

Viestintävirasto

Telepalveluiden käyttötutkimus 2009

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

Tuloksia julkistettaessa tutkimusyriyksen nimi mainittava.

Sisällys

	Dia/sivu
1. Yleistä tutkimuksen toteuttamisesta	3
2. Tutkimuksessa käytetyt tilastolliset käsitteet	6
3. Matkapuhelin- ja lankapuhelin: perustiedot	7
4. Internet / laajakaista	18
5. VoIP-puhelut	34
6. Mobiilidata	42
7. Palveluiden paketointi	54



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 23.9.2008 – 23.10.2009 välisenä aikana.
- Haastatteluiden keskimääräinen kesto oli 13 minuuttia 06 sekuntia.
- Suomen Kyselytutkimus Oy on toteuttanut Telepalveluiden käyttötutkimuksen aikaisemmin tarkasteluvuosien 2006, 2007 ja 2008 osalta.



- Tutkimuksen näyte muodostettiin kiintiöpoiminnalla vastaamaan 15-79 -vuotiasta väestöä ikäryhmän, sukupuolen ja maakunnan mukaan.
- Tutkimuksen kokonaistutkimustuloksen osalta on suoritettu aikasarjavertailu vuoden 2008 tutkimustuloksiin kaikkien niiden kysymysten osalta, jotka ovat pysyneet muuttumattomina, joiden vastaajarakenne on ollut sama, tai jotka ovat muuten arvioitu vertailukelpoisiksi vuoden 2009 tutkimustuloksiin.



➤ AINEISTON RAKENNE (N=2000)

Maakunta	%
Uusimaa	27
Itä-Uusimaa	2
Varsinais-Suomi	9
Satakunta	4
Kanta-Häme	3
Pirkanmaa	9
Päijät-Häme	4
Kymenlaakso	4
Etelä-Karjala	3
Etelä-Savo	3
Pohjois-Savo	5
Pohjois-Karjala	3
Keski-Suomi	5
Etelä-Pohjanmaa	4
Pohjanmaa	3
Keski-Pohjanmaa	1
Pohjois-Pohjanmaa	7
Kainuu	2
Lappi	3
Yhteensä:	100

Sukupuoli	%
Miehiä	50
Naisia	50
Yhteensä	100

Ikäryhmä	%
15-24	15
25-34	14
35-44	17
45-54	19
55-79	35
Yhteensä:	100

Asumismuoto	%
keskusta-alue tai vastaava	31
Taajamassa	47
Haja-asutusalueella	22
Yhteensä	100

Alle 18-vuotiaita lapsia	%
Kyllä	27
Ei	73
Yhteensä	100

Lapsiperhejako	%
Alle 11-vuotiaita lapsia	56
11-12-vuotiaita lapsia	25
13-14-vuotiaita lapsia	18
15-17-vuotiaita lapsia	53



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 2009.

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



3. Matkapuhelin- ja lankapuhelin: perustiedot

Yhteensä 99 prosentilla 15-79-vuotiaista vastaajista oli käytössään matkapuhelin. 25 prosentilla vastaajista oli kotitaloudessaan myös lankapuhelin. Vanhemmilla ikäryhmillä oli nuorempia ikäryhmiä useammin lankapuhelin käytössään. Lankapuhelinliittymien lukumäärä oli laskenut vastaajatalouksissa vuoden 2008 tutkimuksesta yhteensä -5 prosenttiyksikköä. Vastaajilla oli käytössä henkilökohtaisesti tyypillisesti ainoastaan yksi matkapuhelinliittymä (74 prosentilla vastaajista).

Kaikista matkapuhelimen käyttäjistä lähes puolet (48 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 aikaisemmin. Liittymän tarjoajaa oli vaihdettu tyypillisesti yhden kerran (43 prosenttia) tai kaksi kertaa (32 prosenttia). Liittymää olivat vaihtaneet useimmiten 25-44-vuotiaat, kuten myös lapsiperheet. Matkapuhelinliittymien vaihtoherkkyys ei ole kokonaistutkimustuloksen osalta muuttunut vuoden 2008 tutkimustuloksesta.

Vastaajat maksoivat henkilökohtaisista matkapuheluistaan pääasiassa minuuttihintaa (54 prosenttia matkapuhelimen käyttäjistä), mutta myös ns. puhepaketit olivat melko suosittuja (37 prosenttia). Naiset olivat jonkin verran miehiä aktiivisempia puhepakettien käyttäjiä ja puhepaketit olivat suosittuja ennen kaikkea 15-44-vuotiaiden ikäryhmässä ja myös lapsiperheiden keskuudessa, kun taas vastaajien iän noustessa minuuttihinta muodostui keskeiseksi maksutavaksi. Tuloksissa ei ole kysymysryhmän osalta tapahtunut juurikaan muutosta vuoden 2008 tutkimustulokseen.

Vastaajien käytössä oleva matkapuhelinliittymä oli 67 prosentilla matkapuhelimen käyttäjistä toistaiseksi voimassa oleva sopimus. Määräaikaisten sopimusten osuus oli noin 28 prosenttia. Määräaikaiset sopimukset olivat tyypillisimpiä 15-24-vuotiailla vastaajilla ja lapsiperheillä.



24-kuukauden sopimus oli määräaikaissopimuksista yleisin (13 prosentilla). Määräaikaiset sopimukset olivat kasvattaneet suosiotaan vuoden takaisesta, sillä toistaiseksi voimassa olevien sopimusten osuus oli vähentynyt kokonaistutkimustuloksen osalta yhteensä -5 prosenttiyksikköä.

Kaikista matkapuhelimen käyttäjistä 41 prosenttia oli hankkinut liittymäänsä jonkin puhe-edun (esim. viikonloppupuhelut eurolla per päivä). Myös puhe-edut olivat kasvattaneet suosiotaan, sillä vuoden 2008 tutkimuksessa jonkin puhe-edun oli hankkinut ainoastaan 31 prosenttia matkapuhelimen käyttäjistä.

Kaikista matkapuhelimen käyttäjistä useampi kuin joka toinen (53 prosenttia) ei tiedä, kuinka paljon matkapuhelimen käyttö ulkomailla maksaa. 19 prosenttia ilmoitti ottavansa etukäteen selvää matkapuhelimen käytön kustannuksista ulkomailla ja 28 prosenttia arvioi tietävänsä suurin piirtein mitä matkapuhelut enimmillään ulkomailla maksavat. Vähiten matkapuhelimen käyttökustannuksista ulkomailla arvioivat tietävänsä 55-79-vuotiaat ja parhaiten 25-34-vuotiaat.

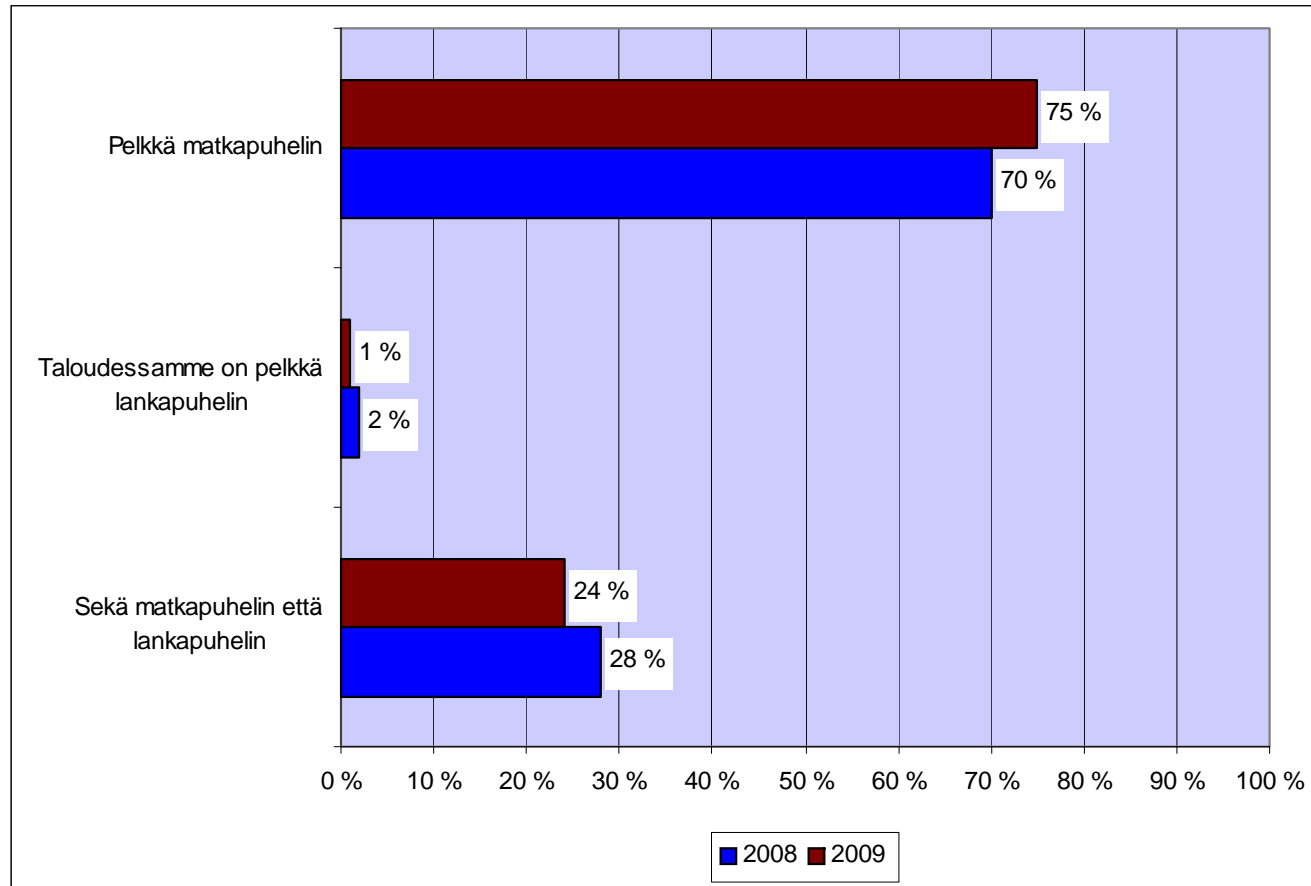
Mikäli vastaajalla oli kotitaloudessaan lankapuhelin, tiedusteltiin vastaajalta mahdollisuutta tulla toimeen pelkällä matkapuhelimella. Kaikista lankapuhelintalouksista reilu enemmistö (59 prosenttia) ilmoitti voivansa tulla toimeen pelkällä matkapuhelimella. Loput vastaajat (41 prosenttia) ilmoittivat, etteivät tulisi toimeen pelkällä matkapuhelimella. Keskeisin syy siihen, miksi vastaaja arvioi ettei tulisi toimeen pelkällä matkapuhelimella, oli tottumus (ml. tuttavien tottumus) lankapuhelimen käyttöön (74 prosenttia vastaajista). Miehet arvioivat naisia useammin, että voisivat tulla toimeen pelkällä matkapuhelimella.

97 prosenttia kaikista vastaajista ilmoitti, ettei heillä ole ollut ongelmia saada haluamaansa matkapuhelinta tai lankapuhelinliittymää. Mikäli ongelmia oli ollut (3 prosentilla vastaajista), olivat ongelmat tyypillisesti operaattoreista johtuvia viivästyksiä ja teknisiä ongelmia, kuuluvuusongelmia, sekä omia valintavaikeuksia koskien operaattoria ja (tai) liittymätyyppiä. Tuloksissa ei ole kysymysryhmän osalta tapahtunut juurikaan muutosta vuoden 2008 tulokseen.

Vastaajat ja matkapuhelin / lankapuhelin

1. Onko käytössäne?

Kaikki vastaajat %



Vuosi 2009
N=2000 / 2000

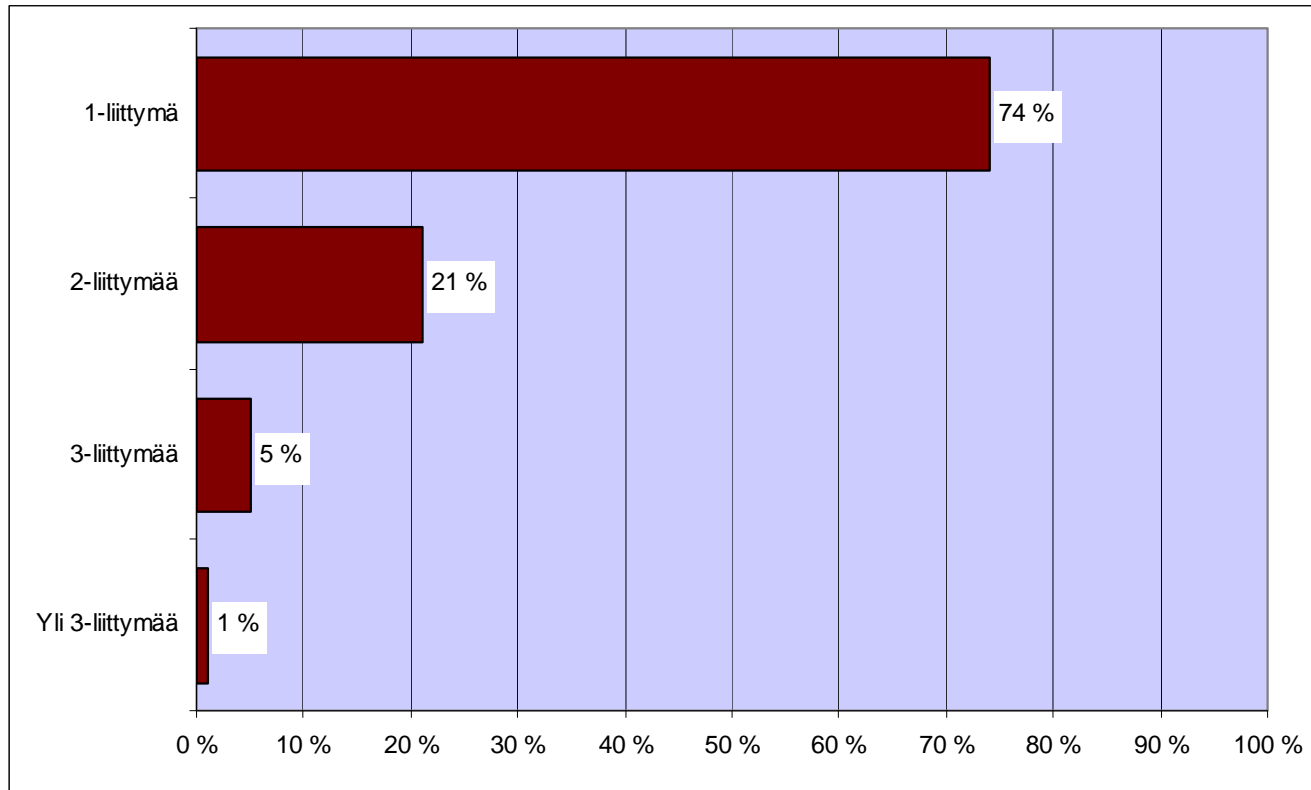
Vuosi 2008
N=2000 / 2000



Henkilökohtaisten matkapuhelinliittymien lukumäärä

2. Kuinka monta matkapuhelinliittymää teillä on henkilökohtaisesti käytössänne?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin käytössä %



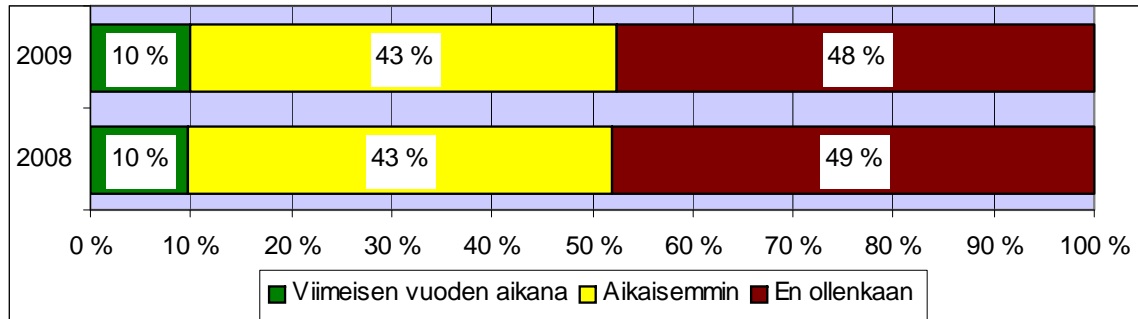
Vuosi 2009
n=1977 / 1977



Matkapuhelinoperaattorien vaihtuvuus

3a. Oletteko vaihtanut matkapuhelinliittymänne tarjoajaa? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin käytössä %

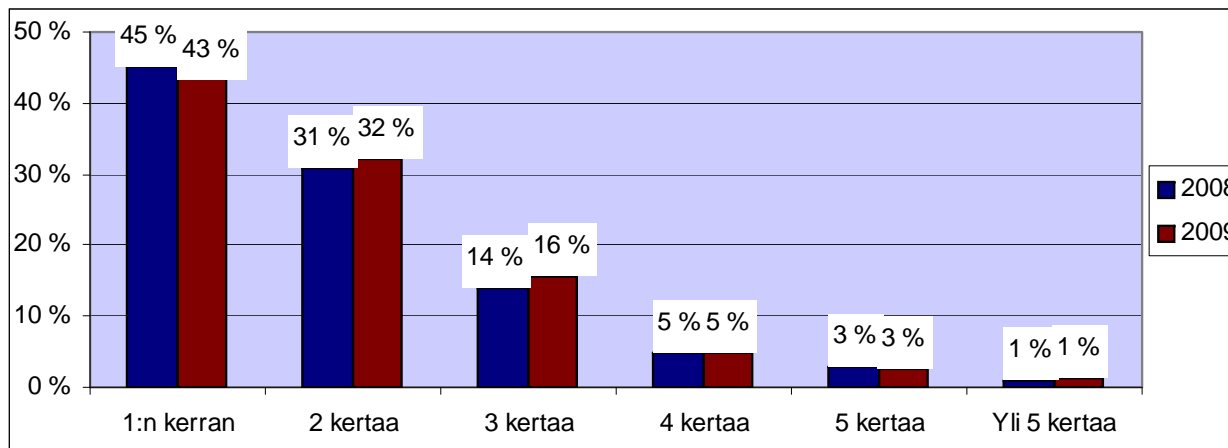


Vuosi 2009
n=1977 / 1977

Vuosi 2008
n=1955 / 1955

3b. Kuinka monta kertaa olette vaihtanut matkapuhelinliittymän tarjoajaa?

