



Viestintävirasto

Markkinakatsaus 1/2010

Viestintämarkkinat Suomessa **2009**

vuosikatsaus

Sisällysluettelo

JOHDANTO	4
TELEMARKKINAT JA -PALVELUT	5
Laajakaistapalvelut	6
Laajakaistaliittymät ja tekniikat	6
Laajakaistapalvelut ja hinnoittelu	8
Yleispalvelulaajakaista ja laajakaista 2015 -hanke	9
Laajakaistapalvelun laatu	10
Internetpalvelujen käyttö	11
Matkaviestinpalvelut	12
Matkaviestinliittymät sekä puhelu- ja viestimäärät	12
Matkaviestinpalvelut ja hinnoittelu	14
Verkkovierailun hintakatot EU-alueella	14
Matkaviestinpalvelun laatu	17
Matkaviestinpalvelujen käyttö	19
Kiinteän puhelinverkon palvelut	19
Kiinteän verkon puhelinliittymä- ja puhelumäärät	19
Kiinteän verkon puhelinpalvelujen hinnoittelu	20
Kiinteän puhelinverkon palvelun laatu	20
TV- JA RADIOTOIMINTA	22
Televisiotoiminta	23
Televioliikenteen vastaanottaminen	23
Television katselu	24
Audiovisuaalisten sisältöjen katselu	27
Mediamainonnan määrä	29
Radiotoiminta	31
Kuunteluosuudet	31
Radion kuuntelu	31
Kaupallisten radiokanavien ohjelmasisältö	31
POSTITOIMINTA	33
Postilähetysten määrät	33
Postidirektiivi ja postipalvelulain muuttaminen	33
1. luokan kirjeen kulkunopeus	34
Asiamiespostien fyysinen esteettömyys	34
Postitoimipaikkaverkosto ja muutokset verkostossa	35
TERMINOLOGIA	36
KUVIOT	37
TAULUKOT	38
LÄHTEET	38

Johdanto

Vuoden 2009 taloustilannetta leimannut taantuma ei media-mainonnan määrän laskua lukuun ottamatta vaikuttanut merkittävästi sähköisen viestinnän markkinoihin. Puhelin- ja laajakaistapalvelut ovat niin olennainen osa suomalaisten arkea, että niiden käytöstä ei haluta tinkiä huonoinakaan aikoina. Viestintäpalvelujen saatavuuden turvaamisesta onkin tullut keskeinen osa Viestintäviraston toimintaa.

Viestintäviraston keräämät markkinatiedot muodostavat edelleen tämän katsauksen keskeisen sisällön. Arvokkaita näkemyksiä viestintäpalvelujen käytön kehityksestä saadaan myös palvelujen käyttäjiltä. Viestintävirasto teetti vuonna 2009 useita kuluttajatutkimuksia, joista saatiin monipuolisesti tietoa viestintäpalvelujen käytöstä ja kuluttajien tarpeista. Viestintävirasto toivoo, että näiden tutkimusten tulokset kiinnostavat markkinoiden kehitystä kuvaavien tunnuslukujen ohella myös markkinakatsauksen lukijoita.

Kuluttajien käyttötottumukset muuttuvat hitaasti. Telepalveluiden käytössä on kuitenkin nähtävissä sukupolvien välinen kuilu. Viestintäviraston teettämän Telepalveluiden käyttötutkimuksen mukaan alle 45-vuotiaista noin 90 prosentilla on kotonaan laajakaistaliittymä, kun taas lankapuhelin on vain kymmenellä prosentilla. Vastaavasti yli 65-vuotiaista vain joka neljännellä on laajakaista ja joka toisella on yhä käytössä lankapuhelin. Matkapuhelinliittymä on sen sijaan käytössä lähes jokaisella suomalaisella.

Myös internetin käyttö poikkeaa eri ikäryhmissä. Yleisesti sähköinen asiointi, tiedon hakeminen ja yhteydenpito ovat suomalaisille tärkeimmät syyt käyttää internetiä. Nuorille yhteydenpito on sen sijaan tärkein peruste internetin käytölle. Nuorten yhteydenpitotapoihin sisältyvät muun muassa sähköpostiviestit, internetpuhelut, pikaviestit ja Facebookin tapaiset foorumit. Internetin kasvavasta suosiosta huolimatta puhelinpalvelujen asema on yhä vahva, sillä lähes kaikki suomalaiset pitävät puhelua tärkeimpänä tapana olla yhteydessä ystäviin ja sukulaisiin.

Television katselutottumukset ovat myös murroksessa. Vaikka televisio-ohjelmien katselu lähetyksiaikaan oli Viestintäviraston teettämän tutkimuksen mukaan edelleen kaikkein yleisin katselutapa, muiden jakelualustojen käyttö yleisty nopeasti. Joka kolmas tutkimukseen osallistunut arvioi katsovansa televisiosisältöjä aiempaa enemmän internetin kautta seuraavan vuoden aikana. Katselun lisääntymiseen internetin kautta uskovat erityisesti 45–64-vuotiaat. Nuoret katsovat jo nyt televisio-ohjelmia lähetyksiaikaan selvästi aiempaa vähemmän.

Viestintäpalvelujen käytössä havaitun sukupolvien välisen kuilun poistamiseksi olisi tärkeää varmistaa, että jokaisella kansalaisella on mahdollisuus kehittää tieto- ja viestintäteknikan osaamistaan. Laajakaistan keskimääräistä vähäisempään levinneisyyteen vanhimmissa ikäryhmissä lienee osasyynä myös se, että tätä ikäryhmää kiinnostavia sähköisiä palveluja ei ole riittävästi tarjolla.

Telepalvelujen heikoksi koettu laatu, muun muassa asiakaspalvelun pitkät vastausajat ja luvattua hitaammat laajakaistanopeudet, ovat työllistäneet viime vuosina viranomaisia. Viestintäviraston teettämän telepalvelujen laatua koskeneen tutkimuksen mukaan kuluttajat pitävät puhelimitse saatavan asiakaspalvelun lisäksi tärkeänä asiointipisteiden riittävää määrää. Käyttäjät toivovat myös, että teleyritykset palkitsevat olemassa olevia ja erityisesti pitkäaikaisia asiakkaitaan. Lisäksi asiakaspalvelun nopeus, hinnoittelun selkeys, liittymän toimivuus, luvattu nopeus ja lupausten pitäminen palvelun toimituksen yhteydessä ovat tärkeitä tekijöitä asiakkaiden arvioidessa telepalvelujen laatua.

Kuluttajien toiveet teleyrityksille ovat maltillisia. Ei liene liikaa vaadittu, että palvelu toimii sovitusti ja sopimusehdot ovat selkeitä. Kuluttajien esille nostama asiointipisteiden tärkeys osoittaa, että telepalveluja on käyttäjien mielestä vaikea ostaa ilman myyjän ja asiakkaan kohtaamista. Toistaiseksi teleyritykset ovat kilpailleet palvelujensa laadulla hämmästyttävän vähän. Luotettavia, selkeästi hinnoiteltuja ja helppokäyttöisiä telepalveluja myyväälle yritykselle tuntuisi olevan tilaus. Tällaisen yrityksen tuotteita saattaisivat myös vanhimmat ikäryhmät uskaltautua kokeilemaan.

Nopeiden laajakaistayhteyksien määrä ei ole viime vuosina kasvanut. Esimerkiksi 100 megabitin yhteyksiä oli vuoden 2009 lopussa vain noin yksi prosentti kaikista laajakaistaliittymistä. Vaikka hyvin harvat kuluttajat ovat toistaiseksi hankkineet nopeita laajakaistayhteyksiä, telepalvelujen käyttötutkimukseen vastanneista kuluttajista yhä suurempi osa ilmoitti käyttävänsä tai olevansa halukas käyttämään internetyhteyden kautta tarjottavia televisiopalveluja eli ns. IPTV-palveluja sekä internetin tilausvideopalveluja, joiden käyttö vaatii nopean laajakaistayhteyden. Myös yritykset toivat vuoden 2009 aikana enenevässä määrin markkinoille IPTV-palveluja ja nopean laajakaistayhteyden sisältäviä palvelupaketteja. Nopeiden laajakaistayhteyksien määrän voi siten odottaa kasvavan tulevaisuudessa merkittävästi.

Johanna Juusela
Johtaja, viestintämarkkinat ja -palvelut

Telemarkkinat ja -palvelut

Vuonna 2009 telemarkkinoilla korostuivat matkaviestinverkkojen maantieteellinen laajentaminen ja valokuituyhteyksien mahdollistamien nopeiden laajakaistayhteyksien markkinoille tuominen. Uusimmista käytössä olevista tekniikoista ja palvelujen monipuolistumisesta huolimatta puhelinpalvelut säilyttivät asemansa ensisijaisena viestintätapana.

Matkaviestinverkko-yritykset jatkoivat 3G-verkkojen maantieteellistä laajentamista ja päivittivät niitä tukemaan nopeampia laajakaistayhteyksiä. Matkaviestinverkko-yritykset saivat käyttöönsä myös uusia taajuuksia mobiililaajakaistayhteyksiä varten, kun valtioneuvosto myönsi vuoden 2009 alussa yritysten käyttöön taajuuksia 1 800 megahertsin alueelta. Lisäksi vuoden lopussa huutokaupattiin taajuuksia 2 600 megahertsin alueelta. Erityisesti 2 600 megahertsin taajuusjakoa pidettiin merkittävänä, koska taajuusalueella tullaan todennäköisesti käyttämään uutta entistä nopeampien mobiililaajakaistayhteyksien tarjoamisen mahdollistavaa 4G-tekniikkaa.

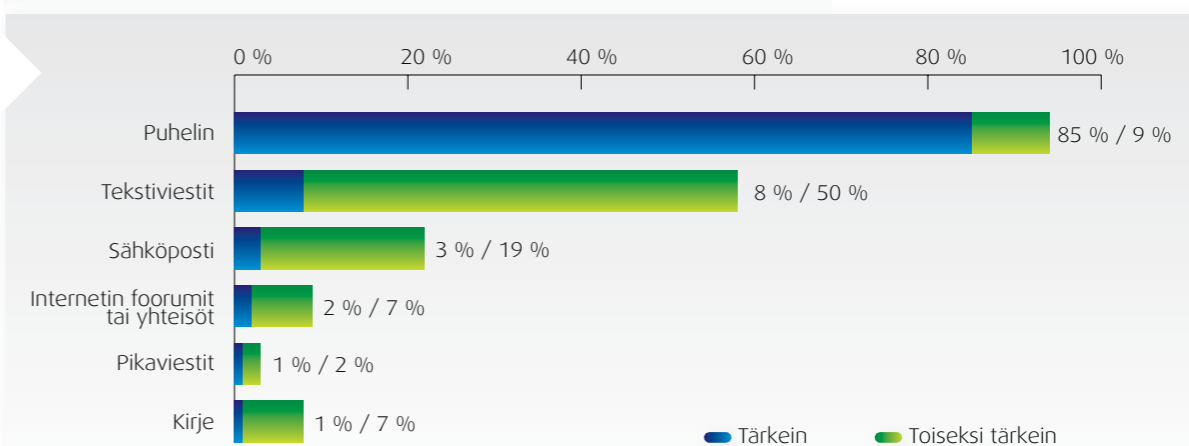
Suomessa kokeiltiin ensimmäistä kertaa radiotaajuuksien jakamista huutokaupan avulla. Marraskuussa 2009 järjestettiin taajuushuutokauppa, jossa kaupattiin seuraavan sukupolven mobiililaajakaistakäyttöön soveltuva 2 500–2 690 megahertsin taajuusalue. Taajuuksien toimiluvat menivät kolmelle suurimmalle Suomessa toimival-

le matkaviestinverkko-yritykselle (TeliaSonera Finland Oy, Elisa Oy ja DNA Oy). Neljäntenä yrityksenä taajuuksia sai Pirkanmaan Verkko Oy, jonka taustalla on Finnet-ryhmään kuuluvia teleyrityksiä.

Myös teleyritysten aiempien vuosien investoinnit valokuituverkkoihin alkoivat näkyä teleyritysten palvelutarjonnassa ja markkinoinnissa. Yritykset toivat markkinoille uudenlaisia palvelupaketteja, jotka sisälsivät esimerkiksi nopean laajakaistayhteyden ja internetyhteyden kautta tarjottavat televisiopalvelut. Yritykset tiedottivat toinen toisensa jälkeen rakentavansa ja alkavansa tarjoamaan valokuituun perustuvia laajakaistayhteyksiä.

Lisävauhtia valokuituyhteyksien rakentamiselle antoi myös valtakunnallinen laajakaistahanke, jonka tavoitteena on tarjota lähes kaikille Suomen kansalaisille mahdollisuus saada nopea laajakaistayhteys käyttöönsä vuoden 2015 loppuun mennessä. Laajakaistan saatavuutta edistetään myös uudella säädöksellä internetyhteyden yleispalvelusta. Säädöksellä pyritään takaamaan kaikille halukkaille vähintään 1 Mbit/s laajakaistayhteys kaikkiin vakituisiin asuinpaikkoihin ja yritysten vakituisiin toimipaikkoihin. Vuoden 2009 lopussa myös valokuidulla toteutetut tilaajayhteydet tulivat sääntelyn alaisiksi, ja kilpaileville teleyrityksille tuli mahdollisuus vuokrata valokuituyhteyksiä perinteisiltä teleyrityksiltä.

Kuvio 1. Tärkeimmät tavat viestiä ystävien ja sukulaisten kanssa



Viestintäviraston teettämän Suomalaiset viestintäpalvelujen kuluttajina -selvityksen mukaan valtaosa suomalaisista koki puhelimella puhumisen tärkeimmäksi tavaksi viestiä. Tekstiviestien merkitys toiseksi tärkeimpänä viestintätapana korostui erityisesti ystävien ja sukulaisten kanssa viestittäessä. Työasioissa sähköposti koettiin kuitenkin tekstiviestejä tärkeämmäksi, ja reilu viidesosa suomalaisista piti niitä jopa puhpalveluja tärkeämpänä viestintämuotona. Perinteinen kirje koettiin näiden jälkeen neljänneksi tärkeimmäksi viestintämuodoksi työasioissa, mutta muun viestinnän osalta useampi vastaaja koki internetin foorumit tai muut vastaavat yhteisöpalvelut kirjettä tärkeämmiksi viestintämuodoiksi.

Viestintävirasto selvitti vuoden 2009 lopussa myös kuluttajien mielikuvia ja näkemyksiä telepalvelujen laadusta sekä odotuksia ja tavoitteita asiakkuuden eri vaiheissa. Yleisesti ottaen telepalvelujen käyttäjät toivoivat, että operaattorit huolehtisivat ja palkitsisivat olemassa olevia ja erityisesti pitkäaikaisia asiakkaitaan. Puhelimitse saatavan asiakaspalvelun lisäksi kuluttajille on tärkeää myös asiointipisteiden riittävä määrä. Erityisesti internetliittymän hankintavaiheessa halutaan asioida palvelupisteessä.

Laajakaistapalvelut

Laajakaistaliittymät ja tekniikat

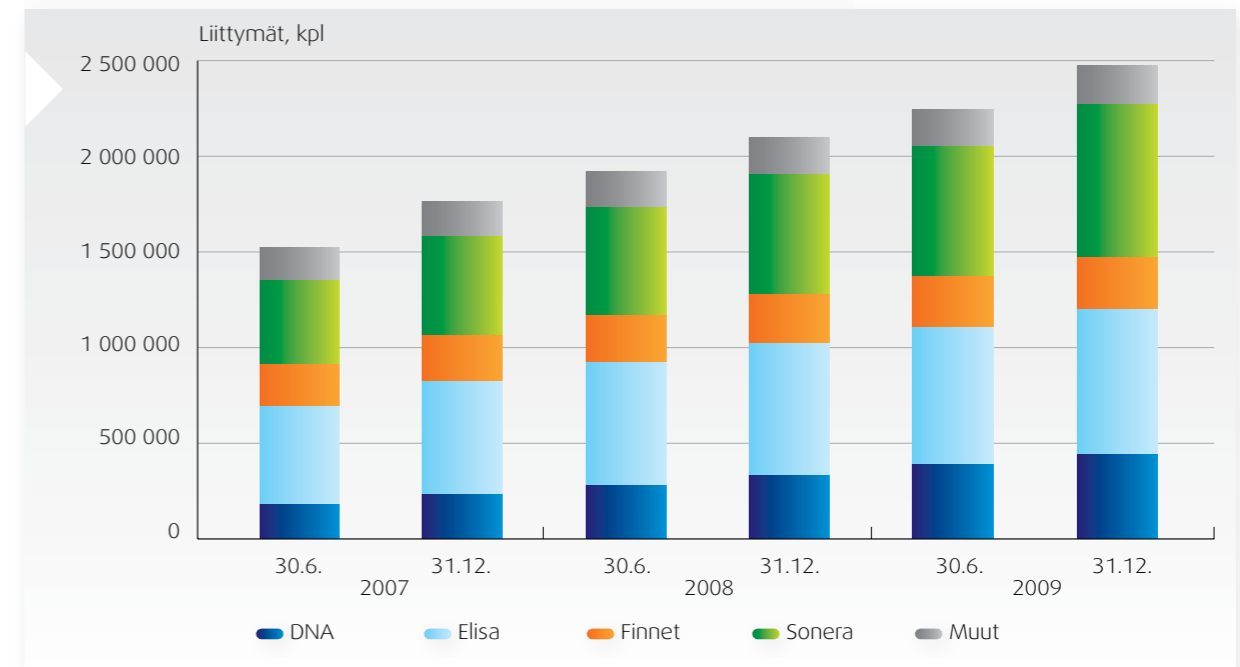
Laajakaistaliittymien määrä kasvoi vuoden 2009 aikana mobiililaajakaistaliittymien vetämänä. Vuoden lopussa Suomessa oli yhteensä lähes 2,5 miljoonaa laajakaistaliittymää. Näistä noin 76 prosenttia oli kotitalousasiakkaiden ja loput noin 24 prosenttia yritysasiakkaiden käytössä. Kokonaisuudessaan liittymämäärä kasvoi vuoden aikana noin 377 000 liittymällä, ja siten liittymiä oli noin 18 prosenttia enemmän kuin vuoden 2008 lopussa. Kasvu johtuu lähes kokonaan mobiililaajakaistaliittymien yli neljänsadantuhannen kappaleen kasvusta.

Liittymämäärillä laskettuna suurimpien laajakaistapalveluja tarjoavien teleyritysten järjestys muuttui, kun TeliaSonera nousi vuoden 2009 lopussa 32 prosenttiin markkinaosuudella suurimmaksi. TeliaSoneran markkinaosuus nousi kaksi prosenttiyksikköä vuoden 2008 loppuun verrattuna. Elisan markkinaosuus laski kaksi prosenttiyksikköä 31 prosenttiin, ja vastaavasti DNA:n markkinaosuus nousi kaksi prosenttiyksikköä 18 prosenttiin. Finnet-ryhmän yritysten yhteenlaskettu markkinaosuus laski 12 prosentista 11 prosenttiin. Muiden laajakaistapalveluja tarjoavien teleyri-

Taulukko 1. Laajakaistaliittymien kehitys 2007–2009

Vuosi	2007		2008		2009	
	30.6.	31.12.	30.6.	31.12.	30.6.	31.12.
DSL	1 210 900	1 270 500	1 270 100	1 231 300	1 216 300	1 185 900
Kiinteistö- ja taloyhtiöliittymä	98 100	114 000	104 600	134 900	104 700	106 600
Kaapelimodeemi	192 900	209 600	212 900	214 800	215 500	222 700
Mobiililaajakaista		143 100	307 100	479 700	664 300	908 000
Langaton laajakaista		15 300	19 600	26 100	31 600	31 800
FTTH						12 600
Muu	18 300	7 700	9 000	9 800	11 500	6 000
Yhteensä	1 520 200	1 760 200	1 923 300	2 096 600	2 243 900	2 473 600

Kuvio 2. Laajakaistaliittymät ja operaattoriryhmien markkinaosuudet 2007–2009



tysten yhteenlaskettu markkinaosuus laski yhden prosenttiyksikön kahdeksaan prosenttiin. Muista laajakaistapalveluja tarjoavista teleyrityksistä Welho säilytti asemansa suurimpana. Viime vuoden tavoin suurimmat muutokset markkinaosuuksissa johtuivat mobiililaajakaistaliittymien määrissä tapahtuneista muutoksista.

