

# Telepalvelututkimus 2005



Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri)		Julkaisun laji	
Taloustutkimus Oy		Tutkimus	
Kari Niklander		Toimeksiantaja	
Lotta Engdahl		Liikenne- ja viestintäministeriö	
Julkaisun nimi		Toimielimen asettamispäivämäärä	
Telepalvelututkimus 2005			
Tiivistelmä			
<p>Käsityksiä telepalvelujen laadusta kysyttiin puhelinhaastatteluin 2090 suomalaiselta. Aineisto kerättiin valtakunnallisesti edustavasti niin, että vastaajina oli 1333 yksityis- ja 757 yritysasiakasta.</p> <p>Telepalvelujen taso on pysynyt kaiken kaikkiaan hyvänä, vaikka palvelukuva onkin huonontunut jonkin verran. Asiakaspalvelun nopeus on palvelutekijä joka on huonontunut selvästi viime vuosiin verrattuna. Asiakkaita rasittaa etenkin jonotus puhelinpalvelussa.</p> <p>Kiinteitä puhelinliittymän teleyritysten yritysasiakkaista 83 % arvio tason kaiken kaikkiaan hyväksi tai melko hyväksi. Vastaavasti luvut olivat matkapuhelinoperaattoreiden yritysasiakkailla 84 %, yksityisasiakkailla kiinteän liittymän osalta 85 % ja matkapuhelinoperaattoreiden osalta 91 %. Teleyritykset saivat yksityisasiakkailtaan kouluarvosanan 8,0 ja yritysasiakkailtaan 7,9. Matkapuhelinoperaattorien asiakkaat antoivat lankapuhelinoperaattoreiden asiakkaita paremman arvosanan.</p> <p>Yksityisasiakkaista noin kaksi viidestä (39 %) on vaihtanut matkapuhelinoperaattoria viimeisen 12 kuukauden aikana. Matkapuhelinoperaattorin vaihtaneita oli lähes kolminkertainen määrä vuoteen 2003 verrattuna. Yritysasiakkaista matkapuhelinoperaattoreiden vaihtaneita on huomattavasti pienempi osuus, vain 15 %. Valtaosa, 66 %, vaihtaneista mainitsi syyksi edullisemmat puhelujen hinnat ja/tai ilmaisen puheajan. Heistä, joilla on lankapuhelin, lähes kaksi viidestä (38 %) aikoo tai harkitsee lankapuhelinliittymänsä luopumista.</p> <p>Laajakaista on tavallisin Internet-yhteys tällä hetkellä. Laajakaistayhteys on yleistynyt selvästi vuodesta 2003. Yrityksissä adsl:n osuus internetyhteyksistä on noussut 41 %:sta 53 %:iin ja yksityisasiakkaiden keskuudessa 16 %:sta 57 %:iin.</p> <p>Tietoturvaongelmia ja niiden haittojen estämistä ei tunneta vielä kovinkaan hyvin yksityisasiakkaiden keskuudessa. Parhaiten tunnetaan roskaposti, eli spämmi. Yrityksissä tunnettiin eri tietoturvaongelmat ja niiden haittojen estäminen selvästi yksityisasiakkaita paremmin.</p>			
Avainsanat (asiasanat)			
Telepalvelut, operaattorin vaihto, tietoverkkoyhteydet, tietoturva			
Muut tiedot			
Yhteyshenkilö/LVM: Rainer Salonen			
Sarjan nimi ja numero		ISSN	ISBN
Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 91/2005		1457-7488 (painotuote) 1795-4045 (verkkojulkaisu)	952-201-480-X (painotuote) 952-201-481-8 (verkkojulkaisu)
Kokonaissivumäärä	Kieli	Hinta	Luottamuksellisuus
122	suomi	25 €	julkinen
Jakaja		Kustantaja	
Edita Publishing Oy		Liikenne- ja viestintäministeriö	



Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare)		Typ av publikation	
Taloustutkimus Oy		Undersökning	
Kari Niklander		Uppdragsgivare	
Lotta Engdahl		Kommunikationsministeriet	
Datum för tillsättandet av organet			
Publikation			
Undersökning angående teletjänster 2005			
Referat			
<p>Per telefon intervjuades 2090 finländare om sina åsikter berörande kvaliteten på teletjänsterna. Materialet insamlades av ett landsomfattande representativt urval, som innehöll 1333 privatkunder och 757 företagskunder.</p> <p>Teleföretagen har bevarat sin goda kvalitetsnivå även om serviceimagen har försämrats en aning. Kundenservicens snabbhet är den serviceform som har försämrats klart jämfört med tidigare år. Kunderna är främst besvärade över köandet i telefontjänsten.</p> <p>Av företagskunderna bedömde 83% att servicenivån hos fasta telefonanslutningsoperatörer var överlag bra eller ganska bra. Motsvarande siffror för mobiloperatörerna av företagskunderna var 84%, av privatkunderna för fasta telefonanslutningsoperatörer 85% och för mobiloperatörer 91%. Teleföretagen fick som skolvitsord 8.0 i medeltal av privatkunderna och 7.9 av företagen. Mobiloperatörernas kunder gav bättre vitsord än kunderna för fasta telefonoperatörer.</p> <p>Av privatkunderna har ungefär två femtedelar (39%) bytt mobiloperatör under de senaste 12 månaderna. De som har bytt mobiloperatör har nästan tredubblats jämfört med år 2003. Av företagskunderna har en avsevärt mindre andel bytt mobiloperatör, endast 15%. Majoriteten, 66%, motiverar bytet med billigare samtalspriser och/eller gratis taletid. Av de som har trådtelefon, nästan två femtedelar (38%) ämnar eller funderar på att avstå från fast telefonanslutning.</p> <p>Bredbandsanslutning är den vanligaste Internetanslutningen för tillfället. Bredbandsanslutningar har tydligt ökat sedan år 2003. I företagen har ADSL:s andel av Internetanslutningarna ökat från 41% till 53% och bland privatkunderna från 16% till 57%.</p> <p>Dataskyddsproblem och sätt att undvika deras skador är inte särskilt kända bland privatkunderna. Bäst känner man igen skräppost, d.v.s. spam. I företag känner man igen olika dataskyddsproblem och sätt att undvika dem tydligt bättre än bland privatkunder.</p>			
Nyckelord			
Teletjänster, byte av operator, nätanslutningarna, dataskydd			
Övriga uppgifter			
Kontaktperson vid ministeriet är Rainer Salonen.			
Seriens namn och nummer		ISSN	ISBN
Kommunikationsministeriets publikationer 91/2005		1457-7488 (trycksak) 1795-4045 (nätpublikation)	952-201-480-X (trycksak) 952-201-481-8 (nätpublikation)
Sidoantal	Språk	Pris	Sekretessgrad
122	finska	25 €	offentlig
Distribution		Förlag	
Edita Publishing Ab		Kommunikationsministeriet	



Authors (from body; name, chairman and secretary of the body) Taloustutkimus Oy		Type of publication Research	
Kari Niklander		Assigned by Ministry of Transport and Communications	
Lotta Engdahl		Date when body appointed	
Name of the publication Quality of teleservices in 2005			
Abstract <p>Users of teleservices were asked in this survey their opinions about the level of services. A total of 2,090 telephone interviews were conducted of which 1,333 were with private and 757 with business customers.</p> <p>The quality of teleservices has remained good, but at the same time the overall satisfaction has decreased. The speed in customer service has clearly decreased compared to recent years. Customers are especially strained by the queuing in telephone service.</p> <p>Of business customers 83% considered the overall quality of teleservices in fixed telephone operators good or fairly good. For mobile operators the corresponding figure amongst business customers is 84%, amongst private customers 85% for fixed telephone services and for mobile operators 91%. On a scale 4 to 10, telecom operators received an overall rating of 8.0 from their private and 7.9 from their business customers. Mobile operator customers gave better ratings overall than customers of fixed line telecom operators.</p> <p>Of private customers approximately two out of five (39%) have changed their mobile operator during the past twelve months. The share is nearly three times higher than in year 2003. The share of business customers, who have changed their mobile operator is considerably smaller, only 15%. The majority, 66%, of those who changed mobile operator mentioned as reason cheaper prices or other price benefits. Of those who have fixed line, two out of five (38%) intend or consider giving up their fixed line phone connection.</p> <p>Broadband connection is the most common Internet connection today. Broadband connections have increased significantly from year 2003. Of all internet connections the share of Adsl has increased from 41% to 53% among the business customers and from 16% to 57% among the private customers.</p> <p>Data security problems and prevention of their damages is not very well known amongst private customers. Best known is junkmail. Different data security problems and prevention of their damages is clearly better known in companies than amongst private customers.</p>			
Keywords Teleservices, change of a mobile operator, data networks, data security			
Miscellaneous Contact person at the Ministry: Mr Rainer Salonen			
Serial name and number Publications of the Ministry of Transport and Communications 91/2005		ISSN 1457-7488 (printed version) 1795-4045 (electronic version)	ISBN 952-201-480-X (printed version) 952-201-481-8 (electronic version)
Pages, total 122	Language Finnish	Price €25	Confidence status Public
Distributed by Edita Publishing Ltd		Published by Ministry of Transport and Communications	

## **ESIPUHE**

Liikenne- ja viestintäministeriö on vuodesta 1990 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 viestintäympäristön muutoksia ja uusia telepalveluita. Saatuja vastauksia on verrattu aikaisempiin vuosiin ja näin voitu selvittää, kuinka palvelut ovat kehittyneet käyttäjien näkökulmasta. Tähän tutkimukseen liittyvät haastattelut tehtiin loka-marraskuussa 2005.

Nyt tehty selvitys osoitti, että kokonaisuudessa telepalveluiden laatutasossa on tapahtunut muutos huonompaan suuntaan. Tulos sinänsä ei ollut yllätys. Ministeriö ja Viestintävirasto ovatkin jo aikaisemmin ryhtyneet toimenpiteisiin, joilla vahvistettaisiin kuluttajan asemaa viestintämarkkinoilla ja saataisiin teleyritykset parantamaan palveluitaan. Lisäksi liikenne- ja viestintäministeriössä valmistellut viestintämarkkinalaikiin tehtävät kuluttajan asemaa parantavat lainsäädäntömuutokset on tarkoitus viedä eduskuntakäsittelyyn aivan lähiaikoina.

Tutkimuksen teki liikenne- ja viestintäministeriön toimeksiannosta Taloustutkimus Oy. Tutkimuksen vastuullisena tekijänä olivat tutkimusjohtaja Kari Niklander ja markkinatutkija Lotta Engdahl.

Helsingissä joulukuussa 2005

Rainer Salonen  
Neuvotteleva virkamies

# SISÄLLYS

## ESIPUHE

1. YHTEENVETO.....	12
2. JOHDANTO .....	13
2.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tausta .....	13
2.2 Tutkimusmenetelmä .....	13
2.3 Näytteen muodostaminen.....	13
3. NÄYTTEEN RAKENNE .....	15
4. TULOKSET .....	16
4.1 Telepalvelujen taso Suomessa .....	16
4.2 Teleyritysten palvelukuva .....	18
5. Kiinteän teleliikenteen yhteyksien laatu, huollon nopeus ja hinta-laatusuhde .....	25
6. Asiakaspalvelupisteiden ja yleisöpuhelimien riittävyys .....	25
7. Palvellaanko lanka- ja matkapuhelimen käyttäjiä yhtä hyvin .....	25
8. Matkapuhelinoperaattorin vaihtaminen ja vaihtosyyt .....	26
9. Lankapuhelimen luopumisaikheet .....	27
10. Mitkä asiat ovat tärkeitä matkapuhelimen valinnassa ja käytössä .....	27
11. Lisäpalvelujen käyttö .....	28
12. Verkko yhteydet nyt ja lähitulevaisuudessa .....	29
13. Käyttöjärjestelmän ja viruksentorjunnan päivitys sekä tietoturvaongelmat .....	32
14. Telepalvelujen saatavuuden vaikutus yrityksen toimipaikan sijaintiin .....	33
15. Matkapuhelinmastojen ympäristövaikutukset .....	34

## LIITTEET:

1. YRITYKSET HENKILÖSTÖN SUURUUSLUOKITTAIN SUOMESSA 2003
2. GRAAFIT(yritykset ja kotitaloudet)
3. AVOIMET VASTAUKSET (yritykset ja kotitaloudet)
4. LOMAKKEET (yritykset ja kotitaloudet)

## 1. YHTEENVETO

Käsityksiä telepalvelujen laadusta kysyttiin puhelinhaastatteluin 2090 suomalaiselta. Aineisto kerättiin valtakunnallisesti edustavasti niin, että vastaajina oli 1333 yksityis- ja 757 yritysasiakasta.

Telepalvelujen taso on pysynyt kaiken kaikkiaan hyvänä, vaikka palvelukuva onkin huonontunut jonkin verran.

Kiinteitä puhelinliittymän teleyritysten yritysasiakkaista 83% arvio tason kaiken kaikkiaan hyväksi tai melko hyväksi. Vastaavasti luvut olivat matkapuhelinoperaattoreiden yritysasiakkailla 84%, yksityisasiakkailla kiinteään liittymän osalta 85% ja matkapuhelinoperaattoreiden osalta 91%. Teleyritykset saivat yksityisasiakkailtaan kouluarvosanan 8.0 ja yritysasiakkailtaan 7.9. Matkapuhelinoperaattorien asiakkaat antoivat lankapuhelinoperaattoreiden asiakkaita paremman arvosanan.

Matkapuhelinoperaattoreiden palvelukuvat saivat hieman paremmat arviot kuin lankapuhelinoperaattorit. Niin matkapuhelinoperaattoreiden kuin lankapuhelinoperaattoreiden vahvuutena on puhelinlaskujen luotettavuus ja palveluvalikoiman riittävyys. Sen lisäksi matkapuhelinoperaattorit saivat hyvät arvosanat myös puhelinlaskujen erittelystä.

Teleyritysten palvelukuvan heikkouksia ovat asiakaspalvelun hitaus. Yritysasiakkaat olivat myös tyytymättömiä kiinteiden puhelinlaskujen selkeyteen. Asiakaspalvelun nopeus on samalla palvelutekijä joka on huonontunut selvästi viime vuosiin verrattuna. Asiakkaita rasittaa etenkin jonotus puhelinpalvelussa.

Yksityisasiakkaista noin kaksi viidestä (39%) on vaihtanut matkapuhelinoperaattoria viimeisen 12 kuukauden aikana. Matkapuhelinoperaattorin vaihtaneita oli lähes kolminkertainen määrä vuoteen 2003 verrattuna. Yritysasiakkaista matkapuhelinoperaattoreiden vaihtaneita on huomattavasti pienempi osuus, vain 15%. Osuus on vain 4 prosenttiyksikköä suurempi kuin vuonna 2003. Hinta on matkapuhelinoperaattorin vaihdon merkittävin syy, varsinkin yksityishenkilöillä. Valtaosa, 66%, vaihtaneista mainitsi syyksi edullisemmat puhelujen hinnat ja/tai ilmaisen puheajan.

Heistä, joilla on lankapuhelin, lähes kaksi viidestä (38%) aikoo tai harkitsee lankapuhelinliittymänsä luopumista.

Laajakaista on tavallisin Internetyhteys tällä hetkellä. Laajakaistayhteys on yleistynyt selvästi vuodesta 2003. Yrityksissä adsl:n osuus internetyhteyksistä on noussut 41%:sta 53 %:iin ja yksityisasiakkaiden keskuudessa 16%:sta 57%:iin.

Vastaajilta kysyttiin ensimmäistä kertaa Internet-puheluista. Suurin osa, noin puolet vastaajista, ei tuntenut koko Voip-tekniikkaan perustuvaa Internet-puhelujärjestelmää.

Yrityksissä Internet-puhelut ovat yleisempiä kuin yksityisasiakkaiden keskuudessa. Yritysasiakkaita 13% on Internet puhelut käytössä ja 24% harkitsee niiden käyttöönottoa.

Tietoturvaongelmia ja niiden haittojen estämistä mitattiin 4 eri mittarilla. Yhteenvetona voidaan sanoa, että tietoturvaongelmia ja niiden haittojen estämistä ei tunneta vielä kovinkaan hyvin yksityisasiakkaiden keskuudessa. Parhaiten tunnetaan roskaposti, eli spämmi. Yrityksissä tunnettiin eri tietoturvaongelmat ja niiden haittojen estämiset selvästi yksityisasiakkaita paremmin.

## 2. JOHDANTO

### 2.1 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. Sen lisäksi aiheina oli Internet-yhteys ja siihen liittyvät tietoturvakysymykset.

Tutkimus on tehty noin kahden vuoden välein vuodesta 1990 alkaen, viimeksi syksyllä 2003. Kyselyn sisältö on pysynyt pääosin samana niin, että tuloksia voidaan verrata. Mukana on ollut lisäksi joitain ajankohtaisia kysymyksiä, tässä tutkimuksessa erityisesti Internet-yhteyksien tietoturvaongelmat. Joidenkin kysymysten osalta vastauksia on tarkasteltu erikseen suurten, keskikokoisten ja pienten kiinteän liittymän operaattoreiden osalta. Tarkempi lista operaattoreiden jaottelusta on liitteenä.

### 2.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen on tehnyt Taloustutkimus Oy liikenne- ja viestintäministeriön toimeksiannosta. Aineisto kerättiin 6.10–7.11.2005 välisenä aikana puhelinhaastatteluin ohjatusti ja valvotusti tietokoneavusteisella puhelinhaastatteluohjelmalla (CATI). Tutkimuksessa oli mukana 142 puhelinhaastattelijaa.

Haastatteluja tehtiin yhteensä 2090, niistä 757 yrityksille ja 1333 kotitalouksille. Näyte on valtakunnallisesti edustava Ahvenanmaan maakunta mukaan lukien. Haastattelukielinä olivat molemmat kotimaiset. Tuloksia ei ole painotettu. Menetelmä ja näytteen muodostus on hieman muuttunut vuoden 2003 tutkimuksesta. Seuraavassa selvitys näytteen muodostamisen eroista.

### 2.3 Näytteen muodostaminen

**Yksityishenkilöiden** otos muodostetaan 15 vuotta täyttäneistä suomalaisista satunnaisotannalla väestörekisteristä. Otokseen poimitaan ensi sijassa henkilön matkapuhelinnumero, jos sitä ei löytynyt, poimittiin talouden lankapuhelinnumero. Vastaajat kiintiöitiin ikäryhmän ja sukupuolen perusteella vastaamaan maamme ikärakennetta. Varmistimme haastattelujen aikana, että maamme 6 suurinta operaattoria (Sonera, Elisa, Saunalahti, DNA Finland, Tele Finland ja Kolumbus) katettiin haastatteluilla. Koska tiedon keräämisen loppuvaiheessa haluttiin varmistaa, että myös pienimmiltä operaattoreilta saadaan riittävän suuri edustus, ei tulos vastaa täysin maamme ikä- ja sukupuolijakaumaa. Sen lisäksi yksityishenkilöiltä pyydettiin vastaajaksi talouden teleliikenteestä vastaava henkilöä, joka vaikutti sukupuoli ja ikäjakaumaan.

Tutkimuksessa mitattiin tyytyväisyys lankapuhelin- ja matkapuhelinoperaattoriin, mikäli taloudessa/yrityksessä on sekä kiinteä että langattomia liittymiä. Haastattelut aloitettiin soittamalla matkapuhelimiin niin, että haastatteluja saatiin vähintään 20 haastattelua pienten operaattoreiden osalta ja runsaat 200 suurten operaattoreiden osalta. Mikäli taloudessa/yrityksessä oli myös lankaliittymä vastaajalle esitettiin myös ko. operaattoria koskevat kysymykset. Tämän jälkeen soitettiin vain lankaliittymiin, kunnes haastatteluja saatiin tavoitemäärä lankapuhelinoperaattoria kohden.

Taloustutkimus Oy vastasi puhelinnumeroiden hakemisesta ja yhdistämisestä otokseen.

**Yritysnäyte** muodostettiin Blue Bookin SalesLeads-yritysrekisteristä harkinnanvaraisena kiintiöpoimintana. Poiminta toteutettiin monivaiheisena, suuruusluokittain ja alueittain ositettuna otantana kuten vuonna 2003. Näyte kiintiöitiin toimipaikkatasolla henkilökunnan määrän mukaan viiteen luokkaan, eli 1-4 henkilön, 5-19 henkilön, 20-49 henkilön, 50-499 henkilön ja 500+ henkilön toimi-



paikkoihin (vertaa liite: yritykset henkilöstön suuruusluokittain 2003, Tilastokeskus). Vastaajaksi pyydettiin toimipisteen telasioista vastaava tai teleasioita hoitava henkilö.

Vuonna 2003 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 muodostettiin suhteessa liittymien valtakunnalliseen jakaumaan, samoin matkapuhelinoperaattoreiden (TeliaSonera, Radiolinja ja Dna).

Tässä raportissa on yhteenveto tutkimuksen tuloksista. Päätulokset on esitetty myös graafeina ja avoimet vastaukset sellaisenaan raportin liitteenä.

### 3. NÄYTTEEN RAKENNE

Taulukko: Teleyritysten yksityisasiakkaat, n=1333

Sukupuoli	%	Ikäryhmä	%
nainen	49	alle 30 vuotta	17
mies	51	30-39 vuotta	15
		40-49 vuotta	17
<b>Ammattiryhmä</b>	<b>%</b>	50-59 vuotta	23
yrittäjä / maatalousyrittäjä	8	60+	27
johtava asema/ylempi toimihenkilö	11		
alempi toimihenkilö	14	<b>Asuinalue</b>	<b>%</b>
työntekijä	27	pääkaupunkiseutu	15
eläkeläinen	27	yli 50 000 as. kaupunki	26
opiskelija/koululainen	9	alle 50 000 as. kaupunki	28
muu	2	maaseututaajama	17
		maaseudun haja-asutusalue	13
<b>Puhelinyhteydet</b>	<b>%</b>	<b>Asiakkuus kiinteän liittymän te- leyhtiöissä n=720</b>	<b>%</b>
vain lankapuhelin	5	suuren yhtiön asiakas	54
vain matkapuhelin	46	keskikokoisen yhtiön asiakas	31
sekä että	49	pienen yhtiön asiakas	10

Taulukko: Teleyritysten yritysasiakkaat, n=751

Asema yrityksessä	%	Yrityksen toimiala	%
toimitusjohtaja, yrittäjä, omistaja	20	teollisuus	25
johtaja / päällikkö	54	kauppa	11
sihteeri / muu	25	palvelut (pankit/vakuutukset)	28
<b>Vastaajan sukupuoli</b>	<b>%</b>	<b>Asiakkuus kiinteän liittymän te- leyhtiöissä n=757</b>	<b>%</b>
nainen	35	suuren yhtiön asiakas	64
mies	65	keskisuuren yhtiön asiakas	17
		pienen yhtiön asiakas	12
<b>Toimipaikassa henkilökuntaa</b>	<b>%</b>	<b>Kyseessä on...</b>	<b>%</b>
1-4 henkilöä	17	yksityinen yritys	69
5-9 henkilöä	13	valtion/kunnan laitos/virasto	29
10-19 henkilöä	11		
20-49 henkilöä	20		
50-499 henkilöä	23		
500+ henkilöä	17		

## 4. TULOKSET

### 4.1 Telepalvelujen taso Suomessa

#### 4.1.1 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 puhelinyhtiölle antama kouluarvosana.

Seuraavassa on yhteenveto telepalvelujen tasosta kokonaisuutena yksityis- ja yritysasiakkaiden keskuudessa. Tasoa on verrattu vuosien 2003, 2001 ja 1998 tuloksiin. Kokonaistarkastelun jälkeen teleyritysten palvelukuvaa on tarkastelu tarkemmin eri osa-alueilla. Huomioitavaa on, että Taloustutkimuksella ei ollut saatavana ennen 2003 tehtyjen tutkimusten tarkkoja tuloksia, joten aikaisempi vertailu pohjautuu vuoden 2003 raportin tuloksiin.

#### 4.1.2 Telepalvelujen taso

Telepalvelujen taso on kaiken kaikkiaan pysynyt hyvänä. Kiinteitä puhelinliittymän teleyritysten yritysasiakkaista 83% arvio tason kaiken kaikkiaan hyväksi tai melko hyväksi. Vastaavasti luvut olivat matkapuhelinoperaattoreiden yritysasiakkailla 84%, yksityisasiakkailla kiinteän liittymän osalta 85% ja matkapuhelinoperaattoreiden osalta 91%.

Kouluarvosanalla mitattuna telepalvelua pidettiin keskinkertaisena. Teleyritykset saivat yksityisasiakkailtaan kouluarvosanan 8.0 ja yritysasiakkailtaan 7.9. Matkapuhelinoperaattorien asiakkaat antoivat lankapuhelinoperaattoreiden asiakkaita paremman arvosanan.

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

Kouluarvosanat lankapuhelinoperaattoreille	10-9	8	7	6-4
yksityisasiakkaat	23	51	18	7
yritysasiakkaat	20	46	22	9

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

Kouluarvosanat matkapuhelinoperaattoreille	10-9	8	7	6-4
yksityisasiakkaat	32	46	17	4
yritysasiakkaat	25	43	18	5

#### 4.1.3 Telepalvelujen tason kehitys

Telepalvelujen tasoa hyvänä tai melko hyvänä pitävien osuus on hieman pienempi kuin vuonna 2003. Kouluarvosanojen keskiarvolla mitattuna palvelukuva on huonontunut jonkin verran sekä yksityis- että yritysasiakkaiden keskuudessa.

*Taulukko: Yksityis- ja yritysasiakkaiden kouluarvosanat omalle teleyritykselleen, keskiarvot (v. 2005 lankapuhelimen ja matkapuhelimen keskiarvon keskiarvot)*

kouluarvosanat teleyrityksille	2005	2003	2001	1998
yksityisasiakkaat	8,02	8.19	8.35	8.32
yritysasiakkaat	7,87	8.07	8.30	8.21

Tyytyväisyys on laskenut sekä lanka- että matkapuhelinoperaattoreihin, mutta selvemmin lankaoperaattoreihin. Matkapuhelinoperaattoreihin ollaan nyt selvästi tyytyväisempiä, kun vielä 2003 lanka- ja matkapuhelinoperaattoreihin oltiin jokseenkin yhtä tyytyväisiä.

#### 4.1.4 Telepalvelujen taso yksityisasiakkaiden keskuudessa

Taulukko: Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys lankapuhelinoperaattoriin, 1998-2005

Tyytyväisyys telepalvelujen tasoon	2005	2003	2001	1998
kouluarvosana lankapuhelinoperaattorille	7.93	8.17	8.26	8.22
telepalvelun tasoa hyvänä ja melko hyvänä pitävien osuus	85%	93%	94 %	93 %

Noin viidennes yksityisasiakkaista antoi lankapuhelinoperaattorilleen kiitettävän arvosanan (23%), noin joka toinen hyvän arvosanan (51%), 18% tyydyttävän ja 7% huonon.

Taulukko: Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys matkapuhelinoperaattoriin, 1998-2005

Tyytyväisyys telepalvelujen tasoon	2005	2003	2001	1998
kouluarvosana matkapuhelinoperaattorille	8.10	8.22	8.44	8.41
telepalvelun tasoa hyvänä ja melko hyvänä pitävien osuus	91%	95%	95%	95%

Yksityisasiakkaista 32% antoi matkapuhelinoperaattorilleen kiitettävän arvosanan, 46% hyvän, 17% tyydyttävän ja 4% huonon arvosanan.

Tyytyväisimpiä telepalvelujen tasoon olivat yli 59 -vuotiaat ja eläkeläiset. Naiset olivat miehiä tyytyväisempiä.

#### 4.1.5 Telepalvelujen taso yritysasiakkaiden keskuudessa

Taulukko: Yritysasiakkaiden tyytyväisyys lankapuhelinoperaattoriin, 1998-2005

Tyytyväisyys telepalvelujen tasoon	2005	2003	2001	1998
kouluarvosana lankapuhelinoperaattorille	7.78	8.09	8.22	8.09
telepalvelun tasoa hyvänä ja melko hyvänä pitävien osuus	83%	96%	95%	96%

Yritysasiakkaiden lankapuhelinoperaattorilleen antamat arvosanat jakautuivat niin, että 20% antoi kiitettävän, 46% hyvän, 22% tyydyttävän ja 9% huonon arvosanan.

Taulukko: Yritysasiakkaiden tyytyväisyys matkapuhelinoperaattoriin, 1998-2005

Tyytyväisyys telepalvelujen tasoon	2005	2003	2001	1998
kouluarvosana matkapuhelinoperaattorille	7.96	8.04	8.37	8.32
matkapuhelinpalvelun tasoa hyvänä pitävien osuus	84%	91%	95%	94%

Yritysasiakkaiden matkapuhelinoperaattorilleen antamat arvosanat jakautuivat niin, että 25% antoi kiitettävän, 43% hyvän, 18% tyydyttävän ja 5% huonon arvosanan.

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

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

Pienten lankapuhelinoperaattoreiden palvelukuva on edelleen paras ja suurten huonoin yritysasiakkaiden keskuudessa. Sen sijaan yksityisasiakkaiden osalta keskisuuret lankapuhelinoperaattorit saavat parhaat arviot. Teleyritysten palvelukuva on yksityis- ja yritysasiakkaiden osalta heikentynyt edellisiin tarkastusjaksoihin verrattuna. Suuret teleyritykset saivat yritysasiakkailtaan keskimääräistä huonompia arvosanoja kaikista muista tekijöistä paitsi palveluvalikoiman riittävydestä.

Taulukko: *Yksityisasiakkaiden kouluarvosanat lankapuhelinoperaattoreille, keskiarvot 1998-2005*

Kouluarvosana palvelusta	2005	2003	2001	1998
suuret	7.81	8.10	8.17	8.19
keskisuuret	8.11	8.17	8.32	8.23
pienet	7.93	8.22	8.27	8.23

Taulukko: *Yritysasiakkaiden kouluarvosanat lankapuhelinoperaattoreille, keskiarvot 1998-2005*

Kouluarvosana palvelusta	2005	2003	2001	1998
suuret	7.67	7.84	8.08	7.98
keskisuuret	8.01	8.18	8.32	8.15
pienet	8.06	8.26	8.25	8.12

#### 4.1.7 Telepalvelujen taso matkapuhelinoperaattoreittain

Tyytyväisyys suuriin matkapuhelinoperaattoreihin TeliaSoneraan ja Elisaan on huonontunut selvästi sekä yksityis- että yritysasiakkaiden keskuudessa. Arvosanat ovat kuitenkin edelleen hyviä. Suurista operaattoreista Dna sai kilpailijoitaan paremman kokonaisarvosanan yksityisasiakkailta. Vuoteen 2003 verrattuna DNA on selkeästi parantanut kokonaisarvosanaansa. Yksityisasiakkaat olivat keskimäärin hieman tyytyväisempiä matkapuhelinoperaattoriinsa kuin yritysasiakkaat operaattorista riippumatta.

Taulukko: *Yksityisasiakkaiden kouluarvosanat matkapuhelinoperaattoreille, keskiarvot 1998-2005*

Kouluarvosana palvelusta	2005	2003	2001	1998
TeliaSonera	8.09	8.25	8.47	8.45
Elisa/Radiolinja	8.12	8.29	8.45	8.37
Dna	8.17	7.95	-	-

Taulukko: *Yritysasiakkaiden kouluarvosanat matkapuhelinoperaattoreille, keskiarvot 1998-2005*

Kouluarvosana palvelusta	2005	2003	2001	1998
TeliaSonera	7.99	8.05	8.41	8.38
Elisa/Radiolinja	7.96	8.11	8.31	8.21
Dna	7.95	7.84	-	-

## 4.2 Teleyritysten palvelukuva

### 4.2.1 Teleyritysten palvelukuvan vahvuudet ja heikkoudet

Palvelukuvaa mitattiin kokonaistason lisäksi 9 palvelutekijällä, jotka liittyivät asiakaspalveluun, las-kutukseen, huoltoon ja tiedonsaantiin. Yhteenvetona voidaan sanoa, että matkapuhelinoperaattoreiden palvelukuvat saivat hieman paremmat arviot kuin lankapuhelinoperaattorit. Niin matkapuhelinoperaattoreiden kun lankapuhelinoperaattoreiden vahvuutena on puhelinlaskujen luotettavuus ja palveluvalikoiman riittävyys. Sen lisäksi matkapuhelinoperaattorit saivat hyvät arvosanat myös puhelinlaskujen erittelystä.

Teleyritysten palvelukuvan heikkouksia ovat asiakaspalvelun hitaus. Yritysassiakkaat olivat myös tyytymättömiä kiinteiden puhelinlaskujen selkeyteen. Asiakaspalvelun nopeus on samalla palvelutekijä joka on huonontunut selvästi viime vuosiin verrattuna. Asiakkaita rasittaa etenkin jonotus puhelinpalvelussa.

Laskutuksen luotettavuuteen, erittelyyn ja palveluvalikoiman riittävyyteen ollaan pääosin tyytyväisiä. Tämän lisäksi telepalvelujen tasoon oltiin kaiken kaikkiaan tyytyväisiä. Tyytymättömmimpiä oltiin asiakaspalvelun nopeuteen ja tiedon selkeyteen ja ymmärrettävyyteen. Puhelinpalvelua moitittiin usein hitaaksi ja että palveluun oli vaikea päästä tai, että palvelua joutui jonottamaan aivan liian kauan. Sen lisäksi lankapuhelimien osalta moitittiin laskutuksen epäselvyyttä ja erittelyä, sekä lankapuhelimen kuukausimaksun korkeutta. Matkapuhelinoperaattoreiden kohdalla moitittiin palvelun saannin hitauden lisäksi laskujen ja muiden informaatioiden epäselkeyttä.

## Palvelukuva yksityis- ja yritysasiakkaiden keskuudessa osa-alueittain

### 4.2.2 Asiakaspalvelu

Tyytyväisyys lankapuhelinoperaattoreiden asiakaspalveluun on laskenut selkeästi edelliseen tarkastelujaksoon verrattuna. Matkapuhelinoperaattoreiden asiakaspalvelun taso on myös huonontunut, joskin yksityishenkilöiden osalta vähemmän kuin yritys vastaajien mielestä. Varsinkin asiakaspalvelun nopeuteen oltiin tyytymättömiä. Vähiten laskivat palveluvalikoiman riittävyyteen liittyvät arviot. Pienten ja keski suurten teleyritysten asiakkaat olivat keskimäärin hieman tyytyväisempiä kuin suurten asiakkaat, varsinkin lankapuhelinoperaattoreiden asiakaspalvelun nopeuteen.

*Taulukko: Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys lankapuhelinoperaattorin asiakaspalveluun, %*

Tyytyväisyys asiakaspalveluun	2005	2003	2001	1998
asiakaspalvelu yleensä	82	91	92	90
palveluvalikoiman riittävyys	83	92	91	89
asiakaspalvelun nopeus	62	79	81	82

*Taulukko: Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys matkapuhelinoperaattorin asiakaspalveluun, %*

Tyytyväisyys asiakaspalveluun	2005	2003	2001	1998
asiakaspalvelu yleensä	81	86	90	91
palveluvalikoiman riittävyys	90	95	96	87
asiakaspalvelun nopeus	59	77	83	84

*Taulukko: Yritysassiakkaiden tyytyväisyys lankapuhelinoperaattorin asiakaspalveluun, %*

Tyytyväisyys asiakaspalveluun	2005	2003	2001	1998
asiakaspalvelu yleensä	77	91	92	91
palveluvalikoiman riittävyys	86	94	94	90
asiakaspalvelun nopeus	53	77	82	79

*Taulukko: Yritysassiakkaiden tyytyväisyys matkapuhelinoperaattorin asiakaspalveluun, %*

Tyytyväisyys asiakaspalveluun	2005	2003	2001	1998
asiakaspalvelu yleensä	73	82	88	91
palveluvalikoiman riittävyys	86	93	95	89
asiakaspalvelun nopeus	58	72	83	83

Yksityisasiakkaista lankapuhelinoperaattoreiden asiakaspalvelun nopeuteen tyytymättömiä oli keskimääräistä enemmän Etelä-Suomen läänissä asuvien, johtavassa asemassa olevien tai ylempien toimihenkilöiden keskuudessa. Matkapuhelinoperaattoreiden asiakaspalvelun nopeuteen tyytymättömiä oli keskimääräistä enemmän yrittäjissä ja työnantajissa sekä alle 30-vuotiaissa.

Asiakaspalveluun tyytymättömät toivoivat parannusta palvelun nopeuteen, pitkiin jonotusaikoihin ja oikean henkilön tavoitettavuuteen. Varsinkin suurten teleyritysten asiakkaat moittivat asiakaspalve-

lun nopeutta. Lisäksi mainittiin mm. että henkilökuntaa on liian vähän ja että ammattitaito on puutteellista.

### Yhteydensaannin helppous yrityspalveluasioissa

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

*Taulukko: Yhteydensaanti yrityspalveluasioissa, % vastaajista*

Yhteydensaanti yrityspalveluasioissa	2005 %	2003 %
kyllä	75	82
ei	18	12
ei osaa sanoa	7	6

Valtaosa vastaajista saa mielestään kohtuullisen helposti yhteyttä teleyritykseensä yrityspalveluasioissa. Yhteydensaannin osalta tyytyväisimpiä oltiin suurissa yrityksissä.

### 4.2.3 Laskutuspalvelu

Laskutuspalvelusta mitattiin tyytyväisyys laskujen selkeyteen, erittelyyn ja luotettavuuteen. Yksityisasiakkaista valtaosa, noin 85 % on tyytyväisiä laskujen luotettavuuteen ja erittelyyn. Laskujen selkeyteen oltiin sen sijaan hieman tyytymättömpiä. Yritysasiakkaat ovat yksityisasiakkaita tyytymättömpiä kaikkiin laskutuksen osa alueisiin, erityisesti laskujen selkeyteen lankapuhelinoperaattoreiden osalta. Vuoteen 2003 verrattuna laskutuspalveluun ollaan tyytymättömpiä, varsinkin yritys vastaajien puolella.

*Taulukko: Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys lankapuhelinoperaattorin laskutuspalveluun, %*

Tyytyväisyys laskutukseen	2005	2003	2001	1998
laskujen luotettavuus	85	90	90	86
laskujen erittelyn riittävyys	85	87	88	86
laskujen selkeys	81	85	85	88

*Taulukko: Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys kännykkäoperaattorin laskutuspalveluun, %*

Tyytyväisyys laskutukseen	2005	2003	2001	1998
laskujen luotettavuus	84	87	89	86
laskujen erittelyn riittävyys	86	87	89	84
laskujen selkeys	83	86	90	88

*Taulukko: Yritysasiakkaiden tyytyväisyys lankapuhelinoperaattorin laskutuspalveluun, %*

Tyytyväisyys laskutukseen	2005	2003	2001	1998
laskujen luotettavuus	76	90	84	79
laskujen erittelyn riittävyys	68	88	85	83
laskujen selkeys	57	77	76	77

*Taulukko: Yritysasiakkaiden tyytyväisyys kännykkäoperaattorin laskutuspalveluun, %*

Tyytyväisyys laskutukseen	2005	2003	2001	1998
laskujen luotettavuus	74	87	88	84
laskujen erittelyn riittävyys	77	91	90	88
laskujen selkeys	68	86	88	88

Pienten teleyritysten yksityisasiakkaat olivat keskimääräistä tyytyväisempiä laskutuspalveluihin varsinkin matkapuhelinoperaattoreiden osalta. Laskutuspalveluun tyytymättömät toivoivat yleensä selkeämpää laskutusta.

#### 4.2.4 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 yritys vastaajien osalta noussut selkeästi vuodesta 2003. Tyytyväisyys asian korjaamiseen ja lopputulokseen olivat huonontuneet niin yksityisasiakkaiden kuin yritysasiakkaiden osalta (huom. tulos suuntaa antava. Yksityisasiakkaiden vastaajamäärä oli pieni n=22).

Yksityisasiakkaista 4%:lla oli ollut virhe tai epäselvyys laskutuksessa viimeisen 12 kk aikana. Heistä 85% oli ottanut yhteyttä puhelinyhtiönsä asian selvittämiseksi. Yhteyttä ottaneista noin puolet (45%) katsoi, että asia tuli hoidettua tyydyttävällä tavalla. Tyytymättömiä oli 32% ja 23%:lla asia oli kesken. Virheiden tai epäselvyyksien esiintymisessä ei ollut eroa erikokoisten teleyritysten välillä.

Yritysasiakkaista 18%:lla oli ollut laskutusvirhe tai epäselvyys viimeisen 12 kk aikana. Virheen tai epäselvyyden todenneista 92% otti yhteyttä puhelinyhtiönsä asian selvittämiseksi. Heistä 69% oli tyytyväisiä selvitykseen. Tyytymättömiä oli 13% ja 18%:lla asian käsittely oli vielä kesken. Virheitä esiintyi hieman useammin suurten (23%) kuin pienten (11%) ja keski-suurten (8%) teleyritysten asiakkailla.

#### 4.2.5 Tiedonsaanti ja tiedon selkeys

Kiinteän puhelinliittymän yksityisasiakkaista 74% on tyytyväisiä teleyritykseltä saamansa informaation riittävyteen. Yritysasiakkaat antoivat hieman huonommat arviot niin lanka- kuin matkapuhelinoperaattoreiden tiedonsaannin riittävyteen ja ymmärrettävyyteen. Tyytyväisyys niin lanka- kuin matkapuhelinoperaattoreiden tarjoamaan tietoon ja sen selkeyteen on huonontunut selvästi edelliseen tutkimuskertaan verrattuna. Varsinkin yritysasiakkaiden tyytyväisyys lankapuhelinoperaattoreiden tiedottamiseen on laskenut lähes 20 prosenttiyksikköä. Informaatioon tyytymättömät toivoivat yleensä enemmän ja selkeämpää tietoa sekä asioiden ja termien esittämistä kansankielellä.

*Taulukko: Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys lankapuhelinoperaattorin tiedottamiseen, %*

Tyytyväisyys informointiin	2005	2003	2001
tiedonsaanti teleasioissa	74	83	86
tiedon selkeys ja ymmärrettävyys	70	85	83

*Taulukko: Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys matkapuhelinoperaattorin tiedottamiseen, %*

Tyytyväisyys informointiin	2005	2003	2001
tiedonsaanti teleasioissa	78	86	90
tiedon selkeys ja ymmärrettävyys	74	86	88

*Taulukko: Yritysasiakkaiden tyytyväisyys lankapuhelinoperaattorin tiedottamiseen, %*

Tyytyväisyys informointiin	2005	2003	2001
tiedonsaanti teleasioissa	69	86	86
tiedon selkeys ja ymmärrettävyys	65	85	85

*Taulukko: Yritysasiakkaiden tyytyväisyys matkapuhelinoperaattorin tiedottamiseen, %*

Tyytyväisyys informointiin	2005	2003	2001
tiedonsaanti teleasioissa	71	84	88
tiedon selkeys ja ymmärrettävyys	70	85	88

#### 4.2.6 Huoltohenkilöstön toiminta

Huoltohenkilöstön palveluun tyytyväisten osuus on selkeästi vähentynyt. Arviot ovat tämän tutkimuksen mukaan tyydyttävät. Huoltopalveluun pettyneitä oli muutamia prosentteja (2-14%). Etenkin yritysasiakkaiden tyytyväisyys lankapuhelinoperaattoreiden huoltohenkilöstöön on laskenut edelliseen tutkimusajankohtaan verrattuna.



Vastaajista 13-44 prosentilla ei ollut kokemusta huoltopalvelusta ja siten ei osaa sanoa -vastausten osuus vastauksista oli suuri.

*Taulukko: Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys huoltohenkilöstön toimintaan, % vastaajista*

<b>Tyytyväisyys huoltohenkilöstön</b>	<b>2005</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>	<b>1998</b>
lankapuhelinoperaattori	<b>56</b>	69	67	59
matkapuhelinoperaattori	<b>49</b>	58	52	50

*Taulukko: Yrityisasiakkaiden tyytyväisyys huoltohenkilöstön toimintaan, % vastaajista*

<b>Tyytyväisyys huoltohenkilöstön</b>	<b>2005</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>	<b>1998</b>
lankapuhelinoperaattori	<b>68</b>	80	81	79
matkapuhelinoperaattori	<b>54</b>	52	45	44

## 5. KIINTEÄN TELELIIKENTEEN YHTEYKSIEN LAATU, HUOLLON NOPEUS JA HINTA-LAATUSUHDE

### 5.1. Kiinteän teleliikenteen puheyhteyksien toimivuus

Kiinteän teleliikenteen puheyhteyksien toimivuus ts. kuuluvuus ja häiriöttömyys mitattiin sekä yritys- että yksityisasiakkaiden keskuudessa. Yksityisasiakkaista 98% ja yritysasiakkaista 96% pitää puheyhteyksien laatua hyvänä. Laatu huonona pitäviä on vain 1-3%.

Yksityisasiakkaiden käsitys puheyhteyksien laadusta on parantunut vuoteen 2003 verrattuna niin, että laatua erittäin hyvänä pitävien osuus on kasvanut selvästi. Yritysasiakkaiden keskuudessa käsitys on huonontunut. Varsinkin niiden osuus jotka pitivät yhteyksiä erittäin hyvinä, on vähentynyt vuoteen 2003 verrattuna.

Taulukko: Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys kiinteän teleliikenteen puheyhteyksien toimivuuteen, %

Puheyhteyksien toimivuus	2005	2003	2001	1998
erittäin hyvä	67	60	60	57
melko hyvä	31	38	38	40
melko huono tai erittäin huono	2	2	2	3

Taulukko: Yritysasiakkaiden tyytyväisyys kiinteän teleliikenteen puheyhteyksien toimivuuteen, %

Puheyhteyksien toimivuus	2005	2003	2001	1998
erittäin hyvä	57	63	58	50
melko hyvä	39	33	39	47
melko huono tai erittäin huono	3	4	3	4

lällä tai asuinpaikalla ei ollut mainittavaa merkitystä puhelinyhteyksien toimivuuden tyytyväisyyteen. Suurten teleyritysten yksityisasiakkaissa oli jonkin verran keskimääräistä vähemmän yhteyksien laatua erittäin hyvänä pitäviä (63%).

### 5.2. 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.

Datayhteydet ovat yritys vastaajien mukaan 28 prosenttisesti toimineet hyvin, 56%:lla on esiintynyt joskus vikoja tai katkoksia. Vain 5%:lla vikoja ja katkoksia on ollut usein. Datayhteyksien laatua täysin hyvänä pitäviä (28%) on vähemmän kuin aiemmissa mittauksissa. Vastaajia, joilla on joskus vikoja tai katkoksia on noin 16 prosenttiyksikköä enemmän, kuin vuonna 2003. Laatua huonona pitäviä on suunnilleen saman verran kuin aiemmin. Tyytyväisimpiä yhteyksien laatuun olivat keski- kokoisten teleyritysten asiakkaat (33% täysin hyvät).

Taulukko: Yritysasiakkaiden tyytyväisyys kiinteän teleliikenteen datayhteyksien toimivuuteen, %

Datayhteyksien toimivuus	2005	2003	2001	1998
täysin hyvät, ei vikoja	28	34	38	35
joskus vikoja tai katkoksia	56	40	39	33
huonot, usein vikoja tai katkoksia	5	4	3	4
ei osaa sanoa	10	22	20	28

### 5.3. Kiinteän teleliikenteen huollon toimitusnopeus

Kiinteän teleliikenteen huollon toimitusnopeus mitattiin huoltopalvelua käyttäneiden yritys- että yksityisasiakkaiden keskuudessa. Yritysasiakkaista 45% ja yksityisasiakkaista ainoastaan 6 % oli

tilannut viimeisen 12 kuukauden aikana huollon kiinteään puhelimeen liittyen. Huolto on yksityisasiakkaiden mielestä yleensä saatu nopeasti (41%). Yrityisasiakkaiden mielestä huolto on yleensä saatu kohtuullisessa ajassa (45%).

