

# Telepalvelujen laatututkimus 2011



Tekijät Sakari Nurmela / TNS Gallup Oy		Asiakirjan laji Tutkimus	
		Toimeksiantaja Viestintävirasto / yhteyshenkilö Tiina Aaltonen	
Asiakirjan nimi TELEPALVELUJEN LAATUTUTKIMUS 2011			
Tiivistelmä <p>Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää suomalaisten telepalvelujen käyttäjien näkemyksiä palvelujen laatutekijöiden merkityksestä ja kokemuksia niiden toteutumisesta oman operaattorin osalta. Lisäksi selvitettiin operaattorin vaihtoon johtaneita syitä.</p> <p>Tutkimuksen toteutti Viestintäviraston toimeksiannosta TNS Gallup Oy haastattelemalla 2 011 iältään 15 - 79 - vuotiasta manner-suomalaista 8.8. - 2.9.2011 välisenä aikana. Tutkimus on jatkoa vuonna 2010 toteutetulle ensimmäiselle palvelujen laatua selvittäneelle haastattelututkimukselle.</p> <p>Tutkimuksen mukaan lähes 90 prosenttia lankapuhelin- ja lähes 50 prosenttia matkapuhelin- tai kiinteän laajakaistaliittymän asiakkaista on ollut saman operaattorin asiakkaana vähintään viisi vuotta. Mobiililaajakaistan asiakkuudet ovat tuoreempia, mutta operaattorin vaihto ei niissäkään ole yleistä, sillä yli puolella asiakkuuden kesto on vähintään vuoden pituinen. Tärkein syy matkapuhelin- tai laajakaistaoperaattorin vaihtoon on ollut kilpailevan operaattorin edullisempi hintataso. Mobiililaajakaistan osalta yhteyden toistuva katkeaminen muodostaa toiseksi tärkeimmän vaihtosyy. Myös kilpailevan operaattorin paremmat muut edut ja mobiililaajakaistan osalta myös luvattua alhaisempi nopeus ovat vaikuttaneet operaattorin vaihtoon.</p> <p>Telepalvelujen laatutekijöiden merkittävydessä ei ole tapahtunut vuoden aikana juurikaan muutoksia. Ainoastaan mobiililaajakaistan suhteen liittymän nopeudella näyttäisi olevan aiempaa hieman enemmän merkitystä. Kaikkein keskeisimpiä tekijöitä ovat liittymän tekninen toimivuus kotona (mobiililaajakaista) tai joka tilanteessa (muut liittymät) 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 matkapuhelin- ja laajakaistaliittymien osalta. Operaattoria kohtaan tunnettu luottamus on tärkeä tekijä lankapuhelimen käyttäjille.</p> <p>Teleoperaattorit ovat onnistuneet monissa asiakkaiden tärkeiksi kokemissa laatutekijöissä. Asiakaspalvelun asiantuntemus ongelmatilanteissa näyttää kuitenkin jonkin verran heikentyneen laajakaista-asiakkaiden mielestä. Mobiililaajakaistan asiakkaat ovat myös aiempaa tyytymättömämpiä asiakaspalvelupisteiden määrään, sen sijaan tyytyväisyys liittymän toimivuuteen liikkeessä näyttäisi hieman parantuneen. Lankaliittymäasiakkaiden tyytyväisyys liittymän tekniseen toimivuuteen sekä laskutuksen selkeyteen ja virheettömyyteen on hieman laskenut vuoden takaiseen tilanteeseen nähden. Näiden tekijöiden arvioidaan kuitenkin edelleenkin toteutuneen parhaiten. Kaiken kaikkiaan muutokset tyytyväisyyden tasossa ovat varsin vähäisiä riippumatta liittymästä.</p>			
Avainsanat telepalvelut, palvelun laatu, kuluttajatutkimus			
Sarjan nimi Viestintäviraston julkaisu			
Kokonaissivumäärä 34	Kieli suomi	Hinta	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Viestintävirasto		Kustantaja Viestintävirasto	

Författare Sakari Nurmela / TNS Gallup Oy		Typ av publikation Undersökning	
		Uppdragsgivare Kommunikationsverket / kontakt Tiina Aaltonen	
Publikation UNDERSÖKNING AV KVALITETEN PÅ TELETJÄNSTER 2011			
Referat			
<p>Syftet med denna undersökning var att utreda vilken betydelse de faktorer som beskriver tjänsternas kvalitet har för finländska användare av teletjänster och hur användarna upplever att den egna operatören har uppfyllt dem. I undersökningen utreddes också orsaker till att användaren bytte operatör.</p> <p>Undersökningen gjordes av TNS Gallup Oy som på uppdrag av Kommunikationsverket intervjuade 2 011 personer mellan 15 och 79 år. Intervjuerna gjordes på det finländska fastlandet under perioden 8.8 – 2.9.2011. Undersökningen är en fortsättning på den första intervjuundersökningen om kvaliteten på teletjänster som gjordes år 2010.</p> <p>Enligt undersökningen har närmare 90 procent av trådtelefonkunderna och närmare 50 procent av mobiltelefonkunderna eller kunderna till fast bredband varit kund hos samma operatör minst fem år. Inom mobilt bredband är kundförhållandena nyare, men byte av operatör är inte allmänt i detta fall heller, för över hälften av kundförhållandena har varat minst ett år. Den viktigaste orsaken till byte av mobil- eller bredbandsoperatör har varit en konkurrerande operatörs förmånligare prisnivå. Kontinuerligt avbrott av förbindelsen inom mobilt bredband är den näst viktigaste orsaken. Även den konkurrerande operatörens annars bättre förmåner och, för mobilt bredband, också hastighet som inte når den lovade nivån har lett till att man har bytt operatör.</p> <p>Under året har det inte skett några större förändringar i kvalitetsfaktorernas betydelse. Endast förbindelsehastighet i mobilt bredband tycks ha lite större betydelse än tidigare. De viktigaste faktorerna är anslutningens tekniska funktion hemma (mobilt bredband) eller i alla situationer (övriga anslutningar) 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. Förtroende för operatören spelar en viktig roll för användare av trådtelefon.</p> <p>Teleoperatörerna har lyckats i många av de kvalitetsfaktorer som kunderna tycker är viktiga. Bredbandskunderna tycker dock att kundtjänstens sakkunnighet i problemsituationer har försämrats en aning. Kunderna till mobilt bredband är mera missnöjda med kundbetjäningsspunkternas antal, i stället tycks belåtenhet med anslutningens funktion ha förbättrats något då man befinner sig i rörelse. Trådtelefonkundernas belåtenhet med anslutningens tekniska funktion samt tydlig och felfri fakturering har minskat något från senaste år. Kunderna anser dock att dessa faktorer fortfarande uppfylls bäst. Sist och slutligen är förändringarna i kundernas belåtenhet ganska små oberoende av vilken anslutning de har.</p>			
Nyckelord teletjänster, tjänstekvalitet, konsumentundersökning			
Seriens namn Kommunikationsverkets publikationer			
Sidoantal 34	Språk finska	Sekretessgrad offentlig	
Distribution Kommunikationsverket		Förlag Kommunikationsverket	

Publisher  
**FICORA**

## DESCRIPTION

Date of publication  
20.10.2011

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 2011		
Abstract <p>The purpose of this survey is to examine the Finnish telecom service users' views on the significance of the factors depicting the quality of services and to study the users' experiences on how these factors are being fulfilled by the operators. The survey also looks at different reasons for switching from one operator to another.</p> <p>Commissioned by FICORA, TNS Gallup Oy carried out the survey between 8 August and 2 September 2011 by interviewing 2 011 Finns aged 15-79 years living in continental Finland. The survey is a continuation to the first survey on the quality of telecommunication services implemented in 2010.</p> <p>According to the survey, nearly 90 percent of the clients of fixed-line subscriptions and nearly 50 percent of the clients of mobile telephone- and fixed broadband subscriptions have been using the same operator for at least five years. The clients of mobile broadband have established their subscriptions more recently. However, over 50 percent of the mobile broadband subscription agreements are made for at least one year. The most significant reason for switching one's mobile- or broadband operator was the lower price level offered by the competing operator. Among the clients of mobile broadband, repeated interruptions in the connection were the second most significant reason for switching operators. Other reasons included better benefits offered by the competing operator and the connection speed of mobile broadband being lower than agreed.</p> <p>No significant changes had taken place with regard to the significance of quality factors during the year. The only notable change seemed to be the slightly increased significance of the connection speed of mobile broadband. The technical functionality of the subscription in the client's home (mobile broadband) or in all situations (other subscriptions) as well as the transparency and accuracy of invoicing were among the most important factors. In addition, the expertise of the customer service in problem situations emerged among the four most important factors with regard to all subscriptions. The clients of fixed broadband- and mobile subscriptions valued smooth delivery carried out as agreed. Fixed-line telephone users considered the operators' trustworthiness to be an important factor.</p> <p>Telecom operators have succeeded in fulfilling many of the quality factors valued by customers. Nevertheless, the expertise of the operator's customer service seems to have declined to some extent according to the clients of broadband subscriptions. The clients of mobile broadband subscriptions find the number of customer service centres less satisfying than before. On the other hand, they seem to be a little more content than before with how the connections function in motion. The clients of fixed-line subscriptions are a little less satisfied with the technical functionality of their subscriptions and the transparency and accuracy of invoicing than last year. However, these two factors seem to have been best fulfilled this year as well. All in all, only minor changes have taken place with regard to the level of satisfaction regardless of subscription type.</p>		
Keywords telecom services, service quality, consumer survey		
Serial name Ficora's publications		
Pages, total 34	Language Finnish	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>

# 1 Johdanto

Tässä yhteenvetoraportissa kerrotaan tulokset tutkimuksesta, jossa selvitettiin telepalvelujen laatua suomalaisten kuluttajien näkökulmasta. Tarkastelun kohteena oli neljä palvelua (lanka- ja matkapuhelin sekä kiinteä ja mobiililaajakaista). Niiden käyttäjiä pyydettiin arvioimaan sekä kyseisiin palveluihin liittyvien asioiden tärkeyttä että oman operaattorin onnistumista niissä. Lisäksi selvitettiin tuoreimman operaattoriasiakkuuden kestoa ja pyydettiin kertomaan tekijöistä, joiden toteutuminen oli realisoitunut operaattorin vaihtamiseksi uuteen.

Tutkimusta varten toteutettiin yhteensä 2 011 haastattelua 8.8. - 2.9.2011 välisenä aikana. Haastateltu joukko edustaa maamme 15 – 79 -vuotiasta väestöä pl. Ahvenanmaan maakunnassa asuvat.

Kaikkien otantatutkimusten tuloksiin sisältyy tietty epävarmuus mahdollisten satunnaisvirheiden takia. Otantatutkimustulosten epävarmuustekijää hallitaan laskemalla mahdollisten virheiden esiintymistodennäköisyyden pohjalta ns. luottamusvälejä erisuuruille 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 erisuuruille ryhmille. Tässä tapauksessa luottamusvälin laajuus on sovittu 95 %:n tasolle.