Viestintäviraston teettämän Telepalveluiden käyttötutkimuksen perusteella internetyhteys oli noin 68 prosentilla kotitalouksista, mikä oli pari prosenttiyksikköä vähemmän kuin vuotta aikaisemmin. Muutos mahtuu tutkimuksen virhemarginaalin sisälle. Internetyhteyden omistavista kotitalouksista noin 95 prosenttia ilmoitti käyttävänsä internetyhteytenä laajakaistatekniikalla toteutettua yhteyttä.

Laajakaistaliittymien yhteysnopeudet kasvoivat hitaasti. Vuoden 2009 lopussa kaikista laajakaistaliittymistä noin 46 prosenttia oli yhteysnopeudeltaan 2 Mbit/s tai sitä nopeampia, ja vastaavasti alle 2 Mbit/s liittymiä oli 54 prosenttia. Yhteysnopeudeltaan tasan tai yli 10 Mbit/s laajakaistaliittymiä oli 10 prosenttia. Tasan tai yli 100 Mbit/s olevia

yhteyksiä oli noin yksi prosentti. Ilman mobiililaajakaistaliittymiä 2 Mbit/s tai sitä nopeampia liittymiä oli noin 61 prosenttia, ja alle 2 Mbit/s liittymiä oli 39 prosenttia. Yhteysnopeudeltaan tasan tai yli 10 Mbit/s laajakaistaliittymiä oli noin 16 prosenttia. Tasan tai yli 100 Mbit/s olevia yhteyksiä oli lähes kaksi prosenttia. Yhteysnopeudeltaan 10 Mbit/s tai sitä nopeampia mobiililaajakaistaliittymiä ei ollut tarjottu loppuasiakkaille.

Vuoden 2009 aikana kotitalouksien yhteysnopeustarpeissa ei tapahtunut suuria muutoksia. Telepalveluiden käyttötutkimuksen perusteella noin 70 prosenttia kotitalouksista katsoi tarvitsevansa yhteysnopeudeltaan vähintään 1 Mbit/s liittymän, mikä oli pari prosenttiyksikköä pienempi kuin vuoden 2008 lopussa. 44 prosenttia vastanneista katsoi riittäväksi yhteydeksi vähintään 2 Mbit/s liittymän, mikä sekin oli pari prosenttiyksikköä pienempi aikaisempaan verrattuna. Osin näitä muutoksia selittää niiden vastaajien määrän kasvaminen, jotka eivät osanneet sanoa, mikä laajakaistayhteysnopeus sopisi heidän käyttöönsä. Muutokset mahtuvat myös tutkimuksen virhemarginaaliin.

Taulukko 2. Kiinteiden laajakaistaliittymien yhteysnopeuksien kehitys 2007–2009

Vuosi	2007		2008		2009	
	30.6.	31.12.	30.6.	31.12.	30.6.	31.12.
Ajankohta						
Alle 2 Mbit/s	66 %	70 %	54 %	40 %	43 %	39 %
2 Mbit/s – alle 4 Mbit/s	34 %	26 %	40 %	50 %	47 %	26 %
4 Mbit/s – alle 10 Mbit/s						19 %
10 Mbit/s – alle 25 Mbit/s						14 %
25 Mbit/s – alle 100 Mbit/s	4 %	6 %	9 %	9 %	9 %	< 1 %
Tasan 100 Mbit/s tai yli			1 %	1 %	1 %	2 %

Toisaalta vastaajista yhä suurempi osa ilmoitti käyttävänsä tai olevansa halukas käyttämään nopeampia laajakaistayhteyksiä vaativia IPTV-palveluja eli laajakaistayhteyden kautta tarjottavia televisiopalveluja sekä internetin tilausvideopalveluja (Video on Demand). IPTV-palveluja ilmoitti käyttäneensä viisi prosenttia vastanneista, mikä oli kolme prosenttiyksikköä aikaisempaa enemmän. Vastaavasti internetin tilausvideopalveluja ilmoitti käyttävänsä kuusi prosenttia vastanneista, mikä oli viisi prosenttiyksikköä enemmän kuin aikaisemmin. Myös kiinnostus nopeaa laajakaistayhteyttä vaativien tietokonepelin ja interaktiivisen mediasisällön käyttöön ja itse käyttö oli kasvanut pari prosenttiyksikköä.

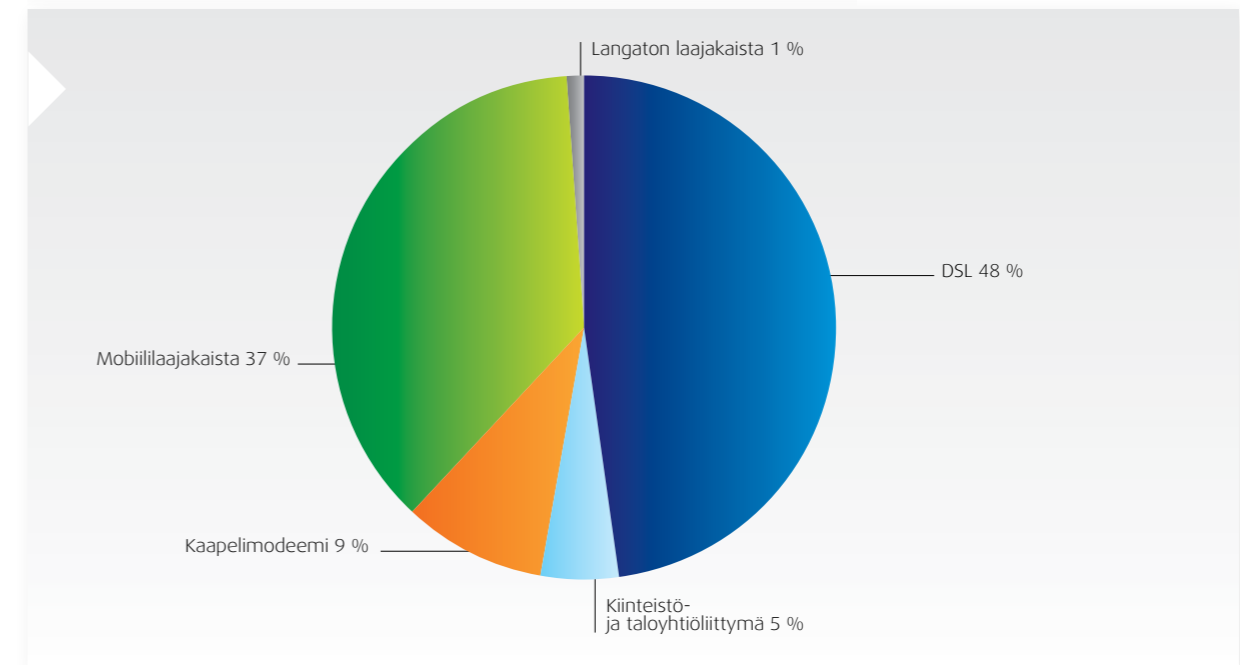
ADSL tai muuhun DSL-tekniikkaan perustuva laajakaistaliittymä oli edelleen yleisin laajakaistaliittymätyyppi. DSL-liittymien osuus kaikkien liittymätyyppien yhteenlasketusta määrästä väheni kuitenkin 11 prosenttiyksikköä 48 prosenttiin, kun vuoden 2008 lopussa DSL-liittymien osuus oli vielä 59 prosenttia. Huomattava muutos selittyi mobiililaajakaistaliittymien voimakkaalla kasvulla. Mobiililaajakaistaliittymien osuus kasvoi 23 prosentista 37 prosenttiin. Mobiililaajakaistaliittymien määrä kasvoi vuoden 2009 aikana lähes 90 prosenttia noin 428 000 liittymällä. Kappalemääräinen kasvu oli reilut 90 000 liittymää suurempi kuin vuonna 2008. Vuoden 2009 lopussa mobiililaajakaistaliittymä oli yhteensä 908 000 kappaletta.

Kaapelimodeemiliittymä oli kolmanneksi yleisin liittymätyyppi, mutta sen osuus kaikista liittymätyypeistä väheni yhden prosenttiyksikön yhdeksään prosenttiin. Tästä huolimatta kaapelimodeemiliittymien määrä kasvoi vuoden 2009 aikana lähes 8 000 liittymällä. Kasvu oli hieman edellisiä vuosia vauhdikkaampaa. Kiinteään sijaintipaikkaan tarjottujen langattomien yhteyksien eli @450-verkossa tarjottavien Flash-OFDM-tekniikkaan sekä WLAN- ja WiMAX-tekniikkaan perustuvien laajakaistaliittymien lukumäärä kasvoi vuodessa yli viidenneksen. Vuoden 2009 lopussa näitä liittymiä oli noin 31 800. Kokonaan valokuidulla loppuasiakkaalle toteutettuja laajakaistaliittymiä eli niin sanottuja FTTH/O-liittymiä (Fibre to the Home/Office) oli vuoden 2009 lopussa reilut 12 000 kappaletta. Kiinteistö- ja taloyhtiöliittymiä, joista osa on toteutettu osittain valokuituyhteydellä, oli reilut 106 000. Valokuituyhteyksien määrä on vielä suhteellisen pieni, verrattuna siihen, että lähes 100 000 kiinteistöä oli liitetty valokuituyhteydellä teleyritysten verkkoihin.

Laajakaistapalvelut ja hinnoittelu

Kiinteiden laajakaistaliittymien hinnoissa ei juuri tapahtunut muutoksia vuoden 2009 aikana. Yleisimmän liittymätyypin, kuluttaja-asiakkaille suunnatun 2 Mbit/s laajakaistaliittymän, kuukausihinta oli keskimäärin noin 40 euroa. Kotitaloksissa yleistyneiden 100 Mbit/s ja sitä nopeampien laajakaistaliittymien hinnat pysyivät maltillisina. Keskimäärin

Kuvio 3. Laajakaistaliittymät liittymätyypeittäin 31.12.2009



100 Mbit/s liittymän sai noin 54 euron kuukausihinnalla. Merkittävimmät muutokset ovat tapahtuneet langattomien laajakaistaliittymien hinnoissa. Esimerkiksi 1 Mbit/s langattoman laajakaistaliittymän keskihinta laski vuodessa 35 eurosta 32 euroon. Muutokset johtuivat pääosin mobiililaajakaistaliittymien hinnan muutoksista. Lisäksi langattomista laajakaistaliittymistä erityisesti mobiililaajakaistaliittymiä tarjottiin laajasti erikoistarjousilla, joiden kuukausimaksut poikkesivat merkittävästi palveluntarjoajien listahinnoista. Nämä tarjoukset olivat pääsääntöisesti määräaikaista kyttykysopimuksia ja ne sisälsivät myös päätelaitteen, joka useimmiten oli 3G-modeemi.

Yleispalvelulaajakaista ja laajakaista 2015 -hanke

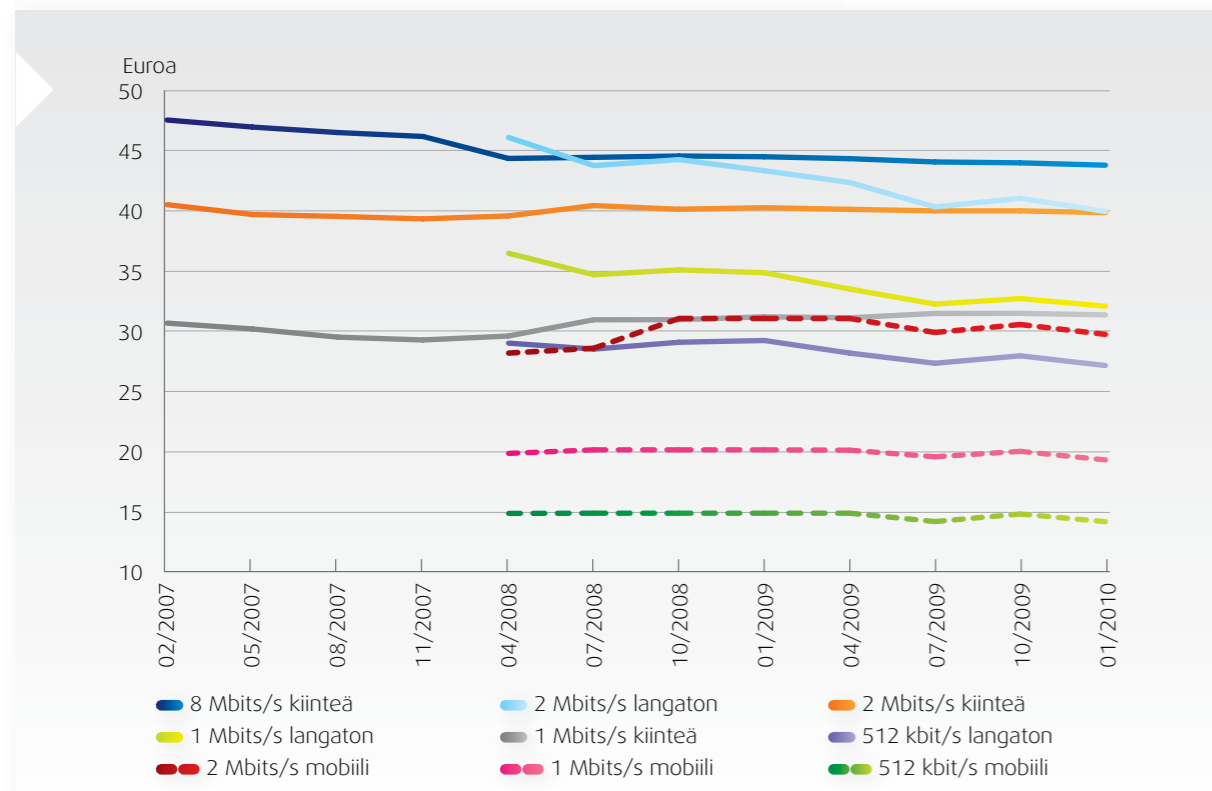
Heinäkuussa 2009 tuli voimaan viestintämarkkinalain muutos ja liikenne- ja viestintäministeriön asetus tarkoituksenmukaisen internetyhteyden vähimmäisnopeudesta yleispalvelussa. Yleispalvelun tarjoamisesta vastaavat teleyritykset, joille on erikseen määrätty viestintämarkkinalain mukaisia yleispalveluvelvoitteita. Yleispalveluvelvoitteella pyritään ta-

kaamaan perustason laajakaistaliittymä jokaiseen vakituiseen asuntoon ja yrityksen toimipaikkaan Suomessa.

Liikenne- ja viestintäministeriö määritteli internetyhteyden vähimmäisnopeudeksi saapuvassa eli verkosta asiakkaalle suuntautuvassa liikenteessä 1 Mbit/s. Paluukaistalle eli asiakkaalta verkkoon päin suuntautuvalle liikenteelle ei määriteltä vähimmäisnopeutta. Yleispalvelusta annetun lain mukaisesti Viestintävirasto analysoi yleispalvelulaajakaistan tarjonnan ja antoi tarvittavat nimeämispäätökset joulukuussa 2009 ja tammikuussa 2010. Yleispalveluyrityksen nimeämistä pidettiin välttämättömänä noin 380 kunnan tai kunnan osan alueella, joissa asuu noin 60 prosenttia Suomen väestöstä. Kyseessä olevissa kunnissa tai kunnan osan alueella vähintään yhdelle teleyritykselle määrättiin velvollisuus tarjota kiinteään asuinpaikkaan tai yrityksen toimipisteeseen yleispalvelun mukaista laajakaistayhteyttä. Yleispalveluvelvoitteet tulevat voimaan heinäkuussa 2010.

Laajakaista 2015 -hanke käynnistyi hallituksen periaatepäätöksellä joulukuussa 2008. Hankkeen tavoitteena on

Kuvio 4. Laajakaistaliittymien hintakehitys 02/2007–01/2010
(langattomat yhteydet sisältävät mobiililaajakaistaliittymät)



rakentaa huippunopeiden 100 Mbit/s laajakaistaliittymien tarjontaan kykeneviä verkkoja Suomen harvimmin asutuille alueille. Valtio tukee hanketta vähintään kolmanneksen ja kunnat enintään kolmanneksen osuudella. Tuki kohdistuu runkoverkon ja yli kahden kilometrin etäisyydellä tilaajista olevien tilaajayhteyksien rakentamiseen. Tarvittavan rahoituksen loppuosasta vastaavat teleyritykset.

Vuoteen 2015 saakka ulottuva hanke on saanut kiinnostuneen vastaanoton maakunnissa. Vuonna 2009 laajakaistahanketta koordinoivalle Viestintävirastolle esitettiin hankesuunnitelmia yhteensä noin 800 kappaletta, jotka kohdistuvat 250 eri kuntaan. Suunnitelmat kattavat lähes 130 000 tilaajaa harvimmin asutuilla alueilla.

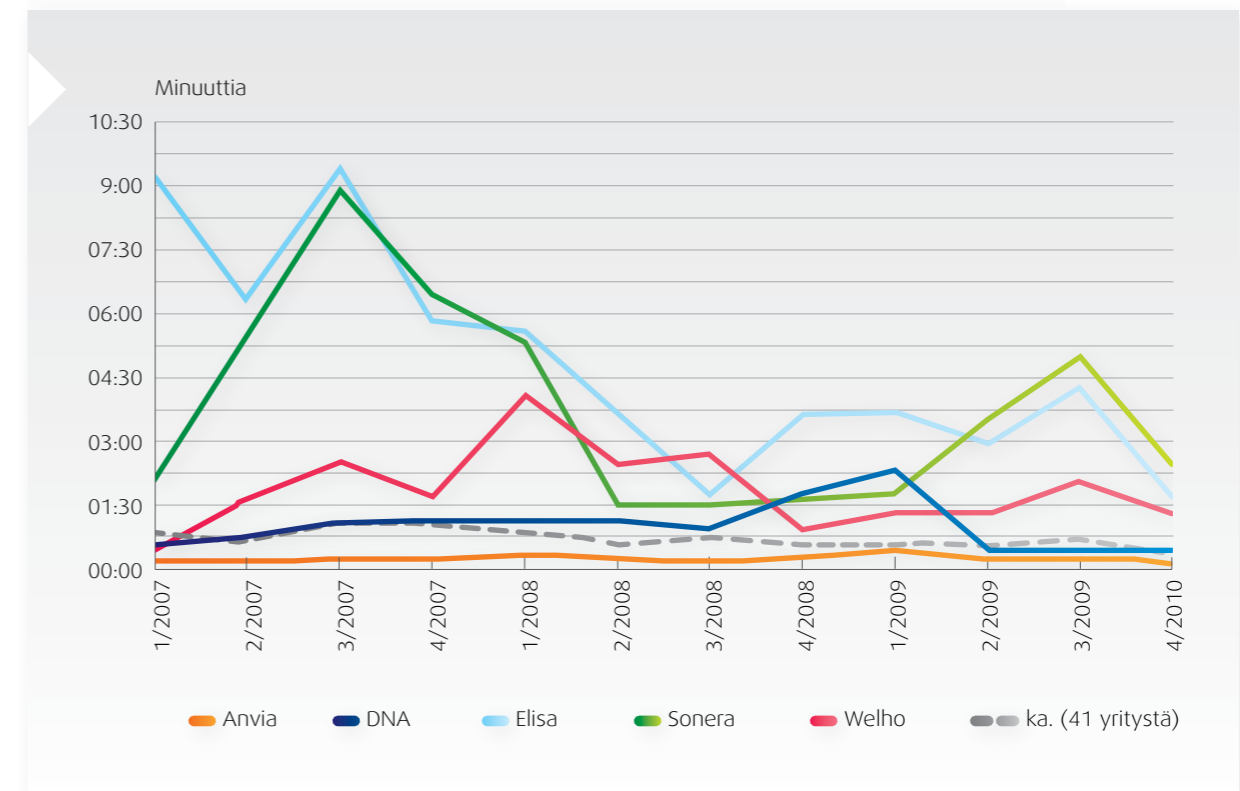
Laajakaistapalvelun laatu

Viestintäviraston teettämän Telepalvelujen laatu -tutkimuksen mukaan kuluttajat määrittelevät internetpalvelu-

jen laadun ensisijaisesti yhteyden toimivuudeksi. Tärkeitä laatutekijöitä ovat myös luvattu nopeus ja laatu sekä hyvä hinta/laatu -suhde. Erityisesti ostovaiheessa kuluttajat kiinnittävät huomiota palvelun hinta/laatu -suhteeseen, kun taas palvelun toimitusvaiheessa annettujen lupauksen pitäminen ja kuluttajan informoiminen liittymän toimituksen vaiheista nousevat tärkeimmiksi.