Tyytyväisyys huoltopalvelun nopeuteen on huonontunut niin yksityis- kuin yrityisasiakkaiden keskuudessa. Noin 22% yksityisasiakkaista ja 20% yrityisasiakkaista pitivät huollon toimintanopeutta hitaana. Huoltopalvelua hitaana pitävien osuus on korkein mittausajanjaksolla 1998-2005.

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

Huollon toimitusnopeus	2005	2003	2001	1998
nopeasti	41	40	48	48
kohtuullisessa ajassa	35	43	41	40
hitaasti	22	16	9	11

Teleyritysten huoltoonopeudessa oli jonkin verran eroja niin, että yrityisasiakkaista 22% suurten, 15% keskikokoisten ja 14% pienten teleyritysten huoltoasiakkaista piti palvelun saamista hitaana. Yksityisasiakkaiden osalta vertailu teleyritysten kesken ei ole luotettava, sillä jokaiseen vastaajaryhmään ei riitä tarpeeksi vastaajia.

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

Huollon toimitusnopeus	2005	2003	2001	1998
nopeasti	33	43	43	34
kohtuullisessa ajassa	45	42	47	51
hitaasti	20	15	9	14

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

Käsitys lankapuhelinoperaattoreiden hinta-laatusuhteesta on pysynyt samana yrityksissä, mutta huonontunut yksityisasiakkaiden keskuudessa. Yksityisasiakkaista noin neljännes pitää hinta-laatusuhdetta hyvänä ja 57% kohtalaisena. Hinta-laatusuhdetta huonona pitävien osuus on yksityisasiakkaiden osalta lisääntynyt selvästi vuoteen 2003 verrattuna.

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

Hinta-laatusuhde	2005	2003	2001	1998
hyvä	24	26	34	36
kohtalainen	57	63	57	54
huono	15	9	7	6

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

Hinta-laatusuhde	2005	2003	2001	1998
hyvä	27	27	24	29
kohtalainen	56	63	64	61
huono	7	7	7	6

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

Yksityisasiakkaista hinta-laatusuhteeseen tyytymättömät pitivät kalliina varsinkin perusmaksua/kuukausimaksua. Yrityisasiakkaiden tyytymättömyys hinta-laatusuhteeseen jakautui tasaisesti eri palvelujen osalta. He mainitsivat mm. matkapuhelinnumeroon soittamisen, perusmaksun/kuukausimaksun sekä paikallis- että kaukopuheluiden hinnat.

## 6. ASIAKASPALVELUPISTEIDEN JA YLEISÖPUHELIMIEN RIITTÄVYYS

Käsitys palvelupisteiden riittävyydestä ja yleisöpuhelimien riittävyydestä on heikentynyt. Lähes kolmannes vastaajista piti yleisöpuhelimien määrää riittämättömänä (29%). Vuonna 2003 vastaajia, jotka eivät osanneet ottaa kantaa yleisöpuhelimien riittävyyteen oli 19%. Nyt heitä oli 28%.

*Taulukko: Asiakaspalvelupisteiden riittävyys 1998-2005, % vastaajista*

Asiakaspalvelupisteitä	2005	2003	2001	1998
on riittävästi	76	84	84	87
ei ole riittävästi	9	6	5	6

*Taulukko: Yleisöpuhelimien riittävyys 1998-2005, % vastaajista*

Yleisöpuhelimia	2005	2003	2001	1998
on riittävästi	43	53	62	67
ei ole riittävästi	29	28	19	17

Taustoitain tarkasteltuna voidaan todeta, että eniten yleisöpuhelimien määrään tyytymättömiä oli alle 30 -vuotiaissa (34%), Oulun ja Lapin läänissä asuvissa (35%), opiskelijoissa (35%) ja heissä, joilla oli ainoastaan lankapuhelin käytössä (34%). Naisista 34% ja miehistä 25% piti määrää riittämättömänä.

## 7. 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. Yksityisasiakkaista 22% ja yritysasiakkaista 19% oli kuitenkin sitä mieltä, että matkapuhelimen käyttäjiä palvellaan paremmin. Vastaavasti 3% yksityisistä ja 7% yrityksistä oli sitä mieltä, että lankapuhelimen käyttäjät saavat parempaa palvelua. Yksityisvastaajista 26% ja yritysasiakkaista 8% ei osannut ottaa kantaa asiaan.

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

Palvellaanko yhtä hyvin	2005	2003	2001	1998
ei eroa, palvellaan yhtä hyvin	48	54	56	51
matkapuhelimen käyttäjiä paremmin	22	20	18	13
lankapuhelimen käyttäjiä paremmin	3	4	3	4
ei osaa sanoa	26	22	23	32

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

Palvellaanko yhtä hyvin	2005	2003	2001	1998
ei eroa, palvellaan yhtä hyvin	65	68	65	70
matkapuhelimen käyttäjiä paremmin	19	15	15	15
lankapuhelimen käyttäjiä paremmin	7	9	5	6
ei osaa sanoa	8	8	15	9

Niin yritys- kuin yksityisasiakkaiden keskuudessa on edelleen hieman vahvistunut käsitys, että matkapuhelimen käyttäjiä palvellaan paremmin.

## 8. MATKAPUHELINOPERAATTORIN VAIHTAMINEN JA VAIHTOSYYT

Tutkimuksessa mitattiin myös matkapuhelinoperaattorin vaihtaminen viimeisen 12 kuukauden aikana ja vaihtoaikheet seuraavan 6 kuukauden aikana.

Yksityisasiakkaista noin kaksi viidestä (39%) on vaihtanut matkapuhelinoperaattoria viimeisen 12 kuukauden aikana. Matkapuhelinoperaattorin vaihtaneita oli lähes kolminkertainen määrä vuoteen 2003 verrattuna. Yrityisasiakkaista matkapuhelinoperaattoreiden vaihtaneita on huomattavasti pienempi osuus, vain 15%. Osuus on vain 4 prosenttiyksikköä suurempi kuin vuonna 2003.

*Taulukko: Matkapuhelinoperaattorin vaihtaminen ja vaihtoaikheet yksityisasiakkaiden keskuudessa*

Operaattorin vaihtaminen, %	2005	2003	2001
vaihtanut viim. 12 kk aikana	39	14	8
aikoo vaihtaa 6 kk sisällä	8	10	5

*Taulukko: Matkapuhelinoperaattorin vaihtaminen ja vaihtoaikheet yritysasiakkaiden keskuudessa*

Operaattorin vaihtaminen, %	2005	2003	2001
vaihtanut viim. 12 kk aikana	15	11	6
aikoo vaihtaa 6 kk sisällä	12	15	8

Vaihtoaikheissa olevia oli yksityisasiakkaissa vain 8%, yritysasiakkaissa 12%.

Yksityisasiakkaiden asiakasuskollisuus oli huonoin vain matkapuhelinta käyttävien, alle 30-vuotiaiden ja opiskelijoiden keskuudessa. Näissä ryhmissä lähes puolet on vaihtanut matkapuhelinoperaattoria. Pienissä alle 20 henkilön yrityksissä asiakasuskollisuus on huonompi kuin suuremmissa yrityksissä. Vaihtaneita oli 20% alle 20 henkilön yrityksissä ja 10% yli 500 hengen yrityksissä.

### 8.1 Vaihtosyyt

Hinta on matkapuhelinoperaattorin vaihdon merkittävin syy, varsinkin yksityishenkilöillä. Valtaosa, 66%, vaihtaneista mainitsi syyksi edullisemmat puhelujen hinnat ja/tai ilmaisen puheajan.

Asiakaspalvelu mainittiin vaihtosyyinä selvästi harvemmin kuin hinta, 4% yksityisistä ja yrityksistä. Myös kuuluvuuden ja peiton merkitys vaihtosyyinä on pieni, 7% yksityisistä mainitsi asian, osuus on samaa luokkaa kuin edellisinä tutkimuskertoina. Työnantajat ja yrittäjät mainitsivat laskutuspalvelun keskimääräistä useammin (12%) vaihtosyyksi.

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

Vaihtosyyt jos vaihtanut tai aikoo vaihtaa	2005	2003	2001
edullisemmat puhelujen hinnat	61	52	34
ilmaista puheaikaa	5	23	12
lähipiirillä sama liittymä	-	12	11
parempi kuuluvuus / peitto	7	8	8
asiakaspalvelun vuoksi	4	3	5
laskutuspalvelun vuoksi	5	3	5
numeron siirrettävyys	-	2	-
työsuhdepuhelin	-	2	8
muu syy	30	13	33

Taulukko: Syyt matkapuhelinoperaattorin vaihtoon yritysasiakkaiden keskuudessa, % vastaajista

Vaihtosyyt jos vaihtanut tai aikoo vaihtaa	2005	2003	2001
edullisemmat puhelujen hinnat	51	67	49
keskittämissopimus	8	14	12
ilmaista puheaikaa	2	13	1
numeron siirrettävyys	-	12	-
asiakaspalvelun vuoksi	4	12	8
laskutuspalvelun vuoksi	1	2	5
muu syy	20	31	21

## 8.2. Matkapuhelimen hankinta-aiheet

Näytteen yksityisasiakkailta (5%) joilla ei ole matkapuhelinta, kysyttiin kännykän hankinta-aiheet seuraavan 1-2 vuoden sisällä. Heillä, joilla ei ole matkapuhelinta noin joka viides (21%) aikoo hankkia matkapuhelimen parin vuoden sisällä. Matkapuhelittomista 14% ei osannut sanoa hankkiko ja 64% ei aio hankkia matkapuhelinta. Hankinta-aikeissa olevia oli prosentuaalisesti saman verran kuin vuonna 2003.

## 9. LANKAPUHELIMEN LUOPUMISAIKEET

Yksityisasiakkailta kysyttiin harkitsevatko he lankapuhelinliittymästä luopumista. Heistä, joilla on lankapuhelin, lähes kaksi viidestä (38%) aikoo tai harkitsee lankapuhelinliittymänsä luopumista. Yli puolet, 59% ei kumminkaan edes harkitse liittymänsä luopumista.

## 10. MITKÄ ASIAT OVAT TÄRKEITÄ MATKAPUHELIMEN VALINNASSA JA KÄYTÖSSÄ

Matkapuhelimen käyttäjien ja sen hankintaa suunnittelevien keskuudessa mitattiin 10 asian tai ominaisuuden tärkeys matkapuhelimen valinnassa ja käytössä asteikolla tärkeä, melko tärkeä, ei kovinkaan tärkeä.

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

Ominaisuus tärkeä	2005		2003		2001		1998	
	yksit.	yritys	yksit.	yritys	yksit.	yritys	yksit.	yritys
äänen laatu	97	94	98	96	97	96	94	96
laitteen helppokäyttöisyys	97	93	97	97	97	95		
tekstiviestipalvelut	90	89	91	86	87	77	68	72
laitteen hinta	89	84	90	87	90	78	81	78
datasiirtopalvelut	42	78	46	59	45	51	33	42
sähköpostiyhteys	39	76	45	60	41	53	-	-
Internet-yhteys	39	70	43	54	35	41	-	-
kuvaviestipalvelut	45	44	40	32	-	-	-	-
gprs	39	67	34	38	-	-	-	-
wap	31	45	25	30	26	20	-	-

Äänen laatu, laitteen helppokäyttöisyys, tekstiviestipalvelut ja laitteen hinta ovat tärkeimpiä matkapuhelimen valintaan ja käyttöön liittyviä kriteerejä, kuten aiemmissakin mittauksissa. Lähes jokainen vastaaja piti mainittuja asioita tärkeinä.

Yritysasiakkailla datansiirto, sähköposti, Internet, gprs ja wap puhelimen ominaisuutena on noussut edelliseen tutkimuskertaan selvästi. Datasiirtopalvelut, sähköpostiyhteys ja Internet-yhteys ovat sen sijaan vähemmän tärkeitä yksityisasiakkaille kuin vuonna 2003.

Wap on vähiten tärkeänä pidetty ominaisuus yksityisasiakkaiden keskuudessa. Heistä 31% pitää wap-yhteyttä tärkeänä. Yrityksissä vähiten tärkeä ominaisuus on niin ikään wap-yhteys ja kuvaviestipalvelut, tosin wap-palvelut ovat selvästi nostaneet suosiotaan yritysten keskuudessa vuoteen 2003 verrattuna.

## 11. 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.

### 11.1 Estopalvelut ja laskutusraja

*Taulukko: Yksityisasiakkaiden käyttämät estopalvelut, % vastaajista*

Estopalvelujen käyttö	2005 lanka-puhelin	2005 matkapuhelin	2003 lanka-puhelin	2003 matkapuhelin
palvelunumeroihin soitonesto	8	16	7	16
ulkomaanpuhelukojen soitonesto	2	4	2	4
laskutusraja	0	5	1	8
soittajan numeronäytönesto	ei kysytty	10	ei kysytty	17

*Taulukko: Yrityisasiakkaiden käyttämät estopalvelut, % vastaajista*

Estopalvelujen käyttö	2005 lanka-puhelin	2005 matkapuhelin	2003 lanka-puhelin	2003 matkapuhelin
palvelunumeroihin soitonesto	44	37	20	20
ulkomaanpuhelukojen soitonesto	30	17	11	9
laskutusraja	-	4	-	4
soittajan numeronäytönesto	ei kysytty	27	ei kysytty	17

Estopalveluista varsinkin palvelunumeroihin soiton esto on tavallinen yrityksissä sekä lanka- (44%) että matkapuhelinliittymissä (37%). Yksityisasiakkailla palvelunumeroihin soiton esto matkapuhelimissa (16%) oli harvemmin kuin yrityksillä. Estopalvelujen käyttö on pysynyt yksityisasiakkaiden puolella samana vuoteen 2003 verrattuna. Yrityksissä kaikki muut estopalvelut ovat yleistyneet paitsi matkapuhelimien laskutusraja.

Myös soittajan numeronäytönesto on melko tavallinen matkapuhelimissa. Laskutusrajan käyttö on selvästi vähäisempää.

### 11.2 Matkapuhelimen lisäpalvelut

Hieman alle yhdeksän kymmenestä matkapuhelimen käyttäjästä lähettää tekstiviestejä. Käyttäjiä on hieman enemmän yritysasiakkaissa (89%), kuin yksityisasiakkaissa (85%). Osuus on hieman pienempi yksityisasiakkaiden keskuudessa kuin vuonna 2003 (91%).

Yksityisasiakkaista 28% ja yritysasiakkaista kaksi viidestä käyttää kuvaviestipalvelua. Gprs on käytössä yli puoilla yrityksistä, mutta ainoastaan 17%:lla yksityisasiakkaista. Samoin wap on yleisempi yritysten kuin yksityisten keskuudessa. Kuvaviestien ja gprs:n käyttö on yksityisasiakkaiden keskuudessa yleisintä alle 30 -vuotiaiden, työnantajien tai yrittäjien, opiskelijoiden ja työsuhdematkapuhelinta käyttävien keskuudessa. Yritysasiakkaiden puolella kuvaviestien ja gprs:n käyttö on keskimääräistä yleisempää yksityisellä sektorilla, yli 500 henkilön yrityksissä sekä teollisella ja kaupan alalla.

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

Matkapuhelimen lisäpalvelujen käyttö	2005 yksityiset	2005 yritykset	2003 yksityiset	2003 yritykset
tekstiviestien lähettäminen	85	89	90	91
kuvaviestit	28	40	26	18
gprs	17	54	7	22
wap	16	43	9	19

## 12. VERKKOYHTEYDET NYT JA LÄHITULEVAISUUDESSA

Vuoden 2001 ja 2003 tutkimuksen tapaan tässäkin tutkimuksessa selvitettiin varsinaisten telepalvelujen lisäksi tietoverkkojen käyttöä ja yhteyksien nopeutta nyt ja lähitulevaisuudessa.

### 12.1 Yksityisasiakkaiden verkkoyhteydet

Tutkimuksen yksityisasiakkaista noin kahdella kolmesta on tietokone taloudessa (67%) ja 56% vastaajista on käyttänyt Internetiä kotonaan viimeisen 6 kk aikana. Tietokoneiden määrä taloudessa on kasvanut ainoastaan 3 prosenttiyksiköllä vuoteen 2003 verrattuna ja Internetin osuus on pysynyt samana. Hankinta-aikeissa olevia on saman verran kuin vuonna 2003. Yksityisasiakkaista 7% aikoo hankkia tietokoneen ja 11% Internet-yhteyden seuraavan 1-2 vuoden sisällä.

Taulukko: Yksityisasiakkaiden verkkoyhteydet, (v. 2001-2003 %vastaajista, joilla on Internet-yhteys, v. 2005 % vastaajista, joilla on tietokone)

Internet-yhteys	2005	2003	2001
modeemi	16	63	69
isdn	1	8	13
adsl-laajakaista	57	16	1
kaapelimodeemi	6	3	2
kiinteistö-/taloyhtiön liittymä	3	-	-
gprs	1	1	-
WLAN	0	-	-
ei Internet-yhteyttä	11	-	-
ei osaa sanoa	4	8	12

Yksityisasiakkaiden keskuudessa Internet-yhteys on nykyään tavallisimmin adsl-laajakaistan kautta, vaikka modeemi oli vielä 2003 yleisin Internet-yhteys. Myös isdn:n osuus yhteyksistä on laskenut lähes olemattomaan. Yksityisasiakkaiden nettiyhteydet jakautuvat niin, että 57%:lla on laajakaista-yhteys, 16 %:lla modeemi ja 6%:lla kaapelimodeemi.

### 12.2 Yritysasiakkaiden verkkoyhteydet

Teleyritysten yritysasiakkaiden tietoverkkoyhteyksien käyttö on lisääntynyt vuoteen 2003 verrattuna. Internet-yhteys on 98%:lla (80%:lla v. 2003), intranet 56%:lla (20%:lla) ja extranet 26%:lla (7%:lla) yrityksistä. Datayhteys on 86%:lla (66%:lla v. 2003) yrityksistä.

Laajakaistayhteys on yleistynyt voimakkaasti entisestään. Kun adsl-yhteys oli vuonna 2001 vain 6%:lla yritysasiakkaista ja vuonna 2003 41%:lla, on osuus nyt 53%. Adsl on samalla tavallisin Internetiyhteys yrityksissä tällä hetkellä. Isdn:n osuus on pudonnut 4%:iin ja modeemin 3%:iin. Kaapelimodeemin osuus oli 3%.



Taulukko: Yritysassiakkaiden verkkoyhteydet, % vastaajista

Internet-yhteys	2005	2003	2001
modeemi	3	23	32
isdn	4	25	46
adsl-laajakaista	53	41	6
kaapelimodeemi	3	3	-
kiinteistö-/taloyhtiön liittymä	9	-	-
gprs	0	-	-
WLAN	1	-	-
muu	7	6	5

Yli 500 henkilön yrityksissä laajakaistan osuus (34%) oli selvästi pienempi kuin keskimäärin pienemmissä yrityksissä.

### 12.3 Yritysassiakkaiden verkkoyhteydet 1-2 vuoden kuluttua

Nykytilanteen lisäksi yritys vastaajia pyydettiin myös arvioimaan kehitystä ts. minkälaista yhteyttä yritys tai toimipaikka käyttää 1-2 vuoden kuluttua. Noin kaksi viidestä (41%) arvioi, että yhteys on samanlainen. Melkein yhtä suuri osuus (39%) arvioi, että käytössä on nopeampi yhteys.

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

Internet-yhteys	2005	2003	2001
samanlainen	41	56	36
nopeampi	39	33	43
langaton	7	7	7
ei osaa sanoa	12	7	17

Vuoden 2003 mittaukseen verrattuna aiempaa useammat arvioivat yhteytensä nopeammaksi ja harvempi samanlaiseksi. Tosin myös kannastaan epävarmojen osuus on selvästi suurempi kuin 2003. Vastaajista 12% ei osannut ottaa kantaa kysymykseen.

### 12.4. Mihin tarkoitukseen Internetiä käytetään

Internetiä hyödynnetään nyt samassa määrin kuin vuonna 2003. Internet-puhelujen käyttö on yksityisasiakkaiden keskuudessa noussut jonkin verran. Tavallisin käyttökohde on sähköposti ja erilaiset tiedonhauk. Pankkipalveluiden käyttö Internetissä on lähes yhtä yleistä. Yksityisasiakkaat ja yritysasiakkaat käyttävät Internetiä sähköiseen kaupankäyntiin saman verran kuin 2003. Yksityisasiakkaiden etätyö ja etäopiskelu on vähentynyt vuoteen 2003 verrattuna, mutta yritysasiakkaiden etätyöskentely on sen sijaan lisääntynyt merkittävästi. Verkkopelaaminen on menettänyt suosioaan niin yksityis- kuin yritys vastaajien keskuudessa.

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

Internetin käyttö	yksit. 2005	yksit. 2003	yksit. 2001	yrit. 2005	yrit. 2003	yrit. 2001
tiedonhaku harrastuksiin/vapaa-aikaan liittyen	83	-	-	68	-	-
tiedonhaku opiskeluun liittyen	43	-	-	41	-	-
tiedon haku työhön liittyen	67	-	-	93	-	-
tietojen haku		90	86		93	89
sähköposti	87	86	81	92	93	88
pankkipalvelut	85	86	81	79	85	75
viihde/"surffailu"	63	-	-	37	-	-
sähköinen kaupankäynti	42	40	32	40	45	42
keskustelu/chat/pikaviestit	20	-	-	8	-	-

etätyö/etäopiskelu	<b>18</b>	25	29	<b>48</b>	34	31
verkkopelit	<b>15</b>	21	23	<b>3</b>	9	5
Internet-puhelut	<b>14</b>	8	14	<b>13</b>	13	16
muu	<b>1</b>	8	5	<b>1</b>	9	4

## 12.5. Kuinka paljon Internet-yhteydestä haluttaisiin maksaa

Teleyritysten yksityisasiakkaat olisivat valmiita maksamaan Internetin käytöstä keskimäärin noin 23 euroa ja yritysasiakkaat noin 384 euroa kuukaudessa. Yksityisasiakkaiden käsitys sopivasta kuukausimaksusta on laskenut vuoteen 2003 verrattuna. Sen sijaan yritysasiakkaiden käsitys sopivasta hinnasta on selvästi korkeampi kuin pari vuotta sitten. Kysymys on sikäli epäselvä, ettei yritys-kyselyssä ole tarkennettu sitä, tarkoitetaanko tässä yhden henkilön yhteismaksua vai koko yrityksen yhteismaksua. Vuoden 2005 tutkimuksessa on suhteellisesti enemmän suuria yrityksiä mukana kuin vuonna 2003, joka voi vaikuttaa vastauksiin.

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

Sopiva hinta keskimäärin, euroa	2005	2003	2001
yksityisasiakkaat	<b>23 e</b>	<b>29 e</b>	29 e
yritysasiakkaat	<b>384 e</b>	<b>141 e</b>	228 e

Yksityisasiakkaista alle 30 -vuotiaat, opiskelijat ja Oulun ja Lapin läänissä asuvat olivat valmiita maksamaan muutaman euron keskimääräistä enemmän.

Summat ovat lähinnä suuntaa-antavia. Vastausten hajonta oli suuri ja arviointi oli ilmeisen vaikeaa, koska noin neljännes yksityis- ja 29% yritysasiakkaista ei osannut arvioida sopivaa summaa. Keskiarvoissa on mukana vastaajat jotka haluaisivat yhteyden ilmaiseksi (2-4%), arvolla nolla.

## 12.6. Voip-tekniikkaan perustuvat Internet-puhelut

Yksityisasiakkailta kysyttiin ensimmäistä kertaa tietämystä Internet-puheluista ja ovatko he käyttäneet sellaista. Yritysasiakkailta kysyttiin, minkälainen yrityksen tilanne on Internet-puhelujen osalta. Yksityisasiakkaista 5% käyttää, 5% on kokeillut ja 6% tuntee asian muuten. Suurin osa, noin puolet vastaajista, ei tuntenut koko Voip-tekniikkaan perustuvaa Internet-puhelujärjestelmää.

Yrityksissä Internet-puhelut ovat yleisempiä kuin yksityisasiakkaiden keskuudessa. Yritysasiakkaisista 13% on Internet puhelut käytössä ja 24% harkitsee niiden käyttöönottoa. Runsas puolet yritysasiakkaista (58%) ei edes harkitse Internet-puheluiden käyttöönottoa tällä hetkellä. Internet-puhelut ovat keskimääräistä yleisempiä yli 500 henkilön yrityksissä.

*Taulukko: Voip-tekniikkaan perustuvien Internet-puhelujen tunnettavuus, % vastaajista*

Internet-puhelut (yksityiset)	2005	Internet-puhelut (yritykset)	2005
käyttää	<b>5</b>	käytössä	<b>13</b>
on kokeillut	<b>5</b>	käyttöönottoa harkitaan	<b>24</b>
tuntee muuten	<b>6</b>	ei ole ajankohtainen tällä hetkellä	<b>58</b>
on kuullut asiasta	<b>34</b>	ei vastausta	<b>4</b>
ei tunne	<b>49</b>		
ei osaa sanoa	-		

## 12.7. Laajakaistan nopeus verrattuna tilattuun yhteyteen

Yksityisasiakkailta kysyttiin vastaako heidän tilaamansa laajakaistan nopeus sitä nopeutta, jonka he ovat tilanneet. Suurin osa, 83% oli sitä mieltä, että yhteys vastaa tilattua nopeutta. Noin kym-

menesosa vastaajista ei ollut tyytyväinen yhteyden nopeuteen. Keskimääräistä tyytymättöimpiä oltiin Etelä-Suomen läänissä (15%) ja tyytyväisimpiä Itä-Suomen läänissä (4%).

*Taulukko: Vastaako laajakaistan nopeus tilattua nopeutta, % vastanneista, joilla on laajakaistayhteys kotona*

Vastaako laajakaistan nopeus tilattua nopeutta	2005
kyllä	83
ei	11
ei vastausta/ ei osaa sanoa	6

### 13. KÄYTTÖJÄRJESTELMÄN JA VIRUKSENTORJUNNAN PÄIVITYS SEKÄ TIETOTURVAONGELMAT

Tämän vuoden tutkimuksessa kysyttiin ensimmäistä kertaa yksityisvastaajilta onko heillä palomuuria tai viruksentorjuntaa kotitietokoneessaan ja yksityis- ja yritys vastaajilla onko heillä automaattinen vai erikseen tehtävä viruksentorjunta- ja käyttöjärjestelmäpäivitys. Sen lisäksi kysyttiin erilaisten tietoturvaongelmien ja niiden haittojen estämisestä.

#### 13.1. Viruksentorjunta

Yksityishenkilöistä suurimmalla osalla on kotitietokoneellaan palomuuuri ja viruksentorjunta. Hieman suuremmalla osalla on viruksentorjunta (94%) kuin palomuuuri (85%). Niin viruksentorjunta kuin palomuuuri löytyi keskimääräistä harvemmin yli 60 -vuotiailta ja eläkeläisiltä.

*Taulukko: Yksityishenkilöiden kotitietokoneiden palomuuuri ja virustorjunta, % vastaajista, jotka käyttävät Internetiä kotona*

Käytössä kotitietokoneella	2005
palomuuuri	85
virustorjunta	94
ei osaa sanoa/ei kumpaakaan/ei vastausta	5

#### 13.2. Automaattinen viruksen- ja käyttöjärjestelmän päivitys

Yksityis- ja yritysasiakkailta kysyttiin heidän viruksentorjunnan ja käyttöjärjestelmän päivityksestä. Suurimmalla osalla niin yksityis- kuin yritysasiakkaista on automaattinen viruksentorjunta. Yrityksillä se on hieman yli yhdeksällä kymmenestä. Sen sijaan käyttöjärjestelmän päivitys on viruksentorjuntaa harvemmin automaattinen. Alle puolella yksityisasiakkaista ja lähes kahdella kolmesta yritysasiakkaasta on automaattinen käyttöjärjestelmäpäivitys. Käyttöjärjestelmän päivitystä koskevaan kysymykseen oli vaikea vastata, sillä neljäsosa yksityisvastaajista ei osannut tai ei vastannut kysymykseen.

*Taulukko: Viruksentorjuntapäivitys, % vastaajista (yritys), % vastaajista, joilla on kotitietokoneessa virustorjunta (yksityiset)*

Viruksentorjuntapäivitys	2005 yksit.	2005 yritt.
automaattinen	74	92
erikseen tehtävä	18	5
ei osaa sanoa /ei vastausta	8	3

*Taulukko: Käyttöjärjestelmäpäivitys, % vastaajista (yritys), % vastaajista, joilla on taloudessa tietokone (yksityiset)*

<b>Käyttöjärjestelmäpäivitys</b>	<b>2005 yksit.</b>	<b>2005 yrit.</b>
automaattinen	<b>45</b>	<b>64</b>
erikseen tehtävä	<b>29</b>	<b>26</b>
ei osaa sanoa /ei vastausta	<b>26</b>	<b>10</b>

### 13.3. Tietoturvaongelmat ja niiden haittojen estäminen

Tietoturvaongelmia ja niiden haittojen estämistä mitattiin 4 eri mittarilla, jotka olivat virukset ja madot, tietomurrot ja varkaudet, huijaukset ja ketjukirjeet ja roskaposti eli spämmi. Yhteenvetona voidaan sanoa, että tietoturvaongelmia ja niiden haittojen estämistä ei tunneta vielä kovinkaan hyvin yksityisasiakkaiden keskuudessa. Parhaiten tunnetaan roskaposti, eli spämmi. Yrityksissä tunnettiin eri tietoturvaongelmat ja niiden haittojen estäminen selvästi yksityisasiakkaita paremmin.

*Taulukko: Tietoturvaongelmat ja niiden haittojen estäminen, % tuntee erittäin hyvin tai melko hyvin*

<b>Tietoturvaongelmat ja niiden haittojen estäminen</b>	<b>2005 yksit.</b>	<b>2005 yrit.</b>
virukset ja madot	<b>28</b>	<b>63</b>
tietomurrot- ja varkaudet	<b>18</b>	<b>48</b>
huijaukset- ja ketjukirjeet	<b>27</b>	<b>63</b>
roskaposti eli spämmi	<b>42</b>	<b>76</b>

### 14. TELEPALVELUJEN SAATAVUUDEN VAIKUTUS YRITYKSEN TOIMIPAIKAN SIJAINTIIN

Televiestintäpalvelujen ja teleyhteyksien saatavuus ei ole vaikuttanut yrityksen tai toimipaikan sijaintiin. Vain 2% katsoo, että telepalvelujen saatavuudella on ollut merkitystä yrityksen sijaintiin. Osuus on sama kuin vuonna 2001 (2%) ja 2003 (2%).

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

<b>Telepalvelujen vaikutus sijaintiin</b>	<b>2005</b>	<b>2003</b>	<b>2001</b>
on vaikuttanut	<b>2</b>	2	2
ei ole vaikuttanut	<b>97</b>	96	98
ei osaa sanoa	<b>1</b>	1	1

## 15. 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 lueteltiin.

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

Luopuisiko käytöstä ympäristösyistä	2005	2003	2001
kyllä	49	61	62
ei	42	32	29
ei osaa sanoa	9	7	9

Asenteet matkaviestimien käytön rajoittamiseen ympäristösyistä ovat muuttuneet verrattaessa edelliseen tutkimuskertaan. Noin puolet matkapuhelimen käyttäjistä tai sen hankkimista suunnittelevista olisi valmiita tinkimään matkapuhelimen käytöstä ympäristösyistä ainakin joillain alueilla. Noin kaksi viidestä ei tinkisi käytöstä missään. Osuus on kymmenen prosenttiyksikköä suurempi kuin 2003 (32%).

Haluttomimpia matkapuhelimen käytön tinkimiseen olivat Itä-Suomessa asuvat, miehet, eläkeläiset, yli 50 -vuotiaat ja he, joilla on työsuhdematkapuhelin. Näissä ryhmissä noin puolet vastaajista ei olisi halukkaita luopumaan matkapuhelimen käytöstä missään ympäristösyistä. Valmiimpia käytön luopumiseen olivat opiskelijat ja alle 30 -vuotiaat, joista vain noin viidennes ei tinkisi matkapuhelimen käytöstä missään ympäristösyistä.

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

Millä alueilla luopuisi käytöstä	2005	2003	2001
luonnonsuojelualueet	38	53	54
asumattomat erämaa-alueet	18	24	24
saaristoalueet	9	11	14
kesämökkialueet	7	10	11
maalaiskylät	5	7	7
maanteiden varret	4	6	5

Luonnonsuojelualueet (38%) on edelleen selvästi tärkein alue, jolla matkapuhelimen käytöstä luovuttaisiin ts. alue joka halutaan rauhoittaa mastoilta. Osuus on kuitenkin laskenut selvästi aikaisempaan tutkimukseen verrattuna. Lähes neljännes luopuisi käytöstä asumattomilla erämaa-alueilla. Saaristossa ja kesämökkialueilla omaa matkapuhelimen käyttöönsä haluaisi rajoittaa enää vain noin joka kymmenes tai harvemmat. Maalaiskylissä ja maanteiden varsilla ainoastaan 4-5% on valmiita luopumaan matkapuhelimen käytöstä ympäristösyistä.

LIITE 1: Yritykset henkilöstön suuruusluokittain Suomessa 2003, Tilastokeskus

	Yritysten lukumäärä	Osuus yrityksistä	Henkilöstön määrä	Osuus henkilöstä
Henkilöstön suuruus- luokka	kpl	%	henkeä	%
1... 4	196 072	85,8 %	213 857	16,3 %
5... 9	16 356	7,2 %	104 776	8,0 %
10... 19	8 328	3,6 %	110 644	8,5 %
20... 49	4 826	2,1 %	143 448	11,0 %
50... 99	1 408	0,6 %	96 108	7,3 %
100...249	857	0,4 %	132 047	10,1 %
250...499	316	0,1 %	111 179	8,5 %
500...999	159	0,1 %	111 551	8,5 %
1000...	100	0,0 %	284 422	21,7 %
<b>Yhteensä</b>	<b>228 422</b>	<b>100,0 %</b>	<b>1 308 031</b>	<b>100,0 %</b>

## **Telepalvelututkimus 2005**

LIITE 2. GRAAFIT  
(yritykset ja kotitaloudet)



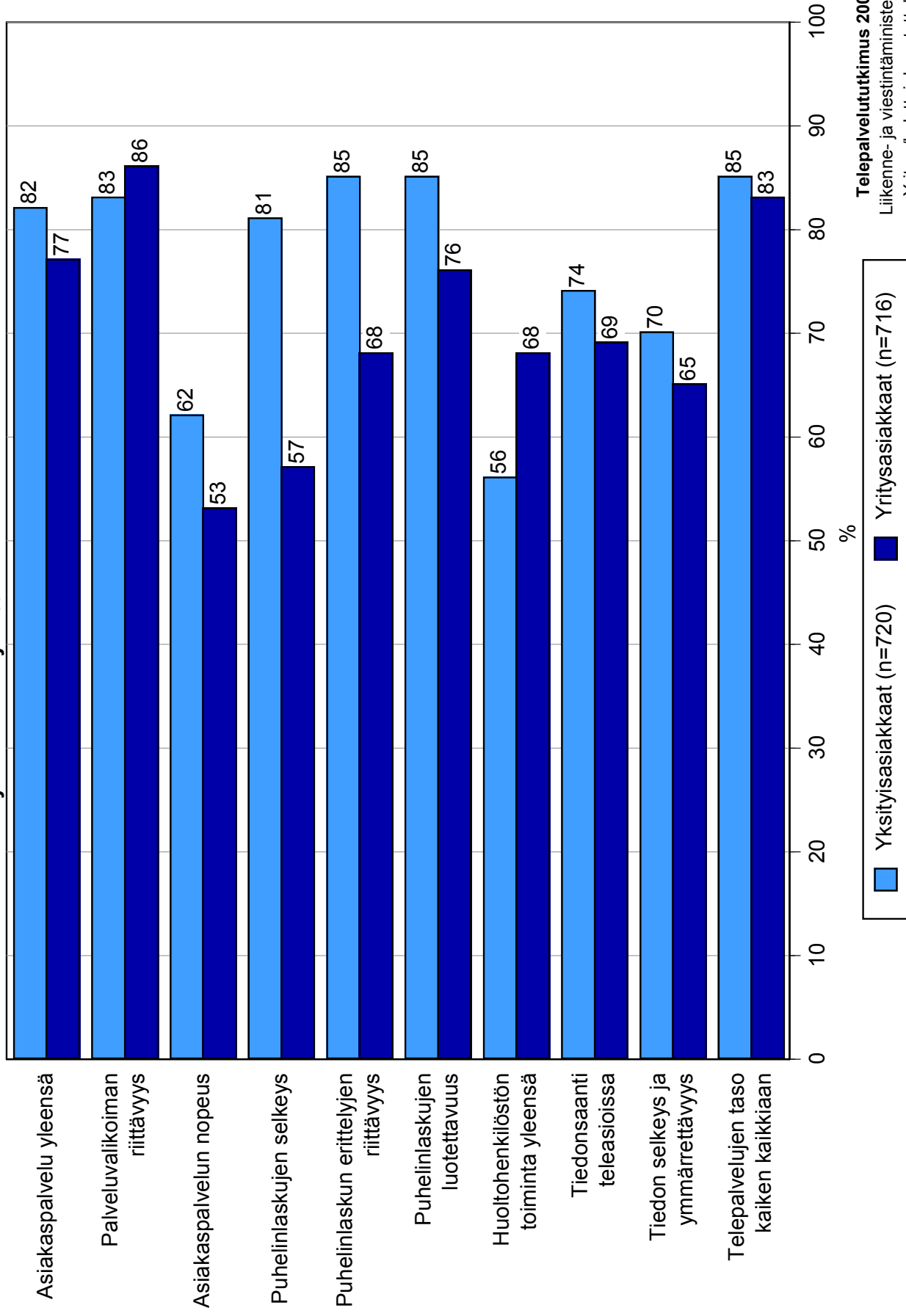


# LANKAPUHELINOPERAATTOREIDEN PALVELUKUVA

Kuvio 2.

## Yksityisasiakkaat ja yritysasiakkaat

Hyvä + melko hyvä %-osuudet



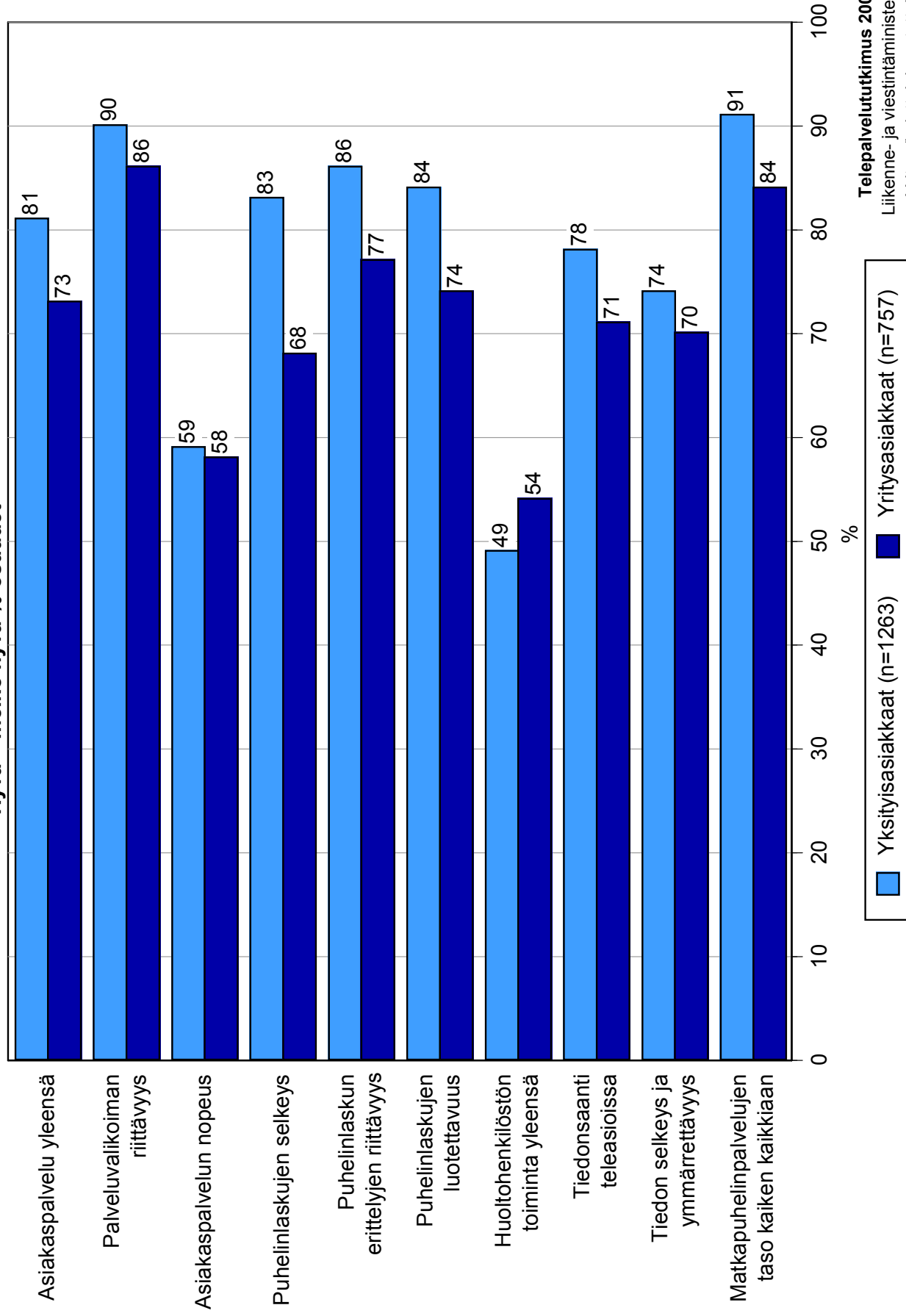
Telepalvelututkimus 2005  
Liikenne- ja viestintäministeriö  
Yritys-/kuluttajahaastattelut

# MATKAPUHELINOPERAATTOREIDEN PALVELUKUVA

Kuvio 3.

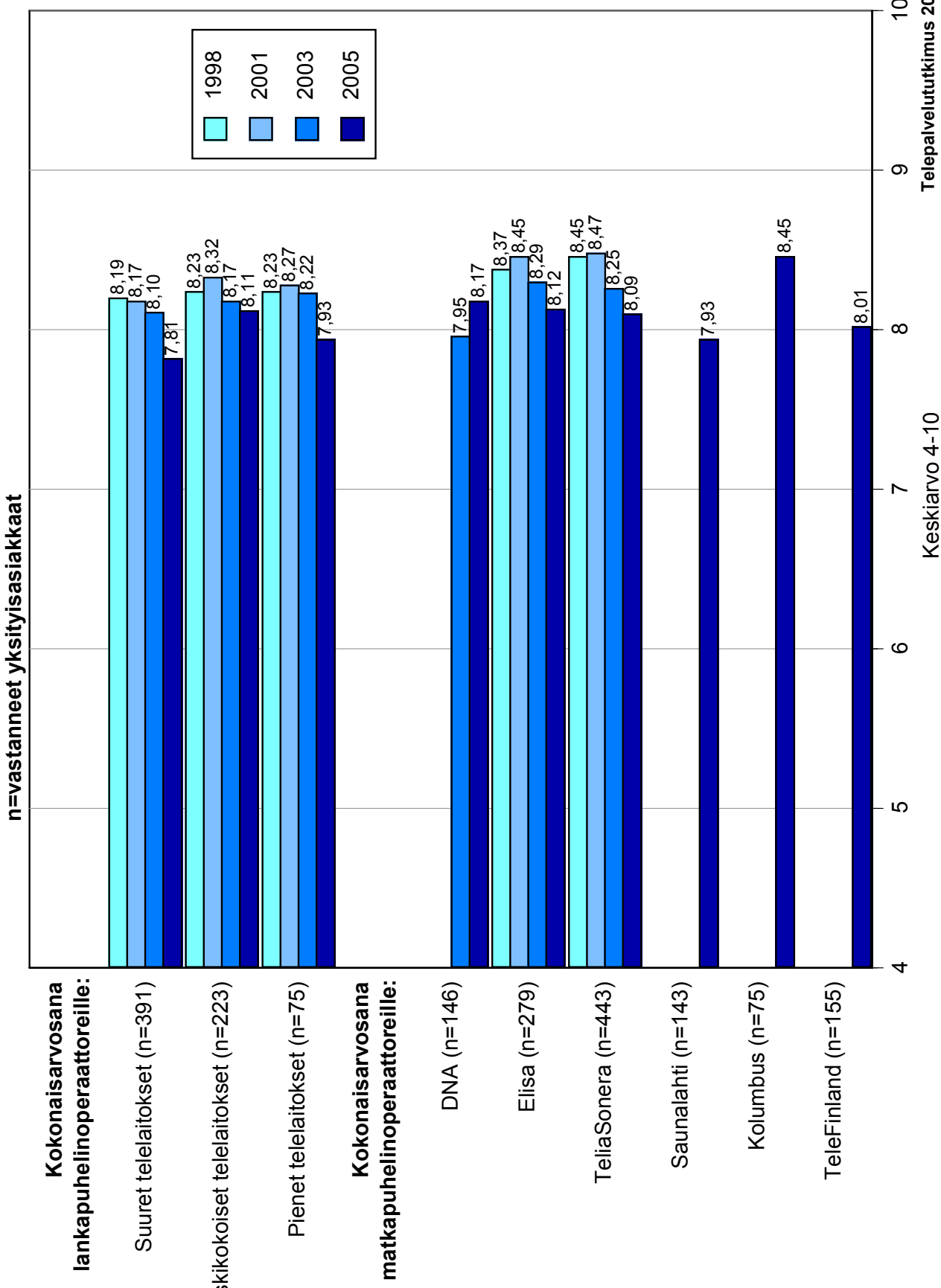
## Yksityisasiakkaat ja yritysasiakkaat

Hyvä + melko hyvä %-osuudet



# KOKONAI SARVOSANAT PALVELUSTAYKSITYSASIAKKAAT

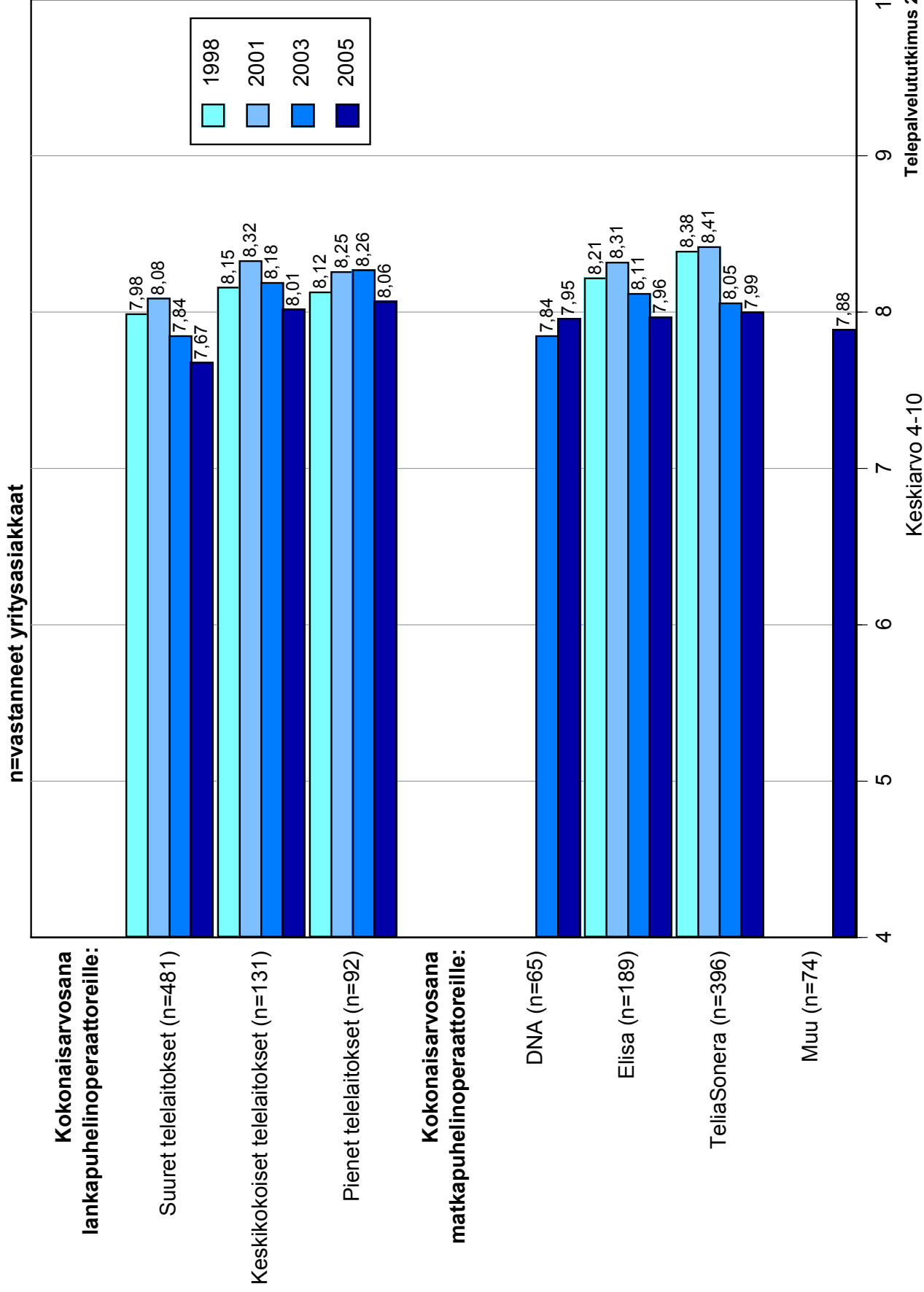
Kuvio 4.