Tämä tarkoittaa sitä, että jos tutkimusta toistettaisiin, ainoastaan viidessä tapauksessa sadasta osuisi otannan näyttämä tulos sattuman johdosta luottamusvälin ulkopuolelle. Tilastollisen luotettavuuden kriteeri on siis varsin ankara, käytännössä tulosten hajonta on kuitenkin 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

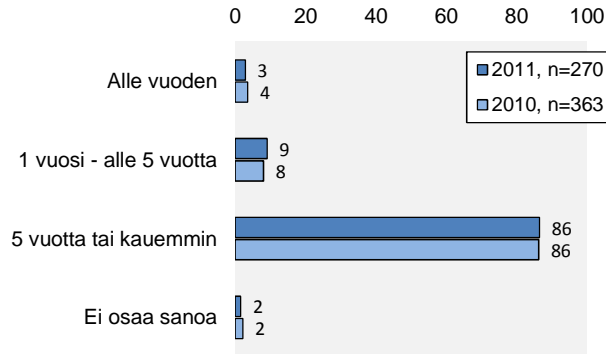
Luottamusvälit ovat kapeampia prosenttijakautuman päissä, koska satunnaiset heitot todennäköisesti ovat pienempiä kuin jakautuman keskikohdalla. Esim. 500 haastattelun suuruisesta ryhmästä saatu tulos 50 % on 95 %:n varmuustasolla arvioiden 46 %:n ja 55 %:n välissä, ja voi osua näiden rajojen ulkopuolelle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

Samaa luottamusvälitaulukkoa voi käyttää myös kääntäen valittaessa tietyn varmuuden takaavan otoksen kokoa. Jos halutaan esim. luottamusväli + 5 % pienemmäksi, on valittava 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” jäsenestä 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)

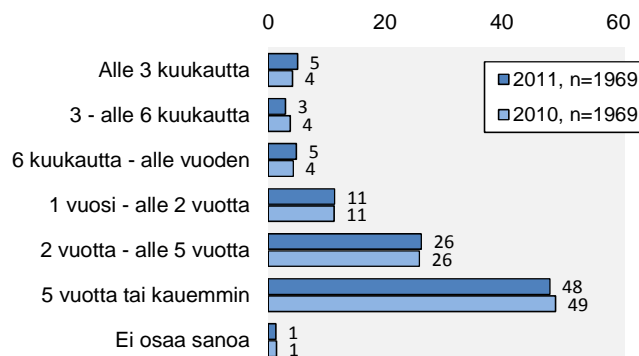


Kuvio 1.

Vakiintuneisuus on tyypillistä myös matkapuhelimien ja kiinteän laajakaistan käyttäjille. Ensin mainituista käytännössä joka toinen (48 %) on ollut nykyisen operaattorinsa asiakas vähintään viisi vuotta. Joka neljäs (26 %) asiakkuus on kestänyt kahdesta viiteen vuotta. Jälkimmäisissä vastaavat prosenttiosuudet ovat 46 ja 29 prosenttia.

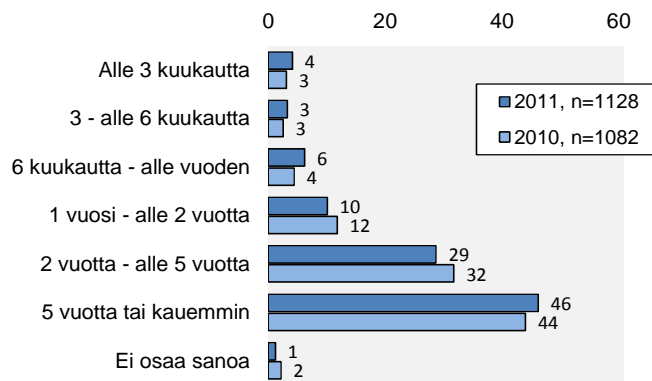
Olipa kyse matkapuhelimesta tai kiinteästä laajakaistasta, alle kymmenesosan asiakkuus on enintään puolen vuoden mittainen. Vaikka mukaan liittäisi nykyisen operaattorinsa asiakkaana kuudesta kuukaudesta vuoteen viihtyneetkin, ei puhuta kovinkaan paljon suuremmasta joukosta. Matkapuhelinta käyttävistä 13 prosenttia oli haastatteluja tehtäessä ollut operaattorinsa asiakkaana enintään vuoden, kiinteän laajakaistan käyttäjistä yhtä moni.

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



Kuvio 2.

NYKYISEN KIIINTEÄN LAAJAKAISTAOPERAATTORIN  
 ASIAKKAANA... (% niistä, joilla kiinteä laajakaista ja muistaa  
 operaattorin)

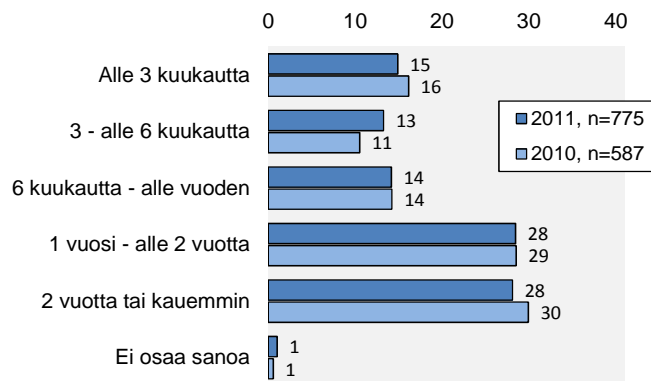


Kuvio 3.

Mobiililaajakaista-asiakkuudet ovat sen sijaan jonkin verran tuoreempia. Runsas neljäsosa (28 %) kyseistä palvelua käyttävistä on ollut nykyisen operaattorinsa asiakas enintään kuusi kuukautta. Enemmistö mobiililaajakaistaa käyttävistäkin on ollut asiakassuhteessa nykyisen operaattorinsa kanssa vähintään vuoden, lähes kolmannes kaksi vuotta tai kauemmin.

Kun tuloksia vertaa vuoden 2010 tutkimuksen löydöksiin, voi tilanteen joka suhteessa todeta pysyneen entisellään.

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



Kuvio 4.

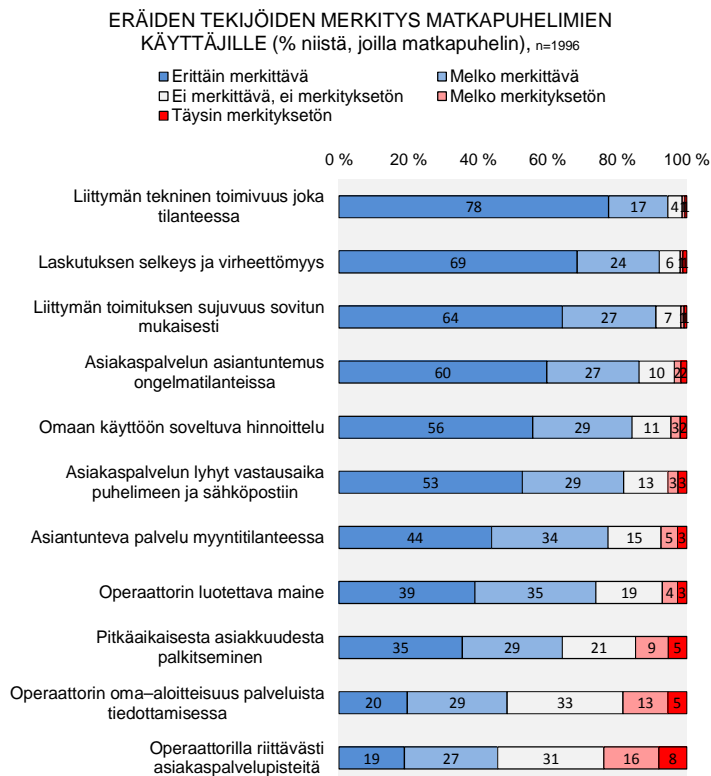
### 3 Operaattoreille asetettavat edellytykset ja niiden toteutuminen

Kunkin tyyppistä liittymää käyttäville lueteltiin ensin eräitä tekijöitä ja pyydettiin kertomaan, kuinka tärkeä 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. Vähintään kolme neljäsosaa oli tätä mieltä liittymään teknisestä toimivuudesta kaikissa mahdollisissa tilanteissa. Rungas kaksi kolmasosaa taas ajatteli, että laskutuksen selkeys ja virheettömyys ovat erittäin tärkeitä muuttujia operaattoriin kohdistuvan tyytyväisyyden taustalla. Sujuva ja sovitun mukainen liittymän toimittaminen on keskeinen asia 64 prosentille matkapuhelimen käyttäjistä.

Myös asiakaspalveluun liittyvät tekijät ovat useiden mielestä tärkeitä. Ripeä vastaaminen puheluihin ja nopea reagointi vastaanotettuihin sähköpostiviesteihin on joka toisen mielestä ensiarvoisen tärkeää. 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. Silti vain kaksi matkapuhelinasiakasta viidestä pitää sitä erittäin tärkeänä. Melkein yhtä moni ajattelee samalla tavalla pitkäaikaisesta asiakkuudesta palkitsemisesta. Operaattorin oma-aloitteisuus palveluista tiedottamisessa ja se, että sillä on riittävästi asiakaspalvelupisteitä, osoittautuivat merkitykseltään edellä mainittuja jonkin verran vähäisemmiksi tekijöiksi.



Kuvio 5.

Luvut on laskettu mielipiteen omanneiden vastauksista. Vailla mielipidettä olleiden osuudet vaihtelivat 2:stä 4 prosenttiin.

Kuviossa 6 on esitetty erittäin ja melko tärkeä -vaihtoehdot valinneiden yhteenlasketut osuudet tuoreesta ja vuosi sitten tehdystä vastaavasta tutkimuksesta.

Kuvion perusteella on helppo tulla johtopäätökseen, että tilanne ei kokonaisuudessaan ole juurikaan muuttunut. Toisaalta siitä havaitsee, että vaikka kaikki muutos mahtuukin tilastolliseen virhemarginaaliin, yhdenkään tekijän kohdalla tuore prosenttiosuus ei ole edellistä pienempi. Näin voidaan olla suhteellisen vakuuttuneita siitä, ettei minkään tekijän tärkeys ole ainakaan vähentynyt matkapuhelinten käyttäjien mielissä.