Asiakaspalvelun asiantuntemus koetaan erityisesti internetpalvelujen yhteydessä tärkeäksi. Kun asiakaspalveluun otetaan yhteyttä tai asioidaan palvelupisteessä, ongelmiin halutaan samalla asiointilla saada osaavia vastauksia. Asiakaspalvelulta odotetaan asiantuntemusta, selkokieliisyyttä ja asiallisuutta. Myös asiakaspalvelun saatavuutta niin toimistoajan puitteissa kuin iltaisin ja viikonloppuisinkin pidetään tärkeänä laadullisena tekijänä. Internetyhteyden toimivuutta laatutekijänä kuvattiin niin, ettei yhteys saisi katkeilla lainkaan. Laatu on silloin kohdallaan, kun asiakkaan ei tarvitse miettiä yh-

Kuvio 5. Laajakaistayritysten asiakaspalvelun vastausajat
(Elisan asiakaspalvelun vastausajat eivät sisällä Saunalahden asiakaspalvelun vastausaikoja)



teyden toimivuutta. Asiakassuhteen kestäessä operaattorien toivotaan palkitsevan uskollisuudesta. Esimerkiksi palvelujen keskittämisen toivotaan johtavan palkitsemiseen.

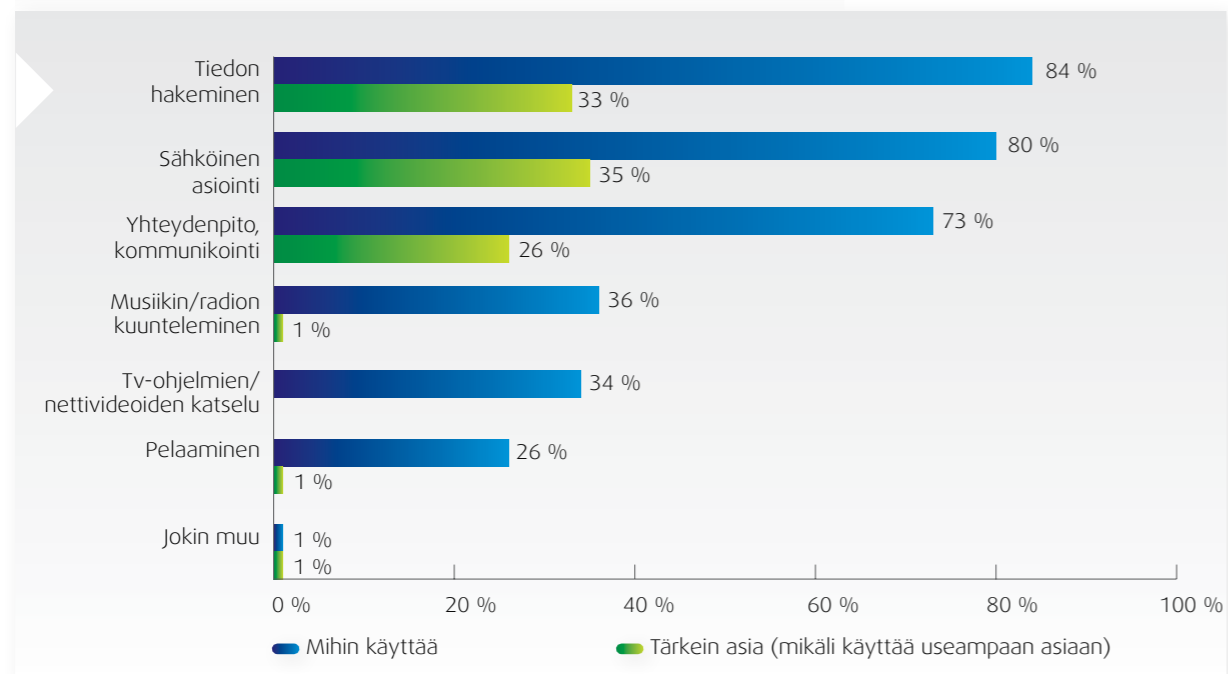
Teleyrityksiltä kerättyjen asiakaspalvelun vastausaika-tilastojen perusteella asiakaspalvelun tasoa on pyritty parantamaan. Neljän suurimman laajakaistapalveluja tarjoavien yritysten eli DNA:n, Elisan, TeliaSoneran ja Welhon asiakaspalvelun vastausajat ovat kokonaisuutena parantuneet vuoden 2009 aikana suhteessa vuoden 2008 vastausaikoihin. Kokonaisuutena kaikkien laajakaistapalveluja tarjoavien teleyritysten asiakaspalvelujen vastausajat ovat keskimääräisesti kehittyneet parempaan suuntaan vuoden 2009 loppua kohden. Teleyritysten välillä asiakaspalvelun vastausajoissa on vielä eroavaisuuksia, vaikka yritysten vastausajat ovat lähentyneet toisiaan. Edelleen kuitenkin pienempien teleyrityksien vastausajat olivat lyhyempiä kuin suurissa teleyrityksissä.

Internetpalvelujen käyttö

Viestintäviraston teettämän Suomalaiset viestintäpalvelujen kuluttajina -selvityksen mukaan kolme neljäsosaa kuluttajista käytti internetiä vähintään kerran viikossa. Valtaosa heistä ilmoitti käyttävänsä internetiä vapaa-ajallaan tiedon hakemiseen, sähköiseen asiointiin ja yhteydenpitoon. Nämä kolme käyttötappaa olivat myös selvästi tärkeimmät syyt käyttää internetiä. Muita syitä käyttää internetiä olivat musiikin tai radion kuunteleminen, televisio-ohjelmien tai nettivideoiden katselu ja pelaaminen.

Kun tarkastellaan koko väestöä, internetin yhteydenpito-tavoista käytetyin palvelu oli sähköposti. Nuorille sähköpostin rinnalle ovat tulleet internetin keskustelufoorumit ja pikaviestit. Puhelimen ja tekstiviestin asema tärkeimpänä yhteydenpitotapana oli edelleen vahva niin koko väestölle kuin nuorillekin.

Kuvio 6. Internetin käyttö vapaa-ajalla



Noin kolme neljäsosaa suomalaisista ilmoitti lukevansa maksuttomia lehtiä internetissä vähintään kerran viikossa. Vain harvat lukivat internetissä maksullisia lehtiä. Internetin käyttäjistä 15 prosenttia oli tuottanut omaa, julkisesti saatavilla olevaa sisältöä internetiin. Erityisesti julkaistiin omia kuvia ja grafiikkaa, kotisivuja sekä blogien ja kolumnien kirjoituksia. Ne, jotka ilmoittivat pelaavansa verkkopelejä internetissä, käyttävät siihen aikaa keskimäärin melkein kuusi tuntia viikossa.

Matkaviestinpalvelut

Matkaviestinliittymät sekä puhelu- ja viestimäärät

Matkaviestinliittymien lukumäärä kasvoi vuoden aikana noin 13 prosenttia eli lähes 870 000 liittymällä. Suomessa oli vuoden 2009 lopussa lähes 7,7 miljoonaa matkaviestinliittymää, joista valtaosa, noin 78 prosenttia oli kotitalouksien käytössä. Merkittävän osan kasvusta muodostivat ensisijaisesti tiedonsiirtoon tarkoitettut mobiililaajakaistaliittymät. Prepaid-liittymien osuus kaikista matkaviestinliittymistä säi-

lyi noin 10 prosentissa. Voimassa olevia kyttyliittymäsopimuksia, joiden myyminen vakituisesti sallittiin vuoden 2009 alusta niin sanotulla kyttykauppalailla, oli reilu 1,3 miljoonaa. Telepalveluiden käyttötutkimuksen mukaan lähes 99 prosenttia 15-79-vuotiaista käytti matkapuhelinta.

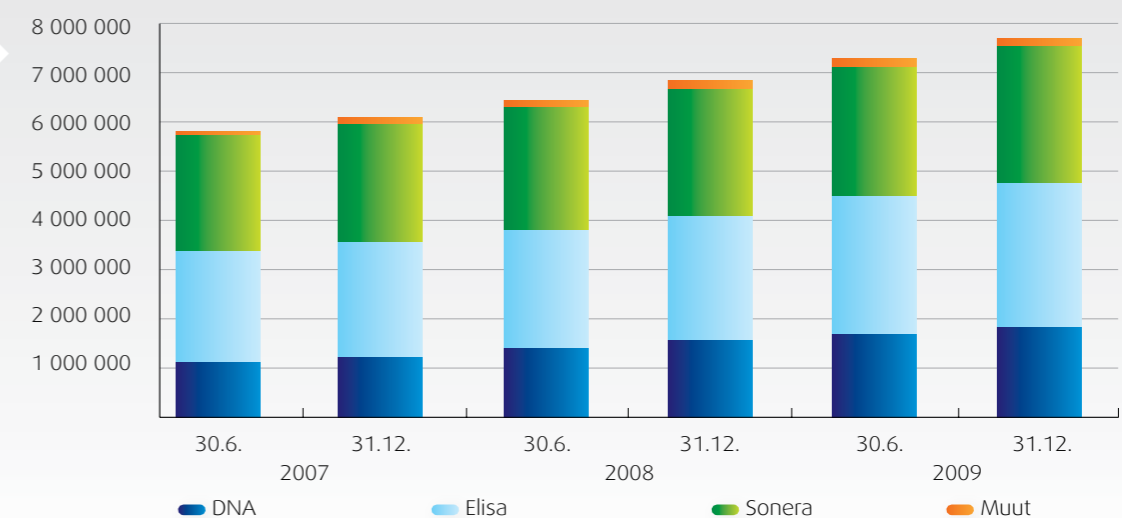
Liittymämäärillä mitattuna Elisa siirtyi vuoden 2009 ensimmäisellä vuosipuoliskolla markkinajohtajaksi, mutta markkinaosuudessa toiseksi jäänyt TeliaSonera piti liittymämääräisen eron tiiviinä tasoittaen hieman markkinaosuuseroa vuoden loppupuolella. Elisan markkinaosuus vuoden 2009 lopussa oli 38 ja TeliaSoneran 36 prosenttia, kun vastaavat osuudet vuotta aiemmin olivat 37 ja 38 prosenttia. Markkinaosuudeltaan kolmanneksi suurin DNA kasvatti vuoden aikana markkinaosuuttaan 23 prosentista 24 prosenttiin. Muiden yritysten yhteenlaskettu osuus säilyi kahdessa prosentissa.

Numpac Oy:n numeronsiirtotilastojen mukaan vuosi 2009 oli matkapuhelinnumeroiden siirron osalta vilkkain sitten vuoden 2005. Matkapuhelinnumeroja siirrettiin lähes kol-

Taulukko 3. Matkaviestinliittymien ja puhelumäärien kehitys 2007-2009

Vuosi	2007		2008		2009	
	Tammi-kesäkuu	Heinä-joulukuu	Tammi-kesäkuu	Heinä-joulukuu	Tammi-kesäkuu	Heinä-joulukuu
Matkaviestinliittymät	5 810 000	6 080 000	6 430 000	6 830 000	7 280 000	7 700 000
Puhelut (kpl)	2 342 000 000	2 467 000 000	2 472 000 000	2 490 000 000	2 439 000 000	2 547 000 000
Puheluminuutit	6 687 000 000	6 859 000 000	7 233 000 000	7 315 000 000	7 479 000 000	7 641 000 000

Kuvio 7. Matkaviestinliittymät ja markkinaosuudet

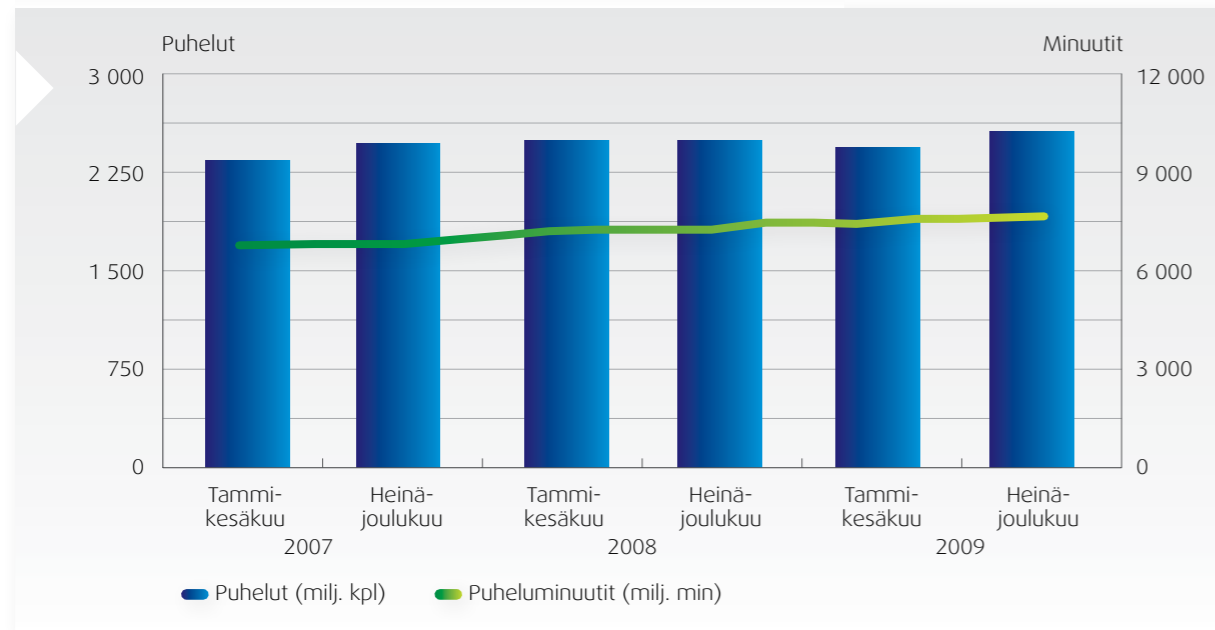


manneksen enemmän kuin vuonna 2008 eli numeronsiirtoja tehtiin yhteensä 575 000 kappaletta. Telepalveluiden käyttötutkimuksen mukaan kotitaloudet eivät kuitenkaan olleet vaihtaneet matkaviestinpalvelujen tarjoajaa sen useammin kuin vuonna 2008. Ainoastaan 10 prosenttia vastanneista ilmoitti vaihtaneensa matkaviestinpalvelujen tarjoajaa viimeisen vuoden aikana.

Soitettujen puhelujen määrä pysyi lähes vuoden 2008 tasolla, mutta soitettujen puheluminuuttien määrä kasvoi

neljällä prosentilla vuoden 2009 aikana. Keskimääräinen matkapuhelun kesto ylsi jo kolmeen minuuttiin ja kahteen sekuntiin, kun se vuotta aiemmin oli yli kuusi sekuntia lyhyempi. Matkapuhelujen ja kiinteän verkon puhelujen keskimääräiset kestot ovat lähentyneet toisiaan viime vuosien aikana. Vuoden 2009 lopussa keskimääräinen matkapuhelu kesti enää 19 sekuntia vähemmän kuin kiinteän verkon puhelu. Esimerkiksi vuonna 2005 keskimääräinen matkapuhelu oli selvästi yli kaksi minuuttia vastaavaa kiinteän verkon puhelua lyhyempi.

Kuvio 8. Matkapuhelut 2007–2009



Tekstiviestejä lähetettiin vuonna 2009 3,8 miljardia, mikä oli noin yhdeksän prosenttia enemmän kuin edeltävänä vuonna. Toisin sanoen jokaista suomalaista kohden lähetettiin noin 59 tekstiviestiä kuukaudessa, kun vastaava luku vuonna 2008 oli noin 55. Lähetettyjen multimediasivestien määrä puolestaan kasvoi vuoden 2009 aikana noin 12 prosenttia lähes 40 miljoonaan kappaleeseen.

Vuoden aikana suurin suhteellinen kasvu matkaviestinverkon käyttömäärissä tapahtui edellisvuosien tapaan matkaviestinverkossa siirretyn datan määrässä, joka yli kolminkertaistui verrattuna vuoteen 2008. Vuonna 2009 matkaviestinverkossa siirrettiin tietoa noin 16 miljoonaa gigatavua, mikä vastaa jokaista mobiililaajakaistaliittymää kohden noin kahden CD-levyllisen verran tiedonsiirtoa kuukaudessa. Kaiken kaikkiaan matkaviestinverkon tiedonsiirtopalveluja käytettiin yli 2,9 miljoonasta matkaviestinliittymästä.

