

# Telepalvelututkimus 2008



Tekijä TNS Gallup Oy		Julkaisun laji Tutkimusraportti	
Sakari Nurmela		Toimeksiantaja Liikenne- ja viestintäministeriö	
		Toimielimen asettamispäivämäärä	
Julkaisun nimi Telepalvelututkimus 2008			
Tiivistelmä <p>Käsityksiä telepalvelujen laadusta kysyttiin puhelinhaastatteluin 2.102 suomalaiselta. Aineisto kerättiin valtakunnallisesti edustavasti niin, että vastaajina oli 1351 yksityis- ja 751 yritysasiakasta.</p> <p>Telepalvelujen taso on pysynyt kaiken kaikkiaan melko hyvänä, vaikka palvelukuva onkin huonontunut jonkin verran. Asiakaspalvelun nopeus on palvelutekijä, joka on huonontunut selvästi viime vuosiin verrattuna.</p> <p>Kiinteiden puhelinliittymien teleyritysten yritysasiakkaista 81 prosentin arvioi tason kaiken kaikkiaan hyväksi tai melko hyväksi. Vastaavat luvut olivat matkapuhelinoperaattoreiden yritysasiakkailla 84 %, yksityisasiakkailla kiinteään liittymän osalta 84 % ja matkapuhelinoperaattorin osalta 87 %. Teleyritykset saivat yksityisasiakkailtaan kouluarvosanaksi 7,79 ja yritysasiakkailtaan 7,65.</p> <p>Yksityisasiakkaista 13 prosenttia on vaihtanut matkapuhelinoperaattoria viimeisen 12 kuukauden aikana, yrityksistä 9 prosenttia. Useimmiten (45 %) halvemmat hinnat mainittiin vaihtamisen perusteeksi. Niistä, joilla on lankapuhelinliittymä, 42 prosenttia aikoo luopua lankapuhelinliittymästään tai harkitsee asiaa.</p> <p>Laajakaista on tavallisin Internet-yhteys tällä hetkellä. Laajakaistayhteys on yleistynyt selvästi vuodesta 2003. Yrityksissä ADSL:n osuus on kyseisenä aikana noussut 41:stä 55 prosenttiin, yksityisasiakkaiden keskuudessa 16:sta 64 prosenttiin.</p> <p>Tietoturvaongelmia ja niiden haittojen estämistä ei tunneta vielä kovinkaan hyvin yksityisasiakkaiden keskuudessa. Yrityksissä tunnettiin eri tietoturvaongelmat ja niiden haittojen estäminen selvästi yksityisasiakkaita paremmin.</p>			
Avainsanat (asiasanat) Telepalvelut, operaattorin vaihto, tietoverkkoyhteydet, tietoturva			
Muut tiedot Yhteyshenkilö/LVM: Mikael Åkermarck			
Sarjan nimi ja numero Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 33/2008		ISSN 1457-7488 (painotuote) 1795-4045 (verkkojulkaisu)	ISBN 978-952-201-617-1 (painotuote) 978-952-201-618-8 (verkkojulkaisu)
Sivumäärä (painotuote) 120	Kieli suomi	Hinta	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Liikenne- ja viestintäministeriö		Kustantaja Liikenne- ja viestintäministeriö	



Författare TNS Gallup Oy		Typ av publikation Undersökningsrapport	
Sakari Nurmela		Uppdragsgivare Kommunikationsministeriet	
		Datum för tillsättandet av organet	
Publikation Undersökning angående teletjänster 2008			
Referat <p>Per telefon intervjuades 2.102 finländare om sina åsikter berörande kvaliteten på teletjänsterna. Materialet insamlades av ett landsomfattande representativt urval som innehöll 1.351 privat- och 751 företagskunder.</p> <p>Teleföretagen har bevarat sin goda kvalitetsnivå även om serviceimagen har försämrats. Kundenservice snabbhet är den serviceform som har försämrats klart jämfört med tidigare år. Av företagskunderna bedömde 81 % att servicenivån hos fasta telefonanslutningsoperatörer var överlagt bra eller ganska bra. Motsvarande siffror för mobiloperatörerna av företagskunder var 84 %, av privatkunderna för fasta telefonanslutningsoperatörer 82 % och för mobiloperatörer 87 %. Telefonföretagen fick som skolvitsord 7,79 i medeltal av privatkunderna och 7,65 av företagen.</p> <p>Av privatkunderna har 13 % bytt mobiloperatör under de senaste 12 månaderna, av företagskunderna 9 %. En större del (45 %) motiverar bytet med billigare samtalspriser. Av de som har trådteléfono, 42 % ämnar eller funderar på att avstå från fast telefonanslutning.</p> <p>Bredbandsanslutning är den vanligaste Internetanslutningen för tillfället. Bredbandanslutningar har tydligt ökat sedan år 2003. I företagen har ADSL:s andel av Internetanslutningarna ökat från 41 % till 55 % och bland privatkunderna från 16 % till 64 %.</p> <p>Dataskyddsproblem och sätt att undvika deras skador är inte särskilt kända bland privatkunderna. I företag känner man igen olika dataskyddsproblem och sätt att undvika dem tydligt bättre än bland privatkunder.</p>			
Nyckelord Teletjänster, byte av operatör, nätanslutningarna, dataskydd			
Övriga uppgifter Kontaktperson vid ministeriet: Mikael Åkermarck			
Seriens namn och nummer Kommunikationsministeriets publikationer 33/2008		ISSN 1457-7488 (trycksak) 1795-4045 (nätpublikation)	ISBN 978-952-201-617-1 (trycksak) 978-952-201-618-8 (nätpublikation)
Sidoantal (trycksak) 120	Språk finska	Pris	Sekretessgrad offentlig
Distribution Kommunikationsministeriet		Förlag Kommunikationsministeriet	



Author TNS Gallup Oy		Type of publication Report	
Sakari Nurmela		Assigned by Ministry of Transport and Communications	
		Date when body appointed	
Name of the publication Quality of teleservices 2008			
Abstract <p>Users of teleservices were asked in this survey their opinions about the level of services. A total of 2,102 telephone interviews were conducted 1,351 of which were private and 751 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 the customer service has clearly decreased compared to recent years.</p> <p>Of business customers 81 per cent 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 per cent, amongst private customers 82 per cent for fixed telephone services and for mobile operators 87 per cent. On a scale 4-10, telecom operators received an overall rating of 7,79 from their private and 7,65 from their business customers.</p> <p>Of private customers 13 per cent have changed their mobile operator during last 12 months. The share of business customers who have changed their mobile operator is 9 per cent. The biggest share (45 %) of those who changed mobile operator mentioned as reason cheaper prices or other price benefits. Of those who have fixed line, 42 per cent 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 55 per cent among the business customers and from 16 to 64 per cent among private customers.</p> <p>Data security problems and prevention of the damages is not very well known amongst private customers. 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 ant the Ministry: Mr. Mikael Åkermarck			
Serial name and number Publications of the Ministry of Transport and Communications 33/2008		ISSN 1457-7488 (printed version) 1795-4045 (electronic version)	ISBN 978-952-201-617-1 (printed version) 978-952-201-618-8 (electronic version)
Pages, total (printed version) 120	Language Finnish	Price	Confidence status Public
Distributed and published by Ministry of Transport and Communications			

## ESIPUHE

Liikenne- ja viestintäministeriö on vuodesta 1990 kahden vuoden välein teettänyt Suomen telepalveluiden laatutasoa selvittäneen tutkimuksen. Nyt ilmestyyvä tutkimus on yhdeksäs julkaisu. Tutkimuksissa on tarkasteltu keskeisten telepalveluiden laatua niin yksityisasiakkaiden kuin yritysasiakkaiden osalta. Vastauksia on verrattu aikaisempiin vuosiin ja näin voitu selvittää, kuinka telepalvelut Suomessa ovat kehittyneet käyttäjien näkökulmasta. Nyt käsillä olevan tutkimuksen haastattelut tehtiin huhtikuussa 2008.

Kokonaisuudessaan telepalvelut Suomessa saavat käyttäjiltään vähintään kohtuullisen arvosanan. Kuitenkin kymmenen vuoden aikana niin lanka- kuin matkapuhelin-operaattoreiden asiakkaiden antamat palautteet ovat tasaisesti heikentyneet. Tämä on osaltaan vaikuttanut siihen, että ministeriö on huhtikuussa pyytänyt selvityksen niiltä operaattoreilta joilla asiakaspalvelu on todettu selvästi keskimääräistä huonommaksi.

Tutkimuksen teki liikenne- ja viestintäministeriön toimeksiannosta TNS Gallup Oy. Tutkimuksen vastuullisena tekijänä oli yksikönjohtaja Sakari Nurmela.

Helsingissä kesäkuussa 2008

Mikael Åkermarck  
Tutkija

## Sisällys

1	Johdanto .....	2
2	Operaattoreiden palvelukuva .....	3
2.1	Lankapuhelinpalveluita koskevat käsitykset.....	5
2.2	Matkapuhelinpalveluita koskevat käsitykset .....	11
3	Tyytyväisyys operaattoreiden muihin palveluihin .....	17
4	Operaattorin vaihtaminen ja liittymästä luopuminen .....	22
5	Matkapuhelimen valintakriteerit.....	25
6	Lisäpalvelujen käyttäminen .....	29
7	Matkapuhelimen käyttämättä jättäminen ympäristösyistä .....	30
8	Verkkoyhteydet nyt ja lähitulevaisuudessa .....	31

## **Yhteenveto**

Suomalaiset telepalveluiden käyttäjät ovat melko tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Linjojen toimivuutta ja palvelujen hinta-laatu-suhdetta pidetään varsin hyvinä.

Arvosanat ovat kuitenkin muuttuneet tasaisesti heikommiksi. Teleyritysten palvelukuvan suurin heikkous on asiakaspalvelun hitaus. Asiakaspalvelun nopeus on samalla palvelutekijä, joka on huonontunut selvästi viime vuosiin verrattuna.

Muutenkin teleyritysten asiakkaat suhtautuvat aikaisempaa kriittisemmin palvelun eri osatekijöihin. Teleasioita koskevan tiedon saanti ja sen selkeys ovat esimerkkejä palvelun osa-alueista, joihin on suhtauduttu kerta toisensa jälkeen negatiivisemmin.

Palveluvalikoiman taso ja laskutuksen selkeys ovat esimerkkejä asiakkaissa tyytyväisyyttä herättävistä tekijöistä.

Useimmat hyödyntävät Internet -yhteyttään sähköpostin käyttöön. Tiedonhaku on toinen selvästi erottuva käyttötarkoitus. Yksityishenkilöillä kyse on useimmiten harrastuksiin tai vapaa-aikaan liittyvän informaation etsimisestä. Yrityksissä ja toimipaikoilla pyrkimyksenä on usein löytää Internetistä työhön liittyvää tietoutta.

ADSL -laajakaista on syrjäyttänyt kotitalouksissa tavallisen modeemin ja yrityksissä ISDN -linjojen käytön. Tietoturvaongelmia ja niiden haittojen estämistä ei tunneta vielä kovinkaan hyvin yksityisasiakkaiden parissa. Yrityksissä tietoisuus niistä oli korkeampi.

Lankapuhelinoperaattoreiden asiakkaat arvostivat oman yhtiönsä perinteisellä kouluarvosana-asteikolla (4-10) keskimäärin 7,79:ään. Yritysten vastaava arvosana oli 7,61. Arviot omasta pääasiallisesta matkapuhelinoperaattorista olivat samaa luokkaa. Yksityisasiakkaat arvostivat ne keskimäärin 7,77:ään. Tässäkin yhteydessä yritysten edustajien antama arvio oli hieman huonompi, 7,65.

Tulokset olivat kaikkein parhaat vuonna 2001. Silloin toteutetussa tutkimuksessa lankapuhelinoperaattorit saivat yksityisasiakkailtaan arvosanan 8,26 ja yritysasiakkailtaan 8,22. Vastaavana ajankohtana myös matkapuhelinoperaattoreiden arvostus oli koko tutkimusajankohta huomioon ottaen parhaalla tasollaan: yksityisasiakkaiden kouluarvosanakeskiarvo nousi 8,44:ään, yritystenkin edustajien annettua 8,37.

Operaattoreiden vaihtamisessa ja vaihtoeikeissa on palattu edellisen tutkimuksen huipuluvuista lähelle tutkimusajankohdan keskiarvoa.

Tutkimusta varten haastateltiin 1.351 suomalaista yksityishenkilöä. Yrityshaastatteluja (haastatteluja tehtiin myös julkisen sektorin organisaatioissa, mutta yksinkertaisuuden vuoksi raportissa puhutaan yrityshaastatteluista) tehtiin yhteensä 751.

## 1 Johdanto

Tässä raportissa kerrotaan keskeiset tulokset tutkimuksesta, jossa mitattiin maamme telepalvelujen tasoa käyttäjien näkökulmasta. Lisäksi selvitettiin eräitä Internetin käyttöön liittyviä asioita.

Kiinnostuksen kohteena olivat sekä yksityishenkilöiden että yritysten edustajien mielipiteet.

Tutkimusta varten haastateltiin 1.351 suomalaista yksityishenkilöä. Yrityshaastatteluja (haastatteluja tehtiin myös julkisen sektorin organisaatioissa, mutta yksinkertaisuuden vuoksi raportissa puhutaan yrityshaastatteluista) tehtiin yhteensä 751.

Molemmat otokset muodostettiin samalla tavalla kuin vuonna 2005 toteutetussa, edellisessä telepalvelututkimuksessa.

Yritysnäyte poimittiin Blue Bookin SalesLeads-toimipaikkarekisteristä harkinnanvaraisena kiintiöpoimintana. Poiminta toteutettiin monivaiheisena, suuruusluokittain ja alueittain ositettuna otantana. Vastaajaksi pyydettiin toimipisteen teleasioista vastaava tai niitä hoitava henkilö.

Yksityishenkilöiden otos muodostettiin 15 vuotta täyttäneistä suomalaisista satunnaisotannalla. Otolähde oli Väestörekisterikeskuksen Väestötietojärjestelmä. Vastaajat kiintiöitiin iän, sukupuolen ja asuinalueen perusteella vastaamaan maamme 15-vuotiasta väestöä (Ahvenanmaa mukaan lukien).

Haastattelujen aikana varmistettiin, että maamme kuusi suurinta operaattoria katettiin haastatteluilla. Koska tiedon keräämisen loppuvaiheessa haluttiin varmistaa, että myös pienimmiltä operaattoreilta saadaan riittävän suuri edustus, ei haastateltu näyte vastaa täysin maamme ikä- ja sukupuolijakautumaa.

Näin tehtiin, koska aikaisemmissa tutkimuksissa on toimittu vastaavasti. Tällä tavoin varmistettiin tulosten vertailukelpoisuus. Haastateltavaksi pyydettiin (aikaisempaan tapaan) talouden teleasioista vastaavaa henkilöä.

Tutkimuksen keskeisen annin muodostavat arvosanat telepalveluille. Arvioinnin kohteena ovat sekä lanka- ja matkapuhelinoperaattoreiden palveluun yleisemmin liittyvät asiat että yksityiskohtaisemmat, mm. asiakaspalvelua, sen nopeutta sekä palveluvalikoiman riittävyttä koskevat arviot.

Lisäksi kysyttiin mielipiteitä mm. yleisöpuhelimien riittävydestä sekä siitä, kumpi saa parempaa palvelua: matka- vai lankapuhelinasiakas. Oma kokonaisuutensa olivat Internetiä koskevat kysymykset: minkälainen yhteys kotitaloudella tai toimipaikalla on, minkälaisiin asioihin niissä käytetään Internetiä tai kuinka hyvin eräät Internet-maailmaan liittyvät käsitteet tunnetaan.



Raportissa verrataan tuoreita arvosanoja aikaisemmissa tutkimuksissa saavutettuihin tuloksiin ja sitä kautta seurataan mielipiteiden kehittymistä. Lisäksi kiinnitetään huomiota yksityishenkilöiden ja yritysten edustajien mahdollisiin mielipide-eroihin. Tutkimuksen raportointi on jaettu kahteen osaan. Tämä on tutkimuksen perusraportti, jossa verbalisoidaan ja visualisoidaan tutkimuksen keskeisiä tuloksia. Graafisten kuvioiden osuus on suuri, koska tutkittavat asiat ovat varsin konkreettisia ja kuvat pitkälti itseselitteisiä.

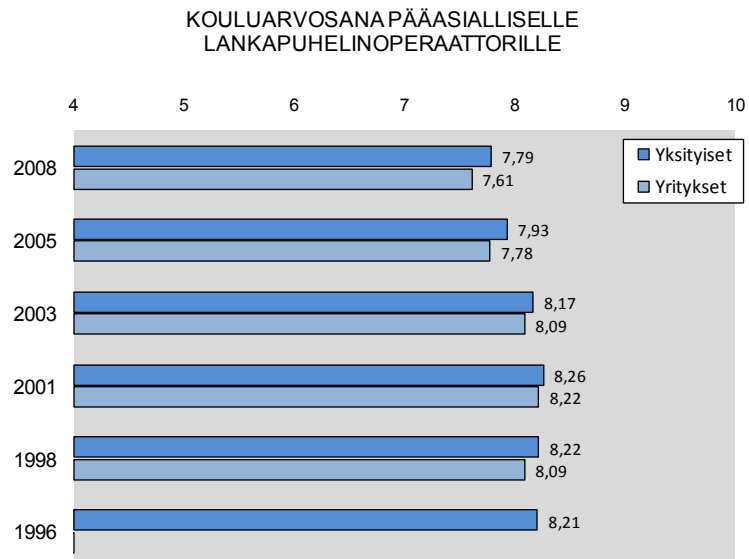
Perusraportin lisäksi tutkimuksen toimeksiantajalle, liikenne- ja viestintäministeriölle, on toimitettu erillinen tilastoraportti, jossa tutkimustulokset esitetään yksityiskohtaisessa taulukkomuodossa.

Haastattelut tehtiin puhelimitse TNS Gallup Oy:n Tampereella sijaitsevasta puhelinhaastattelukeskuksesta 3. – 28.4.2008 välisenä aikana.

## 2 Operaattoreiden palvelukuva

### Yleisarvosanat kohtalaiset, mutta laskusuunnassa

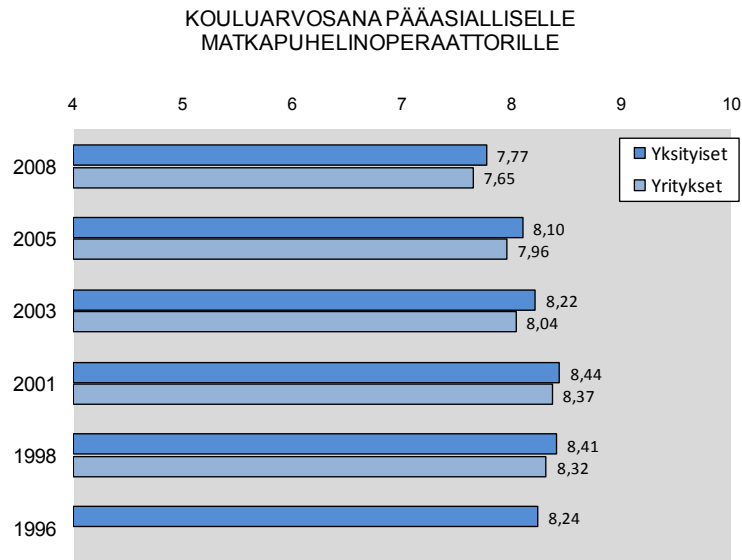
Suomalaiset telepalvelut saavat yleensä ottaen käyttäjiltään vähintään kohtuullisen arvosanan. Lankapuhelinoperaattoreiden asiakkaat arvostivat oman yhtiönsä perinteisellä kouluarvosana-asteikolla (4-10) keskimäärin 7,79:ään. Yritysten vastaava arvosana oli 7,61.



Arviot omasta pääasiallisesta matkapuhelinoperaattorista olivat samaa luokkaa. Yksityisasiakkaat arvostivat ne keskimäärin 7,77:ään. Tässäkin yhteydessä yritysten edustajien antama arvio oli hieman huonompi, 7,65.

Vaikka edelleen ollaan varsin hyvällä tasolla, oheiset kuvat kertovat konkreettisesti, että kuluneen kymmenen vuoden aikana molemmat palvelumuodot ovat saaneet asiakkailtaan tasaisesti heikkenevää yleispalautetta.

Tulokset olivat kaikkein parhaat vuonna 2001. Silloin toteutetussa tutkimuksessa lankapuhelinoperaattorit saivat yksityisasiakkailtaan arvosanan 8,26 ja yritysasiakkailtaan 8,22. Vastaavana ajankohtana myös matkapuhelinoperaattoreiden arvostus oli koko tutkimusajankohta huomioon ottaen parhaalla tasolla: yksityisasiakkaiden kouluarvosanakeskiarvo nousi 8,44:ään, yritystenkin edustajien annettua 8,37.



Yksityisten ja yritysten edustajien mielipiteiden vaihtelu noudattaa yleensäkin melko pitkälle samantyyppistä rakennetta: tyytyväisyys on lisääntynyt ja vähentynyt samaan tahtiin, vaikka yrityksissä vaihtelu onkin ollut voimakkaampaa. Lisäksi operaattorit ovat säännönmukaisesti saaneet hieman huonompia arvosanoja juuri yrityksistä.

Naisten (7,81) ja miesten (7,778) arviot lankapuhelinoperaattorista ovat hyvin samantyyppiset. Ikäkään ei jaa näkemyksiä paljon, joskin enemmän kuin sukupuoli. Alle 40-vuotiaiden antama yleisarvosana nousi 7,92:een, kun kriittisimmän ikäryhmän eli 50-59-vuotiaiden antama arvosana jäi 7,74:ään.

Yritysten edustajien näkemykset toimipaikan lankapuhelinoperaattorista eivät vaihdelleet dramaattisesti. Toimipaikan koolla, omistussuhteella sen enempää kuin toimialallaan ei ollut merkittävää mielipiteitä jakavaa vaikutusta (jälkimmäisessä suurin ero syntyi teollisuuden (7,63) ja kaupan alan (7,42) vastaajien välille).

Ainoa käsityksiä enemmän jakanut yksittäinen tekijä oli toimipaikan sijainti. Pääkaupunkiseudun yritysten keskimääräinen arvio jäi 7,30:een, kun pohjoissuomalaiset toimipaikat arvostivat operaattoriaan 7,91:n verran. Maantieteellisesti näiden väliin jäävä Suomi sijoittui myös mielipiteineen näiden kahden ääripään sisään.

**Taulukko 1.** Tyytyväisyys lankapuhelinoperaattoriin, kouluarvosana 4-10.

	Telia-Sonera	Elisa	DNA	Finnet	Muu
Yksityisasiakkaat.....	7,54	7,53	7,94	8,23	8,00
Yrityisasiakkaat.....	7,49	7,14	8,00	8,27	7,52

Oheisesta taulukosta (taulukko 1) käyvät ilmi operaattoriryhmäkohtaiset näkemykset. Finnet -ryhmän asiakkaat antoivat parasta palautetta, yksityisasiakkaiden tyytyväisyys oli 8,23:n luokkaa, yritysasiakkaiden arvosanan noustua jopa 8,27:ään. Elisan asiakkaat antoivat huonoimman palautteen, yksityiset 7,53 ja yritysten edustajat 7,14.

**Taulukko 2a.** Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys matkapuhelinoperaattoriin, kouluarvosana 4-10.

	DNA	Elisa	Telia-Sonera	Sauna lahti	Kolumbus	Tele-Finland
2008 .....	7,97	7,44	7,72	7,91	7,75	8,13
2005 .....	8,17	8,12	8,09	7,93	8,45	8,01
2003 .....	7,95	8,29	8,25	--	--	--
2001 .....	--	8,45	8,47	--	--	--
1998 .....	--	8,37	8,45	--	--	--

Taulukoissa 2a ja 2b näkyvät yksityis- ja yritysasiakkaiden operaattoreilleen antamat kouluarvosanat. Suunta on kaikkien osalta tällä hetkellä alaspäin. Asiakkaat ovat muuttuneet kriittisemmiksi samaansa palveluun tasapuolisesti. Havaittu arvosanojen lievä yleinen laskusuhdanne ei siten kohdistu erityisesti mihinkään yksittäiseen operaattoriin.

**Taulukko 2b.** Yritysasiakkaiden tyytyväisyys matkapuhelinoperaattoriin, kouluarvosana 4-10.

	DNA	Elisa	Telia-Sonera	Sauna lahti	Muu
2008 .....	7,95	7,15	7,81	7,93	7,72
2005 .....	7,95	7,96	7,99	--	7,88
2003 .....	7,84	8,11	8,05	--	--
2001 .....	--	8,31	8,41	--	--
1998 .....	--	8,21	8,38	--	--

Pitempää aikasarjaa on hyödynnettävissä Elisan ja TeliaSoneran osalta. Niiden tuloksista käy konkreettisesti ilmi, että matkapuhelimien tultua suurten massojen käyttöön, tyytyväisten palvelua ostavien suhtautuminen on muuttunut viimeistään 2000 -luvun alusta lähtien yhä kriittisemmäksi.

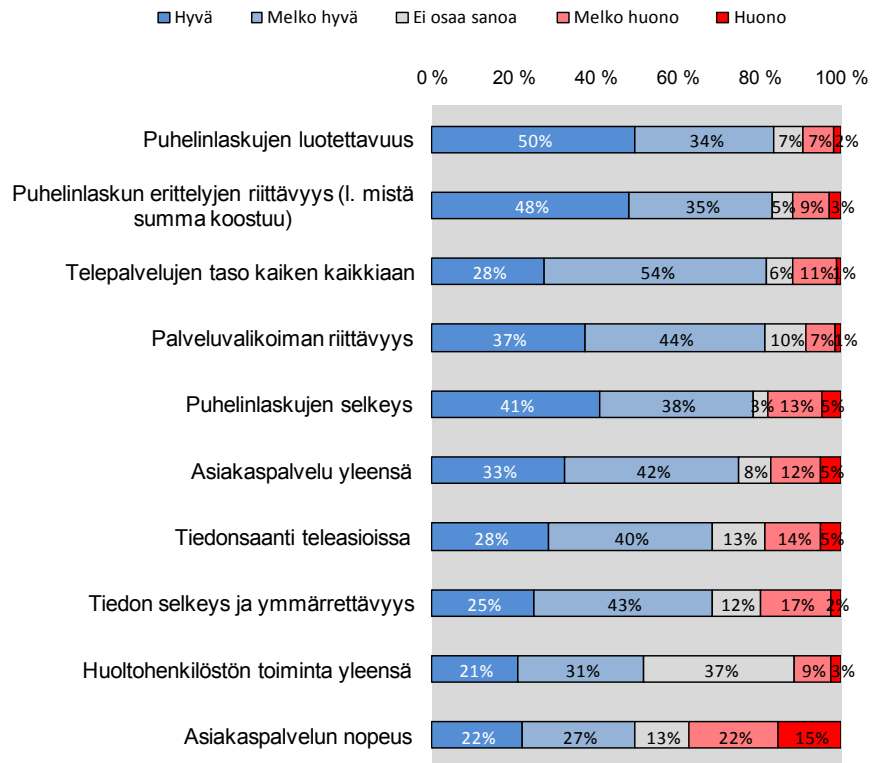
## 2.1 Lankapuhelinpalveluja koskevat käsitykset

### Lankapuhelinpalveluiden taso asiakkaiden mielestä laskenut, asiakaspalvelun hitaus ongelma

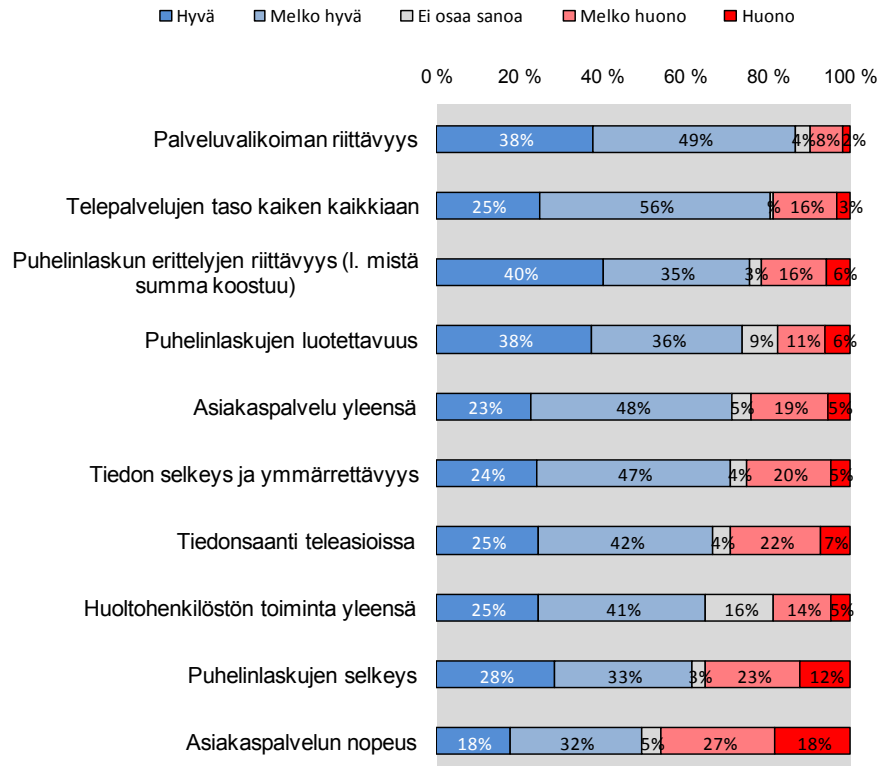
Yleisarvion lisäksi vastaajia pyydettiin arvioimaan eräitä oman lankapuhelinoperaattorinsa palvelun yksityiskohtia. Käytännössä kantaa otettiin laskutukseen, palveluvalikoimaan, huoltoon sekä tiedonsaantiin liittyviin asioihin. Samalla arvioitiin myös saatujen telepalvelujen ja asiakaspalvelun tasoa kokonaisuudessaan.

Valtaosa arvioista oli positiivisia. Enemmistö sekä yksityis- että yritysasiakkaista piti yhtä lukuun ottamatta kaikkia oman lankapuhelinoperaattorinsa tarjoamia, kysymyksessä käsiteltyjä, palvelun osatekijöitä vähintään melko hyvinä.

LANKAPUHELINOPERAATTOREIDEN PALVELUKUVA 2008:  
yksityisasiakkaat (%), n=460



LANKAPUHELINOPERAATTOREIDEN PALVELUKUVA 2008:  
yrityisasiakkaat (%), n=643



Yksityishenkilöiden mielestä laskutus – puhelinlaskujen luotettavuus ja sen erittelyjen riittävyys – ovat parasta. Noin joka toisen mielestä ne ovat tällä hetkellä hyviä. Valtaenemmistön mielestä myös puhelinlaskut ovat vähintään melko selkeitä.

Telepalvelujen taso lienee riittävä, sillä neljä viidestä pitää sitä vähintään melko hyvänä. Saman voi todeta lankapuhelimiin tarjottavan palveluvalikoiman riittävydestä.

Enemmistö – lähes neljä viidestä - lankapuhelinoperaattoreiden yksityishenkilöasiakkaista pitää niiltä saamaansa tietoa ainakin melko selkeänä ja ymmärrettävänä, ollen tyytyväinen niiltä saamaansa tietoon yleensäkin.

Monella (37 %) ei ollut mielipidettä huoltohenkilöstön toiminnasta (johtuu siitä, että harvat yksityishenkilöt tarvitsevat huoltoa lankapuhelinasioissa). Niistä, jotka olivat muodostaneet käsityksen asiasta, suurin osa antoi hyvää palautetta.

Useimmat pitävät asiakaspalveluakin riittävänä. Joka kolmannen mielestä se on hyvää, ja kun joukkoon liittyy ne, jotka pitävät sitä melko hyvänä, puhutaan kahdesta kolmasosasta. Otettaessa kantaa asiakaspalvelun nopeuteen tyytyväisten joukko kuitenkin harveni 49 prosenttiin.

Myös yritysten puolesta vastanneet pitivät lankapuhelinoperaattoreidensa palveluvalikoimia melko hyvinä. Heidän mielestään myös telepalvelujen taso kaiken kaikkiaan lankapuhelinasioissa on vähintään kohtalainen.