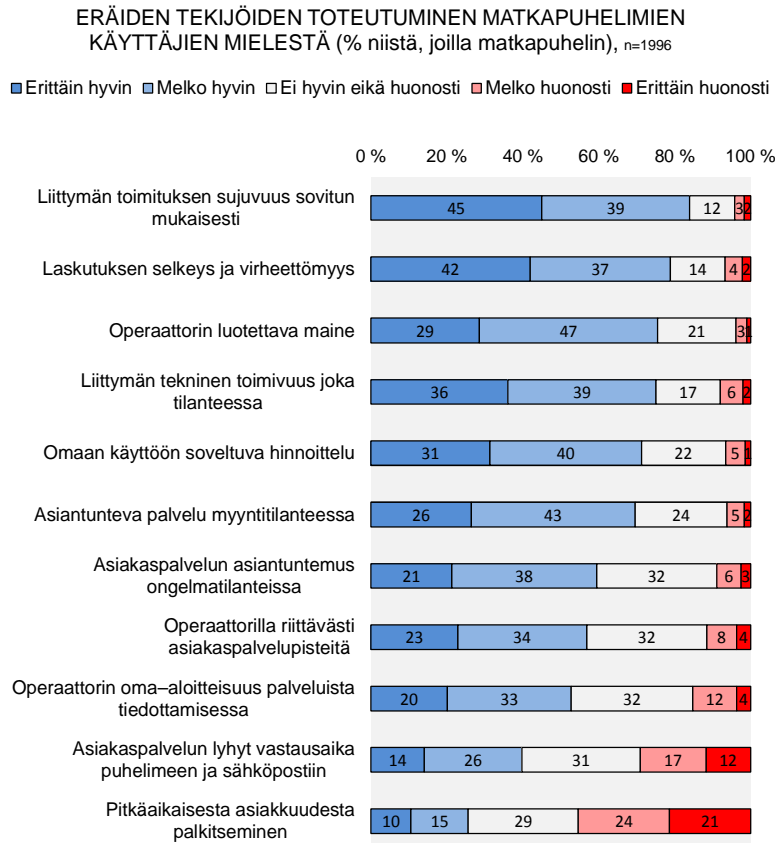
Kuvio 6.

Liittymän toimituksen sujuvuus, virheetön ja selkeä laskutus, operaattorin luotettava maine sekä liittymän tekninen toimivuus kaikissa tilanteissa ovat eniten tyytyväisyyttä herättäviä matkapuhelinoperaattoreiden palvelun osatekijöitä, kuten kuviosta 7 on nähtävissä. Myös hinnoittelu katsotaan, ellei aivan erinomaiseksi, kuitenkin itselle hyvin sopivaksi.

Operaattorin asiantuntevuutta pidetään myyntitilanteessa parempana kuin silloin, kun törmätään ongelmiin. Enemmistö kuitenkin arvelee oman operaattorinsa selvinneen vähintään melko hyvin myös ongelmatilanteissa, eikä ero myyntitilannetta koskeviin arvioihin ole suuri.

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.

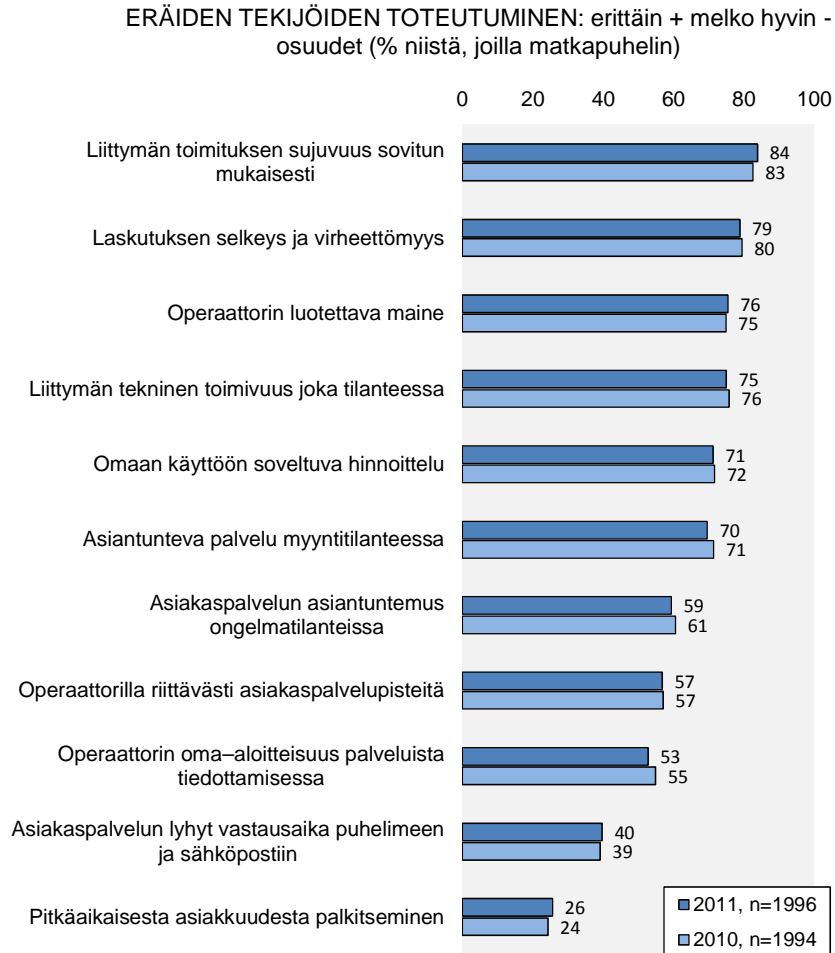


Kuvio 7.

Luvut on laskettu mielipiteen omanneiden vastauksista. Vailla mielipidettä olleiden osuudet vaihtelivat 2:stä 17 prosenttiin.

Kuviossa 8 tuoreita tuloksia on verrattu vuonna 2010 saavutettuihin. Kuvioon on merkitty vaihtoehdot erittäin hyvin ja melko hyvin valinneiden yhteenlasketut osuudet.

Jälleen kaikki muutokset mahtuvat tilastolliseen virhemarginaaliin. Enimmillään erot nousevat kahteen prosenttiyksikköön. Tulokset vihjaavat matkapuhelimien käyttäjien ajattelevan edelleen saavan varsin hyvän vastineen rahoilleen.



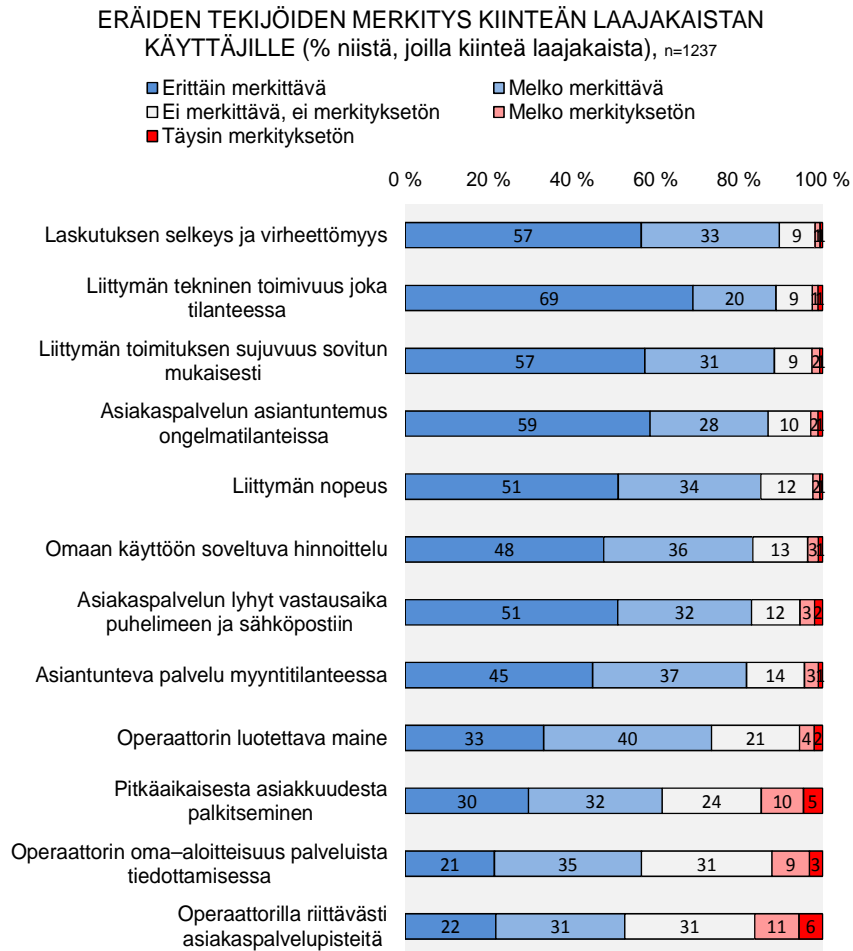
Kuvio 8.

## Kiinteän laajakaistan operaattorit

Kiinteän laajakaistan operaattoreita arvioitiin 12-kohtaisen 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 laatutekijöiden keskiarvon suuruiseksi. Selkeä enemmistö pitää sitä vähintään melko merkittävänä seikkana. Se on erittäin tärkeä asia käytännössä joka toiselle kiinteän laajakaistaoperaattorin asiakkaalle.

Yleisesti ottaen käsitykset eri asioiden merkityksestä kiinteän laajakaistan operaattorin toiminnassa muistuttivat matkapuhelinoperaattoreille asetettuja vaatimuksia. Nopeuden lisäksi enemmistö piti viittä asiaa erittäin merkittävänä. Suurin joukko (69 %) korosti näin paljon liittymän teknisen toimivuuden merkitystä kaikissa tilanteissa. 59 prosentin mielestä operaattorin asiakaspalvelun asiantuntevuus ongelmatilanteissa on erittäin tärkeää. Laskutuksen selkeys ja virheettömyys, toimituksen sujuvuus sovitusti sekä nopea reagointi asiakkaan yhteydenottoihin olivat muut enemmistön erityisesti tähdentäneet tekijät.

Hinnoittelulla on merkitystä, mutta aivan kuten arvioitaessa matkapuhelinoperaattoreita, se ei tässä 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.



Kuvio 9.

Luvut on laskettu mielipiteen omanneiden vastauksista. Vailla mielipidettä olleiden osuudet vaihtelivat 5:stä 8 prosenttiin.

Kuviossa 10 verrataan tuoreita tuloksia vuoden takaisiin. Jälleen tarkastellaan vaihtoehdot erittäin tärkeä ja melko tärkeä valinneiden yhteenlaskettuja osuuksia.

Nämäkin tulokset kielivät siitä, että kuluttajien arvostukset ovat pysyneet kuluneen vuoden aikana hyvin samantyyppisinä. Mikään ei viittaa siihen, että näkemykset kiinteän laajakais-ta-asiakkuuden tärkeimmistä piirteistä olisivat muuttuneet.

Asianmukaiset laskut, liittymän toimivuus, toimituksen ongelmattomuus sekä ongelmatilan-teiden sujuva ratkeaminen miellyttävät edelleen eniten.



Kuvio 10.

