



Suomen Kyselytutkimus Oy

# Viestintävirasto

## Telepalveluiden käyttötutkimus 2008

Suomen Kyselytutkimus Oy / Samu Lagerström / [info@suomenkyselytutkimus.fi](mailto:info@suomenkyselytutkimus.fi)

Tuloksia julkistettaessa tutkimusyriyksen nimi mainittava.

16.12.2008

**Viestintävirasto**  
Telepalveluiden käyttötutkimus 2008

1



## Sisällys

	Dia/sivu
1. Yleistä tutkimuksen toteuttamisesta	3
2. Tutkimuksessa käytetyt tilastolliset käsitteet	5
3. Matkapuhelin- ja lankapuhelin: perustiedot	6
4. Internet / laajakaista	17
5. VoIP-puhelut	31
6. Mobiilidata	38
7. Palveluiden paketointi	51



## 1. Yleistä tutkimuksen toteuttamisesta

- Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa erilaisten telepalveluiden, kuten laajakaista- ja mobiilipalveluiden käyttöä ja tunnettuutta kuluttajien keskuudessa.
- Tutkimuksen kohderyhmänä olivat:
  - 15-79-vuotias suomalainen kuluttaja
  - aluerajaus: Manner-Suomi
- Viestintävirasto laati käytettävän kyselylomakkeen. Suomen Kyselytutkimus Oy avusti lomakkeen viimeistelyssä ja huolehti sen soveltuvuudesta käytettävään tiedonkeruumenetelmään.
- Tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä käytettiin puhelinhaastatteluja. Puhelinhaastattelut suoritettiin tietokoneavusteisen haastattelujärjestelmän välityksellä 11.11.2008 – 8.12.2008 välisenä aikana.
- Haastatteluiden keskimääräinen pituus oli 11 minuuttia 48 sekuntia.
- Suomen Kyselytutkimus Oy on toteuttanut vastaavan Telepalveluiden käyttötutkimuksen aikaisemmin tarkasteluvuosien 2007 ja 2006 osalta.



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

Ikäryhmä	%
15-24	16
25-34	15
35-44	16
45-54	18
55-79	35
Yhteensä:	100

Sukupuoli	%
Miehiä	49
Naisia	51
Yhteensä	100

Asumismuoto	%
Omakotitalossa / paritalossa	43
Rivitalossa	13
Kerrostalossa	44
Yhteensä	100

Alle 18-vuotiaita lapsia	%
Kyllä	28
Ei	72
Yhteensä	100

Lapsiperhejako	%
Alle 11-vuotiaita lapsia	57
11-12-vuotiaita lapsia	19
13-14-vuotiaita lapsia	20
15-17-vuotiaita lapsia	44



## 2. Tutkimuksessa käytetyt tilastolliset käsitteet

➤ Raporttiosion tuloksissa käytetään seuraavia tilastollisia käsitteitä:

### **Vastausten prosenttijakauma**

Vastausten prosentuaalinen jakautuminen kunkin vastausvaihtoehdon ympärille.

### **KA = Keskiarvo (laskettu vain tarvittaessa)**

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

### **SD = Keskihajonta (laskettu vain tarvittaessa)**

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

Lähde: Tilastokeskus 2008.

*Kysymyksen yhteydessä esitetty "n" kuvaa potentiaalista vastaajajoukkoa jolle kysymys on esitetty. n-merkinnän jälkeen on esitetty kenoviivan jälkeen niiden vastaajien kokonaismäärä, jotka kysymykseen ovat vastanneet. Taustamuuttujakohtaiset prosenttijakaumat on esitetty erillisessä tämän raportin mukana toimitetussa liitetaulukko-osiossa (sukupuoli, asumismuoto, lapsiperhejako).*



### 3. Matkapuhelin- ja lankapuhelin: perustiedot

Yhteensä 98 prosentilla 15-79-vuotiaista vastaajista oli käytössään matkapuhelin. 30 prosentilla vastaajista oli kotitaloudestaan myös lankapuhelin. Vanhemmilla ikäryhmillä oli nuorempia ikäryhmiä useammin lankapuhelin käytössään. Myös omakotitalo / paritaloasujilla oli rivitalo- ja kerrostaloasujia useammin käytössään lankapuhelin. Vastaajien talouksissa oli keskimäärin kaksi matkapuhelinliittymää (38 prosentilla vastaajista). Lapsiperheillä liittymiä oli käytössään tyypillisesti useampia.

Kaikista matkapuhelimen käyttäjistä lähes puolet (49 prosenttia) ei ole vaihtanut matkapuhelinliittymän tarjoajaa. 10 prosenttia oli vaihtanut tarjoajaa viimeisen vuoden aikana ja noin 43 prosenttia aikaisemmin. Sama vastaaja oli saattanut vaihtaa liittymän tarjoajaa viimeisen vuoden aikana sekä myös aikaisemminkin. Liittymän tarjoajaa oli vaihdettu tyypillisesti yhden kerran (45 prosenttia) tai kaksi kertaa (31 prosenttia). Miehet olivat aavistuksen naisia aktiivisempia vaihtamaan matkapuhelinliittymän tarjoajaa. Liittymää vaihtoivat tyypillisemmin 25-34-vuotiaat kuten myös lapsiperheet.

Vastaajat maksoivat henkilökohtaisista matkapuheluistaan pääasiassa minuuttihintaa (55 prosenttia matkapuhelimen käyttäjistä), mutta myös ns. puhepaketit olivat melko suosittuja (37 prosenttia). Puhepaketit olivat suosittuja ennen kaikkea 15-34-vuotiaiden ikäryhmässä ja myös lapsiperheiden keskuudessa, kun taas vastaajien iän noustessa minuuttihinta muodostui keskeiseksi maksutavaksi.

Vastaajien käytössä oleva matkapuhelinliittymäsopimus oli 72 prosentilla matkapuhelimen käyttäjillä ns. toistaiseksi voimassa oleva sopimus. Määräaikaisia sopimuksia oli noin 22 prosentilla. Määräaikaiset sopimukset olivat tyypillisimpiä 15-34-vuotiailla vastaajilla.



24 kuukauden määräaikainen sopimus oli määräaikaissopimuksista yleisin (11 prosentilla).

Kaikista matkapuhelimen käyttäjistä hieman alle joka kolmas (31 prosenttia) oli hankkinut liittymäänsä puhe-edun (esim. viikonloppupuhelut eurolla per päivä). 69 prosenttia ei ollut hankkinut puhe-etua.

Kaikista matkapuhelimen käyttäjistä lähes joka toinen (47 prosenttia) ei tiedä, kuinka paljon matkapuhelimen käyttö ulkomailla maksaa. 40 prosenttia ilmoitti tietävänsä suurin piirtein, mitä puhelut maksavat ja vain noin 14 prosenttia ilmoitti ottavansa etukäteen selvää matkapuhelimen käytön kustannuksista ulkomailla. Vähiten matkapuhelimen käyttökustannuksista ulkomailla arvioivat tietävänsä 55-79-vuotiaat, kun taas ”parhaiten” matkapuhelimen käytön kustannuksista ulkomailla olivat perillä 25-34-vuotiaat.

Mikäli vastaajalla oli kotitaloudessaan käytössään lankapuhelin, tiedusteltiin häneltä mahdollisuutta tulla toimeen pelkällä matkapuhelimella. Kaikista talouksista, joissa on lankapuhelin, 59 prosenttia ilmoitti voivansa tulla toimeen pelkällä matkapuhelimella, kun taas 35 prosenttia ilmoitti ettei tulisi toimeen pelkällä matkapuhelimella. Loput 6 prosenttia vastaajista ei osannut ottaa kantaa kysymykseen. Keskeisin syy siihen miksi vastaaja arvioi, ettei tulisi toimeen pelkällä matkapuhelimella, oli tottumus lankapuhelimen käyttöön (74 prosenttia vastaajista). Miespuoliset vastaajat arvioivat naisia useammin, että voisivat tulla toimeen myös pelkällä matkapuhelimella, samoin kuin alle 55-vuotiaat vastaajat.

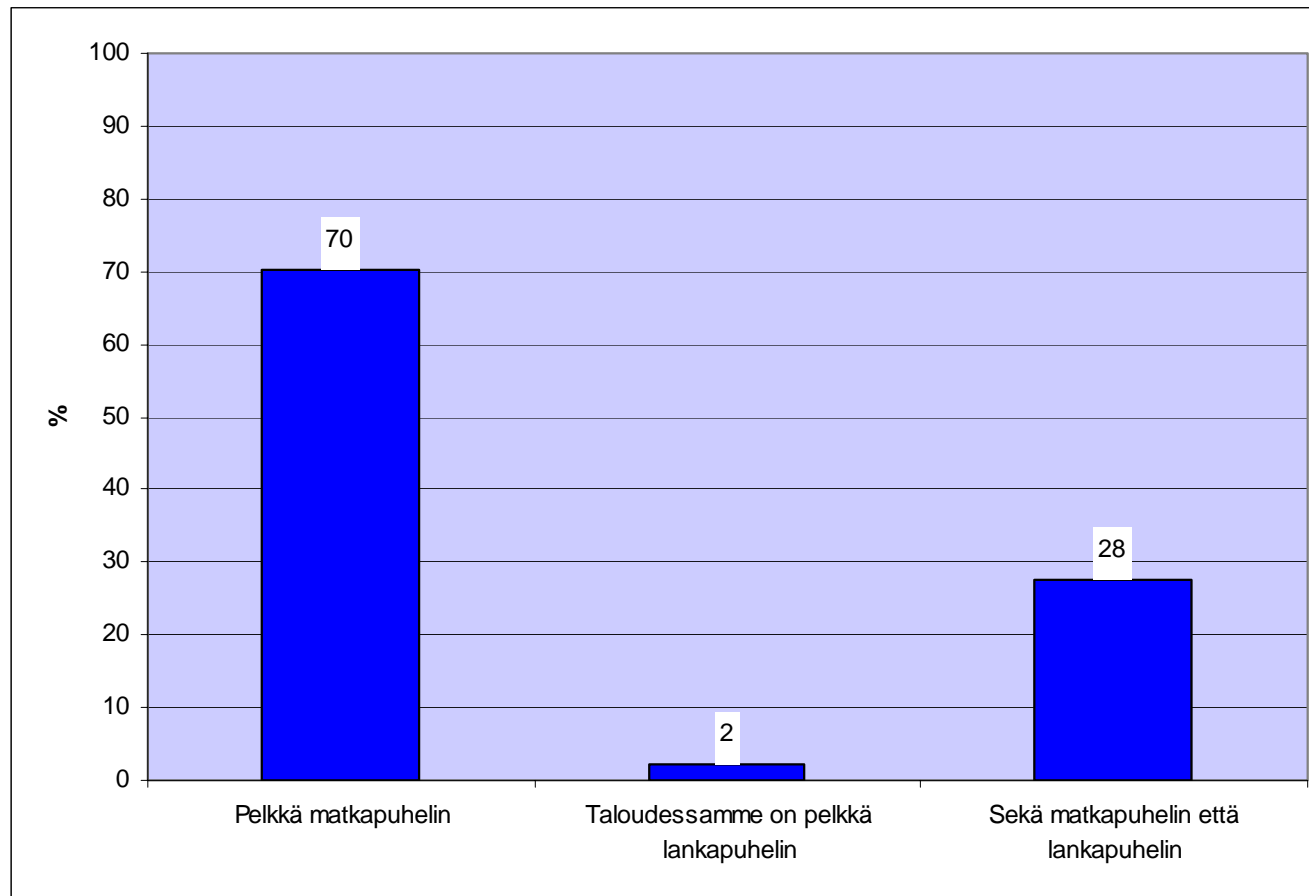
98 prosenttia kaikista vastaajista ilmoitti, ettei heillä ole ollut ongelmia saada haluamaansa matkapuhelin- tai lankapuhelinliittymää. Mikäli ongelmia oli ollut (2 prosenttia vastaajista), olivat ongelmat tyypillisesti kuuluvuusongelmia, operaattoreista johtuvia viivästyksiä ja teknisiä ongelmia, sekä omia valintavaikeuksia koskien operaattoria ja (tai) liittymätyyppiä.



## Vastaajat ja matkapuhelin / lankapuhelin

### 1. Onko käytössäne?

Kaikki vastaajat (N=2000 / 2000) %

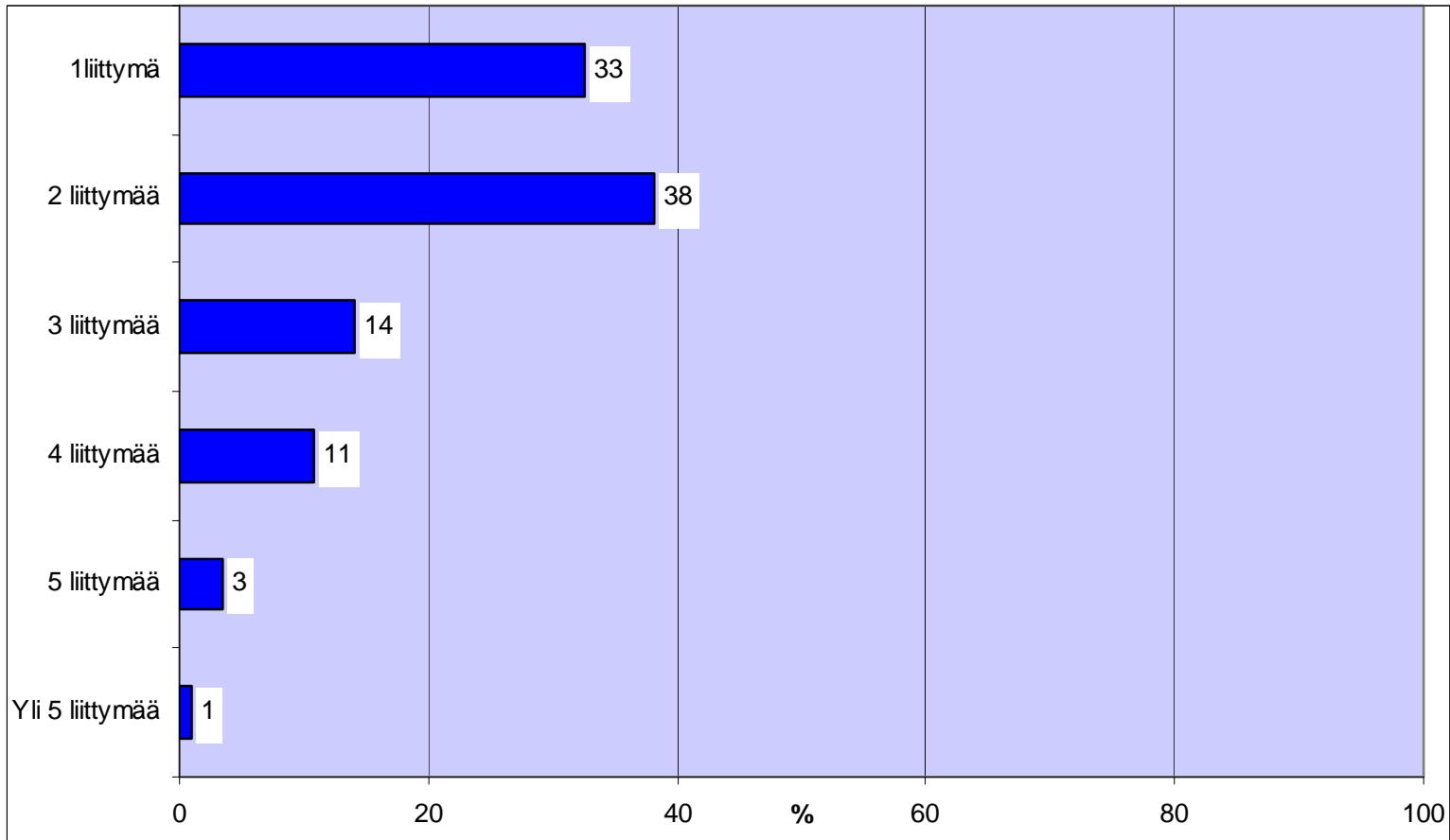




## Matkapuhelinliittymien lukumäärä talouksissa

### 2. Kuinka monta matkapuhelinliittymää taloudessanne on?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin käytössä (n=1955 / 1955) %

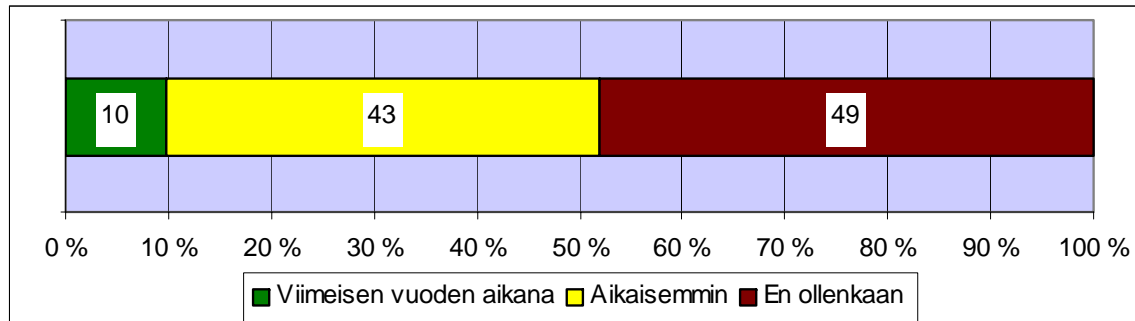




## Matkapuhelinoperaattorien vaihtuvuus

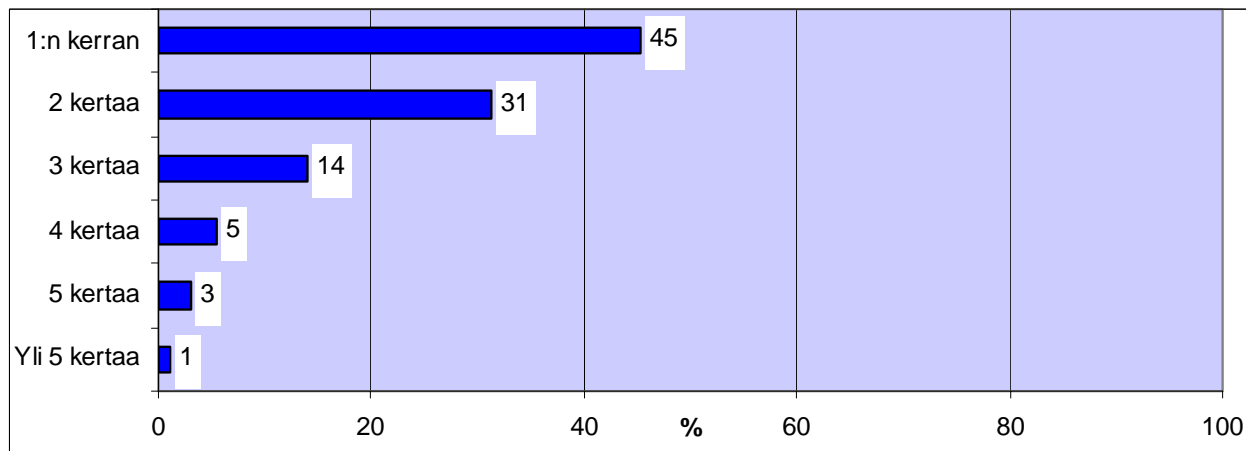
### 3a. Oletteko vaihtanut matkapuhelinliittymänne tarjoajaa? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin käytössä (n=1955 / 1955) %



### 3b. Kuinka monta kertaa olette vaihtanut matkapuhelinliittymän tarjoajaa?

Kaikki vastaajat jotka ovat vaihtaneet matkapuhelinliittymän tarjoajaa (n=997 / 983) %

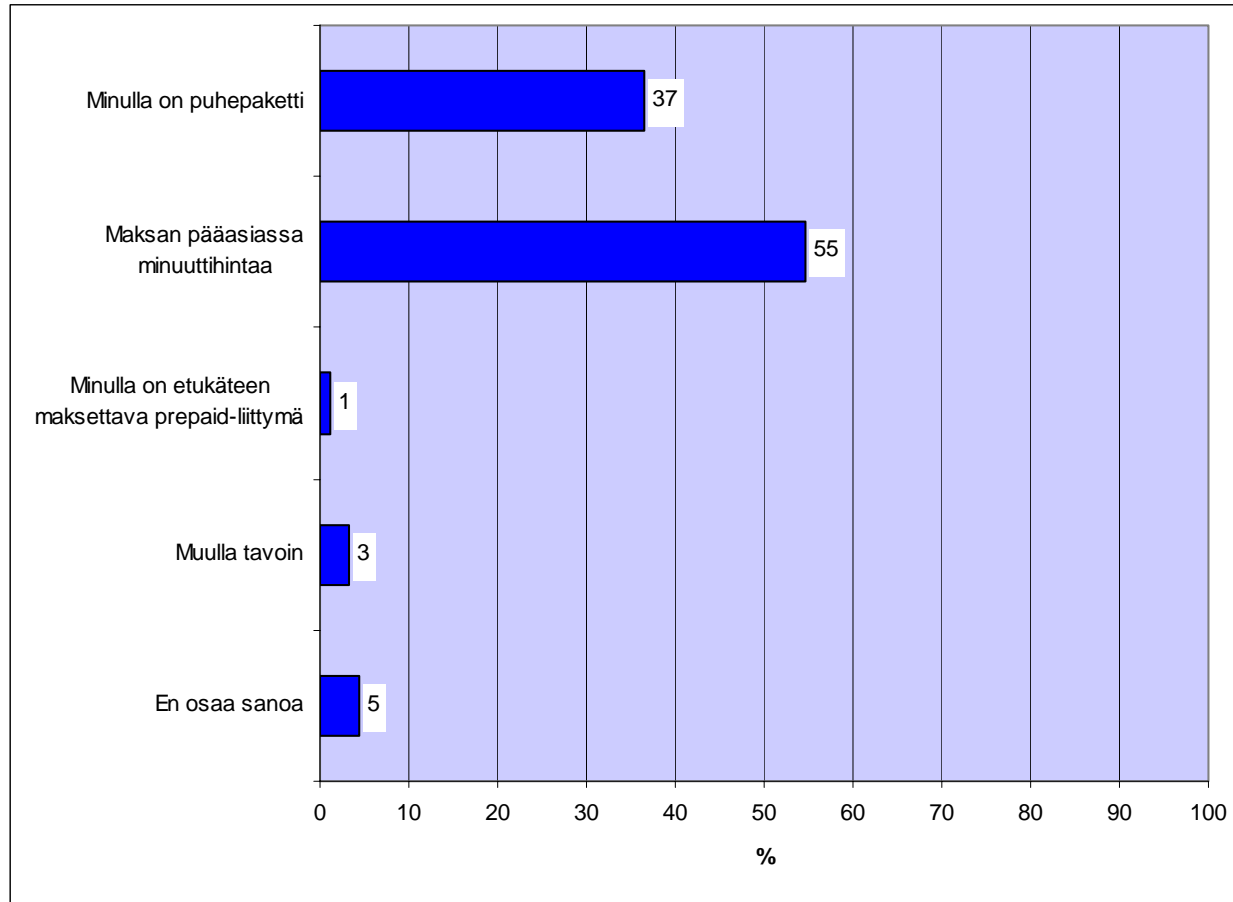




## Matkapuheluista maksaminen

### 4. Miten maksatte henkilökohtaisista matkapuheluistanne?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin käytössä (n=1955 / 1955) %



Muita mainittuja maksutapoja mm.