Puhelinlaskuja pidetään luotettavina ja niissä on yritystenkin näkökulmasta riittävästi erittelyjä, jotta päästään selville, mistä summa koostuu. Sen sijaan laskun selkeys voisi olla parempi. Vaikka enemmistö (61 %) piti tilannetta tältäkin osin melko hyvänä, useampi kuin joka kolmas (35 %) lankapuhelinoperaattoreiden yritysasiakas esitti kritiikkiä

Ainoastaan asiakaspalvelun nopeus sai osakseen enemmän kritiikkiä. Kaiken kaikkiaan 45 prosenttia yritysasiakkaista on siihen tyytymätön. Asiakaspalvelu sinänsä, samoin kuin huoltopalvelutkin, kuitenkin koetaan melko hyväksi.

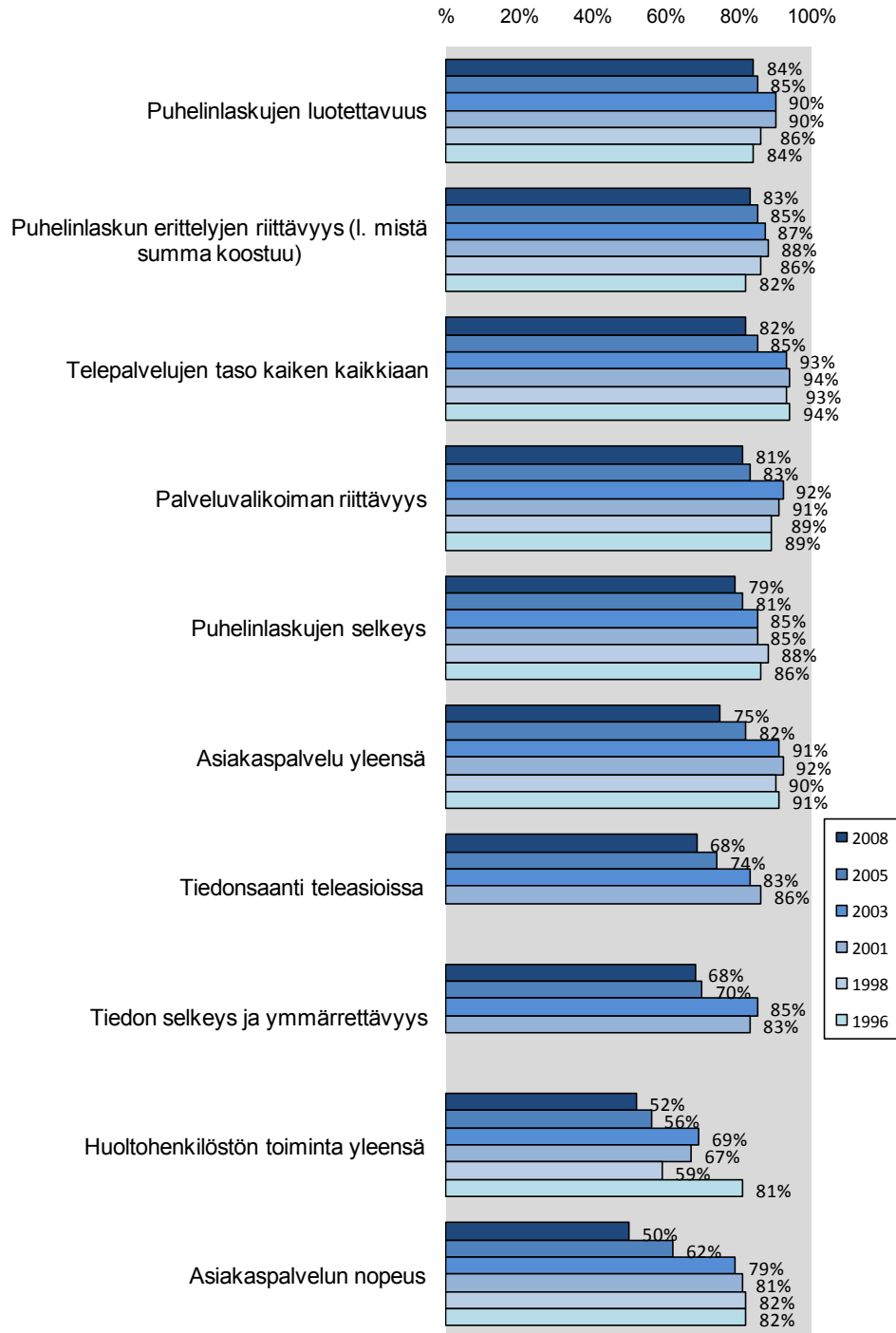
Vajaa neljännes – runsas viidennes (23 %) pitää lankapuhelinoperaattoriltaan saamaansa asiakaspalvelua hyvänä, joka toinen (48 %) melko hyvänä. Kaksi kolmesta taas on tyytyväinen huoltopalveluihin.

Yhtä moni vakuuttaa tyytyväisyyttään tiedonsaantiin teleasioissa ja pitää saamaansa tietoa selkeänä ja ymmärrettävänä. Runsas neljännes kaikista yritysasiakkaista kuitenkin odottaisi operaattoriltaan tässä suhteessa parempia otteita.

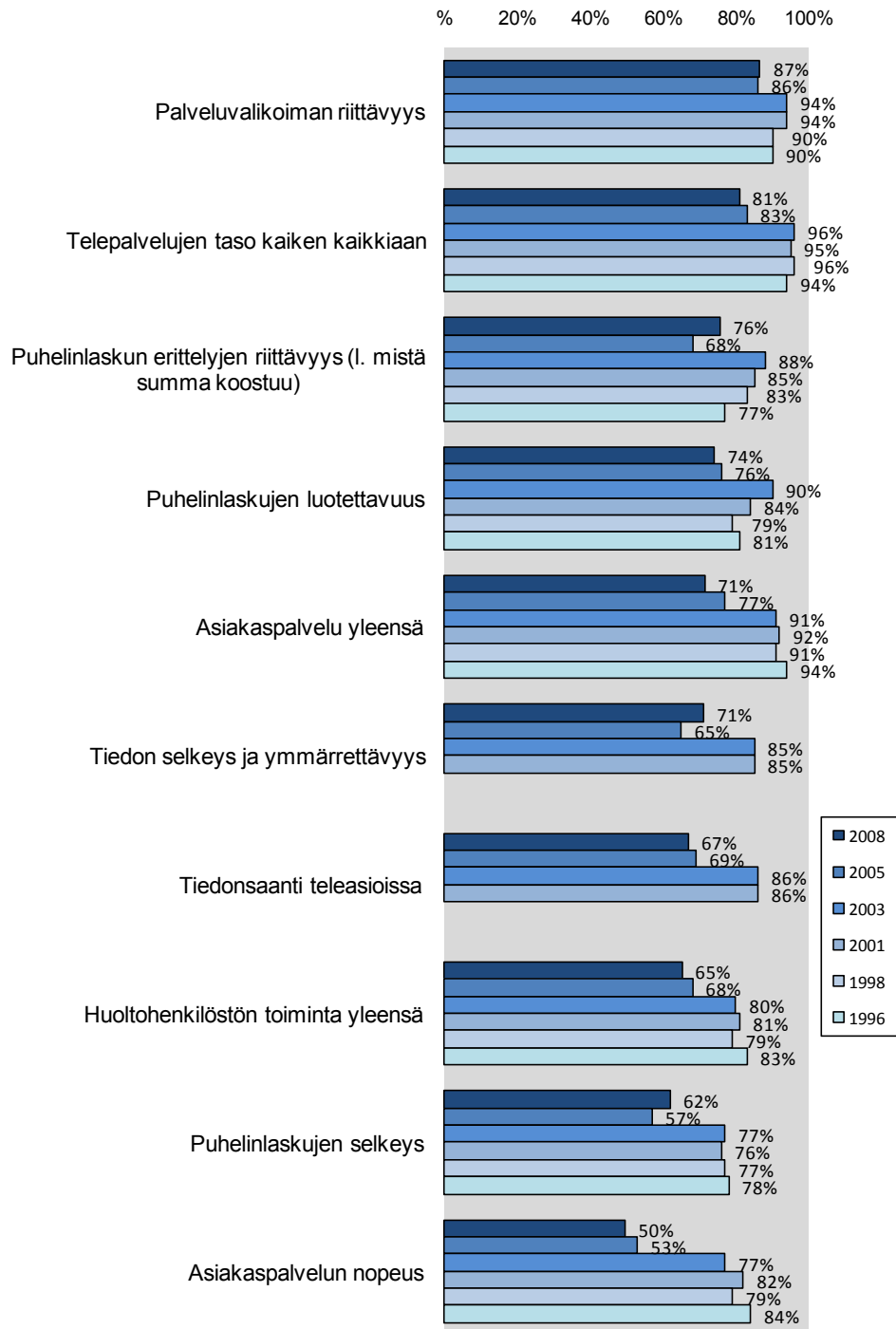
Vaikka monet ovatkin tyytyväisiä operaattoriinsa, totuus on, että palvelua koskevat yksittäiset arviot ovat yleisarvion tapaan laskusuunnassa. Ne ovat viidessä vuodessa heikentyneet selvästi.

Tilanteen muuttuminen konkretisoituu seuraavilla kahdella sivulla esitetyissä kuvioissa, joissa lankapuhelinoperaattoreiden yksityis- ja yritysasiakkaiden näkemykset on esitetty vuodesta 1996 lähtien. Kuvioiden pylväät kuvaavat vaihtoehtojen hyvä ja melko hyvä valinneiden yhteenlaskettua joukkoa kunakin tutkimusajankohtana.

LANKAPUHELINOPERAATTOREIDEN PALVELUKUVA  
hyvä+melko hyvä -osuudet (% niistä, joilla liittymä)  
yksityisasiakkaat



LANKAPUHELINOPERAATTOREIDEN PALVELUKUVA  
hyvä+melko hyvä -osuudet (%)  
yritysasiakkaat



Tyytyväisyys on vähentynyt oikeastaan joka suhteessa, mutta eräissä tapauksissa alaspäin on tultu erittäin paljon. Molemmat vastaajaryhmät mm. kokevat lankapuhelinoperaattorinsa asiakaspalvelun nopeuden heikentyneen selvästi. Palvelu on siis hidastunut huomattavasti.

Myös teleasioita koskevan tiedon saanti tyydyttää kummassakin ryhmässä yhä harvempaa. Yksityishenkilöistä 15 prosenttiyksikköä harvempi kuin vielä viisi vuotta sitten pitää saamaansa tietoa selkeänä ja ymmärrettävänä.

Asiakaspalvelun hidastuminen ei ole ainoa siihen liittyvä kehityspiirre. Myös asiakaspalvelu yleensä saa myönteistä palautetta aikaisempaa harvemmalta.

Yritysassiakkaiden parissa 20 prosenttiyksikköä harvempi kuin vielä viisi vuotta sitten pitää sitä hyvänä. Yksityishenkilöiden näkemykset asiasta eivät ole muuttuneet aivan yhtä voimakkaasti, mutta heidänkin joukossaan muutos on 16 prosenttiyksikköä negatiiviseen suuntaan viidessä vuodessa.

### **Lankapuhelinyhteydet toimivat hyvin, palvelun hinta-laatu-suhdetta pidetään edelleen hyvänä**

Huolimatta kritiikin lisääntymisestä, asiakkaiden operaattoreilleen antama palaute on edelleen hyvää. Valtaenemmistö pitää edelleen kiinteän teleliikenteen yhteyksiä hyvin toimivina. Yksityisasiakkaista 53 prosenttia pitää toimivuutta erittäin hyvänä, 42 prosenttia melko hyvänä. Yritysassiakkaiden parissa vastaavat luvut ovat 56 ja 36 prosenttia.

**Taulukko 3.** Kiinteän teleliikenteen puhelinyhteyksien toimivuus (%).

	1998	2001	2003	2005	2008
Yksityisasiakkaat					
Erittäin hyvä.....	57	60	60	67	53
Melko hyvä .....	40	38	38	31	42
Melko/erittäin huono.....	3	2	2	2	3
Yritysassiakkaat					
Erittäin hyvä.....	50	58	63	57	56
Melko huono .....	47	39	33	39	36
Melko/erittäin huono.....	4	3	4	3	2

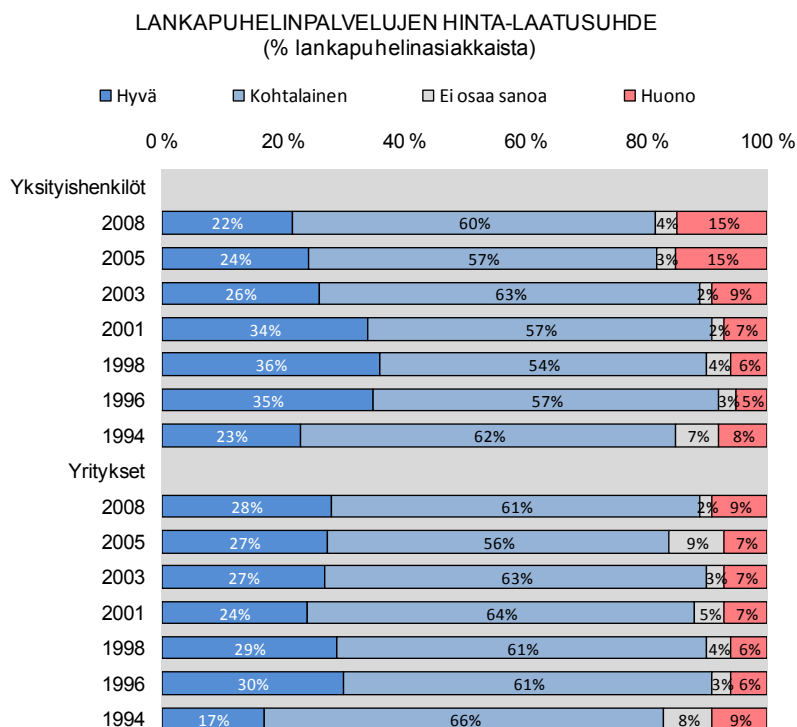
Yksityishenkilöistä aiempaa harvempi pitää toimivuutta erittäin hyvänä. Kolmen vuoden aikana liukumaa on ollut kohti vaihtoehtoa melko hyvä.

Yritystenkin edustajien näkemykset yhteyksien toimivuudesta ovat osapuilleen entisenlaiset. Myös heidän mielipiteensä kiinteän teleliikenteen datayhteyksien toimivuudesta ovat koko lailla entiset. Neljäsosalla ne ovat toimineet täydellisesti ja 60 prosenttia raportoi ajoittaisista ongelmista. Vain viiden prosentin mielestä yhteydet ovat huonot.

**Taulukko 4.** Yritysassiakkaiden kiinteän teleliikenteen datayhteyksien toimivuus (%).

	1998	2001	2003	2005	2008
Täysin hyvät, ei vikoja.....	35	38	34	28	25
Joskus vikoja tai katkoksia.....	33	39	40	56	60
Huonot, usein vikoja tai katkoksia.....	4	3	4	5	5
Ei osaa sanoa.....	28	20	22	10	10





Näkemyksiä lankapuhelinpalveluiden hinta-laatu -suhteesta voi pitää vähintään kohtalaisina. Useampi kuin neljä viidestä on tätä mieltä, vastasipa sitten yksityishenkilönä tai yrityksen edustajana

Yritysvastaajien arviot ovat pysyneet varsin stabiilina läpi koko tutkimusjakson, kun ensin mainittujen käsitykset ovat vaihdelleet jonkin verran. Hinta-laatu -suhdetta hyvänä pitävien yksityishenkilöiden osuus on pienentynyt suhteellisen paljon 1990-luvun loppuvuosista, mutta viimeisen kolmen vuoden aikana tilanne ei ole juuri muuttunut.

Niiltä, jotka pitivät hinta-laatu-suhdetta huonona tai enintään kohtalaisena, tiedusteltiin, mitä palveluun asioita he pitävät liian kalliina (graafinen esitys liitteenä).

Yritysten edustajien vastaukset jakaantuivat tasaisesti (matkapuhelimeen soittaminen, kauko- ja paikallispuheluiden hinnat, huoltopalvelut - nämä mainitsi noin joka kymmenes - numerotiedustelu, liittymismaksu, puhelimen siirto - selvästi harvempi mainitsi) useamman vaihtoehdon kesken. Yksityishenkilöt taas useimmiten sanoivat suoraan kritisoivansa perus-/kuukausimaksun suuruutta.

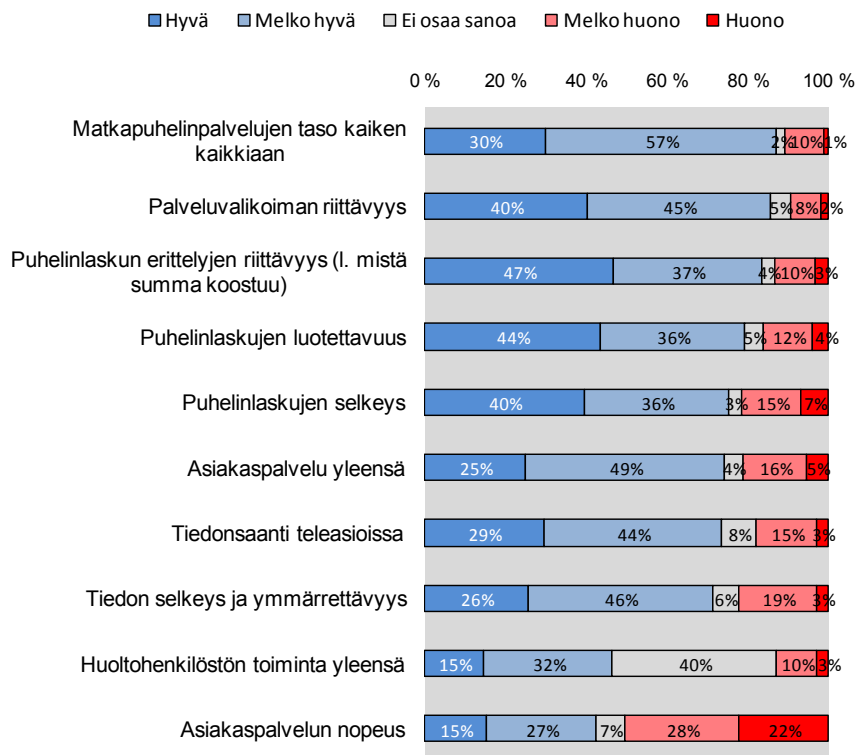
## 2.2 Matkapuhelinpalveluita koskevat käsitykset

### Matkapuhelinpalvelujen taso tyydyttää, joskin kriittisesti suhtautuvia aikaisempaa enemmän

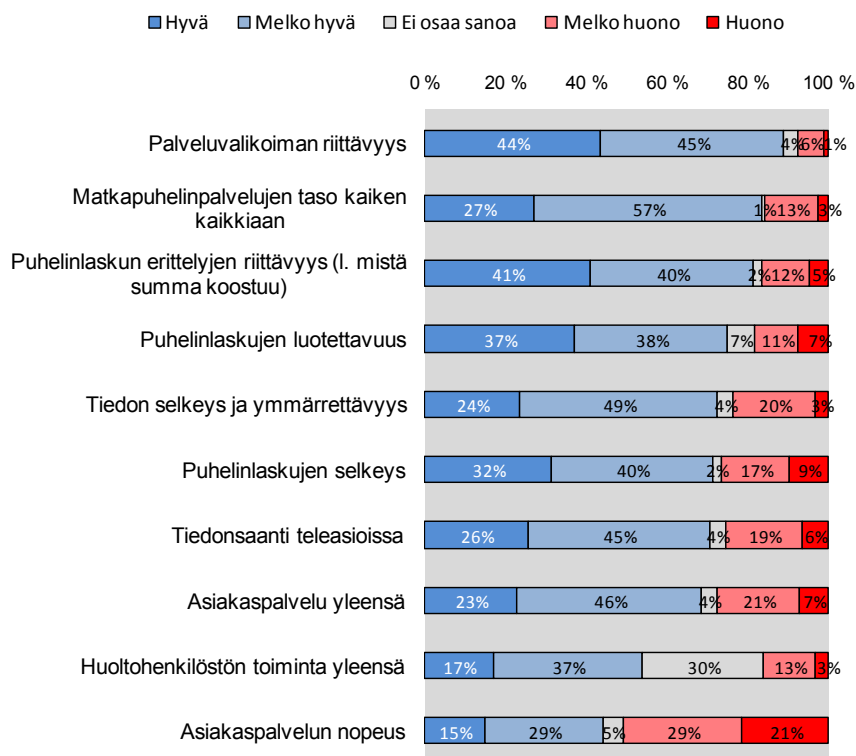
Matkapuhelimen haltijat ottivat kantaa samoihin asioihin, joita tiedusteltiin edellä lankapuhelimesta, mutta arvioiden omaa matkapuhelinoperaattoriaan. Jälleen valtaosa vastauksista oli positiivisia. Enemmistö yritysasiakkaista piti yhtä lukuun ottamatta kaikkia oman matkapuhelinoperaattorinsa tarjoamia, kysymyksessä käsiteltyjä palvelun osateki-

jöitä, vähintään melko hyvinä. Yksityisasiakkailta tällaisia, pienemmän joukon kuin enemmistön hyväksi toteamia, tekijöitä oli kaksi.

MATKAPUHELINOPERAATTOREIDEN PALVELUKUVA 2008:  
yksityisasiakkaat (%), n=1.309



MATKAPUHELINOPERAATTOREIDEN PALVELUKUVA 2008:  
yrityisasiakkaat (%), n=748



Palveluvalikoiman riittävyys sekä puhelinlaskujen erittelyjen riittävyys ja laskujen luotettavuus yleensä ottaen nousevat sekä yritysasiakkaiden että yksityishenkilöiden vastauksissa matkapuhelinoperaattoreiden suurimmiksi vahvuuksiksi.

Molempien ryhmien selkeät enemmistöt antavat tunnustusta myös puhelinlaskujen selkeydestä.

Tiedonsaanti teleasioissa sijoittuu kummankin joukon arvostuksia kuvaavissa graafisissa esityksissä koko lailla samalla tavalla. Yrityksissä saadun tiedon selkeys ja ymmärrettävyys kuitenkin arvostetaan paremmaksi kuin yksityishenkilöiden parissa.

Huoltohenkilöstön toiminta sijoittuu molempien ryhmien preferenssejä kuvaavien kuvioiden alaosaan. On kuitenkin huomattava, että merkittävä osa molempiin ryhmiin kuuluvista oli asiasta vailla mielipidettä (yksityishenkilöistä jopa 40 prosenttia). Harvat pääsevät seuraamaan huoltohenkilöstön toimintaa aivan lähietäisyydeltä. Silloin mielipidekin on vaikeasti muodostettavissa. Niillä, joilla käsitys on, se on voittopuolisesti myönteinen.

Vaikka eräissä kysymyksissä (esim. tiedonsaanti teleasioissa ja tiedon selkeys ja ymmärrettävyys) pystyikin havaitsemaan kriittisyyttä (yksityishenkilöillä noin viidennes, yrityksillä neljännes vastaajista), varsinaisesti vain asiakaspalvelun nopeus kirvoitti vastaajia antamaan myös huonompia arvosanoja.

Täsmälleen joka toinen niin yritysten edustaja kuin yksityishenkilökin (molemmissa ryhmissä täsmälleen 50 %) moitti matkapuhelinoperaattorinsa (yritysten edustajat yrityksen pääasiassa käyttämän) asiakaspalvelun nopeutta.

**Taulukko 5a.** Yksityisasiakkaiden käsitykset matkapuhelinoperaattorinsa asiakaspalvelun nopeudesta (%).

	DNA	Elisa	Telia-Sonera	Sauna lahti	Kolumbus	Tele-Finland
Hyvä.....	21	9	16	12	15	21
Melko hyvä .....	34	23	27	30	15	24
Melko huono .....	21	31	27	31	36	33
Huono.....	15	31	23	20	27	14

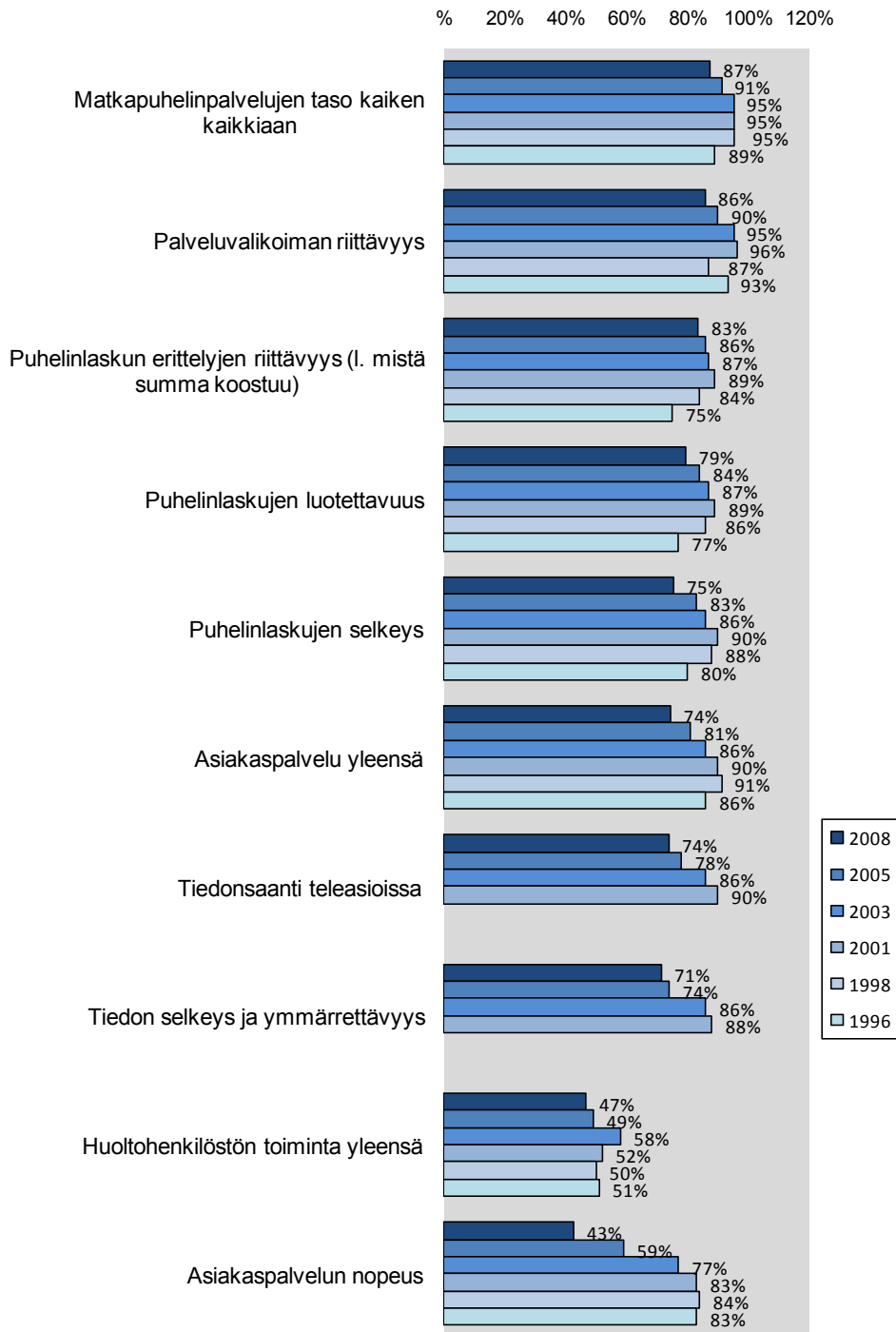
Oheiseen taulukkoon (taulukko 5a) on merkitty yksityisasiakkaiden käsitykset asiakaspalvelun nopeudesta operaattoreittain. Taulukosta 5b taas käyvät ilmi yritysten edustajien käsitykset toimipaikan pääasiallisen matkapuhelinoperaattorin asiakaspalvelun nopeudesta.

**Taulukko 5b.** Yritysasiakkaiden käsitykset pääasiallisen matkapuhelinoperaattorin asiakaspalvelun nopeudesta (%).

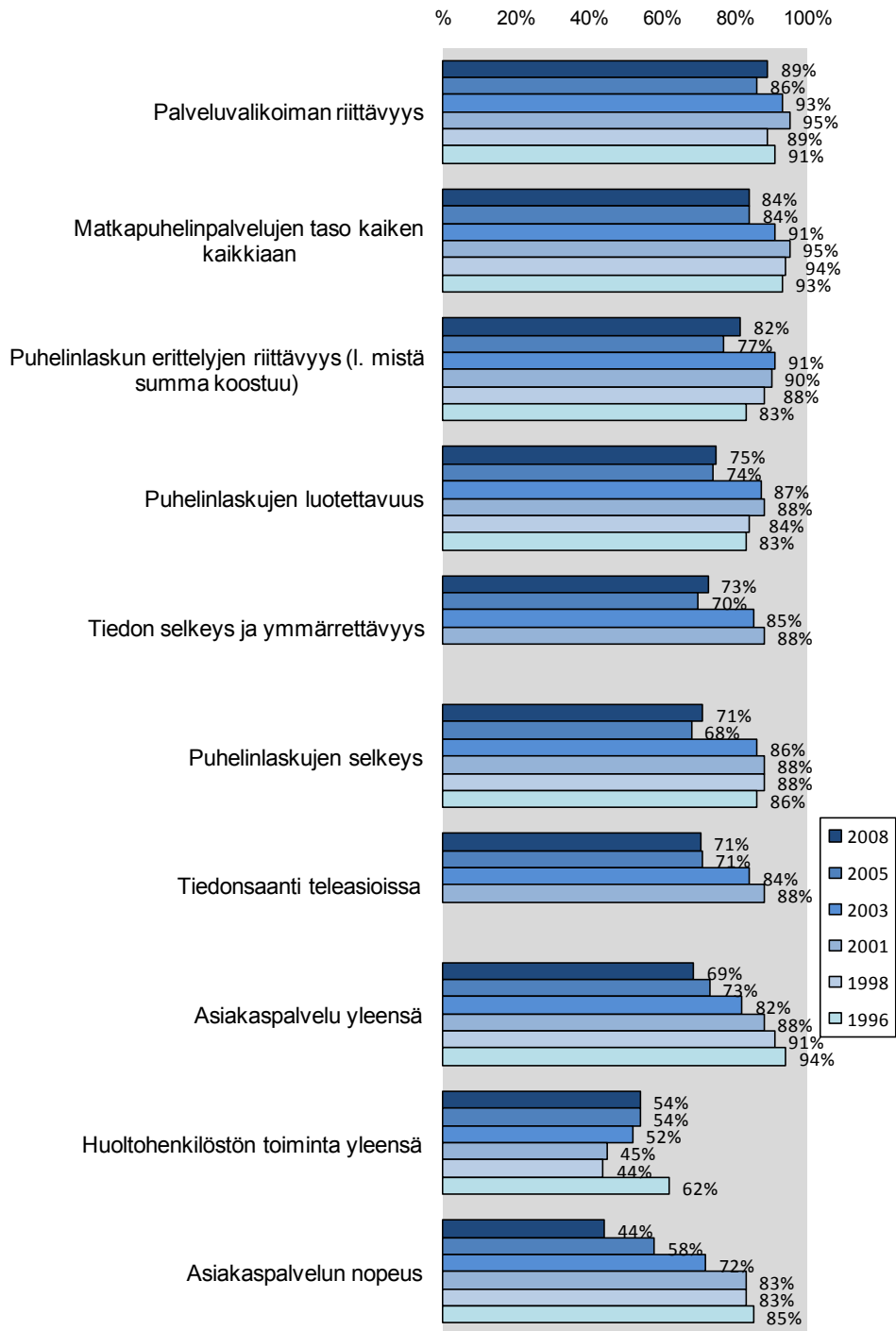
	DNA	Elisa	Telia-Sonera	Sauna lahti	Muu
Hyvä.....	34	7	11	17	22
Melko hyvä .....	33	19	33	28	41
Melko huono .....	23	33	31	34	19
Huono.....	6	36	21	14	9

Mikään operaattori ei selviä täysin moitteitta. Silti taulukoista havaitsee, että kummasakin ryhmässä Elisan asiakkaat valitsivat suhteellisesti ottaen keskimääräistä useammin huonoja arvosanoja. DNA sai omien käyttäjiensä enemmistöltä kummassakin ryhmässä hyvää palautetta. Lisäksi ne yritysasiakkaat, joiden palvelut toimittaa jokin muu kuin taulukossa mainittu operaattori antoivat hyvää palautetta enemmistön voimin.