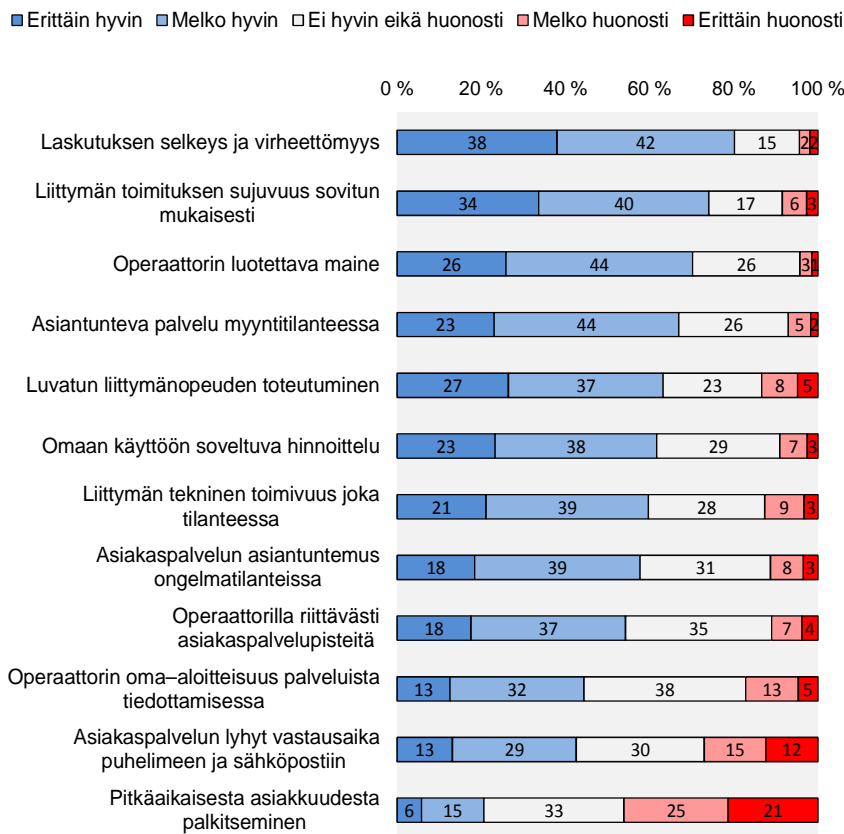
Omale operaattorille annettiin eniten kiitosta laskutukseen liittyvien asioiden onnistuneesta järjestämisestä. Huomattavan moni myös totesi liittymän toimituksen sujuneen varsin hyvissä merkeissä. Enemmistö totesi lisäksi luvatus liittymänopeuden toteutuneen ainakin melko hyvin. Liittymän tekninen toimivuus 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 miellyttänyt käyttäjien enemmistöä. Tosin jälkimmäisessä tapauksessa toiminnan arvioitiin olleen hieman parempaa kuin silloin, kun oli kohdattu ongelmatilanteita.

Hintataso ja operaattoreiden maine tyydyttävät enemmistöä ainakin melko paljon. Tiedottamista riittävänä pitäviä on selvästi enemmän kuin niitä, joiden mielestä määrää pitäisi lisätä. Asiakaspalvelupisteiden lukumäärä lienee varsin sopiva: kaikkiaan 55 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.

ERÄIDEN TEKIJÖIDEN TOTEUTUMINEN KIIENTEÄN  
LAAJAKAISTAN KÄYTTÄJIEN MIELESTÄ  
(% niistä, joilla kiinteä laajakaista), n=1237



Kuvio 11.

Luvut on laskettu mielipiteen omanneiden vastauksista. Vailla mielipidettä olleiden osuudet vaihtelivat 6:stä 16 prosenttiin.

Kiinteää laajakaistaa koskevat arvostukset ovat muuttumattomat. Mikään havaituista (kuviossa 12) eroista ei ole niin suuri, että voitaisiin ajatella nyt tuoreiden tulosten eroavan vuosi sitten saavutetuista.



Kuvio 12.

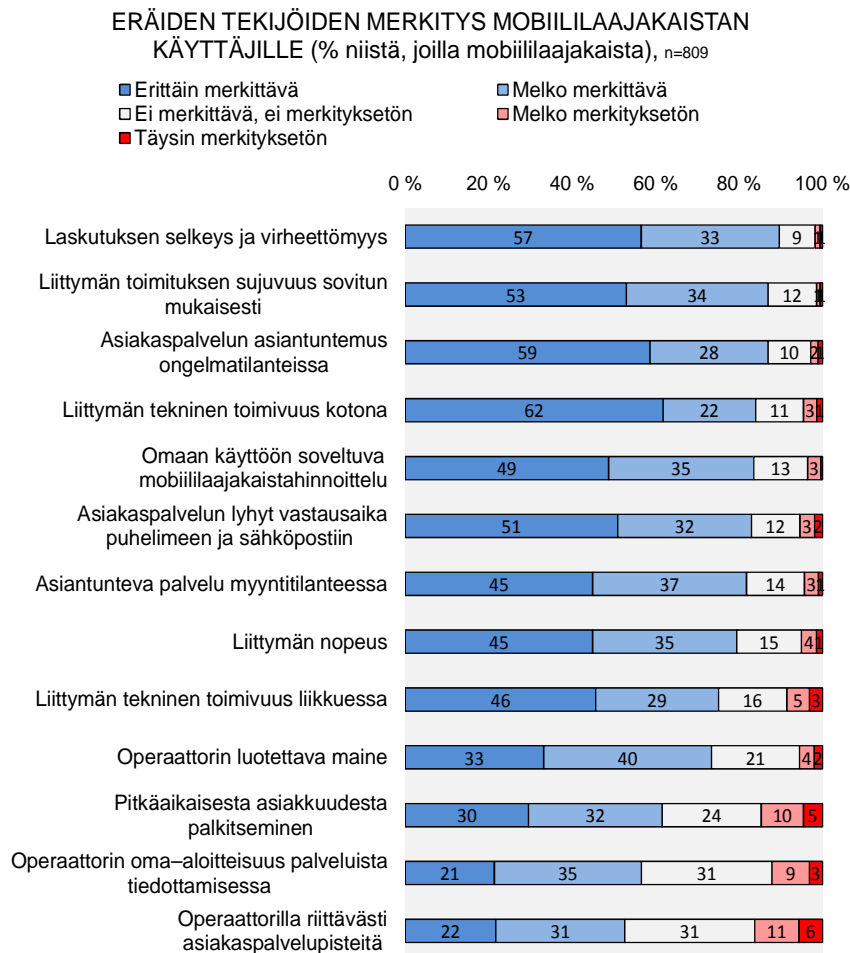
## Mobiililaajakaistaoperaattorit

Mobiililaajakaistaa käyttävät saivat arvioitavakseen 13-kohtaisen listan. Arvioitavista tekijöistä suurin osa oli samoja kuin kiinteää laajakaistaa ja matkapuhelinoperaattoreita koskevissa tarkasteluissa, osa pelkästään 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. Joka toinen pitää nopeaa reagoimista asiakkaiden puheluihin ja sähköposteihin erittäin tärkeänä mobiililaajakaistaoperaattorin ominaisuutena. Myös asiantuntevuus myyntitilanteessa on vähintään yhtä monen huomattavan merkittävänä pitämä seikka.

Asiakaspalvelun asiantuntemuksella ongelmatilanteissa sekä liittymän teknisellä toimivuudella kotona on aivan erityinen merkitys mobiililaajakaistan käyttäjille. Noin 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 keskimääräistä harvemmin tyytyväisyyttä määritteleviksi tekijöiksi.



Kuvio 13.

Luvut on laskettu mielipiteen omanneiden vastauksista. Vailla mielipidettä olleiden osuudet vaihtelivat 5:stä 9 prosenttiin.

Myös mobiililaajakaistan käyttäjien arvostukset ovat entiset. Ainoa oireellinen muutos koskee liittymän nopeutta. Nyt viisi prosenttiyksikköä useampi kuin aiemmin korostaa sen merkitystä. Tämäkin muutos mahtuu tilastolliseen virhemarginaaliin, eikä siten oikeuta vettämään asiasta kovinkaan suoria johtopäätöksiä.



Kuvio 14.

Kuvioista 15 ja 16 käyvät ilmi käyttäjien arviot näiden tekijöiden toteutumisesta sekä näkemysten mahdollinen muutos vuodesta 2010.

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

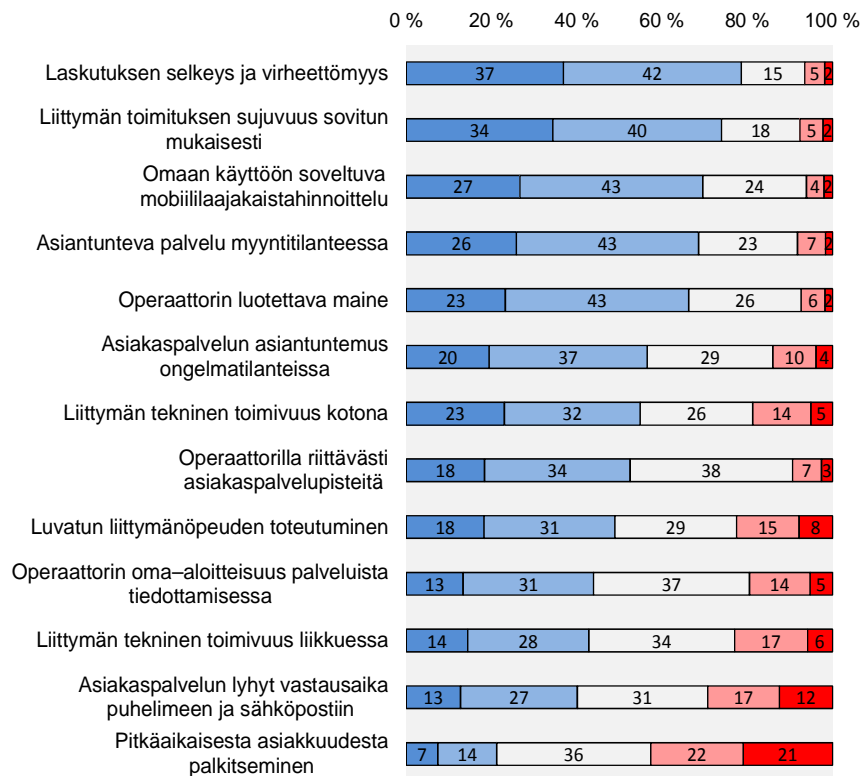
Lisäksi liittymän tekninen toimivuus sekä liikkeessä että kotioiloissa voisi käyttäjien arvioiden perusteella olla parempi. Jälkimmäisessä se toimii enemmistön mielestä vähintään melko hyvin. Vaikka melkein joka toisen mielestä luvattu liittymänopeus toteutuu melko hyvin, kyseinen seikka ei kuitenkaan kuulu niiden ominaisuuksien tai luonteenpiirteiden joukkoon, joista käyttäjät antaisivat parasta palautetta.

