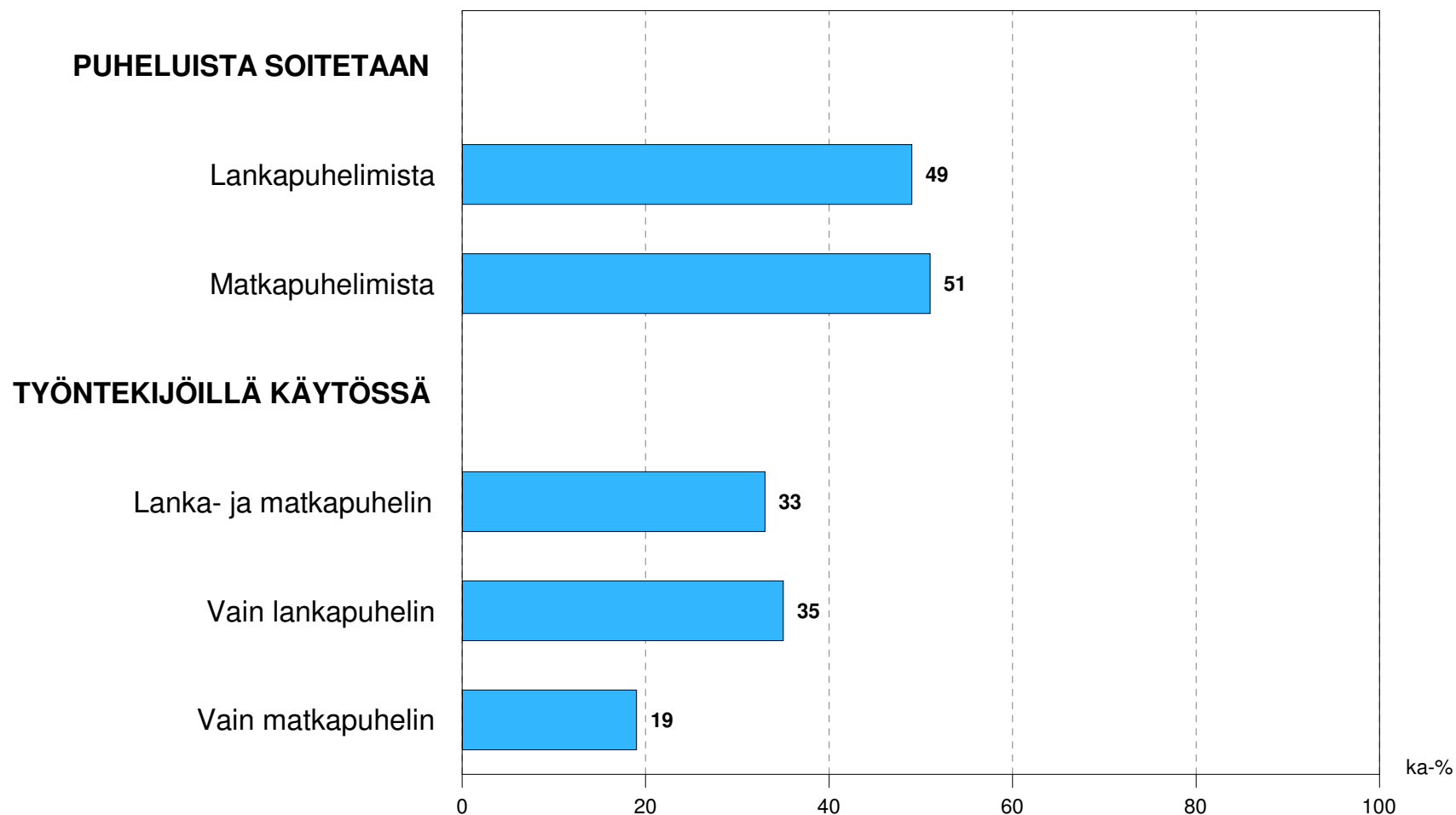
Palvelutoimialoilla matkapuhelimet ovat keskimääräistä yleisempiä, ja ko. toimialoilla on vähiten pelkän lankapuhelimen varassa työskenteleviä. Julkishallinnossa sen sijaan keskimääräistä useammalla työntekijällä on käytössään ainoastaan lankapuhelin.



## PUHELUJEN JA PUHELIMIEN OSUUDET YRITYKSISSÄ

1. Kuinka suuri osa yrityksenne puheluista soitetaan...
2. Kuinka suurella osalla yrityksenne työntekijöistä on käytössään...

% -osuuksien keskiarvot haastatelluista (n=200)





## 2. Nykyiset puhe- ja tietoliikennetkaisu

Nykyiseen operaattorin tarjoamaan puhe- ja tietoliikennetkaisuun kuuluvat 85 %:lla yrityksistä puhelut kiinteästä verkosta, 75 %:lla matkapuhelinliittymät ja 73 %:lla internet-yhteydet. Yli puolella yrityksistä ratkaisuun kuuluu myös puhelinvaihteratkaisu ja ulkoiset datayhteydet. Päätelitteet ja tietoturvaluisuus on mukana noin kolmanneksessa operaattorien tarjoamista ratkaisuista. Ulkoiset datayhteydet/dataverkko on mukana useammin isojen yritysten kuin pienempien ratkaisuissa.

Yrityksen puhe- ja tietoliikennetkaisu kilpailutetaan vuosittain 22 %:ssa tutkituista yrityksistä. Yleisin kilpailutusfrekvenssi on kerran 2-3 vuodessa (50 %). Julkishallinnon organisaatiot kilpailuttavat ko. ratkaisuja selvästi yrityksiä harvemmin, vuosittain ratkaisuja ei julkishallinnossa juurikaan kilpailuteta. Sellaisissa yrityksissä, joiden ratkaisun pääasiallinen toteuttaja on Elisa, kilpailutusfrekvenssi on harvempi kuin muissa yrityksissä.

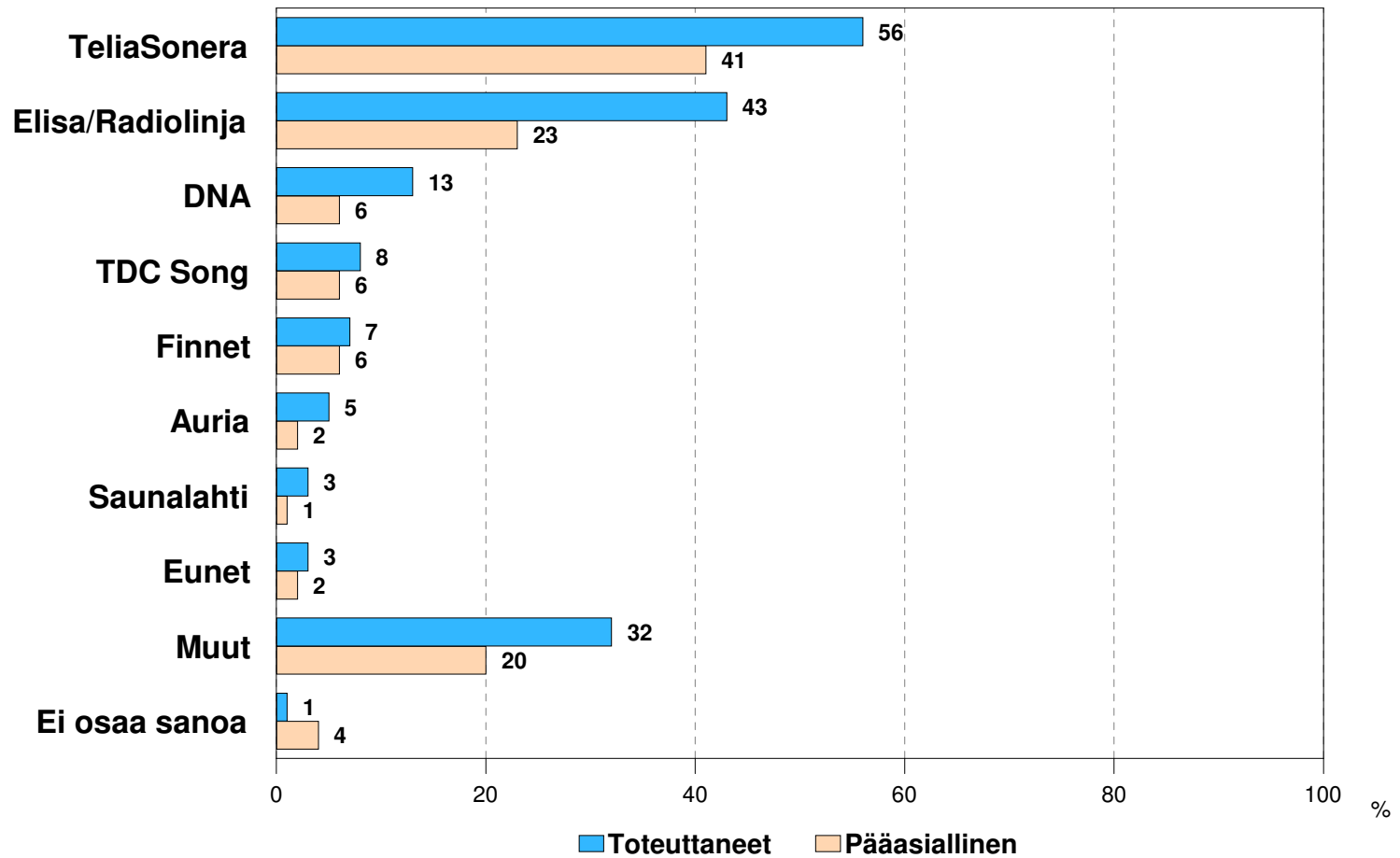
Perinteinen kiinteän puhelinverkon vaihde on edelleen 74 %:lla tutkituista yrityksistä. Mitä suuremmasta yrityksestä henkilömäärältään on kyse sitä harvemmin ainoastaan perinteinen vaihde on käytössä. Suurimmissa yrityksissä onkin muita useammin eri vaihteratkaisujen yhdistelmiä. Myöskin sellaisissa yrityksissä, joilla on toimipisteitä ulkomailla, perinteiset vaihteet ovat keskimääräistä harvinaisempia.



