

# Telepalvelututkimus 2003

## ESIPUHE

Liikenne- ja viestintäministeriö on noin kahden vuoden välein teettänyt Suomen telepalveluiden laatutasoa selvittäneen tutkimuksen. Tutkimuksissa on tarkasteltu keskeisten telepalveluiden laatua siten kuin sekä yksityisasiakkaat että yritysasiakkaat sen kokevat. Lisäksi kysely on ulotettu koskemaan myös Internetin käyttöä, laajakaistapalveluiden saatavuutta sekä matkapuhelinpalveluiden kattavuuden tarvetta. Saatuja vastauksia on verrattu aikaisempiin vuosiin ja näin voitu selvittää, kuinka palvelut ovat kehittyneet käyttäjien näkökulmasta.

Myös käyttäjien tulevaisuuden suunnitelmia telepalveluiden lisäämisen suhteen on kysytty. Kyselyllä on myös selvitetty kuinka heinäkuussa 2003 voimaantulleen uuden viestintämarkkinalain mahdollistama matkapuhelinoperaattorin vaihdos siten, että asiakas voi pitää vanhan puhelinnumeronsa, on vaikuttanut operaattorin vaihtamiseen. Tutkimukseen liittyvät haastattelut tehtiin syyskuussa 2003.

Nyt tehty selvitys osoitti, että kokonaisuudessa telepalveluiden laatutasossa ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia. Sen sijaan tutkimus toi esiin yksittäisiä, varsin selkeitä muutoksia edellisiin vuosiin verrattuna. Matkapuhelinoperaattoreiden asiakaspalvelun nopeus oli sekä yksityis- että yritysasiakkaiden mielestä selkeästi heikentynyt aikaisempiin vuosiin nähden. Sen sijaan matkapuhelinoperaattoreiden huoltohenkilöstön toiminnassa nähtiin selkeätä parantumista.

Perinteisen kiinteän verkon operaattoreiden palveluissa eivät kyselyyn vastanneet nähneet mitään oleellisia muutoksia aikaisempiin vuosiin verrattuna. Matkapuhelinnumeron säilyttämismahdollisuus näyttää kaksinkertaistaneen operaattorin vaihtoaikkeit. Ilmeisesti kaikille numeron säilyttäminen ei kuitenkaan ole ollut välttämätöntä, sillä jotkut yksityisasiakkaat vaihtoivat operaattorin ohella edelleen numeronsa.

Tutkimuksen teki liikenne- ja viestintäministeriön toimeksiannosta Otantatutkimus Oy. Tutkimuksen vastuullisena tekijänä oli tutkimuspäällikkö Juha Marttila.

Helsingissä joulukuussa 2003

Rainer Salonen  
Neuvotteleva virkamies

# SISÄLLYS

## ESIPUHE SISÄLLYS

<b>1. JOHDANTO</b> .....	13
<b>1.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tausta</b> .....	13
<b>1.2 Tutkimusmenetelmä</b> .....	13
<b>1.3 Näytteen muodostaminen</b> .....	13
<b>2. NÄYTTEEN RAKENNE</b> .....	14
<b>3. TULOKSET</b> .....	15
<b>3.1 Telepalvelujen taso Suomessa</b> .....	15
<b>3.2 Teleyritysten palvelukuva</b> .....	18
<b>4. Kiinteän teleliikenteen yhteyksien laatu, huollon nopeus ja hinta-laatusuhde</b> .....	22
<b>5. Asiakaspalvelupisteiden ja yleisöpuhelimien riittävyys</b> .....	24
<b>6. Palvellaanko lanka- ja matkapuhelimen käyttäjiä yhtä hyvin</b> .....	25
<b>7. Matkapuhelinoperaattorin vaihtaminen ja vaihtosyyt</b> .....	26
<b>8. Mitkä asiat ovat tärkeitä matkapuhelimen valinnassa ja käytössä</b> .....	29
<b>9. Lisäpalvelujen käyttö</b> .....	30
<b>10. Verkkoyhteydet nyt ja lähitulevaisuudessa</b> .....	31
<b>11. Tietoverkkoyhteydet aluenäkökulmasta</b> .....	34
<b>12. Matkapuhelinmastojen ympäristövaikutukset</b> .....	36

## LIITTEET:

1. GRAAFIT(yritykset ja kotitaloudet)
2. AVOIMET VASTAUKSET (yritykset ja kotitaloudet)
3. LOMAKKEET (yritykset ja kotitaloudet)

## 1. JOHDANTO

### 1.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tausta

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää telepalvelujen taso Suomessa. Taso tutkittiin mittaamalla Suomessa toimivien teleyritysten palvelukuva yksityis- ja yritysasiakkaiden keskuudessa. Tutkimus edustaa siten teleyritysten asiakaskuntaa. Palvelukuva mitattiin erikseen kiinteän puhelinliikenteen ja matkapuhelinpalvelujen osalta osa-alueina asiakaspalvelu, laskutus, huolto, tiedonsaanti ja palvelu kokonaisuutena.

Tutkimus on tehty noin kahden vuoden välein vuodesta 1990 alkaen, viimeksi alkuvuodesta 2001. Kyselyn sisältö on pysynyt pääosin samana niin, että tuloksia voidaan verrata. Mukana on ollut lisäksi joitain ajankohtaisia kysymyksiä, tässä tutkimuksessa samat kuin vuonna 2001 ts. matkapuhelimen käytön ympäristövaikutukset sekä tietoverkkoon liittyvät asiat.

Matkapuhelinoperaattorin vaihtoa ja vaihtoaikkeitä kysyttiin edellisvuosien tapaan. Heinäkuun jälkeen vaihtaneilta kysyttiin lisäksi säilyttikö vanhan numeron vaihdossa (matkapuhelinnumeron siirrettävyys operaattorin vaihtuessa tuli mahdolliseksi 25.7.2003).

### 1.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen on tehnyt Otantatutkimus Oy liikenne- ja viestintäministeriön toimeksiannosta 2-23.9 2003. Aineisto kerättiin puhelinhaastatteluin ohjatusti ja valvotusti tietokoneavusteisella puhelinhaastatteluohjelmalla (CATI).

Haastatteluja tehtiin yhteensä 2007, niistä 751 yrityksille ja 1256 kotitalouksille. Näyte on valtakunnallisesti edustava Ahvenanmaan maakunta mukaan lukien. Haastattelukielinä olivat molemmat kotimaiset. Menetelmä ja näytteen muodostus oli sama kuin aiemmissa tutkimuksissa, mutta haastattelumäärä oli pienempi.

### 1.3 Näytteen muodostaminen

Näyte muodostettiin teleyrityksittäin niin, että haastattelumäärät olivat suhteessa kunkin operaattorin liittymämäärään. Operaattorit jaettiin näytettä varten kolmeen luokkaan liittymien perusteella: suuret (noin 100 000 liittymää tai enemmän), keskikokoiset (noin 15 000-100 000 liittymää) ja pienet (alle 15 000 liittymää). TeliaSoneran näyte on muodostettu suhteessa liittymien valtakunnalliseen jakaumaan, samoin matkapuhelinoperaattoreiden (TeliaSonera, Radiolinja ja Dna). Haastatteluja tehtiin liittymämäärästä riippuen 20-130 per operaattori.

Haastateltavat valittiin satunnaisotannalla haastatteluohjelmaan tallennetuista puhelinnumeroista, mukaanlukien sekä lanka- että matkapuhelinnumerot. Vastaajaksi pyydettiin talouden tai toimipisteen telasioista vastaava tai teleasioita hoitava henkilö. Kotitalousnäyte kiintiöitiin ikäryhmiin 18-39 ja yli 39 -vuotta. Yritysnäyte tehtiin toimipaikkatasolla ja kiintiöinä oli henkilökunnan määrä kokoluokissa 1-9 ja yli 9 henkilöä.

Tässä raportissa on yhteenveto tutkimuksen tuloksista. Päätulokset on esitetty myös graafeina ja avoimet vastaukset sellaisenaan raportin liitteenä. *Tarkastelussa on syytä huomioida, että näyte on muodostettu teleyrityksittäin eikä suoraan suhteessa kunkin alueen väestöön tai yritysantaan.*

Ristiintaulukot, joihin tulokset perustuvat ovat omana erillisenä taulukkoraporttina. Ristiintaulukoinnissa on käytetty chi<sup>2</sup> -testiä. Tähti tulokseksi saadun luvun edessä osoittaa tilastollisen merkitsevyyden 95% -luotettavuustasolla. Näytteen suurin mahdollinen virheraja on yritysnäytteessä ± 3.6 (n=751) ja kotitalousnäytteessä ±3.0 (n=1256).