Kaikki vastaajat jotka ovat vaihtaneet matkapuhelinliittymän tarjoajaa %



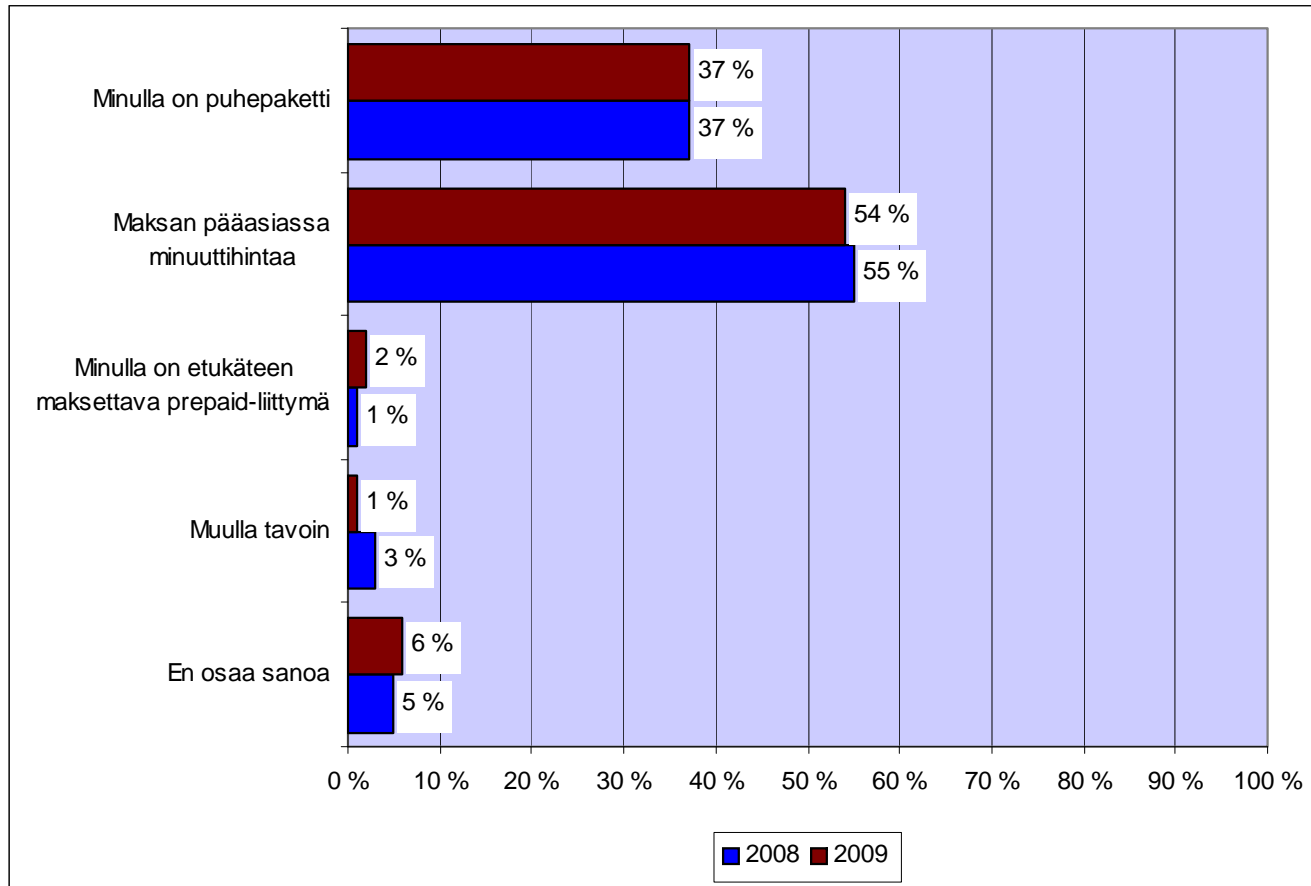
Vuosi 2009
n=1026 / 1010

Vuosi 2008
n=997 / 983

Matkapuheluista maksaminen

4. Miten maksatte henkilökohtaisista matkapuheluistanne?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin käytössä %



Vuosi 2009
n=1977 / 1977

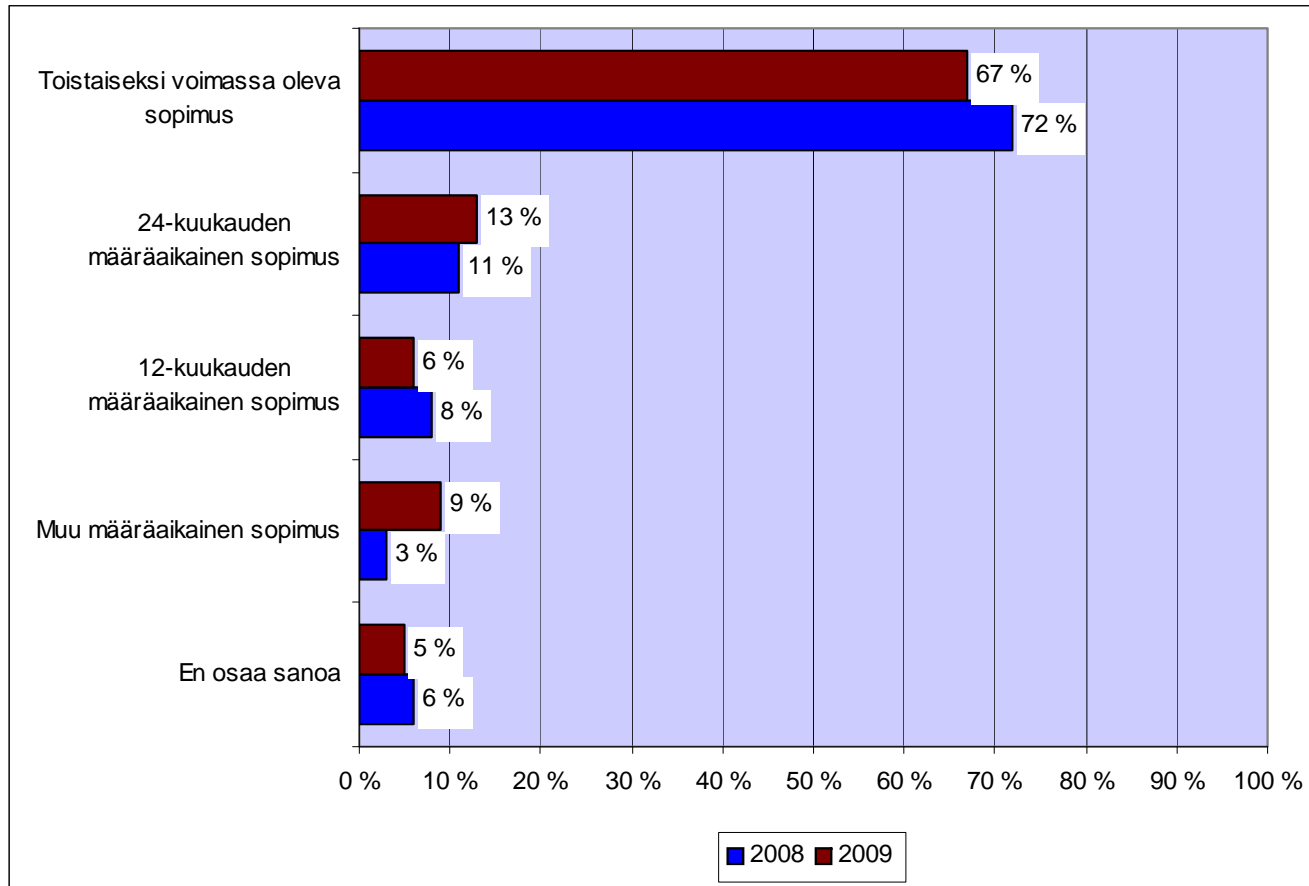
Vuosi 2008
n=1955 / 1955



Matkapuhelinliittymäsopimuksen tyyppi

5. Onko liittymänne määräaikainen vai toistaiseksi voimassaoleva?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin käytössä %



Vuosi 2009
n=1977 / 1977

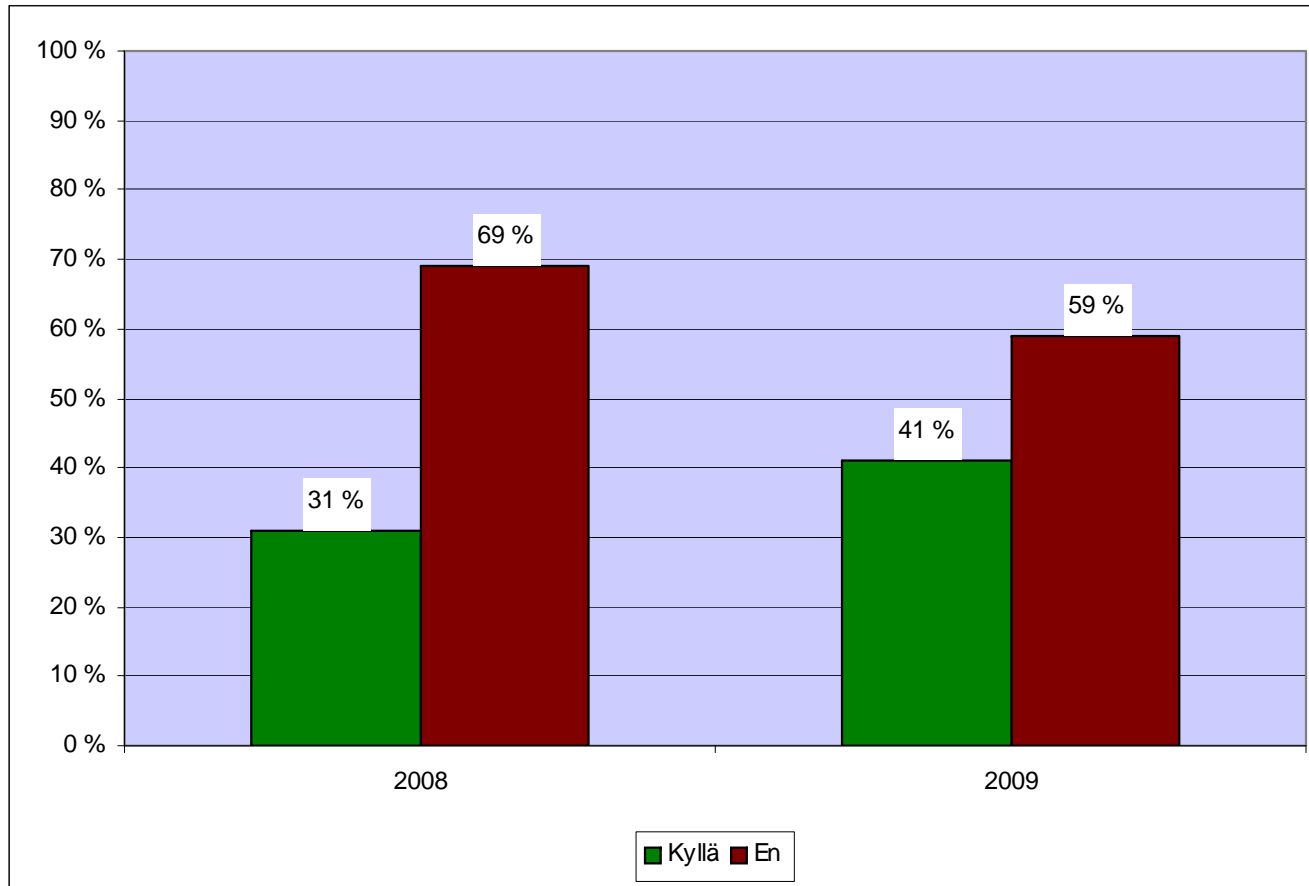
Vuosi 2008
n=1955 / 1955



Matkapuhelin ja puhe-etu

6. Oletteko hankkineet liittymäänne jonkin puhe-edun esim. viikonloppupuhelut eurolla per päivä?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin käytössä %



Vuosi 2009
n=1977 / 1949

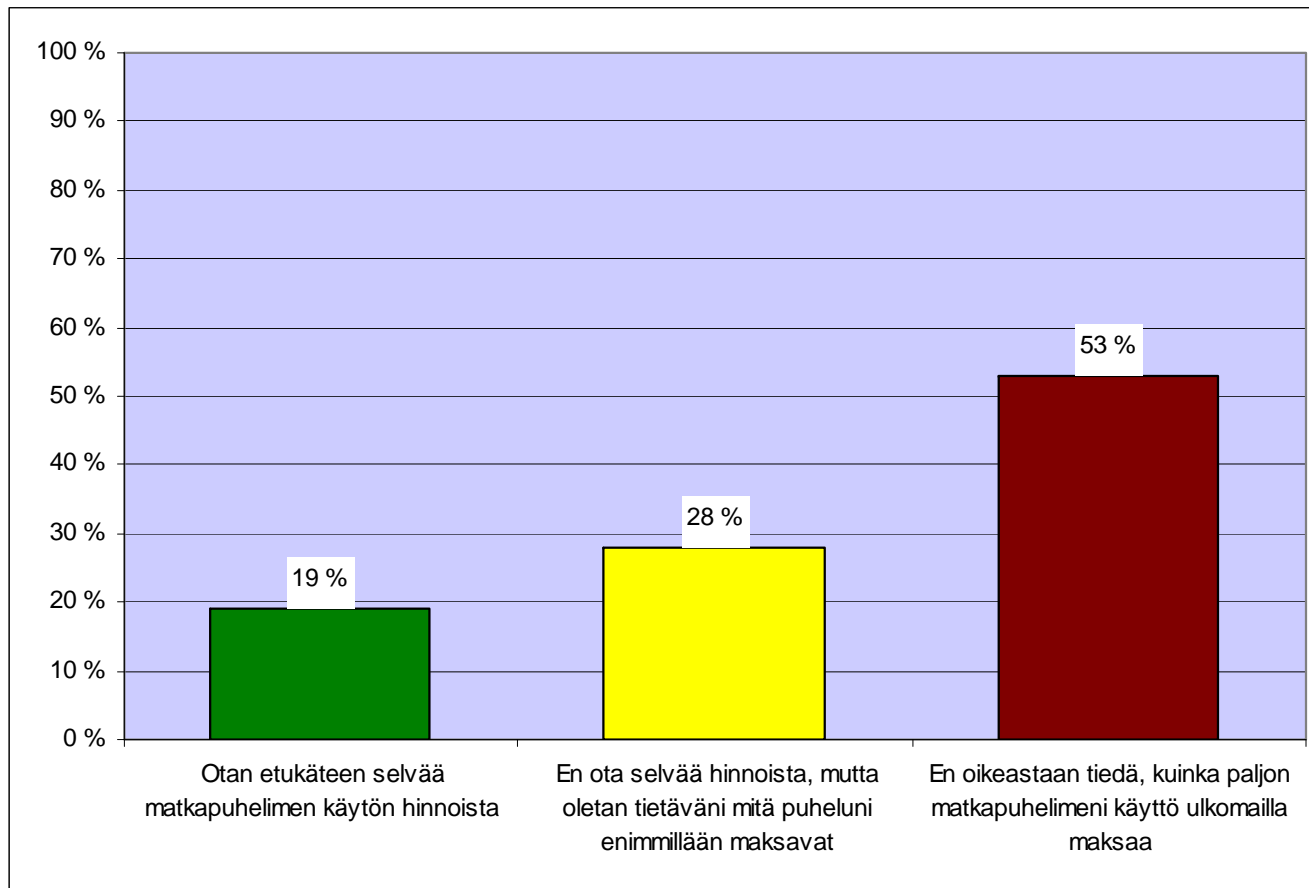
Vuosi 2008
n=1955 / 1919



Kuluttajien tietoisuus matkapuhelimen käyttökustannuksista ulkomailta

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

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin käytössä %

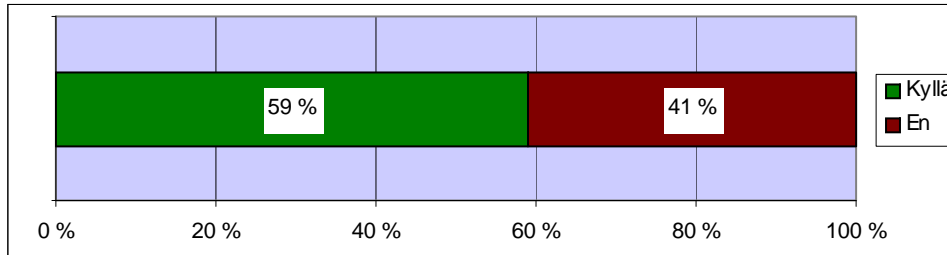


Vuosi 2009
n=1977 / 1885

Lankapuhelimesta luopuminen

8a. Voisitteko tulla toimeen pelkällä matkapuhelimella?

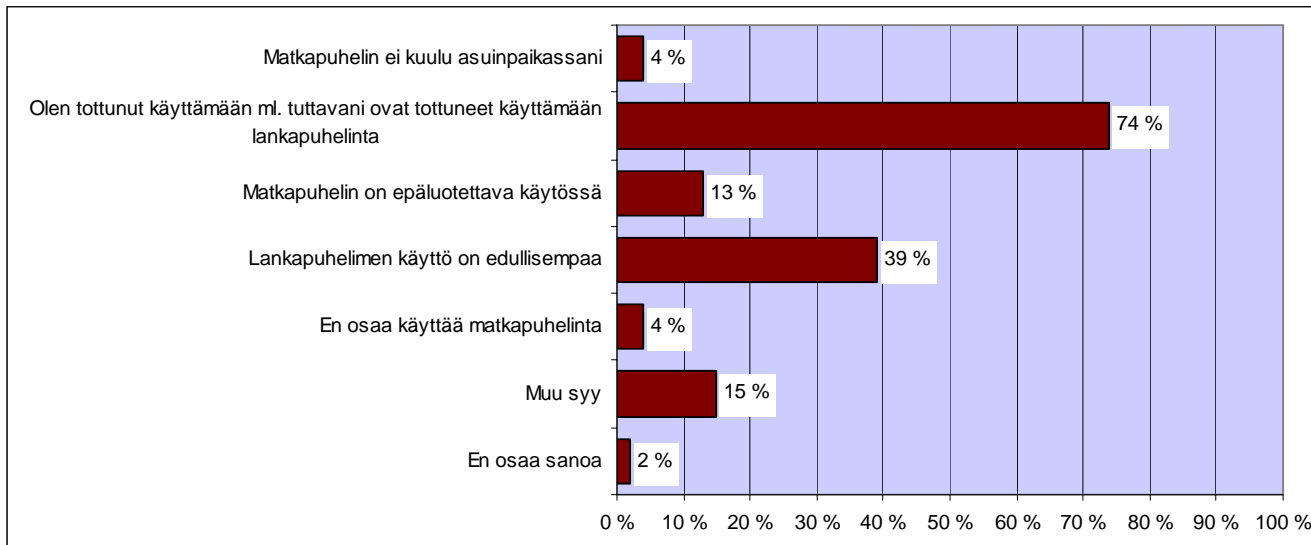
Kaikki vastaajat joilla on lankapuhelin taloudessa %



Vuosi 2009
n=505 / 505

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

Kaikki vastaajat joilla on lankapuhelin taloudessa ja jotka eivät tulisi toimeen pelkällä matkapuhelimella %



Vuosi 2009
n=206 / 206

Muita keskeisiä syitä:

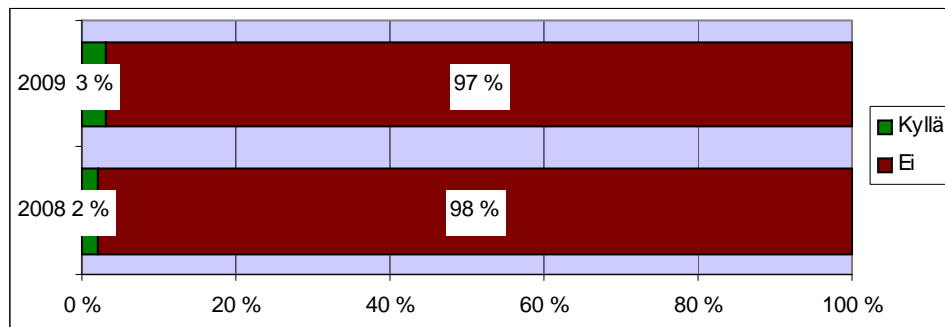
- Internet-yhteyden vuoksi.
- Kuuloa heikentävä vamma.
- Faksin käyttömahdollisuus.



Ongelmat liittymien saamisessa

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

Kaikki vastaajat %



Vuosi 2009
N=2000 / 2000

Vuosi 2008
N=2000 / 2000

9b. Mistä nämä ongelmat ovat mielestänne johtuneet?

Kaikki vastaajat joilla on ollut ongelmia matkapuhelin-, tai lankapuhelinliittymien saamisessa (n=61 / 61)

Vastauksina mm.

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



4. Internet / laajakaista

68 prosentilla vastaajista oli kotitaloudessaan internet-yhteys ja laajakaistaliittymien osuus oli näistä peräti 95 prosenttia. Internet-yhteyden olivat hankkineet talouteensa useimmin 15-24-vuotiaat (96 prosentilla internet-yhteys). Internet-yhteys löytyi puolestaan harvemmin yli 54-vuotiailta. Lapsiperheillä internet-yhteys oli huomattavasti yleisempi kuin talouksissa, joissa ei ollut alle 18-vuotiaita lapsia (96 prosenttia / 57 prosenttia). Vastauksissa tapahtuneet muutokset vuoden 2008 tutkimustulokseen olivat melko marginaalisia.

Tyypillisin laajakaistaliittymätyyppi oli vastaajilla ADSL-liittymä ml. kiinteistöliittymä (57 prosentilla vastaajista joilla oli laajakaistaliittymä taloudessaan). Toiseksi yleisin liittymätyyppi oli mobiililaajakaista (19 prosentilla vastaajatalouksista). Naiset tiesivät miehiä harvemmin käytössä olevan liittymätyypin (naiset 18 prosenttia / miehet 7 prosenttia "en osaa sanoa"). Peräti 18 prosenttia 55-79-vuotiaista ei niin ikään tiennyt taloudessaan olevaa liittymätyyppiä. Vaikka kysymys ei ole suoraan verrannollinen vuoden 2008 tutkimustuloksiin, voidaan ADSL-liittymien lukumäärässä havaita pienoista laskua, kun taas mobiililaajakaistaliittymien suosio on kasvanut (vuoden 2008 Telapalveluiden käyttötutkimuksessa pelkkien ADSL-liittymien osuus oli 66 prosenttia laajakaistaliittymätalouksista ja mobiililaajakaistaliittymien osuus 11 prosenttia). Samalla vastaajalla saattoi olla taloudessaan käytössä myös useampi laajakaistaliittymä.

Peräti 82 prosenttia laajakaistaliittymätalouksista ei ole vaihtanut laajakaistaliittymän toimittajaa. Mikäli liittymän toimittajaa oli vaihdettu, oli vaihdon syynä useimmiten edullisempi tarjous uudelta operaattorilta (42 prosenttia vastaajista) tai tyytymättömyys liittymän toimivuuteen / nopeuteen (32 prosenttia vastaajista). Liittymän vaihtoherkkyttä mittaavissa tuloksissa ei ole juurikaan tapahtunut muutoksia verrattaessa vuoden 2008 tutkimustulokseen.



Mikäli nykyisen liittymän hinta nousisi 3 euroa kuukaudessa, ainoastaan 29 prosenttia vastaajista olisi valmis vaihtamaan laajakaistaliittymän toimittajaa. Ikäryhmältään 15-24-vuotiaat vaihtaisivat muita ikäryhmiä helpommin toimittajaa (34 prosenttia vastaajista), kun taas 55-79-vuotiaista toimittajaa vaihtaisi vain 24 prosenttia. Liittymä vaihdettaisiin tyypillisemmin ADSL-liittymään (54 prosenttia vastaajista) tai mobiililaajakaistaliittymään (42 prosenttia vastaajista). Vuoden 2008 tutkimuksessa yhteensä 33 prosenttia laajakaistaliittymän taloudessaan omaavista vastaajista oli valmis vaihtamaan laajakaistaliittymän toimittajaa hinnan noustessa 3 euroa kuukaudessa. Liittymä vaihdettiin myös tuolloin tyypillisemmin ADSL-liittymään (59 prosenttia vastaajista), tai mobiililaajakaistaliittymään (23 prosenttia vastaajista).