Sellaisiin lukeutuvat laskutuksen selkeys ja virheettömyys sekä liittymän toimituksen sujuvuus sovitun mukaisesti. Asiakaspalvelun asiantuntevuus myyntitilanteessa koetaan hyvä-tasoiseksi. Ongelmatilanteita koskeva palaute ei ole aivan samaa tasoa, joskin niukka enemmistö pitää operaattorinsa toimintaa silloinkin vähintään melko laadukkaana.

Hinnoittelua ja operaattoreiden mainetta voi lisäksi pitää mobiililaajakaistaoperaattoreiden vahvoina puolina. Useampi kuin kolme viidestä asiakkaasta on ainakin melko tyytyväinen niiden tilaan.

ERÄIDEN TEKIJÖIDEN TOTEUTUMINEN  
MOBIILILAAJAKAISTAN KÄYTTÄJIEN MIELESTÄ  
(% niistä, joilla mobiililaajakaista), n=809

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



Kuvio 15.

Luvut on laskettu mielipiteen omanneiden vastauksista. Vailla mielipidettä olleiden osuudet vaihtelivat 7:sta 18 prosenttiin.

ERÄIDEN TEKIJÖIDEN TOTEUTUMINEN: erittäin + melko hyvin -  
osuudet (% niistä, joilla mobiililaajakaista)



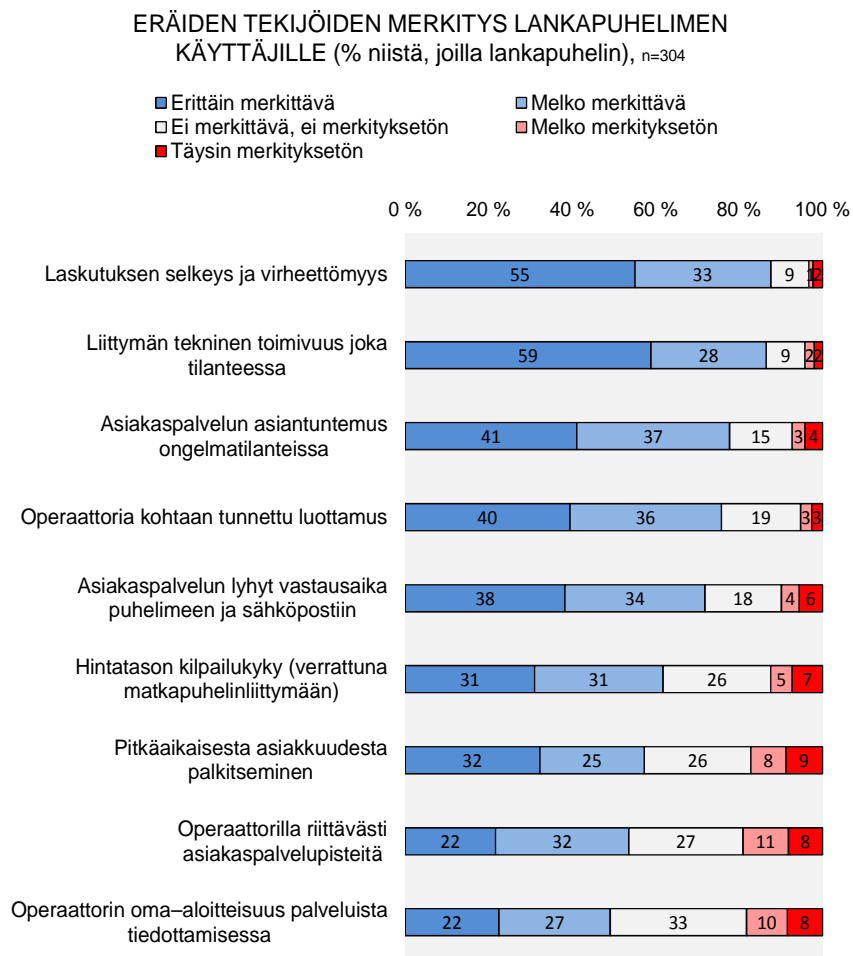
Kuvio 16.

## 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.

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 tärkeitä pitämiä ominaisuuksia.

Asiakaspalvelupisteiden lukumäärä, uskollisesta asiakasuskollisuudesta palkitseminen tai ahkera ja oma-aloitteinen tiedottaminen eivät tässä yhteydessä 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.



Kuvio 17.

Luvut on laskettu mielipiteen omanneiden vastauksista. Vailla mielipidettä olleiden osuudet vaihtelivat 10:sta 15 prosenttiin.

Vaikka lankaliittymien asiakkaita on nyt selvästi vähemmän kuin viime vuonna, asiakkuuteen liitettävät arvostukset ovat entiset.

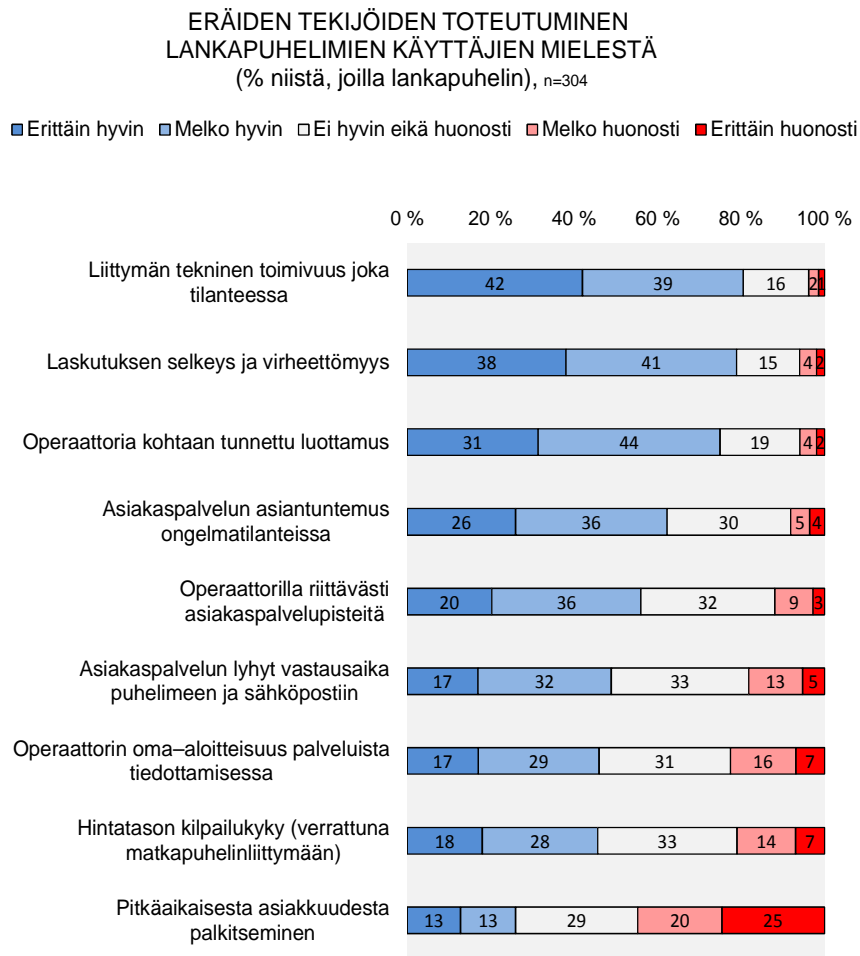


Kuvio 18.

Kuten kuviosta 19 voidaan nähdä vaikuttavat lankapuhelimen käyttäjät olevan tyytyväisimpiä liittymänsä tekniseen toimivuuteen. Kahdella viidestä se toimii erittäin ja melkein yhtä monella 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 lankapuhelimen käyttäjien enemmistön pitävän hyvänä sekä operaattorinsa asiakaspalvelupisteiden lukumäärää että asiantuntemusta ongelmatilanteita ratkaistaessa.

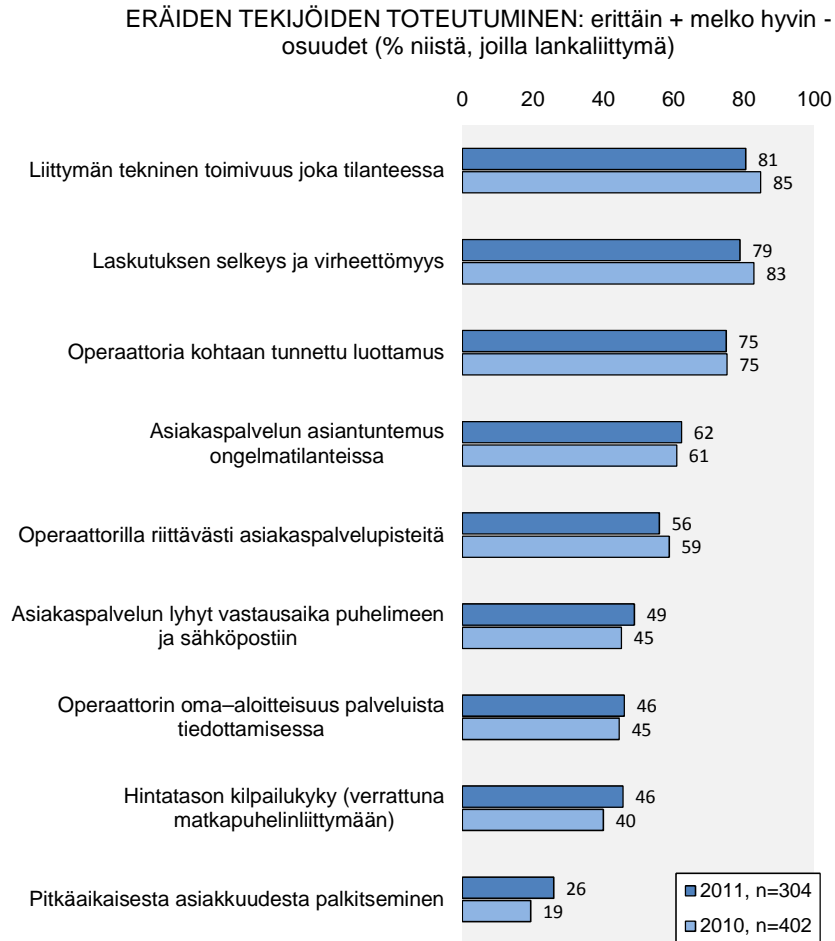
Tiedottamisen aktiivisuus ja hintataso ovat tässäkin joukossa keskimääräistä harvemman kehumia asioita. Suoranaista kritiikkiä operaattorit saavat vain pitkäaikaisesta asiakkuudesta palkitsemisesta.



Kuvio 19.

Luvut on laskettu mielipiteen omanneiden vastauksista. Vailla mielipidettä olleiden osuudet vaihtelivat 9:sta 26 prosenttiin.