Telepalvelututkimus 2005  
Liikenne- ja viestintäministeriö  
Yritys-/kuluttajahaastattelut

# KOKONAI SARVOSANAT PALVELUSTA/YRITYSASI AKKAAT

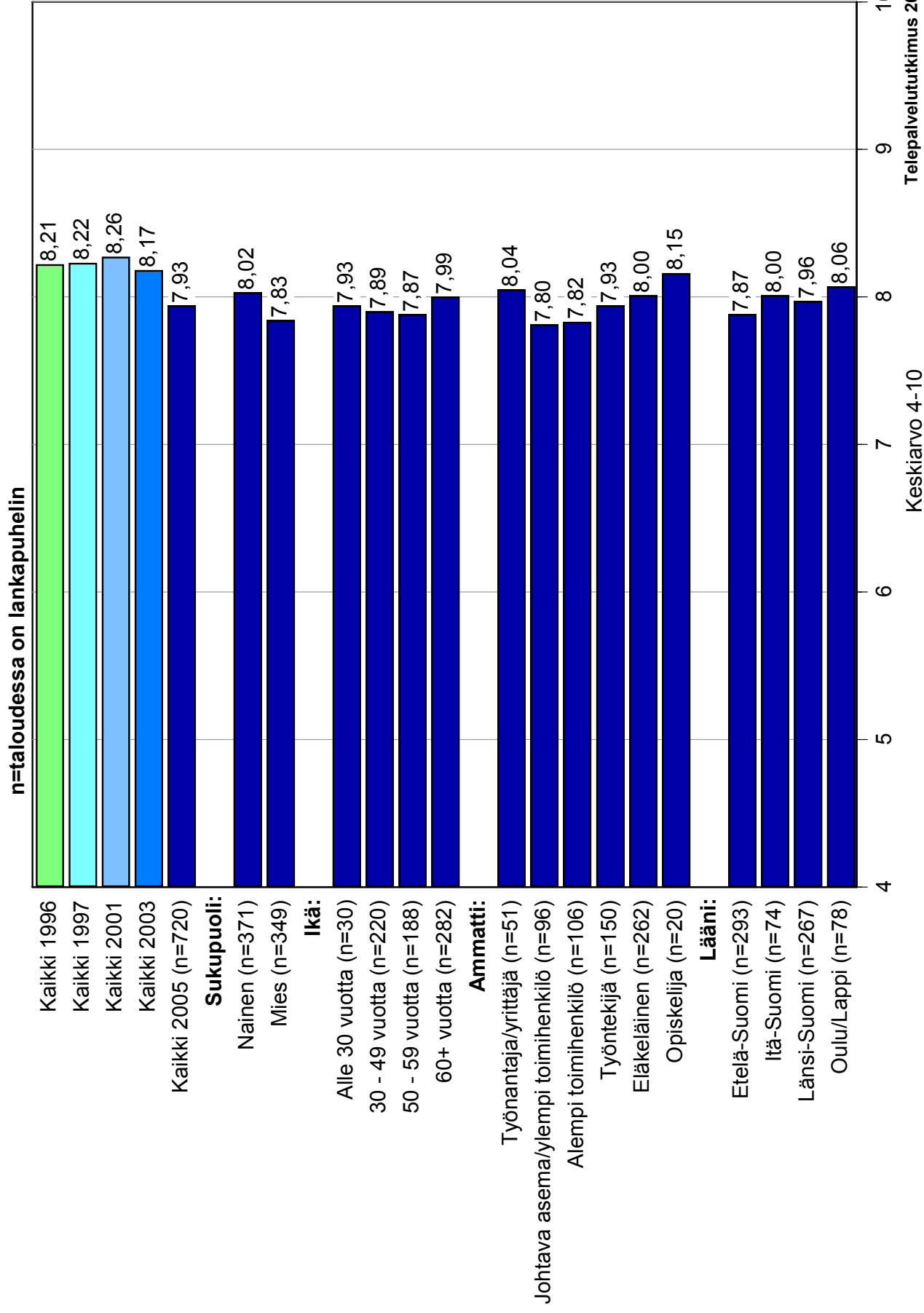
Kuvio 5.



Telepalvelututkimus 2005  
Liikenne- ja viestintäministeriö  
Yritys-/kuluttajahaastattelut

# YKSITYISASIAKKAIDEN KOKONAISARVOSANA LANKAPUHELINOPERAATTOREILLE

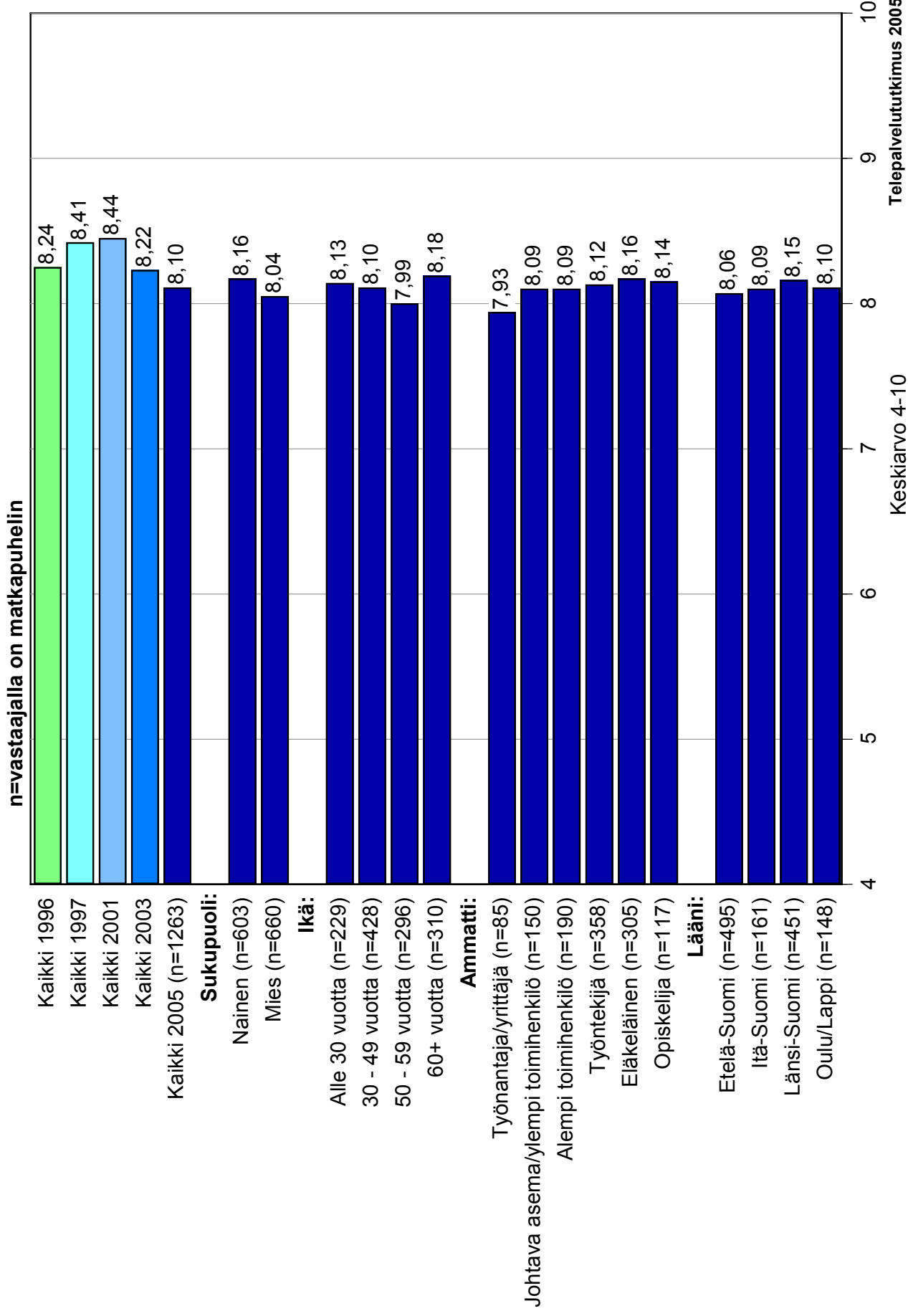
Kuvio 6.



Telepalvelututkimus 2005  
Liikenne- ja viestintäministeriö  
Yritys-/kuluttajahaastattelut

# YKSITYISASIAKKAIDEN KOKONAISARVOSANA MATKAPUHELINOPERAAJTOREILLE

Kuvio 7.

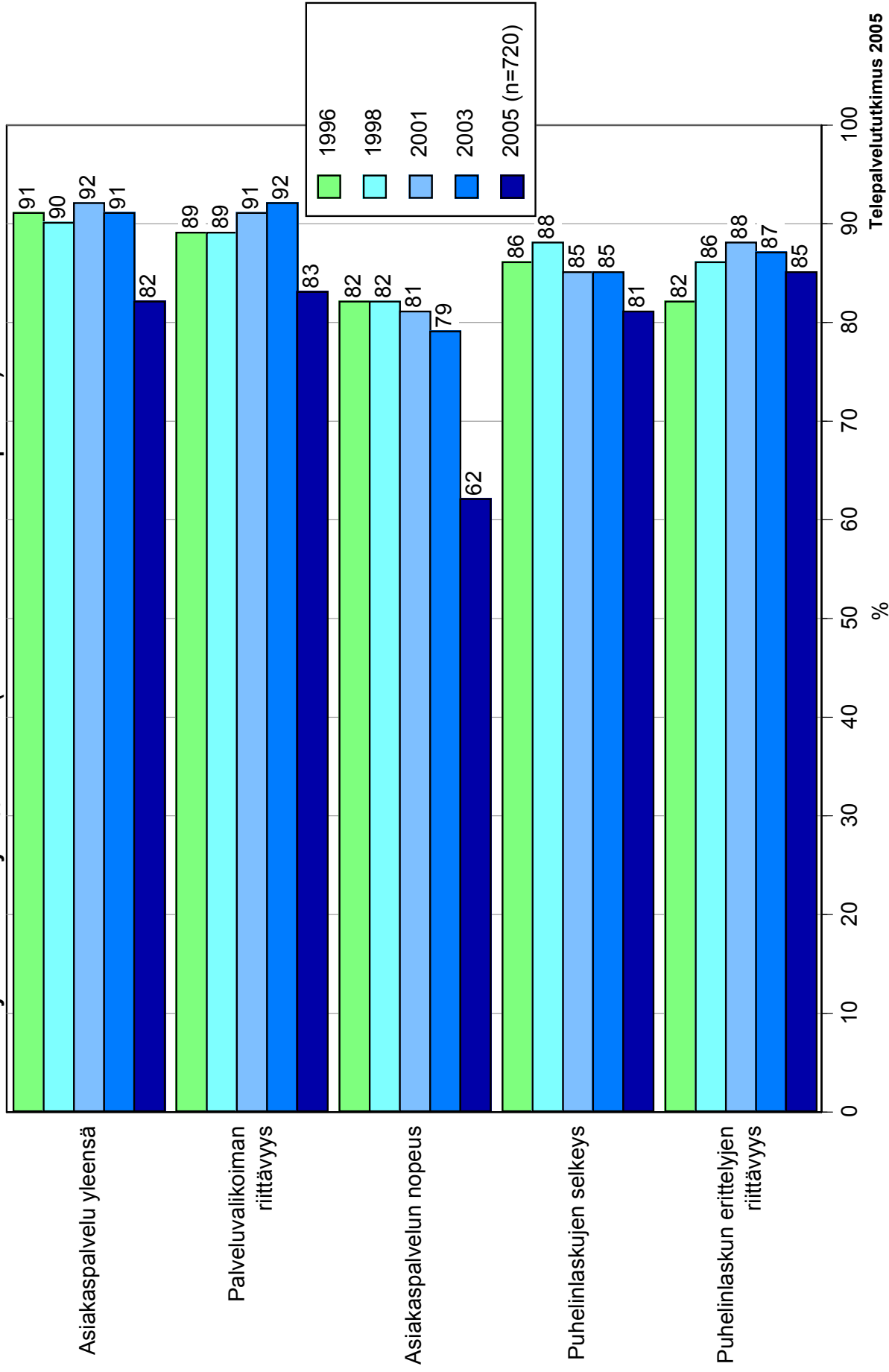


# LANKAPUHELINOPERAATTOREIDEN PALVELUKUVA

Kuvio 8.

## Yksityisasiakkaat 1(2)

Hyvä + melko hyvä %-osuudet (n=faloudessa on lankapuhelin)



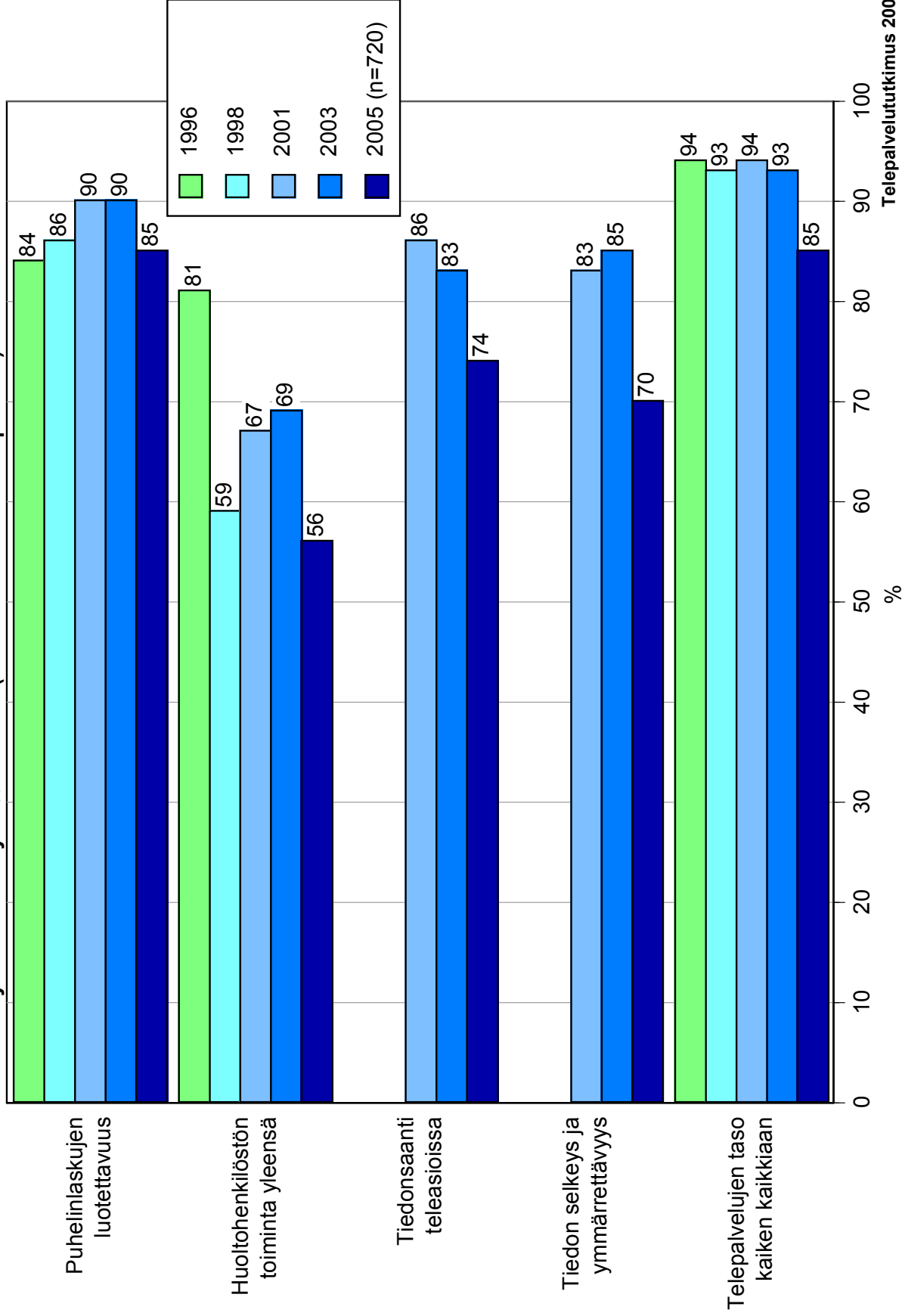
Telepalvelututkimus 2005  
Liikenne- ja viestintäministeriö  
Yritys-/kuluttaja-aastattelut

# LANKAPUHELINOPERAAATTOREIDEN PALVELUKUVA

Kuvio 9.

## Yksityisasiakkaat 2(2)

Hyvä + melko hyvä %-osuudet (n=faloudessa on lankapuhelin)



Telepalvelututkimus 2005  
Liikenne- ja viestintäministeriö  
Yritys-/kuluttajahaastattelut

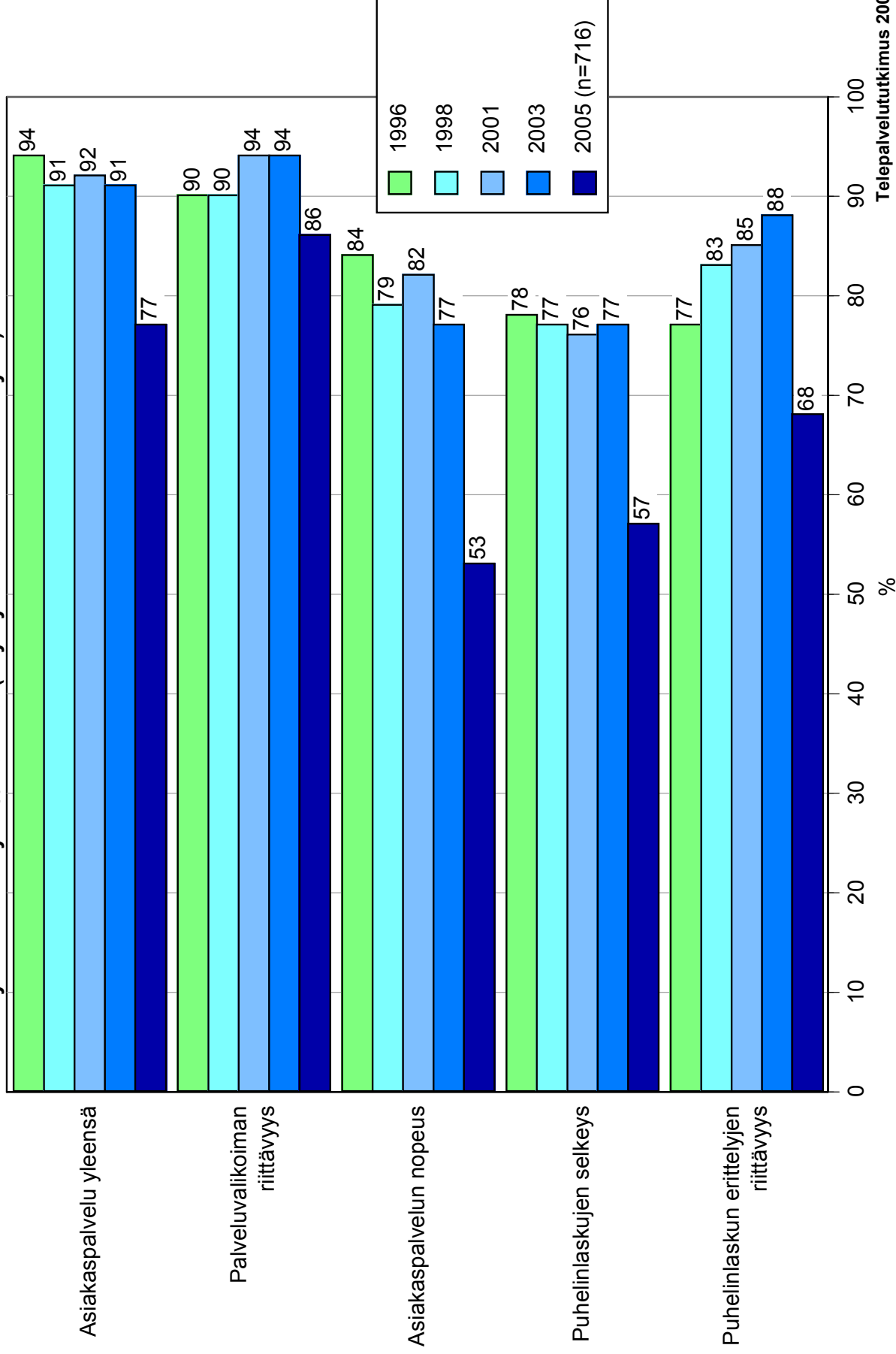


# LANKAPUHELINOPERAATTOREIDEN PALVELUKUVA

Kuvio 10.

## Yritysasiakkaat 1(2)

Hyvä + melko hyvä %-osuudet (n=yrityksessä on kiinteä liittymä)



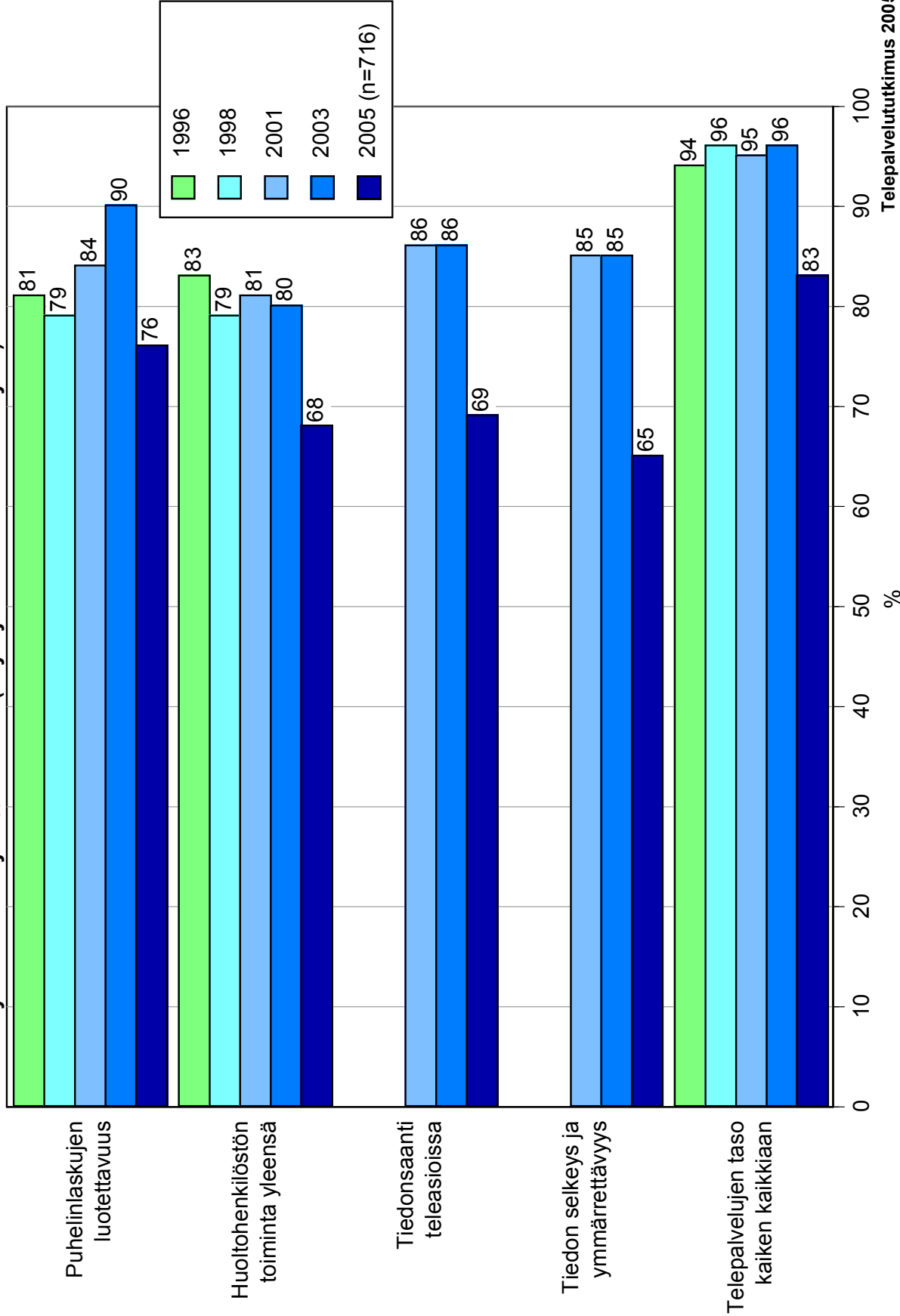
Telepalvelututkimus 2005  
Liikenne- ja viestintäministeriö  
Yritys-/kuluttaja haastattelut

# LANKAPUHELINOPERAAATTOREIDEN PALVELUKUVA

Kuvio 11.

Yritysasiakkaat 2(2)

Hyvä + melko hyvä %-osuudet (n=yritykset) on kiinteä liittymä



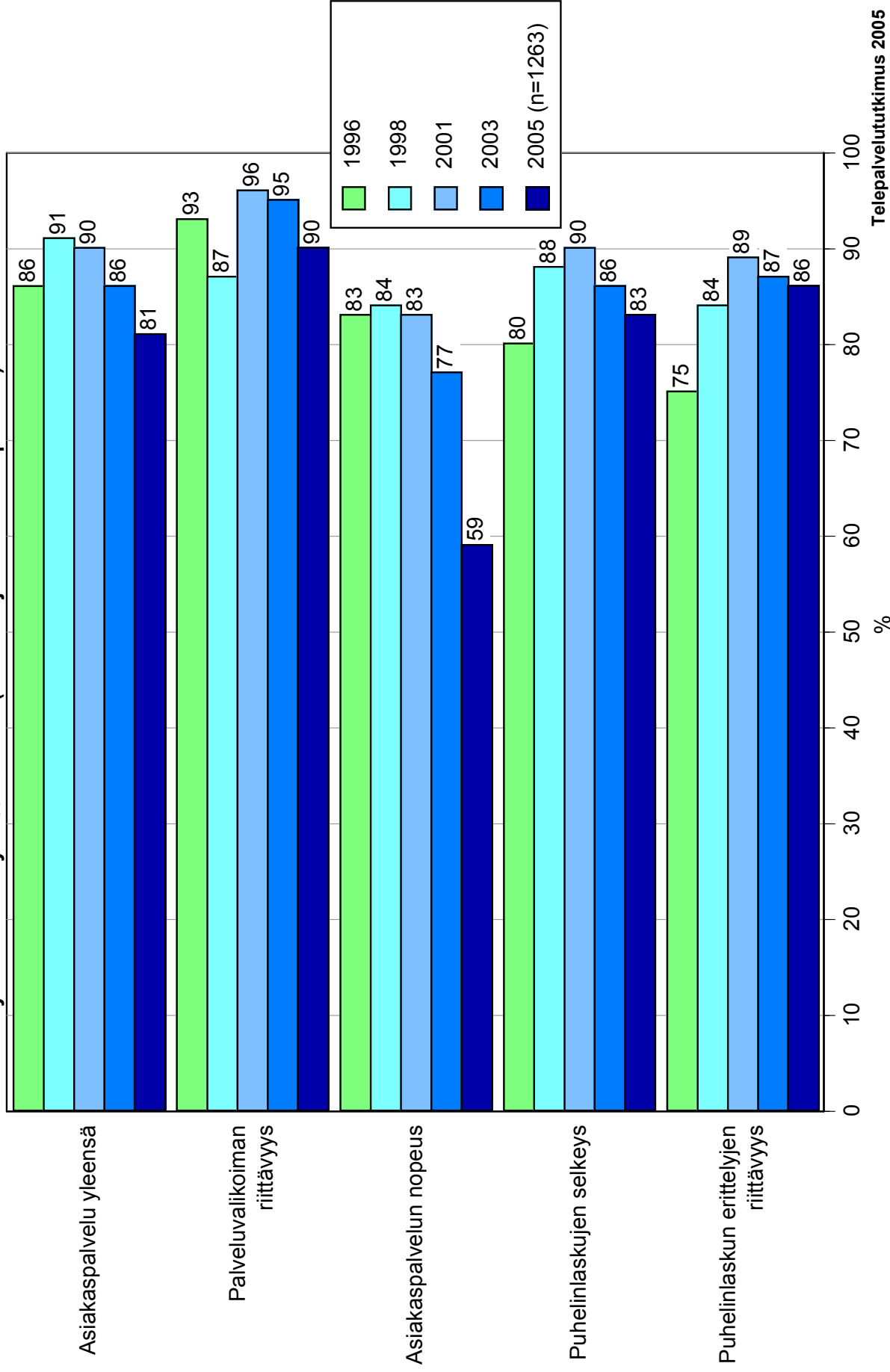
Telepalvelututkimus 2005  
Liikenne- ja viestintäministeriö  
Yritys-/kuluttaja haastattelut

# MATKAPUHELINOPERAAATTOREIDEN PALVELUKUVA

Kuvio 12.

Yksityisasiakkaat 1(2)

Hyvä + melko hyvä %-osuudet (n=vastaajalla on matkapuhelin)



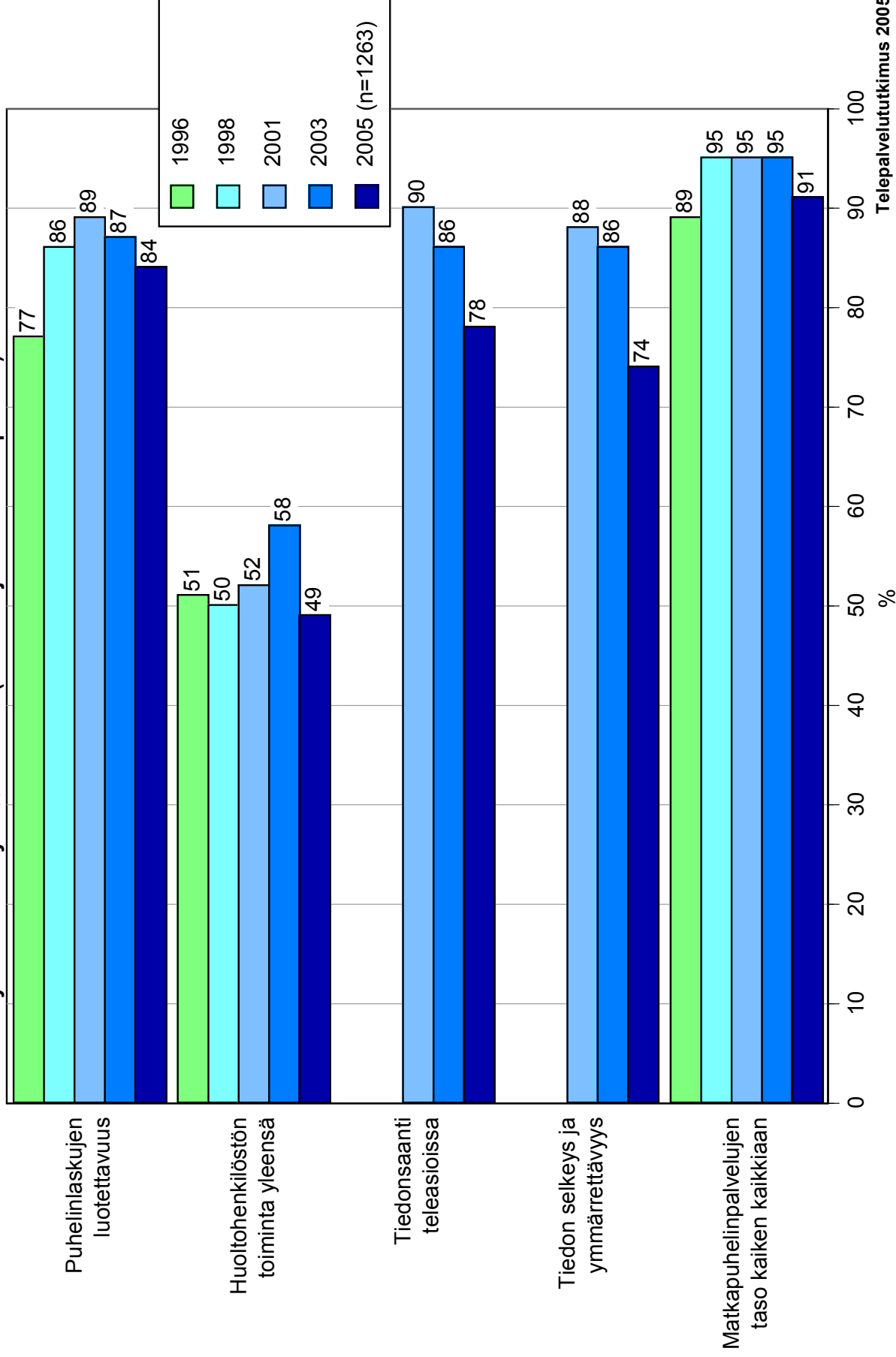
Telepalvelututkimus 2005  
Liikenne- ja viestintäministeriö  
Yritys-/kuluttajahaastattelut

# MATKAPUHELINOPERAATTOREIDEN PALVELUKUVA

Kuvio 13.

Yksityisasiakkaat 2(2)

Hyvä + melko hyvä %-osuudet (n=vasaajalla on matkapuhelin)

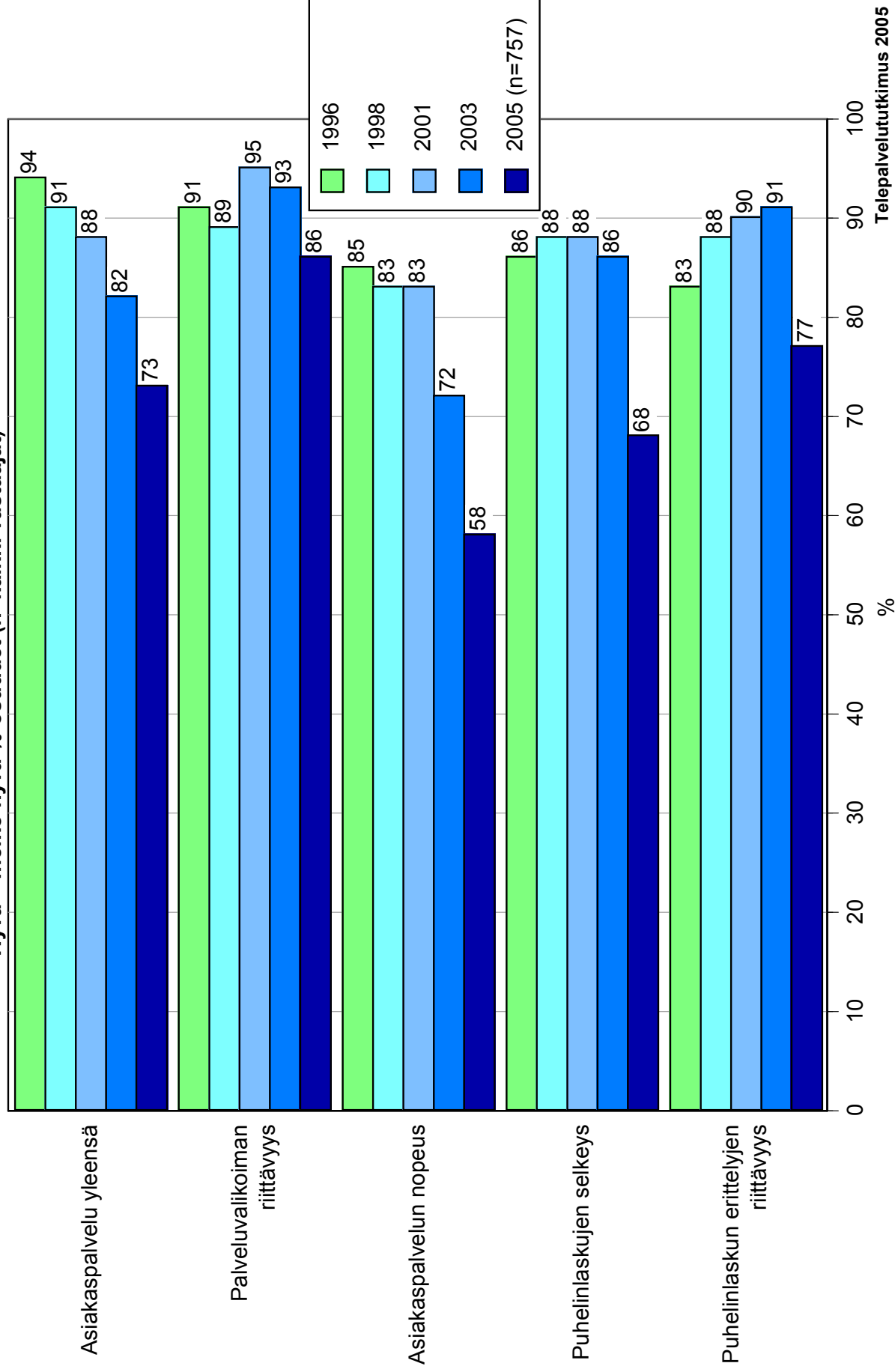


Telepalvelututkimus 2005  
Liikenne- ja viestintäministeriö  
Yritys-/kuluttajahaastattelut

# MATKAPUHELINOPERAATTOREIDEN PALVELUKUVA

Kuvio 14.

Hyvä + melko hyvä %-osuudet (n=kaikki vastaajat)  
Yritysasiakkaat 1(2)



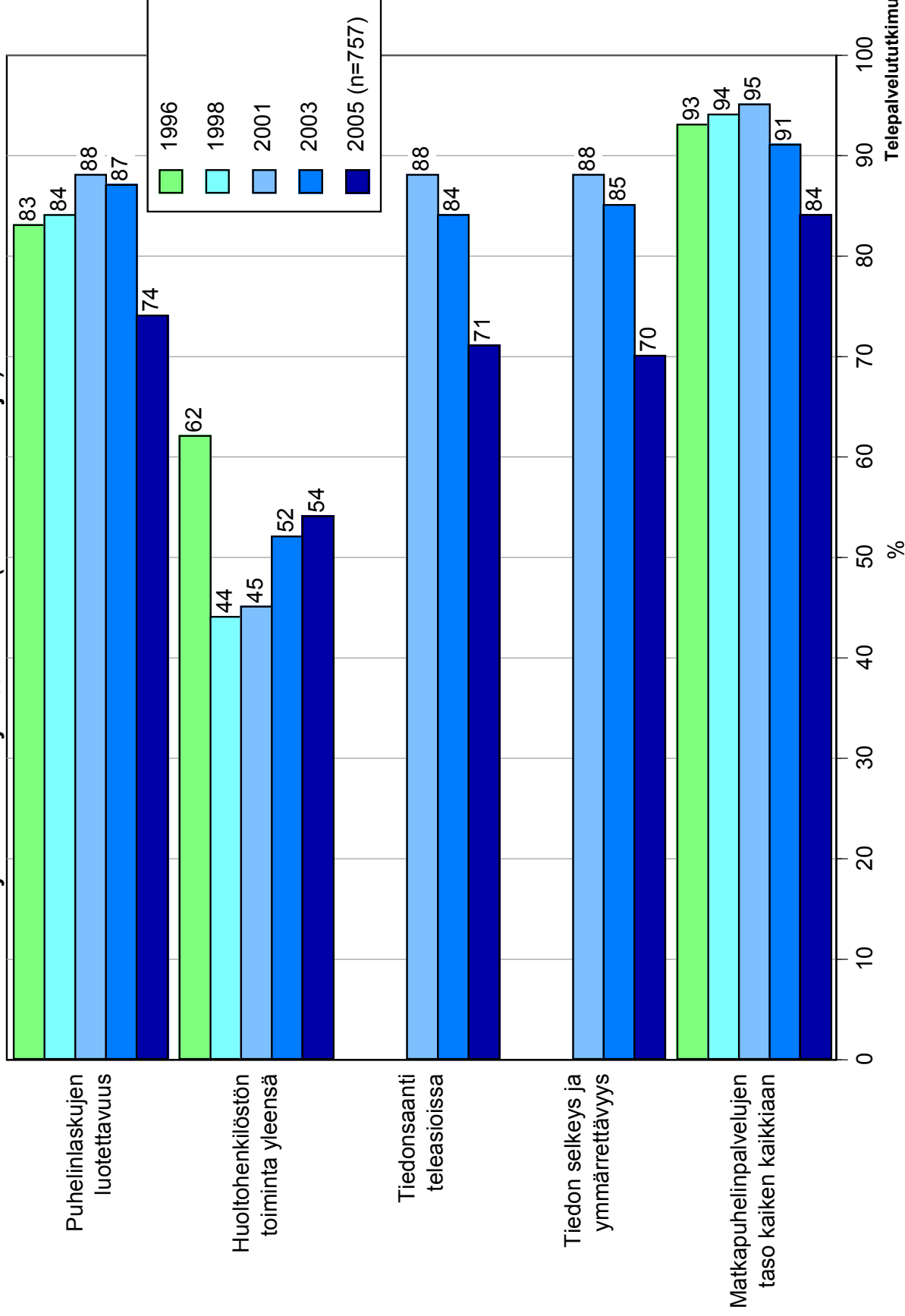
Telepalvelututkimus 2005  
Liikenne- ja viestintäministeriö  
Yritys-/kuluttaja haastattelut

# MATKAPUHELINOPERAATTOREIDEN PALVELUKUVA

Kuvio 15.

Yritysasiakkaat 2(2)

Hyvä + melko hyvä %-osuudet (n=kaikki vastaajat)



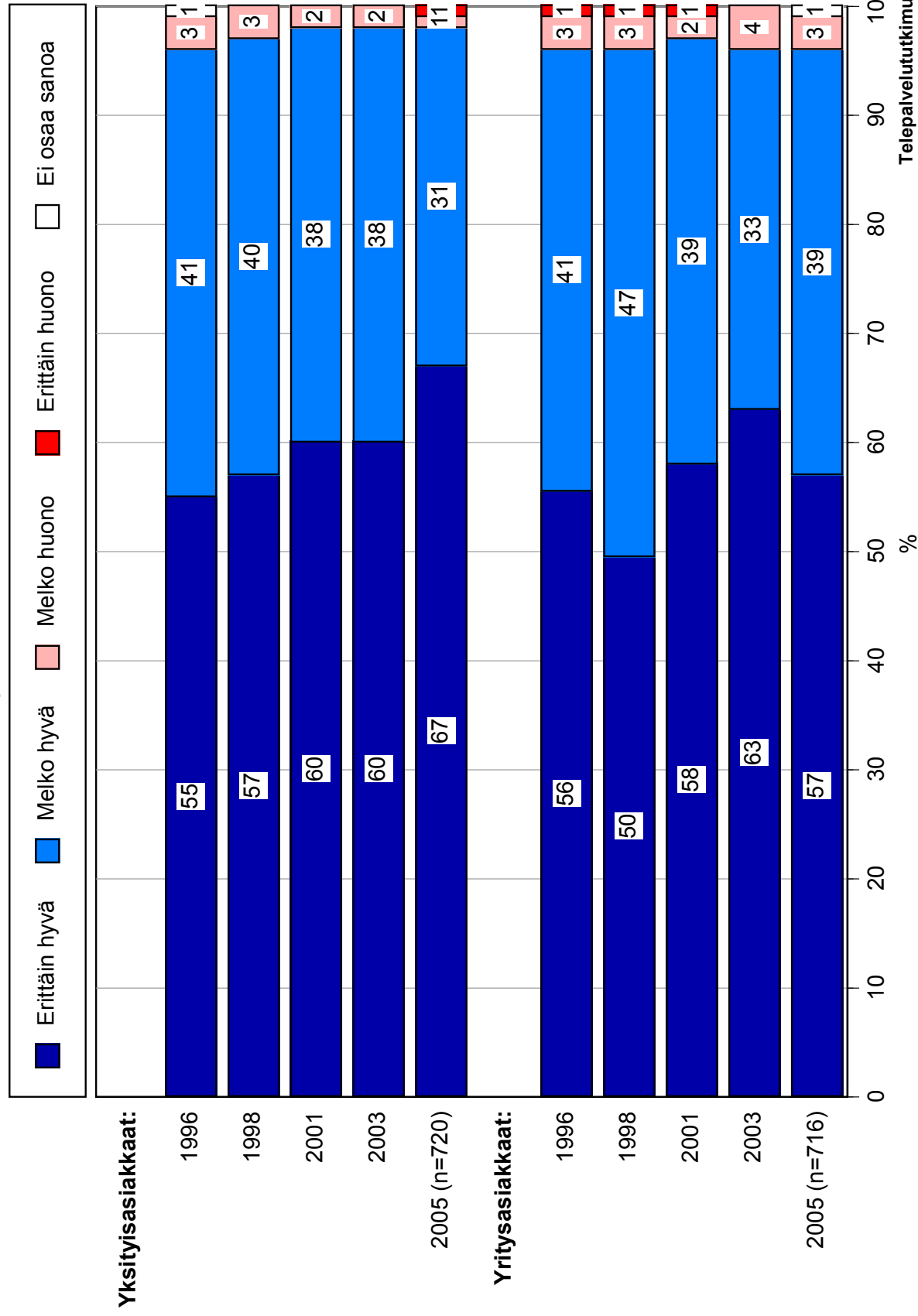
Telepalvelututkimus 2005  
Liikenne- ja viestintäministeriö  
Yritys-/kuluttaja haastattelut

# LANKAPUHELINYHTEYKSIEN TOIMIVUUS

Kuvio 16.

Mitä mieltä olette puhelinyhteyksienne toimivuudesta eli kuuluvuudesta ja häiriöttömyydestä?