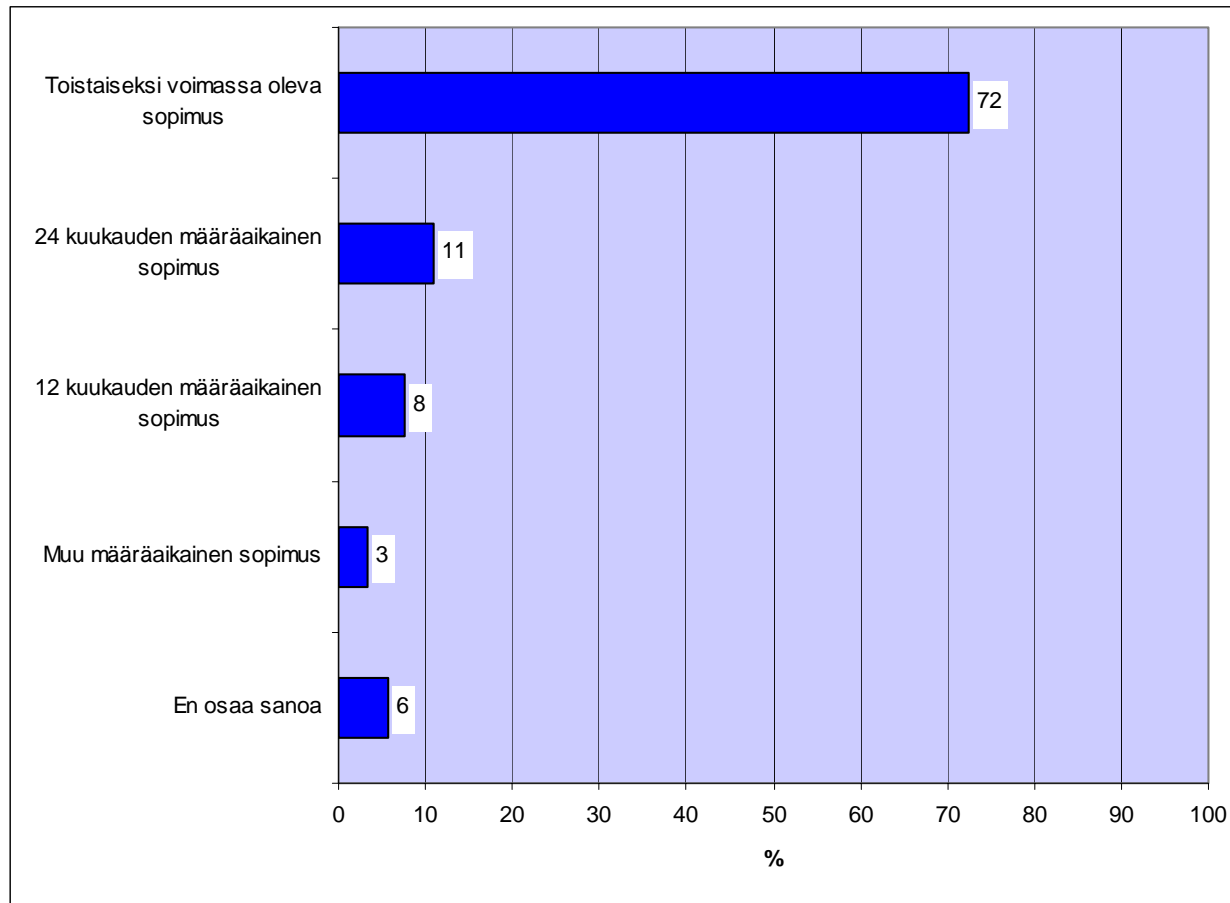
- Työnantaja maksaa puhelut.



## Matkapuhelinliittymäsopimuksen tyyppi

### 5. Onko liittymänne määräaikainen vai toistaiseksi voimassaoleva?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin käytössä (n=1955 / 1955) %

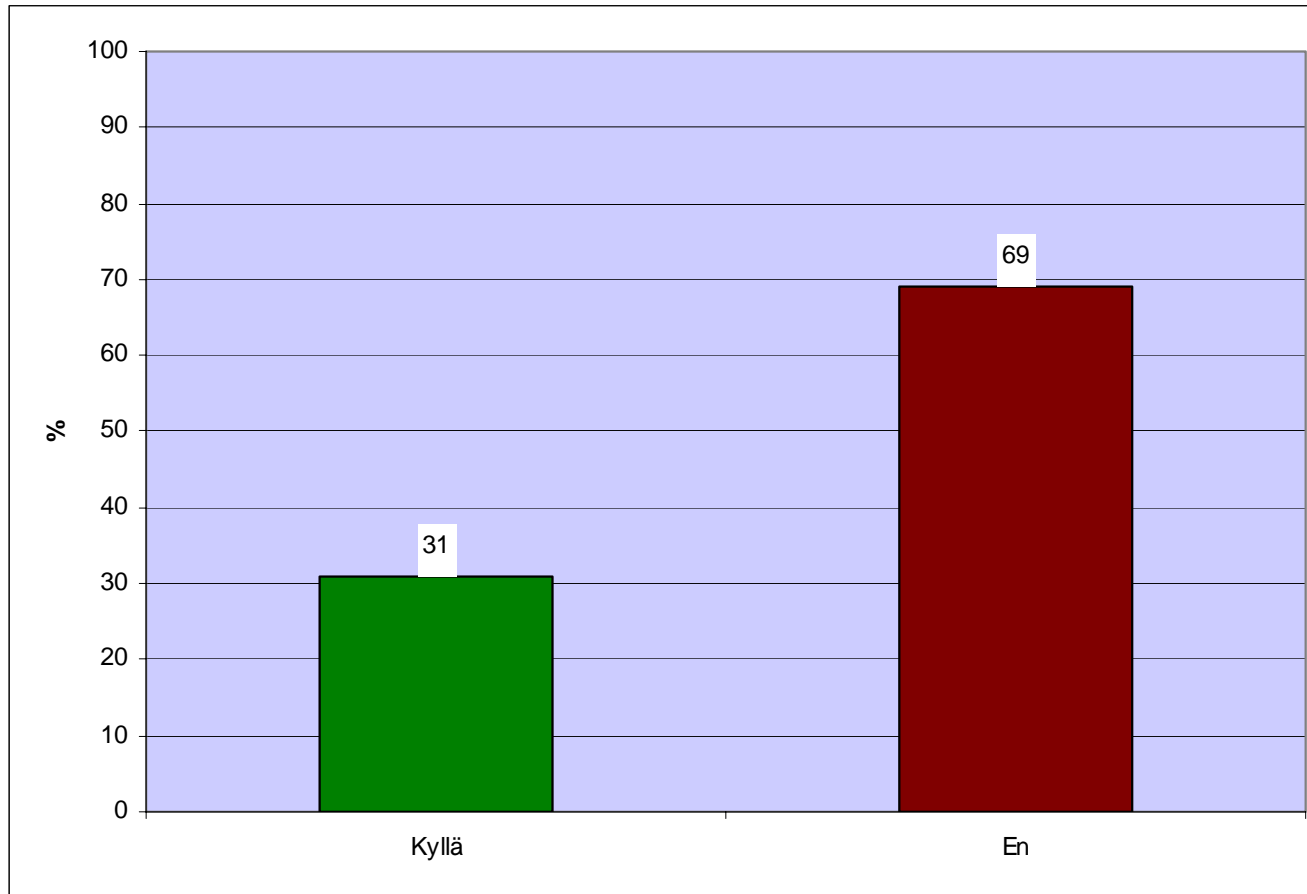




## Matkapuhelin ja puhe-etu

### 6. Oletteko hankineet liittymäänne puhe-edun esim. viikonloppupuhelut eurolla per päivä?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin käytössä (n=1955 / 1919) %

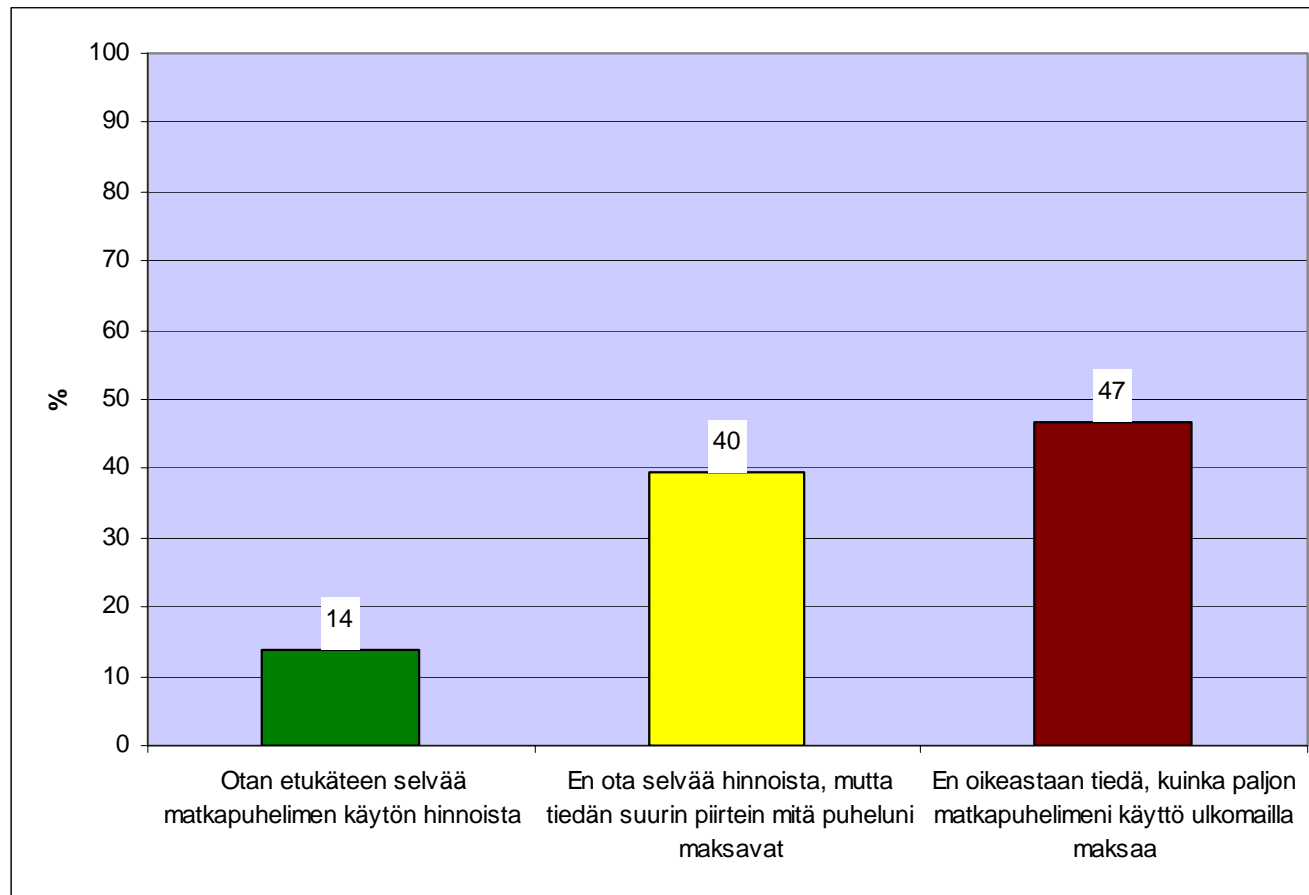




## Kuluttajien tietoisuus matkapuhelimen käyttökustannuksista ulkomailla

### 7. Jos matkustatte ulkomaille, mikä seuraavista vaihtoehdoista kuvaa parhaiten tilannettanne?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin käytössä (n=1955 / 1875) %

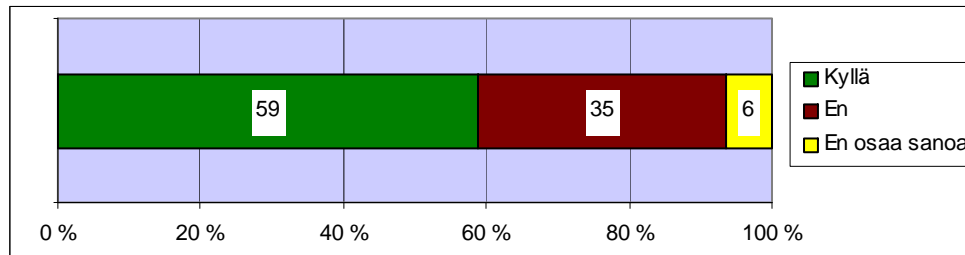




## Lankapuhelimesta luopuminen

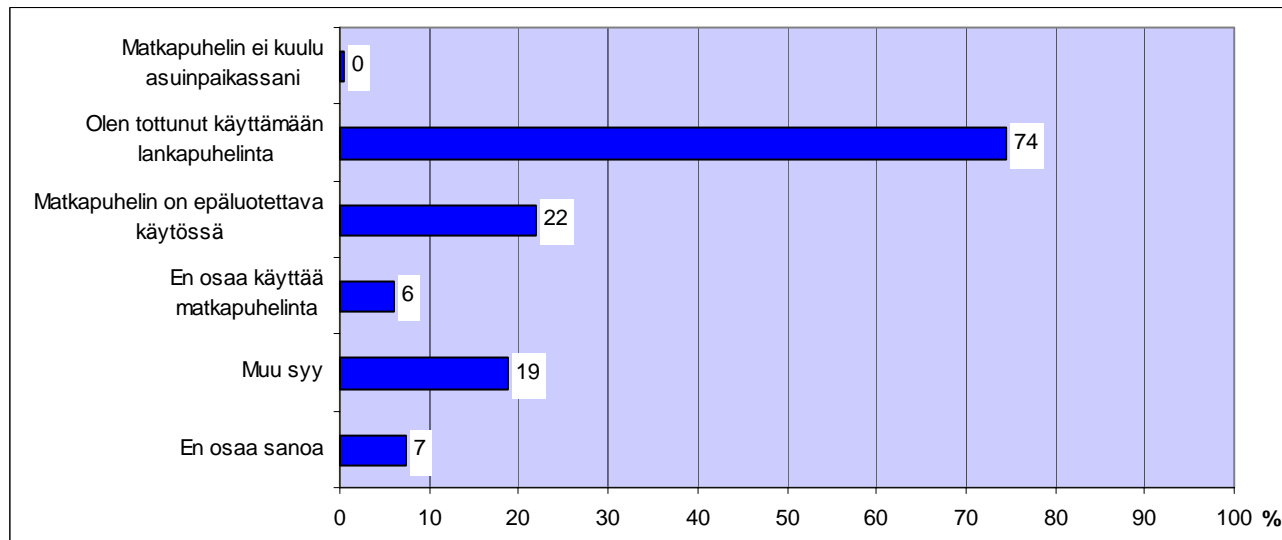
### 8a. Voisitko tulla toimeen pelkällä matkapuhelimella?

Kaikki vastaajat joilla on lankapuhelin taloudessa (n=599 / 599) %



### 8b. Miksi arvioisitte, että ette tulisi toimeen pelkällä matkapuhelimella? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla on lankapuhelin taloudessa ja jotka eivät tulisi toimeen pelkällä matkapuhelimella (n=246 / 246) %



Muita keskeisiä syitä:

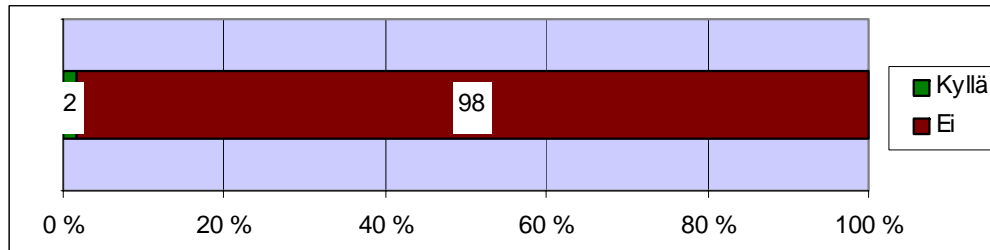
- Vanhemmat sukulaiset / ystävät ovat tottuneet käyttämään lankapuhelinta.
- Ulkomaanpuhelut edullisempia.



## Ongelmat liittymien saamisessa

### 9a. Onko teillä ollut ongelmia saada haluamanne matkapuhelin- tai lankapuhelinliittymä?

Kaikki vastaajat (N=2000 / 2000) %



### 9b. Mistä nämä ongelmat ovat mielestänne johtuneet?

Kaikki vastaajat joilla on ollut ongelmia matkapuhelin-, tai lankapuhelinliittymien saamisessa (n=36 / 36)

Vastauksina mm.

- *Kuuluvuusongelmat.*
- *Operaattoreista johtuvat viivästykset ja tekniset ongelmat.*
- *Omat valinnan vaikeudet koskien operaattoria ja liittymää / palveluiden valinta vaikeaa.*



## 4. Internet / laajakaista

70 prosentilla kotitalouksista oli internet-yhteys ja laajakaistaliittymien osuus oli näistä peräti 96 prosenttia. Internet-yhteyden ovat hankkineet talouteensa useimmin 15-34-vuotiaat (noin 90 prosentilla vastaajista oli internet-yhteys). Internet-yhteys löytyi puolestaan harvemmin 55-79-vuotialta vastaajilta (noin 44 prosentilla vastaajista oli internet-yhteys). Lapsiperheillä internet-yhteys oli huomattavasti yleisempi kuin talouksissa, joissa ei ollut alle 18-vuotiaita lapsia (93 prosenttia / 61 prosenttia).

Tyypillisin laajakaistaliittymätyyppi oli vastaajilla ADSL-liittymä (66 prosentilla vastaajista joilla oli laajakaistaliittymä taloudessaan). Toiseksi yleisin liittymätyyppi oli kaapeli-tv -verkon kautta toteutettu laajakaistaliittymä (15 prosentilla vastaaja talouksista). Naiset tiesivät miehiä harvemmin, mikä liittymä heillä oli taloudessaan käytössä (naiset 13 prosenttia "en osaa sanoa", miehet 4 prosenttia "en osaa sanoa"). Myös ikäryhmissä 15-24-vuotiaat sekä ikäryhmässä 55-79-vuotiaat oli muita ikäryhmiä enemmän niitä vastaajia, jotka eivät tienneet käytössään olevaa liittymätyyppiä.

Peräti 83 prosenttia laajakaistaliittymätalouksista ei ole vaihtanut laajakaistaliittymän toimittajaa. Mikäli liittymän toimittajaa oli vaihdettu, oli vaihdon syy todennäköisemmin edullisempi tarjous uudelta operaattorilta (47 prosenttia vastaajista) tai muutto uuteen asuntoon (30 prosenttia vastaajista). Mikäli nykyisen liittymän hinta nousi 3 euroa kuukaudessa, olisi joka kolmas vastaaja (33 prosenttia) valmis vaihtamaan laajakaistaliittymän toimittajaa. Ikäryhmältään 25-34-vuotiaat vaihtaisivat muita ikäryhmiä helpommin liittymän toimittajaa hinnan noustessa (40 prosenttia vastaajista). Myös naiset vaihtaisivat miehiä jonkin verran todennäköisemmin liittymän toimittajaa, sekä myös taludet joissa ei ole alle 18-vuotiaita lapsia. Liittymä vaihdettaisiin tyypillisemmin ADSL-liittymään (59 prosenttia vastaajista) tai ns. mobiililaajakaistaliittymään (23 prosenttia vastaajista).