MATKAPUHELINOPERAATTOREIDEN PALVELUKUVA  
hyvä+melko hyvä -osuudet (% niistä, joilla liittymä)  
yksityisasiakkaat



MATKAPUHELINOPERAATTOREIDEN PALVELUKUVA  
hyvä+melko hyvä -osuudet (%)  
yritysasiakkaat



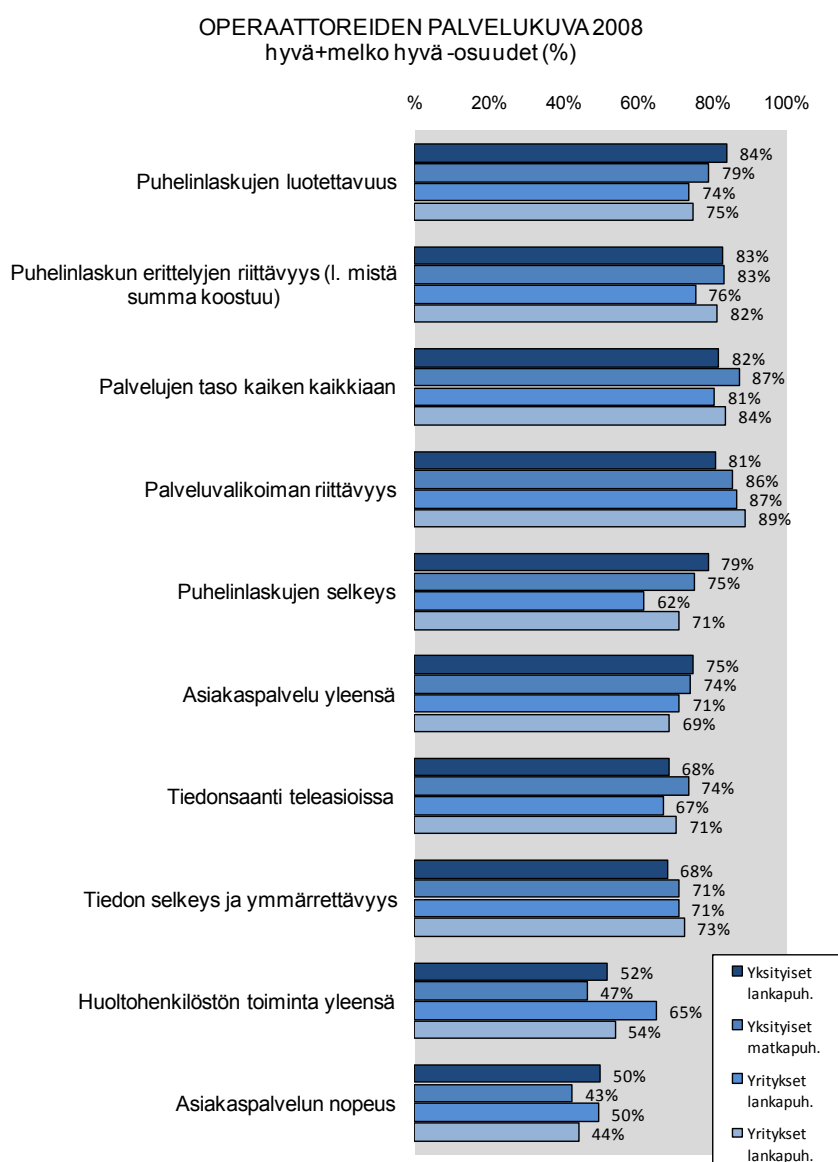
Matkapuhelinoperaattoreiden toimintaa koskevat arvosanat ovat lankapuhelinarvioiden tapaan heikentyneet. Yksityisasiakkaiden arviot kaikista asioista ovat nyt huonommat kuin kolme vuotta sitten.

Eniten laskua on asiakaspalvelun nopeutta koskevissa arvioissa. Jos tilannetta vertaa vuoteen 1998, jolloin yksityishenkilöiden tyytyväisyys oli tässä suhteessa korkeimmillaan, alaspäin on tultu 40 prosenttiyksikköä.

Yritysten edustajista 41 prosenttiyksikköä harvempi kuin 1996 (jolloin arvosana oli tutkimusajankohdan paras) valitsi nyt joko hyvä- tai melko hyvä-vaihtoehdon arvioidessaan pääasiallisen matkapuhelinoperaattorin asiakaspalvelun nopeutta.

### Matka- ja lankapuhelimia koskevissa käsityksissä ei suuria eroja

Matkapuhelimien palvelukuvan yksityiskohdat asettuvat laajempaan kokonaisuuteen, kun niitä vertaa vastaaviin lankapuhelinoperaattoria koskeviin käsityksiin.



Oheiseen kuvioon on koottu edellä esitetyt molempien vastaajaryhmien näkemykset (hyvä ja melko hyvä-vaihtoehtojen yhteenlasketut osuudet). Kuviosta havaitsee, kuinka lanka- ja matkapuhelinoperaattoreita koskevat arviot ovat loppujen lopuksi keskenään varsin samankaltaiset.

Vain kerran ero nousee yli kymmenen prosenttiyksikön: kun yritysten edustajat arvioivat huoltohenkilöstön toimintaa.

Lankapuhelinoperaattorit saavat siinä yhteydessä matkapuhelinoperaattoreita paremman arvosanan. Yritysten edustajista yhdeksän prosenttiyksikköä useampi on sitä mieltä, että matkapuhelinoperaattoreiden puhelinlaskut ovat selkeämmät kuin lankapuhelinoperaattoreilla.

### 3 Tyytyväisyys operaattoreiden muihin palveluihin

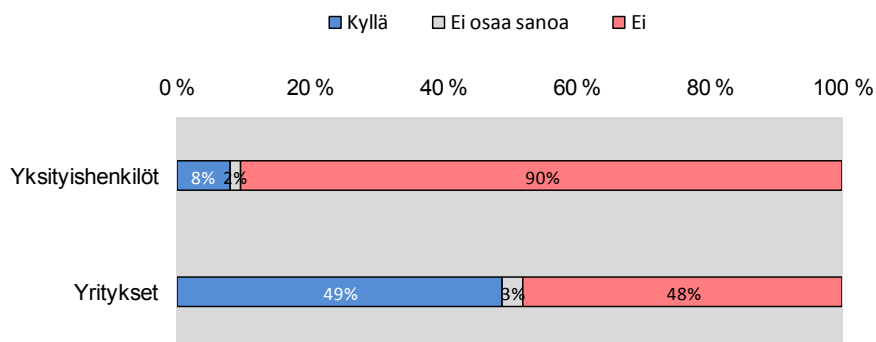
#### Lankapuhelimiin saadaan huoltoa aikaisempaa hitaammin

Huollon tilaaminen kiinteään puhelinliikenteeseen liittyen on tyypillisempää yrityksille kuin yksityishenkilöille.

Näistä vain kahdeksan prosenttia kertoi tarvinneensa huoltoa kuluneen vuoden aikana. Yrityksistä tällaisia tarpeita oli ollut käytännössä joka toisella (49 %). Verrattuna tilanteeseen 2005, suhteellisesti ottaen käytännössä yhtä moni oli tarvinnut huoltoa.

Silloin sitä oli tarvinnut yksityishenkilöistä kuusi ja yrityksistä 45 prosenttia. Kun ottaa huomioon, että lankaliittymiä on yhä harvemmallalla yksityishenkilöllä, todellisuudessa huoltoa tarvinneiden määrä on nyt hieman pienempi.

HUOLLON TILAAMINEN LANKAPUHELIMILLE (%), n=460; 643

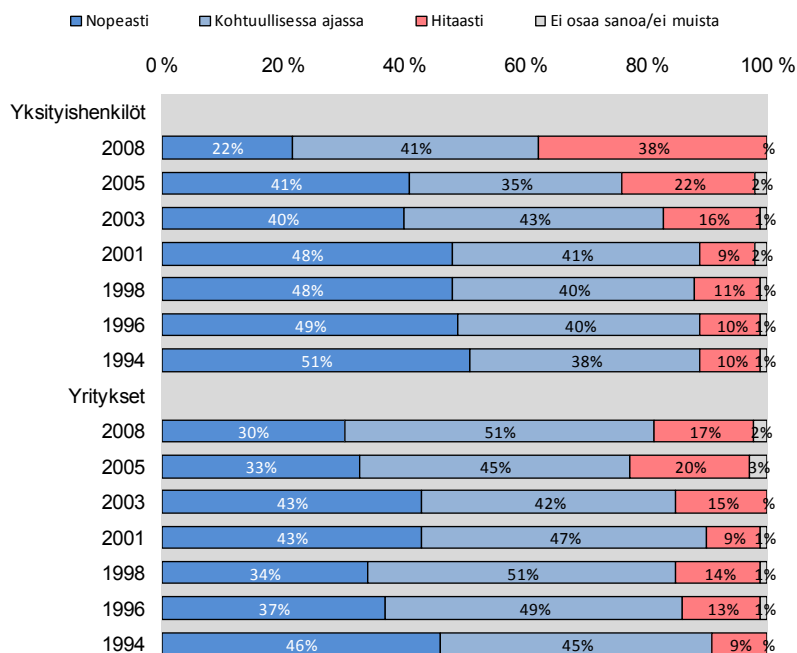


Huoltoa tilanneiden yksityishenkilöiden enemmistö kokee saaneensa sitä nopeasti (22 %) tai ainakin kohtuullisessa ajassa (41 %). Sitä hitaasti saaneita on kuitenkin nyt enemmän kuin kolme vuotta sitten.

Huollon hitaasti saaneiden yksityishenkilöiden suhteellinen osuus on kasvanut tasaisesti ja runsaasti vuodesta 2001 lähtien. Siihen asti vain noin joka kymmenes moitti palvelua hitaaksi. Nyt tämä joukko on nelinkertaistunut.

Vajaa kolmannes huoltoa tilanneista yrityksistä ja toimipaikoista on saanut sitä nopeasti. 51 prosentille huolto on järjestynyt kohtuullisessa ajassa ja 17 prosentille hitaasti.

LANKAPUHELIMEN HUOLLON TOIMITUSNOPEUS  
(% huollon tilanneista)



Yritysten edustajien vastauksissa ei ole havaittavissa viime vuosina samanlaista muutosta kuin yksityishenkilöillä. Kun tarkastellaan koko tutkimusajanjaksoa, voidaan kuitenkin todeta yritysten teleasioista vastaavien näkemysten muuttuneen tendenssin omaisesti (poikkeuksena 2000 -luvun alkuvuodet) negatiivisempaan suuntaan. Huollon nopeasti saaneiden osuus on jonkin verran pienentynyt.

**Taulukko 6.** Yritysten kokemukset kiinteään linjaan liittyvistä huoltopalveluista (%).

	Telia-Sonera	Elisa	DNA	Finnet	Muu
Huoltoa tarvittu .....	50	46	46	49	61
Huolto toimitettu					
nopeasti .....	29	23	30	46	21
kohtuullisessa ajassa	53	49	54	43	61
hitaasti .....	15	27	14	7	18

Oheisessa taulukossa tuoreet tulokset on esitetty operaattoriryhmäkohtaisesti. Muiden kuin suurimpien operaattoreiden asiakkaat ovat tarvinneet huoltoa keskimääräistä useammin. Finnet -ryhmän asiakkaista keskimääräistä suurempi osa on saanut sitä nopeasti, Elisan asiakkaista puolestaan hitaasti.

**Yksityishenkilöillä tuskin lainkaan kiinteän linjan laskutusepäselvyyksiä, yritykset saavat yhteyden operaattoriinsa aikaisempaa huonommin**

Vain 4 prosenttia lankapuhelinoperaattoreiden yksityishenkilöasiakkaista raportoi laskutukseen liittyneistä virheistä kuluneen vuoden ajalta. Enemmistö (64 %) tästä harvalu-

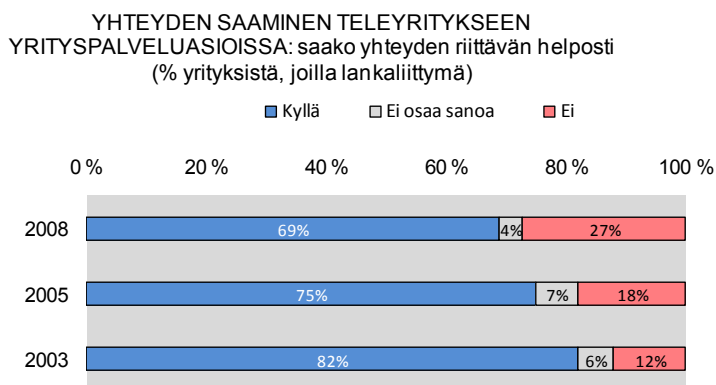


kuisesta joukosta oli ottanut yhteyttä palveluntarjoajaansa ja useampi kuin kaksi kolmesta yhteyttä ottaneesta oli saanut hoidettua asian toivomallaan tavalla.

**Taulukko 7.** Kiinteän puhelinlinjan laskutuksessa olleet virheet ja virhetilanteiden hoitaminen kuluneen 12 kuukauden aikana (%).

	Yksityisasiakkaat		Yrityisasiakkaat	
	2005	2008	2005	2008
Laskutuksessa virhe .....	4	4	18	23
Otti yhteyttä (niistä, joilla virhe) .....	85	64	92	96
Asia hoidettiin tyydyttävällä tavalla (niistä, jotka ottivat yhteyttä) .....	45	69	69	62
Asia vielä kesken .....	23	--	18	16
Ei hoidettu tyydyttävästi .....	32	31	13	22

Yrityksistä 23 prosenttia raportoi virheellisestä laskutuksesta. Näistä melkein jokainen oli ottanut asian tiimoilta yhteyttä ja 62 yhteyttä ottaneista totesi puhelinoperaattorin hoitaneen asian heitä tyydyttävästi.



Yritysten edustajilta (tarkkaan ottaen niiltä, joiden toimipaikalla on lankaliittymä) kysyttiin lisäksi, saavatko he riittävän helposti yhteyden lankapuhelinoperaattoriinsa yrityspalveluasioissa.

Kuten yllä olevasta kuviostakin käy ilmi, valtaosa tuntee saavansa yhteyden riittävän nopeasti, mutta aikaisemmin tällainen tunne oli selvästi useammalla.

**Taulukko 8.** Yhteyden saaminen teleyritykseen yrityspalveluasioissa, saako yhteyden riittävän helposti (%).

	Telia-Sonera	Elisa	DNA	Finnet	Muu
Saa yhteyden riittävän helposti .....	63	53	81	92	74
Ei saa yhteyttä riittävän helposti .....	32	44	16	3	24
Ei osaa sanoa .....	5	3	2	5	2

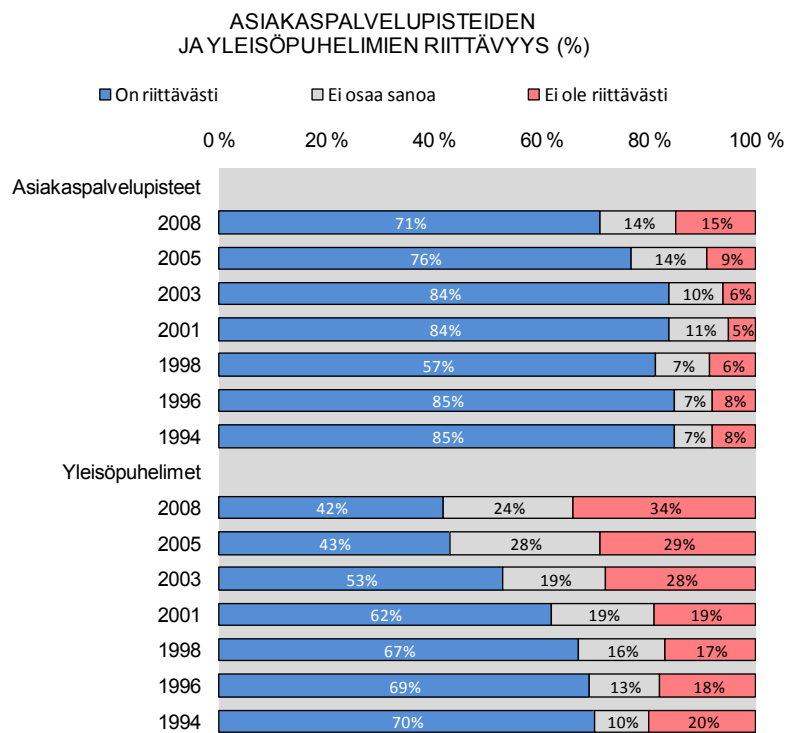
Oheiseen taulukkoon on merkitty asiakkuuskohtaiset vastaukset. Finnet ja DNA nousevat positiivisessa mielessä esiin.

Vaikka Elisankin asiakkaiden enemmistö kokee saavansa yhteyden riittävän helposti, on tulos silti joukon huonoin.

### **Yksityishenkilöiden mielestä asiakaspalvelupisteiden lukumäärä on riittävä, kolmasosan mielestä yleisöpuhelimia on liian vähän**

Selkeän enemmistön mielestä teleyrityksillä on maassamme riittävästi asiakaspalvelupisteitä. Kaikkiaan 71 prosenttia on tällä hetkellä sitä mieltä. Viidentoista prosentin mielestä näitä paikkoja ei ole riittävästi, 14 prosentin ollessa asiasta vailla mielipidettä.

Edelliseen tutkimukseen verrattuna asiakaspalvelupisteiden määrää riittävänä pitävien määrä on hieman vähentynyt. Kun määrää vertaa siihen, millaisia ne olivat 1990 -luvun puolivälissä, vähennystä on kymmenkunta prosenttiyksikköä.



Yleisöpuhelimia löytyy riittävästi 42 prosentin mielestä. Joka kolmas (34 %) on sitä mieltä, että niitä on nykyisin liian vähän. Vielä viisi vuotta sitten yleispuhelimien lukumäärä maassamme oli enemmistön mielestä riittävä, ja noin 70 prosenttia oli tätä mieltä vielä 1990 -luvun puolivälissä.

Seuraavan sivun kahdessa taulukossa tarkastellaan näitä asioita tarkemmin. Käsitteitä asiakaspalvelupisteiden lukumäärästä tutkitaan suhteessa tutkimukseen vastanneiden matkapuhelinoperaattoriin. Mielipiteitä yleisöpuhelimien lukumäärän riittävydestä luodataan suhteessa siihen, onko henkilöllä itsellään käytössä matkapuhelin.

Ensin mainitusta voidaan todeta, että varsinkin DNA:n asiakkaat ovat tyytyväisiä asiakaspalvelupisteiden määrään. Elisan, Kolumbuksen sekä TeliaSoneran asiakkaiden näkemykset asettuvat lähelle kaikkien vastaajien keskiarvoa, kun Saunalahden ja erityisesti TeleFinlandin asiakkaiden mielestä asiakaspalvelupisteitä voisi olla enemmän.

**Taulukko 9.** Yksityisasiakkaiden mielipiteet teleyrityksen asiakaspalvelupisteiden määrän riittävyydestä (%).

	DNA	Elisa	Telia-Sonera	Sauna lahti	Kolumbus	Tele-Finland
On riittävästi.....	81	75	71	61	73	55
Ei ole riittävästi.....	10	15	14	22	15	20
Ei osaa sanoa.....	9	10	14	17	12	24

Ne, joilla ei itsellään käytössä matkapuhelinta, suhtautuvat keskimääräistä kriittisemmin yleisöpuhelimien määrään Suomessa. Tosin heistäkin joka kolmas ei osannut sanoa, onko kyseisiä laitteita riittävän paljon vai ei.

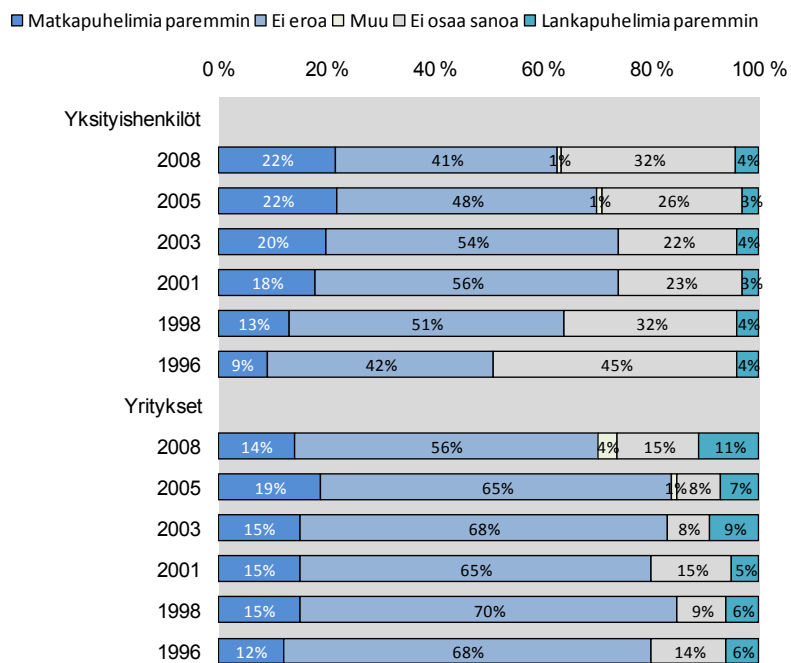
**Taulukko 10.** Yksityisasiakkaiden mielipiteet yleisöpuhelimien määrän riittävyydestä (%).

	Vain matkapuhelin	Sekä matkattä lankapuhelin	Vain lankapuhelin
On riittävästi.....	42	43	26
Ei ole riittävästi.....	34	33	39
Ei osaa sanoa.....	23	25	34

### Useimmat eivät näe eroa lanka- ja matkapuhelinasiakkaiden saamassa palvelussa

Yritysten enemmistö ja suuri osa (41 %) yksityishenkilöistä ei usko, että lanka- ja matkapuhelinasiakkaiden saama palvelu eroaisi merkittävästi toisistaan. Varsinkin yksityishenkilöiden parissa kuitenkin on suhteellisen paljon (22 %) niitä, jotka uskovat matkapuhelinasiakkaiden palvelun olevan parempaa kuin lankapuhelinasiakkaiden.

KÄSITYKSET LANKA- JA MATKAPUHELINASIAKKAIDEN SAAMAN PALVELUN EROISTA (%)



**Taulukko 10.** Yksityisasiakkaiden käsitykset lanka- ja matkapuhelinasiakkaiden saaman palvelun eroista (%).

	Vain matka- puhelin	Sekä matka- että lanka- puhelin	Vain lanka- puhelin
Matkapuhelimia palvellaan paremmin.....	21	23	24
Ei eroa.....	35	54	38
Lankapuhelimia palvellaan paremmin.....	3	7	8
Ei osaa sanoa.....	40	16	58

Yksityishenkilöiden tuloksissa huomio kiinnittyy vailla mielipidettä olevien suureen osuuteen. Kyse on pohjimmiltaan vastaajien rehellisyydestä. Jos tuoreita kokemuksia on vain toisesta palvelutyypistä, jätetään ottamatta kantaa.

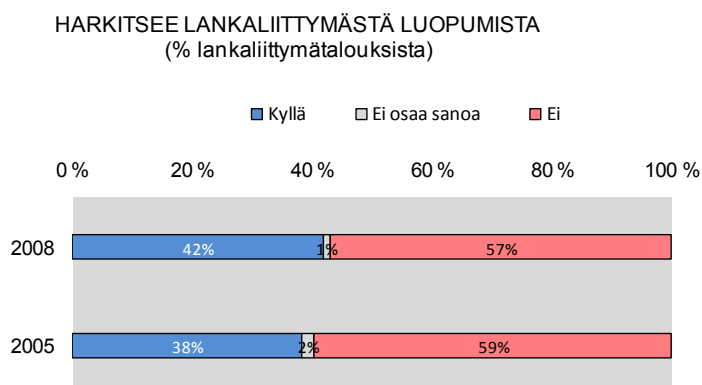
Asian omakohtaisesti parhaiten tuntevat, eli ne, jotka ovat sekä lanka- että matkapuhelinoperaattorin asiakkaita, eivät kuitenkaan juuri ero käsityksissään koko väestön mielipiteistä. Pääimmäisenä heillä on tunne, ettei palvelussa ole eroa, mutta osa arvioi matkapuhelinoperaattorilta saadun palvelun paremmaksi.

## 4 Operaattorin vaihtaminen ja liittymästä luopuminen

### Lankaliittymät vähenevät tasaisesti

Joka kymmenes (11 %) nyt lankapuhelinta vailla ollut yksityishenkilö (joukko on noin 7 prosenttia kaikista vastaajista) oli luopunut lankapuhelinliittymästään kuluneen 12 kuukauden aikana.

42 prosenttia tämän hetkisistä lankaliittymätalouksista (joita on 34 % kaikista haastatelluista yksityisasiakkaista) puolestaan on aikeissa luopua lankapuhelimestaan. Vuonna 2005 samoja aikeita oli 38 prosentilla. Silloin lankapuhelin oli noin toisessa haastattelussa taloudessa.



Siten melkein kaikki (tai ainakin samansuuruinen osa), jotka 2005 harkitsivat lankaliittymästä luopumista, ovat tehneet niin kolmen vuoden aikana.

Se joukko, joka tässä tutkimuksessa kertoi luopuneensa lankaliittymästä viimeksi kulu-  
neen vuoden aikana, vastaa suurin piirtein yhden vuoden osuutta siitä ryhmästä, joka  
edellisen tutkimuksen yhteydessä kertoi harkitsevansa lankaliittymästä luopumista.

Mikäli sama tahti jatkuu, lankaliittymien osuus tulee putoamaan lähivuosina niin, että  
lankapuhelimen käyttäjistä tulee selkeä vähemmistö suomalaisista.

Niiltä, jotka käyttävät pelkästään lankaliittymää, tiedusteltiin matkapuhelimen ostoai-  
keita seuraavan vuoden – kahden aikana. Noin joka neljäs (24 %) oli päättänyt hankkia  
sellaisen, kun 62 prosenttia aikoi jatkaa lankapuhelimen käyttäjänä. 14 prosenttia ei  
osannut sanoa, mitä tekee.

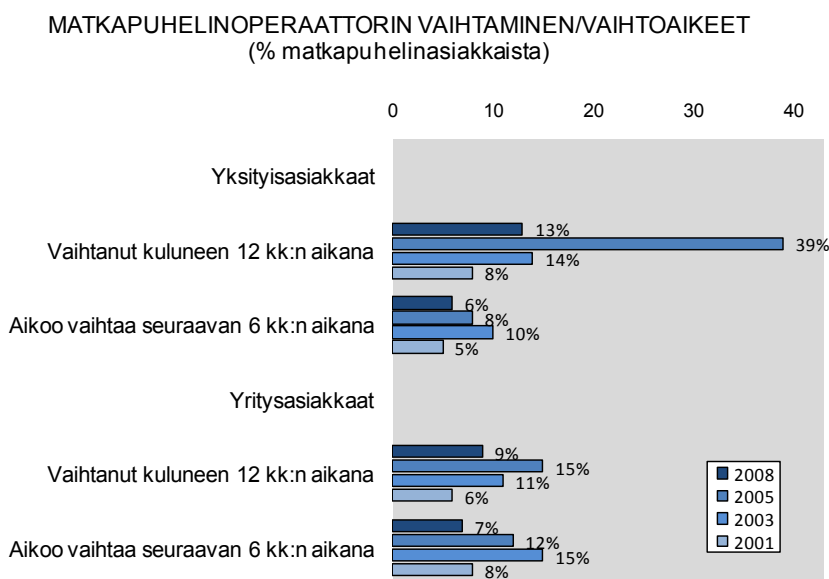
Luvut ovat samantyyppiset kuin 2005 tutkimuksessa. Silloin 21 prosentilla matkapuhe-  
limettomista oli hankinta-aikeita, kun 64 prosenttia aikoi jättää sellaisen ostamatta  
(14 % ei osannut silloinkaan sanoa, mitä tulee tekemään).

### Matkapuhelinoperaattorin vaihtoaikeet vähentyneet

Selvästi harvempi kuin kolme vuotta sitten kertoi joko vaihtaneensa kuluvan vuoden  
aikana tai olevansa aikeissa vaihtaa matkapuhelinoperaattoriaan seuraavan puolen vuo-  
den aikana. Yksityishenkilöistä 13 prosenttia on vaihtanut viimeisen vuoden aikana ope-  
raattorin, yrityksistä vain 9 prosenttia. Yksityishenkilöistä kuudella prosentilla on vaih-  
toaikeita, yrityksistä seitsemällä.

Tilanne on muuttunut dramaattisesti vuodesta 2005, jolloin peräti 39 prosenttia haasta-  
teltuista matkapuhelinoperaattoreiden yksityisasiakkaista ja 15 prosenttia yrityksistä  
kertoi siirtyneensä käyttämään toisen operaattorin palveluita.

Nyt on palattu lähelle tietynlaista koko tutkimusajanjakso ”normaalitilaa”. Alimmillaan  
yksityisasiakkaiden vaihtoaikeet ovat olleet 5 ja vaihtamisinto 8 prosenttia. Yritysten  
vastaavat luvut ovat 8 ja 6 prosenttia. Matkapuhelinoperaattoriaan vaihtaneista yksityis-  
henkilöistä 88 prosenttia oli pitänyt vanhan numeronsa.

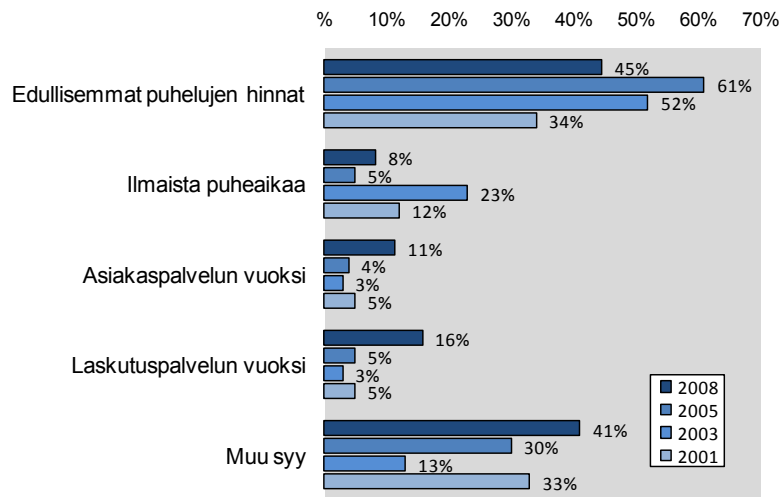


Vaihtoiikeissa olevilta tai operaattoria vaihtaneilta kysyttiin eräiden perusteiden merkitystä asiassa.

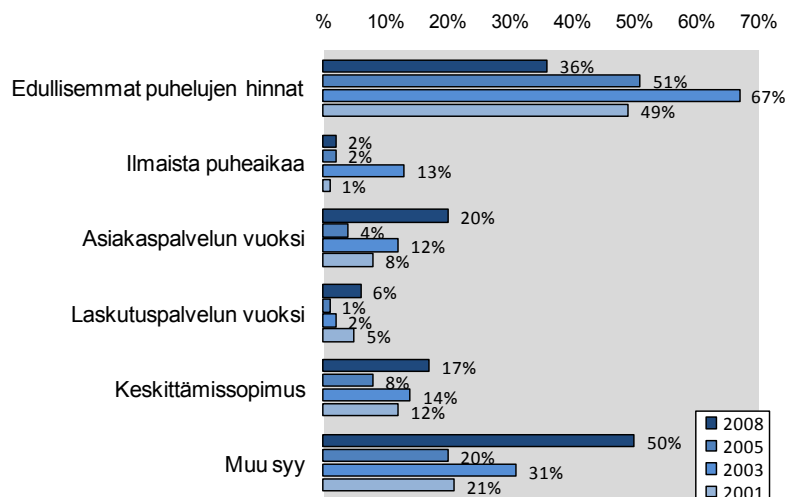
Vaikka halvemmat hinnat ovat edelleenkin tärkeä vaihtamisen syy, aiempaa harvemmat (sekä yksityishenkilöt että yrityksissä vastanneet) viittasivat tällä kerralla suoraan vaihdosta saataviin rahallisiin hyötyihin.

Kun 61 prosenttia matkapuhelinoperaattoreiden yksityisasiakkaista sanoivat edullisemmat puhelujen hinnat syyksi vaihdokselle, nyt samaan syyhyn vetosi 45 prosenttia. Vuonna 2003 tämän toi esiin 52 prosenttia operaattoria vaihtaneista tai vaihtoa suunnitelleista. Asiakas- tai laskutuspalvelun vuoksi operaattoria vaihtavia on edelleen selvästi vähemmän kuin suoraan hintaan vedonneita, mutta selvästi enemmän kuin aikaisemmin.

SYYT MATKAPUHELINOPERAATTORIN VAIHTAMISEEN:  
yksityisasiakkaat (% niistä, jotka vaihtaneet tai aikovat vaihtaa), n=229



SYYT MATKAPUHELINOPERAATTORIN VAIHTAMISEEN:  
yrityssasiakkaat (% niistä, jotka vaihtaneet tai aikovat vaihtaa), n=108



Samantyyppiset painotusten muutoksen näkyvät myös yritysten vastauksissa. Runsas kolmannes (36 %) vastaavasta joukosta yrityksissä perusteli vaihtamistaan tai vaihtoaikkeitä suoraan edullisemmilla puheluiden hinnoilla.

