



Viestintävirasto

Telepalveluiden käyttötutkimus 2006

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



Sisällys

	Dia/sivu
1. Yleistä tutkimuksen toteuttamisesta	3
2. Tutkimuksessa käytetyt tilastolliset käsitteet	5
3. Matkapuhelin- ja lankapuhelin: perustiedot	6
4. Operaattorin valintamahdollisuus (lankapuhelin)	13
5. Internet / laajakaista	20
6. VoIP-puhelut	37
7. Mobiilidata ja tulevaisuus	49

Liite: Matkapuheluiden ja internet-yhteyden maksaminen taloudessa



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 27.11 – 8.12.2006 välisenä aikana.
- Haastatteluiden keskimääräinen pituus oli 9minuuttia 44 sekuntia.



- Tutkimuksen näyte (N=1500) muodostettiin kiintiöpoiminnalla vastaamaan 15-79 -vuotiasta väestöä ikäryhmän ja sukupuolen mukaan.

➤ AINEISTON RAKENNE

IKÄRYHMÄ	pros %
15-24	16
25-34	15
35-44	17
45-54	19
55-79	34
YHTEENSÄ	100

Sukupuolijakauma	%
Miehiä	50
Naisia	50

Asumismuoto	%
Omakotitalossa / Paritalossa	46
Rivitalossa	17
Kerrostalossa	37



2. Tutkimuksessa käytetyt tilastolliset käsitteet

➤ Raporttiosion tuloksissa käytetään seuraavia tilastollisia käsitteitä:

Vastausten prosenttijakauma

Vastausten prosentuaalinen jakautuminen kunkin vastausvaihtoehdon ympärille.

KA = Keskiarvo (laskettu tarvittaessa)

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

SD = Keskihajonta (laskettu tarvittaessa)

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

Lähde: Tilastokeskus 2005



3. Matkapuhelin- ja lankapuhelin: perustiedot

Matkapuhelin oli käytössä 96%:lla 15-79-vuotiaista kuluttajista (98%:lla 15-74-vuotiaista). Mitä korkeammasta ikäryhmästä oli kyse, sitä pienempi oli matkapuhelimen käyttöaste. Ikäryhmässä 75-79 matkapuhelin oli ainoastaan 67%:lla kuluttajista. Työsuhdematkapuhelin oli pääsääntöisesti 35-44 vuotiailla, joista 16% käytti sekä omaa, että työsuhdematkapuhelinta.

Yleisin matkapuhelinoperaattori oli TeliaSonera (33%), toisena tuli Elisa (25%). Varsinkin nuoremmilla ikäryhmillä matkapuhelinliittymä jakautui kuitenkin jyrkemmin eri matkapuhelinoperaattorien ja ns. ”uusien” operaattorien kesken.

Yhteensä 51% kuluttajista oli vaihtanut matkapuhelinliittymän toimittajaa. Nuoret ikäluokat vaihtavat liittymätoimittajaa vanhempia ikäluokkia useammin, sillä 15-24-vuotiaista toimittajaa oli vaihtanut 61%, kun taas 75-79-vuotiaista toimittajaa oli vaihtanut ainoastaan 31% vastaajista. Miehet ja naiset vaihtavat matkapuhelinliittymän toimittajaa keskimäärin yhtä usein.

51% kuluttajista oli tietoisia, että matkapuhelinliittymästä ulkomaille soittaessa asiakas voi valita haluamansa puheluoperaattorin, operaattoritunnusta matkapuhelimesta ulkomaille soittaessa käytti vain 8% kuluttajista. Matkapuhelimesta soitettujen ulkomaanpuheluiden hintoja eri palveluntarjoajien välillä oli vertaillut vain 7% vastaajista. Aktiivisemmin hintoja olivat vertailleet 17-24-vuotiaat.

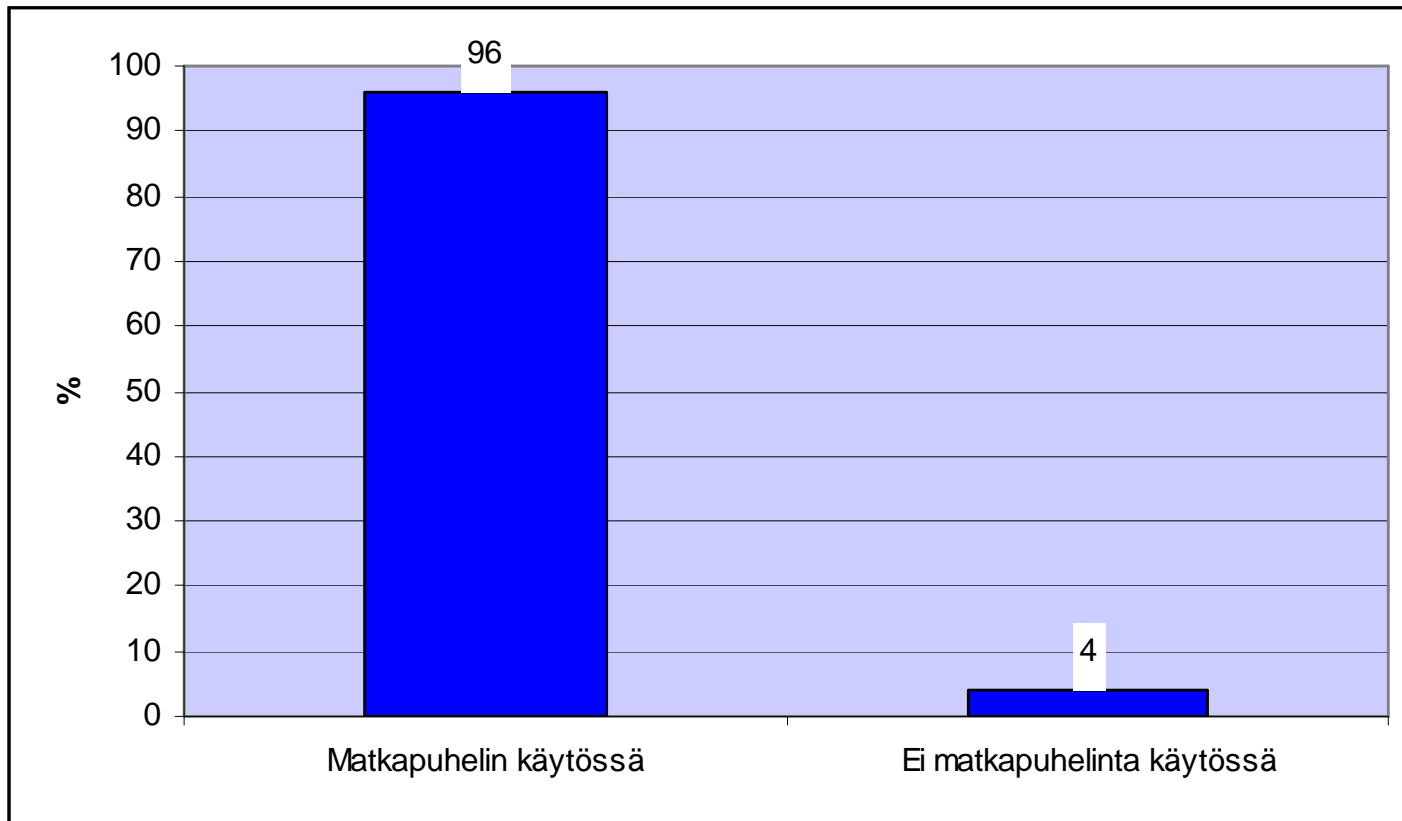
Lankapuhelin oli yhä käytössä 38%:lla kuluttajista. Lankapuhelimen käyttö kasvaa ikäryhmän noustessa, sillä 90%:lla 75-79-vuotiaista oli lankapuhelin yhä taloudessaan. 25-34-vuotiailla lankapuhelin oli ainoastaan 11%:lla.



Matkapuhelinpenetraatio

1. Onko käytössäne oma, tai työsuhdematkapuhelin? 1/2

Kaikki vastaajat (n=1500) %



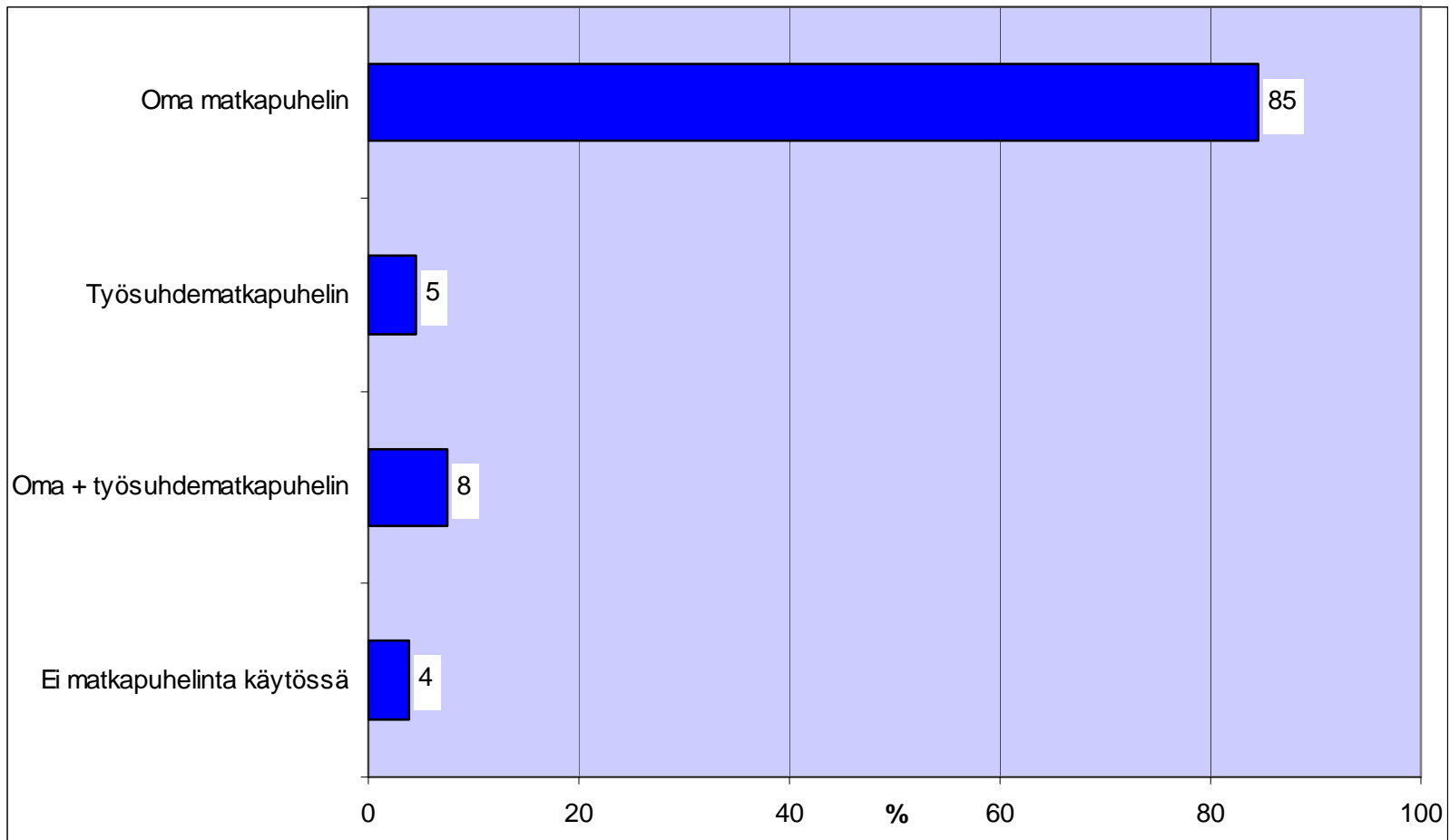
Huom! 15-79 vuotias väestö. 15-74 vuotiaista matkapuhelin oli 98 prosentilla vastaajista.



Matkapuhelinpenetraatio

1. Onko käytössäsi oma, tai työsuhdematkapuhelin? 2/2

Kaikki vastaajat (n=1500) %



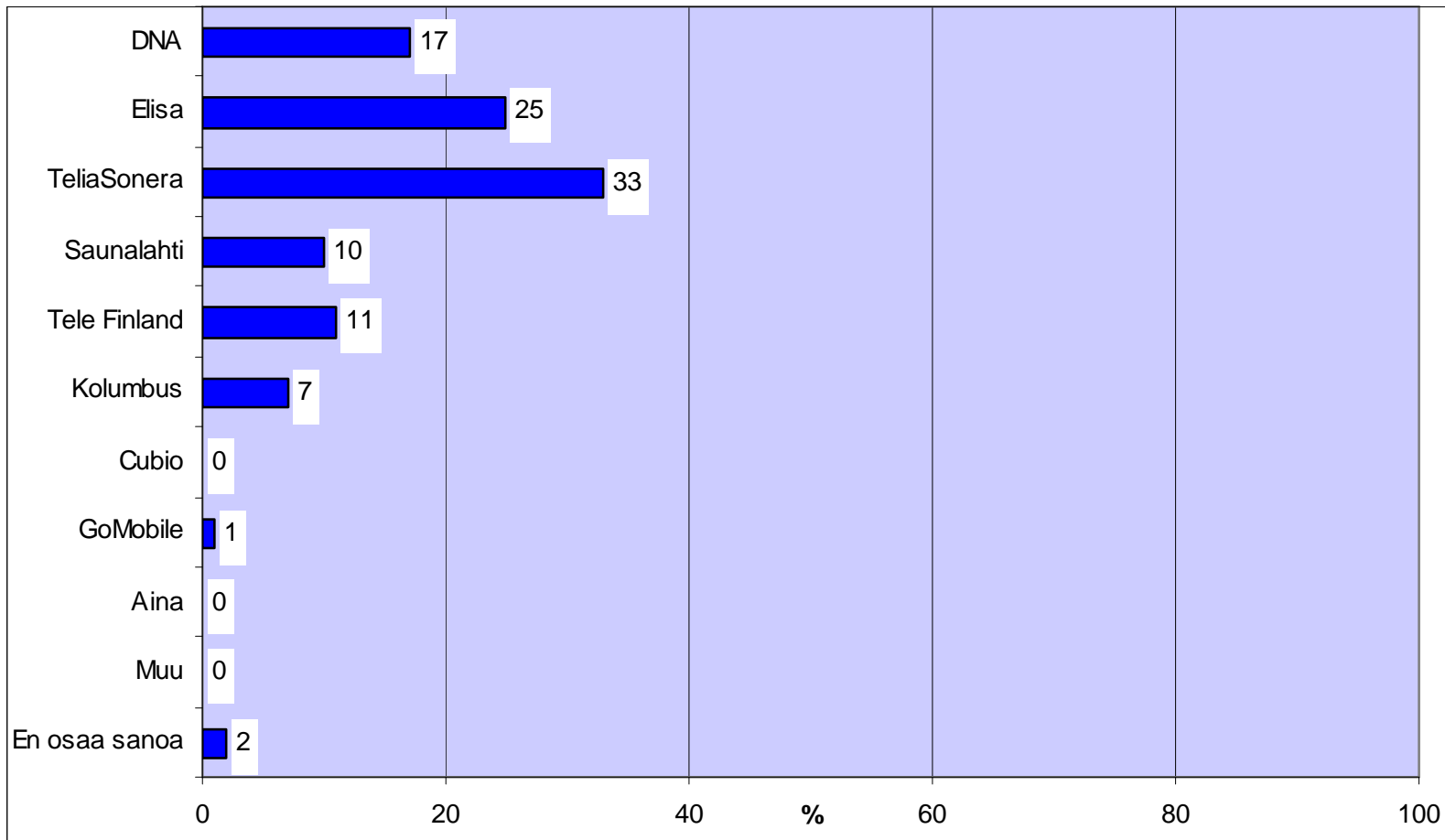
11.12.2006



Matkapuhelinoperaattori

2. Minkä palveluntarjoajan matkapuhelinliittymä teillä on käytössäne?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin (n=1441) %