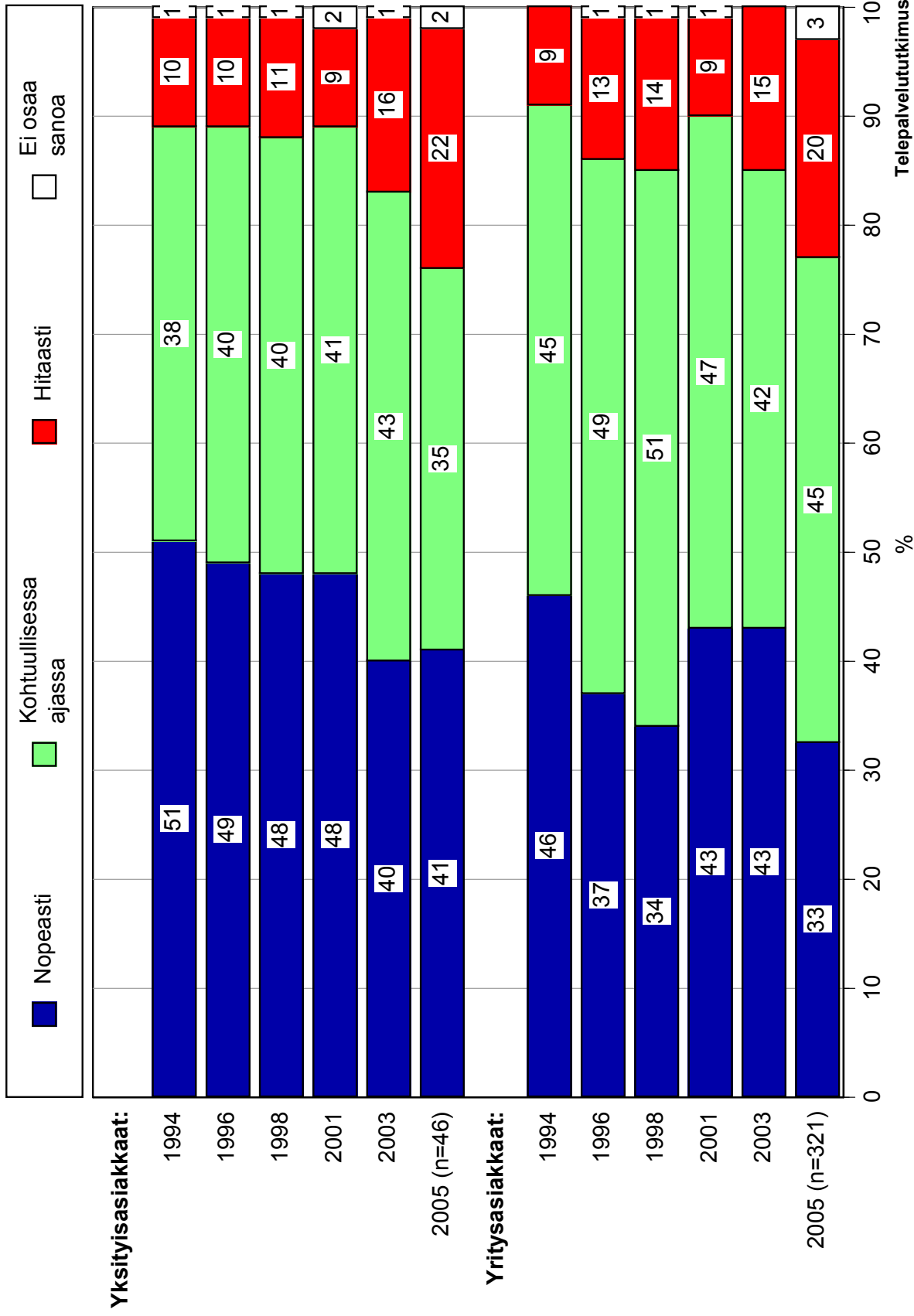
n=lankapuhelinasiakkaat



# LANKAPUHELIMEN HUOLLON TOIMITUSNOPEUS

## Oletteko saanut huollon mielestänne...?\*

n=tilannut huollon 12 kk aikana



\*) Kysymyksen sanamuotoa on tarkennettu

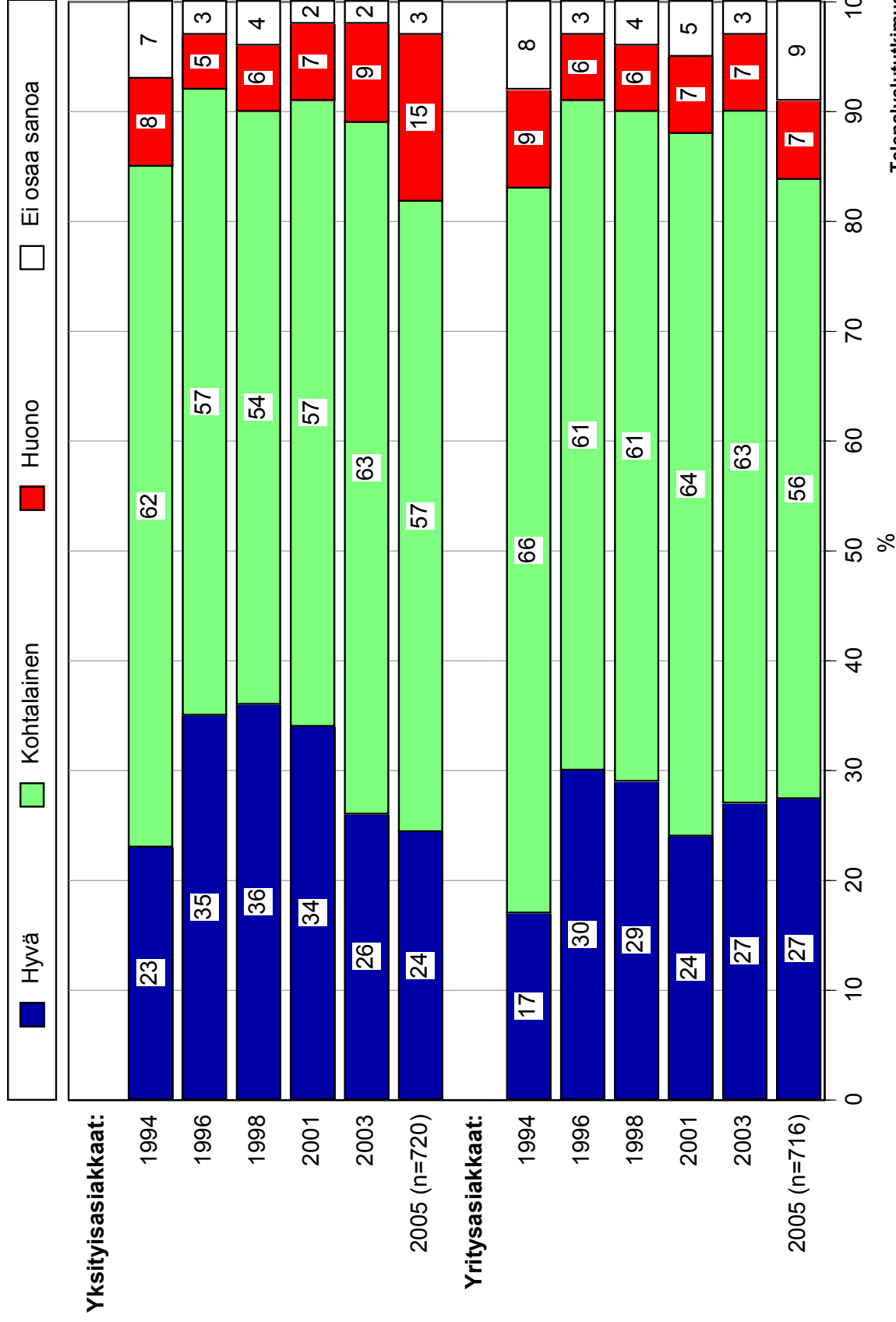
Telepalvelututkimus 2005  
Liikenne- ja viestintäministeriö  
Yritys-/kuluttajahaastattelut



# LANKAPUHELINPALVELUJEN HINTA-LAATUSUHDE

Kuvio 18.

Kun ajattelette puhelinyhtiönne palveluja kokonaisuutena, niin onko hinta-laatusuhde mielestänne...?  
n=lankapuhelinasiakkaat

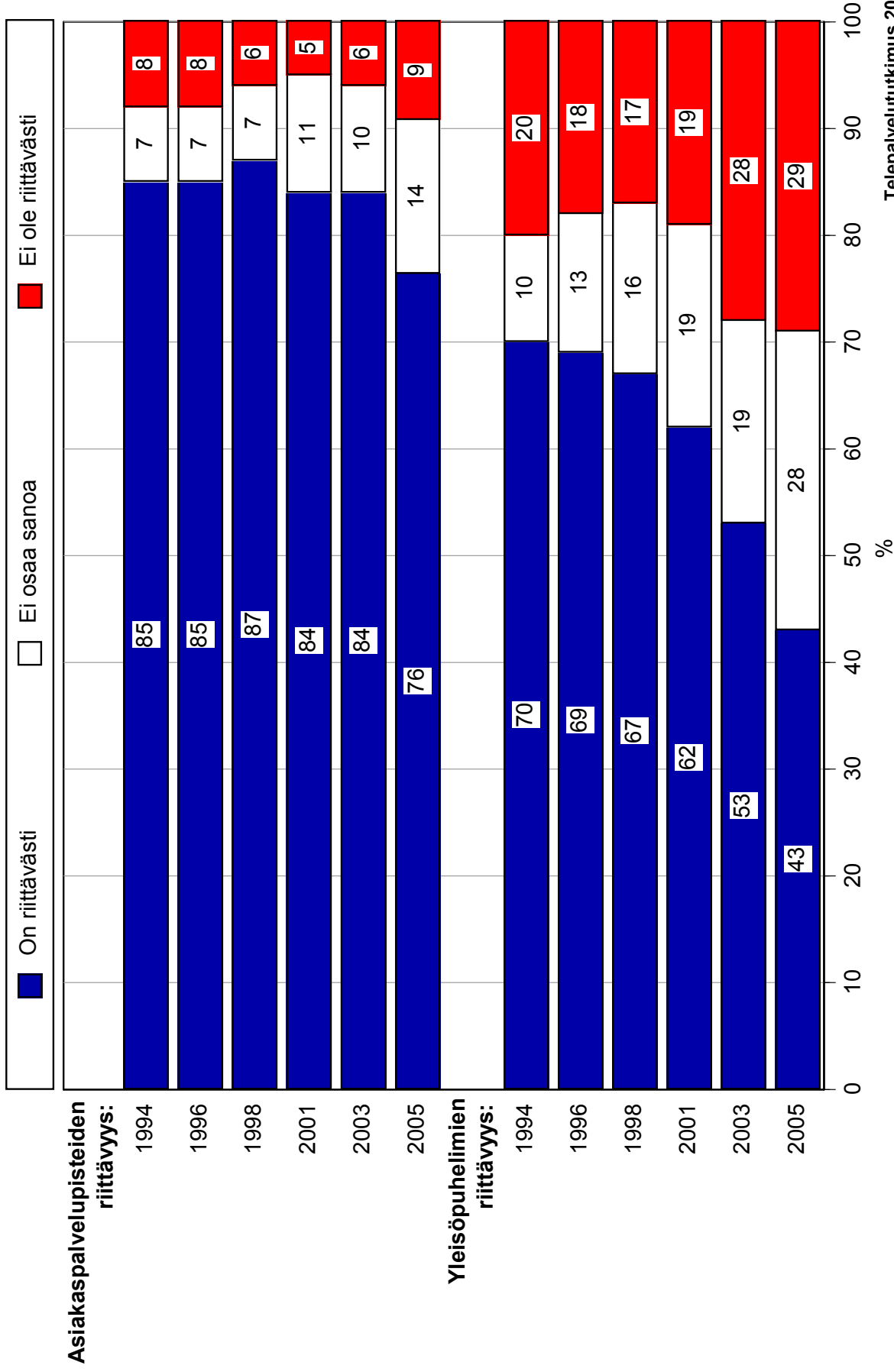


# ASIAKASPALVELUPISTEIDEN JA YLEISÖPUHELIMIEN RIITTÄVYYS

Kuvio 19.

## Yksityisasiakkaat

Kaikki vastaajat, n=1333



Telepalvelututkimus 2005  
Liikenne- ja viestintäministeriö  
Yritys-/kuluttaja haastattelut

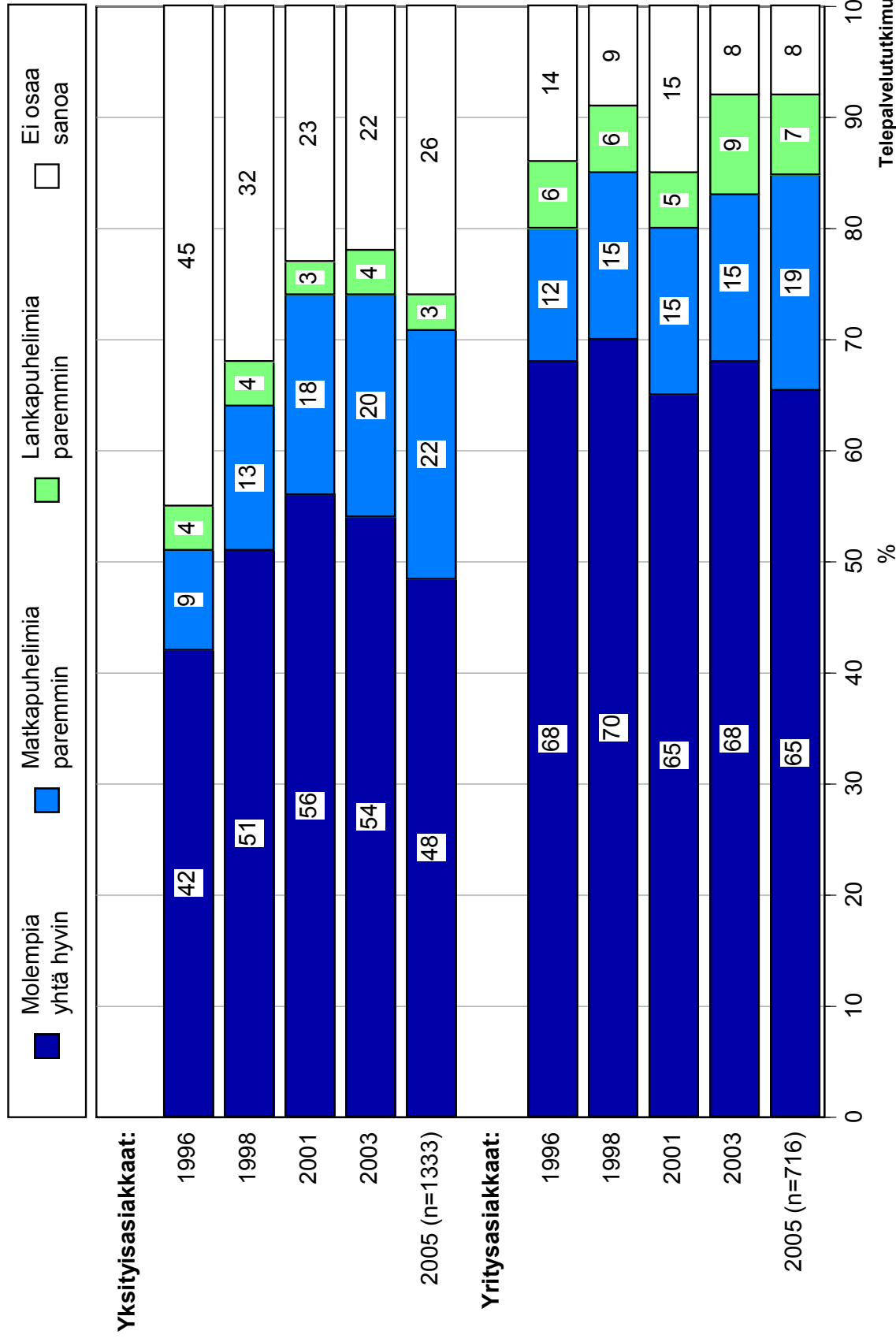
# ONKO LANKA- JA MATKAPUHELINASIAKKAIDEN PALVELUSSA EROA

Kuvio 20.

Palvelevatko teleyritykset mielestänne yhtä hyvin matkapuhelimen ja lankapuhelimen käyttäjää

vai onko palvelussa eroa?

n=kaikki vastaajat

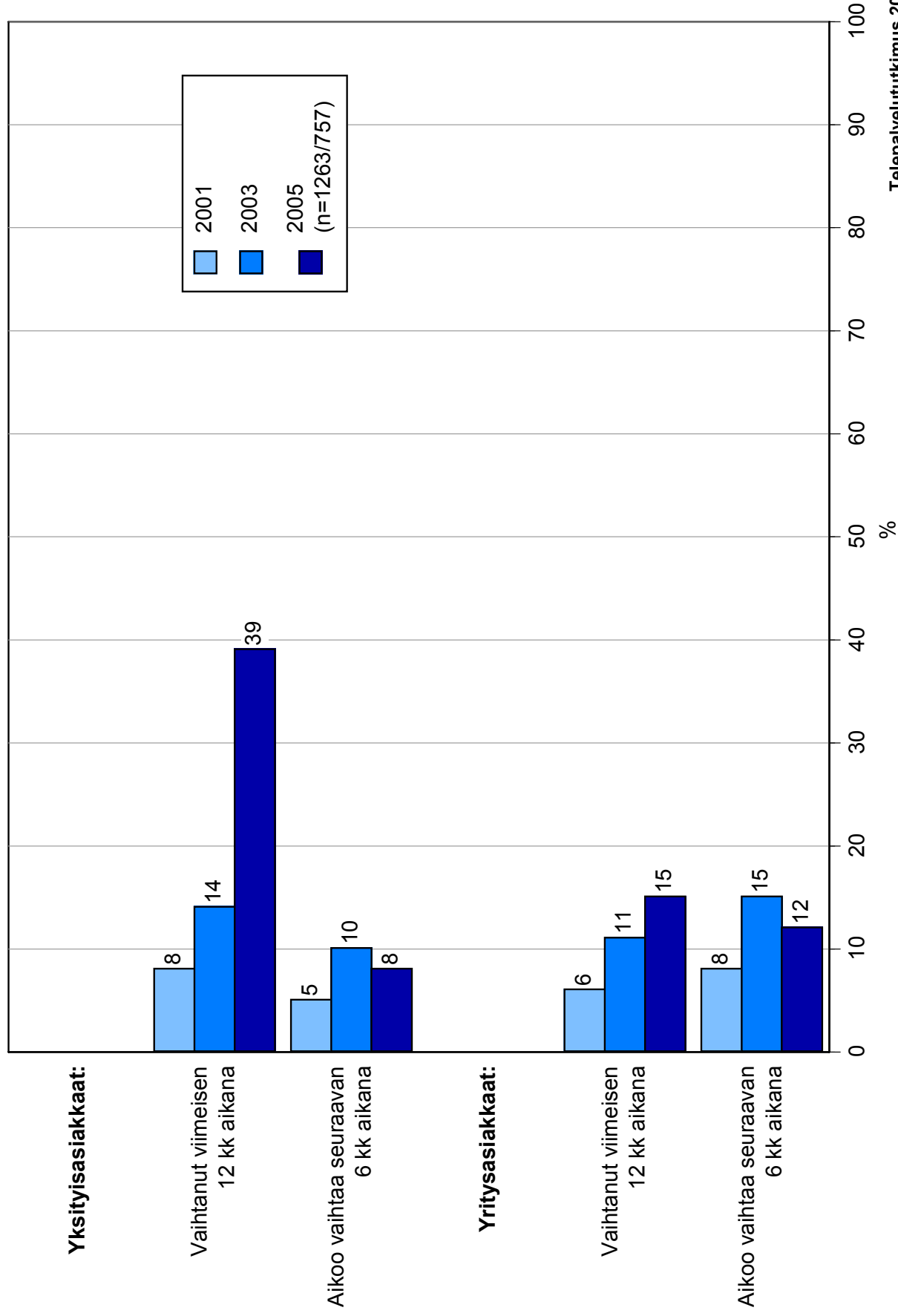


Telepalvelututkimus 2005  
Liikenne- ja viestintäministeriö  
Yritys-/kuluttaja-aastattelut

# MATKAPUHELINOPERAATTORIN VAIHTAMINEN/VAIHTOAIKEET

Kuvio 21.

n=yksityisasiakkaat/yrityisasiakkaat

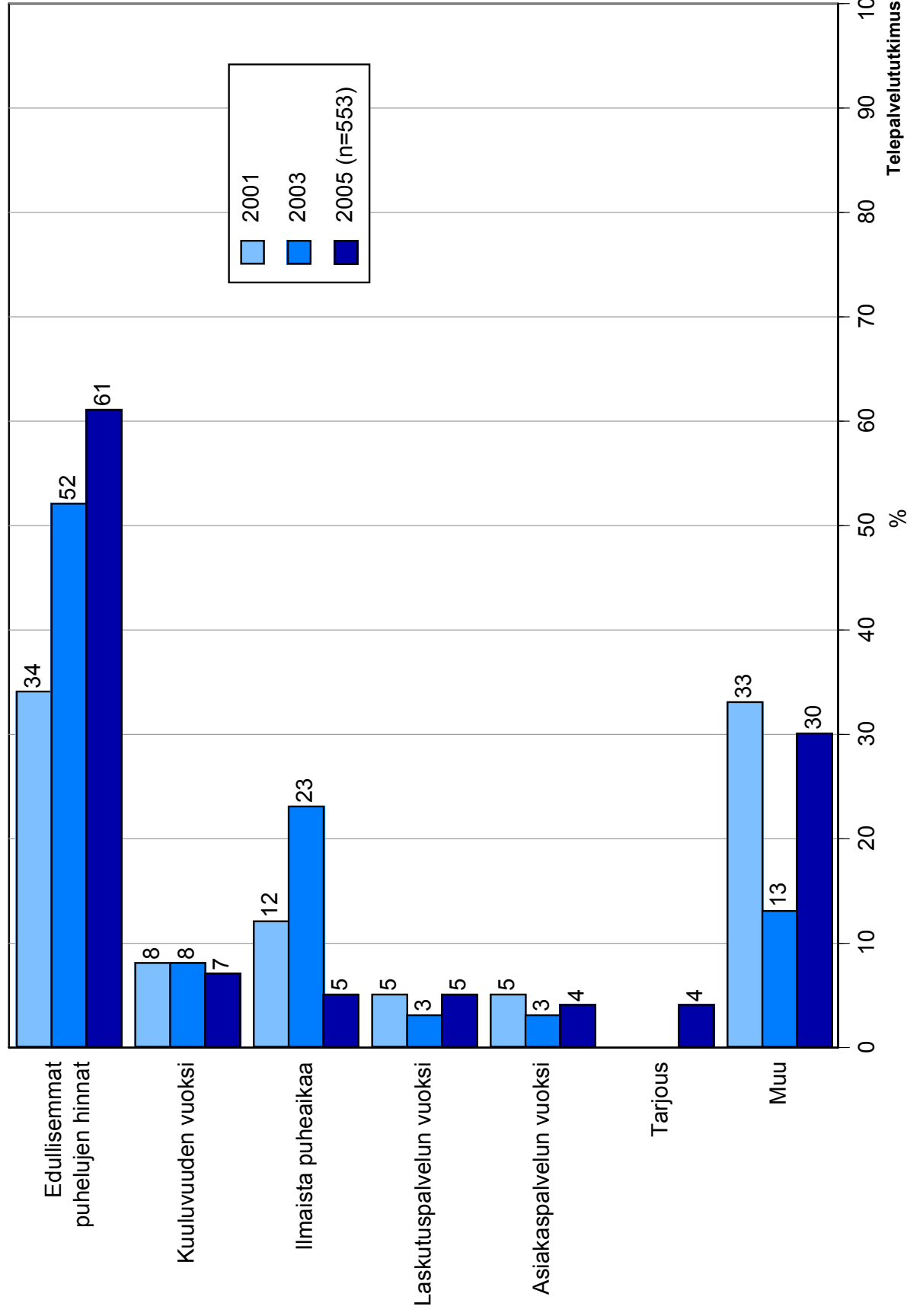


# SYYT MATKAPUHELINOPERAATTORIN VAIHTOON

Kuvio 22.

Yksityisasiakkaat

n=on vaihtanut/aikoo vaihtaa

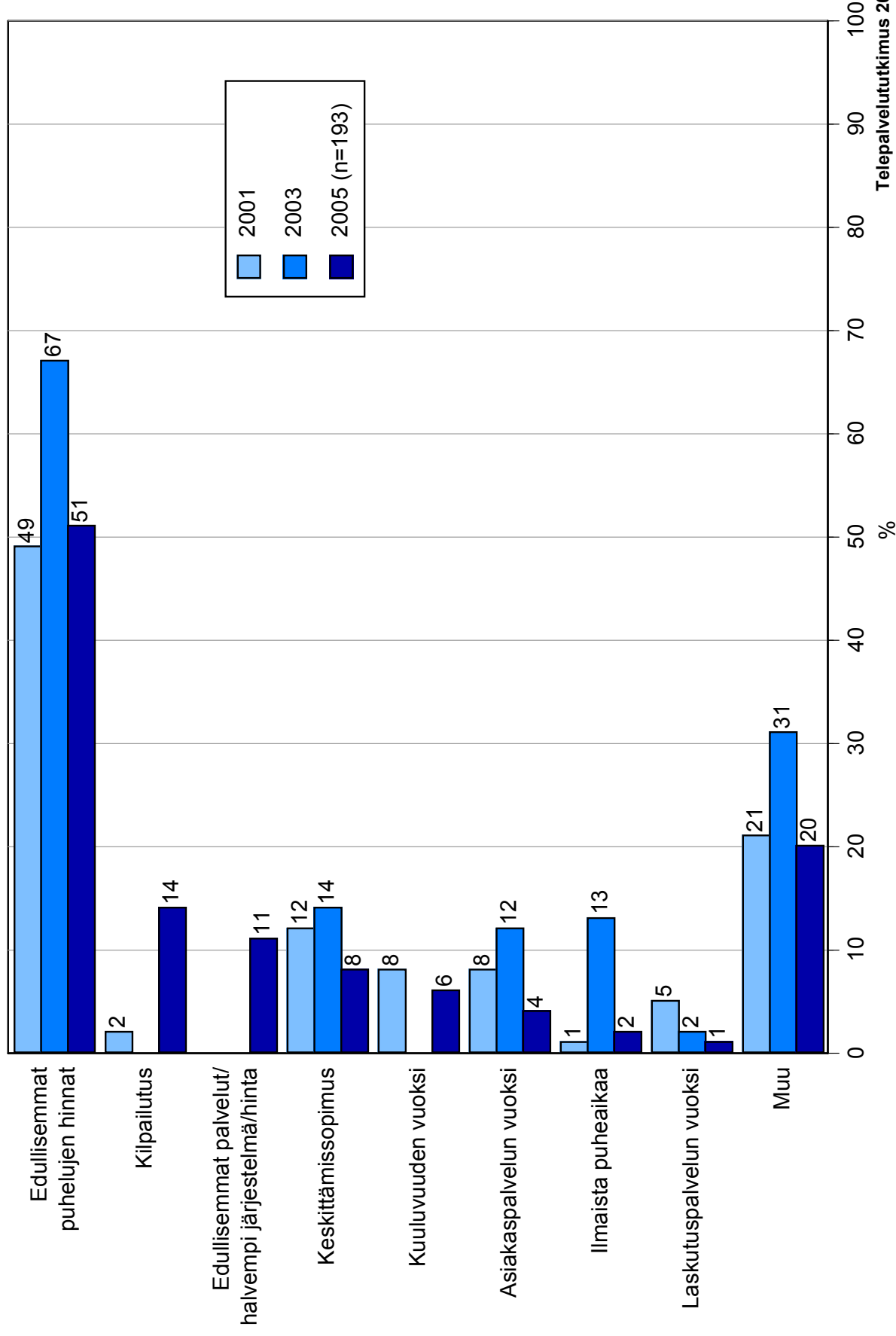


# SYYT MATKAPUHELINOPERAATTORIN VAIHTOON

Kuvio 23.

Yritysassiakaat

n=on vaihtanut/aikoo vaihtaa



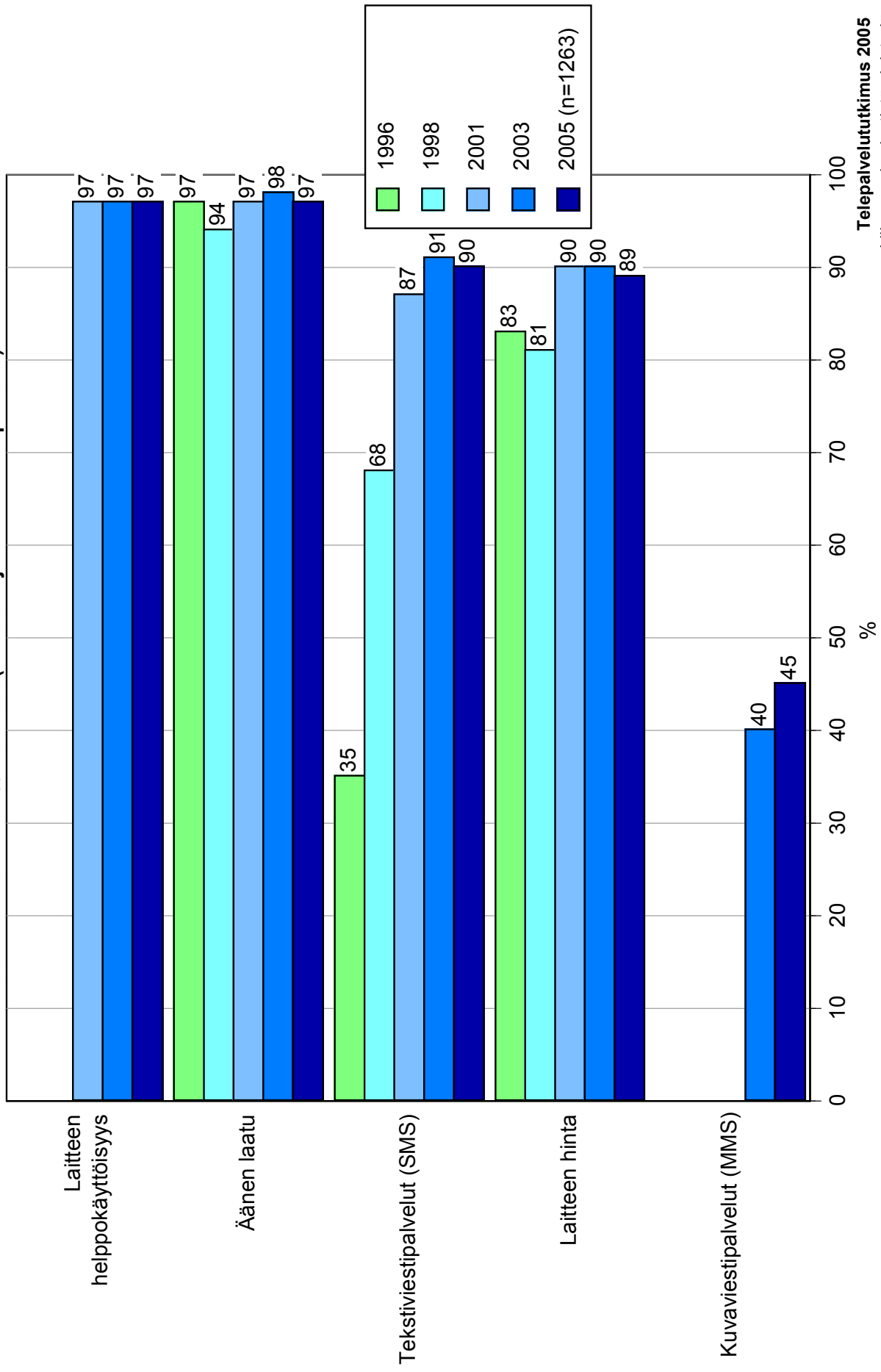
Telepalvelututkimus 2005  
Liikenne- ja viestintäministeriö  
Yritys-/kuluttaja haastattelut

# TÄRKEIMMÄT ASIAT MATKAPUHELIMEN VALINNASSA JA KÄYTÖSSÄ

Kuvio 24.

Yksityisasiakkaat 1(2)

Tärkeä + melko tärkeä %-osuudet (n=vastaajat on matkapuhelin)



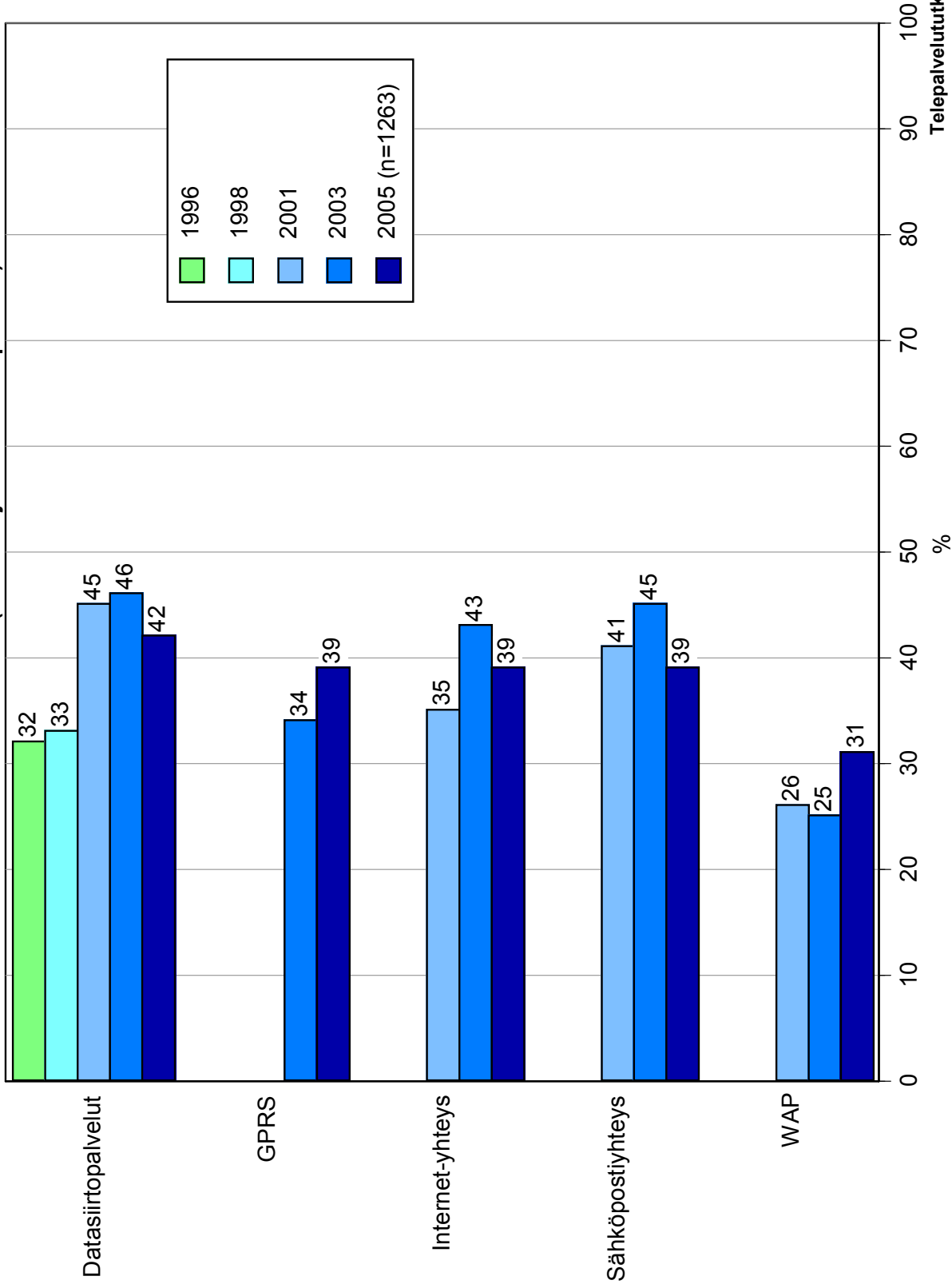
Telepalvelututkimus 2005  
Liikenne- ja viestintäministeriö  
Yritys-/kuluttaja haastattelut

# TÄRKEIMMÄT ASIAT MATKAPUHELIMEN VALINNASSA JA KÄYTÖSSÄ

Kuvio 25.

## Yksityisasiakkaat 2(2)

Tärkeä + melko tärkeä %-osuudet (n=vastaukset on matkapuhelin)



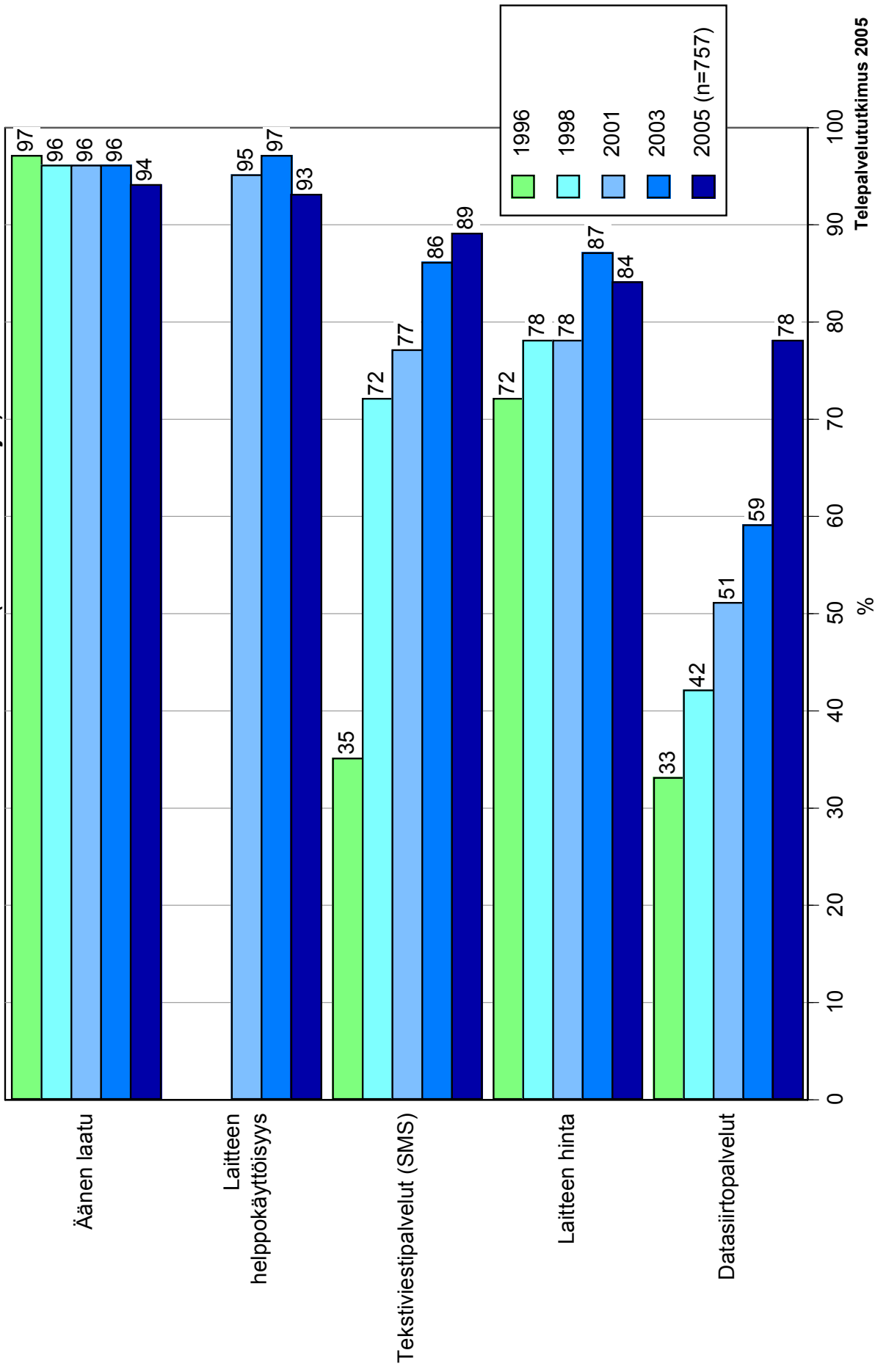


# TÄRKEIMMÄT ASIAT MATKAPUHELIMEN VALINNASSA JA KÄYTÖSSÄ

Kuvio 26.

## Yritysasiakkaat 1(2)

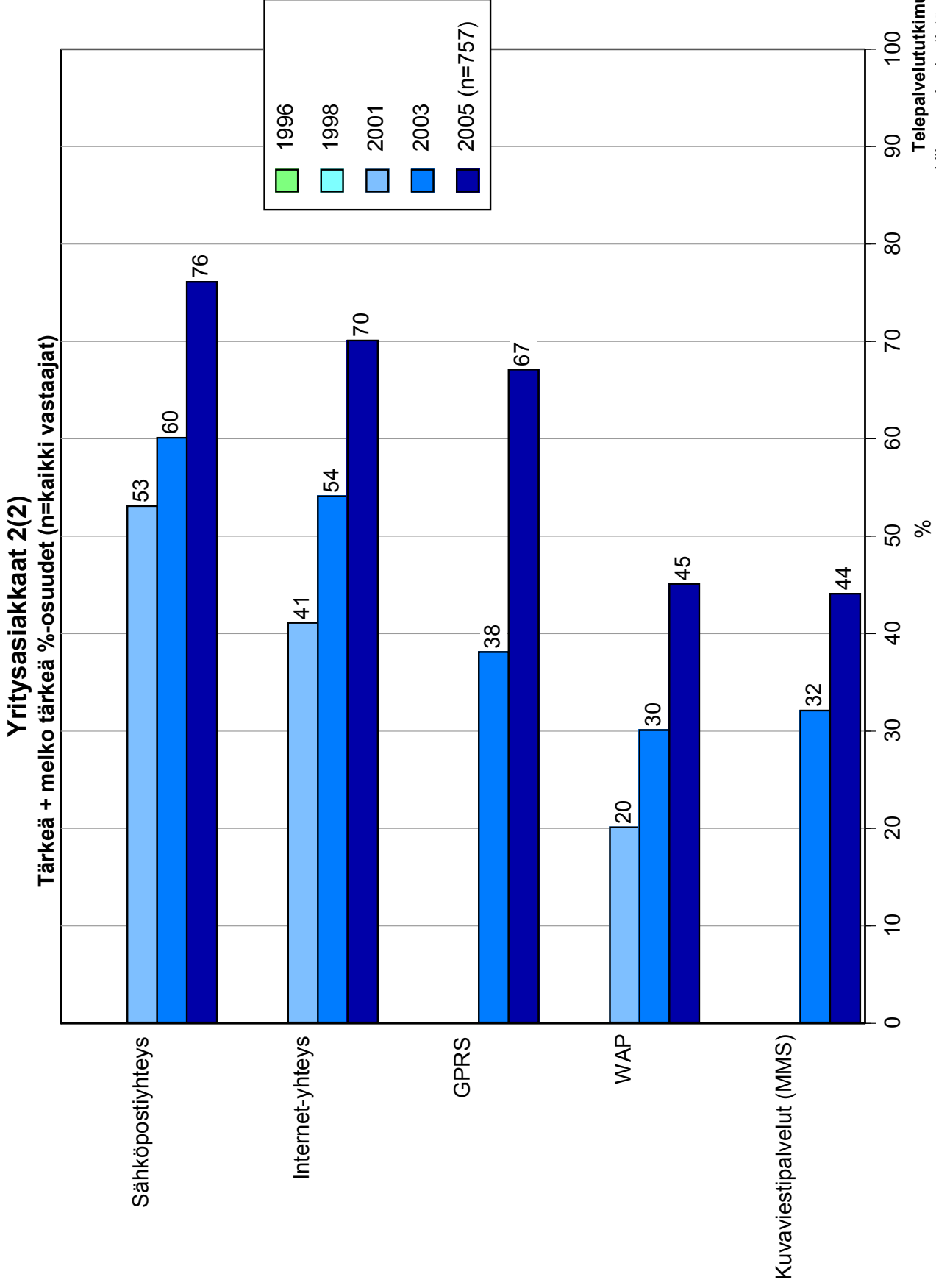
Tärkeä + melko tärkeä %-osuudet (n=kaikki vastaajat)



Telepalvelututkimus 2005  
Liikenne- ja viestintäministeriö  
Yritys-/kuluttajahaastattelut

# TÄRKEIMMÄT ASIAT MATKAPUHELIMEN VALINNASSA JA KÄYTÖSSÄ

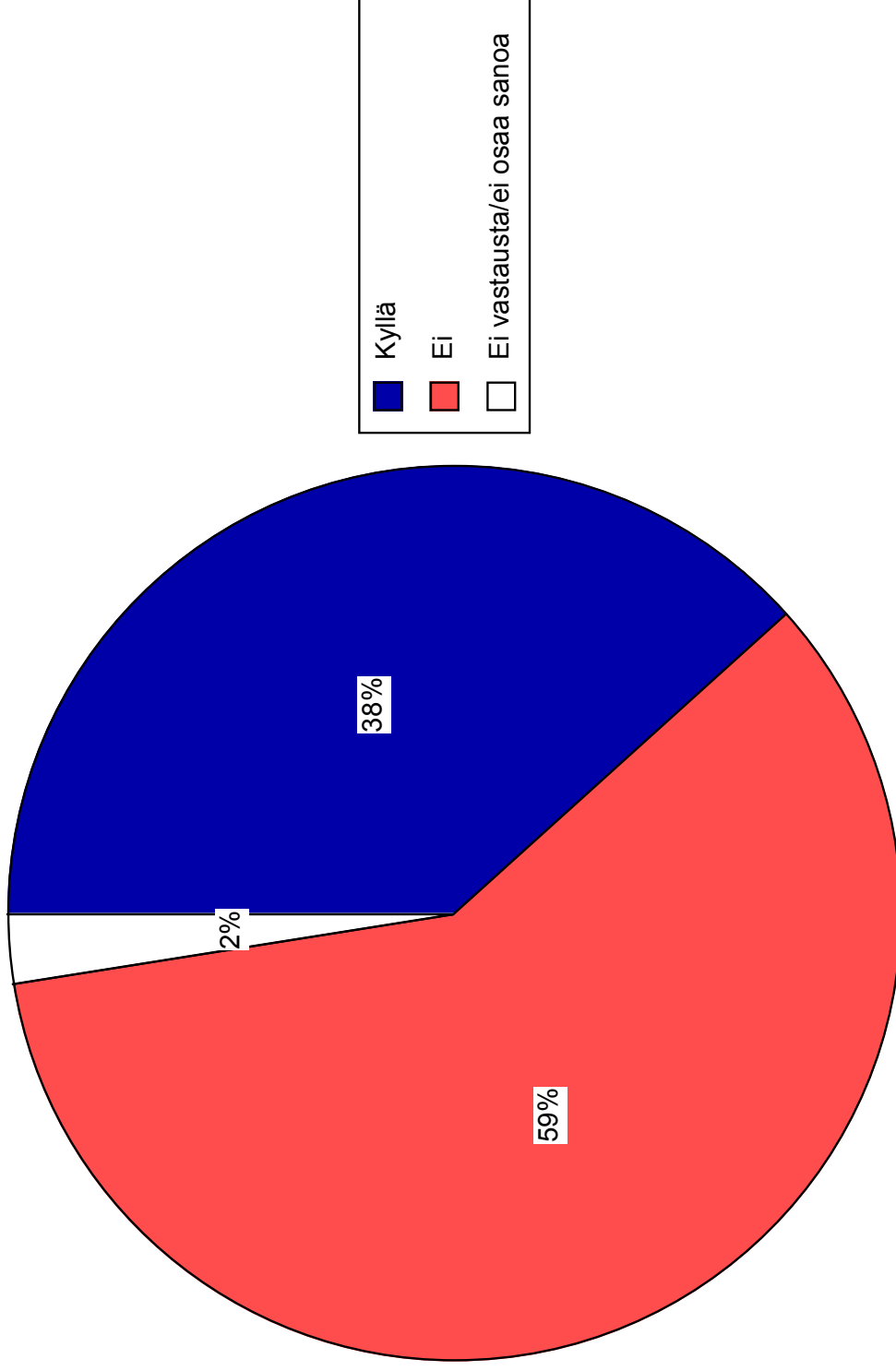
Kuvio 27.