Edullisempiin hintoihin viitanneiden osuus on kuitenkin selvästi pienempi kuin kertaakaan aikaisemmin. Vuonna 2003 tämä syy vaikutti jopa 67 prosentin vaihtoaikkeisiin. Asiakaspalvelu ja keskittämissopimus ovat nyt selvästi tärkeämpiä perusteita.

Molemmat ryhmät esittivät lisäksi koko joukon muita perusteita, jotka on esitetty sellaisenaan raportin liitteenä. Yhteenvedon omaisesti voidaan kuitenkin todeta, että eräät yksityishenkilöt viittasivat kuuluvuusongelmiin. Muutama henkilö kertoi halunneensa keskittää palvelut samalle operaattorille perheenjäsentensä kanssa.

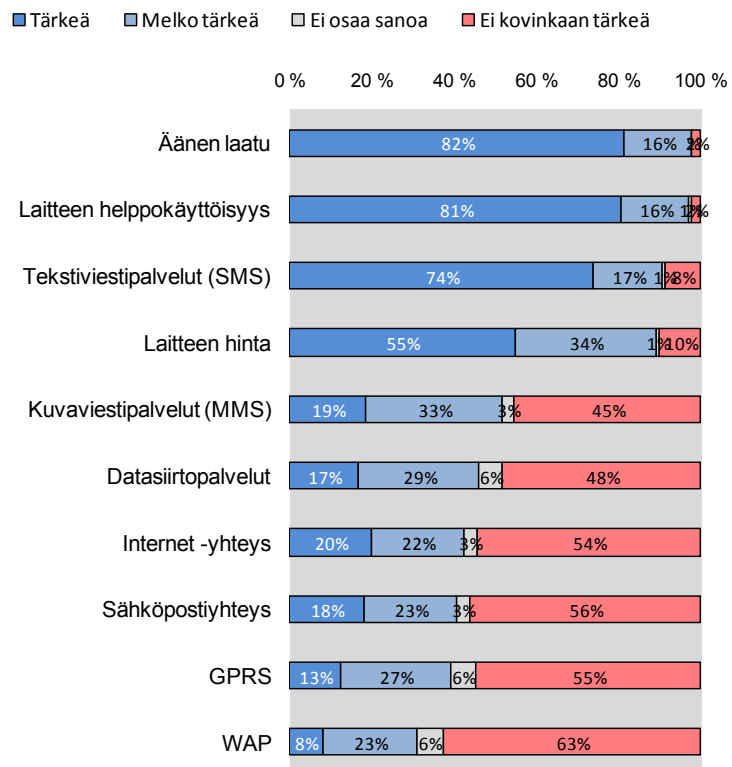
## 5 Matkapuhelimen valintakriteerit

### Laitteen laatu ja helppokäyttöisyys tärkeitä sekä yksityishenkilöille että yrityksille

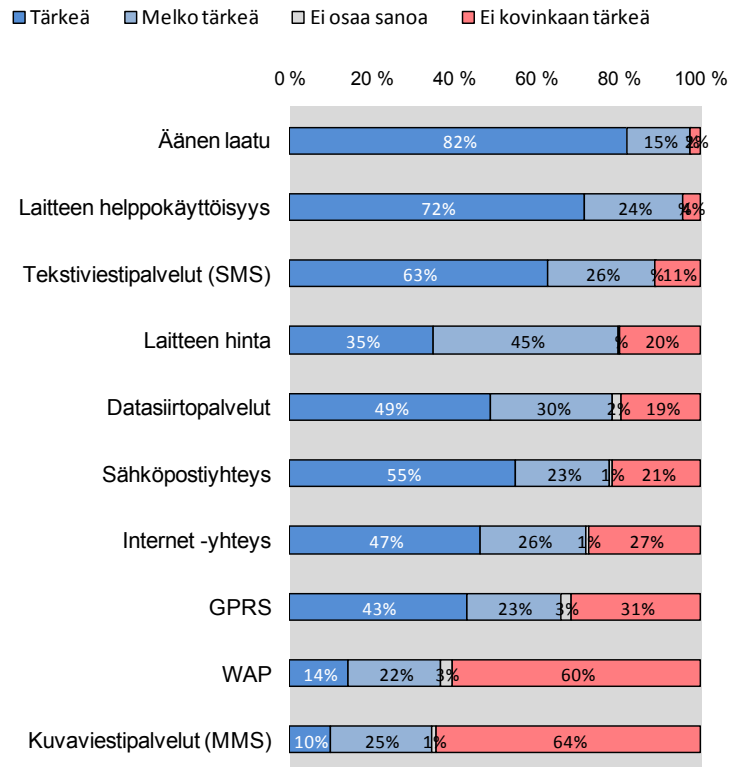
Matkapuhelimien haltijoilta kysyttiin, mitkä ovat tärkeimmät asiat kyseisten laitteiden valinnassa ja käytössä.

Äänen laatu, laitteen helppokäyttöisyys ja tekstiviestipalvelut nousivat yksityishenkilöillä ylivoimaisesti tärkeimpään rooliin. Myös laitteen hinnalla on merkitystä. Se on erittäin tärkeä joka toiselle. Kokonaisuudessaan sen tärkeys on kuitenkin vähäisempi kuin kolmen edellä mainitun tekijän.

TÄRKEIMMÄT ASIAT MATKAPUHELIMEN VALINNASSA JA KÄYTÖSSÄ (% niistä, joilla matkapuhelin, yksityisasiakkaat), n=1.309



TÄRKEIMMÄT ASIAT MATKAPUHELIMEN VALINNASSA JA  
KÄYTÖSSÄ (% niistä, joilla matkapuhelin, yritysasiakkaat), n=749



Yksityishenkilöiden eniten arvostamat tekijät ovat tärkeimmät myös yritysten edustajille. Nämä eroavat yksityishenkilöistä siten, että melko suurelle osalle heistä myös muilla tekijöillä on merkitystä matkapuhelimen valinnassa ja käytössä.

Sellaisia ovat datasiirtopalvelut, sähköposti- sekä Internet -yhteydet ja GPRS. Enemmistö tai ainakin melkein enemmistö yritysten edustajista pitää niitä tärkeänä. Ne eivät ole merkityksettömiä yksityishenkilöillekään, mutta niillä on erityistä merkitystä vain joka viidennelle.

Tuloksissa ei ole kovin suuria eroja vuoteen 2005. Yksityishenkilöiden parissa vain kuvaviestipalveluiden merkityksen saattaa sanoa lisääntyneen jonkin verran. Yritysasiakkaiden joukossa niiden merkitys taas on vähentynyt entisestään, samoin WAPin.

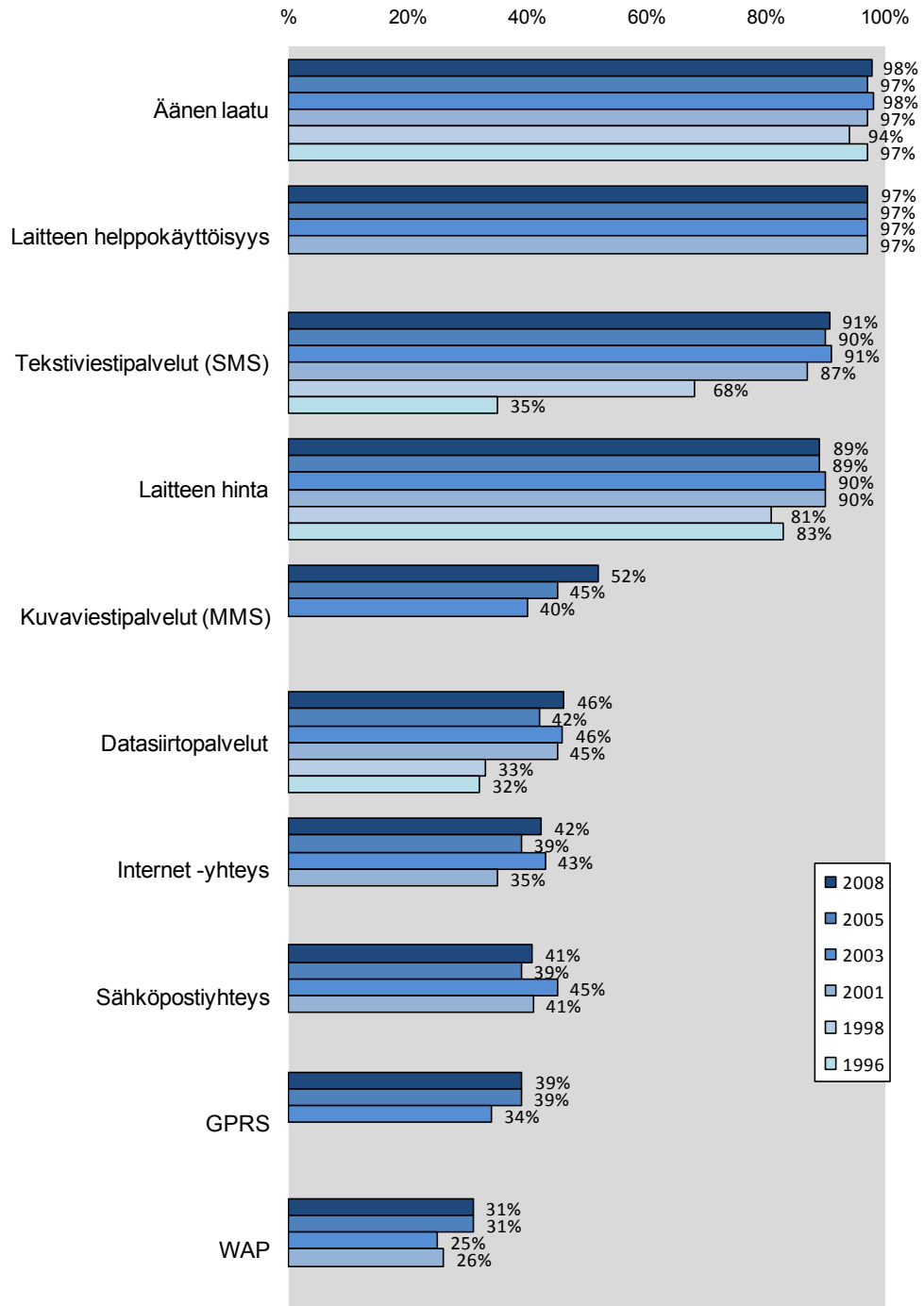
Kahden seuraavan sivun kuvioista havaitsee, kuinka pitemmällä aikavälillä tekstiviestipalvelut nousivat tärkeiksi 1990 -luvun loppua kohti, ja kuinka matkapuhelimien datasiirtopalvelut nousivat tärkeiksi vuoteen 2005 mennessä.

Saman voi todeta yritys vastaajien osalta sähköpostien lukemisesta ja lähettämisestä matkapuhelimella sekä Internetin liittämisestä siihen.

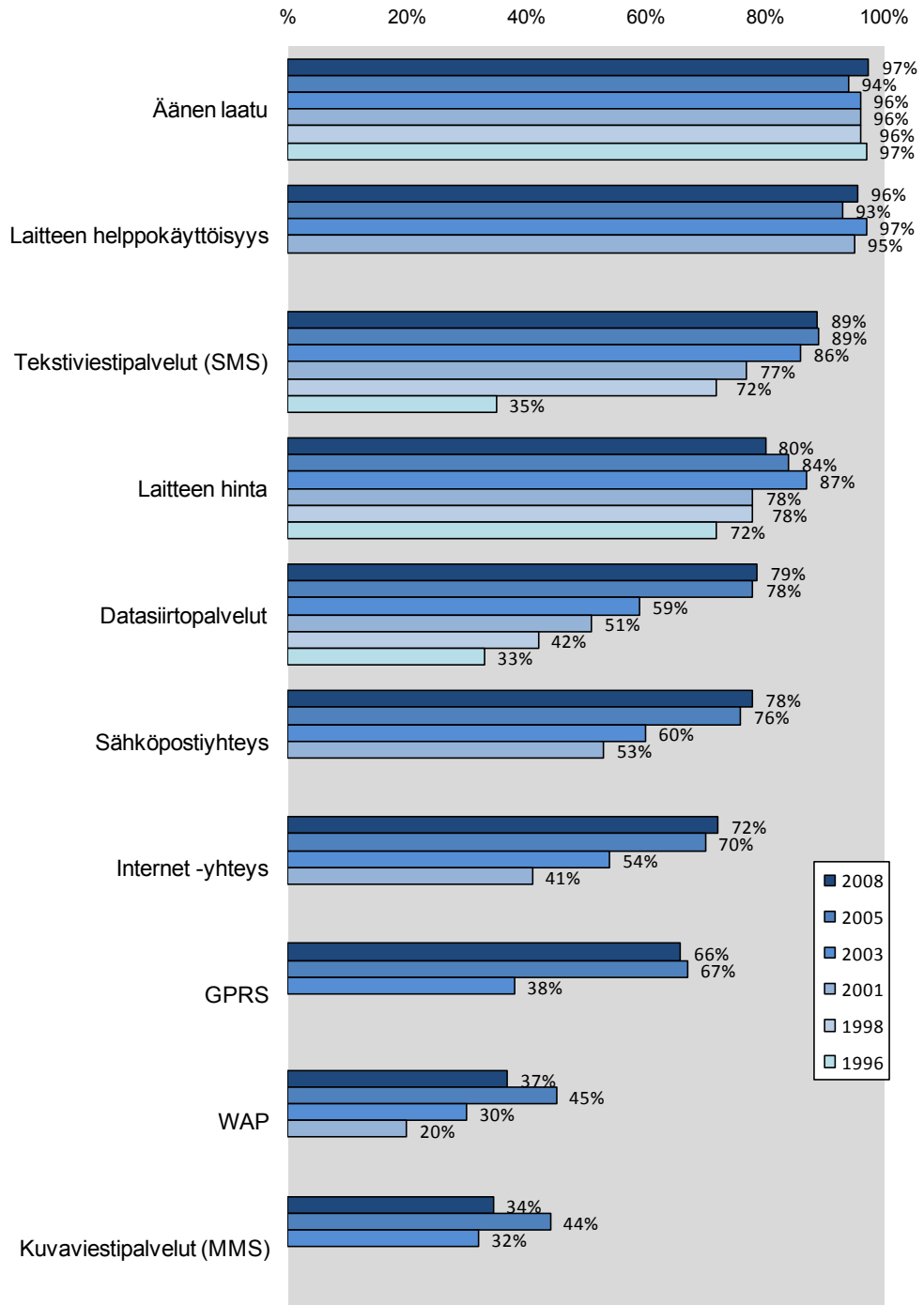
Sähköpostin merkitys on heidän parissaan vahvistunut puolitoistakertaiseksi vuodesta 2001. Internetin osalta kehitys on ollut vielä voimakkaampaa: 1,75 kertaa useampi yritysten edustaja pitää sitä nyt tärkeänä kuin 2001.



TÄRKEIMMÄT ASIAT MATKAPUHELIMEN VALINNASSA JA  
KÄYTÖSSÄ, tärkeä+melko tärkeä -osuudet (% niistä, joilla  
matkapuhelin, yksityisasiakkaat)



TÄRKEIMMÄT ASIAT MATKAPUHELIMEN VALINNASSA JA  
KÄYTÖSSÄ, tärkeä+melko tärkeä -osuudet (% niistä, joilla  
matkapuhelin, yritysasiakkaat)



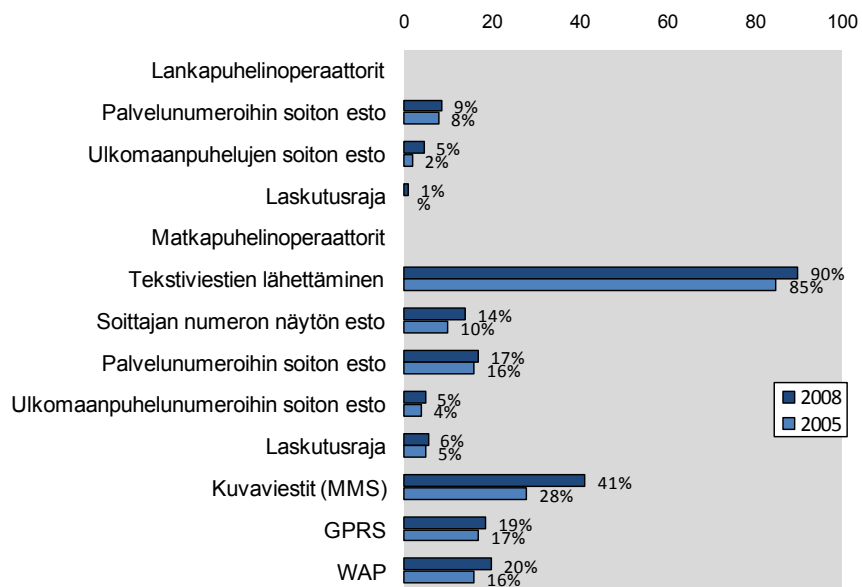
## 6 Lisäpalvelujen käyttäminen

### Yritykset lisänneet lisäpalvelujen käyttöä, yksityishenkilöt lähettävät aikaisempaa enemmän kuvaviestejä

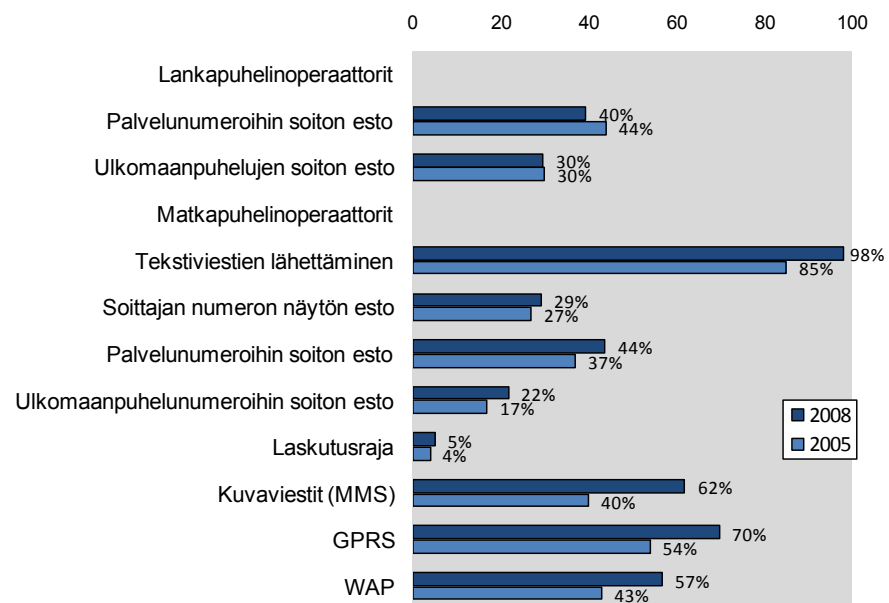
Aikaisempaa selvästi useampi yksityishenkilö lähettää matkapuhelimellaan kuvaviestejä. Näin toimivien joukko on kasvanut kolmessa vuodessa 28:sta nykyiseen 41 prosenttiin.

Myös yritysten edustajat mainitsivat kuvaviestit nyt selvästi useammin (62 %) kuin kolme vuotta sitten (40 %). Yrityksissä myös GPRS:n ja WAPin käyttö on nyt aiempaa yleisempää. Siellä myös tekstiviestit mainittiin useammin kuin kolme vuotta sitten.

LISÄPALVELUJEN KÄYTTÖ, yksityishenkilöt (%)



LISÄPALVELUJEN KÄYTTÖ, yritykset (%)



Yrityksissä käytetään yleensä kaikkia matkapuhelinoperaattoreiden tarjoamia lisäpalveluita enemmän kuin yksityishenkilöiden parissa (pl. laskutusraja). Selvästi yleisempää siellä on hyödyntää palvelunumeroiden estoa. Niitä käytetään 44 prosentissa yrityksistä.

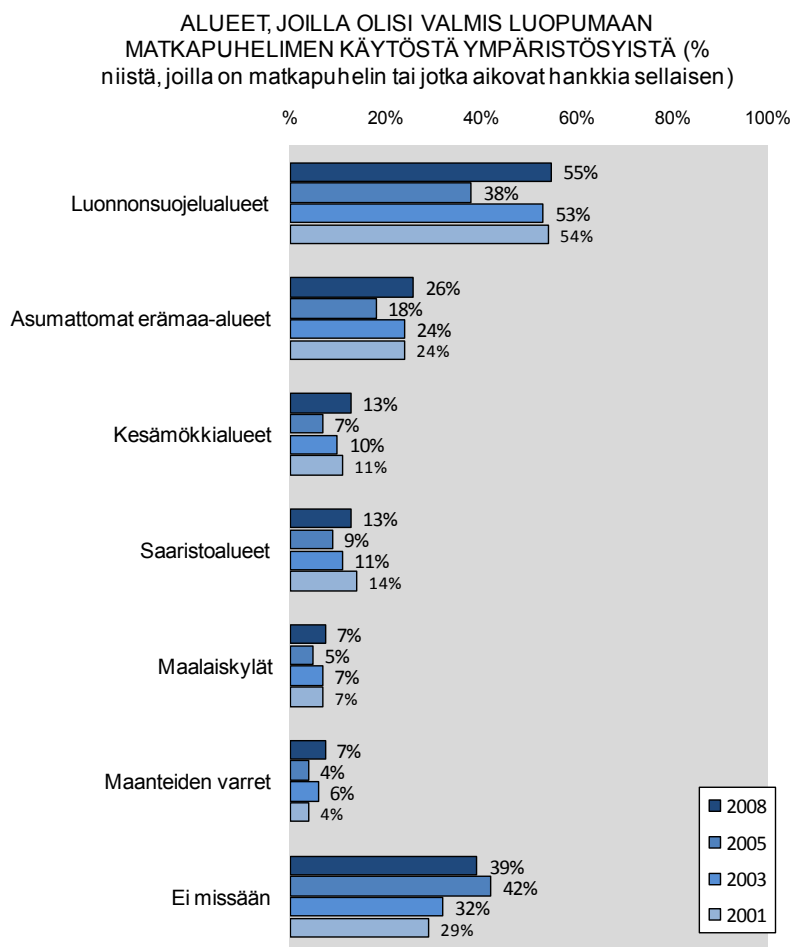
Myös lankapuhelinoperaattoreiden lisäpalvelut ovat enemmän käytössä yrityksissä kuin yksityishenkilöiden parissa. Varsin monessa yrityksessä estetään palvelunumeroihin soittaminen (40 %) myös lankaliittymästä, samoin ulkomaanpuhelut (30 %).

## 7 Matkapuhelimen käyttämättä jättäminen ympäristösyistä

### Enemmistö voisi olla käyttämättä matkapuhelinta luonnonsuojelualueilla

Yksityishenkilöiltä (kysymys esitettiin niille, joilla joko on matkapuhelin tai jotka suunnittelevat sellaisen hankkimista) pyydettiin pohtimaan matkapuhelinmastojen lisärakentamisen vaikutusta ympäristöön ja sitä, olisivatko he valmiita luopumaan ympäristösyistä matkaviestimien käytöstä joillakin alueilla.

Hieman useampi kuin joka toinen olisi valmis siihen luonnonsuojelualueilla, joka neljäs liikkueessaan asumattomissa erämaissa. Kesämökkialueet ja saariston mainitsi 13 prosenttia. Seitsemän prosenttia voisi jättää viestimättä maalaiskylissä tai maanteiden varilla.



Kaksi viidestä (39 %) ei suostuisi luopumaan matkaviestinten käytöstä ympäristösyistä missään. Näin ajattelevat keskimääräistä useammin miehet (43 %) sekä varttuneemmat. Joka toinen 50-59 -vuotias ei suostu luopumaan matkaviestinten käytöstä, 60-vuotiaista ja vanhemmista niin tekee 56 prosenttia. Pohjoissuomalaisista niin ajattelee 48 prosenttia.

Opiskelijat (80 %) sekä työelämässä johtavassa asemassa olevat (65 %) ovat ne väestöryhmät, jotka kaikkein useimmin sanoivat, että voisivat olla viestimättä matkapuhelimella luonnonsuojelualueella.

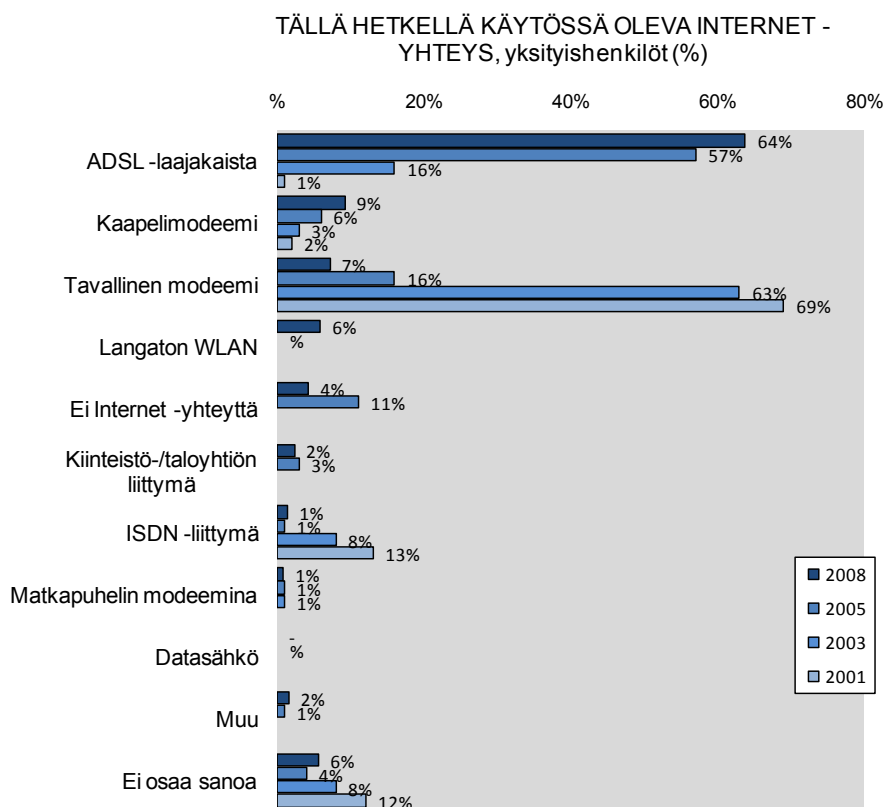
## 8 Verkkoysteudet nyt ja lähitulevaisuudessa

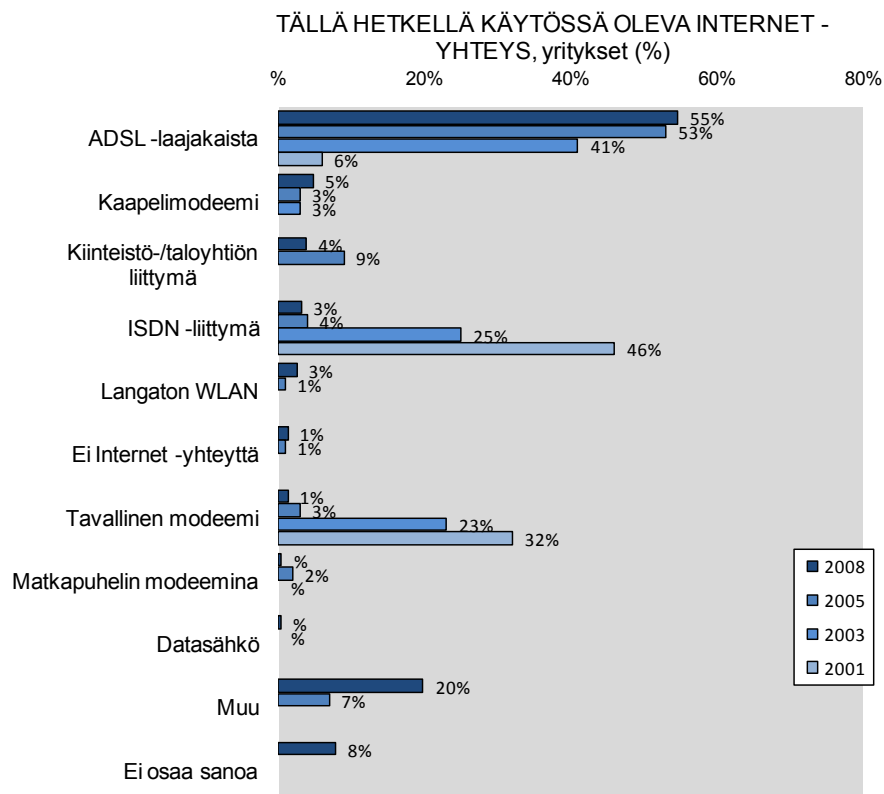
### Laajakaista valtaa alaa, nopeus tyydyttää

Neljä viidestä (81 %) kyselyyn vastanneesta yksityishenkilöstä kertoi taloudessa olevan tietokoneen. Edellisessä, vuonna 2005 toteutetussa tutkimuksessa vastaava joukko oli 67 prosentin suuruinen.

Melkein kaikki (93 %) niistä, joilla on kotonaan tietokone, oli myös käyttänyt sen avulla Internetiä (59 % oli käyttänyt Internetiä töissä tai opiskelupaikassa). Määrä vastaa 75 prosenttia kaikista haastatelluista yksityishenkilöistä. Kolme vuotta sitten 56 prosenttia vastaavasta joukosta ilmoitti käyttäneensä Internetiä kotonaan.

Joka viides (21 %) vailla tietokonetta olevista on aikeissa hankkia sellaisen seuraavan vuoden - kahden vuoden aikana. 37 prosentilla Internetiä vailla olevista kotitalouksista oli hankinta-aikeita.





Jo edellisessä tutkimuksessa havaittu yritysten ISDN -liittymien ja yksityishenkilöiden modeemiyhteyksien vaihtuminen laajakaistaksi saa vahvistusta tuoreessa tutkimuksessa.

Niistä yksityishenkilöistä, joilla on Internet-yhteys kotonaan, 64 prosenttia totesi sen olevan ADSL -laajakaistan. Vielä tämän vuosituhaten alussa vastaava laajakaista oli vain prosentilla. Vastaavassa ajassa tavalliseen modeemiin luottavien osuus Internetin kotikäyttäjistä on pudonnut 69:stä seitsemään prosenttiin.

Haastatelluista yrityksistä 55 prosenttia käyttää ADSL -laajakaistaa. Vuonna 2001 sellainen oli kuudella prosentilla. ISDN-liittymää käyttävien osuus on vastaavassa ajassa pienentynyt 46:sta kolmeen prosenttiin.

Yritysten edustajilta kysyttiin, minkälainen Internet-yhteys heidän toimipaikallaan heidän mielestään on käytössä vuoden – parin kuluttua. Kahden viidesosan (41 %) mielestä yhteys tulee olemaan nykyistä nopeampi. Käytännössä yhtä usea (39 %) on sitä mieltä, että kovin suurta muutosta nykyiseen ei tulla näkemään. Kuusi prosenttia arvioi, että toimipaikalla tullaan käyttämään langatonta yhteyttä matkapuhelimen kautta.