## YRITYKSEN PUHE- JA TIETOLIIKENNERATKAISUN TOTEUTTANUT OPERAATTORI

4. Mikä/mitkä operaattorit ovat toteuttaneet yrityksenne nykyisen puhe- ja tietoliikennetarkaisun?  
5. Mikä operaattori on yrityksenne pääasiallinen puhe- ja tietoliikennetarkaisun toteuttaja?

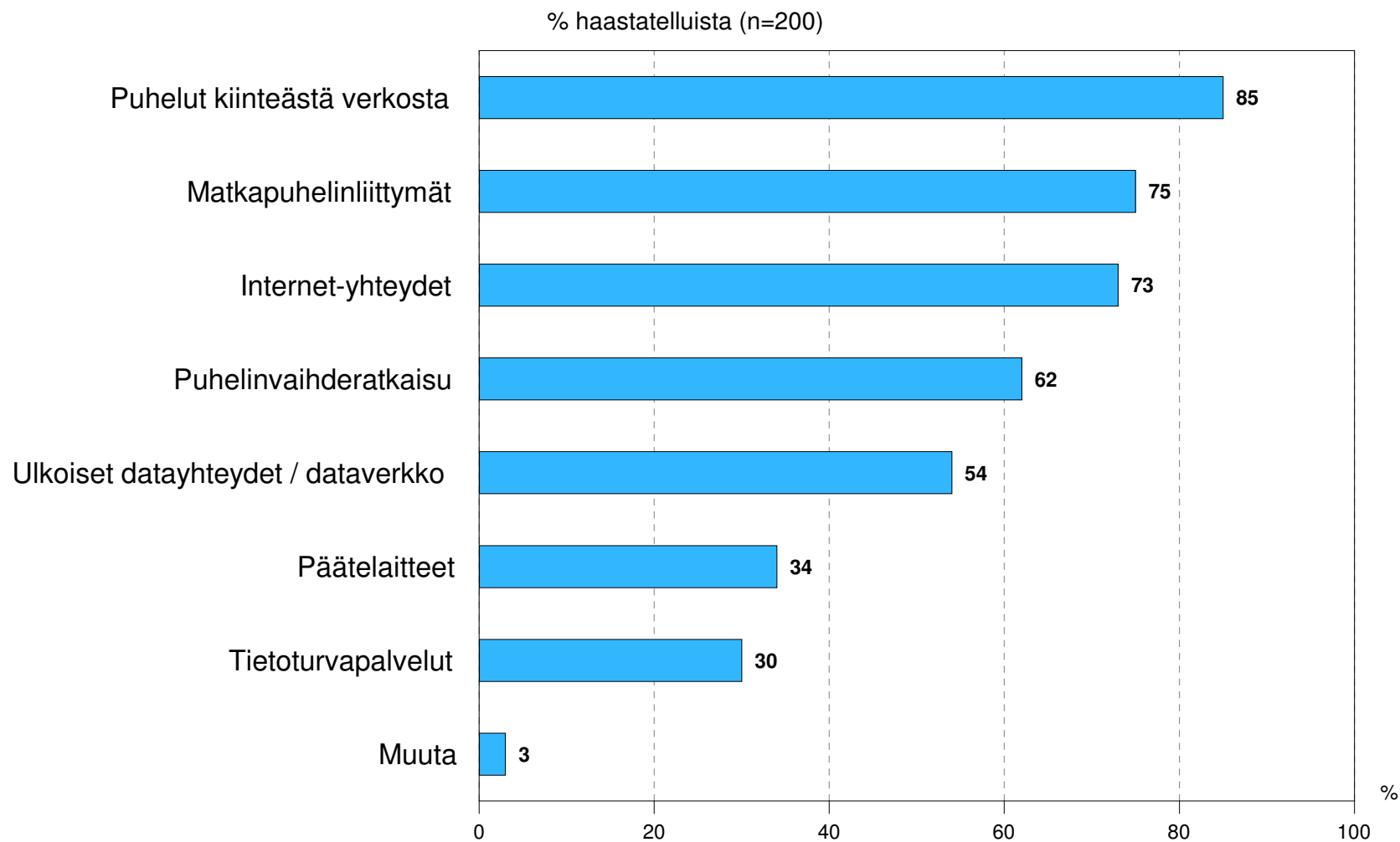
% haastatelluista (n=200)





## YRITYKSEN PUHE- JA TIETOLIIKENNERATKAISUN SISÄLTÖ

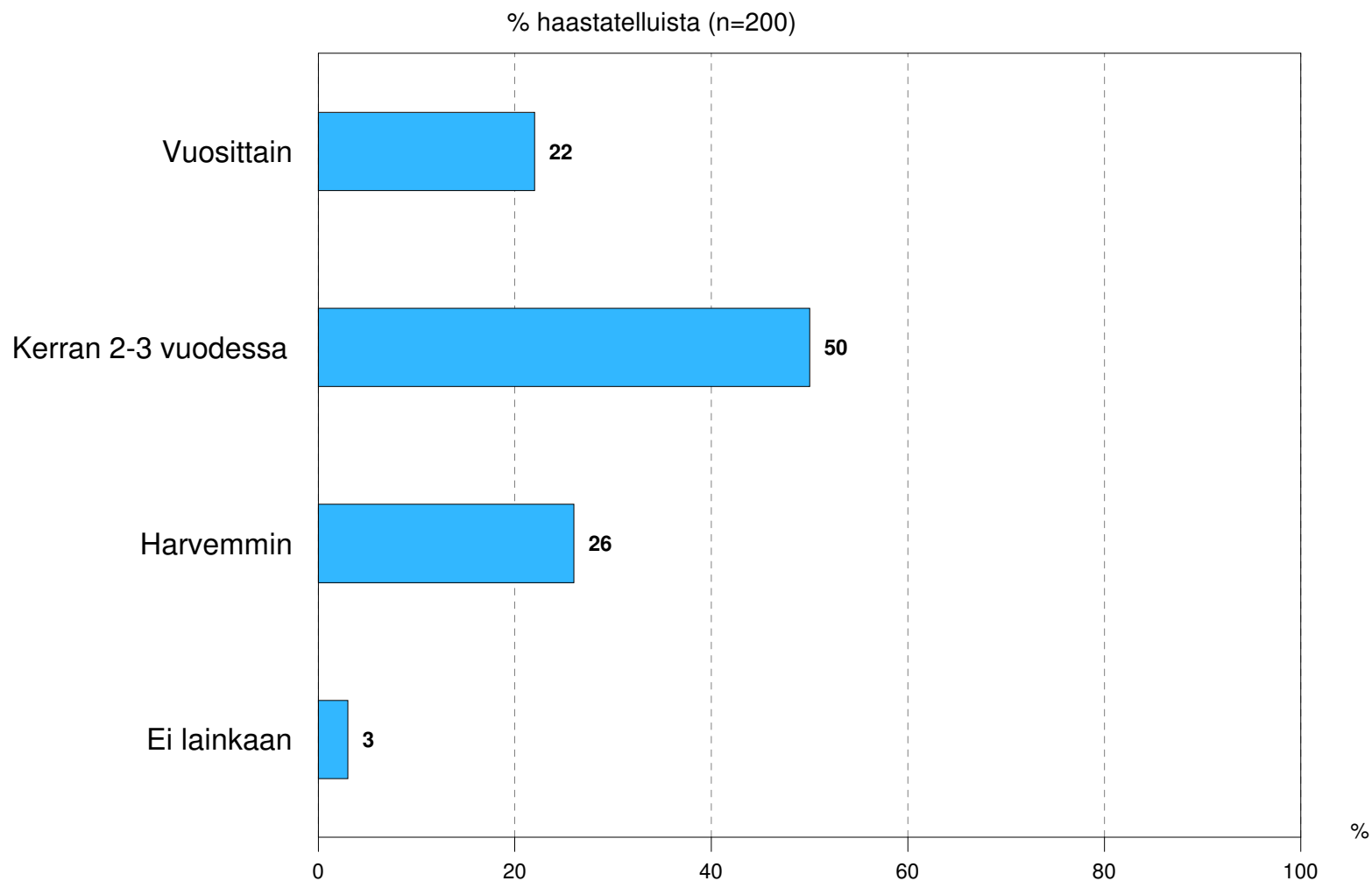
### 6. Mitä tämän operaattorin tarjoamaan puhe- ja tietoliikenneratkaisuun kuuluu?





