

Telepalveluiden laatututkimus 2010



Tekijät Sakari Nurmela / TNS Gallup Oy		Asiakirjan laji Tutkimus	
		Toimeksiantaja Viestintävirasto / yhteyshenkilö Tiina Aaltonen	
Asiakirjan nimi TELEPALVELUJEN LAATUTUTKIMUS 2010			
Tiivistelmä <p>Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää suomalaisten telepalvelujen käyttäjien näkemyksiä palvelujen laatua kuvaavien tekijöiden merkityksestä sekä heidän omista kokemuksistaan näiden laatutekijöiden toteutumisesta. Lisäksi selvitettiin kuluttajien näkemyksiä mahdollisista operaattorin vaihtoon vaikuttavista syistä.</p> <p>Tutkimuksen toteutti Viestintäviraston toimeksiannosta TNS Gallup Oy haastattelemalla 2007 iältään 15 - 79 - vuotiasta manner-suomalaista 30.8. - 24.9.2010 välisenä aikana. Tutkimus on jatkoa vuonna 2009 toteutetulle kvalitatiiviselle esitutkimukselle, jonka avulla muodostettiin laatua kuvaavat mittarit tähän tutkimukseen.</p> <p>Tutkimuksen mukaan suomalaiset tukeutuvat mielellään tuttuun ja turvalliseen teleoperaattoriin. Lanka- ja matkapuhelin- sekä kiinteän laajakaistaliittymän asiakkuudet ovat noin puolella asiakaskunnasta kestäneet vähintään viisi vuotta. Sen sijaan mobiililaajakaistan asiakkuudet ovat tuoreempia, mikä on ymmärrettävää, kun palvelua ei ole ollut vielä kovin monta vuotta tarjolla. Kuitenkin myös tämän palvelun osalta suurimman ryhmän muodostavat vähintään kaksi vuotta asiakkaana olleet.</p> <p>Telepalvelujen asiakkaat kokevat useat palvelun laatua kuvaavat tekijät merkittäviksi. Kaikkein keskeisimpiä tekijöitä ovat liittymän tekninen toimivuus joka tilanteessa sekä laskutuksen selkeys ja virheettömyys. Lisäksi asiakaspalvelun asiantuntemus ongelmatilanteissa on tekijä, joka nousee kaikkien liittymien osalta neljän tärkeimmän tekijän joukkoon. Toimituksen sujuvuus sovitun mukaisesti koetaan myös tärkeäksi matkapuhelinliittymän ja kiinteän laajakaistaliittymän osalta. Asiantuntevalla palvelulla myyntitilanteessa on puolestaan merkitystä mobiililaajakaistan asiakkaille. Operaattoria kohtaan tunnettu luottamus on tärkeä tekijä lankapuhelimen käyttäjille.</p> <p>Teleoperaattorit ovat onnistuneet monissa asiakkaiden tärkeiksi kokemissa laatutekijöissä. Ainoa varsinainen kriittinen palvelutekijä on reagointinopeus asiakkaiden yhteydenottoihin, oli sitten kyse puhelimitse tai sähköpostilla tapahtuvaan yhteydenottoon. Matkapuhelinpalveluissa myös asiakaspalvelun asiantuntemus ongelmatilanteissa ja mobiililaajakaistapalveluissa luvattu tiedonsiirtonopeus koetaan melko kriittisiksi tekijöiksi.</p> <p>Yhteyden toistuva katkeaminen ja luvattua alhaisempi nopeus ovat tekijöitä, jotka voisivat helpoiten johtaa operaattorin vaihtamiseen. Vaikka kilpailijan alhaisempi hintataso ei kysyttäessä nouse kärkeen, on sillä kuitenkin merkitystä.</p>			
Avainsanat telepalvelut, palvelun laatu, kuluttajatutkimus			
Sarjan nimi Viestintäviraston julkaisuja			
Kokonaissivumäärä 28	Kieli suomi	Hinta	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Viestintävirasto		Kustantaja Viestintävirasto	

Författare Sakari Nurmela / TNS Gallup Oy		Typ av publikation Undersökning	
		Uppdragsgivare Kommunikationsverket / kontaktperson Tiina Aaltonen	
Publikation UNDERSÖKNING AV KVALITETEN PÅ TELETJÄNSTER 2010			
Referat <p>Syftet med denna undersökning har varit att utreda vilken betydelse de faktorer som beskriver tjänsternas kvalitet har för finländska användare av teletjänster samt hur användarna upplever att dessa kvalitetsfaktorer förverkligas. I undersökningen utreddes också konsumenternas åsikter om orsakerna till ett eventuellt byte av operatör.</p> <p>Undersökningen gjordes av TNS Gallup Oy som på uppdrag av Kommunikationsverket intervjuade 2007 personer mellan 15 och 79 år. Intervjuerna gjordes på det finländska fastlandet under perioden 30.8–24.9.2010. Undersökningen är en fortsättning av en kvalitativ förundersökning som genomfördes år 2009. I förundersökningen definierades kvalitetsmätare för denna undersökning.</p> <p>Enligt undersökningen anlitat man gärna en bekant och trygg teleoperatör. Ungefär hälften av kunderna med trådtelefon, mobiltelefon och fast bredband har varit kund hos samma teleoperatör minst fem år. Inom mobilt bredband är kundförhållandena däremot nyare. Det är förstaeligt då tjänsten inte har stått till buds för särskilt många år. Personer vars kundförhållande har varat minst två år utgör dock den största gruppen också inom denna tjänst.</p> <p>Användare av teletjänster upplever att många faktorer som beskriver tjänsternas kvalitet är viktiga. De viktigaste faktorerna är anslutningens tekniska funktion i alla situationer samt tydlig och korrekt fakturering. Kundtjänstens sakkunnighet i problemsituationer är också bland de fyra viktigaste faktorerna för alla typer av anslutningar. Smidig leverans av mobilabonnemang och fast bredband som sker enligt överenskommelse är också viktig. Sakkunnig service är viktig då man köper mobilt bredband. Förtroende för operatören spelar en viktig roll för användare av trådtelefon.</p> <p>Teleoperatörerna har lyckats i många av de faktorer som enligt kunderna är viktiga. Operatörernas responstid på kontakter från kunder, oberoende av om de sker per telefon eller e-post, är den egentliga kritiska servicefaktorn för användarna. Ganska kritiska faktorer är kundtjänstens sakkunnighet när det gäller problem med mobiltelefon samt lovad överföringshastighet för mobila bredbandstjänster.</p> <p>Kontinuerligt avbrott av förbindelsen och hastighet som inte når den lovade nivån är faktorer som enklast skulle leda till byte av operatör. Konkurrentens lägre prisnivå har betydelse även om frågan inte är bland de viktigaste orsakerna till byte av operatör.</p>			
Nyckelord teletjänster, tjänstekvalitet, konsumentundersökning			
Seriens namn Kommunikationsverkets publikationer			
Sidoantal 28	Språk finska	Pris	Sekretessgrad offentlig
Distribution Kommunikationsverket		Förlag Kommunikationsverket	

Publisher
FICORA

DESCRIPTION

Date of publication
4.11.2010

Authors Sakari Nurmela /TNS Gallup Oy	Type of publication Survey		
	Assigned by Finnish Communications Regulatory Authority / contact person Tiina Aaltonen		
Name of publication SURVEY ON THE QUALITY OF TELECOMMUNICATIONS SERVICES 2010			
Abstract <p>The objective of this survey is to examine the views of Finnish telecom service users of the significance of factors depicting service quality as well as of their own experiences on the implementation of these quality factors. In addition, the survey set out to find out the consumers' views of eventual reasons that lead them to switch operators.</p> <p>FICORA commissioned TNS Gallup Oy to carry out the survey by interviewing 2007 Finns aged 15-79 living in continental Finland from 30 August to 24 September 2010. The survey is a continuation to the qualitative preliminary study carried out in 2009, which provided the indicators describing quality for the purposes of this survey.</p> <p>According to the survey, Finns are likely to trust a telecom operator that is familiar and reliable. Approximately half of the clientele's customerships of fixed-line and mobile telephone subscriptions as well as fixed broadband subscriptions have lasted at least five years. Instead, the customerships of mobile broadband are more recent, which is understandable since the service has not existed for so many years yet. However, the greatest group for this service are customers whose customership has lasted at least two years.</p> <p>Customers of telecom services experience that many factors depicting service quality are important for them. The technical functionality of the subscription in all situations as well as the transparency and accuracy of invoicing rose among the most important factors. In addition, the expertise of the customer service in problem situations emerges among the four most important factors with regard to all subscriptions. The respondents also experience that it is important that mobile and fixed broadband subscriptions are delivered as agreed. On the other hand, professional service in the sales situation is important for mobile broadband customers. Fixed-line telephone users value that their operator is trustworthy.</p> <p>Telecom operators have succeeded in many of the quality factors experienced by customers. The one truly critical service factor is how fast operators react when their customers contact them whether by telephone or e-mail. Mobile telephone customers also think that professional customer service in problem situations is rather critical, whereas data transmission speed is regarded as to be critical by mobile broadband customers.</p> <p>Factors most likely leading to the change of operators are the constant disruption of the connection and lower connection speed than agreed. Although a competitor's lower price level is not ranked highest, it, however, is a significant factor.</p>			
Keywords telecom services, service quality, consumer survey			
Serial name Ficora's publications			
Pages, total 28	Language Finnish	Price	Confidence status public
Distributed by FICORA		Published by FICORA	

Postal address
PO Box 313
FI-00181 HELSINKI
FINLAND

Visiting address
Itämerenkatu 3 A
00180 HELSINKI
Business ID 0709019-2

Telephone
+358 9 69 661
Telefax
+358 9 6966 410

E-mail
info@ficora.fi
Homepage
<http://www.ficora.fi>



Telepalvelujen laatu 2010

Yksikönjohtaja Sakari Nurmela
Työnro: 78409

TNS Gallup Oy, Itätuulenkujat 10, 02100 Espoo

Tämän tutkimuksen tulokset on tarkoitettu vain tilaajan omaan käyttöön. Niitä ei saa lainata, luovuttaa, jälleenmyydä tai julkaista ilman tutkimusyhtiön lupaa.

Sisälllys	sivu
1 Johdanto	1
2 Telepalveluasiakkuuden kesto.....	2
3 Operaattoreille asetettavat edellytykset ja niiden toteutuminen.....	4
4 Syyt vaihtaa operaattoria.....	18
LIITEKUVAT	20

1 Johdanto

Tässä yhteenvetoraportissa kerrotaan tulokset tutkimuksesta, jossa selvitettiin maamme telepalvelujen laatua kuluttajien näkökulmasta. Tutkimusta varten selvitettiin eri telepalveluja käyttävien yksityishenkilöiden näkemyksiä.

Tarkastelun kohteena oli neljä palvelua (lanka- ja matkapuhelin sekä kiinteä ja mobiililaa- jakaista). Niiden käyttäjiä pyydettiin arvioimaan sekä kyseisiin palveluihin liittyvien asioiden tärkeyttä että oman operaattorin onnistumista niissä.

Lisäksi selvitettiin tuoreimman operaattoriasiakkuuden kestoa ja pyydettiin kertomaan teki- jöistä, joiden toteutuessa houkutus vaihtaa operaattoria voisi realisoitua asiakkuudeksi ny- kyisen operaattorin kilpailijalla.

Tutkimusta varten toteutettiin yhteensä 2.007 haastattelua 30.8. - 24.9.2010 välisenä ai- kana. Haastateltu joukko edustaa maamme 15 – 79 -vuotiasta väestöä pl. Ahvenanmaan maakunnassa asuvat.