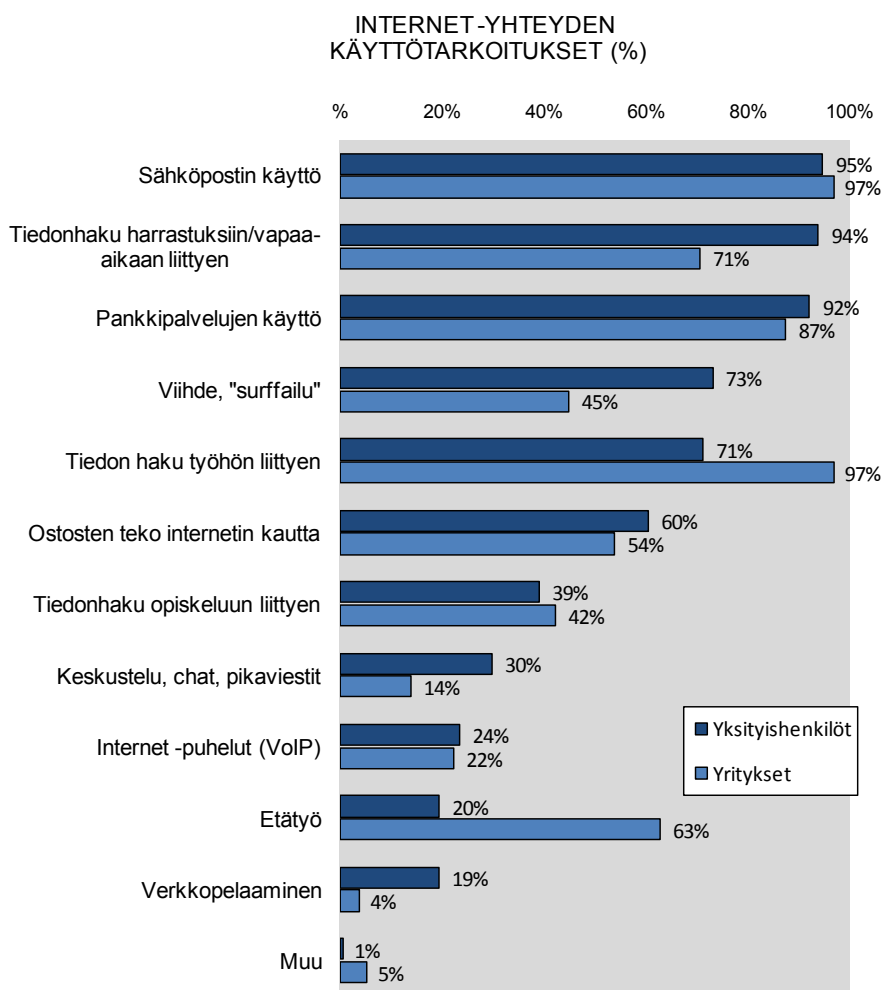
Tulokset vastaavat varsin hyvin edellisen tutkimuksen havaintoja (graafinen esitys liitteenä). Myös kolme vuotta sitten nopeampia yhteyksiä ennakoivia oli yhtä paljon kuin niitä, jotka eivät uskoneet tilanteen juurikaan muuttuvan lähiaikoina.

Edelleenkin vain harvoissa yrityksissä ajatellaan, että televiestintäpalvelujen ja teleyhteyksien saatavuus olisi vaikuttanut yrityksen sijaintiin. Vain neljässä prosentissa haastatelluista toimipaikoista oltiin tätä mieltä. Kolme vuotta sitten vastaavasti ajateltiin kahdessa prosentissa.

73 prosenttia laajakaistan hankkineista kotitalouksista uskoo sen nopeuden vastaavan sitä, mitä he ovat tilanneet. 22 prosenttia on toista mieltä, ja viisi prosenttia on vailla mielipidettä. Vuonna 2005 suurempi osa (83 %) laajakaistatalouksista piti nopeutta sellaisena, minkä uskoi ostaneensa. Kymmenesosa (11 %) oli silloin toista mieltä, kuuden prosentin oltua vailla mielipidettä.

### Internet -yhteydellä monia käyttötarkoituksia, Voip -tekniikka yleistyy yrityksissä

Useimmat hyödyntävät Internet -yhteyttään sähköpostin käyttöön. Tiedonhaku on toinen selvästi erottuva käyttötarkoitus. Yksityishenkilöillä kyse on useimmiten harrastuksiin tai vapaa-aikaan liittyvän informaation etsimisestä. Yrityksissä ja toimipaikoilla pyrkimyksenä on usein löytää Internetistä työhön liittyvää tietoutta.



Melkein kaikki molempiin ryhmiin kuuluvat vastaajat kertoivat käyttävänsä Internetin avulla pankkipalveluja. Yrityksissä enemmistö tekee lisäksi Internet-yhteyden avulla etätyötä ja ostoksia. Myös yksityishenkilöiden enemmistö tekee samoin, lisäksi Internetiä käytetään viihteeseen tai surffailuun.

Verkkopelaaminen, keskustelut ja Internet-puhelut ovat vielä harvempien hyödyntämiä Internet -palveluja.

Yrityksissä Internetin avulla tapahtuva etätyö on yleistynyt voimakkaasti. Viidessä vuodessa se on melkein kaksinkertaistunut. Yksityishenkilöiden vastausten perusteella taas voi havaita (graafiset esitykset raportin liitteenä), kuinka keskustelut ja chatit, ostosten teko Internetissä ja Internet-puhelut ovat yleistyneet selvästi.

**Taulukko 11.** Voip -tekniikkaan perustuvien Internet -puhelujen tunteminen (%).

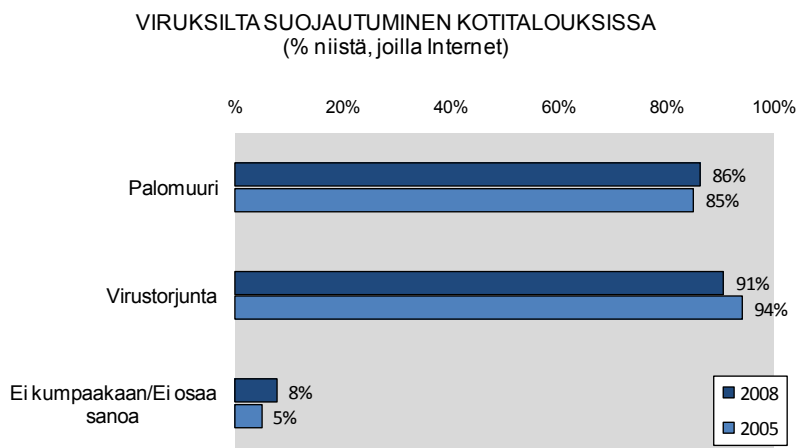
	2005	2008
<i>Yksityishenkilöt</i>		
Käyttää.....	5	9
On kokeillut.....	5	8
Tuntee muuten.....	6	6
On kuullut asiasta.....	34	31
Ei tunne.....	49	46
Ei osaa sanoa.....	--	--
<i>Yritykset</i>		
Käytössä.....	13	22
Käyttöönottoa harkitaan.....	24	20
Ei ajankohtainen tällä hetkellä.....	58	57
Ei vastausta.....	4	1

Voip -tekniikkaan perustuvien Internet -puhelujen hyödyntäminen on pikku hiljaa yleistynyt sekä yksityishenkilöiden parissa että yrityksissä ja toimipaikoilla.

Useammassa kuin joka viidennessä se on jo käytössä ja käytännössä yhtä monessa yrityksessä sen käyttöönottoa harkitaan. Vajaa kymmenesosa yksityishenkilöistä kuuluu tällä hetkellä kyseisen tekniikan hyödyntäjiin, kahdeksan prosentin kerrottua tehdyistä kokeiluista.

### Yhdeksän Internet-taloutta kymmenestä suojautuu viruksia vastaan

Valtaosa Internet-yhteydessä olevista talouksista on suojautunut viruksia yms. vastaan palomuurilla ja virustorjuntaohjelmistoilla. Niin on tehnyt noin yhdeksän taloutta kymmenestä.



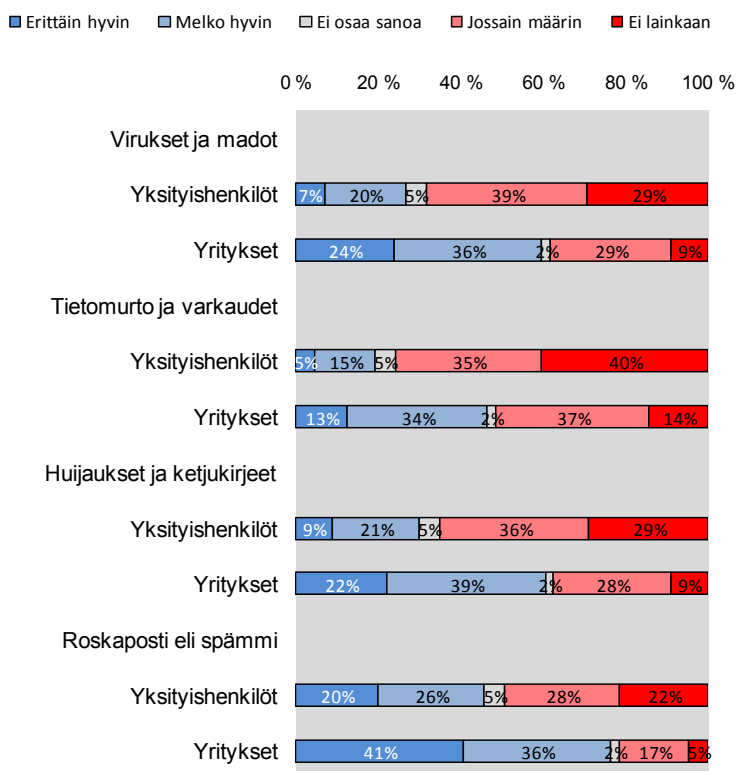


**Taulukko 12.** Viruksentorjunta- ja käyttöjärjestelmäpäivitykset kotitalouksissa ja yrityksissä (%).

	Yksityishenkilöt		Yritykset	
	2005	2008	2005	2008
<i>Viruksentorjuntapäivitys</i>				
Automaattinen.....	74	81	92	92
Erikseen tehtävä.....	18	15	5	4
Ei osaa sanoa/ei vastausta.....	8	4	3	4
<i>Käyttöjärjestelmäpäivitys</i>				
Automaattinen.....	45	64	64	66
Erikseen tehtävä.....	29	19	26	23
Ei osaa sanoa/ei vastausta.....	26	17	10	11

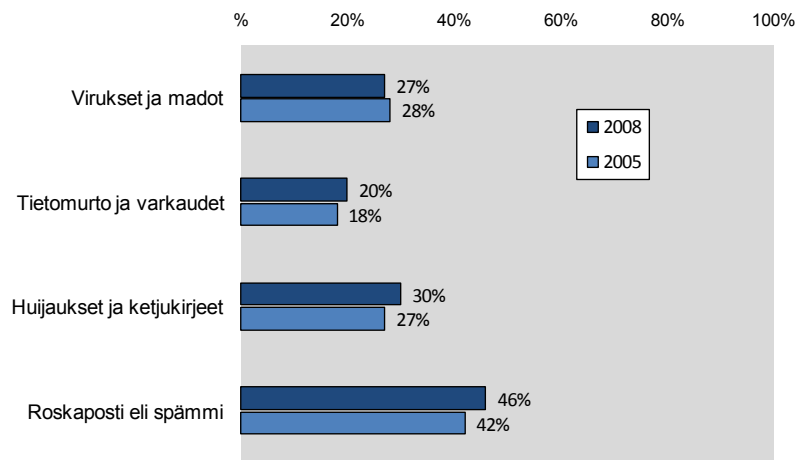
Sekä virustorjunta että käyttöjärjestelmät päivittyvät kotitietokoneissa aiempaa useammin automaattisesti. Nyt jo neljä viidestä Internet -taloudesta luottaa automaattisesti päivittyvään viruksentorjuntaohjelmistoon. Käyttöjärjestelmän automaattinen päivitys on 64 prosentissa tietokoneen omistavista talouksista. Yrityksissä tilanne ei ole oleellisesti muuttunut kolmessa vuodessa.

TIETOISUUS TIETOTURVAHAITOISTA  
JA NIIDEN ESTÄMISESTÄ (%), n=1.351, 751

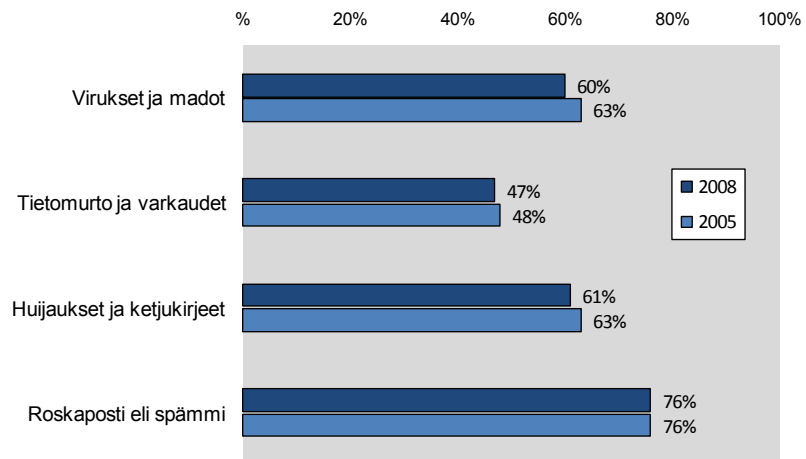


Erikseen kysyttiin, kuinka hyvin eräät tietoturvahaitat ja niiden estäminen tunnetaan. Yritysten edustajat olivat niistä selvästi paremmin selvillä kuin yksityishenkilöt. Itse asiassa voidaan sanoa, että tavallisten kansalaisten parissa nämä asiat tunnetaan edelleenkin kovin huonosti.

TIETOISUUS TIETOTURVAHAITOISTA JA NIIDEN ESTÄMISESTÄ. Tuntee erittäin+melko hyvin -osuudet yksityishenkilöt (%)



TIETOISUUS TIETOTURVAHAITOISTA JA NIIDEN ESTÄMISESTÄ. Tuntee erittäin+melko hyvin -osuudet yritykset (%)



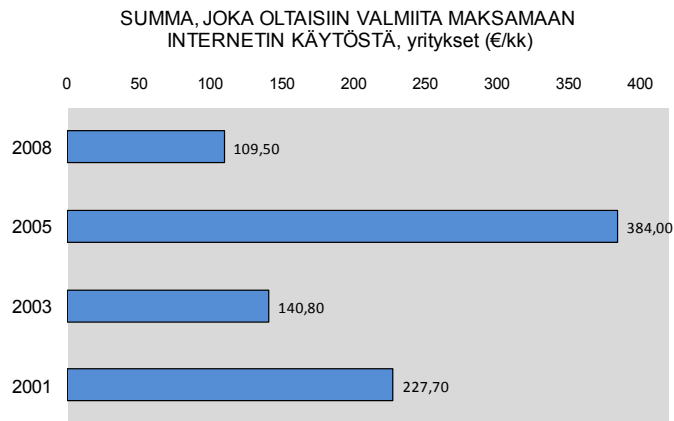
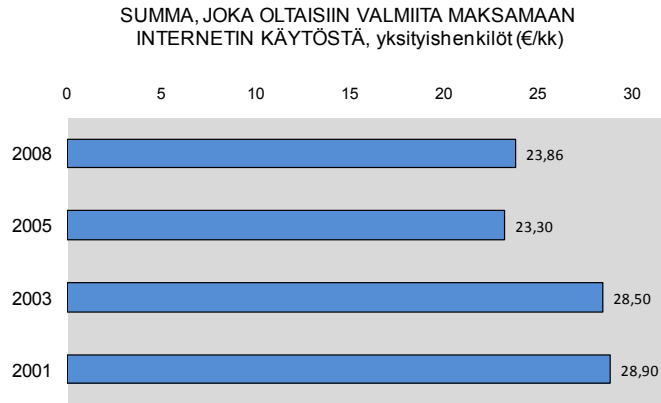
Tilanteessa ei ole kuluneen kolmen vuoden aikana tapahtunut merkittävää muutosta. Huijauksia ja ketjukirjeitä sekä roskapostia koskeva tietämys näyttäisi hieman lisääntyneen, mutta muutos jää selvästi tilastollisen virhemarginaalin sisään.

### Yritykset aiempaa kriittisempiä Internetin kustannuksiin

Yksityishenkilöiden käsitykset Internetin soveliaista kustannuksista eivät käytännössä ole muuttuneet kolmessa vuodessa. Sopivana kuukausittaisen kuluna pidetään 23,86 euroa. Kolme vuotta sitten vastaava summa oli € 23,30.

Summa vastaa varsin hyvin kaikkien tutkittujen väestöryhmien näkemystä sopivasta kuukausittaisesta sijoituksesta Internetiin. Opiskelijat erottuvat, sillä heidän mielestään 27 euron kuukausimaksu olisi vielä sopiva. Myös yksityisyrittäjät olisivat valmiita si-

joittamaan Internet-yhteytensä enemmän kuin yksityishenkilöt keskimäärin. Heidän mielestään 30 euroa menettelisi kuukausittaisen maksueränä.

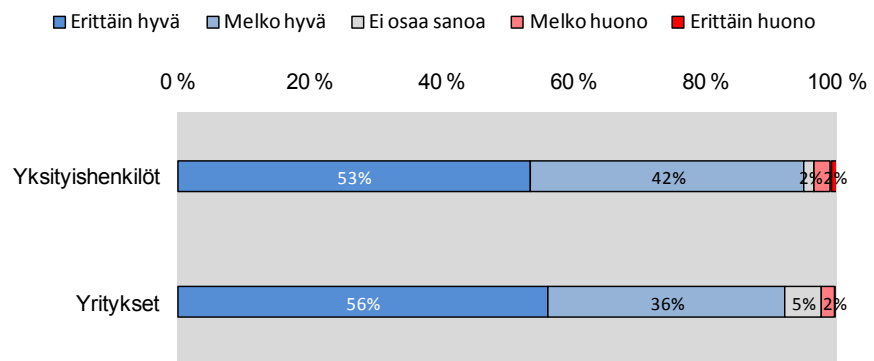


Yrityksissä kustannuskriittinen ajattelutapa ulottuu myös Internet-kuluihin. Kertaakaan aikaisemmin keskiarvo ei ole jäänyt yhtä matalaksi kuin nyt. Sopivana summana pidettiin € 109,50:tä.

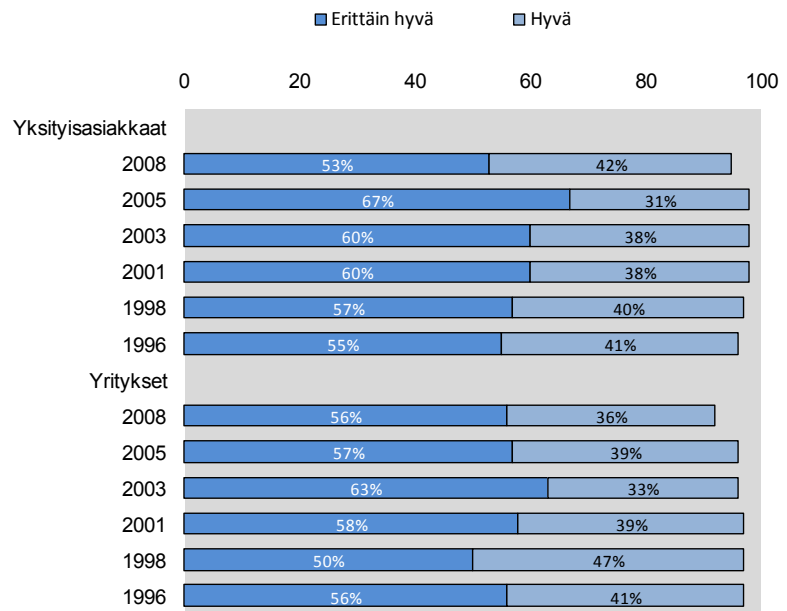
Yksityisen sektorin toimipaikoilla vaadittiin 100 euron kustannuksia, kun valtion organisaatioissa oltiin valmiit maksamaan Internet-yhteydestä 131 euroa. Palvelusektorin toimipaikoilla nähtiin € 134 keskimäärin sopivana summana. Teollisuudessa oltiin valmiita vain 83 euron kuukausikustannuksiin.

LIITEKUVAT

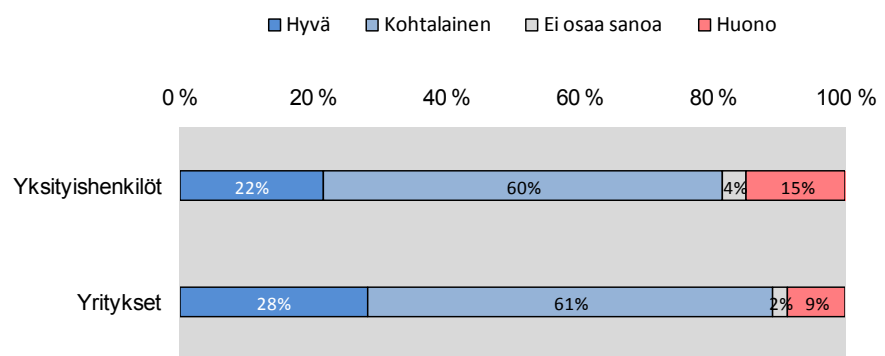
## LANKAPUHELINYHTEYKSIEN TOIMIVUUS (%), n=460;643



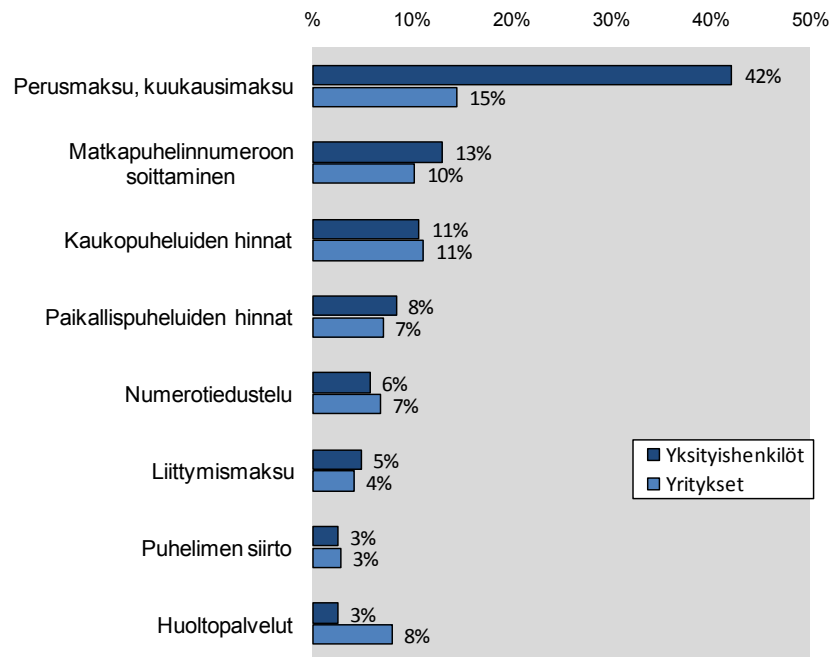
LANKAPUHELINYHTEYKSIEN TOIMIVUUS  
(kuuluvuus ja häiriöttömyys) (%)



## LANKAPUHELINPALVELUJEN HINTA-LAATUSUHDE (%), n=460;643

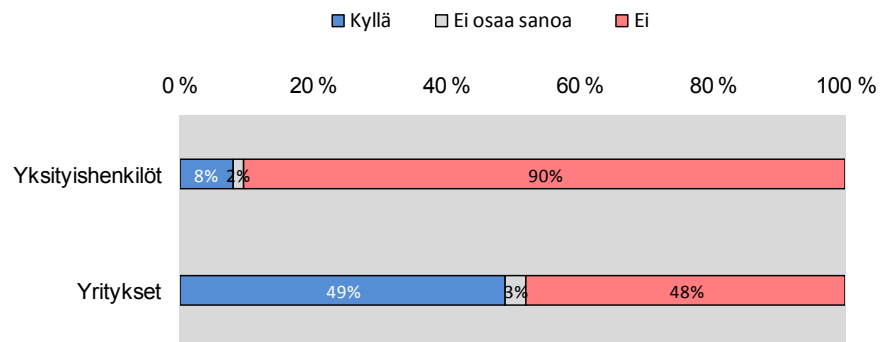


LIIAN KALLIINA PIDETYT LANKAPUHELINPALVELUT (% hinta-  
laatu -suhdetta huonona tai kohtalaisena pitävistä), n=344; 448



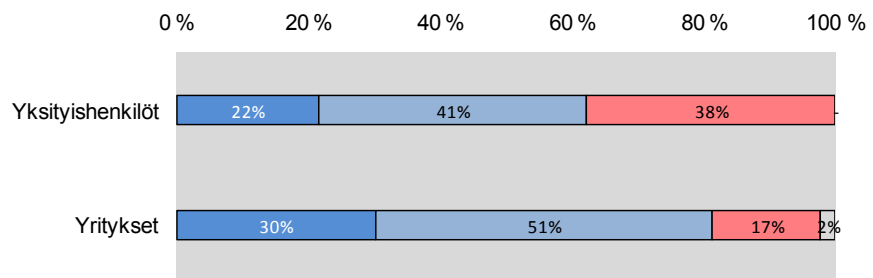


## HUOLLON TILAAMINEN LANKAPUHELIMILLE (%), n=460;643

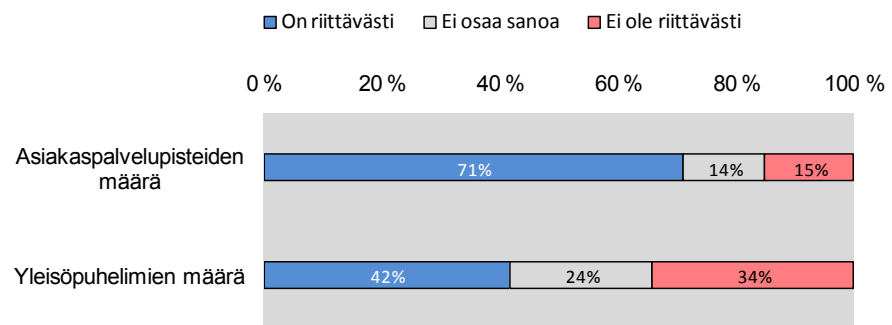


LANKAPUHELIMIEN HUOLLON TOIMITUSNOPEUS  
(% huollon tilanneista), n=37; 315

■ Nopeasti ■ Kohtuullisessa ajassa ■ Hitaasti ■ Ei osaa sanoa

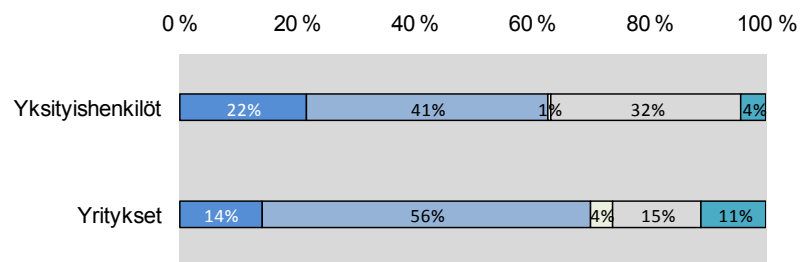


ASIAKASPALVELUPISTEIDEN  
JA YLEISÖPUHELIMIEN RIITTÄVYYS (%), n=1.351

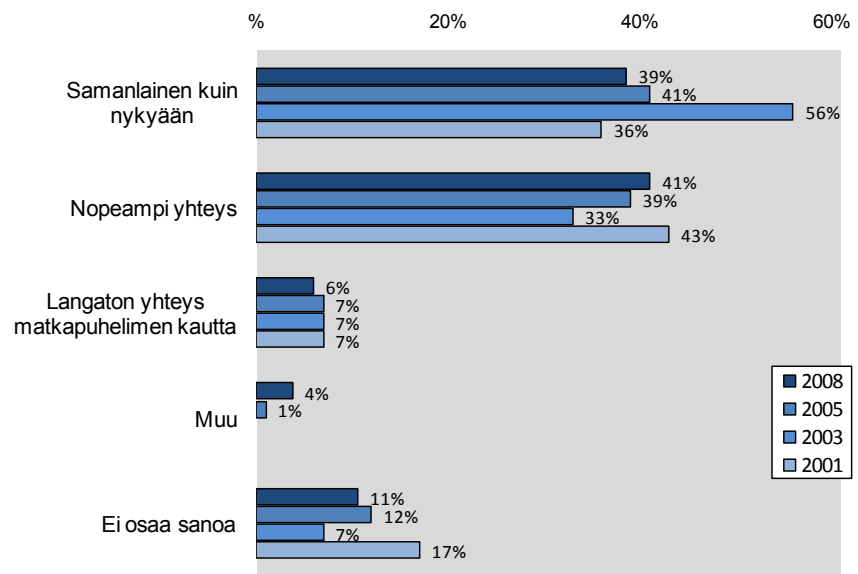


KÄSITYKSET LANKA- JA MATKAPUHELINASIAKKAIDEN  
SAAMAN PALVELUN EROISTA (%), n=1.351; 751

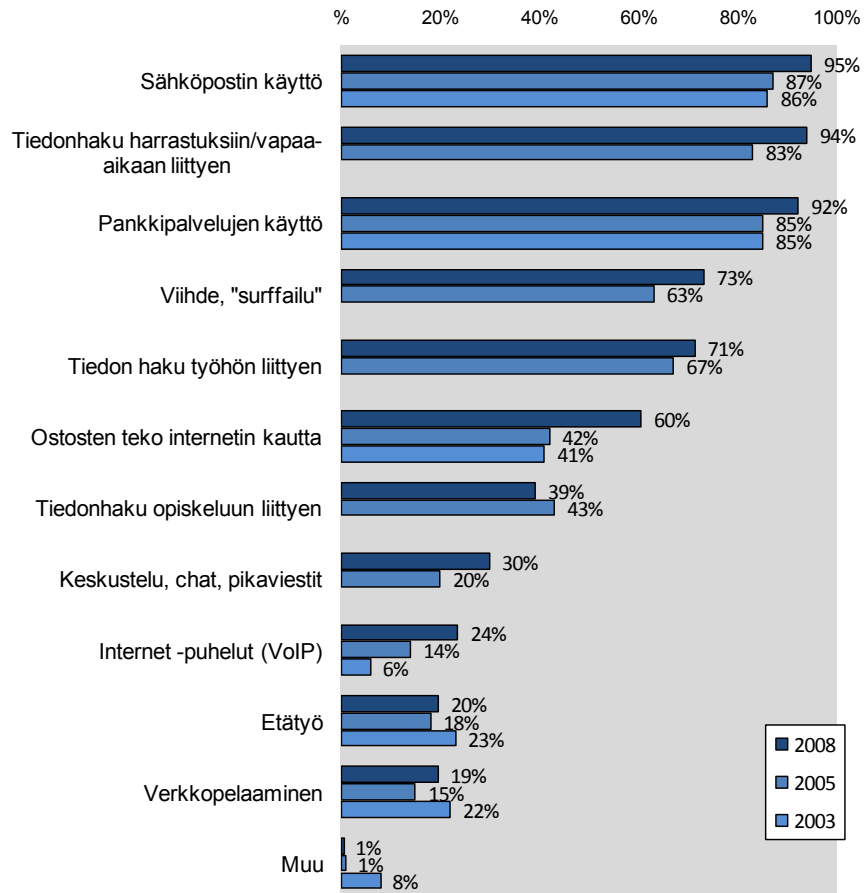
■ Matkapuhelimia paremmin ■ Ei eroa □ Muu □ Ei osaa sanoa ■ Lankapuhelimia paremmin



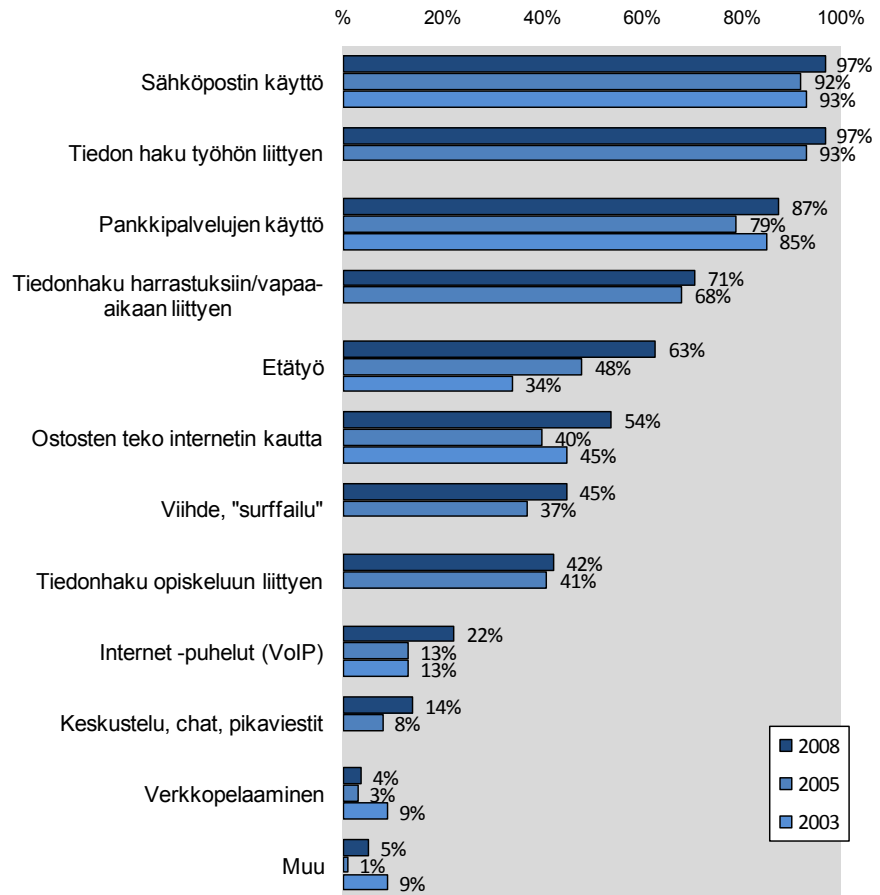
ARVIOT 1-2 VUODEN KULUTTUA KÄYTÖSSÄ OLEVASTA  
INTERNET - YHTEYDESTÄ, yritykset (%)



INTERNET-YHTEYDEN KÄYTTÖTARKOITUKSET,  
yksityishenkilöt (%)



INTERNET-YHTEYDEN KÄYTTÖTARKOITUKSET,  
yritykset (%)



## AVOIMET VASTAUKSET

### Yksityisasiakkaat

7 Miten parantaisi lankapuhelinoperaattoreiden palvelua (jos pitää melko huonona tai huonona)

- Asiakaspalvelun saatavuus.
- Asiakaspalveluun pääsee heikosti sisään.
- Asioita ei selvitetä.
- Ei osaa sanoa, toivoo vaan että yhteydet lankapuhelimessa pysyvät.
- haja-asutusalueella nettiliittymien nopeus,
- Henkilökuntaa enemmän, lisää nopeutta palveluun.
- Henkilökuntaa lisää, jonotus pois
- huonot yhteydet, paljon vikoja joihin joutuu hankkimaan huoltohenkilöstöä
- Informaation kulku voisi olla fiksumpaa.
- Internet saisi olla nopeampi.
- Jollakin tavalla selkeyttämällä ja että palveluja saatavilla riittävästi ja helposti.
- Jonojen lyhentäminen, palvelun saanti kestää kauan, laskutusongelmat
- Jonotusaika lyhyemmäksi.
- Kiinnisaatavuus voisi olla oleellisesti parempi.
- Kun soittaa palvelunumeroihin, odottaminen on uskomatonta
- Kuuluvuus on huono, katkeilee ja lankapuhelin saisi säilyä nettiyhteyksien takia.
- Käyttömaksut liian suuria
- Laajakaista toimi huonosti, hinnat liian kovat.
- Lankapuhelimet pitäisi jatkaa käyttöä.
- Lankapuhelin juttu on turha.
- Laskut selvemiksi ja luotettavimmiksi. Meillä on ollut häiriöitä puhelinlaskuissa,
- Linkityksiä paremmaksi.
- Lisää henkilökunta ja palvelupisteitä.
- Lisää vastaajia että ei tarvi jonottaa, henkilökunnan täytyy olla osaava, välillä eivät pidä lupauksia.
- Nopeammaksi ja halvemmaksiksi
- Nopeus.
- Nopeutta asiakaspalveluun ja jonotusaika lyhyemmäksi. Myös se on väärin, että jonotusaika saattaa olla yli puoli tuntia ja siitä peritään vielä maksua.
- Ongelma on se, että huoltotoimenpiteitä ei hoida Elisa, vaan joku muu yritys, eikä tiedotus näiden kahden välillä toimi hyvin.
- Puhelinlaskuun selvennykset, mitä mikäkin tarkoittaa
- Puhelinpalvelun jonotusaika on liian pitkä.
- Syrjäseudulla loppuu telepalvelut kokonaan. Lankapuhelin loppuu ja laajakaistan saatavuus epäselvä.
- Teknistä neuvontaa enemmän.
- Täytyisi palkata lisää henkilöstöä ja pistää pystyyn enemmän konttoreita.
- Vanhuksille parempaa palvelu ja monipuolisempaa ja selkeyttä.
- Ylläpitää vanhat verkot. Laskutus. Paperilasku maksullinen.