# AIKOOKO TAI HARKITSEEKO LANKAPUHELINLIITTYMÄSTÄ LUOPUMISTA

Kuvio 28.

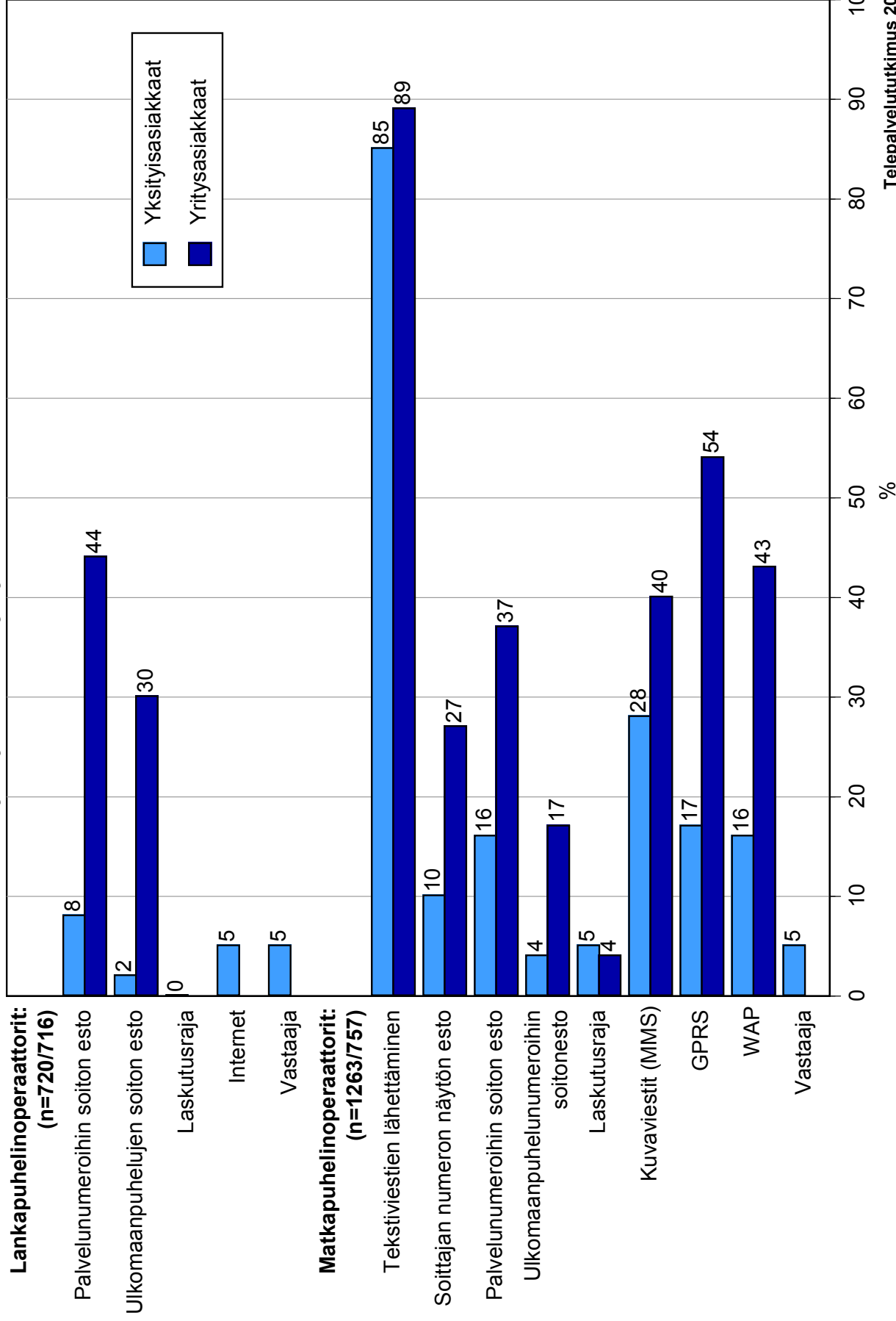
Taloudessa on lankapuhelin, n=720



# LISÄPALVELUJEN KÄYTTÖ

Kuvio 29.

n=yksityisasiakkaat/yrityisasiakkaat

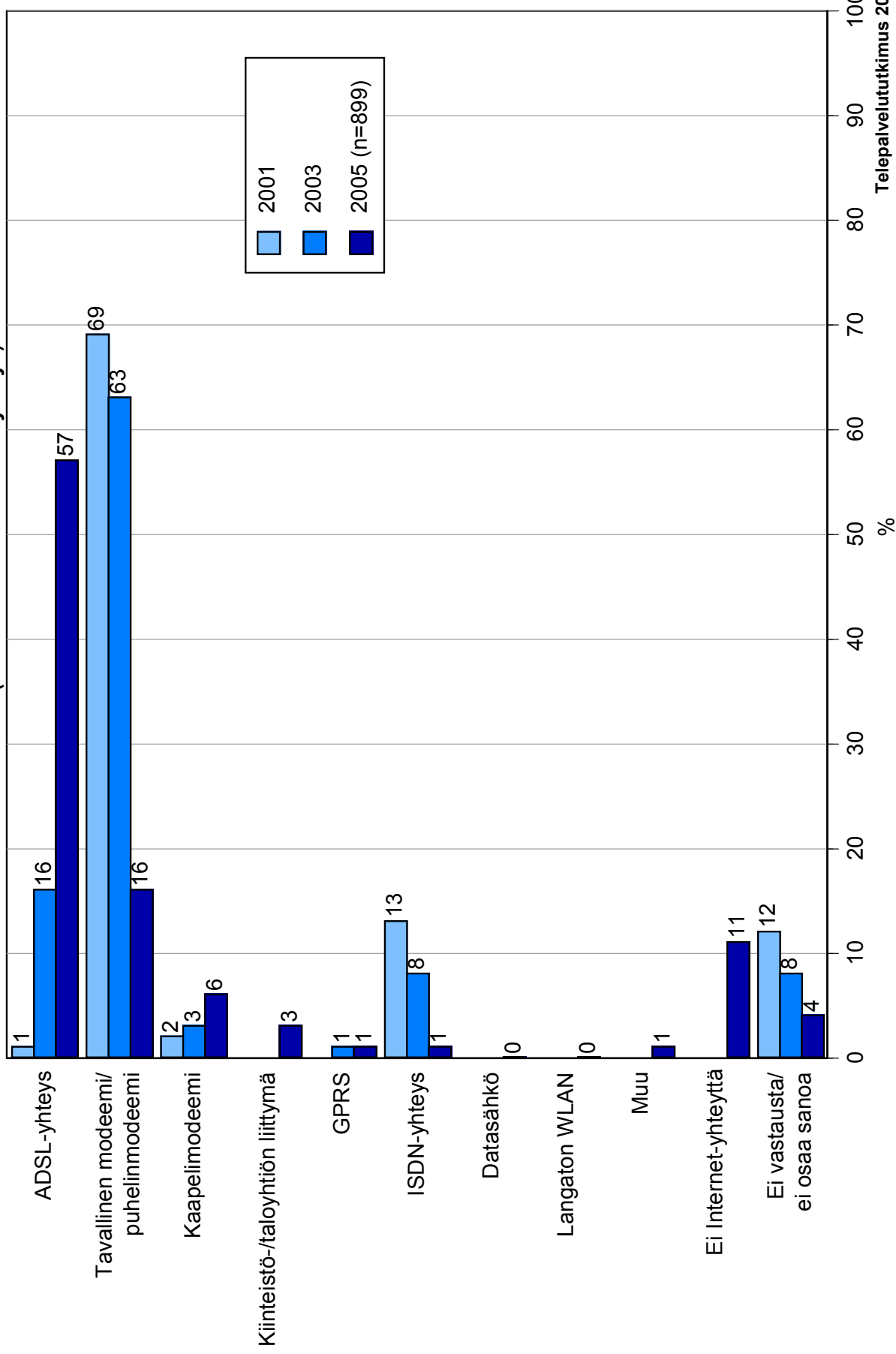


# MINKÄLAINEN INTERNET-YHTEYS KÄYTÖSSÄ NYT

Kuvio 30.

## Yksityisasiakaat

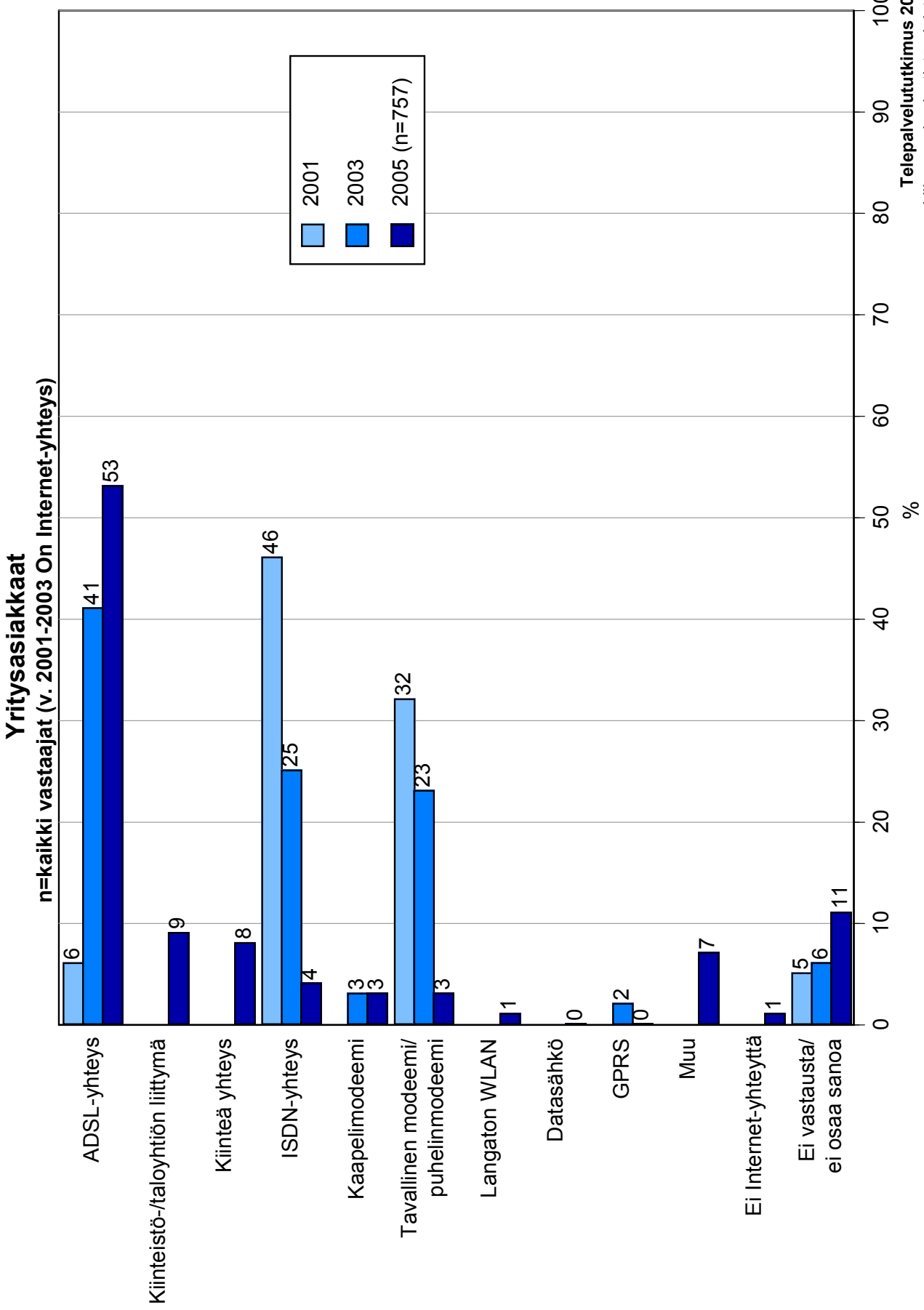
n=taloudessa on tietokone (v. 2001-2003 On Internet-yhteys)



Telepalvelututkimus 2005  
Liikenne- ja viestintäministeriö  
Yritys-/kuluttajahaastattelut

# MINKÄLAINEN INTERNET-YHTEYS KÄYTÖSSÄ NYT

Kuvio 31.

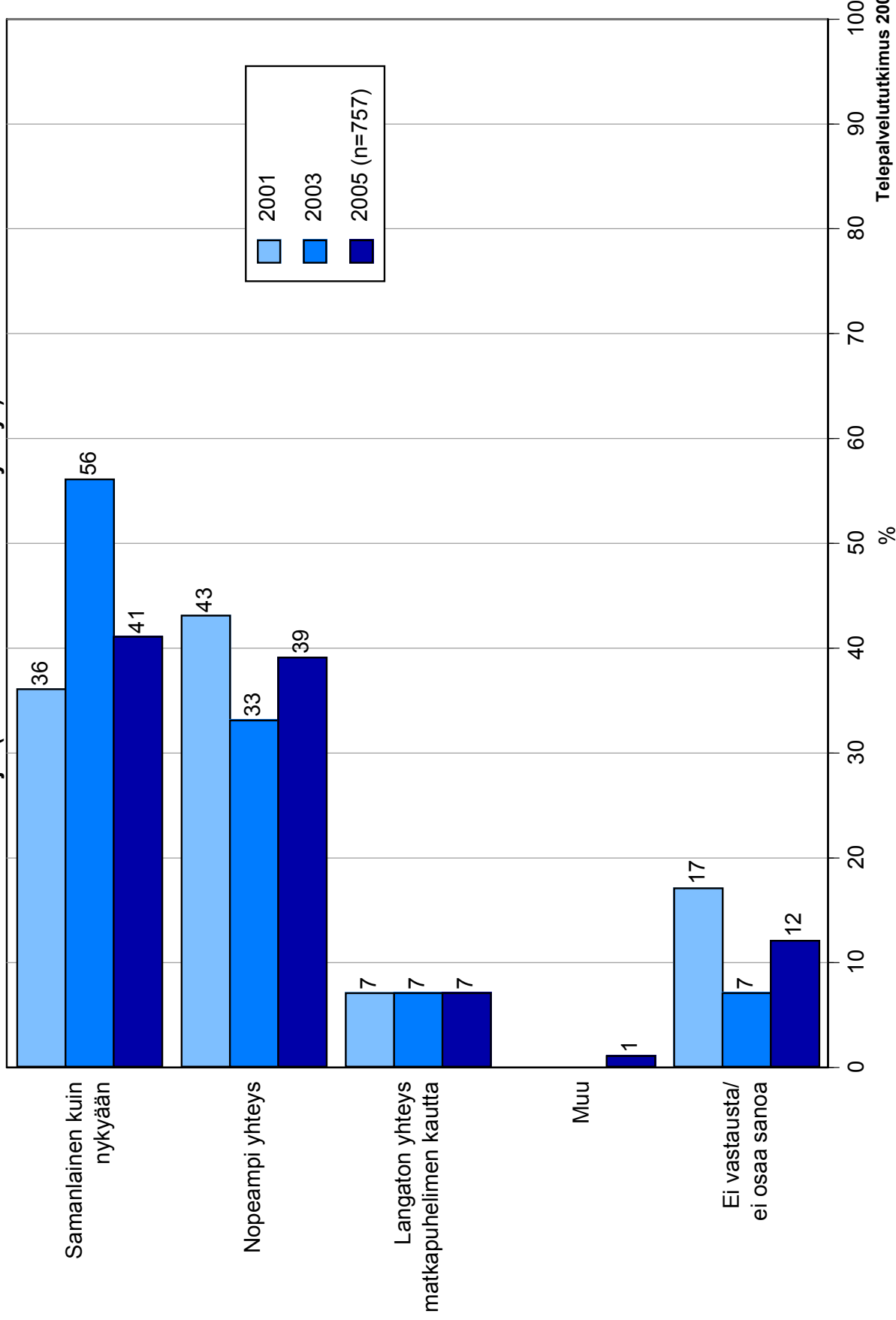


# MINKÄLAINEN INTERNET-YHTEYS KÄYTTÖSSÄ 1-2 VUODEN KULUTTUA

Kuvio 32.

## Yritysassiakaat

n=kaikki vastaajat (v. 2001-2003 On Internet-yhteys)

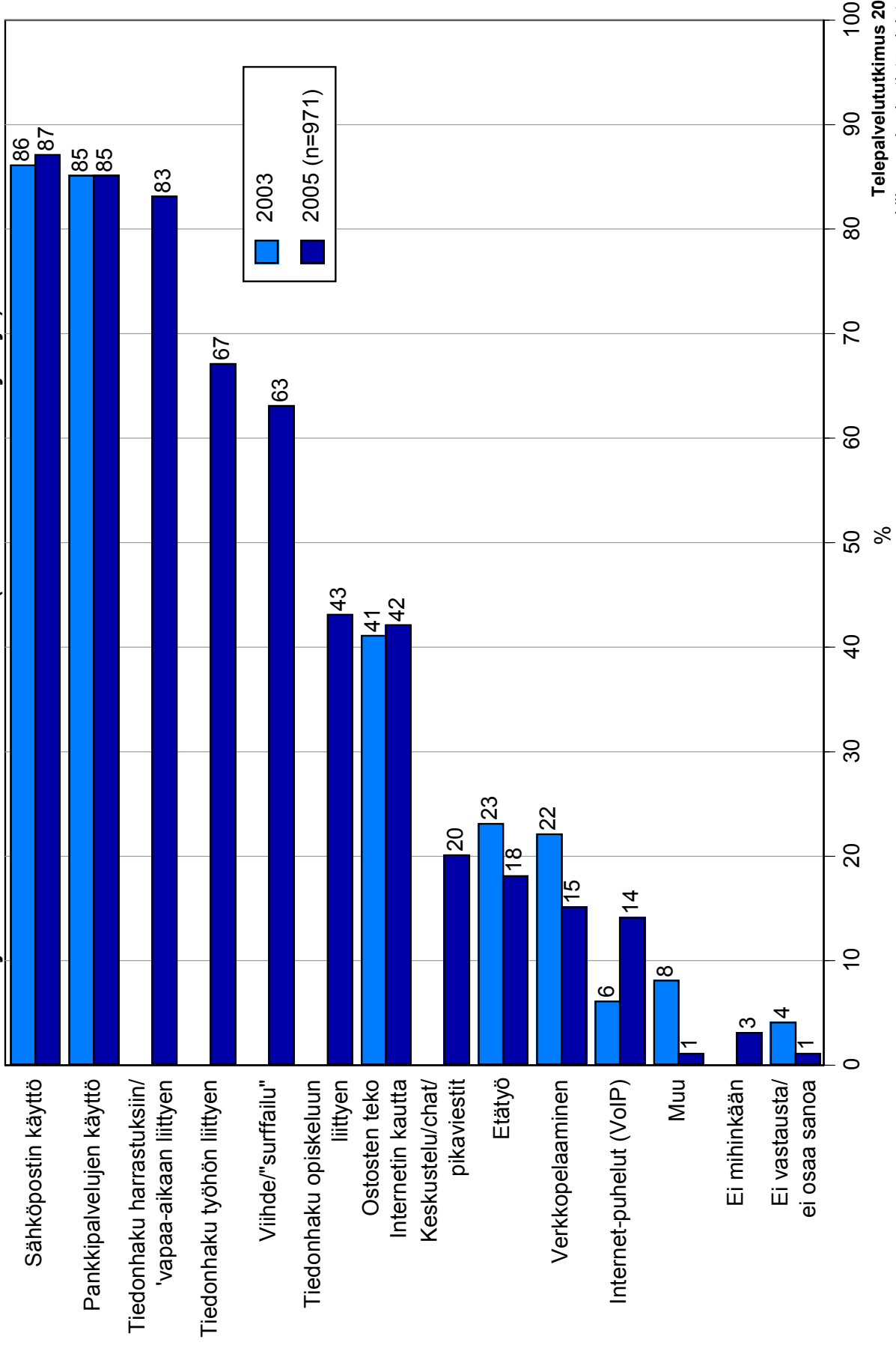


# MIHIN KÄYTTÄÄ INTERNET-YHTEYTTÄ

Kuvio 33.

## Yksityisasiakaikat

n=käyttää Internetiä kotona tai muualla (v. 2003 On Internet-yhteys)



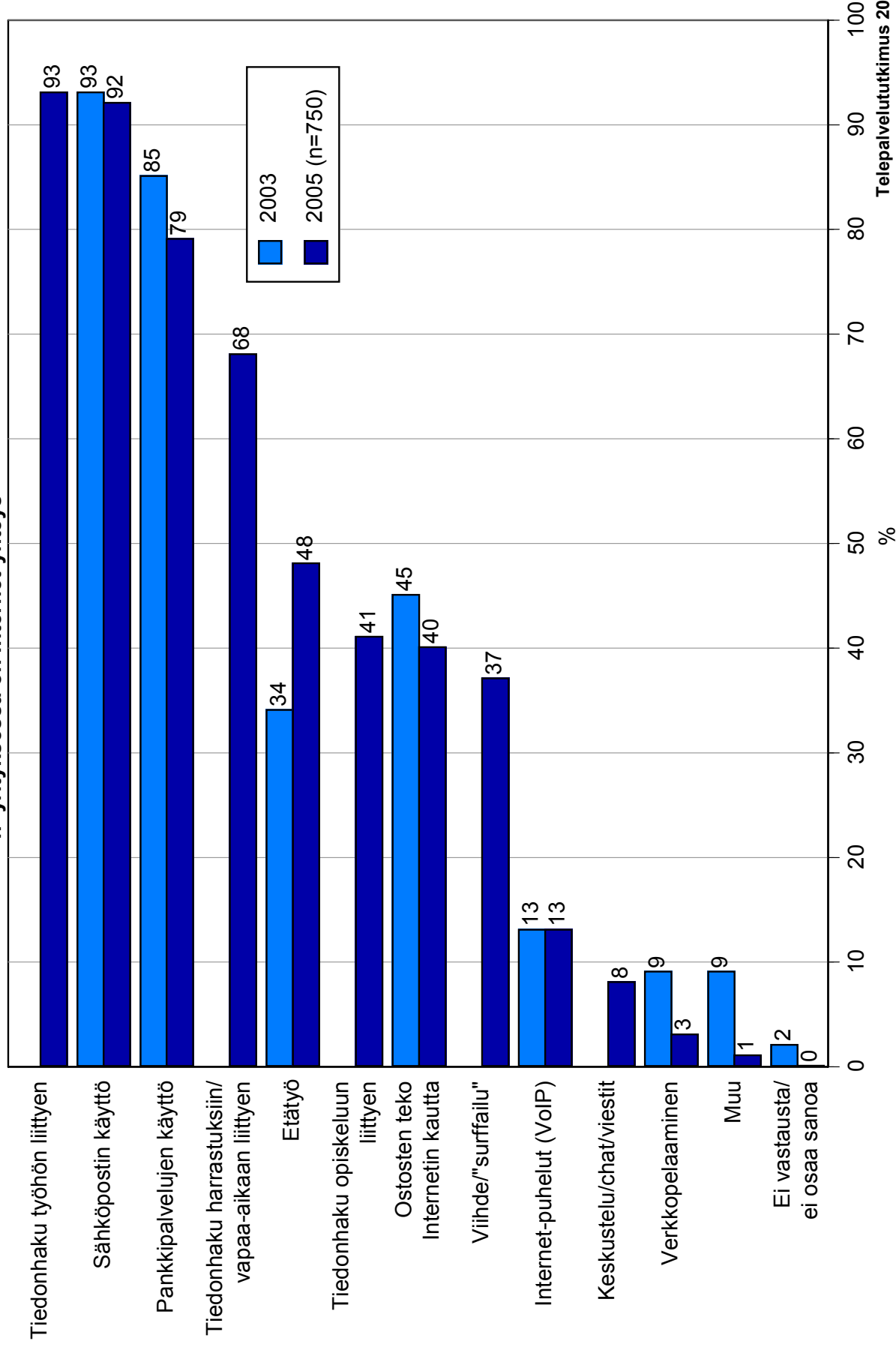
Telepalvelututkimus 2005  
Liikenne- ja viestintäministeriö  
Yritys-/kuluttajahaastattelut



# MIHIN KÄYTTÄÄ INTERNET-YHTEYTTÄ

Kuvio 34.

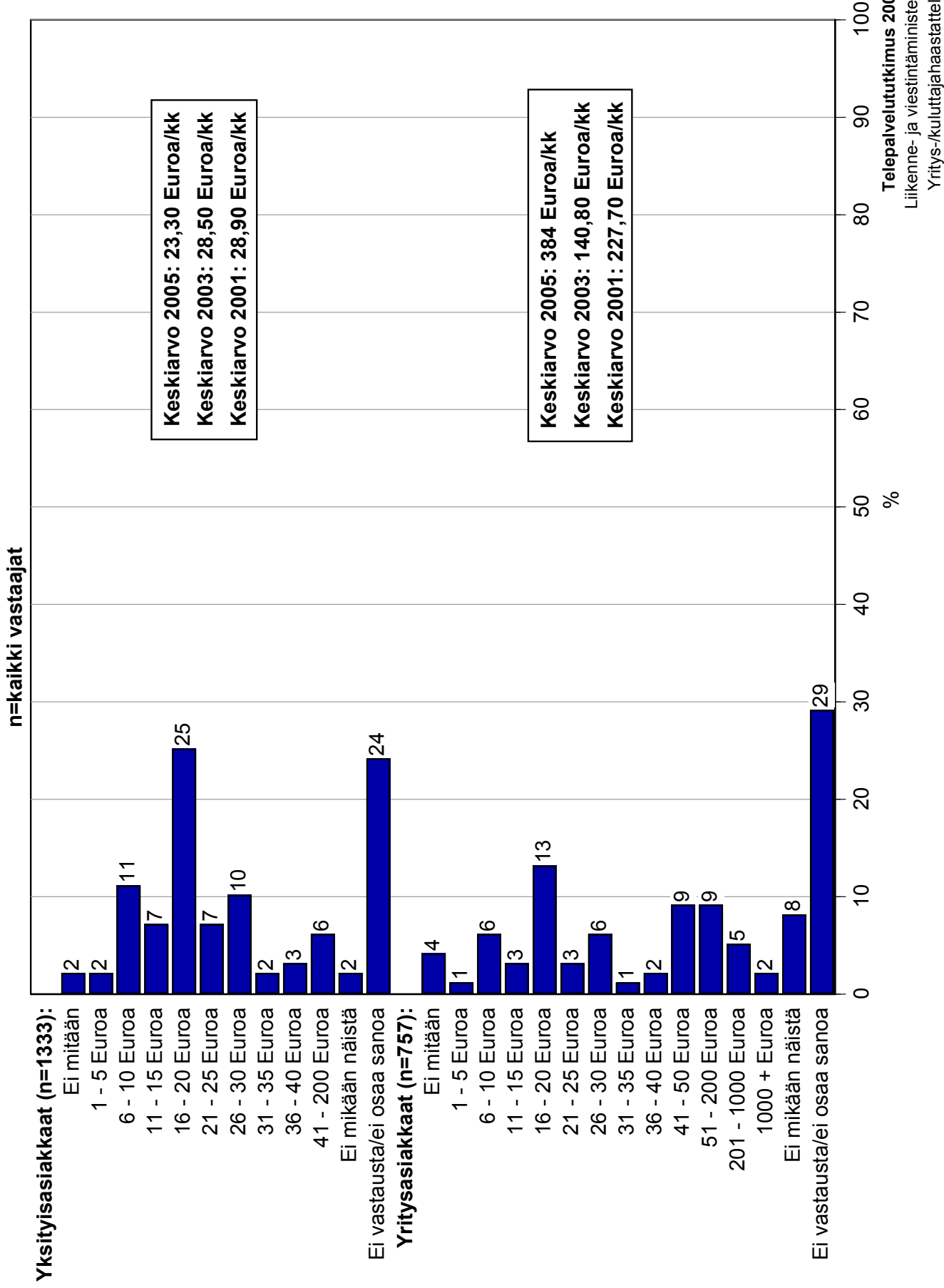
Yritysasiakaat  
n=yrityksessä on Internet-yhteys



Telepalvelututkimus 2005  
Liikenne- ja viestintäministeriö  
Yritys-/kuluttajahaastattelut

# KUINKA PALJON INTERNETIN KÄYTTÖSTÄ MAKSETTAISIIN KUUKAUDESSA

Kuvio 35.

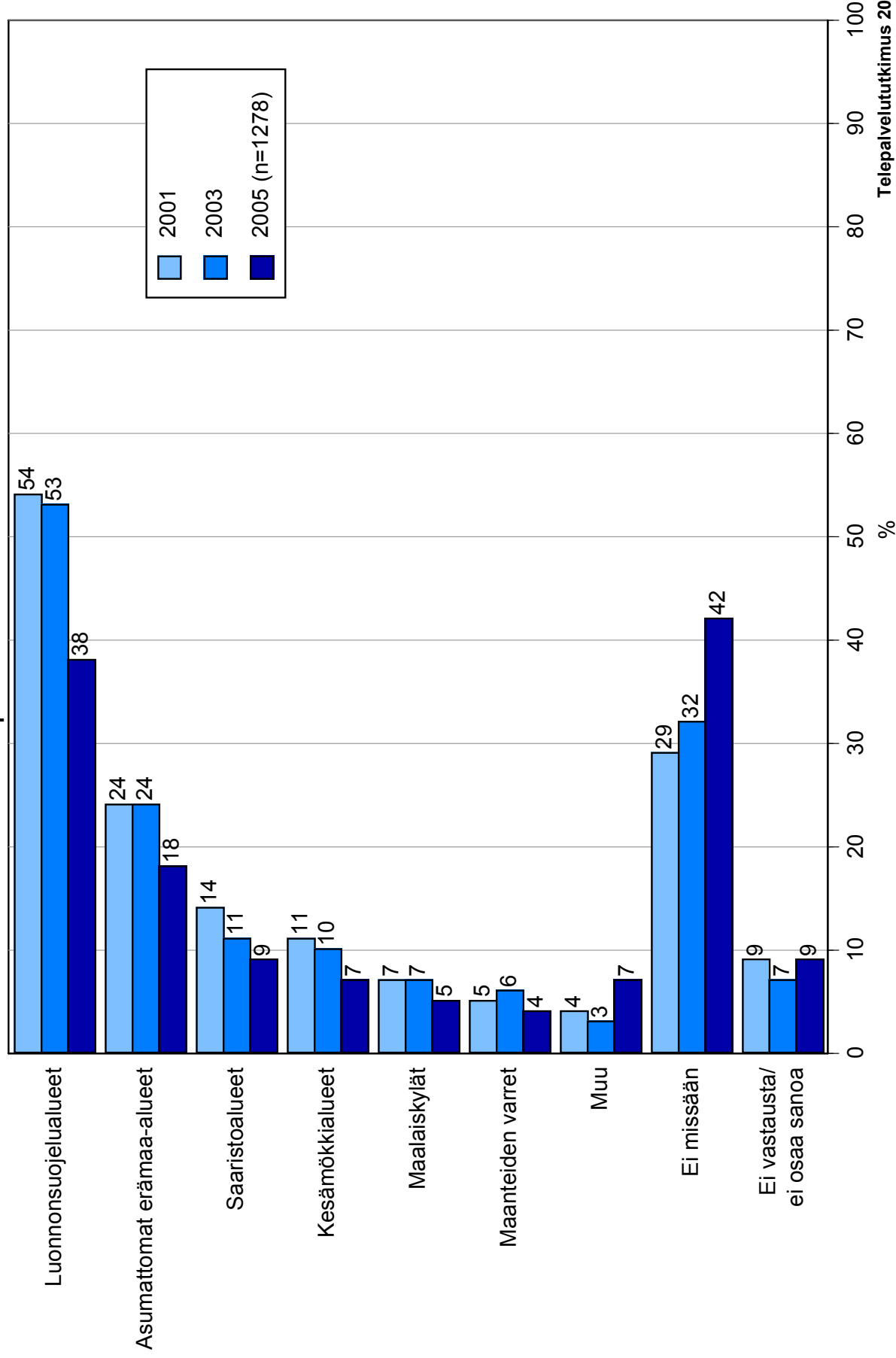


# MILLÄ ALUEILLA OLISI VALMIS LUOPUMAAN MATKAPUHELIMEN KÄYTTÖSTÄ YMPÄRISTÖSYISTÄ

Kuvio 36.

## Yksityisasiakkaat

n=on matkapuhelin/aikoo hankkia



## **Telepalvelututkimus 2005**

### **LIITE 3. AVOIMET VASTAUKSET (yritykset ja kotitaloudet)**

## Kys. 6 Miten parantaisitte lankapuhelinoperaattorin puhelin palvelua (jos tyytymätön)?

- Parannettava tiedottamista palveluista. Myös hinnoissa ollut yllätyksiä, mikä maksaa ja mikä ei. Laskuissa on myös ollut virheitä jonkin verran.
- Kaikista puhelinlaskuista meille yhteinen lasku eli koonti
- Laskussa pitää lukea selkeästi, mitä asiaa laskutetaan. Siellä esim. Puhutaan kappaleista, jotka ei todellisuudessa ole kappaleita, vaan aikavälejä. Oltava koodien selitykset tekstinä ja oltava osa, jossa selitetään asiat, mistä laskutetaan
- Palvelunumeroon soittaessa puhelinvastausautomaatti (paina numeroa....) Ei ole mukava. Huoltohenkilöstö tulee usein meille paikkakunnan ulkopuolelta (vaikka paikkakunnallamme on omiakin huoltohenkilöitä) eivätkä paikkakuntamme ulkopuoliset tunne talomme tapoja eikä henkilöstöä ja siksi aiheutuu mm. Viivettä ja heidän toimintansa ei ole kovin joustavaa ja sujuvaa, koska kaikki pitää aloittaa alusta, koska eivät tunne niin hyvin meitä asiakkaana.
- Asiakkaan voitava ymmärtää, mistä lasku koostuu. Asiakkaan voitava yksikköhintoja käyttäen tarkistaa lasku
- Tavoitettavuus lanka tai kännykkä . Oikeiden ihmisten löydettävyyttä tökkii.
- Maallikon oli vaikea ymmärtää saamaansa tietoa, liikaa termistöä
- Henkilöiden tavoitettavuus, palautteen saaminen hankalaa. Otetaan huomioon asiakkaan informaation. Ilmoittaa olemassa olostaan.
- Pitäisi jäsentelyä parantaa puhelinlaskuissa. Tieto tehtävä selvemäksi palveluvalikoimiin liittyen, mitä palveluita on tarjolla jne.
- Nopeutta palveluun ongelmatilanteissa
- Täsmällisemmät ohjeet annettava yleensä
- Tarkoittaa tietokoneen käyttöä modeemyhteydet tuntuvat hitailta. Johtuvat linjoista. Lisäämällä tehoja nopeuttamalla yhteyksien nopeuttamisella.
- Nopeutta lisää atk-laitteisiin. Puhelinlaskuja selkeytettävä, koska niistä ei saa tolkkua, mistä laskutetaan
- Adsl:n kohdalla laskuista puuttuu päiväkotien nimet. Osoitteet ei riitä, koska samaan osoitteeseen voi mennä monen paikan eli päiväkodin laskut. Tiliöinnin kannalta on tärkeää, että joka laskussa on kyseisen päiväkodin nimi laskun osoitteessa. Tavallisessa puhelinlaskussa puhelinnumerot on viimeisenä peräkkäin yhdellä rivillä pienellä tekstillä - siksi ei tiedä niistäkään heti, minkä päiväkodin laskusta on kyse, ellei etsi, minkä päiväkodin puhelinnumerosta on kyse. Päiväkodin nimen pitää olla näissäkin laskuissa vastaanottajan osiossa, jotta tietäisi, mille päiväkodille mikin lasku kuluu. Päiväkodin nimen saa kyllä sopimusnumeron perusteella mukaan osoitteeseen ennen laskun lähettämistä meille.
- Ei halua kertoa tarkemmin
- Uusi järjestelmä, harjoittelemassa prosesseja vasta
- Muutoksia halutessa lähetetään tiedostoja, muutokset kestää kauan
- Laskujen erittely
- Ainakin jonotusajat ovat hyvin pitkät ja huoltojen hoitaminen on hyvin sekavaa. Palautteen antaminenkin on hyvin vaikeaa, ei ole selkeitä yhteyshenkilöitä siellä.
- Ei tiedä, mistä mitään palvelua saa, menee aikaa selvittämiseen.
- En osaa sanoa
- Meillä on kunnassa ollut kesällä laajahko operaattorin vaihto. Huonosti tiedotettu. Todella surkea. Miten lanseerattiin yksiköihin todella huonosti hoidettu. Ennakko tietoa enemmän. Asiakkaan kuulemista enemmän. Asiakkaan tarpeet otettua huomioon.
- Minusta suuri parannus olisi se, että kun soittaa asiakaspalvelunumeroon, saisi yhteyden melko nopeasti. Nykyään joutuu jonottamaan melko pitkään, ilmeisesti liian vähän henkilöstöä.
- Epäselvät laskut
- Hidas asiakaspalvelu
- Epämääräisiä laskuja
- Nopeampaa toimintaa yleisesti, jos esim. Puhelimet kaatuu
- Ei mitään yleistä, aina parantamisen varaa kuitenkin
- Suurasiakkaiden erityispalvelulla
- On paljon outoja lyhenteitä
- Tietyissä asiakaspalveluiden tuottamisessa on esiintynyt hitautta. Toimeksiantojen nopeutta voisi tehostaa, kun on jotain luvattu.
- Meillä on nettiyhteydessä ollut häiriöitä. Joutui kesällä setvimään. Laskuselvityksessä ongelmia.
- Kieli on välillä epäymmärrettävää
- Asiantuntevia työntekijöitä sinne enempi tai että osaavat ainakin opastaa, mistä saa tietoa. Ei riitä, että opastavat menemään tuotteiden kotisivuille etsimään tietoa. Siellä on nuoria naisia, jotka ei tiedä paljon kännyköistä. Heillä on heikko tietotaso. Ei sieltä saa apua.
- Saa odottaa 10 minuuttia puhelimesta -oltava lisää porukkaa vastaamassa
- Esitteet sisältää omaa slangia.
- Vaikeita tulkita
- Kilpailevien liittymien kanssa ongelmia saada näihin oman operaattorin palveluja.
- Puhelinlaskuerittelyn termit outoja maallikolle
- Tietoa ei tule pitää kysyä
- Laskut selkeämmiksi, uutuuksien tarjonta
- Eivät ymmärtäneet ongelmaani, toisella kerralakin vastattiin muuta kuin sitä mitä kysyttiin, käyttäjän kielletä ei ymmärretty
- Korjaukset nopeammiksi
- Hidasta toiminta
- Dfd
- Kun dv.invoincia.fi:stä haetaan erittelyjä se on erittäin huono se ohjelma mistä haetaan, vaikea hakea ja sekava. En ole ainut joka on tätä mieltä.
- Nopeampaa toimintaa ei pallottelua
- Pois palveluiden katkokset, verkkojen ei pitäisi kaatua eli yhteyksien pitää olla varmempia.

- Voip -puhelinten kanssa toimintavarmuus on hiukan heikentynyt
- Nopeampaa voisi olla ja yhteydenotto voisi olla helpompi tehdä, nyt pitää soitella ja kysellä. Melko vähän on tosin ollut tarvis, eli asiat ovat toimineet.
  - Laskut; Auria siirtyi Soneran laskutukseen ja laskut muuttuivat epäselviksi, viikoittain huomauteltu, yhteydenottolinjat aina tukossa
  - Isossa organisaatiossa laskun tulisi olla näkyvillä myös toimipaikassa. Laskut eriteltynä työyksikköön.
  - Nopeampi yhteydenotto
  - Kun soittaa pompotetaan
  - Ei puhelut toimi niin joutuu useita päiviä että saa puhelimet toimimaan.
  - Laskutukseen selkeyttä, huoltoon toimintanopeutta lisää
  - Yhteydenotot kaupungin keskuksen kautta. Ei tiedossa yhteyshenkilöä, jonka kanssa voisi neuvotella.
  - Yksilöllisempää palvelua. Pois puhelinvaihte tyylisiin "paina 1, paina 2", oikea henkilö tilalle.
  - Muutokset nopeammin ilmoitettua operaattorille
  - Me tarvitaan apua, kun soitetaan vikapalveluun. Aivan liian hidas. Odotus ei saa kestää kahtakymmentä minuuttia. Kyse hätäpalveluista. Moni voi menettää henkensä ennen sitä. Saataisiin suora numeroa vikatilanteisiin, johon vastattaisiin heti.
  - Jonotusajat pitkiä ja palveluja ulkoistettu
  - Ei tarvitse enää kehittää kun ollaan pääsemässä eroon ko. Palvelun järjestäjästä
  - Saada oikea henkilö langan päähän ongelmatilanteissa nopeasti ja selkeät yhteydet, kun soitan vaihteestamme niin pyydetään näppäilemään palvelun numero, se ei onnistu meidän vaihteestamme
  - Vaihtaisin operaattoria
  - Tärkein olisi ettei tarvitsisi jonottaa puolta tuntia, vaan joku vastaisi saman tien.
  - On ärsyttävää roikkua puhelimessa ja roikkua kun asiakaspalvelijat ovat varattuja.
  - Laskutus on huonoin asia, se on sekavaa. En tunne järjestelmiä, mutta miten tuottaa raportteja, se on ihan ala-arvoista. Ennenkin on annettu palautetta, että laskutus on suoraan sanoen p\*\*\*eestä. En pysty erittelemään mistä johtuu, kun en tunne järjestelmää, mutta huono on.
  - Selkeämmäksi, vikoja ja katkoksia ei saisi olla
  - Toivoisi nopeampaa reagointia.
  - Palvelunumerossa huono palvelu ja kuluu liian kauan aikaa ennen kuin pääsee asiakaspalvelijalle.
  - Laskutus Soneran kautta, pitäisi itse olla asiantuntija, monen toimijan mukana olo tekee sekavan
  - Enemmän tietoa ja yleensäkin sellaista, jonka ihmispöytä ymmärtää.
  - Huolto ei pelaa niin hyvin juuri nyt, sen saaminen voi kestää kauan. Nyt huoltohenkilökunta on eri yrityksestä kuin palvelut, ei toimi yhtä hyvin kuin ennen
  - Koordinaatio teleyrityksen sisällä on ajoittain pätkinnyt tiedonkulku, josta johtunut suurimmat hankaluudet.
  - Kuuluvuus
  - Haluan keskustella ihmisen kanssa enkä nauhan kanssa. Ihminen saatava puhelimeen heti, ettei kehoiteta vain painamaan nappuloita, kun on ongelmatilanne. Jos ihminen ei tiedä, hänen on kohtuullisessa ajassa kerrottava, mihin on sen jälkeen ruvettu ja millä aikataululla ongelman selvittämiseksi. Tämä tieto saatava yhden päivän kuluessa.
  - Järjestelmä on uusi liikkeelle lähtö katkeilee
  - Selkeämmät laskut
  - Tulee niputettuja laskuja, alanumeroiden käyttö ei ilmene. Paljon sivuja vähä tekstiä.
  - Kun huoltohenkilökunta tulee, pitäisi ensinnäkin jättää käyntikortti - usein en ole paikalla - pitäisi etsiä johtaja tai varajohtaja ja kertoa, että on tilaus johonkin ja jos asia jää kesken, kertoa miksi on jäänyt kesken että osaa peräänkuuluttaa. Jos asia jää kesken pitäisi saada lyhyt selostus miksi jäi kesken, miksi ei saatu tehtyä ja milloin tullaan jatkamaan.
  - Oikeusministeriö on tehnyt laskujen tarkistussysteemin Elisan sivuille, hidas, monimutkainen, päivittyä huonosti. Ei palvele meitä.
  - Ei erityistä parannettavaa
  - Operaattori vaihdettu, palvelu hidasta kaiken näköisiä ongelmia. Kiinni henkilöiden persoonallisuudesta. Asiakkaisiin suhtautumiseen parannusta.
  - Hidasta palvelua. Asioita ei käsitellä.
  - Teleoperaattori vaihtunut ja mahdollisesti alkuhankaluuksia.
  - Laskutus systeemi vaatii asiantuntijan selkeitä asioita ei löydy. Saa etsiä. Saisi olla selkeästi mikä numero kuinka paljon käytetty. Mistä koostuu?
  - Asiakaspalvelussa tulee nauhalta ohjeita pitkään ja toiminta on hidasta
  - Selvitys kestää tuhatta kauan. Laskuasioissa on ollut laskuja virheellisissä paikoissa. On jouduttu moneen kertaan oikomaan.
  - Siksi, ettei aina toimi joutuu usein odottamaan palveluita liian pitkään. Palvelu nopeutuisi selitykset selko kielellä. Ei firman sisäisellä.
  - Yhteydenotto ongelmatilanteissa
  - Henkilökohtaisen kontaktin saamisen pitää olla nopeampaa. Nauhan ohjeet näppää sitä ja tätä ei ole kiva. Oltava henkilökohtainen kontakti heti. Nauhan ohjeiden jälkeen joutuu odottamaan liian kauan ja ehkä turhaan.
  - Yhteydenotto pitäisi sujua helpommin
  - Kuntien yhteistä puhelinjärjestelmää ei ole saatu kuntoon moneen kuukauteen. Puhelimet ei välillä toimi tai meille ei pääse puhelimella.
  - Jälkihoito eli asiakas unohdetaan heti sopimusten tehtyä, liian vähän henkilökuntaa, tieto jää matkalle

## Kys. 9 Onko lankapuhelinlaskussanne ollut jokin virhe tai epäselvyys viimeisen 12 kk aikana? Kyllä vastaukset.

- Ulkomaan puhelinliikenteen maksuissa oli ongelma.
- Vaihtanut operaattoria, ei vielä laskua tullut
- Muutokset eivät ole menneet perille
- Erinäköisiä hyvityksiä etukäteen
- Yritysnumeroihin soittaminen on tosi kallista

## Kys. 20 Miten parantaisitte matkapuhelinoperaattorin palvelua (jos tyytymätön)?

- Heidän hinnoittelutarjouksensa ovat liian monimutkaisia, niissä on liikaa vaihtoehtoja ja hintoja on vaikea verrata muihin teleyhtiöihin. Sama toistuu laskuissa. Eri aikoina soitetuista puheluista laskutetaan eri tavalla ja eri liittymiin soittoista laskutetaan eri tavalla.
- Seliteosa pitäisi olla selkeämpi. Siinä on teknistä nimistöä, josta ei käy ilmi, mitä se on. On myös tuhoton määrä erilaisia laskutuskohtia, mikä tekee epäselväksi laskun eikä pysty tietämään niistä, onko ne paikkansapitäviä.
- Ei pääse läpi. Kuuluvuus pätkii. Enempi asiakaspalvelijoita.
- Ei ole saatu suoraan operaattorilta vaan kunnalta
- En osaa sanoa
- Siinä puhelunsiirrossa lanka- ja matkapuhelimien välillä, jossa käytetään lyhytvalintanumeroita, lyhytvalintanumeroiden määrittely on vieläkin kesken eikä meille ole annettu tietoa, miten sen saa kuntoon. Asia on ollut selvittämättä reilun vuoden.
- Oltava enempi aikaa perehtyä asiakkaan tarpeisiin eli lähdeittävä asiakkaan tarpeista liikkeelle. Myyjän tultava meille paikan päälle ajan kanssa - silloin tietoa saa tarpeeksi
- Yleinen tiedottaminen, enemmän suoria yhteydenottoja
- Huono tavoitettavuus. Ei pääse jatkuvasti jonotettava. Palveluhenkilön löytäminen. Lisää väkeä. Henkilökuntaa riittävästi. Markkinoiden huutoon vastattava.
- Toimijan tavoitettavuus on kiven alla ongelmien sattuessa. Toimija ottaisi huomioon asiakasta.
- Selkeytettävä ja kerrottava, mistä erät koostuu
- Numerotiedustelupalvelut törkeän kalliita. Niiden pitäisi olla esim. Internetissä kaikkien saatavilla. Kautta linjan kaikki puhelut halvempia.
- Laskujen oltava luettavampia
- Nopeuttamalla palveluita. Pois liika jonottaminen palvelunumeroista.
- Ei halua kertoa tarkemmin
- Puhelin kuulumaan joka paikassa koska ollaan paljon metsässä
- Jonotusajat hyvin pitkiä
- Sähköinen laskujen käsittely. Ei ole puheluiden kestoja eritelty. Ei osaa sanoa parannuksia.
- Liittyy kunnan isoon puhelin vaihdeuutokseen, jossa lankapuhelimita korvattiin matkapuhelimilla. Oli huonosti hoidettu. Asiakkaiden kuuleminen ennen kuin muutoksia tehdään. Projektiin satsaaminen, eikä loma-aikana.
- Se mitä olen kaivannut, kun siirtyi Soneralta Elisalle, niin ulkomaanvastaajaa. Minulle soitetaan työhön liittyen ruotsista. Soneralla tunnisti mistä puhelu tulee ja minulla oli 2 vastaajaa, toinen suomeksi ja toinen ruotsiksi. Elisalla tätä ei ole, mikä on suuri heikkous. Teknisesti tämä lienee kohtuullisesti järjestettävissä, kun Soneralla oli. Elisakin voisi tällaisen aktivoida. Lisäksi kun ruotsista soitetaan, enkä ehdi vastaamaan, puhelin näyttää numeron alkaen +358 ja 46, eli ruotsin suunta ja kun tähän yrittää soittaa, puhelu ei mene mihinkään.
- Ei pääse puhelimella läpi
- Epäselvät
- Ei mitään erityistä
- Joutuu odottamaan
- Lyhenteet vaikeita ymmärtää
- Meidän puhelimit on edistyskellisempiä, kuin mitä operaattorit pystyy palvelemaan. Meidän täytyy tilata aina uusia asennuksia uudelleen meidän puhelimille. Esimerkiksi kuvien lähettämisen kohdalla
- Soitettava moneen kertaan ja jonotettava - lisää henkilöitä töihin sinne
- Alan slangia tiedotteissa.
- Pätkii, huono kuuluvuus
- Liian vähän asiakaspalveluhenkilökuntaa suhteessa palveluiden käyttämäärään
- Ei ole tullut tietoa
- Puhelinyhtiön tulisi olla aktiivisempi
- Viat korjattava nopeammin
- Kenttä usein heikko
- Dv.invoicia.fi on sekava ja vaikea löytää tietoa, kun haetaan tietoa laskuista. En ole ainoa joka sanoo näin, muutkin virastot ovat samaa mieltä.
- Nopeammin yhteys asiakaspalveluun, jonotusaika puolittunutta
- Yhteydensaanti ongelmatilanteissa yhtiön edustajaan
- Laskut ovat suht koht monimutkaisia, saisivat olla yksinkertaisempia
- Laskut eivät tule yksiköihin. Laskut eriteltyinä yksiköihin.
- Toimintaympäristön parempi ymmärtäminen (yliopisto). Vaihtoehtojen tarjoaminen myös yritysmaailmassa.
- Laskujen selkeys paremmaksi, erittelystä vaikea tietää mitä niihin sisältyy, lyhytnumeroiden käyttö matkapuhelimita rajoitettu mm. Tekstiviestien osalta
- Puhelinlaskun mukana tulee kaikenlaista tietoa, josta ei aina ymmärrä mistä on kyse
- Kun haluaa kysyä jotain, on pitkät odotusajat ja pitää painaa monta kertaa eri näppäimiä ennen kuin pääsee asiakaspalveluun
- Erittäin vaikea saada yhteys yhtiöön.
- Ohjeistus epäselvää
- Pääsemässä eroon palvelun tarjoajasta, joten ei tarvetta parantaa palvelua
- Yhteyden saannin nopeus.