Tutkimuksen kokonaisraportointi koostuu kahdesta osasta. Tämä raportti on tutkimuksen perusraportti, jossa verbalisoidaan ja visualisoidaan tutkimuksen päätuloksia. Erillisessä tilastoraportissa esitetään kaikki tutkimustulokset taulukkomuodossa.

Kaikkien otantatutkimusten tuloksiin sisältyy tietty epävarmuus mahdollisten satunnaisvir- heiden takia. Otantatutkimustulosten epävarmuustekijää hallitaan laskemalla mahdollisten virheiden esiintymistodennäköisyyden pohjalta ns. luottamusvälejä erisuuruisille otoksille tai niiden osille. Tietylle tutkimustulokselle laskettu luottamusväli osoittaa ne raja-arvot, joiden väliin oikea, koko perusjoukkoa koskeva tulos jää tietyllä varmuudella.

Tutkimusta varten tulosten luottamusvälit on laskettu prosenttilukujakautumalle. Oheisessa taulukossa on esitetty luottamusvälien suuruudet prosenttilukuina erisuuruisille ryhmille. Tässä tapauksessa luottamusvälin laajuus on sovittu 95 %:n tasolle.

Tämä tarkoittaa sitä, että jos tutkimusta toistettaisiin, ainoastaan viidessä tapauksessa sa- dasta osuisi otannan näyttämä tulos sattuman johdosta luottamusvälin ulkopuolelle. Tilas- tollisen luotettavuuden kriteeri on siis varsin ankara, käytännössä tulosten hajonta on kui- tenkin huomattavasti kapeampi.

Taulukko 1. Tilastolliset virhemarginaalit (%).

SAATU TULOS %	RYHMÄN SUURUUS N						
	100	200	300	500	1000	1500	2000
10 % tai 90 %	±6.0	±4.3	±3.5	±2.7	±1.9	±1.6	±1.1
20 % tai 80 %	±8.0	±5.7	±4.6	±3.6	±2.5	±2.1	±1.8
30 % tai 70 %	±9.2	±6.5	±5.3	±4.1	±2.9	±2.4	±2.0
40 % tai 60 %	±9.8	±7.0	±5.7	±4.4	±3.1	±2.6	±2.2
50 %	±10.0	±7.1	±5.8	±4.5	±3.2	±2.7	±2.3

Luottamusvälit ovat kapeampia prosenttijakautuman päissä, koska satunnaiset heitot to- dennäköisesti ovat pienempiä kuin jakautuman keskikohdalla. Esim. 500 haastattelun suu- ruisesta ryhmästä saatu tulos 50 % on 95 %:n varmuustasolla arvioiden 46 %:n ja 55 %:n välissä, ja voi osua näiden rajojen ulkopuolelle vain viidessä tapauksessa sadasta.

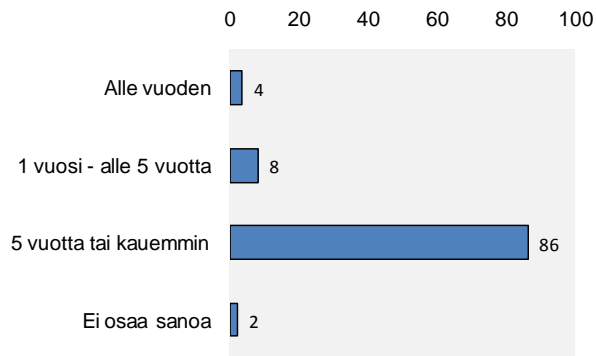
Samaa luottamusvälitaulukkoa voi käyttää myös kääntäen valittaessa tietyn varmuuden takaavan otoksen kokoa. Jos halutaan esim. luottamusväli + 5 % pienemmäksi, on valitta-

va sellainen otoskoko, että sen puitteissa tarkasteltavan ryhmän suuruudeksi tulee noin 500. Kun tehtävänä on verrata toisiinsa kahden otoksen tai ryhmän tulosta, on luottamusväliä arvioitaessa muistettava, että molemmilla tuloksilla on oma epävarmuusalueensa. Yhdistetyn luottamusvälin leveys voi olla niinkin suuri kuin pienemmän otoksen luottamusväli kaksinkertaisena.

2 Telepalveluasiakkuuden kesto

Valtaosa tutkimukseen osallistuneista lankapuhelintalouksista on ollut nykyisen operaattorinsa asiakas vähintään viisi vuotta. Useampi kuin neljä viidestä ”lankapuhelintalouksien” jäsenistä kertoi asiakkuuden jatkuneen jo näin pitkään. Vain marginaalisen osan asiakassuhde oli kestoltaan lyhyempi – yhdestä vuodesta viiteen tai jopa vähemmän.

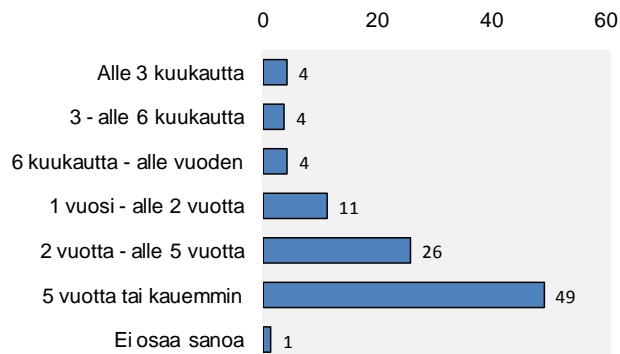
NYKYISEN LANKAPUHELINOPERAATTORIN ASIAKKAANA...
(% niistä, joilla lankapuhelin ja muistaa operaattorin), n=363



Kuvio 1.

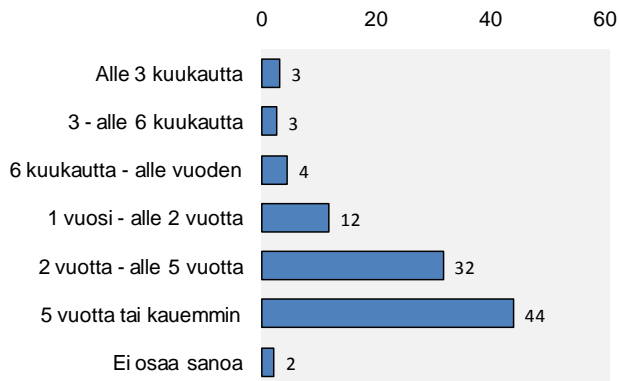
Vakiintuneisuus on tyypillistä myös matkapuhelimien ja kiinteän laajakaistan käyttäjille. Ensin mainituista käytännössä joka toinen (49 %) on ollut nykyisen operaattorinsa asiakas vähintään viisi ja joka neljäs (26 %) kahdesta viiteen vuotta. Jälkimmäisissä vastaavat prosentiosuudet ovat 44 ja 32 prosenttia.

NYKYISEN MATKAPUHELINOPERAATTORIN ASIAKKAANA...
(% niistä, joilla matkapuhelin ja muistaa operaattorin), n=1969



Kuvio 2.

NYKYISEN KIINTEÄN LAAJAKAISTAOPERAATTORIN
ASIAKKAANA... (% niistä, joilla kiinteä laajakaista ja muistaa
operaattorin), n=1082

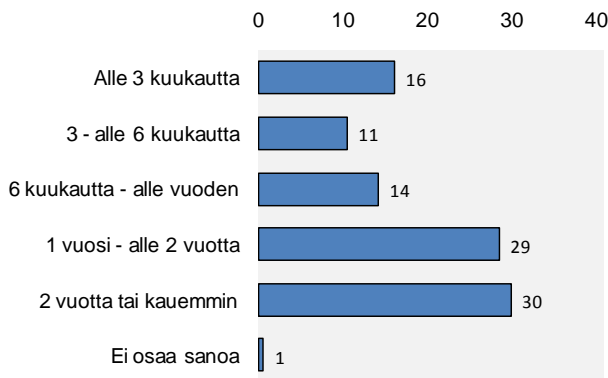


Kuvio 3.

Olipa kyse matkapuhelimesta tai kiinteästä laajakaistasta, alle kymmenesosan asiakkuus on enintään puolen vuoden mittainen. Vaikka mukaan liittäisi nykyisen operaattorinsa asiakkaana kuudesta kuukaudesta vuoteen viihtyneetkin, ei puhuta kovinkaan paljon suuremmasta joukosta.

Matkapuhelinta käyttävistä 12 prosenttia oli haastatteluja tehtäessä ollut operaattorinsa asiakkaana enintään vuoden, kiinteän laajakaistan käyttäjistä jonkin verran harvempi (10 %).

NYKYISEN MOBIILILAAJAKAISTAOPERAATTORIN
ASIAKKAANA... (% niistä, joilla mobiililaajakaista ja muistaa
operaattorin), n=587



Kuvio 4.

Mobiililaajakaista-asiakkuudet sen sijaan ovat jonkin verran tuoreempia. Runsas neljäsosa (27 %) kyseistä palvelua käyttävistä on ollut nykyisen operaattorinsa asiakas enintään kuusi kuukautta. Kaksi viidesosaa (41 %) kaikista tässä kyseeseen tulevista asiakkuuksista ovat vuotta tuoreempia.

Enemmistö mobiililaajakaistaa käyttävistäkin on ollut asiakassuhteessa nykyisen operaattorinsa kanssa vähintään vuoden, lähes kolmannes kaksi vuotta tai kauemmin.

3 Operaattoreille asetettavat edellytykset ja niiden toteutuminen

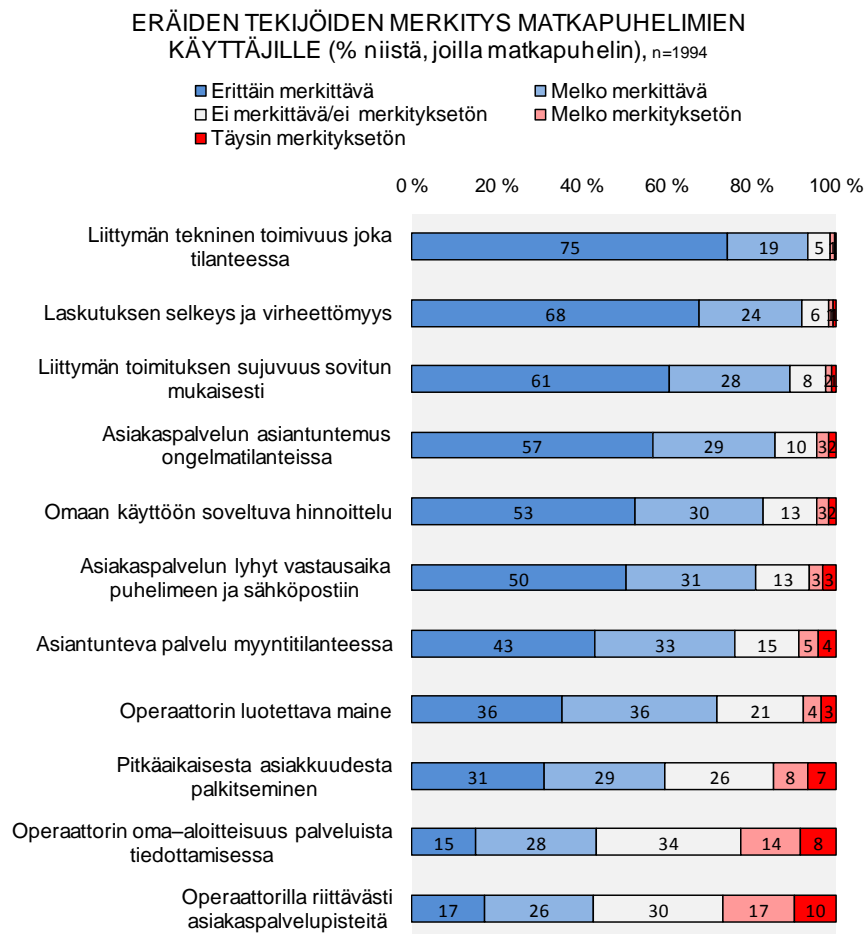
Kunkin tyyppistä liittymää käyttäville lueteltiin ensin eräitä tekijöitä ja pyydettiin kertomaan, kuinka tärkeitä kukin niistä on heidän mielestään. Sitten kutakin haastateltua pyydettiin ajattelemaan omaa operaattoriaan ja arvioimaan, kuinka hyvin se selviytyy kyseisissä asioissa.