9 Lankapuhelimen lisäpalvelut (muut)

- Internet yhteys
- Kiinteä hinta.
- kotivastaaja
- laajakaista
- laajakaista
- laajakaista



- laajakaista
- Laajakaista.
- Laajakaistayhteys.
- Lähtevän numeron näytön esto, uudelleenvalinta
- Modeemi.
- Numeronnäyttö.
- Numeronäyttö.
- Numeronäyttö.
- Palvelua, joka näyttää soittajan numeron.
- palvelunumeroiden näyttö ja soitonsiirto
- Puhelinvastaaja
- Puhelinvastaaja ja soitonsiirtopalvelut.
- Puhelinvastaaja.
- Puhelinvastaaja.
- Puhelinvastaajaa
- Salainen numero.
- Siirtopalvelu
- Soitonsiirto
- soitonsiirto
- Soitonsiirto
- soitonsiirto, tietokone/modeemi
- Soitonsiirto.
- Soitonsiirto.
- Soitonsiirtoa.
- Soittajan numeron näyttö.
- Tulevan puhelun numeron näyttö
- Vastaaja.
- Vastaajapalvelu
- Vastaajapalvelu
- Vastaajapalvelu
- Vastaajapalvelut.
- Ystävien numerot saa nopeasti.
- Ystäväpalvelu tms.

#### 10 Minkäläinen virhe lankapuhelinlaskussa

- ADSL-liittymän alennukset puuttuivat.
- Huomautuslasku tuli, vaikka oli suoraveloitus käytössä, poistivat vahingossa suoraveloituksen.
- Jotain ylimääräisiä puheluita.
- Lasku maksettu mutta uusi lasku tuli samasta laskusta.
- Laskuerittely oli oikein, mutta laskun hinta liian suuri.
- Laskutushommassa jotakin häikkää
- Liian iso maksu puheluista.
- Liittymää vaihtaessa ilmeni jotain ongelmia.
- Nettimaksun osuus laskussa oli epäselvä.
- Oli laskutettu puheluista, joita ei oltu tehtyä.
- On ollut, mutta ei tällä hetkellä muista mikä
- Puhelimen siirto laskutettiin kahdesti. Eli siirrettiin puhelimen paikasta toiseen kerran ja saimme sitä kahdesti laskun.
- Vastaaja luuli saaneensa kerran kaksinkertaisen laskun. Laskutuksen vaihdon yhteydessä se-  
kaannusta.
- Viivästyksiä.
- Yhteislaskutuksessa erittelyongelma

## 17 Kalliina pidetyt lankapuhelinpalvelut (muut)

- Asennuspalvelut
- Internet
- Kaikenkaikkiaan.
- Kaikki
- Kuukausimaksut liian korkeat.
- Laajakaista.
- Laajakaista.
- Laajakaistayhteys.
- laitevuokrat
- Lankapuhelimen yhteydessä oleva kaapeliyhteys.
- laskutus yleensä
- Maksulliset yritysnumerot
- nettiyhteys
- Numeropalvelut.
- Palvelulinjat.
- Palvelunumeroihin soitot!
- Puhelinkoneen VUOKRA JA KOTIVASTAAJAN MAKSU
- Puhelinluettelo saisi olla parempi. Huoltoa tai muuta palvelua ei tarvittaessa saa juuri minkäänlaista. Rahalle ei siis saa vastinetta.
- Puhelinvastaaja.
- Puhelun aloitusmaksu.
- Tulevan numeron näyttö.
- Ulkomaanpuhelut.
- vastaajapalvelu
- yleisesti puhelujen minuuttihinnat
- Yrityksiin soitot.
- Yrityspuhelinnumerot.
- Yritysten palvelupuhelinnumerot.

## 21 Palvellaanko matka- vai lankapuhelinasiakasta paremmin (muu vastaus)

- Ei ole kokemusta.
- Ei voi vertailla, kun ei ole lankapuhelinta
- kaksipuolinen juttu
- Kumpaakin yhtä huonosti.
- Kännykän käyttäjien palvelusta en osaa sanoa koska en ole ikinä tarvinnut kysyä, mutta lankapuhelimen käyttäjiä ei palvella yhtään.
- matkapuhelimen käyttöön liittyen saatu hyvin tietoa, lankapuhelimen käyttöön ei osaa vastata
- Palvelevat molempia yhtä huonosti.
- taajamissa yhtä hyvin kaupungeissa kännyköitä

## 23 Miten parantaisi lankapuhelinoperaattoreiden palvelua (jos pitää melko huonona tai huonona)

- Ainakin asiakaspalvelua nopeammaksi, eli jos soittaa sinne niin nopeammin pitäisi vastata.
- Asiakaspalvelu
- Asiakaspalvelu epäkohteliasta, epäpätevää ja aikaansaamatonta.
- Asiakaspalvelu on HIDAS.
- Asiakaspalvelu tökkii, uudistukset ovat huonoja.
- Asiakaspalvelu voisi olla huomattavasti parempaa, Elisan kautta on myös netti yhteys, luuria isketään myös korvaa

- Asiakaspalvelu voisi olla nopeampaa, sillä kun soittaa, niin sinne ei pääse ainakaan puoleen tuntiin läpi.
- Asiakaspalvelua nopeammaksi, ettei tarvitse soittaessa hermoja menettää.
- Asiakaspalvelupisteitä saisi olla enemmän, ja henkilökunta ammattitaitoisempaa.
- asiakaspalvelussa enemmän henkilökuntaa, joutuu jonottamaan pitkiä aikoja
- Asiakaspalvelusta pitäisi päästä läpi, jonojen purkaminen.
- Asiakaspalveluun ei saa edes yhteyttä. Saa soittaa hyvinkin monta kertaa ennen kuin vastaavat.
- Asiakaspalveluun lisää työntekijöitä.
- Asiakaspalveluun pitäisi panostaa enemmän.
- Asiakaspalveluun pitäisi päästä lävitse paremmin.
- asiakaspalveluun pitäisi päästä puhelimella
- asiakaspalveluun soitettaessa puolen tunnin jonotukset pitäisi karsia pois
- Asiakaspalveluvaihteessa pitäisi olla enemmän asiakaspalvelijoita, sillä jonotusaika on liian pitkä. Laskuja ja laskutusta pitäisi selkeyttää. Internetissä voisi olla palvelu, josta näkisi omat puhelintapahtumat ja ne voisi sieltä itse tarkistaa, kuten lankapuhelinlaskuissa (ainakin joskus ollut) että soitettujen numeroiden alkuosa näkyvissä.
- Asiakasystävällisiä ihmisiä enemmän palvelutehtäviin, selkeyttä, enemmän palvelupisteitä.
- asiakaspalveluun pitäisi palkata lisää henkilöstöä, eli saada asiakaspalvelua rutkasti nopeammaksi.
- Asioita tulisi yksinkertaistaa, kuten liittymän käyttäjän ja numeron vaihtamista.
- Ei ole kenttää aina.
- Ei olisi niin paljon katvealueita
- Ei pääse nopeasti läpi keskustelemaan asiasta.
- Enemmän henkilökunta, nopeutta palveluun!
- Enemmän yhteydenottoja asiakkaaseen, asiakaspalveluintoisuutta lisää, jonot lyhyemmiksi.
- Että asiakaspalveluun pääsisi läpi, ja ettei operaattori laskuttaisi jälkepäin omista virheistään johtuvista asioista.
- Helpompi pääsy asiakaspalvelu pisteisiin sekä jonotusajat ja mahdolliset maksut pois.
- huonoa palvelua voi parantaa monella tapaa
- informaatiota ja yhteydenpitoa vanhoihin asiakkaisiin liian vähän
- Jonotusaika liian pitkä.
- Jonotusajat lyhyemmäksi, Laskun vois käyä tarkastamassa jossaki ilmaiseksi esimerkiksi internetissä
- Jonotusajat ovat aivan liian pitkiä puhelimessa.
- Jonotusajat ovat aivan liian pitkät eli niitä pitäisi parantaa. Laskutuksessa myös parantamisen varaa.
- Jonotusajat ovat pahimpia ikinä. Ongelmien ilmetessä jonottaminen on piinallista.
- Kenttään lisää voimia ja mastoja, enemmän henkilökuntaa.
- Kiinnisaatavuus. Pitkä jonot asiakaspalvelussa
- Koskaan ei ole saanut yhteyttä asiakaspalveluun, yhteyden parantaminen!
- Kun soittaa niin pääsisi heti läpi ja saisi vastaukset kysymyksiinsä.
- Kuuluis edes joka paikkaan.
- kuuluvuus huono
- Kuuluvuus huonoa ja sisällä ei kuulu kunnolla.
- Kuuluvuus on erittäin huono asuinalueellani.
- Kuuluvuus on heikko.
- Kuuluvuus on huono.
- Kuuluvuus on todella heikko. Sama puhelu saattaa katketa kolmekin kertaa.
- Kuuluvuutta voisi parantaa ja nettiin ei pääse, kun loppuu lankapuhelin.
- Laittaisin palvelupistein, haluaisin selkeämmin esille, mitä eri liittymämahdollisuuksia voi valita. Sitä että saisi henkilökohtaista palvelua ja haluaisin halvemmat puheluhinnat.
- Laskuepäselvytydet pois, laskut tulevat myöhässä, puhelinpalvelun ruuhkaisuus, laskujen epäluotettavuus, palvelun epäselvyys.
- Laskuissa virheitä. Asiakaspalvelu/laskutus ei toimi.
- Laskujen tulisi tulla harvemmin kuin 2,5 viikon välein.
- Laskut välillä sekavia (liian suuret), vaikeasti ymmärrettäviä tarjouksia.
- laskutus selkeämmäksi
- laskutus säännöllisesti kuukausittain. ilmoitus etukäteen laskutuksesta jos sitä muutetaan.

- laskutuspalvelua pitäisi kohentaa
- Laskutusta selkeämmäksi, jos puheluista saa etuja, ne pitäisi näkyä loppusummassa, eli edut pitäisi olla vähennetty loppusummasta. Asiakaspalvelu nopeammaksi, jouduin viimeksi odottamaan 6 tuntia että sain palvelua. Kun meillä oli vielä Kolumbus, laskutus, asiakaspalvelu ym oli paljon parempaa ja selkeämpää.
- liian pitkiä jonoja asiakaspalveluun
- lisää henkilökuntaa sen takia koska palvelu on niin hidasta.
- lisää henkilökuntaa siitä on pula
- Lisää henkilökuntaa, nopeutta palveluun, enemmän etuja myös vanhoille asiakkaille, ei vain uusille asiakkaille!
- lisää ihmisiä asiakaspalveluun
- Lisäämällä henkilöstöä palvelu ei olisi niin hidasta.
- Matkapuhelin on hyvä, mutta operaattori aiheuttaa ongelmia. Palvelut joskus huonoja, eli ei nopeaa palvelua.
- Netin kautta pitäisi olla helmpompaa
- Nopeammaksi ja selkeämmäksi
- Nopeampaa ja selkeämpää asiakaspalvelua.
- Nopeampi asiakaspalvelu, ettei joudu odottamaan puolta tuntia puhelimesta.
- Nopeampi palvelu pitäisi olla.
- Nopeutta ehdottomasti lisää, laskuerittelyn selkeyttä, sillä ei saa selvää milloin tekstiviestejä ja minuitteja on mennyt yli.
- Nopeutta lisää, asiakaspalvelunumero maksullinen ja kallis.
- Nopeutta lisää.
- operaattorille lisää henkilökuntaa, täytyisi nopeuttaa palvelua
- Paluu vanhoihin kiinteisiin puhelinliittymiin.
- Palvelu saisi olla nopeampaa eikä niin hankalaa. Puute
- palveluja pitäisi nopeuttaa
- Palvelun nopeuttaminen. Henkilökunta enemmän.
- Palvelun pitäisi olla selkeämpää, ystävällisempää ja erityisesti nopeampaa!
- Palvelun selkeyttäminen, palvelun saaminen internetistä ja helppous yleensäkin.
- palvelunumeroihin soittaessa arvio milloin vastataan.
- Paremmiin voitaisiin tiedottaa, viime vuoden sisällä tulleet puhelinlaskut ihmetyttävät.
- Parempaa palvelua, pitäisi puhua "selvää suomea", selittää oudot sanat.
- Pitäisi olla parempi kuuluvuus haja-asutusalueilla.
- Pitäisi olla selkeämpi hinnoittelu palveluista. Palveluiden saatavuus pitäisi yksinkertaistaa.
- Puhelimeen pitäisi pystyä vastaamaan muutamassa minuutissa. Laskutus aivan sekaisin ja epävarmaa.
- puhelimeen yhteydenotossa ongelmia
- Puhelimella saatava asiakaspalvelu pitäisi olla parempaa. Myös kauppojen neuvontapisteissä joutuu odottamaan liian kauan.
- Puhelimiin ei pääse asiakaspalvelussa. Sähköposti ei toimi.
- Puhelimitse on hankala päästä asiakaspalveluun.
- Puhelin-neuvonta saisi olla huokeampaa ja nopeampaa
- Puhelinpalvelua pitäisi parantaa, koska palvelu on liian hidasta. Sanotaan, että odottakaan hetki, mutta loppujen lopuksi saakin odottaa palvelua puhelimen ääressä puolikin tuntia.
- puhelujen katkeilut, huono kuuluvuus
- Puhelujen piti halventua kun otetaan monta soneran liittymää, mutta puhelujen hinta ei laskenut. Matkapuhelinverkko pätkii.
- Puhelut katkoaa syrjäalueilla.
- Saisi paremmin yhteyden, eikä olisi jonoja. Sähköpostin avulla viestintä ja tieto tulisi kolmen päivän sisällä. ELISA TODELLA HUONO JA KERRAN KESTI KOLME KUUKAUTTA. Eli saa moitin hyvin suuresti.
- Selkeyttä pitäisi. Henkilökohtainen palvelu olisi parempi. Samoin nopeutta pitäisi parantaa.
- Syrjäalueilla matkapuhelimet ei toimi hyvin ja siellä ne juuri pitäisi toimia jos jotain sattuu..
- Tavoitettavuus huono, pitkät jonot.
- Tiedonsanti selkeämpi vanhoille ihmisille.
- Toimivuus huono. Esimerkiksi puhelin ei toimi talon yläkerrassa mutta alakerrassa toimii.
- Toimivuus parempi. Katvealueet pois.

- työpuhelimen kuuluvuus ei ole niin hyvä kuin olisi suotavaa
- Vastaisin puhelimeen, kun soitetaan. Hoitaisivat tehtävät mitä on annettu, kuten esim. puhelinoperaattorin vaihto. Laskutusmaksajan muutos ei tapahdu edes toisen soittokerran jälkeen (Yskityispuhelujen muutos firman puheluiksi ja firman nimiin maksettavaksi).
- Voisi olla nopeampaa palvelua. Jonottaminen kestää liian pitkään.
- Yhteyden saaminen asiakaspalveluun.
- Yhteydenoton pitäisi olla helpompaa, ja pitäisi olla enemmän toimipisteitä.
- Yhteydensaanti pitäisi olla paljon helpompaa, nykyään ei saa kiinni.
- Yksinkertaistamalla.

#### 25 Matkapuhelimen lisäpalvelut (muut)

- 020202 -numerohaku
- Automaattinumeroisten esto.
- Datasiirtopalvelut
- Ei mitään
- Ei mitään
- Ei mitään
- Elisan omia säätietoja, uutisia jne.
- en käytä mitään lisäpalveluita
- internet-tv
- Kilpailevan matkapuhelinoperaattorin internet-yhteys (mökkula).
- Kompassi
- Koputuspalvelu
- Käyttää internettiä kännykän avulla.
- Käyttää puhelimen kautta internettiä.
- Lehtikauppiaiden esto.
- mobiili/data -palvelut
- Numero/nimikysely jossa on kartta mukana (eniron)
- Puheluerittely.
- Puhelut halvempia viiden jälkeen.
- puhumista varten..
- Soittaa pelkästään.
- sähköposti/internet.
- vastaajapalvelu.
- Vastaajapalvelu
- Vastaajapalvelu
- Vastaajapalvelu
- Vastaajapalvelu
- Vastaajapalvelu
- Vastaajapalvelu
- Vastaajapalvelu.

#### 30 Syyt vaihtaa matkapuhelinoperaattoria (muu syy)

- "Huono kuuluvuus, huono asiakaspalvelu, kallis hinta."
- "Kuuluvuus oli huono."
- Aiempi operaattori nosti hintoja.
- Alunperin minulla oli telefinland, ja koska en ollut tyytyväinen elisaan oikein miltään osin, niin vaihdoin melko nopeasti takaisin telefinlandiin.
- Bonusedut.
- Dna ei kuulunut hyvin.
- dna kuuluu paremmin
- Ei tule laskuja kotiin kun on prepaid-liittymä.

- Ensin ei tullut puoleen vuoteen laskuja ollenkaan, sitten laskuja alkoi tulla 3 viikon välein eikä laskuissa oltu annettu luvattuja 5 euron hyvityksiä.
- Erilaisten sotkujen vuoksi.
- Että saa bonuksia kauppaan.
- Firman päätös
- Haluaa samaan liittymään miehen kanssa.
- Haluaisi vaihtaa samaan liittymään miehen kanssa.
- halusi halvemman/ paremman liittymäpaketin.
- halusi internet-yhteyden
- Halusin keskittää bonukset S-ryhmään.
- Halusin molempiin matkapuhelimiini saman liittymän.
- Hyvä tarjous.
- Häneltä hajosi puhelin ja osti uuden puhelimen. Sai puhelimen kylkiäisenä Soneran liittymän ja halusin Soneran liittymän takaisin koska ennenkin oli ollut Soneran liittymä.
- Internet palvelujen huonouden vuoksi.
- internetin heikon kuuluvuuden takia.
- Jostain syystä, puhelinnumero ei ollut välillä käytössä. Ja kokoajan oli vikoja.
- Jotta asiat hoituisivat selkeämmin.
- Kaikkiin matkapuhelimiin haluttiin sama liittymä, puhelinliittymät ja Internet samalta tarjoajalta.
- Kallis ja huono. Hinnat korkeat ja piti pitää vuosi tiettyjä soittoja. Hinta nousi kovaksi.
- Kallis.
- Kansainvälinen toimivuus parempi kuin dna:lla.
- Kattavuus puheluissa.
- Kentä ei toimi, välillä toimii, välillä ei.
- Kesämökillä ei kuulunut Sonera, masto oli kaukana.
- Koska laajakaista ja talouden muut liittymät ovat kyseisen operaattorin alaisia.
- Kuuluvusongelmien vuoksi.
- Kuuluvuuden takia.
- Kuuluvuuden takia.
- Kuuluvuuden vuoksi
- Kuuluvuuden vuoksi erämaassa. ??? heitti keskeneräisen vaan päälle taukoruudussa, tähän jäänyt
- Kuuluvuus oli huono.
- Kuuluvuus.
- kuuluvuusalue huono, asiakaspalvelu huono.
- Kuuluvuusongelmat ja elisan toimintatavat.
- Kytkeykaupan takia
- Kytkeykauppa.
- Kytkeypuhelin.
- Käyttökustannukset halvempia.
- Laajempi puhepaketti
- Lapsille vaihdettiin operaattorit. Ei kertonut tarkempaa syytä.
- Laskuja tuli miten sattuu
- laskutus sekaisin.
- lasten lapsilla on dna, on edullisempaa kun on sama yhtiö
- liittymän hinnat liian kalliit
- Maan vaihto.
- Miehellä oli kyseinen liittymä, joten päätin vaihtaa itsekin.
- Minut yllätettiin liikkeessä vaikka en ollut vaihtamassa liittymää. Liittymä pakkomyytiin/tyrkytettiin minulle, kun myyjät piirittivät minut. Myyntitilanne oli erittäin agressiivinen ja hyökkäävä.
- Muut perheemme liittymät ovat kyseisen operaattorin tarjoamia.
- Määräaikais sopimuksien takia, niistä ei päässyt eroon.
- Oli tarjous jossa sai puhelimen puoleen hintaan.
- Ongelmia kuuluvuuden kanssa.
- Ostin kytkeykaupalla puhelimen.
- paremmat paketit asiakkaalle

- Parempi tarjous : 4 kk puhelut 25% alennuksella.
- Puhelimen hankkimisen takia (puhepaketti)
- Puhelimen kyttykauppa.
- Puhelimia oli alun perin neljä(lasku oli 100e). Kun yksi puhelin pudotettiin pois, puhelinlaskut kallistuivat(lasku oli 150e). Tietyt numerot eivät kuulu saldorajapalveluun.
- puhelut katkesi, oli huono kuuluvuus
- s bonuksien takia
- saadakseni saman operaattorin kuin työpuhelimessa
- Saatiin kinkku kaupanpäälle ja tein samalla muitakin isompia ostoksia.
- Sai kotilinja -piirin perheenjäsenten kanssa.
- sai kyttypuhelimien
- Sai työsuhdepuhelimien
- Sain hyvät edut!
- Sain paremman tarjouksen nykyiseltä operaattorilta.
- saunalahdelta hyvä tarjous. Laskutus sekaisin, tulevat viiveellä.
- Sonera kuului vielä huonommin.
- Sopimuksesta pääsee irti vain tiettyyn vuodenaikaan.
- Sopimus päättyi edellisen operaattorin kanssa.
- Tarjous.
- Tarvitsin mökille puhelinta, jolla voi lähettää sähköpostia ja internet-palvelua. Soneralla oli tällainen pakettitarjous, niin sen takia vaihdoin.
- Tele finland ei tarjonnut yhteyttä nettiin.
- tele finlandilla tuli jotaki ongelmia
- Tiedotus laskutuksesta.
- Tosi huono kuuluvuus
- Työnantaja maksaa puhelinlaskut.
- työsuhdeliittymä.
- Uusi kännykkä tuli kyttykauppana.
- Vaihdoin kokeilunhalusta.
- vanhaa asiakasta ei arvostettu, rahastuksen makua
- Vikaa kuulumisessa, ei löytynyt aina kenttää.

### 30.A Vaihtaa asiakaspalvelun takia, miksi?

- Asiakaspalvelu 0, ei saa oikeaa henkilöä puhelimeen. Jonotusnumerot. Pompotus.
- Asiakaspalvelu oli usein työkeää ja henkilöt langan päässä olivat työkeitä. Ensin piti aina jonottaa 30 min ja sai työkeää palvelua.
- Asiakaspalvelu on toivottoman hidasta sekä puhelimen että Internetin välityksellä.
- asiakaspalvelu tökki pahasti
- asiakaspalvelu vastaa nopeammin ja homma toimii paremmin
- Asiakaspalvelun saavutettavuus Elisalla on hirvittävän huono.
- Asiakaspalvelunumeroiden jonotusaika aivan liian pitkä. Jonotusmusiikki ärsyttävää.
- Ei saanut koskaan ketään kiinni, asiakaspalvelua ei itse asiassa ollut ollenkaan.
- Ei saanut yhteyttä palveluun. Liian pitkät jonot
- Elisalla oli uskomattoman pitkät jonotusajat asiakaspalveluun.
- en saa tarpeeksi informaatiota
- Henkilökohtaisen asiakaspalvelun puute.
- Jonotusaika asiakaspalveluun on törkeän pitkä.
- Jonotusajat asiakaspalveluihin naurettavan pitkiä, asioiden hoitaminen hidasta ja siihen pitää varata aikaa.
- kuuluvuusongelmien vuoksi
- Olen soittellut useasti asiakaspalveluun laskuistani. IKINÄ en ole saanut tarvittavaa tietoa laskuistani. Laskuni ovat kasvaneet mutta puhumani määrä laskenut. Minulle ei kerrottu miksi laskuni kasvoi selvästi.
- Pitkät jonot, ei päässyt asiakaspalvelusta läpi.
- Pitkät jonot. Huono asiantuntemus.

- sovitut asiat eivät pitäneet paikkaansa ja laskutus oli pielessä
- Yhteydenpidon vaikeus.

### 30.B Vaihtaa laskutuspalvelun takia, miksi?

- Elisalla oli sekaannus laskutusväleissä, laskuja tuli 3 viikon välein, hirveän isot laskut. Luotettavuutta ei enää ollut.
- Epäselvyydet laskutuksessa.
- että ei enää ole laskuissa epäselvyyksiä, tulee ylimääräisiä juttuja jatkuvasti
- Hinnat kalliimpia.
- hinnat menivät liian korkeiksi vaikka ei soitakaan paljon
- Hyviä liittymäpaketteja.
- Kokoajan tuli laskuja eikä enää pysynyt perässä onko maksanut ja mitä. Pitkän tauon jälkeen tuli hirveä ruuhka laskutuksessa eikä voinut tietää miltä ajalta mikäkin lasku on.
- Laskua tuli vähän välein ja usein, eikä laskujen tulemista perusteltu kunnolla. Ylihintaa tuntui olevan. Palvelunumeroihin oli muka soitettu. Puheluiden hintojen eri liittymiin sanottiin olevan tasahintaisia mutta olikin erihintaisia.
- Laskuja tuli laskuja jo liittymän vaihdettuja. Liian isoja laskuja
- laskuja tuli vähän miten sattuu
- Laskujen epäselvyys, asiakaspalvelukaan ei aina tunnu olevan perillä laskutuksesta.
- Laskupalvelussa oli jokin häiriö, koska lasku alkoi tulla useammin kuin kerran kuussa. Tämän vuoksi ei voinut lainkaan kontrolloida, ovatko laskut oikein. Vikaan ei loppujen lopuksi edes asiakas saanu selvyyttä tai vastausta.
- laskut monta kuukautta myöhässä, suoraveloituksesta selvempää infoa oli myös kaivannut
- laskut myöhässä monen kk:n ajan ja myöhemmin tuli suma laskuja
- laskut myöhästyi Elisalla
- laskut olivat väärin
- Laskut tuli nipussa.
- Laskut usein epäselviä, lasku lähetetään "avoimena" vaikka se olisi jo maksettu aiemmin. Asiakkaan pitää itse osata vähentää jo maksettu osuus laskun loppusummasta ja tämä tuo epäluotettavuuden tunnetta.
- Laskutus ei toimi.
- Laskutus oli epäselvää.
- Laskutus oli myöhässä, ei pystynyt vertailemaan mitä oli käyttänyt, mahdoton tietää oliko laskutettu oikein.
- Laskutus on epäselvää ja laskuja tulee liikaa.
- Mitään selvää ei saanut laskutuksesta ja mistä summa koostui. Ja itse summakin oli älyttömän epäselvästi.
- olen huomannut että on tullut ylimääräisiä puheluja laskuihin mitä en ole soittanut
- Tiedotus ei toiminut.
- Virheelliset laskut, esimerkiksi tuplakuukausimaksut, päällekkäisyyksiä laskutuksessa.

### 37 Intenetin muut käyttötarkoitukset

- Koiratutka. Voi seurata kotikoneelta ulkona olevaa koiraa.
- Käyttää tuotteisiin tutustumiseen.
- Oman blogin kirjoittamiseen
- Skype-puhelut.



## 39 Sopivat Internet-kustannukset/kk, muu vastaus

- Ei ole ylä- eikä alarajaa.
- Ei osaa sanoa, koska ei käytä Internetiä ollenkaan, eikä ole perehtynyt asiaan.
- ei paljoa
- ei tarvitse nettiä.
- en maksaisi mitään
- enintään 70 e/kk
- Halvempi kuin kolmekymppiä.
- halvempi kuin nyt
- kohtuullisesti, 30-40 euroa takaraja.
- mahdollisimman vähän
- nolla euroa
- Nykyinen hintataso on hyvä.
- Nykyiset hinnat ovat kohtuulliset.
- Puhelimen perusmaksu ja internetin maksu yhdistettäisiin ja saisi maksaa enintään 45 euroa.
- Puolet hinnasta pois.
- Saisi olla ilmaista.
- Saisi olla ilmaista. Mutta ei tarvitse.
- Saisi olla ilmainen
- sopivan hintainen

## Yritysasiakkaat

### 1 Muut käytössä olevat teleliittymätyypit

- 3G
- EDIFACT
- Ei ole em. yrityksen nimissä.
- Gsm- vaihde.
- hälytysliittymä
- Ip-puhelin
- julkiset
- Kaikki puhepalvelut ja mobiilipalvelut mitä ylipäätään operaattorit tarjoaa.
- Kiinteät lankapuhelimet.
- Langaton ATK-yhteys.
- Langaton sisäverkko.
- Lankaliittymä
- Maksupäätteitä.
- Mobiilidataaja kolme yhteyksiä
- Mobiililaajakaista.
- Mobiilipuhelinvaihde. Välityspalvelut.
- Mobiilivaihde.
- Mobiilivaihe, mobiilikannassa koko organisaatio, vaihdepalvelu.
- Muu sisäinenverkko.
- Normaalit kotisivut.
- Omat verkkosivut. Sähköinen suora asiakkaille.
- Omia sovelluksia, mm vpm-putkisysteemejä.
- Puhelindataliikenne, mobiiliratkaisuja.
- Puhelinyhteydet suoraan puhelinverkkoon.
- Sisäinen oma radiopuhelinverkko, omistetaan radioliikenne lupa. Virve-verkossa mukana.
- toisenlainen sisäinen järjestelmä
- Tyvipalvelu
- Työn kuvasta johtuen joillekin työntekijöille kotiin kustannettuja laajakaistayhteyksiä. Tiedon-siirto gsm-verkossa.
- Ulkoistettu puhelinvaihde.
- Verkkopalvelu - asiantuntija Basaar- kehitteillä.
- Videoneuvottelujärjestelmät.
- Virve
- VoIP
- Voip
- Yhdistetty projektinhallintalaite joka toimii myös Ekstranettinä.