## 2. NÄYTTEEN RAKENNE

**Taulukko: Teleyritysten yksityisasiakkaat, n=1256**

<b>Sukupuoli</b>	<b>%</b>	<b>Ikäryhmä</b>	<b>%</b>
nainen	58	18-39 -vuotta	43
mies	42	yli 39 -vuotta	57
<b>Ammattiryhmä</b>	<b>%</b>	<b>Asuinalue</b>	<b>%</b>
yrittäjä / maatalousyrittäjä	10	pääkaupunkiseutu	6
johtava asema/ylempi toimihenkilö	14	muu yli 50 000 as. kaupunki	19
alempi toimihenkilö	18	alle 50 000 as. kaupunki	36
työntekijä	25	maaseututaajama	20
eläkeläinen	25	maaseudun haja-asutusalue	18
opiskelija	5		
<b>Puhelinyhteydet</b>	<b>%</b>	<b>Asiakkuus teleyhtiöissä</b>	<b>%</b>
vain lankapuhelin	17	suuren yhtiön asiakas	25
vain matkapuhelin	8	keskikokoisen yhtiön asiakas	39
sekä että	75	pienen yhtiön asiakas	28

**Taulukko: Teleyritysten yritysasiakkaat, n=751**

<b>Asema yrityksessä</b>	<b>%</b>	<b>Yrityksen toimiala</b>	<b>%</b>
toimitusjohtaja, yrittäjä, omistaja	55	teollisuus	23
johtaja / päällikkö	27	kauppa	25
sihteeri / muu	18	palvelut	51
<b>Vastaajan sukupuoli</b>	<b>%</b>	<b>Asiakkuus teleyhtiöissä</b>	<b>%</b>
nainen	39	suuren yhtiön asiakas	33
mies	61	keskisuuren yhtiön asiakas	45
		pienen yhtiön asiakas	22
<b>Toimipaikassa henkilökuntaa</b>	<b>%</b>		
1-9 henkilöä	52		
yli 9 henkilöä	48		

### 3. TULOKSET

#### 3.1 Telepalvelujen taso Suomessa

##### 3.1.1 Telepalvelujen tason mittaaminen

Telepalvelujen taso Suomessa mitattiin kysymällä yksityis- ja yritysasiakkaiden tyytyväisyys oman puhelinyhtiönsä (lanka- ja/tai matkapuhelinoperaattori) telepalvelun tasoon kaiken kaikkiaan asteikolla hyvä, melko hyvä, melko huono, huono. Tämän lisäksi mittarina oli vastaajien puhelinyhtiölleen antama kouluarvosana.

Seuraavassa on yhteenveto telepalvelujen tasosta kokonaisuutena yksityis- ja yritysasiakkaiden keskuudessa. Tasoa on verrattu vuosien 2001, 1998 ja 1996 tuloksiin. Kokonaistarkastelun jälkeen teleyritysten palvelukuvaa on tarkastelu tarkemmin eri osa-alueilla.

##### 3.1.2 Telepalvelujen taso

Telepalvelujen taso on pysynyt hyvänä. Runsas 90 prosenttia teleyritysten yritys- ja yksityisasiakkaista on tyytyväisiä oman puhelinyhtiönsä telepalvelun tasoon kaiken kaikkiaan. Tyytymättömiä on vain noin 3%.

Myös kouluarvosanalla mitattuna telepalvelua pidettiin hyvänä. Teleyritykset saivat yksityisasiakailtaan kouluarvosanan 8.2 ja yritysasiakkailtaan 8.1. Yksityisasiakkaat ja kännykkäoperaattorien asiakkaat antoivat jonkin verran keskimääräistä enemmän kiitettäviä arvosanoja.

*Taulukko: Yksityis- ja yritysasiakkaiden kouluarvosanat omalle teleyritykselleen, % vastaajista*

<b>kouluarvosanat teleyrityksille</b>	<b>10-9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>6-4</b>
yksityisasiakkaat	<b>35</b>	48	13	3
yritysasiakkaat	<b>29</b>	51	14	4

##### 3.1.3 Telepalvelujen tason kehitys

Telepalvelujen tasoa hyvänä tai melko hyvänä pitävien osuus on jokseenkin sama kuin aiempina vuosina (yli 90%). Kouluarvosanojen keskiarvolla mitattuna palvelukuva on kuitenkin huonontunut jonkin verran sekä yksityis- että yritysasiakkaiden keskuudessa.

*Taulukko: Yksityis- ja yritysasiakkaiden kouluarvosanat omalle teleyritykselleen, keskiarvot*

<b>kouluarvosanat teleyrityksille</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>	<b>1998</b>	<b>1996</b>
yksityisasiakkaat	<b>8.19</b>	8.35	8.32	8.23
yritysasiakkaat	<b>8.07</b>	8.30	8.21	8.11

Tyytyväisyys on laskenut sekä lanka- että kännykkäoperaattoreihin, mutta selvemmin kännykkäoperaattoreihin. Lanka- ja kännykkäoperaattoreihin ollaan nyt jokseenkin yhtä tyytyväisiä, kun vielä 2001 matkapuhelinoperaattoreiden palvelukuva oli selvästi parempi. Muutosta selittää etenkin lisääntynyt tyytymättömyys asiakaspalvelun nopeuteen.

### 3.1.4 Telepalvelujen taso yksityisasiakkaiden keskuudessa

Taulukko: *Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys lankapuhelinoperaattoriin, 1996-2003*

Tyytyväisyys telepalvelujen tasoon	2003	2001	1998	1996
kouluarvosana lankapuhelinoperaattorille	<b>8.17</b>	8.26	8.22	8.21
telepalvelun tasoa hyvänä pitävien osuus	<b>93%</b>	94 %	93 %	94 %

Noin kolmannes yksityisasiakkaista antoi lankapuhelinoperaattorilleen kiitettävän arvosanan (32%), noin joka toinen hyvän arvosanan (52%), 12% tyydyttävän ja 3% huonon.

Taulukko: *Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys matkapuhelinoperaattoriin, 1996-2003*

Tyytyväisyys telepalvelujen tasoon	2003	2001	1998	1996
kouluarvosana kännykkäoperaattorille	<b>8.22</b>	8.44	8.41	8.24
telepalvelun tasoa hyvänä pitävien osuus	<b>95%</b>	95%	95%	89%

39% yksityisasiakkaista antoi matkapuhelinoperaattorilleen kiitettävän arvosanan, 43% hyvän, 13% tyydyttävän ja 4% huonon arvosanan.

Tyytyväisimpiä telepalvelujen tasoon olivat toisaalta nuoret 30 -vuotiaat ja opiskelijat, toisaalta yli 59 -vuotiaat ja eläkeläiset. Naiset olivat miehiä tyytyväisempiä. Alueittain tarkasteltuna tyytyväisimmät asiakkaat olivat maaseudun haja-asutusalueilla ja matkapuhelinpalveluissa myös pääkaupunkiseudulla asuvat.

### 3.1.5 Telepalvelujen taso yritysasiakkaiden keskuudessa

Taulukko: *Yritysasiakkaiden tyytyväisyys lankapuhelinoperaattoriin, 1996-2003*

Tyytyväisyys telepalvelujen tasoon	2003	2001	1998	1996
kouluarvosana lankapuhelinoperaattorille	<b>8.09</b>	8.22	8.09	8.05
telepalvelun tasoa hyvänä pitävien osuus	<b>96%</b>	95%	96%	94%

Yritysasiakkaiden lankapuhelinoperaattorilleen antamat arvosanat jakautuivat niin, että 28% antoi kiitettävän, 55% hyvän, 14% tyydyttävän ja 2% huonon arvosanan.

Taulukko: *Yritysasiakkaiden tyytyväisyys matkapuhelinoperaattoriin, 1996-2003*

Tyytyväisyys telepalvelujen tasoon	2003	2001	1998	1996
kouluarvosana kännykkäoperaattorille	<b>8.04</b>	8.37	8.32	8.16
telepalvelun tasoa hyvänä pitävien osuus	<b>91%</b>	95%	94%	93%

Yritysasiakkaiden matkapuhelinoperaattorilleen antamat arvosanat jakautuivat niin, että 31% antoi kiitettävän, 46% hyvän, 15% tyydyttävän ja 6% huonon arvosanan.

### 3.1.6 Telepalvelujen taso suurissa, keskisuurissa ja pienissä teleyrityksissä

Tyytyväisyyttä lankapuhelinoperaattoreihin on tarkasteltu liittymien mukaan ryhmissä suuret (noin yli 100 000 liittymää), keskisuuret (noin 15 000-100 000) ja pienet (alle 15 000) teleyritykset.

Pienten lankapuhelinoperaattoreiden palvelukuva on edelleen paras ja suurten huonoin sekä yritysettä yksityisasiakkaiden keskuudessa. Pienten teleyritysten palvelukuva on pysynyt jokseenkin samana, mutta suurten ja keskisuurten jonkin verran huonontunut.

Pienten ja keskisuurten lankapuhelinoperaattoreiden palvelukuva on samanlainen sekä yksityis- että yritysasiakkaiden keskuudessa. Sen sijaan suurten lankapuhelinoperaattoreiden palvelukuva on selvästi huonompi yritysasiakkaiden keskuudessa. Suuret teleyritykset saivat yritysasiakkailtaan keskimääräistä huonompia arvosanoja asiakaspalvelusta yleensä, asiakaspalvelun nopeudesta ja laskujen luotettavuudesta.