- Ymmärrettävyys, en osaa aina kysyä oikein päin ja vaikeita termejä
- Vaihtaisin operaattoria
- Ketään ei saa ikinä kiinni, joutuu odottelemaan.
- On ikävä roikkua puhelimessa, kun kaikki asiakaspalvelijat ovat varattuina.
- Laskutussysteemi on heikko ja epäselvä sama ongelma kuin kiinteällä linjalla.
- Kattavampi erittely siitä mihin mistäkin liittymästä on soitettu automaattisesti
- Yhteydenotto pitäisi olla jouhevampaa, kuuluu puhelimesta vain hetkinen, hetkinen... Ja joutuu kauan odottamaan.
- En halua keskustella nauhojen kanssa, vaan ihmisen kanssa, joka tietää asiasta ja antaa vastauksen kohtuullisen nopeasti eli päivän kuluessa.
- Käyttöön otto kangertelee ja tieto sekavaa
- Gprs yhteyden nopeuden nosto
- Laskujen erittelyt pitää netistä kaivaa, ei selkeää, joutuu odottamaan viikko tolkulla.
- Ei osaa sanoa
- Vaihdeltiin oli ongelmia. Päivämäärät eivät pitäneet paikkansa. Häiriötä puhelinliikenteeseen. Henkilökunnan asiakaspalvelua huomioitava enemmän.
- Pitää jonottaa puhelimessa, jos tarvitsee palvelua
- Laskutuksen osalta ei aina ymmärrä hyvityksiä ym. Sopimusalennuksia, joista ei ota selvää millään.
- Erittelyt ovat epäselviä, laskutusvälit eivät yksinkertaisia.
- Asiakaspalveluun joutuu jonottamaan liian pitkään, taustanauhat eivät miellytä. Kohdentumaton.
- Operaattorin vaihto helpommaksi ja joustavammaksi
- Esim. häiriötilanteet pitäisi informoida enemmän.
- Tekstiviestejä ei pystytä tällä hetkellä erottelemaan laskusta omiin ja työnantajan puolesta lähetettäviin tekstiviesteihin samalla tavalla kuten omat puhelut ja työnantajan puhelut pystytään. Tekstiviestipalvelun käytön esto pitäisi olla.

## Kys. 28 Sanoitte yrityksessänne olevan nopeampi yhteys 1-2 vuoden kuluttua, minkälainen yhteys?

- Kiinteä ja langaton
- Ei ymmärrä näistä.
- Ei osaa sanoa tarkemmin
- Vähintään 100 mb ethernet
- Ei kyllä pysty sanomaan miten nyt kehittyy. Tekniikka eri kautta ei varsinaisesti tekemisissä. Keskitetysti.
- Nopeampi adsl yhteys.
- Meillä on jo kaikki käytössä, mitä tekniikka mahdollistaa
- Adsl
- Nopeampi vain, kapasiteetti ei koskaan riitä
- Osalla ainakin langaton
- Ei osaa tarkemmin sanoa.
- Nopeampi vaikka yhteys samanlainen kuin ennen.
- Tiedonsiirto nopeutuisi.
- Ei osaa sanoa tarkemmin, nopeampi vain yleensä
- Langaton
- Varmaan kiintä adsl nopeampana.
- Laajakaistaa toivotaan.
- Suora laajakaista omassa toimipisteessä, ei enää kaupungin kautta
- Toivottavasti nopeampi.
- Tiedon siirto ja aukeaminen nopeampaa.
- Osittain langaton
- Voip
- Yhteysnopeutta kasvatetaan.
- Nopeampi
- Ei varmaan langaton
- Laajakaista
- Varmaan kaikki pisteet toimii kaapelin varassa.
- Tarkoitus on nopeuttaa, mutta hidastaa käytännössä, kun monta yhteyttä auki.
- Kiinteä yhteys, ei langaton
- Nopeampi
- Samanlainen, nopeuksia lisää.
- Nopeampi vain, ei osaa määrittää tarkemmin
- Langaton matkapuhelimen kautta
- Kuituyhteyksiä
- Toimii kokonaisuutena nopeammin
- Noin 5 kertaa nopeampi, vaihdon päivämäärä on sovittu - joulukuussa.
- Sama kuin nykyään vain nopeampi.
- Toivottavasti nopeampi...
- Langaton
- Langaton
- Adsl todennäköisesti
- Nopeampi ja langaton matkapuh. Kautta
- 8mgt
- Nopeampi
- Vaikea sanoa puolet nopeampi.
- Langaton .ehkä
- Nopeampi
- Nopeampaa laajakaistaa toivotaan.
- Etähoidot mahdollistavat, ajanvaraukset mahdollistava potilaiden itsetekemät.
- Nopeampi
- Adsl
- Adsl



## Muu vastaukset

**Kys. 17 Mikä tai mitkä kiinteän teleliikenteen palvelut ovat mielestänne liian kalliita?** (Muu vastaukset, 19% kaikista vastauksista)

- Yritysluottamukset kalliita
- Yritysnumeroihin soittaminen kallista
- Kiinteistöliittymä
- Vaihdevuokrat
- Kun asiakas soittaa matkapuh.:lla meidän kiinteää
- Tietoliikenneyhteydet
- Lisäpalvelumaksut
- Hintaa yleisesti
- Kokonaiskustannukset yleensä
- Ylläpitopalvelut
- Neuvontapalvelut
- Uusien linjojen avaaminen
- Valokaapelivuokrat
- Alanumeroiden kiinteä kk-maksu
- Numerot kalliita, maksavat liikaa
- Yleiskustannustaso
- Kiinteät maksut
- Koko palvelu yleensä
- Meille soittaminen kallista, vars. GSM:stä
- Keskihinnat sopimuksessa
- Estojen tekeminen puhelimiin
- Vaihdeverkon datakustannukset
- Kaikki lisäpalvelut
- Yrityspuhelut, 020-numerot
- Laskutus
- Keskuksesta useampi puhelu yhtä aikaa-palvelu kallis
- Laajakaista

**Kys. 8 Mitä kiinteän puhelimeen liittyviä lisäpalveluja työpaikallanne on käytössä?** (Muu vastaukset 25% kaikista vastauksista)

- Viihdepalvelunumero 0700-alkuisiin numeroihin
- Pikavalinnat
- Mobiililiittymä
- Callcenter
- Vastaaja
- Talletuspalvelu
- Koputus
- Reitittimet kännykkään
- Sisäiset puhelut
- Kaukoestot
- Keskus
- Pelkästään sisäisiä puheluita
- Yritysoittonumerot
- Diana sopimus
- Ei ole
- Hakemisto
- Puheposti
- Sisäisen puhelun takaisinsoitto
- Lyhytnumerot palvelunumeroihin
- Vaihdepalvelut
- Yksityispuhelujen soittomahdollisuus
- Kaikki siirrot
- Vaihteen vastaajat ja tiedotepalvelut
- Vaihtelevat liittymäkohtaisesti
- Numeronäytön esto
- Numeronäytön esto
- Numeronetti
- Sisäkännykkä
- Puhelin ryhmiä
- Viivästetty soitonsiirto
- Kokousmahdollisuus
- Numeroesto Uudenmaan ulkopuolelle
- Älypuhelin eli kaikki mahdolliset palvelut käytössä
- Soitonsiirrot kännykkään

**Kys. 22 Mitä matkapuhelinoperaattorin tarjoamia lisäpalveluita yrityksessänne käytetään?** (Muu vastaukset 25% kaikista vastauksista)

- Wlan
- Pikavalinta
- Mobiilivaihe
- Fax
- Sähköposti
- Sisäpuhelut
- Hyötynro esto
- Vaihdepalvelut
- Poissaolotiedotteet
- Mobiilichat
- Vpn etäyhteydet
- Privatel
- Ei matkapuhelimia
- Viihdeviestit estetty
- Viihdepalvelut estetty
- Blue tools
- Vastaajapalvelu
- Vastaaja
- Diana eli sisäiset puh:t matkapuhelimilla
- Datapuhelut
- Kaikki, vaihtelevat liittymäkohtaisesti
- Sakkolaskuri
- 3g
- Kaikki mahdolliset
- Ei mikään
- Laskujakaja 151 palvelu
- Yhdistetty lanka ja matkapuh. Systemi!

## Kys. 7 Miten parantaisitte lankapuhelinoperaattorin puhelin palvelua (jos tyytymätön)?

- Puhelinyhteyttä ei korjattu kolmeen viikkoon; laskutushommissa epäselvyyksiä
- Lisää henkilökuntaa puhelinpalveluun
- Liian pitkä asiakaspalveluasioissa.
- Että on pakko pitää vuokralliittymää, ei voi ostaa kun kk. maksu on suhteettomat kiinteään liittymään soittamisesta. Lankapuhelimella tulee niin vähän soitettua, että puhelujen hinta on aina vähemmän kun kuukausivuokra. Sonera ei myy liittymiä, saa vain vuokralliittymiä. Vuokralliittymät helvattiin ja omat puhelimet tilalle. Vihjeenä, että kiinteän numeron kännykkäliittymään muuttaminen jos suuntanumeron ja kiinteän numeron vois vaihtaa kännykälle. Vaihtaisin kiinteän numeron pois kokonaan, jos esim. 06-suunnan saisi vaihdetuksi kännykän suunnaksi 040 ja numero olisi muuten samana
- Takertelee laskutus.
- Tiedustelu hankalaa pitkät odotus ajat,
- Laskut voisivat olla selkeämpiä
- Paikkakunnalla ei ole riittävästi lankapuhelinpalveluita ja puhelinpisteitä, inkeroinen paikkakunta
- Päivystykset huonot, viikonloput ja illat huonoja
- Lisää vastaajia hlökuntaa
- Kalliit ylläpitojutut netissä ja puhelimen käytössä. Pitäisi alentaa hintoja.
- Puhelinlasku vähän sekava.
- He tietää missä ei hommat toimi.
- Ehkä ne vois ilmoittaa kännykkäoperaattorien lailla tarjouksista.
- Vaikea sanoa joutuu odottelemaan
- Jotakin asiaa olin kerran hakemassa vaan en löytänyt vastausta
- Hintoja voi nostaa
- Apua saa odottaa
- Puhelinpalvelua ei saa, jonotusajat ovat kaksi tuntia pahimmillaan.
- Vaikea vertailla hintoja. Hinnat saisivat laskea.
- Päätöksien tuleminen kestää kauan.
- Puheluerittelyt automaattisemmin ja helpommin käyttöön
- Kuukausimaksu on törkeä
- Tulisi samalla tavalla kuin kännyköihin erilaisia palveluja erilaisille ihmisille. Yhteiset edut, jos talossa kännykkä ja lankapuhelin, saisi vaikkapa bonusta. Pitkään Soneralla olleille asiakkaille ei ole hirveästi etuja, heitä voisi palkita asiakkuudesta. Kännyköihin rinnastettavat kilpailukykyiset kuukausimaksut.
- Häiriötä linjoilla, vian korjausta vaikea saada selville.
- Ollut vähän epäselvyyksiä sopimusehtojen ja laskutuksien suhteen... Eli selkeämpää paperia tänne suuntaan...
- Pitkät jonot asiakaspalveluun
- Ei tiedoteta mitään, on ihan pimeä juttu
- Laskun osalta, että näkyisi enemmän aika vertailua soitettuihin puheluihin nähden, kuukausimaksut liian korkeat
- Viikonlopulla ei ole korjauspalvelua
- Liikaa yhdistelyä, yhdeltä ei vastausta
- Tiedotus voisi olla parempaa ja selkeämpää.
- Yleisesti pitäisi parantaa
- Laskutuksen muutoksen jälkeen asiat muuttuneet hankaliksi. I tse joutuu näkemään paljon vaivaa asioiden hoitamiseksi.
- Monesti hidasta, jonotettava. Aina vähintään 10 minuuttia jonotettava.
- Perusmaksut on korkeat
- Kilpailua tarvitaan
- Kuukausimaksut hirveän kalliita, parantaisi niitä, hinnat alas
- Hinnat
- Selkeys tiedotteissa huono. Menee aikaa ennen kuin ymmärtää asiat, jos silloinkaan
- Myynti ja markkinointikielto liittymään automaattisesti
- Ei ole niin nopeaa kuin aikaisemmin pitempien matkojen vuoksi
- Väkeä lisää asiakaspalveluun
- Laskut epäselviä
- Laajakaistan saaminen kesti kovin kauan
- Joutuu jonottamaan ja odottamaan
- Korjauksia huonoihin kohtiin, lasku erittäin epäselvä
- Ukkonen rikkoi linjat, korjaus kesti kauan ja soitteli perään
- On vaikea sanoa. Käytän aika paljon matkapuhelinta.
- Tavoitettavuus huono, varsinkin vikasoitoissa, saa roikkua langalla kymmeniä minuitteja
- Toimipisteisiin henkilökuntaa
- Huolto oli hidasta .
- Laajakaista pitäisi, saada asiakaspalvelussa ei osata antaa minkäänlaisia vastauksia mistään asiasta
- Laskut selkeämpiä
- Henkilökuntaa pitäisi lisätä, ettei tarvitse jonottaa.
- Pitäisi olla alueellista, kukaan ei tiedä puhelinpalvelussa mitään. Paikallisuus puuttuu.
- Kovin monimutkaisia ohjeita ja opasteita. Monelle pallotellaan soittajaparkaa kysymyksen kanssa.
- Internetyhteys meni poikki, Sonera ilmoitti, että korjaaja tulee muutaman päivän kuluttua. Pääsiäinen oli tulossa. Huoltopalvelun numeroa ei suostuttu antamaan. Puhelinkorjaaja oli saapuessaan vihainen, vaikka oli ollut omilla teillään. Korjaus tapahtui, mutta huonossa ilmapiirissä ja vasta oman aktiivisuuden seurauksena.
- Hintoja halvemmiksi
- Asiat voivat olla kiinni itsestäni
- Lisää yleisöpuhelimia
- Kun johonkin tarvitsee jonottaa puhelimessa. Niitä on tullut töissä eteen. Erityisesti virka-ajan ulkopuolella.
- Suuri lasku, pyydettyä selvitystä ei saatu, koska on yhteisomistuksen puolison kanssa, selvitys tuli vasta kolmannen soiton jälkeen
- Hintataso liian korkea
- Verkot on heikossa kunnossa, lankoja saattaa mennä poikki.

- Ei saisi lopettaa lankapuhelimia
- Vikatapauksessa kun ei puhelin toimi. Otettava asiakas tosissaan eikä odottaa että soitetaan kolme kertaa.
- Kiinteä kuukausimaksu on käsittämätön. Siksi en ihmettele, miksi ihmiset luopuvat lankaliittymistä.
- Ettei tarvitsisi jonotella ongelmien selvittämistilanteissa.
- Perusmaksu on aivan liian kallis. Puheluiden hintojakin pitäisi tarkistaa alaspäin.
- Lyhyemmät jonotusajat
- Joutuu liikaa jonottamaan soittaessa.
- Tolkuttoman kallista. Ei viime vuosina panostettu
- Laskut on epäselviä palvelu yleensä hidasta esimerkiksi kytkentä
- Linjat usein poikki ja ei saa hyvitystä laskutuksessa.
- Puhelimitse linjat ovat monesti tukossa, joutuu odottamaan kauan.
- Laskun erittelyssä pitäisi mainita, mikä osa on internetin käyttöä (meillä on modeemi)
- Teknisten asioiden ymmärtäminen on vaikeaa
- Joutuu odottamaan kauan soitettaessa ja joskus on vaikea päästä läpi.
- Modeemin käytön osalta näytti soitettuja puheluita vaikka ei oltu soitettu
- Elisan on tarjottava halvempia vaihtoehtoja.
- Tuntitolkulla odotusta puhelinpalvelussa
- Selkokielisempää tekstiä laskuihin ja informaatioihin
- Selkeyttää sitä mikä maksaa ja kuinka paljon
- Kouluttaa henkilökuntaa enemmän liian hidas asiakaspalvelu
- Vaikea päästä puhelimitse
- Laskujen ja tiedonsaannin selkeys kaipaa parannusta
- Pitäisi olla enempi ammattitaitoisia asiakaspalvelijoita
- Selkeämpi puhelinlasku.
- Ei eritelty, kaikkia puheluja pitäisi parantaa
- Asiakaspalvelu liian hidas lisää väkeä
- Erittely saisi olla vielä selkeämpi, peruspalvelupaketti saisi olla halvempi, sen voisi lankaliittymän käyttöön.
- Laskutuksen selkeys
- Enemmän työntekijöitä töihin. Palvelu kestää liian kauan.
- Laskut saisivat olla selkeämpiä
- Lisätä henkilökuntaa
- Huoltohenkilöstön saapuminen kestää kauan, huoltopiste pitäisi saa lähemmäksi
- Yleisöpuhelimia saisi olla enemmän sivukylillä.
- Helpompi pääsy puh. palveluun, ei jonotusta kuten nykyisin
- Lasku vaatii paneutumista.
- Puhelinlaskujen selkeydessä liikaa osioita joita ei ymmärrä
- Kallis suhteessa käyttöön
- Enemmän työntekijöitä yhdellä miehellä helvetin iso piiri heidän alueellaan, joutivat internetin asennusta odottamaan kuukausia
- Tosi huonosti pääsee puhelimitse läpi
- Modeemiyhteys pätkii
- Se on vähän semmoista sekavaa se homma. Pitäisi selkeyttää ja yleensä tämä laskutus ja muutkin selkeämmäksi.
- Lankapuhelinpalveluihin ei panosteta (on ikään kuin vähän taakse jäänyttä elämää).
- Oikean henkilön kestää.
- Laskutuksen selkeys, että paljon puhelut mihinkin aikaan maksavat. Kaikki eivät voi etsiä tietoa netistä
- Liikaa asiaa, liikaa numeroita
- En osaa sanoa
- Laajakaistaan liittyvät asiat, kuten hinnoittelu, internetin käyttö.
- Huono erittely, kaipaisi yksityiskohtaisempaa erittelyä.
- Puhelimen siirto kestää useita viikkoja. Siirto oli kallis. Rahastuksen maku.
- Yhteyden saannin nopeus ja joskus jonkun toimenpiteen odotus ajat.
- On vaikea päästä Elisalle. Olen kerran 40 minuuttia puhelimen päässä, aina kaikki puhelimet varattu.
- Hankaluuksia oli saada Soneralta korjaaja ja käytös oli huonoa kun systeemit muuttuivat.
- Ei sieltä olla yhteydessä kuten kännykkäliittymissä
- Laskut selkeämmäksi
- Laajakaistan toimitus kestää pitkään.
- Puhelinlaskuun liittyen on ollut hankala saada informaatiota.
- Kaukopuhelun hinta pitäisi sanoa kun sitä kysytään. Tarvitsen ilmaiset puhelut.
- Puhelinyhteys palvelupisteisiin liian pitkä saada
- Henkilökunnan koulutus. Asiakkaat pitäisi ottaa enemmän huomioon. Uutta henkilökuntaa ei oteta, asiakkaat kärsivät.
- Nopeutta asiakaspalveluun isää henkilöitä palvelemaan
- Asiaan ilmoittamaan ongelmaan tarttumisen ripeys heikko.
- Pitää saada henkilökuntaa lisää. Joutuu odottamaan liian kauan.
- Odotettiin kuukausi liittymää nettiin. Miksi kestää niin kauan?
- Toivoisi että puhelinlaskut selkeämmät ja yksinkertaisempia
- Tiedotetta vaihtoehdoista enemmän.
- Enemmän asiakaspalvelijoita turhaa pompotusta
- Tietokoneessa on paljon roskapostia joka raivostuttaa
- Lankapuhelin alkaa olla vanhanaikainen ja kömpelö
- Nopeampi asiakaspalvelu
- Palvelupisteitä vois olla enemmän.
- Laskussa ei lue mistä se koostuu. Samassa laskussa nettiyhteys jne. Pitää olla eriteltynä
- Hidasta. Lisää henkilökuntaa tarvittaisiin varmaankin.
- Ulkomaan puheluiden kohdalla selkeämpi saisi olla, pitäisi eritellä mitä maksaa mihinkin maahan minuutilta ja mihin aikaan päivästä.
- Epäselvyyksiä laskussa
- Perusmaksu tolkuton, ahne firma
- Kotivastaaja on typerää
- Ei osaa sanoa mitään erityistä
- Linja kokoajan varattu, liian hidasta
- Soittaessa menee aikaa, tieto ei ole selkeää. Laskuista ei selviä, mihin on soitettu, kuinka monta minuuttia yms.
- Pientä tekstiä sopimuksissa niitä ei sitten tule luettua

- Palvelu pitäisi olla henkilökohtaista (automaatit pois).
- Laskun sykemäärä epämääräinen. Voisi olla erittely, minä päivinä soitettu.
- Asiakaspalvelun nopeutta lisättävä
- Asiakaspalveluun joutuu jonottamaan. Palvelun hitaus.
- Saa jonottaa liikaa asiakaspalveluun soittaessa asennusajat liian pitkiä. Asiakaspalvelijoita lisää
- Nopeampi asiakaspalvelu
- Laskun erittelyn pitäisi olla selvempi eli mistä maksetaan. Puhelimitse joutuu jonottamaan.
- Odottaminen ja siirtäminen. Hidasta.
- Asiakaspalveluun lisää henkilökuntaa. Jos kymmenen asiakasta ja kaks henkeä hommissa niin ei riitä.
- Lisää asiakaspalvelijoita. Asiakaspalvelijoiden erikoistuminen eri kysymyksiin.
- Voi jättää soittopyynnön
- Vastausta täytyy odotella kauan palvelunumerossa, meneekö maksu omaan laskuun??
- Linja on ollut jopa yli kuukauden poikki.
- Puhelimitse joutuu odottamaan liian kauan.
- Kuukausimaksuun pudotusta hintaan ja linjavika korjauksiin nopeutta lisää
- Lisää henkilökohtaista palvelua eikä tarvitse kuunnella puhelimesta musiikkia.
- Lisää palvelua
- Ainoa kokemus meni laskutus liian suuri työhön nähden
- Kuukausimaksut alemmaksi ja yhteydenotot helpommiksi vian sattuessa
- Asiakkaalla oli Helsingin osake, eikä Lohjan puhelin informoinut, että sitä olisi voinut käyttää Lohjalla. Asiakas myi osakkeen ja osti Lohjan puhelimen osakkeen, mikä nyt kaduttaa.
- Itäsuomessa ei enää palvelu
- Laskuista ei ymmärrä mitään. Viivettä puhelinpalveluissa. Lisää henkilökuntaa
- Itselle riittävät palvelut
- Puhelimitse joutuu jonottamaan liian kauan.
- Tilaukset kestää kauan saada - lisäämällä henkilökuntaa
- Laskut epäselviä.
- Pitkät jonotusajat jos soittaa ja asiakas maksaa
- Lähinnä palvelun saatavuus nopeammaksi
- Uuden liittymän asentaminen kesti pitkään
- Puhelinpalvelut, ei ihmisiä heti vastaamassa vaan pitää painella numeroita
- Pallottelua, pitäisi saada vastaus heti
- Pitää itse tehdä niin paljon, ennen kuin mitään tapahtuu.
- En osaa sanoa miten voisi parantaa
- Puhelinlaskujen selkeyttäminen
- Jos vika muualla kuin omassa siihen korjausta, asiakkaat ei saa yhteyttä , kuukausimaksut liian korkeat
- Lisää henkilökuntaa.
- Puhelin laskuja saisi selkeyttää
- Vähän selkeämmäksi pitäisi tulla, laskut selkeämmäksi. Konttorissa vähän palvelijoita, toiminta hidasta.
- Asiakaspalvelun kiinnisaatavuus mielettömän heikko.
- Ei tule tietoa riittävästi palveluista. Vai tuleeko tietoa liikaa ettei lue.
- Selvityksissä kestää kauan
- On hidasta ja ei pääse perille
- Asiakaspalvelun jonot liian pitkiä, puhuu omaa palikkakieltään
- Lankaliittymien perusmaksuissa tultava asiakasta vastaan. Kännykköihin verrattain korkea. Tietokoneen kautta laskutuksen tarkkailu.
- Sekavia. Aivan sama
- Matkapuhelinpalvelut on parempia ja laajempia
- Lupaukset eivät ole pitäneet laajakaistakorjauksiin liittyen.
- Jos laajakaistaa tilaa niin kestää liian pitkään ja puhelinlaskun kyselyt pitäisi saada helpommaksi
- Hyvinhän nuo on pelannut..
- Odotusajat liian pitkiä, liian paljon näppäiltävää päästäkseen haluamalleen henkilölle
- Jos kysyy hiukankaan vaikeampaa asiaa, pallo liikkuu vastaajalta toiselle. Yhteydenottoa ei lopulta ole tullut. Ilmeisesti tietoa ei ole.
- Turhan hankala löytää mikä laskun osuus kuuluu mihinkin puhelimeen, kun monta puhelinta samalla laskulla
- Voisi saada asiakaspalveluun paremmin ja nopeammin yhteyden
- Ongelmia laskuissa
- Kallista eikä bonusta
- Puhelinlaskut epäselviä, lankapuhelinliittymä liian kalliita
- Mitä tuonne postin puolelle yrittänyt, niin sinne ei tahdo päästä, kun eivät kerkiä vastaamaan
- Hinnat alas
- Perusmaksut mahdottoman suuret, mistä koostuu
- Erittely ammatti kieltä, epäselvä
- Laskutuksen selkeys erittäin suuri miinus,
- Laskutus on harhaanjohtava, systeemi muuttunut huonompaan suuntaan.
- Tietokonehommia voisi parantaa (laajakaista) ja sitten käyttöliittymää voisi halventaa
- Enemmän saatavilla ettei tarvitse jonotella tuntikausia.
- Jos kysyttävää niin joutuu jonottamaan
- Lankaliittymä on liian kallis
- Ei tiedä onko parantamisen varaa. Kaikki etuudet tulee vain kännykkään ja samat pitäisi tulla myös lankapuhelimeen.
- Selkeyttä käyttäjän näkökulmasta, varmuutta että lankaliittymät säilyy
- Puhelinlaskut selkeämmiksi. Ulkomaanpuheluista erityisesti.
- Puhelinlaskut järkevästi luettavia/sykäykset liian outoja/on pvm sun muut lopullinen summa liian epäselvä
- Jonotusajat toiselta toiselle pallottaminen vaikeus irtisanoa sopimus
- Johdot poikki
- Asiakaspalveluun ei pääse puhelimitse ainoastaan käymällä.
- Huollon toteutus kestää, pitäisi palvelu nopeammin
- Välillä joutuu odottamaan puhelinasiakaspalveluksessa
- Kesti kauan asennus. Ei tiedä miten voitaisiin parantaa
- Ei osaa sanoa

- Nopeampaa asiakaspalvelua
- Vanhempana ihmisenä sanastoa vaikeampia ymmärtää. Sanan käyttö selkeämpää.
- Ensinnäkin ne laskut saisi olla selkeitä ja eritelty selkeästi. Meillä on paljon ulkomaanpuheluita, ne saisi olla eritelty selkeämmin. Hinnat on aivan liian kalliit.
- Ei osaa sanoa onko mitään parannettavaa.
- Tietokoneyhteyksissä vetkuiltu, ei toiminut niin kuin piti, ja kesti kauan
- Ympäripyöreästi laskutuksessa käytetään eli mitä laskutusta koskee. Lasku ei ole selkeä.
- Heikko arvosana koska palvelu loppuu. Koko ajan hinta nousee että asiakkaat siirtyisivät kännyköihin. Täytyy olla asianmukainen lankapalvelu, sillä kaikille ei matkapuhelimen käyttö sovi.
- Kännykkäviestejä tuli liikaa yhteen aikaan.
- Enemmän henkilökuntaa varsinkin maaseudulle
- Huoltopalvelua on liian vähän.
- Laskut saattaa olla oikeinkin, mutta ei niistä saa selvää, kun siinä on niin hirveä määrä asiaa. Ne ovat

- Mer information på samma gång när bolaget skickar räkning.
- Specialerbjudanden borde bli mera automatiska att man inte skulle behöva ringa efter dom
- Telefonbolagen börjar få svårare trådtefontjänster på grund av att mobiltefontjänsterna blir billigare
- Inte behöva köa och vänta. Mer service på svenska.
- Avbrottens reparering dröjer
- Tar lång tid att komma fram per telefon....när man skulle fråga tex. nummer
- Rätt svårt att ringa dit när man är svenskspråkig
- Det är svårt att säga.
- Om man ringer kundtjänsten får man vänta länge.
- Man får vänta för länge i telefонтjänsten och dom pratar inte svenska heller
- Bor lite åsides så kommer teletjänsterna inte snabbt
- Allmänt det är att svårt att ändra saker, till ex få endast en telefonräkning som skulle innehålla fasta telefon, mobiltelefon och nätet och få bara en räkning per hushåll.
- Tydligare information per post med räkningarna, översättning från finska till svenska är dålig
- Nå dom snabbare, väntetiden är för lång.
- Det är kolossalt svårt att hitta information i telefonkatalogerna
- Vasa telefon har bredbandsuppkoppling, ibland får man information som man inte vet vad betyder, får ringa och kolla.
- Vi har ingen chans för bredband
- När jag flyttade, det dröjde med överföringen minst 2 veckor.
- Det har räckt länge att vänta på telekundtjänsten
- Kundtjänstens snabbhet är överallt svag.
- Måste skaffa mera personal så att telefонтjänsten fungerar bättre
- Brist på information

epäselviä. Tavallinen matti meikäläinen ei ymmärrä niistä mitään. Pitäisi yksinkertaistaa. Mistä ihmeestä niitä tietää. Ei niistä tavallinen ihminen ymmärrä ei yhtään mitään. Monen kanssa keskusteltu asiasta, että melkein pitäisi kyllä vaihtaa.

- Ilmakaapelin poisto
- Laskut liian epäselviä.
- Vaikea saada yhteyttä palveluun, kohtuus olisi 5 min!!
- Kilpailu puuttuu, paremmat tarjoukset saisi olla
- Kaksoisliittymä kaikuu, enkä ole saanut vastausta asiaan
- Hinnat halvemmiksi
- Kesäaikana ukkosvauriot pitäisi korjata nopeammin. Varsinaisessa laskussa liikkaa tietoa
- De är jätte dåliga, kundtjänster är dåliga.
- Man borde anställa mera människor för att dom svarar väldigt långsamt på telefonservicen
- Fasta telefonen är för dyr, det borde komma erbjudanden på dom fasta också
- Mera reklam och information
- Räkningarna är inte klara, lite råddigt
- Det finns inga tjänster på Åland.
- Det är inte så lätt att veta vad som skulle vara billigast och bäst, inte alltid så lätt att veta vad som skulle passa våra behov bäst. Vi har en servicepunkt i vår stad, men den är aldrig bemannad. Så vi har en trasig telefon hela tiden i bilen, för att kunna få telefonen fixad.
- Man kan inte jämföra mellan olika bolag, genomskinlighet saknas, svårt att konkurrensätta.
- Lite för råddigt med räkningarna, kollar bara slutsumman. Den borde vara så enkel att förstå, att man inte behöver fundera vad det går ut på
- 1. Om man vill ringa och söka information, måste man köa och oftast när man dom inte alls. 2. De ringer hem och erbjuder någonting men på samma gång kan man inte sköta andra tjänster.
- Det är inte lättförståeligt med information.
- Specifieringen borde bli tydligare, tjänsteförklaringarna borde förtydligas
- Språket, räkningen är endast på finska.
- För långa tider på telefонтjänsten att vänta
- Telefonsvararen, han kan inte svenska.
- En stor konkurrens och därför antalet personalen har minskats och följden är att man måste köa.
- Priserna är för höga. Och månadsavgiften är enorm och högre än samtalsavgifterna.

### Kys. 10 Onko lankapuhelinlaskussanne ollut jokin virhe tai epäselvyys viimeisen 12 kk aikana? Kyllä vastaukset.

- Kaksi laskua samaan aikaan
- Maksettu kahteen kertaan
- Laskutettu liikaa
- Laskutuspuolella

- Laskuhuomautusta ei tullut
- Epämääräisiä sykeveloituksia joita hän ei tunne käyttäneensä
- 200e lasku ja 3vk pois
- Kahteen kertaan eritelty mitä oli soittanut, mutta loppusumma oli kuitenkin oikein.
- Palautettuja laitteita ei ole hyvitetty.
- Päällekkäisiä laskuja pari kertaa.
- Pientä
- Kaikki soitot ei pidä paikkaansa
- Kuukausimaksu väärin.
- Liian suuri lasku
- Tuli erillisenä lasku vaikka piti tulla samassa kuin muut
- Paikallisen puhelinyhtiön siirtyminen Soneran omistukseen aiheutti ongelmia
- Det dyker inte upp varifrån slutsiffran kommer. Då det är svårt att kolla.
- Bredbandsanskaffning
- Laajakaistan vaihdossa epäselvyyttä
- Iso lasku vaikkei ole tullut soiteltua paljon
- Palvelunumeroiden osalta erittelyissä epäselvyyksiä pari kertaa
- Kotisoitto systeemi ei toiminut vaikka piti olla entisellään, peritään normaalihintaista maksua alennetun sijaan.
- Internet -yhteys katkesi ja syytä ei saanut selville, internet-yhteyttä ei saanut hetkeen ollenkaan.
- Ulkomaanpuhelinlaskut epäselviä
- Ei niitä pysty kontrolloimaan. Niin kauhean paljon rivejä. "jostain liittymästä toiseen siirretty 0.50 senttiä"?!?!
- Nummer som jag inte alls ringt till

### Kys. 23 Miten parantaisitte matkapuhelinoperaattorin palvelua (jos tyytymätön)?

- Selkeämpi tiedotus
- En ole saanut selvää vastausta kysymyksiini.
- Hieman epäselvää tekeekö kaikilla mitään, toisin sanoen turhia.
- Asiakaspalveluissa joutuu jonottamaan hirveän paljon, nopeampi vastaus
- Lapinläänin yläosassa katvealueita.
- Joskus on vähän epäselvyyksiä eikä ihan ymmärrä niitä.
- Tekninen sanasto liian vaatelas, ei ymmärrä.
- Nopeampaa asiakaspalvelua
- Hirveän vaikea saada asiakaspalvelua kiinni; annettu väärä asiakaspalvelun puh.nro.
- Jonotusajat olivat liian pitkiä
- Liikaa joutuu selvittämään ja jonottamaan.
- Hitaus joidenkin asioiden suhteen, kaipaisi enemmän nopeutta; laskuerittelyissä voisi olla vieläkin enemmän tarkkuutta; oma kontrolli puuttuu, pitää vain luottaa, jälkikäteen mahdoton muistaa tarkkaan
- Kuuluvuutta voisi parantaa, laajemmat kentät
- Kieli selväksi suomeksi
- Iso virhelaskutus
- Pitkäaikaisia asiakkaita voisi palkita jotenkin
- Asiakaspalvelu voisi olla nopeampaa.
- Aina parannettavaa.
- Odotusajat liian pitkiä
- Asiakaspalvelussa soittamisessa että pääsisi läpi, joutuu turhaan odottamaan
- Ongelmiin pitää löytyä ratkaisuja silloin kuin soittaa, eikä soittakaa uudelleen. Pitkät odotusajat tiettyinä aikoina.
- Joutuu odottamaan ja uuden puhelimen hankkiessani käyttöopastaja ei tiennyt itsekään kaikkia vaihtoehtoja
- Silloin kun tarvitsee jotain asiakaspalvelusta, on vain joku näppäinten palvelu automaatti vastassa, ja jonotusaika ainakin 15 minuuttia...
- Ja varsinkin silloin kun on itsellä kiire. Enemmän henkilökohtaista palvelua.
- Ei tarvitsisi jonottaa ja painella nappeja. Nopeampaa palvelua!
- Ei hyvin selitetty asioita palvelussa
- Joutuu odottamaan 30 minuuttia yleensä.
- Asiakaspalvelulinjoja pitäisi olla huomattavasti enemmän.
- Kaikkien erilaisien vieraskielisten lyhenteiden käyttö
- Joutuu jonottamaan
- Hitauden takia.
- Liittymän vaihto nopeammaksi, liittymätyypin vaihto kallista ym. Muutokset
- Enemmän vaihtoehtoja, tarjouksia liittyen pitkään asiakassuhteeseen.
- Asiakaspalveluun saa soitettaessa jonottaa tosi kauan. Lisää henkilökuntaa asiakaspalveluun.
- Olen saanut jonottaa asiakaspalveluun että voisi olla enemmän ihmisiä siellä vastaamassa.
- Joutui jonottamaan
- Yrityspuhelimen puheluhinnat liian korkeita.
- Liian pitkät jonotusajat puhelinpalveluun
- Kuuluvuudessa joskus jotain pieniä häiriöitä
- Odottaminen liian pitkää eikä asiat selviä
- Vastaus nopeus parempi
- Henkilökohtainen asiakaspalvelu ja tavoitettavuus
- Selkeyttä ei nörtti ihmisille, tiedotteissa ym. Siis...
- Kotisivut epäselvät, tiedon hakeminen vaikeaa sieltä
- Laskutus pitäisi olla selkeämpää, hinnat muuttuvat kokoajan.
- Kun soittaa asiakaspalveluun, pitäisi vastata ripeämmin, verkossa on vikaa jolloin yhteyttä ei saa mihinkään

- Eos, en oo hirveesti huoltoon käyttänyt mut sen verran mitä on niin ei oo hyvä palvelu ollut
- Hidasta toiminta.
- Enemmän asiakaspalvelu- henkilöitä asiakaspalvelussa
- Palvelu oli hidasta. Sinne vois laittaa väkeä lisää.
- Ei ole ollut tarvetta käyttää palveluita
- Jotain yksittäisiä ongelmia vain tullut vastaan
- Kuuluvuusaluetta lisää
- Hintojen vertailu on vaikeaa.
- Laskuissa ollut vähän ongelmia, varsinkin mistä lasku on koostunut, minne päin on soitettu. Selkeämpää toimintaa!
- Asiakaspalveluun soitettaessa saa odotella pitkään.
- Erikseen pitää pyytää erittelyt
- Lisää henkilöstöä
- Palvelu nopeampaa, ruuhkia, asiakaspalveluun mahd. Nopeasti
- Toi niin kun, joissakin asioissa se on helvetin hidas asiakaspalvelu, esimerkiksi toi huolto siinä menee monta päivää ennen kuin saa takasin koneen
- Ei erityisemmin
- Ei ole tullut mietittyä
- Enemmän henkilökuntaa vastaamaan puhelimeen
- Erittely tarkemmaksi
- Hinnoittelua voisi selkeyttää.
- Asutaan niin pienellä paikkakunnalla että kakki henkilökohtainen palvelu on lähdeittävä hakemaan kaukaa kaupungista
- Asiakaspalveluun lisää väkeä
- Pitkät jonot palvelunumerossa
- Tiedonsaanti: pitäisi tietää mistä tietoa saa, se pitää itse etsiä.
- Kuuluvuus paremmaksi, verkon etsintä hidasta
- Puhelin asiakaspalvelussa jonotusajat liian pitkiä
- Liikaa teknisyyttä
- Jos tulee kysyttävää, saattaa kestää puolikin tuntia ennen kuin saa hlön kiinni.
- Ristiriitainen tieto. Kukaan ei anna tietoa. Asiakaspalvelun tavoitettavuus huono.
- Yrittää soittaa asiakaspalveluun ei pääse nopeasti se pitäisi parantaa
- Hinnat liian korkeat
- Olisi parempi, että siinä näkyisi ihan kunnolla, mihin on soitettu. Nyt se on jotenkin, että "suurin piirtein soitettu"
- Pelkkiä mainoksia
- Jonotusaika liian pitkä, pitäisi lyhentää
- Vaikea tavoittaa puhelimitse asiakaspalveluun.
- Asiakaspalvelun nopeus
- Jos soitan Elisalle niin saa varautua odottamaan eli saattaa mennä pitkäänkin ennen kuin saa ketään kiinni.
- Nopeutta enemmän, enemmän henkilökuntaa, puhelimeen ei vastata
- Asiakaspalvelu mukavin mutta vaikeaselkoisin netissä.
- Liian pitkät jonotusajat
- Pitkät jonotukset
- Nettisivuilta ei ole löytynyt kaikkea mitä olen etsinyt, siihen lähinnä kaipaisin parannusta. Nettisivujen selkeys/kattavuus. Puhelimen jonotusaika on liian pitkä.
- Ei tahdo saada minkäänlaista yhteyttä -> ei oikein palvelua
- Jos kävelen keittiöön toisesta huoneesta, koko puheluyhteys saattaa katketa.
- Kuuluvuutta lisää
- Asiakaspalveluun panostaa
- En löytänyt netistä tekstiviestien lähettämisen hintaa ulkomaille, mitä maksaa vastata suomesta tulevaan puheluun ulkomaille
- Aina pitää jonottaa, olemme varattuina, palvelemme mahdollisimman pian...
- Selkeys on huono tiedotteissa
- Nopeutta lisää asiakaspalveluun.
- Asiakaspalvelun odotusajat liian pitkiä.
- Markkinointikielto liittymään automaattisesti, pitäisi näkyä näytössä
- Palvelut perustuvat paljon www-hommiin, enemmän voisi lähettää kirjeitä
- Puhelimella ei pääse asiakaspalveluun. Asia on parantunut. Myös sieltäpäin otetaan yhteyttä.
- Edeltäpäin sovittuna aikana hoidetaan sovittuna aikana
- Joutuu joskus jonottamaan aika paljon ja tähän haluaisin parannusta
- Probleemin tullen saattaa olla vaikeuksia saada apua. On usein ruuhka.
- Erittäin huonosti tavoitettavissa, huonosti tietoa
- Odotusajat puhelimitse liian pitkät, laskut aika sekavia.
- Selkeämmät hintavertailut, en pidä perjantaina tulevasta multimediateksteistä
- Nimenomaan työpisteeseen kuuluvuus tosi huono
- Vanhoja asiakkaita voisi palvella yhtä hyvin kuin uusia
- Aina täynnä, joutuu jonottamaan liian kauan, oli koittanut soittaa asiakaspalveluun, muttei jaksanut jonottaa
- Tulee kauheasti informaatiota, mutta tarjousten käyttöönotto on monesti asiakkaan itsensä käsissä: pitää mennä jonkin nettisivulle ja klikata. Niissä taas on omat ehdot ja saattaa olla että kestää useampi päivä, ennen kuin se aktivoituu käyttöön. Saattaa olla ehto, että pitää kuukauden odottaa, ennen kuin vaihtaa sen taas toiseen. Liittymätyypin vaihto voi olla lukittu puoleksitoista kuukaudeksi: systeemi huijaa asiakasta, koska seuraavana kuukautena se saattaakin olla kalliimpi. Kummallisia markkinatemppeja.
- No netti pääasiallinen tietolähde ; sekavat sivut vaikea löytää oikea tieto
- Puhelinlaskussa pitäisi olla minuuttihinnat
- Hyvä näin
- Kun tulee tarjouksia niiden tulisi koskea myös vanhoja asiakkaita eikä vain uusia asiakkaita.
- Mielikuva toisen henkilön kautta.