## PUHE- JA TIETOLIIKENNERATKAISUJEN KILPAILUTUS

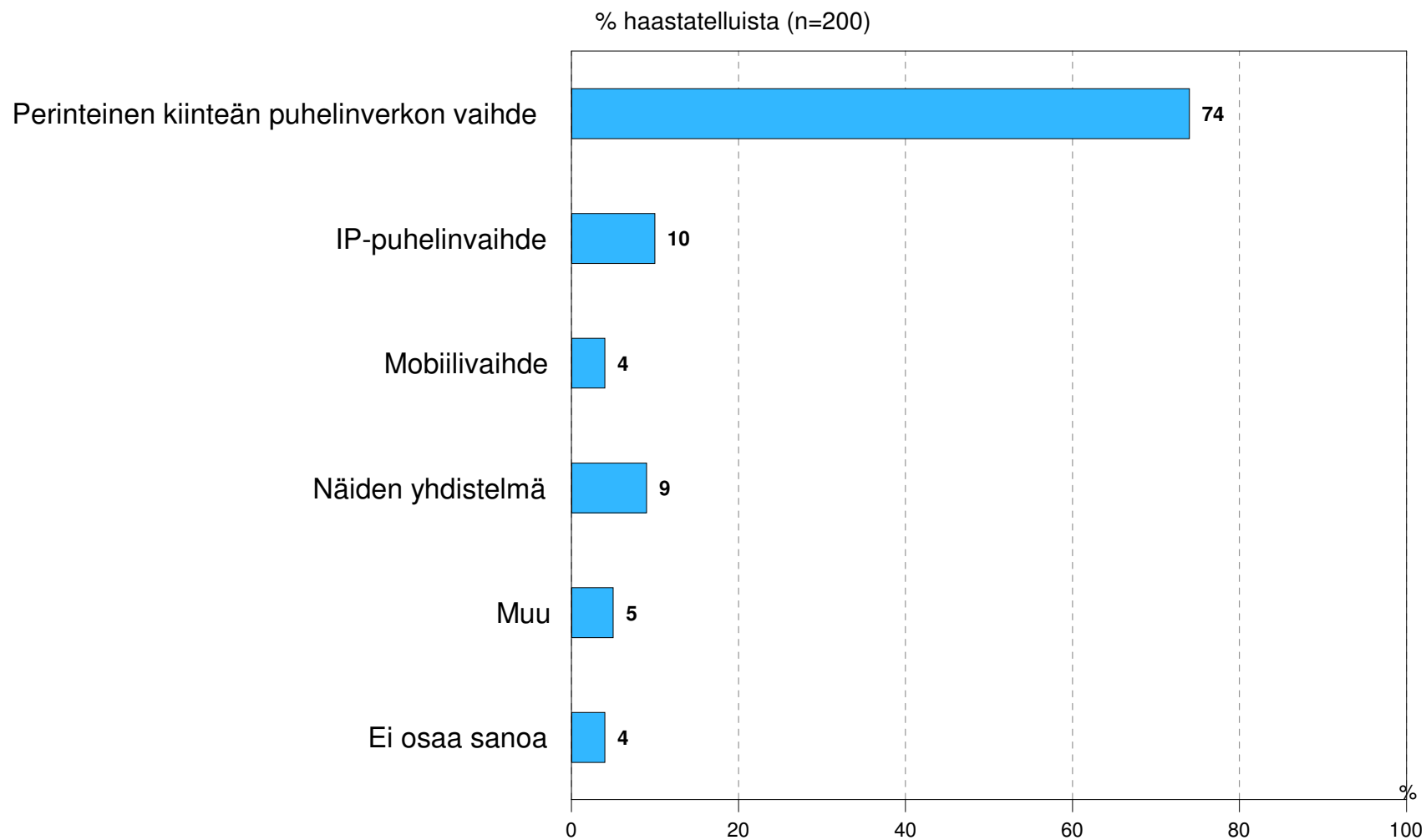
### 7. Kuinka usein kilpailutatte yrityksenne puhe- ja tietoliikenneratkaisut tai osan niistä?





## YRITYKSEN KÄYTÖSSÄ OLEVA VAIHDERATKAISU

### 8. Millainen vaihderatkaisu toimipaikassanne on käytössä?





### 3. IP- ja mobiilivaihteet

IP-puhelinvaihde on 10 %:lla ja mobiilivaihde 4 %:lla yrityksistä. IP-puhelinvaihde on yleisin palvelutoimialalla (20 %) ja yrityksissä, joilla on yli 10 toimipistettä. Yritykset ovat olleet IP- ja mobiilivaihteratkaisuihin varsin tyytyväisiä, joskin otos on tältä osin liian pieni varsinaisten johtopäätösten tekoon.

Perinteisen kiinteän puhelinverkon omaavista yrityksistä hieman vajaa puolet (43 %) on suunnitellut vaihteratkaisun päivittämistä tai uusimista IP-pohjaiseen tai mobiilivaihteeseen. Mitä suuremmasta yrityksestä on kyse sitä useammat ovat harkinneet siirtymistä IP- tai mobiilivaihteeseen. Suurinta kiinnostus on palvelutoimialoilla.

Päivittämistä miettineistä 37 % on suunnitellut siirtymistä mobiilivaihteratkaisuun ja 33 % IP-vaihteratkaisuun. Mobiilivaihteratkaisua on harkittu keskimääräistä useammin teollisuustoimialoilla, IP-vaihteratkaisua puolestaan suurimmissa yli 10 toimipisteen yrityksissä.

Tärkein syy, miksi ko. vaihteratkaisuihin siirtymistä ei ole harkittu, on nykyisen järjestelmän toimivuus. Toisaalta teknologiaa ei myöskään pidetä vielä riittävän luotettavana, ja siirtymiskustannukset koetaan merkittäviksi. Tietoturvallisuus sen sijaan ei näytä olevan merkittävä rajoite uusiin ratkaisuihin siirtymistä harkittaessa.