*Taulukko: Yksityisasiakkaiden kouluarvosanat lankapuhelinoperaattoreille, keskiarvot 1998-2003*

Kouluarvosana palvelusta	2003	2001	1998
suuret	8.10	8.17	8.19
keskisuuret	8.17	8.32	8.23
pienet	8.22	8.27	8.23

*Taulukko: Yritysasiakkaiden kouluarvosanat lankapuhelinoperaattoreille, keskiarvot 1998-2003*

Kouluarvosana palvelusta	2003	2001	1998
suuret	7.84	8.08	7.98
keskisuuret	8.18	8.32	8.15
pienet	8.26	8.25	8.12

### 3.1.7 Telepalvelujen taso matkapuhelinoperaattoreittain

Tyytyväisyys suuriin matkapuhelinoperaattoreihin TeliaSoneraan ja Radiolinjaan on huonontunut selvästi sekä yksityis- että yritysasiakkaiden keskuudessa. Arvosanat ovat kuitenkin edelleen hyviä. Liittymämäärältään pienempi Dna sai selvästi kilpailijoitaan huonomman kokonaisarvosanan. Dna:sta ei ole vuosivertailutietoa. Yksityisasiakkaat olivat keskimäärin hieman tyytyväisempiä matkapuhelinoperaattoriinsa kuin yritysasiakkaat operaattorista riippumatta.

*Taulukko: Yksityisasiakkaiden kouluarvosanat matkapuhelinoperaattoreille, keskiarvot 1998-2003*

Kouluarvosana palvelusta	2003	2001	1998
TeliaSonera	8.25	8.47	8.45
Radiolinja	8.29	8.45	8.37
Dna	7.95	-	-

*Taulukko: Yritysasiakkaiden kouluarvosanat matkapuhelinoperaattoreille, keskiarvot 1998-2003*

Kouluarvosana palvelusta	2003	2001	1998
TeliaSonera	8.05	8.41	8.38
Radiolinja	8.11	8.31	8.21
Dna	7.84	-	-



## 3.2 Teleyritysten palvelukuva

### 3.2.1 Teleyritysten palvelukuvan vahvuudet ja heikkoudet

Palvelukuvaa mitattiin kokonaistason lisäksi 9 palvelutekijällä, jotka liittyivät asiakaspalveluun, laskutukseen, huoltoon ja tiedonsaantiin. Yhteenvetona voidaan sanoa, että lanka- ja matkapuhelinoperaattoreiden palvelukuvat ovat hyvin samankaltaisia. Teleyritysten vahvuutena on etenkin palveluvalikoiman riittävyys ja lankapuhelinoperaattoreilla myös asiakaspalvelu yleensä.

Teleyritysten palvelukuvan heikkouksia ovat asiakaspalvelun hitaus ja laskujen vaikeaselkoisuus. Keskimäärin lähes joka viides asiakas on tyytymätön asiakaspalvelun nopeuteen ja noin 10-15% laskujen selkeyteen. Asiakaspalvelun nopeus on samalla palvelutekijä joka on huonontunut selvästi viime vuosiin verrattuna, varsinkin kännykkäoperaattoreilla. Asiakkaita rasittaa etenkin jonotus puhelinpalvelussa. Laskutuksessa ongelma ei ole aina niinkään erittelyn riittämättömyydessä vaan siinä, että laskua ei osata lukea tai tulkita oikein.

Laskutuksen luotettavuuteen, erittelyyn ja teleasioista tiedottamiseen ollaan pääosin tyytyväisiä. Tyytymättömiä oli muutama prosentti asiakkaista. Informointiin pettyneet toivoivat enemmän ja selkeämpää tietoa sekä asioiden ja termien esittämistä kansankielellä. Myös huoltopalvelua tarvinnut ovat olleet tyytyväisiä huoltohenkilöstön toimintaan. Huoltoon tyytymättömiä oli muutama prosentti, syynä tavallisesti palvelun hitaus.

### Palvelukuva yksityis- ja yritysasiakkaiden keskuudessa osa-alueittain

#### 3.2.2 Asiakaspalvelu

Tyytyväisyys lankapuhelinoperaattoreiden asiakaspalveluun on pysynyt hyvänä, vain asiakaspalvelun nopeuteen tyytyväisten osuus on hieman pudonnut. Kännykkäoperaattoreiden asiakaspalvelun taso on huonontunut. Tyytyväisyys valikoimaan on edelleen hyvä, mutta asiakaspalveluun yleensä ja varsinkin asiakaspalvelun nopeuteen tyytyväisten osuus on laskenut reippaasti.

Asiakaspalvelun nopeuteen tyytyväisten osuus on sen sijaan laskenut jonkin verran varsinkin yrityksissä. Nyt 79% yksityis- ja 77% yritysasiakkaista on tyytyväisiä asiakaspalvelun nopeuteen. Pienten teleyritysten asiakkaat olivat keskimäärin hieman tyytyväisempiä kuin suurten asiakkaat, varsinkin asiakaspalvelun nopeuteen.

*Taulukko: Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys lankapuhelinoperaattorin asiakaspalveluun, %*

Tyytyväisyys asiakaspalveluun	2003	2001	1998	1996
asiakaspalvelu yleensä	91	92	90	91
palveluvalikoiman riittävyys	92	91	89	89
asiakaspalvelun nopeus	79	81	82	82

*Taulukko: Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys matkapuhelinoperaattorin asiakaspalveluun, %*

Tyytyväisyys asiakaspalveluun	2003	2001	1998	1996
asiakaspalvelu yleensä	86	90	91	86
palveluvalikoiman riittävyys	95	96	87	93
asiakaspalvelun nopeus	77	83	84	83

Taulukko: *Yrityisasiakkaiden tyytyväisyys lankapuhelinoperaattorin asiakaspalveluun, %*

<b>Tyytyväisyys asiakaspalveluun</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>	<b>1998</b>	<b>1996</b>
asiakaspalvelu yleensä	<b>91</b>	92	91	94
palveluvalikoiman riittävyys	<b>94</b>	94	90	90
asiakaspalvelun nopeus	<b>77</b>	82	79	84

Taulukko: *Yrityisasiakkaiden tyytyväisyys matkapuhelinoperaattorin asiakaspalveluun, %*

<b>Tyytyväisyys asiakaspalveluun</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>	<b>1998</b>	<b>1996</b>
asiakaspalvelu yleensä	<b>82</b>	88	91	94
palveluvalikoiman riittävyys	<b>93</b>	95	89	91
asiakaspalvelun nopeus	<b>72</b>	83	83	85

Yksityisasiakkaista asiakaspalvelun nopeuteen tyytymättömiä oli keskimääräistä enemmän nuorissa alle 30 -vuotiaissa, pääkaupunkiseudulla, vain kännykkää käyttävien ja yrittäjien keskuudessa.

Asiakaspalveluun tyytymättömät, operaattorista riippumatta, toivoivat parannusta palvelun nopeuteen, pitkiin jonotusaikoihin ja oikean henkilön tavoitettavuuteen. Varsinkin suurten teleyritysten asiakkaat moittivat jonotusaikaa.

Lisäksi mainittiin mm. että henkilökuntaa on liian vähän, ammattitaito on puutteellista tai palvelu voisi olla ystävällisempää. Palveluvalikoimaa riittämättömänä pitäneet toivoivat yleensä kattavam-  
paa valikoimaa ja enemmän tietoutta palveluista.

### **Yhteydensaannin helppous yrityspalveluasioissa**

Yrityisasiakkailta kysyttiin lisäksi: 'Saatteko yhteyden teleyritykseenne yrityspalveluasioissa mielestänne riittävän helposti?'

<b>Yhteydensaanti yrityspalveluasioissa</b>	<b>%</b>
kyllä	82
ei	12
ei osaa sanoa	6

Valtaosa vastaajista saa mielestään riittävän helposti yhteyttä teleyritykseensä yrityspalveluasioissa. Yhteydensaannin helppoudessa ei ollut mainittavaa eroa erikokoisten teleyritysten välillä. Suurten asiakkaista 13%, keskisuurten 12% ja pienten asiakkaista 11% oli tyytymättömiä yhteydensaantiin.

### **3.2.3 Laskutuspalvelu**

Laskutuspalvelusta mitattiin tyytyväisyys laskujen selkeyteen, erittelyyn ja luotettavuuteen (virheettömyys). Valtaosa, vajaat 90% asiakkaista on tyytyväisiä laskujen luotettavuuteen ja erittelyyn. Lähes yhtä moni on tyytyväinen myös laskujen selkeyteen.

Yritys- ja yksityisasiakkaiden tyytyväisyydessä laskutukseen ei ole juurikaan eroa, ei myöskään lanka- ja kännykkäoperaattoreiden välillä. Muutokset vuoteen 2001 verrattuna ovat pieniä.

Taulukko: *Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys lankapuhelinoperaattorin laskutuspalveluun, %*

<b>Tyytyväisyys laskutukseen</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>	<b>1998</b>	<b>1996</b>
laskujen luotettavuus	<b>90</b>	90	86	84
laskujen erittelyn riittävyys	<b>87</b>	88	86	82
laskujen selkeys	<b>85</b>	85	88	86

Taulukko: *Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys kännykkäoperaattorin laskutuspalveluun, %*

<b>Tyytyväisyys laskutukseen</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>	<b>1998</b>	<b>1996</b>
laskujen luotettavuus	<b>87</b>	89	86	77
laskujen erittelyn riittävyys	<b>87</b>	89	84	75
laskujen selkeys	<b>86</b>	90	88	80

Taulukko: *Yrityisasiakkaiden tyytyväisyys lankapuhelinoperaattorin laskutuspalveluun, %*

<b>Tyytyväisyys laskutukseen</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>	<b>1998</b>	<b>1996</b>
laskujen luotettavuus	<b>90</b>	84	79	81
laskujen erittelyn riittävyys	<b>88</b>	85	83	77
laskujen selkeys	<b>77</b>	76	77	78

Taulukko: *Yrityisasiakkaiden tyytyväisyys kännykkäoperaattorin laskutuspalveluun, %*

<b>Tyytyväisyys laskutukseen</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>	<b>1998</b>	<b>1996</b>
laskujen luotettavuus	<b>87</b>	88	84	83
laskujen erittelyn riittävyys	<b>91</b>	90	88	83
laskujen selkeys	<b>86</b>	88	88	86

Pienten teleyritysten yksityisasiakkaat olivat jonkin verran tyytyväisempiä laskujen virheettömyyteen. Muuten erikokoisten teleyritysten laskutustyytyväisyydessä ei ollut mainittavaa eroa. Laskutuspalveluun tyytymättömät toivoivat yleensä selkeämpää laskutusta. Osa kokee että erittelyjä on jo liikaakin niin, että selkeys kärsii.