- 3 g verkko ei toimi muuta kuin isoissa kaupungeissa
- Voisi olla nopeampaa
- Asiakaspalveluun pääsee hitaasti, henkilökuntaa pitäisi lisätä
- Puhelimitse joutuu odottamaan liian kauan, taukomusaa saa kuunnella liian pitkään.
- Nopeus soitteluihin
- Kohdennusta kaivataan, selkeyttä kaivataan
- Jonotusta
- Selkeämpää niin että maallikkokin ymmärtää. Terminologiaa selkeämmäksi
- Jonotusajat lyhyemmiksi
- Joutuu jonottamaan palvelua tosi paljon ja se on sekavaa
- Palkataan lisää henkilökuntaa ei aina tiedä mitä tieto tarkoittaa
- Haluaisin paremman erottelun näkyisi tarkemmin esim. mihin numeroon soittanut, välillä joutunut maksamaan liikaa
- Koska maaseudulla ei kuulu Elisan verkko vaan kuin tietyissä paikoissa
- Tekisin tiedosta yksinkertaisempaa, se on liian teoreettisella tasolla, suunnittelijoille se on simppeleä, mutta ongelman kohdatessaan ihminen tarvitsisi helpompia ohjeita: paina tätä ja tätä
- Laskutusta selkeämmäksi
- Henkilöstöä lisää, ettei tarvitse jonottaa.
- Saatavuus paremmaksi, yhteys asiakaspalveluun pitäisi olla parempi
- Jos sieltä jotain kysyy, niin siihen pitäisi saada saman tien vastaus eikä viikkojen päästä
- Kysymykseen yksi ihminen ei osaa neuvoa. Vastaajan kuuluisi osata neuvoa eikä siirtää koko ajan toiselle.
- Odotusajat lyhyemmät, joutui odottamaan tunnin
- Kolumbuksella ei ole palvelupisteitä riittävästi
- Nopeuttamalla, on ollut vaan hidasta palvelua
- Asiakaspalvelupisteitä telefinlandille enemmän. Olisi edes yksi.
- Lähestytään liikaakin asiakkaita, tyrkytetään
- Lähellä pitäisi olla laskujen maksupaikka, kun pankissa se maksaa 4 euroa
- Huoltojutut eivät välttämättä kiinni operaattorista, vaan valmistajasta. Yhteistyötä voisi olla enemmän.
- Puhelinpalvelu liian hidas
- Parempaa asiakaspalvelua
- En tiedä johtuuko minusta, että tulee noin isoja laskuja.
- Omiin tarpeisiin riittäviä
- Asiakaspalvelunumeroon on mahdotonta päästä. Odotin kerran 45 minuuttia enkä silti päässyt. On nopeutettava.
- Palvelupisteitä pitäisi olla enemmän. liian pitkät odotusajat soitettaessa.
- Nopeuttaisi huoltoa, joku henkilö nopeammin vastaisi tarpeeseen
- Henkilökuntaa lisättävä
- Jonotus pois
- Vaikea sada asiakaspalvelua, liikaa ruuhkaa
- Soneran kuuluvuus heikohko paikoitellen
- Ikäihmisen on käyttöohjeita vaikeaa ymmärtää
- Joutuu jonottamaan pitkään. Laskutuskauden vaihtuminen epäselvää.
- Enemmän selkokieltä teksteihin. Joskus aika sekavaa.
- Soittaessa saa jonottaa liian kauan.
- On ruuhkaa
- Ulkomaanpuheluiden hinnat on kerrottava asiakkaille selkeästi (soitettu Kanadasta Kanadaan ja puhelut ohjautuivat suomen kautta). Lasku oli aivan hirveän kallis.
- En ole paljon käyttänyt, ei ehkä saa lopullista vastausta, pitäisi olla asiantuntija toisessa päässä
- Joillain liittymillä huono asiakaspalvelu
- Asiakaspalvelun aukioloaikoja voisi pidentää.
- Joutuu jonottamaan palvelua soittaessa.
- Lisää henkilökuntaa palvelupuolelle. Ei ole saanut tarvittaessa yhteyttä tarpeeksi nopeasti.
- Jonotusaika Elisan asiakaspalveluun liian pitkä. Enemmän pitäisi saada henkilökuntaa
- Laskentaperusteet on monimutkaisia
- Kuuluvuus kaikkialle
- Saa jonottaa kauan, pitää valita tietty numero, ennekuin pääsee eteenpäin.
- Pitkä jonotusaika sekä netissä, että soittamalla. Hurjan kauan saa odottaa, puolta tuntia tms.
- Saa jonottaa linjoilla hirveän pitkään, jos pitää saada asiakaspalvelua
- Laskut toivoisin sähköpostiin, tulee niin usein
- Asiakaspalvelu voisi olla nopeampaa.
- Odotusaika liian pitkä puhelimesta.
- Pitäisi saada puhelimen/tekstiviestin välityksellä asia selväksi, ettei tarvitse kirjoittaa kirjettä!
- Jonotus turhan pitkä. Enemmän henkilökuntaa
- Vastaisi kohtuullisessa ajassa puhelimeen asiakaspalvelussa selkeämmin eritelty puhelumaksut ja muut palvelut
- Puuttuu jotain laskusta, ei tiedä mihin puhelut on menneet, varsinkin ulkomailla
- Ulkomailla ei Sonera kuulu, viisikymmentä kertaa tulee sama tekstiviesti
- Asiakaspalvelu tosi hankala
- Liikaa vaihtoehtoja ei saa selvää
- Kontrolli heikkoa laskutuksen toteutuksessa
- Laskut ovat epäselviä. Asiakkaan pitäisi tietää paljon ymmärtääkseen. Vaihtoehtoja paljon, ei pysy mukana.
- Ammattitaitoista hlökuntaa enemmän
- Enemmän työntekijöitä jotta olisi nopeampi asiakaspalvelu. Tunti aivan liikaa odottamiseen.
- Ei pääse puhelinpalvelussa läpi. Odotusajat aivan liian pitkiä
- Kuuluvuus ja verkon kattavuus
- Kesti kolme kuukautta kun lasku tuli kun puhelin varastettiin ja sitä ei käytetty mutta laskutusohjelma ei ymmärtänyt moista .. Asiakaspalvelu tosin pelasi maan mainiosti toisessa asiassa



- Palvelunumeroon soittaessa vaikea päästä läpi ja pitkä jonotusaika, huolto puoli toimii, mutta ei saa selvää mitä on tehty puhelimelle ainakaan tarpeeksi hyvin. Palvelu numeroon lisää henkilökuntaa, ei osaa sanoa, kysymyksiä varten joku muu yhteydenotto mahdollisuus kuin puhelimitse
- Dna: n kuuluvuusalueetta pitäisi parantaa, vastaajan työpaikalla dna ei kuulu, vaikka dna: n myymälä on samassa rakennuksessa
- Tiedottamista paremmin
- Operaattoreiden välillä vallitseva kilpailu edellyttää aktiivisuutta, jotta pystyisi seuraamaan hinnoittelua.
- Soittaessa joutui odottamaan.
- Mistä tietää miten laskut menevät?
- Ihan riittävä puhelinpalvelu joutuisampaa jonotus vähemmäksi
- Kuuluvuus on tosi huono, rätinää
- Henkilökuntaa lisää, ei ole kertaakaan päässyt asiakaspalveluun läpi
- Odotusaikaa pitäisi lyhentää
- Ei tarpeeksi selkeä.
- Selkeämmät laskut, enemmän erittelyjä vaan
- Asiakaspalveluun joutuu jonottamaan liikaa.
- Palvelut ovat monimutkaisia, pitäisi selkeyttää
- En paljon käytä oikeastaan, en siksi osaa sanoa.
- On iäkkäämpi ihminen niin ei ymmärrä kaikkia matkapuhelinpalveluihin liittyviä asioita.
- Kun saisi kuulumaan läpi valtakunnan
- Ei kokemusta
- Liian pitkä jonotusaika puhelinpalveluun
- Kuuluvuusongelmat, mainonta on huijausta, hidas puhelin palvelu
- Asioita voi hoitaa vain internetissä
- Liikaa numeroita
- Jonotusaikaa lyhennettävä
- Nettisivusto voisi olla käyttäjäystävällisempi. Riittävästi henkilöitä puhelinpalveluun. Peritäänköhän jonotusajalta rahaa. Soittaminen aikaa vievää ja monimutkaista numeroiden painelua.
- Jos soittaa asiakaspalveluun, jono ja ruuhka on uskomattoman pitkä. Pitää odottaa parhaimmillaan jopa puoli tuntia tai tunnin.
- Jonotusajat asiakaspalveluun liian pitkiä.
- Parantaminen lähinnä koskisi yhteyden saantia
- Parhaita tarjouksia voisi suoraan suunnata vanhoille asiakkaille
- Pitkät odotusajat soitettaessa asiakaspalveluun.
- Laskutuksen erittely, puhutut minuutit ja lähetetyt tekstiviestit
- Asiakaspalvelu hidasta
- Jonotukset pois
- Puhelinasiakaspalvelu on liian hidas
- Käytetään kieltä jota eläkeläinen ei aina ymmärrä
- Ei ole samoja ominaisuuksia kuin Soneralla
- Perinteisiä informaatiokanavia pitäisi käyttää asiakkaiden suuntaan myös
- Laskuihin tieto kuinka paljon mennyt minutteja soittoihin. Mistä lasku koostuu.
- Jos kännykkään tulee vikaa niin täältä kolarista pitkä Rovaniemelle.
- Ei kovin lyhyellä odotusajalla pääse
- Puhelinlaskujen selkeyttä lisättävä
- Asiakaspalvelu nopeammaksi, liian pitkät jonot
- Ruuhkaa lisää hlökuntaa
- Asiakaspalvelu ei toimi, hidasta palvelua mainonnan tulisi olla rehellistä
- Soneralla oli finder palvelu (numeropalvelu vaikka netin kautta) kaipaisi
- Asiakaspalveluun soittaessa liikaa aikaa menee sitä pitäisi parantaa
- Asiakaspalvelua nopeammaksi. Eri operaattoreiden hintaeroista selkeämpää tietoa.
- En saa erittelyä puolentoistavuoden vanhasta tilanteesta, eli mihin on soitettu vaikka maksaisin siitä tuhat euroa.
- Laskujen selkeyttäminen, puhelujen eri tyyppien hinnoittelun yksinkertaistaminen
- Asiakaspalvelu on ruuhkainen.
- Odotusajat äärettömän pitkät, jos jotain kysyy. Tunnin jonotin viimeksi.
- Aina kun yrittää soittaa, kamalat jonot, kestää ennen kuin saa ketään langanpäähän
- Jonotusääni on liian pitkä, vastausajat liian hitaita puhelinneuvonnassa
- Kuuluvuus pitäisi parantaa, ei kuulu joka paikassa, mm kymenlaaksossa
- Ei pitäisi joutua jonottamaan niin kauan jos on kiireellistä asiaa
- Nopeuttaisin
- Hirveästi lajiteltu. Liian yksityiskohtainen. Liikaa auki purettu. Hinta sama kaikkiin mihin on soitettu joka tapauksessa .
- Liittymässä saman hintaista pitäisi olla kaikkiin liittymiin, mutta lasku on kuitenkin jaeltu sekavasti.
- Hirmuisen pitkä jonotusaika. Pitäisi olla takaisinsoittopalvelu, soitettaisiin takaisin, kun asiakas jättää soittopyynnön.
- Enemmän vastaajia joutuu odottamaan
- Selkeämmät laskut
- Nettisivuista selkeämmät etuvalikot
- Vaikea saada yhteys palveluntarjoajaan
- Joskus hankala päästä asiakaspalveluun.
- Puhelimitse ei pääse läpi. Sovittu, että lasku tulee kerran kuussa, mutta ei tule kuin kerran kahdessa kuukaudessa.
- Katvealueet saataisiin umpeen (esim. Järvellä ei tahdo kuulu).
- Nopeammaksi asiakaspalvelussa vastaaminen
- Jonotus asiakaspalveluun!
- Erittäin vaikea saada henkilökohtaista palvelua, usein netin kautta infoa
- Puhelinpalvelijoita saisi olla enemmän, avunsaanti kestää liian kauan, saa jonottaa liian kauan
- Nopeutta lisää.
- Erittäin hidasta, joutuu odottamaan tosi kauan. Olen kokeillut kaikkia muitakin operaattoreita, Elisalla toimii parhaiten.

- Laskut selkeämmiksi.
- Jonotusaika asiakaspalveluun pitkä
- Ei pääse asiakaspalveluun lisää palveluhenkilöitä
- Kun viimeksi jouduin asioimaan, odottaminen oli semmoista...
- Matkapuhelinpalvelujen odotusajat, ongelmatapauksissa pitäisi olla suora numero.
- Jonottaminen on tylsää.
- Ei saa hyvin yhteyttä ja jotkut asiat kestävät liian kauan
- Informointi voisi olla selkeämpää (paperinfo).
- Laskut ja laskujen erittelyt eivät ole tarpeeksi selkeitä.
- Oli vähän ongelmallinen ei selvyiksiä ja sai jonottaa erittäin kauan
- Aktiivista informointia asiakkaille enemmän, koska muuten passiivista.
- Lisää henkilökuntaa töihin.
- Puhelimella en päässyt asiakaspalveluun.
- Puhelimitse joutuu jonottamaan liian kauan.
- Lisää henkilöstöä.
- Asiakaspalveluun ei pääse puhelimella, pitkät jonot
- Ei jaksa perehtyä hintakilpailuun
- Enemmän henkilökuntaa. Kajaanin seudulle lisää kuuluvuutta.
- Ei pääse asiakaspalveluun. Saavutettavuus pitää parantua= nopeampi asiakaspalvelu.
- Asiakaspalveluun 30 minuutin odotus
- Jonotusaika lyhyemmäksi
- On näkynyt niin paljon kaikkialla että ihmiset jonottavat palvelua.
- Aika paljon lupailtu jotakin, mikä ei ole pitänyt paikkansa, esim. Hinnanalennuksia on luvattu. Minua on koko ajan painostanut Elisa, luvannut puolet halvempia laskuja, se on siinä ja siinä.
- Enemmän tiedottamista vaihtoehdoista, palveluun henkilö eikä automaatti, vie liikaa aikaa, jonotus liian pitkä
- Vanhoja asiakkaita ei kohdella paremmin kuin uusia. Näin kuitenkin pitäisi olla.
- Ehken itsekään näitä niin ymmärrä. Käyttöohjeet hankalia
- Jos 6 h koitat saada yhteyttä asiakaspalveluun, se ei ole hyvä, Elisaan kun muuttuu kuuluvuus muuttuu alueella
- Jos asiakas ottaa yhteyttä ja pyytää korjausta niin se pitäisi toteuttaa kuten sovittu.
- Liikaa jonottamista.
- Kaikki ei toimi. Asiakaspalvelussa ei selkeää tietoa, mutta tarvitsen harvoin.
- Asiakaspalvelu hidasta. Hinnoittelu liian monimutkaista, puhelut kalliita.
- Tieto on epäselvää.
- Pitkät jonotusajat
- 10 minuuttia on liikaa odotusaikaa ja voi ilmoittaa kuinka kauan jonotus kestää
- Vastaavat sähköpostiinkin hyvin hitaasti.
- Ammattitermit liian vaikeita, pitäisi olla henkilökohtaista palvelua/opetusta
- Yhteydenotto Elisan puhelinasiakaspalveluun on vaikeaa, jonot
- Asiakaspalveluun enemmän työntekijöitä, niin ettei tarvi jonottaa.
- Nopeutetaan asiakaspalveluja!
- Ollut avaamisen kanssa ongelmia, paljon joutunut olemaan yhteydessä asiakaspalveluun. Asiakaspalvelun pitäisi olla numero johon olisi ripeä soittaa,
- Hirveä odottaminen. Vaikeaselkoista kieltä.
- Teling myymälässä kun on käynyt niin on tökkinyt. Kommunikaattorilla en ole puoleen vuoteen päässyt sähköpostiin ollenkaan. Jossain on mokattu varmasti salasanan tai jonkun kanssa.
- Liikaa palveluita puhelimen pitää olla selkeä/laskutkin liian epäselviä/ laskut eriteltävä paremmin
- Kts. Lankaliittymän vastaukset.
- Pitäisi olla mahdollisuus saada yhteys sähköpostilla
- Olenko soittanut niin paljon saldon tarkistuksessa epäselvyyttä, pitäisi olla jokin laskuri mistä näkisi miten maksut kertyy aiheuttaa epäluottamusta, pakettimaksut olisi hyviä mutta niitä ei Soneralla ole
- Laskuasioissa epäselvyyksiä. Ennakkosuunnittelulla parantaisi palvelua
- Jonottaminen turhauttaa
- Puhelimitse ei meinata tavoittaa ketään.
- Ei saa yhteyttä.
- Kuuluvuusalueet paremmiksi ja laitteen koko riittävän suuri ja selkeät toiminnot sekä toiminnot vähemmiksi
- Puhelinpalvelun jonotusajat liian pitkät
- Semmoiset ihmiset töihin jotka ovat oikeasti kiinnostuneita asiasta eikä vain pompottele edestakaisin ja kun sinne soittaa niin pitää varata puolipäivää aikaa että sinne pääsee
- Kuuluvuus pitäisi saada paremmaksi, kännykässä erittäin huono kuuluvuus.
- Liian pitkät jonotusajat asiakaspalveluun, puheluiden asiakaspalveluun pitäisi olla ilmaisia
- Saa jonottaa pitkän aikaa, ennen kuin vastataan. Asiakaspalveluun soittaminen maksaa omasta liittymästä.
- Enemmän henkilökuntaa töihin
- Gprs:n toiminta
- Jonotus on pitkäaikaista. Enemmän asiakaspalvelijoita.
- Palvelujen hinnoittelun vertaileminen on hankalaa. Selkeyttä pitäisi.
- Jonottaminen asiakaspalveluun liian pitkä. Onko jonotus puhelinneuvontaan maksullista?
- Muisteltaisi vanhojakin asiakkaita, eikä uusia.
- Puhelinpalveluun joutuu liikaa jonottamaan. Laskun erittelyssä liikaa eroja esim. Hinnoittelussa ajan perusteella.
- Puhelimitse saa jonottaa ja jonotus on maksullista. Sähköpostitse vastaaminen hidasta. Asiakaspalveluun ei päässyt ollenkaan puhelimitse.
- Voisi olla tarkemmin eriteltynä.
- Lisää asiakaspalveluhenkilökuntaa.

- Jonotus liian pitkä, lisää henkilökuntaa puhelinpalveluun.
- En osaa sanoa
- Monta tuntia joutui jonottamaan, ennen kuin sai yhteyden Elisan konttoriin.
- Jonotusaika liian pitkä. Lisää asiakaspalveluhenkilökuntaa.
- Asiakaspalveluun lisää henkilökuntaa
- Puhelimitse joutuu jonottamaan liian kauan.
- Asiakaspalveluun soittaessa saa jonotella liian pitkään ja jos saa kiinni sanotaan "odota hetki". Turhaan saa odotella. Enemmän henkilöitä töissä, jotka tietävät kaikista operaattorin asioista, ettei tarvitse yhdistellä toisille. Useampia linjoja ja osaavampaa henkilöstöä.
- Enemmän tarjouksia
- Liian paljon ylimääräisiä maksuja, esim. lapsen saldorajoitus maksaa.
- Toisessa liittymässä olevaan ongelmaan emme saaneet yrityksistä huolimatta ja lupauksista huolimatta vastausta
- Siel oo oikeen mitään palvelua. Kerran sieltä on vissiin soitettu
- Saisi tulla enemmän tietoa.
- Asiakaspalveluun ei tahdo päästä.
- Saatavuus. Aamulla kun yrittää soittaa ei saa kiinni ja illalla ei saa kiinni tai ei ehdi. Liittymän sulkemisen kanssa ollut myös ongelmia. Soitto pyynnöt voitaisiin ottaa käyttöön ettei tarvitse aina jonotella.
- Vaikealukuisia laskuja, puhelinpalveluissa joutuu jonottamaan henkilöstöä lisäämällä
- Emännällä ollut epäselvyyttä ulkomaanpuheluiden laskutuksessa.
- Kun jotain asiaa on, puhelimella on vaikeaa saada yhteyttä. Siellä on yleensä jonoa
- Jonotusaika aina pitkäkö
- Ei tietoa parannuskeinoista.
- Henkilökuntaa lisää palvelualueelle
- Ongelma on tällä hetkellä se että tämä on siirtynyt saunalahtiradiolinjaan. On paljon häiriöitä ja puhelut menee poikki eikä kuule. Valittamalla reklamoimalla saunalahdelle
- Joskus tietoa tulee liian hitaasti. Luvattua oheislahjaa ei koskaan tullut. Puhelimitse joutuu jonottamaan. Tieto on epäselvää.
- Se asiakaspalveluasiasia jäi selvittämättä, vaikka luvattiin soittaa takaisin.
- Aina on kiire asiakaspalvelusta, ei saa niinä harvoin kertoina kun on tarvinnut, saa kaivella tietoja ja vastauksia
- Pitkät puhelinjonot
- Mainostettiin erästä palvelua, kun kysyin siitä tarkemmin, mutta kukaan ei tiennyt siitä mitään. Pompoteltiin ympäri suomea.
- Odotusajat asiakaspalvelussa kauhean pitkät.
- Kolumbuksella on asiakaspalvelu ajat ja jos menee Kolumbuksen kotisivuille tulee hyppäys Elisan sivuille on epäselvää. Järkevämpää jos Kolumbus olisi Elisan sivujen alla ainakin matkapuhelin asioissa ja että olisi sama asiakasnumero.
- Vastaajia voisi olla enemmän. Siinä kerkiää siivota huushollin, kun odottaa vastaajaa. Laskutus voisi olla tarkempaa, ettei tule monta laskua samasta asiasta.
- Eri operaattoreiden hinnat samaan esitteeseen.
- Jonotus puoli tuntia
- Kirjallisista asioista ei halua ymmärtää aina asioita
- Mainostus ala-arvoista
- Asiakas maksaa odotuksen, selkeämmäksi kaikki mitään ei saa selville kun ei pääse tarkastamaan mitään hintoja yms
- Ei taho riittää hermot oottaa vähintään 30 min... Väkeä lisää! Ei ole asiakaspalvelua tuollainen
- Odotusaika pitkä
- Ei ihmisiä tavoitettavissa
- Tiedonsaanti on sen varassa, että asiakas itse hakee sitä.
- Enemmän asiakaspalvelu henkilökuntaa, täytyy odotella liian kauan puhelimissa
- Tarjouksissa omia jujuja.
- En tiedä miten saa kiinni joten sitä pitäisi parantaa
- Miehen puhelin toiminut ja piti käydä j.kyläsässä asti eikä saanut palvelua.
- Puhelinpalveluun lisää henkilökuntaa.
- Niistä näkyy olevan yleisönosastossa usein tiedon selkeydestä murinaa. Minulla ei henkilökohtaista kokemusta.
- Asiakaspalvelu on hidasta, tuntuu että täytyy vaihtaa
- En vielä osaa tulkita laskua.
- Asiakaspalveluun enemmän henkilökuntaa.
- Lähes tunnin joutui jonottamaan puhelinpalveluun. Lisää henkilökuntaa.
- Soneralla uusille luvataan kaikkea. Vanhoja ei palkita mitenkään. Ei ilmoiteta asioita muutoin kuin jälkikäteen. Tulee huijatuksi olo.
- Lähinnä tuli mieleen kun kaupungilla ei voi vielä edes parkkipaikkaa maksaa kännykällä.
- Jonot vähäisemmiksi enemmän palvelua
- On joutunut harvoin soittamaan ja kauan saa odottaa! 10 minuuttiakin.
- Asiakaspalveluun ei pääse puhelimella, lisää henkilökuntaa
- Enemmän infoa
- Hidas palvelu, pitkät jonot
- Puhelinasiakaspalvelussa joutuu odottamaan liian pitkään lisää palvelijoita . Tarjouksissa selkeyttä vaaditaan
- Lisää henkilökuntaa
- Saisi olla uusista tarjouksista enemmän informaatiota
- Lasku selkeämmäksi. Joka kuukausi ei tule välttämättä laskua, joten uutiset laskun mukana eivät ole ajan tasalla.
- Laskut ovat epäselviä, mutta parempia kuin Soneralla.
- Asiakaspalvelun tavoitettavuus on vaikeaa, pitkät jonotusajat.
- Ei ole aina ymmärrettävyys tiedotusta uusista asioista

- Siinä oli, kuinka monta tekstiviestiä, mutta siinä ei ollut eritelty sitä, kuinka monta kertaa lankapuhelimiin oli soitettu.
- Huolenpito liittymisen jälkeen. Ei saanut yhteyttä palvelunumeroon. Olisi tarvinnut apua.
- Tiedonsaanti heikentynyt. Enemmän informaatiota.
- Selkeästi selitetty asiat, mutta soitellaan ja tuputetaan tarjouksia. Soittopyynnot jääneet soittamatta.
- Vaikea saada kiinni, jonotusajat pitkät, liian vähän henkilökuntaa
- Enemmän vastaajia kun on ongelmia
- Syrjäkylillä ei hyvät palvelut. Lisää palveluita esim. myyntipisteisiin enemmän neuvontaa.
- Ei tiedoteta, tietoa ei saa.
- Puhelinneuvontaan joutuu jonottamaan liikaa.
- Enemmän työntekijöitä asiakaspalveluun
- Asiakaspalveluun pääseminen on vaikeaa. Enemmän työntekijöitä.
- Selvitys oli hidas ja palvelu tietämätöntä. Enemmän henkilökuntaa.
- Kaistaa lisää. Vapaata toiminnallisuutta, että ihmiset pystyivät itse vaikuttamaan. Ei niin suljettu järjestelmä, avoimempaa. Katvealueita tuntuu aika tavalla löytyvän.
- Palvelut huonontuneet etätöiden myötä
- Asiakaspalvelun nopeus: jonotus on aika turhauttavaa. Mainokset on osaltaan välillä harhaanjohtavia ja operaattorien välinen hankalaa.
- Liian pienenä silppuna tieto siinä. Ei heti kohdennu mistä lasku koostuu.
- Lisää nopeutta
- Saisivat enempi informoida palvelua
- Saisi tulla enemmän tietoa asioista.
- Kun menee liikkeeseen saa odottaa vaikka kuinka kauan. Henkilökuntaa liian vähän.
- Ei ole henkilökohtaista palvelua vain internetin tai puhelimen kautta
- Nopeus.
- Nopeampi vastaus asiakaspalvelua koskien
- Asiakaspalvelua pitäisi tehostaa, toiminta hidasta mihin aikaan tahansa soittaakin
- Jonotusajat ihan monin kerroin sietämättömiä, palkkaamalla lisää henkilökuntaa lisää palvelupisteitä, voisi vaikka maksaa jotta saisi palvelua
- Jonotus liian pitkä
- Hlökuntaa lisääisin
- Joutuu välillä kuuntelemaan taustamusiikkia hirveän kauan. Pitäisi päästä nopeammin hoitamaan asiaansa.
- Jos jotain apua tarvii niin täytyy saada palvelunumerosta kiinni, tai jos nettiin jättää palveluun viestin niin nopea vastaus siihen, mielellään työpäivän kuluessa. Netissä eri palveluvaihtoehdot selkeämmin esille, tällä hetkellä Elisalla epäselvät sivut
- Joskus joutuu odottamaan kauan.
- Tahtoisin että olisi sellaisia matkapuhelinmalleja joista olisi kaikki turha riisuttu pois ja olisi helppo käyttää.
- Kuuluvuutta laajemmalle
- Huoltohommiin ripeyttä
- Jonotusajat liian pitkät.
- Hankala päästä asiakaspalveluun, henkilöstöä enemmän
- Ei just tule mieleen
- Selkeyttä erilaisiin mahdollisuuksiin/palveluihin
- Palvelut saivat olla yksinkertaisempia ei siis monipalvelutoimintaa
- Halvemmat hinnat
- Ei kommentoitavaa ei parannusehdotuksia.
- Puhelinpalvelussa liian pitkät jonotusajat
- Kuuluvuusalueita pitäisi voida parantaa,
- Asiakaspalvelussa palveluhenkilöitä enemmän.
- Nopeutta tarvittaisiin lisää koskien asiakaspalvelua.
- Ystävällisiä ihmisiä, mukava ääni, maltti, huumorintaju, palvelu tärkeää, ihmiset, jotka osaa ratkoa ongelmia
- Jos etuuksia liittymän kanssa niin ajoista ilmoitetaan selvästi
- Viestien tulo liikaa eli tiedotteet yhtiöltä
- Asiakaspalvelu on huonoa puhelimesta soittaessa, jonot pitkiä eikä osata vastata/neuvoa oikein
- Hidasta asiakaspalvelussa
- Asiakaspalveluun lisää henkilökuntaa, ettei odotusaikaa kuluisi jopa puoli tuntia tai tunti.
- Asiakaspalveluun lisää henkilökuntaa ja tiedonsaanti parempi
- Se saisi olla lähes kellon ympäri asiakaspalvelu tavattavissa
- Puhelinpalveluun on hankala päästä läpi. Kännykkä ei myöskään kuulu asunnossa sisällä, eli katvealueita on. Valituksia kuuluvuudesta on tehty, sekä Soneralle, että Elisalle.
- Lähinnä se, että en tiedä mistä kysyä neuvoja. Vain tekstiviestien kautta...
- Kestää pitkään kunnes saa yhteyttä
- Enemmän hlökuntaa tarvitaan
- Asiakkaita pitää pystyä palvelemaan henkilökohtaisesti, tarpeeksi asiakaspalvelijoita
- Miettinyt tarjouksista alennuksista. pitääkö lasku sitä sisällään jää epäilemään ko.asiaa
- Välillä puhelimeen tulee jotain ihmeellisiä viestejä etuuksista, pitää miettiä että miten vaikuttaa itseän
- Palkkaamalla lisää väkeä asiakaspalveluun, ettei tarvitse jonottaa.
- Puhelinasiakaspalvelussa liikaa jonoja
- Asiakaspalvelu todella hidas ja ylimielinen.
- Odotusaika soittaessa asiakaspalveluun monesti tuskastuttavan pitkä.
- Ehdottomasti tarkemmat selvennykset kuluttajan näkökulmasta/verrattavuus
- Huono päästä. Lisää työvoimaa.
- Ei ole toiminut. Yhteydenottoja enemmän.
- Selkeämmät tiedot.
- Asiakaspalveluun liian vaikeaa päästä, enemmän palveluhenkilökuntaa
- Asiakaspalvelu, olette jonossa, olette jonossa liian pitkä jonotusaika

- Kun ei pompi operaattorilta toiselta, niin vanhoille asiakkaille pitäisi saada samat etuudet kuin millä ostetaan uusia, ja nopeasti
- Verkko takaisin Soneralle. Nykyisin Elisa
- Parantaminen: teknisen ja asiakaspalvelun puolen ymmärtäminen. Teknistä tekstiä puhutaan ...
- Asiakaspalvelua saa odottaa, lisää henkilökuntaa
- Asiakaspalvelu aina varattu.
- Erittely voisi olla selkeämpi mainoksissa hinnat pitäisi olla selkeämmin esillä
- Saanut palveluviestejä tahtomattaan
- Ei osaa sanoa
- Hintoja pitäisi pystyä verrata paremmin.
- Pitäisi olla tarkempi laskujen suhteen, ovat väittäneet että laskut ovat maksamatta mutta näin ei ole ollut.
- Henkilökuntaa asiakaspalvelussa lisää
- Jonot asiakaspalveluissa (ei Soneralla)
- Nopeutta kehittäisin
- Yhteydenotto asiakaspalveluun hankalaa/enemmän vastaajia paikalla
- Odotusajan nopeutus, ilman jonotusta. Kyselyjä voisi kartoittaa asiakkaan toiveiden mukaisesti
- Jos tehdään tiedustelu jostain asiasta niin siihen on vastattava.
- Laskunerittely voisi olla parempi.
- Pitkä jonotusaika
- Eli puhelinpalvelua on hankala saada virka-ajan ulkopuolella, jolloin ongelmat yleensä tulevat.
- Parempi kuuluvuus saisi olla.
- Pätkimistä puhelimesta ja kuuluvuutta parantaa
- Lisää henkilökuntaa asiakaspalveluun
- Lisää henkilökuntaa asiakaspalveluun, puolittanut odotus aika liikaa, hyvä, että ilman siirtymisiä
- Kuuluvuus huono.
- Ei vastata kysymyksiin eikä myönnetä ongelmia ei palvelua kiinni laskujen erittely
- Asiakaspalvelua ei tavoita riittävän nopeasti
- Ei tiedä.
- Ei pidä siitä että soitellaan ja kaupataan toisia liittymiä, haluaa itse selvittää minkä liittymän ottaa
- Tunne ettei ole puhunut niin paljoa kuin laskutetaan. Vaikea tarkistaa.
- Att det skulle finnas tjänster på svenska också
- Som kund ville man inte byta hela tiden, vi hade en anslutning som var dubbelt mera än det som hon bytte till
- Lättare ta kontakt och snabbare få svar.
- Väntetiden är för lång om man ringer till kundtjänsten just gällande bolaget Sonera.
- Mobiltelefonen hörs inte på hela Åland
- Språksvårigheter, skulle behövas mera tjänster på svenska
- Om man vill reda ut och kolla samtalskostnader det är svårt.
- Dålig service på svenska och man måste köa.
- Selkokieltä lisää tarjouksista selvennystä, tarjouksista kaikille tietoa
- Kun kännykkä vietiin huoltoon, se kesti kauan. Eikä se kyllä korjaantunutkaan. Ainut tapa oli ostaa uusi puhelin. Vai mitenköhän se nyt menikään, onko Sonera se yhteistyökumppani. Emmä tiedä. Oliko ne nyt sit valtuutettuja, vai?
- Selkeämmät ohjeet liittymän toimintaan liittyen.
- Jos jotain tarvitaan niin, henkilökunnan lisääminen
- Odotusaika nopeammaksi ei jonotusta joskus meni päiviäkin ennen kuin pääsi linjoista läpi
- Asiakaspalvelussa saisi olla useampia henkilöitä, ettei odottelu ole liian pitkää. Asiakaspalvelu saisi olla soittajalle ilmainen.
- Hidas asiakaspalvelu, luvattu parantamaan, mutta ei ole huomattu onko parantanut
- Tiedon ymmärrettävyys on heikkoa. Voisi selkeyttää.
- Puhelinpalvelun parantaminen. Eivät vastaa nykyisin puhelimeen.
- Useampi erilainen koodi käytössä kun keikkatyöläinen en saa koodattua puheluita, kun useampi työnantaja!
- Puhelinpalvelupisteitä on liian vähän puhelinpalvelun pitäisi olla ilmaista ja lisää henkilökuntaa
- Asiakaspalveluun kun soittaa puolikin tuntia joutuu odottamaan, ennen kuin pääsee linjalle.
- Puhelimella ei tahdo päästä
- Asiakaspalveluun ei pääse/lisää henkilökuntaa
- Kun yhteyttä tarvitaan pitäisi saada nopeammin, yhteydensaaminen laskusta kysyttäessä vaikeata
- Liian pitkät jonot asiakaspalveluun - liikaa uutta häpäketä, tekstarit ja puhelut riittävät
- Tietoa tulee, mutta liikaakin. Ei pysty omaksumaan tai käymään läpi materiaalia, jota tulee. Hitaampi tarjonta olisi paikallaan.
- Nopeuttaa palvelua
- Pitäisi olla helppotajuisempaa tietoa, selvällä suomenkielellä.
- Ei osaa sanoa mitään.
- Laskussa harmittaa se että loppusumma on korkea
- Laskut saisi olla selkeämmät. Saisi olla vähemmän erittelyjä
- Laskua selkeämmäksi
- Asiakaspalvelu hidasa joten nopeutta lisää
- Avbrotten behandlas dåligt i den fasta telefonen, dröjer för länge
- Förbättra fakturering, så att man inte skild behöver be fakturerings specialisering
- Arbetsgivaren har kontrakt med Sonera, det är enda orsaken till att jag använder den. Sonera är oerhört dålig. De gånger jag haft problem har jag inte fått alls någon hjälp, utan jag har fått anlita arbetsgivarens tekniska hjälp.
- Man skulle få betjäning på svenska. Ibland har det dröjt att fixa problem, samtalspär har inte öppnats.

- Räkningarnas klarheter borde förbättras, samtaltiden fattades
- Inga tjänster under veckoslutet
- Räkningarna kunde vara tydligare
- Språksvårigheter, websidan inte heller på svenska
- Jag är missnöjd med hörbarheten ibland.
- De måste förbättra det svenska språket på tex. telefonsvararen
- Man måste köa för mycket.
- Blandar ihop för mycket
- Det har varit rådd i räkningar
- Det är en ren djungel vad man ska välja. Vi har tänkt överväga gå till Elisa, men med fin stil

- hade vi bundit oss att hålla oss vid Sonera ett år, och det hade inte gått fram.
- Sändningen bryts mera än förra bolagets
- Bättre specificering för jämförbarhetens skull
- Det borde komma på ens egna modersmål information
- Tilläggsinformationen finns enbart på finska
- Att ringa utomlands är dyrt
- Köerna är jätte långa.
- De kan inte göra det därför att prisnivån är så låg redan.
- För lite med tjänster, måste köa osv.

### Kys. 30 Miksi vaihtoi/aikoo vaihtaa matkapuhelinoperaattoria asiakaspalvelun vuoksi?

- Odotin 45 min. linjoilla
- Huonoa palvelua, epäempaattista ammattitaidotonta palvelua
- Elisassa on parempi asiakaspalvelu
- Asiakaspalvelusta ei vastattu/jonotusaika pitkä.
- Huonon asiakaspalvelun takia
- Asiakaspalvelu oli liian hidasta, noin tunnin odotus
- Liian pitkät jonotusajat puhelinspalveluun
- Jos jotain haluaa puhelimitse, niin ei saa
- Edellisen operaattorin asiakaspalvelu oli liian hidasta, laskujen epäselvyys
- Problem med samtalspörr, man ringer och väntar till kundservice, personen pratar inte svenska.
- Katteettomia lupauksia.
- Ei saatu yhteyttä acn:ään
- Asiakaspalvelun hitaus ja ylimielisyys. Eivät huolehdi/ ei haluta pitää vanhoista asiakkaista kiinni. Itse olen 14 vuotta ollut asiakkaana, niin voisi olla iloinen yllätys, jos tulisi jotain alennuksia tästä hyvästä. Esim. ilmaisia puhelinlaskuja tai alennuksia.
- Asiakaspalveluun ei päässyt
- Joko ei saanut palvelua lainkaan tai se oli erittäin huonoa

### Kys. 30 Miksi vaihtoi/aikoo vaihtaa matkapuhelinoperaattoria laskutuspalvelun vuoksi?

- Laskussa hinnat muuttuvat kokoajan, kuluttajalle ei kerrota kaikkea.
- Dna ja kun ne yhdisty, tuli laskutusongelmia niin samassa kuussa erääntyi kaksi laskua
- Siitä puuttui jotain aina, ei oikein tiennyt eikä päässyt Tallinnassa ku töis käyn niin se tilitas vähän väliä
- Laskutuksen ja hinnan ratkaisujen vuoksi
- Laskutusasioiden vuoksi
- Takuusmaksussa oli epäselvyyksiä - venäläinen alkup. En saanut oikein selvää
- Huijataan
- Jag har haft faktureringsproblem med Dna. Det blev oklart vad spärrservice täcker.
- Lasku maksettu väärälle tilille eivätkä suostuneet joustamaan maksussa.
- Viihde-esto ei toiminut Dna . Ylimielinen suhtautuminen
- Laskut olivat erittäin epämääräisiä. Huijausta.
- Puhelut oli halvempia. Tarjoukset hyviä. Kuuluvuus myös.
- Laskutuksen seuranta yhteydenotto maksaa, pitkät odotusajat
- Epämääräiset laskut ja väärä tietoja
- Joustavampi
- Blev fakturerad en räkning för mycket på dottern, måste betala en extra faktura, en 15 euros bonus blev borta.

### Muu vastaukset

#### Kys. 9 Mitä lankapuhelimeen liittyviä lisäpalveluja käytätte? (Muu vastaukset, 12% kaikista vastuksista)

- Myyntipuhelujen esto
- Soitonsiirto
- Kotisoitto
- Herätyspalvelu
- Puhepaketti
- Etupuhelut (illalla halvemmalla)
- Internetyhteys puhelimen kautta
- Saap. numeron näyttö
- Saapuvan puhelun koputus
- Numeronäyttölaite

- Känykkään soitonesto
- 994-palvelua
- Saldoraja
- Kotisopimus
- Numerotiedustelu
- Lyhyt numero soitto
- Koputus
- Ulkomaille pikavalinnalla
- Faksi
- Suoraveloitus
- City plussa
- Etupuheluja
- Hemring
- Nära&kära
- Nummervisning
- Nummertjänst
- 995 palvelu
- Laskujen maksu
- Känyköihin soitonesto
- Plus-liittymä
- Laajakaista
- Adsl
- Isdn
- Numero ei näy
- Numeronäyttö
- Salainen numero
- Ulkomaan puheluiden automaat. ohjaus auriaan

**Kys 25 Mitä matkapuhelimen lisäpalveluja käytätte? (Muu vastaukset, 9% kaikista vastauksista)**

- Soitonsiirto
- Hälytysliittymä
- Numero palvelua
- Kotisoitto
- Soittoäänien tilaaminen
- Heimopalvelu
- Etuiltasopimus
- Hakupalveluja
- Palveluviestit
- Kadottamisen esto
- Radion kuunteleminen
- Sähköposti
- Kaverisoitto
- Sunnuntaikotisoitto
- Euron sunnuntaipuhelut
- Pulinarinki
- Etusopimus
- Reilu
- Vuokrapuhelin
- Euron sunnuntai
- Välitystiedot
- Tekstiviestit
- Sisäpiiri palvelu
- Hälytysjärjestelmä
- Koputuspalvelu

**Kys. 30 Miksi vaihdoitte/aiotte vaihtaa matkapuhelinoperaattoria? (muu vastaukset 30% kaikista vastauksista)**

- Elisa lopettaa
- Ulkomaille lähdön vuoksi
- Vaihtelun vuoksi, pitää operaattorit virkeenä
- Luvattiin liikaa
- Otti yhdessä laajakaistan kanssa
- Acn vaihtoi tele2:een, ja en halunnut siihen mukaa
- Lähipiirin kautta tulee halvemmaksi
- Palveluiden takia
- Parempi
- Laajakaistayhteyden vuoksi
- Netin takia
- En missään vaiheessa tyytyväinen dna:han
- Jos tää ei toimi niin sitten vaihdan
- Jotain saunalahden omistukseen liittyvää
- Kokeilun vuoksi
- Sai työsuhde puhelimen
- Edullisempi kuukausimaksu
- S-bonukset
- Se tuli automaattisesti
- Perheliittymä eli lasten kanssa samaan
- Enemmän Elisan liittymien välisiä puheluita
- Suomalainen
- Liittymätyypin vaihdon lisämaksu
- Ongelmia
- Toiminta loppui
- Yleinen epäluotettavuus
- Tuttavilla sama liittymä
- Kotimainen
- Edellinen liittymä kytköksissä työnantajaan
- Saunalahdella voi hallinnoida omat palvelut
- Harrastusseuran sisällä samat liittymät
- Kk-maksu on halvempi
- Kytkäislahjan takia
- Halvemmat viestit
- En ollut Elisan asiakaspalveluun tyytyväinen
- Oli äidin nimissä, vaihto omalle nimelle ei onnistunut
- Poliittiset jne syyt
- Mainonta oli ärsyttävä
- Poikakin vaihtoi
- Työnantajan liittymän kanssa nyt sama operaattori
- Kuukausimaksut
- Mukaan tuli kolme digikameraa
- Multimedian toimimattomuus

- Tavaralahjoja
- Lasten halu vaihtaa
- Vaihtoivat johtajaa
- Meni rikki
- Ruottalainen firma
- Ystävillä
- Ei liittymää mikä sopisi käyttäjälle
- Saunalahti siirtyy Elisan verkkoon
- Edellinen lopetti toimintansa
- Useampi sama operaattori perheessä
- Vahingossa menin väärään liikkeelle
- Korkeat perusmaksut
- Mielenjohtuma
- Poikani tarjosi mahdollisuutta ja kertoi eduista
- Työkaveri myi ja väitti halvemmaksi
- Acn lopetti toiminnan
- Saivat ylipuhuttua
- Soneran kielteinen julkisuus
- Eettiset syyt
- Savonlinnan puhelin yhdisty dna kanssa yhteydessä
- Kaverisoitto poistuu telefinlandin palveluista
- Numero jäi toiselle henkilölle
- Sai kameran lahjaksi
- Lähipiirissä monella on Elisan liittymä
- Automaattinen siirto operaattorilta toiselle
- Keskittäminen
- Firman systeemit ei toimintu hyvin
- Perusmaksu
- Ei tiedotettu halvemmasta vaihtoehdosta
- Tele2 operaattori lopettaa toimintansa Suomessa
- Nyky muotivirtaus eli kokeilun halu
- Kylkiäiset
- Mies halusi

- Fungerar bättre
- Hade firmans telefon och nu egen
- Problem med datan som kunde inte fixas i 3 mån.

- Kaverisoitto emännällä
- Huvun vuoksi
- Kuukausimaksut edullisemmat
- Ei vaihdeta
- Kyllästyin tuputtamiseen
- Aktiivinen myyjä
- Tämä on selkeämpi
- Toimivuus
- Markkinointi
- Sain kotisoiton tarjouksena
- Toimintapolitiikkaan en ollut tyytyväinen
- Suomalaisia potkittu pois jne
- Kavereilla on sama
- Kulut pienehen
- Nykyinen loppuu
- Oman ongelman takia
- Otit jaetut liittymän työntajan kanssa
- Halusi päästä dna:sta eroon
- Saunalahdelta
- Seuranta
- Nostivat hintoja
- Oli pieni yhtiö ja edullinen
- Saunalahti perseestä
- Suuret irtisanomiset, periaatesyyt
- Suu
- Palvelus ystävälle
- Kilpailutin
- Kyllästyin mainontaan
- Ryhmälennus
- Helppo siirtyä uuteen
- Kokonaispaketin hinta parempi
- Sattuivat soittamaan ja halusin kokea uutta.
- Lahjukset, sai pitää vanhan numeron

- Apparaten blev slut på grund av simkortet
- På grund av erbjudanden
- Verksamheten upphörde
- Betalningsproblem



## **Telepalvelututkimus 2005**

LIITE 4. LOMAKKEET  
(yritykset ja kotitaloudet)

Etsi puhelimeen henkilö, joka vastaa yrityksessä/toimipaikassa telepalvelujen hankinnasta, huoltoasioista ja muista vastaavista teleasioista.