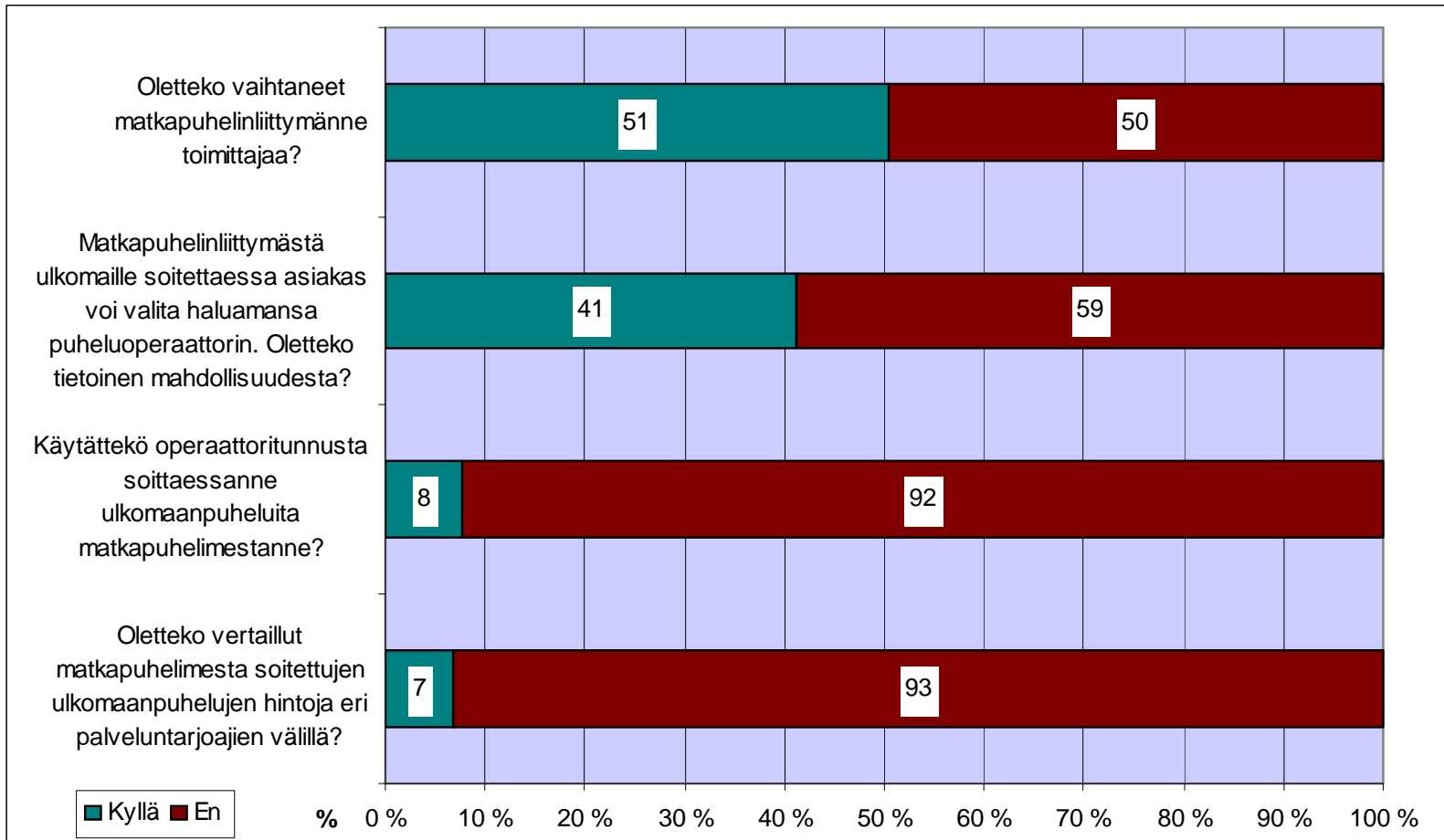




Matkapuhelinoperaattorien vaihtuvuus, käyttö ja hintavertailu

3. Vastaajalle esitettyjä matkapuhelinoperaattorin käyttöä koskevia kysymyksiä

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin (n=1441) %

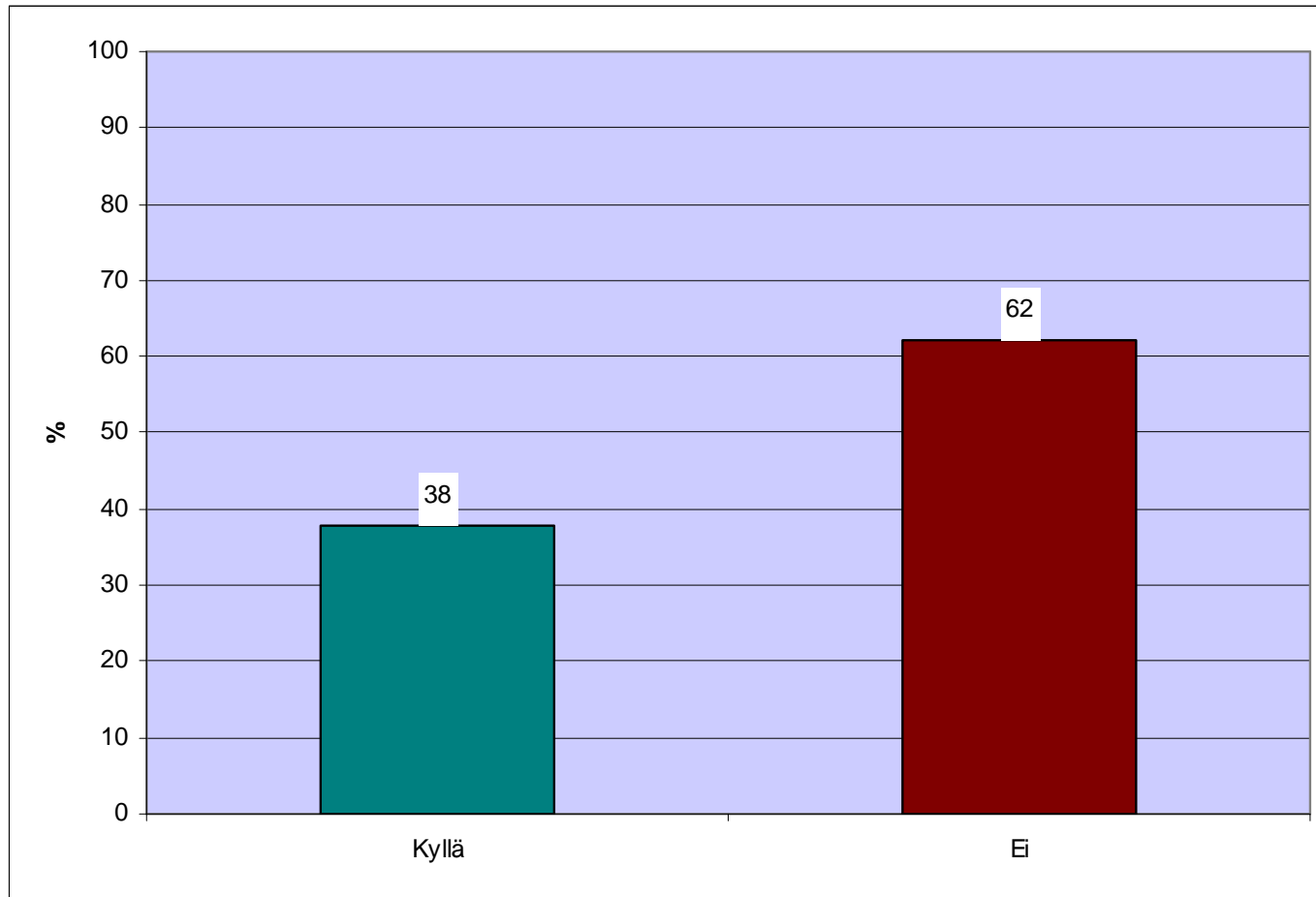




Lankapuhelinpenetraatio

4. Onko taloudessanne lankapuhelin?

Kaikki vastaajat (n=1500) %

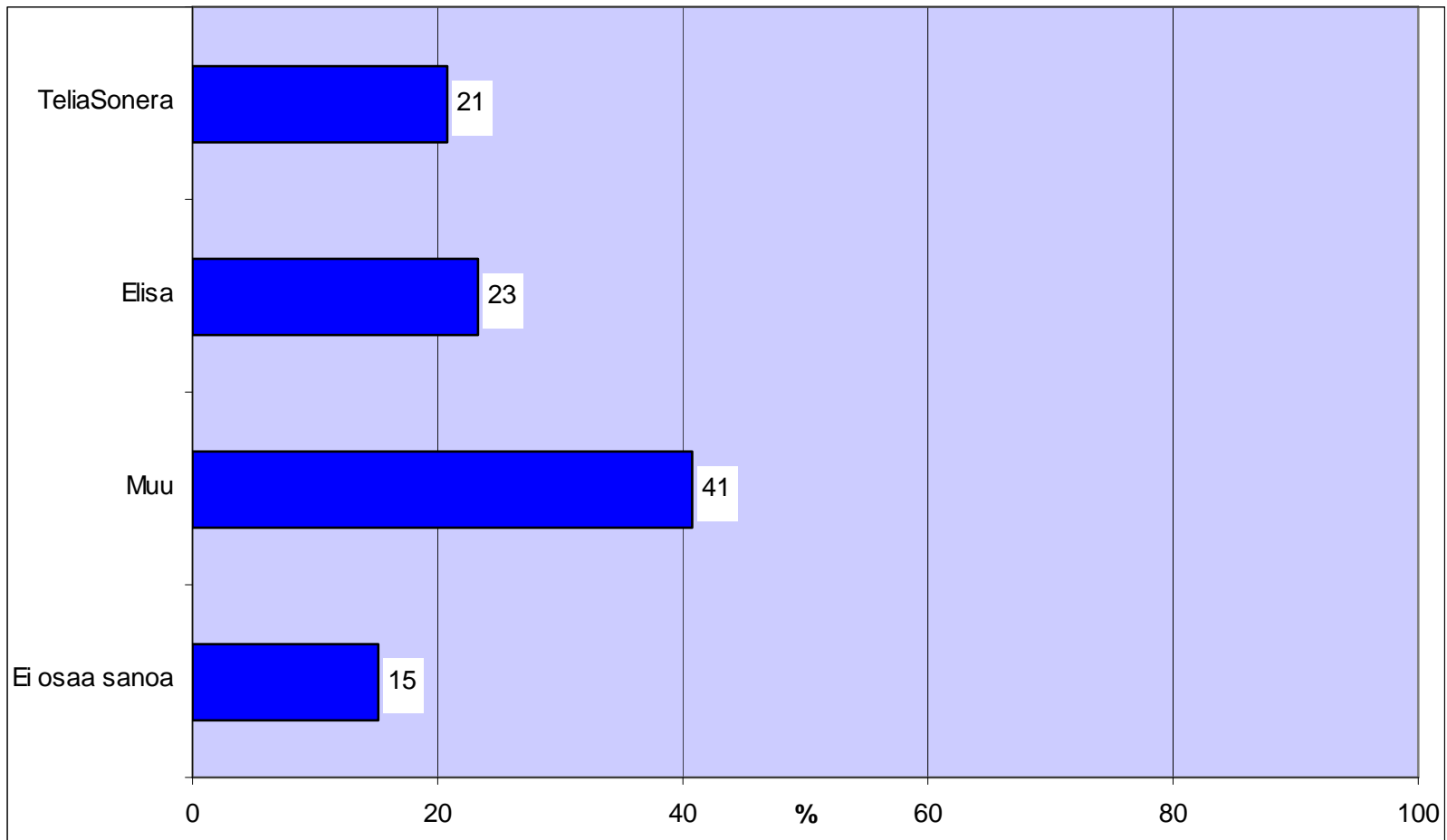




Lankapuhelinoperaattori

5. Minkä puhelinyhtiön liittymä lankapuhelimessanne on?

Kaikki vastaajat joilla on lankapuhelin (n=569) %





4. Operaattorin valintamahdollisuus (lankapuhelin)

Lankapuhelinoperaattorin vaihtuvuus oli äärimmäisen pientä, sillä ainoastaan 5%:ssa talouksista joissa lankapuhelin oli käytettävissä oli vaihtanut lankapuhelinliittymän toimittajaa.

37% lankapuhelimen taloudessaan omaavista kuluttajista oli tietoisia mahdollisuudesta valita palveluntarjoaja lankapuhelimesta soitettaville paikallispuheluille, kaukopuheluiden osalta tietoisia oli 42%, ulkomaanpuheluiden osalta 44% ja lankapuhelimesta matkapuhelimiin soitettavien puheluiden osalta 35% kuluttajista. Tiesoisimpia mahdollisuudesta palveluntarjoajan valinnan osalta olivat keskimäärin 35-74-vuotiaat. Varsinaisen sopimuksen jonkin palveluntarjoajan kanssa koskien edellä mainittuja puhelutyyppejä oli tehnyt keskimäärin ainoastaan 11 prosenttia kuluttajista.

Operaattoritunnusta lankapuhelimesta soitettavien paikallispuheluiden osalta käytti joskus, tai usein yhteensä 9% kuluttajista. Kaukopuheluiden osalta osuus oli 13%, ulkomaanpuheluiden osalta 15% ja matkapuhelimeen suuntautuvien puheluiden osalta 9% kuluttajista. Operaattoritunnusta käytti tyypillisesti keskimääräistä useammin 45-54-vuotiaat.

Noin 10% oli vertaillut eri lankapuhelinpalveluntarjoajien puheluhintoja eri puhelutyyppeiden (paikallispuhelu, kaukopuhelu, ulkomaanpuhelu, puhelu lankapuhelimesta matkapuhelimiin) välillä.

Viimeisen vuoden aikana lankapuhelinpalveluntarjoajaa edellä mainittujen puhelutyyppeiden osalta oli vaihtanut äärimmäisen harva, keskimäärin vain 3% lankapuhelimen taloudessaan omaavista kuluttajista.

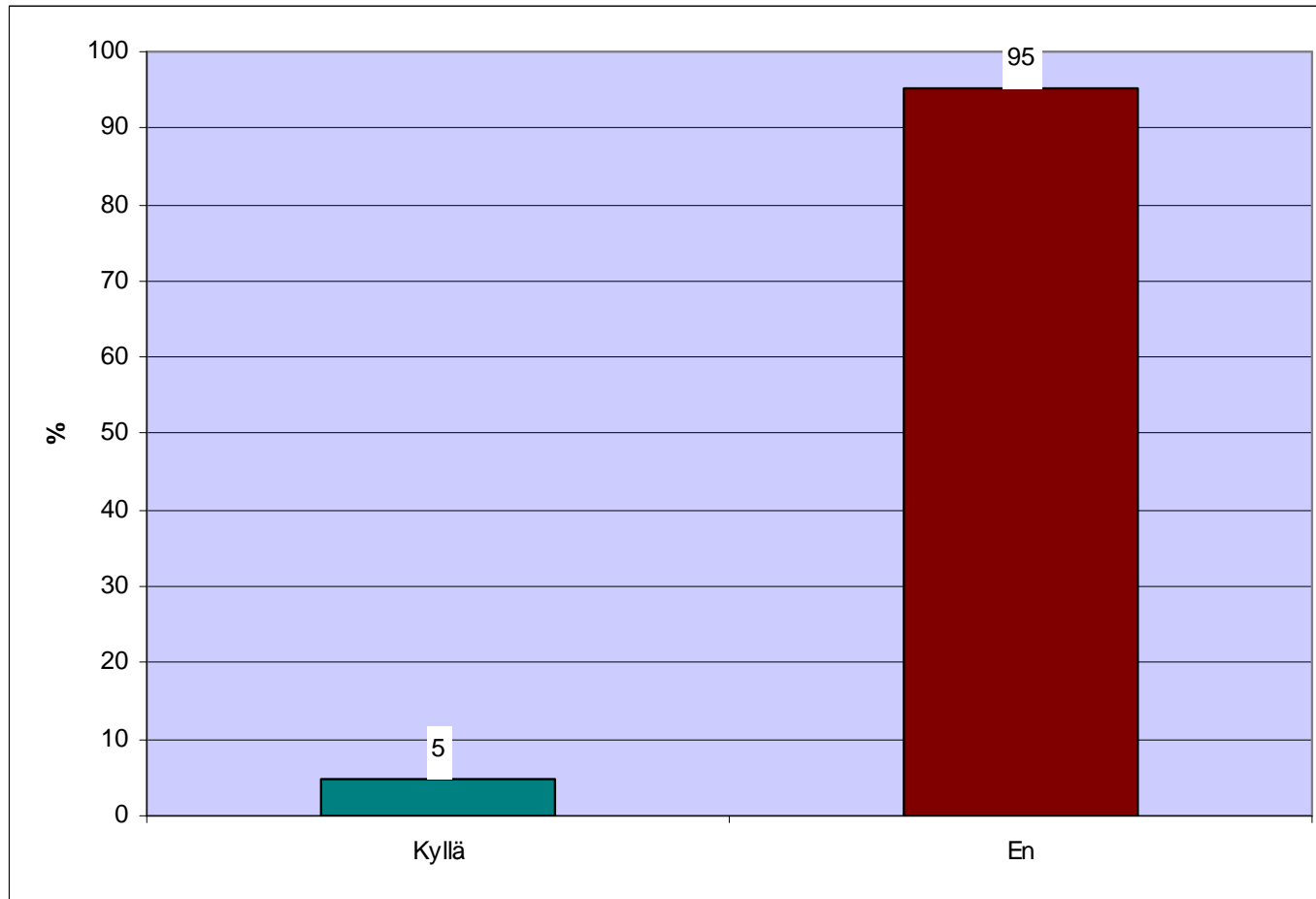
Kauttaaltaan miesten ja naisten väliltä ei tarkasteluosa-alueessa eroavaisuuksia löytynyt, tai ne olivat marginaalisia.