Kaikista vastaajista 74 prosenttia ei ole hankkinut tai ei ole harkinnut mobiililaajakaistaliittymää. 15 prosentilla oli jo mobiililaajakaistaliittymä ja 11 prosenttia oli harkinnut hankkivansa mobiililaajakaistan. Miehet olivat jonkin verran naisia aktiivisemmin jo hankkineet mobiililaajakaistaliittymiä, samoin kuin ikäryhmään 25-34-kuuluneet vastaajat (26 prosentilla ikäryhmän vastaajista oli mobiililaajakaistaliittymä). Lapsiperhetalouksista 19 prosenttia oli harkinnut mobiililaajakaistaliittymän hankkimista ja 15 prosenttia oli liittymän jo hankkinut. Negatiivisemmin mobiililaajakaistaliittymään suhtautuivat 55-79-vuotiaat vastaajat, joista peräti 88 prosenttia ei ole hankkinut tai ei ole kiinnostunut hankkimaan mobiililaajakaistaa.

Kaikista laajakaistaliittymän taloudessaan omaavista vastaajista 36 prosenttia arvioi voivansa tulla toimeen pelkällä mobiililaajakaistalla. Osuus oli +3 prosenttiyksikköä korkeampi kuin vuotta aikaisemmin. Kaikista useimmin pelkällä mobiililaajakaistalla arvioivat tulevansa toimeen 25-34-vuotiaat vastaajat (40 prosenttia vastaajista). Myös taloudet joissa ei ollut alle 18-vuotiaita lapsia arvioivat tulevansa toimeen pelkällä mobiililaajakaistalla niitä talouksia useammin, joissa oli alle 18-vuotiaita lapsia (39 prosenttia / 30 prosenttia).

Kaikista vastaajista 56 prosenttia ei ollut kiinnostunut 450-, WiMAX-, tai niiden kaltaisista laajakaistaliittymistä. 35 prosenttia ei edes tuntenut kyseisiä palveluita tai tuotteita.



Lopuista vastaajista 7 prosenttia oli harkinnut kysytyn kaltaisen laajakaistaliittymän hankkimista ja 2 prosenttia oli hankkinut kysytyn kaltaisen laajakaistaliittymän.

Talouksista joissa oli internet-yhteys, 58 prosenttia arvioi asuinalueellaan olevan kilpailevaa laajakaistaliittymätarjontaa (miehet 63 prosenttia ja naiset 52 prosenttia). 16 prosenttia arvioi ettei kilpailevaa laajakaistaliittymätarjontaa ollut ja 27 prosenttia ei osannut ottaa kantaa kysymykseen. Mikäli vastaajien mielestä asuinalueella oli kilpailevaa laajakaistaliittymätarjontaa, pidettiin sitä myös pääsääntöisesti riittävänä (88 prosenttia vastaajista). Tuloksissa ei ole kysymysryhmän osalta tapahtunut juurikaan muutosta vuoden 2008 tutkimustilanteeseen.

Talouksissa joissa oli internet-yhteys, 28 prosenttia piti 1 megabitin yhteyttä omiin käyttötarpeisiinsa riittävänä. 2 megabitin nopeutta piti riittävänä 27 prosenttia vastaajista. Ikäryhmään 25-44-kuuluneet halusivat muita vastaajaikäryhmiä useammin nopeampia yhteyksiä. Vaikka kysymys ei ole täysin verrannollinen vuoden 2008 tutkimustuloksiin, ei nopeusvaateet ole juurikaan muuttuneet.

Talouksista joissa oli internet yhteys, 90 prosenttia ilmoitti, ettei heillä ole ollut ongelmia saada haluamansa nopeuksista laajakaistaliittymää (miehet 88 prosenttia / naiset 92 prosenttia). Mikäli ongelmia oli ollut, johtuivat ne tyypillisesti yhteyden hidastelusta, katkeilemisesta sekä myös asuinaluekohtaisista liittymänopeuteen ja sen saatavuuteen liittyvistä ongelmista. Vuoden 2008 Telepalveluiden käyttötutkimuksessa 94 prosenttia ilmoitti, ettei heillä ole ollut ongelmia saada haluamansa nopeuksista laajakaistaliittymää.

Vastaajat eivät olleet juurikaan kiinnostuneita (vähintään 73 prosenttia talouksista, joissa on internet-yhteys ei ollut kiinnostunut) laajakaistayhteyden kautta saatavista palveluista, kuten IP-televisiosta, internetistä tilattavista elokuvista (video on demand) tai nopeaa laajakaistayhteyttä vaativista tietokonepeleistä ja interaktiivisesta viihteestä-/ mediasisällöstä. Mikäli palveluista oltiin kiinnostuneita,

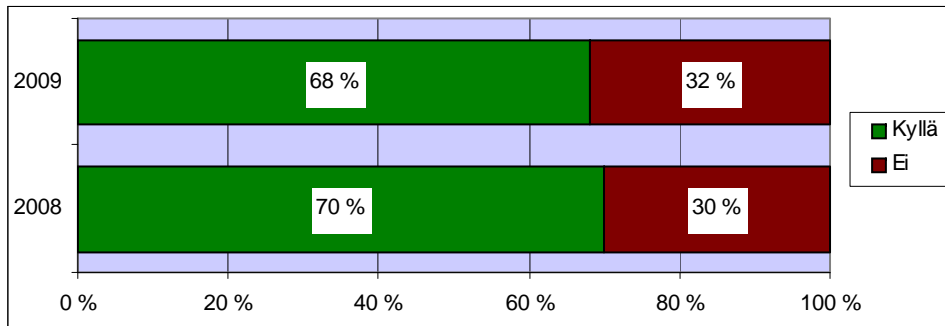
kuuluivat vastaajat useimmiten ikäryhmään 15-34-vuotiaat. Kiinnostuneiden ja palveluita käyttäneiden osuuksissa oli kuitenkin havaittavissa hienoista kasvua vuoden 2008 tutkimustuloksiin (kasvumuutokset käyttäjäosuuksissa: IP-televisio +3 prosenttiyksikköä, internetistä tilattavat elokuvat (video on demand) +5 prosenttiyksikköä, nopeaa laajakaistayhteyttä vaativat tietokonepelit ja interaktiivinen viihde- / mediasisältö +1 prosenttiyksikkö).



Internet-yhteys ja laajakaistaliittymä

10. Onko taloudessanne internet-yhteys?

Kaikki vastaajat %

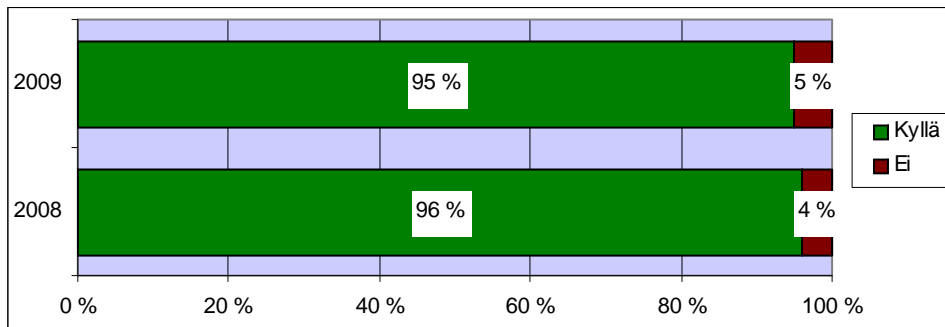


Vuosi 2009
N=2000 / 2000

Vuosi 2008
N=2000 / 2000

11. Onko taloudessanne laajakaistaliittymä?

Kaikki vastaajat joilla internet-yhteys taloudessa %



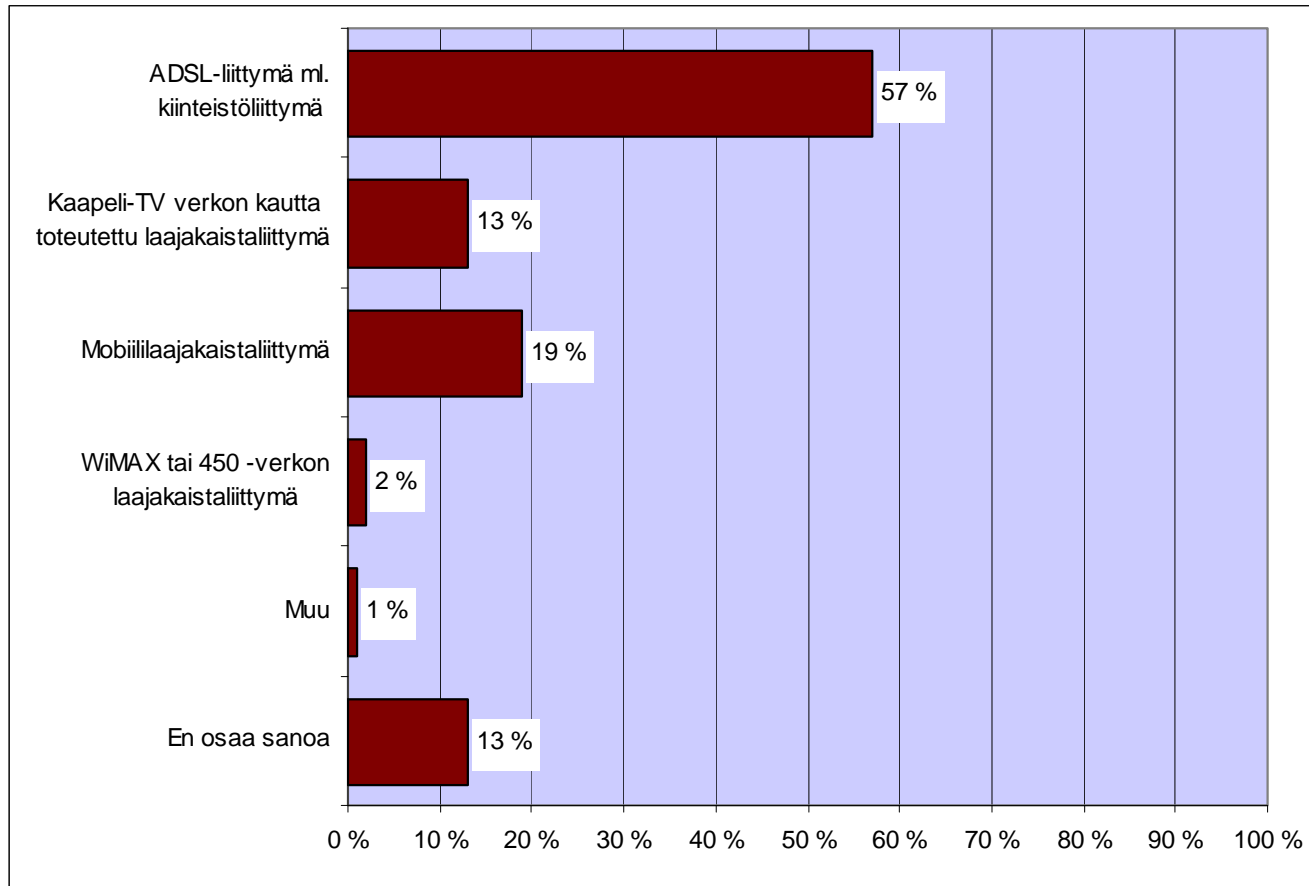
Vuosi 2009
n=1357 / 1357

Vuosi 2008
n=1404 / 1404

Laajakaistaliittymätyyppi

12. Onko laajakaistaliittymänne: (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa %



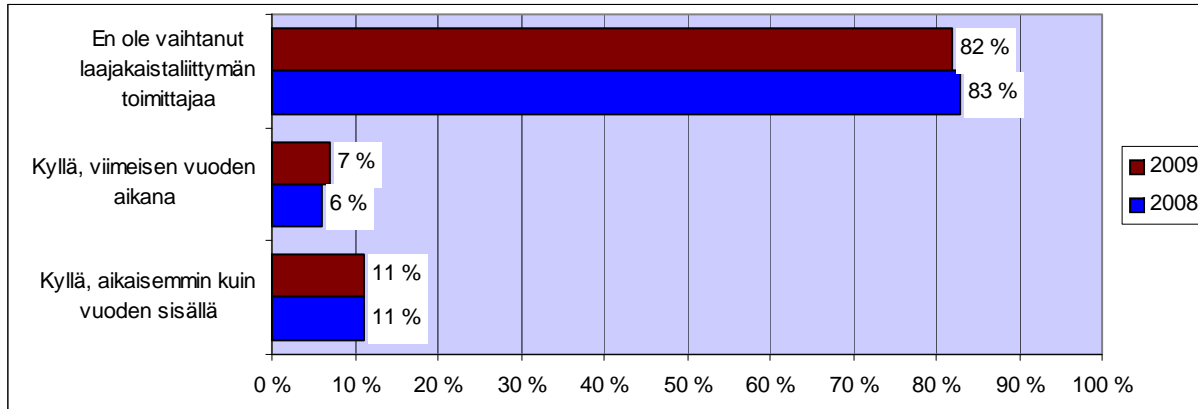
Vuosi 2009
n=1294 / 1294



Laajakaistaliittymäoperaattorin vaihtuvuus

13. Oletteko vaihtaneet laajakaistaliittymänne toimittajaa?

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa %

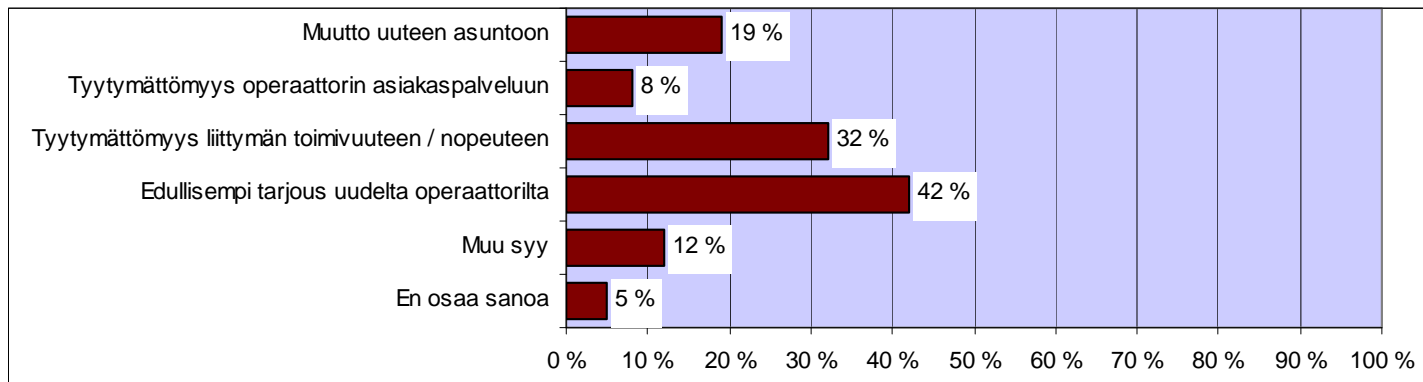


Vuosi 2009
n=1294 / 1294

Vuosi 2008
n=1352 / 1352

14. Miksi viimeksi vaihdoitte laajakaistaliittymänne toimittajaa? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat jotka ovat vaihtaneet laajakaistaliittymän toimittajaa %



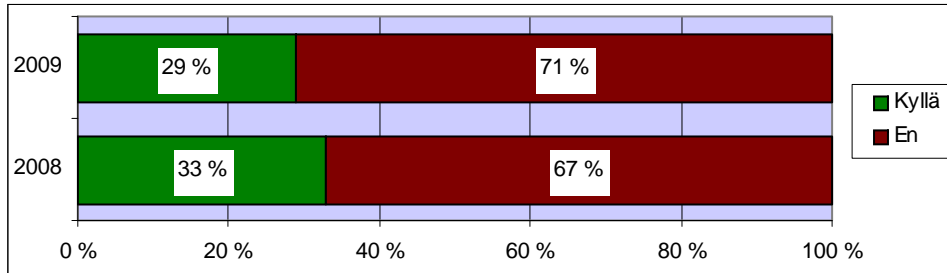
Vuosi 2009
n=232 / 232

Muita keskeisiä syitä:
- Muutokset taloyhtiön kautta.
- Liittymätyypin vaihdon yhteydessä.

Operaattorin vaihdon herkkyyks (hintajousto) ja uusi liittymätyyppi

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

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa %

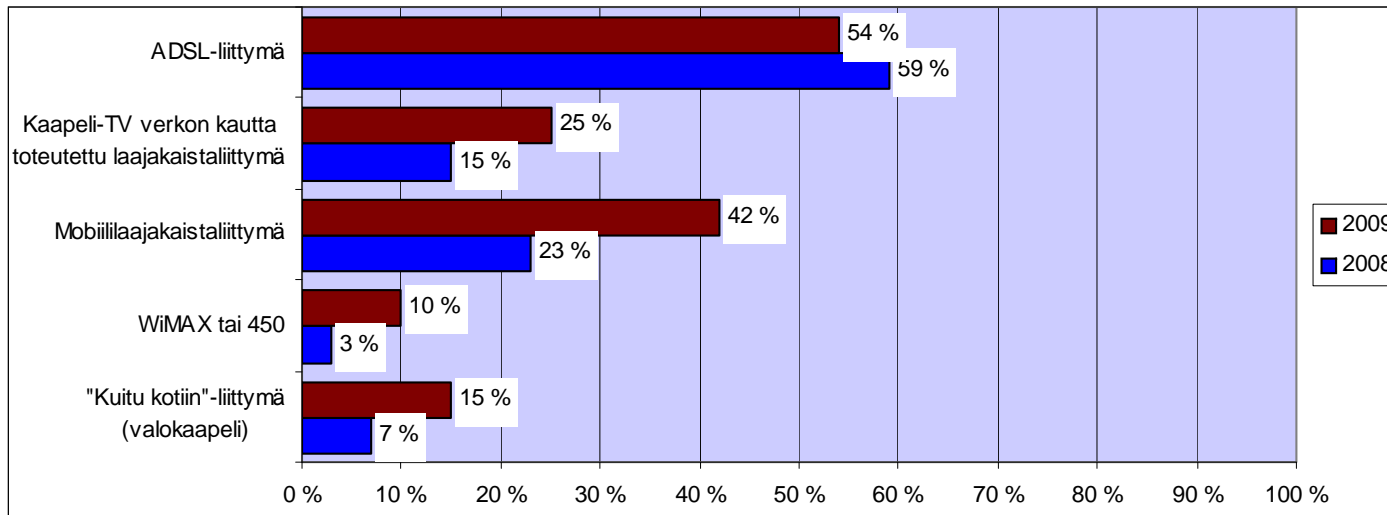


Vuosi 2009
n=1294 / 1294

Vuosi 2008
n=1352 / 1352

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

Kaikki vastaajat jotka vaihtaisivat laajakaistaliittymän toimittajaa hinnan noustessa 3 €/ kk %