Kaikista laajakaistaliittymätalouksista 77 prosenttia ei ole hankkinut tai ei ole kiinnostunut hankkimaan mobiililaajakaistaa kiinteän laajakaistaliittymän lisäksi. 8 prosentilla oli jo sekä kiinteä, että mobiililaajakaistaliittymä. Miehet olivat naisia jonkin verran kiinnostuneempia hankkimaan mobiililaajakaistan kiinteän laajakaistaliittymän lisäksi. Mobiililaajakaistoja oli hankkinut kiinteän laajakaistaliittymän lisäksi ennen kaikkea 25-34-vuotiaat vastaajat (12 prosentilla ikäryhmän vastaajista oli sekä kiinteä, että mobiililaajakaista). Noin 33 prosenttia arvioi lisäksi, että voisi tulla toimeen pelkällä mobiililaajakaistalla. Kaikista useimmin pelkällä mobiililaajakaistalla arvioivat tulevansa toimeen 25-34-vuotiaat, sekä 55-79-vuotiaat vastaajat. Myös taloudet joissa ei ollut alle 18-vuotiaita lapsia, arvioivat tulevansa toimeen pelkällä mobiililaajakaistalla niitä talouksia useammin, joissa oli alle 18-vuotiaita lapsia.

Laajakaistaliittymätalouksista 58 prosenttia ei ollut kiinnostunut 450-, WiMAX-, tai niiden kaltaisista laajakaistaliittymistä. 36 prosenttia ei edes tuntenut kyseisiä palveluita tai tuotteita (naisista 40 prosenttia ja miehistä 33 prosenttia). 6 prosenttia oli harkinnut kyseisten laajakaistaliittymien hankkimista.

Talouksista joissa on Internet-yhteys, 60 prosenttia arvioi asuinalueellaan olevan kilpailevaa laajakaistaliittymätarjontaa (miehet 68 prosenttia ja naiset 53 prosenttia). 15 prosenttia arvioi ettei kilpailevaa laajakaistaliittymätarjontaa ollut ja 25 prosenttia vastaajista ei osannut ottaa kantaa kysymykseen. Mikäli vastaajien mielestä asuinalueella oli kilpailevaa laajakaistaliittymätarjontaa, pidettiin sitä myös pääsääntöisesti riittävänä (86 prosenttia vastaajista).

Talouksista joissa on internet-yhteys, 32 prosenttia piti 2 megabitin yhteyttä omiin käyttötarpeisiinsa riittävänä. 1 megabitin nopeutta piti riittävänä 27 prosenttia vastaajista. Ikäryhmään 25-44-kuuluneet halusivat muita vastaajaikäryhmiä useammin nopeampia yhteyksiä.



Talouksista joissa on internet-yhteys, 94 prosenttia ilmoitti, ettei heillä ole ollut ongelmia saada haluamansa nopeuksista laajakaistaliittymää. Mikäli ongelmia oli ollut, johtuivat ne tyypillisesti yhteyden katkeilemisesta, hidastelusta sekä myös asuinaluekohtaisista liittymänopeuteen ja sen saatavuuteen liittyvistä ongelmista.

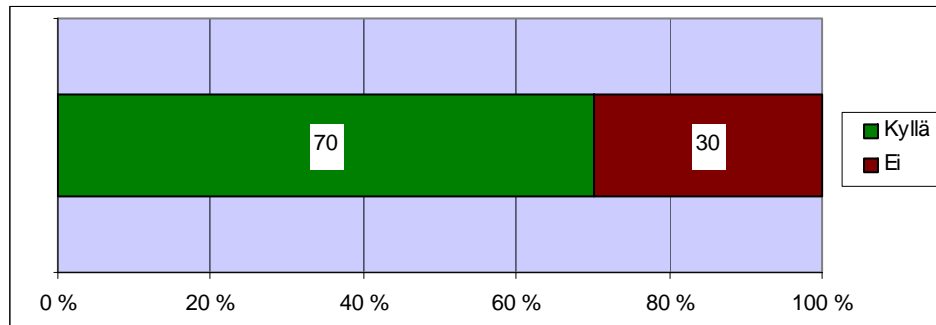
Vastaajat eivät olleet juurikaan kiinnostuneita (noin 80 prosenttia talouksista, joissa on internet-yhteys) laajakaistayhteyden kautta saatavista palveluista, kuten IP-televisiosta, internetistä tilattavista elokuvista (video on demand) tai nopeaa laajakaistayhteyttä vaativista tietokonepeleistä ja interaktiivisesta viihteestä- / mediasisällöstä. Kiinnostuneita palveluista olivat ennen kaikkea 15-34-vuotiaat vastaajat. Kyseisessä tarkasteluikäryhmässä vastaajia kiinnostivat ennen kaikkea nopeaa laajakaistayhteyttä vaativat tietokonepelit ja interaktiivinen viihde- / mediasisältö.



## Internet-yhteys ja laajakaistaliittymä

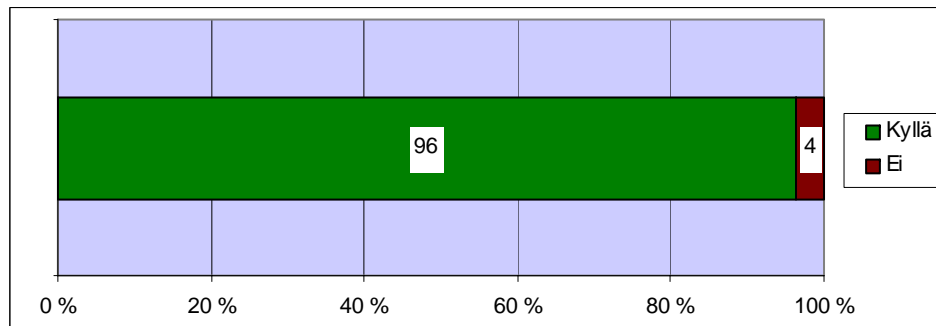
### 10. Onko taloudessanne internet-yhteys?

Kaikki vastaajat (N=2000 / 2000) %



### 11. Onko taloudessanne laajakaistaliittymä?

Kaikki vastaajat joilla internet-yhteys taloudessa (n=1404 / 1404) %

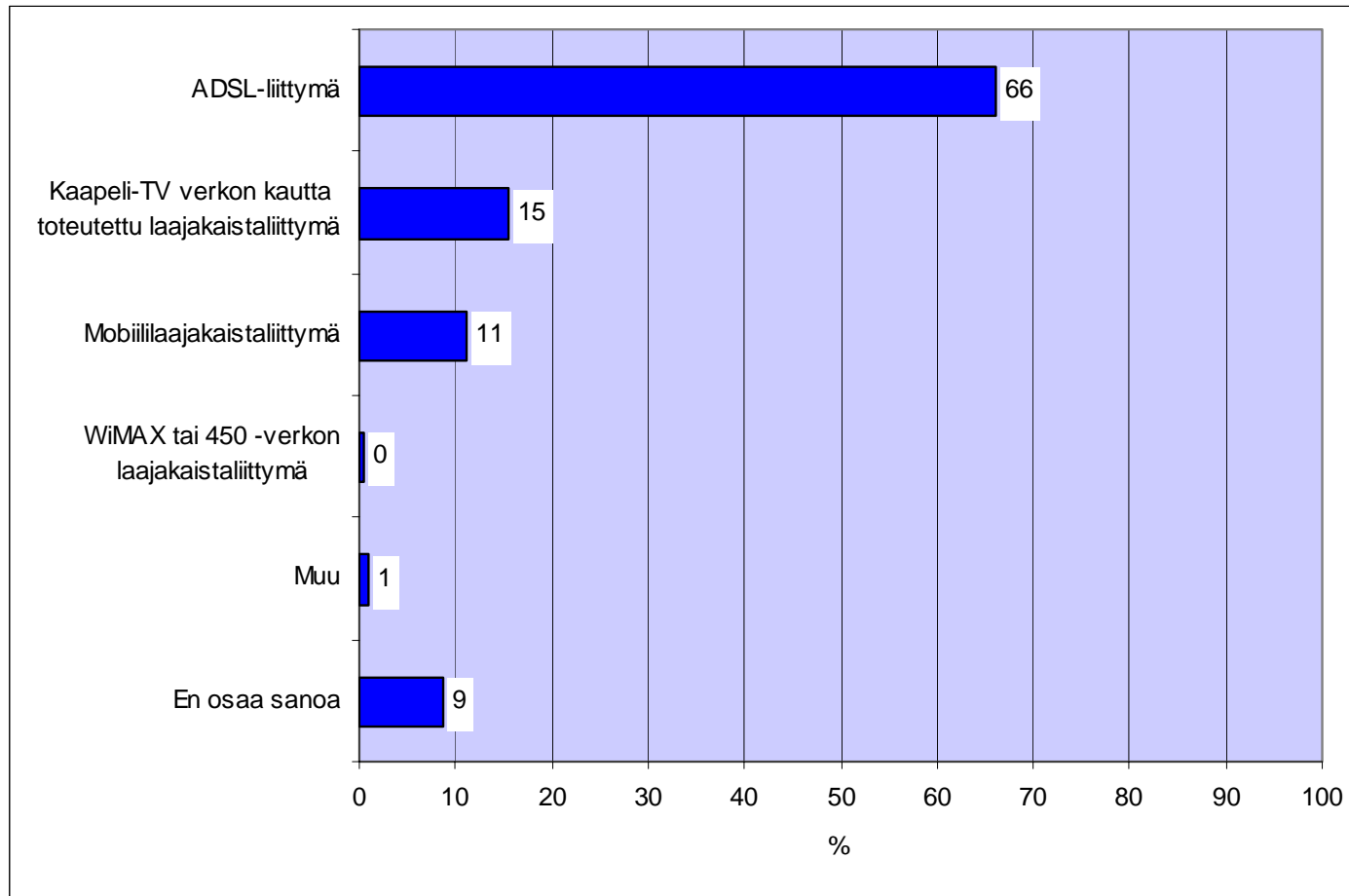




## Laajakaistaliittymätyyppi

### 12. Onko laajakaistaliittymänne: (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa (n=1352 / 1352) %



Muita mainittuja vastauksia mm.

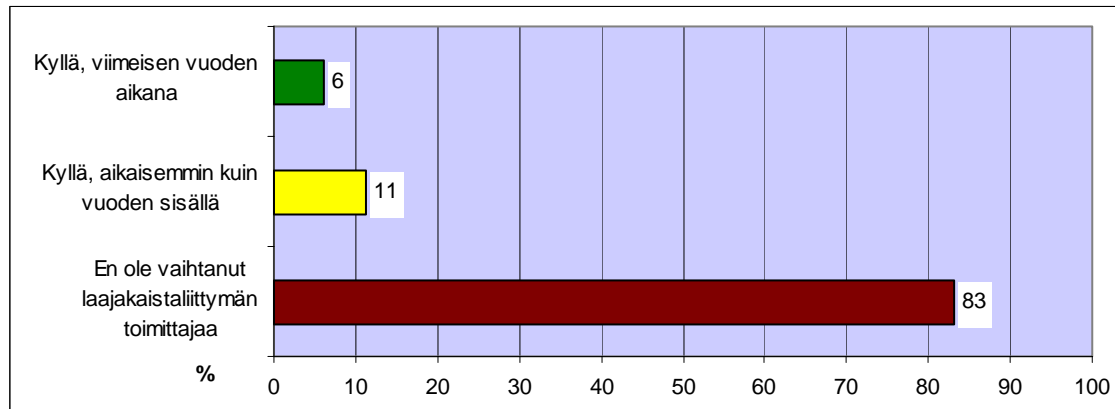
- Kuituverkko.
- Kiinteistöliittymä.



## Laajakaistaliittymäoperaattorin vaihtuvuus

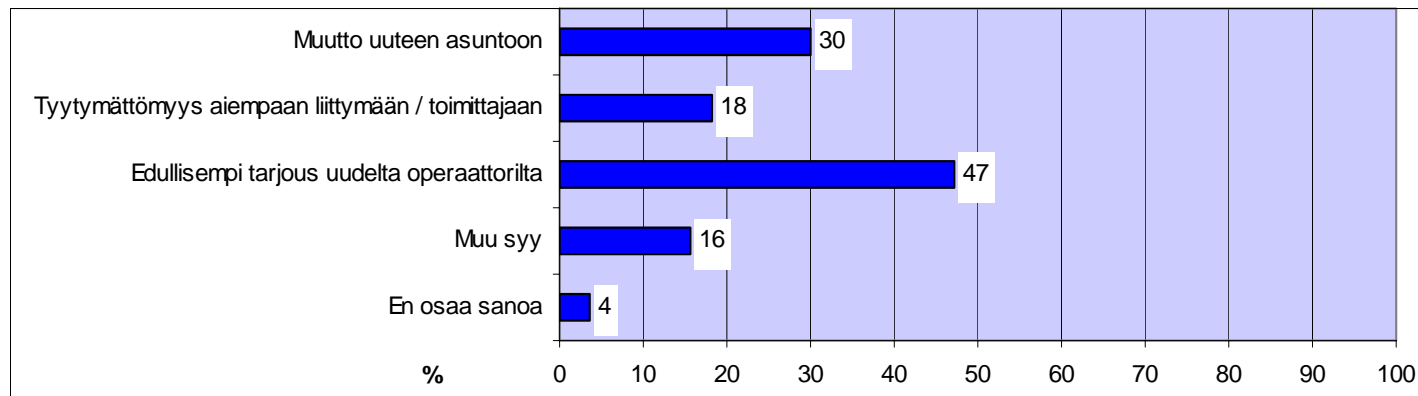
### 13. Oletteko vaihtaneet laajakaistaliittymänne toimittajaa? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa (n=1352 / 1352) %



### 14. Miksi viimeksi vaihdoitte laajakaistaliittymänne toimittajaa? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat jotka ovat vaihtaneet laajakaistaliittymän toimittajaa (n=229 / 229) %



Muita keskeisiä syitä:

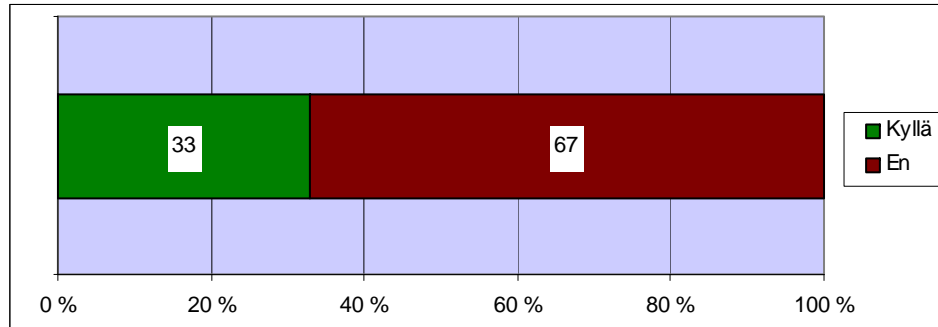
- Työpaikan / työnantajan puolesta.
- Epäluotettavan yhteyden vuoksi.
- Nopeampi yhteys.



## Operaattorin vaihdon herkkyyks (hintajousto) ja uusi liittymätyyppi

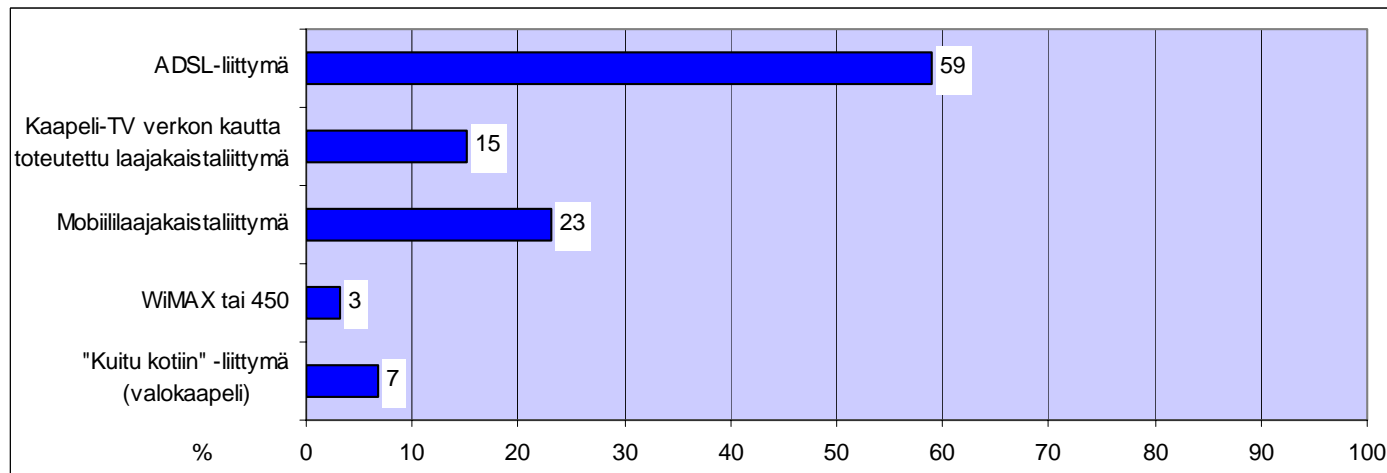
15. Jos nykyisen liittymänne hinta nousisi 3 €/kk, vaihtaisitteko laajakaistaliittymänne toimittajaa?

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa (n=1352 / 1352) %



16. Mihin seuraavista tekniikoista olisitte valmis vaihtamaan? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat jotka vaihtaisivat laajakaistaliittymän toimittajaa hinnan noustessa 3 €/kk (n=446 / 351) %

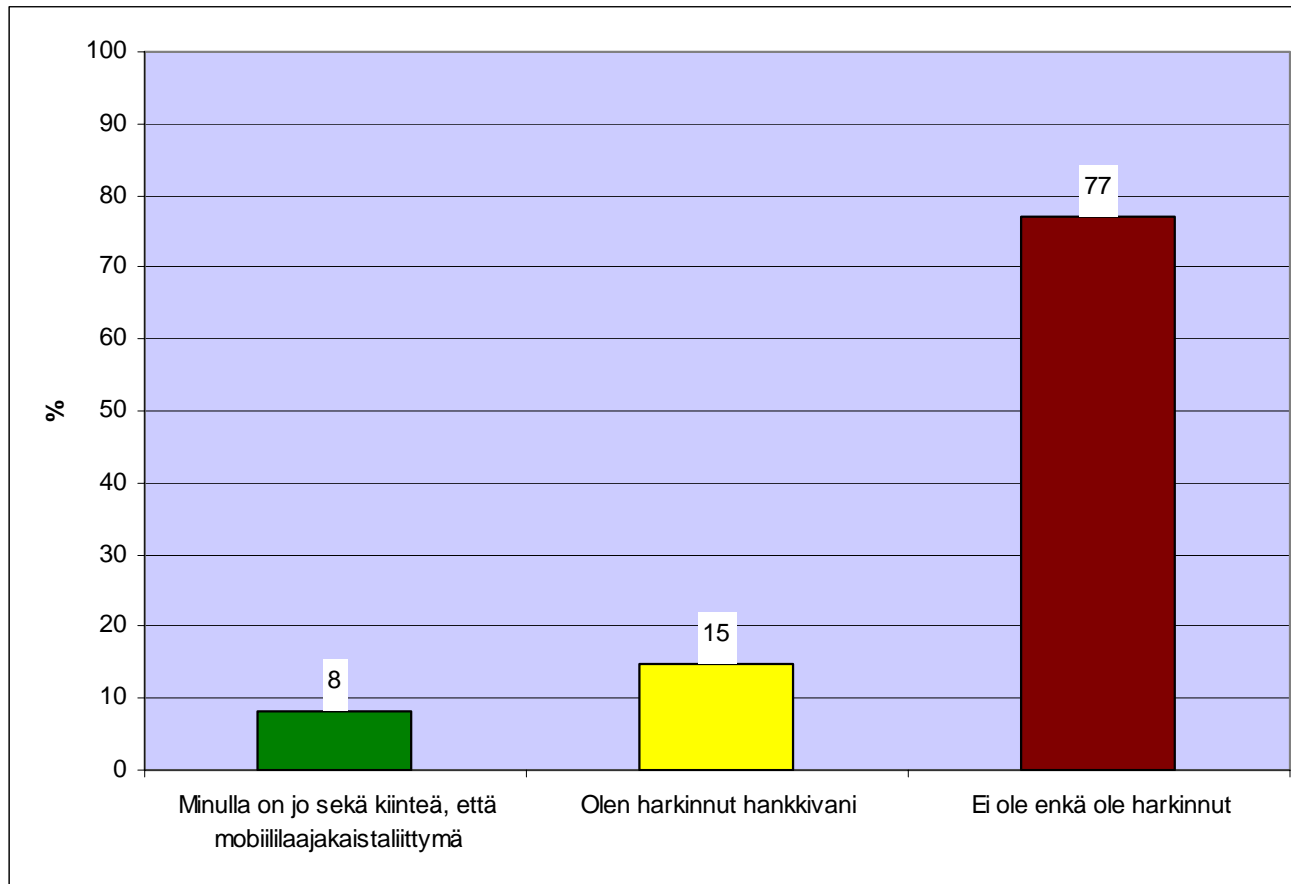




## Kiinnostus mobiililaajakaistaliittymään

### 17. Oletteko hankkineet tai olisitteko kiinnostuneet hankkimaan mobiililaajakaistan kiinteän laajakaistaliittymän lisäksi?