Osa arvioitavista tekijöistä oli samoja palvelun tyyppistä riippumatta, osa taas sellaisia, että ne kohdistuivat selkeästi tietyn tyyppiseen liittymään.

Matkapuhelinoperaattorit

Tyytyväisyyttä matkapuhelinoperaattoreiden toimintaan tarkasteltiin 11-kohtaisen listan avulla.

Enemmistö piti niistä kuutta erittäin merkittävänä. Kolme neljästä oli tätä mieltä liittymään teknisestä toimivuudesta kaikissa mahdollisissa tilanteissa. Kaksi kolmesta taas ajatteli, että laskutuksen selkeys ja virheettömyys ovat erittäin tärkeitä muuttujia operaattoriin kohdistuvan tyytyväisyyden taustalla. Sujuva ja sovitun mukainen liittymän toimittaminen on keskeinen asia 61 prosentille matkapuhelimen käyttäjistä.



Kuvio 5.

Luvut on laskettu mielipiteen omanneiden vastauksista. Vailla mielipidettä olleiden osuudet vaihtelivat 1:stä 5 prosenttiin.

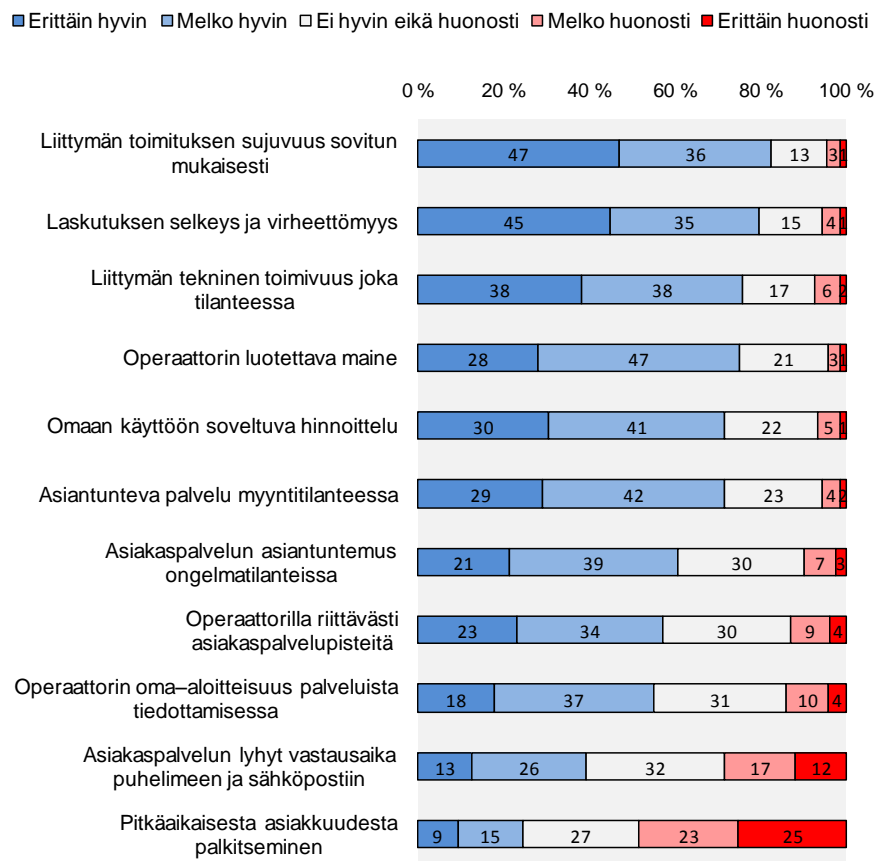
Myös asiakaspalveluun liittyvät tekijät ovat useiden mielestä tärkeitä. Ripeä vastaaminen puheluihin ja nopea reagointi vastaanotettuihin sähköpostiviesteihin on joka toisen mielestä ensiarvoisen tärkeitä. Asiantunteva palvelu myyntitilanteessa on sitä melkein yhtä usean mielestä.

Enemmistö edellyttää lisäksi, että operaattorin tarjoaman asiakaspalvelun tulee olla asiantuntevaa myös ongelmatilanteissa.

Operaattorin hyvällä maineella on enemmistölle jonkin verran väliä. Vain runsas kolmasnes kuitenkaan pitää sitä erittäin tärkeänä. Matkapuhelimien käyttäjien ajatukset pitkäaikaisesta asiakkuudesta palkitsemisesta ovat varsin samantyyppiset.

Operaattorin oma-aloitteisuus palveluista tiedottamisessa ja se, että sillä on riittävästi asiakaspalvelupisteitä, osoittautuivat merkitykseltään edellä mainittuja jonkin verran vähäisemmiksi tekijöiksi.

ERÄIDEN TEKIJÖIDEN TOTEUTUMINEN MATKAPUHELIMIEN KÄYTTÄJIEN MIELESTÄ (% niistä, joilla matkapuhelin), n=1994



Kuvio 6.

Luvut on laskettu mielipiteen omanneiden vastauksista. Vailla mielipidettä olleiden osuudet vaihtelivat 1:stä 21 prosenttiin.

Liittymän toimituksen sujuvuus, virheetön ja selkeä laskutus sekä liittymän tekninen toimivuus kaikissa tilanteissa ovat eniten tyytyväisyyttä herättäviä matkapuhelinoperaattoreiden palvelun osatekijöitä. Myös hinnoittelu ja operaattorin maine katsotaan, ellei aivan erinomaisiksi, kuitenkin itselle hyvin sopiviksi.

Operaattorin asiantuntevuutta pidetään myyntitilanteessa parempana kuin silloin, kun törmätään ongelmiin. Enemmistö kuitenkin arvelee oman operaattorinsa selvinneen vähintään melko hyvin myös ongelmatilanteissa.

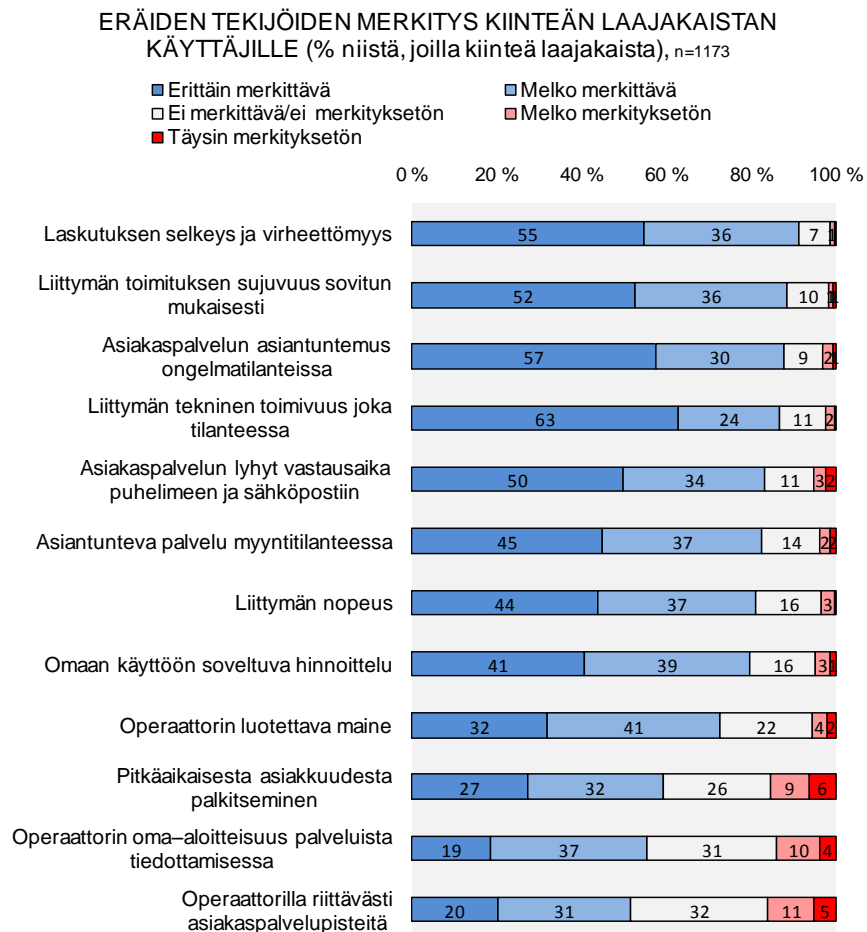
Käytännössä yhtä moni on tyytyväinen sekä asiakaspalvelupisteiden määrään että operaattorinsa osoittamaan oma-aloitteisuuteen tiedotettaessa uusista palveluista.

Silloin kun arvioitiin operaattorin vastausaikoja lähetettyihin sähköposteihin tai soitettaessa, mielipiteet jakaantuivat puolesta ja vastaan. Varsinaista kritiikkiä voi kuitenkin katsoa liittyneen vain arvioihin operaattorien tavasta palkita uskollisia asiakkaita.

Kiinteän laajakaistan operaattorit

Kiinteän laajakaistan operaattoreita arvioitiin kaksitoistakohtaisen listan avulla. Se koostui muuten täysin samoista teemoista kuin matkapuhelinoperaattorin arvioinnissa käytetty, mutta lisäksi kysyttiin liittymän nopeuden merkityksestä.

Tämän tekijän merkitys osoittautui suurin piirtein kaikkien asioiden keskiarvon suuruiseksi. Selkeä enemmistö pitää sitä vähintään melko merkittävänä seikkana. Se on erittäin tärkeä asia hieman harvemmalle kuin joka toiselle kiinteän laajakaistaoperaattorin asiakkaalle.



Kuvio 7.

Luvut on laskettu mielipiteen omanneiden vastauksista. Vailla mielipidettä olleiden osuudet vaihtelivat 3:stä 6 prosenttiin.

Yleisesti ottaen käsitykset eri asioiden merkityksestä kiinteän laajakaistan operaattorin toiminnassa muistuttivat matkapuhelinoperaattoreille asetettuja vaatimuksia.