Nyt aikaisempaa hieman suurempi osa lankapuhelinasiakkaista antoi operaattoreille kiitosta asiakasuskollisuuden huomaamisesta. Jonkin verran suurempi osa asiakkaista oli tyytyväinen myös hintatasoon. On kuitenkin huomattava, että lankaliittymäasiakkaiden määrä oli nyt vielä vähäisempi kuin 2010. Niinpä edellä mainitut mielipide-erot eivät ole tilastollisesti merkitseviä, ja niitä on syytä pitää suuntaa-antavina.



Kuvio 20.

## Laadusta kootusti

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

**Taulukko 2** Käyttäjien laatuodotukset ja toteutunut laatu (%).

	Matka- puhelin		Kiinteä laaja- kaista		Mobiili- laaja- kaista	
	Merkitys	Onnistu- minen	Merkitys	Onnistu- minen	Merkitys	Onnistu- minen
Asiakaspalvelun asiantuntemus ongelmatilanteissa	86	59	87	58	87	57
Asiakaspalvelun lyhyt vastausaika puhelimeen ja sähköpostiin	82	40	83	43	83	40
Asiantunteva palvelu myyntitilanteessa	77	70	82	67	82	69
Laskutuksen selkeys ja virheettömyys	92	79	90	80	90	79
Liittymän toimituksen sujuvuus sovitun mukaisesti	91	84	87	74	87	74
Omaan käyttöön soveltuva hinnoittelu	84	71	83	62	84	70
Operaattorilla riittävästi asiakaspalvelupisteitä	46	57	53	54	53	53
Operaattorin luotettava maine	74	76	73	70	73	66
Operaattorin oma-aloitteisuus palveluista tiedottamisessa	48	53	57	44	57	44
Pitkäaikaisesta asiakkuudesta palkitseminen	64	26	62	21	62	21

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 toivovat operaattorin tiedottavan aktiivisesti uusista palveluistaan. Vastaavasti 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 53 prosenttia antoi siitä vastaavan hyvän arvosanan omalle operaattorilleen.

Toinen huomionarvoinen ero on se, että matkapuhelin- ja mobiililaajakaistaoperaattoreiden asiakkaista jonkin verran suurempi osa kuin kiinteän laajakaistan käyttäjistä pitää hintatasoa itselleen sopivana.

### Laatutekijöiden tiedostettu ja tiedostamaton merkitys

Tärkeyden ja onnistumisen välistä kombinaatiota tarkastellaan erikseen nelikenttäkuvioidessa (kuviot 21 – 24).

Niissä pystyakselilla ilmaistaan kunkin laatutekijän tiedostettu tärkeys. Kultakin asiakkaalta kysyttiin, kuinka tärkeänä he pitivät niitä, ja palvelun sijainti pystyakselilla kuvaa haastattelujen näihin kysymyksiin antamia vastauksia. Kuvioiden yläosaan sijoittuvat ne tekijät, joita pidettiin keskimääräistä tärkeämpinä. Alaosasta löytyvät sellaiset asiat, joiden merkitys alittaa asiakkaiden mielestä keskimääräisen.

Vaaka-akselin muodostaa samojen tekijöiden tiedostamaton tärkeys. Kyse on siitä, että käsityksiä operaattoreiden menestymisestä kussakin asiassa peilattiin tilastollisesti (korrelaatioanalyysin avulla) yleistyyväisyyteen operaattoreiden toiminnasta. Näin pystyttiin löytämään tekijöitä, joiden merkitys kokonaisarvion taustalla on keskimääräistä suurempi (nämä sijoittuvat kuvioiden oikeaan reunaan) ja asioita, joihin liittyvät kokemukset eivät vaikuta yhtä paljon operaattorista muodostettavaan kokonaiskuvaan (nämä löytyvät kuvioiden vasemmalta puolelta).

Kuvioiden piirretyt pysty- ja vaaka-akselit kuvaavat näissä tarkasteluissa saavutettuja keskiarvoja. Ne jakavat kunkin kuvion neljään osaan.

Oikeaan yläkulmaan sijoittuvat tekijät ovat tietyssä mielessä tarkastelun keskiössä. Ne ovat asioita, jotka asiakkaat sekä kysyttäessä toteavat tärkeiksi että näyttävät tilastollisen tarkastelunkin valossa lukeutuvan kokonaisuuden kannalta kaikkein tärkeimpien joukkoon. Ne ovat kokonaisuuden kannalta kaikkein tärkeimpiä. Siksi niitä voi hyvin kutsua operaattoreiden *keskeisiksi palvelukuvatekijöiksi*.

Oikea alakulma taas kuvaa tilannetta, jossa tarkastelun kohteena olevien seikkojen merkitys erikseen kysyttäessä jää keskimääräistä vähäisemmäksi. Tilastollisen tarkastelun perusteella niitä koskevilla kokemuksilla näyttäisi kuitenkin olevan merkitystä. Lokeroon sijoituvien tekijöiden ajatellaan olevan sellaisia, joiden tiedostettu merkitys saattaa jatkossa kasvaa. Todennäköisin liike kuvioissa suuntautuu ylöspäin, josta syystä nimitys *potentiaaliset palvelutekijät*.

Kuvioiden vasempaan yläkulmaan asetettujen tekijöiden sanotaan olevan tärkeitä, mutta tilastollisen tarkastelun perusteella on syytä epäillä, ettei niiden merkitys välttämättä sittenkään ole kokonaisuuden kannalta aivan sanotun suuruinen. Koska niiden tärkeys todetaan, niitä voi kutsua *tiedostetuiksi palvelutekijöiksi*.

Vasen alakulma taas kattaa ne palveluun liittyvät osat, joiden merkitys kokonaisuuden kannalta on yksinään joka suhteessa keskimääräistä vähäisempi. Silti on mahdollista, että niillä on merkitystä yhdessä joidenkin muiden tekijöiden kanssa. Siksi niitä voi nimittää *täydentäviksi palvelukuvatekijöiksi*.

Tarkastelu täydentyy käsityksillä operaattoreiden onnistumisesta tehtävissään. Kuviin merkittyjen salmiakkikuvioiden koko ja väri kertovat palvelun kunkin osatekijän koetusta toteutumistasosta. Sininen väri viittaa keskimääräistä parempaan ja punainen huonempaan tulokseen. Merkin koosta voi päätellä tyytyväisyyden tason: mitä suurempi salmiakkikuvio, sitä enemmän tyytyväisiä asiakkaita ja päinvastoin.

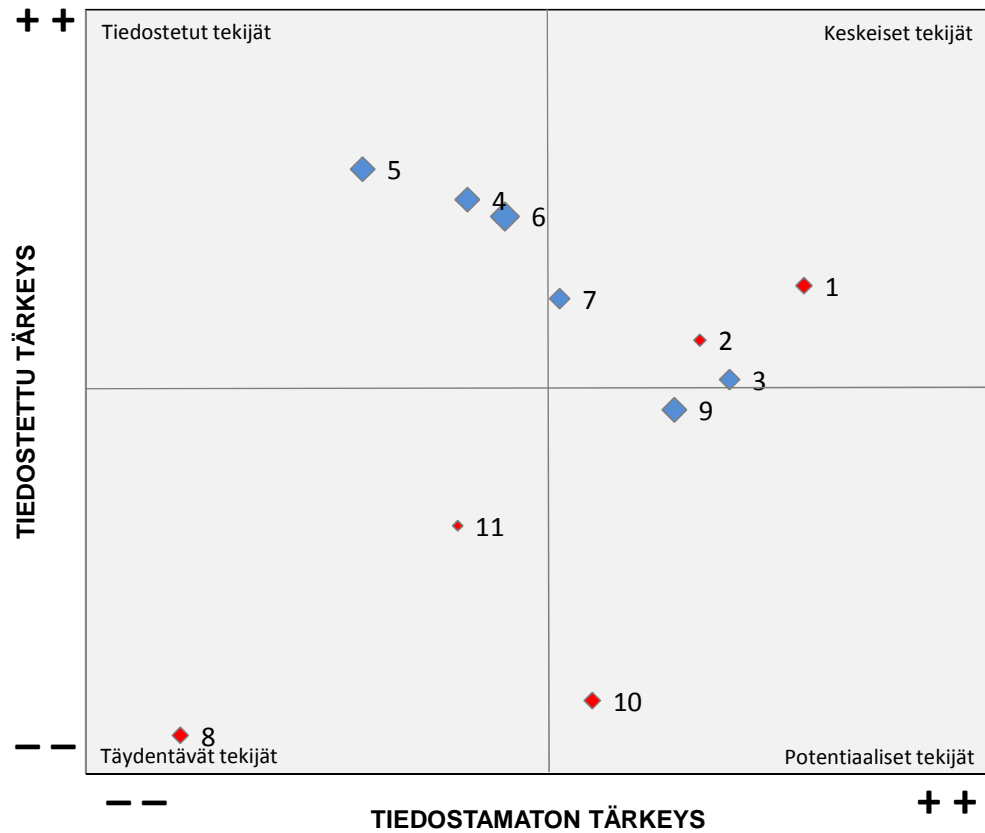
Tarkastelu perustuu kuvioiden alla näkyviin lukuihin. Tiedostettu tärkeys perustuu vaihtoehdot erittäin ja melko merkittävä ja onnistuminen vaihtoehdot erittäin ja melko hyvä valineiden yhteenlaskettuihin osuuksiin. Tiedostamattoman tärkeyden taustalla ovat analyysissä saavutetut korrelaatiokertoimet. Palveluiden välisten erojen havainnollistamiseksi luvut esitetään indeksoituna (keskiarvo = 100).

Tärkeänä pidetty ja usein kehuksikin laskutuksen selkeys ja virheettömyys sijoittuu kaikissa tapauksissa kuvioiden vasempaan yläosaan. Se on saatujen vastausten perusteella hoidettu ilmeisen hyvin, jopa niin hyvin, että se on kuluttajille tietystä miehestä itsestäänselvyys. Siitä tulee tärkeä kysymys vasta, jos virheitä alkaa esiintyä.

Matkapuhelinasiakkaille liittymän tekninen toimivuus joka tilanteessa sekä sen sujuva toimitus ovat vastaavanlaisia itsestäänselvyyksiä (ne toimivat odotetusti). Liittymän nopeus on sitä kiinteää laajakaistaa käyttäville.

Laajakaista-asiakkaiden (sekä kiinteää että mobiilia käyttävät) mielissä myös hinnoittelu lukeutuu samaan ryhmään, lankaliittymäasiakkaiden liittymän toimivuus.