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa (n=1352 / 1265) %

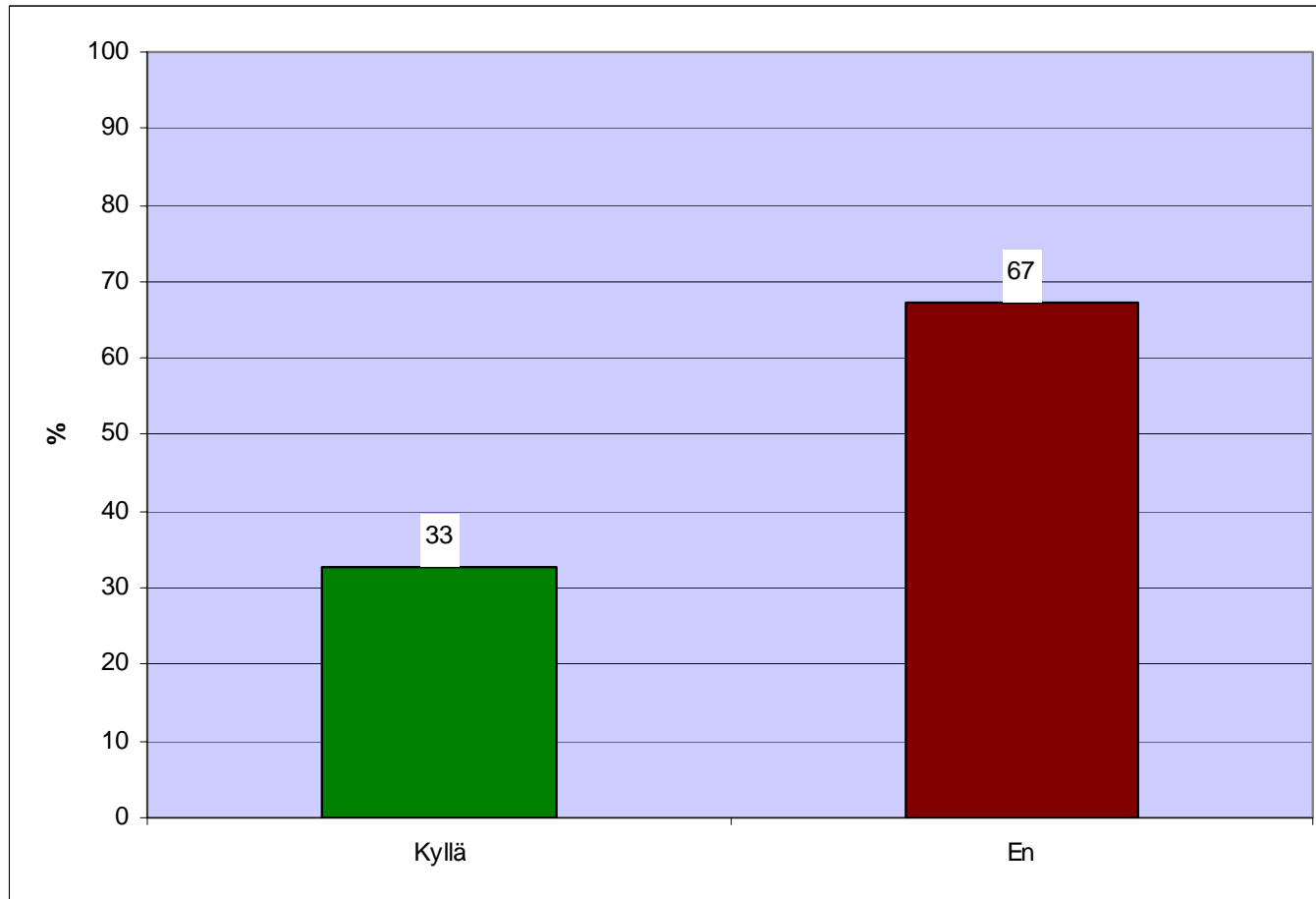




## Mobiililaajakaistaliittymä pääasiallisena laajakaistaliittymänä

### 18. Voisitteko tulla toimeen pelkällä mobiililaajakaistalla?

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa (n=1352 / 1302) %

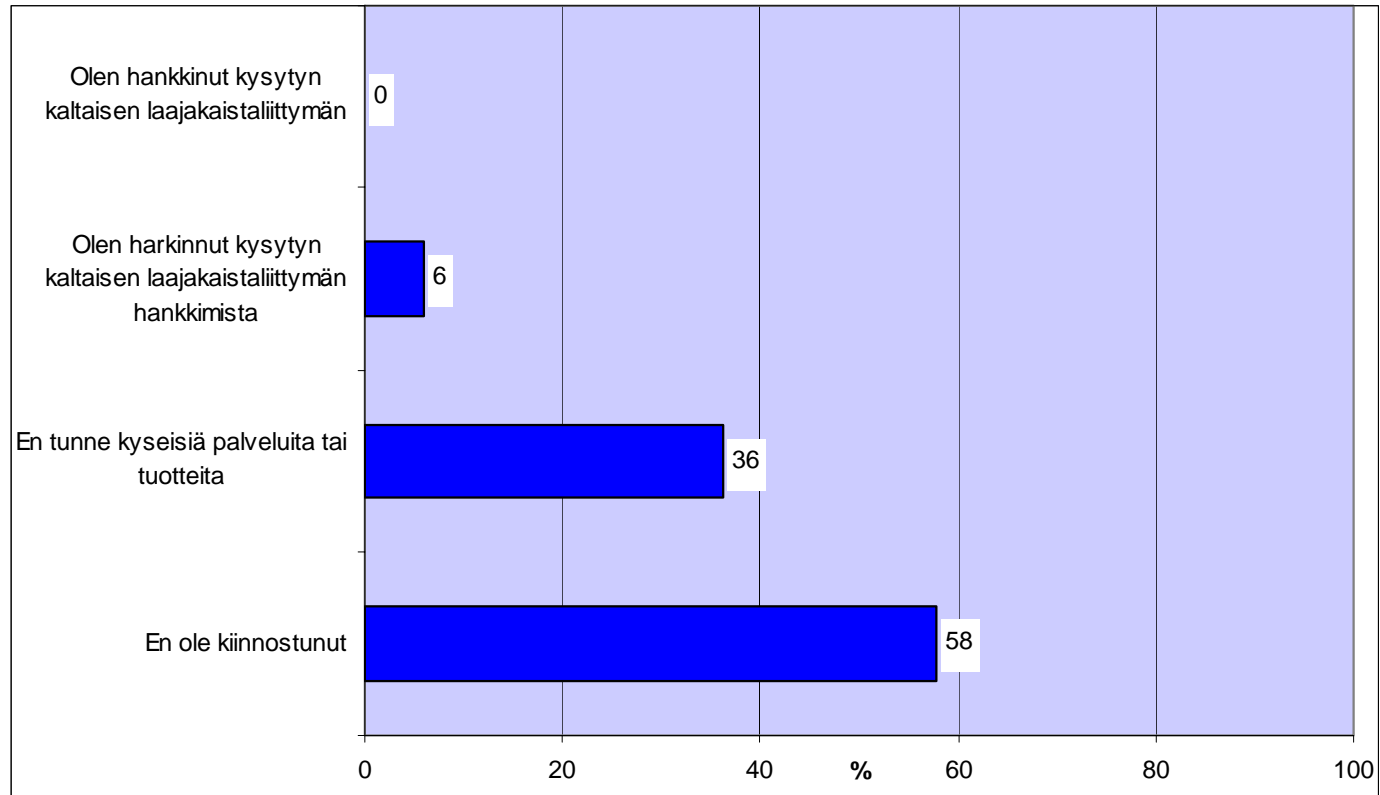




## Kiinnostus 450-, WiMAX-, tai niiden kaltaisiin laajakaistaliittymiin

### 19. Oletteko kiinnostuneita 450-, WiMAX-, tai niiden kaltaisista laajakaistaliittymistä?

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa (n=1352 / 1338) %

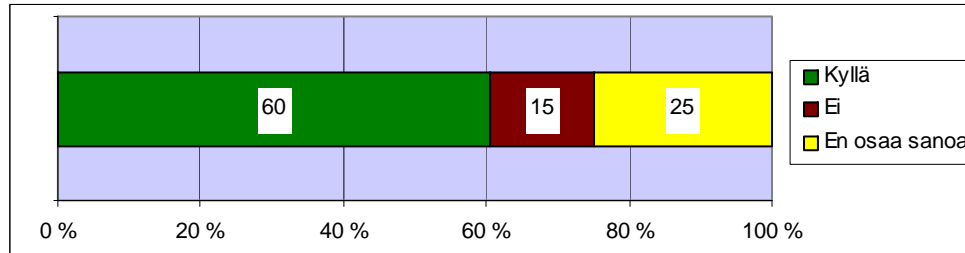




## Asuinalueen laajakaistaliittymätarjonnan kilpailu ja kattavuus

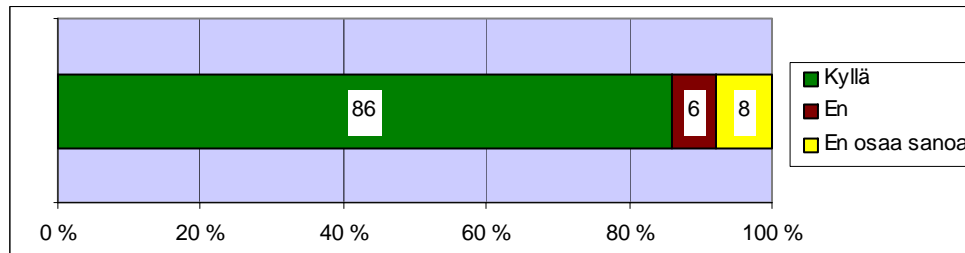
### 20a. Onko asuinalueellanne kilpailevaa laajakaistaliittymätarjontaa?

Kaikki vastaajat joilla internet-yhteys taloudessa (n=1404 / 1404) %



### 20b. Pidätkö kilpailevaa laajakaistaliittymätarjontaa asuinalueellanne riittävänä?

Kaikki vastaajat joiden asuinalueella kilpailevaa laajakaistaliittymätarjontaa (n=848 / 848) %

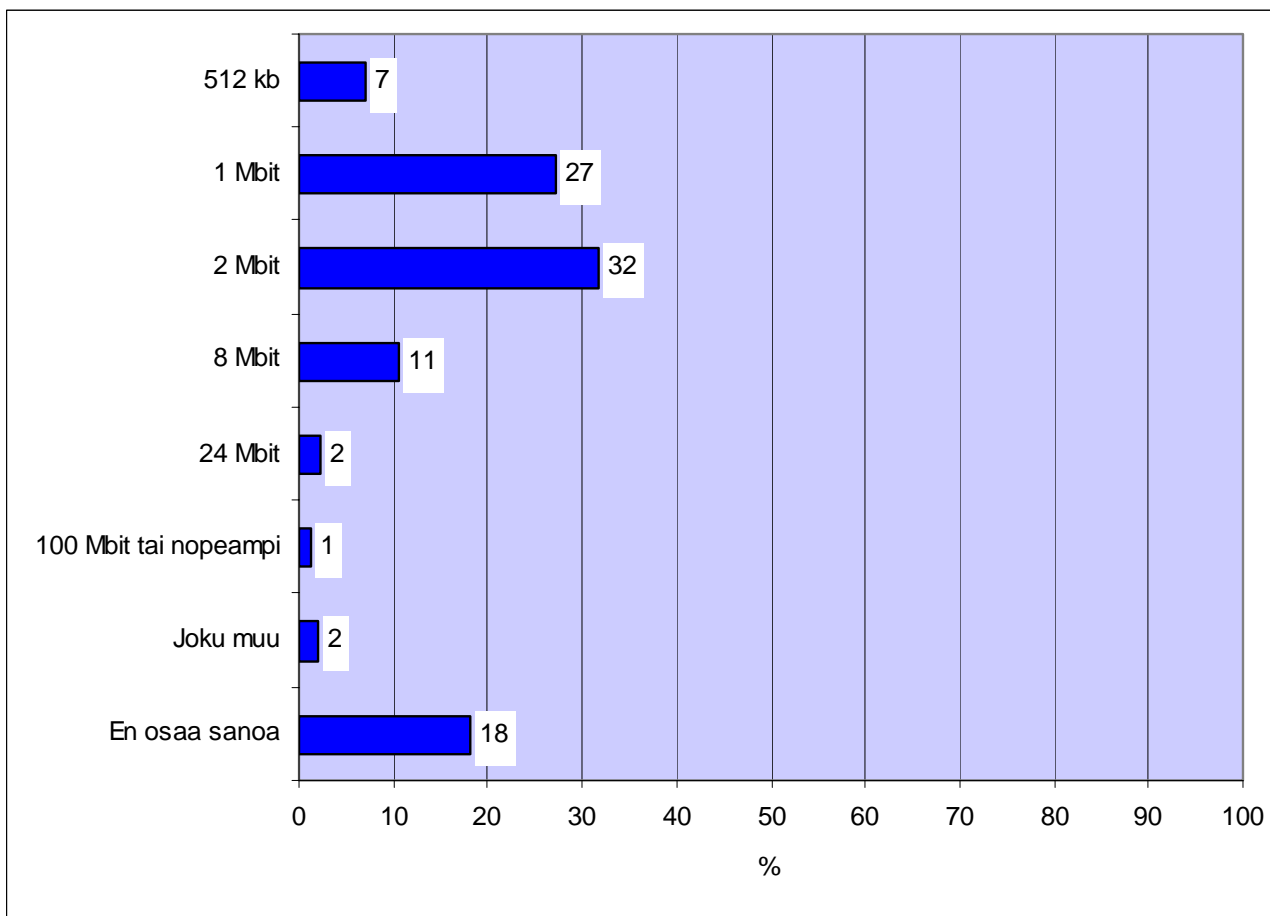




## Riittävä laajakaistanopeus vastaajien käyttötarpeisiin

### 21a. Mikä seuraavista laajakaistanopeuksista riittäisi teidän käyttötarpeisiinne?

Kaikki vastaajat joilla internet-yhteys taloudessa (n=1404 / 1404) %



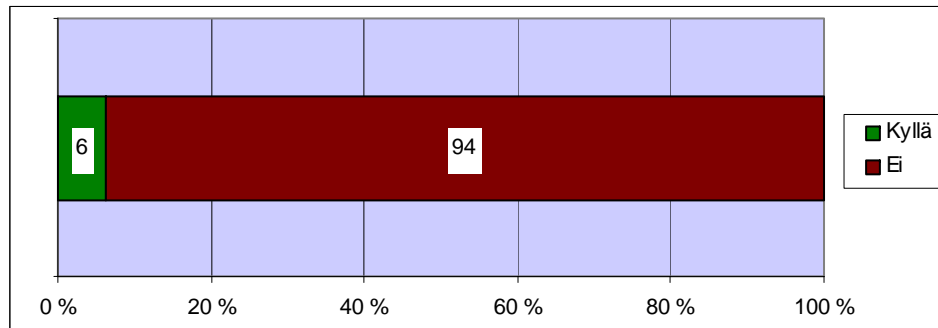
Muita keskeisesti mainittuja nopeuksia:  
- 10 Mbit.



## Haluttu laajakaistaliittymänopeus ja sen saatavuus

### 21b. Onko teillä ollut ongelmia saada haluamanne nopeuksista laajakaistaliittymää?

Kaikki vastaajat joilla internet-yhteys taloudessa (n=1404 / 1404) %



### 21c. Mitä ongelmia teillä on ollut?

Kaikki vastaajat joilla on ollut ongelmia saada haluamansa nopeuksinen laajakaistaliittymä (n=88 / 88)

Keskeisinä vastauksina:

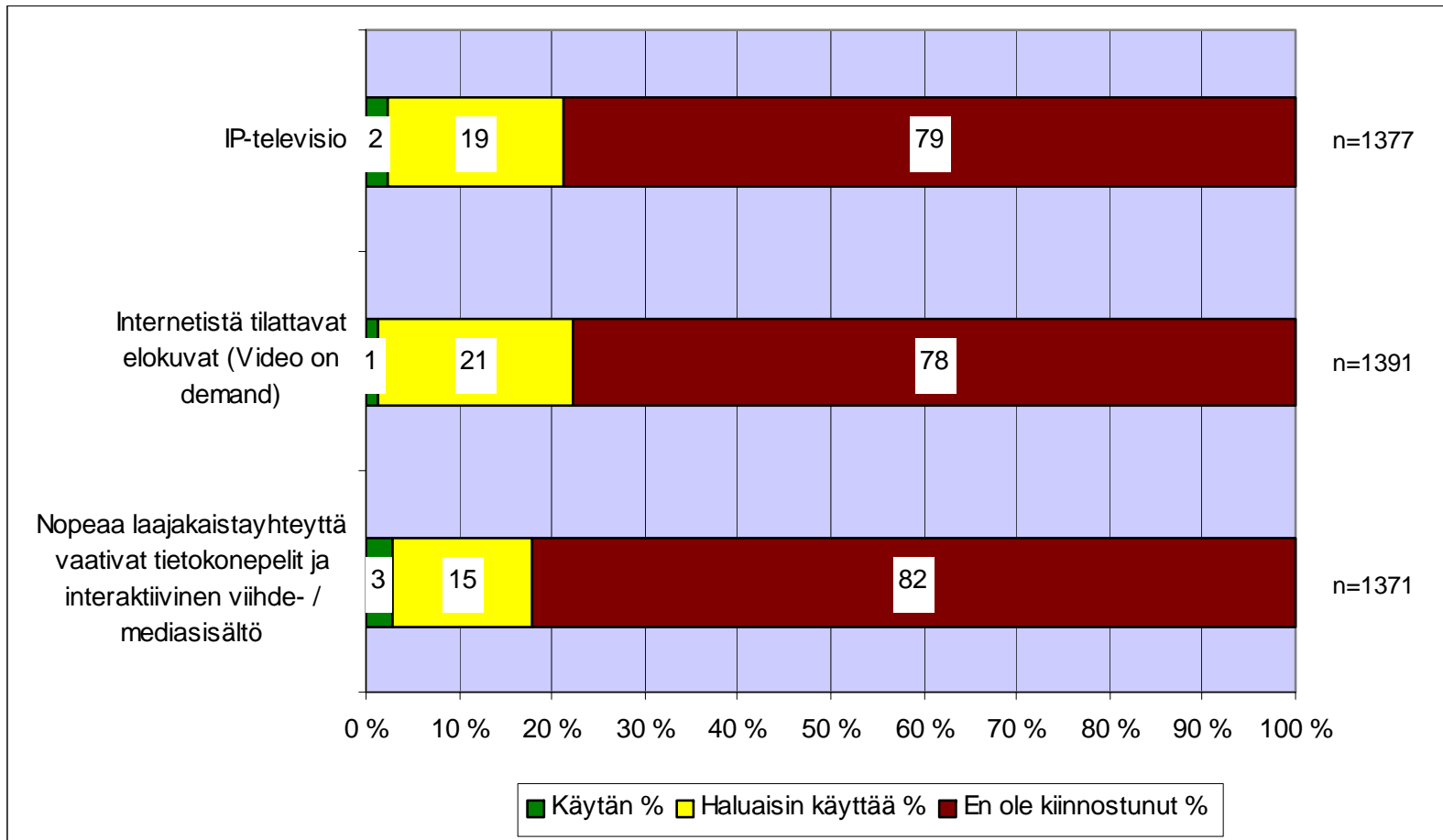
- *Yhteys katkeilee / yhteys hidastelee.*
- *Asuinalueesta johtuvat liittymänopeuteen ja sen saatavuuteen liittyvät ongelmat.*



## Laajakaistayhteyden kautta saatavien palveluiden kiinnostavuus

### 22. Oletteko kiinnostuneita seuraavista laajakaistayhteyden kautta saatavista palveluista?

Kaikki vastaajat joilla internet-yhteys taloudessa (n=1404) %





## 5. VoIP-puhelut

24 prosenttia vastaajista, joilla oli laajakaistaliittymä taloudessaan, käyttivät liittymää myös internet-puheluiden soittamiseen. Ikäryhmittäin tarkasteltuna aktiivisinta käyttäjäkuntaa olivat 15-34-vuotiaat vastaajat. Miehet käyttivät internet-yhteyttä puhumiseen aavistuksen naisia useammin. Mikäli vastaajat käyttivät internet-puheluita, käytettiin niitä tyypillisesti satunnaisesti (noin 62 prosenttia vastaajista). Viikoittain puheluita käytti 28 prosenttia vastaajista ja päivittäin 11 prosenttia vastaajista. Ne ikäryhmään 55-79-kuuluneet vastaajat, jotka internet-puheluita käyttivät, olivat myös aktiivisimpia käyttämään internet-puheluita päivittäin (16 prosenttia ikäryhmän vastaajista).