Matkaviestinpalvelut ja hinnoittelu

Matkapuhelujen hinnat pysyivät vakaana vuoden 2009 aikana ja puhelujen minuuttihinnoissa ei tapahtunut suuria muutoksia. Hinnoittelun osalta muutoksia oli nähtävissä lä-

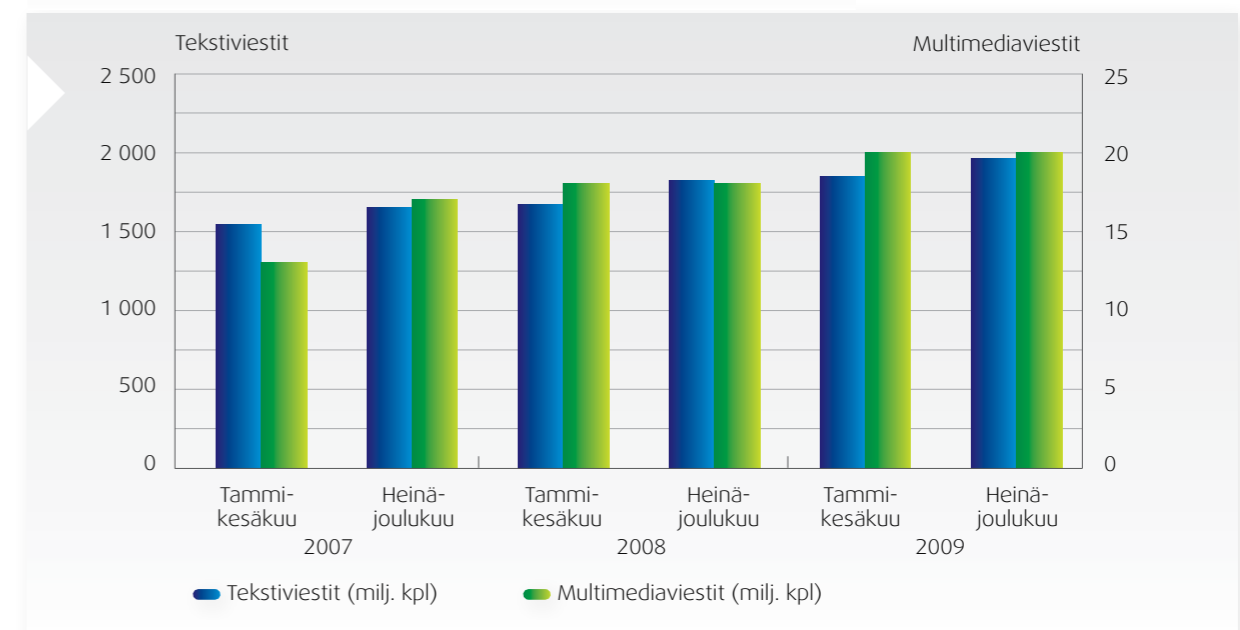
hinnä erilaisten puhe- ja tekstiviestipakettien tarjonnassa, joilla operaattorit pyrkivät tavoittamaan erilaisia asiakasryhmiä. Vuoden lopussa matkaviestinyritysten perusliittymistä soitettu kolmen minuutin puhelu maksoi keskimäärin 21 senttiä. Myös matkaviestinverkon tiedonsiirtohinnat olivat laskusuunnassa. Erityisesti kuukausikohtainen hinnoittelu on yleistynyt mobiililaajakaistaliittymien suosion kasvaessa.

Telepalveluiden käyttötutkimuksen mukaan hieman yli puolet matkapuhelinten käyttäjistä maksoi henkilökohtaisista puheluksista minuuttihintaa. Suosittuja olivat myös erilaiset puhepaketit, joita oli yli kolmanneksella vastaajista, ja puhe-edut (esimerkiksi viikonloppupuhelu eurola per päivä), joita oli hieman yli 40 prosentilla vastaajista. Määräaikainen liittymäsopimus oli käytössä 28 prosentilla vastaajista. Matkaviestinverkon tiedonsiirtopalvelujen käyttäjistä lähes puolet maksoi palvelusta kuukausittaisista ja siirretystä datamäärästä riippumattomaa kiinteää hintaa.

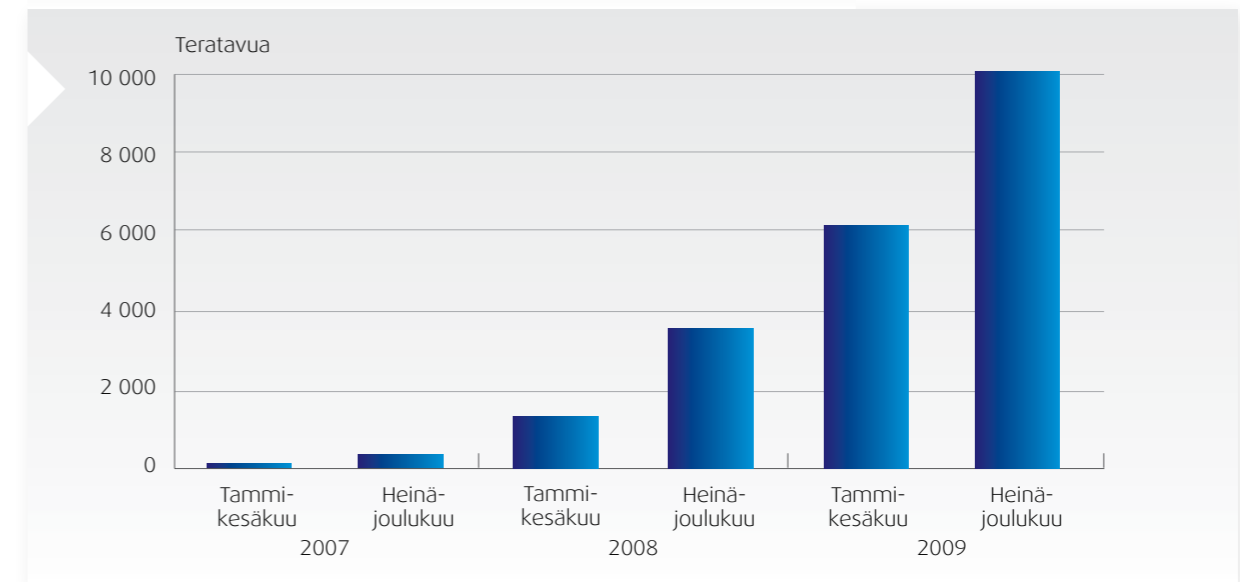
Verkkovierailun hintakatot EU-alueella

1.7.2009 tuli voimaan Euroopan Unionin toinen verkkovie-

Kuvio 9. Lähetetyt SMS- ja MMS-viestit 2007–2009



Kuvio 10. Matkaviestinverkoissa siirretyn dataliikenteen määrä 2007–2009



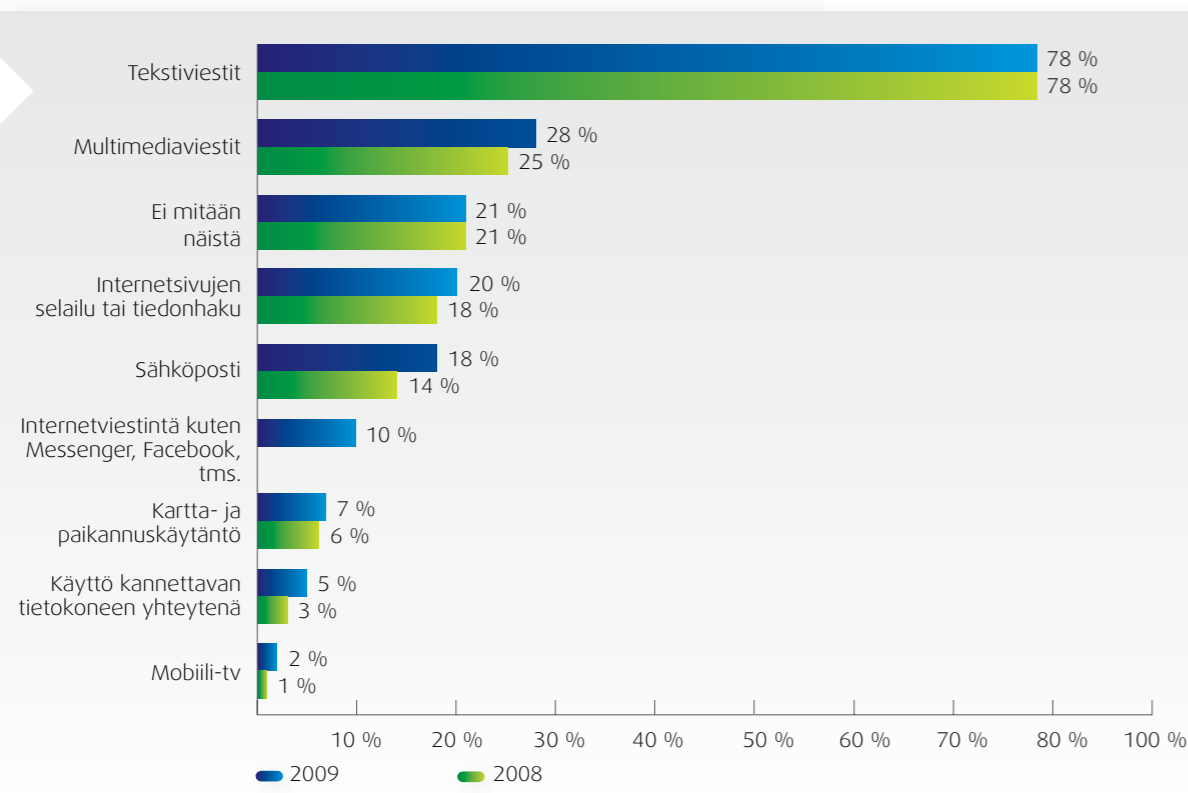
laadusta. Spontaanisti kuluttajat määrittelevät matkaviestintäpalvelujen laadun sekä tekniseksi että asiakaspalvelun laaduksi. Matkaviestintäpalvelujen laatu muodostuu kuluttajien mielestä erityisesti hyvästä kuuluvuudesta ja toimintavarmuudesta, edullisista hinnoista sekä asiakaspalvelun saatavuudesta. Kuten internetpalvelujen, myös matkaviestintäpalvelujen asiakkaat toivovat yritysten palkitsevan pitkistä asiakkuudesta.

Palvelun tarjoajan valinnassa tärkeimmät syyt ovat edullinen hinta ja tarjoajan luotettavuus. Erityisesti viestintäpalveluja paljon käyttävät vaihtavat helpoiten operaattoria hintatarjousten perusteella. Peruskäyttäjien keskuudessa ostopäätökseen vaikuttavat myös muiden suosittelut ja kaveripiiriin valitsemat operaattorit. Palvelun toimitus-

vaiheessa tärkeänä pidetään toimituksen tai siirron sujuvuutta ja tiedon saantia. Asiakkuuden aikana matkaviestintäpalveluissa tärkeitä laatutekijöitä ovat palvelun toimivuus, luotettavuus ja asiakkaan huomiointi.

Laajakaistapalvelun tarjoajien tavoin matkaviestintäpalvelujen tarjoajat ovat suunnanneet voimavaroja asiakaspalvelun parantamiseen. Vuoden 2009 aikana matkaviestintäyritysten asiakaspalvelun vastausajat kehittyivät myönteiseen suuntaan. Kolmen suurimman matkaviestintäyrityksen, DNA:n, Elisan ja TeliaSoneran sekä Elisan ja TeliaSoneran, niin sanottujen brandi-operaattoreiden, asiakaspalvelun vastausajat parantuivat pääosin kaikilla vuoden 2009 aikana suhteessa vuoteen 2008. Kuten laajakaistapalvelujen tarjoajienkin osalta, myös matkaviestintäyritysten välillä asiakaspalvelun

Kuvio 13. Matkaviestintäpalvelujen käyttö vuosina 2008–2009



vastausajoissa on vielä eroavaisuuksia, vaikka yritysten vastausajat ovat lähentyneet toisiaan.

Matkaviestintäpalvelujen käyttö

Telepalveluiden käyttötutkimuksen perusteella kotitalouksien matkaviestintäpalvelujen käytössä ei ole tapahtunut suuria muutoksia. Jos puheluja ei huomioida, matkaviestintäpalveluista tekstiviestit olivat yleisin matkaviestintäpalvelu. Tekstiviestejä ilmoitti käyttävänsä vähän alle 80 prosenttia. Osuus on pysynyt samana vuoteen 2008 verrattuna.

Matkapuhelinliittymän omistajista multimediaviestijä ilmoitti käyttävänsä lähes 30 prosenttia. Noin 20 prosenttia ilmoitti selaavansa internetsivuja sekä käyttävänsä sähköpostia matkapuhelimen kautta. Matkapuhelintaan kartta- ja paikannuspalveluihin hyödynsi seitsemän prosenttia, ja viisi prosenttia käytti matkapuhelintaan kannettavan tietokoneen yhteytenä. Näiden palvelujen osalta käytössä oli tapahtunut jonkin verran kasvua edelliseen vuoteen verrattuna. Noin kymmenen prosenttia hyödynsi matka-

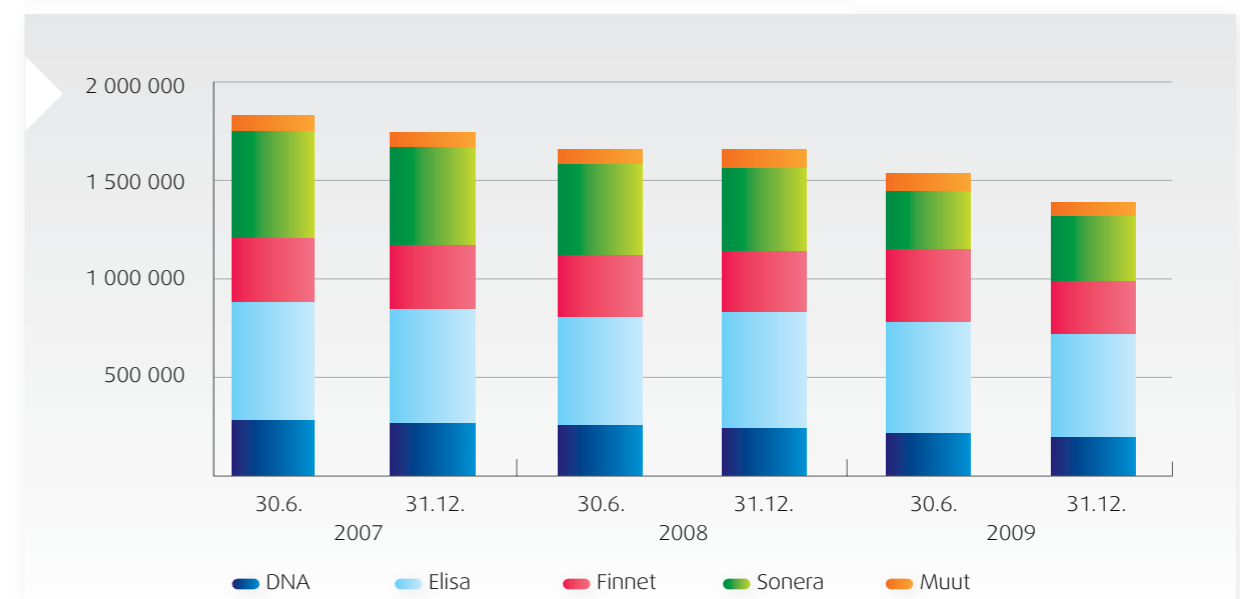
puhelintaan internetviestintään eli käytti matkapuhelimeen pikaviestintäpalveluja tai otti osaa yhteisviestintään. Vain harva ilmoitti katsovansa mobiilitelevisiota. Huomion arvoista on edelleen, että noin 20 prosenttia matkapuhelimen käyttäjistä ei käyttänyt matkapuhelinta mihinkään muuhun kuin puhelujen soittamiseen ja vastaanottamiseen.

Kiinteän puhelinverkon palvelut

Kiinteän verkon puhelinliittymä- ja puhelumäärät

Kehitys kiinteän puhelinverkon palvelujen osalta jatkui laskusuuntaisena vuoden 2009 jälkimmäisellä vuosipuoliskolla. Vuoden 2009 aikana kiinteiden liittymien määrä laski noin 14 prosenttia, ja vuoden lopussa Suomessa oli noin 1,4 miljoonaa kiinteän puhelinverkon liittymää. Luku sisältää perinteisten kiinteän verkon liittymien lisäksi teleyritysten tarjoamat maksulliset VoIP-liittymät, joiden määrässä ei tapahtunut merkittävää muutosta vuoden aikana.

Kuvio 14. Kiinteän verkon liittymät ja markkinaosuudet operaattoriryhmittäin



Vuoden 2009 lopussa liittymämäärillä laskettuna Elisa oli markkinaosuudeltaan suurin 38 prosentin markkinaosuudella. TeliaSoneran markkinaosuus oli 23, Finnet-ryhmän 19 ja DNA:n 14 prosenttia. Elisan markkinaosuus kasvoi vuoden 2009 aikana kaksi prosenttiyksikköä. Finnet-ryhmän markkinaosuus pysyi ennallaan, ja TeliaSoneran markkinaosuus laski kaksi ja DNA:n yhden prosenttiyksikön. Muiden itsenäisten palveluoperaattorien markkinaosuus kasvoi yhden prosenttiyksikön kuuteen prosenttiin.

Telepalveluiden käyttötutkimuksen perusteella noin neljäsosassa suomalaisista kotitalouksista oli kiinteän puhelinverkon liittymä. Alueellisesti tarkasteltuna kiinteän puhelinverkon liittymät olivat Länsi- ja Etelä-Suomessa selvästi Itä- ja Pohjois-Suomea yleisempiä. Ainoana puhelinliittymänä lankapuhelin oli vain yhdessä prosentissa kotitalouksia. Suurin osa lankapuhelimen käyttäjästä katsoi voivansa tulla toimeen myös pelkällä matkapuhelimella. Tutkimuksen mukaan selvästi yleisimmät syyt lankapuhelinliittymän säilyttämiseen liittyvät vakiintuneisiin käyttötottumuksiin, kuten omaan tai lähipiiriin tottumukseen käyttää lankapuhelinta.

Aiempien vuosien tapaan kiinteän puhelinverkon puheluminuutit ja -kappaleet ovat laskeneet vielä liittymämääräänkin voimakkaammin. Kiinteästä verkosta soitettut puheluminuutit vähenivät vuoden 2009 aikana lähes jänneksen ja puhelukappaleet noin viidenneksen. Näin ollen keskimääräiseksi puhelun kestoksi muodostui kolme minuuttia 21 sekuntia.

Kiinteän verkon puhelinpalvelujen hinnoittelu

Kiinteän verkon liittymä- ja puheluhinnoissa ei juuri tapahtunut muutoksia vuoden 2009 aikana. Kiinteän verkon puhelinliittymän avausmaksun keskihinta oli noin 80 euroa ja kuukausimaksu noin 10 euroa. Esimerkiksi kahden minuutin ja 45 sekunnin pituisen paikallispuhelun soittaminen lankapuhelimella arkipäivisin maksaa keskimäärin 17,3 senttiä. Samanpituisen kaukopuhelun soittaminen maksaa keskimäärin 33,3 senttiä. Lankapuhelimesta matkapuhelimeen soittaminen on selvästi kalleinta. Tällöin esimerkkipuhelun hinta vaihtelee välillä 49,7–85,5 senttiä.