Vuosi 2009
n=377 / 334

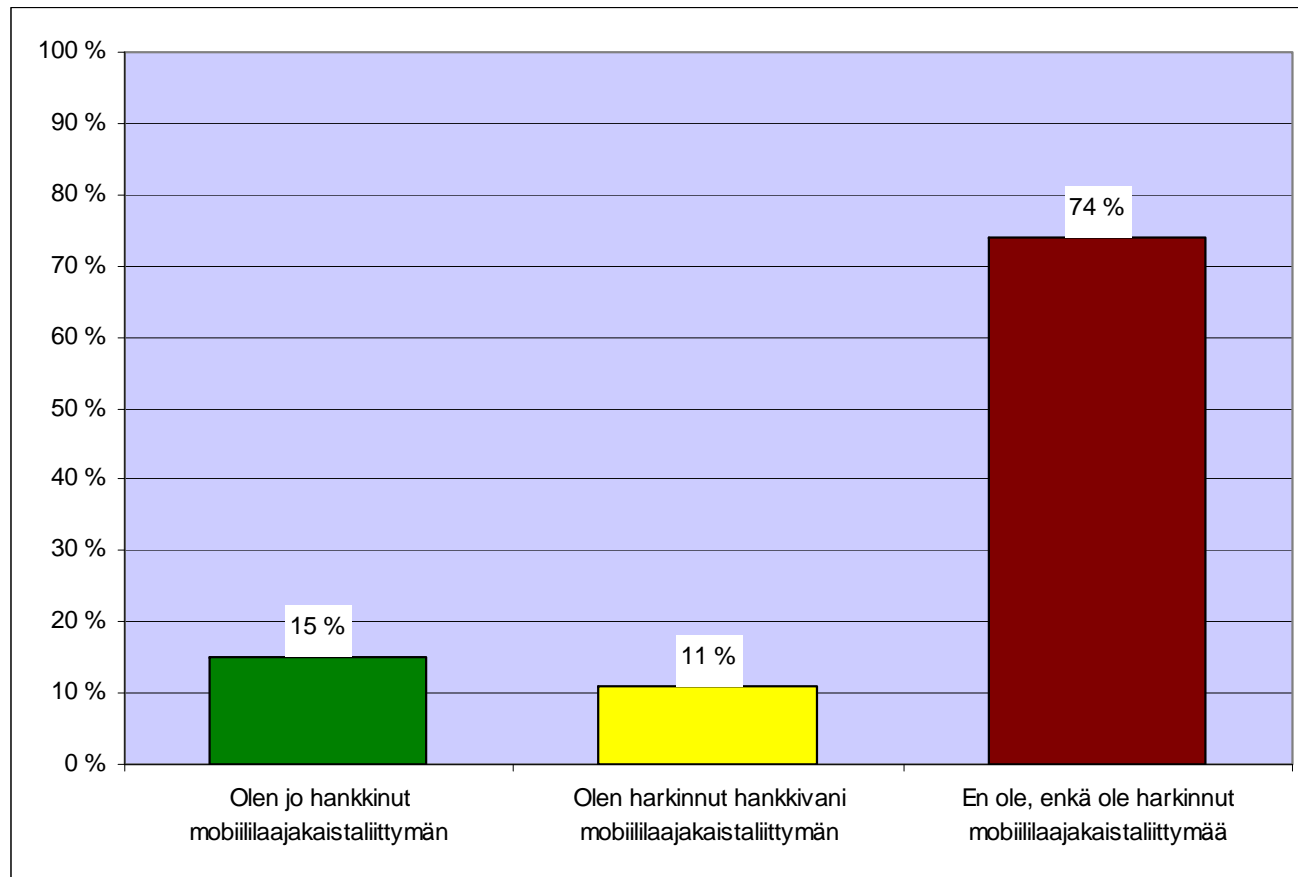
Vuosi 2008
n=446 / 351



Kiinnostus mobiililaajakaistaliittymään

17. Oletteko hankkineet tai olisitteko kiinnostuneet hankkimaan mobiililaajakaistaliittymän?

Kaikki vastaajat %



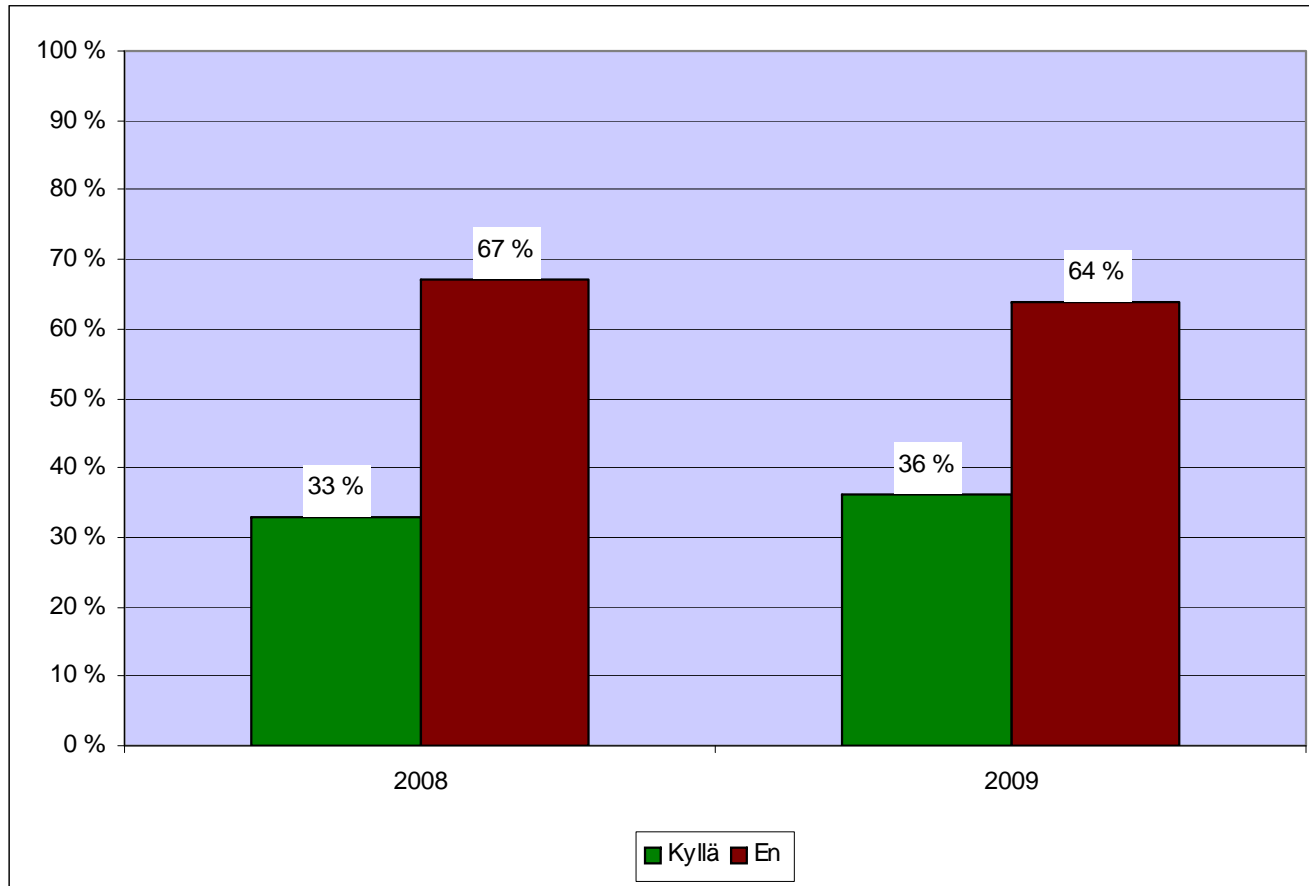
Vuosi 2009
N=2000 / 1988



Mobiililaajakaistaliittymä pääasiallisena laajakaistaliittymänä

18. Voisitteko tulla toimeen pelkällä mobiililaajakaistalla?

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa %



Vuosi 2009
n=1294 / 1280

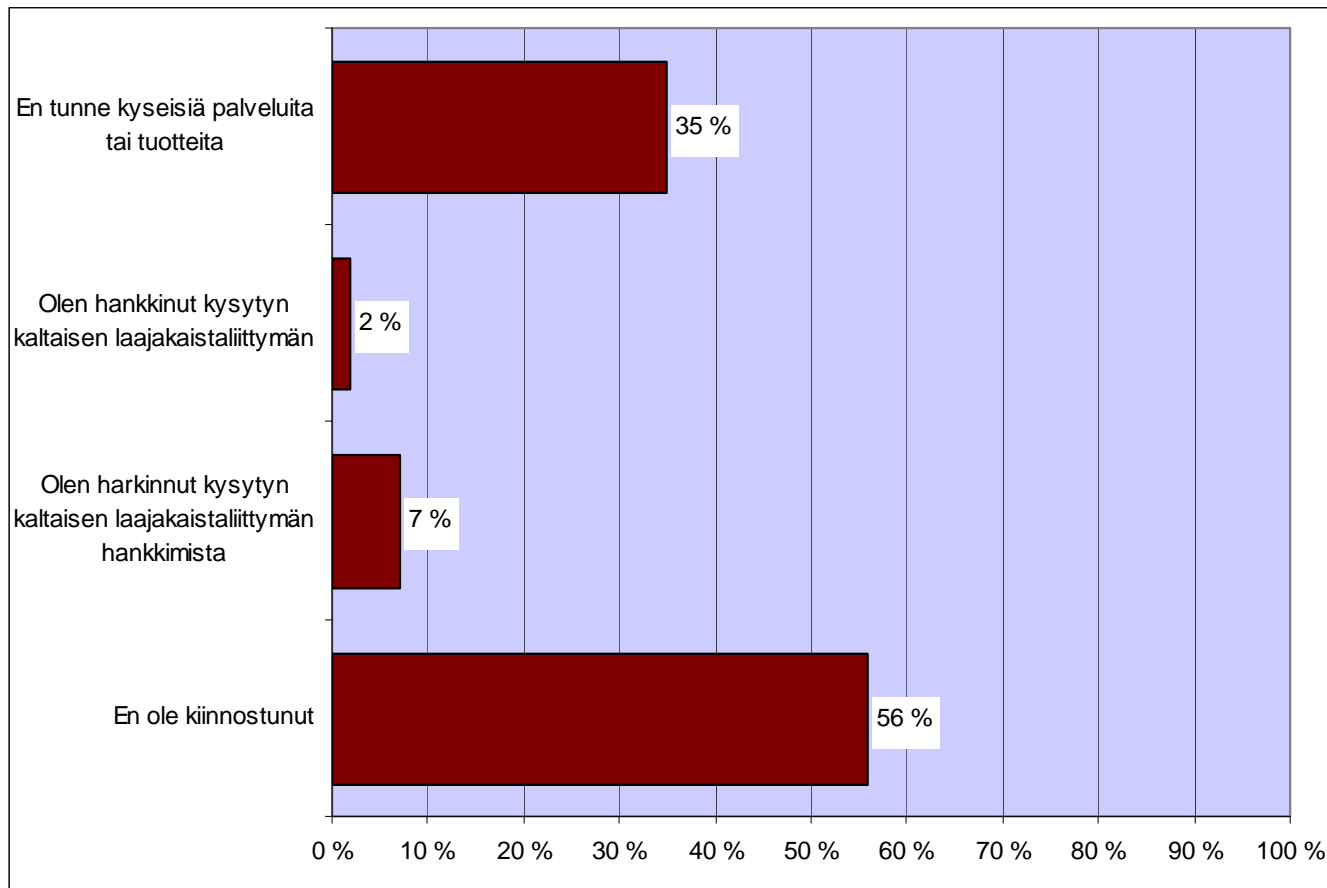
Vuosi 2008
n=1352 / 1302



Kiinnostus 450-, WiMAX-, tai niiden kaltaisiin laajakaistaliittymiin

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

Kaikki vastaajat %

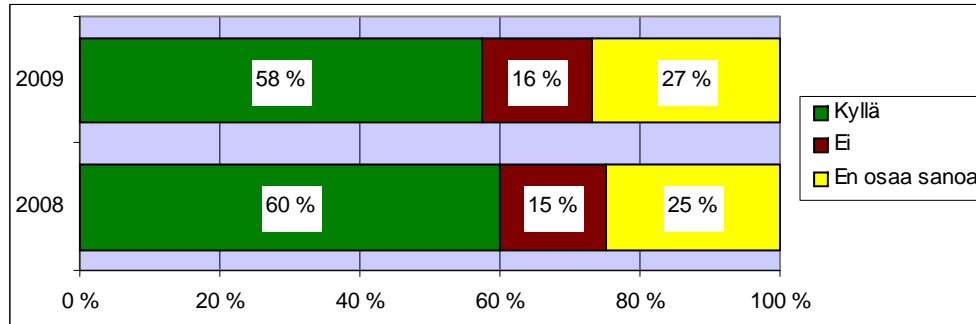


Vuosi 2009
N=2000 / 1984

Asuinalueen laajakaistaliittymätarjonnan kilpailu ja kattavuus

20a. Onko asuinalueellanne kilpailevaa laajakaistaliittymätarjontaa?

Kaikki vastaajat joilla internet-yhteys taloudessa %

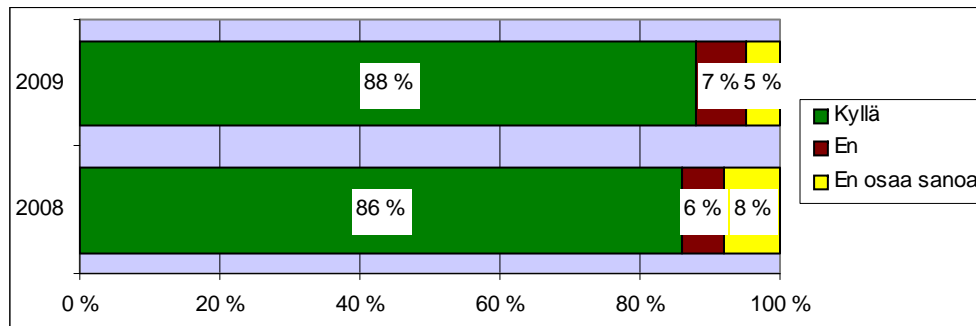


Vuosi 2009
n=1357 / 1357

Vuosi 2008
n=1404 / 1404

20b. Pidättekö kilpailevaa laajakaistaliittymätarjontaa asuinalueellanne riittävänä?

Kaikki vastaajat joiden asuinalueella kilpailevaa laajakaistaliittymätarjontaa %



Vuosi 2009
n=782 / 782

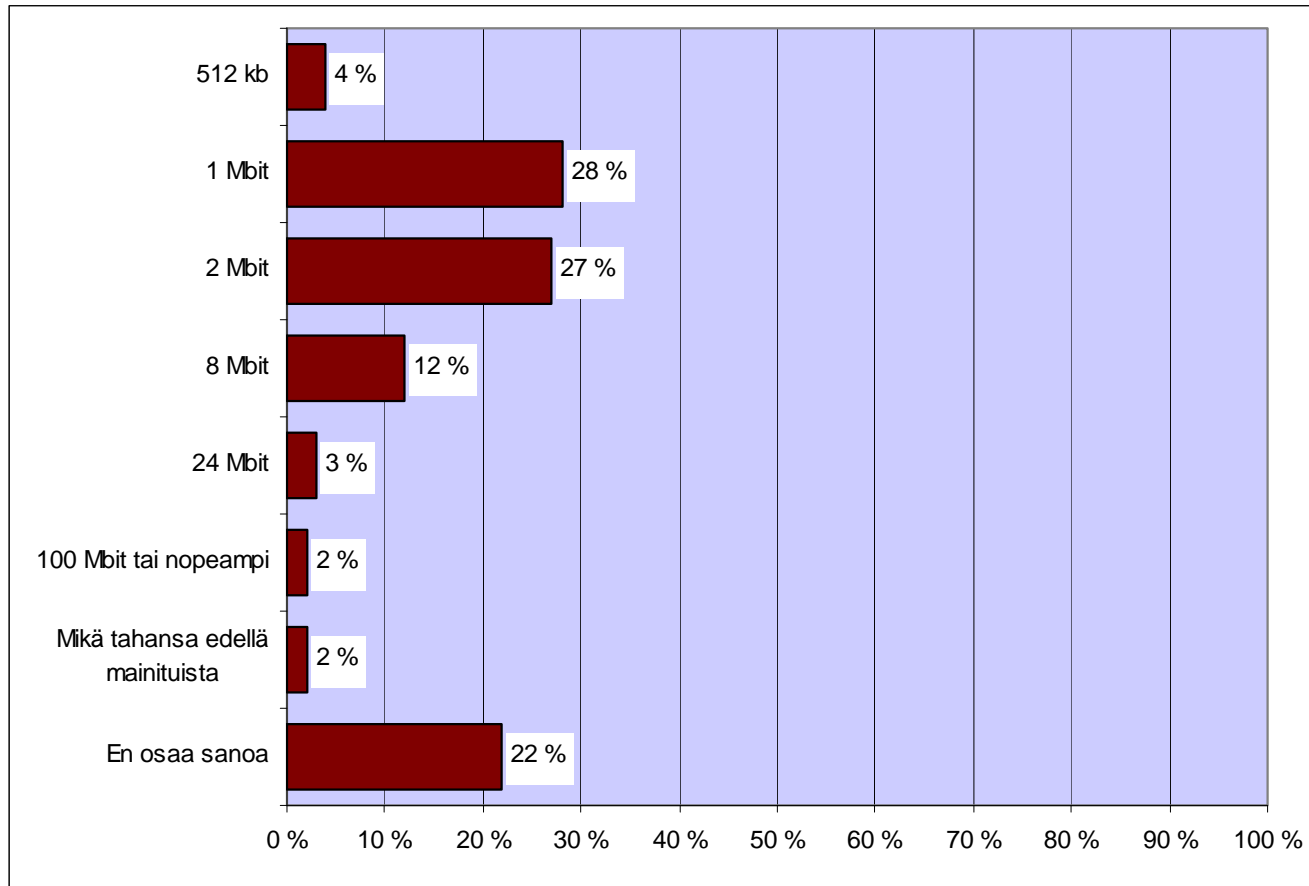
Vuosi 2008
n=848 / 848



Riittävä laajakaistanopeus vastaajien käyttötarpeisiin

21a. Mikä seuraavista laajakaistanopeuksista riittäisi teidän käyttötarpeisiinne?

Kaikki vastaajat joilla internet-yhteys taloudessa %

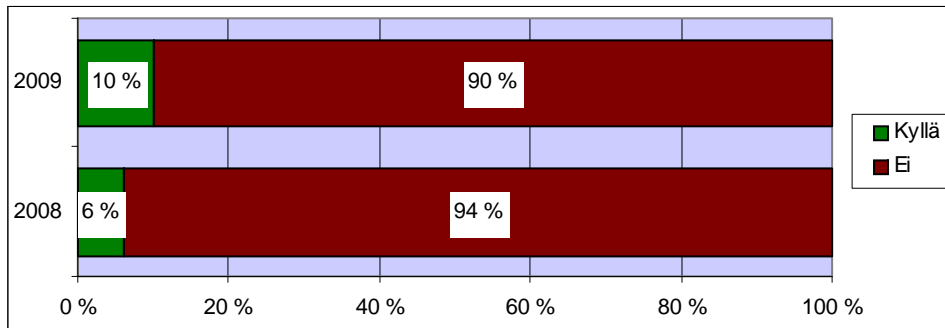


Vuosi 2009
n=1357 / 1356

Haluttu laajakaistaliittymänopeus ja sen saatavuus

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

Kaikki vastaajat joilla internet-yhteys taloudessa %



Vuosi 2009
n=1357 / 1357

Vuosi 2008
n=1404 / 1404

21c. Mitä ongelmia teillä on ollut?

Kaikki vastaajat joilla on ollut ongelmia saada haluamansa nopeuksinen laajakaistaliittymä (n=137 / 126)

Keskeisinä vastauksina:

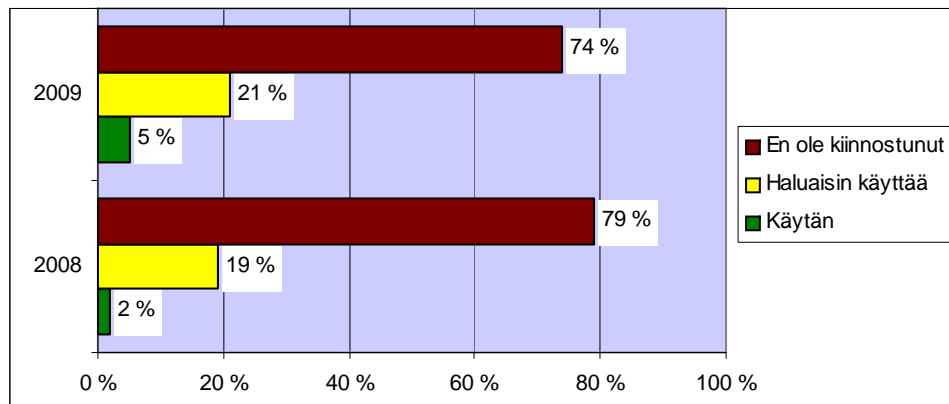
- *Yhteys hidastelee / yhteys katkeilee.*
- *Asuinalueesta johtuvat liittymänopeuteen ja sen saatavuuteen liittyvät ongelmat.*

Laajakaistayhteyden kautta saatavien palveluiden kiinnostavuus 1/2

22. Oletteko kiinnostuneita seuraavista laajakaistayhteyden kautta saatavista palveluista?

Kaikki vastaajat joilla internet-yhteys taloudessa %

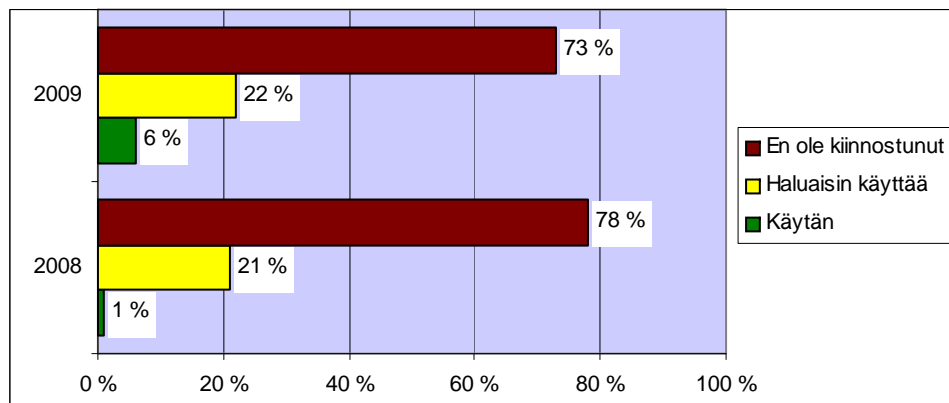
a) IP-televisio



Vuosi 2009
n=1357 / 1308

Vuosi 2008
n=1404 / 1377

b) Internetistä tilattavat elokuvat (video on demand)



Vuosi 2009
n=1357 / 1315

Vuosi 2008
n=1404 / 1391

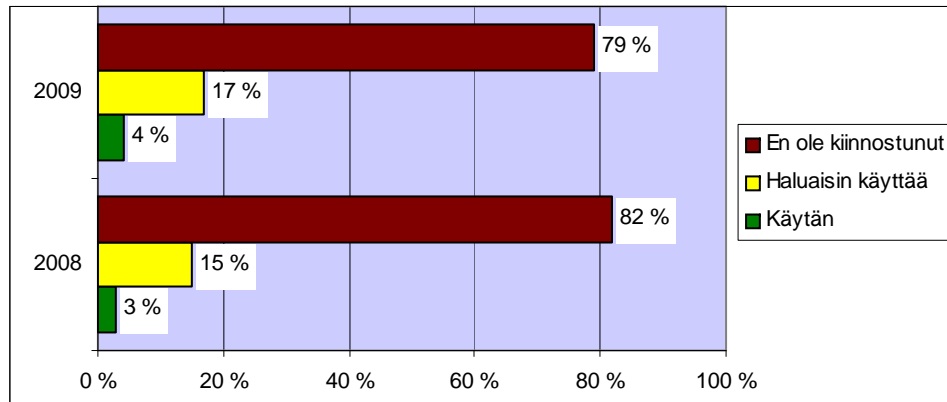


Laajakaistayhteyden kautta saatavien palveluiden kiinnostavuus 2/2

22. Oletteko kiinnostuneita seuraavista laajakaistayhteyden kautta saatavista palveluista?

Kaikki vastaajat joilla internet-yhteys taloudessa %

c) Nopeaa laajakaistayhteyttä vaativat tietokonepelit ja interaktiivinen viihde- / mediasisältö



Vuosi 2009
n=1357 / 1312

Vuosi 2008
n=1404 / 1371



5. VoIP-puhelut

23 prosenttia vastaajista, joilla oli laajakaistaliittymä taloudessaan, käyttivät liittymää myös internet-puheluiden soittamiseen. Ikäryhmittäin tarkasteltuna internet-puheluita käytettiin melko tasaisesti kaikissa ikäryhmissä, poislukien ikäryhmä 35-44-vuotiaat, jossa puheluiden käyttö oli muita ikäryhmiä pienempää. Mikäli vastaajat käyttivät internet-puheluita, käytettiin niitä tyypillisesti satunnaisesti (52 prosenttia vastaajista). Viikoittain puheluita käytti 33 prosenttia ja päivittäin 14 prosenttia vastaajista. Internet-puheluiden käytön suosiossa ei ole tapahtunut juurikaan muutosta verrattaessa vuoden 2008 Telepalveluiden käyttötutkimukseen, mutta toisaalta puheluiden käytön satunnaisuus on muuttunut jonkin verran säännöllisemmäksi.