VoIP-palveluiden käyttäjät puhuivat internet-puheluita viikossa tyypillisesti alle yhden tunnin (38 prosenttia) tai noin yhden tunnin (27 prosenttia). 71 prosenttia käytti internet-puheluita kotimaan puheluihin ja 56 prosenttia ulkomaan puheluihin. Sama vastaaja saattoi tietysti soittaa sekä kotimaan-, että ulkomaanpuheluita. Ulkomaanpuheluita soittivat useimmiten 35-44-vuotiaat, sekä 55-79-vuotiaat vastaajat. Internet-puheluita käyttäneet vastaajat arvioivat internet-puheluiden käytön omalla kohdalla lisääntyvän jokin verran tulevaisuudessa (lisääntyvän huomattavasti sekä lisääntyvän jonkin verran yhteensä noin 52 prosenttia vastaajista), tai pysyvän ennallaan (44 prosenttia vastaajista). Internet-puheluiden käytön arvioi lisääntyvän ennen kaikkea yli 24-vuotiaat vastaajat.

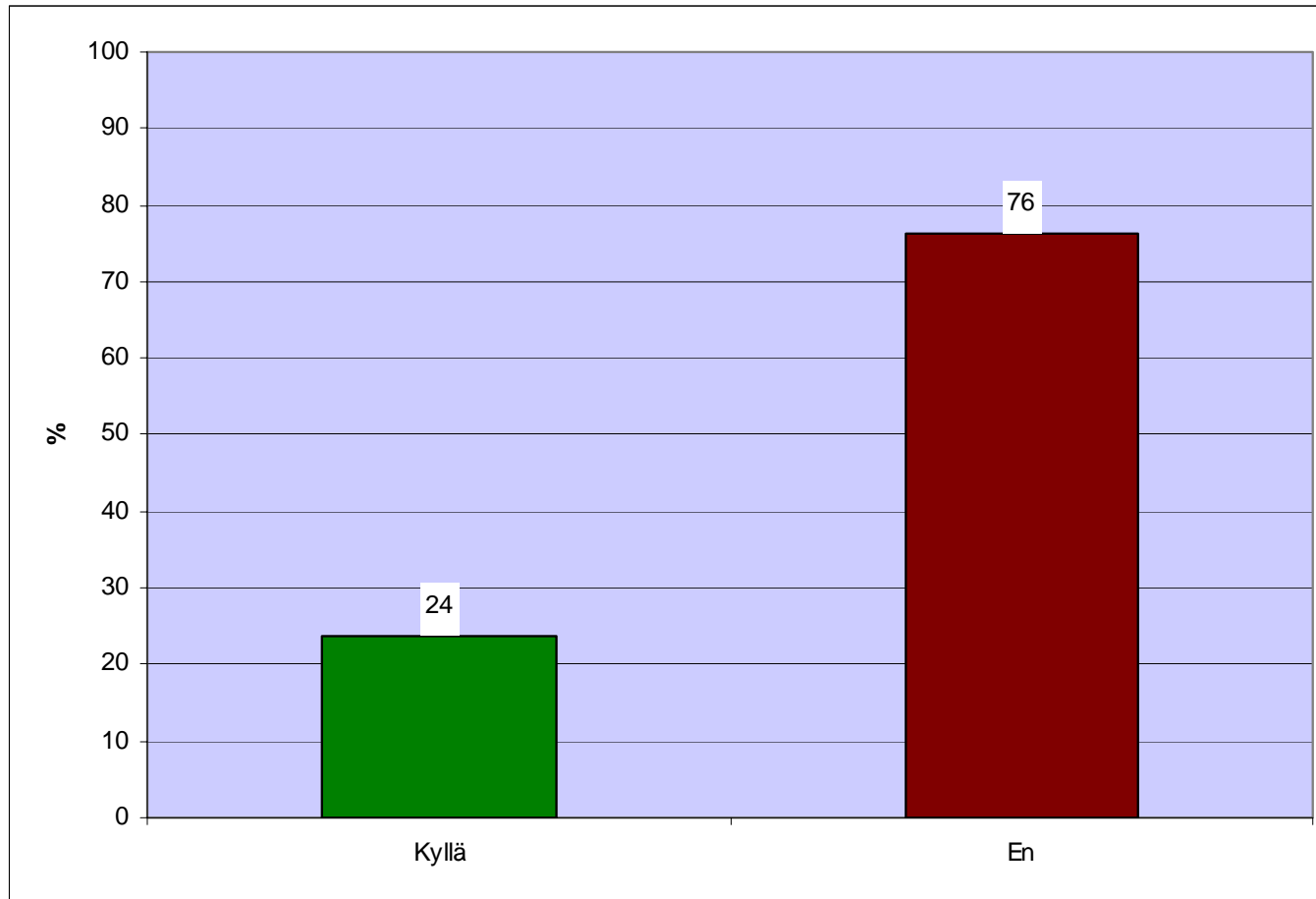
Vastaajat, jotka eivät käyttäneet internet-yhteyttä puhumiseen ilmoittivat keskeiseksi syyksi, ettei heillä ollut kiinnostusta internet-puheluille tai he pitivät nykyistä puhelumuotoa riittävänä (76 prosenttia vastaajista). Joka neljäs kysymykseen vastanneista (25 prosenttia) piti syynä myös sitä, etteivät ystävät ja tutut käyttäneet internet-puheluita. Samaisesta vastaajaryhmästä yhteensä 32 prosenttia arvioi alkavansa käyttää internet-yhteyttä puhumiseen tulevaisuudessa. 37 prosenttia ei uskonut alkavansa käyttämään internet-puheluita ja 30 prosenttia ei osannut ottaa kantaa kysymykseen.



## VoIP-puheluiden käyttö

### 23. Käytättekö laajakaistaliittymäänne internet-puheluiden soittamiseen (esim. Skype)?

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa (n=1352 / 1352) %

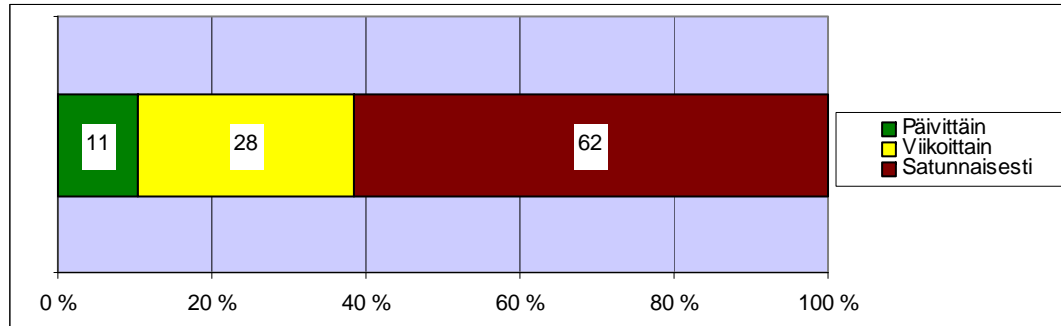




## VoIP-puheluiden käytön useus ja puheaika

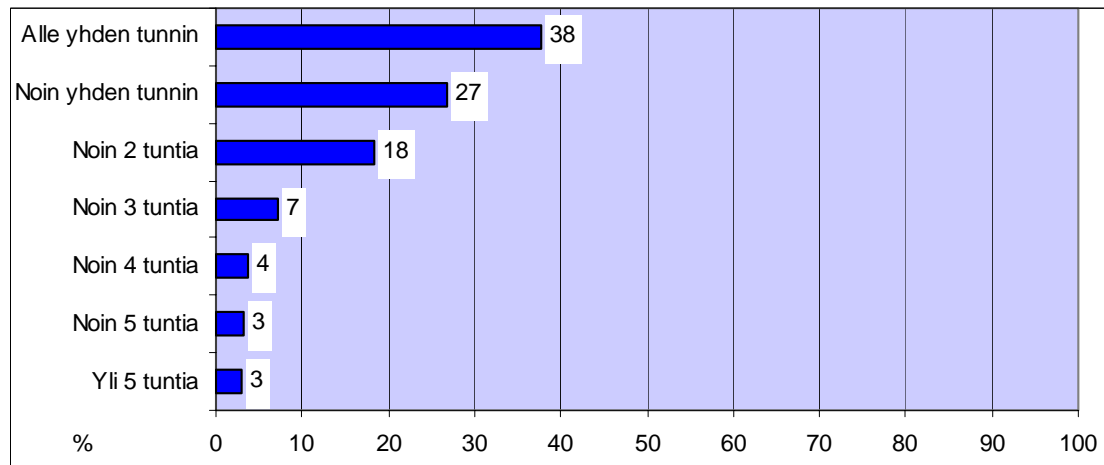
### 24. Kuinka usein käytätte internet-yhteyttä puhumiseen?

Kaikki vastaajat jotka käyttävät VoIP-puheluita (n=322 / 314) %



### 25. Kuinka paljon puhutte internet-puheluita arviolta viikossa tunteina?

Kaikki vastaajat jotka käyttävät VoIP-puheluita (n=322 / 312) %

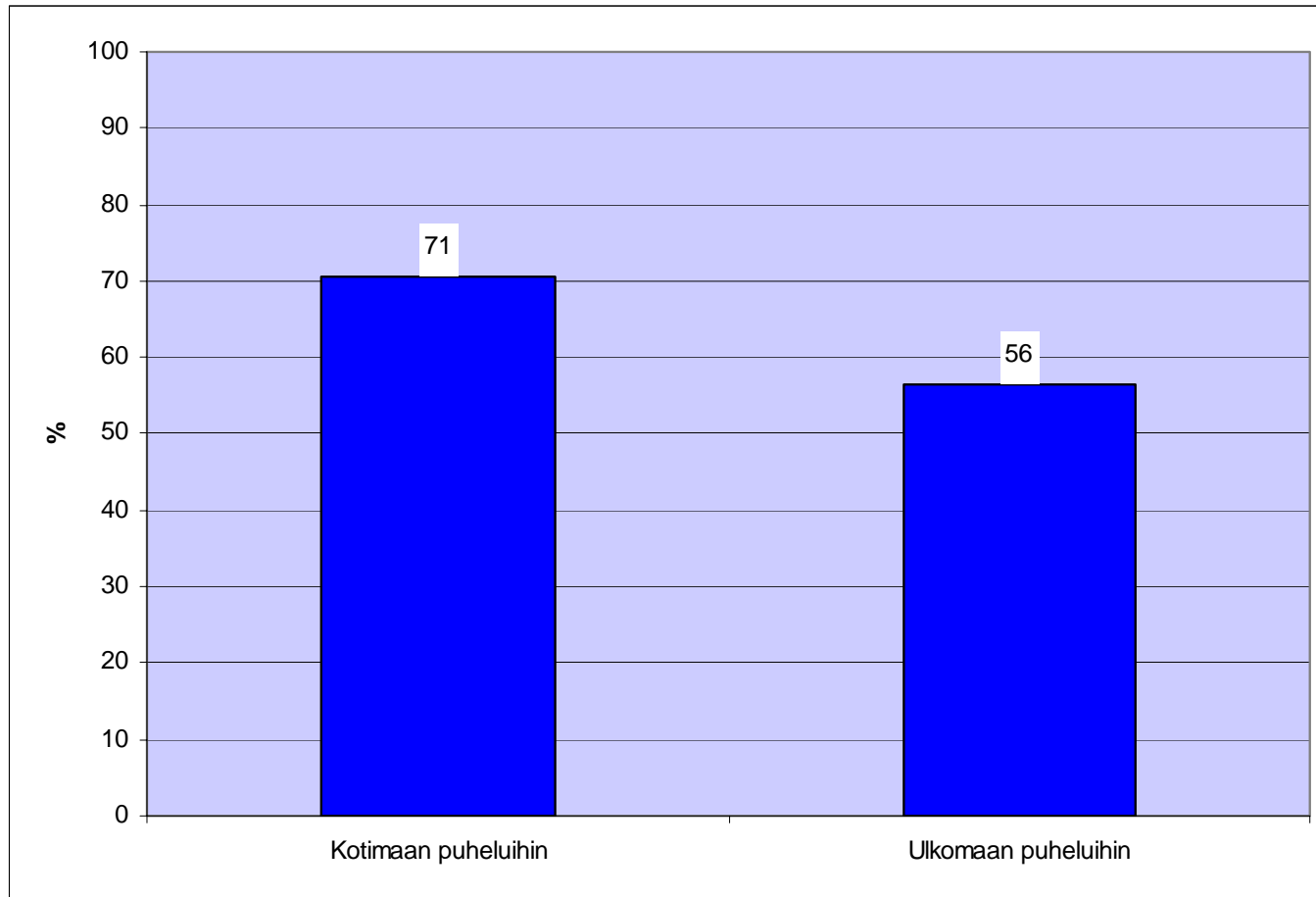




## VoIP-puheluiden puhelutyyppi

### 26. Käyttättekö internet-puheluita? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat jotka käyttävät VoIP-puheluita (n=322 / 312) %

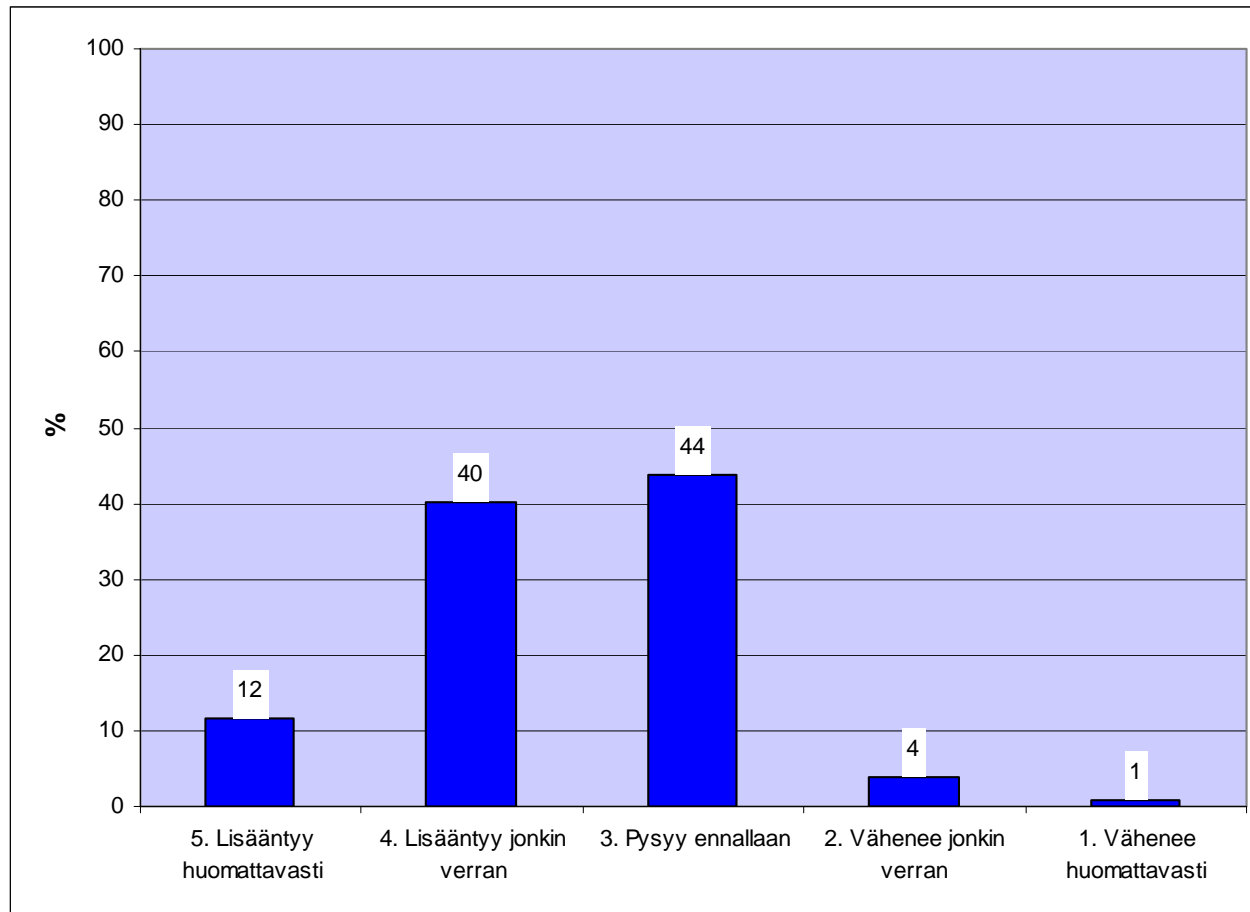




## VoIP-puheluiden käyttö lähitulevaisuudessa

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

Kaikki vastaajat jotka käyttävät VoIP-puheluita (n=322 / 314) %



KA=3,6

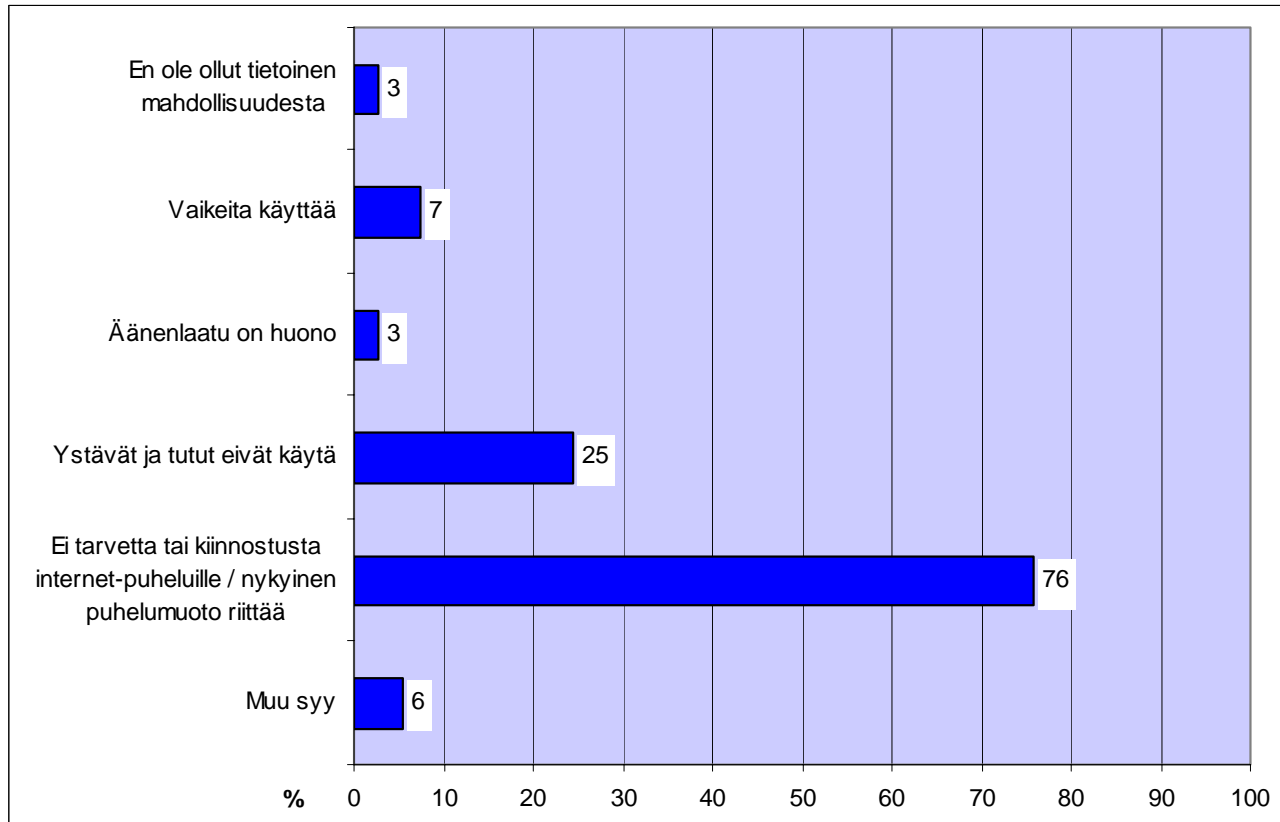
SD=0,768



## VoIP-puheluiden käyttö (ei käyttäjät)

### 28. Miksi ette käytä internet-puheluja? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa, mutta eivät käytä VoIP-puheluita (n=1030 / 1024) %



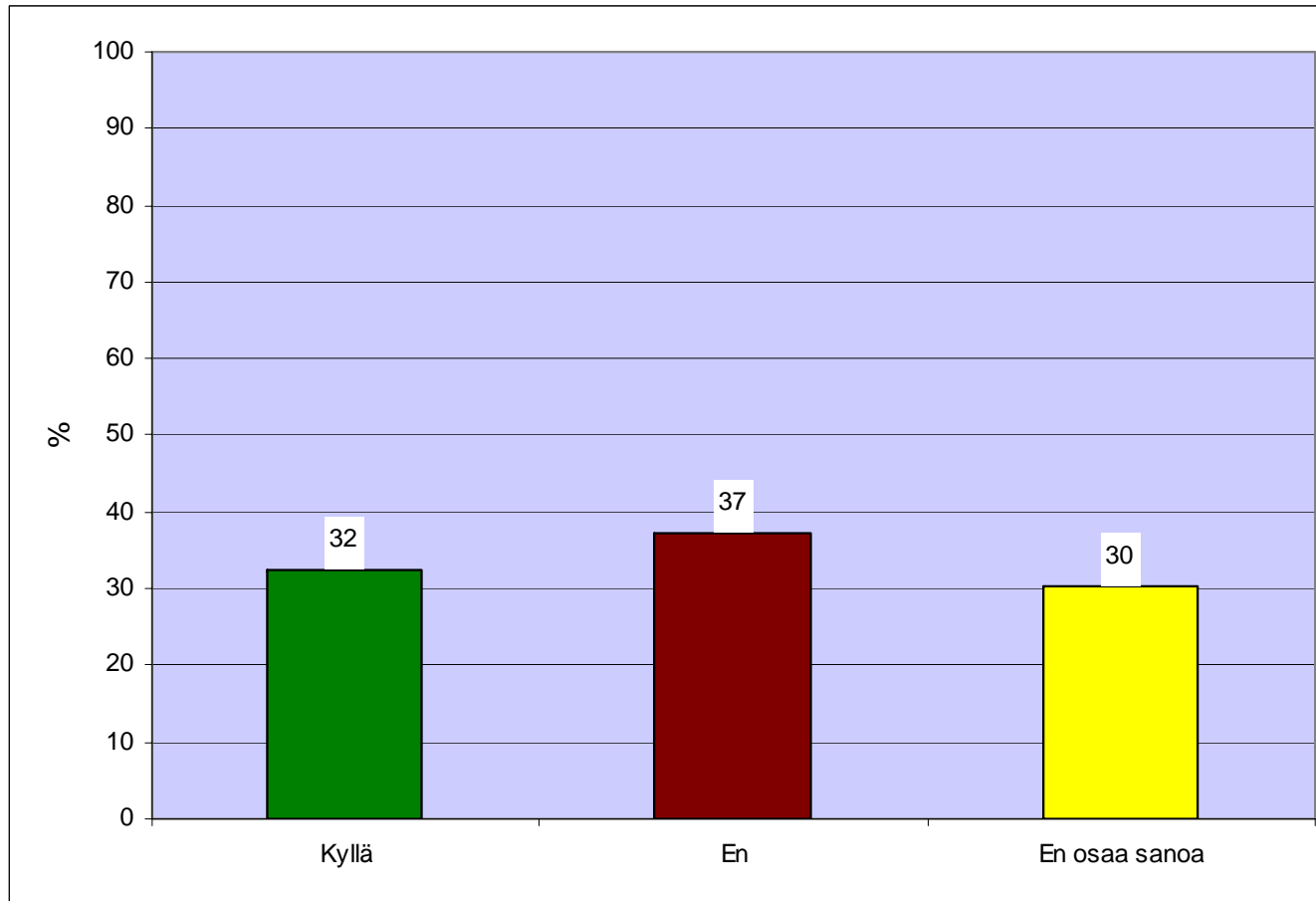
Muita keskeisesti mainittuja syitä:  
- Ei aikaa / laitteita.  
- Oma saamattomuus.