Kiinteän puhelinverkon palvelun laatu

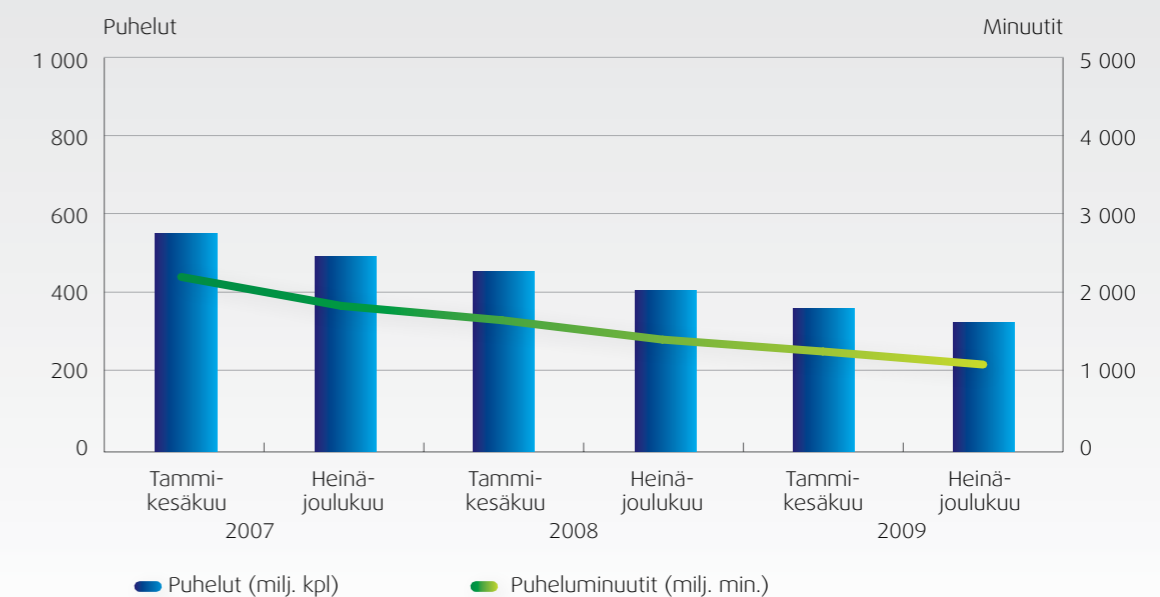
Telepalvelujen laatua selvittäneessä tutkimuksessa kuluttajat arvioivat lankapuhelinpalvelujen laatua erityisesti suhteessa matkapuhelinpalvelujen laatuun. Laatu myös määritellään hyvin teknispainotteisesti käyttövarmuutena, käytön helppoutena ja puheäänien laatuun. Käyttövarmuus antaa kuluttajalle turvallisuuden tunteen, koska lankapuhelimen uskotaan toimivan kaikissa olosuhteissa toisin kuin matkapuhelimen. Myös puheäänien laatua verrattiin matkapuhelinpalveluihin ja sitä pidettiin erinomaisena.

Ainoastaan puhelujen hintataso koetaan sellaiseksi palvelun osatekijäksi, että sillä voisi olla vaikutusta lankapuhelinpalvelusta luopumiseen. Nykyinen perusmaksujen hintataso koetaan jo huonoksi palvelun laaduksi.

Taulukko 5. Kiinteän puhelinverkon liittymien ja puhelumäärien kehitys 2007–2009

Vuosi	2007		2008		2009	
Ajankohta	Tammi-kesäkuu	Heinä-joulukuu	Tammi-kesäkuu	Heinä-joulukuu	Tammi-kesäkuu	Heinä-joulukuu
Kiinteän verkon liittymät	1 830 000	1 740 000	1 650 000	1 650 000	1 530 000	1 430 000
Puhelut (kpl)	553 000 000	495 000 000	458 000 000	409 000 000	363 000 000	329 000 000
Puheluminuutit	2 198 000 000	1 827 000 000	1 644 000 000	1 396 000 000	1 244 000 000	1 077 000 000

Kuvio 15. Kiinteän verkon puhelu 2007–2009



Tv- ja radiotoiminta

Vuosi 2009 oli merkittävä niin mobiili- kuin teräväpiirtotelevisiokin kannalta. Kyseessä oli myös ensimmäinen kokonainen vuosi, jolloin televisiölähetykset vastaanotettiin Suomessa digitaalisesti sekä antenni- että kaapelitelevisioverkoissa. Vuoden aikana jatkettiin joitakin vanhoja ja julistettiin haettavaksi uusia toimilupia. Radiotoimilupien osalta uusi toimilupakierros ajoittunee vuodelle 2010. Voimassa olevia toimilupia järjesteltiin joitakin osin uudelleen.

Vuoden 2009 lokakuussa DNA ilmoitti aloittavansa mobiilitelevision tarjoamisen ensimmäisenä palveluoperaattorina yhteistyössä viestintäverkko-yritys Digitan kanssa. Palveluoperaattorina DNA tarjoaa kuluttajille eri ohjelmatomijoiden sisältöä paketoituna palvelukokonaisuutena. Aloittaessaan DNA tarjosi kaikille katsojille avoimen tutustumisjakson palveluun. Tutustumisjakson jälkeen lähetykset salattiin ja palvelua pystyivät tilaamaan vain DNA:n matkapuhelinasiakkaat kuukausimaksua vastaan. Lisäksi tarvitaan mobiilitelevision katseluun soveltuva matkapuhelin.

Mobiilitelevision ohjelmia lähetetään kanavanipun D taa-juuksilla, jotka on ensisijaisesti varattu mobiilitelevision käyttöä varten. Digitan rakentaman DVB-H-verkon peitto-alue kattaa tällä hetkellä noin 40 prosenttia suomalaisista. Verkko kattaa pääkaupunkiseudun laajasti sekä Tampereen, Turun ja Oulun alueet sekä Salon keskustan.

Teräväpiirtolähetykset saivat lisätilaa maanpäällisessä antenniverkossa, kun valtioneuvosto myönsi DNA:lle kesälä 2009 antenniverkon teräväpiirtokohelähtysten verk-

kotoimiluvat HD1- ja HD2-kanavanippuihin. Toimiluvat on osoitettu pitempiaikaiseen koelähteystoimintaan, ja lupien haltijan tulee raportoida toiminnan kehittämisestä Viestintävirastolle vuosittain. Aikaisemmin teräväpiirtolähetyksiä on jo lähetetty kaapelitelevisioverkossa sekä IPTV:n ja satelliitin välityksellä. Koelähteyksiä on tehty myös antenniverkossa. HD1- ja HD2-kanavanippujen toimiluvat ovat voimassa vuoden 2016 loppuun asti. Toimilupaehtoihin kuuluu, että lähetykset kattaa 60 prosenttia manner-Suomen väestöstä vuoteen 2011 mennessä ja käytettävä jakeluteknikka on DVB-T2. DNA:lla on kuitenkin myös oikeus käyttää vanhempaa DVB-T-jakelutekniikkaa vuoden 2010 loppuun asti.

Valtioneuvosto julisti vuoden 2009 lopussa myös kaksi kokonaan uutta verkkotoimilupaa haettaviksi. Verkkotoimiluvat koskevat valtakunnallista F-kanavanippua ja pääkaupunkiseudulle osoitettua HD3-kanavanippua. HD3-kanavanippu on tarkoitettu teräväpiirtolähetyksille, mutta myös F-kanavanipun osalta verkkotoimiluvan haltijalle on annettu mahdollisuus käyttää teräväpiirtolähetystekniikkaa. Päätökset verkkotoimilupien myöntämisestä ajoittuvat vuodelle 2010. Vanhojen kanavanippujen A, B ja C osalta valtioneuvosto myönsi uudestaan verkkotoimiluvat Digitalle vuoden 2009 lopussa. Aikaisemmat Digitalin hallitsemat verkkotoimiluvat ovat voimassa 31.8.2010 asti, jonka jälkeen uudet toimiluvat astuvat voimaan ja jatkuvat aina vuoden 2016 loppuun asti.

Osana verkkotoimilupien myöntämistä valtioneuvosto myönsi uusia ohjelmistotoimilupia, ja suunnitteilla on myös

vanhojen ohjelmistotoimilupien jatkaminen kanavanipuissa B ja C. Nykyiset ohjelmistotoimiluvat kanavanipuissa B ja C ovat voimassa 31.8.2010 asti. Aikaisempien valtioneuvoston päätösten mukaisesti kanavanippu E:n toimiluvat ovat voimassa 31.12.2016 saakka, pois lukien Liv-kanava, jonka ohjelmistotoimilupa päättyy 31.8.2010. Lisäksi Vaasan seudun alueelliseen kanavanippuun on aikaisemmin myönnetty KRS-TV rf:lle (Kristiinankaupungin seudulla), När-TV rf:lle (Närpiön seudulla) ja Vaasan Läänin Puhelin Oy:lle ohjelmistoluvat 31.12.2016 saakka.

Vuoden 2010 alussa maanpäällisessä antenniverkossa televisio-ohjelmia lähetettiin viidessä valtakunnallisessa kanavanipussa, joiden peittoalueet ja kanavatarjonta vaihtelevat alueittain.

Radiotoimintaan myönnetty 10 valtakunnallista tai niihin rinnastettavaa ja 47 paikallista ohjelmatoimilupaa ovat voimassa vuoden 2011 loppuun saakka. Seuraavan toimilupakierroksen valmistelu on jo aloitettu liikenne- ja viestintäministeriössä ja tarkoituksena on saada toimiluvat jaettua vuoden 2010 aikana.

Vuoden 2009 aikana Salon Alueradio Oy:n ja Turun Paikallislradio Oy:n toiminnot yhdistettiin taloudellisista syistä.

Salossa toimineen Radio 88,2:n nimi muuttui Radio Melodia 88,2:ksi ja Radio Rogmosta tuli Auran Aallot Salo ohjelmien tuotannon keskittämisen myötä. Lisäksi Classic Radio luopui toimiluvastaan ja lopetti analogiset lähetykset syyskuussa kesken toimilupakauden. Classic Radiolta vapautunut toimilupa julistettiin haettavaksi, ja se myönnettiin Classicus Oy:lle, joka kustantaa klassisen musiikin erikoislehteä Rondo-Classicaa. Toimilupa on voimassa joulukuun 2009 alusta alkaen vuoden 2011 loppuun saakka. Classicus Oy ilmoitti aloittavansa radiokanavan varsinaiset lähetykset 22.3.2010.

Televisiotoiminta

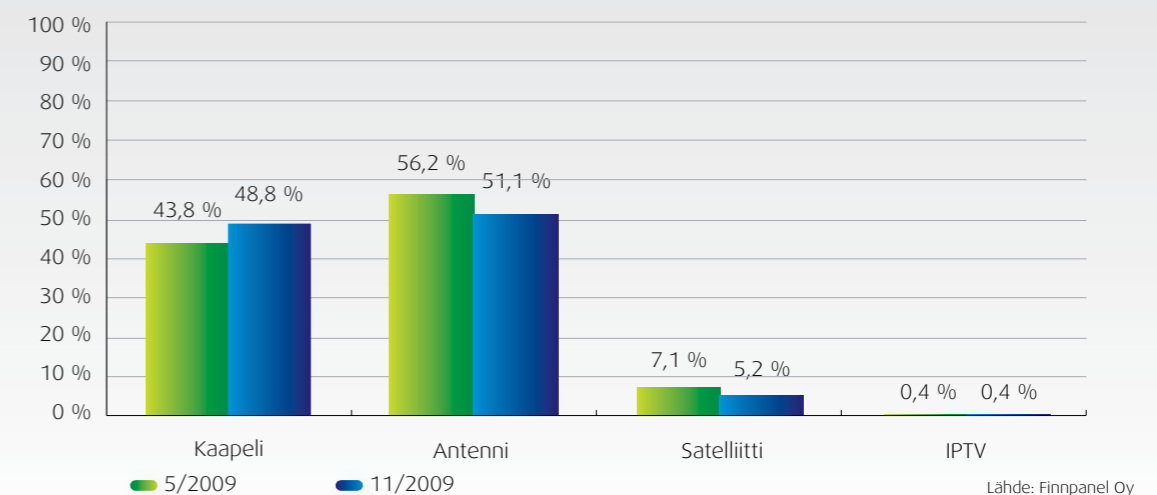
Televisiolähteyksien vastaanottaminen

Vuoden 2009 lopussa tv-talouksien määrä oli samalla tasolla kuin vuotta aiemmin eli noin 92 prosenttia kaikista talouksista vastaanotti televisiölähetyksiä. Vajaa puolet tv-talouksista ilmoitti vastaanottavansa televisiölähetyksiä kaapelitelevisioverkon kautta. Loput hieman yli puolet ilmoitti vastaanottavansa lähetyksiä ensisijaisesti maanpäällisen antenniverkon kautta sekä muilla tekniikoilla kuten satelliittiantennilla. IPTV:n kautta televisiölähetyksiä seurasi vajaa prosentti kaikista tv-talouksista. Vastaanotto-otapojen osuudet ovat osittain päällekkäisiä, koska samas-

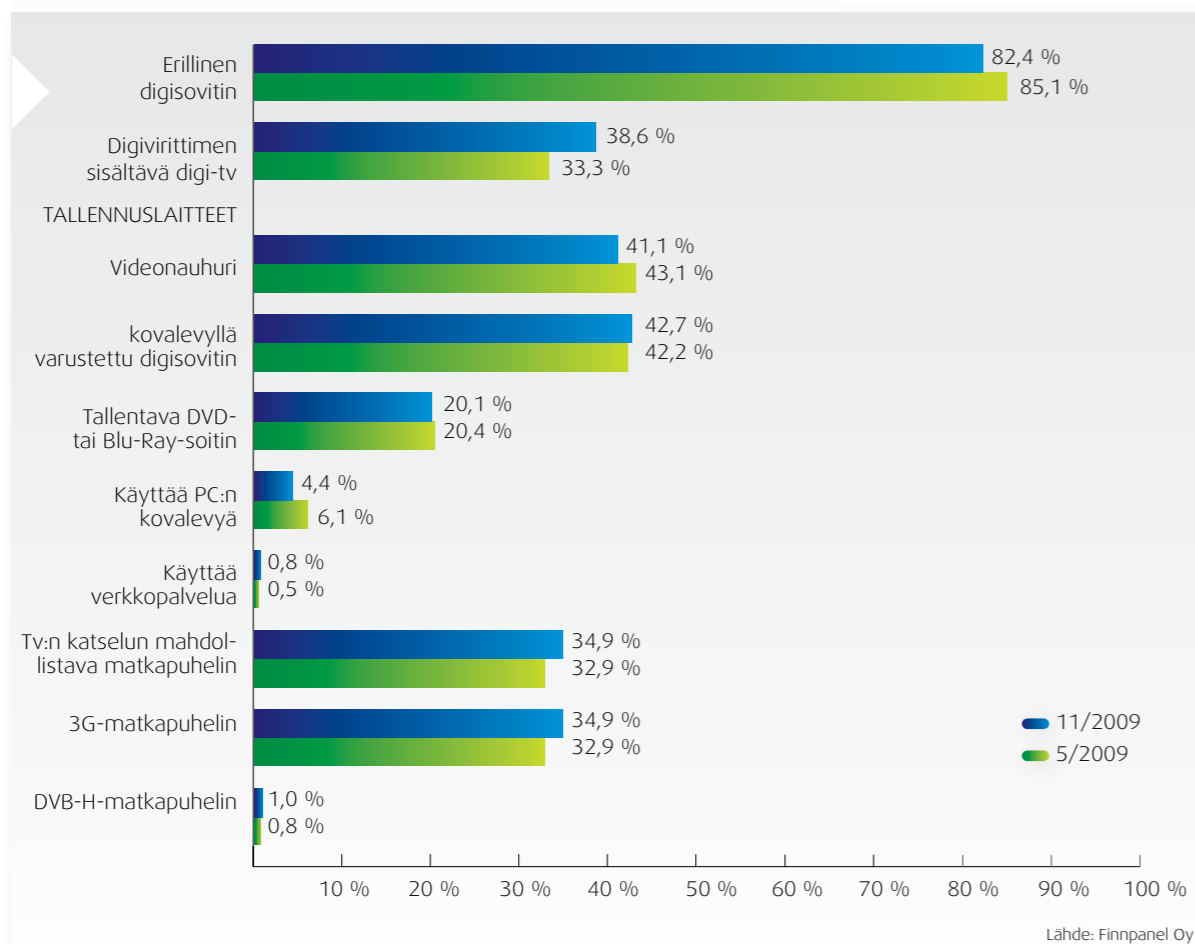
Taulukko 6. Digitaalisten televisiölähteyksien kanavaniput valtakunnallisessa antenniverkossa 19.2.2010

Kanavanippu A	YLE TV1	YLE TV2	YLE Teema	YLE FST5	SVT World
Kanavanippu B	MTV3 Sub Juniori	Nelonen Sub Leffa	Sub	JIM	MTV3 MAX
Kanavanippu C	Nelonen Sport Canal+ Hits URHOTV	The Voice/TV Viisi Canal+ Sport 1 DIGIVIIHDE	Klubi.tv Canal+ Sport 2	Iskelmä Harju & P. Disney Channel	Canal+ First Nelonen Sport Pro
Kanavanippu E	Liv Music Television MTV	SuomiTV Nickelodeon	Discovery Channel KinoTV	Eurosport	MTV3 Fakta

Kuvio 16. Televisiolähteyksien vastaanottotavat (osuus tv-talouksista)



Kuvio 17. Digilaitteiston yleisyys tv-talouksissa 2009



sa kotitaloudessa voidaan vastaanottaa televisiolähetyksiä useammalla tavalla, ja satelliittivastaanotto täydentää useimmiten muuta vastaanottotapaa.

Digiviritimellä varustettujen televisioiden eli niin sanottujen integroitujen televisioiden määrä jatkoi kasvuaan ja lähestyi vuoden 2009 lopussa jo neljänkymmenen prosentin rajaa. Erillinen digisovitin oli kuitenkin edelleen yleisin digivastaanotin. Useilla suomalaisilla oli myös mahdollisuus katsoa televisio-ohjelmia matkapuhelimen välityksellä.

Reilu kolmannes tv-talouksista ilmoitti omistavansa television katselua tukevan matkapuhelimen. Lukuun sisältyvät matkapuhelimet, jotka mahdollistavat joko maanpäällisen

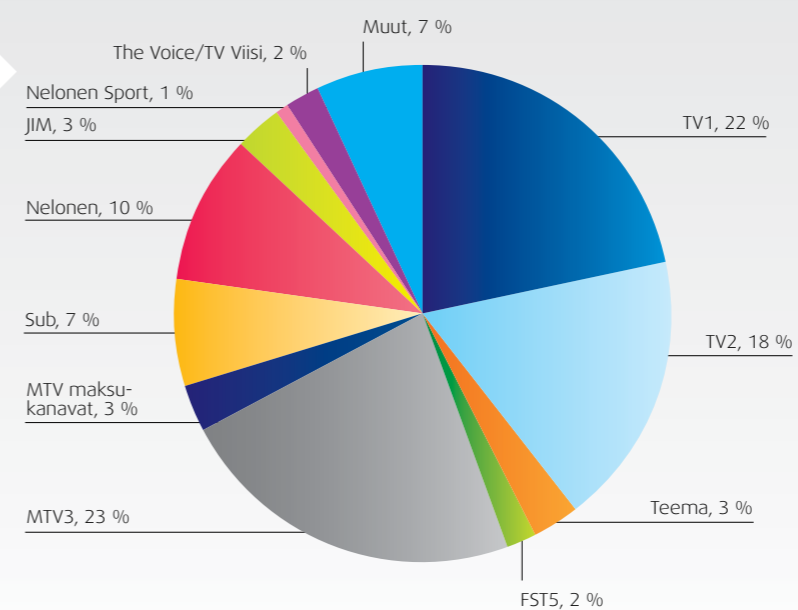
antenniverkon kautta (DVB-H) tai matkaviestinverkossa siirrettävien televisiolähetysten vastaanottamisen.

Tallennuslaitteista kovalevyllä varustettu digisovitin löytyi yhtä monesta tv-taloudesta kuin videonauhuri eli reilusta 40 prosentista. Lisäksi tallentava DVD- tai Blu-Ray-soitin löytyi 20 prosentista tv-talouksista. Tv-ohjelmien tallennus PC:n kovalevyille tai verkkopalveluihin oli vielä harvinaista.