VoIP-puheluiden käyttäjät puhuivat internet-puheluita viikossa tyypillisesti noin yhden tunnin (32 prosenttia vastaajista) tai jopa alle tunnin (28 prosenttia vastaajista). 66 prosenttia käytti internet-puheluita kotimaan puheluihin ja 61 prosenttia myös ulkomaan puheluihin. Siinä missä 15-24-, 45-54-, sekä 55-79-vuotiaat käyttivät internet-puheluita enemmän kotimaanpuheluihin, käyttivät 25-44-vuotiaat puheluita huomattavasti enemmän ulkomaanpuheluihin. Internet-puheluiden viikkokohtaisissa tuntimäärissä ei ole juurikaan tapahtunut muutoksia vuoden 2008 tutkimustuloksiin, mutta soitetavat puhelut olivat jakaantuneet vuoden 2009 osalta jonkin verran tasaisemmin sekä kotimaan-, että ulkomaanpuheluihin.

43 prosenttia Internet-puheluita käyttäneistä arvioi internet-puheluiden käytön omalla kohdalla pysyvän ennallaan myös tulevaisuudessa. 38 prosenttia arvioi puheluiden lisääntyvän jonkin verran ja 12 prosenttia jopa huomattavasti. Internet-puheluiden käytön arvioi lisääntyvän ennen kaikkea yli 24-vuotiaat vastaajat, kun taas 15-24-vuotiaista 15 prosenttia arvioi internet-puheluiden käytön vähenevän jonkin verran. Tuloksissa ei ole kokonaistuloksen osalta tapahtunut juurikaan muutosta vuoden 2008 tilanteeseen.



Vastaajat, jotka eivät käyttäneet internet-yhteyttä puhumiseen ilmoittivat keskeiseksi syyksi, ettei heillä ollut tarvetta tai kiinnostusta internet-puheluille, tai he pitivät nykyistä puhelumuotoa riittävänä (73 prosenttia vastaajista). Lähes joka neljäs kysymykseen vastanneista (23 prosenttia) piti syynä myös sitä, etteivät ystävät ja tutut käyttäneet internet-puheluita. Samat syyt muodostuivat keskeisiksi myös vuoden 2008 tutkimustuloksissa.

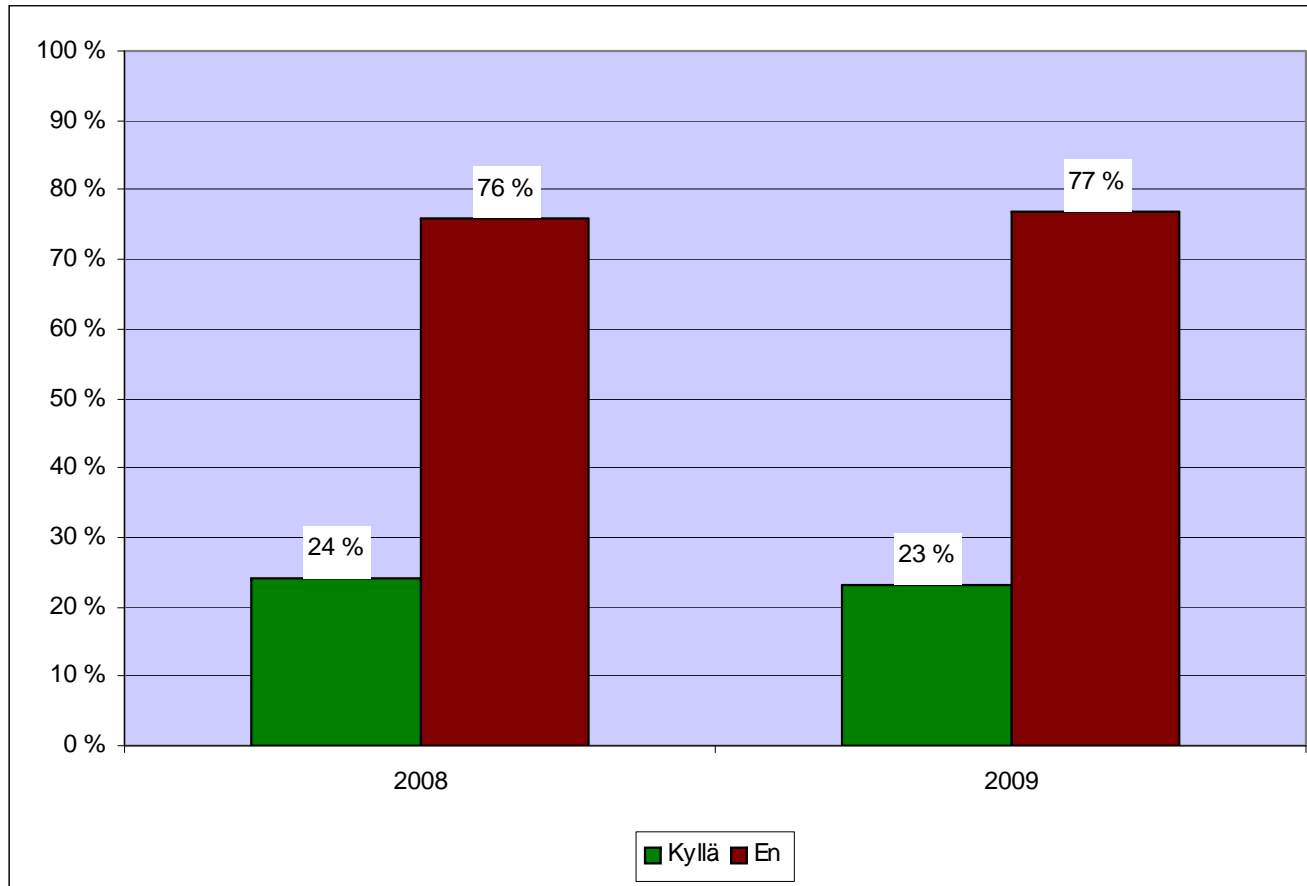
Samaisesta vastaajaryhmästä yhteensä 34 prosenttia ei osannut sanoa alkavatko he käyttää internet-yhteyttä puhumiseen tulevaisuudessa. 24 prosenttia vastaajista piti asiaa melko epätodennäköisenä ja 23 prosenttia jopa erittäin epätodennäköisenä (16 prosenttia melko varmana ja 4 prosenttia aivan varmana).



VoIP-puheluiden käyttö

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

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa %



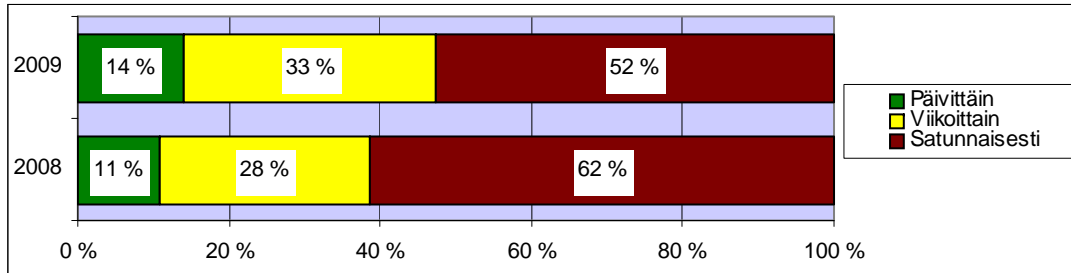
Vuosi 2009
n=1294 / 1294

Vuosi 2008
n=1352 / 1352

VoIP-puheluiden käytön useus ja puheaika

24. Kuinka usein käytätte internet-yhteyttä puhumiseen?

Kaikki vastaajat jotka käyttävät VoIP-puheluita %

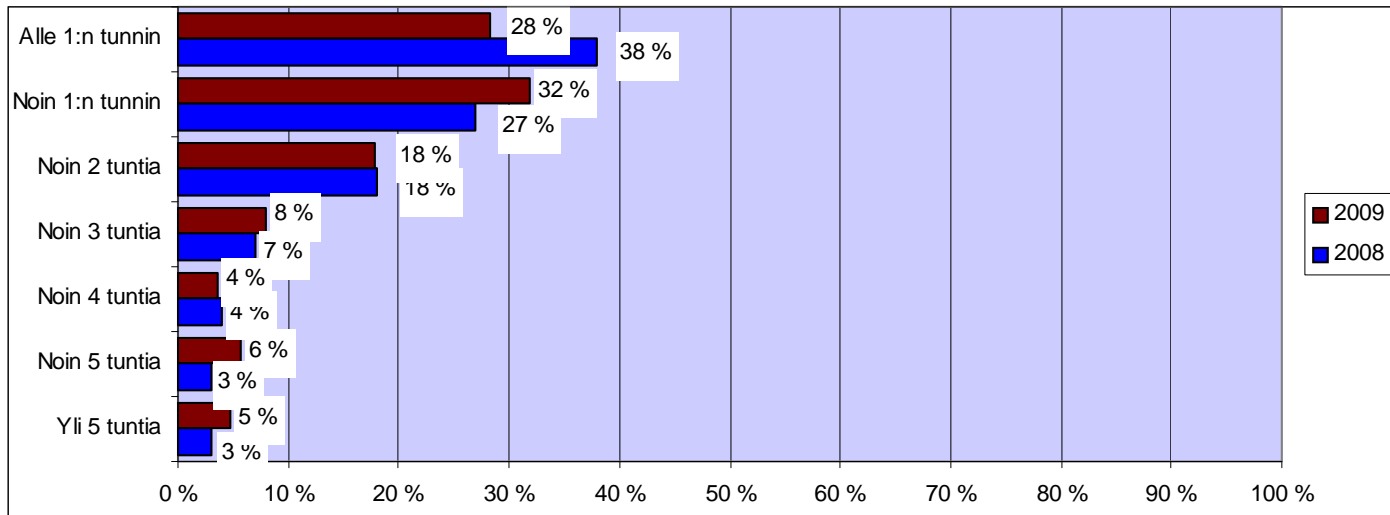


Vuosi 2009
n=294 / 294

Vuosi 2008
n=322 / 312

25. Kuinka paljon puhutte internet-puheluita viikossa tunteina?

Kaikki vastaajat jotka käyttävät VoIP-puheluita %



Vuosi 2009
n=294 / 279

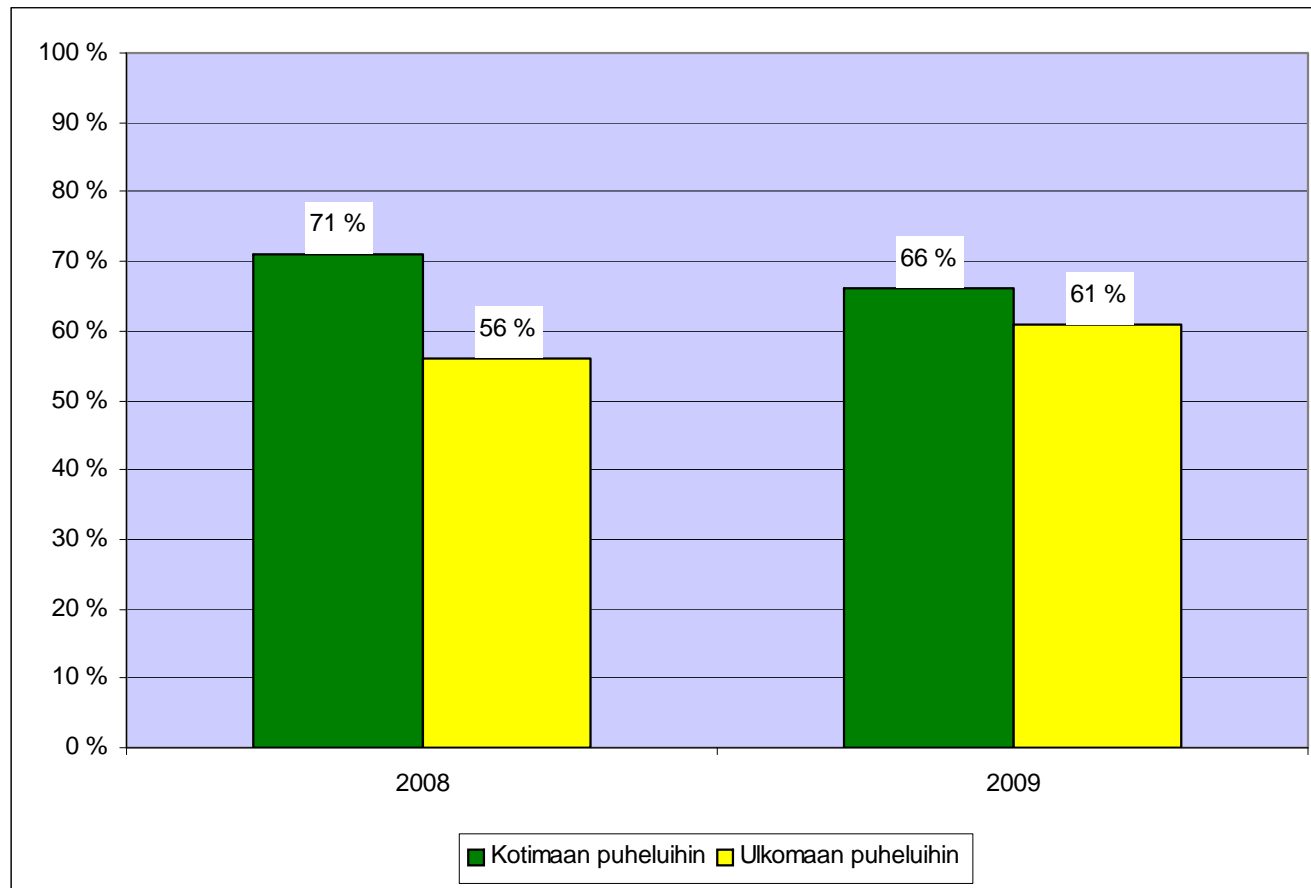
Vuosi 2008
n=322 / 312



VoIP-puheluiden puhelutyyppi

26. Käytättekö internet-puheluita? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat jotka käyttävät VoIP-puheluita %



Vuosi 2009
n=294 / 293

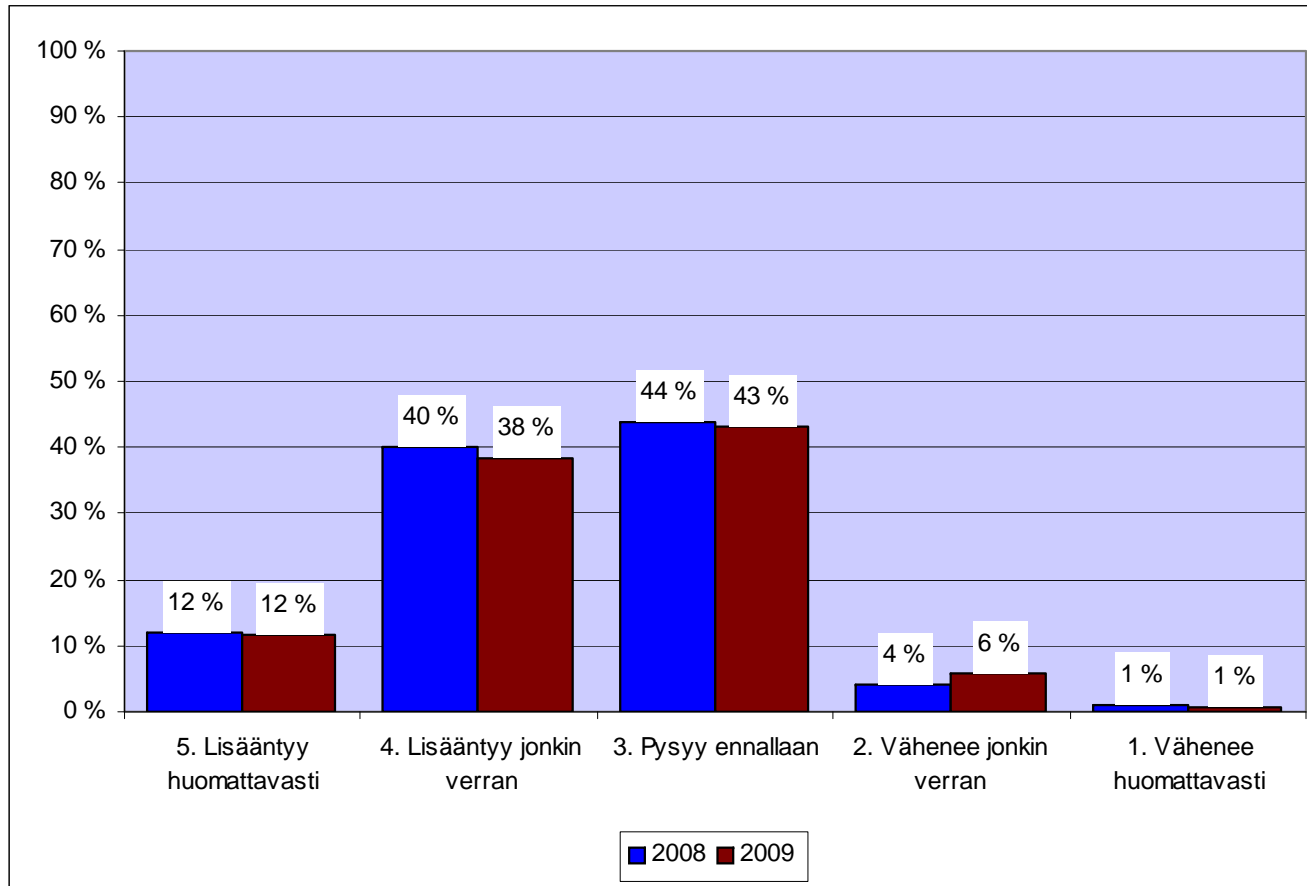
Vuosi 2008
n=322 / 312



VoIP-puheluiden käyttö lähitulevaisuudessa

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

Kaikki vastaajat jotka käyttävät VoIP-puheluita %



Vuosi 2009
n=294 / 289
KA=3,6
SD=0,803

Vuosi 2008
n=322 / 314
KA=3,6
SD=0,768

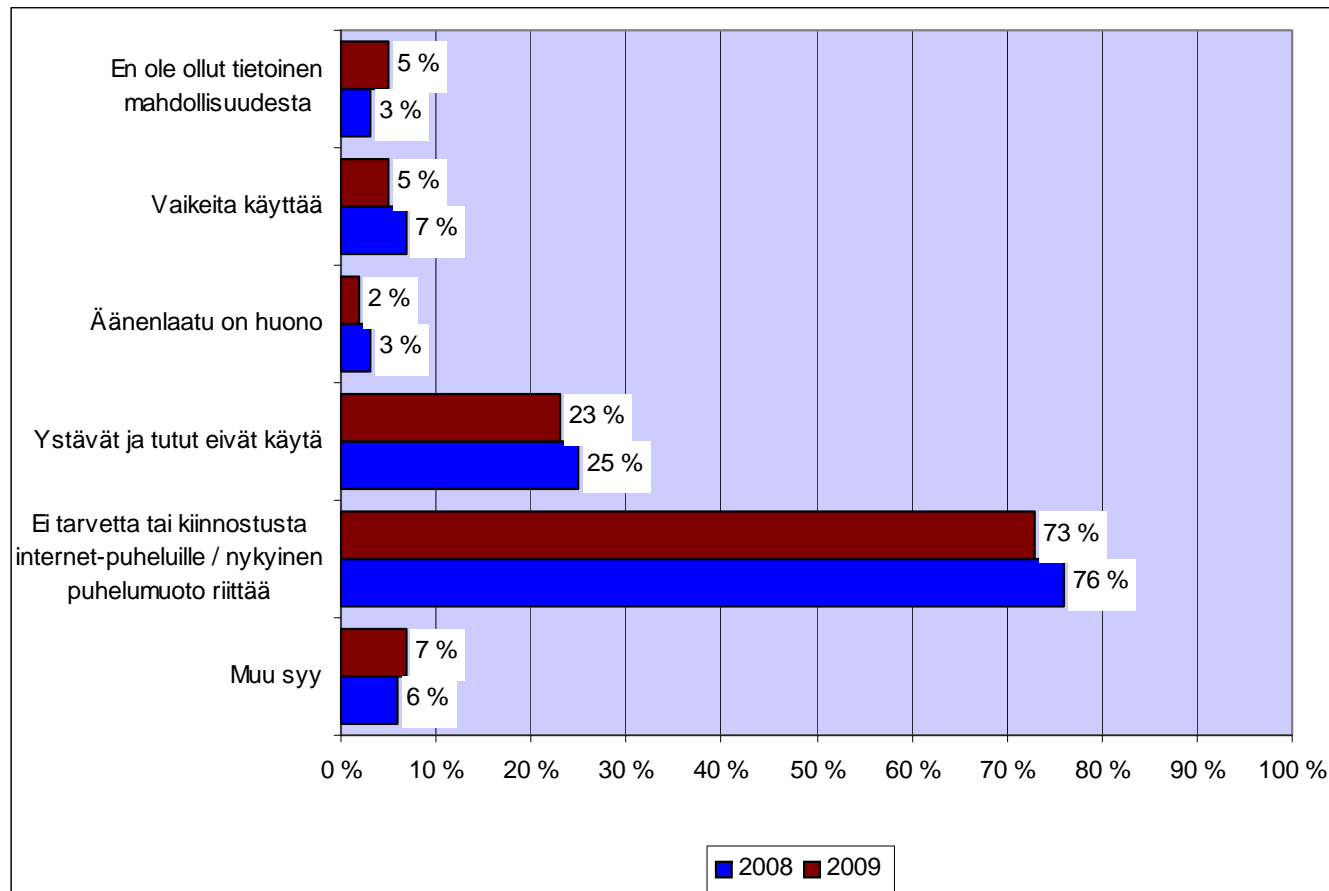
Muita keskeisesti mainittuja syitä:

- Ei aikaa / laitteita.
- Hidastaa tietokonetta.
- Oma saamattomuus.