**NN Taloustutkimuksesta hyvää päivää. Teemme liikenne- ja viestintäministeriön toimeksiannosta tutkimusta telepalveluista. Ministeriö tutkii telepalvelujen laatua, koska se valvoo teleyritysten toimintaa Suomessa. Telepalveluilla tarkoitetaan kaikkia telepalveluita puheluista datansiirtoon.**

**Voinko esittää Teille yrityksenne/toimipaikkanne telepalveluihin liittyviä kysymyksiä. Haastattelu kestää noin 15 min.**

**0. Vastaatteko Te yrityksessänne/toimipaikassanne telepalvelujen hankinnoista, huolloista yms. asioista?**

- 1 Kyllä
- 2 Ei → Pyydä oikealle henkilölle, kiitä ja lopeta

**1. Mitä seuraavista teleliittymämuodoista yrityksessänne/toimipaikassanne on?**

- 1 Puhelinvaihte
- 2 Telefax
- 3 Matkapuhelin
- 4 Datayhteys
- 5 Sähköposti
- 6 Internet
- 7 Intranet
- 8 Extranet
- 9 Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**2. Mikä on yrityksenne/toimipaikkanne pääasiallinen matkapuhelinoperaattori?**

- 1 Dna
- 2 Elisa
- 3 Sonera (TeliaSonera Oyj)
- 4 Saunalahti
- 5 Muu, mikä? \_\_\_\_\_
- 6 Ei osaa sanoa

**3. Mikä on toimipaikkanne pääasiallinen puhelinoperaattori kiinteän teleliikenteen osalta?**

- 1 Sonera (TeliaSonera Oyj)
- 2 Elisa
- 3 Alajärven Puhelinosuuskunta
- 4 Aurajoen Puhelin
- 5 Eurajoen Teleosuuskunta
- 6 Finnet Com
- 7 Härkätien Puhelin
- 8 Iisalmen Puhelin
- 9 Ikaalisten-Parkanon Puhelin Osakeyhtiö
- 10 Kajaanin puhelinosuuskunta
- 11 Karjaan Puhelin
- 12 Keikyän Puhelinosuuskunta
- 13 Kemiön Puhelin
- 14 Kokkolan Puhelin
- 15 Kuopion Puhelin
- 16 Kymen Puhelin
- 17 Laitilan Puhelin Osk

- 18 Lohjan Puhelin
- 19 Loviisan Puhelin
- 20 Lännen Puhelin
- 21 Länsilinkki
- 22 Mariehamns Telefon
- 23 Mikkelin Puhelin
- 24 Oulun Puhelin
- 25 Outokummun Puhelin
- 26 Paraisten Puhelin
- 27 Pietarsaaren Seudun Puhelin
- 28 Pohjanmaan PPO
- 29 Pohjois-Hämeen Puhelin
- 30 Päijät-Hämeen Puhelin
- 31 Salon Seudun Puhelin
- 32 Satakunnan Puhelin
- 33 Savonlinnan Puhelin
- 34 Tampereen Puhelin
- 35 Telekarelia
- 36 Telepohja
- 37 Vaasan Läänin Puhelin
- 38 Vakka-Suomen Puhelin
- 39 Ålands Telefonandelslag
- 40 Muu, mikä?
- 41 Ei ole lankapuhelinta
- 42 Ei osaa sanoa → PUMPPAA = TÄYTYY TIETÄÄ JOS ON OIKEA VASTAAJA

**Seuraavassa osassa arvioidaan kiinteään teleliikenteeseen liittyviä asioita. Kyselyn toisessa osassa käsitellään matkapuhelinpalveluja.**

#### YHTEYDENSAAANTI ASIAKASPALVELUUN

**4. Saatteko yhteyden teleyritykseenne yrityspalveluasioissa mielestänne riittävän helposti?**

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 Ei osaa sanoa

#### TYTYVÄISYYS PÄÄASIALLISEN PUHELINYHTIÖN PALVELUUN

**5. Arvioikaa seuraavaksi pääasiallisen teleyrityksenne asiakaspalvelua kiinteiden teleyhteyksien osalta. Antakaa jokaisesta luettelemastani asiasta arvosana puhelinyhtiölle käyttäen asteikkoa 4=Hyvä, 3=Melko hyvä, 2=Melko huono, 1=Huono.**

##### ASIAKASPALVELU

- 1 Asiakaspalvelu yleensä
- 2 Palveluvalikoiman riittävyys
- 3 Asiakaspalvelun nopeus

##### LASKUTUS

- 4 Puhelinlaskujen selkeys
- 5 Puhelinlaskun erittelyjen riittävyys (l. mistä summa koostuu)
- 6 Puhelinlaskujen luotettavuus

##### HUOLTOPALVELU

- 7 Huoltohenkilöstön toiminta yleensä

##### TIEDONSAANTI

- 8 Tiedonsaanti telesioissa
- 9 Tiedon selkeys ja ymmärrettävyys

##### KOKONAI SARVOSANA

- 10 Telepalvelujen taso kaiken kaikkiaan

**6. JOS ARVOSANA 2-1: Miksi? Miten parantaisitte palvelua? \_\_\_\_\_**

7. Antakaa vielä kouluarvosana 10-4 pääasialliselle teleyrityksellenne kiinteistä puhelinpalveluista kokonaisuutena asteikolla 10=erittäin hyvä ja 4=erittäin huono.

\_\_\_\_\_ arvosana 10-4

#### LISÄPALVELUJEN KÄYTTÖ

8. Mitä kiinteään puhelimeen liittyviä lisäpalveluja työpaikallanne on käytössä ...? (LUETELLAAN)

- 1 Palvelunumeroihin soiton esto
- 2 Ulkomaanpuhelujen soiton esto
- 3 Muu, mikä? \_\_\_\_\_
- 4 Ei lisäpalveluja käytössä
- 5 Ei osaa sanoa

#### LASKUTUKSEN VIRHEETTÖMYYS

9. Onko kiinteän puhelinliikenteen laskutuksessa ollut jokin virhe/epäselvyys viimeisen 12 kk aikana?

- 1 Kyllä, mikä? \_\_\_\_\_
- 2 Ei
- 3 Ei osaa sanoa

10. JOS LASKUTUKSESSA VIRHEITÄ: Otitteko yhteyttä puhelinyritykseenne selvittääksenne asian?

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 Ei osaa sanoa

11. JOS OTTI YHTEYTTÄ: Hoidettiinko asia Teitä tyydyttävällä tavalla?

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 Asia on vielä kesken
- 4 Ei osaa sanoa

#### HUOLTO

12. Onko yrityksellenne tilattu viimeisen 12 kk aikana huolto kiinteään puhelinliikenteeseen liittyen?

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 Ei osaa sanoa

13. JOS TILATTU HUOLTO: Oletteko saanut huollon mielestänne ...? (LUETELLAAN)

- 3 Nopeasti
- 2 Kohtuullisessa ajassa
- 1 Hitaasti
- 0 Ei osaa sanoa/ei muista

#### LANKAPUHELINYHTEYKSIEN TOIMIVUUS

14. Onko puhelinyhteyksienne toimivuus eli kuuluvuus ja häiriöttömyys lankapuhelimen osalta ...?

- 4 Erittäin hyvä
- 3 Melko hyvä
- 2 Melko huono

- 1 Erittäin huono
- 0 Ei osaa sanoa

**15. Entä datayhteyksien laatu? Onko datayhteydet ...?**

- 3 Täysin hyvät, ei vikaa
- 2 Joskus jotain vikoja tai katkoksia
- 1 Huonot, usein vikoja tai katkoksia
- 0 Ei osaa sanoa

TELEPALVELUJEN HINTA-LAATUSUHDE

**16. Kun ajattelette puhelinyhtiönne palveluita kokonaisuutena kiinteän teleliikenteen osalta, niin onko hinta-laatusuhde mielestänne ...?**

- 3 Hyvä
- 2 Kohtalainen
- 1 Huono
- 0 Ei osaa sanoa

**17. JOS HUONO TAI KOHTALAINEN: Mikä tai mitkä palvelut ovat mielestänne liian kalliita? (EI LUETELLA) (PYYDÄ TARKENTAMAAN, JOS SANOO ESIM. PUHELUT)**

- 1 Liittymismaksu
- 2 Perusmaksu, kuukausimaksu
- 3 Paikallispuheluiden hinnat
- 4 Kaukopuheluiden hinnat
- 5 Puhelimen siirto
- 6 Huoltopalvelut
- 7 Matkapuhelinumeroon soittaminen
- 8 Numerotiedustelu
- 9 Muu palvelu, mikä? \_\_\_\_\_
- 10 Kaikki
- 11 Ei mikään

**18. Palvelevatko teleyritykset mielestänne yhtä hyvin matkapuhelimen käyttäjää ja kiinteän lankapuhelimen käyttäjää vai onko palvelussa eroa? (LUETELLAAN)**

- 1 Ei eroa, molempia palvellaan yhtä hyvin
- 2 Matkapuhelimen käyttäjää palvellaan paremmin
- 3 Lankapuhelimen käyttäjää palvellaan paremmin
- 4 Muu vastaus, mikä? \_\_\_\_\_
- 5 Ei osaa sanoa

**Seuraavaksi siirrymme arvioimaan matkapuhelinpalveluja yrityksenne pääasiallisen matkapuhelinoperaattorin osalta.**

TYTYVÄISYYS MATKAPUHELINOPERAATTORIN PALVELUUN

**19. Arvioi seuraavaksi yrityksenne pääasiallisen matkapuhelinoperaattorin asiakaspalvelua. Antaa jokaisesta luettelemastani asiasta arvosana asteikolla 4=Hyvä, 3=Melko hyvä, 2=Melko huono, 1=Huono.**

ASIAKASPALVELU

- 1 Asiakaspalvelu yleensä
- 2 Palveluvalikoiman riittävyys
- 3 Asiakaspalvelun nopeus

LASKUTUS

- 4 Puhelinlaskujen selkeys
- 5 Puhelinlaskun erittelyjen riittävyys (eli mistä summa koostuu)

- 6 Puhelinlaskujen luotettavuus
- HUOLTOPALVELU
- 7 Huoltohenkilöstön toiminta yleensä
- TIEDONSAANTI
- 8 Tiedonsaanti telesioissa
- 9 Tiedon selkeys ja ymmärrettävyys
- KOKONAISARVOSANA
- 10 Matkapuhelinpalvelujen taso kaiken kaikkiaan

20. JOS ARVOSANA 2-1: Miksi? Miten parantaisitte palvelua? \_\_\_\_\_

21. Antakaa vielä kouluarvosana 10-4 yrityksenne pääasialliselle matkapuhelinoperaattorille palvelusta kokonaisuutena. Asteikolla 10=erittäin ja hyvä 4=erittäin huono.

\_\_\_\_\_ arvosana 10-4

#### MATKAPUHELIMEEN LIITTYVIEN LISÄPALVELUJEN KÄYTTÖ

22. Mitä matkapuhelinoperaattorin tarjoamia lisäpalveluita yrityksessänne käytetään? LUETELLAAN

- 1 Tekstiviestien lähettäminen
- 2 Soittajan numeron näytön esto
- 3 Palvelunumeroihin soiton esto
- 4 Ulkomaanpuhelunumeroihin soiton esto
- 5 Laskutusraja
- 6 Kuvaviestit (MMS)
- 7 GPRS
- 8 WAP
- 9 Muu, mikä? \_\_\_\_\_
- 10 Ei osaa sanoa

#### MATKAPUHELIMEEN LIITTYVIEN ASIOIDEN TÄRKEYS

23. Miten tärkeänä pidätte matkapuhelimen valinnassa tai käytössä seuraavia ominaisuuksia, kun ajattelette yrityksenne tarpeita? Käyttäkää asteikkoo: 3=tärkeä, 2=melko tärkeä, 1=ei kovinkaan tärkeä.

- 1 Äänen laatu
- 2 Datsiirtopalvelut
- 3 Tekstiviestipalvelut (SMS)
- 4 Kuvaviestipalvelut (MMS)
- 5 GPRS
- 6 WAP
- 7 Internet -yhteys
- 8 Sähköpostiyhteys
- 9 Laitteen hinta
- 10 Laitteen helppokäyttöisyys

#### MATKAPUHELINOPERAATTORIN VAIHTAMINEN JA VAIHTOAIKEET

24. Onko yrityksenne vaihtanut pääasiallista matkapuhelinoperaattoria viimeisen 12 kk aikana?

- 1 Kyllä; mikä oli edellinen matkapuhelinoperaattorinne?
  - 1 Dna
  - 2 Elisa
  - 3 Sonera (TeliaSonera Oyj)
  - 4 Saunalahti
  - 5 Kolombus
  - 6 TeleFinland

- 7 Zeroforty
- 8 Muu, mikä? \_\_\_\_\_
- 9 Ei osaa sanoa

2 Ei

**25. Aiotaanko yrityksessänne vaihtaa pääasiallista matkapuhelinoperaattoria seuraavan 6 kk aikana?**

- 1 Kyllä; mihin operaattoriin?
  - 1 Dna
  - 2 Elisa
  - 3 Sonera (TeliaSonera Oyj)
  - 4 Saunalahti
  - 5 Kolumbus
  - 6 TeleFinland
  - 7 Zeroforty
  - 8 Muu, mikä? \_\_\_\_\_
  - 9 Ei osaa sanoa
- 2 Ei

**26. JOS VAIHDETTU TAI AIOTAAN VAIHTAA: Miksi vaihdoitte/aiotte vaihtaa operaattoria?**

- 1 Edullisemmat puhelujen hinnat
- 2 Ilmaista puheaikaa
- 3 Asiakaspalvelun vuoksi; tarkenna: \_\_\_\_\_
- 4 Laskutuspalvelun vuoksi; tarkenna: \_\_\_\_\_
- 5 Keskittämissopimus
- 6 Muu syy; \_\_\_\_\_

**INTERNET -YHTEYDET**

**27a. Minkälainen Internet -yhteys yrityksessänne on käytössä ...? (LUETELLAAN)**  
 (JOS MAINITSEE LAAJAKAISTA TARKENNA ONKO ADSL VAI KAAPELI-TV)  
 (JOS MAINITSEE KIIINTEÄ YHTEYS TARKENNA ONKO Frame Relay vai ADSL)

- 1 Ei Internet -yhteyttä
- 2 Tavallinen modeemi
- 3 ISDN -liittymä
- 4 Kaapelimodeemi (kaapeliTV-verkossa, on aina auki)
- 5 ADSL -laajakaista (on aina auki)
- 6 Kiinteistö-/taloyhtiön liittymä (on aina auki)
- 7 Matkapuhelin modeemina (GPRS?)
- 8 Langaton WLAN
- 9 Datasähkö
- 10 Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**27b. Minkä yhteyden tarjoajan Internet -yhteys yrityksessänne on?**

- 1 Alajärven Puhelinosuuskunta
- 2 Auria
- 3 DNA Internet/Baana/Nettiportti
- 4 Elisa/Kolumbus
- 5 EUNET
- 6 Eurajoen Teleosuuskunta
- 7 Forssan Seudun Puhelin/Surffinet
- 8 Funet
- 9 HTV, Welho
- 10 Hämeen Puhelin
- 11 Härkätien Puhelin
- 12 Iisalmen Puhelin

- 13 Ikaalisten-Parkanon Puhelin
- 14 Jyväsviestintä
- 15 Kajaanin Puhelinosuuskunta
- 16 Karjaan Puhelin
- 17 Keikyän Puhelinosuuskunta
- 18 Kestel
- 19 Kemiön Puhelin
- 20 Kokkolan Puhelin
- 21 Kuopion Puhelin/raketti
- 22 Kymen Puhelin/Kymppi
- 23 Laitilan Puhelinosuuskunta
- 24 Lohjan Puhelin
- 25 Lounet
- 26 Loviisan Puhelinosuuskunta
- 27 Lännen Puhelin
- 28 MBInternet (MikroBitti)
- 29 Mikkelin Puhelin
- 30 MTV3
- 31 Netikka (Vaasan Läänin Puhelin)
- 32 NIC
- 33 Oulun Puhelin
- 34 Outokummun Puhelin
- 35 Paraisten Puhelin
- 36 Pietarsaaren Seudun Puhelin
- 37 Phjansmaan PPO
- 38 Pohjois-Hämeen Puhelin
- 39 Päijät-Hämeen Puhelin
- 40 RPO-Riihimäen Puhelin
- 41 Salon Seudun Puhelin
- 42 Satakunnan Puhelin
- 43 Saunalahti/Jippii
- 44 Savonlinnan Puhelin
- 45 Sonera (TeliaSonera oyj)
- 46 Soon
- 47 Suomi24.fi
- 48 Telekarelia
- 49 Telepohja
- 50 Tiscali (aik. SurfEu)
- 51 Vakka-Suomen Puhelin
- 52 Wlannet
- 53 Muu, mikä? \_\_\_\_\_
- 54 EOS

**28. JOS INTERNET-YHTEYS: Minkälainen Internet -yhteys yrityksessänne on 1-2 vuoden kuluttua ...? (LUETELLAAN)**

- 1 Samanlainen kuin nykyään
- 2 Nopeampi yhteys; mikä? \_\_\_\_\_
- 3 Langaton yhteys matkapuhelimen kautta
- 4 Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**29. Onko televiestintäpalvelujen ja teleyhteyksien saatavuus vaikuttanut yrityksenne sijaintiin?**

- 1 Kyllä, miten? \_\_\_\_\_
- 2 Ei
- 3 Ei osaa sanoa

**30. Oletteko käyttänyt Internetiä työpaikassanne viimeisen 6 kk aikana?**



- 1 Kyllä
- 2 En

**31. JOS KÄYTTÄNYT INTERNETIÄ: Mihin seuraavista käytätte internet -yhteyttä yrityksessänne?**  
(LUETELLAAN)

- 1 Sähköpostin käyttö
- 2 Pankkipalvelujen käyttö
- 3 Tiedon haku työhön liittyen
- 4 Tiedonhaku opiskeluun liittyen
- 5 Tiedonhaku harrastuksiin/vapaa-aikaan liittyen
- 6 Viihde, ”surffailu”
- 7 Keskustelu, chat, pikaviestit
- 8 Verkkopelaaminen
- 9 Ostosten teko internetin kautta
- 10 Etätyö
- 11 Internet –puhelut (VoIP)
- 12 Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**32. Kuinka paljon Internetin käyttö saisi mielestänne enintään maksaa kuukaudessa?**  
(PYYDÄ ARVIO KOKONAISKUSTANNUKSISTA)

- 1 \_\_\_\_\_ euroa kuukaudessa
- 2 Muu vastaus; mikä? \_\_\_\_\_
- 3 Ei osaa sanoa

**33. Mikä yrityksessänne on tilanne VoIP-tekniikkaan perustuvien ns. Internet-puhelujen osalta?**

- 1 Käytössä
- 2 Sen käyttöönottoa harkitaan
- 3 Ei ole ajankohtainen tällä hetkellä
- 4 EOS

**34. Onko teillä yrityksessänne automaattinen virustorjuntapäivitys, vai erikseen tehtävä viruksentorjuntapäivitys?**

- 1 automaattinen
- 2 erikseen tehtävä

**35. Onko teillä yrityksessä automaattinen vai erikseen tehtävä käyttöjärjestelmäpäivitys?**

- 1 automaattinen
- 2 erikseen tehtävä

**36. Miten hyvin tunnette seuraavat tietoturvaongelmat ja niiden haittojen estämiset? Asteikolla erittäin hyvin 4, melko hyvin 3, jossain määrin 2, en lainkaan 1?**

- 1 virukset ja madot
- 2 tietomurrot ja varkaudet
- 3 huijaukset ja ketjukirjeet
- 4 roskaposti eli spämmi

Lopuksi vielä muutamia taustakysymyksiä aineiston tilastollista käsittelyä varten.

**1. Yrityksenne / toimipaikkanne toimiala? \_\_\_\_\_**

- 1 Teollisuus
- 2 Kauppa
- 3 Palvelut (sisältää pankit ja vakuutukset)

- 4 Muu toimiala
- 5 Ei osaa sanoa

**2. Onko yrityksenne...?**

- 1 Yksityinen yritys
- 2 Valtion/kunnan laitos/virasto
- 3 Muu

**3. Kuinka paljon toimipaikassanne on henkilökuntaa? (LUETTELE TARVITTAESSA)  
(SE YKSIKKÖ, JONKA TELEASIOISTA HAASTATELTAVA ON VASTUUSSA)**

- 1 1-4
- 2 5-9
- 3 10-19
- 4 20-49
- 5 50-99
- 6 100-249
- 7 250-499
- 8 500-999
- 9 yli 1000
- 10 EOS

**4. Koko yrityksen henkilökunnan määrä ?**

- 1 1-4
- 2 5-9
- 3 10-19
- 4 20-49
- 5 50-99
- 6 100-249
- 7 250-499
- 8 500-999
- 9 yli 1000
- 10 EOS

**5. Mikä on asemanne yrityksessä?**

- 1 Toimitusjohtaja
- 2 Hallinto-/rahoitus-/talousjohtaja tai –päällikkö
- 3 Suunnittelujohtaja tai –päällikkö
- 4 Viestintäjohtaja tai –päällikkö
- 5 Tele-/puhelinliikenteen johtaja tai –päällikkö
- 6 Atk-asioita vastaava johtaja tai –päällikkö
- 7 Huoltopäällikkö/isännöitsijä
- 8 Toimisto- tai konttoripäällikkö
- 9 Muu päällikkö
- 10 Sihteeri
- 11 Muu, mikä? \_\_\_\_\_
- 12 Ei osaa sanoa

**6. MERKITSE: Sukupuoli**

- 1 Nainen
- 2 Mies

**7. Toimipaikan postinumero: \_\_\_\_\_**

KIITOS VASTAUKSISTANNE!

**NN Taloustutkimuksesta hyvää iltaa. Teemme liikenne- ja viestintäministeriön toimeksiannosta tutkimusta puhelinpalveluista. Oletteko Te taloudessanne henkilö, joka hoitaa puhelimen hankintaan, puhelinlaskujen maksamiseen ja vastaaviin liittyvät asiat. (HAAST. KESTO NOIN 15 MINUUTTIA)**

JOS EI: Voinko saada puhelimeen henkilön, joka hoitaa kyseiset asiat.

JOS ON: Voinko esittää Teille telepalveluihin liittyviä kysymyksiä. Telepalveluilla tarkoitetaan kaikkia lanka- ja matkapuhelimiin liittyviä palveluita mukaan lukien telefax, sähköposti ja internet.

**0. MERKITSE SOITITKO:**

- 1 Lankapuhelimeen
- 2 Matkapuhelimeen

**0. Onko äidinkielenne ...?**

- 1 Suomi
- 2 Ruotsi → Voimmeko tehdä haastattelun suomeksi vai haluatteko, että ruotsinkielinen haastattelijamme soittaa Teille myöhemmin uudelleen
- 3 Muu

**1a. JOS SOITTO LANKAPUHELIMEEN: Minkä puhelin-yhtiön lankapuhelin Teillä on? (ESIKOODIT)**

- 1 Sonera (TeliaSonera Oyj)
- 2 Elisa
- 3 Alajärven Puhelinosuuskunta
- 4 Aurajoen Puhelin
- 5 Eurajoen Teleosuuskunta
- 6 Finnet Com
- 7 Härkätien Puhelin
- 8 Iisalmen Puhelin
- 9 Ikaalisten-Parkanon Puhelin Osakeyhtiö
- 10 Kajaanin puhelinosuuskunta
- 11 Karjaan Puhelin
- 12 Keikyän Puhelinosuuskunta
- 13 Kemiön Puhelin
- 14 Kokkolan Puhelin
- 15 Kuopion Puhelin
- 16 Kymen Puhelin
- 17 Laitilan Puhelin Osk
- 18 Lohjan Puhelin
- 19 Loviisan Puhelin
- 20 Lännen Puhelin
- 21 Länsilinkki
- 22 Mariehamns Telefon
- 23 Mikkelin Puhelin
- 24 Oulun Puhelin
- 25 Outokummun Puhelin
- 26 Paraisten Puhelin
- 27 Pietarsaaren Seudun Puhelin
- 28 Pohjanmaan PPO
- 29 Pohjois-Hämeen Puhelin
- 30 Päijät-Hämeen Puhelin
- 31 Salon Seudun Puhelin
- 32 Satakunnan Puhelin
- 33 Savonlinnan Puhelin
- 34 Tampereen Puhelin

- 35 Telekarelia
- 36 Telepohja
- 37 Vaasan Läänin Puhelin
- 38 Vakka-Suomen Puhelin
- 39 Ålands Telefonandelslag
- 40 Muu, mikä?
- 41 Ei ole lankapuhelinta
- 42 Ei osaa sanoa → PUMPPAA = TÄYTYY TIETÄÄ JOS ON OIKEA VASTAAJA

**1b. JOS SOITTO MATKAPUHELIMEEN: Onko taloudessanne lankapuhelin?**

- 1 Kyllä
- 2 Ei

**1c. JOS KYLLÄ: Minkä puhelinyhtiön lankapuhelinliittymä teillä on?**

- 1 Sonera (TeliaSonera Oyj)
- 2 Elisa
- 3 Alajärven Puhelinosuuskunta
- 4 Aurajoen Puhelin
- 5 Eurajoen Teleosuuskunta
- 6 Finnet Com
- 7 Härkätien Puhelin
- 8 Iisalmen Puhelin
- 9 Ikaalisten-Parkanon Puhelin Osakeyhtiö
- 10 Kajaanin puhelinosuuskunta
- 11 karjaan Puhelin
- 12 Keikyän Puhelinosuuskunta
- 13 Kemiön Puhelin
- 14 Kokkolan Puhelin
- 15 Kuopion Puhelin
- 16 Kymen Puhelin
- 17 Laitilan Puhelin Osk
- 18 Lohjan Puhelin
- 19 Loviisan Puhelin
- 20 Lännen Puhelin
- 21 Länsilinkki
- 22 Mariehamns Telefon
- 23 Mikkelin Puhelin
- 24 Oulun Puhelin
- 25 Outokummun Puhelin
- 26 Paraisten Puhelin
- 27 Pietarsaaren Seudun Puhelin
- 28 Pohjanmaan PPO
- 29 Pohjois-Hämeen Puhelin
- 30 Päijät-Hämeen Puhelin
- 31 Salon Seudun Puhelin
- 32 Satakunnan Puhelin
- 33 Savonlinnan Puhelin
- 34 Tampereen Puhelin
- 35 Telekarelia
- 36 Telepohja
- 37 Vaasan Läänin Puhelin
- 38 Vakka-Suomen Puhelin
- 39 Ålands Telefonandelslag
- 40 Muu, mikä?

**2. Onko Teillä oma ja/tai työsuhdematkapuhelin?**

- 1 Oma matkapuhelin
- 2 Työsuhdematkapuhelin
- 3 Sekä oma että työsuhdematkapuhelin (KYS. 3 Kysy mikä on oman matkapuhelimen operaattori)
- 4 Ei matkapuhelinta käytössä

**3. Mikä on pääasiallisen matkapuhelimenne puhelinoperaattori? (LUETTELE TARVITTAESSA)**

- 1 Dna
- 2 Elisa
- 3 Sonera (TeliaSonera Oyj)
- 4 Saunalahti
- 5 Kolumbus
- 6 TeleFinland
- 7 Zeroforty
- 4 Muu, mikä? \_\_\_\_\_
- 5 Ei osaa sanoa

**Seuraavaksi muutamia puhelinpalveluihin liittyviä kysymyksiä.**

ASIAKASPALVELUPISTEET JA YLEISÖPUHELIMET

**4. Onko teyryyksillä mielestänne riittävästi asiakaspalvelupisteitä ts. paikkoja, joissa voi käydä neuvottelemassa tai kysymässä neuvoja puhelinasioissa?**

- 1 On riittävästi
- 2 Ei ole riittävästi
- 3 Ei osaa sanoa

**5. Onko yleisöpuhelimia mielestänne riittävästi?**

- 1 On riittävästi
- 2 Ei ole riittävästi
- 3 Ei osaa sanoa

**Seuraavassa osassa arvioidaan pelkästään lankapuhelimeen liittyviä asioita. Kyselyn toisessa osassa käsitellään matkapuhelinpalveluja.**

TYTYTYVÄISYYS PUHELINYHTIÖIDEN PALVELUUN

**6. Arvioikaa seuraavaksi oman puhelinyhtiönne \_\_\_\_\_ (KYS. 1a ja 1c) asiakaspalvelua lankapuhelimen osalta. Antakaa jokaisesta luettelemastani asiasta arvosana puhelinyhtiöllenne käyttäen asteikko 4=Hyvä, 3=Melko hyvä, 2=Melko huono, 1=Huono.**

ASIAKASPALVELU

- 1 Asiakaspalvelu yleensä
- 2 Palveluvalikoiman riittävyys
- 3 Asiakaspalvelun nopeus

LASKUTUS

- 4 Puhelinlaskujen selkeys
- 5 Puhelinlaskun erittelyjen riittävyys (l. mistä summa koostuu)
- 6 Puhelinlaskujen luotettavuus

HUOLTOPALVELU

- 7 Huoltohenkilöstön toiminta yleensä

TIEDONSAANTI

- 8 Tiedonsaanti telesioissa
- 9 Tiedon selkeys ja ymmärrettävyys

KOKONAISARVOSANA

- 10 Telepalvelujen taso kaiken kaikkiaan

7. JOS ARVOSANA 2-1: Miksi? Miten parantaisitte palvelua? \_\_\_\_\_

8. Antakaa vielä kouluarvosana 10-4 puhelinyhtiölle (KYS. 1a ja 1c) lankapuhelinpalveluista kokonaisuutena. Asteikolla 10=erittäin hyvä ja 4=erittäin huono.

1 \_\_\_\_\_ arvosana 10-4

#### LISÄPALVELUJEN KÄYTTÖ

9. Mitä lankapuhelimeen liittyviä lisäpalveluja käytätte ...? (LUETELLAAN)

- 1 Palvelunumeroihin soiton esto
- 2 Ulkomaanpuhelujen soiton esto
- 3 Laskutusraja
- 4 Muu, mikä? \_\_\_\_\_
- 5 En käytä mitään lisäpalveluja
- 6 Ei osaa sanoa

#### LASKUTUKSEN VIRHEETTÖMYYS

10. Onko lankapuhelinlaskussanne ollut jokin virhe tai epäselvyys viimeisen 12 kk aikana?

- 1 Kyllä, mikä? \_\_\_\_\_
- 2 Ei
- 3 Ei osaa sanoa

11. JOS VIRHEITÄ LASKUSSA: Otitteko yhteyttä puhelinyritykseenne selvittääksenne asian?

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 Ei osaa sanoa

12. JOS OTTI YHTEYTTÄ: Hoidettiinko asia Teitä tyydyttävällä tavalla?

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 Asia on vielä kesken
- 4 Ei osaa sanoa

#### HUOLTO

13. Onko talouteenne tilattu viimeisen 12 kk aikana huolto lankapuhelimeen?

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 Ei osaa sanoa

14. JOS TILATTU HUOLTO: Oletteko saanut huollon mielestänne ...? (LUETELLAAN)

- 3 Nopeasti
- 2 Kohtuullisessa ajassa
- 1 Hitaasti
- 0 Ei osaa sanoa/ei muista

#### LANKAPUHELINYHTEYKSIEN TOIMIVUUS

15. Mitä mieltä olette puhelinyhteyksienne toimivuudesta eli kuuluvuudesta ja häiriöttömyydestä lankapuhelimen osalta? Onko toimivuus...

- 4 Erittäin hyvä
- 3 Melko hyvä

- 2 Melko huono
- 1 Erittäin huono
- 0 Ei osaa sanoa

## HINTA-LAATUSUHDE

**16. Kun ajattelette puhelinyhtiönne palveluita kokonaisuutena lankapuhelimen osalta, niin onko hinta-laatusuhde mielestänne ...?**

- 3 Hyvä
- 2 Kohtalainen
- 1 Huono
- 0 Ei osaa sanoa

**17. JOS HUONO (1) TAI KOHTALAINEN (2): Mikä tai mitkä lankapuhelinpalvelut ovat mielestänne liian kalliita?**

(EI LUETELLA) (PYYDÄ TARKENTAMAAN, JOS SANOO ESIM. PUHELUT)

- 1 Liittymismaksu
- 2 Perusmaksu, kuukausimaksu
- 3 Paikallispuheluiden hinnat
- 4 Kaukopuheluiden hinnat
- 5 Puhelimen siirto
- 6 Huoltopalvelut
- 7 Matkapuhelinnumeroon soittaminen
- 8 Numerotiedustelu
- 9 Muu palvelu, mikä? \_\_\_\_\_
- 11 Ei mikään
- 12 Ei osaa sanoa

**18. JOS EI LANKAPUHELINTA: Oletteko luopunut viimeisen 12 kk aikana lankapuhelinliittymästänne?**

- 1 Kyllä
- 2 En
- 3 EOS

**19. JOS KYLLÄ: Minkä operaattorin lankaliittymästä luovuitte?**

- 1 Sonera (TeliaSonera Oyj)
- 2 Elisa
- 3 Alajärven Puhelinosuuskunta
- 4 Aurajoen Puhelin
- 5 Eurajoen Teleosuuskunta
- 6 Finnet Com
- 7 Härkätien Puhelin
- 8 Iisalmen Puhelin
- 9 Ikaalisten-Parkanon Puhelin Osakeyhtiö
- 10 Kajaanin puhelinosuuskunta
- 11 Karjaan Puhelin
- 12 Keikyän Puhelinosuuskunta
- 13 Kemiön Puhelin
- 14 Kokkolan Puhelin
- 15 Kuopion Puhelin
- 16 Kymen Puhelin
- 17 Laitilan Puhelin Osk
- 18 Lohjan Puhelin
- 19 Loviisan Puhelin
- 20 Lännen Puhelin
- 21 Länsilinkki
- 22 Mariehamns Telefon

- 23 Mikkelin Puhelin
- 24 Oulun Puhelin
- 25 Outokummun Puhelin
- 26 Paraisten Puhelin
- 27 Pietarsaaren Seudun Puhelin
- 28 Pohjanmaan PPO
- 29 Pohjois-Hämeen Puhelin
- 30 Päijät-Hämeen Puhelin
- 31 Salon Seudun Puhelin
- 32 Satakunnan Puhelin
- 33 Savonlinnan Puhelin
- 34 Tampereen Puhelin
- 35 Telekarelia
- 36 Telepohja
- 37 Vaasan Läänin Puhelin
- 38 Vakka-Suomen Puhelin
- 39 Ålands Telefonandelslag
- 40 Muu, mikä?

20. JOS EI: **Aiotteko tai harkitsetteko lankapuhelinliittymästä luopumista?**

- 1. Kyllä
- 2. En
- 3. EOS

21. **Palvelevatko teleyritykset mielestänne yhtä hyvin matkapuhelimen käyttäjää ja kiinteän lankapuhelimen käyttäjää vai onko palvelussa eroa? (LUETELLAAN)**

- 1 Ei eroa, molempia palvellaan yhtä hyvin
- 2 Matkapuhelimen käyttäjää palvellaan paremmin
- 3 Lankapuhelimen käyttäjää palvellaan paremmin
- 4 Muu vastaus, mikä? \_\_\_\_\_
- 5 Ei osaa sanoa

**Seuraavaksi siirrymme arvioimaan matkapuhelinpalveluja.**

TYTYTYVÄISYYS MATKAPUHELINOPERAATTORIN PALVELUUN

22. **Arvioikaa seuraavaksi oman pääasiallisen matkapuhelinoperaattorinne \_\_\_\_\_ (KYS. 3) asiakaspalvelua. Antakaa jokaisesta luettelemastani asiasta arvosana asteikolla 4=Hyvä, 3=Melko hyvä, 2=Melko huono, 1=Huono.**

ASIAKASPALVELU

- 1 Asiakaspalvelu yleensä
- 2 Palveluvalikoiman riittävyys
- 3 Asiakaspalvelun nopeus

LASKUTUS

- 4 Puhelinlaskujen selkeys
- 5 Puhelinlaskun erittelyjen riittävyys (l. mistä summa koostuu)
- 6 Puhelinlaskujen luotettavuus

HUOLTOPALVELU

- 7 Huoltohenkilöstön toiminta yleensä

TIEDONSAANTI

- 8 Tiedonsaanti telesioissa
- 9 Tiedon selkeys ja ymmärrettävyys

KOKONAISARVOSANA

- 10 Matkapuhelinpalvelujen taso kaiken kaikkiaan

23. JOS ARVOSANA 2-1: **Miksi? Miten parantaisitte palvelua?** \_\_\_\_\_



---

24. Antakaa vielä kouluarvosana 10-4 matkapuhelinoperaattorilenne \_\_\_\_\_ (KYS. 3) palvelusta kokonaisuutena. Asteikolla 10=erittäin hyvä ja 4=erittäin huono.

1 \_\_\_\_\_ arvosana 10-4

MATKAPUHELIMEEN LIITTYVIEN LISÄPALVELUJEN KÄYTTÖ

25. Mitä matkapuhelinoperaattorin tarjoamia lisäpalveluita käytätte ...? LUETELLAAN

- 1 Tekstiviestien lähettäminen
- 2 Soittajan numeron näytön esto
- 3 Palvelunumeroihin soiton esto
- 4 Ulkomaanpuhelunumeroihin soiton esto
- 5 Laskutusraja
- 6 Kuvaviestit (MMS)
- 7 GPRS
- 8 WAP
- 9 Muu, mikä? \_\_\_\_\_

MATKAPUHELIMEEN LIITTYVIEN ASIOIDEN TÄRKEYS

26. Miten tärkeänä pidätte matkapuhelimen valinnassa tai käytössä seuraavia ominaisuuksia? Käyttäkää asteikkoa: 3=tärkeä, 2=melko tärkeä, 1=ei kovinkaan tärkeä.

- 1 Äänen laatu
- 2 Datsiirtopalvelut
- 3 Tekstiviestipalvelut (SMS)
- 4 Kuvaviestipalvelut (MMS)
- 5 GPRS
- 6 WAP
- 7 Internet -yhteys
- 8 Sähköpostiyhteys
- 9 Laitteen hinta
- 10 Laitteen helppokäyttöisyys

MATKAPUHELINOPERAATTORIN VAIHTAMINEN JA VAIHTOAIKEET

27. Oletteko vaihtanut matkapuhelinoperaattoria viimeisten 12 kk aikana?

- 1 Kyllä; mikä oli edellinen matkapuhelinoperaattorinne?
  - 1 Dna
  - 2 Elisa
  - 3 Sonera (TeliaSonera Oyj)
  - 4 Saunalahti
  - 5 Kolumbus
  - 6 TeleFinland
  - 7 Zeroforty
  - 4 Muu, mikä? \_\_\_\_\_
  - 5 Ei osaa sanoa
- 2 En

28. Pidittekö vanhan puhelinnumeron kun vaihdoitte operaattoria?

- 1 Kyllä
- 2 En

29. Aiotteko vaihtaa matkapuhelinoperaattoria seuraavan 6 kk aikana?

- 1 Kyllä; mihin operaattoriin?
- 1 Dna
  - 2 Elisa
  - 3 Sonera (TeliaSonera Oyj)
  - 4 Saunalahti
  - 5 Kolumbus
  - 6 TeleFinland
  - 7 Zeroforty
  - 4 Muu, mikä? \_\_\_\_\_
  - 5 Ei osaa sanoa
- 2 En

**30. JOS VAIHTANUT/TAI AIKOO VAIHTAA: Miksi vaihdoitte/aiotte vaihtaa operaattoria? (EI LUETELLA)**

- 1 Edullisemmat puhelujen hinnat
- 2 Ilmaista puheaikaa
- 3 Asiakaspalvelun vuoksi; tarkenna: \_\_\_\_\_
- 4 Laskutuspalvelun vuoksi; tarkenna: \_\_\_\_\_
- 5 Muu syy; \_\_\_\_\_

**31. JOS EI MATKAPUHELINTA: Aiotteko hankkia matkapuhelimen 1-2 vuoden sisällä?**

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 Ei osaa sanoa

TIETOKONE (KAIKKI VASTAAJAT)

**32. KAIKKI: Onko taloudessanne tietokone?**

- 1 Kyllä
- 2 Ei

**33. JOS EI: Aiotteko hankkia tietokoneen seuraavan 1-2 vuoden sisällä?**

- 1 Kyllä
- 2 En
- 3 Ei osaa sanoa

INTERNETKYSYMYKSET (KAIKKI VASTAAJAT)

**34. Oletteko käyttänyt Internetiä työ-/opiskelupaikassanne viimeisen 6 kk aikana?**

- 1 kyllä
- 2 en

**35. JOS TIETOKONE: Oletteko käyttänyt Internetiä kotonanne viimeisen 6 kk aikana?**

- 1 kyllä
- 2 en

**36 a. JOS TIETOKONE: Minkälainen Internet -yhteys teillä on kotona käytössä? (LUETELLAAN) (JOS MAINITSEE LAAJAKAISTA TARKENNA ONKO ADSL VAI KAAPELI-TV)**

- 1 Ei Internet -yhteyttä
- 2 Tavallinen modeemi
- 3 ISDN -liittymä
- 4 Kaapelimodeemi (kaapeliTV-verkossa, on aina auki)
- 5 ADSL -laajakaista (on aina auki)
- 6 Kiinteistö-/taloyhtiön liittymä (on aina auki)

- 7 Matkapuhelin modeemina (GPRS?)
- 8 Langaton WLAN
- 9 Datasähkö
- 10 Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**36 b. JOS INTERNET: Minkä yhteyden tarjoajan Internet –yhteys Teillä on?**

- 1 Alajärven Puhelinosuuskunta
- 2 Auria
- 3 DNA Internet/Baana/Nettiportti
- 4 Elisa/Kolumbus
- 5 EUNET
- 6 Eurajoen Teleosuuskunta
- 7 Forssan Seudun Puhelin/Surffinet
- 8 Funet
- 9 HTV, Welho
- 10 Hämeen Puhelin
- 11 Härkätien Puhelin
- 12 Iisalmen Puhelin
- 13 Ikaalisten-Parkanon Puhelin
- 14 Jyväskylätintä
- 15 Kajaanin Puhelinosuuskunta
- 16 Karjaan Puhelin
- 17 Keikyän Puhelinosuuskunta
- 18 Kestel
- 19 Kemiön Puhelin
- 20 Kokkolan Puhelin
- 21 Kuopion Puhelin/raketti
- 22 Kymen Puhelin/Kymppi
- 23 Laitilan Puhelinosuuskunta
- 24 Lohjan Puhelin
- 25 Lounet
- 26 Loviisan Puhelinosuuskunta
- 27 Lännen Puhelin
- 28 MBInternet (MikroBitti)
- 29 Mikkelin Puhelin
- 30 MTV3
- 31 Netikka (Vaasan Läänin Puhelin)
- 32 NIC
- 33 Oulun Puhelin
- 34 Outokummun Puhelin
- 35 Paraisten Puhelin
- 36 Pietarsaaren Seudun Puhelin
- 37 Phjansmaan PPO
- 38 Pohjois-Hämeen Puhelin
- 39 Päijät-Hämeen Puhelin
- 40 RPO-Riihimäen Puhelin
- 41 Salon Seudun Puhelin
- 42 Satakunnan Puhelin
- 43 Saunalahti/Jippii
- 44 Savonlinnan Puhelin
- 45 Sonera (TeliaSonera oyj)
- 46 Soon
- 47 Suomi24.fi
- 48 Telekarelia
- 49 Telepohja
- 50 Tiscali (aik. SurfEu)
- 51 Vakka-Suomen Puhelin
- 52 Wannet

- 53 Muu, mikä? \_\_\_\_\_  
 54 EOS

**36 c. JOS EI INTERNETIÄ: Aiotteko hankkia Internet -yhteyden seuraavan 1-2 vuoden sisällä?**

- 1 Kyllä  
 2 En  
 3 Ei osaa sanoa

**37. JOS ON INTERNET-YHTEYS: Mihin seuraavista käytätte internet -yhteyttä? (LUETELLAAN)**

- 1 Sähköpostin käyttö  
 2 Pankkipalvelujen käyttö  
 3 Tiedon haku työhön liittyen  
 4 Tiedonhaku opiskeluun liittyen  
 5 Tiedonhaku harrastuksiin/vapaa-aikaan liittyen  
 6 Viihde, ”surffailu”  
 7 Keskustelu, chat, pikaviestit  
 8 Verkkopelaaminen  
 9 Ostosten teko internetin kautta  
 10 Etätyö  
 11 Internet –puhelut (VoIP)  
 12 Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**38. AIKOO HANKKIA INTERNETIN: Mihin seuraavista uskotte käyttävänne internet -yhteyttä? (LUETELLAAN)**

- 1 Sähköpostin käyttö  
 2 Pankkipalvelujen käyttö  
 3 Tiedon haku työhön liittyen  
 4 Tiedonhaku opiskeluun liittyen  
 5 Tiedonhaku harrastuksiin/vapaa-aikaan liittyen  
 6 Viihde, ”surffailu”  
 7 Keskustelu, chat, pikaviestit  
 8 Verkkopelaaminen  
 9 Ostosten teko internetin kautta  
 10 Etätyö  
 11 Internet –puhelut (VoIP)  
 12 Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**39. Kuinka paljon Internetin käyttö saisi mielestänne enintään kuukaudessa maksaa? (PYYDÄ ARVIO KOKONAISKUSTANNUKSISTA) (PUMPPAA)**

- 1 \_\_\_\_\_ euroa kuukaudessa  
 2 Muu vastaus; mikä? \_\_\_\_\_  
 3 Ei osaa sanoa

**40. Miten tuttuja Teille ovat VoIP-tekniikkaan perustuvat ns. Internet-puhelut? (LUETTELE TARVITTAESSA)**

- 1 Käytän  
 2 Olen kokeillut  
 3 Tunnen muuten  
 4 Olen kuullut asiasta  
 5 En tunne

**41. JOS LAAJAKAISTA: Vastaako laajakaistanne nopeus mielestänne sitä nopeutta, jonka olette tilanneet?**

- 1 Kyllä
- 2 ei
- 3 EOS

**42. JOS TIETOKONE KOTONA: Mitä seuraavista teillä on käytössä kotitietokoneessanne? LUETTELE**

- 1 palomuri
- 2 virustorjunta
- 3 EOS/Ei kumpikaan edellä mainituista

**43. JOS ON VIRUSTORJUNTA: Onko teillä automaattinen virustorjuntapäivitys vai erikseen tehtävä viruksentorjuntapäivitys?**

- 1 automaattinen
- 2 erikseen tehtävä
- 3 eos

**44. JOS TIETOKONE KOTONA: Onko teillä automaattinen vai erikseen tehtävä käyttöjärjestelmäpäivitys?**

- 1 automaattinen
- 2 erikseen tehtävä
- 3 eos

**45. Miten hyvin tunnette seuraavat tietoturvaohjelmat ja niiden haittojen estämiset? Asteikolla erittäin hyvin, melko hyvin, jossain määrin, en lainkaan.**

- 1 Virukset ja madot
- 2 tietomurto- ja varkaudet
- 3 huijaukset ja ketjukirjeet
- 4 roskaposti eli spämmi

**YMPÄRISTÖKYSYMYKSET(KAIKKI VASTAAJAT)**

**46. ON MATKAPUHELIN TAI AIKOO HANKKIA: Kun ajattelette matkapuhelinmastojen lisärakentamisen vaikutusta ympäristöön, niin millä alueilla olisitte valmis luopumaan matkaviestimien käytöstä ympäristösyistä? (LUETTELE)**

- 1 Luonnonsuojelualueet
- 2 Asumattomat erämaa-alueet
- 3 Maanteiden varret
- 4 Kesämökkialueet
- 5 Maalaiskylät
- 6 Saaristoalueet
- 7 Ei missään

**Lopuksi vielä muutamia taustakysymyksiä aineiston tilastollista käsittelyä varten.**

**TAUSTAKYSYMYKSET**

**1. Mihin seuraavista ikäryhmistä kuulutte ...?**

- 1 Alle 30 vuotta
- 2 30 – 39 vuotta
- 3 40 – 49 vuotta
- 4 50 – 59 vuotta
- 5 60 vuotta tai enemmän

**2. Mihin ammattiryhmään kuulutte ...?**

- 1 Maataloustyöntantaja, maatalousyksityisrittäjä
- 2 Muu työntantaja, muu yksityisrittäjä
- 3 Johtavassa asemassa toisen palveluksessa, ylempi toimihenkilö
- 4 Alempi toimihenkilö
- 5 Työntekijä
- 6 Eläkeläinen
- 7 Opiskelija/koululainen
- 8 Muu; mikä? \_\_\_\_\_
- 9 Ei osaa sanoa

**3. Asutteko ...?**

- 1 Kerrostalossa
- 2 Rivitalossa, paritalossa
- 3 Omakotitalossa
- 4 Maatilalla
- 5 Muu

**4. Asuinpaikkanne tyyppi ...?**

- 1 Pääkaupunkiseutu
- 2 Yli 50.000 asukkaan kaupunki
- 3 Alle 50.000 asukkaan kaupunki
- 4 Maaseututaajama
- 5 Maaseudun haja-asutusalueella

**5. MERKITSE SUKUPUOLI:**

- 1 Nainen
- 2 Mies

**6. Kotiosoitteenne postinumero: \_\_\_\_\_**

KIITOS VASTAUKSISTANNE!