Television katselu

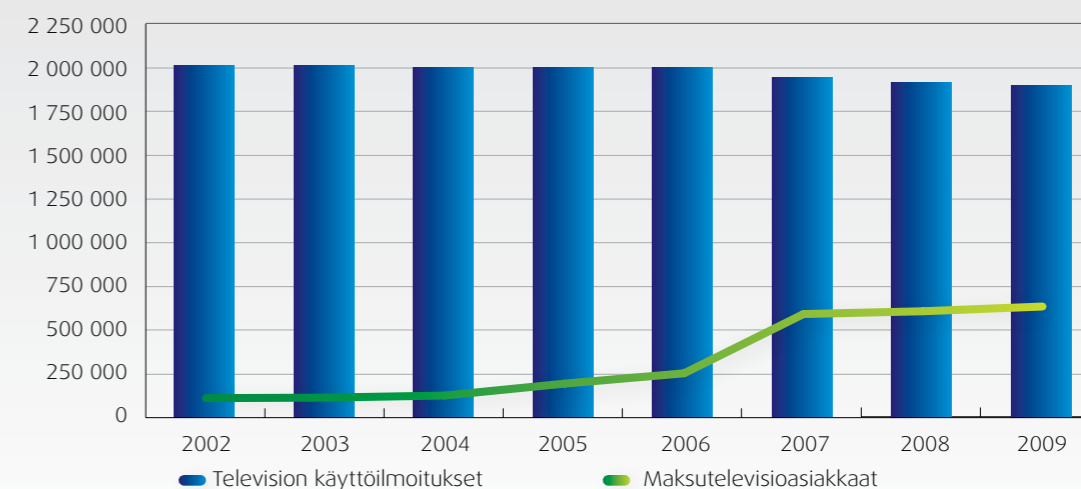
Vuonna 2009 televisiota katsottiin yhtä paljon kuin edellisenä vuonna eli lähes kolme tuntia päivässä. Päivittäisen television katselun määrä vaihteli kuitenkin voimakkaasti ikä-

Kuvio 18. Televisiokanavien katseluosuudet 2009



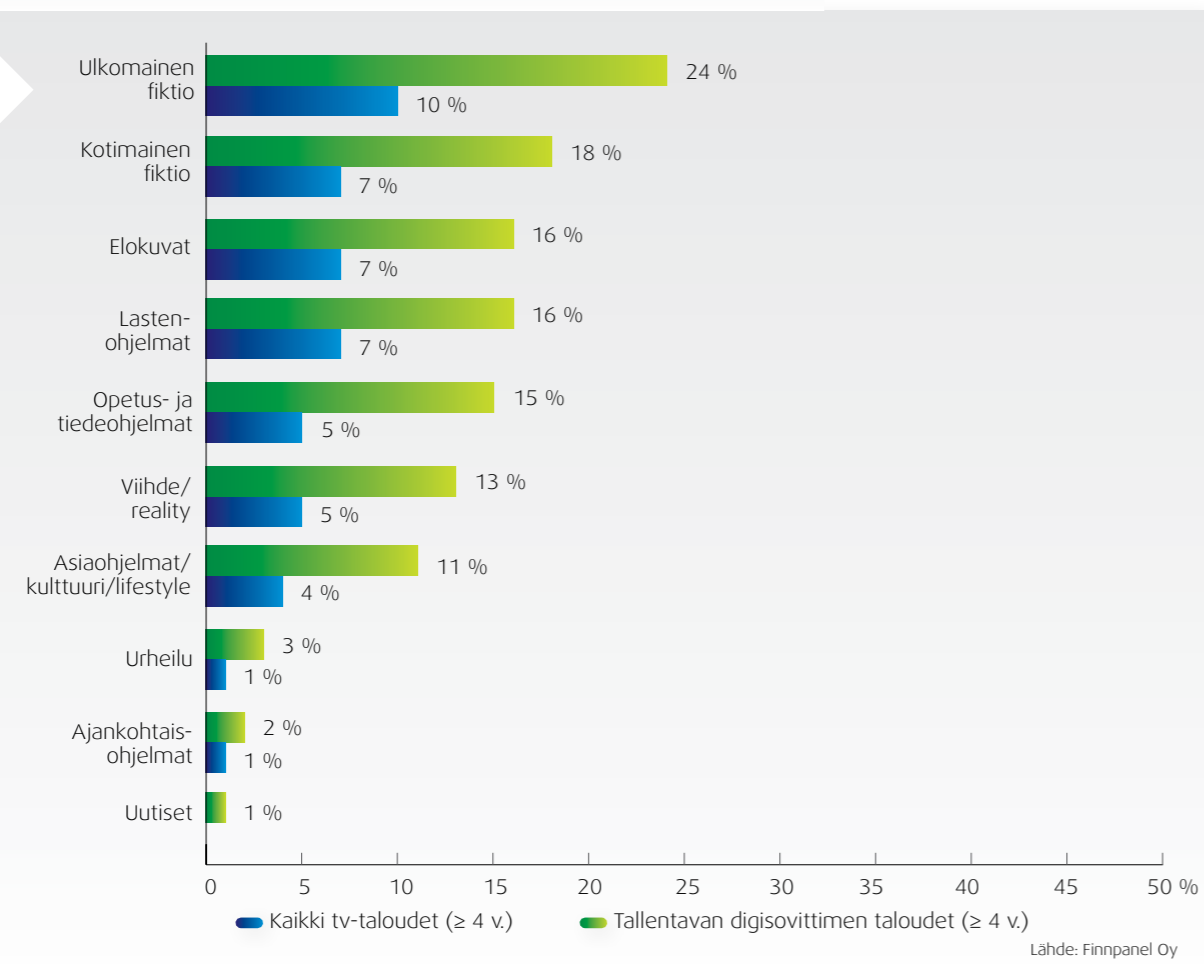
Lähde: Finnpanel Oy

Kuvio 19. Maksutelevision tilaajat suhteessa tv-talouksiin 2002–2009



Lähde: Finnpanel Oy, Viestintävirasto

Kuvio 20. Ajansiirron lisäys live-katseluun ohjelmatyypeittäin



ryhmittäin. Kun 4–24-vuotiaat katsoivat televisiota päivässä noin puolitoista tuntia, kasvoi katselu-aika 45–64-vuotiaiden keskuudessa jo kolmeen tuntiin ja 65 vuotta täyttäneiden keskuudessa lähes neljään ja puoleen tuntiin. Naiset katsoivat televisiota keskimäärin 10 minuuttia enemmän päivässä kuin miehet. Television katselu oli vuoden aikana vähentynyt alle 25-vuotiaiden keskuudessa.

Television tarjonta on digitalisoitumisen myötä lisääntynyt voimakkaasti. Vuoden 2009 lopussa vapaasti vastaanotettavia televisiokanavia oli tarjolla yhteensä 12 kappaletta.

Tarjonnan lisääntymisestä kertoo myös se, että neljän suurimman televisiokanavan yhteinen katsojaosuus oli vuoden loppuun mennessä laskenut lähelle 70 prosenttia. Television katselu oli jakaantunut yhä useamman kanavan kesken, ja suomalaiset katsoivatkin vuonna 2009 keskimäärin viittä eri kanavaa päivässä.

Maksutelevisiokanavia katsottiin jo lähes kolmanneksessa eli 636 000 taloudessa. Maksutelevision yleistymisen on kuitenkin tasaantunut ja pysynyt suunnilleen samalla tasolla viimeiset kaksi vuotta. Suomalaisen päivittäisestä

television katselusta seitsemän prosenttia kertyi maksullisilta kanavilta. Maksutelevisio oli keskimääräistä yleisempi lapsiperheissä, ja miesten osuus kaikista maksukanavien katselusta oli kaksi kolmannesta.

Hieman vajaalla miljoonalla kotitaloudella oli vuoden 2009 lopussa tallentava digisovitin. Jälkikäteen tallennettujen tv-ohjelmien katselun eli niin sanotun ajansiirron osuus kaikkien tv-talouksien katselusta oli viisi prosenttia ja tallentavan digisovittimen omistavista talouksista 13 prosenttia. Keskimääräistä yleisempää ajassa siirretty katselu oli 25–34-vuotiaiden ja naisten keskuudessa.

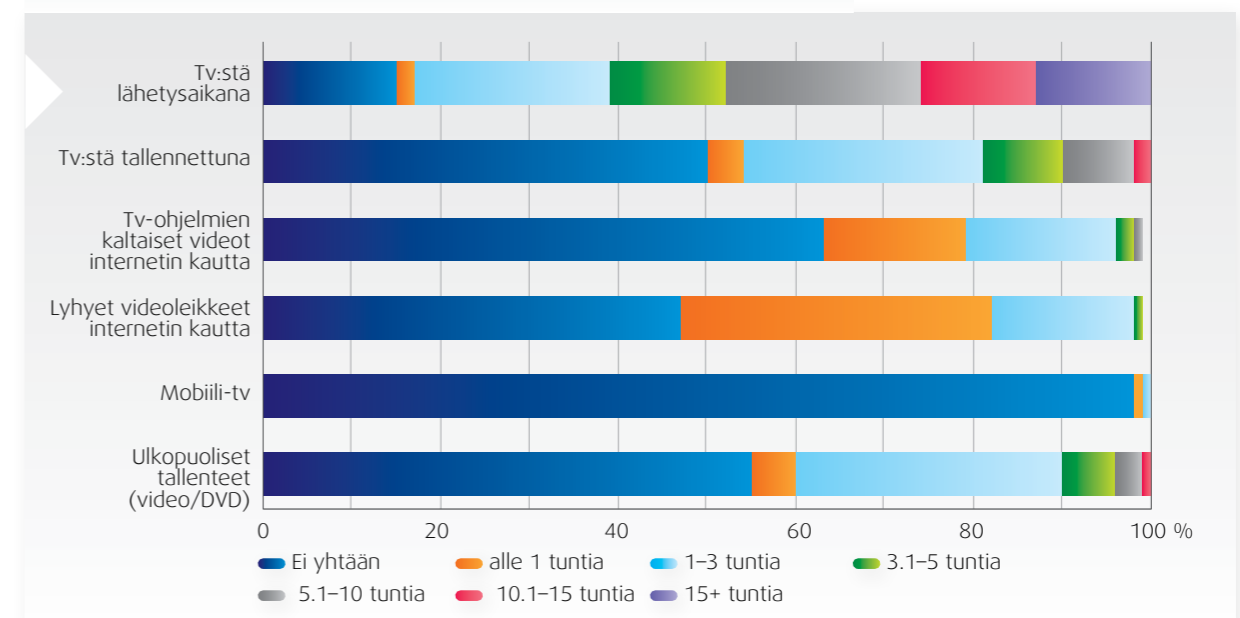
Audiovisuaalisten sisältöjen katselu

Televisio- ja radiotoimintaa sääntelevä laki on tarkoitus muuttaa kevään 2010 aikana vastaamaan eurooppalaisia audiovisuaalisten mediapalvelujen direktiiviä. Lain keskeisin muutos on, että sen soveltamisala laajenee koskemaan perinteisen lineaarisen televisiotoiminnan ohella myös epälineaarista audiovisuaalista sisältöä eli lähinnä internetissä tarjottavia tilausohjelmalveluja.

Viestintävirasto selvitti vuoden 2009 lopussa suomalaisten tapoja seurata audiovisuaalisia sisältöpalveluja. Tutkimuksesta ilmeni, että televisio-ohjelmien ja muiden vastaavanlaisten audiovisuaalisten sisältöjen katselu perinteisesti televisiosta lähetyksiaikaan oli kuluttajien oman arvion mukaan laskenut voimakkaasti vuoden aikana, kun taas internetin kautta tapahtuva katselu oli samaan aikaan lisääntynyt. Erityisen voimakasta lähetyksiaikaisen katselun väheneminen oli 15–19-vuotiaiden keskuudessa. Myös kuluttajien arviot omien katselutapojen muutoksista seuraavan vuoden aikana olivat samansuuntaiset, mutteivät aivan yhtä voimakkaat.

Audiovisuaalisia sisältöjä seurattiin kuitenkin edelleen yleisimmin lähetyksiaikaan televisiosta. 86 prosenttia henkilöistä, joilla oli jonkinlainen katselun mahdollistava laite kotonaan, kertoi seuraavansa audiovisuaalisia sisältöjä lähetyksiaikaan ainakin joskus vapaa-ajallaan. Noin kaksi kolmesta kertoi katsovansa kyseisiä sisältöjä ulkopuolisina tallenteina (video tai DVD) tai lyhyinä videoleikkeinä internetistä. 57 prosenttia vastaajista ilmoitti katsovansa oh-

Kuvio 21. Audiovisuaalisten sisältöjen katseluun käytetty aika (% av-sisältöjä katsovista)



jelmiä siirrettynä katseluna eli jälkikäteen televisiosta tallennettuna ja 40 prosenttia internetistä. Mobiililähetyksiä kertoi katsovansa pari prosenttia vastaajista.

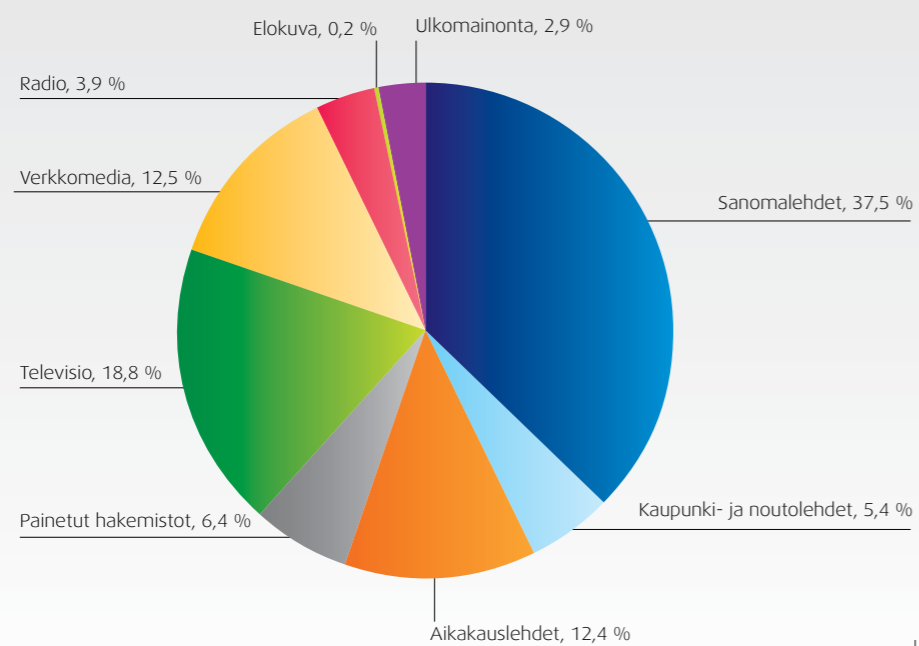
Myös audiovisuaalisiin sisältöihin käytetty aika oli pisin lähetyksien katsottavien televisio-ohjelmien osalta, keskimäärin reilu yhdeksän tuntia viikossa. Tallennettuja lähetyksiä katsottiin reilu neljä tuntia ja ulkopuolisia tallenteita vajaa kolme tuntia viikossa. Televisio-ohjelmia tai niiden kaltaisia lähetyksiä seurattiin internetistä noin kaksi tuntia viikossa, kun lyhyiden videoleikkeiden ja mobiililähetysten osalta katseluaikat jäivät noin yhteen tuntiin viikossa.

Lähetyksien television katselu oli edelleen tärkein tapa seurata audiovisuaalisia sisältöjä erityisesti vanhimmissa ikäryhmissä. Siirretty katselu mainittiin toiseksi tärkeimmäksi katselutavaksi, erityisesti 35–54-vuotiaiden keskuudessa. Muiden katselulähteiden merkitys katsojille oli vähäisempää, mutta 15–24-vuotiaat kokivat ne selvästi keskimääräistä tärkeämmiksi.

Lähetyksien television seurattiin säännöllisimmin uutisia, sitten sarjoja, ajankohtaisohjelmia, dokumentti- ja asiaohjelmia sekä elokuvia. Siirrettynä katseluna säännöllisimmin seuratuksi ohjelmatyypit olivat sarjat, elokuvat, dokumentti- ja asiaohjelmat sekä muut viihdeohjelmat. Internetkatselu poikkesi vielä paljon kahdesta edellisestä katselutavasta. Paitsi että katselu oli suhteellisen epäsäännöllistä, niin katsutuimpien sisältöjen joukkoon mahtuivat uutisten ja sarjojen ohella myös muiden käyttäjien kuvamat ja nettiin lisäämät sisällöt, musiikkiohjelmat ja -videot sekä urheilu.

YLE Areena oli eniten käytetty palvelu niiden keskuudessa, jotka katsovat av-sisältöjä internetistä. Reilu puolet vastaajista oli käyttänyt myös MTV3:n Katsomoa ja vajaa puolet Nelosen Ruutu.fi- ja Sub.fi -palveluja. YLE Areenan palveluja käyttivät keskimääräistä useammin miehet, kun taas MTV3:n Katsomo oli enemmän naisten suosiossa. Vajaa viidennes ilmoitti käyttäneensä jotain muuta av-sisältöjä

Kuvio 22. Mediamainonnan osuudet 2009



tarjoavaa palvelua kuin edellä mainittujen televisiokanavien palveluja. Näistä yleisimmät olivat BBC, CNN, iltapäivälehtien verkkopalvelut, JIM, SVT, TV7, TV-kaista ja Youtube.

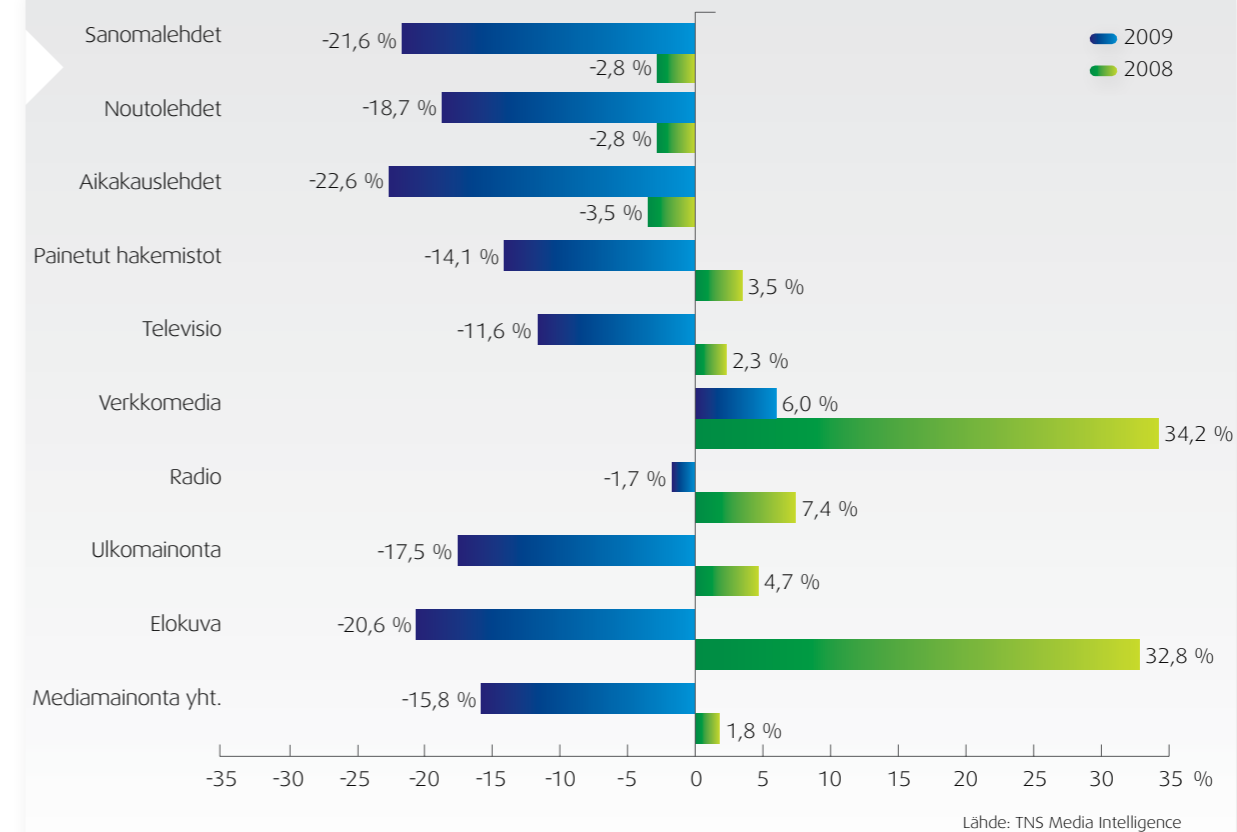
Tärkeimmiksi syiksi olla katsomatta ohjelmia internetissä mainittiin etsimisen ja valitsemisen vaiva, vähäinen kiinnostus, tietokoneen näytön pieniä tai heikko äänen laatu, katseluun sopimattomasti sijoitettu tietokone sekä liian hidas internetyhteys. Mobiililähetyksiä ei puolestaan katsota siksi, ettei niistä haluta maksaa erikseen, ne eivät kiinnosta, puhelimen näyttö on liian pieni tai äänen laatu heikko, puhelinta halutaan käyttää vain puheluihin ja tekstiviesteihin tai siksi, ettei nykyinen puhelin mahdollista television katselua. Myös etsimisen ja valitsemisen vaikeus mainittiin esteenä mobiililähetyksien seuraamiselle.