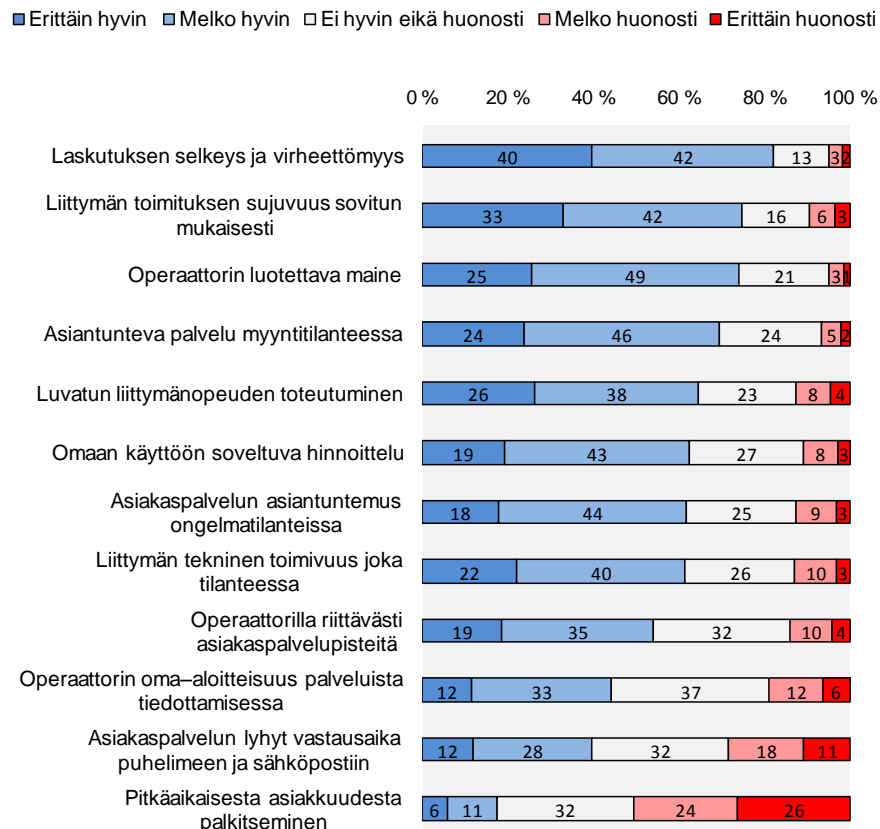
Enemmistö piti viittä asiaa erittäin merkittävänä. Suurin joukko (63 %) korosti näin paljon liittymän teknisen toimivuuden merkitystä kaikissa tilanteissa. Melkein yhtä moni (57 %) pitää tärkeänä, että operaattorin asiakaspalvelu on joka tilanteessa riittävän asiantuntevaa.

Laskutuksen selkeys ja virheettömyys, toimituksen sujuvuus sovitusti sekä nopea reagointi asiakkaan yhteydenottoihin olivat muut enemmistön erityisesti tähdentäneet asiat.

Hinnoittelulla on merkitystä, mutta aivan kuten matkapuhelinoperaattoreita arvioitaessa, se ei tässäkään yhteydessä noussut kaikkein merkittävimpien tekijöiden joukkoon. Saman voi todeta operaattorin yleisestä maineesta tai tavasta palkita pitkäaikaisesta asiakkuudesta.

Operaattorin oma-aloitteisuus tiedottamisessa sekä riittävä asiakaspalvelupisteiden määrä osoittautuivat myös tässä yhteydessä merkitykseltään vähäisimmiksi tekijöiksi.

ERÄIDEN TEKIJÖIDEN TOTEUTUMINEN KIIENTEÄN
LAAJAKAISTAN KÄYTTÄJIEN MIELESTÄ
(% niistä, joilla kiinteä laajakaista), n=1773



Kuvio 8.

Luvut on laskettu mielipiteen omanneiden vastauksista. Vailla mielipidettä olleiden osuudet vaihtelivat 3:stä 17 prosenttiin.

Omalle operaattorille annettiin eniten kiitosta laskutukseen liittyvien asioiden onnistuneesta järjestämisestä. Huomattavan moni myös totesi liittymän toimituksen sujuneen varsin hyvissä merkeissä. Enemmistö totesi lisäksi luvatus liittymänopeuden toteutuneen ainakin melko hyvin.

Liittymän tekninen toimivuus ei saanut kehuja aivan yhtä monelta. Useampi kuin joka toinen kuitenkin oli siihen vähintään melko tyytyväinen.

Operaattoreiden tarjoaman asiakaspalvelun laatu niin ongelmatilanteissa kuin liittymää myytäessäkin oli tyydyttänyt käyttäjien enemmistöä. Tosin jälkimmäisessä tapauksessa toiminnan arvioitiin olleen hieman parempaa kuin kohdattaessa ongelmia.

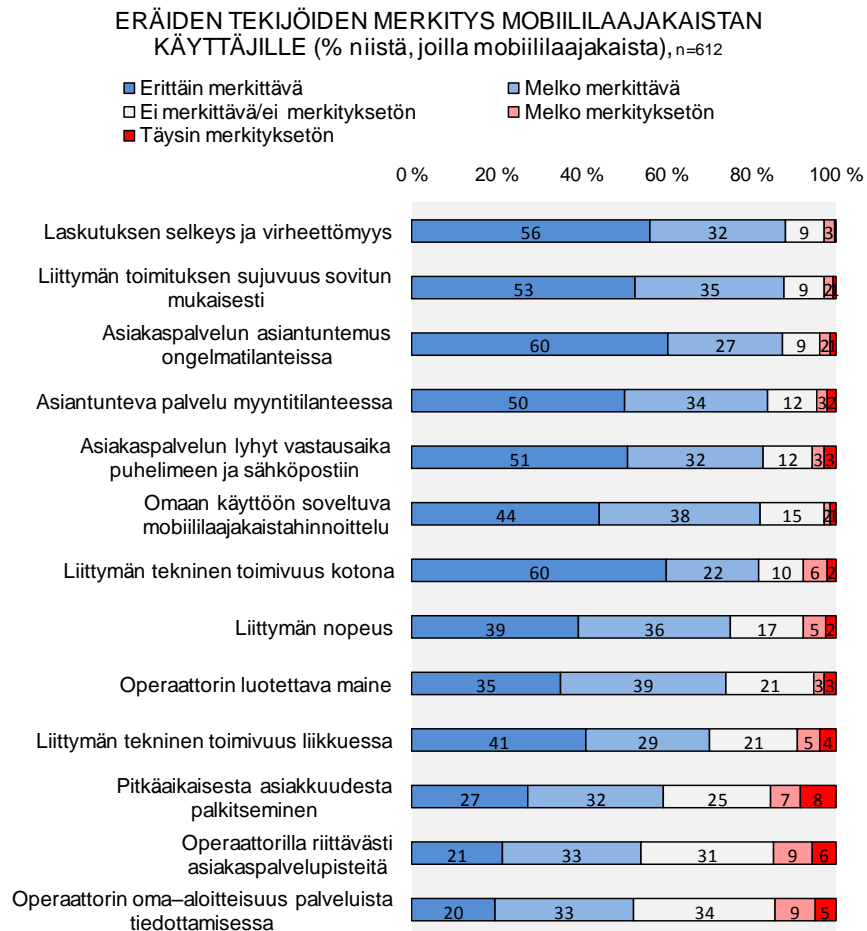
Hintataso ja operaattoreiden maine ovat useimmille käyttäjille ainakin riittävän hyvät. Tiedottamista riittävänä pitäviä on selvästi enemmän kuin niitä, joiden mielestä määrää pitäisi lisätä. Asiakaspalvelupisteiden lukumäärä lienee varsin sopiva: kaikkiaan 54 prosenttia pitää niiden lukumäärää vähintään melko hyvänä.

Kiinteän laajakaistan operaattorit saavat kritiikkiä samoista asioista kuin matkapuhelinoperaattorit. Vastausaika asiakkaan sähköpostitse tai puhelimitse tekemiin yhteydenottoihin voisi olla nykyistä lyhyempi. Varsinaisesti operaattoreita kuitenkin moititaan vain siitä, ettei asiakasuskollisuudesta palkita riittävästi.

Mobiililaajakaistaoperaattorit

Mobiililaajakaistaa käyttävät saivat pohtia kolmeatoista tekijää. Niistä suurin osa oli samoja kuin kiinteän laajakaistan ja matkapuhelinoperaattoreita koskevassa tarkastelussa, osa suoraan mobiililaajakaistaan liittyviä.

Osittain käsitykset eri tekijöiden merkityksestä olivat samat kuin edellä. Esim. laskutuksen selkeys ja virheettömyys sekä liittymän toimituksen sujuvuus sovitusti sijoittuivat tässäkin odotusten kärkipäähän.



Kuvio 9.

Luvut on laskettu mielipiteen omanneiden vastauksista. Vailla mielipidettä olleiden osuudet vaihtelivat 4:stä 10 prosenttiin.

Joka toinen pitää nopeaa reagoimista asiakkaiden puheluihin ja sähköposteihin erittäin tärkeänä mobiililaajakaistaoperaattorin ominaisuutena. Myös asiantuntevuus myyntitilanteessa on yhtä monen huomattavan merkittävänä pitämä seikka.

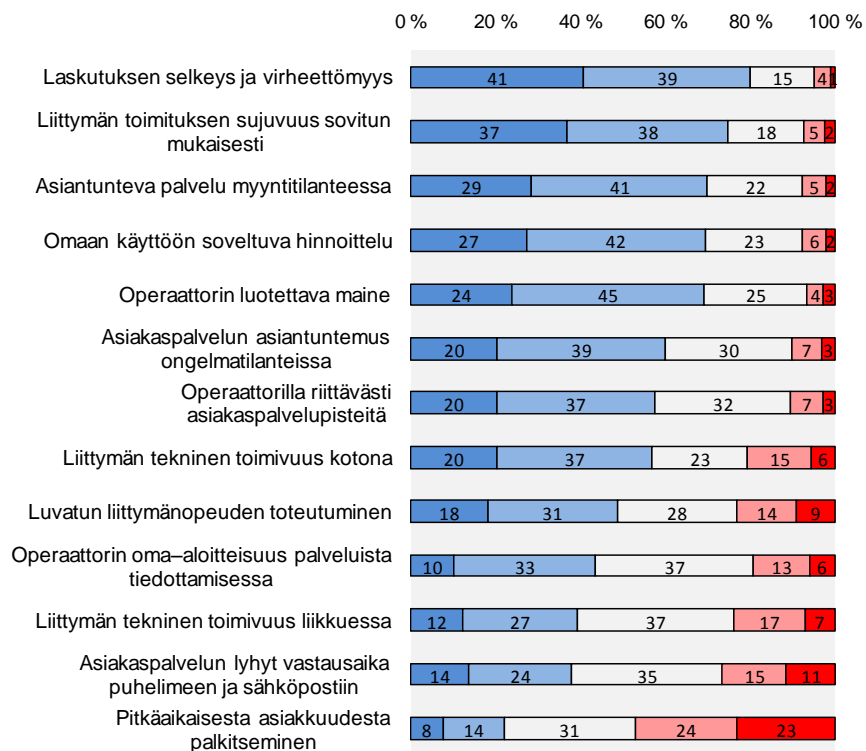
Asiakaspalvelun asiantuntemuksella ongelmatilanteissa sekä liittymän teknisellä toimivuudella kotona on aivan erityinen merkitys mobiililaajakaistan käyttäjille. Kaikkiaan 60 prosenttia haastatelluista mobiililaajakaistan käyttäjistä piti kumpaakin erittäin merkittävänä asiana.

Liittymän toimivuus kotona on tärkeää huomattavasti useammalle kuin sen tekninen toimivuus liikuttaessa.

Operaattorin hyvä maine ei haittaa, mutta vain joka kolmas edellyttää sitä ehdottomasti. Pitkäaikaisesta asiakkuudesta palkitseminen, aktiivinen tiedottaminen sekä asiakaspalvelupisteiden runsaslukuisuus osoittautuivat mobiililaajakaistankin käyttäjien keskuudessa toisarvoisiksi tyytyväisyyttä määritteleviksi tekijöiksi.

ERÄIDEN TEKIJÖIDEN TOTEUTUMINEN
MOBIILILAAJAKAISTAN KÄYTTÄJIEN MIELESTÄ
(% niistä, joilla kiinteä laajakaista), n=612

■ Erittäin hyvin ■ Melko hyvin □ Ei hyvin eikä huonosti ■ Melko huonosti ■ Erittäin huonosti



Kuvio 10.