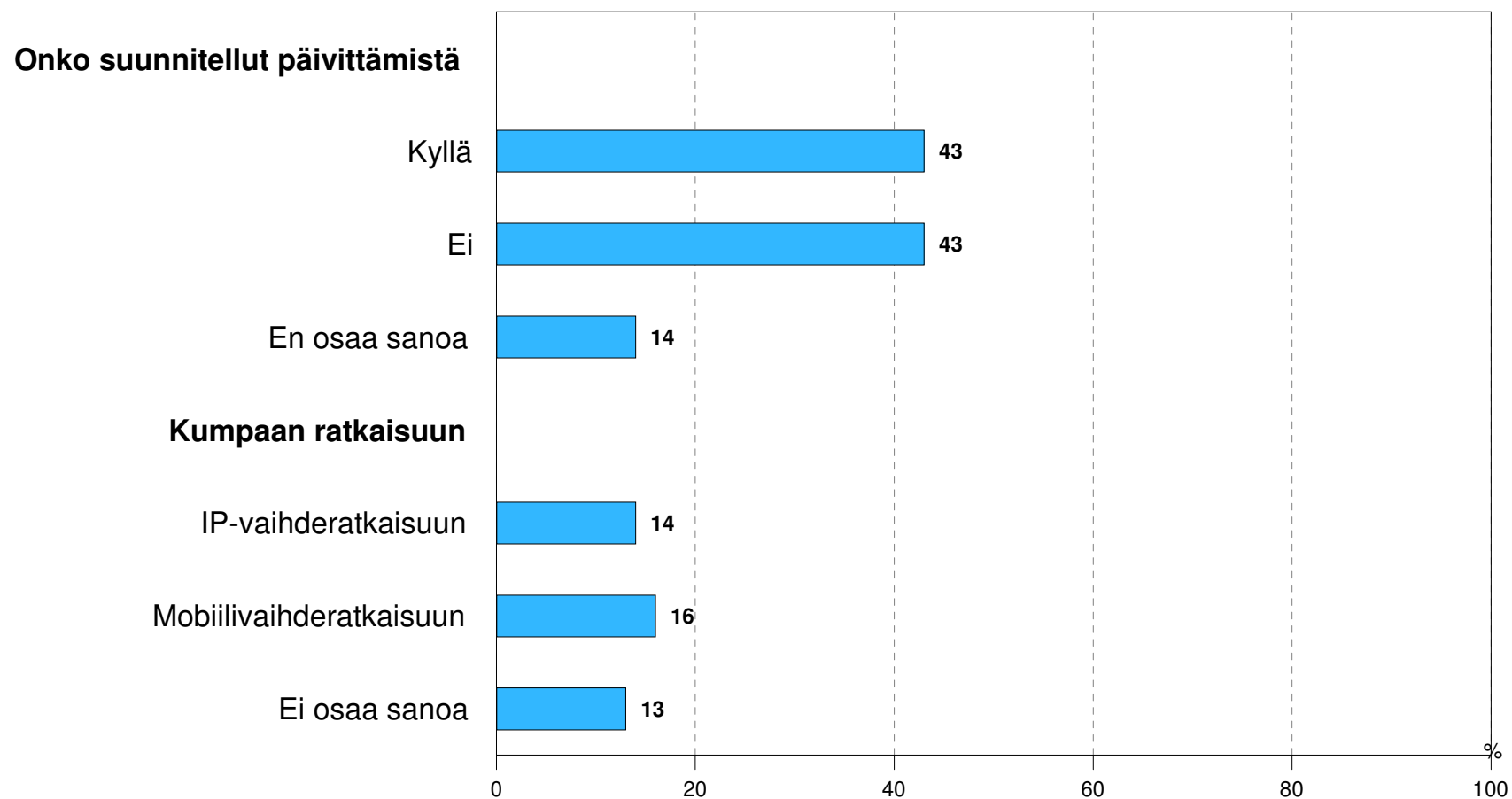


## IP-POHJASEEN TAI MOBIILIVAIHTEESEEN SIIRTYMINEN

10a. Onko yrityksenne suunnitellut vaihderatkaisun päivittämistä tai uusimista IP-pohjaiseen tai mobiilivaihteeseen seuraavan 3 vuoden aikana?

10b. Kumpaan ratkaisuun olette suunnitelleet siirtyvänne?

% haastatelluista, joilla perinteinen kiinteän puhelinverkon vaihde (n=147)

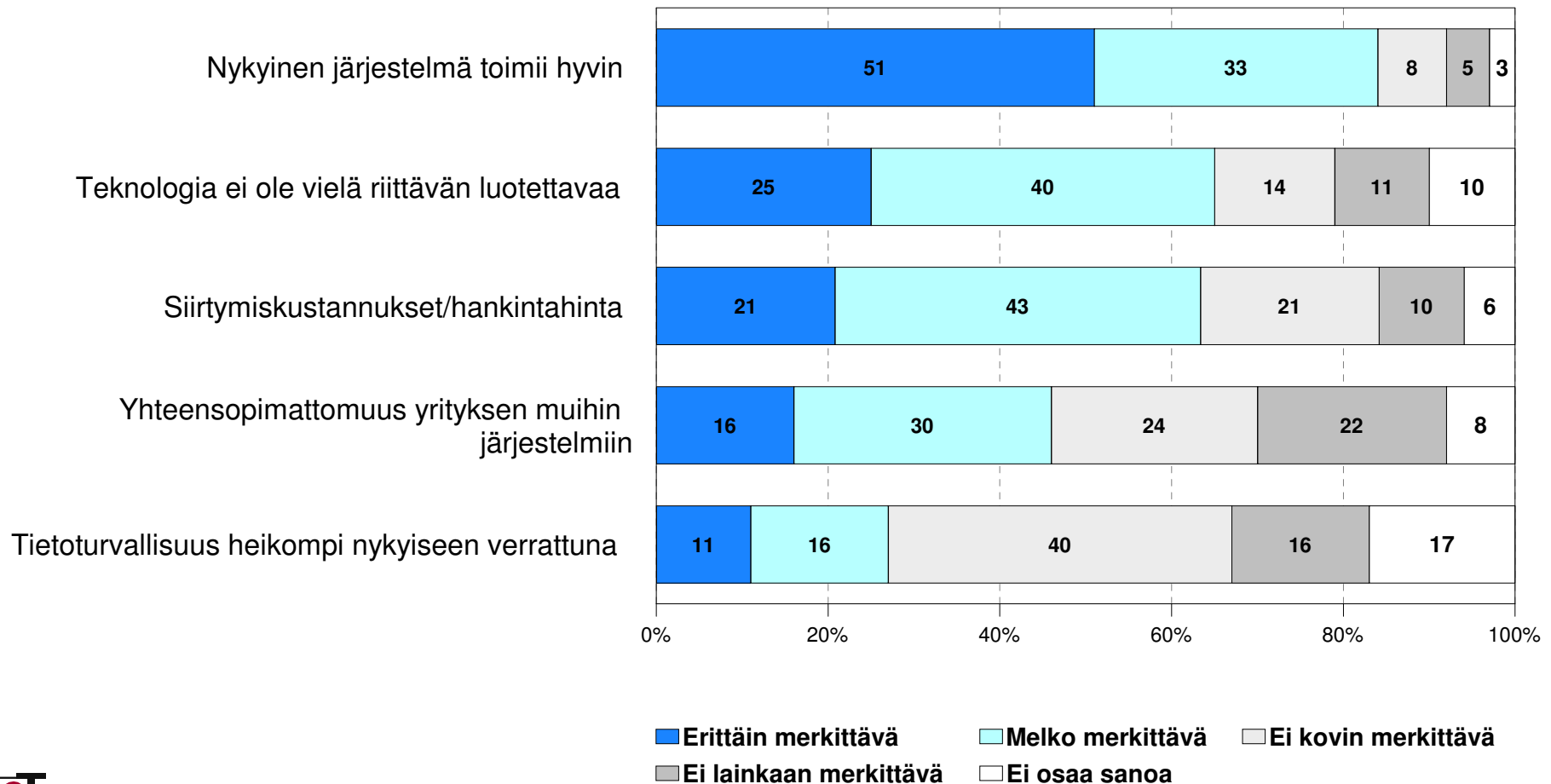




## IP-POHJASEEN TAI MOBIILIVAIHTEESEEN SIIRTYMISTÄ ESTÄVÄT TEKIJÄT

### 10c. Mikä on seuraavien tekijöiden merkitys siihen, että ette ole ajatellut siirtyä IP- tai mobiilivaihdejärjestelmään?

% haastatelluista, ei ole ajatellut siirtyä IP- tai mobiilivaihdejärjestelmään (n=63)





## 4. Ominaisuuksien tärkeys vaihderatkaisun ja työntekijöiden puhelinliittymien valinnassa

Ehdottoman tärkeitä perusedellytyksiä yrityksille vaihderatkaisuissa ja puhelinliittymissä ovat toimintavarmuus ja yhteyksien laatu. Hintoihin ja kustannustekijöihin liittyvät asiat muodostavat toisen varsin tärkeän valintakriteerin. Puheluhinnoilla on kustannuksissa hieman suurempi painoarvo kuin hankintahinnalla tai ylläpito- ja huoltokustannuksilla.

Yrityskohtaisten erityistarpeiden huomiointi ei ole aivan yhtä tärkeä muiden annettujen valintakriteerien kanssa. Eniten räätälöitävyyttä arvostavat palvelutoimialojen yritykset.

IP- tai mobiilivaihteen hankkineille tai sitä harkinneille oleellisia tekijöitä valinnassa ovat käytettävyys, laatu ja tietoturvatekijät. Hinta- ja kustannustekijät muodostavat lähes yhtä tärkeän valintakriteeriryhmän. Ulkomaanpuhelujen edullisuus korostuu teollisuustoimialoilla, kun taas julkishallinnon organisaatioille ulkomaanpuheluiden hinnoittelu on vähemmän tärkeätä. Toisaalta ulkomaanpuheluiden edullisuuden merkitys kasvaa mitä suuremmasta yrityksestä on kyse.