Audiovisuaalisten sisältöjen samanaikainen seuraaminen eri päätelaitteilla oli melko harvinaista. Pöytäkäyttöä tapahtui lähes yksinomaan television ja internetin kesken, ja hieman keskimääräistä useammin klo 9.00–12.00 välillä.

Mediamainonnan määrä

Mediamainonnan kokonaismäärä vuonna 2009 oli noin 1,3 miljardia euroa. Tämä on 15,8 prosenttia vähemmän kuin vuonna 2008. Mediamainonnan määrä laski vuoden 2009 kaikkina vuosineljänneksinä, mutta viimeisellä neljänneksellä lasku oli vähäisintä erityisesti joulukuun ansiosta. Sanomalehdet säilyttivät asemansa suurimpana mediaryhmänä tarkasteltaessa mediamainonnan osuuksia. Toiseksi eniten mainostettiin edellisvuosien tapaan televisiossa. Aikakauslehdet ovat aikaisempina vuosina olleet kolman-

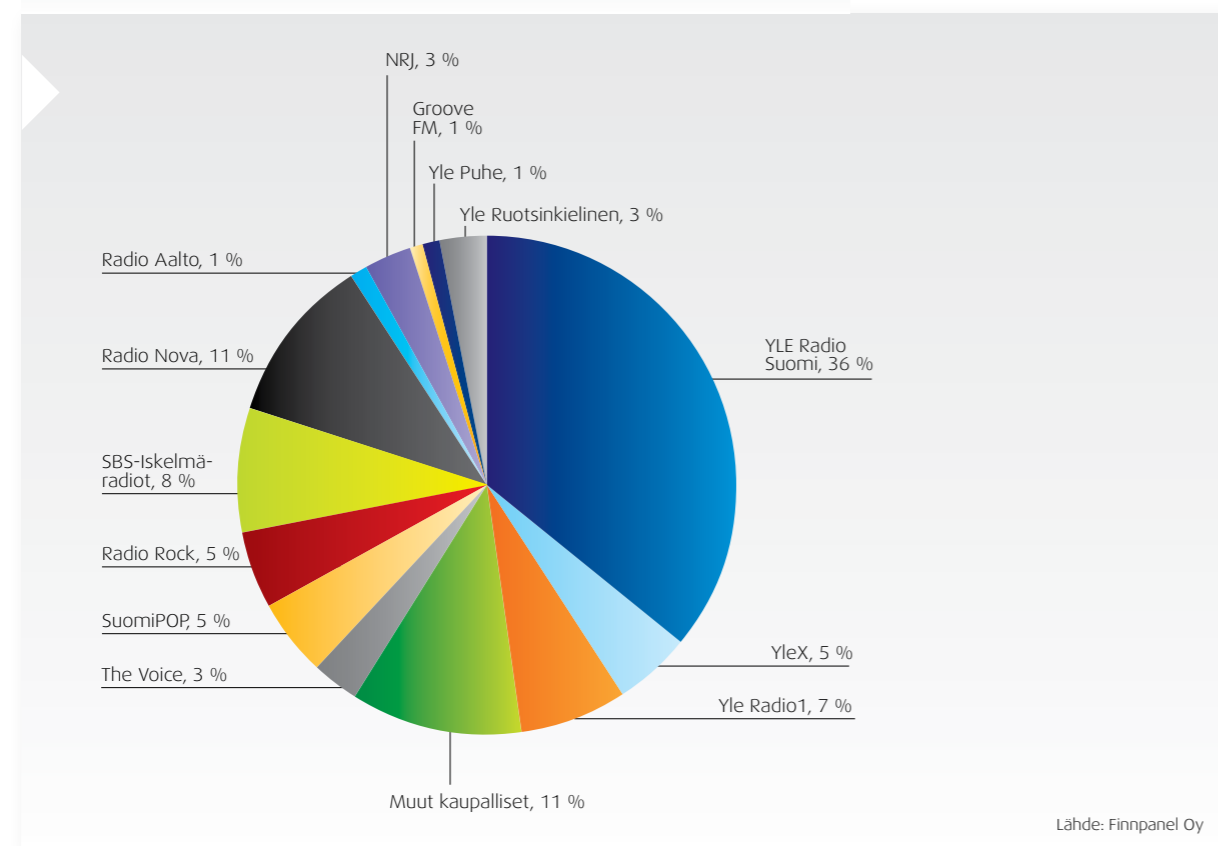
Kuvio 23. Mediamainonnan kehitys mediaryhmittäin 2008–2009



neksi suurin mediaryhmä, mutta vuonna 2009 verkkomediainonta ohitti hienoisesti 12,5 prosentin osuudellaan aikakauslehtien osuuden 12,4 prosenttia.

Mediamainonnan määrä jatkoi vuonna 2009 laskua, joka alkoi vuoden 2008 jälkimmäisellä puoliskolla. Suurinta lasku oli aikakauslehdissä ja toiseksi suurinta sanomalehdissä. Painettujen medioiden osuus koko mainonnan määrästä oli yhteensä noin 62 prosenttia. Sähköisen mainonnan osuus koko mediamainonnan määrästä kasvoi noin 35 prosenttiin edellisen vuoden noin 32 prosentista. Vuonna 2009 ainoana mediaryhmänä kasvoikin verkkomedia, jota kasvattivat erityisesti sähköiset hakemistot ja hakusanamainonta. Radiossa mediamainonta väheni vain 1,7 prosenttia.

Kuvio 24. Radiokanavien kuunteluosuudet 2009



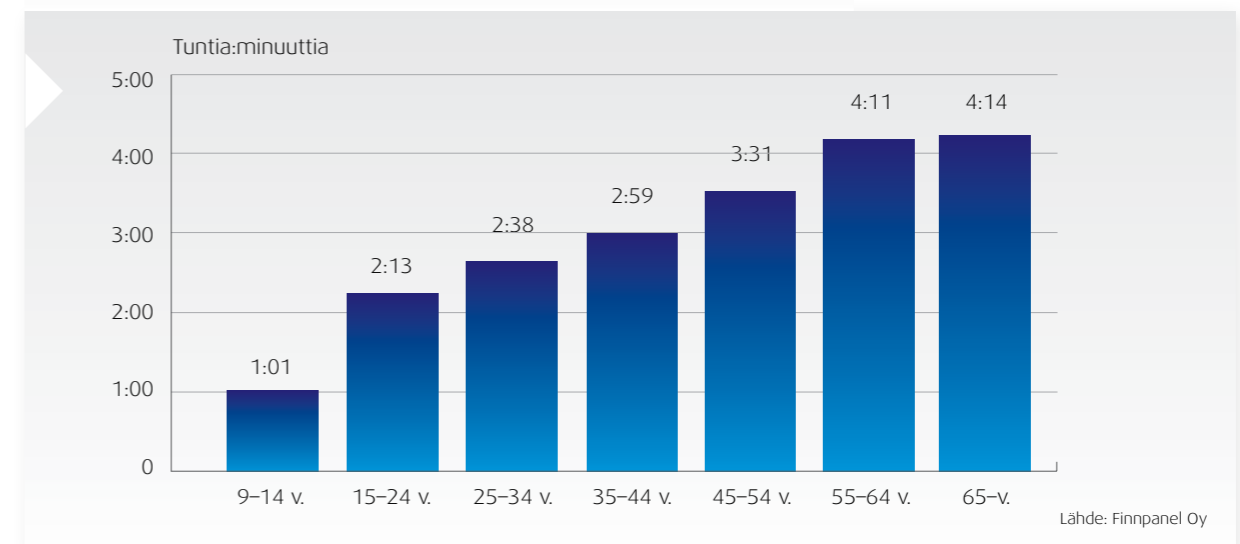
Vuonna 2009 ainoa mediamainontaa lisännyt toimialaryhmä oli lääkkeet ja muut apteekkituotteet yhdeksällä prosentillaan. Eniten mediamainostusta vähensivät autot ja finanssiala, kumpikin toimialaryhmä yli 20 prosentilla. Tästä huolimatta autot toimialaryhmänä pysyi kolmen eniten rahaa mainontaan käyttävän toimialaryhmän joukossa: eniten mainosti vähittäiskauppa, toiseksi eniten autot ja kolmanneksi eniten elintarvikkeet.

Radiotoiminta

Kuunteluosuudet

Vuonna 2009 radiota kuunneltiin keskimäärin 3 tuntia 11 minuuttia päivässä. Kuuntelu-aika väheni neljällä minuutilla vuoteen 2008 verrattuna. Kansallisen Radiotutkimuk-

Kuvio 25. Päivittäinen kuuntelumäärä ikäryhmittäin 2009



sen perusjoukkoon ja otantaan tehtiin uudistuksia vuoden 2009 alussa, joten kuunteluajat eivät ole täysin verrannollisia toisiinsa. Suomalaiset kuuntelivat keskimääräisenä päivänä edelleen 1,5 radiokanavaa, mutta viikon aikana kuunneltujen kanavien määrä oli hieman noussut 2,7 kanavasta 2,8 kanavaan. Asuinpaikkakunnastaan riippuen suomalaisilla oli mahdollisuus kuunnella 12-23 eri radiokanavaa. Radio tavoitti viikoittain 95 prosenttia suomalaisista ja päivittäin 78 prosenttia suomalaisista.

Radion kuuntelu

Kansallisen Radiotutkimuksen yhteydessä tehtyjen kyselyjen mukaan suomalaisten, joilla on FM-radiolla varustettu matkapuhelin, osuus oli noussut vuoden 2008 kevään 46 prosentista 55 prosenttiin vuoden 2009 kevääseen mennessä. Säännöllisesti viikoittain radiota matkapuhelimensa kautta kuuntelevien osuus pysyi miltei samana ja oli keväällä 2009 kuusi prosenttia väestöstä.

Kansallisen Radiotutkimuksen yhteydessä kysyttiin marraskuussa 2009 myös radion kuuntelusta internetin kautta. Viikoittain netin kautta radiokanavia kuuntelevien osuus oli pysynyt samana verrattuna vuoden 2008 marraskuuhun eli yhdeksässä prosentissa väestöstä. Sen sijaan radion

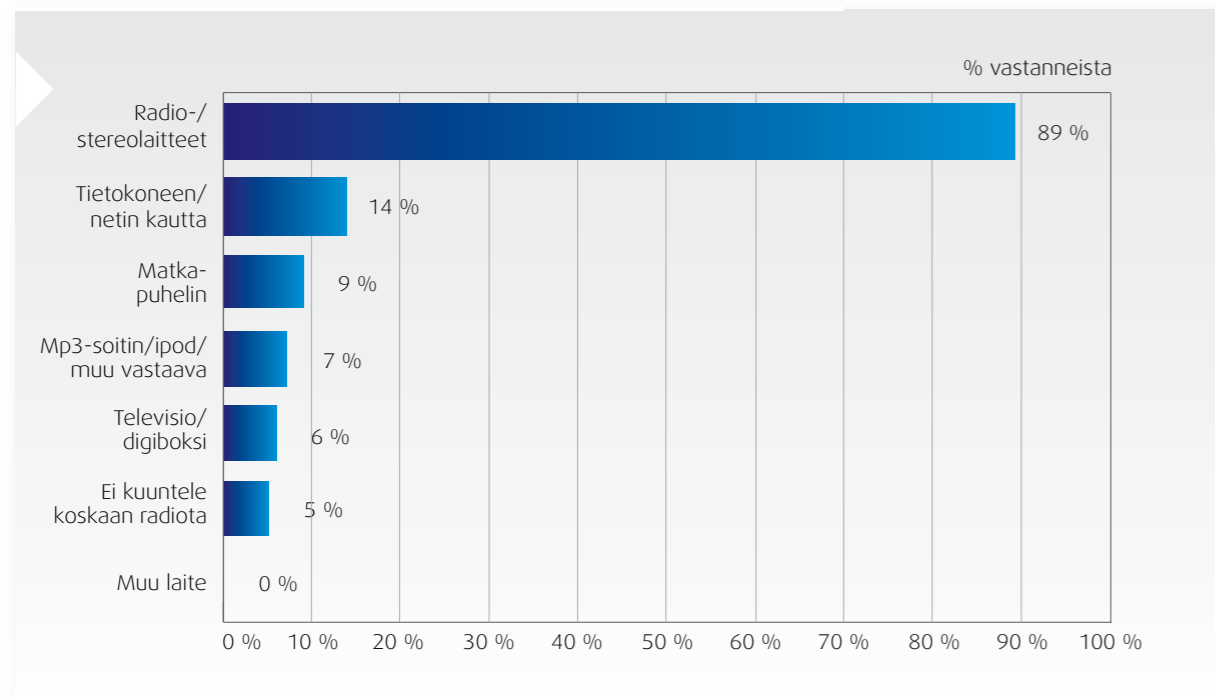
nettikuuntelua kokeilleiden osuus lisääntyi. Vastaajat olivatkin nimenneet yhteensä noin 100 eri kuuntelemaansa nettiradiota tutkimusviikkoa kohti. Internet on laajentanut huomasti kuunneltujen radiokanavien kirjoa, mutta edelleen 90 prosenttia radion kuuntelusta muodostui 14 perinteisen radiokanavan kuuntelusta.

Viestintäviraston teettämässä Suomalaiset viestintäpalveluiden kuluttajina -tutkimuksessa vastaajilta kysyttiin myös laitteista, joilla suomalaiset kuuntelevat radiota vapaa-ajallaan. Ylivoimaisesti suosituin kuuntelulaite oli radio/stereolaitteet, jonka kautta radiota kuunteli 89 prosenttia vastaajista. Toiseksi suosituin tapa oli kuunnella radiota vapaa-ajalla tietokoneen ja netin kautta, mutta tämä oli vain 14 prosentin valitsema kuuntelulaite. Vain viisi prosenttia vastaajista ilmoitti, ettei kuuntele radiota koskaan.

Kaupallisten radiokanavien ohjelmisisältö

Valtioneuvoston myöntämien radiotoimilupien ehtoissa on asetettu radio-ohjelmien sisältöä koskevia vaatimuksia, jotka koskevat esimerkiksi puhesisältöjen määrää. Viikoittaisesta lähetysajasta puheohjelmien osuuden on oltava paikallisasemilla vähintään 15 prosenttia ja valtakunnallisilla tai niihin rinnastettavilla asemilla 20-30 prosenttia riip-

Kuvio 26. Radion kuuntelulaitteet vapaa-ajalla



puen toimiluvasta. Viestintäviraston tehtävänä on valvoa toimilupaehdojen noudattamista. Tätä valvontatehtäväänsä varten virasto on teettänyt vuosittain otantatutkimuksia, joissa on kuvattu 10 radioaseman ohjelmistoa yhtenä arkipäivänä kello 06.00–18.00 välisenä aikana.

Vuoden 2009 tutkimuksen mukaan eniten puhesisältöjä eli yli kolme tuntia (26,9 %) löytyi The Voicelta. Toiseksi puhepitoisin oli Auran Aallot Salo (23,6 %). Kaikkein vähiten puhesisältöä oli Classic Radiolla (9,9 %), ja toiseksi vähiten puhetta tarjosi Metro FM (11,3 %).

Paikallisten radioasemien toimiluvat sisältävät myös vaatimuksia kuuluvuusalueen asioiden käsittelystä ohjelmistos-

sa. Eniten paikallista toimituksellista puhetta eli yhteensä tunti ja 20 minuuttia oli sastamalalaisella Radio Mantalla ja toiseksi eniten turkulaisella Radio Sadalla, jonka puhe-määrä tutkimusajankohtana oli yksi tunti ja 11 minuuttia. Kaikkein vähäisin paikallisen puhesisällön kokonaismäärä eli vajaa 20 minuuttia oli tutkimusotoksen kanavista Auran Aallot Salolla. Auran Aallot Salon ja Auran Aaltojen lähetyksnäytteet olivat keskenään lähes täysin yhteneväiset. Myös Radio Melodia 88,2:n ja Radio Melodian toimitukselliset sisällöt olivat pääosin samoja ja lähetyksnäytteet osaksi yhteneväisiä.

Postitoiminta

Postilähetysten määrät

Vuoden 2008 tilaston mukaan kotimaan lähetysten kokonaismäärä oli yhteensä noin 3 966 miljoonaa lähetystä. Kasvua edelliseen vuoteen kertyi noin kaksi prosenttia. Kaikista lähetykslajeista jaettiin eniten osoitteetonta postia eli suoramarkkinointikirjeitä ja ilmaislehtiä noin 1 825 miljoonaa kappaletta. Kasvua edelliseen vuoteen verrattuna oli viisi prosenttia. Kirjeiden määrä kasvoi noin yhden prosentin 1 088 miljoonaan kappaleeseen. Lehtijakelun ja pakettien määrät pysyivät edellisen vuoden tasolla. Lehtijakelun määrä oli noin 1 017 miljoonaa ja jaettujen pakettien määrä noin 36 miljoonaa. Ulkomaan lähetyksiä oli yhteensä noin 87 miljoonaa kappaletta.

Postidirektiivi ja postipalvelulain muuttaminen

Helmikuussa 2008 hyväksyttiin Euroopan unionin kolmas postipalveludirektiivi, jonka edellyttämät muutokset kansallisiin lakeihin on pantava käytäntöön vuoden 2010 loppuun mennessä. Uuden direktiivin keskeisin tavoite on avata Euroopan postipalvelujen markkinat kilpailulle mahdollisimman kattavasti.

Direktiivin keskeisimmät muutokset kohdistuvat muun muassa niin sanottujen varattujen palvelujen yksinoikeus-

aseman purkamiseen. Yksinoikeusasemalla tarkoitetaan tietyille yritykselle luotua asemaa, jossa ainoastaan kyseessä olevalla yrityksellä on oikeus tarjota ennalta määrättyä postipalvelua. Lisäksi direktiivillä pyritään edistämään kilpailevien yritysten mahdollisuutta tarjota loppuasiakkaille postipalveluja ilman, että näiden tarvitsee rakentaa kattavia postinjakeluverkostoja. Tämän osalta keskeistä on pyrkimys mahdollistaa ja varmistaa kilpailevien yritysten pääsy olemassa olevien postiyrietysten postinjakeluverkkoon ja muuhun infrastruktuuriin. Eräänä tällaisena postipalvelukokonaisuutena, johon direktiivin oletetaan vaikuttavan, ovat kirjelahetyspalvelut.