## VoIP-puheluiden käyttö lähitulevaisuudessa (ei käyttäjät)

### 29. Uskotteko käyttävänne internet-yhteyttä puhumiseen tulevaisuudessa?

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa, mutta eivät käytä VoIP-puheluita (n=1030 / 1030) %





## 6. Mobiilidata

3G-kytkeykauppaliittymän oli hankkinut yhteensä 13 prosenttia kaikista matkapuhelinliittymän omistavista kuluttajista. Miehet olivat hankkineet kytkeyliittymän naisia useammin (miehet 15% / naiset 11%). Myös lapsiperheillä oli muita talouksia useammin kytkeykauppaliittymä käytössään. Ikäryhmittäin tarkasteltuna kytkeykauppaliittymä oli yleisin 15-24-vuotiaiden keskuudessa (22%), kun taas 55-79-vuotiaista kytkeykauppaliittymän oli hankkinut vain 5 prosenttia kysymykseen vastanneista. Matkapuhelimen käyttäjistä noin 4 prosenttia oli lisäksi kiinnostunut hankkimaan 3G-puhelimen kytkeykaupalla. Yksikään vastaaja, jolla ei ollut matkapuhelinta käytössään, ei myöskään ollut kiinnostunut hankkimaan kytkeykaupalla 3G-puhelinta.

Keskeisimmät syyt kytkeykauppaliittymän hankkimiseksi olivat: mahdollisuus saada uusi hieno puhelin (39 prosenttia vastaajista), puhelimen ominaisuuksien vuoksi (37 prosenttia vastaajista), uusien nopeiden mobiilidatapalveluiden vuoksi (29 prosenttia vastaajista), sekä se, ettei tarvinnut heti maksaa puhelimen koko hintaa (27 prosenttia vastaajista). Kaikista vastaajista yhteensä 14 prosenttia oli hankkinut kytkeykauppaliittymän heräteostoksena tai erikoistarjouksen / kampanjan kautta. Naiset pitivät keskeisenä syynä kytkeykauppaliittymän hankkimiseksi puhelimen ominaisuuksia (50 prosenttia vastaajista) sekä mahdollisuutta saada käyttöönsä uusi hieno puhelin (46 prosenttia vastaajista).

Miehillä keskeiset syyt olivat puolestaan mahdollisuus saada käyttöönsä uusi hieno puhelin (34 prosenttia vastaajista) sekä se, ettei tarvinnut heti maksaa puhelimen koko hintaa (29 prosenttia vastaajista). Kauttaaltaan miesten syyt jakautuivat naisia tasaisemmin eri vastausvaihtoehtojen ympärille.

Kytkeykauppaliittymän hankkineista vastaajista yhteensä 91 prosenttia oli ollut tyytyväisiä liittymän hankintaan. Tyytymättömyyttä olivat aiheuttaneet mm: puhelimen tekniset viat sekä ennakoitua suuremmat puhelinlaskut.



Kaikista niistä vastaajista joilla oli matkapuhelin käytössään, mutta ei 3G-kytkykauppaliittymää, yhteensä 16 prosenttia omisti muulla tavalla hankitun 3G-matkapuhelimen. Miehet omistivat 3G-matkapuhelimia huomattavasti naisia useammin (miehet 23 prosenttia, naiset 10 prosenttia). 3G-matkapuhelin löytyi lisäksi useimmiten 25-44-vuotiaalta vastaajalta.

Yhteensä 51 prosenttia 3G-puhelimen hankkineista vastaajista arvioi, ettei matkapuhelimen käyttö ole muuttunut mitenkään 3G-puhelimen hankinnan jälkeen. 44 prosenttia arvioi käyttävänsä enemmän internettiä ja sähköpostia ja 16 prosenttia myös enemmän kuvaa ja ääntä sisältäviä multimediatestejä (MMS). Miehet olivat naisia useammin alkaneet käyttämään enemmän internettiä ja sähköpostia 3G-puhelimen hankinnan jälkeen, kun taas naiset olivat miehiä useammin alkaneet käyttämään multimediatestejä. Ikäryhmittäin tarkasteluna käyttötapa muutokset olivat suurimpia 15-34-vuotiaiden vastaajien keskuudessa.

Mobiilidatapalveluiden käytöstä kuluttajat maksoivat tyypillisesti kuukausiveloitteen kiinteähintaisen datapakettin mukaan (20 prosenttia vastaajista ja 43 prosenttia mobiilidatapalveluiden käyttäjistä), tai käytön mukaan ilman erityistä sopimusta tai pakettia datasiirtoon (13 prosenttia vastaajista ja 28 prosenttia mobiilidatapalveluiden käyttäjistä). Yhteensä 53 prosenttia matkapuhelimen omaavista vastaajista ilmoitti, ettei käytä kyseisiä palveluita.

Vastaajilta tiedusteltiin, mitä esitetyistä matkapuhelinpalveluista he olivat käyttäneet tai käyttivät aktiivisesti. Kolme käytetyintä matkapuhelinpalvelua olivat tekstiviestit (78 prosenttia vastaajista), multimediatestit (25 prosenttia vastaajista) sekä internet-sivujen selailu ja tiedonhaku (18 prosenttia vastaajista). Lapsiperheet käyttivät matkapuhelinpalveluita muita talouksia enemmän. 15-24-vuotiaat vastaajat käyttivät palveluita muita ikäryhmiä enemmän, tosin käytettävät palvelut hajosivat useampaan eri palveluun.



Sähköpostia käytti matkapuhelimen välityksellä useimmiten 25-34-vuotias vastaaja. Useimmin käytettiin omaa sähköpostia (89 prosenttia vastaajista jotka käyttivät sähköpostia mobiilisti), mutta myös työpaikan sähköpostia käytettiin usein matkapuhelimen välityksellä (59 prosenttia).

Kaikista niistä matkapuhelimen käyttäjistä, jotka eivät mobiilipalveluita käyttäneet (tai käyttivät ainoastaan tekstiviestejä) 67 prosenttia ilmoitti käyttämättä jättämisen syyksi sen, ettei koe tarvetta esitetyille palveluille. 21 prosenttia ilmoitti lisäksi, ettei käytössään olevasta puhelimesta voi kuin puhua ja käyttää tekstiviestejä. 10 prosenttia vastaajista koki, etteivät palvelut olleet kiinnostavia.

Mobiilidatapalveluiden käytön uskotaan pysyvän melko ennallaan myös lähitulevaisuudessa, sillä eri mobiilipalveluiden käyttäjistä noin 80-90% arvioi, ettei palveluiden käyttö muutu lähitulevaisuudessa.

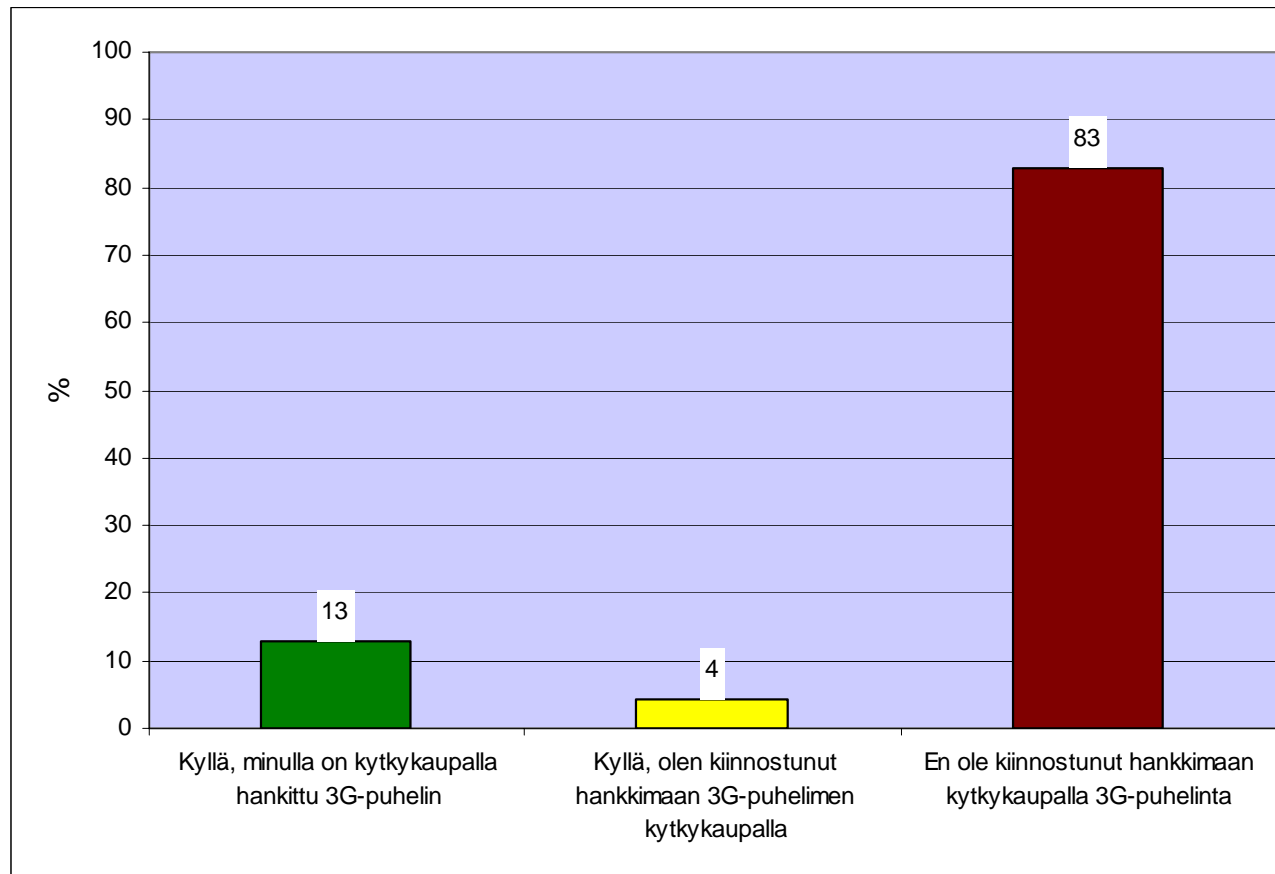
Toisaalta vastaajat eivät juurikaan uskoneet käytön vähenemiseenkaan eri mobiilipalveluosa-alueilla. Käytön uskotaan lisääntyvän eniten varsinkin internet-selailun osalta (21 prosenttia vastaajista arvioi käytön lisääntyvän lähitulevaisuudessa), sekä sähköpostin osalta (19 prosenttia).



## 3G-kytkykauppaliittymän hankinnan kiinnostus ja yleisyys

**30a. Oletteko hankkinut tai kiinnostunut hankkimaan 3G-puhelimen ns. kytkauppaliittymän mukana, jossa matkapuhelin ja liittymä myydään pakettina ja sitoudutaan tietyn operaattorin asiakkaaksi esim. kahdeksi vuodeksi?**

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin käytössä (n=1955 / 1955) %

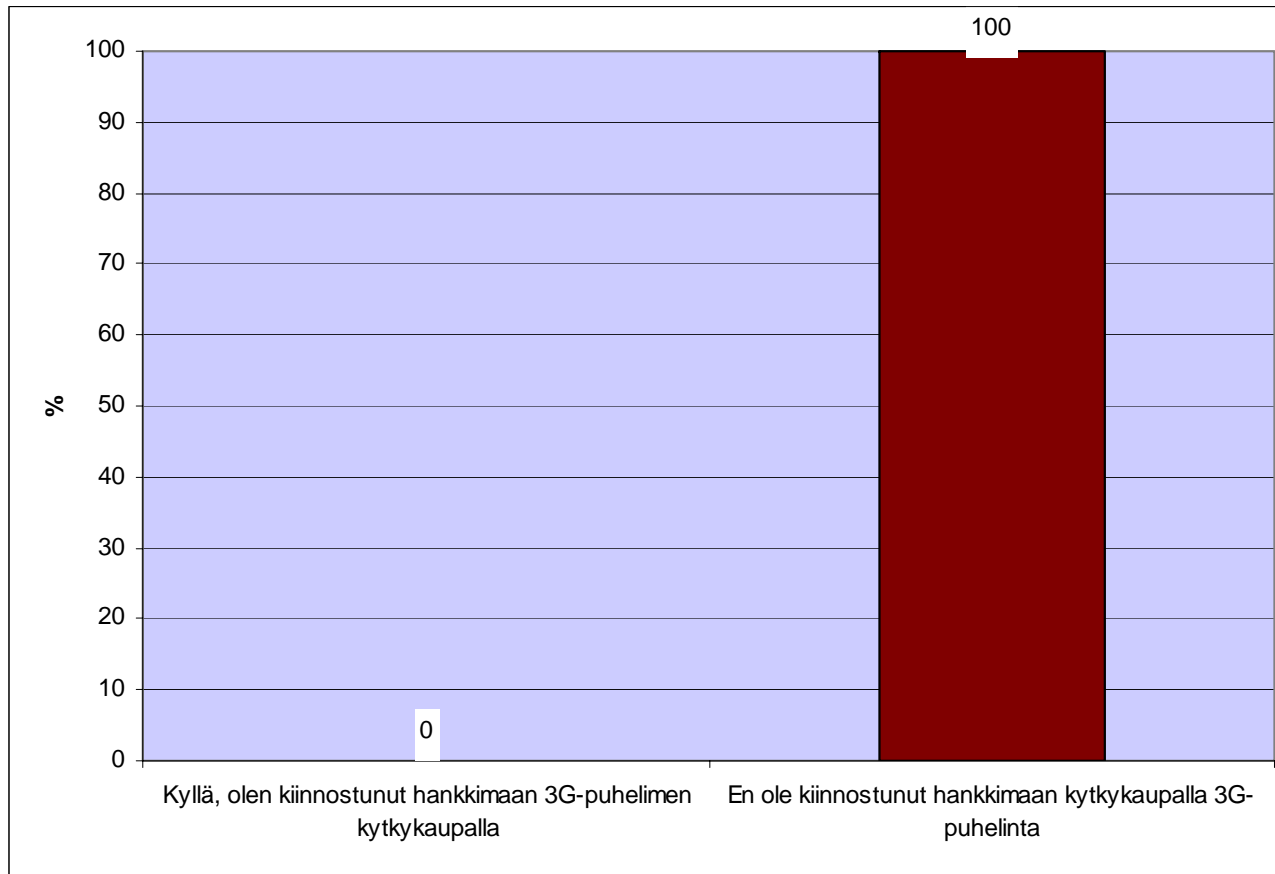




## 3G-kytkeykauppaliittymän harkitseminen (vastaajat joilla ei matkapuhelinta)

30b. Oletteko hankkinut tai kiinnostunut hankkimaan 3G-puhelimen ns. kytkeykauppaliittymän mukana, jossa matkapuhelin ja liittymä myydään pakettina ja sitoudutaan tietyn operaattorin asiakkaaksi esim. kahdeksi vuodeksi?

Kaikki vastaajat joilla ei ole matkapuhelinta käytössään (n=45 / 45) %

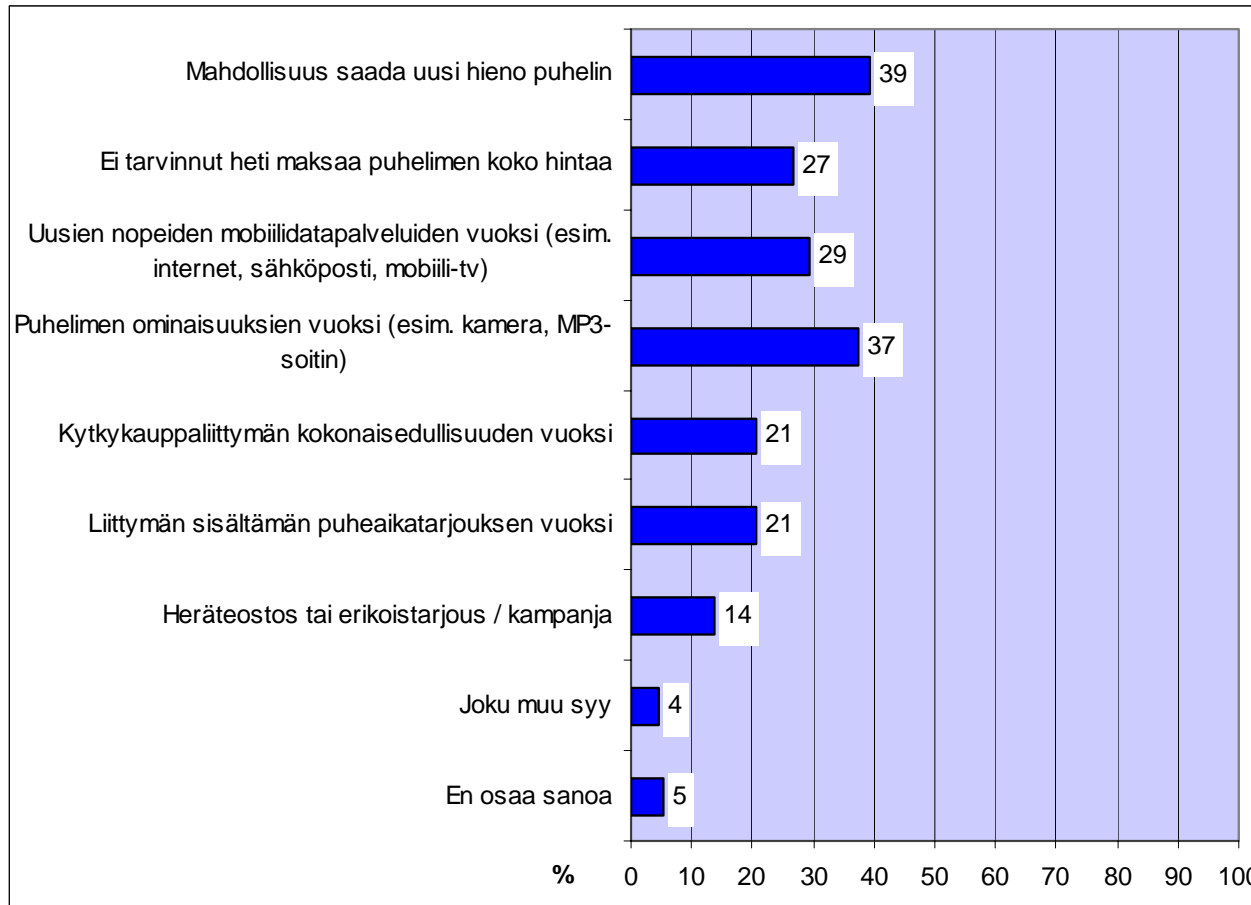




## 3G-kytkeykauppaliittymän hankinnan syyt

### 31. Miksi hankitte ns. kytkeykauppaliittymän? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla 3G-kytkeykauppaliittymä (n=252 / 252) %



Muita syitä mm.