### 6 Miten parantaisi lankapuhelinoperaattorin palvelua (jos pitää melko huonona tai huonona)

- Aina kun on asiaa sinne niin ei ole saanut yhteyttä ja laskutuksessa on ollut virheitä usein.
- Ainut millä saadaan kuntoon, henkilökuntaa lisäämällä palvelupisteisiin, ei puheluihin, ei sähkö-posteihin vastata.
- Alueellinen kattavuus,numeropalveluiden määrä paremmaksi.
- Asiakaspalvelu ei kerta kaikkiaan toimi riittävän hyvin ja nopeasti, vastauksen saamiseen menee yleensä pari viikkoa aikaa.
- Asiakaspalveluihminen on huonolla myyntitavalla myynyt meille kuuden vuoden sopimuksen ilman että olemme ymmärtäneet asian täysin. Reklamaation jälkeen meihin päin ei olla oltu yhteydessä.

- Asiakaspalvelun lisääminen niin että kontaktit olisi helpompi löytää. Tapa jolla lankapuhelimien poistot on toteutettu on huonoa henkeä luovaa.
- Asiakaspalvelun nopeuden parantaminen.
- Asiakaspalvelun nopeus/tavoitettavuus , tilaustiedot ei kulje organisaation läpi --> heikkous
- Asiakaspalvelun pitäisi olla sellainen että viittis jopa soittaa, ei ole saanut palvelua ollenkaan. On tullut korjaamaan ja on korjannut pieleen jne. ja sitten laskuttaa siitä meitä.
- Asiakaspalvelun tavoitettavuus ja nopeus
- Asiakaspalveluun ei pääse läpi.
- Asiakkaan tarpeet pitäisi huomioida eikä pakottaa kaikkia samaan muottiin.
- Asiakkaista ei välitetä, yhteydet toimii, mutta jos jotakin ekstraa haluaa: muutoksia tai jotain tietoa, niin mistään ei löydy. Jonotusajat aina hirveitä operaattorista / palveluntarjoajasta riippumatta.
- Asiakaspalveluun nopeutta.
- Avun ja yhteydenaanti on monimutkaista. On vaikeaa löytää kontaktihenkilöitä, henkilöt vaihtuvat usein. Selkeä paikallinen avainhenkilö yritysasioissa olisi tarpeen.
- Datapalveluita ei saa kaikille alueille.
- Ei ikinä pääse asiakaspalveluun läpi, en saa palvelua kohtuullisen ajan kuluessa.
- Ei koskaan saa kiinni ketään, jos saa kiinni jonkun se on väärä henkilö.
- Ei saa laskuttaa asiakasta palveluntarjoajan omasta järjestelmästä johtuvista virheistä!
- Ei sieltä saada (kiinni), eivät vastaa soittopyyntöihin. Tosi huono saada sitä jengiä kiinni. Huono kuva on jäänyt.
- Eivät vastaa soittopyyntöihin tai meileihin, eivät vastaa kun niihin ottaa yhteyttä, turhauttavaa.
- Elisän pitää saada rivinsä kuntoon, kaikki sekaisin.
- En ymmärrä heidän kieltään, heidän argumenteillaan ei pysty päätöksiä tekemään. He pystyvät myymään mitä vaan eikä siitä ymmärrä itse mitään.
- Enemmän asiakaspalvelua, suoraa tukea akutteihin tilanteisiin. Toivoisi täsmätukea, räätälöintiä. Yhdistysasiakkaat ympäri Suomen soittaa meille, pitäisi olla hyviä palvelua eteenpäin. Kumpuunutta. Edustan myös vanhoja ihmisiä, tuntevat vain vanhan puhelinpalvelun. Meidän opastettava mobiilia. Samassa veneessä ollaan ikä-ihmisten edustajina . Maaseudulla avustettavia. Aluepolitiikka huomioon.
- Enemmän henkilökuntaa Elisalle, että saisi ihmisen kiinni. Käskee puhelivaihte odottaa 3 päivää.
- Enemmän työntekijöitä, tavoitettavuutta ja tieto-taitoa paremmaksi!
- Esim. IB-tekniikan tuntemus on heikko, tarjouksissa ei tarpeeksi varmistettu riittävien palveluiden toimivuutta.
- He eivät ole kiinnostuneita asiakkaista.
- Hintaa voisi olla matalampi.
- Huoltokutsujen vastaus ja dokumentointi huonoa. Ei huoltoa kiinni vikatilanteissa, ei tietoa milloin vika korjattu. Joutuu jonottaan tekniseen puhelinneuvontaan, kännykän akkukaan ei aina riitä. Jonotusajat ½h-1h- liian pitkiä.
- Huoltokutsut menee liian hitaasti eteenpäin.
- Ihan nimetty henkilökohtainen asiakaspalvelija, joka keskitetysti hoitaisi. Elisassa organisaatiossa ei minnekään koottu asiakkaan ympäristön yksityiskohtia, joudutaan täällä tietämään yksityiskohdat itsestä, jotka palveluntuottajan tulisi pystyä kaivamaan järjestelmänsä esille. Verkko-ympäristönkuva ja asiakkaan sopimukset pitäisi saada heti esille.
- Jos jonkun viestin laittaa, niin siihen pitäisi saada vastaus. Ja laskut pitäisi olla oikein.
- Jos jätetään yhteydenottopyyntö niin otetaan myös sieltä päin yhteyttä, ja nopeammin. Yrityksille pitäisi saada nopeutettua palvelua. Työpyyntöjä ei ole hoidettu ajoissa, mistä on tullut meille hallaa. Meidän imagoamme heikentää, jos jokin ei toimi esimerkiksi vuorokauteen, vaikka se ei ole meidän vikamme. Ja laskuista pitää olla todella tarkkana, että onko laskujen sopimuspäivämäärät oikein ja laskutusajat oikein. Soneran kuuluvuus myös tällä alueella on huono.
- Jos ongelma tulee, asialle ei tehdä mitään. Eli vasteaikaa pitää lyhentää. Lankayhteydet ovat epäluotettavia, ennen lankapuhelin toimi aina, nyt toimii jos toimii.
- Jos otetaan yhteyttä niin ei toimi; useista soittopyynnöistä huolimatta meidän yhteyshenkilö ei koskaan palaa asiaan. Laskutus on ollut aivan luokatonta; on laahannut käsittämättömän paljon perässäpäin.
- Jos tarvitaan apua, jonotetaan pitkän aikaa. Jonotukset lyhkäsemmäksi.
- Joutuu odottamaan niin kauan että menee hermo ja meinaavat panna maksulliseksikin vielä.
- Kokonaisvaikutelma on hirveä.

- Kukaan ei oikein tunnu tietävän mistään mitään.
- Kukaan ei pidä sieltä yhteyttä. Vaikka ollaan oltu asiakkaana vuosikymmeniä, kukaan ei ole yhteyshenkilönä.
- Kun Elisasta kysymys, A) asiakaspalvelu täysin sekaisin. B) Laskutusjärjestelmä. C) Ulkoistukset, ei jengi tiedä mitä pitäisi tehdä mitä ei.
- Kun on häiriö- tai vikatilanne, on vaikea löytää asiasta jotain tietävää tai sellaista joka pystyy joi-  
tain asialle tekemään. Ja kun sen löytää niin kestää kauan ennenkuin on paikalla.
- Kustannukset, silloin kun ongelmia oli että lopulta tavoitti sen oikean henkilön, niin se kesti.
- Käyttöönotto uudessa järjestelmässä on takkuillut, asiakkaan tarpeita ei ole otettu tarpeeksi huomioon ja on jätetty asiat kesken.
- Laskut ovat niin epäselvät, pitää joka kuukausi soittaa jostain. Vuoden käytössä ollut puhelin-  
vaihde ei ole ihan valmis vielä.
- Laskutus ei toimi. Asiakaspalvelu on heikkoa: siihen ei saa yhteyttä ja jos saa, ei tapahdu mitään.  
Vaihtoehtoiset yhteydenottokanavat ovat suppeat.
- Laskutus on epäselvä, ja ymmärtäminen tuottaa suurta vaikeutta. Huoltopuolella ja yhden on-  
gelman korjaamiseen menee puol vuotta: ei mielenkiintoa ratkaista edes pieniä ongelmia. Yri-  
tyspuoli ei pidä minkäänlaista yhteyttä. Henkilöstön määrää pitäisi lisätä. Yhteydenotto yksipuol-  
lisesti meidän puolelta.
- Lskutus on edelleen täysin sekaisin, on tapeltu kaksi vuotta, palvelua täytyy aina nyhtää.
- Luvattoman kauan kestää viiveet. Kun on yrittänyt soittaa palvelunumeroihin, ei ole päässyt läpi.  
Ja vuoden ajan on ollut laskutuksessa virheitä.
- Läpikäseminen asiakaspalveluun on heikkoa ja sattuu hirveästi virheitä yleensä ottaen sopi-  
musasioissa. On tilattu jotain mutta ei saadakaan sellaisessa muodossa kuin on tilattu.
- meillä on ollut niin paljon ongelmia että mikä tahansa parantaa niitten palvelua
- Määrätyissä palveluissa yhteydet muihin liittyimiin ovat kangerrelleet.
- Netin kautta saatava palautetta kun jostain viasta ilmoittaa.
- Nopeampaa reagointia asioihin, laatu on ihan hyvä mutta esim. toimituksissa ja asiakaspalvelun  
nopeudessa on toivomisen varaa.
- Odotusajat ongelmakohtien vastauksiin on pitkät, laskutuspuolen suuret ongelmat, epäselvät las-  
kut hankala selvittää.
- Olemme sellaisella alueella ettei ole muita vaihtoehtoja ja ei ole valinnan varaa. Siksi palvelua ei  
varmasti halutakaan kehittää. Jos ongelmia tulee sieltä on mahdotonta saada ketään järkevään ai-  
kaan kiinni ja tunti menee helposti jonotteluun ja pompotteluun. Miten parantaisitte palvelua?  
Vaihtamalla operaattoria.
- Oma nimetty henkilö parantaa palvelua, mutta yksi henkilö ei voi tuntea koko aluetta. Asiantun-  
tajakontakti olisi joskus parempi.
- On ollut kaikenlaisia ongelmia ja siinä ajassa kun haluaisin ei ole ratkennut.
- On ollut katkoja lankaliittymissä. Meillä oli muutto ja siinä yhteydessä liittymän siirrossa oli vii-  
vettä, vaikka se oli tilattu 2 kuukautta aikaisemmin.
- On ollut siirtoja paikasta toiseen talon sisälle. Yhteydet eivät onnistuneet, tuli viivettä.
- Ongelma on yhden yhteyshenkilön systeemi joka onkin "pullonkaula" eikä apu yhteistyössä.
- Onko sitten henkilökuntaa liian vähän, niin se heijastuu siihen että palvelua ei saa.
- Operaattorin täytyy satsata siihen, että siihen vastataan . Kun on operaattorit monopolisoitu, niin  
ei voi vaikuttaa siihen.
- Osaavaa henkilöstöä pitäisi olla enemmän, operaattori on siirtänyt omia tehtäviään asiakkaalle;  
yhtiön sisäinen tiedonsiirto on siirtynyt asiakkaan tehtäväksi.
- Ovat poistaneet omia asiakaspalvelupisteitä, ja sieltä joudutaan soittamaan samaan numeroon  
kuin itsekin joutuu ja siinä ei ole mitään järkeä. Kaipaisin jotain suoraa yhteyttä ja enemmän  
palvelupisteitä, jolloin asiointi olisi paljon helpompaa ja nopeampaa.
- Palvelu ei pelaa, ei tavoita oikeita henkilöitä, ei viestejä tule takaisin päin: onko tehty; korjauk-  
set toimivat vähän aikaa, vikailmoituksista ei kuitauksia. Kaikenlaista epäselvyyttä. Mitä tahan-  
sa mitä laitta operaattorille hukkuu, kuin mustaan aukkoon. Välillä virheellistä tietoa, toinen pu-  
huu toista toista samasta asiasta. Harhaan johtavaa.
- Palvelun saatavuus nimenomaan, eli jonotusajat turhan pitkiä.
- Palvelupyynnöiden toteuttaminen kestää. Laskut ovat epäselviä, niitä on vaikea kootusti kontrol-  
loida.
- Parantamalla yhteydenottomahdollisuuksia. Lisäämällä henkilökuntaa asiakaspalveluun.
- Paremmalla asiakaspalvelusta, kuunnella sen asiakkaan tarpeita.

- Peitto pitäisi olla parempi. Liian isoja alueita syrjäseutuja, ettei ole mitään.
- Pitäisi olla teknistä tukihenkilöä enemmän.
- Pitää saada nopeutta asioiden hoitoon.
- Puhelintuki on Virossa yö aikaan..ei auta.
- Resursseja asiakaspalveluun pitäisi olla enemmän, koska nykyään joutuu keskustelemaan robotin tai vastaajan kanssa.
- Resursseja enemmän asiakaspalveluun!
- Saatavuus, tietyillä alueilla huonoa saada yhteys todella asiantuntijoihin. Yhteystiedot puuttuu vaikea tavoittaa oikeaa henkilöä, 50 portaan takaan. Julkisuuteen huonosti yhteystietoja tietyiltä henkilöiltä. Valtakunnallisia palvelunumeroita, naamioidaan, kuka hoitaa mitäkin asiaa.
- Saattaa joutua odottamaan langoilla jopa yli puoli tuntia ja huomata sitten, ettei vastaava henkilö tiedä asioista paljon mitään. Pari vuotta sitten tuli tiukka tilanne. Tekninen ongelma, jonka webmaster pystyi jäljittämään, että se liittyi Elisan tekniikkaan. Kun yritettiin saada yhteys huoltoon, jouduttiin odottamaan linjoilla kunnes päätettiin lähettää ilmoitus sähköpostilla. Vastaus tuli kahden viikon päästä. Pienyrittäjä on riippuvainen näistä internet-palveluista, tällaista ei pitäisi tapahtua.
- Se että tavoitettavuus paremmaksi! Kun kysyy jotain, pitää saada vastaus mahdollisimman pian - asiat jää roikkuun eikä vastausta ehkä tule koskaan.
- Se mikä mättää on asiakaspalvelu, huono tavoitettavuus, ja vaikea löytää sellaista henkilö joka ottaa asian hoitaakseen ja vastuun siitä.
- Selkeyttä siihen, mistä maksetaan.
- Sen verran suuri asiakas, että pitäisi olla henkilökohtainen asiakaspalvelun kontaktihenkilö ja etukäteen ois saatava tietoo. Ennen oli henkilökohtainen kontaktihenkilö.
- Siksi, että oma tilanne se, että vastaan hankinnoista ja isot hankinnat on ollut ja kun en ole alan ammattilainen en saa asiantuntevaa palvelua vaan palvelu soveltuis jos tietäisi mitä on ostamassa.
- Sinne ei pääse puhelimella asiakaspalveluun, ei jaksa odottaa niin kauan, että pääsis. Faxilla pakko lähestyä. Muuten pelaa. Asiakaspalvelu ei.
- Sinne saa huonosti yhteyden ongelma-asioissa.
- Sonera on täällä yksinvaltiainen, ja asiakkaita kohdellaan todella huonosti. Kaikki kestää kauan, eikä tänne saa mitään. Ei pystytä toimittamaan edes kuin 1 megan Internet.
- Soneran kanssa olen toiminut 20 v Telestä saakka. Ikinä mikään asia ole mennyt, niin kuin olisi pitänyt. Väittävät, esim. että linjat toimivat. Huoltomies väittää-kunnossa. Ja sieltä soitetaan, että ovat kunnossa. Vaikka eivät ole. Heidän markkinointiviesti ei vastaa totuutta. Puhuvat: datanopeuden nosto on ilmainen - se ei ole todellisuudessa ilmainen.
- Tarvittaessa pitäisi saada yhteys puhelimitse, nyt se on mahdotonta.
- Teliasoneran osalta iso aihe: ovat purkamassa maakunnassa lankayhteyksiä. Heikentää maakunnan palveluiden saantia radikaalilla tavalla, jos toteuttaa. Tavoitettavuus (ongelma). Niiden on oikeesti löydettävä ratkaisu tavoitettavuuteen ilman "näppäile 1 tai ruutu"- valintoja. Muutos tähän on kyllä saatava.
- Toistuvasti yhteydet alhaalla, vasteajat voivat olla yli kolmekin tuntia. Ympäripyöreitä selityksiä.
- Tuen ja asiakaspalvelun merkitys korostuu ei niinkään tekniikka.
- Vaihdoimme matkapuhelinoperaattorin Sonerasta Elisaan, tämä vaikutti myös kiinteisiin linjoihin niin että nekin menivät sekaisin.
- Vaihtamalla operaattoria.
- Vaikea mun sanoa, miten toimittajan kuuluu toimintatapojansa parantaa, ja jos irtisanoo puolet henkilökuntaa, niin se näkyy jossain kentällä.
- Vain se että on henkilökuntaa enemmän ja hoidetaan niin kuin 20 v sitten
- Valikoima on sekava jos netistäkin katsoo. Asiakaspalvelun tavoitettavuus puhelimitse on erittäin heikkoa. Myymälöissä on ruuhkaa ja levitellään käsiä kun kysyy jotain.
- Varmasti yhteydenotto sieltäpäin yleensäkin auttaisi ja tavoitettavuus ilman suurempia jonotuksia. Yritykselle voisi olla henkilökohtainen neuvoja, se varmaan auttaisi tilannetta kovasti.
- Viime aikoina on ollut esimerkkejä siitä, että vikailmoituksen piti olla lähtenyt eteenpäin vaikka se olikin jäänyt jonnekin matkan varrelle, ja työt viivästyy. Ja langalla joutuu roikkumaan, kun ketään ei saa kiinni.
- Välillä tuntuu että joutuu jonottamaan tuntitolkulla puhelimessa että joku vastaa yrityspuolella.
- Yhdestä paikasta olisi saatava ratkaisu joka on luotettava ja nopea.
- Yhteyden saaminen tarvittaessa operaattoriin on vaikeaa.
- Yhteyden saatavuus onnetonta.

- Yhteydenotto ja odottaminen , että asianomainen saadaan kiinni. Asiakas ei voi odottaa 30 min, se ongelma.
- Yhteydenottoa kaipaamme.
- Yhteydenpito selkeämmäksi. Tavoitettava henkilö joka voi auttaa.
- Yhteyksissä on ollut häiriöitä.
- Yhteys ei toimi, uutta puhelinlinjaa ei meille saada vaikka koko kylä on sitä toivonut.
- yhteyshenkilö ei ole ollut riittävän aktiivinen
- Yleensä ei saa mistään selvää, eikä ketään kiinni, epäselvät laskut
- Yleinen toimintatavan muutos, asiakkaiden huomioonottamista pitäisi parantaa.
- Yleinen-numerosysteemi ei toimi. Olisi oltava oma yhteyshenkilö.
- Yrityksien olisi päästävä nopeammin asiakaspalveluun läpi!

#### 8. Kiinteän linjan muut lisäpalvelut

- Aikuisviihde-esto.
- Aikuisviihde-estot löytyy.
- Aikuisviihdenumeroesto.
- CallCenter
- Eri henkilöille eri estoja. Hyötynumerot esto.
- Erillisiä ohjauspalveluita.
- Faksi
- Fax.
- Fonectan numeropalvelu
- Hälytysjärjestelmä ja maksupääte.
- Joitakin on, rajoitettu ulkomaanliikenteen esto.
- Kasvihuonehälytykset toimii kiinteän verkon kautta. (Niitten tietämys/toimivuus? huono)
- Kauko- ja matkapuhelut (osaksi, mahdollisuus tähän).
- Keskuspalvelu
- Kokkolan puhelin toimii puhelinvälittäjänä meille. Poissaolo yms puhelinsiirtopalvelu, mitä nyt digitaalinen keskus antaa myöten. Siirtopalvelu kännykkään, ei mobiililiittymä, mutta siirtopalvelu kännykkään. Miehistöhälytyspalvelu= yhteishälytys poikkeustilanteissa määrätyille ihmisille kännykkään.
- Koko älyverkkopalvelut ostettu , kaikki on mahdollista, kokonaisvaltainen palvelu ostettu. Kaikki mahdollista.
- Koputukset ja siirrot.
- Koputuspalvelu, soitonsiirto.
- Lyhytvalinta
- Lyhytvalintatoiminto, yhdistyy matkapuhelimeen.
- Markkinointiesto. Sonera ilmoittaa firmoille.
- Meillä on myös soitto- ja nauhuripalvelu ja nauhuri joissakin lankaliittymissä.
- Mini-info, poissaoloseuranta tai sellainen...
- Mini-infot.
- Nauhoitetut tiedotteet yms.
- Nolla -soitto esto.
- Numerohaku.
- Numeropalveluita.
- numerosarjojen soitonestoja
- Olemme ilmoittaneet numerot, joihin yrityksestämme voi soittaa ja muut on estetty.
- oma puhelinvaihe
- Omalla puhelinvaihteella estot ja rajoitukset: ulkomaanpuhelut.
- On estoja käytössä, joita tilaaja itse hallinnoi: palvelunumerot, ulkomaannumero esto.
- Osittain menee päällekkäin matkapuhelinpuolen kanssa: privatel, vaihdepalvelu menee aika pitkälle langattomalle puolelle...
- Privatel -palvelu ja lyhytvalintanumeropalvelu
- Privatel-palvelu.
- Puhelinneuvottelu.
- Puheposti.

- Pystytään kääntämään oma lankanro soimaan kännykässä.
- Sid manager, alanumeroiden hallittavuus käyttöliittymien kautta. Raportointi jne.
- Sid-manager.
- Siirtopalvelut
- Sisäiset puhelut mahdollisia, ilmaisia. Koko Kainuun maakunnassa: kunnissa.
- Soitonsiirrot
- Soitonsiirto
- soitonsiirto
- Soitonsiirto ja lyhytvalintanumerot, puheposti.
- Soitonsiirto ketjutus.
- Soitonsiirto kiinteästä kännyyn niin ettei kiinteää käytännössä käytetä.
- Soitonsiirto loma-aikaan.
- Soitonsiirto -vastaaja.
- Soitto-oikeudet omassa hallinnassa (oman vaihteen kautta).
- Soittosarjat, asiakaspalvelujonot, soitonsiirto, vastaajapalvelut, tavoitettavuuspalvelut.
- Soittosarjat.
- Tarpeen mukaan. Kaikki estot mahdollisia, mutta nopeasti purettavissa.
- Telefax.
- Ulkoiset kutsunsiirrot
- Ulkoistettu vaihteen hoito.
- Ulkopuhelut joissakin liittymissä.
- Vaihdepalvelu.
- Vaihdepalvelu. 020-numerointi.
- vaihdepalveluita ostetaan ja huoltopalveluita
- Vaihteet: napinpainalluksella voi siirtää kännykkään puhelut.
- Vastaaja.
- Vastaajapalvelu.
- Vastaajapalvelu/laatikko yhteinen. Puheposti.
- Viihdenumeroesto.
- viihdepalvelunumeroiden esto
- Viihdepalvelunumerot 0700- sujettu suunta.
- Viihdepalvelut.
- Yritysnumeropalvelu on käytössä.
- Älykeskus

## 9. Kiinteän linjan laskutuksen epäselvyydet

- Laskuttaa aiheettomia: joka kerta kun tilaan jotain. 2) Tapana laskuttaa sellaisista asioista erikseen, joita palvelusopimus sisältää - mutta korjaavat sitten kyllä mielellään kun aina valitan.
- Aiheetonta laskutusta.
- alennusprosentit sopimusteknisiä asioita
- Alussa oli epäselvyyksiä. Useita laskuja, laskut oli jaoteltu, niin että eri asioita jaettu, ei pääsyyt asioihin kiinni. Nyt selvitetty. Me tarjotaan eteenpäin telepalveluita kahdelle yhtiölle. Kustannuksista selvyys -nyt saatu. Alaliittymittäin jaoteltu nyt yrityksille.
- Ei kohdistu oikealle kustannuspaikalle, erittelyssä toivomisen varaaa.
- Ei muista.
- Ei ole laskutus toiminut, kaikki laskut tulee myöhässä. Eivät sisällä kaikkia puheluita tai sitten on ylimääräistä.
- Ei ole mitään hyvää esimerkkiä antaa.
- Ei saa mitään tolkkua, sovittuja hintoja ei noudateta, ei mitään hyvää sanottavaa laskutuksesta
- Eivät meinanneet lopettaa yhtä liittymää vaikka irtisanottiin.
- Elisa laskuttaa ihan pehmeitä.
- Elisa laskuttaa Soneran linjaan menevää puhelinliikennettä
- Elisän laskutus on koko ajan pielessä. Kuukausittain virheitä, jotka vuoden mittaan kyllä selvitetään.
- En osaa eritellä, useampia epäselviä asioita.

- En osaa nyt sanoa mitään esimerkkiä.
- Epäilin tupalaskutusta.
- Epäselvyyksiä on jatkuvasti koska eivät pysty toimittamaan erittelyä meillä olevista kiinteistä puhelinliittymistä.
- Epäselvyyksiä sopimuksissa
- Epäselvyyksiä: laskusta ei tahdo saada selvää, ei pysty kontrolloimaan onko se lasku aiheellinen;
- Epäselvyys hinnoittelussa.
- Epäselvyyttä epäillään, mutta ei ole ihan varma vielä.
- Erittelyjen riittävyteen liittyviä asioita.
- He laskuttivat linjan uudelleen kytkennän, vaikka meistä johtumattomista syistä he itse poikkasivat linjan: liittymän edellinen omistaja oli sanonut liittymänsä poikki.
- Hintaa ei ollut sovittu.
- Huoltotöihin liittyvä laskutus, suurin.
- Ihan tota sellasia turhii laskuja jo irtisanotuista liittymistä, et irtisanominen ei ollut tullut voimaan.
- Informaatio vajavaista.
- Irtisanottuja liittymiä laskutetaan.
- Irtisanottuja liittymiä on laskutettu.
- Irtisanottuja puhelinliittymiä vielä laskutetaan.
- Irtisanotun liikenteen laskutus irtisanomisen jälkeen. Tieto liikkuu hitaasti.
- Jatkuvasti, joka laskussa. Epäselviä heidän laskunsa, tavallinen kuolevainen ei selvitä millään. Erittäin sekavia.
- Johtui liittymän siirrosta -pitkittyminen. Osoittautui omaksi mokaksi.
- Joitain virheitä sen enempää erittelemättä.
- Joskus jotain selviteltävää. Paljon toimijoita (kun on).
- Järjestelmä väitti että oli linjat auki. Asia korjattiin ripeästi.
- Kahden eeri yrityksen puhelinlaskut oli sotkettu.
- Kaikkea mahdollista. Oikeellisuus. Palvelusto oli ja niitä kuitenkin laskutettu ja meillä muka käytetty.
- kaikkea sattuu, (n. 3 milj.e puhelinlasku)
- Kolme vuotta sitten meillä lopetettiin yksi toimipiste, mutta tämän toimipisteen liittymien kiinteät hinnat ovat olleet edelleen laskuissa reklamaatioista huolimatta.
- Kun olemme sanoneet irti kiinteitä linjoja, laskutus saattaa jatkua niiden kohdalta vielä useita kuukausia.
- Kun vaihdettiin keskusta, aikaisemmin Soneran keskus, nyt toiselta toimittajalta. Sonera laski vuokrasopimukset liian pitkälle ajalle eteenpäin. Datapalvelulla on ollut jotain ongelmaa, en tiedä enempää. Isoja hankaluuksia, oli saada laskut oikein, kesti kuukausia.
- Kustannuskohdentamisessa on ollut virheitä.
- Kymmeniä virheitä. Jos esim. pyydän muutoslaskua ei se välttämättä ikinä tapahdu. Jos palvelu jää pois, ei se poistu laskuista edes pyynnöstä kuin vasta kuukausien kuluttua.
- Laajakaistalaskussa oli väärä koko eli tehokkuus eli liian suuri laskutettu summa.
- Lasku tulee vaikka tiettyssä numerossa ei ole puhelinta edes paikallaan.
- Laskuissa asioita, jotka eivät enää sinne kuuluneet. Laskutettiin irtisanottuja liittymiä ja muuta vastaavaa. Selvisi kyllä, mutta otti aikansa.
- Laskuissa on ollut virheellisiä liittymätietoja, eli liittymien haltijoissa on ollut eroja.
- Laskuissa on ollut väärää tietoa. Sähköisistä laskuista puuttuu tietoa. Virheellisiä laskuja on ollut jonkin verran.
- Laskujen epäselvyys, laskut ei kohdistu oikeille numeroille, huono luettavuus laskuissa, lanka-puolen laskutus on huono
- Laskussa oli laskutettu sellainen palvelu mitä ei enää pitänyt olla.
- Laskut eivät aluksi tulleet sopimuksen mukaan.
- Laskut mitä sattuu, eivät vastaa sopimuksia.
- Laskut olivat myöhässä.
- Laskut on sellasia, että niissä jos on pelkkiä lukumääriä niin niiden todentaminen on kyllä erittäin vaikeata.
- Laskut on väärin kirjoitettu. Esim ylläpitolaskujen tuotto on jähmeätä.
- Laskutettavien liittymien määrä on ollut liikaa meidän mielestä, operaattorin mielestä ei.
- Laskutettiin 2 vuotta puhelimen vuokraa puhelimesta, joka oli palautettu.



- Laskutettiin lisäpalvelua, jota ei oltu tilattu ja jota ei ollut olemassa.
- Laskutettiin tänä vuonna viime vuoden puolelta unohtuneita laskutuksia.
- Laskutettiin väärää numeroa kauan eikä korjaaminen onnistunut, eli emme saaneet hyvitystä.
- laskutettu aiheettomia liittymiä
- Laskutettu sellaisesta mitä ei ollut enää käytössä.
- Laskutettu suljettuja liittymiä.
- Laskuttavat väärää yritystä, väärällä liittymällä. Esim kiinteä liittymä, jos Metsäliitto osuuskunta, velotetaan M-Real Oyj:ltä.
- Laskutuksen unohtaminen.
- Laskutuksessa virheitä viime syksynä.
- Laskutuksesta löytyy puhelimia, joita ei ole ollut käytössä 5-6 vuoteen.
- Laskutus ei ole pysynyt perässä yrityksen muutoksissa.
- Laskutus on ollut väärin.
- Laskutus tiedoissa on ollut virheitä.
- Laskutus viivästynyt aivan liikaa!
- Laskutusjaksoja, yhteystietoja, näissä virheitä.
- Laskutuskäytännössä, Elisa unohti koko viime vuoden kupareiden valituksen kunnasta.
- Laskutusosoitteissa on ollut virheitä.
- Laskutusosoitteissa virheitä.
- Laskutusperusteet eivät olleet oikeita. Selvittely hidasta.
- Laskutusvirheitä yleensä.
- Liian suuri lasku.
- Liian vähäistä informaatiota koskien sopimustekstejä ja siitä johtuvia virheitä.
- liittymien määrää koskeva asia
- Lähinnä eri erittelyjen kanssa.
- Lähinnä hitautta, se et tule myöhään ja ihmiset, jotka on lopettanu näkyä laskusta.
- Mahdottomasti, ja muutoksia. Samassa laskussa datayhteydet ja muut. Ei mainittavaa. Jonkun verran.
- Maksettu sellaisista liittymistä, mitä ei ole ollut. Selvinnyt, kun perkattu. Hiljattain tulee isompi hyvityslasku sitten. Myös tietoliikenneyhteyksiä oli siinä samassa.
- Matkapuhelin hinnoittelussa.
- Meidän yritys- ja liittymätiedot aivan täysin sekaisin.
- Minuutit eivät täsmänneet meidän laskelmiemme kanssa.
- Muutostöitä tehtiin, niin oli jäänyt vielä vanhoja juttuja laskuihin.
- Myöhästyneet ja väärää laskuja.
- Määriä on ollut väärin
- Nettiyhteys -nettisähköposti- minun firman yhteys katkaistiin, niin ettei ilmoitettu minulle mitään. Asiallisesti hoidettiin, mutta meni useampi vuorokausi ennen kuin saatiin toimiin.
- Nordicin sopimus osa tehty, Teliasoneralta Ruotsin päästä. Lasku alkoi viime elokuulta, selvis vasta äskettäin. 2 kk sitten tai ei vielääkään aivan selvä, jaksaa enää puhua siitä/selvittää. Kyse useista tuhansista kuitenkin.
- Olemme ilmoittaneet pöytäpuhelimien ja faksien ja lisänäppäimistöjen lukumäärät operaattorille. Jos nämä määrät ovatkin muuttuneet ja ne määrät ilmoitettu, niin niistä on laskutettu kuitenkin.
- Oli ..niinku.. tällänen puhelinsysteemien siirto toiseen paikkaan ja sovitut kustannukset ei pitäneet paikkaansa kun siirroista tuli lasku. Kun oli sovittu että siirto hoidetaan ilman kuluja;
- Oli liittymiä jotka poistuneet, ja silti laskutettiin.
- Oli: meille siirtyi yksi ravintola ja piti siirtyä liittymäkin, mutta edellisen omistajan aikaiset liittymästä soitetut puhelut tuli meidän maksettavaksi. Asia on kunnossa;
- Ollut jokin työtilaus, josta on laskutettu väärin.
- On irtisanottu ominaisuuksia ja liittymännumeroita ja silti ovat laskuttaneet.
- On laskutettu turhasta, irtisanottu ja lasku on silti tullut.
- On laskutettu liikaa vuokrapuhelinkoneita.
- On laskutettu palveluista mitä ei olla käytetty.
- On laskutettu sellaisesta toiminnosta jota ei enää ollut.
- On laskutettu virheellisestä asiasta, sellaisesta palvelusta mitä meillä ei ole.
- On laskutettu väärin; on tarkoitus että tulisi vain 1 lasku eli kaikki samalla laskulla. Ei ole onnistunut vielä kertaakaan.