### **Virheet ja epäselvyydet laskutuksessa**

Lankapuhelinoperaattoreiden yksityis- ja yritysasiakkailta kysyttiin myös laskutusvirheiden ja epäselvyyksien esiintyvyyttä viimeisen 12 kuukauden aikana ja tyytyväisyyttä selvityspyyntöjen hoitamiseen. Virheiden esiintyvyys oli sama kuin vuonna 2001. Myös yhteydenottaminen asian selvittämiseksi ja tyytyväisyys lopputulokseen olivat samaa luokkaa.

Yksityisasiakkaista 4%:lla oli ollut virhe tai epäselvyys laskutuksessa viimeisen 12 kk aikana. Heistä 78% oli ottanut yhteyttä puhelin-yhtiöönsä asian selvittämiseksi. Valtaosa yhteyttä ottaneista (78%) katsoi, että asia tuli hoidettua tyydyttävällä tavalla. Tyytymättömiä oli 18%, 3%:lla asia oli kesken. Virheiden tai epäselvyyksien esiintymisessä ei ollut eroa erikokoisten teleyritysten välillä.

Yrityisasiakkaista 8%:lla oli ollut laskutusvirhe tai epäselvyys viimeisen 12 kk aikana. Virheen tai epäselvyyden todenneista 86% otti yhteyttä puhelin-yhtiöönsä asian selvittämiseksi. Heistä 82% oli tyytyväisiä selvitykseen. Tyytymättömiä oli 10% ja 8%:lla asian käsittely oli vielä kesken. Virheitä esiintyi hieman useammin suurten (9%) kuin pienten ja keski-suurten teleyritysten asiakkailla (7%).

### 3.2.4 Tiedonsaanti ja tiedon selkeys

Keskimäärin noin 85% asiakkaista on tyytyväisiä teleyritykseltä saamansa informaation riittävyteen ja selkeyteen. Yritys- ja yksityisasiakkaiden käsityksissä ei ollut juurikaan eroa. Tyytyväisyys kännykkäoperaattoreiden tarjoamaan tietoon on huonontunut jonkin verran ja tyytyväisten osuus on nyt samaa tasoa kuin lankapuhelinoperaattoreilla. Informaation tyytymättömät toivoivat yleensä enemmän ja selkeämpää tietoa sekä asioiden ja termien esittämistä kansankielellä.

*Taulukko: Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys lankapuhelinoperaattorin tiedottamiseen, %*

<b>Tyytyväisyys informointiin</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>
tiedonsaanti teleasioissa	<b>83</b>	86
tiedon selkeys ja ymmärrettävyys	<b>85</b>	83

*Taulukko: Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys matkapuhelinoperaattorin tiedottamiseen, %*

<b>Tyytyväisyys informointiin</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>
tiedonsaanti teleasioissa	<b>86</b>	90
tiedon selkeys ja ymmärrettävyys	<b>86</b>	88

*Taulukko: Yrityisasiakkaiden tyytyväisyys lankapuhelinoperaattorin tiedottamiseen, %*

<b>Tyytyväisyys informointiin</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>
tiedonsaanti teleasioissa	<b>86</b>	86
tiedon selkeys ja ymmärrettävyys	<b>85</b>	85

*Taulukko: Yrityisasiakkaiden tyytyväisyys matkapuhelinoperaattorin tiedottamiseen, %*

<b>Tyytyväisyys informointiin</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>
tiedonsaanti teleasioissa	<b>84</b>	88
tiedon selkeys ja ymmärrettävyys	<b>85</b>	88

### 3.2.5 Huoltohenkilöstön toiminta

Huoltohenkilöstön palveluun tyytyväisten osuus on jonkin verran kasvanut ja valtaosa huoltoa tarvinnesta on tyytyväisiä palveluun. Huoltopalveluun petyneitä oli muutamia prosentteja (3-7%). Tyytymättömät parantaisivat lähinnä huoltopalvelun nopeutta.

Seuraavissa taulukoissa tyytyväisten osuus on alhaisempi kuin muissa palvelutekijöissä (asiakaspalvelu, laskutus, informointi), koska 13-44 prosentilla vastaajilla ei ollut kokemusta huoltopalvelusta ja siten ei osaa sanoa -vastausten osuus vastauksista oli suuri.

*Taulukko: Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys huoltohenkilöstön toimintaan, % vastaajista*

<b>Tyytyväisyys huoltohenkilöstöön</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>	<b>1998</b>	<b>1996</b>
lankapuhelinoperaattori	<b>69</b>	67	59	81
matkapuhelinoperaattori	<b>58</b>	52	50	51

*Taulukko: Yrityisasiakkaiden tyytyväisyys huoltohenkilöstön toimintaan, % vastaajista*

<b>Tyytyväisyys huoltohenkilöstöön</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>	<b>1998</b>	<b>1996</b>
lankapuhelinoperaattori	<b>80</b>	81	79	83
matkapuhelinoperaattori	<b>52</b>	45	44	62

## 4. Kiinteän teleliikenteen yhteyksien laatu, huollon nopeus ja hinta-laatusuhde

### 4.1. Kiinteän teleliikenteen puheyhteyksien toimivuus

Kiinteän teleliikenteen puheyhteyksien toimivuus ts. kuuluvuus ja häiriöttömyys mitattiin sekä yrittäjä- että yksityisasiakkaiden keskuudessa. 98% yksityisasiakkaista ja 96% yritysasiakkaista pitää puheyhteyksien laatua hyvänä. Asiakkaiden enemmistö, noin 60%, pitää laatua erittäin hyvänä. Laatu huonona pitäviä on vain 2-4%.

Yksityisasiakkaiden käsitys puheyhteyksien laadusta on täsmälleen sama kuin vuonna 2001. Yritysasiakkaiden keskuudessa käsitys on parantunut niin, että puheyhteyksien laatua erittäin hyvänä pitävien osuus on nyt korkeimmillaan mittausajanjaksolla 1996-2003.

*Taulukko: Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys kiinteän teleliikenteen puheyhteyksien toimivuuteen, %*

<b>Puheyhteyksien toimivuus</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>	<b>1998</b>	<b>1996</b>
erittäin hyvä	<b>60</b>	60	57	55
melko hyvä	<b>38</b>	38	40	41
melko huono tai erittäin huono	<b>2</b>	2	3	3

*Taulukko: Yritysasiakkaiden tyytyväisyys kiinteän teleliikenteen puheyhteyksien toimivuuteen, %*

<b>Puheyhteyksien toimivuus</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>	<b>1998</b>	<b>1996</b>
erittäin hyvä	<b>63</b>	58	50	56
melko hyvä	<b>33</b>	39	47	41
melko huono tai erittäin huono	<b>4</b>	3	4	4

Maaseudun haja-asutusalueilla erittäin tyytyväisten osuus on pienin (48%), suurissa kaupungeissa osuus on suurin (66-67%). Eri kokoisten teleyritysten puheyhteyksien laadussa ei ollut mainittavaa eroa yksityisasiakkaiden keskuudessa. Suurten teleyritysten yritysasiakkaissa oli jonkin verran keskimääräistä vähemmän yhteyksien laatua erittäin hyvänä pitäviä (57%).

### 4.2. Kiinteän teleliikenteen datayhteyksien toimivuus

Kiinteän teleliikenteen datayhteyksien toimivuutta mitattiin yritysasiakkaiden keskuudessa asteikolla, 1=täysin hyvät, ei vikaa, 2=joskus jotain vikoja tai katkoksia ja 3=huonot, usein vikoja tai katkoksia. Datayhteydet toimivat yleensä hyvin tai vikoja on vain joskus.

Noin joka kolmannessa yrityksessä datayhteydet ovat toimineet hyvin, 40%:lla on esiintynyt joskus vikoja tai katkoksia. Vain 4%:lla vikoja ja katkoksia on ollut usein. Tyytyväisimpiä yhteyksien laatuun olivat suurten teleyritysten asiakkaat (39% ei vikoja). Datayhteyksien laatua täysin hyvänä pitäviä (34%) on hieman vähemmän kuin aiemmissa mittauksissa esim. vuonna 2001 osuus oli 38%. Laatua huonona pitäviä on saman verran kuin aiemmin.