Lankapuhelinoperaattorin vaihtuvuus

6. Oletteko vaihtanut lankapuhelinliittymän toimittajaanne?

Kaikki vastaajat joilla lankapuhelin (n=569) %

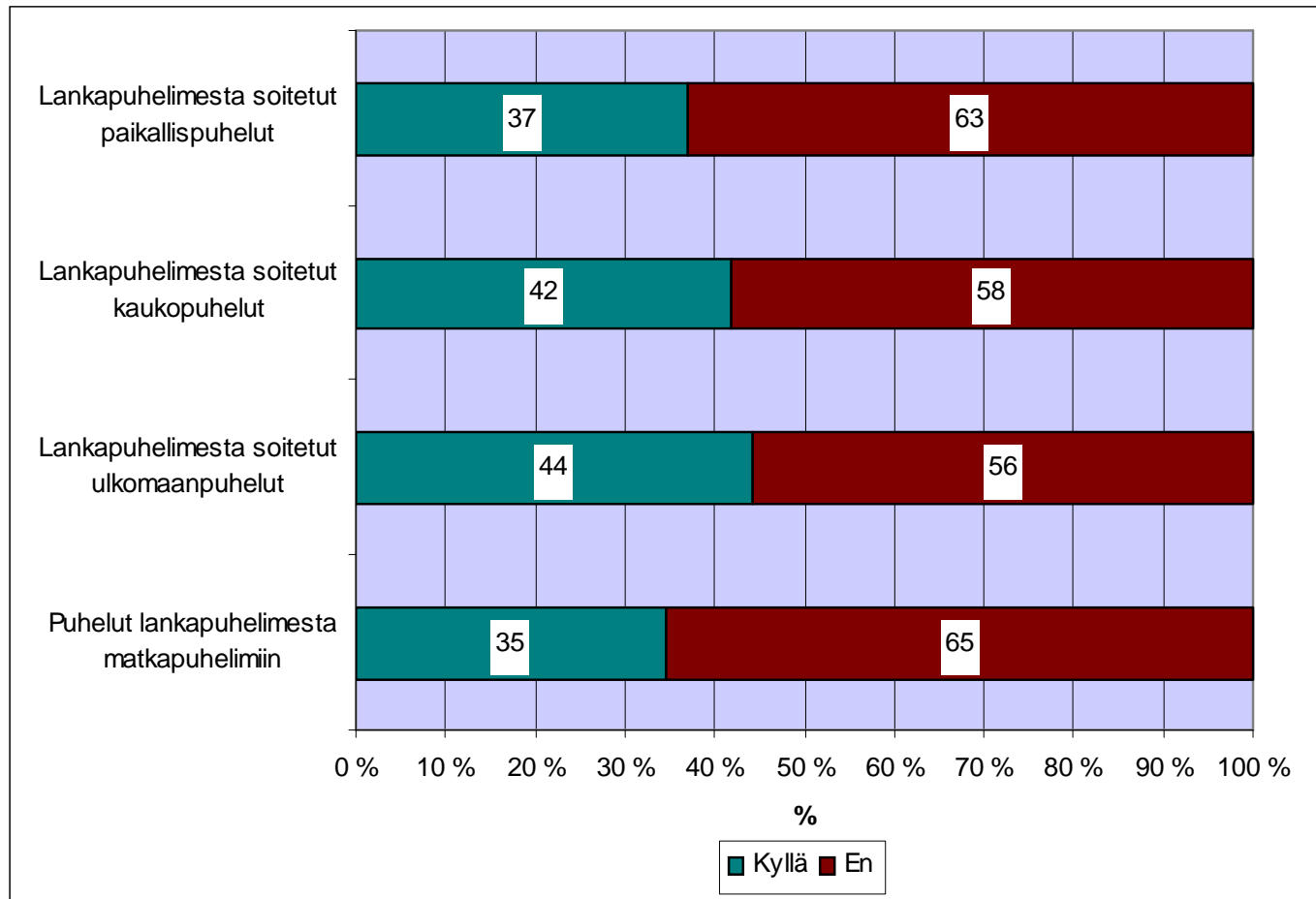




Kuluttajien tietoisuus lankapuhelinoperaattorin valintaan

7. Oletteko tietoinen mahdollisuudesta valita palveluntarjoaja seuraaviin puhelutyyppeihin?

Kaikki vastaajat joilla lankapuhelin (n=569) %

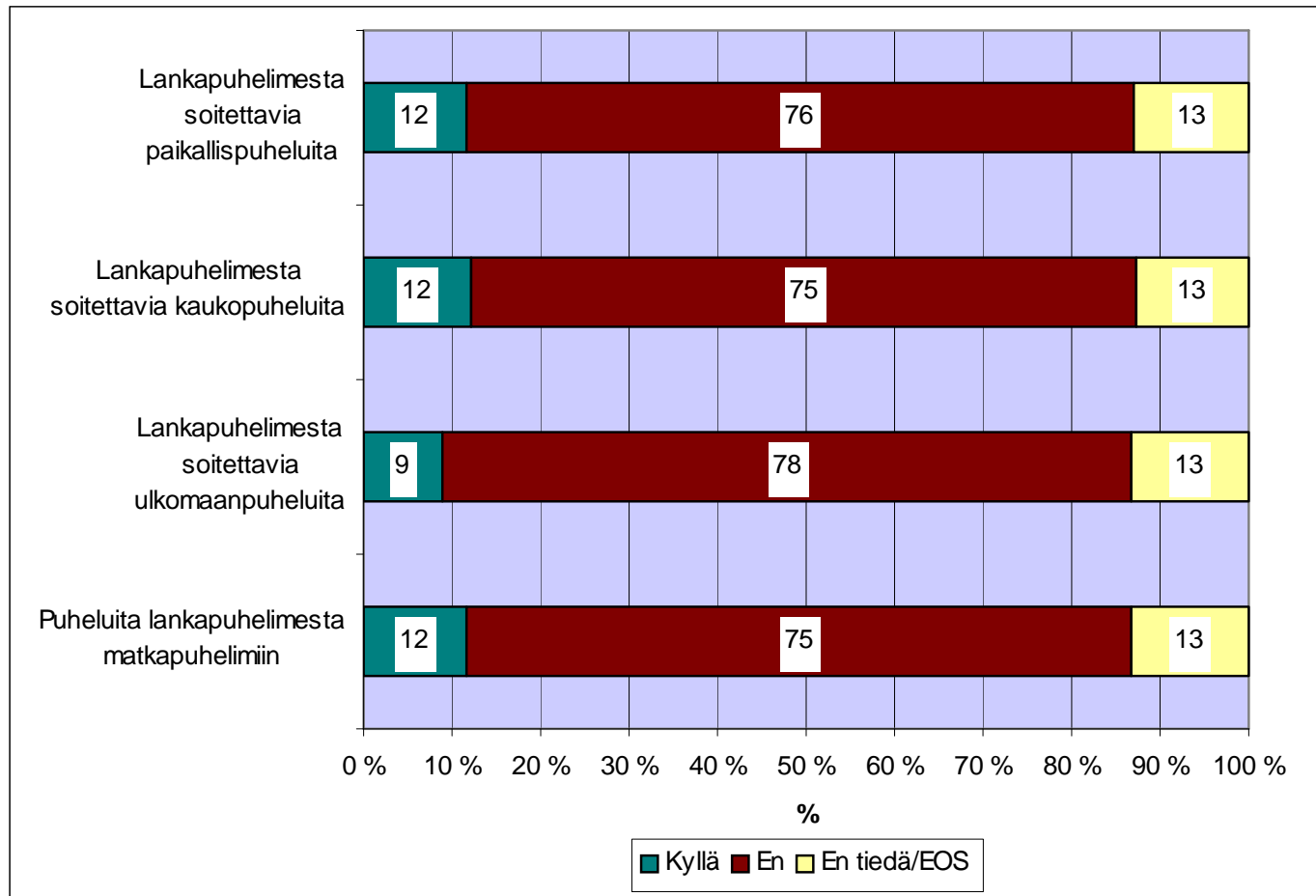




Lankapuhelinoperaattorin kanssa tehdyt sopimukset

8. Oletteko tehnyt sopimuksen puhelusta jonkin palveluntarjoajan kanssa koskien:

Kaikki vastaajat joilla lankapuhelin (n=569) %

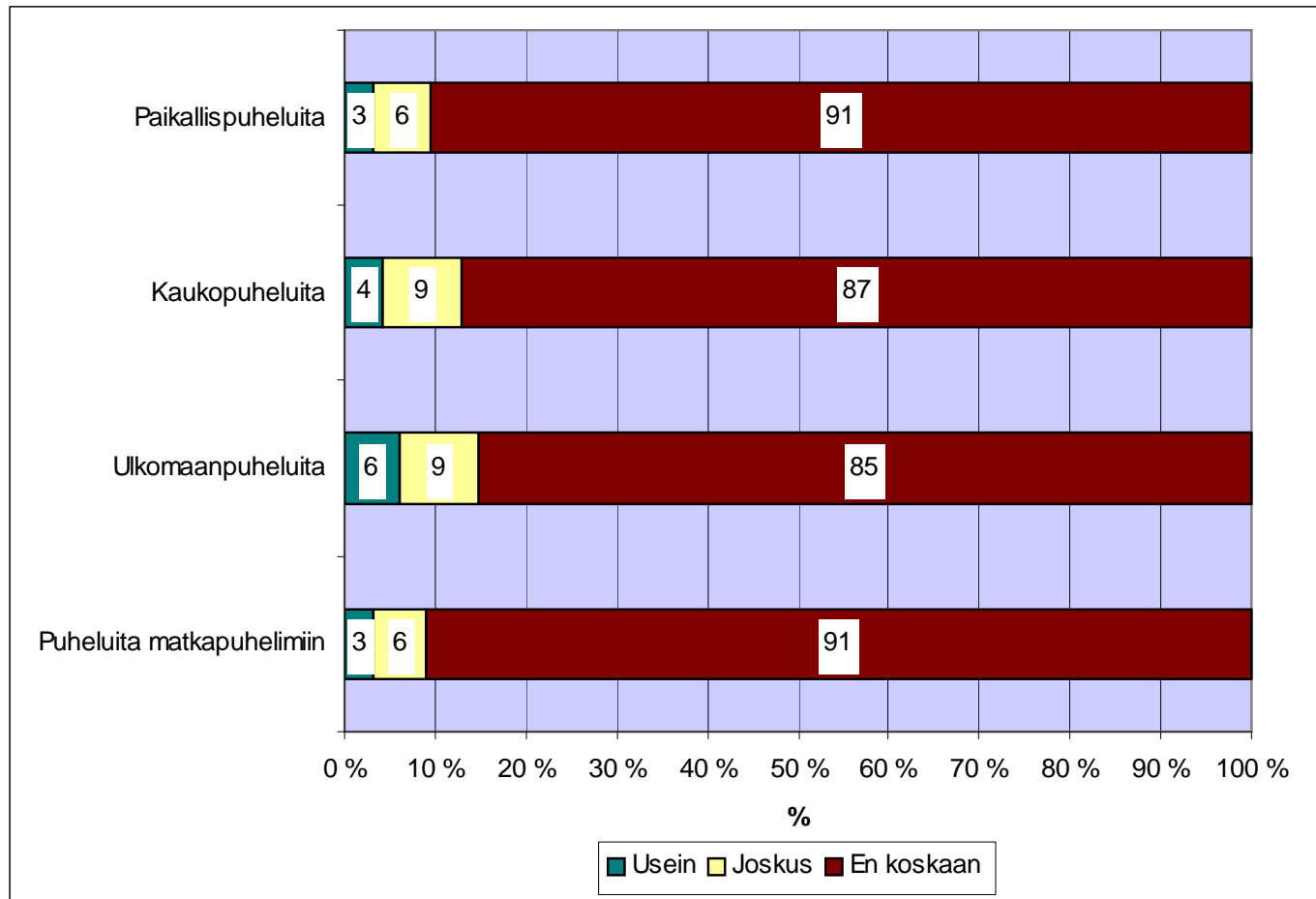




Operaattoritunnusten käyttö lankapuhelimesta soittaessa

9. Käytättekö jotain operaattoritunnusta soittaessanne lankapuhelimesta:

Kaikki vastaajat joilla lankapuhelin (n=569) %

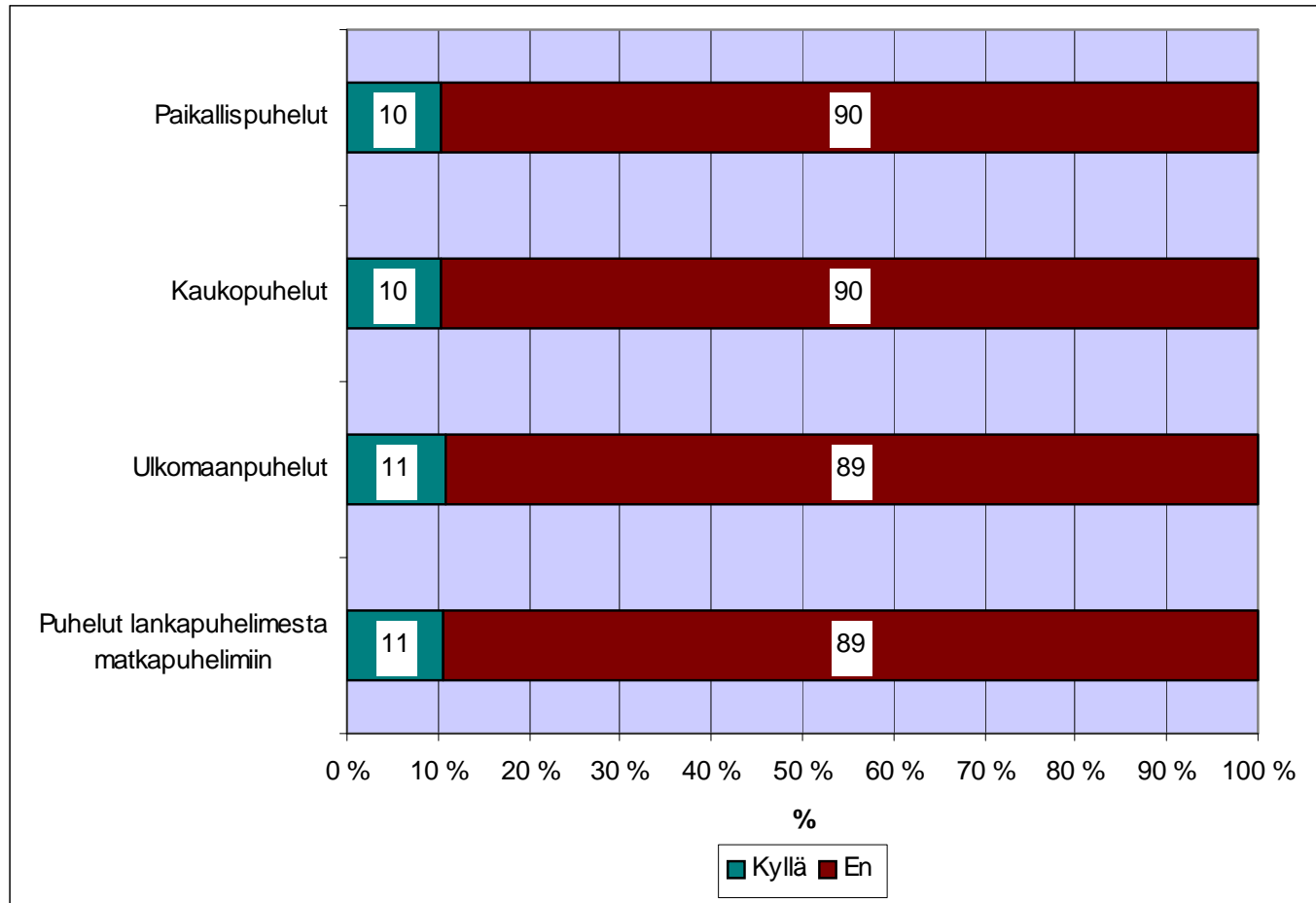




Hintavertailu eri puhelutyypeissä lankapuhelimesta soitettaessa

10. Oletteko vertailut eri lankapuhelinpalveluntarjoajien puheluhintoja seuraavien puhelutyyppien osalta?

Kaikki vastaajat joilla lankapuhelin (n=569) %

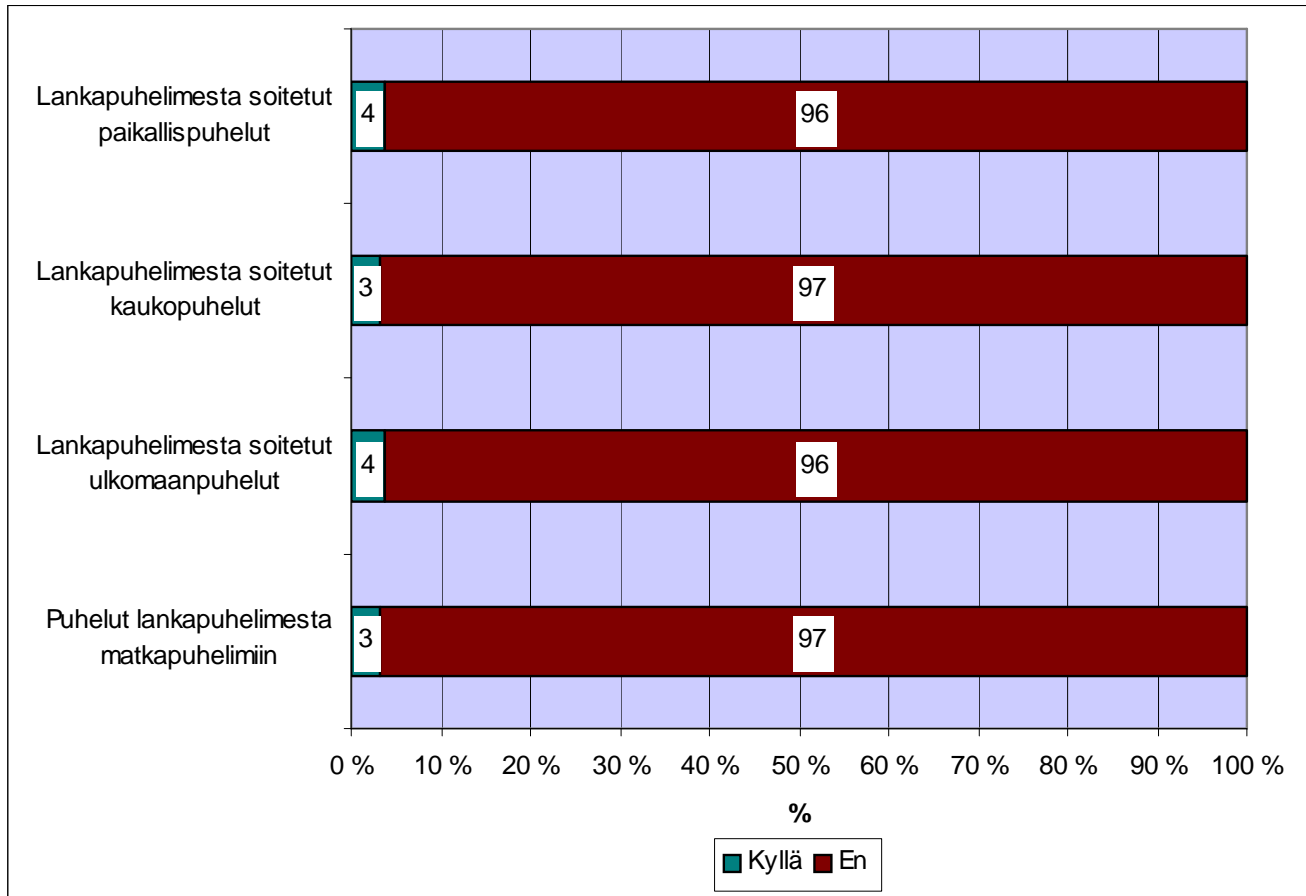




Lankapuhelinoperaattorin vaihtuvuus eri puhelutyypeissä

11. Oletteko vaihtanut käyttämääne lankapuhelinpalveluntarjoajaa seuraavien puhelutyypien osalta viimeisen vuoden sisällä?

Kaikki vastaajat joilla lankapuhelin (n=569) %





5. Internet / laajakaista

Kaapelitelevisioverkon saatavuusalueella asui 52% kaikista kuluttajista, toisaalta kuluttajista 16% ei ollut asiasta tietoisia. Tyypillisimmin kaapelitelevisioverkon saatavuusalueella asuivat 25-34-vuotiaat.

Internet-yhteys omassa taloudessa oli yhteensä 61%:lla 15-79 vuotiaista kuluttajista (15-74 vuotiaista 64%:lla). 25-34-vuotiaista internet-yhteys oli 80%:lla kuluttajista, kun taas 55-74-vuotiaiden osalta yhteys oli enää 40%:lla. Liittymä oli laajakaistaliittymä yhteensä 85%:lla internet-liittymä talouksista. Miespuolisilla vastaajilla oli laajakaistaliittymä naispuolisia vastaajia useammin (88% / 83%).

Mikäli taloudessa oli laajakaistaliittymä, oli se tyypillisesti ADSL-liittymä (69%). Kaapelimodeemiliittymän osuus laajakaistaliittymistä oli yhteensä 15% ja kaikista laajakaistaliittymän taloudessaan omaavista kuluttajista peräti 15% ei osannut nimetä liittymätyyppiä. Suosituin operaattori laajakaistaliittymien keskuudessa oli Elisa (33%), toisena tuli TeliaSonera (26%). Ikäryhmässä 25-34-vuotiaat molemmat em. palveluntarjoajat olivat yhtä suosittuja (28%).

Laajakaistaliittymän toimittajaa ei ollut vaihtanut 89% kuluttajista, ne kuluttajat jotka toimittajaa olivat vaihtaneet, olivat vaihtaneet sitä tyypillisesti ainoastaan kerran. Miesten ja naisten välillä ei ollut eroavaisuuksia. Mikäli liittymää kuitenkin oltiin vaihdettu, oli keskeisenä tekijänä liittymän saaminen uudelta palveluntarjoajalta edullisemmin (42%), tai muutto uuteen asuntoon (39%). Tyytymättömyys vaihdon syynä oli ainoastaan 13%:lla kysymykseen vastanneista.

24% kuluttajista, jotka laajakaistaliittymää olivat vaihtaneet olivat vaihtaneet liittymän kaapelimodeemiliittymästä ADSL-liittymään. ADSL-liittymän kaapelimodeemiliittymään oli vaihtanut 13% liittymän vaihtaneista kuluttajista.



Kuluttajat, jotka olivat vaihtaneet laajakaistaliittymän toimittajaa, mutta eivät olleet vaihtaneet liittymätyyppiä ADSL-liittymästä kaapelimodeemiliittymään eivät juurikaan kiinnostuneet liittymätyyppin vaihdosta. Vaikka kuluttajalla käytössä olevan ADSL-liittymän hinta nousisi 5-10%, vain 21% vastaajista olisi valmiita siirtymään kaapelimodeemiliittymän käyttäjiksi. Epävarmojen osuus oli peräti 39%. Naisista kaapelimodeemiliittymän käyttäjiksi voisi siirtyä hinnankorotuksen jälkeen 27%, miesten osuuden ollessa 17%. Mikäli kysymykseen vastaaja ei ollut halukas siirtymään ADSL-liittymän käyttäjästä kaapelimodeemiliittymän käyttäjäksi, johtui tämä pääasiassa siitä että vastaaja ei halunnut käyttöönsä kaapelimodeemiliittymää (58%).

Ne kuluttajat, jotka omasivat kaapelimodeemiliittymän ja olivat vaihtaneet laajakaistaliittymän toimittajaa, mutta eivät liittymätyyppiä siirtyisivät 5-10%:n hinnankorotuksen jälkeen todennäköisemmin ADSL-liittymän käyttäjiksi. Kyllä vastanneiden osuus oli kyseisessä ryhmässä 50% ja epävarmojen 31%. Miesten ja naisten vastaukset eivät eronneet toisistaan. Kaikista niistä vastaajista, jotka eivät 5-10%:n hinnan korotuksen jälkeen siirtyisi ADSL-liittymän käyttäjiksi peräti 38% siirtyisi ADSL-liittymän käyttäjäksi, mikäli ADSL-liittymän hinta olisi 20 prosenttia käytettävää vastaavaa kaapelimodeemiliittymää edullisempi. Toisaalta myös tässä ryhmittelyssä 38% ei halua vaihtaa kaapelimodeemiliittymää ADSL-liittymään.

69% kaikista laajakaistaliittymän taloudessaan omaavista kuluttajista ei olisi valmiita vaihtamaan kiinteää (ADSL-, tai kaapelimodeemiliittymää) mobiililaajakaistaan. Naisista mobiililaajakaistaan voisi vaihtaa 28%, kun taas miehistä hieman useampi (34%). Ikäryhmittäin tarkasteltuna vaihtoaktiivisimpia olivat 15-24-vuotiaat, joista yhteensä 39% olisi valmiit vaihtamaan kiinteän laajakaistaliittymän saman hintaiseen mobiililaajakaistaliittymään. Vähiten kiinnostuneita olivat yli 55-vuotiaat ja vanhemmat.

Kaikista internet-yhteyden taloudessaan omaavista kuluttajista yli puolet (51%) arvioi, että omalla asuinalueella oli riittävästi vaihtoehtoista laajakaistaliittymätarjontaan. 14% piti tarjontaa liian



vähäisenä ja 35% ei osannut vastata kysymykseen / arvioida tilannetta. Miehet arvioivat tarjontaa selkeämmin, sillä miehistä 56% piti tarjontaa riittävänä, 17% liian vähäisenä ja 28% ei osannut vastata kysymykseen / arvioida tilannetta. Naisista puolestaan 45% piti tarjontaa riittävänä, 12% liian vähäisenä ja 43% ei osannut vastata kysymykseen / arvioida tilannetta. Nuoret ikäryhmät tunsivat oman asuinalueen laajakaistaliittymätarjonnan kattavuuden vanhempia ikäryhmiä paremmin.

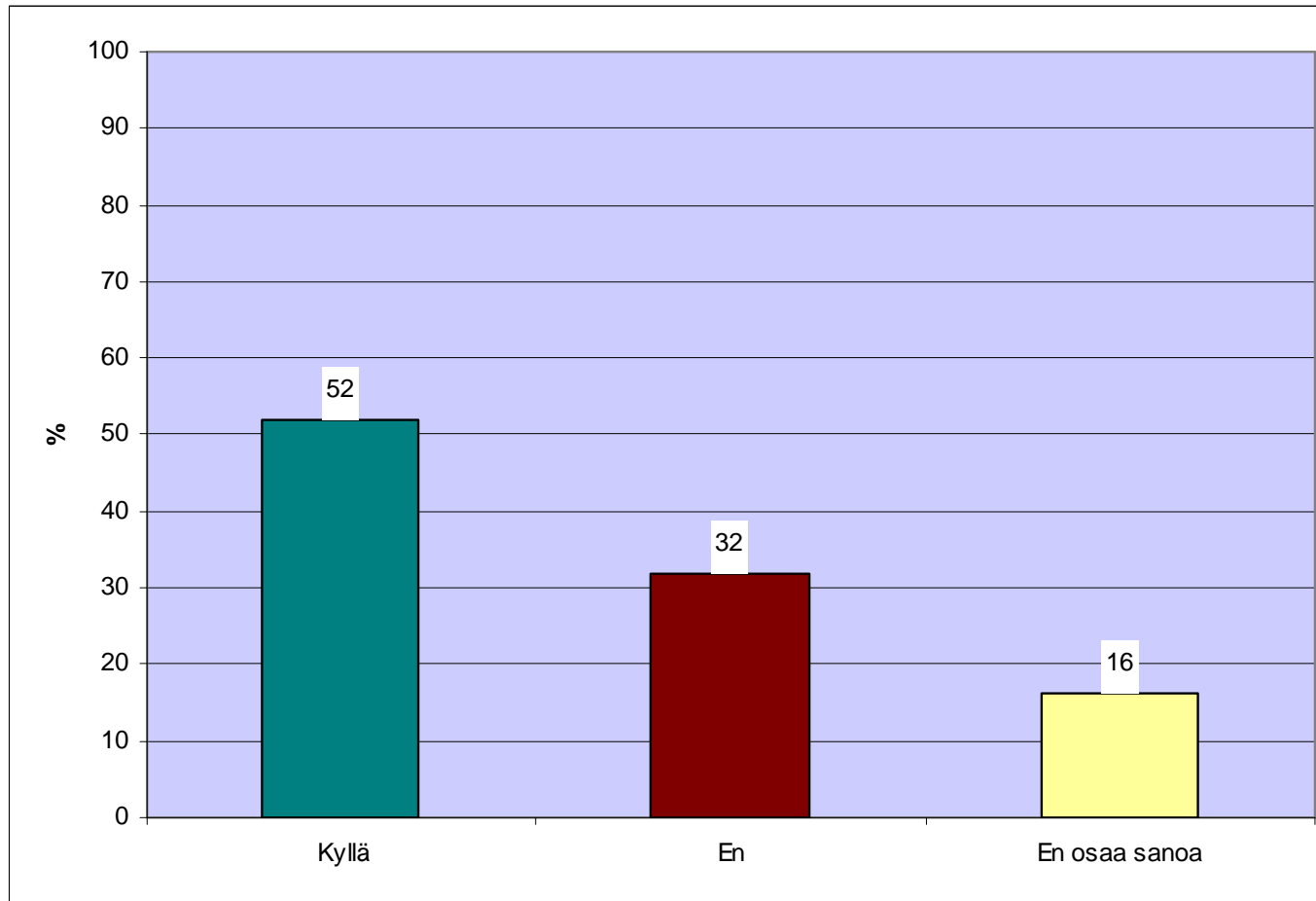
Kaikista laajakaistaliittymän omaavista kuluttajista, jotka eivät ole vaihtaneet liittymätoimittajaa reilusti yli puolet (65%) olisi valmis vaihtamaan laajakaistaliittymän palveluntarjoajaa, mikäli saman palvelun saisi 5-10% edullisemmin. Miesten ja naisten välillä ei ollut eroavaisuuksia, mutta alle 35-vuotiaiden vaihtohalukkuus olisi 35-vuotiaita, tai vanhempia ikäryhmiä korkeampaa.



Kaapelitelevisioverkon saatavuus

12. Asutteko kaapelitelevisioverkon saatavuusalueella?

Kaikki vastaajat (n=1500) %



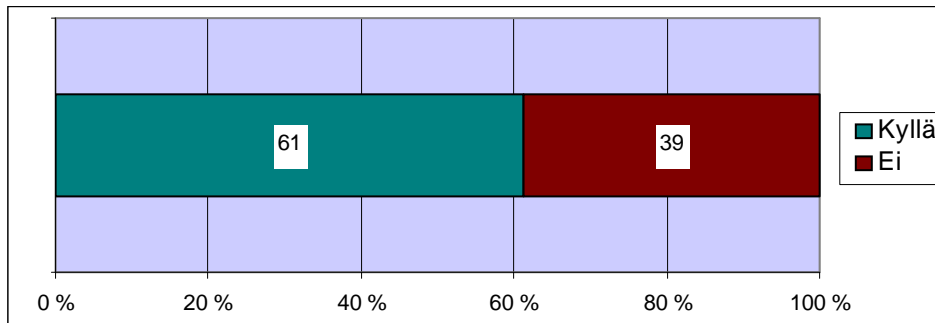
11.12.2006



Internet-yhteys ja laajakaistaliittymä

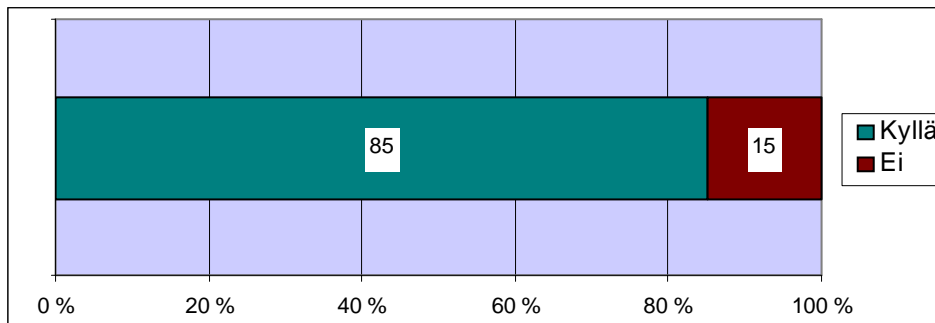
13. Onko Teillä taloudessanne käytössä internet- yhteys?

Kaikki vastaajat (n=1500) %



14. Onko Teillä taloudessanne laajakaistaliittymä?

Kaikki vastaajat joilla internet-yhteys (n=920) %



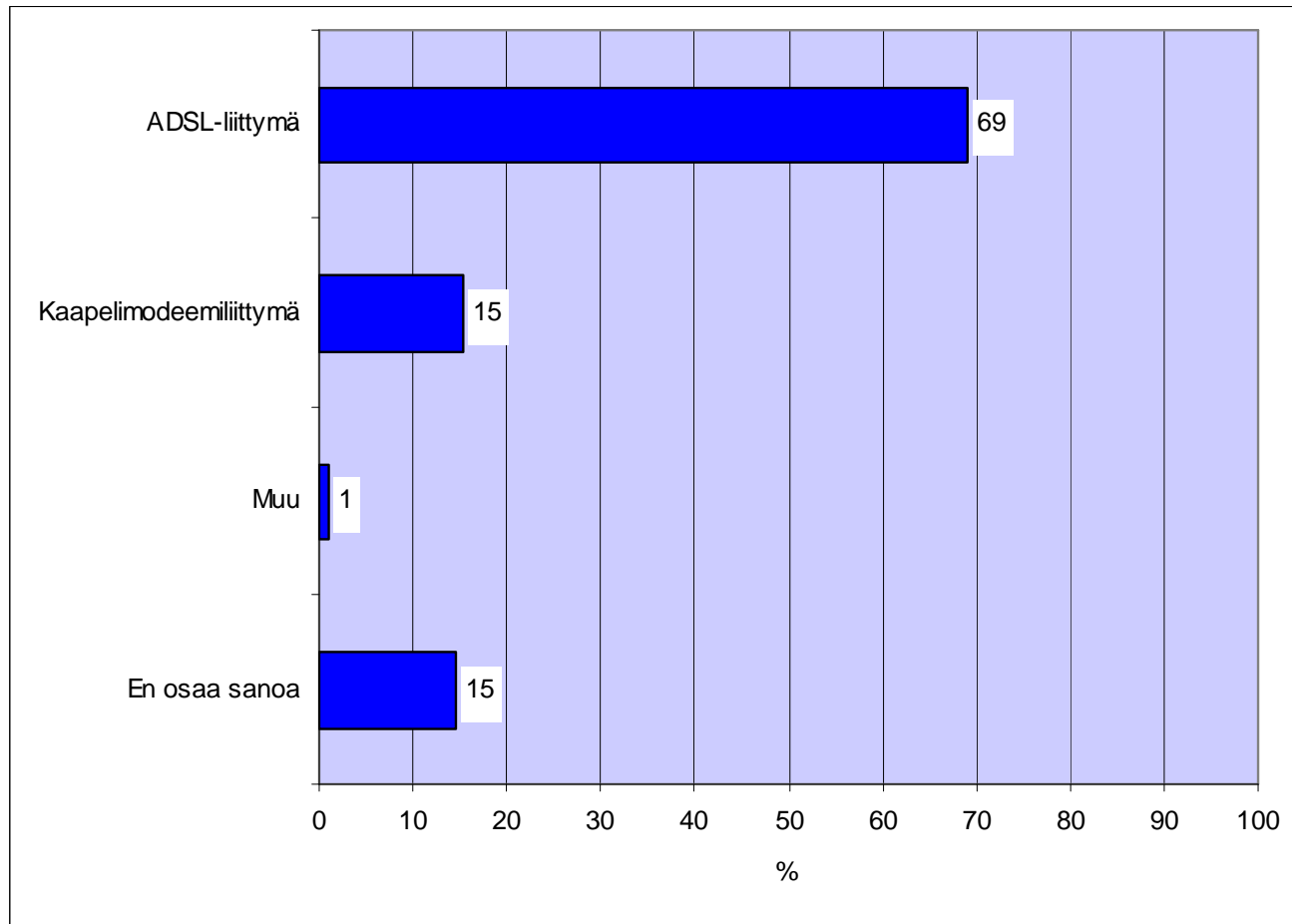
Huom! 15-79 vuotias väestö.
15-74 vuotiaista internet-
yhteys taloudessa oli noin
64 prosentilla vastaajista.