VoIP-puheluiden käyttö (ei käyttäjät)

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

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa, mutta eivät käytä VoIP-puheluita %



Vuosi 2009
n=1000 / 991

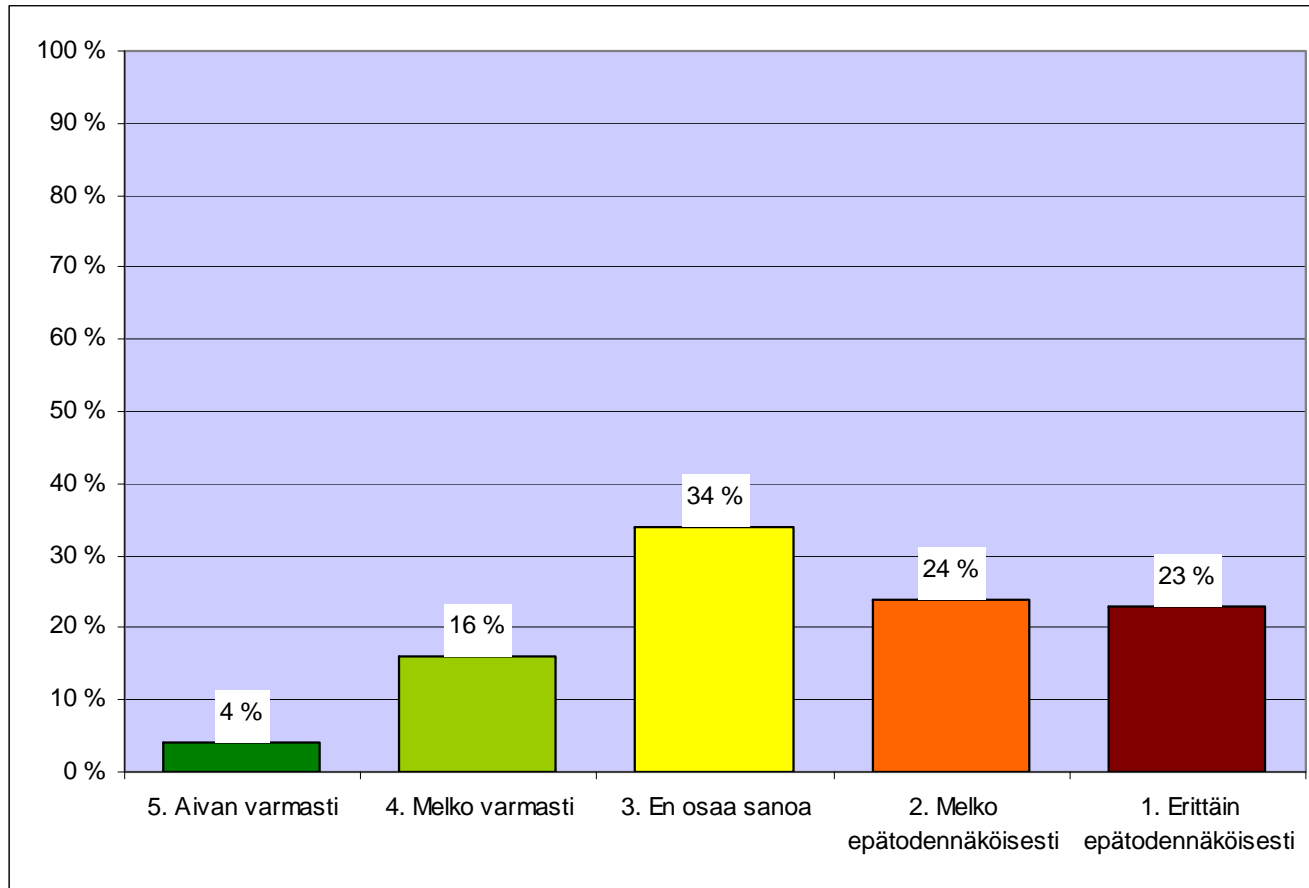
Vuosi 2008
n=1030 / 1024



VoIP-puheluiden käyttö lähitulevaisuudessa (ei käyttäjät)

29. Uskotteko käyttävänne internet-yhteyttä puhumiseen tulevaisuudessa?

Kaikki vastaajat joilla laajakaistaliittymä taloudessa, mutta eivät käytä VoIP-puheluita %



Vuosi 2009
n=1000 / 989
KA=2,5
SD=1,110



6. Mobiilidata

3G-kytkykauppaliittymän oli hankkinut yhteensä 12 prosenttia kaikista vastaajista. Miehet olivat hankkineet kytkyliittymän naisia useammin (miehet 14 prosenttia / naiset 11 prosenttia). Myös lapsiperheillä oli muita talouksia useammin kytkykauppaliittymä käytössään. Ikäryhmittäin tarkasteltuna kytkykauppaliittymä oli yleisin 15-34-vuotiaiden keskuudessa (21 prosentilla vastaajista), kun taas 55-79-vuotiaista kytkyliittymän oli hankkinut vain 5 prosenttia kysymykseen vastanneista. Kaikista vastaajista noin 7 prosenttia oli kiinnostunut hankkimaan 3G-puhelimen kytkykaupalla, mutta loput 80 prosenttia ilmoittivat, etteivät he ole kiinnostuneita hankkimaan 3G-puhelinta kytkykaupalla.

Kytkykauppaliittymän hankkimiseksi nousi vastaajien keskuudesta useampia eri syitä. Näitä olivat mm.se, ettei vastaajan tarvinnut heti maksaa puhelimen koko hintaa (62 prosenttia vastaajista), puhelimen ominaisuudet (59 prosenttia vastaajista), liittymän sisältämä puheaikatarjous (57 prosentti vastaajista), mahdollisuus saada uusi puhelin (57 prosenttia vastaajista), kytkykauppaliittymän kokonaisedullisuus (56 prosenttia vastaajista), sekä uudet nopeat mobiilidatapalvelut (51 prosenttia vastaajista). Naiset pitivät keskeisenä syynä kytkykauppaliittymän hankkimiseksi mahdollisuutta saada käyttöönsä uusi hieno puhelin (64 prosenttia vastaajista), kun taas miehillä kaikista keskeisimmäksi syyksi muodostui, ettei tarvinnut heti maksaa puhelimen koko hintaa (66 prosenttia vastaajista). Verrattuna vuoden 2008 Telepalveluiden käyttötutkimukseen vastaajat mainitsivat selvästi useampia syitä kytkykauppaliittymän hankkimiseksi. Vuoden 2008 tutkimuksessa keskeisiksi syiksi muodostuivat lähinnä mahdollisuus saada uusi hieno puhelin, sekä puhelimen omat ominaisuudet.

Kytkykauppaliittymän hankkineista vastaajista yhteensä 82 prosenttia oli ollut tyytyväisiä liittymän hankintaan (vuonna 2008 peräti 91 prosenttia). Tyytymättömyyttä olivat aiheuttaneet mm. puhelimien tekniset viat sekä kuuluvuusongelmat.



Kaikista niistä vastaajista joilla oli matkapuhelin käytössään, mutta ei 3G-kytkykauppaliittymää, yhteensä 18 prosenttia omisti muulla tavalla hankitun 3G-matkapuhelimen (72 prosenttia ei omistanut ja 11 prosenttia ei osannut vastata kysymykseen). Miehet omistivat 3G-matkapuhelimia huomattavasti naisia useammin (miehet 23 prosenttia / naiset 13 prosenttia). 3G-matkapuhelin löytyi lisäksi useimmiten 35-44-vuotiailta vastaajilta ja lapsiperhetalouksista. 55-79-vuotiaista vastaajista yhteensä 15 prosenttia ei osannut sanoa oliko heillä muulla tavalla hankittu 3G-matkapuhelin. Tuloksissa ei ole kysymysryhmän osalta tapahtunut merkittäviä muutoksia vuoden 2008 tutkimustilanteeseen.

Yhteensä 49 prosenttia 3G-puhelimen hankkineista vastaajista arvioi käyttävänsä enemmän internettiä ja sähköpostia ja 39 prosenttia myös enemmän kuvaa ja ääntä sisältäviä multimediatekstejä (MMS). Alle 35-vuotiailla vastaajilla matkapuhelin käyttötapamuutokset olivat muita ikäryhmiä yleisempiä. Naiset puolestaan käyttivät miehiä useammin multimediatekstejä (MMS), vaikka muuten sukupuolten väliset erot jäivätkin melko pieniksi. 44 prosenttia vastaajista arvioi, ettei matkapuhelimen käyttö ole muuttunut mitenkään 3G-puhelimen hankinnan jälkeen. Verrattaessa vuoden 2008 tutkimukseen, ennen kaikkea multimediatekstien (MMS) käytön kasvu oli merkittävää (+ 23 prosenttiyksikköä).

Mobiilidatapalveluiden käytöstä vastaajat maksoivat tyypillisesti kuukausiveloitteisen kiinteähintaisen datapaketin mukaan (25 prosenttia vastaajista ja 46 prosenttia mobiilidatapalveluiden käyttäjistä) tai käytön mukaan ilman erityistä sopimusta tai pakettia datasiirtoon (15 prosenttia vastaajista ja 28 prosenttia mobiilidatapalveluiden käyttäjistä). Yhteensä 46 prosenttia matkapuhelimen omaavista vastaajista ilmoitti, ettei käytä kyseisiä palveluita (vuonna 2008 yhteensä 53 prosenttia vastaajista). Maksutavat olivat samansuuntaisia myös vuoden 2008 tutkimustuloksissa tosin, varsinkin kuukausiveloitteisen kiinteähintaisen datapaketin suosio oli kasvanut aikaisemmasta jonkin verran (+5 prosenttiyksikköä).

Vastaajilta tiedusteltiin mitä esitetyistä matkapuhelinpalveluista he olivat käyttäneet tai käyttivät aktiivisesti. Kolme käytetyintä matkapuhelinpalvelua olivat tekstiviesti (78 prosenttia vastaajista),



multimediaviestit (28 prosenttia vastaajista) sekä internet-sivujen selailu ja tiedonhaku (20 prosenttia vastaajista). Lapsiperheet käyttivät matkapuhelinpalveluita muita talouksia enemmän. Ikäryhmittäin tarkasteltuna palveluita käyttivät eniten alle 45-vuotiaat. Internet-viestinnän kuten Messenger ja Facebook käyttö oli korkeinta 15-24-vuotiaiden keskuudessa (31 prosenttia vastaajista). Sähköpostia käytti matkapuhelimen välityksellä useimmiten 25-34-vuotiaat ja postia käytettiin sekä omaan henkilökohtaiseen sähköpostiin (99 prosenttia vastaajista), mutta myös työpaikan sähköpostiin (53 prosenttia vastaajista). Kokonaistuloksissa ei ollut juurikaan tapahtunut muutoksia edelliseen vuoden 2008 tutkimustulokseen.

Kaikista niistä matkapuhelimen käyttäjistä, jotka eivät mobiilipalveluita käyttäneet (tai käyttivät ainoastaan tekstiviestejä) 58 prosenttia ilmoitti käyttämättä jättämisen syyksi, etteivät palvelut ole kiinnostavia tai vastaaja ei koe tarvetta esitetyille palvelulle. 37 prosenttia ilmoitti lisäksi, ettei käytössä olevasta puhelimesta voi kuin puhua ja käyttää tekstiviestejä.

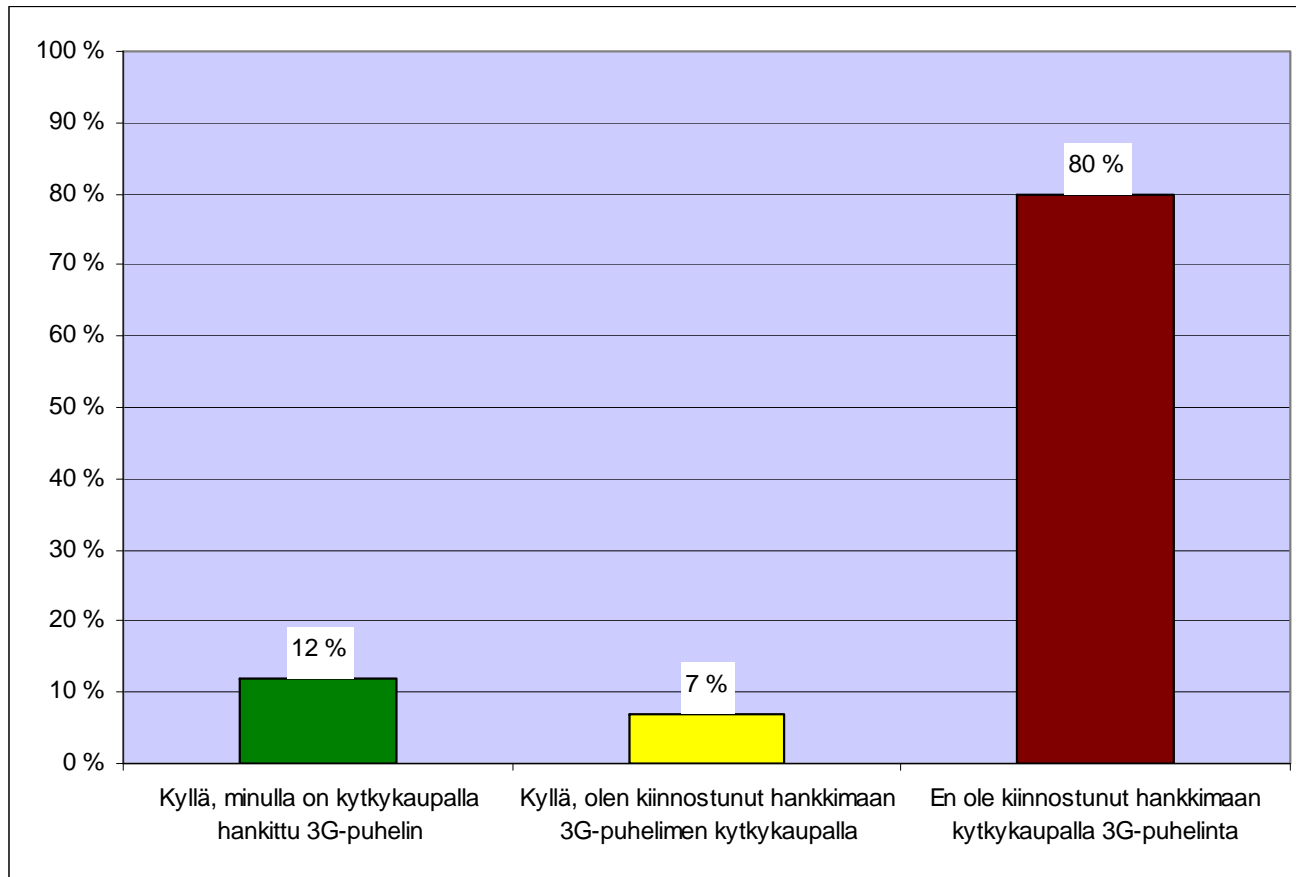
Mobiilidatapalveluiden käytön uskotaan pysyvän melko ennallaan myös lähitulevaisuudessa, sillä eri palveluiden käyttäjistä valtaosa arvioi, ettei palveluiden käyttö muutu omalla kohdalla. Toisaalta vastaajat eivät juurikaan uskoneet käytön vähenemiseenkään eri palveluosa-alueilla. Käytön arvioitiin lisääntyvän eniten tekstiviestien osalta (24 prosenttia vastaajista arvioi käytön lisääntyvän lähitulevaisuudessa), internet-selailun osalta (21 prosenttia vastaajista arvioi käytön lisääntyvän lähitulevaisuudessa), sekä multimediaviestien ja sähköpostin osalta (19 prosenttia vastaajista arvioi käytön lisääntyvän lähitulevaisuudessa). Muutokset vuoden 2008 tutkimustuloksiin olivat kuitenkin kauttaaltaan vähäisiä.



3G-kytkeykauppaliittymän hankinnan kiinnostus ja yleisyys

30a. 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 %

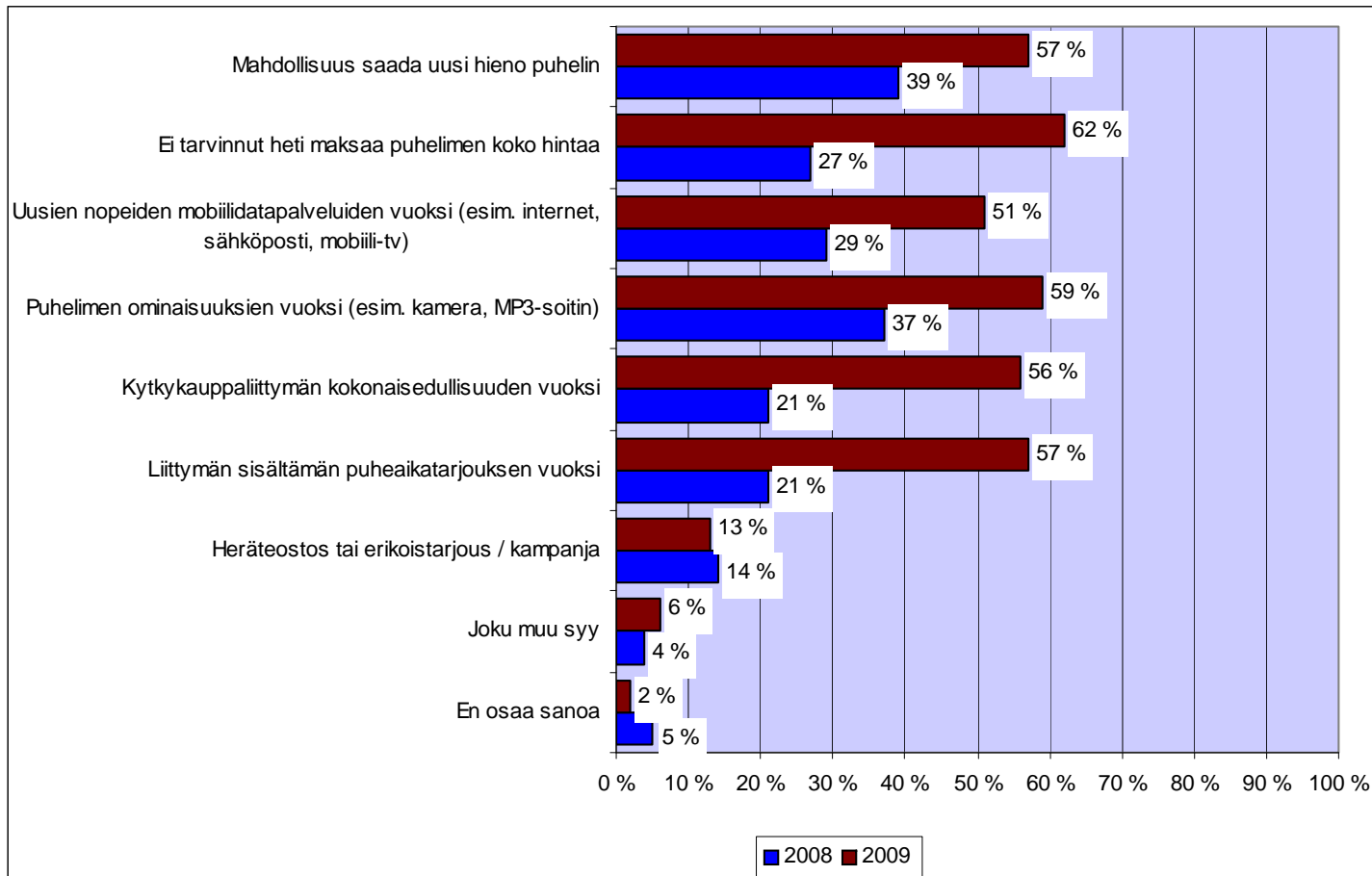


Vuosi 2009
N=2000 / 2000

3G-kytkeykauppaliittymän hankinnan syyt

31. Miksi hankitte ns. kytkeykauppaliittymän? (monivalintamahdollisuus)

Kaikki vastaajat joilla 3G-kytkeykauppaliittymä %



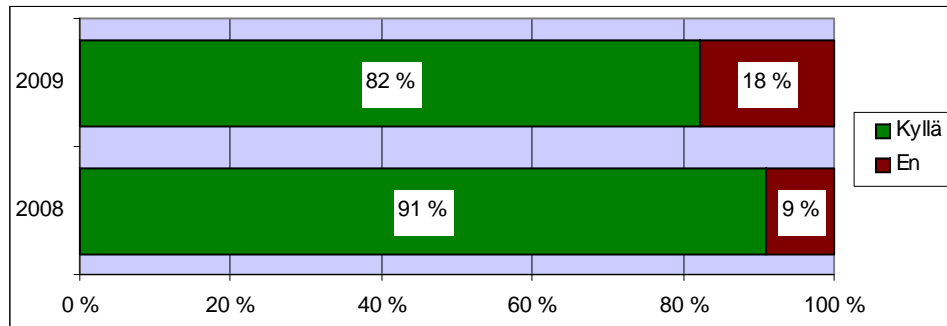
Vuosi 2009
 n=249 / 249

Vuosi 2008
 n=252 / 252

Tyytyväisyys 3G-kytkykauppaliittymään

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

Kaikki vastaajat joilla 3G-kytkykauppaliittymä %



Vuosi 2009 n=249 / 249
Vuosi 2008 n=252 / 252

32b. Miksi ette ole ollut tyytyväinen hankintaanne?