Luvut on laskettu mielipiteen omanneiden vastauksista. Vailla mielipidettä olleiden osuudet vaihtelivat 6:sta 25 prosenttiin.

Reagointi asiakkaiden yhteydenottoihin ja varsinkin pitkäaikaisesta asiakkuudesta palkitseminen lukeutuvat mobiililaajakaistaoperaattoreidenkin heikoimpiin puoliin.

Lisäksi liittymän tekninen toimivuus voisi käyttäjien arvioiden perusteella olla parempi, ajattelipa sitä liikkeellä oltaessa tai kotioloissa. Jälkimmäisessä se toimii enemmistön mielestä vähintään melko hyvin.

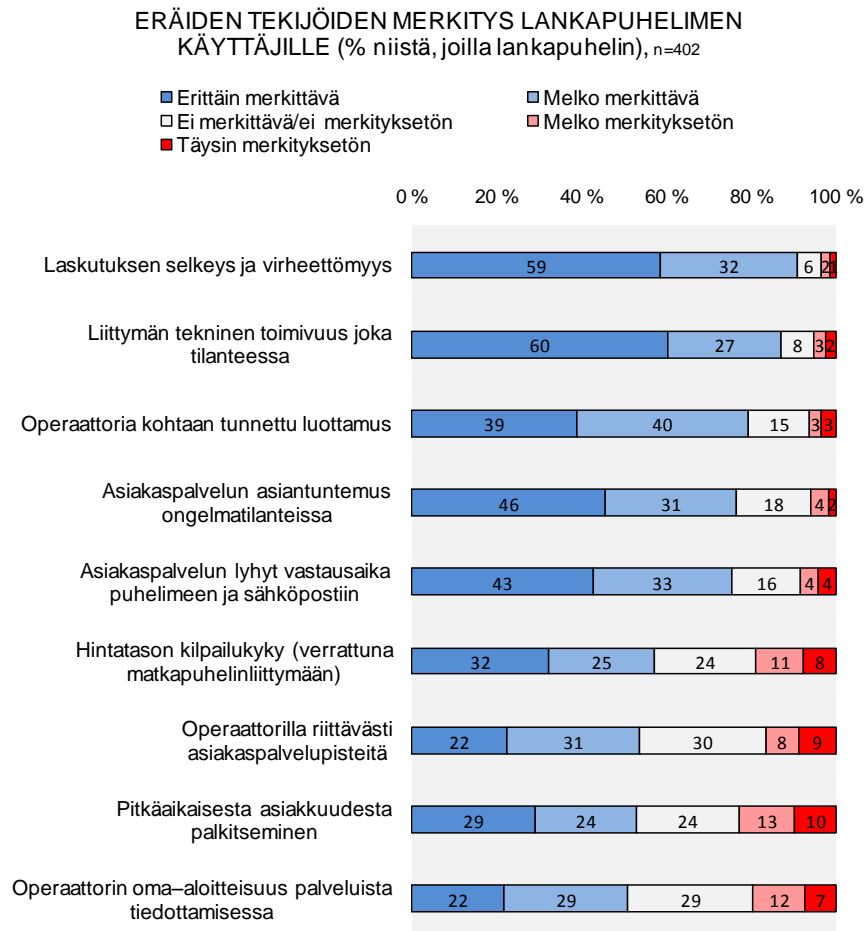
Vaikka melkein joka toinen käyttäjä pitää tilannetta vähintään melko hyvänä, luvatus liittymänopeuden toteutuminen ei myöskään kuulu niihin aiheisiin, joista käyttäjät antaisivat parasta palautetta.

Sellaisia asioita ovat laskutuksen selkeys ja virheettömyys sekä liittymän toimituksen sujuvuus sovitun mukaisesti. Myös asiakaspalvelun asiantuntevuus myyntitilanteessa koetaan hyvätasoiseksi. Ongelmatilanteissa se ei ole aivan samaa tasoa, mutta niukan enemmistön mielestä kuitenkin melko hyvää.

Lisäksi mobiililaajakaistaoperaattoreiden vahvoihin puoliin voi lukea hinnoittelun ja operaattoreiden maineen.

Lankapuhelinoperaattorit

Lankapuhelinten käyttäjien mielipiteitä lankapuhelinoperaattoreista selvitettiin yhdeksän tekijän avulla. Jälleen ensin pyydettiin arvioimaan kunkin ominaisuuden ja seikan merkitystä yleensä. Sitten lankapuhelimen käyttäjät saivat kertoa mielipiteensä oman operaattorinsa toiminnan tasosta kyseisissä asioissa.



Kuvio 11.

Luvut on laskettu mielipiteen omanneiden vastauksista. Vailla mielipidettä olleiden osuudet vaihtelivat 6:sta 17 prosenttiin.

Myös lankapuhelinoperaattoreiden asiakkaat arvostavat sitä, että laskutus sujuu ja, että liittymän toimivuuteen voi luottaa kaikissa tilanteissa. Useamman kuin joka toisen mielestä nämä ovat erittäin merkittäviä yleiseen tyytyväisyyteen vaikuttavia yksityiskohtia.

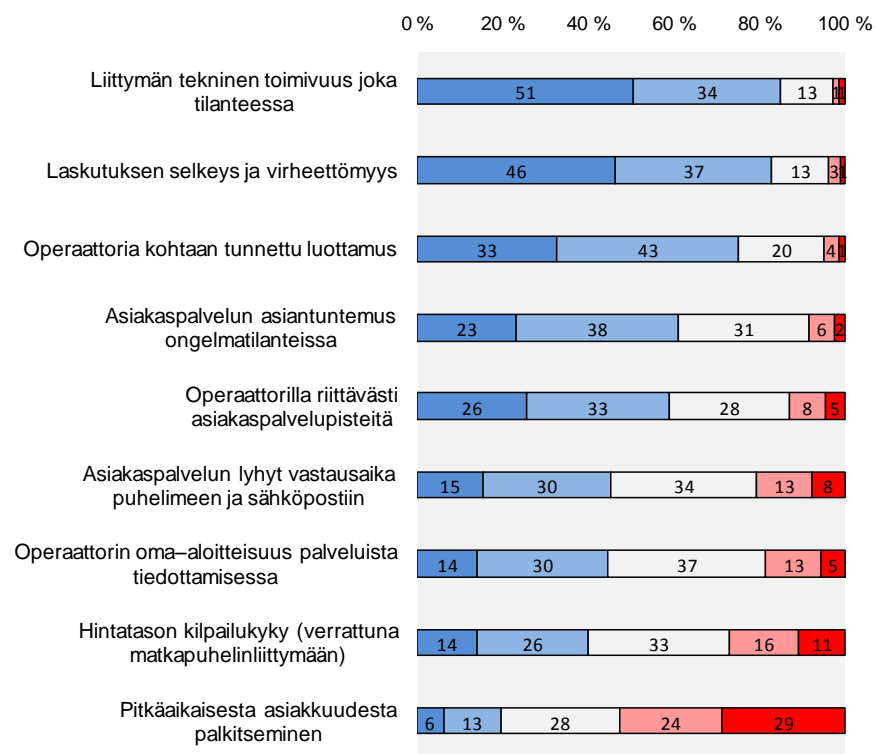
Operaattoria kohtaan tunnettu luottamus, asiakaspalveluhenkilöstön asiantuntemus ongelmatilanteissa ja nopea reagointi asiakkaan yhteydenottoon ovat myös useiden tärkeinä pitämiä ominaisuuksia.

Tässäkin yhteydessä asiakaspalvelupisteiden lukumäärä, uskollisesta ”kanta”-asiakkuudesta palkitseminen tai ahkera ja oma-aloitteinen tiedottaminen eivät kuulu kaikkein vaadituimpien ominaisuuksien joukkoon.

Lankapuhelinoperaattoreidenkaan asiakkaat eivät loppujen lopuksi nosta hintoja aivan kaikkein tärkeimpien tekijöiden joukkoon. Tietysti niillä on monelle merkitystä, mutta lankapuhelinasiakkuuskaan ei näytä perustuvan pelkästään hintaan tuijottamiseen.

ERÄIDEN TEKIJÖIDEN TOTEUTUMINEN
LANKAPUHELIMIEN KÄYTTÄJIEN MIELESTÄ
(% niistä, joilla lankapuhelin), n=402

■ Erittäin hyvin ■ Melko hyvin □ Ei hyvin eikä huonosti ■ Melko huonosti ■ Erittäin huonosti



Kuvio 12.

Luvut on laskettu mielipiteen omanneiden vastauksista. Vailla mielipidettä olleiden osuudet vaihtelivat 8:sta 31 prosenttiin.

Lankapuhelimien käyttäjät vaikuttavat olevan tyytyväisiä liittymänsä tekniseen toimivuuteen. Joka toisella se toimii erittäin hyvin ja joka kolmannella melko hyvin.

Myös laskutuksen selkeys ja virheettömyys on asiakkaita tyydyttävällä tasolla. Kolmas lankapuhelinoperaattoreiden vahvuus tuntuu olevan niiden asiakkaidensa parissa nauttima luottamus.

Kun tarkastellaan vaihtoehdot erittäin ja melko hyvin valinneiden yhteenlaskettuja osuuksia, voidaan todeta lankapuhelimienkäyttäjien enemmistön pitävän hyvänä sekä operaattorinsa asiakaspalvelupisteiden lukumäärää että asiantuntemusta ongelmatilanteita ratkais- taessa.

Aktiivisuus tiedottamisesta ja hintataso ovat tässäkin joukossa keskimääräistä harvemman kehumia asioita. Suoranaista kritiikkiä operaattorit saavat vain pitkäaikaisesta asiakkuudesta palkitsemisesta.

Laadusta kootusti

Edellisen perusteella havaitsi, että huomattava osa laatutekijöistä koostuu samoista elementeistä, palvelusta riippumatta. Oheiseen taulukkoon (taulukko 2) on koottu edellä esitetty informaatio kolmen palvelun (matkapuhelin ja laajakaistat) osalta.

Taulukko 2 Käyttäjien laatuodotukset ja toteutunut laatu (%).

	Matka- puhelin		Kiinteä laajakaista		Mobiili- laajakaista	
	Merkitys	Onnistuminen	Merkitys	Onnistuminen	Merkitys	Onnistuminen
Asiakaspalvelun asiantuntemus ongelmatilanteissa	85	61	88	62	87	60
Asiakaspalvelun lyhyt vastausaika puhelimeen ja sähköpostiin	81	39	83	40	83	38
Asiantunteva palvelu myyntitilanteessa	76	71	83	69	84	70
Laskutuksen selkeys ja virheettömyys	92	80	91	82	88	80
Liittymän toimituksen sujuvuus sovitun mukaisesti	89	83	89	75	88	75
Omaan käyttöön soveltuva hinnoittelu	83	72	80	62	82	69
Operaattorilla riittävästi asiakaspalvelupisteitä	43	57	52	54	54	57
Operaattorin luotettava maine	72	75	73	74	74	69
Operaattorin oma-aloitteisuus palveluista tiedottamisessa	43	55	55	44	52	44
Pitkäaikaisesta asiakkuudesta palkitseminen	60	24	59	17	59	22

Merkitys: erittäin+melko merkittävä -osuudet - onnistuminen: erittäin + melko hyvin -osuudet

Taulukossa tarkastellaan kunkin tekijän merkitystä vaihtoehdot erittäin ja melko merkittävä valinneiden asiakkaiden yhteenlaskettujen osuuksien perusteella. Ilmoitettavat onnistumisarvosanat puolestaan perustuvat erittäin ja melko hyvin -osuuksien valinneiden yhteenlaskemiseen.