Laajakaistaliittymätyyppi

15. Onko laajakaistaliittymänne:

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä (n=784) %

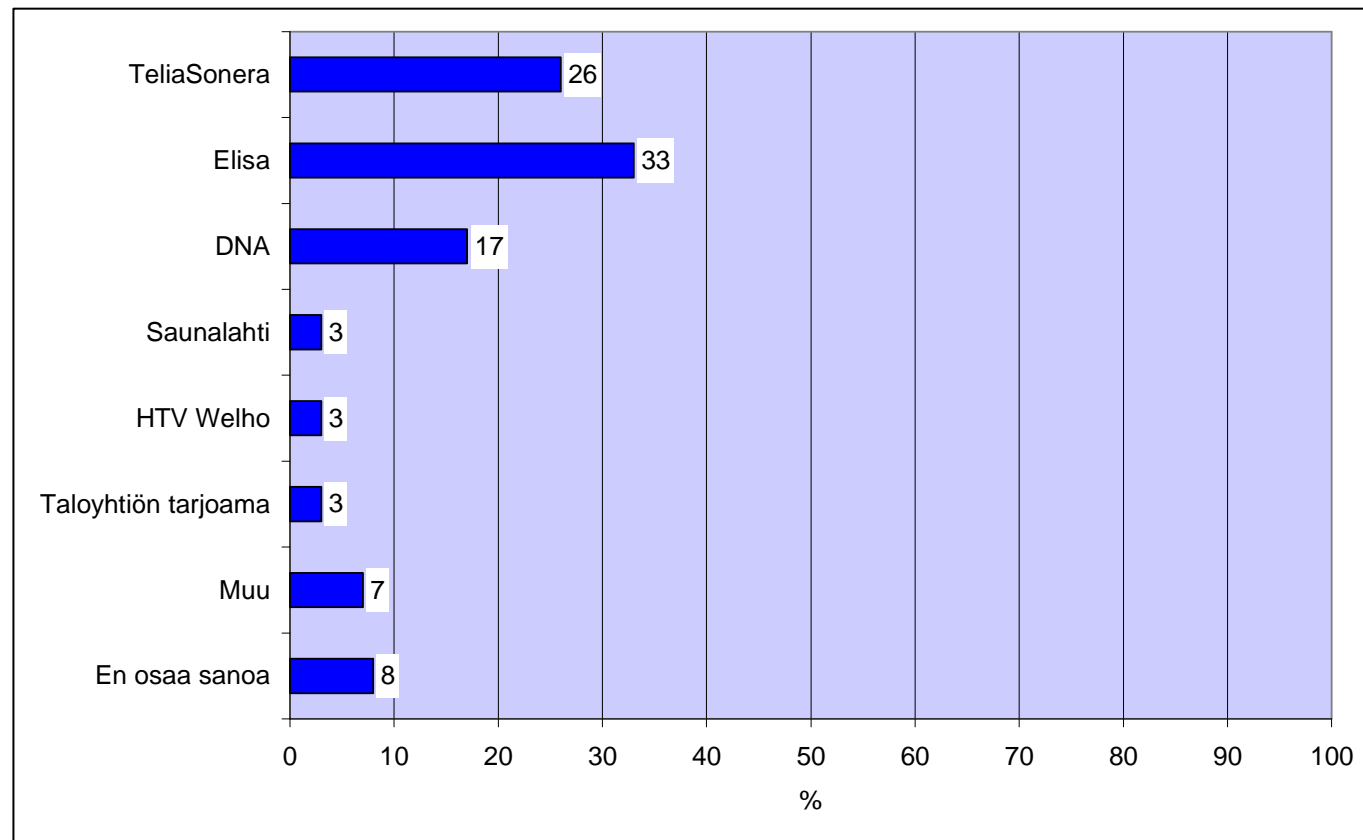




Laajakaistaliittymäoperaattori

16. Minkä palveluntarjoajan laajakaistaliittymä taloudessanne on?

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä (n=784) %

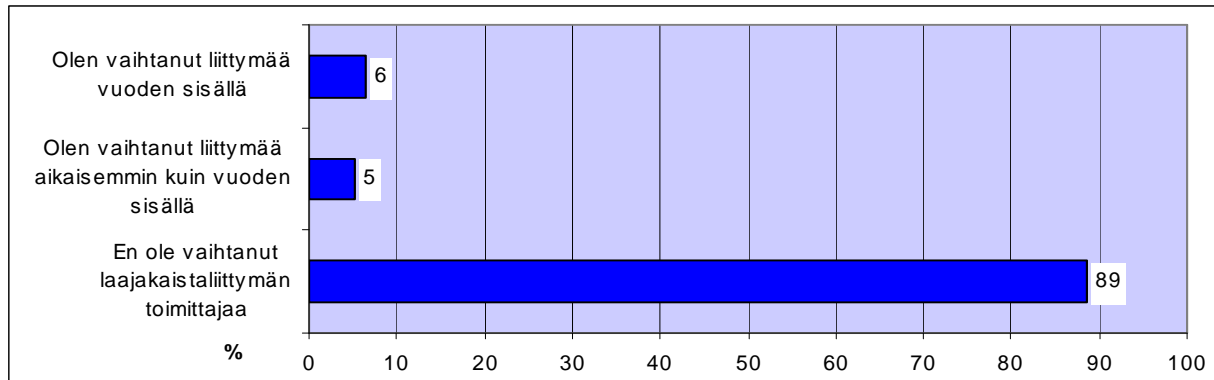




Laajakaistaliittymäoperaattorin vaihtuvuus

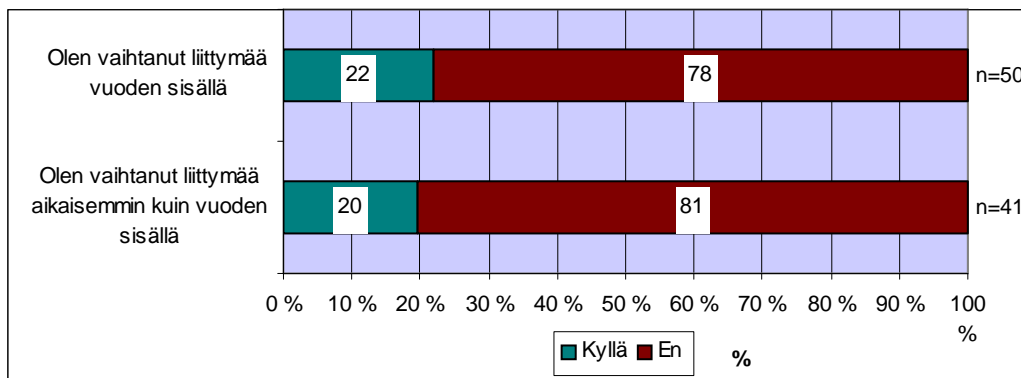
17A. Oletteko vaihtaneet laajakaistaliittymänne toimittajaa:

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä (n=784) %



17B. Oletteko vaihtaneet laajakaistaliittymänne toimittajaa useamman kuin kerran?

Kaikki vastaajat jotka vaihtaneet laajakaistaliittymän toimittajaa (n=91) %

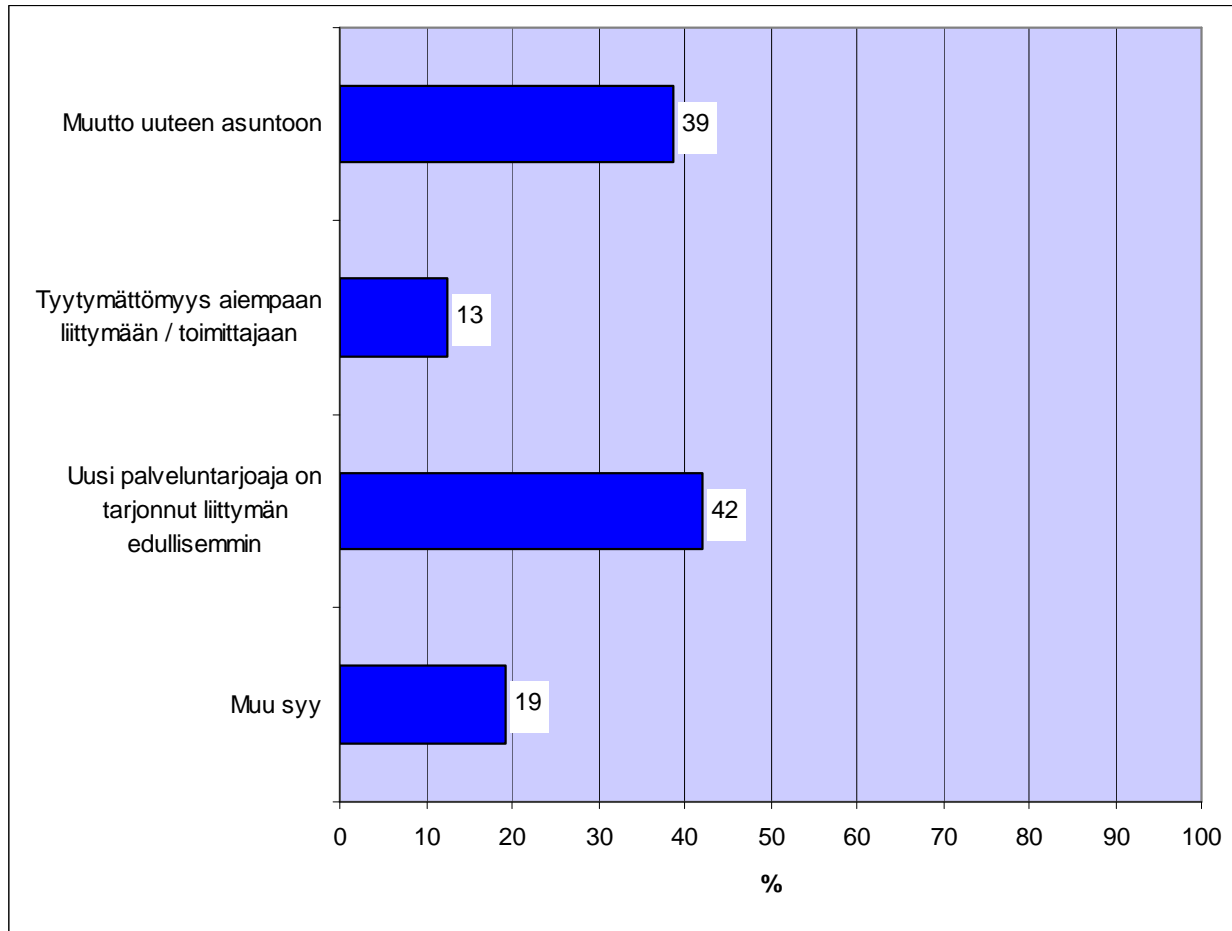




Laajakaistaoperaattorin vaihtamiseen vaikuttaneet tekijät

18. Miksi olette vaihtaneet laajakaistaliittymänne toimittajaa?

Kaikki vastaajat jotka vaihtaneet laajakaistaliittymän toimittajaa (n=91) %



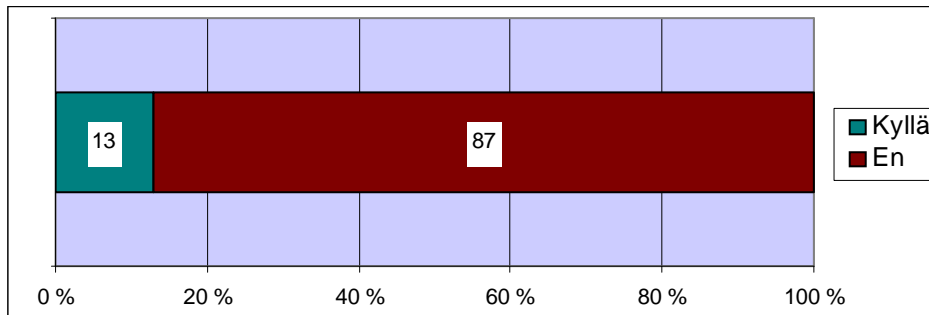
11.12.2006



Laajakaistaliittymätyyppin vaihto 1/4

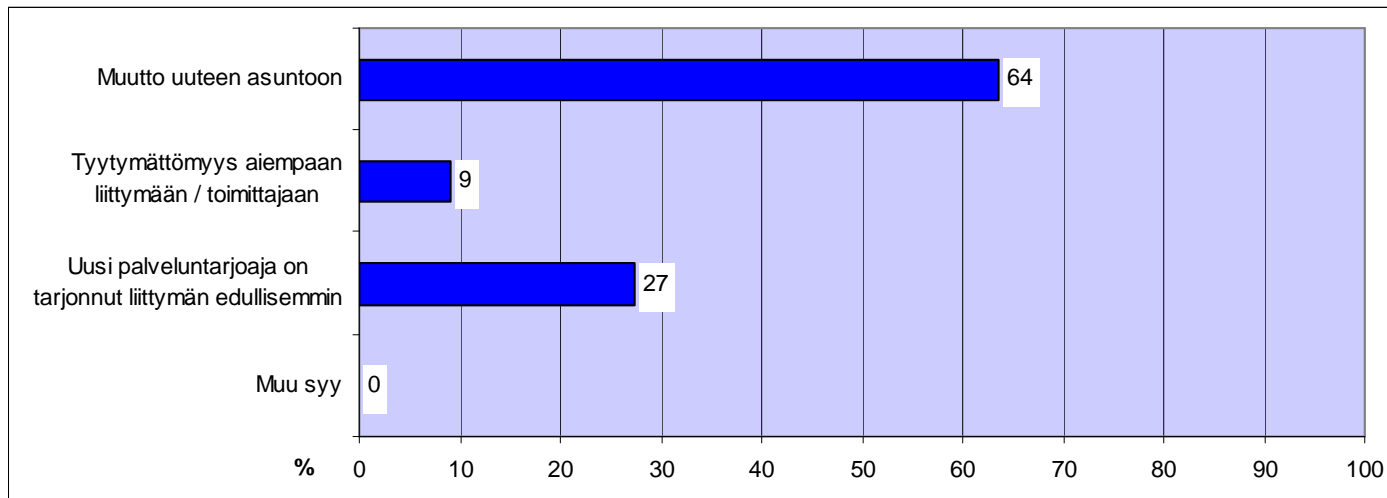
19. Oletteko vaihtanut ADSL-liittymän kaapelimodeemiliittymään?

Kaikki vastaajat jotka vaihtaneet laajakaistaliittymän toimittajaa (n=91) %



20. Miksi vaihdoitte ADSL-liittymän kaapelimodeemiliittymään?

Kaikki vastaajat jotka vaihtaneet ADSL-liittymän kaapelimodeemiliittymään (n=11) %

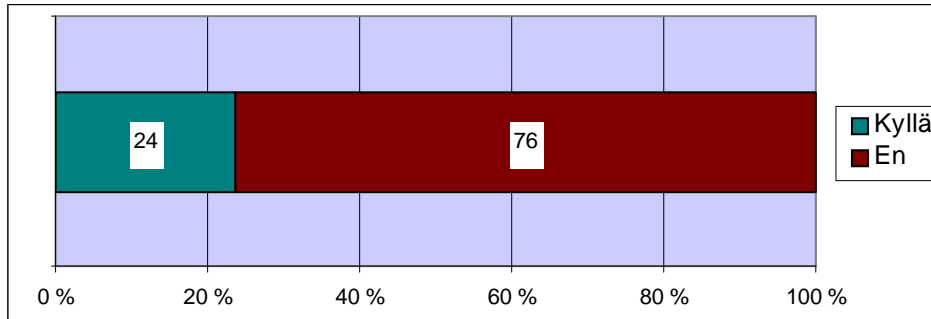




Laajakaistaliittymätyypin vaihto 2/4

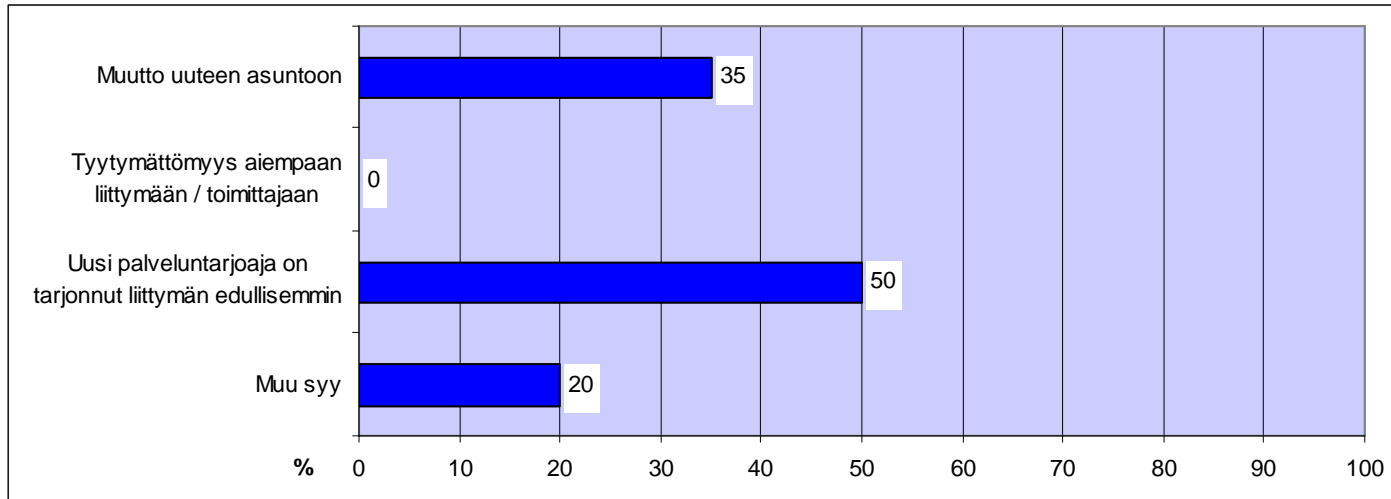
21. Oletteko vaihtanut kaapelimodeemiliittymän ADSL-liittymään?

Kaikki vastaajat jotka vaihtaneet laajakaistaliittymän toimittajaa (n=91) %



22. Miksi vaihdoitte kaapelimodeemiliittymän ADSL-liittymään?

Kaikki vastaajat jotka vaihtaneet kaapelimodeemiliittymän ADSL-liittymään (n=20) %

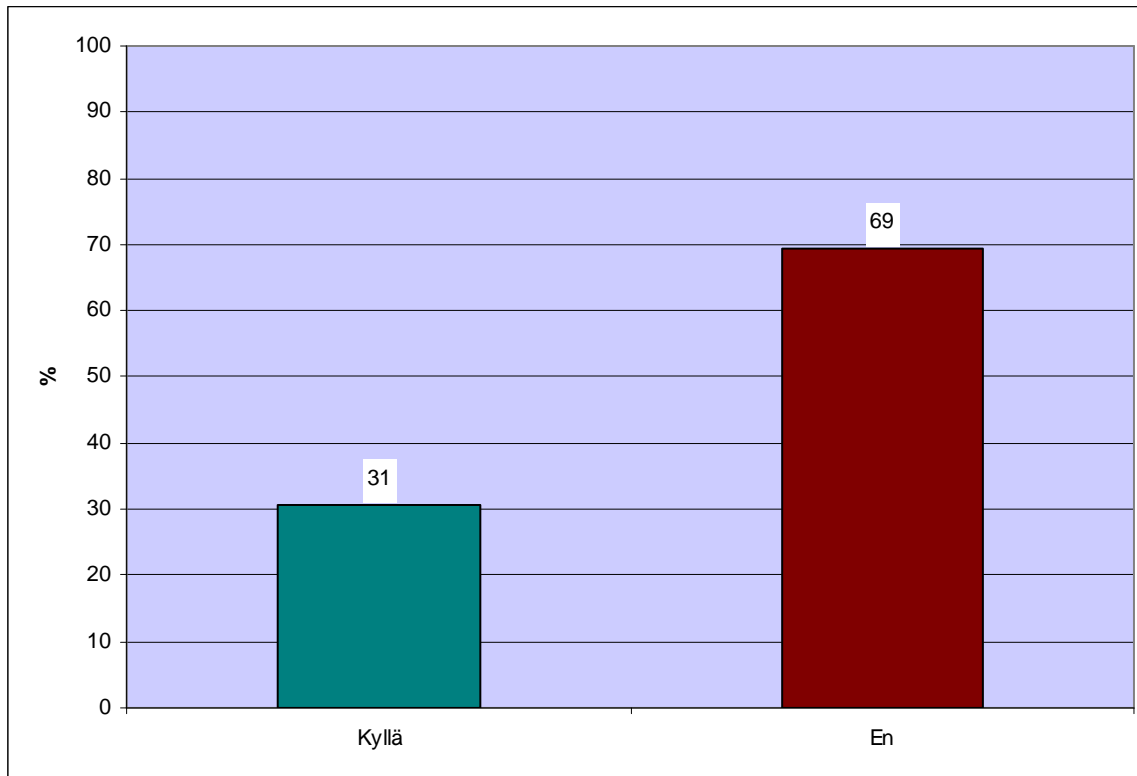




Kiinteän laajakaistaliittymän vaihto mobiililaajakaistaan 1/2

23. Laajakaistapalveluja tarjotaan nykyisin myös matkapuhelinverkoissa (ns. 3G-verkoissa). Jos matkapuhelinliittymän laajakaistan käytön hinta olisi sama kuin kiinteän laajakaistaliittymänne, olisitteko valmis vaihtamaan kiinteän (ADSL-, tai kaapelimodeemi) liittymänne mobiililaajakaistaan? (mobiililaajakaistan käyttö vaatii myös soveltuvan päätelaitteen eli 3G-puhelimen tai kannettavaan tietokoneeseen asennettavan tietoliikennekortin).

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä (n=784) %





Kiinteän laajakaistaliittymän vaihto mobiililaajakaistaan 2/2

24. Miksi ette olisi valmis vaihtamaan kiinteää laajakaistaliittymäänne mobiililaajakaistaan?

Kaikki vastaajat jotka vastasivat kysymykseen 23 "en"

Valtaosa vastaajista arvio, että ei ole tarvetta, kiinnostusta, tai käyttöä moiselle.

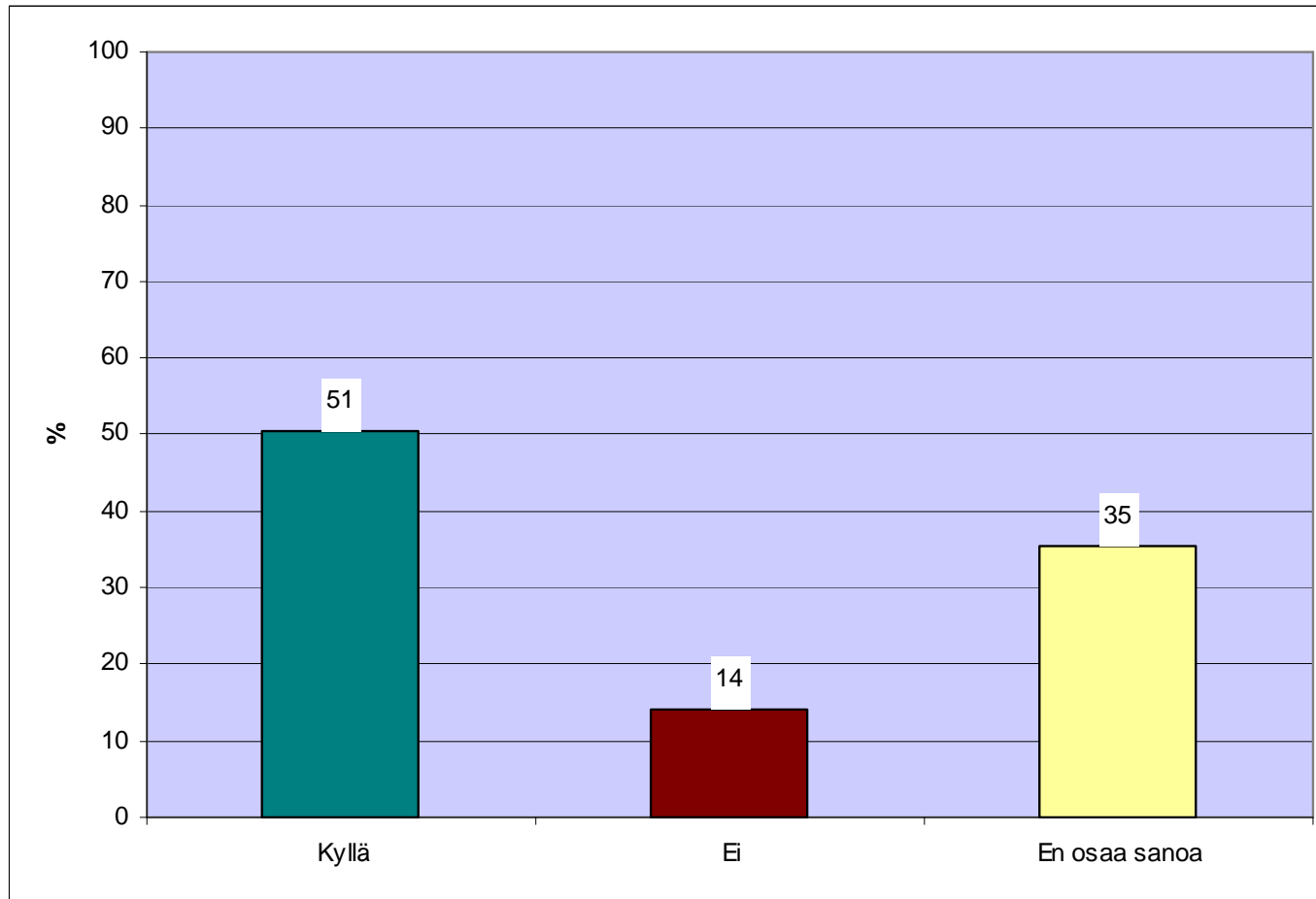
Muutamina vastauksina esiintyivät myös mm. pelko viruksista, haluttomuus ostaa mahdollisia tarvittavia lisälaitteita, yleinen käytön hankaluus, yleinen nettikäytön vähyys, uuden opetteluun pelko, yhteyden toimivuuden epäileminen, nopeuden epäileminen, matkapuhelimen epäkäytännöllisyys nettiä selatessa (mm. pienuus), vanha käytössä oleva puhelin joka ei tue ratkaisua, tiedon vähyys koskien uutta ratkaisua, sekä tottumuskysymys vanhaan käytössä olevaan ratkaisuun jota pidetään pääasiassa hyvänä.