Kaikki vastaajat jotka vastasivat kysymykseen 32a "en" (n=44 / 40)

Keskeisinä vastauksina:

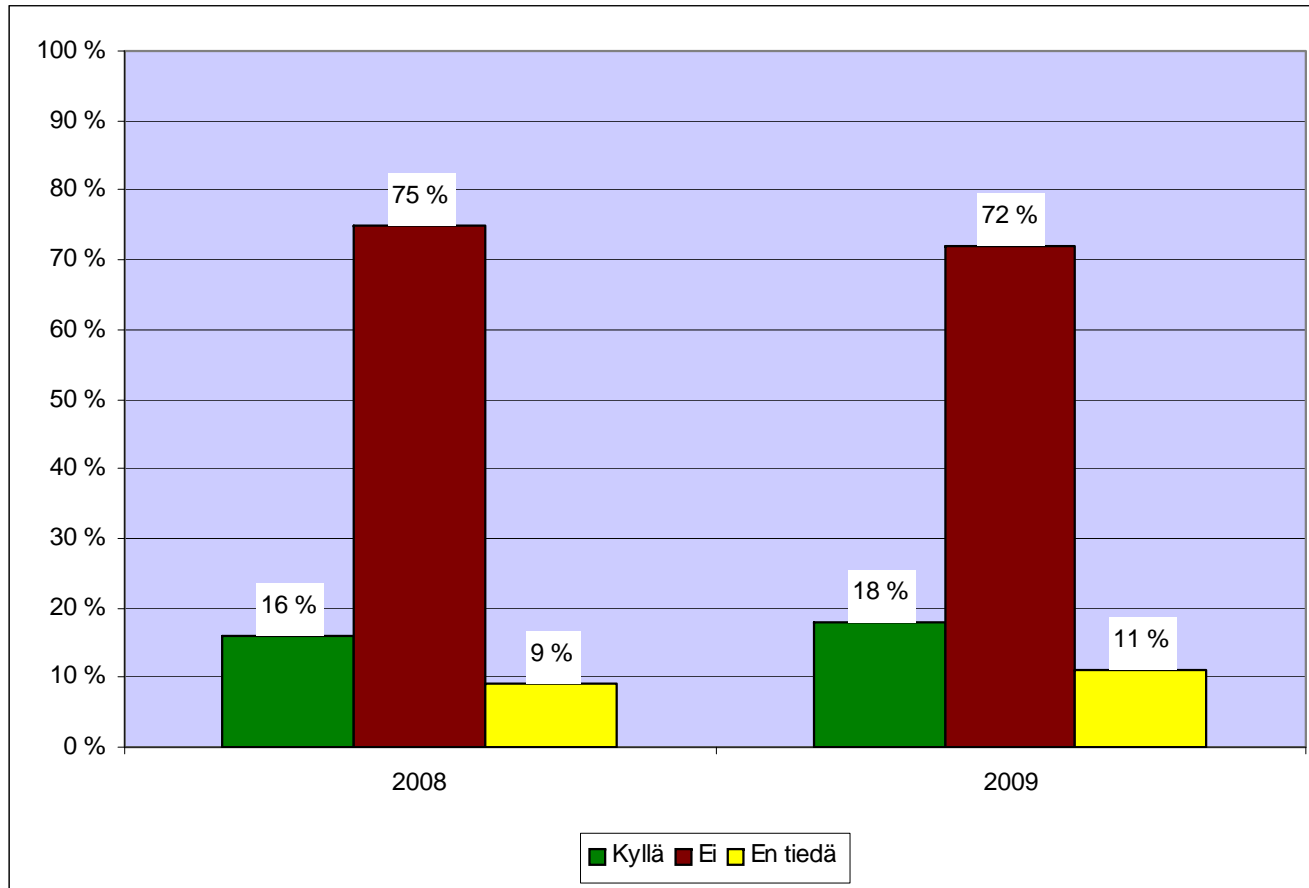
- Teknisiä vikoja puhelimessa.
- Kuuluvuusongelmia.



Muulla tavalla hankittu 3G-matkapuhelin

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

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin käytössä, mutta ei 3G-kytkykauppaliittymää %



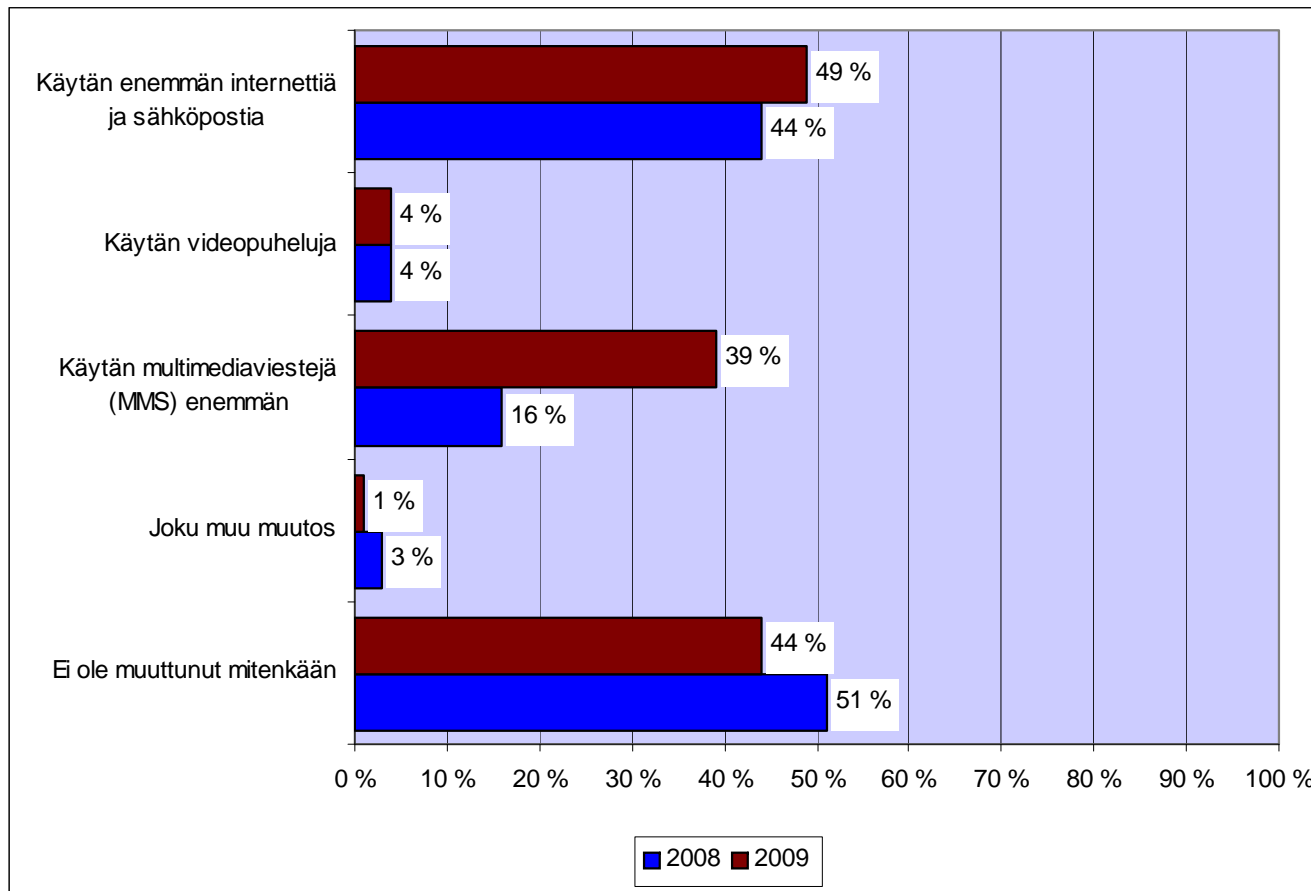
Vuosi 2009
n=1728 / 1728

Vuosi 2008
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 %



Vuosi 2009
n=553 / 552

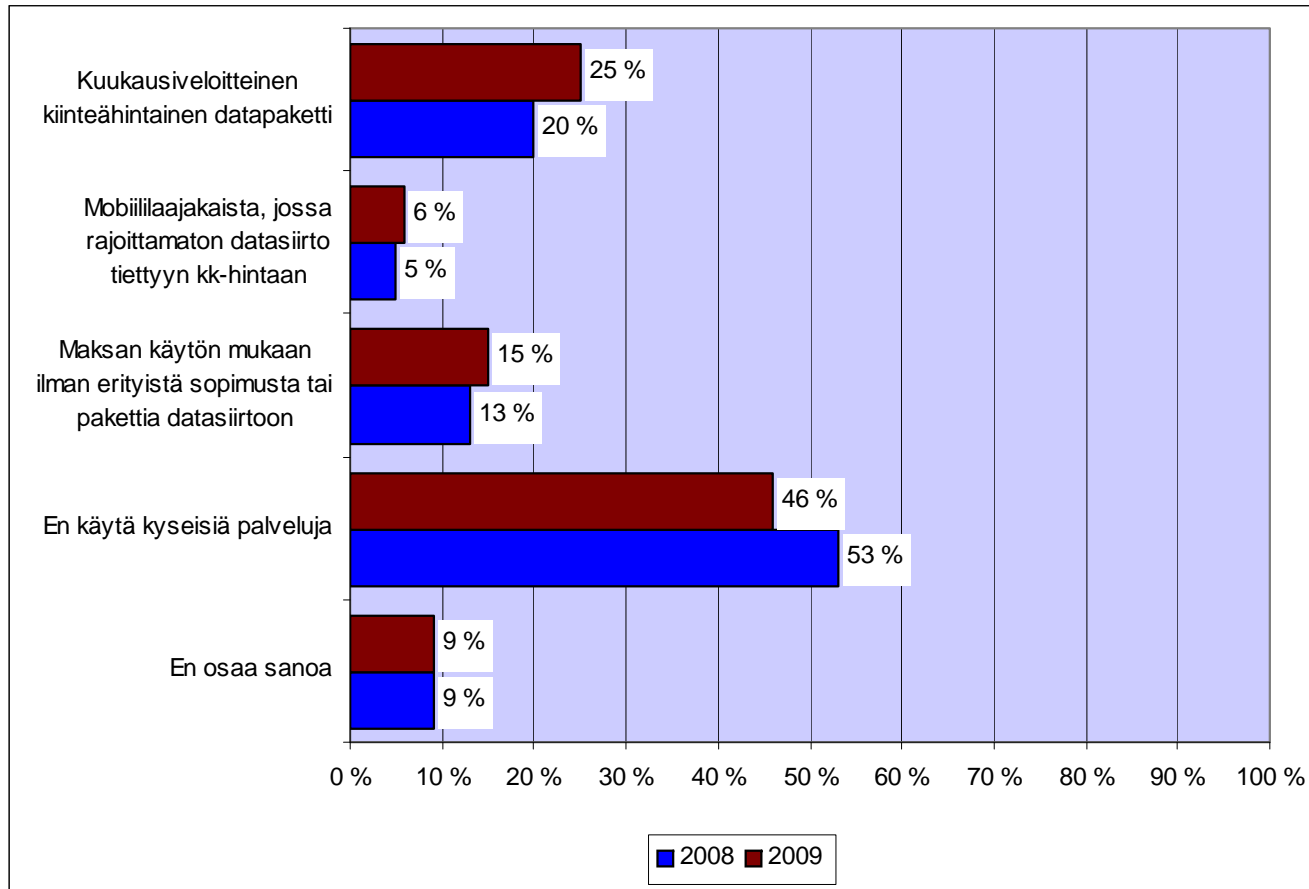
Vuosi 2008
n=528 / 526



Mobiilipalveluiden maksaminen

35. Miten maksatte mobiilidatapalveluiden käytöstänne?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin käytössä %



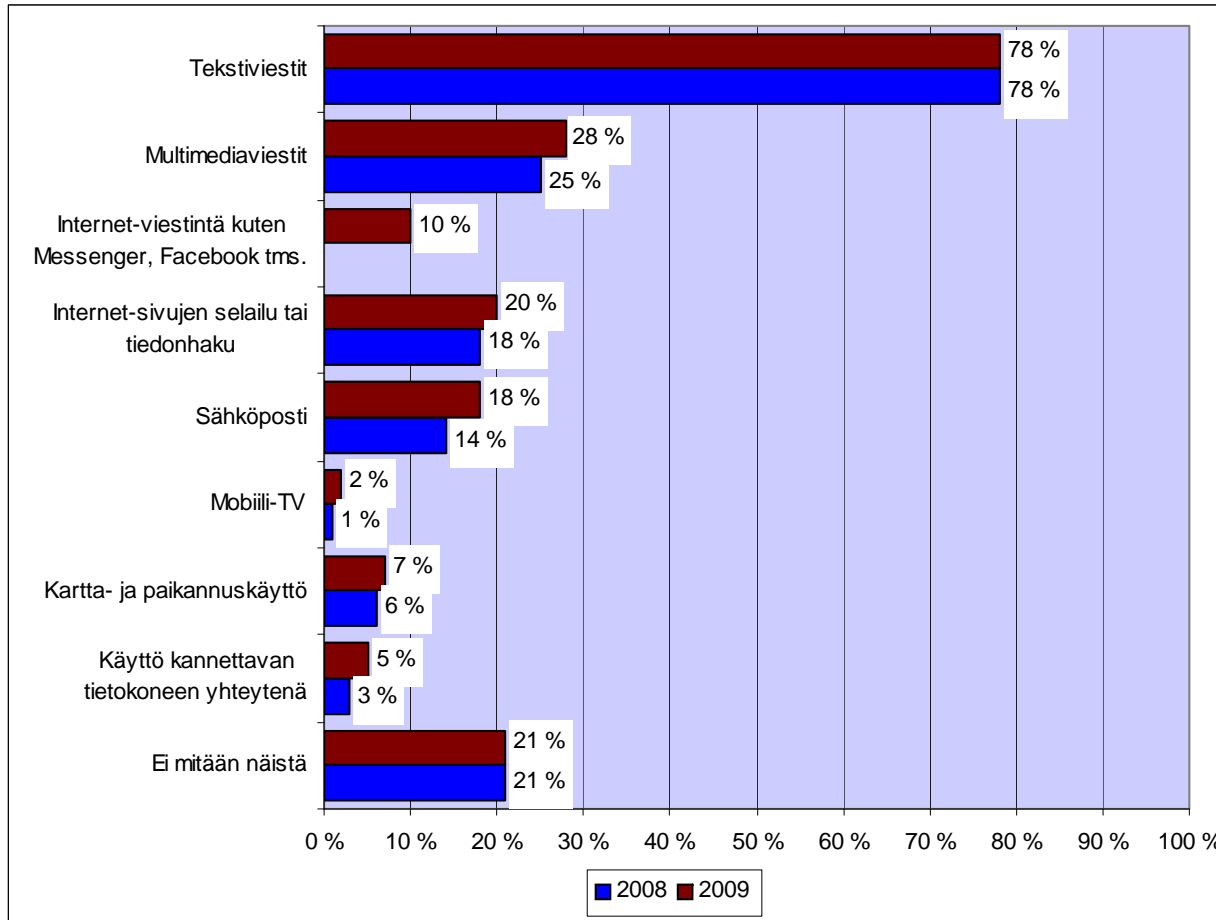
Vuosi 2009
n=1977 / 1973

Vuosi 2008
n=1955 / 1955

Mobiilipalveluiden käyttö

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

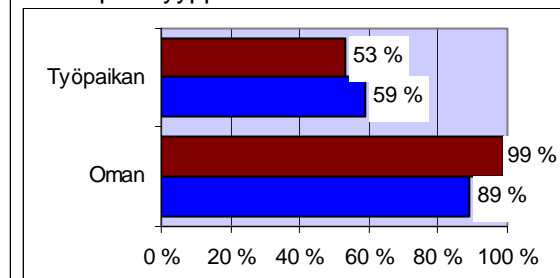
Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin käytössä %



Vuosi 2009
n=1977 / 1973

Vuosi 2008
n=1955 / 1955

Sähköpostityyppi:

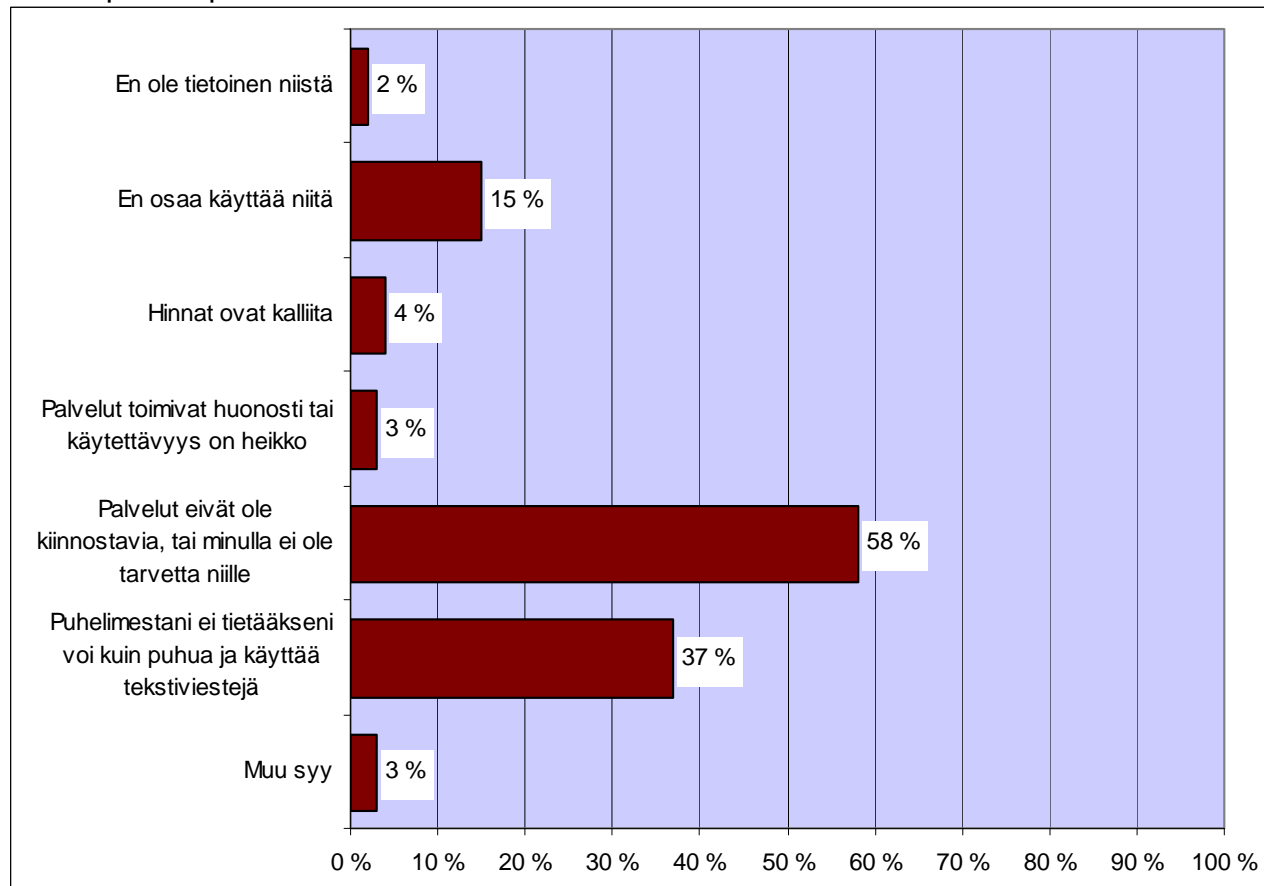


- Vanhemmat eivät kustanna palveluiden käyttöä.
- Henkilökohtaiset taloudelliset syyt.