Eri palveluja käyttävien laatuodotuksissa ei ole kovin merkittäviä eroja. Sellaisena voi pitää oikeastaan vain sitä, että laajakaista-asiakkaan roolissa (koskee sekä kiinteää että mobiili-laajakaistaa) kuluttajat pitävät kahta asiaa hieman tärkeämpänä kuin matkapuhelinasiakkaina. He toivovat, että asiakaspalvelupisteitä löytyy riittävästi ja että operaattori tiedottaisi aktiivisesti uusista palveluistaan.

Laajakaistaoperaattorit eivät saa tiedottamisesta yhtä hyvää palautetta kuin matkapuhelinoperaattorit. Sekä kiinteää että mobiililaajakaistaa käyttävistä 44 prosenttia kertoi tyytyväisyydestään oman operaattorinsa oma-aloitteisuuteen tällä saralla. Matkapuhelinta käyttävistä 55 prosenttia antoi siitä vastaavan hyvän arvosanan omalle operaattorilleen.

Vastaavan näkemyseron havaitsee myös hintoja koskevissa arvioissa. Jonkin verran useamman matkapuhelimen kuin laajakaistan käyttäjän mielestä hinnat ovat kohdallaan. Oireellinen ja vastaavan suuntainen ero on havaittavissa myös liittymän toimituksen sujuvuutta koskevissa mielipiteissä: matkapuhelimien osalta palvelu on ollut parempaa. Tosin laajakaista-asioissakin selkeä enemmistö (kolme neljästä palvelua käyttävästä) on tyytyväinen operaattoriinsa.

Tärkeyden ja onnistumisen välistä kombinaatiota tarkastellaan erikseen seuraavien sivujen (sivut 14-17) nelikenttäkuvioiden.

Niissä pystyakseli kuvaa operaattoreille asetettuja vaatimuksia, kun vaaka-akselilta voi lukea palvelun koetun tason. Kuvioon merkityt pysty- ja vaakaviivat kuvaavat molemmilla ulottuvuuksilla annettujen arvioiden keskiarvoja, jakaen kuvion neljään alueeseen.

Oikeaan yläkulmaan sijoittuvat tekijät ovat näin asiakkaiden tärkeäksi kokemia. Lisäksi ne ovat sujuneet niin hyvin, että operaattorit ovat saaneet niiden hoitamisesta keskimääräistä

parempia arvosanoja. Vasemmassa yläkulmassa näkyvät ovat puolestaan asiakkaiden mielestä sellaisia tärkeitä palvelun osatekijöitä, joiden käytännön hoitamisessa operaattoreilla olisi vielä parantamisen varaa.

Kuvioiden alareunan kahteen lohkoon sijoittuvien tekijöiden merkitys jää keskimääräistä pienemmäksi. Vaikka nelikenttätarkastelu ei nosta näitä tekijöitä kaikkein keskeisimpien joukkoon, ne voivat silti – yksinään ja mahdollisesti yhdessä joidenkin toisten asioiden kanssa – olla silti tärkeitä asiakkaan tyytyväisyyttä ylläpitäviä asioita, aivan kuten taulukoon 2 merkitty vihjaa.

Tarkastelun helpottamiseksi nämä kuvioiden osat on nimetty palvelututkimuksissa yleisesti käytetyllä tavalla. Tärkeitä ja menestyksellisesti hoidettuja palvelun osa-alueita pidetään palvelun vahvuuksina, eräänlaisina avaintekijöinä, jotka parantavat palveluntarjoajan mainetta. Näiden vastakohta ovat palvelun kriittiset tekijät: tärkeinä pidetyt asiat, joiden käytännön toteuttamisessa olisi parantamisen varaa.

Hyvin hoidetut, mutta keskimääräistä vähemmän merkittävänä pidetyt palvelun osa-alueet voi nähdä tietynlaisena potentiaalina. Ne voivat myöhemmässä vaiheessa nousta tärkeiksi ja voivat jo nyt olla sitä yhdessä joidenkin muiden tekijöiden kanssa. Säästökohteet ovat asioita, joihin ei ole syytä panostaa, koska ne kokonaisuuden kannalta näyttävät selvästi vähemmän merkittäviltä palvelun tekijöiltä.

Tarkastelu perustuu kyseisessä taulukossa ilmoitettuihin lukuihin. Nelikenttäkuvioissa ilmaistu merkitys perustuu vaihtoehdot erittäin ja melko merkittävä ja onnistuminen vaihtoehdot erittäin ja melko hyvä valinneiden yhteenlaskettuihin osuuksiin. Palveluiden välisten erojen havainnollistamiseksi luvut esitetään indeksoituna (keskiarvo = 100).

Kutakin palvelun osatekijää kuvaavien salmiakkikuvioiden sijoittuminen nelikenttään kieli siitä, että operaattorien panostukset ovat osuneet osapuilleen oikeisiin asioihin. Ne tekijät, jotka ovat keskimääräistä tärkeämpiä, ovat usein niitä, jotka toteutuvat kaikkein parhaiten. Vastaavasti, sellaiset asiat, joiden toteutuminen jää keskimääräisestä, ovat usein sellaisia, joiden merkityskin on keskimääräistä vähäisempi.

Matkapuhelinoperaattoreiden tapauksessa kaksi arviointikohdetta osuu kuviossa sen yläosan vasemmalle puolelle: nopean reagoinnin asiakkaiden yhteydenottoihin sekä asiantuntevan palvelun ongelmatilanteissa.

Näistä ensimmäinen on kriittinen tekijä myös kolmessa muussa palvelutyypissä. Niin kiinteän kuin mobiililaajakaistan kuin lankapuhelinoperaattoreidenkin asiakkaiden mielissä reagointi asiakkaan puheluihin tai sähköpostitse tapahtuviin yhteydenottoihin kuuluu palvelun kriittisiin kohtiin.

Vahvuuksia löytyy huomattavasti enemmän. Seuraavat tekijät herättävät eri palveluita käyttävien asiakkaiden mielissä kaikkein eniten positiivisia ajatuksia:

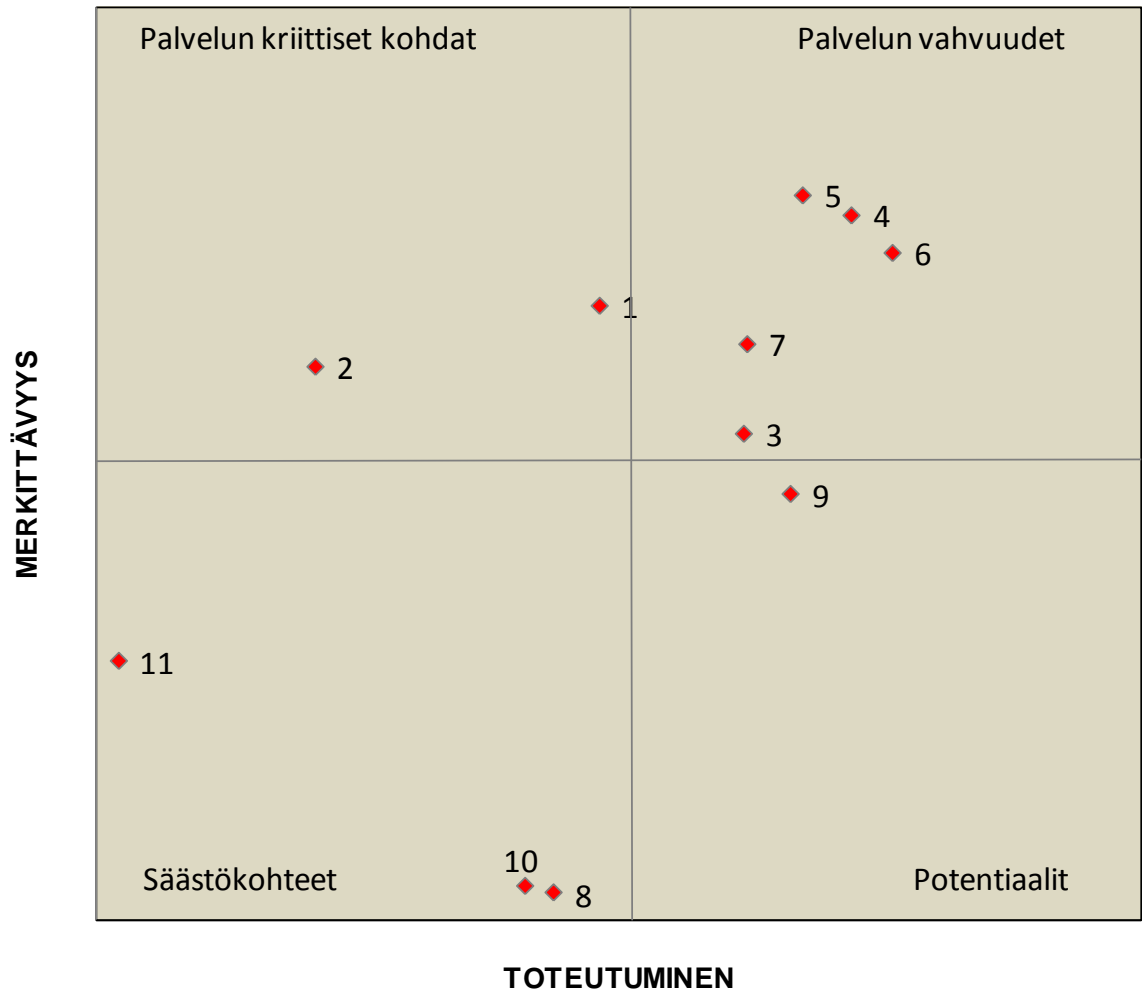
Matkapuhelinoperaattorit

- laskutuksen selkeys ja virheettömyys,
- liittymän tekninen toimivuus joka tilanteessa,
- liittymän toimituksen sujuvuus joka tilanteessa,

Kiinteän laajakaistan operaattorit

- laskutuksen selkeys ja virheettömyys,
- liittymän toimituksen sujuvuus sovitun mukaisesti,
- asiantunteva palvelu myyntitilanteessa,