Laajakaistaliittymätarjonnan kattavuus

25. Onko asuinalueellanne riittävästi vaihtoehtoista laajakaistaliittymätarjontaa?

Kaikki vastaajat joilla internet-yhteys (n=920) %



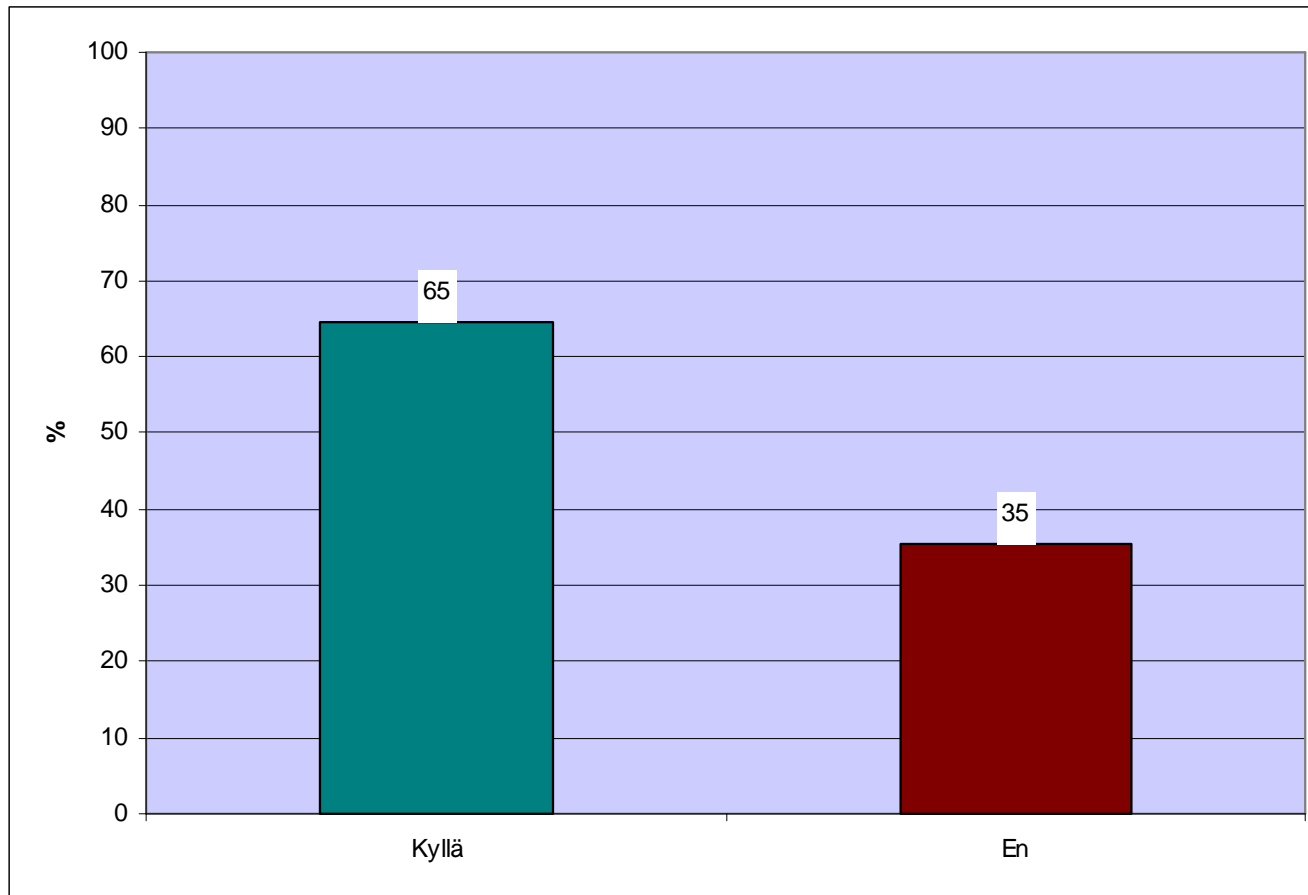
11.12.2006



Laajakaistaliittymätarjonnan kattavuus

26. Olosihteiko valmis vaihtamaan laajakaistaliittymän palveluntarjoajaa, mikäli saman palvelun saisi 5-10% edullisemmin?

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä ja eivät ole vaihtaneet liittymätoimittajaa (n=693) %





6. VoIP-puhelut

20% kuluttajista, joilla oli käytössään laajakaistaliittymä käyttivät liittymää myös internet-puheluiden soittamiseen. Miesten osuus oli naisten osuutta korkeampi (24%/16%). Ikäryhmittäin tarkasteltuna eroavaisuudet olivat kokonaisuudessaan melko pieniä, mutta aktiivisinta käyttäjäkuntaa olivat 15-44-vuotiaat. Keskeinen syy internet-puheluiden soittamiseen oli puheluiden edullisuus, sekä ystävien ja tuttavien tapa käyttää myös internet-puheluita.

Tyypillinen internet-puheluiden soittaja käytti internet-yhteyttä puhumiseen keskimäärin satunnaisesti (42%), tai viikoittain (37%). Mikäli internet-puheluiden soittaja oli nainen, käytti hän yhteyttä puhumiseen viikoittain (40%), miesten käyttäessä yhteyttä hieman harvemmin (satunnaisesti 43%).

Käytetyin puheohjelma oli Skype (92%) ja toiseksi käytetyimmän puheohjelman ollessa MSN Messenger (48%). Molempien ohjelmien tunnettuus internet-puheluiden käyttäjien keskuudessa oli erittäin korkea, sillä 97% tunsi Skypen ja 84% MSN Messengerin. Naiset olivat miehiä ahkerampia Skypen käyttäjiä (94%/91%), mutta miehet olivat puolestaan huomattavasti aktiivisempia MSN Messengerin käyttäjiä (55%/36%).

Internet-puheohjelmaa kotimaanpuheluihin soittamiseen käytettiin tyypillisesti viikoittain (36%), mutta ulkomaanpuheluihin vain harvakseltaan (81%). Puheohjelmien käytettävyyttä pidettiin pääasiassa hyvänä (erittäin hyvä 34%, melko hyvä 45%). Vastaavasti internet-puheluiden laatua pidettiin hyvänä (erittäin hyvä 25%, melko hyvä 41%). Varsinkin puheluiden laadun osalta naiset olivat miehiä kriittisempiä, sillä 38% naisista piti puhelujen laatua (ml. äänen laatu, toimivuus yleensä, kytkeytyvyys tms.) kohtalaisena, kun taas miehistä laatua piti kohtalaisena ainoastaan 24%.



Kaikista internet-puheluita soittavista kuluttajista 47% uskoi internet-yhteyden käytön puhumiseen pysyvän ennallaan myös seuraavan vuoden aikana, mutta peräti 44% uskoi puheluiden jopa lisääntyvän jonkin verran. Naiset uskoivat internet-puheluiden määrän lisääntymiseen selvästi miehiä enemmän (naiset = lisääntyy jonkin verran 56%, miehet = lisääntyy jonkin verran 36%).

Keskeisenä syynä internet-puhelujen käyttämättömyyteen pitivät laajakaistaliittymän taloudessaan omaavat kuluttaja sitä, että ystävät ja tuttavatkaan eivät käytä yhteyttä puhumiseen (45%). Ainoastaan 8% vastaajista piti internet-yhteyden käyttämistä puheluihin vaikeana. Naisten osalta mielenkiintoiseksi vastaukseksi nousi myös se, että vastaaja ei välttämättä ole ollut tietoinen mahdollisuudesta (22%), miesten osuus samassa vastausvaihtoehdossa oli huomattavasti alhaisempi 13%.

Kaikista kuluttajista joilla oli laajakaistaliittymä, mutta eivät käyttäneet yhteyttä internet-puheluiden soittamiseen yli puolet (54%) arvioi, että eivät ala käyttämään internet-puheluita myöskään seuraavan vuoden aikana. Toisaalta lähes joka neljäs (21%) uskoi alkavansa käyttää yhteyttä puhumiseen. Naiset suhtautuivat positiivisemmin esitettyyn kysymykseen, sillä naisista 23% uskoi alkavansa käyttää internet-yhteyttä puhumiseen seuraavan vuoden aikana, kun taas miehistä samaan uskoi 19%. Ikäryhmittäin tarkasteltuna suurin *kyllä*-äänien osuus oli 25-54-vuotiaiden keskuudessa.

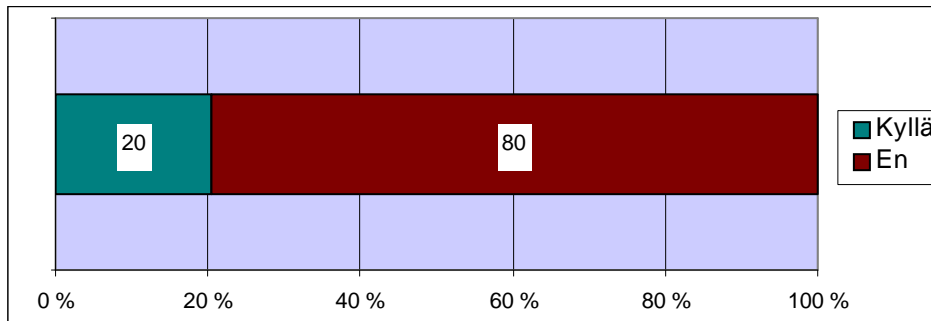
Tunnetuimmaksi internet-puheohjelmaksi laajakaistaliittymän omaavat kuluttajat, mutta eivät internet-puheluita soittaneet nostivat Skypen (63%). Toiseksi tunnetuin oli MSN Messenger (55%).



VoIP-puheluiden käyttö ja käytön peruste

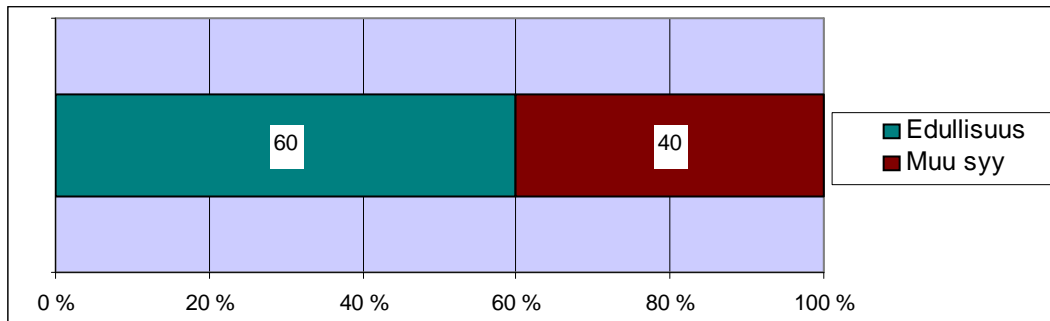
27. Käyttekö laajakaistaliittymäanne internet-puheluiden soittamiseen?

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä (n=784) %



28. Mistä syystä käytätte internet-yhteyttänne puhumiseen?

Kaikki vastaajat jotka vastasivat kysymykseen 31 "kyllä" (n=159) %



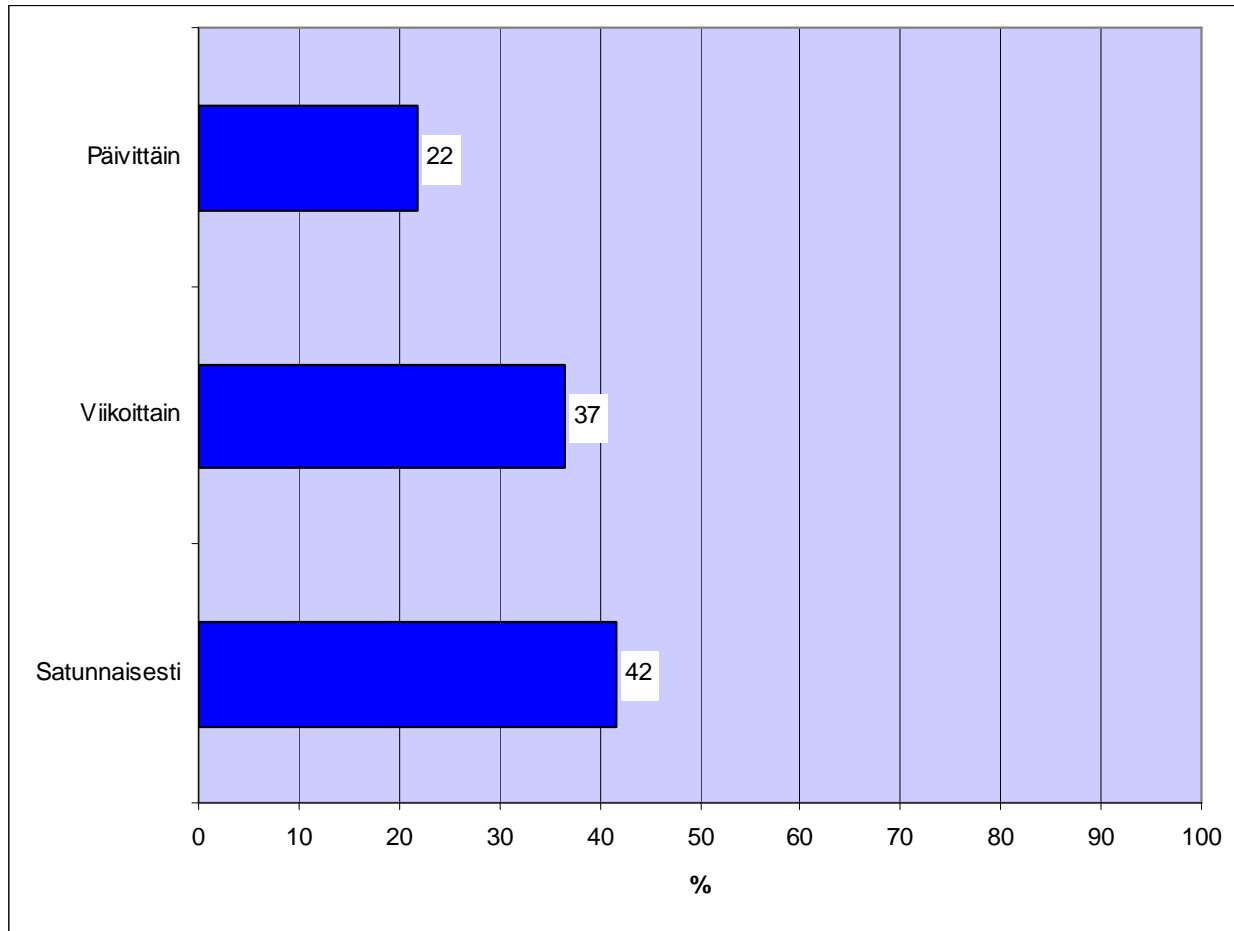
Muu syy = mm. ystävät ja tuttavat käyttävät, kätevyys ja helppous.