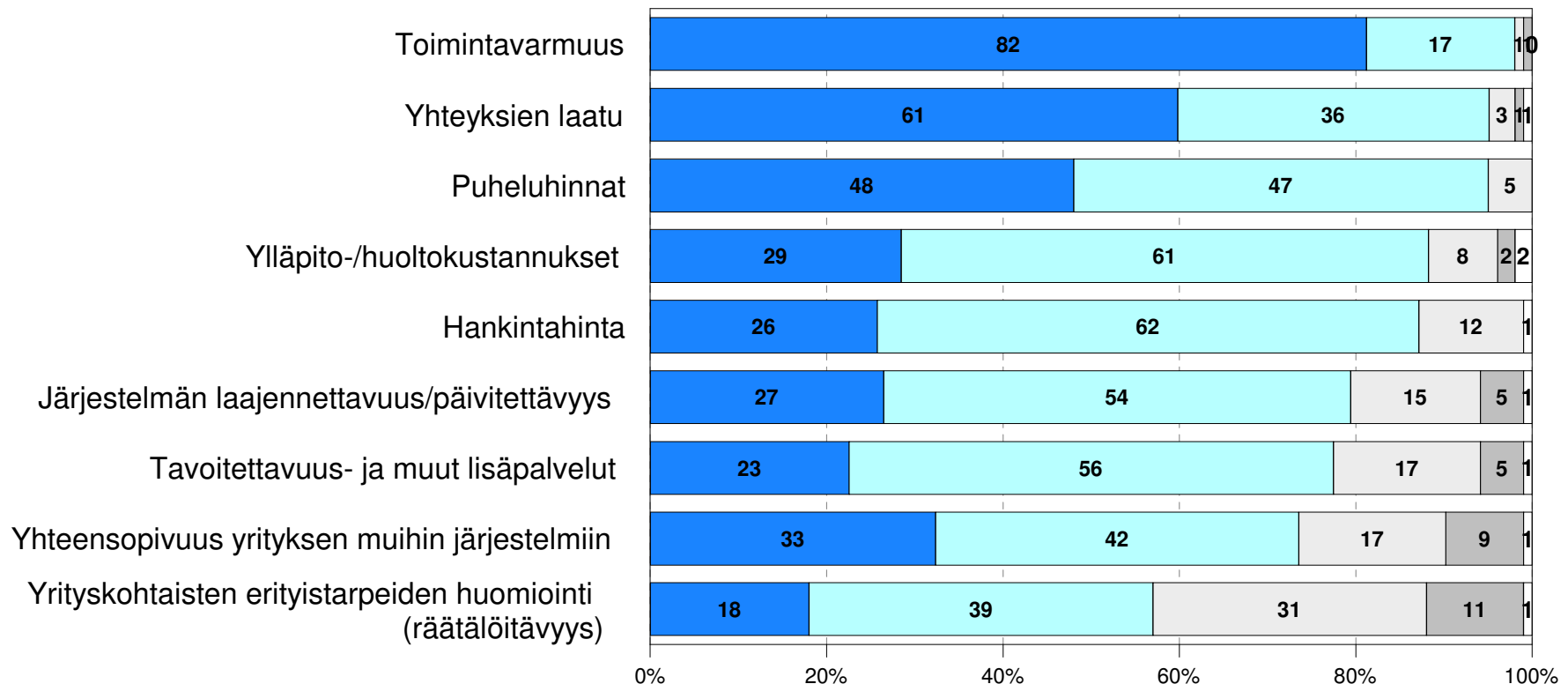
Tietoturvatekijöiden tärkeys korostuu etenkin julkishallinnon organisaatioiden keskuudessa.



## ERI OMINAISUUKSIEN TÄRKEYS VAIHDERATKAISUN JA TYÖNTEKIJÖIDEN PUHELINLIITTYMIEN VALINNASSA

12. Kuinka tärkeitä seuraavat ominaisuudet ovat yrityksellenne vaihderatkaisun ja työntekijöiden puhelinliittymien valinnassa?

% haastatelluista (n=200)



■ Erittäin tärkeä    ■ Melko tärkeä    ■ Ei kovin tärkeä  
■ Ei lainkaan tärkeä    ■ Ei osaa sanoa

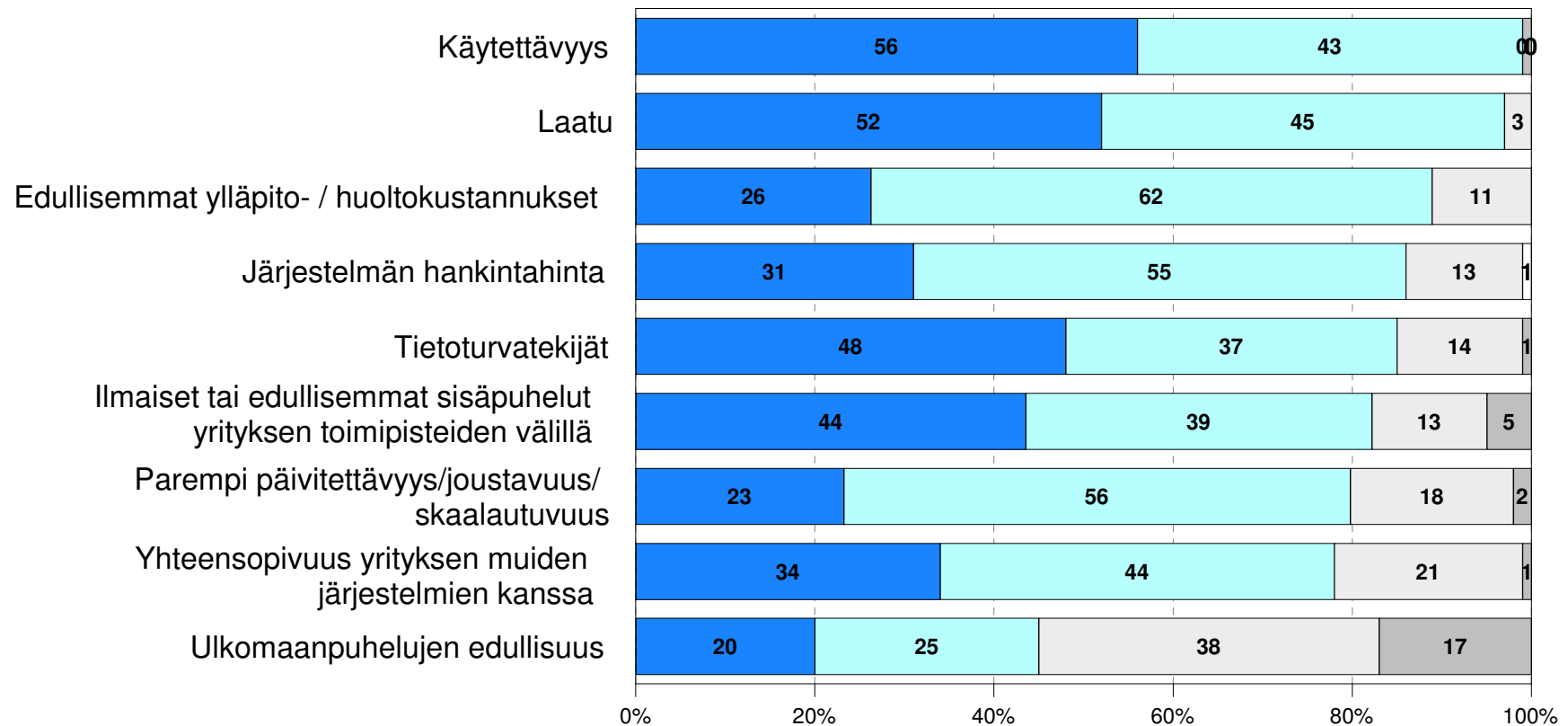




## ERI TEKIJÖIDEN TÄRKEYS IP- TAI MOBIILIVAIHTEEN VALINNASSA

### 13. Miten tärkeitä seuraavat tekijät olivat/ovat teille tällaisen uudentyyppisen puhelinjärjestelmän valinnassa?

% haastatelluista, on IP- tai mobiilivaihte tai on suunnitellut päivittämistä/uusimista (n=87)



■ Erittäin tärkeä    ■ Melko tärkeä    ■ Ei kovin tärkeä  
■ Ei lainkaan tärkeä    ■ Ei osaa sanoa