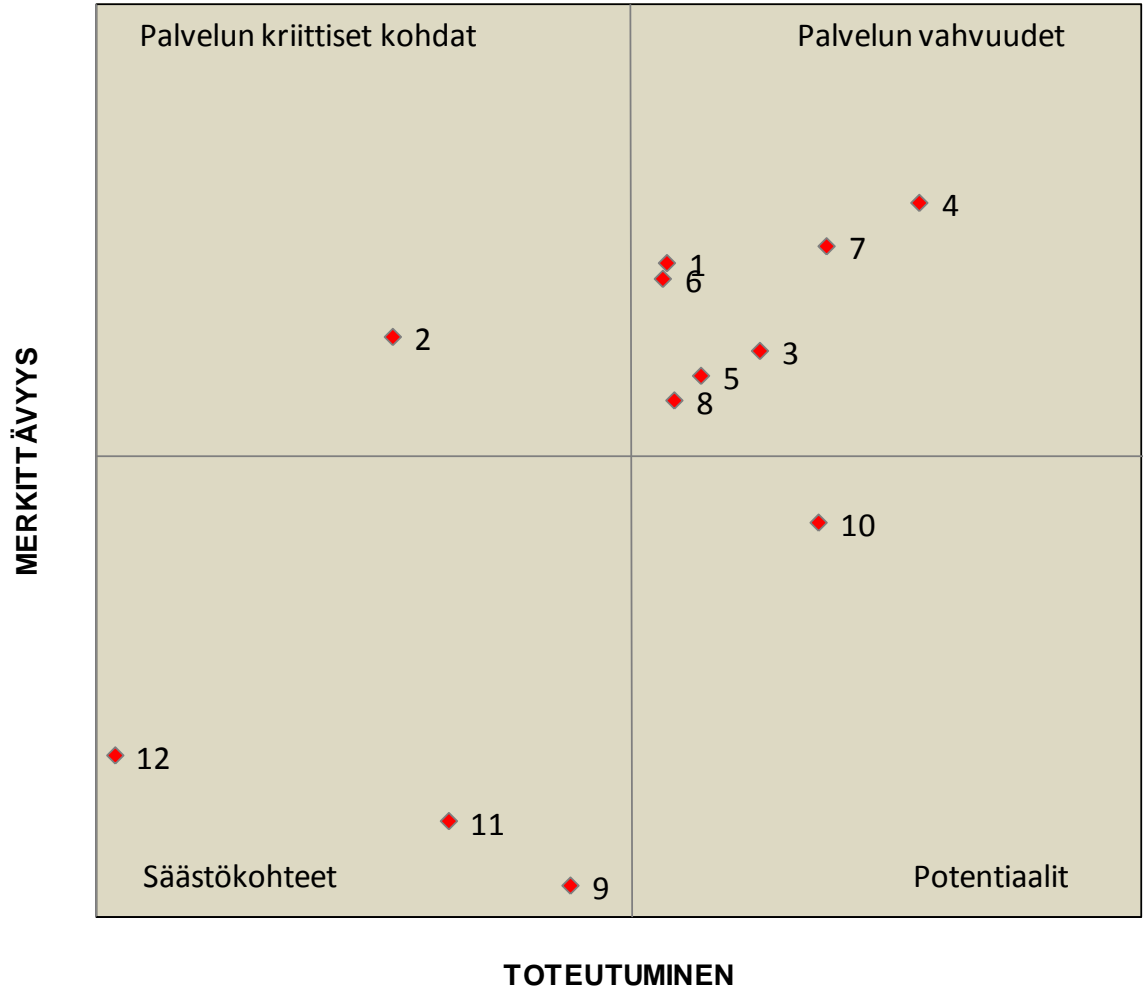
MATKAPUHELINOPERAATTORIT



Kuvio 13.

	Merkit- tävyys	Toteu- tuminen
1 Asiakaspalvelun asiantuntemus ongelmatilanteissa	115	96
2 Asiakaspalvelun lyhyt vastausaika puhelimeen ja sähköpostiin	109	62
3 Asiantunteva palvelu myyntitilanteessa	102	113
4 Laskutuksen selkeys ja virheettömyys	124	126
5 Liittymän tekninen toimivuus joka tilanteessa	126	120
6 Liittymän toimituksen sujuvuus sovitun mukaisesti	120	131
7 Omaan käyttöön soveltuva hinnoittelu	111	114
8 Operaattorilla riittävästi asiakaspalvelupisteitä	58	91
9 Operaattorin luotettava maine	97	119
10 Operaattorin oma-aloitteisuus palveluista tiedottamisessa	58	87
11 Pitkäaikaisesta asiakkuudesta palkitseminen	80	39

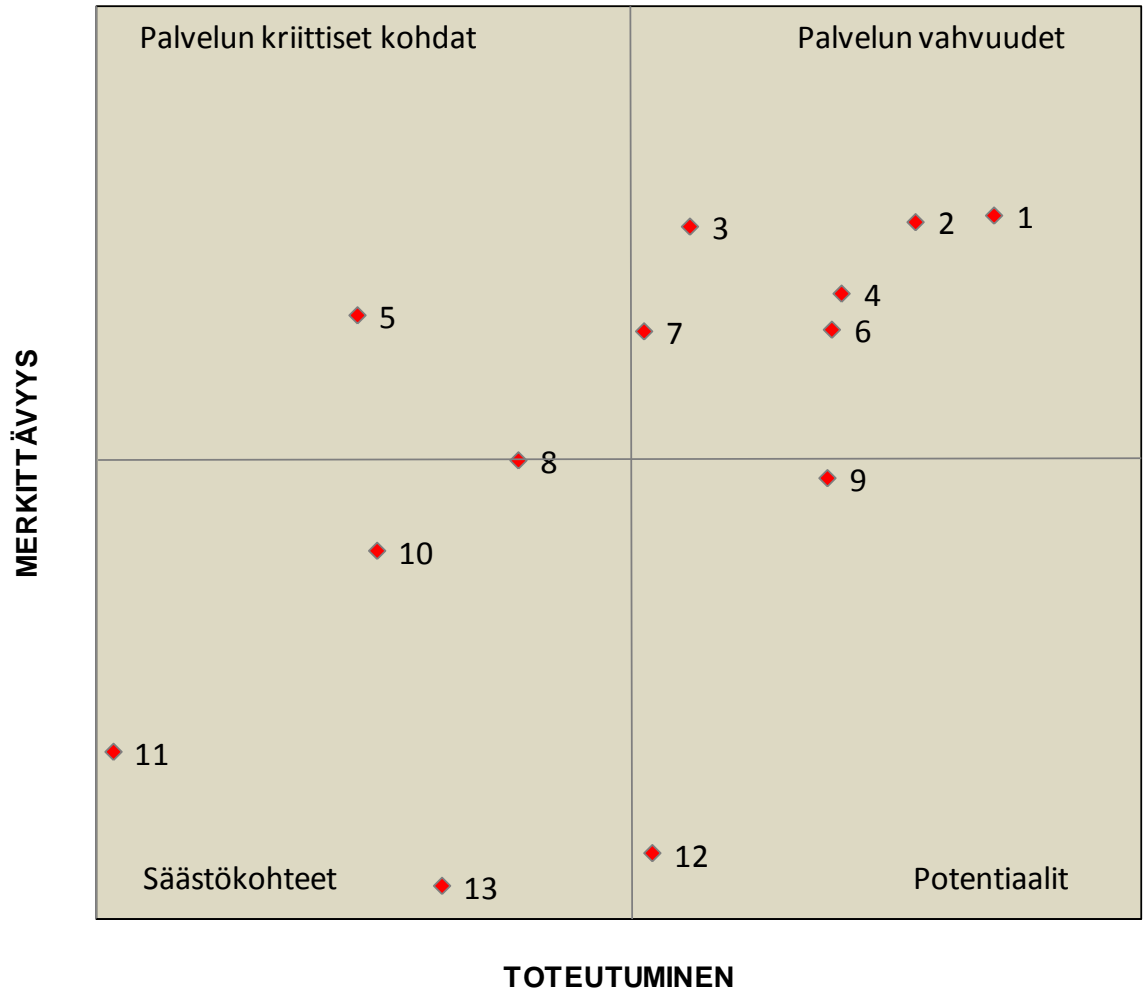
KIINTEÄN LAAJAKAISTAN OPERAATTORIT



Kuvio 14.

	Merkittävyys	Toteutuminen
1 Asiakaspalvelun asiantuntemus ongelmatilanteissa	114	105
2 Asiakaspalvelun lyhyt vastausaika puhelimeen ja sähköpostiin	109	68
3 Asiantunteva palvelu myyntitilanteessa	108	118
4 Laskutuksen selkeys ja virheettömyys	119	140
5 Liittymän nopeus	106	110
6 Liittymän tekninen toimivuus joka tilanteessa	113	104
7 Liittymän toimituksen sujuvuus sovitun mukaisesti	116	127
8 Omaan käyttöön soveltuva hinnoittelu	104	106
9 Operaattorilla riittävästi asiakaspalvelupisteitä	67	92
10 Operaattorin luotettava maine	95	126
11 Operaattorin oma-aloitteisuus palveluista tiedottamisessa	72	75
12 Pitkäaikaisesta asiakkuudesta palkitseminen	77	30

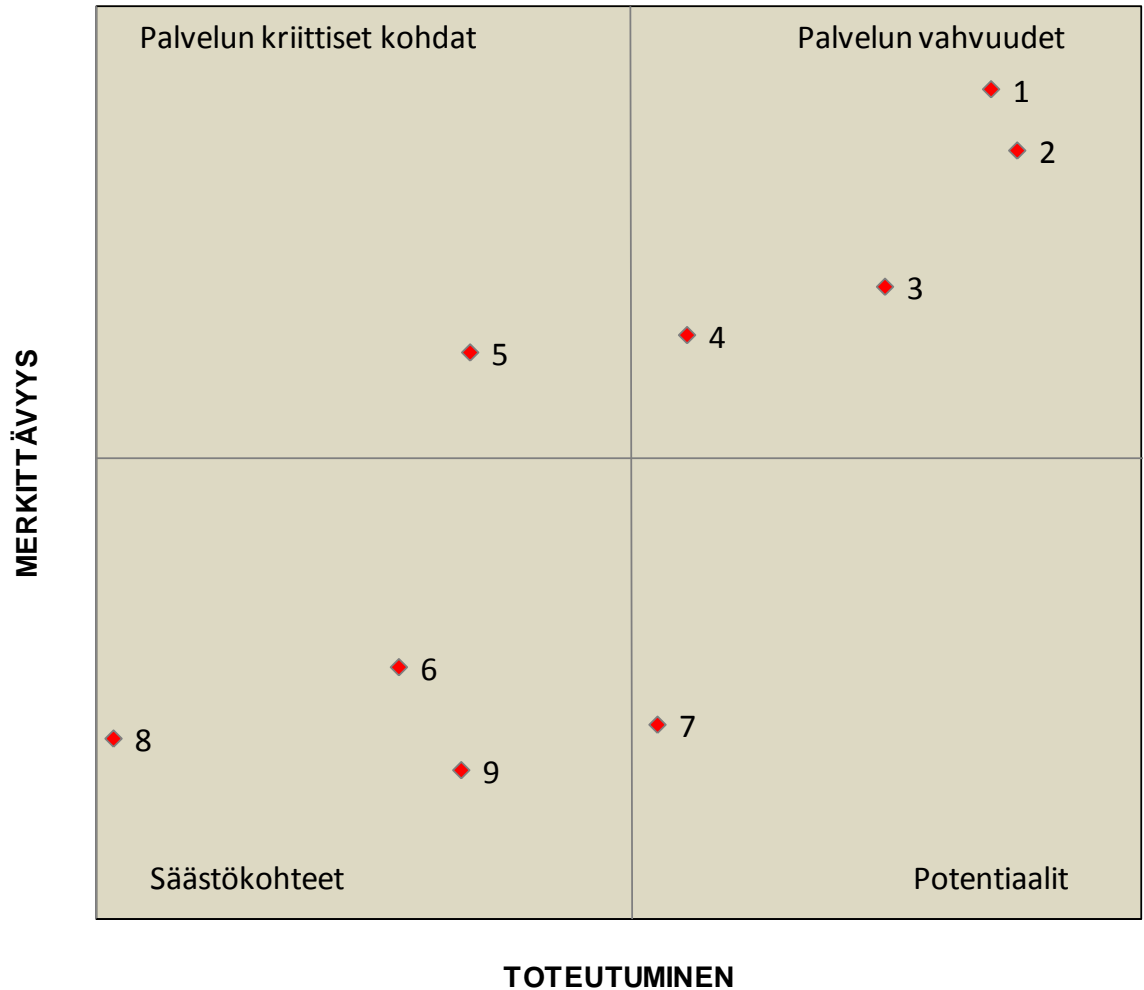
MOBIILILAAJAKAISTAOPERAATTORIT



Kuvio 15.