*Taulukko: Yritysasiakkaiden tyytyväisyys kiinteän teleliikenteen datayhteyksien toimivuuteen, %*

<b>Datayhteyksien toimivuus</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>	<b>1998</b>	<b>1996</b>
täysin hyvät, ei vikoja	<b>34</b>	38	35	41
joskus vikoja tai katkoksia	<b>40</b>	39	33	33
huonot, usein vikoja tai katkoksia	<b>4</b>	3	4	3
ei osaa sanoa	<b>22</b>	20	28	23

#### 4.3. Kiinteän teleliikenteen huollon toimitusnopeus

Kiinteän teleliikenteen huollon toimitusnopeus mitattiin huoltopalvelua käyttäneiden yritys- että yksityisasiakkaiden keskuudessa. Noin joka toinen yritysasiakas (51%) ja noin joka viides yksityisasiakas (22%) oli tilannut joskus huollon kiinteään puhelimeen liittyen. Huolto on yleensä saatu nopeasti (noin 40%) tai kohtuullisessa ajassa (noin 40%).

Tyytyväisyys huoltopalvelun nopeuteen on kuitenkin huonontunut selvästi etenkin yksityisasiakkaiden keskuudessa. Noin 15% sai huoltopalvelua mielestään liian hitaasti, kun osuus oli 9% vuonna 2001. Huoltopalvelua hitaana pitävien osuus on korkein mittausajanjaksolla 1996-2003.

Taulukko: *Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys kiinteän teleliikenteen huollon toimitusnopeuteen, %*

Huollon toimitusnopeus	2003	2001	1998	1996
nopeasti	40	48	48	49
kohtuullisessa ajassa	43	41	40	40
hitaasti	16	9	11	10

Teleyritysten huoltoonopeudessa oli jonkin verran eroja niin, että 20% suurten, 17% keskisuurten ja 10% pienten teleyritysten huoltoasiakkaista piti palvelun saamista hitaana.

Taulukko: *Yritysasiakkaiden tyytyväisyys kiinteän teleliikenteen huollon toimitusnopeuteen, %*

Huollon toimitusnopeus	2003	2001	1998	1996
nopeasti	43	43	34	37
kohtuullisessa ajassa	42	47	51	49
hitaasti	15	9	14	13

#### 4.4. Kiinteän teleliikenteen palvelujen hinta-laatusuhde

Käsitys lankapuhelinoperaattoreiden hinta-laatusuhteesta on pysynyt samana yrityksissä, mutta huonontunut yksityisasiakkaiden keskuudessa. Noin neljännes asiakkaista pitää hinta-laatusuhdetta hyvänä ja runsas 60% kohtalaisena. Hintamielikuva on nyt lähes samanlainen yksityis- ja yritysasiakkaiden keskuudessa.

Taulukko: *Yksityisasiakkaiden käsitys kiinteän teleliikenteen palvelujen hinta-laatusuhteesta, %*

Hinta-laatusuhde	2003	2001	1998	1996
hyvä	26	34	36	35
kohtalainen	63	57	54	57
huono	9	7	6	5

Taulukko: *Yritysasiakkaiden käsitys kiinteän teleliikenteen palvelujen hinta-laatusuhteesta, %*

Hinta-laatusuhde	2003	2001	1998	1996
hyvä	27	24	29	30
kohtalainen	63	64	61	61
huono	7	7	6	6

Tyytyväisimpiä hinta-laatusuhteeseen olivat pienten teleyritysten asiakkaat, tyytymättömmimpiä suurten teleyritysten asiakkaat.

Hinta-laatusuhteeseen tyytymättömät pitivät kalliina varsinkin perusmaksua. Mainintoja saivat myös puhelujen hinnat ja yksityisasiakkaiden keskuudessa myös numerotiedustelu.

## 5. Asiakaspalvelupisteiden ja yleisöpuhelimien riittävyys

Asiakaspalvelupisteiden ja yleisöpuhelimien riittävyttä on mitattu teleyritysten yksityisasiakkaiden keskuudessa vuodesta 1994 alkaen parin vuoden välein.

Käsitys palvelupisteiden riittävydestä on pysynyt ennallaan, mutta tyytymättömyys yleisöpuhelimien määrään on lisääntynyt selvästi.

Valtaosa yksityisasiakkaista on tyytyväisiä asiakaspalvelupisteiden määrään (84%), mutta vain noin joka toinen on tyytyväinen yleisöpuhelimien määrään (53%). Lähes kolmannes vastaajista piti yleisöpuhelimien määrää riittämättömänä (28%). Tyytymättömiä oli lähes 10 prosenttiyksikköä enemmän kuin vuonna 2001. Viidennes ei osannut ottaa kantaa asiaan.

*Taulukko: Asiakaspalvelupisteiden riittävyys 1996-2003, % vastaajista*

<b>Asiakaspalvelupisteitä</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>	<b>1998</b>	<b>1996</b>
on riittävästi	<b>84</b>	84	87	85
ei ole riittävästi	<b>6</b>	5	6	8

*Taulukko: Yleisöpuhelimien riittävyys 1996-2003, % vastaajista*

<b>Yleisöpuhelimia</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>	<b>1998</b>	<b>1996</b>
on riittävästi	<b>53</b>	62	67	69
ei ole riittävästi	<b>28</b>	19	17	18

Taustoittain tarkasteltuna voidaan todeta, että eniten yleisöpuhelimien määrään tyytymättömiä oli alle 40 -vuotiaissa (noin 35%) ja työväestöön kuuluvissa (38%). Naisista 32% ja miehistä 23% piti määrää riittämättömänä.

## 6. Palvellaanko lanka- ja matkapuhelimen käyttäjiä yhtä hyvin

Yksityis- ja yritysasiakkailta kysyttiin: 'Palvelevatko teleyritykset mielestänne yhtä hyvin matkapuhelimen ja lankapuhelimen käyttäjää vai onko palvelussa eroa?'

Enemmistö vastaajista oli sitä mieltä, että lanka- ja matkapuhelimen käyttäjiä palvellaan yhtä hyvin. Viidennes yksityisistä ja 15% yritysasiakkaista oli kuitenkin sitä mieltä, että matkapuhelimen käyttäjiä palvellaan paremmin. Vastaavasti 4% yksityisistä ja 9% yrityksistä oli sitä mieltä, että lankapuhelimen käyttäjät saavat parempaa palvelua. Noin viidennes yksityisistä (22%) ja 8% yritysasiakkaista ei osannut ottaa kantaa asiaan.

*Taulukko: Yksityisasiakkaiden käsitykset lanka- ja matkapuhelinpalvelusta, % vastaajista*

<b>Palvellaanko yhtä hyvin</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>	<b>1998</b>	<b>1996</b>
ei eroa, palvellaan yhtä hyvin	<b>54</b>	56	51	42
matkapuhelimen käyttäjiä paremmin	<b>20</b>	18	13	9
lankapuhelimen käyttäjiä paremmin	<b>4</b>	3	4	4
ei osaa sanoa	<b>22</b>	23	32	45

*Taulukko: Yritysasiakkaiden käsitykset lanka- ja matkapuhelinpalvelusta, % vastaajista*

<b>Palvellaanko yhtä hyvin</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>	<b>1998</b>	<b>1996</b>
ei eroa, palvellaan yhtä hyvin	<b>68</b>	65	70	68
matkapuhelimen käyttäjiä paremmin	<b>15</b>	15	15	12
lankapuhelimen käyttäjiä paremmin	<b>9</b>	5	6	6
ei osaa sanoa	<b>8</b>	15	9	14

Yksityisten keskuudessa on edelleen hieman vahvistunut käsitys, että matkapuhelimen käyttäjiä palvellaan paremmin. Yritysasiakkaiden keskuudessa on sen sijaan vahvistunut hieman käsitys, että lankapuhelimen käyttäjiä palvellaan paremmin.



## 7. Matkapuhelinoperaattorin vaihtaminen ja vaihtosyyt

Tutkimuksessa mitattiin myös matkapuhelinoperaattorin vaihtaminen viimeisen 12 kuukauden aikana ja vaihtoaikheet seuraavan 6 kuukauden aikana. Tutkimusajankohtana syyskuussa oli kulunut 1-2 kuukautta siitä, kun vanhan numeron säilyttäminen vaihdossa tuli mahdolliseksi (25. heinäkuuta).

Asiakasuskollisuus matkapuhelinoperaattoriin on selvästi löyhentynyt. Matkapuhelinoperaattorin vaihtaneita ja vaihtoaikheissa olevia oli lähes kaksinkertainen määrä vuoteen 2001 verrattuna. Muutos on samanlainen sekä yksityisten että yritysten keskuudessa.

*Taulukko: Matkapuhelinoperaattorin vaihtaminen ja vaihtoaikheet yksityisasiakkaiden keskuudessa*

<b>Operaattorin vaihtaminen, %</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>
vaihtanut viim. 12 kk aikana	<b>14</b>	8
aikoo vaihtaa 6 kk sisällä	<b>10</b>	5

*Taulukko: Matkapuhelinoperaattorin vaihtaminen ja vaihtoaikheet yritysasiakkaiden keskuudessa*

<b>Operaattorin vaihtaminen, %</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>
vaihtanut viim. 12 kk aikana	<b>11</b>	6
aikoo vaihtaa 6 kk sisällä	<b>15</b>	8

14% yksityisasiakkaista ja 11% yritysasiakkaista oli vaihtanut operaattoria viimeisen 12 kk aikana. Vaihtoaikheissa olevia oli saman verran. 10% yksityisistä ja 15% yrityksistä aikoi vaihtaa operaattoria seuraavan 6 kk sisällä.