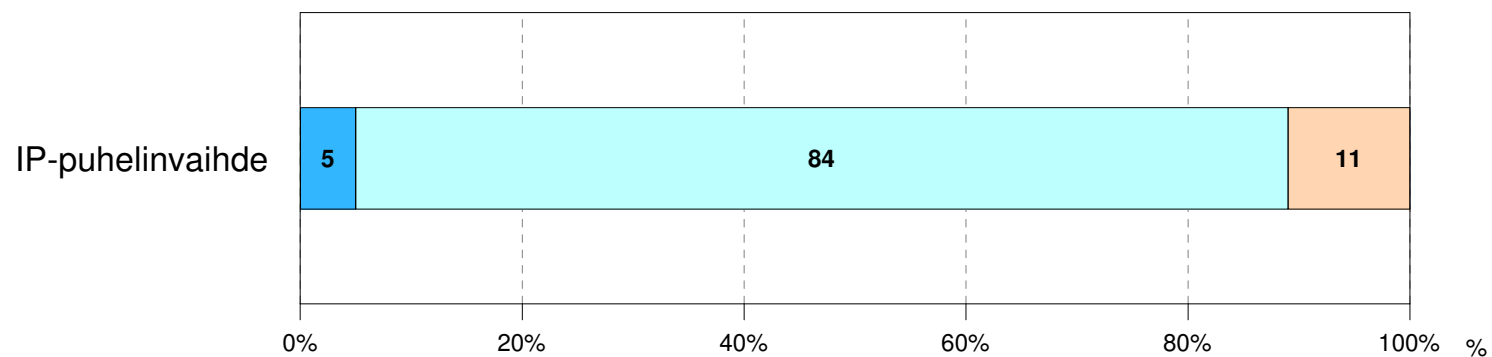




## TYTYVÄISYYS IP- JA MOBIILIVAIHTEISIIN

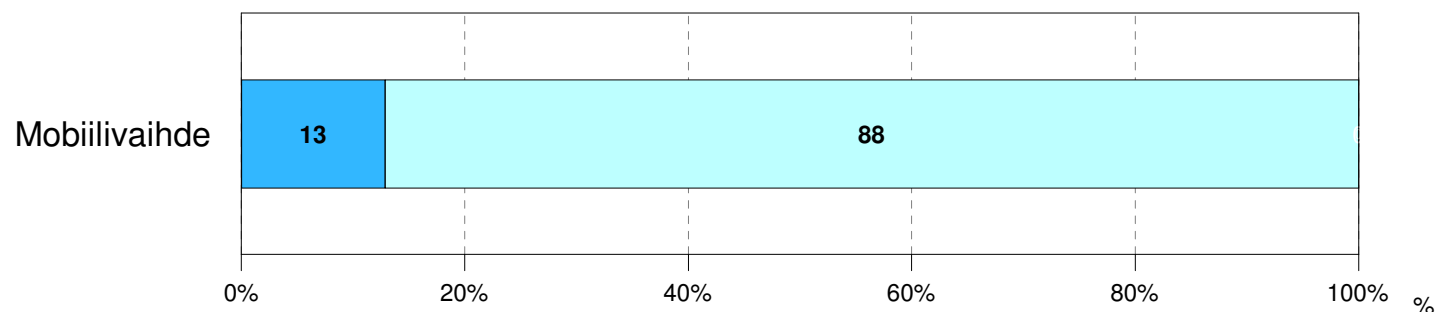
### 14. Kuinka tyytyväinen olette ollut IP-puhelinvaihteratkaisuunne?

% haastatelluista, vaihteratkaisu: IP-puhelinvaihde (n=19)



### 15. Kuinka tyytyväinen olette ollut mobiilivaihteratkaisuunne?

% haastatelluista, vaihteratkaisu: Mobiilivaihde (n=8)





## 5. Mobiilidatapalveluiden käyttö

Yleisimmin käytetty mobiilidatapalvelu yritysten keskuudessa on sähköpostin/kalenterin käyttö matkapuhelimella. Se on erittäin tai melko yleistä 39 %:ssa yrityksistä. Eniten ko. palveluita käytetään palvelutoimialoilla.

Internet-selailu tai yhteydet yrityksen muihin järjestelmiin ovat erittäin tai melko yleisiä vain 16-18 %:ssa yrityksistä. Suurissa yrityksissä näitä palveluita käytetään hieman enemmän kuin pienemmissä. Julkishallinnon organisaatiot puolestaan eivät juurikaan käytä näitä palveluita.

Mobiilidatapalveluiden käytön vähenemiseen ei usko juuri kukaan kohderyhmästä. Eniten uskotaan lisääntyvän jo nyt eniten käytetyn palvelun eli sähköpostin/kalenterin käytön matkapuhelimella. Lähes kolmannes kohderyhmästä uskoo käytön tähän tarkoitukseen lisääntyvän yrityksessään tulevaisuudessa selvästi. Muiden palveluiden käytön uskotaan lähinnä lisääntyvän hieman tai pysyvän entisellään.

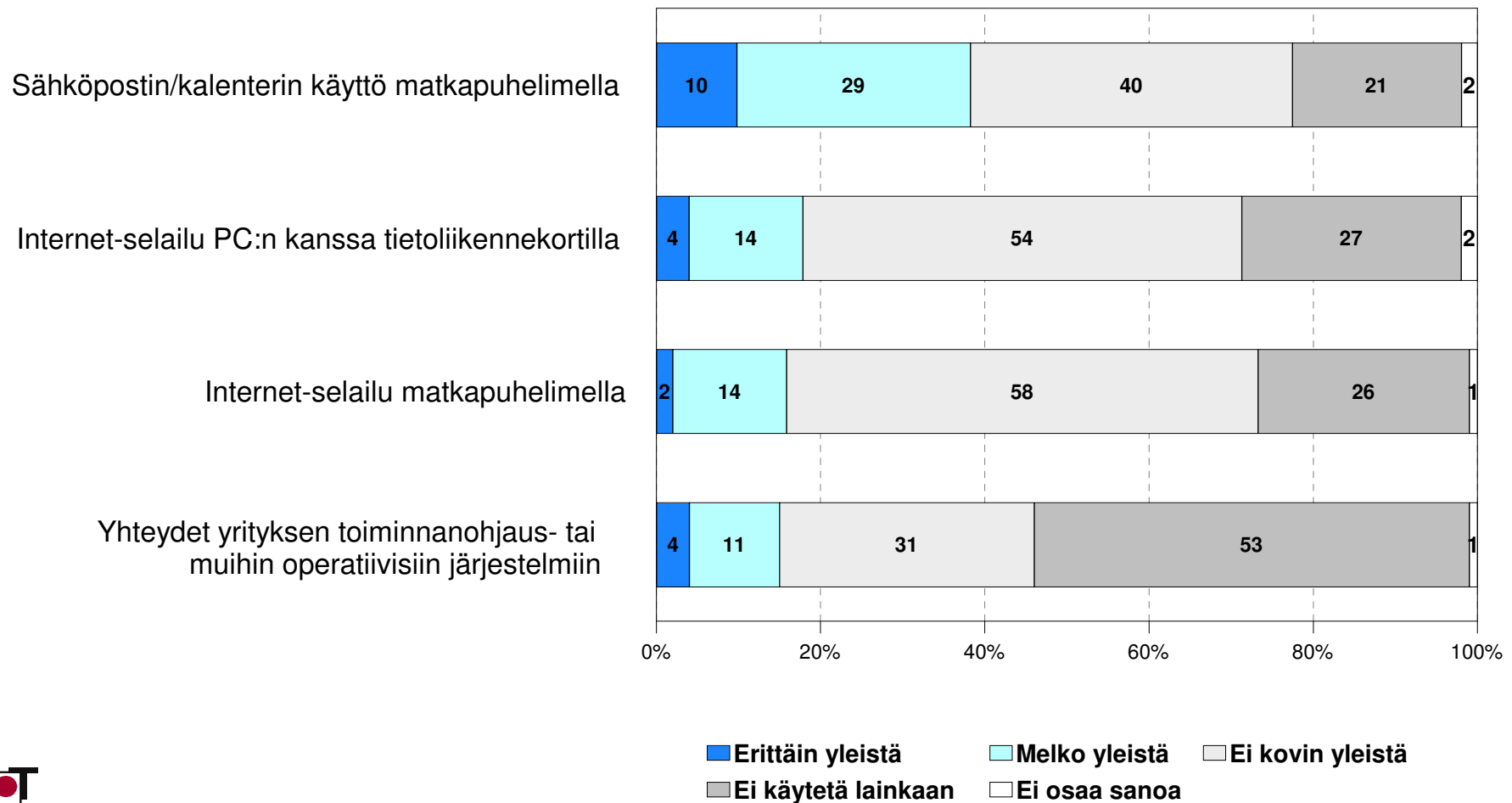
Useimmin sähköpostin/kalenterin käytön matkapuhelimella uskovat lisääntyvän yritykset, joilla on yli 10 toimipistettä ja toimipisteitä ulkomailla.



## MOBIILIDATAPALVELUIDEN KÄYTTÖ YRITYKSISSÄ

### 17. Kuinka yleistä on seuraavien mobiilidatapalveluiden käyttö yrityksessänne tällä hetkellä?

% haastatelluista (n=200)