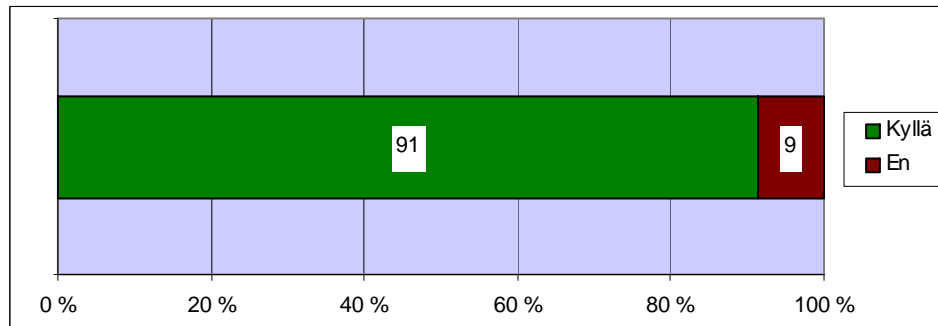
- Sai lahjaksi.



## Tyytyväisyys 3G-kytkykauppaliittymään

### 32a. Oletteko ollut tyytyväinen 3G-kytkykauppaliittymän hankintaan?

Kaikki vastaajat joilla 3G-kytkykauppaliittymä (n=252 / 252) %



### 32b. Miksi ette ole ollut tyytyväinen hankintaanne?

Kaikki vastaajat jotka vastasivat kysymykseen 32a "en" (n=22 / 22) %

Keskeisinä vastauksina:

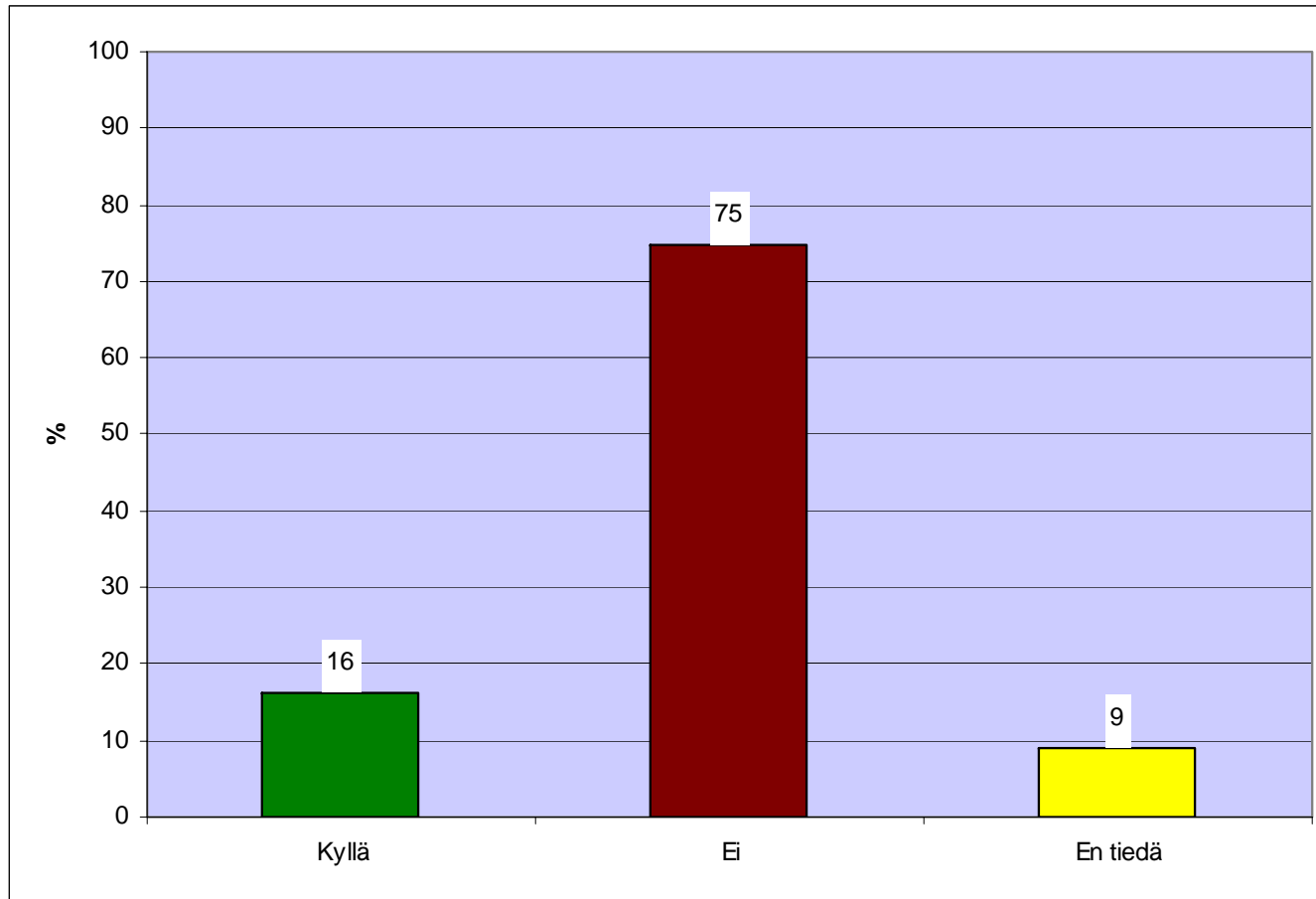
- Teknisiä vikoja puhelimessa.
- Puhelinlaskut ennakoitua suurempia.



## Muulla tavalla hankittu 3G-matkapuhelin

### 33. Onko teillä muulla tavalla hankittu 3G-matkapuhelin?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin käytössä, mutta ei 3G-kytkykauppaliittymää (n=1703 / 1703) %

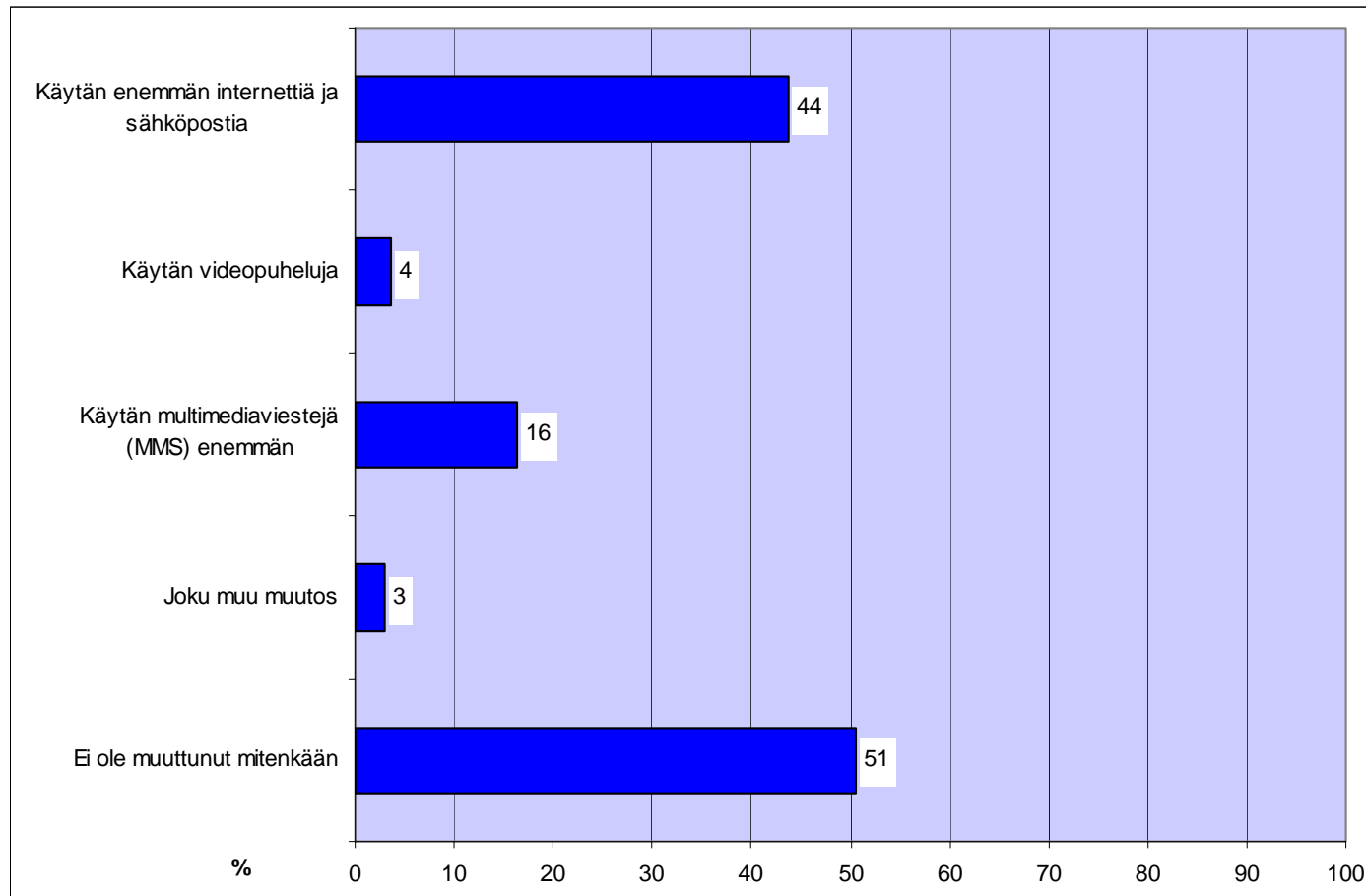




## 3G-puhelimen vaikutus mobiilipalveluiden käyttöön

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

Kaikki vastaajat joilla 3G-kytkykauppaliittymä, tai muulla tavoin hankittu 3G-puhelin (n=528 / 526) %



Muita keskeisiä muutoksia:

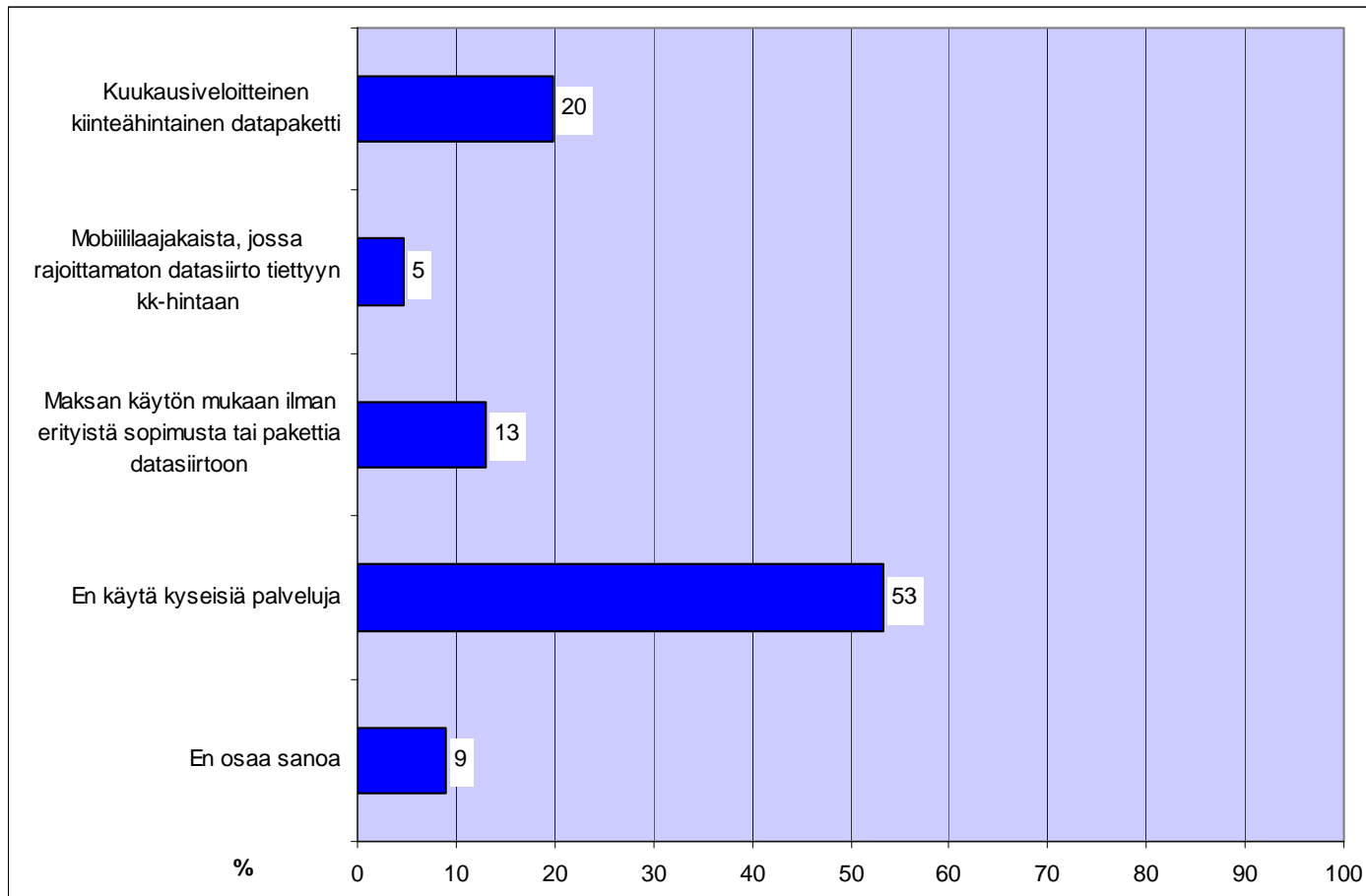
- Kameran käyttö.



## Mobiilipalveluiden maksaminen

### 35. Miten maksatte mobiilidatapalveluiden (matkaviestipalveluiden) käytöstänne?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin käytössä (n=1955 / 1955) %

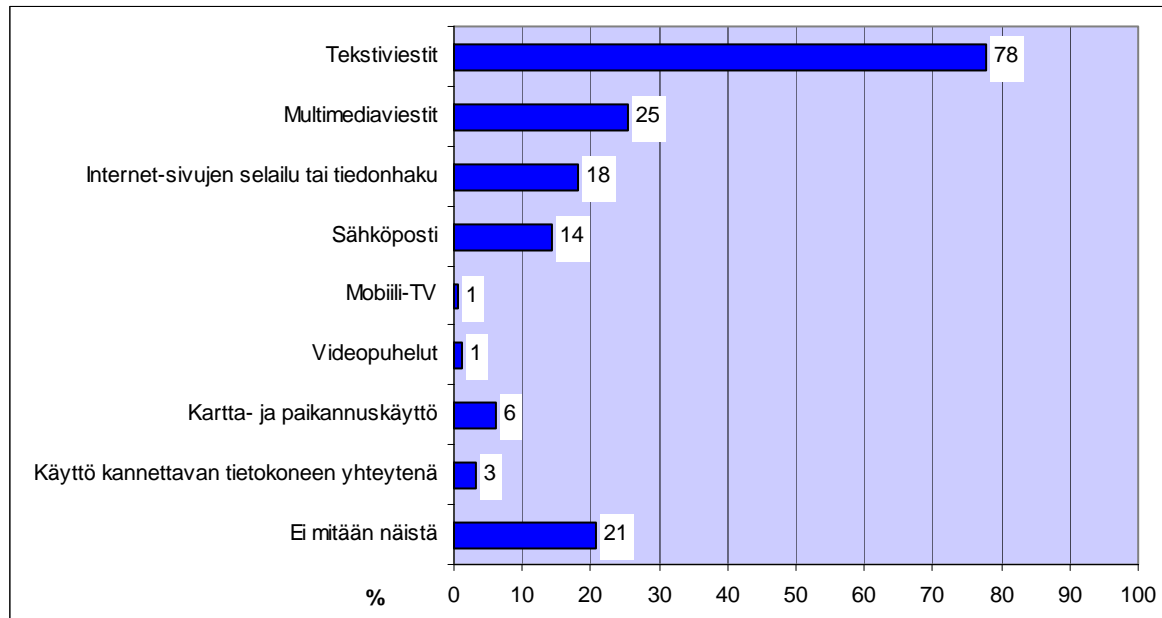




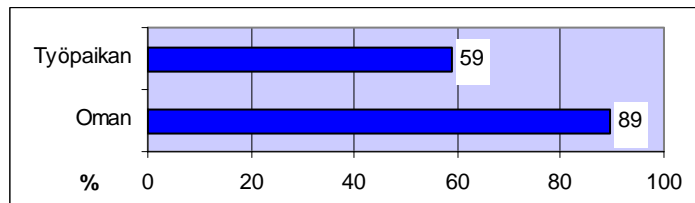
## Mobiilipalveluiden käyttö

36a. Mitä seuraavista matkapuhelinpalveluista olette käyttänyt tai käytätte aktiivisesti? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin käytössä (n=1955 / 1955) %



Sähköpostityyppi (n=282 / 282) % (monivalintamahdollisuus)

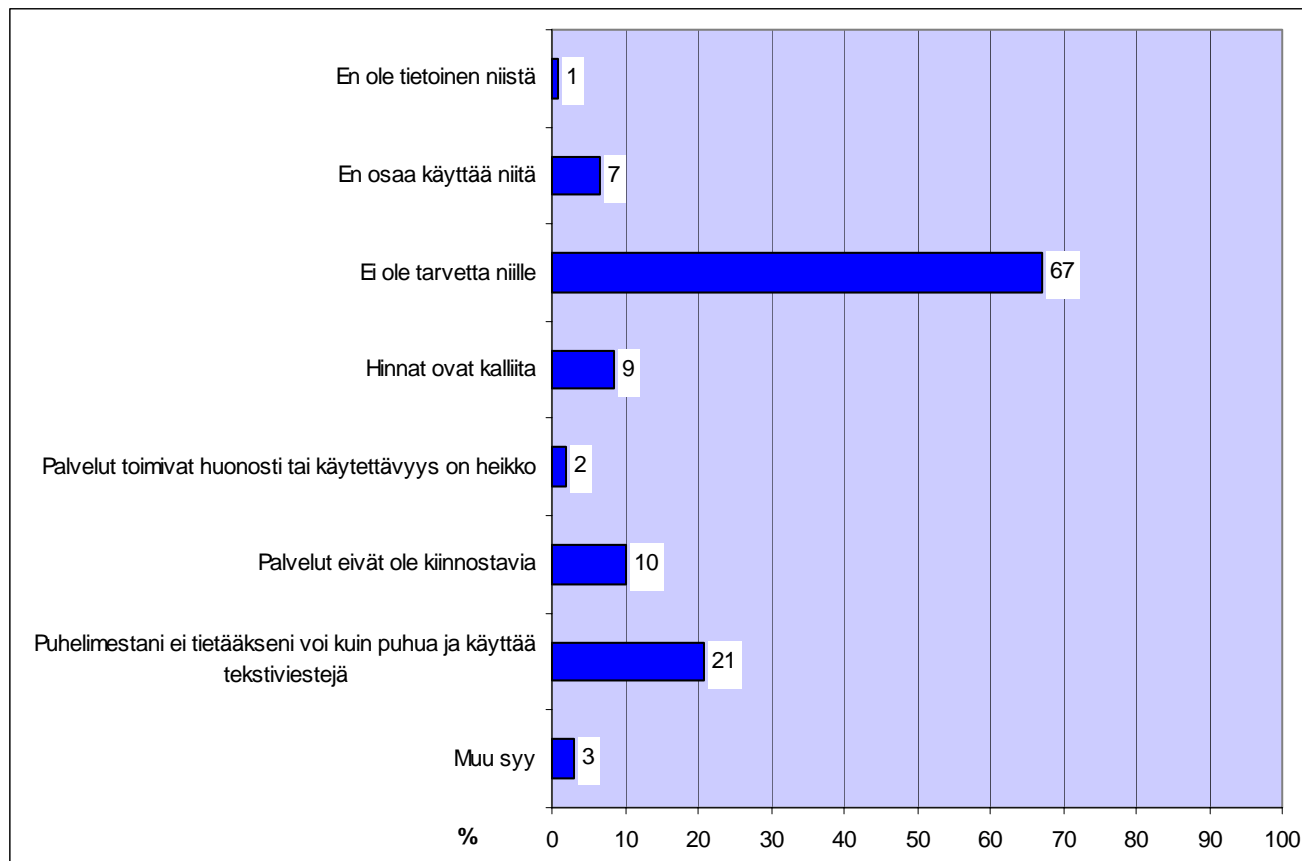




## Mobiilipalveluiden käyttö (ei käyttäjät)

### 36b. Miksi ette käytä edellä mainittuja mobiilipalveluita? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin käytössä, mutta käyttävät ainoastaan tekstiviestejä, tai eivät käytä mitään matkapuhelinpalveluita (n=1272 / 1272) %



Muita keskeisiä syitä:

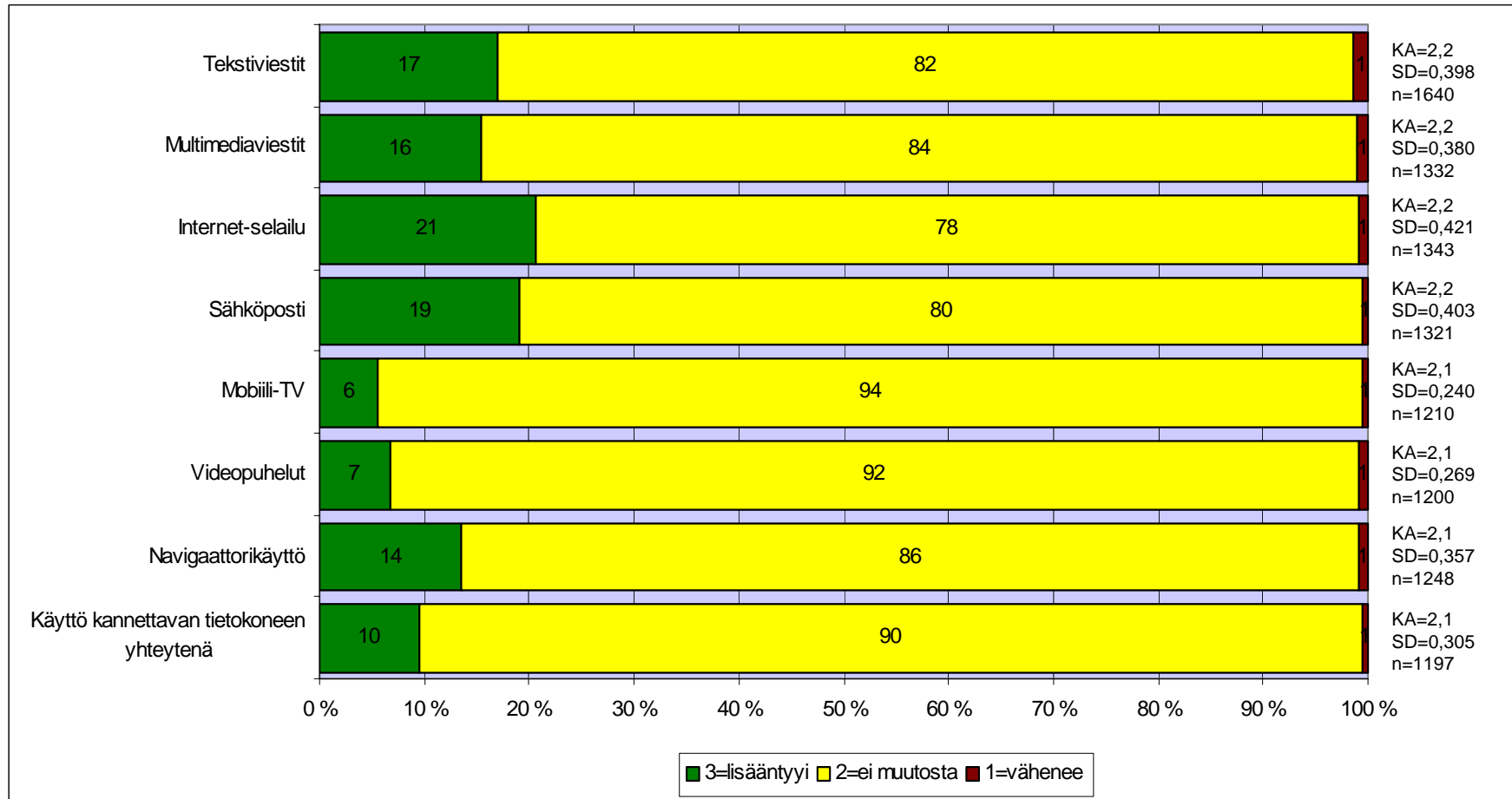
- Vanhemmat eivät kustanna mainittujen palveluiden käyttöä.



## Mobiilipalveluiden käytön muuttuminen lähitulevaisuudessa

### 37. Miten uskotte seuraavien mobiilipalveluiden käytön muuttuvan kohdallanne lähitulevaisuudessa?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin käytössä (n=1955) %





## 7. Palveluiden paketointi

99 prosenttia vastaajista ei ollut hankkinut kokonaispakettia, joissa esimerkiksi puhelin-, laajakaista- ja tv-palvelut myydään yhtenä kokonaishinnoiteltuna pakettina samalta operaattorilta ja jossa paketilla on yksi kiinteä kuukausihinta. 21 prosenttia kaikista vastaajista ilmoitti kuitenkin olevansa kiinnostuneita hankkimaan paketin. Miehet olivat naisia kiinnostuneempia palvelupaketin hankkimiselle (miehet kiinnostuneiden osuus 25 prosenttia, naiset 16 prosenttia). Ikäryhmittäin tarkasteluna palvelupakettia piti kiinnostavana ennen kaikkea 25-34-vuotiaat vastaajat (kiinnostuneiden osuus 32 prosenttia), sekä myös lapsiperheet (kiinnostuneiden osuus 29 prosenttia).

Vastaajista jotka olivat palvelupaketin hankkineet tai olisivat kiinnostuneita hankkimaan palvelupaketin yhteensä 68 prosenttia piti kiinnostuksen syynä sitä, että palvelut saa pakettina halvemmalla kokonaishinnalla kuin erikseen ostettuna. Myös paketoinnin helppous sekä mahdollisuus ns. yhteen kokonaislaskuun koettiin useissa vastauksissa kiinnostavuutta lisäävänä tekijänä (kumpikin 46 prosenttia vastaajista). Paketoitaviksi halutut palvelut olivat ennen kaikkea puhelu (90 prosenttia vastaajista) sekä internet-yhteys / laajakaista (87 prosenttia vastaajista). Varsinkin miehet halusivat naisia useammin paketointiin myös IP-televisiopalvelut (58 prosenttia kaikista vastaajista / 61 prosenttia miesvastaajista / 53 prosenttia naisvastaajista).

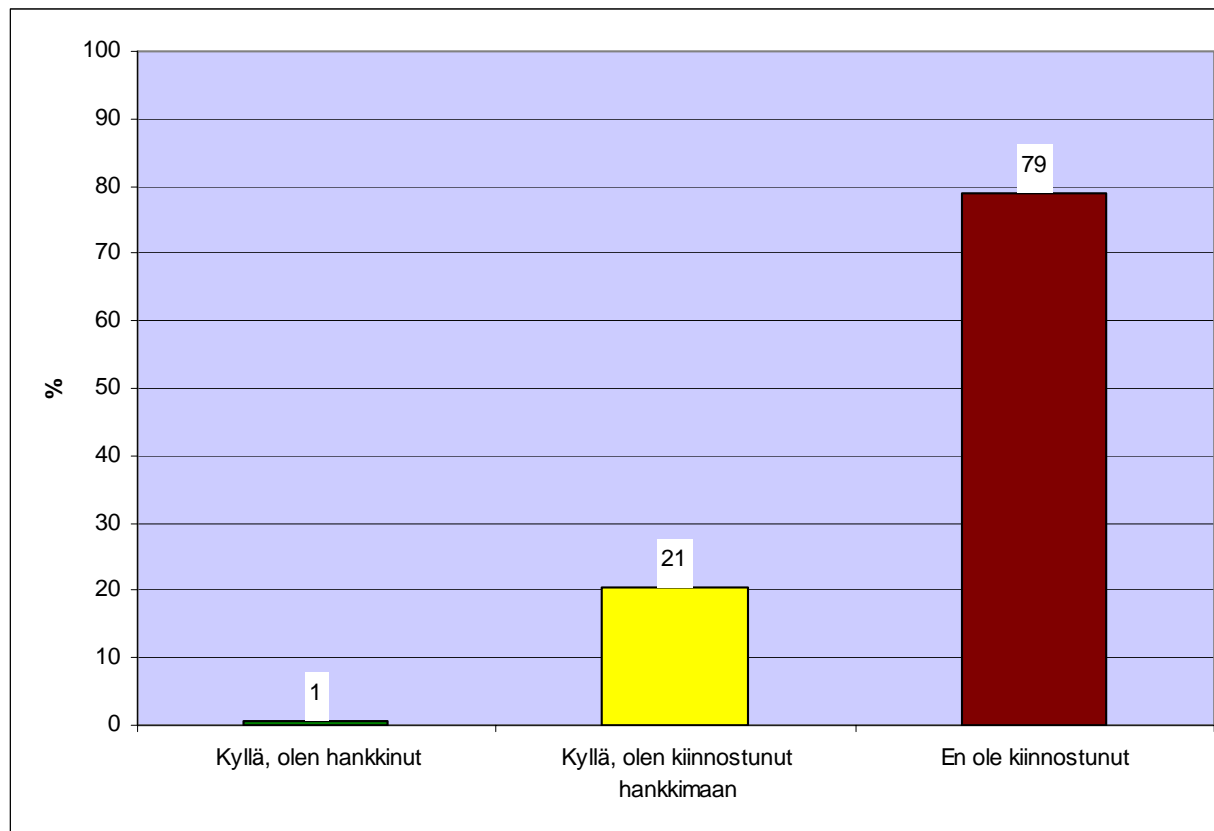
Vastaajat, jotka eivät kokeneet palvelupakettia kiinnostavana mainitsivat keskeisiksi syiksi sen, etteivät tarvinneet kaikkia pakettiin kuuluvia palveluita (58 prosenttia vastaajista) kuin myös sen, ettei heillä ollut tarpeeksi tietoa pakettien saatavuudesta ja sisällöstä (28 prosenttia vastaajista).



## Palveluiden paketoinnin käyttöaste ja kiinnostus paketointiin

38a. Tulevaisuudessa ovat yleistymässä sellaiset kokonaispaketit, joissa esimerkiksi puhelu-, laajakaista- ja tv-palvelut myydään yhtenä kokonaishinnoiteltua pakettina samalta operaattorilta, jossa paketilla on kiinteä kuukausihinta. Oletteko hankkinut tai oletteko kiinnostunut hankkimaan tällaisen paketin?

Kaikki vastaajat (N=2000 / 2000) %

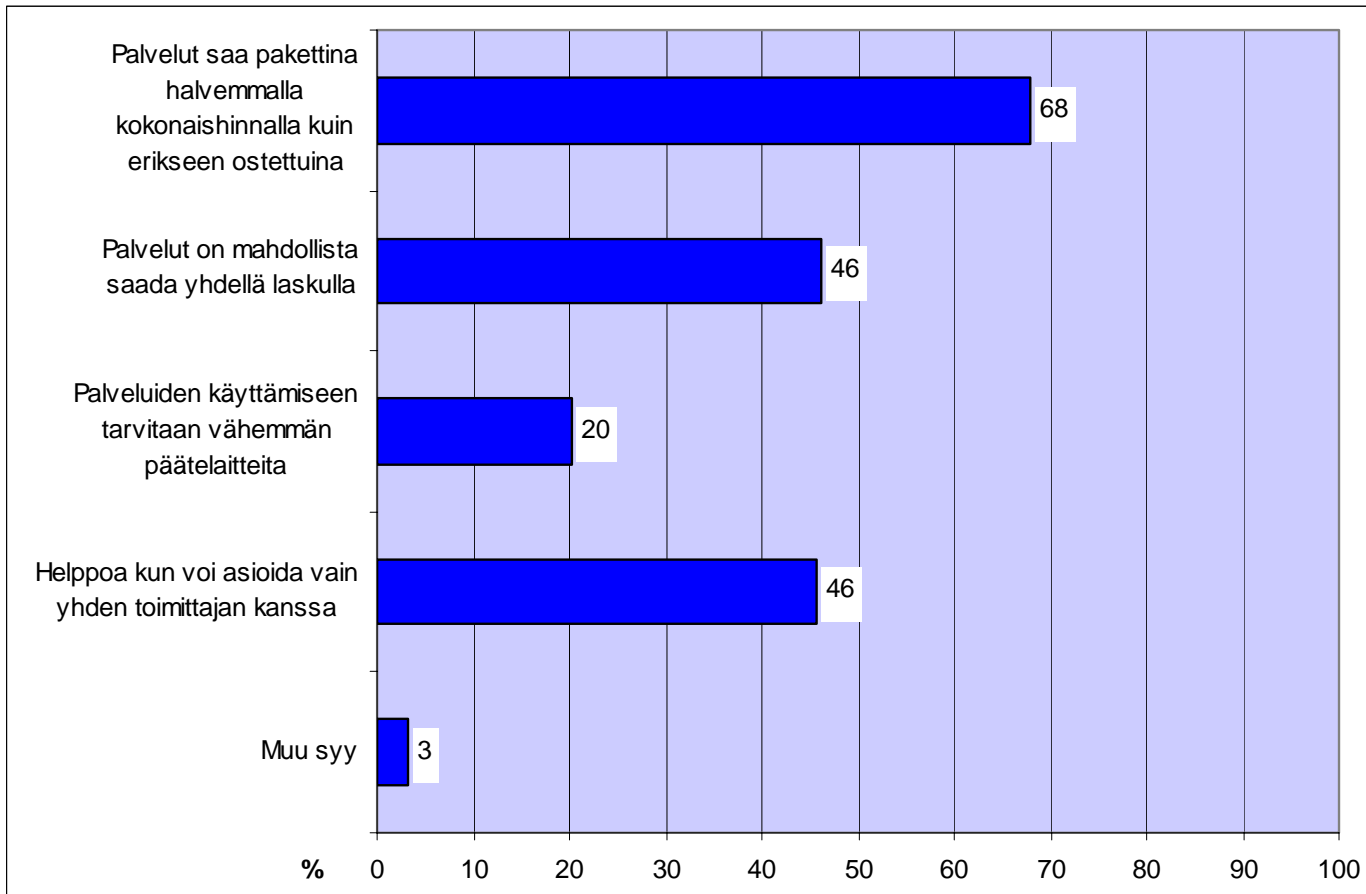




## Syyt palvelupaketin hankkimiselle

### 38b. Miksi olette hankkinut tai kiinnostunut hankkimaan palvelupaketin? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat jotka ovat hankkineet, tai olisivat kiinnostuneita hankkimaan palvelupaketin (n=422 / 409) %



Muita mainittuja syitä:

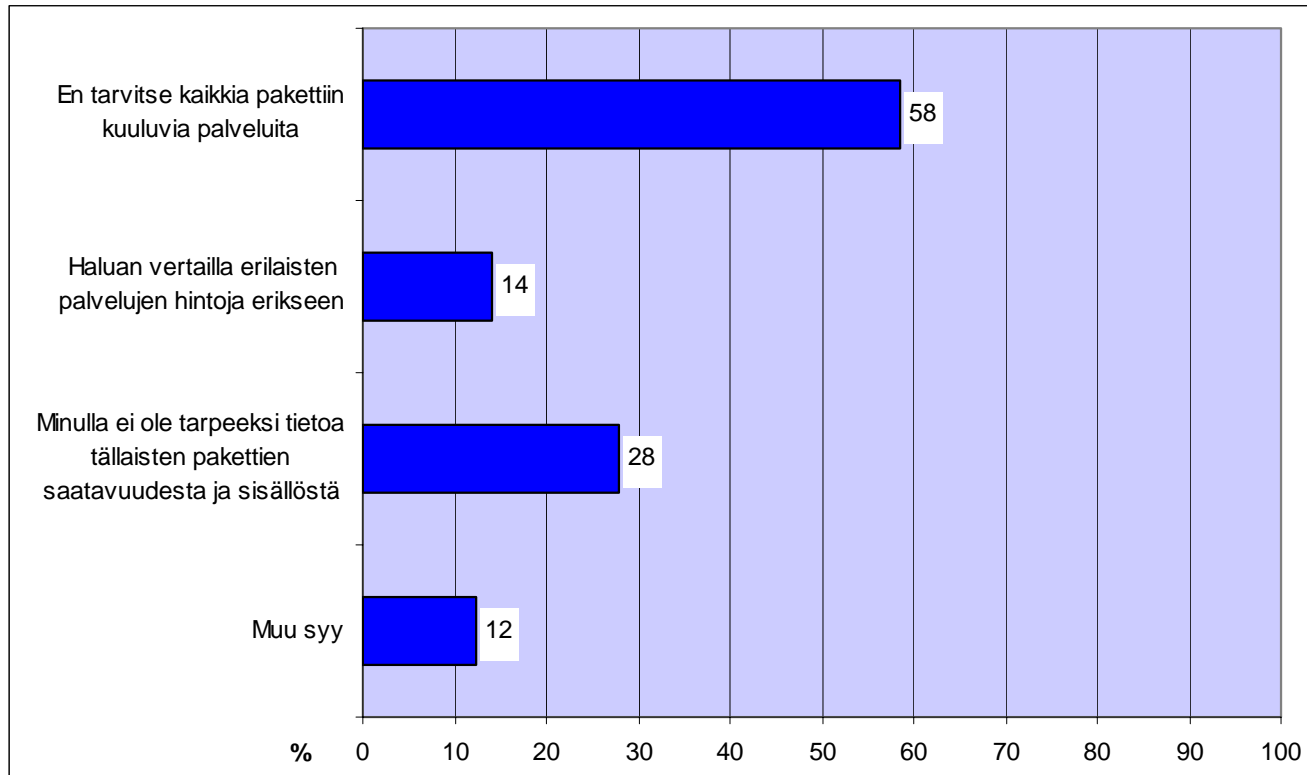
- Ei selvää vastausta / tietoa.



## Syyt palvelupaketista kieltäytymiselle

### 38c. Miksi ette ole kiinnostunut palvelupaketista? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat jotka eivät olisi kiinnostuneita hankkimaan kokonaispakettipalveluita (n=1578 / 1564) %



Muita mainittuja syitä:

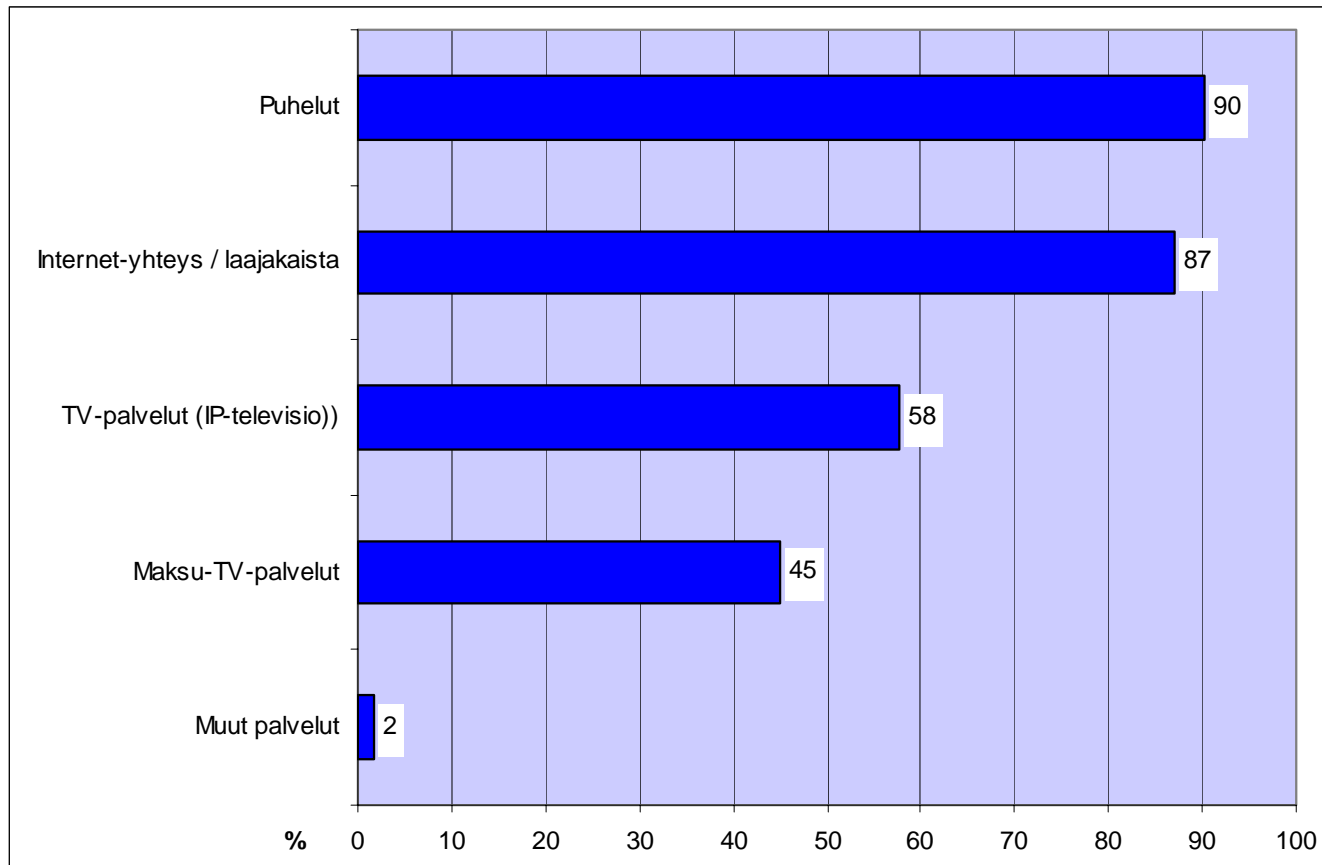
- Vastaaja ei tarvitse palvelupakettia / ei kiinnostusta.



## Paketoituna ostettavat palvelut

39. Mitä palveluita haluaisitte ostaa paketoituna mikäli niiden hinta olisi edullisempi kuin erikseen ostettuna?  
(monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat jotka ovat hankkineet, tai olisivat kiinnostuneita hankkimaan palvelupaketin (n=422 / 389) %



Muita mainittuja palveluita:

- Valvontapuhelut.