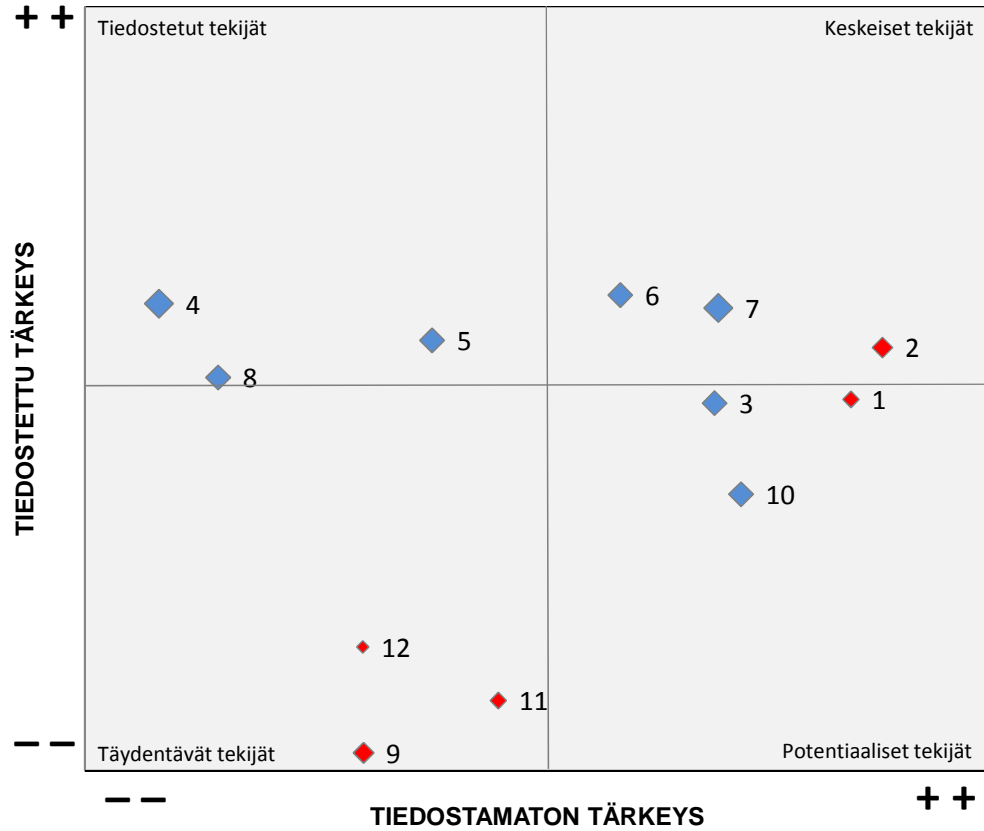
## MATKAPUHELINOPERAATTORIT



Kuvio 21.

	Tiedostamaton tärkeys	Tiedostettu tärkeys	Toteutuminen
1 Asiakaspalvelun asiantuntemus ongelmatilanteissa	109	112	86
2 Asiakaspalvelun lyhyt vastausaika puhelimeen ja sähköpostiin	105	105	57
3 Asiantunteva palvelu myyntitilanteessa	106	101	110
4 Laskutuksen selkeys ja virheettömyys	97	122	129
5 Liittymän tekninen toimivuus joka tilanteessa	94	125	126
6 Liittymän toimituksen sujuvuus sovitun mukaisesti	98	120	139
7 Omaan käyttöön soveltuva hinnoittelu	100	110	117
8 Operaattorilla riittävästi asiakaspalvelupisteitä	87	59	86
9 Operaattorin luotettava maine	104	97	125
10 Operaattorin oma-aloitteisuus palveluista tiedottamisessa	102	63	86
11 Pitkäaikaisesta asiakkuudesta palkitseminen	97	84	39

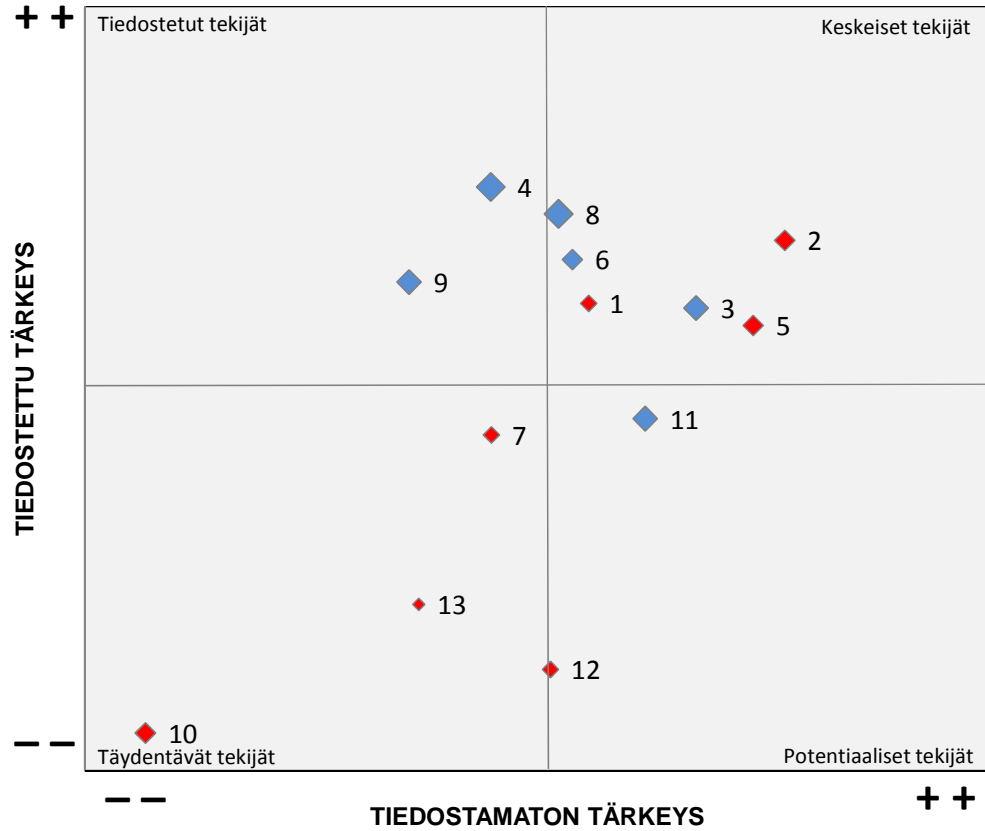
## KIINTEÄN LAAJAKAISTAN OPERAATTORIT



Kuvio 22.

	Tiedos- tamaton tärkeys	Tiedos- tettu tärkeys	Toteu- tuminen
1 Asiakaspalvelun lyhyt vastausaika puhelimeen ja sähköpostiin	110	98	69
2 Asiakaspalvelun asiantuntemus ongelmatilanteissa	111	104	95
3 Asiantunteva palvelu myyntitilanteessa	105	98	112
4 Laskutuksen selkeys ja virheettömyys	88	108	139
5 Liittymän nopeus	96	104	112
6 Liittymän tekninen toimivuus joka tilanteessa	102	109	108
7 Liittymän toimituksen sujuvuus sovitun mukaisesti	105	108	131
8 Omaan käyttöön soveltuva hinnoittelu	90	101	109
9 Operaattorilla riittävästi asiakaspalvelupisteitä	94	63	91
10 Operaattorin luotettava maine	106	89	123
11 Operaattorin oma-aloitteisuus palveluista tiedottamisessa	98	68	77
12 Pitkäaikaisesta asiakkuudesta palkitseminen	94	73	34

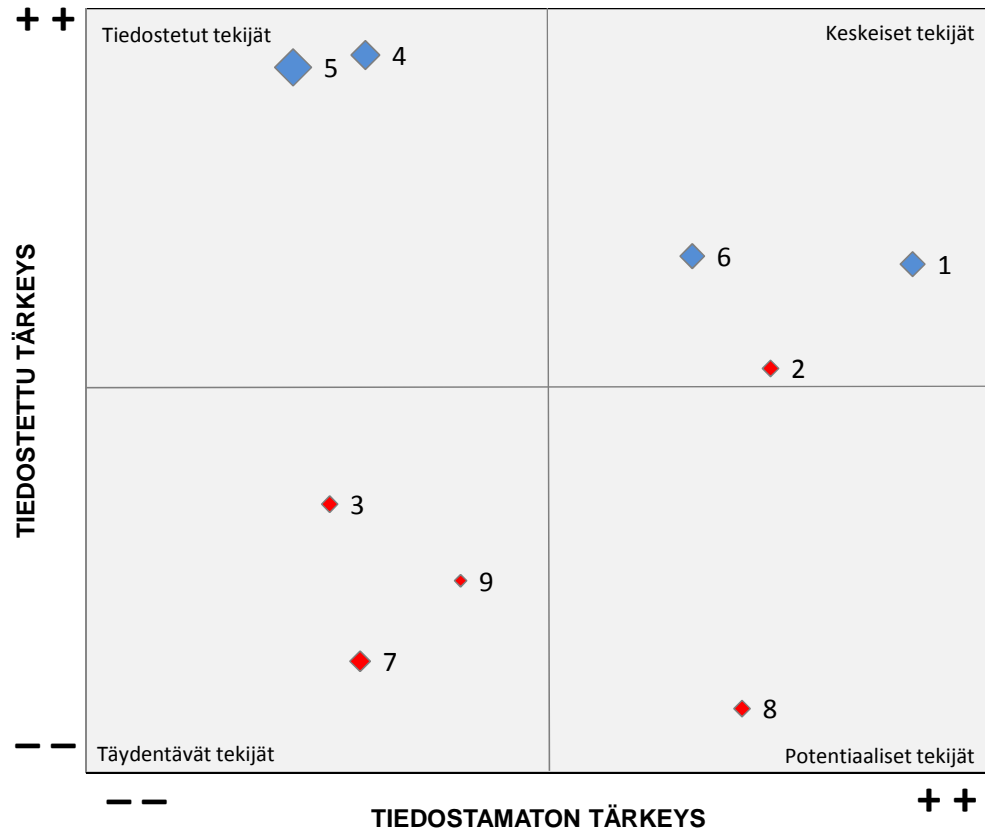
## MOBIILILAAJAKAISTAOPERAATTORIT



Kuvio 23.

	Tiedos- tamaton tärkeys	Tiedos- tettu tärkeys	Toteu- tuminen
1 Asiakaspalvelun lyhyt vastausaika puhelimeen ja sähköpostiin	102	107	67
2 Asiakaspalvelun asiantuntemus ongelmatilanteissa	110	113	95
3 Asiantunteva palvelu myyntitilanteessa	106	107	124
4 Laskutuksen selkeys ja virheettömyys	98	118	145
5 Liittymän nopeus	109	105	92
6 Liittymän tekninen toimivuus kotona	101	111	104
7 Liittymän tekninen toimivuus liikkeussa	98	95	72
8 Liittymän toimituksen sujuvuus sovitun mukaisesti	101	115	139
9 Omaan käyttöön soveltuva mobiililaaajaistahinnoittelu	94	109	129
10 Operaattorilla riittävästi asiakaspalvelupisteitä	83	68	92
11 Operaattorin luotettava maine	104	97	124
12 Operaattorin oma-aloitteisuus palveluista tiedottamisessa	100	74	80
13 Pitkäaikaisesta asiakkuudesta palkitseminen	94	80	36

## LANKAPUHELINOPERAATTORIT



Kuvio 24.