Yksityisasiakkaiden asiakasuskollisuus oli huonoin vain kännykkää käyttävien ja alle 30-vuotiaiden keskuudessa. Näissä ryhmissä noin joka viides oli vaihtanut operaattoria ja vaihtoaikheissa olevia oli saman verran. Pienissä alle 10 henkilön yrityksissä asiakasuskollisuus on huonompi kuin suuremmissa yrityksissä. Vaihtaneita oli 13% alle 10 henkilön yrityksissä ja 8% suuremmissa.

### 7.1 Vanhan numeron säilyttäminen vaihdossa

Mahdollisuus vanhan numeron säilyttämiseen operaattorin vaihdossa on hyödynnetty erittäin hyvin, ainakin muutoksen alkuvaiheessa. Noin kolmannes näytteen matkapuhelinoperaattoria vaihtaneista oli vaihtanut operaattoria sen jälkeen, kun numeron säilyttäminen vaihdossa tuli mahdolliseksi. Yritysasiakkaista kaikki säilyttivät vanhan numeron vaihdossa ja yksityisistäkin lähes kaikki.

*Taulukko: Vanhan numeron säilyttäminen operaattorin vaihdon yhteydessä, % vaihtaneista*

<b>Numeron säilyttäminen</b>	<b>vaihtoi 25.7 jälkeen</b>	<b>ja säilytti vanhan numeron</b>
yksityisasiakkaat	32	28
yritysasiakkaat	32	32

## 7.2 Vaihtosyyt

Hinnan merkitys matkapuhelinoperaattorin vaihdon motiivina näyttäisi vahvistuneen. Valtaosa, runsas 70%, vaihtaneista mainitsi syyksi edullisemmat puhelujen hinnat ja/tai ilmaisen puheajan. Lisäksi runsas 10% mainitsi kustannuksiin välillisesti vaikuttavia vaihtosyytä, kuten lähipiirillä sama liittymä (yksityiset) ja keskittäminen (yritykset).

Numeron siirrettävyys ei vielä täysimääräisesti näy tässä tutkimuksessa vaikka se saikin mainintoja varsinkin yrityksissä (12%). Toisaalta voi olettaa, että päämotiivina on hinta ja siirrettävyys vain tekee vaihtopäätöksen helpommaksi.

Asiakaspalvelu mainittiin vaihtosyyinä selvästi harvemmin kuin hinta, muutama prosentti yksityisistä ja runsas 10% yrityksistä. Myös kuuluvuuden ja peiton merkitys vaihtosyyinä on pieni. 8% yksityisistä mainitsi asian, osuus on sama kuin 2001. Maaseudun haja-asutusalueilla parempi kuuluvuus ja peitto (21%) mainittiin selvästi keskimääräistä useammin vaihtosyyinä.

*Taulukko: Syyt matkapuhelinoperaattorin vaihtoon yksityisasiakkaiden keskuudessa, % vastaajista*

Vaihtosyyt jos vaihtanut tai aikoo vaihtaa	2003	2001
edullisemmat puhelujen hinnat	52	34
ilmaista puheaikaa	23	12
lähipiirillä sama liittymä	12	11
parempi kuuluvuus / peitto	8	8
asiakaspalvelun vuoksi	3	5
laskutuspalvelun vuoksi	3	5
numeron siirrettävyys	2	-
työsuhdepuhelin	2	8
muu syy	13	33

*Taulukko: Syyt matkapuhelinoperaattorin vaihtoon yritysasiakkaiden keskuudessa, % vastaajista*

Vaihtosyyt jos vaihtanut tai aikoo vaihtaa	2003	2001
edullisemmat puhelujen hinnat	67	49
keskittämissopimus	14	12
ilmaista puheaikaa	13	1
numeron siirrettävyys	12	-
asiakaspalvelun vuoksi	12	8
laskutuspalvelun vuoksi	2	5
muu syy	31	21

### 7.3. Yksityisasiakkaiden aiheet luopua lankapuhelimesta

Lankapuhelinta käyttäviltä yksityisasiakkailta kysyttiin aiheet luopua liittymästä ja sen korvaamista matkapuhelinliittymällä seuraavan 6 kuukauden aikana.

Teleyritysten yksityisasiakkaista 3% aikoo ja 9% harkitsee luopumista lankaliittymästä. Halukkuus luopua lankaliittymästä on hieman korkeampi ja aikeistaan epävarmojen osuus pienempi kuin 2001.

Valtaosa, 87%, lankapuhelinoperaattoreiden yksityisasiakkaista, ei harkitse lankapuhelimesta luopumista lähitulevaisuudessa. Osuus on sama kuin vuonna 2001.

*Taulukko: Yksityisasiakkaiden aiheet luopua lankapuhelimesta ja korvaamista matkapuhelimella, %*

<b>Lankaliittymästä luopuminen</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>
aikoo vaihtaa matkapuhelimeen	<b>3</b>	1
harkitsee vaihtamista matkapuhelimeen	<b>9</b>	7
ei harkitse luopumista	<b>87</b>	87
ei osaa sanoa	<b>2</b>	6

Halukkuutta luopua lankaliittymästä on etenkin suurten teleyritysten liittymäasiakkaissa, 14% suurten, 10% keski-suurten ja vain 5% pienten teleyritysten asiakkaista harkitsee lankaliittymän korvaamista matkapuhelimella. Harkitsijoita on keskimääräistä enemmän myös suurissa kaupungeissa ja kerrostaloissa asuvissa. Sen sijaan maaseudun haja-asutusalueilla halukkuus luopua lankaliittymästä on vähäistä (92% ei aio luopua).

#### **Matkapuhelimen hankinta-aiheet**

Näytteen yksityisasiakkailta (17%) joilla ei ole matkapuhelinta, kysyttiin kännykän hankinta-aiheet seuraavan 1-2 vuoden sisällä. Kännykättömistä, noin joka viides aikoo hankkia matkapuhelimen parin vuoden sisällä. 16% ei osannut sanoa hankkiiko ja 66% ei aio hankkia. Hankinta-aikeissa olevia oli saman verran kuin vuonna 2001.

## 8. Mitkä asiat ovat tärkeitä matkapuhelimen valinnassa ja käytössä

Matkapuhelimen käyttäjien ja sen hankintaa suunnittelevien keskuudessa mitattiin 12 asian tai ominaisuuden tärkeys kännykän valinnassa ja käytössä asteikolla tärkeä, melko tärkeä, ei kovinkaan tärkeä. Uusina asioina olivat mukana mms-kuvaviestipalvelut ja gprs-ominaisuudet.

*Taulukko: Yksityis- ja yritysasiakkaiden käsitykset matkapuhelimen ominaisuuksien tärkeydestä, %*

Ominaisuus tärkeä	2003 yksit.	yritys	2001 yksit.	yritys	1998 yksit.	yritys	1996 yksit.	yritys
äänen laatu	98	96	97	96	94	96	97	97
laitteen helppokäyttöisyys	97	97	97	95				
peiton laajuus	96	97	97	96	97	99	97	99
puhelun hinta	95	96	97	93	93	93	92	95
tekstiviestipalvelut	91	86	87	77	68	72	35	35
laitteen hinta	90	87	90	78	81	78	83	72
datasiirtopalvelut	46	59	45	51	33	42	32	33
sähköpostiyhteys	45	60	41	53	-	-	-	-
Internet-yhteys	43	54	35	41	-	-	-	-
kuvaviestipalvelut	40	32	-	-	-	-	-	-
gprs	34	38	-	-	-	-	-	-
wap	25	30	26	20	-	-	-	-

Äänen laatu, peiton laajuus, laitteen helppokäyttöisyys ja puhelun hinta ovat tärkeimpiä kännykän valintaan ja käyttöön liittyviä kriteerejä, kuten aiemmissakin mittauksissa. Lähes jokainen vastaaja piti mainittuja asioita tärkeinä. Laitteen hinta ja tekstiviestipalvelut ovat jo lähes yhtä tärkeitä kuin edellä mainitut. Noin 90% vastaajista piti laitteen hintaa ja tekstiviestipalvelua tärkeinä.

Myös ns. kehittyneempien ominaisuuksien kuten datansiirto, sähköposti ja Internet, tärkeys on noussut edelleen selvästi. Noin 60% yritysasiakkaista ja noin 45% yksityisistä, pitää sähköpostiyhteyttä, datasiirtopalvelua ja nettiyhteyttä tärkeinä.

Matkapuhelimen uudet ominaisuudet kuten kuvaviestipalvelut ja gprs ovat myös herättäneet kiinnostusta. Kuluttajia kiinnostaa varsinkin kuvaviestit, yrityksiä gprs. Kuvaviestipalvelu ja gprs kiinnostavat etenkin nuoria alle 40 -vuotiaita.

Wap on edelleen vähiten tärkeänä pidetty ominaisuus. 25% yksityisistä ja 30% yrityksistä pitää wappia tärkeänä. Yrityksissä osuus on jonkin verran suurempi kuin vuonna 2001, mutta yksityisten keskuudessa samaa tasoa.

## 9. Lisäpalvelujen käyttö

Vastaajilta kysyttiin lueteltuna muutamien tavallisimpien puhelimen lisäpalvelujen käyttö mm. estopalvelut sekä matkapuhelimeen liittyen sms, wap, mms ja gprs. Mms ja gprs olivat uusia palveluja vuoteen 2001 verrattuna.