Kilpailun edistämisen ohella direktiivi velvoittaa, että jäsenvaltiot huolehtivat yleispalvelun eli kaikille kansalaisille ja yrityksille vähimmäisvaatimuksena tarjottavien postipalvelujen tasapuolisesta saatavuudesta. Yleispalvelutuotteiden tasapuolinen saatavuus voidaan tarvittaessa turvata asettamalla postiyrietykselle velvollisuus tarjota yleispalvelua tietyllä alueella. Yleispalvelutuotteiden hintojen on oltava kohtuullisia ja perustua todellisiin palvelun tarjoamisesta aiheutuneisiin kustannuksiin. Jäsenvaltiot voivat tarvittaessa lisäksi ottaa käyttöön rahoitusmekanismeja, joiden avulla postiyrietykselle korvataan kaikille kansalaisille

Taulukko 7. Postilähetysten määrät (milj. kpl)

	2007	2008
Kotimaan lähetykset	3 876	3 966
kirjeet	1 078	1 088
paketit	36	36
osoitteeton jakelu	1 745	1 825
lehtiä	1 016	1 017
Ulkomaan lähetykset	86	87
kirjeet	62	61
paketit	9	9
muut lähetykset	16	17
Kaikki lähetykset (kotimaa + ulkomaat)	3 963	4 053
kirjeet	1 140	1 149
paketit	45	45

ja yrityksille tarjottavista vähimmäispalveluista mahdollisesti aiheutuvat kohtuuttomat ylimääräiset kustannukset.

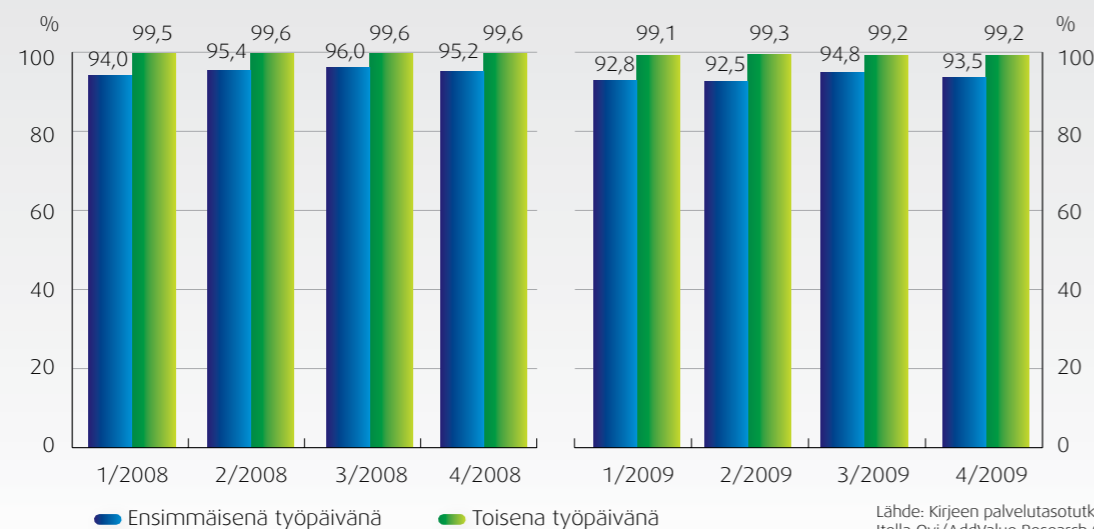
Suomessa postitoiminta avattiin kokonaan kilpailulle jo vuoden 1994 alusta. Kuitenkin esimerkiksi kirjelahetysten markkinoilla kilpailijoiden alalle tulo- ja kilpailumahdollisuuksia on osaltaan heikentänyt postitoimintaan liittyvä erityislainsäädäntö, joka olennaisesti vaikuttaa postipalvelutoiminnan harjoittamisen edellytyksiin. Suomessa postitoimintaa säännellään niin postipalvelulailla kuin erityisellä verolailla.

1. luokan kirjeen kulkunopeus

Yleispalveluun kuuluvat kotimaan kirjelahetykset, jotka on jätetty postiyritykselle seuraavana työpäivänä jaettaviksi (eli niin sanottu 1. luokan kirje), on jaettava niin, että lähetyksistä vähintään 85 prosenttia on perillä seuraavana työpäivänä ja vähintään 98 prosenttia viimeistään toisena työpäivänä.

Itella Oyj seuraa 1. luokan kirjeiden kulkunopeutta jatkuvan paneelitutkimuksen avulla. Ensimmäisen luokan kirjeistä keskimäärin noin 94 prosenttia jaettiin vuonna 2009 lähetystä seuraavana päivänä, kun edellisenä vuonna vastaava osuus oli noin 95 prosenttia. Keskimäärin noin 99 prosenttia ensimmäisen luokan kirjeistä jaettiin viimeistään toisena lähetystä seuraavana työpäivänä, mikä oli pysynyt lähes samana edelliseen vuoteen verrattuna.

Kuvio 27. Ensimmäisen luokan kirjeen kulkunopeus vuosina 2008–2009

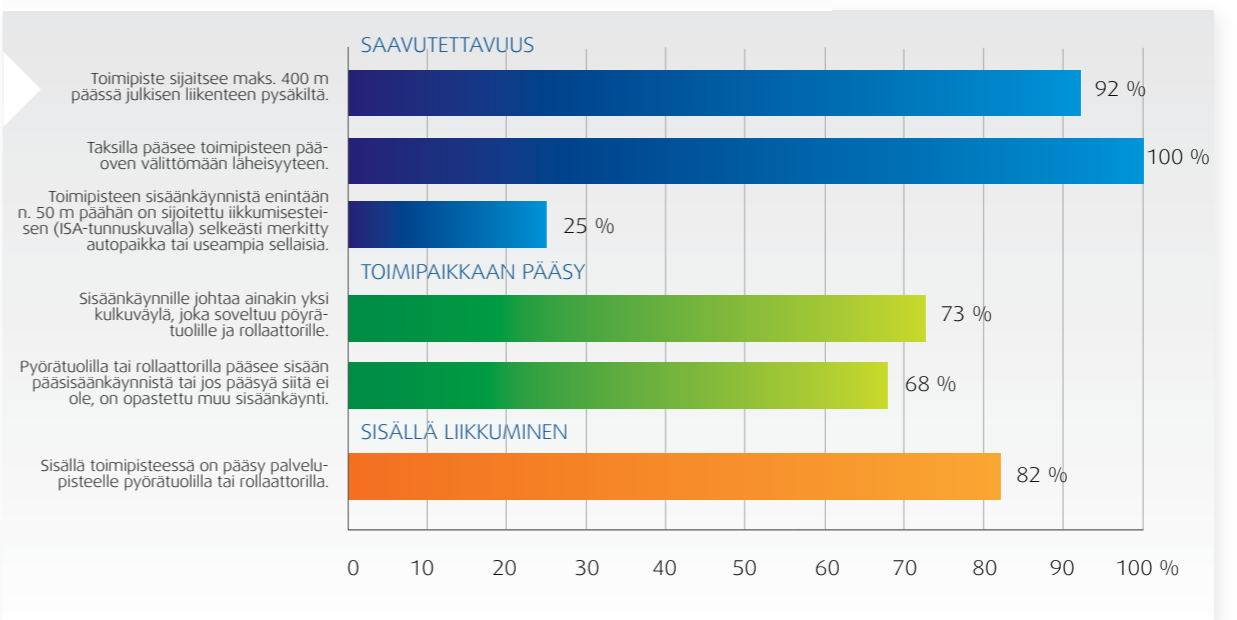


Asiamiespostien fyysinen esteettömyys

Esteettömyydellä tarkoitetaan yleensä rakennetun ympäristön esteettömyyttä, mutta sitä tulisi tarkastella myös laajempina kokonaisuutena. Tämä kokonaisuus kattaa monia asioita: kansalaisten sujuvan osallistumisen työntekoon, harrastuksiin, kulttuuriin ja opiskeluun sekä palvelujen saatavuuden, välineiden käytettävyyden, tiedon ymmärrettävyyden ja mahdollisuuden osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Esteettömyyden periaatteena on, että kaikilla kansalaisilla on yhdenvertaiset mahdollisuudet saada palveluja.

Viestintävirasto on seurannut postipalvelulain noudattamista Itella Oyj:n yrittäjävetoisissa toimipisteissä eli asiamiesposteissa niin sanotun mystery shopping -tutkimuksen avulla vuodesta 2005 lähtien. Postipalvelulain tarkoituksena on turvata hyvälaatuisten postipalvelujen saatavuus. Vuoden 2009 asiamiespostitutkimuksessa oli ensimmäistä kertaa mukana myös fyysisen esteettömyyden toteutuminen asiamiesposteissa. Eduskunnan oikeusasiamiehen 7.9.2009 antaman ratkaisun mukaan liikkumisesteettömyyden huomioon ottaminen arvioitaessa postipalvelulain velvoitteiden täyttymistä on perustuslaissa julkiselle vallalle asetetun perusoikeuksien edistämismääräyksen eräs ilmenemismuoto. Tutkimus toteutettiin Länsi-Suomen alueella keväällä 2009 ja tutkimuksesta vastasi Taloustutkimus Oy.

Kuvio 28. Asiamiespostien fyysinen esteettömyys



Tutkimuksessa selvitettiin fyysisen esteettömyyden osalta asiamiespostien toimipaikkojen saavutettavuutta, toimipaikkaan pääsyä ja toimipaikassa liikkumista. Parhaiten esteettömyys toteutui taksilla asiamiestoimipisteiden pääovelle pääsemisen suhteen. Heikoimmin toteutui puolestaan liikkumisesteisen omalla autolla toimipisteissä asioiminen, sillä liikkumisesteisille merkityjä autopaikkoja löytyi vain joka neljännen asiamiespostin sisäänkäynnin läheisyydestä. Lisäksi selvitettiin hissien käyttömahdollisuutta, mikäli toimipiste ei sijaitse katutasossa. Kaikki vuoden 2009 tutkimuksessa mukana olleet toimipisteet sijaitsivat kuitenkin katutasossa.

Postitoimipaikkaverkosto ja muutokset verkostossa

Postitoimintaa harjoittavien toimipisteiden määrä on viime vuosina vähentynyt, ja erityisesti Itellan omien myymälöiden määrä on viimeisten viiden vuoden aikana puolittunut. Vuoden 2009 lopussa Suomessa oli yhteensä 1 106 postitoimipaikkaa, kun vuonna 2005 postitoimipaikkoja oli vielä 1 297 kappaletta. Itellan omia toimipaikkoja oli enää 146 kappaletta, kun asiamiesposteja oli 960 kappaletta. Asiamiespostien määrä on vähentynyt viimeisten viiden vuoden aikana 47 kappaleella.

Taulukko 8. Postitoimintaa harjoittavien toimipisteiden määrät 2005–2009

	2005	2006	2007	2008	2009
Toimipisteitä yhteensä	1 297	1 252	1 222	1 167	1 106
Postien omat myymälät	290	229	208	186	146
Yrittäjien hoitamat myyntipisteet	1 007	1 023	1 014	981	960

Terminologia

3G (third generation) -verkot, -palvelut ja päätelaitteet

- edustavat niin kutsutun kolmannen sukupolven langattomia tiedonsiirto- ja päätelaitteita, jotka mahdollistavat suuria tiedonsiirtonopeuksia vaativien palveluiden käyttämisen matkaviestinverkoissa

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)

- yleisin käytössä oleva DSL-tekniikka, jossa tiedonsiirtonopeus verkosta käyttäjälle on suurempi kuin käyttäjältä verkkoon päin

DSL (Digital Subscriber Line)

- puhelinverkon kautta muodostettava digitaalinen tietoliikenneyhteystekniikka

DVB-H (Digital Video Broadcasting, Handheld)

- digitaalisten televisiolähetysten standardi liikkuvia matkapuhelimen tyyppisiä päätelaitteita varten

DVB-T (Digital Video Broadcasting, Terrestrial)

- digitaalisten televisiolähetysten standardi maanpäällisessä televisioverkossa

DVB-T2 (Digital Video Broadcasting, Terrestrial)

- digitaalisten televisiolähetysten standardi maanpäällisessä televisioverkossa. DVB-T-tekniikkaa edistyneempi teknologia

Epälineaarinen lähetys

- lähetys, josta katsoja voi valita haluamansa ohjelmasisällön haluamaan ajankohtana

Flash-OFDM (Fast Low-latency Access with Seamless Handoff Orthogonal Frequency Division Multiplexing)

- liikkuvan yhteyden mahdollistava langattoman laajakaistaverkon tekniikka

HDTV (High-definition Television)

- teräväpiirtotekniikka, jossa televisiokuva muodostuu vähintään 1280 vaakasuuntaisesta ja 720 pystysuuntaisesta pikselirivistä, kun vastaava resoluutio perinteisessä digitaalisessa televisiokuvassa on parhaimmillaan 768 x 576 pikseliä eli kuvapistettä

HSPA (High-Speed Packet Access)

- tekniikka, jonka avulla kyetään parantamaan 3G-matkapuhelinverkkojen suorituskykyä datasiirron nopeuksien osalta

IPTV (Internet Protocol Television)

- teknologia, jossa digitaalista televisiolähetettä tai videota lähetetään internetprotokollaa käyttävän sovitin ja laajakaistayhteyden avulla

Lineaarinen lähetys

- koko yleisölle saman ohjelmavirran tosiaikainen lähettäminen

Live-katselu

- lähetyksaikana tapahtuva televisio-ohjelman katselu

MMS (Multimedia Messaging Service)

- matkapuhelinviestinnässä käytetty standardi, joka mahdollistaa tekstin lisäksi kuvien äänen ja videoiden käytön viesteissä

Mystery Shopping

- tutkimusmenetelmä, jossa tutkijat havainnoivat ja arvioivat asiakaspalvelutapahtumaa esiintyen tavallisina asiakaina

SMS (Short Message Service)

- matkapuhelinten tekstiviestijärjestelmä

Tilausohjelmalvelu

- palvelu, josta katsoja voi valita katsottavakseen ohjelmia sisältöpalvelun tarjoajan laatiman ohjelmaluettelon perusteella

VoD (Video on Demand)

- laajakaistayhteyden kautta tilattava ja vastaanotettava maksullinen tilausohjelmalvelu

VoIP (Voice over Internet Protocol)

- internetyhteyden välityksellä tarjottava reaaliaikainen äänen- ja kuvansiirtotekniikka, jota voidaan käyttää perinteisen peruspuhelinpalvelun tavoin

WiMAX (Worldwide Interoperability for Microwave Access)

- radioteitse muodostettava langaton yhteystekniikka, jonka avulla tarjotaan laajakaistayhteyksiä useiden kilometrien päähän tukiasemasta, ja jolla tarjotaan käyttäjille liikennöintinopeuksiltaan nykyisiä kaapelimodeemi- ja xDSL-yhteyksiä vastaava langaton verkkoyhteys

WLAN

- radioteitse muodostettava langaton yhteystekniikka, jonka avulla tarjotaan laajakaistayhteyksiä lähellä tukiasemaa

Kuviot

Kuvio 1.

Tärkeimmät tavat viestiä ystävien ja sukulaisten kanssa

Kuvio 2.

Laajakaistaliittymät ja operaattoriryhmien markkinaosuudet 2007–2009

Kuvio 3.

Laajakaistaliittymät liittymätyypeittäin 31.12.2009

Kuvio 4.

Laajakaistaliittymien hintakehitys 02/2007–01/2010

Kuvio 5.

Laajakaistayhteyksien asiakaspalvelun vastausajat

Kuvio 6.

Internetin käyttö vapaa-ajalla

Kuvio 7.

Matkaviestinliittymät ja markkinaosuudet

Kuvio 8.

Matkapuhelut 2007–2009

Kuvio 9.

Lähetetyt SMS- ja MMS-viestit 2007–2009

Kuvio 10.

Matkaviestinverkoissa siirretyn dataliikenteen määrä 2007–2009

Kuvio 11.

Verkkovierailun enimmäishinnat vuosina 2007–2011

Kuvio 12.

Matkaviestinoperaattoreiden asiakaspalvelun vastausajat

Kuvio 13.

Matkaviestinpalvelujen käyttö vuosina 2008–2009

Kuvio 14.

Kiinteän verkon liittymät ja markkinaosuudet operaattoriryhmittäin

Kuvio 15.

Kiinteän verkon puhelut 2007–2009

Kuvio 16.

Televisiolähetysten vastaanottotavat

Kuvio 17.

Digilaitteiston yleisyys tv-talouksissa 2009

Kuvio 18.

Televisiokanavien katseluosuudet 2009

Kuvio 19.

Maksutelevision tilaajat suhteessa tv-talouksiin 2002–2009

Kuvio 20.

Ajansiirron lisäys live-katseluun ohjelmatyypeittäin

Kuvio 21.

Audiovisuaalisten sisältöjen katseluun käytetty aika

Kuvio 22.

Mediamainonnan osuudet 2009

Kuvio 23.

Mediamainonnan kehitys mediaryhmittäin 2008–2009

Kuvio 24.

Radiokanavien kuunteluosuudet 2009

Kuvio 25.

Päivittäinen kuuntelumäärä ikäryhmittäin 2009

Kuvio 26.

Radion kuuntelulaitteet vapaa-ajalla

Kuvio 27.

Ensimmäisen luokan kirjeen kulkunopeus vuosina 2008–2009

Kuvio 28.

Asiamiespostien fyysinen esteettömyys

Taulukot

Taulukko 1.

Laajakaistaliittymien kehitys 2007–2009

Taulukko 2.

Kiinteiden laajakaistaliittymien yhteysnopeuksien kehitys 2007–2009

Taulukko 3.

Matkaviestinliittymien ja puhelumäärien kehitys 2007–2009

Taulukko 4.

Lähetetyt SMS- ja MMS-viestit 2007–2009

Taulukko 5.

Kiinteän puhelinverkon liittymien ja puhelumäärien kehitys 2007–2009

Taulukko 6.

Digitaalisten televisiolähetysten kanavaniput valtakunnallisessa antenniverkossa 19.2.2010

Taulukko 7.

Postilähetysten määrät 2007–2008

Taulukko 8.

Postitoimintaa harjoittavien toimipisteiden määrät 2005–2009

Lähteet

Asiamiespostitutkimus 2009 (Viestintävirasto)

Audiovisuaalisten sisältöpalveluiden kuluttajatutkimus 2009 (Viestintävirasto)

Digita Oy ja Digitv.fi

Finnpanel Oy

Invalidiliitto ry ja www.eesteon.fi

Itella Oyj

Liikenne- ja viestintäministeriö

Posti- ja pienkuljetustoiminnan tilasto 2008

Suomalaiset viestintäpalvelujen kuluttajina 2009 (Viestintävirasto)

Telepalveluiden käyttötutkimus 2009 (Viestintävirasto)

Telepalveluiden käyttötutkimus 2008 (Viestintävirasto)

Telepalveluiden laatututkimus 2009 (Viestintävirasto)

Teleyritysten osavuosi- ja vuosikatsaukset sekä lehdistötiedotteet

TNS Media Intelligence

Viestintäviraston markkinaseuranta



Viestintävirasto

Viestintävirasto

Puh. 09 69 661 (vaihde)

Faksi 09 6966 410

PL 313 (Itämerenkatu 3 A)

00181 Helsinki

www.viestintavirasto.fi