	Tiedostamaton tärkeys	Tiedostettu tärkeys	Toteutuminen
1 Asiakaspalvelun asiantuntemus ongelmatilanteissa	112	111	100
2 Asiakaspalvelun lyhyt vastausaika puhelimeen ja sähköpostiin	108	102	74
3 Hintatason kilpailukyky (verrattuna matkapuhelinliittymään)	93	89	78
4 Laskutuksen selkeys ja virheettömyys	94	130	143
5 Liittymän tekninen toimivuus joka tilanteessa	91	129	149
6 Operaattoria kohtaan tunnettu luottamus	105	112	136
7 Operaattorilla riittävästi asiakaspalvelupisteitä	94	75	94
8 Operaattorin oma-aloitteisuus palveluista tiedottamisessa	107	71	81
9 Pitkäaikaisesta asiakkuudesta palkitseminen	97	82	45

Kun tarkastellaan kokonaisuuden kannalta kaikkein keskeisimpiä tekijöitä, nousevat asiakaspalveluun liittyvät seikat esiin. Kootusti voi todeta, että tärkeimmät suhteelliset vahvuudet ja heikkoudet palvelutyypeittäin ovat seuraavat:

#### Matkapuhelinoperaattorit

- vahvuudet: asiantunteva palvelu myyntitilanteessa, omaan käyttöön soveltuva hinnoittelu,
- heikkoudet: asiakaspalvelun asiantuntemus ongelmatilanteissa, asiakaspalvelun lyhyt vastausaika puhelimeen ja sähköpostiin,

#### Kiinteän laajakaistan operaattorit

- vahvuudet: liittymän tekninen toimivuus joka tilanteessa, liittymän toimituksen sujuvuus sovitun mukaisesti,
- heikkoudet: asiakaspalvelun asiantuntemus ongelmatilanteissa,

#### Mobiililaajakaistaoperaattorit

- vahvuudet: asiantunteva palvelu myyntitilanteessa, liittymän tekninen toimivuus kotona, liittymän toimituksen sujuvuus,
- heikkoudet: asiakaspalvelun lyhyt vastausaika puhelimeen ja sähköpostiin, asiakaspalvelun asiantuntemus ongelmatilanteissa, liittymän nopeus

#### Lankapuhelinoperaattorit

- vahvuudet: asiakaspalvelun asiantuntemus ongelmatilanteissa, operaattoria kohtaan tunnettu luottamus,
- heikkoudet: asiakaspalvelun lyhyt vastausaika puhelimeen ja sähköpostiin.

Tulevaisuudessa mahdollisesti tärkeiksi nousevia asioita ovat vastaavasti seuraavat:

#### Matkapuhelinoperaattorit

- vahvuudet: operaattorin luotettava maine,
- heikkoudet: operaattorin oma-aloitteisuus palveluista tiedottamisessa,

#### Kiinteän laajakaistan operaattorit

- vahvuudet: asiantunteva palvelu myyntitilanteessa, operaattorin luotettava maine
- heikkoudet: asiakaspalvelun lyhyt vastausaika puhelimeen ja sähköpostiin,

#### Mobiililaajakaistaoperaattorit

- vahvuudet: operaattorin luotettava maine,
- heikkoudet: operaattorin oma-aloitteisuus palveluista tiedottamisessa,

#### Lankapuhelinoperaattorit

- vahvuudet: --,
- heikkoudet: operaattorin oma-aloitteisuus palveluista tiedottamisessa.

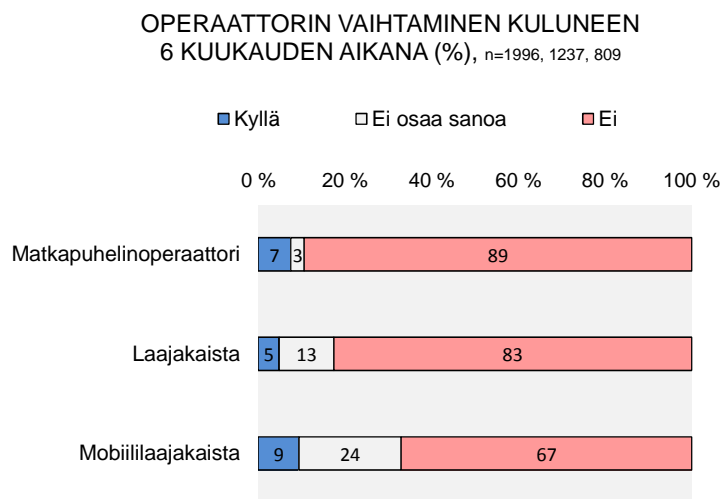
Jos varsinaista myyntitapahtumaa ei oteta huomioon, asiakkailta on kautta linjan (koskee kaikkia tutkimuksen kohteena olleita palveluita) eniten parannusodotuksia siihen, kuinka he asiakkaina kohtaavat operaattorin toimihenkilöt.

Maineeseen liittyvät kysymykset eivät tällä hetkellä ole kaikkein keskeisimpiä. On kuitenkin selvää, että niistä saattaa tulla selvästi tärkeämpi asia kuin asiakkaat nyt ajattelevat. Näin voi käydä varsinkin, jos maineeseen syystä tai toisesta tulee kolhu.

## 4 Syyt vaihtaa operaattoria

Matkapuhelimien ja laajakaistan käyttäjiltä tiedusteltiin, ovatko he vaihtaneet operaattoria kuluneen kuuden kuukauden aikana.

Vain jotkut ilmoittautuivat. Kyseinen joukko vaihteli viiden (laajakaista) ja yhdeksän (mobiililaajakaista) prosentin välillä. Joka neljäs mobiililaajakaistatalouden jäsen ei tiennyt, onko operaattoria vaihdettu vai ei. Vain kolme sadasta matkapuhelinasiakkaasta lukeutuu vastaavaan joukkoon.



Kuvio 25.

Operaattoreita vaihtaneilta tiedusteltiin perusteita tapahtuneelle. Keskeiset syyt on esitetty kootusti kaikista kolmesta kuviossa 26.

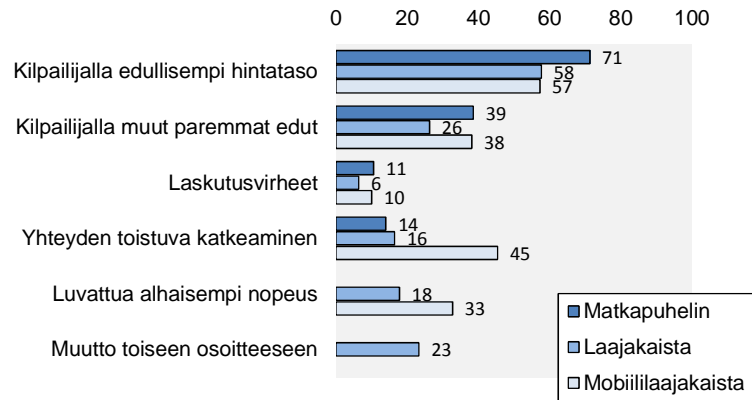
Kaikissa kolmessa liittymässä erityisesti kilpailijalta saatu hinnaltaan halvempi tarjous on johtanut vaihtamiseen. Matkapuhelinoperaattoriaan vaihtaneet mainitsivat tämän syyn useammin kuin toisen laajakaistaoperaattorin asiakkaiksi ryhtyneet.

Melkein joka toinen operaattoria vaihtanut mobiililaajakaistan käyttäjä mainitsi syyksi yhteyden toistuvan katkeamisen. Selvästi pienempi osa laajakaista- (16 %) tai matkapuhelinoperaattoriaan (14 %) vaihtanut ilmoitti tässä yhteydessä saman syyn.

Nopeuden osoittautuminen luvattua alhaisemmaksi oli toinen kiinteän laajakaistan käyttäjiä vähemmän ärsyttänyt asia. Huomattavasti, melkein kaksi kertaa, useampi mobiililaajakaistan käyttäjä oli vaihtanut siitä syystä operaattoriaan.

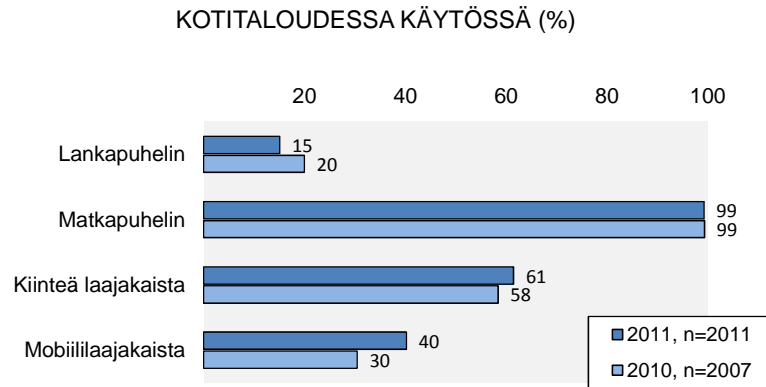
Laskutusvirheet olivat olleet peruste operaattorin vaihdolle harvemmin. Laajakaista-asiakkaista kuusi prosenttia kertoi sen olleen syynä, mobiililaajakaista ja matkapuhelinasiakkaista noin joka kymmenes.

TÄRKEIMMÄT SYYT OPERAATTORIN VAIHTAMISELLE (%),  
n=150, 59, 76

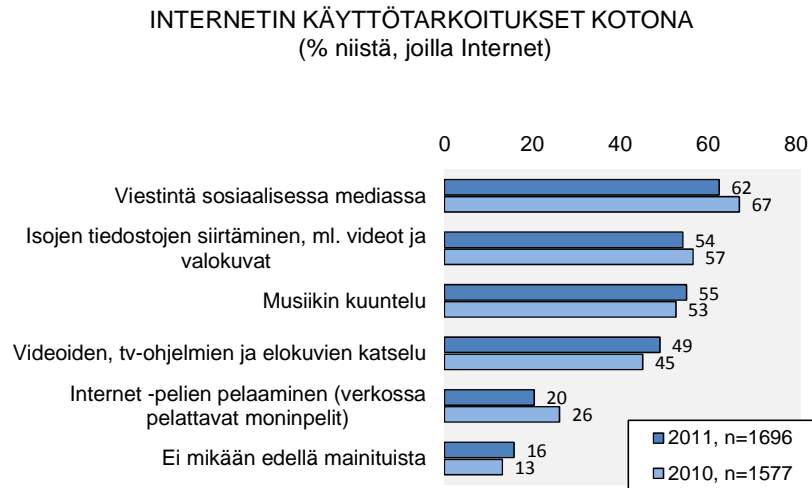


Kuvio 26.

## LIITEKUVAT



Liitekuvio 1.



Liitekuvio 2.