### 9.1 Estopalvelut ja laskutusraja

*Taulukko: Yksityis- ja yritysasiakkaiden käyttämät estopalvelut, % vastaajista*

<b>Estopalvelujen käyttö</b>	<b>yksityiset lanka</b>	<b>yksityiset kännykkä</b>	<b>yritykset lanka</b>	<b>yritykset kännykkä</b>
palvelunumeroihin soitonesto	7	16	20	20
ulkomaanpuhelujen soitonesto	2	4	11	9
laskutusraja	1	8	-	4
soittajan numeronäytönesto	ei kysytty	17	ei kysytty	17

Estopalveluista varsinkin palvelunumeroihin soitonesto on melko tavallinen yrityksissä sekä lanka-että kännykkäliittymissä (20%) ja yksityisillä kännyköissä (14%). Palvelunumeroihin soitonesto matkapuhelimissa on jonkin verran yleistynyt vuoteen 2001 verrattuna.

Myös soittajan numeronäytönesto on melko tavallinen kännykässä (17%). Laskutusrajan käyttö on selvästi vähäisempää. Vain kännykkää käyttävillä ja alle 40 -vuotiailla on muita useammin käytösään palvelunumeroihin soitonesto ja numeronäytönesto.

### 9.2 Matkapuhelimen lisäpalvelut

Noin yhdeksän kymmenestä matkapuhelimen käyttäjästä lähettää tekstiviestejä. Käyttäjiä on saman verran sekä yrityksissä että yksityisissä. Osuus on hieman suurempi kuin vuonna 2001 (85-88%).

Noin neljäsoset teleyritysten yksityisasiakkaista ja vajaat viidennes yritysasiakkaista käyttää kuvaviestipalvelua. Kuvaviestien ja gprs:n käyttö on yleisintä alle 40 -vuotiaiden keskuudessa.

*Taulukko: Yksityis- ja yritysasiakkaiden käyttämät matkapuhelimen lisäpalvelut, % vastaajista*

<b>Kännykän lisäpalvelujen käyttö</b>	<b>yksityiset</b>	<b>yritykset</b>
tekstiviestien lähettäminen	90	91
kuvaviestit	26	18
gprs	7	22
wap	9	19

## 10. Verkkoyhteydet nyt ja lähitulevaisuudessa

Vuoden 2001 tutkimuksen tapaan tässäkin tutkimuksessa selvitettiin varsinaisten telepalvelujen lisäksi tietoverkkojen käyttöä ja yhteyksien nopeutta nyt ja lähitulevaisuudessa.

### 10.1 Yksityisasiakkaiden verkkoyhteydet

Näytteen yksityisasiakkaista noin kahdella kolmesta on tietokone (64%) ja 57 prosentilla nettiyhteys. Osuudet ovat nousseet selvästi vuoden 2001 tasosta varsinkin Internetin osalta (tietokone 58%, Internet 47%). Hankinta-aikeissa olevia on jonkin verran vähemmän kuin 2001. 7% aikoo hankkia tietokoneen ja 10% Internet-yhteyden seuraavan 1-2 vuoden sisällä.

Taulukko: *Yksityisasiakkaiden verkkoyhteydet, % vastaajista*

Internet-yhteys	2003	2001
modeemi	63	69
isdn	8	13
adsl	16	1
kaapeli-tv	3	2
gprs / langaton	1	-
ei osaa sanoa	8	12

Yksityisasiakkaiden keskuudessa nettiyhteys on edelleen tavallisimmin modeemin kautta, vaikka nopea laajakaistayhteys onkin yleistynyt selvästi. Myös isdn:n osuus yhteyksistä on laskenut. Yksityisasiakkaiden nettiyhteydet jakautuvat niin, että 63%:lla on hidas modeemi-yhteys, 8%:lla jonkin verran nopeampi isdn ja noin viidennesellä laajakaistayhteys (19%). Maaseudulla nettiyhteys on tavallisimmin modeemin kautta, pääkaupunkiseudulla laajakaista.

### 10.2 Yksityisasiakkaiden verkkoyhteydet 1-2 vuoden kuluttua

Nykytilanteen lisäksi vastaajia pyydettiin myös arvioimaan kehitystä ts. minkälaista yhteyttä he käyttävät 1-2 vuoden kuluttua. Puolet nettiä käyttävistä yksityisasiakkaista arvioi käyttävänsä samanlaista ja kolmannes nopeampaa yhteyttä. 3% mainitsi langattoman yhteyden.

Taulukko: *Yksityisasiakkaiden Internet-yhteydet 1-2 vuoden kuluttua, % vastaajista*

Internet-yhteys	2003	2001
samanlainen	50	41
nopeampi	35	36
langaton	3	6
ei osaa sanoa	12	17

Nopeampaan yhteyteen vaihtavia on varsinkin alle 40 -vuotiaissa, ylemmissä toimihenkilöissä ja kerrostaloissa asuvissa. Opiskelijoista 10% ajattelee käyttävänsä langatonta yhteyttä.

### 10.3 Yritysassiakkaiden verkkoyhteydet

Teleyritysten yritysasiakkaiden tietoverkkoyhteyksien käyttö on kutakuinkin samaa luokkaa kuin 2001, Internet-yhteys (84%), intranet (20%) ja extranet (7%). Datayhteys on 66%:lla yrityksistä.

Laajakaistayhteys on yleistynyt voimakkaasti. Kun adsl-yhteys oli vuonna 2001 vain 6%:lla yritysasiakkaista, niin nyt osuus oli 41%. Adsl on samalla tavallisin nettiyhteys yrityksissä tällä hetkellä. Isdn:n osuus on pudonnut 25%:iin ja modeemin 22%:iin. Myös kiinteän Frame relay -yhteyden osuus on laskenut ja on nyt 9 prosenttia. Kaapelitelevisio -yhteyksien osuus oli 3%.

*Taulukko: Yritysassiakkaiden verkkoyhteydet, % vastaajista*

<b>Internet-yhteys</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>
modeemi	<b>23</b>	32
isdn	<b>25</b>	46
adsl	<b>41</b>	6
kiinteä frame relay -yhteys	<b>9</b>	15
kaapeli-tv	<b>3</b>	-
muu	<b>6</b>	5

Pienissä alle 10 henkilön yrityksissä laajakaistan osuus (33%) oli selvästi pienempi kuin suuremmissa yli 10 henkilön yrityksissä (53%).

### 10.4 Yritysassiakkaiden verkkoyhteydet 1-2 vuoden kuluttua

Nykytilanteen lisäksi vastaajia pyydettiin myös arvioimaan kehitystä ts. minkälaista yhteyttä yritys tai toimipaikka käyttää 1-2 vuoden kuluttua. Noin joka toinen (56%) arvioi, että yhteys on samanlainen. Noin kolmannes (31%) arvioi, että käytössä on nopeampi yhteys.

*Taulukko: Yritysassiakkaiden Internet-yhteydet 1-2 vuoden kuluttua, % vastaajista*

<b>Internet-yhteys</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>
samanlainen	<b>56</b>	36
nopeampi	<b>33</b>	43
langaton	<b>7</b>	7
ei osaa sanoa	<b>7</b>	17

Vuoden 2001 mittaukseen verrattuna aiempaa useammat arvioivat yhteytensä samanlaiseksi kuin nykyään ja harvemmat nopeammaksi. Tosin myös kannastaan epävarmojen osuus on selvästi pienempi kuin 2001. 7% mainitsi langattoman yhteyden, osuus on sama kuin 2001.

## 10.5. Mihin tarkoitukseen Internetiä käytetään

Nettiä hyödynnetään monipuolisemmin kuin vuonna 2001. Vain Internet-puhelujen käyttö on laskenut jonkin verran. Tavallisin käyttökohde on edelleen tiedonhaku (noin 90%). Sähköpostin ja pankkipalveluiden käyttö netissä on lähes yhtä yleistä. 40% teleyritysten yksityisasiakkaista ja 45% yritysasiakkaista käyttää nettiä sähköiseen kaupankäyntiin. Neljännes yksityisistä ja kolmannes yrityksistä hyödyntää nettiä etätyössä (tai etäopiskelussa).

*Taulukko: Teleyritysten yksityis- ja yritysasiakkaiden Internetin käyttö, % vastaajista*

Internetin käyttö	yksityiset 2003	yksityiset 2001	yritykset 2003	yritykset 2001
tietojen haku	90	86	93	89
sähköposti	86	81	93	88
pankkipalvelut	86	81	85	75
sähköinen kaupankäynti	40	32	45	42
etätyö/etäopiskelu	25	29	34	31
verkkopelit	21	23	9	5
Internet-puhelut	8	14	13	16
muu	8	5	9	4

Nykyisten nettikäyttäjien ja nettiyhteyden hankintaa aikovien kiinnostuksessa ei ole suurta eroa. Nettiyhteyden hankintaa suunnittelevia kiinnostaa jonkin verran enemmän Internet-puhelut ja etätyö, mutta nettiostaminen vähemmän.

## 10.6. Kuinka paljon Internet-yhteydestä haluttaisiin maksaa

Teleyritysten yksityisasiakkaat olisivat valmiit maksamaan Internetin käytöstä keskimäärin noin 30 euroa ja yritysasiakkaat noin 140 euroa kuukaudessa. Yksityisasiakkaiden käsitys sopivasta kuukausimaksusta on sama kuin vuonna 2001. Sen sijaan yritysasiakkaiden käsitys sopivasta hinnasta on selvästi alempi kuin pari vuotta sitten.