VoIP-puheluiden käytön useus

29. Kuinka usein käytätte internet-yhteyttä puhumiseen?

Kaikki vastaajat jotka käyttävät VoIP-puheluita (n=159) %



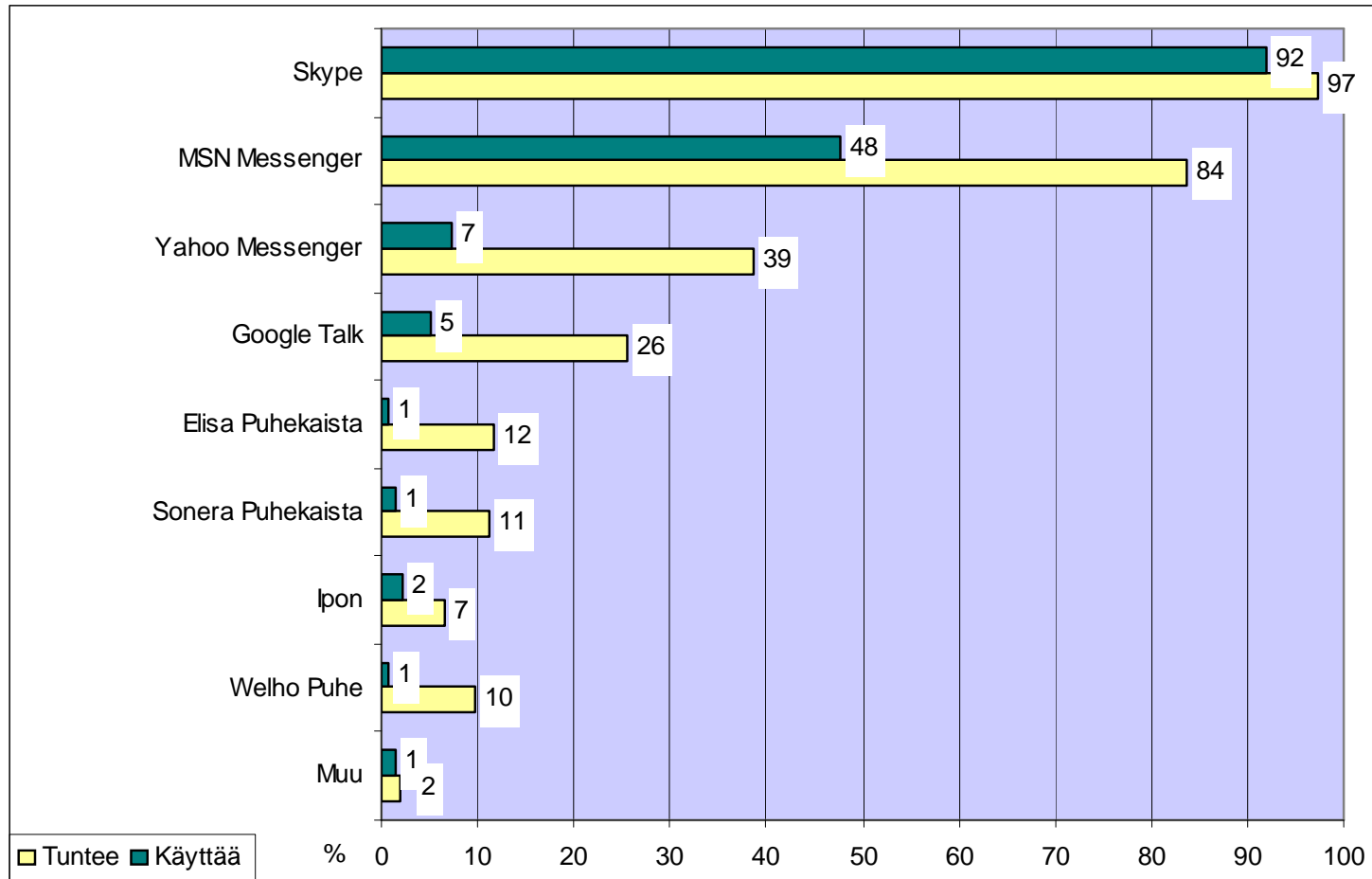
11.12.2006



VoIP-puheohjelmien tunnettuus ja käyttö

30. Mitä seuraavista internet-puheohjelmista tunnette / käytätte?

Kaikki vastaajat jotka käyttävät VoIP-puheluita (n=159) %



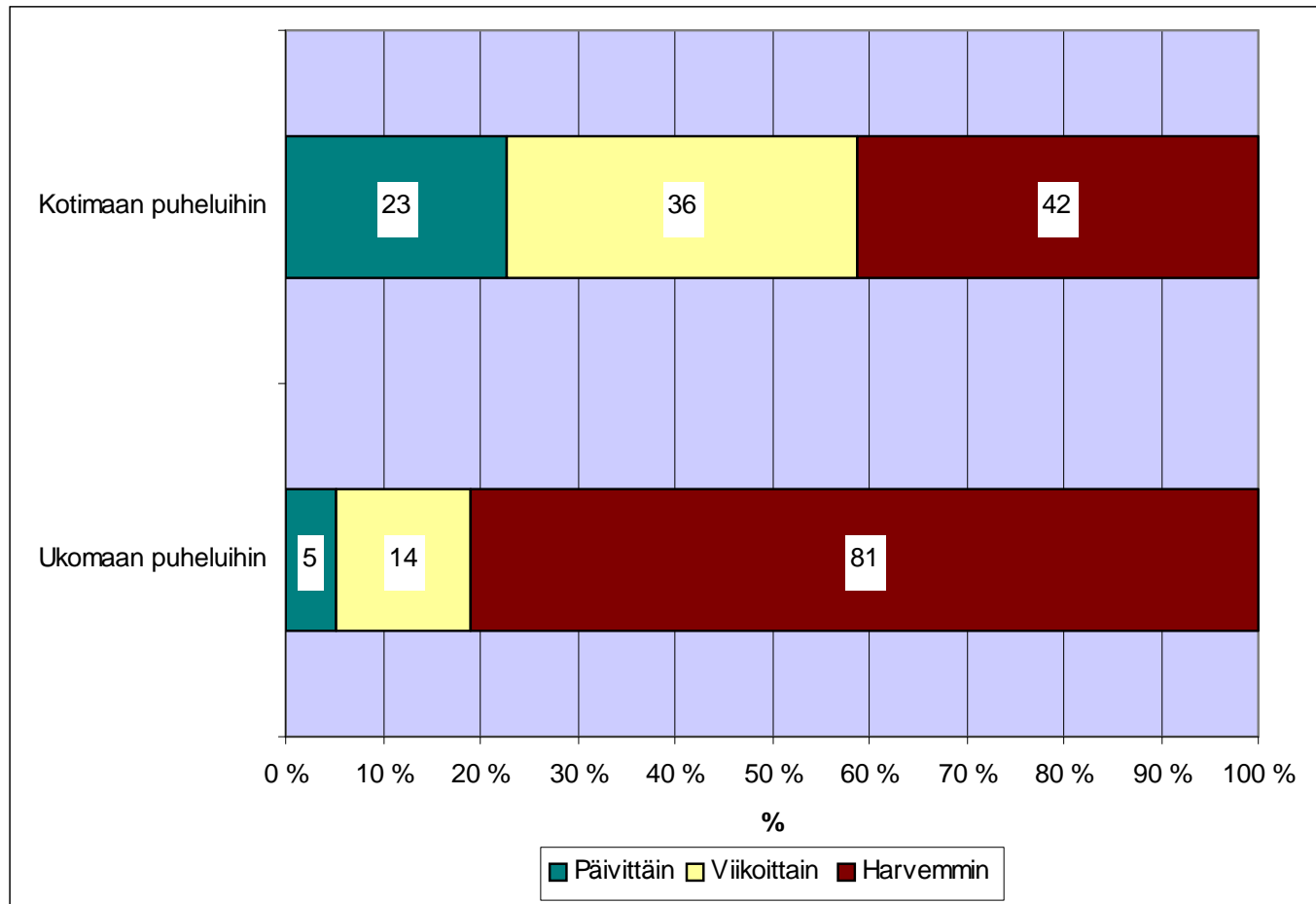
11.12.2006



VoIP-puheluiden käyttö eri puhelutyyppeihin

31. Kuinka paljon käytätte internet-puheohjelmaa:

Kaikki vastaajat jotka käyttävät VoIP-puheluita (n=159) %

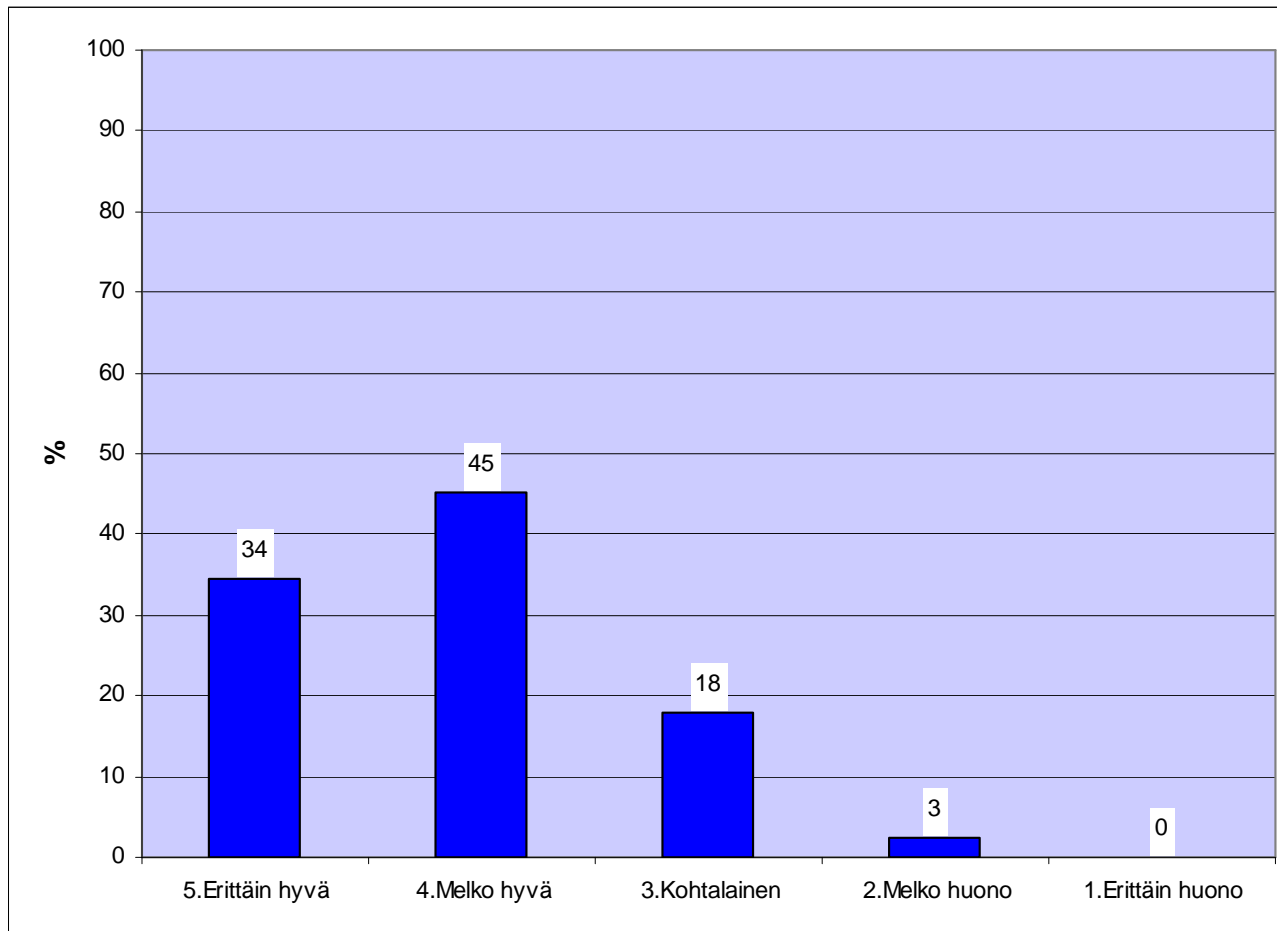




VoIP-puheluiden käytettävyys

32. Mitä mieltä olette käyttämänne puheohjelmapalvelun käytettävyydestä?

Kaikki vastaajat jotka käyttävät VoIP-puheluita (n=159) %



KA=4,1

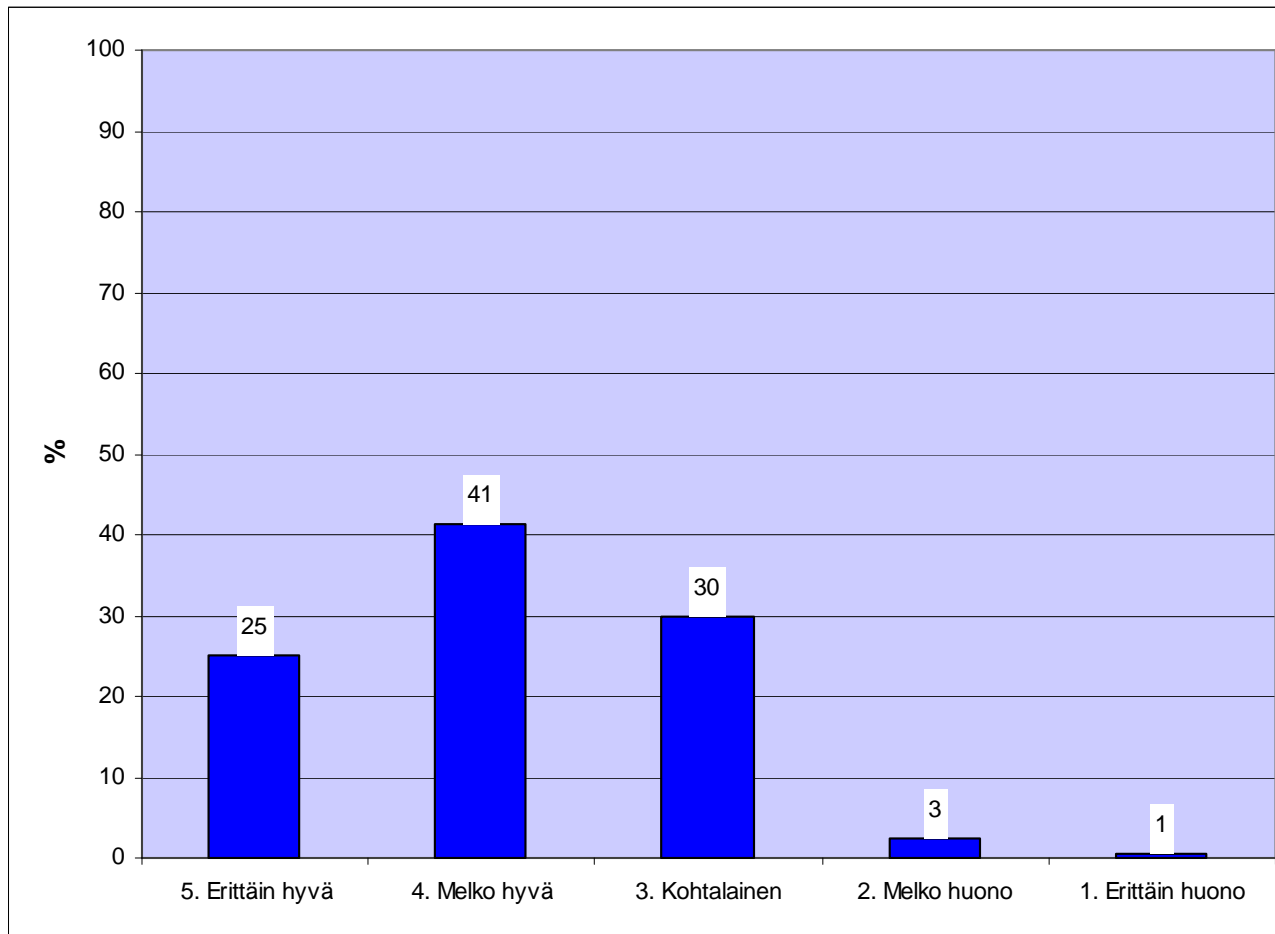
SD=0,784



VoIP-puheluiden laatu

33. Mitä mieltä olette puhelujen laadusta (ml. äänen laatu, toimivuus yleensä, kytkeytyvyys tms.)?

Kaikki vastaajat jotka käyttävät VoIP-puheluita (n=159) %



KA=3,9

SD=0,839

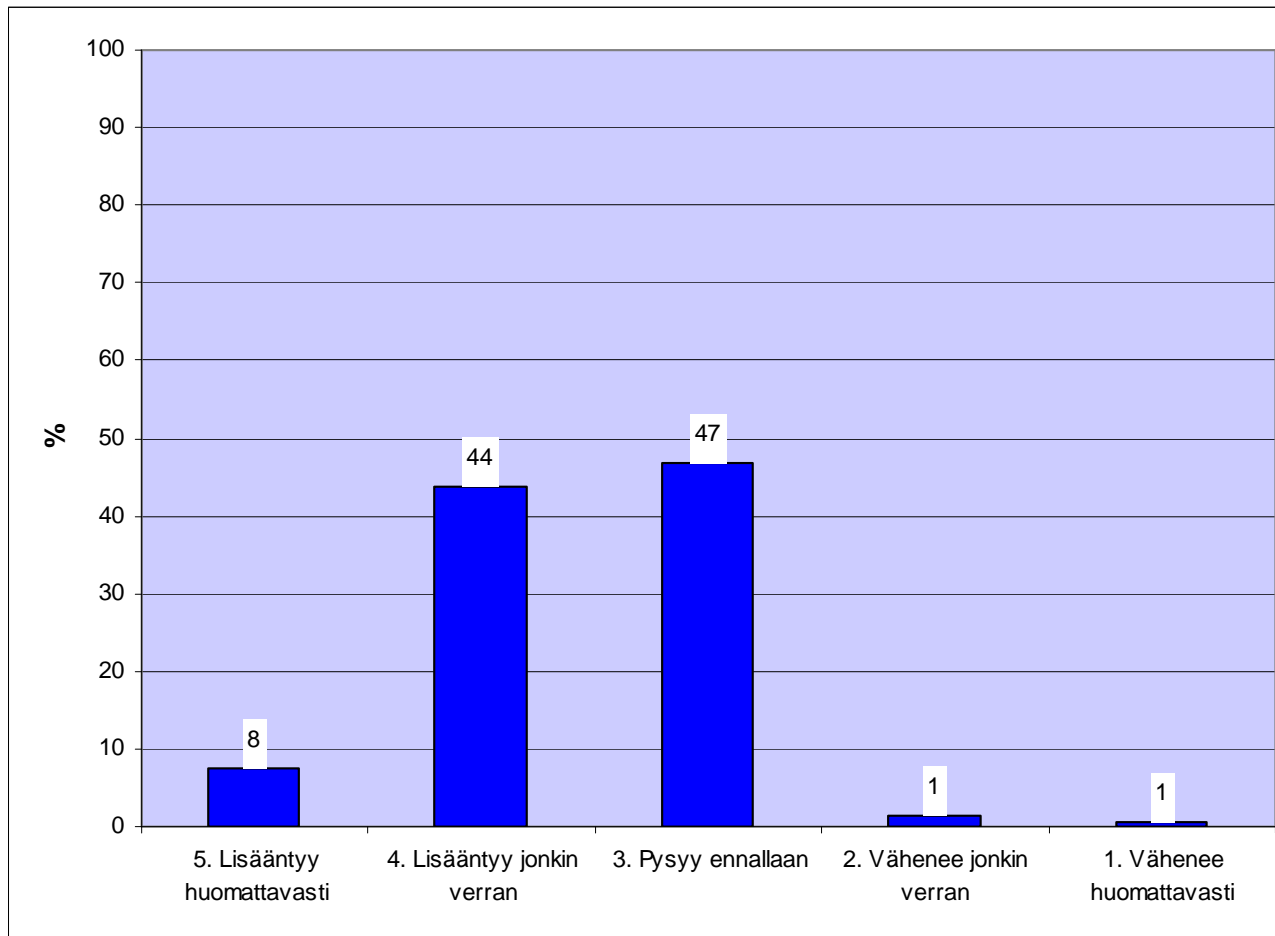
11.12.2006



VoIP-puheluiden käyttö seuraavan vuoden aikana

34. Miten uskotte internet-yhteyden käytön puhumiseen muuttuvan kohdallanne seuraavan vuoden aikana?

Kaikki vastaajat jotka käyttävät VoIP-puheluita (n=159) %



KA=3,6

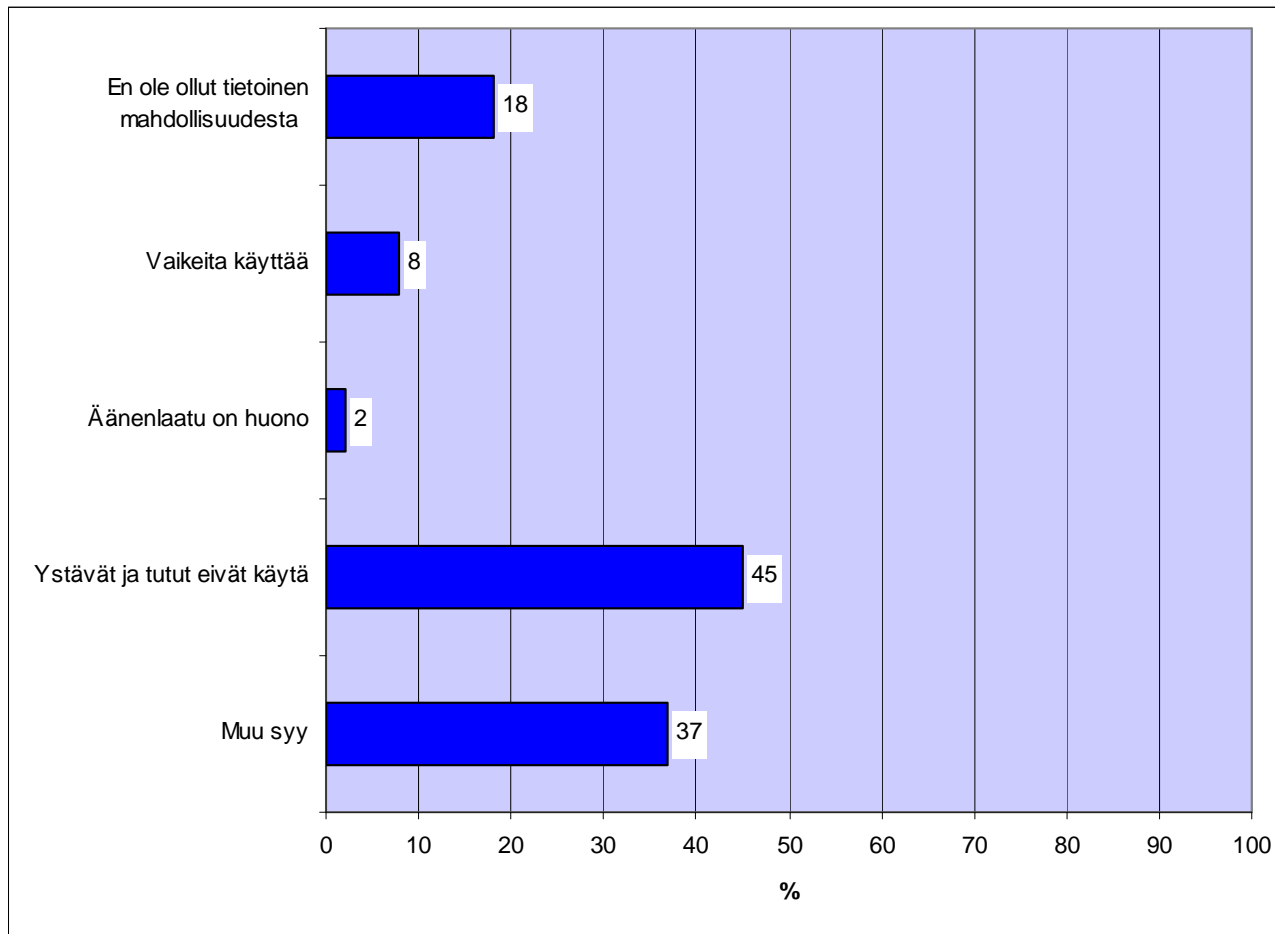
SD=0,681



VoIP-puheluiden käyttö (ei käyttäjät)

35. Miksi ette käytä internet-puheluja?

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä ja eivät käytä yhteyttä VoIP-puheluihin (n=625) %

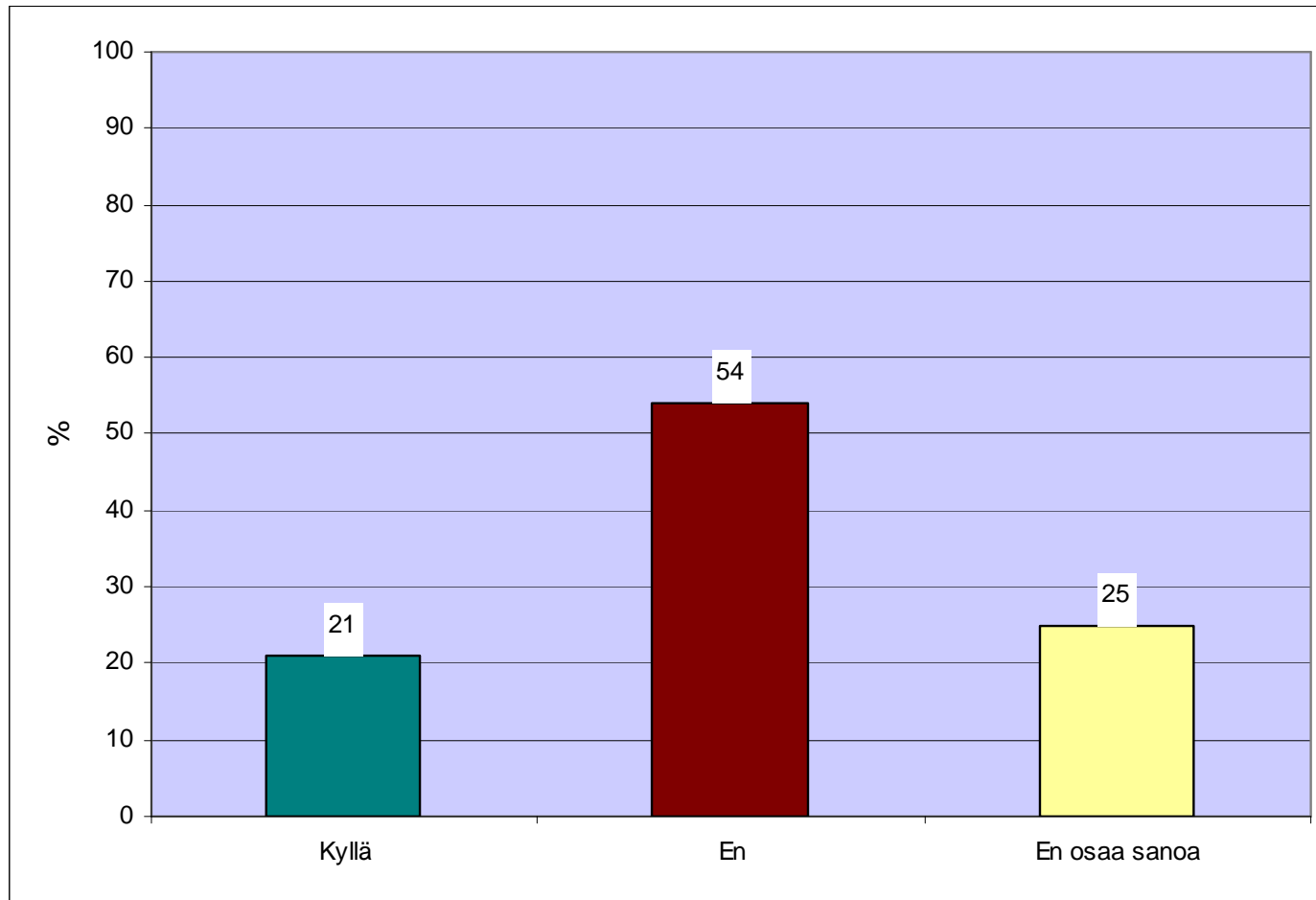




VoIP-puheluiden käyttö seuraavan vuoden aikana (ei käyttäjät)

36. Uskotteko alkavanne käyttää internet-yhteyttä puhumiseen seuraavan vuoden aikana?

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä ja eivät käytä yhteyttä VoIP-puheluihin (n=625) %



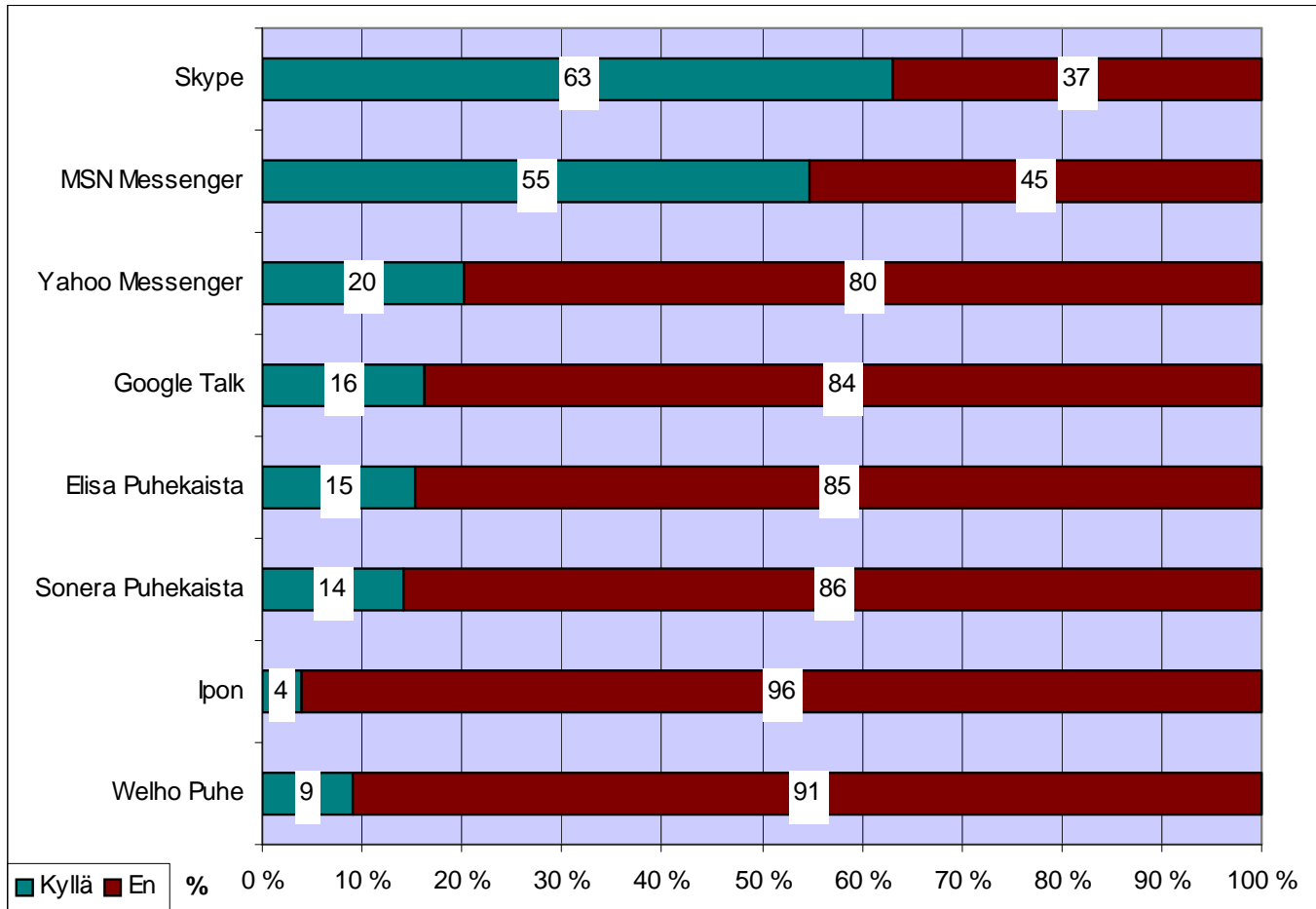
11.12.2006



VoIP-puheohjelmien tunnettuus ei käyttäjien keskuudessa

37. Tunnetteko joitain seuraavista internet-puheohjelmista

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä ja eivät käytä yhteysttä VoIP-puheluihin (n=625) %



11.12.2006



7. Mobiilidata ja tulevaisuus

3G-kytkykauppaliittymä, jossa matkapuhelin ja liittymä myydään pakettina oli 9%:lla kaikista matkapuhelimen käytössään omaavista kuluttajista. Miehet olivat hankkineet kytkykauppaliittymiä naisia aktiivisemmin, sillä miehistä kytkykauppaliittymän omasi 12% vastaajista. Naisten osuus oli 7%. Ikäryhmittäin tarkasteltuna kytkykauppaliittymä oli yleisin 15-34-vuotiaiden keskuudessa. 25-34-vuotiaista matkapuhelimen käyttäjistä liittymän omasi 16%.

Keskeisimmät syyt kytkykauppaliittymän hankkimiseksi olivat: *halusin uuden hienon matkapuhelimen* (41% vastaajista), sekä *kytkykauppaliittymän kokonaisedullisuuden vuoksi* (31% vastaajista). *3G-puhelimen mobiilipalveluiden vuoksi* -, yhdeksi liittymän hankkimisen syyksi mainitsi ainoastaan 8% vastaajista.