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 %



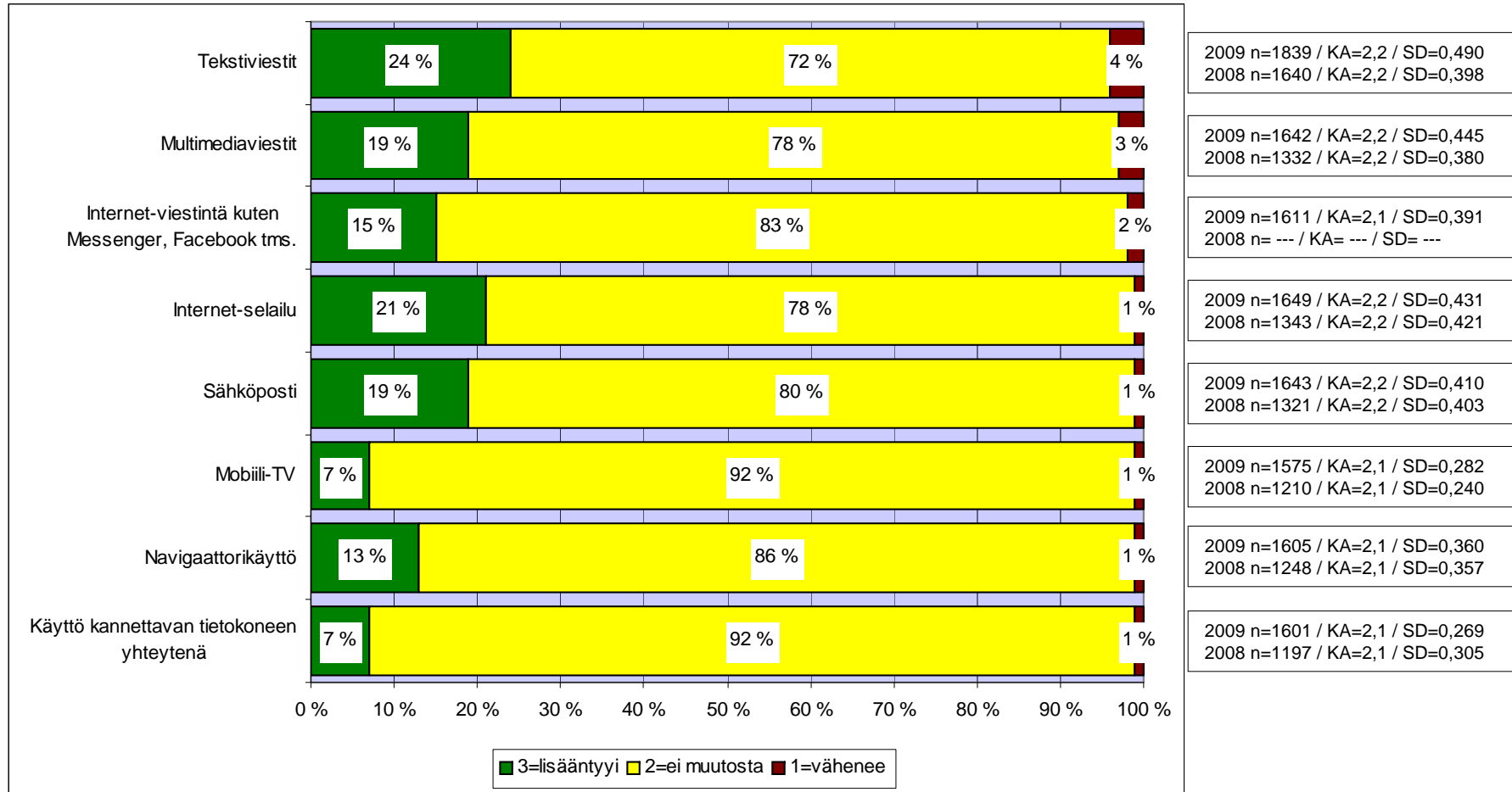
Vuosi 2009
n=1282 / 1266



Mobiilipalveluiden käytön muuttuminen lähitulevaisuudessa

37. Miten uskotte seuraavien mobiilipalveluiden käytön muuttuvan kohdallanne lähitulevaisuudessa?

Kaikki vastaajat joilla matkapuhelin käytössä (vuosi 2009 n=1977 / vuosi 2008 n=1995) %





7. Palveluiden paketointi

99 prosenttia vastaajista ei ollut hankkinut kokonaispakettia, jossa esimerkiksi puhelin-, laajakaista- ja tv-palvelut myydään yhtenä kokonaishinnoiteltuna pakettina samalta operaattorilta ja jossa paketilla on yksi kiinteä kuukausihinta. 27 prosenttia vastaajista ilmoitti kuitenkin olevansa kiinnostuneita hankkimaan paketin. Miehet olivat naisia kiinnostuneempia palvelupaketin hankkimiselle (miehet kiinnostuneiden osuus 31 prosenttia, naiset 24 prosenttia). Ikäryhmittäin tarkasteltuna palvelupakettia piti kiinnostavana ennen kaikkea alle 45-vuotiaat, sekä myös lapsiperheet (kiinnostuneiden osuus 38 prosenttia). Kysymyksen kokonaistuloksen kannalta muutokset olivat melko pieniä verrattaessa vuoden 2008 Telepalveluiden käyttötutkimukseen. Toisaalta palvelupaketista kiinnostuneiden osuus oli kasvanut +6 prosenttiyksikköä.

Vastaajista, jotka olivat palvelupaketin hankkineet tai olisivat kiinnostuneita hankkimaan, yhteensä 74 prosenttia piti kiinnostuksen syynä palveluiden saamista pakettina halvemmalla kokonaishinnalla kuin erikseen ostettuna. Myös mahdollisuus yhteen kokonaislaskuun (60 prosenttia vastaajista), sekä paketoinnin helppous (39 prosenttia vastaajista) koettiin useissa vastauksissa kiinnostavuutta lisäävänä tekijänä. Varsinkin ns. kokonaislaskutuksen helppous koettiin vuoden 2008 tutkimustuloksiin verrattuna entistä merkittävämpänä tekijänä.

Paketoitaviksi halutut palvelut olivat ennen kaikkea puhelut (97 prosenttia vastaajista) sekä kiinteä internet-yhteys / laajakaista (83 prosenttia vastaajista). Miehet halusivat naisia useammin paketointiin myös maksu-TV-palvelut (miehet 50 prosenttia / naiset 43 prosenttia). Sekä puhelut että kiinteä internet-yhteys / laajakaista olivat keskeisesti halutut paketoituna ostettavat palvelut myös vuoden 2008 tutkimustuloksissa. IP-televisiopalveluiden osuus oli kuitenkin romahtanut vuoden takaisesta peräti -13 prosenttiyksikköä.



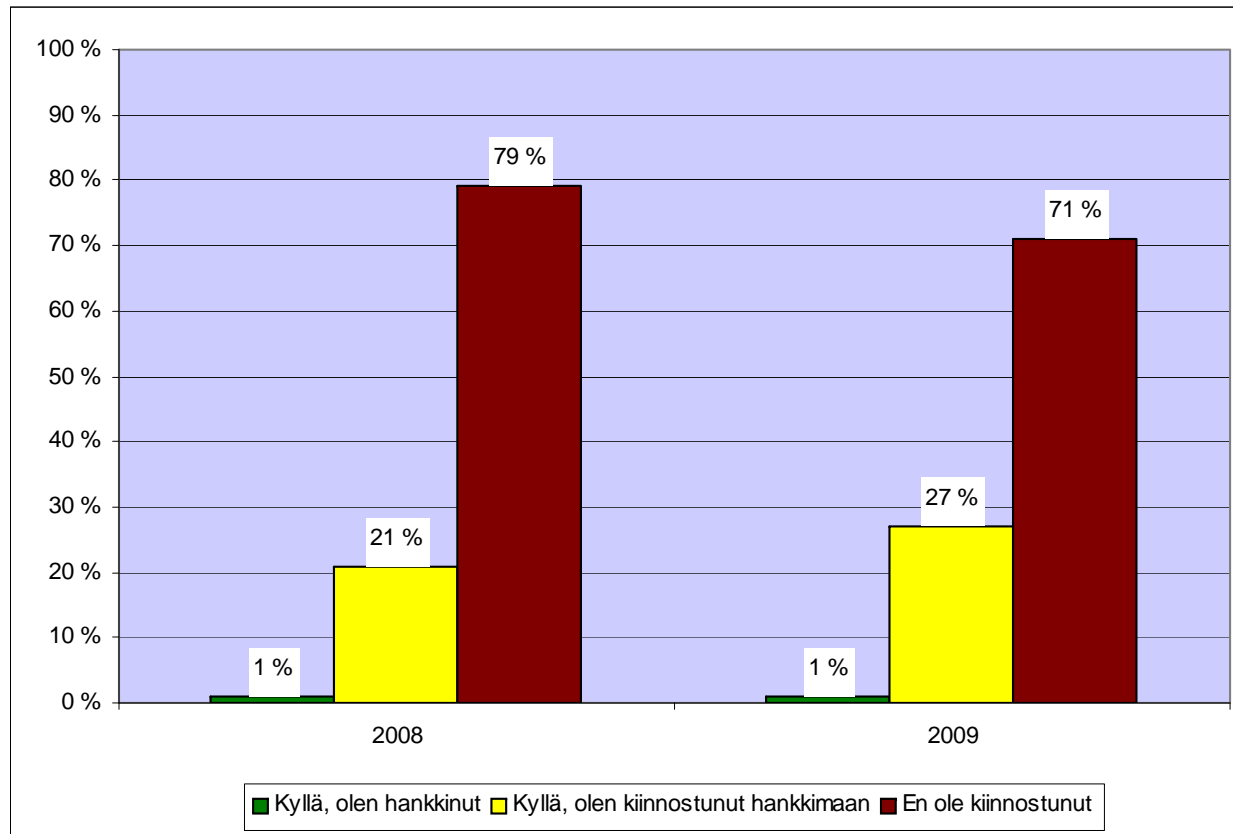
Puolet vastaajista (50 prosenttia) jotka eivät kokenee palvelupakettia kiinnostavana mainitsivat syyksi, etteivät tarvitse kaikkia pakettiin kuuluvia palveluita. 33 prosenttia ilmoitti lisäksi, ettei heillä ollut tarpeeksi tietoa pakettien saatavuudesta ja sisällöstä ja 25 prosenttia halusi vertailla erilaisten palveluiden hintoja myös erikseen. Tulokset olivat kysymyksen osalta muuttuneet jonkin verran vuoden 2008 Telepalveluiden käyttötutkimuksesta, sillä aikaisemmin 58 prosenttia vastaajista ei tarvinnut kaikkia pakettiin kuuluvia palveluita, 28 prosentilla vastaajista ei ollut tarpeeksi tietoa pakettien saatavuudesta ja sisällöstä ja 14 prosenttia vastaajista halusi vertailla erilaisten palvelujen hintoja myös erikseen. Kuluvana vuonna ennen kaikkea tarve erilaisten palvelujen hintojen vertailtavuudelle koettiin entistä tärkeämpänä mahdollisuutena.



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 %



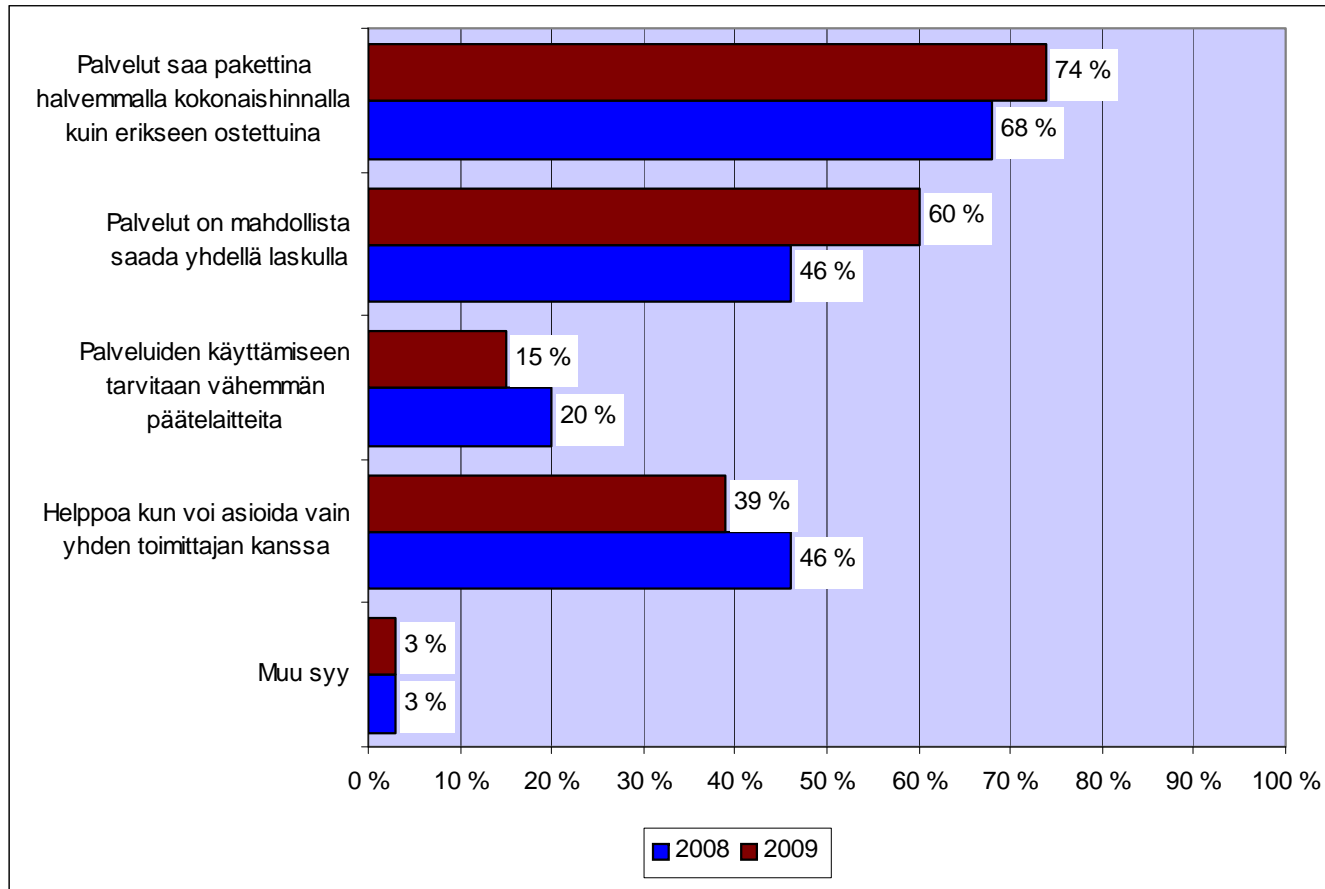
Vuosi 2009
N=2000 / 2000

Vuosi 2008
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 %



Vuosi 2009
n=574 / 557

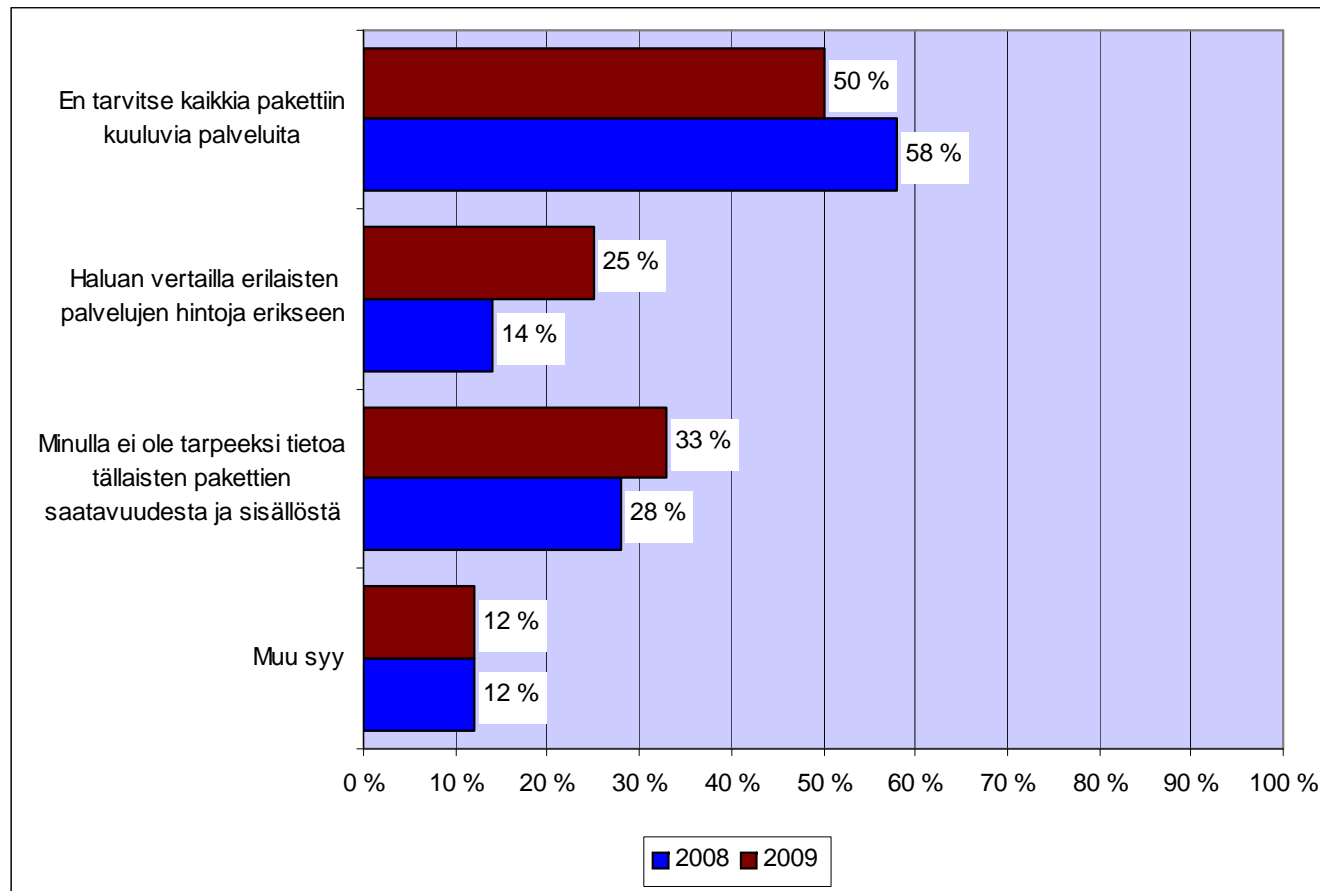
Vuosi 2008
n=422 / 409

- Vastaja ei tarvitse palvelupakettia / ei kiinnostusta.
- Tyytyväisyys nykytilanteeseen.

Syyt palvelupaketista kieltäytymiselle

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

Kaikki vastaajat jotka eivät olisi kiinnostuneita hankkimaan kokonaispakettipalveluita %



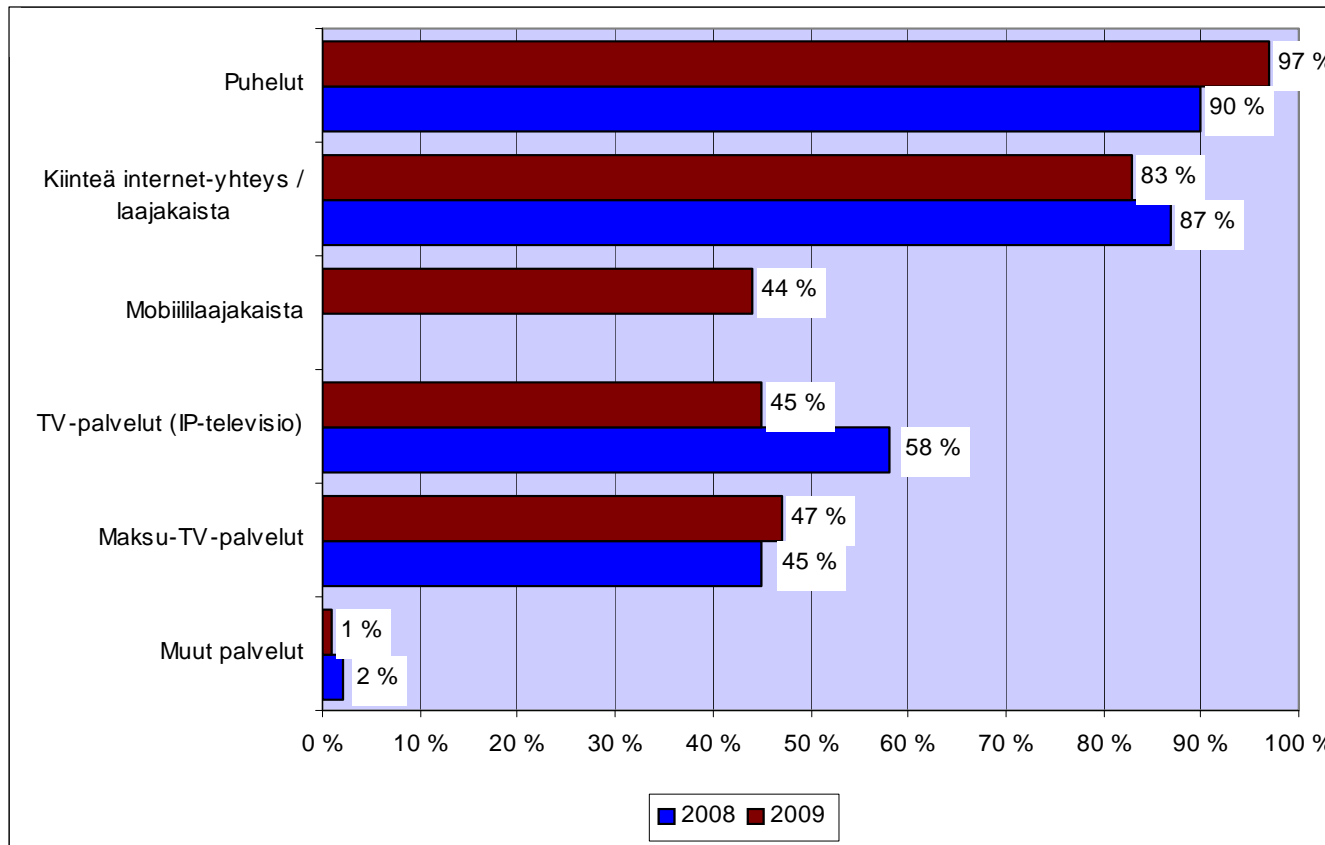
Vuosi 2009
n=1426 / 1414

Vuosi 2008
n=1578 / 1564

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 %



Vuosi 2009
 n=574 / 546

Vuosi 2008
 n=422 / 389