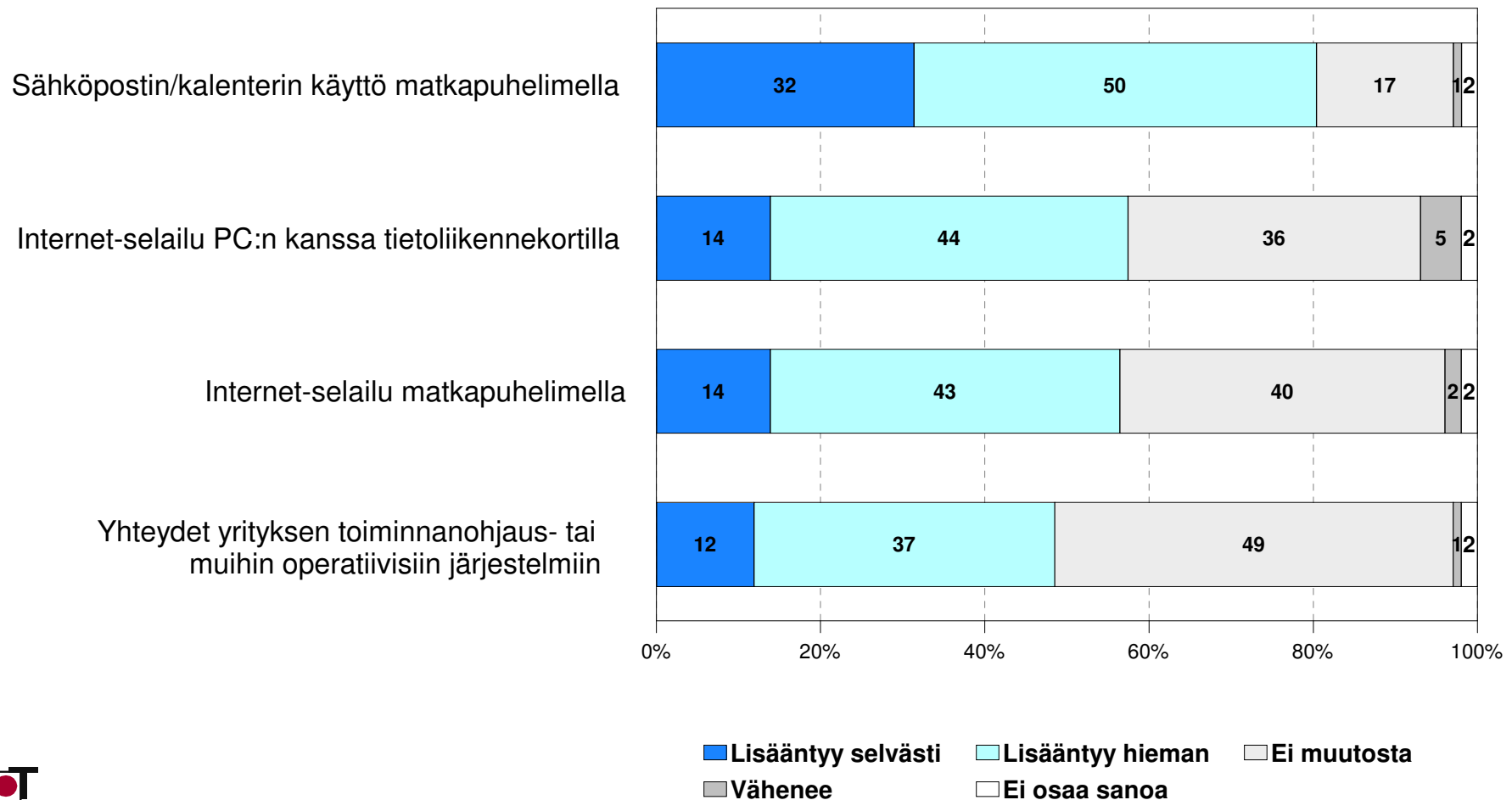




## MOBIILIDATAPALVELUIDEN KÄYTÖN KEHITYS TULEVAISUUDESSA

### 18. Miten uskotte näiden mobiilidatapalveluiden käytön muuttuvan yrityksessänne tulevaisuudessa?

% haastatelluista (n=200)





## 6. Mobiilidatapalveluiden käyttöön vaikuttavat tekijät

Mobiilidatapalveluiden käyttöön vaikuttavat eniten käytettävyys, laatu ja tietoturvatekijät. Lisäksi tiedonsiirtonopeuden riittävyttä pidetään tärkeänä.

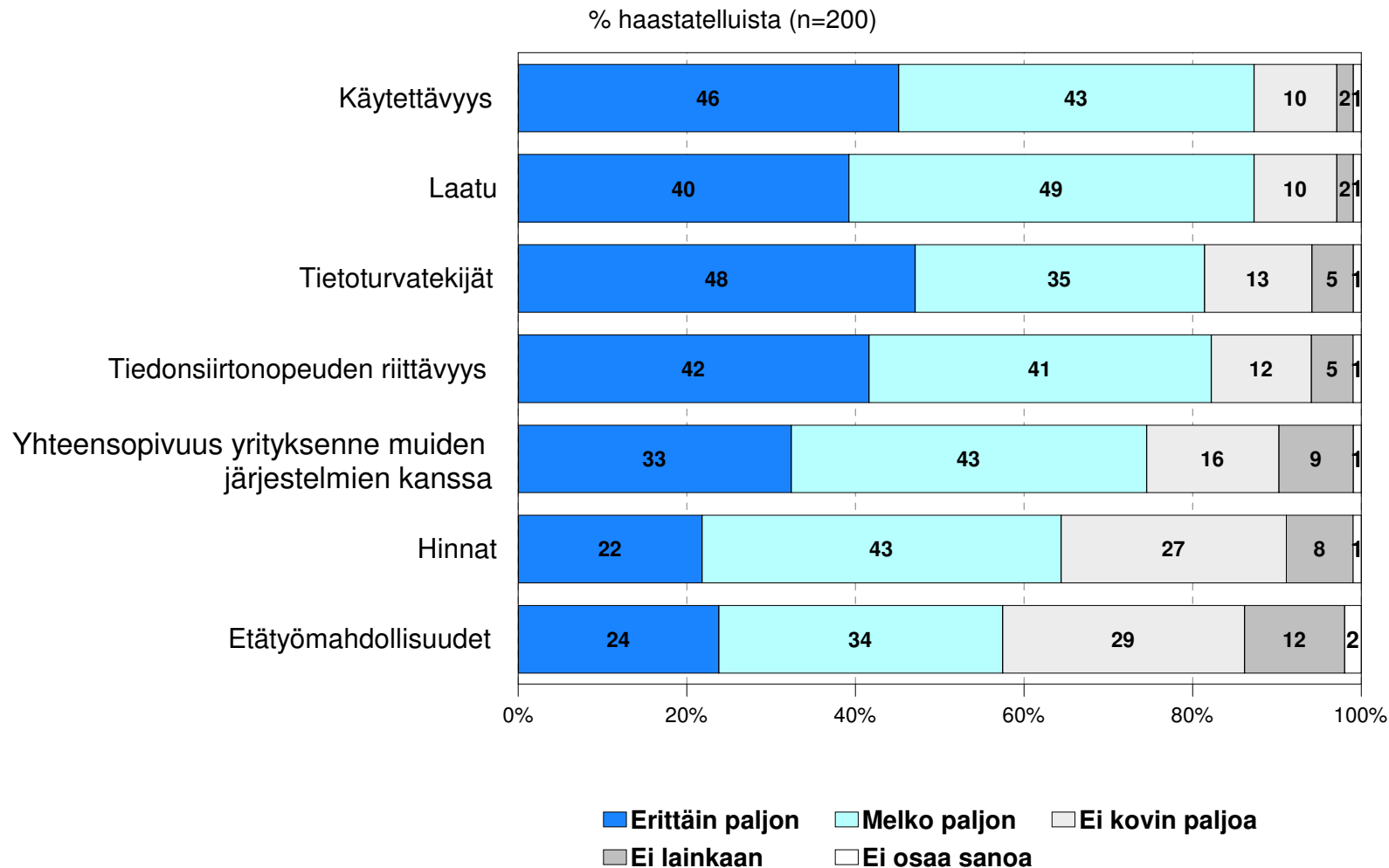
Hintojen merkitys korostuu julkisella sektorilla hieman yrityksiä voimakkaammin. Sen sijaan etätyömahdollisuudet eivät vaikuta julkisella sektorilla yhtä paljon kuin yrityksissä. Etätyömahdollisuuksien merkitystä mobiilidatapalveluiden käytössä pidetään kaikkein suurimpina kaikkein suurimmissa yrityksissä.

Nykyisiä mobiilidatapalveluita ei pidetä käytettävyydeltään kovinkaan hyvinä. Runsas viidennes kohderyhmästä pitää käytettävyyttä huonona ja noin puolet vain kohtalaisena. Myöskin käytön hintatasoa kritisoidaan, puolet vastaajista pitää hintatasoa erittäin tai melko korkeana. Tietoturvallisuutta sen sijaan ei koeta yhtä suureksi ongelmaksi. Vain 9 % piti nykyisten mobiilidatapalveluiden tietoturvallisuutta huonona.