Kytkykauppaliittymä ainoana matkapuhelinliittymänä oli yhteensä 73%:lla kytkykauppaliittymän omaavista. Mikäli kytkykauppaliittymä oli 55-74-vuotiaalla kuluttajalla, oli hänellä myös 47%:ssa tapauksista "tavallinen" matkapuhelinliittymä. Vastaavasti naisilla oli miehiä useammin käytössään myös ns. tavallinen matkapuhelinliittymä (31%/24%).

67% kytkykauppaliittymän omaavista kuluttajista arvioit, että matkapuhelimen käyttö ei ole muuttunut mitenkään kytkykauppaliittymän ja puhelinhankinnan jälkeen. Noin 17% vastaajista arvioi käyttävänsä enemmän mobiilipalveluja esim. internettiä ja sähköpostia. Kytkykauppaliittymän omaavat naiset olivat kauttaaltaan liittymän hankkimisen jälkeen miehiä ahkerampia mobiilipalveluiden käyttäjiä. Internettiä ja sähköpostia käyttivät kytkykauppaliittymän hankkimisen jälkeen eniten 15-24-vuotiaat.



Kaikista vastaajista joilla oli matkapuhelin käytössään, mutta ei kytkeykauppaliittymää 86% ei ollut harkinnut kytkeykauppaliittymän hankkimista. Mikäli vastaaja oli kytkeykauppaliittymän hankkimista harkinnut, oli hän todennäköisemmin mies (17%), kuin nainen (11%). Kytkeykauppaliittymän hankkimista olivat harkinneet useimmiten 15-44-vuotiaat, aktiivisimman ikäryhmän ollessa 15-24-vuotiaat (24%).

Matkapuhelinpalveluita tarkasteltaessa 94% kaikista matkapuhelimen omaavista kuluttajista käytti myös tekstiviestejä. Multimediaviestejä käytti 31%. Internet-sivujen selailun tai tiedonhaun, sekä sähköpostin käytön osuus yhtenä matkapuhelinpalveluna oli myös melko korkea ollen kumpikin noin 13%. Mikäli matkapuhelimella käytettiin sähköpostia, oli kyseessä tyypillisesti oma sähköposti (57%). Miehet olivat kauttaaltaan aktiivisempia matkapuhelinpalveluiden käyttäjiä kuin naiset, paitsi tilanteissa joissa käytettiin tekstiviestejä. Naisista tekstiviestejä käytti 95% miesten osuuden ollessa 93%. Aktiivisemmin sähköpostia matkapuhelimella käyttivät ikäryhmään 35-44-kuuluvat, tekstiviestejä ja multimediaviestejä 15-34 vuotiaat, internettiä, mobiili-TV:tä ja käyttöä kannettavan yhteydessä niin ikään 15-34-vuotiaat, videopuheluita ja navigaattorikäyttöä 15-24-vuotiaat.

Mikäli kuluttajalla oli käytössään matkapuhelin, mutta ei käyttänyt edellä mainittuja matkapuhelinpalveluita, tai käytti ainoastaan tekstiviestejä oli *keskeisin* käyttämättömyyden syy, että kuluttajalla ei ollut tarvetta palveluille (76%). Kauttaaltaan matkapuhelinpalveluiden käytön ei uskottu muuttuvan merkittävästi kuluttajien keskuudessa seuraavan vuoden aikana.

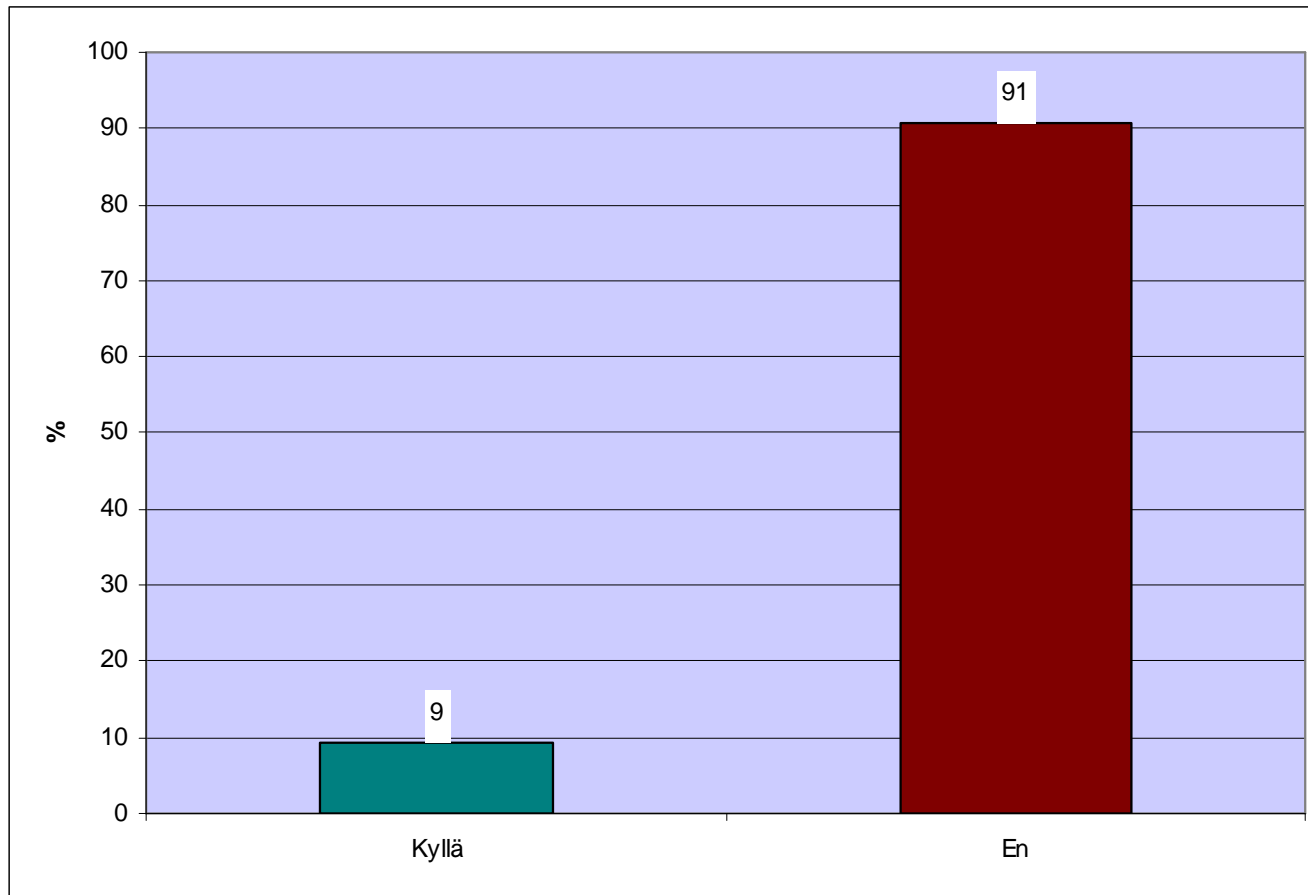
54% *kaikista* kuluttajista arvioi lisäksi että ei ole kiinnostunut kokeilemaan uusia mobiilipalveluita missään tapauksessa. 33% olisi valmis kokeilemaan palveluita mikäli hinnat laskisivat yli 10%. 8% kuluttajista olisi valmiita kokeilemaan uusia mobiilipalveluita mikäli hinnat laskisivat 5-10%. Ainoastaan 5% kuluttajista olisi valmiita kokeilemaan uusia mobiilipalveluita nykyisillä hinnoilla. Aktiivisemmin uusia mobiilipalveluita olisivat valmiit kokeilemaan 25-34-vuotiaat ja miehet.



3G-kytkykauppaliittymän käytön yleisyys

38. Oletteko hankkineet ns. 3G-kytkykauppaliittymän, jossa matkapuhelin ja liittymä myydään pakettina ja sitoudutaan tietyn operaattorin asiakkaaksi esim. kahdeksi vuodeksi?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin (n=1441) %

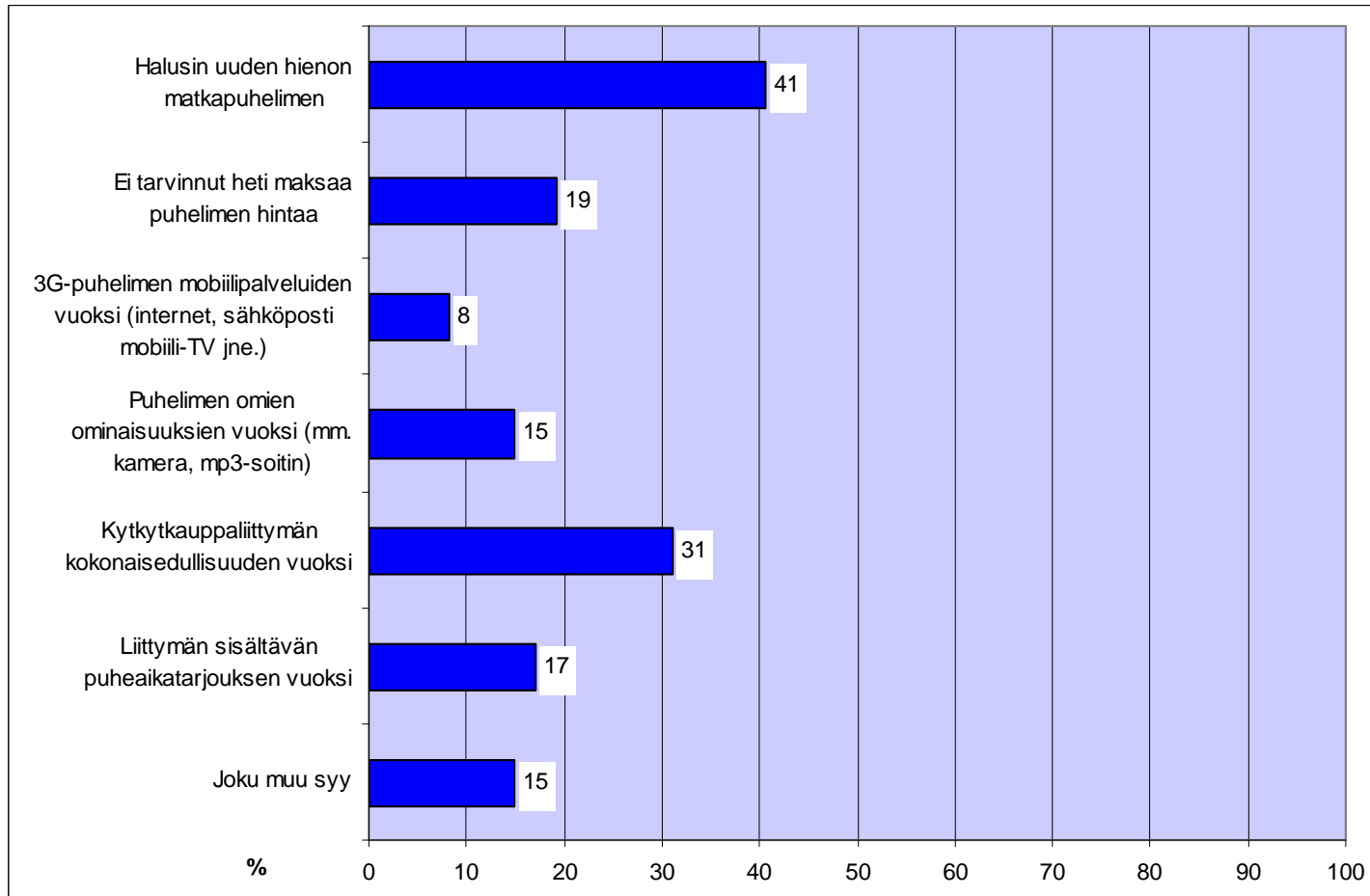




Kytkeykauppaliittymän hankinnan syyt

39. Miksi hankitte ns. kytkeykauppaliittymän?

Kaikki vastaajat joilla 3G-kytkeykauppaliittymä (n=135) %



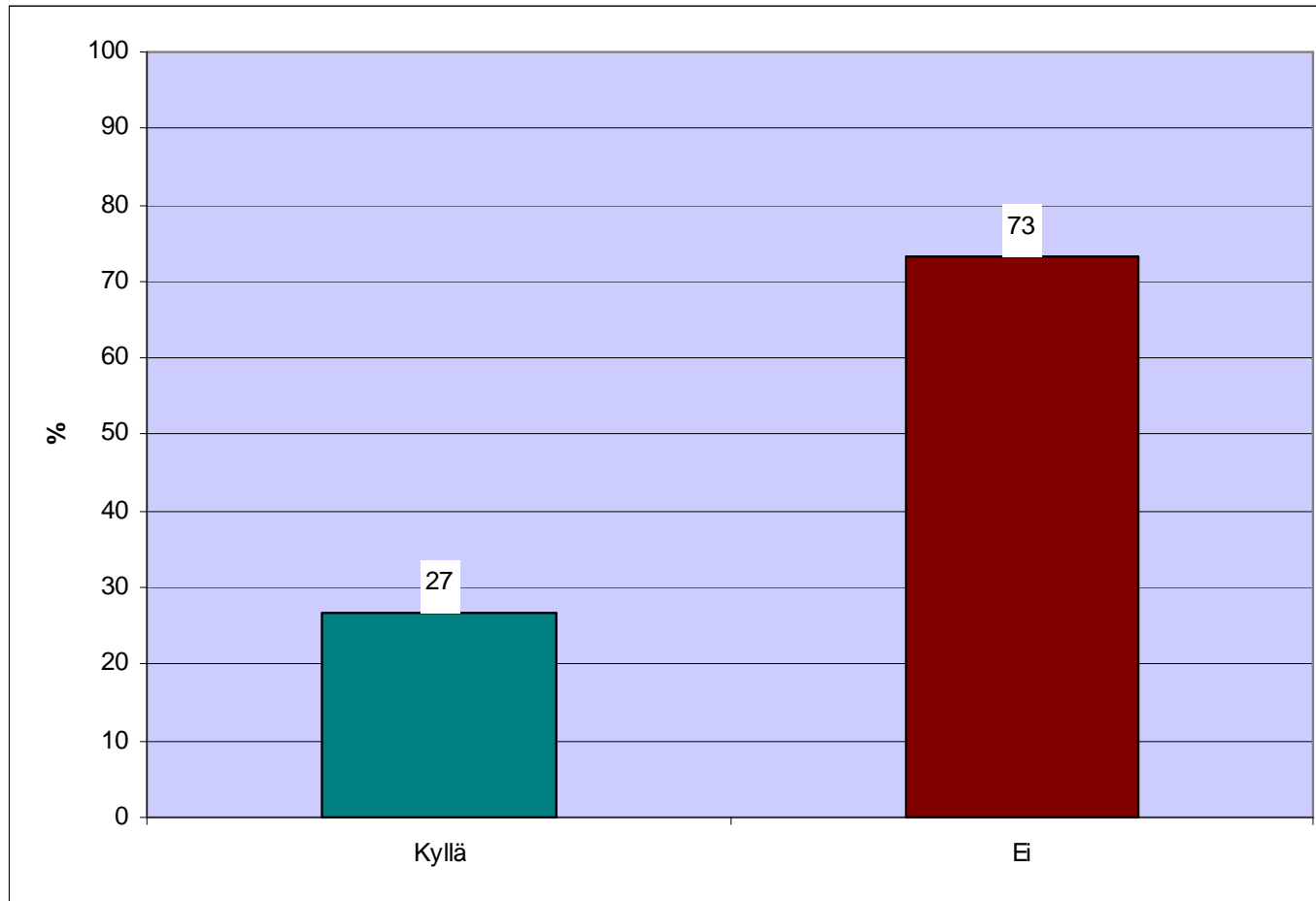
11.12.2006



Kytkykauppaliittymä ainoana liittymänä

40. Onko teillä myös toinen ns. ”tavallinen” matkapuhelinliittymä?

Kaikki vastaajat joilla 3G-kytkykauppaliittymä (n=135) %

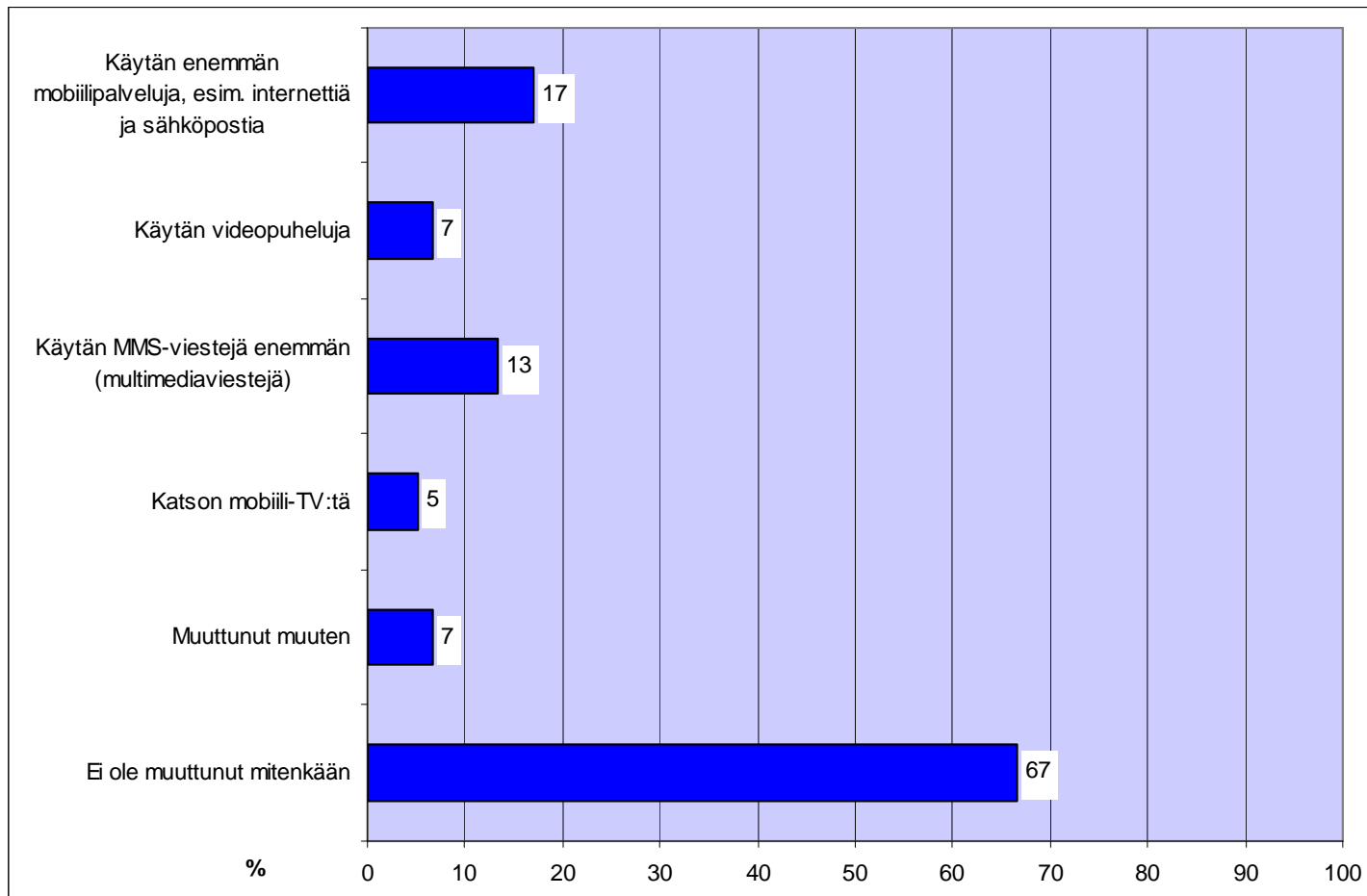




Kytkykauppaliittymän vaikutus mobiilipalveluiden käyttöön

41. Miten matkapuhelimen käyttönne on muuttunut kytkykauppaliittymän ja puhelinhankinnan jälkeen?

Kaikki vastaajat joilla 3G-kytkykauppaliittymä (n=135) %



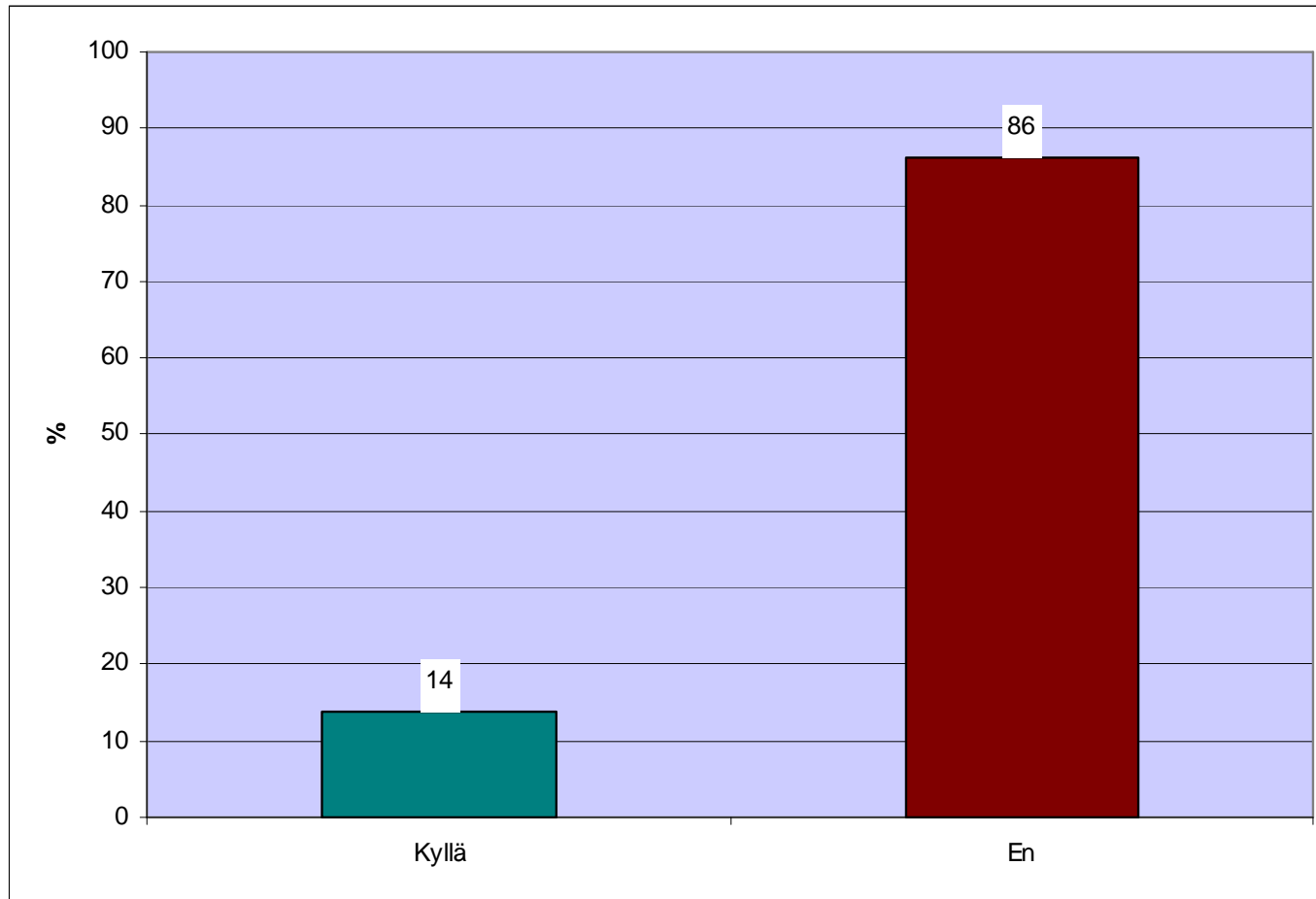
11.12.2006



Kytkykauppaliittymän vaikutus mobiilipalveluiden käyttöön

42. Oletteko harkinneet kytkeäliittymän hankkimista?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin, mutta ei 3G-kytkykauppaliittymää (n=1306) %

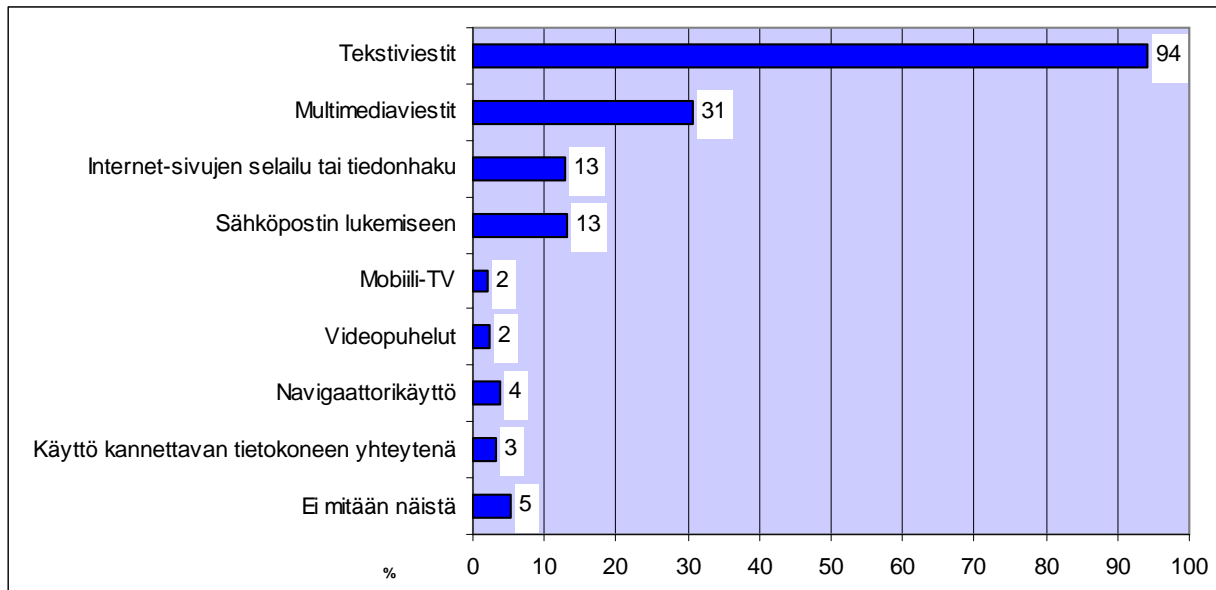




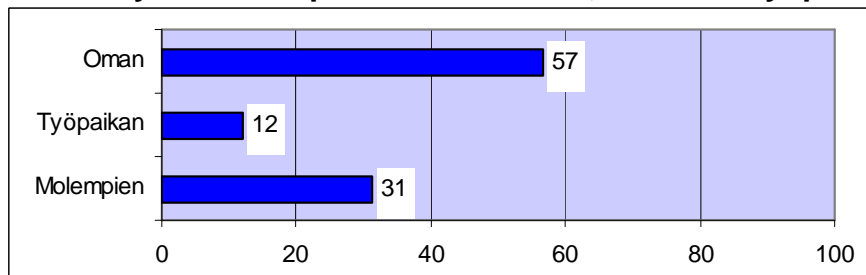
Matkapuhelinpalveluiden käyttö

43. Mitä seuraavista matkapuhelinpalveluista olette käyttäneet, tai käytätte tällä hetkellä?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin (n=1441) %



43b. Jos käyttää sähköpostin lukemiseen, oman vai työpaikan?