*Taulukko: Kuinka paljon Internetin käytöstä maksettaisiin keskimäärin kuukaudessa, euroa*

Sopiva hinta keskimäärin, euroa	2003	2001
yksityisasiakkaat	29 e	29 e
yritysasiakkaat	141 e	228 e

Alle 30 -vuotiaat, pääkaupunkiseudulla asuvat ja Internetin nykyiset käyttäjät olivat valmiita maksamaan muutaman euron keskimääräistä enemmän.

Summat ovat lähinnä suuntaa-antavia. Vastausten hajonta oli suuri ja arviointi oli ilmeisen vaikeaa, koska noin kolmannes yksityis- ja noin 40% yritysasiakkaista ei osannut arvioida sopivaa summaa. Keskiarvoissa on mukana vastaajat jotka haluaisivat yhteyden ilmaiseksi (3-5%), arvolla nolla.



## 11. Tietoverkkoyhteydet aluenäkökulmasta

Tietoverkkojen käytön lisäksi selvitettiin vastaajien käsityksiä siitä, onko asuinpaikalla tai toimipaikan sijainnilla merkitystä Internet-yhteyksien ja laajakaistan saatavuuteen ts. tasavertaisuuden toteutuminen aluenäkökulmasta. Yrityisasiakkailta kysyttiin lisäksi, onko telepalvelujen saatavuudella ollut vaikutusta yrityksen tai toimipaikan sijaintiin.

### 11.1 Yksityisasiakkaiden käsitys tasavertaisuuden toteutumisesta

Valtaosa kotitalouksista, 75%, on mielestään samassa asemassa muihin nähden Internetin käyttömahdollisuuksien suhteen asuinalueellaan. Noin joka kymmenes pitää asemaansa huonompana ja 11% ei osannut ottaa kantaa asiaan.

*Taulukko: Yksityisasiakkaiden käsitys asemastaan muihin alueisiin nähden Internetin osalta, %*

Tasavertaisuus nettiyhteyksissä	2003	2001
samassa asemassa	75	79
eri asemassa, paremmassa	2	5
eri asemassa, huonommassa	10	5
ei osaa sanoa	11	10

Huonompaa asemaa selittää varsinkin haja-asutusalueella asuminen. Haja-asutusalueilla asuvista runsas viidennes kokee olevansa huonommassa asemassa, nykyisten nettikäyttäjien keskuudessa osuus on vieläkin korkeampi (34%).

### 11.2 Yrityisasiakkaiden käsitys tasavertaisuuden toteutumisesta

Lähes 80% yrityksistä kokee olevansa samassa asemassa muihin nähden Internetin käyttömahdollisuuksien suhteen toimipaikkansa sijaintialueella. Vajaat 10% kokee olevansa eri asemassa, joko paremmassa tai huonommassa. 14% ei osannut ottaa kantaa asiaan.

*Taulukko: Yrityisasiakkaiden käsitys asemastaan muihin alueisiin nähden Internetin osalta, %*

Tasavertaisuus nettiyhteyksissä	2003	2001
samassa asemassa	78	82
eri asemassa, paremmassa	4	4
eri asemassa, huonommassa	4	2
ei osaa sanoa	14	11

### 11.3 Onko mahdollisuus saada laajakaistayhteys

Tässä tutkimuksessa selvitettiin uutena asiana sitä, miten hyvin yksityiset ja yritykset ovat selvillä laajakaistamahdollisuudesta omalla alueellaan ja yhteyden hankinta-aikeet 1-2 vuoden sisällä. Asiaa kysyttiin vastaajilta, joiden taloudessa tai yrityksessä ei ole käytössä laajakaistayhteyttä.

#### 11.3.1 Yksityisasiakkaiden käsitykset laajakaistamahdollisuudesta asuinalueellaan

Noin joka kolmas yksityisasiakas tietää, että omalla asuinalueella on mahdollista saada laajakais-tayhteys. Adsl (24%) ja kaapeli-tv (21%) saivat lähes yhtä paljon mainintoja. Noin viidennes (19%) vastasi, että asuinalueella ei ole saatavissa laajakaistaa. Huomattava osa, 45%, ei osannut sanoa onko alueella laajakaistamahdollisuus. Haja-asutusalueilla asuvista kolmannes (34%) ei pitänyt laajakaistayhteyttä mahdollisena asuinalueellaan.

*Taulukko: Yksityisasiakkaiden käsitykset laajakaistamahdollisuudesta asuinalueellaan (% vastaajista, joilla ei ole laajakaista-yhteyttä käytössä)*

Laajakaistamahdollisuus asuinalueella	%
kyllä	36
ei	19
ei osaa sanoa / ei tiedä onko mahdollista	45

Näytteen yksityisasiakkaista 11%:lla on laajakaistayhteys ja vähintään yhtä moni, 13%, aikoo hankkia yhteyden 1-2 vuoden sisällä. Hankinta-aikeissa olevien osuus oli suurempi (18%), jos mukaan lasketaan vain vastaajat jotka tiesivät että alueella on laajakaistamahdollisuus tai olivat siitä epävarmoja. Laajakaistan hankinta kiinnostaa eniten alle 40 -vuotiaita, miehiä, opiskelijoita, yrittäjiä ja ylempiä toimihenkilöitä. Noin viidennes vastaajista ei osannut sanoa hankkiiko yhteyden.

#### 11.3.2 Yrityisasiakkaiden käsitykset laajakaistamahdollisuudesta alueellaan

Niinikään runsas kolmannes yritysasiakkaista tietää, että yrityksen sijaintialueella on mahdollista saada laajakaistayhteys, tavallisimmin adsl (30%) ja/tai kaapeli-tv (14%). Vajaat viidennes vastasi, että alueella ei ole saatavissa laajakaistaa. Huomattavalla osalla, 44%, ei ollut käsitystä asiasta.

*Taulukko: Yrityisasiakkaiden käsitykset laajakaistamahdollisuudesta toimialueellaan (% yrityksistä, joilla ei ole laajakaista-yhteyttä käytössä)*

Laajakaistamahdollisuus alueella	%
kyllä	37
ei	17
ei osaa sanoa	44

Näytteen yrityksistä 38%:lla on tällä hetkellä laajakaistayhteys ja noin 11% aikoo hankkia yhteyden vuoden parin sisällä.

#### 11.4. Telepalvelujen saatavuuden vaikutus yrityksen toimipaikan sijaintiin

Televiestintäpalvelujen ja teleyhteyksien saatavuus ei ole vaikuttanut yrityksen tai toimipaikan sijaintiin. Vain 2% katsoo, että telepalvelujen saatavuus on ollut merkitystä yrityksen sijaintiin. Osuus on sama kuin vuonna 2001 (2%).

*Taulukko: Telepalvelujen saatavuuden vaikutus toimipaikan sijaintiin, % vastaajista*

Telepalvelujen vaikutus sijaintiin	2003	2001
on vaikuttanut	2	2
ei ole vaikuttanut	96	98
ei osaa sanoa	1	1

#### 12. Matkapuhelinmastojen ympäristövaikutukset

Yksityisiltä joilla on matkapuhelin tai jotka aikovat hankkia sen lähitulevaisuudessa kysyttiin: 'Kun ajattelette matkapuhelinmastojen lisärakentamisen vaikutusta ympäristöön, niin millä alueilla olisitte valmis luopumaan matkaviestimien käytöstä ympäristösyistä ...?' Vaihtoehdot luettiin.

*Taulukko: Halukkuus luopua matkapuhelimen käytöstä ympäristösyistä, % vastaajista*

Luopuisiko käytöstä ympäristösyistä	2003	2001
kyllä	61	62
ei	32	29
ei osaa sanoa	7	9

Asenteet matkaviestimien käytön rajoittamiseen ympäristösyistä ovat pysyneet kutakuinkin samana kuin pari vuotta sitten. Noin kaksi kolmasosaa kännykän käyttäjistä tai sen hankkimista suunnittelevista olisi valmiita tinkimään kännykän käytöstä ympäristösyistä ainakin joillain alueilla. Noin kolmannes ei tinkisi käytöstä missään. Osuus on hieman suurempi kuin 2001 (29%).

Kriittisimmät asenteet olivat maaseudulla asuvilla, miehillä, eläkeläisillä ja yli 40 -vuotiailla. Näissä ryhmissä noin 40% vastaajista ei olisi halukkaita luopumaan kännykän käytöstä missään ympäristösyistä. Myönteisin asenne oli alle 30 -vuotiailla, joista vain noin viidennes ei tinkisi käytöstä missään ympäristösyistä.

*Taulukko: Millä alueilla matkapuhelimen käytöstä voitaisiin luopua ympäristösyistä, % vastaajista*

Millä alueilla luopuisi käytöstä	2003	2001
luonnonsuojelualueet	53	54
asumattomat erämaa-alueet	24	24
saaristoalueet	11	14
kesämökkialueet	10	11
maalaiskylät	7	7
maanteiden varret	6	5

Luonnonsuojelualueet (53%) on edelleen selvästi tärkein alue, jolla matkapuhelimen käytöstä luovuttaisiin ts. alue joka halutaan rauhoittaa mastoilta. Noin neljäsosa luopuisi käytöstä asumattomilla erämaa-alueilla. Saaristossa, kesämökkialueilla, maalaiskylissä ja maanteiden varsilla omaa kännykän käyttöönsä haluaisi rajoittaa enää vain noin joka kymmenes tai harvemmat.