	Merkit- tävyys	Toteu- tuminen
1 Laskutuksen selkeys ja virheettömyys	117	143
2 Liittymän toimituksen sujuvuus sovitun mukaisesti	117	133
3 Asiakaspalvelun asiantuntemus ongelmatilanteissa	116	107
4 Asiantunteva palvelu myyntitilanteessa	112	125
5 Asiakaspalvelun lyhyt vastausaika puhelimeen ja sähköpostiin	110	68
6 Omaan käyttöön soveltuva mobiililaaajakaistahinnoittelu	109	124
7 Liittymän tekninen toimivuus kotona	109	101
8 Liittymän nopeus	100	87
9 Operaattorin luotettava maine	98	123
10 Liittymän tekninen toimivuus liikkeessä	93	70
11 Pitkäaikaisesta asiakkuudesta palkitseminen	79	39
12 Operaattorilla riittävästi asiakaspalvelupisteitä	72	102
13 Operaattorin oma-aloitteisuus palveluista tiedottamisessa	69	78

LANKAPUHELINOPERAATTORIT



Kuvio 16.

	Merkit- tävyys	Toteu- tuminen
1 Laskutuksen selkeys ja virheettömyys	131	146
2 Liittymän tekninen toimivuus joka tilanteessa	126	149
3 Operaattoria kohtaan tunnettu luottamus	114	132
4 Asiakaspalvelun asiantuntemus ongelmatilanteissa	110	107
5 Asiakaspalvelun lyhyt vastausaika puhelimeen ja sähköpostiin	109	80
6 Hintatason kilpailukyky (verrattuna matkapuhelinliittymään)	82	70
7 Operaattorilla riittävästi asiakaspalvelupisteitä	77	103
8 Pitkäaikaisesta asiakkuudesta palkitseminen	76	34
9 Operaattorin oma-aloitteisuus palveluista tiedottamisessa	74	78

Mobiililaajakaistaoperaattorit

- laskutuksen selkeys ja virheettömyys,
- liittymän toimituksen sujuvuus sovitun mukaisesti,
- asiantunteva palvelu myyntitilanteessa,
- omaan käyttöön soveltuva mobiililaajakaistahinnoittelu,

Lankapuhelinoperaattorit

- liittymän tekninen toimivuus joka tilanteessa,
- laskutuksen selkeys ja virheettömyys,
- operaattoria kohtaan tunnettu luottamus.

Laskutusta ja liittymien toimitusta koskevat asiat herättävät tyytyväisyyttä kaikkien palveluiden käyttäjissä. Puhelinoperaattoreiden asiakkaat ovat lisäksi sitä mieltä, että liittymän tekninen toimivuus antaa aihetta kehuille. Toimivuus on hyvä kaikissa tilanteissa.

Vaikka laajakaistaoperaattoreidenkin asiakkaat ovat suhteellisen tyytyväisiä liittymänsä toimivuuteen (mobiililaajakaista-asiakkaat tosin suhtautuvat varauksin siihen liikkeessä), tyytyväisyys jää selvästi vähäisemmäksi kuin puhelinliittymien toimivuutta arvioineiden.

4 Syyt vaihtaa operaattoria

Matkapuhelimien ja laajakaistan käyttäjiltä tiedusteltiin, minkä tekijöiden toteutuminen voisi johtaa heidät vaihtamaan operaattoria.

Mahdollisia perusteita on monia. Useimmat kuitenkin mainitsivat riittävän ikävien teknisten ongelmien (yhteyden toistuvan katkeamisen) saattavan muodostaa ylipääsemättömän esteen asiakassuhteen jatkumiselle.

Huomattavan useata laajakaista-asiakasta ärsyttäisi, jos liittymän nopeus osoittautuisi luvattua alhaisemmaksi. Laskutusvirheet mainittiin tässä yhteydessä kolmanneksi useimmin.

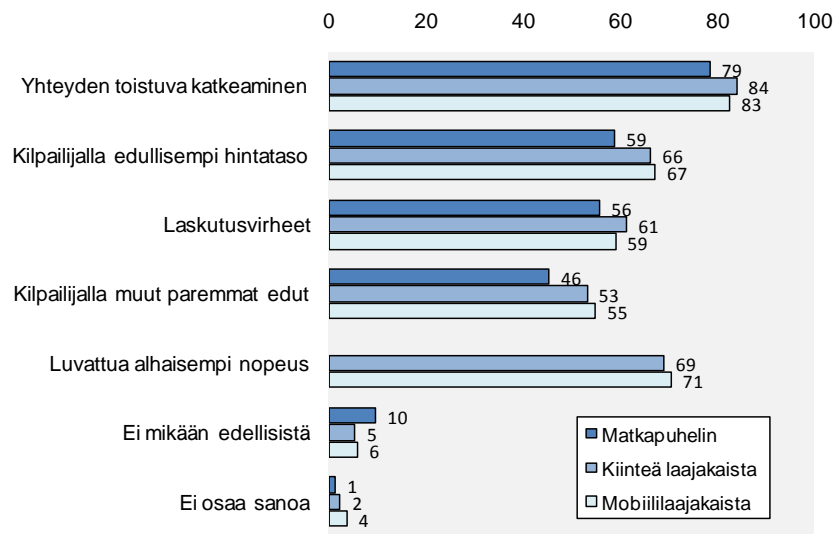
Hinnalla on varsin suuri merkitys pohdittaessa operaattoreiden houkuttelevuutta. Enemmistö (laajakaistan käyttäjistä jopa kaksi kolmesta) kertoi, että kilpailijan edullisempi hintataso saattaisi aiheuttaa vaihtamisen toisen operaattoriin asiakkaaksi.

Muut nykyistä paremmat edut mainittiin myös usein. Matkapuhelimen käyttäjistä lähes joka toinen ja laajakaistan käyttäjistä jopa hieman useampi pitää niitä mahdollisena asiakassuhteen vaihtoperusteena.

Alan kova kilpailu heijastunee vaihtoehdon ”ei mikään edellisistä” valinneiden määrään. Vain joka kymmenes matkapuhelimen käyttäjä ei pitänyt yhtäkään kysymyksessä esitettyä syytä omalla kohdallaan mahdollisena perusteena vaihtaa operaattoria. Laajakaistan ollessa kyseessä, joukko oli vielä pienempi, jääden noin viiteen prosenttiin.

Kääntäen tämä tarkoittaa sitä, että yhdeksän kymmenestä (ellei useampi) matkapuhelin- ja laajakaistaoperaattoreiden asiakas voisi sopivien perusteiden täytyessä hylätä nykyisen toimittajansa.

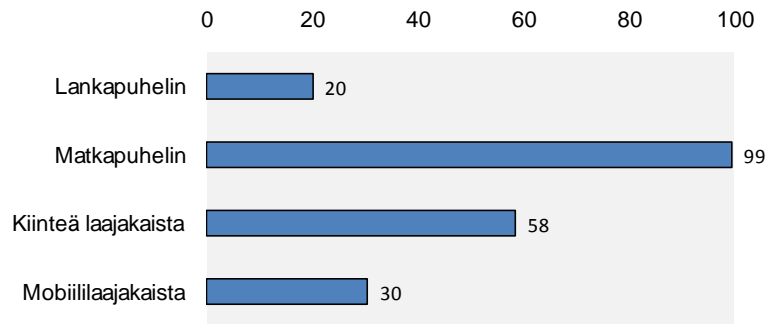
SYYYT VAIHTAA OPERAATTORIA (%), n=1994, 1173, 612



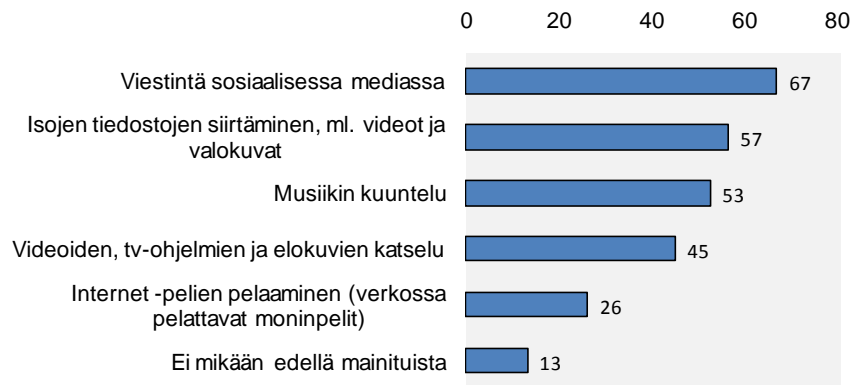
Kuvio 17.

LIITEKUVAT

KOTITALOUDESSA KÄYTÖSSÄ (%), n=2007

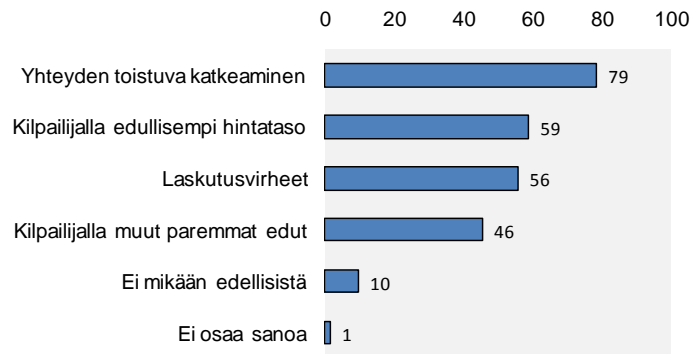


Liitekuvio 1.

INTERNETIN KÄYTTÖTARKOITUKSET KOTONA
(% niistä, joilla Internet), n=1577

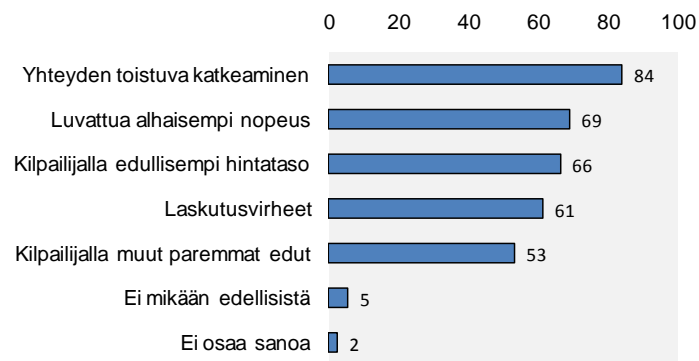
Liitekuvio 2.

SYYT VAIHTAA MATKAPUHELINOPERAATTORIA
(% niistä, joilla matkapuhelin), n=1994



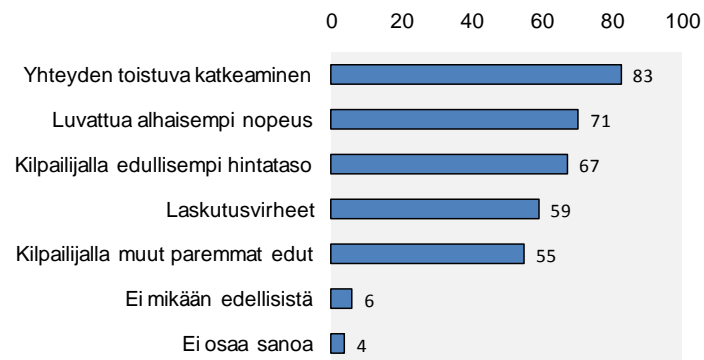
Liitekuvio 3.

SYYT VAIHTAA KIIINTEÄN LAAJAKAISTAN OPERAATTORIA
(% niistä, joilla kiinteä laajakaista), n=1173



Liitekuvio 4.

SYYT VAIHTAA MOBIILILAAJAKAISTAOPERAATTORIA
(% niistä, joilla mobiililaajakaista), n=612



Liitekuvio 5.