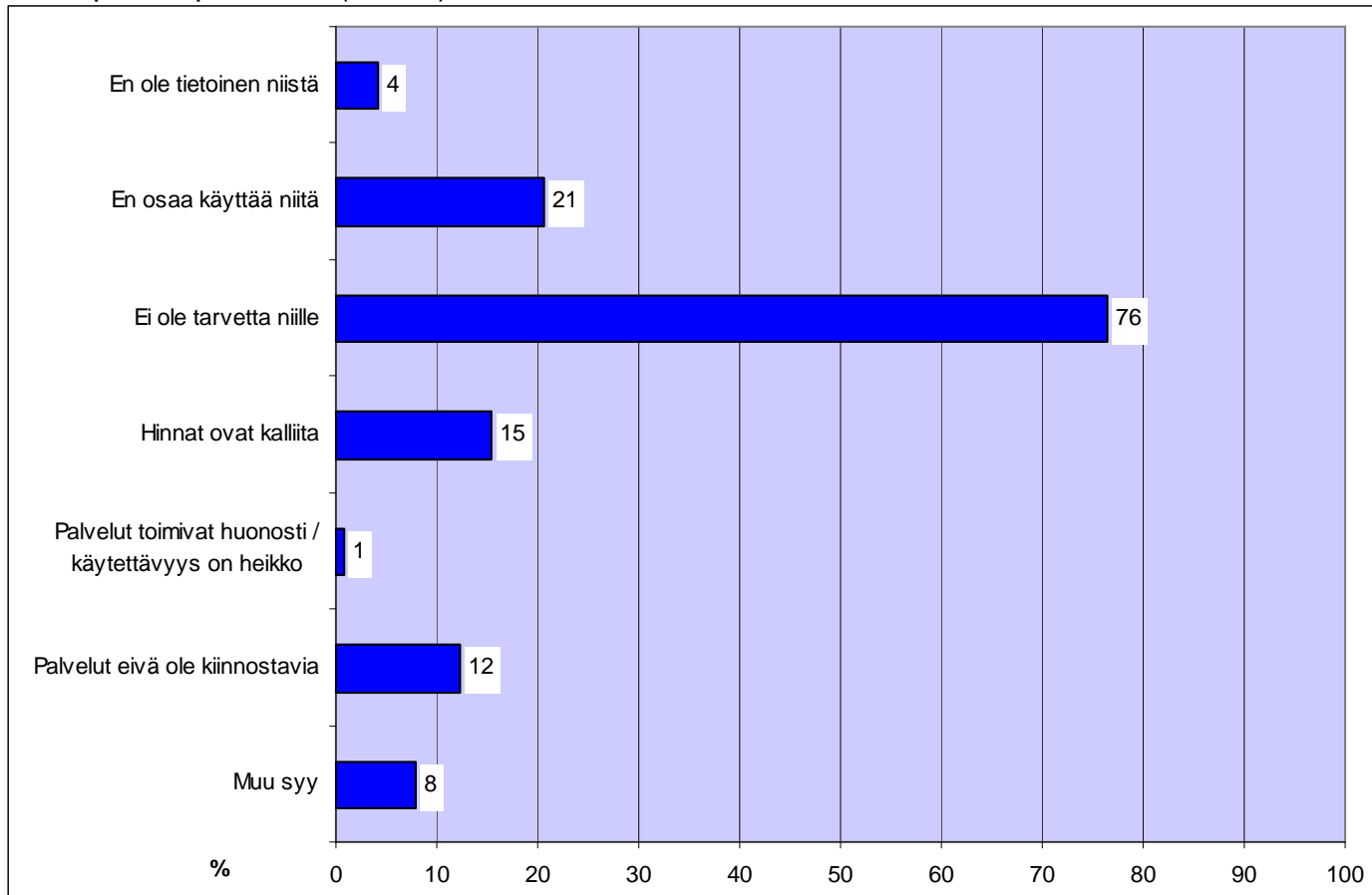




Matkapuhelinpalveluiden käyttö

44. Miksi ette käytä edellä mainittuja matkapuhelinpalveluita?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin, mutta käyttävät ainoastaan tekstiviestejä, tai eivät käytä mitään matkapuhelinpalveluita (n=889) %



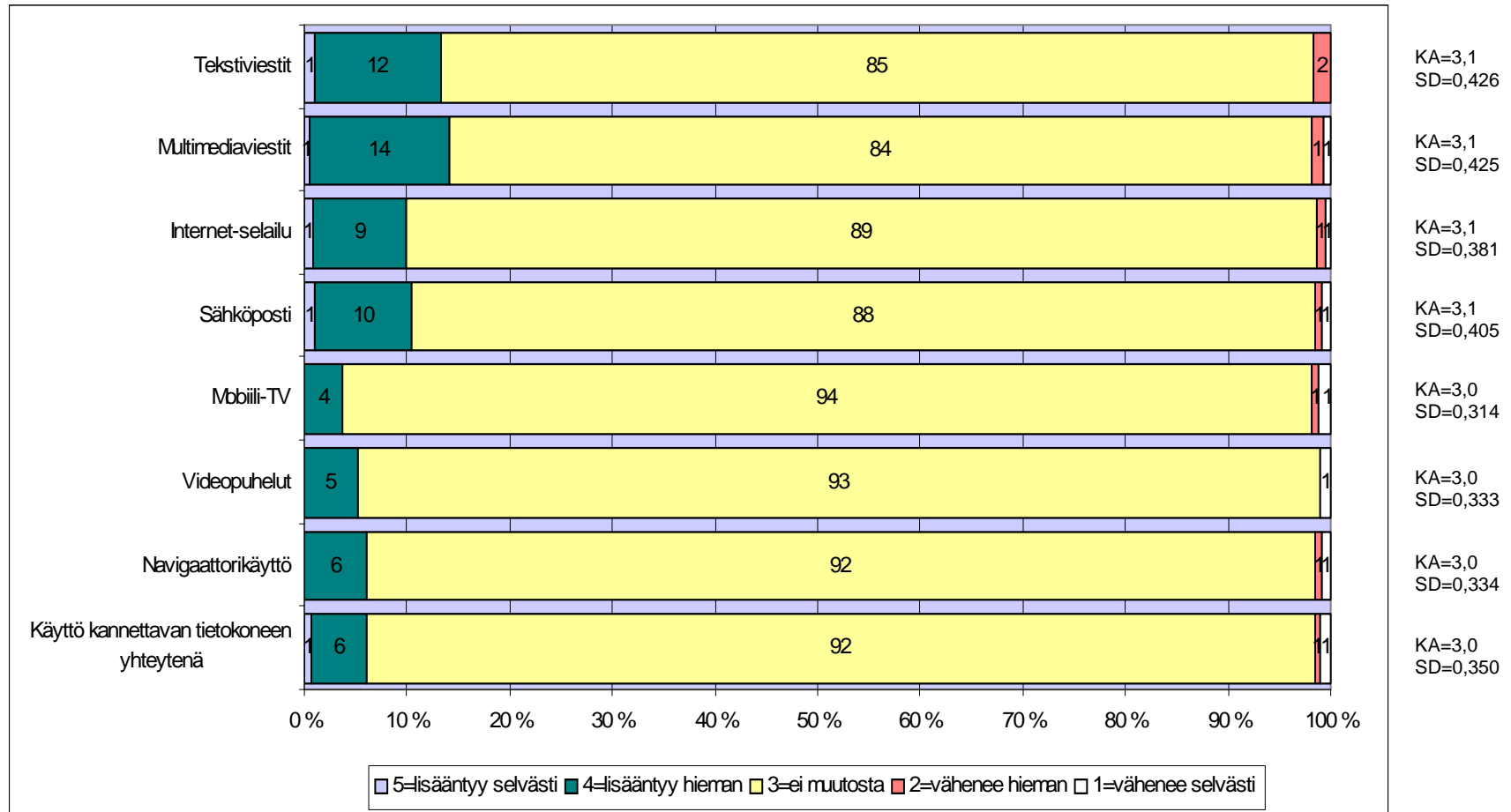
11.12.2006



Matkapuhelinpalveluiden käytön muuttuminen seuraavan vuoden aikana

45. Miten uskotte seuraavien matkapuhelinpalveluiden käytön muuttuvan kohdallanne seuraavan vuoden aikana?

Kaikki vastaajat (n=1500) %

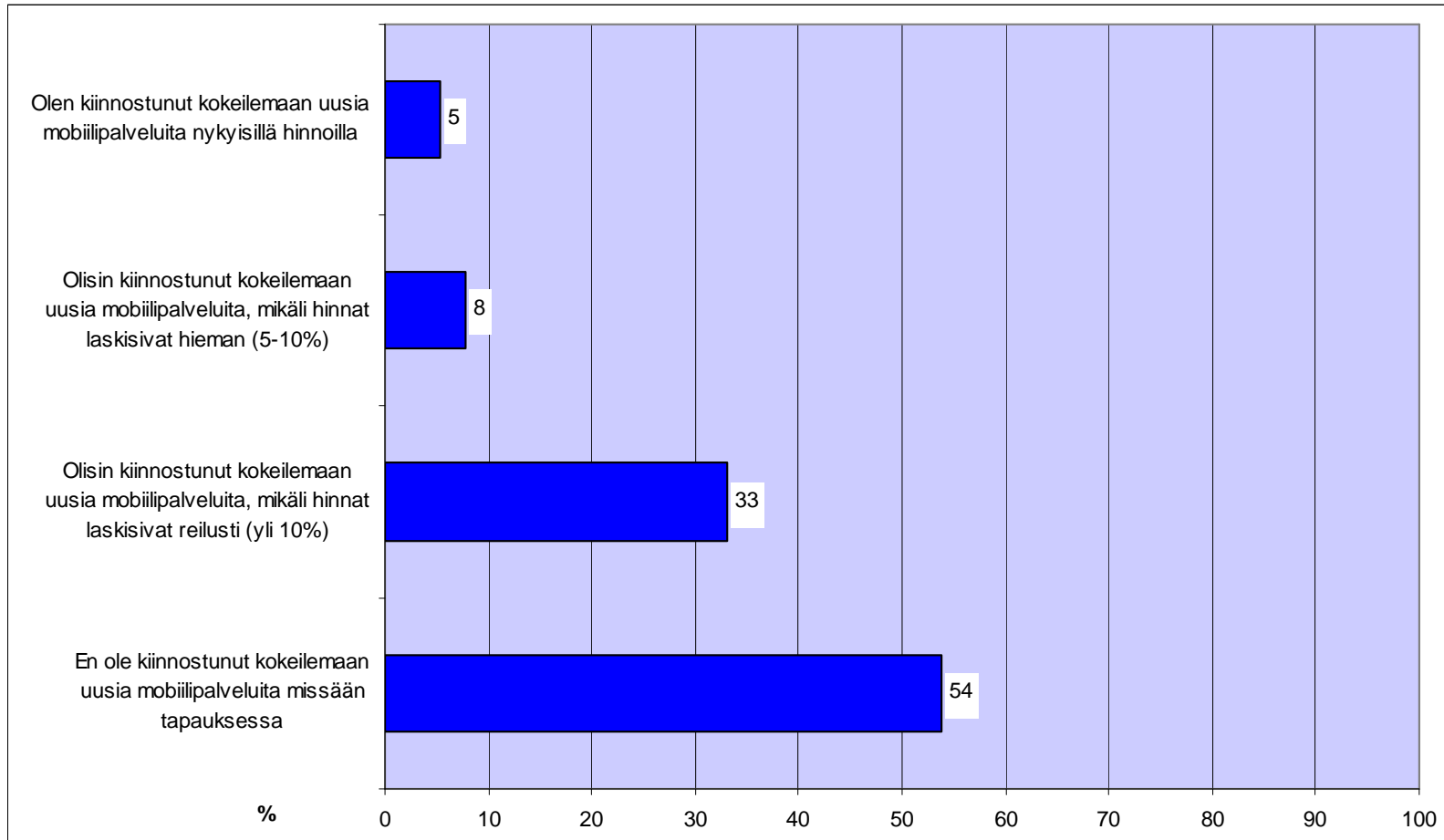




Uusien mobiilipalveluiden kiinnostavuus

46. Mikä seuraavista väittämistä kuvaa parhaiten asennettanne mobiilipalveluita kohtaan?

Kaikki vastaajat (n=1500) %





Puhelinpalveluihin liittyvät toiveet ja tarpeet

47. Kysyisin vielä, mitä toiveita tai tarpeita teillä on puhelinpalveluihin liittyen? Mitä uutta haluaisitte tai mitä haluaisitte kehitettävän?

Kaikki vastaajat (n=1500)

Esiintyneitä vastauksia mm.

- hintoja alemmaksi
- yhteyden laatu paremmaksi ja 3G yhteydet koko maahan
- yksinkertaisempia puhelinmalleja (mm. vanhuksille selkeämpiä) / peruspuhelinmalleja ilman lisäominaisuuksia
- puhelimien käytettävyyden kehittäminen
- tekstiviesteihin pituutta lisää
- pankkipalveluiden hoito matkapuhelimesta
- jonotusajat tällä hetkellä liian pitkiä asiakaspalveluihin yms.
- karttapalvelujen lisääminen / GPS-yleensä / paikannuslaite + koiratutkapalvelu



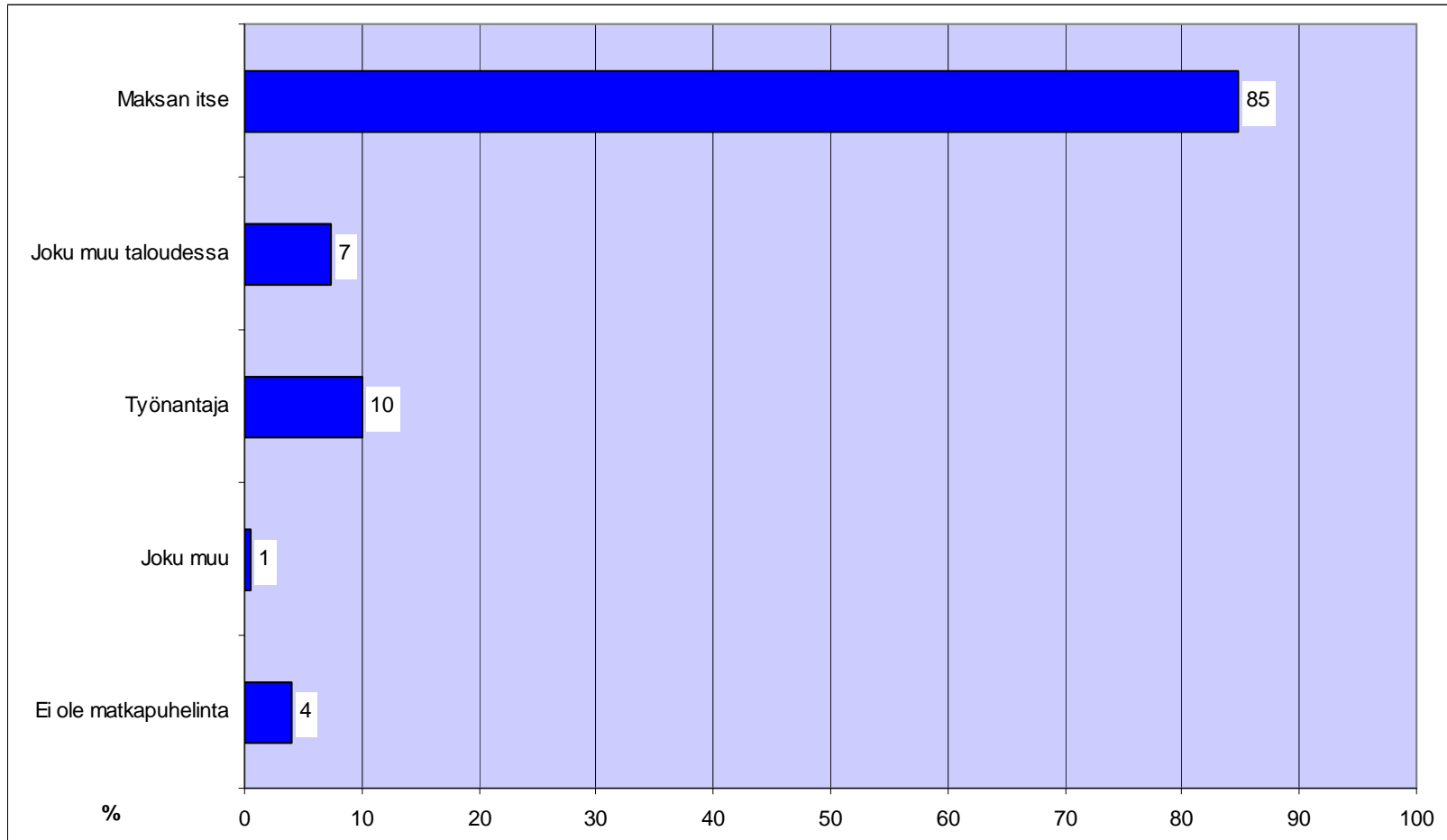
Liite. Matkapuheluiden ja internet-yhteyden maksaminen



Matkapuheluiden maksaminen

48. Kuka maksaa matkapuhelinlaskunne?

Kaikki vastaajat (n=1500) %



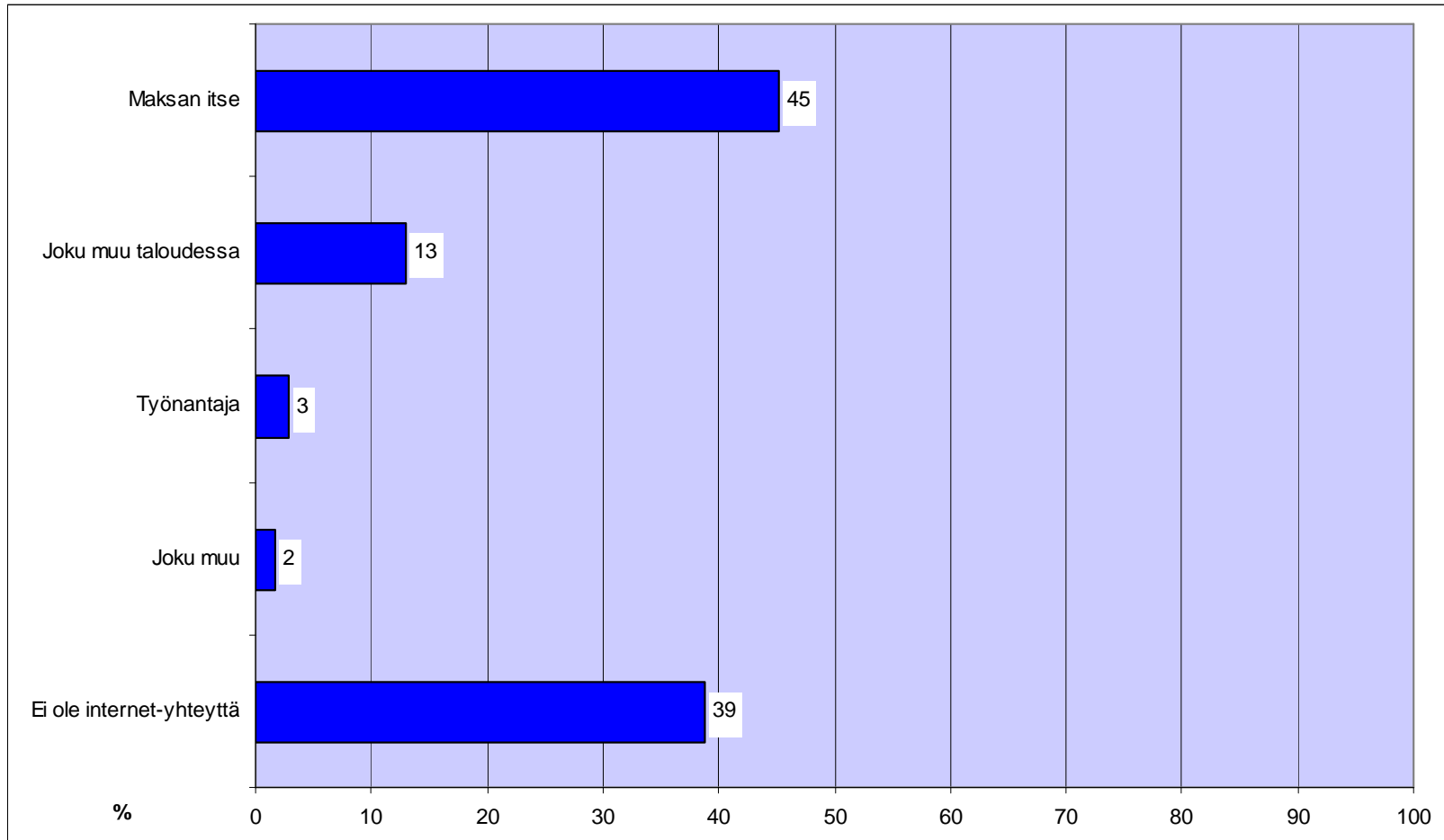
11.12.2006



Internet-yhteyden maksaminen

49. Kuka maksaa internet-yhteytenne?

Kaikki vastaajat (n=1500) %



11.12.2006