## MOBIILIDATAPALVELUIDEN KÄYTTÖÖN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

### 19. Kuinka paljon seuraavat tekijät vaikuttavat mobiilidatapalveluiden käyttöön yrityksessänne?

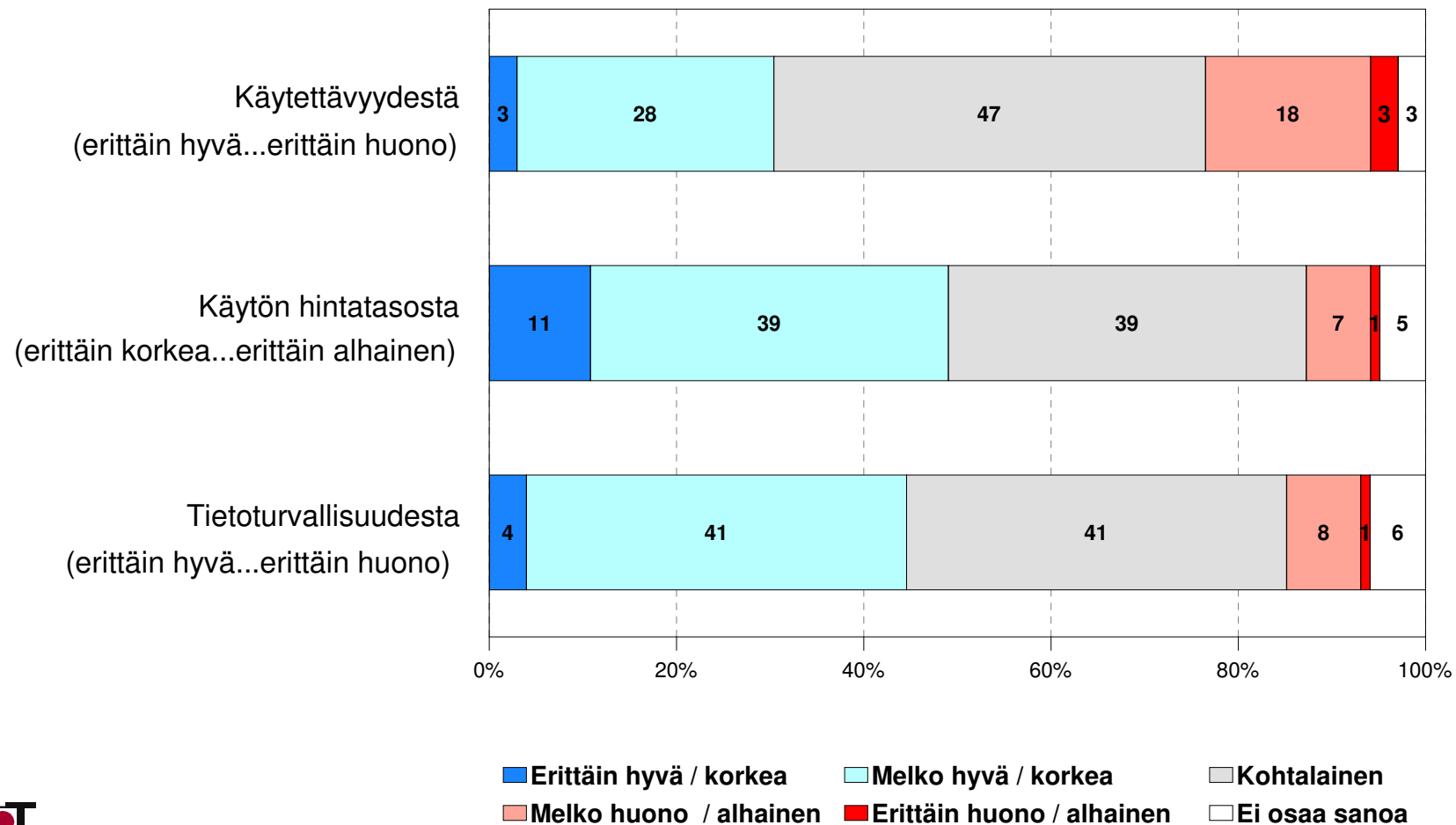




# MOBIILIDATAPALVELUIDEN KÄYTETTÄVYYS, HINTATASO JA TIETOTURVALLISUUS

## 20. Mitä mieltä yleisesti olette nykyisin tarjolla olevien mobiilidatapalveluiden...

% haastatelluista (n=200)





## 7. Yhteydenottotavat yrityksen verkkoon työpisteen ulkopuolelta

Yhteydenotto yrityksen verkkoon työntekijän ollessa poissa työpisteestään on jonkin verran yleisempää GPRS/EDGE/UMTS-yhteyden avulla PC:llä tai matkapuhelimella kuin WLAN-kortin avulla. Ensin mainittua tapaa käyttää erittäin tai melko yleisesti 30 % ja jälkimmäistä vain 13 % yrityksistä. Julkishallinnon piirissä molempien tapojen käyttö on harvinaisempaa kuin yrityksissä. Kaikkein suurimmissa yrityksissä molemmat tavat ovat käytetympiä kuin pienemmissä. Myöskin toimipisteiden lukumäärä ja ulkomailla olevat toimipisteet lisäävät ko. yhteydenottotapojen yleisyyttä.

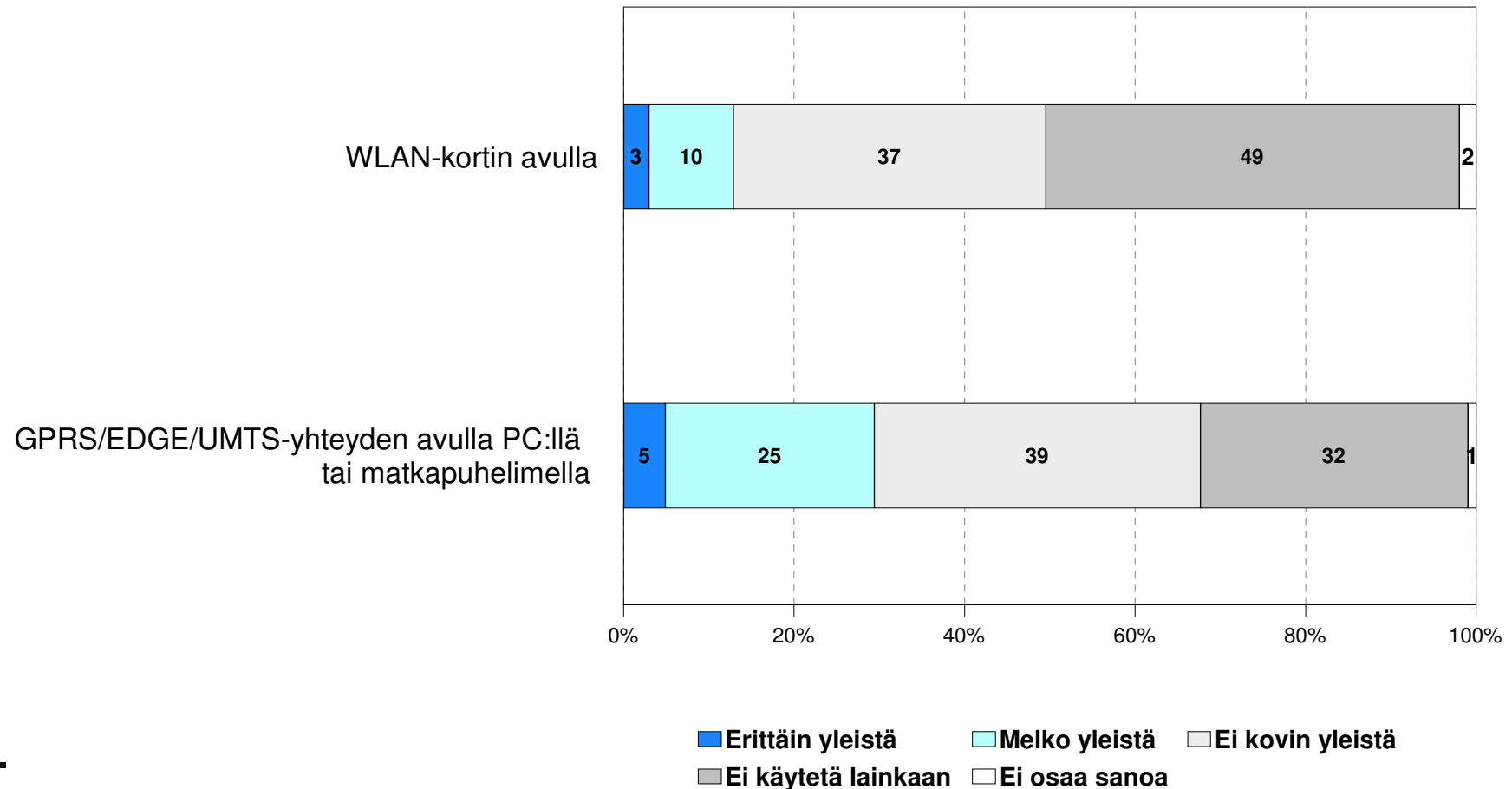
WLAN-korttiyhteyttä pidetään nopeuden, laadun ja hinnan osalta selvästi GPRS/EDGE/UMTS-yhteyttä parempana. Tietoturvallisuuden ja joustavuuden osalta molempia tapoja pidetään kutakuinkin yhtä hyvinä. Noin kolmannes kohderyhmästä ei kuitenkaan osannut ottaa kantaa näiden yhteydenottotapojen välillä.



## YHTEYDENOTTOTAVAT YRITYKSEN VERKKOON TYÖNTEKIJÄN OLLESSA POISSA TYÖPISTEELTÄ

23. Kuinka yleisesti yrityksessänne käytetään seuraavia tapoja ottaa yhteys yrityksenne verkkoon työntekijän ollessa poissa työpisteeltään?

% haastatelluista (n=200)





## YHTEYDENOTTOTAPOJEN PREFEROINTI

### 24. Kumpaa tapaa pidätte parempana seuraavien tekijöiden suhteen?