- On ollut jotain mutta en muista mitä epäselvyyksiä, mitään suoranaista virhettä ei kuitenkaan ollut.
- On ollut ongelmia.
- On ollut vikoja, mutta en osaa sanoa nyt tarkkaa esimerkkiä.
- On veloitettu liikaa.
- Ongelmat ovat liittyneet uuden puhelinkeskuksen käyttöönottoon.
- Ongelmia on ollut useita; on laskutettu väärällä summalla ja koska meidän läpi kulkee 12 konttorin laskut niin on ollut väärälle yritykselle kohdennettuja laskuja.
- Osastokohtainen jako vähän väärä.
- Palvelusta joka ei ole ollut käytössä enää on laskutettu.
- Pienempiä asioita useinkin ja puutteellista tietoa eli erittelyt eivät riittäviä.
- Pieni lasku, en tiedä mistä se muodostuu 6 € 10 cent/kk. Oletan syyn, mutten tiedä varmasti.
- Poistettuja numeroita laskutettu edelleen.
- Poistetuista laitteista otetaan edelleen maksua ja jopa osoitekentässä on virheitä kuntaliitoksen jälkeen. Pyynnöistä huolimatta virheitä ei korjata. Harkitsemme vakavasti vaihtamista heti kun se on mahdollista.
- Puhelinluettelossa ylimääräinen virherivi, josta laskutettiin.
- Puhelinten siirto. Kun muutettiin, siirron piti maksaa 38 euroa per puhelin ja sitten lukikin laskussa 90 euroa per puhelin. Kun soitin siitä ja sanoivat lähettävänsä uuden laskun ja että virhe korjataan, niin sitten tulikin 130 euron lasku per puhelin, mutta sen jälkeen kyllä asia hoitui. Joskus pitää olla tarkkana noiden puhelinlaskujen kanssa.
- Päällekkäistä laskutusta matkakaista-puhelujen osalta.
- Rahastusvirhe, väärä hinta.
- Saattaa olla uuden käyttäjän numeron lasku putkahtanut väärään yksikköön.
- Sama lasku on laskutettu kahteen kertaan.
- Sekavat. Ei tietoa, mistä maksetaan. Laskutusperuste aivan hämärä. Korjaus tähän. Eri palvelun tuottajille maksetaan nykyisin ristiin rastiin.
- Sellaisia numeroita, jotka ei kuulu meille laskutettiin. Meillä organisaatiomuutos ja johtuu osoitain siitä.
- Siirryimme mobiilivaihteeseen, kiinteitä puhelimia on etäpisteissä; emme hahmota tuleeko päällekkäisiä laskuja mobiilijärjestelmästä ja kiinteästä järjestelmästä koska toimittajat ovat eri.
- Sopimuksen siirtoja oli, kun osa lankapuhelimista lähti pois. Puhelinlaskut olivat vähän väärin, kun tulkinnat olivat erimielisiä.
- Sopimuksesta poikkeava lasku.
- Sopimusmuutoksiin liittyvissä laskuissa.
- Sopimusmuutoksissa laskutus ei ole ollut ajan tasalla.
- Sovitut hinnat eivät ole pitäneet. Roikkuu linjoja, jotka on pitänyt lakkauttaa - ei poistettu laskutuksesta. Kaikkia sovittuja uusia linjoja ei ole avattu. Viime vuoden lopussa liitytty Elisan asiakkaaksi.
- Tarkistaa millä periaatteilla tulee, kysyttäessä selvinnyt kyllä mistä koostuu, sykkeet jne. Millä periaattella a-hinta muodostuu, mitä siihen sisältyy.
- Tilattiin muutto ja laskutettiin muutostyössä sellaisista asioista joista sovittiin että ovat ilmaisia. Yhtäkkiä laskussa oli 8 sähköpostiosoitetta vaikka 5 on ollut käytössä koko ajan eikä ole muutoksia tehty.
- Useampia sopimuksesta poikkeavia virheitä.
- Useita, mutten nyt muista mitä.
- Vaikea saada muutostietoja päivitettyä jos asiakas tarvii erilaisia muutostietoja laskutusta varten esim. laskutusosoite
- Vaikea saada laskutus toimimaan hallintokunnittain.
- Vaikka olemme lopettaneet joitain liittymiä niin edelleen tulee laskuja niistä.
- Viimeksi tänään keskusteltiin tuplalaskutuksesta, eli yksi lasku on tullut kahteen kertaan.
- Virhe alennusprosentteissa.
- Virheitä vaihteiden lukumäärissä.
- Vuokrajohto tilanteesta.
- Väärien toimipaikkojen laskuja ohjautunut toimipaikkaamme.
- Väärin laskutettu, liikaa yritetty laskuttaa.
- Väärin perustein laskutettu.
- Vääriä kustannuspaikkoja on ollut.

- Vääriä numeroita, toisen asiakkaan puhelinnumeroita yritetty laskuttaa meiltä;
- Yksi lasku jäi saamatta, ja siihen tuli sitten karhuaminen ja sitten vasta saatiin lasku.

#### 17. Muut liian kalliina pidetyt kiinteän teleliikenteen palvelut

- 010 -alkuisiin soittamiset ..nehän on hinnoiteltu aika kalliiksi.
- 020 ja 010 yrittäjille suhteessa liian kallista.
- 020- numeroista piti tehdä lakisäätteiset ilmoitukset ja sonera ei ole tehnyt niitä, matkapuhelimiin soitot törkeän kallita, ja soitonsiirto, kun ei enää soneran kännykät ja puheluitten ketjutus kallista;
- 020-numerot liian kalliita.
- 10010 tukinumerot, palvelunumerot.
- Asennuspalvelut
- asennustuntihinnat, liikennemaksut vois olla edullisempiakin meidän määrillä
- Asentajakäynnit, lisenssimaksut.
- Asiantuntijapalvelut... ja niitä toivomuksia, joita asiakas on esittänyt ei pystytä toteuttamaan, vaikka uusi nykyaikainen keskus ne mahdollistaisi.
- Data
- Data
- Data
- Data
- Data liian kallista.
- Data on liian kallista.
- Data.
- Data.
- Data.
- Dataliikenne
- Dataliikenne liian kallista.
- Dataliikenne.
- Dataliikenteen porrastuksen ylittäminen.
- Dataliikenteen puolella "liikennemaksu".
- Datamaksut, puhelinvaihte on liian kallis.
- Datan siirto voisi olla edullisempaa.
- Datapalvelu
- Datapalvelut
- Datapalvelut
- Datapuoli
- Datapuoli on aika arvokasta. Johtunee, ei olla kilpailutettu.
- datapuoli on liian kallista
- Datasiiirto on kallista. Huoltopalvelut ovat äärimmäisen kalliita. Linjan katkaisu maksoi meille 180 € - laskutuksessa lain vastaisesti "kiire työ"- ei ollut edes vaihtoehtoa. Tuli 5 pv:ssä - normaalityönä olisi ollut myös sen 5pv-tarkistin huoltomieheltä. Kiiretyö aloitetaan mielestäni 10 min. sisällä. Ovat itse tehneet kiireen itselleen, jos ei kapasiteettia hoitaa (asioita normaalisti).
- Datasiiirto ulkomailla
- Datasiiirto.
- Datayhteydet
- Datayhteydet
- Datayhteydet
- datayhteydet
- Datayhteydet, johtovuokrat.
- Datayhteydet.
- Datayhteydet.
- Datayhteydet.
- Datayhteydet. Kun vaihtuu lankaliikenteestä matkaliikenteeseen tai päin vastoin, siinä turha porras. Ei pitäisi ottaa kantaa hintaa. Viestintävirasto otti jyrkän kannan. Onhan ne tippuneetkin nyt.
- Datayhteys voisi olla edullisempi, tosin ovat nyt laskuneetkin.
- Data-yhteys.
- En ole miettinyt niin tarkkaan.

- En ole miettinyt.
- En tiedä, en usko, että voisin edes olla toisella operaattorilla. Eos.
- EOS
- eos
- EOS
- EOS ei osaa sanoa.
- Eos.
- eos.
- Eos.
- Eos.
- eos.
- EOS: "pitäisi nähdä lasku".
- Epäsuhta on siinä jos soittaa kiinteästä liittymästä toisen operaattorin matkapuhelinliittymään.
- erikoisilmoittimien ylläpitomaksut
- faksin käyttö
- Huoltojen hitaus.
- Huoltolaskut
- Hälytyslinjan kuukausimaksut ovat kalliita.
- Infran hinnat on kalliita.
- Internet ja dataliikenne liian kallista.
- Internet, ja kun kaapeleita ei uusita ei toimi eli on suhteessa liian kallista.
- Internet. Laajakaistaliittymähinta liian kallis.
- Internethomma liian kallis.
- Isdn -perusmaksu kohtuuton, koska puhelut vielä päälle.
- Jos jotain täytyy tehdä niin nämä käynnit maksavat liikaa.
- Jos numeroita vaihdetaan, jos alanumero vaihtuu se maksaa;
- Jotkut lisäpalvelut
- Jotkut lisäpalvelut olisivat olleet liian kalliita, hyvin vähän lisäpalveluvalikoimaa otettuna, koska olivat kalliita.
- Kaikki kiinteän verkon palvelut verrattuna matkapuhelimiin.
- Kaikki lisäpalvelut.
- Kaikki lisäpalvelut. Suurin piirtein kaikki soittamisen ja vastaamisen lisäksi. Ns sovellukset kaikki, hinnoittelu niissä ei vastaa (vastinetta). Asiakas ollut antamassa tietoja, ja siitä laskutetaan, että asiakas tekee jotain.
- kaikki muut palvelut normaaliliikenteen lisäksi, ylläpitopalvelut, laskutetaan sellaisia asioita joi- ta ei edes käytetä
- Kaikki puhelut, matkapuhelimesta kiinteisiin.
- Kaikki tuntuu kalliilta aina yleensä. Linjassa kaikkien muitten kanssa.
- Kaikki, varsinkin internet.
- Kaikki. Soittaminen ja jopa vastaaminen liian kallista. 020-numeroon kun asiakkaat soittaa. Tun- tuu kohtalaisen pahalta.
- Kansainväliset gsm-puhelut .
- Keskuksiin liittyvät vuokrayhteydet ovat kalliita.
- kiinteä lankaverkko
- Kiinteän ja matkapuhelimen välinen liikenne vähän liian kallista.
- Kiinteän puhelun ja matkapuhelun yhteys korkea.
- Kiinteästä puhelun siirto kännyyn on kallista...
- kiinteät kulut, konevuorrat ja myös sisäiset soitot
- Kiinteät maksut, jotka ovat siellä pohjalla. Ulkomaanpuhelut on liian kalliita.
- Kiiretapauksissa ulkoistetut asennuspalvelut - raju hinnoittelu.
- Kokonaisuus on hiukan hiukan tyyris. EOS.
- kuukausimaksu
- Laajakaista voisi olla halvempi.
- Laajakaistapalvelut.
- Laitteiden ylläpito.
- Laitteiston vuokrat.
- Lankaliittymästä koituvat kustannukset. Muuten hyvä.

- Lankapuhelimesta kännykkään soittaminen, kallista puuhaa. Verkkovuokrat.
- Lankapuhelimet kalliita, montaa ei olekaan.
- Lankavuokrat
- laskutuspalvelut
- LInjan perusmaksu on liikaa.
- Lisäpalvelut hinnoiteltu rajusti. Itse liikenne ihan edullista.
- Matkapuhelujen hinnat.
- Meidän asiakkaille on kallista soittaa meidän yritysnumeroihimme. Me emme tajunneet asiaa ajoissa.
- Meillä on hotelli ja joudumme ylläpitämään palvelusopimusta joka on kohtuuttoman kallis.
- Minuuttihinta lankapuhelimen kautta voisi olla halvempi.
- Muutokset liian kalliita.
- Muutospalvelut: jos tehdään muutoksia.
- Muutostyöt
- Ne on kilpailutettu ja edullisin otettiin, eos.
- Netti
- Nettiliikenne on aivan järjettömän hintavaa.
- Nettiyhteydet.
- Normaali puhelinliikenne.
- Odottaminen.
- paloturva
- Palvelunumeroihin soittaminen.
- Palvelunumerointi
- palvelunumerot / yritysnumerot
- palvelunumerot, kännykkä ulkomailla erityisesti Venäjällä, ylipäätään GPRS on kallis ulkomail-  
la
- Palvelunumerot.
- Perushinnat ei varmaan poikkea muista. Haittapuolet liittyy muihin kuin tekniseen laatuun tai laskutukseen. En pysty erittelemään.
- puheaika maksaa
- puhelinliikenne- ja liittymämaksut ja erilaisia verkonsiirtomaksut
- Puhelinluettelohinnat
- Puhelinvaihte
- puhelinvuokra
- Puheluiden hinnat kiinteästä matkapuhelimeen.
- Puheluihin hinnat. Kun kiinteästä soitetaan palvelunumeroihin> yllättäviä kustannuksia. Esim. myös palveluntarjoajasta kiinni totta kai, mutta.
- Puhelujen uusi hinnoittelusysteemi ei hyvä. (VLP).
- puhelun hinta yritysnumeroihin
- Puhelut -en tiedä- soittaako langasta matkaan vai miten, suhteettoman suuria verrattuna kännykkälaskuihin.
- Puhelut kiinteästä kännykkään.
- Roamin maksut ulkomaille, mutta niille Elisa ei mahda mitään.
- Seutuverkon kuukausimaksu.
- Sisäpuhelinpalvelu.
- soitonsiirrot
- Soitto kiinteästä matkapuhelimeen on ylihintaista.
- Soitto numerosta toiseen puhelimella. Liian kallista. Korjausta pitäisi saada siihen.
- Sopimus tehty internetistä, ei muuta hintoja jos hinnat muuttuvat. Automaattisesti korjattais hinnat jo olemassa oleville asiakkaille.
- Teknisen kehityksen mukanaan tuoma eli jos alkupäässä ostat niin hinnat kalliimmat, ja tietyn-  
laisten lisälaitteiden hinta alkuvaiheessa ehkä liikaa.
- Tiedonsiirto
- Tietyt matkapuhelupalvelut esim. Nordic call tulee kaikkiin liittymiin vaikka vain osa tarvis. Vi-  
katilanteissa voisi myös hyvittää yritykselle. Vikapäivät tulevat yritykselle kalliiksi.
- toimittajakyselyitä tehty, ei halvimmasta päästä, kokonaisuus
- Tuntiveloitus: asiakkaan ajalla opetellaan 75€ tunti.

- Tämän puolen muutettavuus on kallista, esim. numerot tai ohjaukset, puhelunsiirrot.
- Ulkomaan dataliikenne.
- Ulkomaanliikenne.
- Ulkomaanpuhelut, datapalvelut.
- Ulkomaanpuhelut.
- Ulkomaanpuhelut.
- Ulkomaanpuhelut.
- Ulkomaanpuhelut.
- Vaan kaksi analogista Teliasoneran osalta. Eos.
- Vaihdepalvelut
- Vaihdepalvelut, puhelinliikenne: isoja kuluja firmalle. Vaihdettiin uudet vaihteet, laskujen piti halveta, päin vastoin minusta nousseet.
- Vaihteen kokonaiskustannukset.
- Vaihteen ylläpitopalvelut
- Vaihteenhoito ja johtovuokrat.
- Vastaajapalvelu.
- Verkko- ja puhelinliikenne, esim. ulkomaanpuhelut operattorilla liian kalliita. Dataliikenne.
- Vertailtavuus hankalaa. Hintatiedot yleensä, että voisi sanoa onko kallis vai ei.
- Vuokraohdot.
- Vuokraohjojen hinnat ovat korkeat.
- Vuokraliittymän kuukausimaksu.
- Vuokrat -johtovuokra.
- Vuosi sitten sopimus tehtiin. Voip-hinnoittelun kirjavuus.
- Yhteisön sisäiset matkapuhelut.
- yhteysjohtoja, on aika kalliita
- Ylipäätään lankapuhelut kalliita.
- Ylläpitomaksut
- Yritysdatapalvelut.
- Yritysluottimät, mpls-teknologia.
- Yritysnettikaista.
- Yritysnumeroiden hinnat ovat liian kalliita.
- Yritysnumeroihin soittaminen on kallista.
- Yritysnumeroihin soittaminen.
- Yritysnumeroihin soittaminen.
- yritysnumeron saapuva liikenne
- zid numerointi on kallista ja niihin soittaminen on kallimpaa ja asiakkaat valittaa

#### 18. Palvellaanko matka-vai lankapuhelinasiakasta paremmin

- Ei eroa, molempia palvellaan yhtä huonosti.
- Ei eroa, molempia palvellaan yhtä huonosti.
- Ei eroa, yhtä huonosti palvellaan molempia.
- Ei kumpaakaan palvelua hyvin, molempia yhtä huonosti palvellaan.
- ei lankapuhelinta
- Eos, harmi, että ovat erillään, lanka- ja matka, eivät tiedä toisistaan.
- Eri toimijat, matkapuhelinpuolella (Teliasonera) palvelu on paljon huonompi kuin PPO:LLa.
- Erilaisia puitteita on molemmissa, keskenään samanlaista palvelu ei ole.
- Ketään ei palvelu hyvin.
- Lankapuhelimen käyttäjä palvellaan huonosti, koska Teliasonera pistää kiinteitä verkkoja rullalle. Lopettaa kiinteitä linjayhteyksiä ja yrittää saada matkapuhelinyhteydet tilalle. Samalla poistuu myös laajakaistayhteys. Erittäin ikävää. Ministeriö kiinnittänyt myös tähän huomioita.
- Matkapuhelin käyttäjiä palvellaan paremmin, koska erilaiset itsepalvelut verkossa kehitetty matkapuhelinkäyttäjille.
- Matkapuhelinpuolen palvelu on huonoa.
- Molemmat palvellaan yhtä huonosti.
- Molemmissa yhtä huonoja.
- Molempia palvellaan yhtä huonosti.

- Molempia palveluaan yhtä huonosti. Operaattorin tavoitettavuus on huono, tulee olla paljon energiaa jos aikoo saavuttaa, ei eroja lanka- tai kännypuolella.
- Molempia palveluaan yhtä huonosti. Vaikea saada yhtenäistä hyvää selkeää palvelua.
- Molempia yhtä huonosti operaattorista huolimatta.
- Murrosvaiheessa, eos, lankaliikenteen puoli alkaa pikku hiljaa hiipumaan. Siirrytään sekoittuneeseen, yhteen työkaluun, ei merkitystä onko lanka vai matka.
- On eroja, toisessa palveluaan matkapuhelimen käyttäjää paremmin, toisessa lankapuhelimen käyttäjää. Sitä palveluaan paremmin kumpaa helpompi palvelulla.
- On tilanteita joissa toista palveluaan paremmin ja toisia tilanteita joissa toista palveluaan paremmin. Ehkä matkapuhelin puolella palvelu on epämääräisempää.
- Varmaan molemmat pyrkivät palvelemaan yhtä hyvin.
- Yhtä huonosti molempia.
- Yhtä huonosti molempia.
- Yhtä huonosti palvelevat molempia.
- Yhtä huonosti palveluaan molemmat.
- Yhtä huonosti.

## 20. Miten parantaisi matkapuhelinoperaattorin palvelua (jos pitää melko huonona tai huonona)

- Aikaa menee ihan liikaa.
- Ainakin meillä koko viime vuoden ajan oli ongelmana matkapuhelinlaskutus, se ei o toiminut toivotulla tavalla: laskutuserittelyä ei ole saatu toivotulla tavalla, ja joissakin tapauksissa liittymien avauksissa oli tosi pitkä viive. Käsitteäkseni ongelmat johtuivat operaattorin laskutusjärjestelmän uusimisesta. Tällä hetkellä liittymien avaus sujuu, mutta laskutus ei edelleenkään. Mutta siihenhän ei asiakas voi vaikuttaa kun sen määrää operaattorin laskutusjärjestelmä.
- Ainakin.. kuuluvuus ei ole joka paikassa riittävä, luvattu korjata, muttei tapahtunut. Kaksois SIM-korttipalvelu. Soneralla oli silleen, että kaikki voi tehdä netissä: lisätä puhelimia tai poistaa ja tässä on lähetettävä faksia tai pitää soittaa.
- Asiakaspalvelu ja laskutuksen taso on vielä heikompaa kuin lankapuhelinpuolella. Toimitusajat ovat varsin pitkät.
- Asiakaspalvelu ja laskutus tässäkin tapauksessa. Vaikuttaa ulkoistus.
- Asiakaspalvelu on todella, todella huonoa.
- Asiakaspalvelu pisteitä kaivataan.
- Asiakaspalvelu puhelimitse, myymälät eivät toimi. Laskuissa on sellaisia asioita joita ei korjata; välinpitämätön asiakaspalvelu, eivät hoida hommiensa. Puhelinpalvelun totaalinen ruuhkautuminen.
- Asiakaspalvelua nopeammaksi ja jouhevammaksi. Ja kuuluvuus on täällä huono kännyköissä katvealueella.
- Asiakaspalvelua pitäisi parantaa; tekniikka toimii mutta jos jotain koittaa muuttaa niin se on kiven alla.
- Asiakaspalvelun hitaus on pahin ongelma. Eivät vastaa palvelupyyntöihin.
- Asiakaspalvelun hitaus, pitkät jonotusajat.
- Asiakaspalvelun kanssa on ollut ongelmia; ei saa ketään kiinni.
- Asiakaspalvelun saatavuus on aivan liian heikko. Ei selitetä asioita maallikon silmin, vaan pitäisi olla joku guru että tajuaisi mistä puhutaan.
- Asiakaspalvelusta voitaisiin joskus vaikka vastata. Puhelimitse joutuu jonottamaan ja sähköpostitse en ole saanut vastausta koskaan ainakaan kysymääni asiaan.
- Asiakaspalvelut paremmaksi.
- Asiakaspalveluun ei pääse läpi, kerran jouduin odottamaan 45 minuuttia päästäkseni läpi.
- Asiakaspalveluun nopeutta. Laskut selkeämmiksi. Omien sivujen toiminnallisuus ala-arvoinen. Käyttäjätunnus-salasanaa parannettava. Hyödynnettävä WEP 2.0 toiminnallisuutta.
- Asiakaspalveluun yhteyden saaminen hidasta eli nopeutta tähän. Kaikki palvelut tulisi saada netistä.
- Asiakkaan pitää saada helpommin kontakti palveluntarjoajaan.
- Asiat venyy ja venyy eikä vastausta tule ikinä. 7 kuukautta meni eräässäkin asiassa.
- DNA ei kuulu kaikkialla, katvealueilla esimerkiksi.

- Dna:lla edelleen ongelmana kuuluvuus. Ja Asiakaspalvelu . Vinkkinä: 3 kertaa pyytänyt samalta henkilöltä tarjousta, ei tullut vielä. Henkilö vaihtunut, aikaisemmin loistava, nyt todella surkea.
- Ei ole tarjota yhteyshenkilöä, ei saa ketään kiinni, laskut tulee milloin sattuu ja miten sattuu, eivät hoida asioita; esim. liittymien siirto on erittäin hankalaa.
- Ei saa ikinä ihmistä kiinni, joka osaisi antaa vastauksia. Vastaa joku call center, jossa ei tiedetä mitään. Laskutettiin 200 euroa liikaa ja kesti yli kaksi viikkoa saada tieto mistä laskutettiin. Kautta linjan palvelujen hinnoittelumalleista järjestettömän vaikea saada tolkkua.
- Ei saa yhteyttä. Eivät suhtaudu riittävällä vakavuudella alueellamme esiintyviin kuuluvuusongelmiin.
- Eihän sieltä saa kiinni ketään, jonka kanssa voisi hoitaa asioita.
- Elisän asiakaspalvelusta ei oteta yhteyttä yhteydenottopyyntöjen jälkeenkään.
- Heikko kuuluvuus ja kerran asiakaspalvelu ei pystynyt auttamaan ongelmassa.
- Huono tavoitettavuus asiakaspalvelun osalta.
- Huono tavoitettavuus, asioita ei hoideta loppuun asti, reklamaatioihin ei reagoida nopeasti.
- Huono, mutta operaattorin täytyy itsensä parantaa sitä.
- Ihan normaalia asiakaspalvelua yritykselle räätälöitynä, ei niin että pitää itse mennä ja ottaa hyllystä jotain: pitäisi osata myydä sitä mitä se asiakas tarvitsee.
- Ihmisiä lisää töihin, vastaamaan, jotta pääsee läpi äkkiä =alta 15 min pitäisi päästä läpi- saa kiinni asiantuntevan ihmisen.
- johtuu yhteyshenkilön vaihdoksesta ja projektien huonosta vetämisestä ja laskutusongelmista
- Jonotusajat lyhyemmiksi
- Jos asiakas ottaa yhteyttä, siihen pitää vastata säädylisessä ajassa. Lokakuussa lähetettyyn sähköpostiin sain vastauksen tammikuussa.
- Jos haluaa saada jotain tietoa niin ei Elisalta saa ketään kiinni, joutuu jonottamaan ja odottelemaan puhelimesta.
- Jos jotakin tarvitsee ja sinne pitää soittaa, joutuu jonottamaan. Asiakaspalveluun pääsemisen pitäisi olla nopeampaa.
- Jos tietoa tarvitsee ja on ongelmia, asiakaspalveluun ei pääse ja tietoa ei saa.
- Katvealue aiheuttaa ongelmia.
- Kokonaisuuteen vaikuttaa se, että kun soittaa asiakaspalveluun niin joutuu odottamaan erittäin pitkään.
- Kuluttajalle täytyisi kertoa operaattorin sisäinen laskutusjakso. Ei tätä tietoa materiaalisällöstä saa. Edes omista myymälöissä ei tiedetä näitä asioita. Heillä sisäinen koulutusasia puutteellinen, joka johtaa markkinointimateriaalin virheelliseen viestiin. (Esim. ilmainen datasiirtonosto)Myös materaalissa nähtävissä puutteita .
- Kun ei saa yhteyttä kehenkään ja se asia jää seisomaan ja vika vain kiertää.
- Kun keskuskoneesta pitäisi siirtää puhelua kännyköihin, siinä on epäselvyyksiä. Tätä ei ole selvitetty meille kunnolla, ohjeista ei saa selvää. Koulutusta olisi kaivattu.
- Kun vaihdettiin liittymä Sonerasta Elisaan, kaupantekohetkellä kaikki tuntui hyvältä. Mutta sen jälkeen ei myyntimiestä ole saanut kiinni ollenkaan ja koska hän ei ollut hoitanut siirtoja kunnolla, meiltä katkesi kaikilta matkapuhelinlinjat.
- Kuuluvuus ei kata koko aluetta. Myös toimintakatkoja on ollut paljon.
- Kuuluvuus huono ...DNA.
- Kuuluvuus on ongelma. Puhelut pätkee. Laskutukseen ei voi luottaa yhtään.
- Kuuluvuus saatava paremmaksi.
- Kuuluvuusongelmia on varsinkin harvemmin asutuilla alueilla.
- Kyllä täytyisi joku ihminen saada kiinni, puhelimesta joutuu odottamaan 30 min.
- Laskut ovat todella epäselviä.
- Laskutuksen jatkuva epäselvyys ja suoranainen virheellisyys, ei tahdo kertakaikkiaan päästä, saavutettavuus on huono
- Laskutuksen osalta paljon parannettavaa, eli systeemi toimimaan niin sitten saa asiakas taas palvelua.
- Laskutuksessa on ollut virheitä.
- Laskutuksien osalta ja kun ottaa yhteyttä niin joutuu tunnin odottelemaan ennenkuin pääsee läpi puhelimesta.
- Laskutusjärjestelmän uudistaminen sekoitti Elisän täysin.
- Linkkejä vieläkin lisää, tai useamman operaattorin olisi samassa linkissä. Nyt jokaisella omansa siksi peitto niin huono maaseudulla.



- Lisäämällä henkilökuntaa työntekijämäärää, jotta palvelua saataisiin.
- Luotettavuus, kun on ollut sitä ettei yhteydet toimikaan yhtäkkiä.
- lähinnä huonous johtuu laskutuksen ongelmista.
- Meillä on paljon ulkomaanmiehistöä jotka matkustelevät, DNA:lla ei ole operaattoreita ulkomailla tarpeeksi. Niitä lisää.
- Mobiilivaihteet eivät toimi toivotulla tavalla.
- Musiikkia ei jaksu kuunnella, soittaessa pitäisi päästä läpi asiakaspalveluun alle 15 minuutissa.
- Niin paljon on ollut vikoja, yritin ensin vaihtaa firman nimeen liittymän omista nimistäni ja siitä jouduttiin tappeleen 3 kuukautta. Ja jotain palveluviestejä tulee tälläkin hetkellä 45 eurolla kuussa enkä ole niitä tilannut ja eivät ole onnistuneet poistamaan niitä. 3 kuukautta sitten soitin Elisalle, eikä ole vielääkään tullut vastausta asiaan tai takaisin soittoa. Kun soitetaan niin kuuluisi ottaa yhteyttä.
- Nopeus on yksi, mitä pitäisi korjata. Laskutus on hidasta ja huollot tahtoo kestää liian pitkään
- Nopeuttamalla asioihin reagointia, hinnoittelemalla tuotteet oikeille tasoille.
- Näissä ei kuluttaja pysy kärryillä, laskuissa pelkkiä lisäsystemejä, ei niitä tajua. Pitäisi yksinkertaistaa toimintaa ja palata vanhaan.
- Olisi hyvä että saisi palvelua yleensäkin..
- Ollaan niin sairaan hitaita. Jos asiat hoidettaisiin vähän nopeammin.
- On hirvittävän hidas palvelujen muutoksissa ja uusien asioiden käyttöönotossa. Samoin asiakaspalvelu on hidasta.
- On kauhean monimutkaista jos soitan sinne, menee 2-3 henkilölle ennenkuin saan vastauksen.
- On kuuluvuus ongelmia.
- On vähän sellaista että Elisa haluaa että kaikki yhteydenotot tulevat vastuumyyjän kautta ja sitä kautta tulee sitä ruuhkaa.
- Ongelmatilanteissa pitäisi saada nopeampi yhteys huoltohenkilöstöön ja vika olisi korjattava nopeasti.
- Operaattorin tulee saada omat systeemit kuntoon. Laskujen tulee perustua sopimukseen.
- Palveluhenkilöstöresurssit liian pienet.
- Palvelun hitaus.
- Palveluvalikoimaa pitäisi saada laajemmaksi, niitä ei ole riittävästi yrityksen tarpeisiin. Nopeutta, vikatilanteissa kestää aina liian pitkään . Laskut eivät ole selkeitä, niihin pitäisi saada jotain järjestelmällisyyttä.
- Paremmin saatava yhteys.
- Parempaa toimintaa, olen vain käyttäjä.
- Pitäisi saada kysymyksiin vastauksia, en saa sellaisia vastauksia mitä haluan. Sinne ei viitsi edes soittaa kun tietää ettei saa vastauksia. Hermot menee koska yhteyttä ei saa helposti, joutuu aina jonottamaan.
- Pitäisi saada yhteys oikeaan ihmiseen kohtuullisessa ajassa.
- Puhelimitse jonotusajat asiakaspalveluun ovat liian pitkiä ja valikot paina 1, paina 2 jne. ei ole mukava.
- Resurssipula on ongelma ja palveluketjujen laatu on kokonaisuudessaan huono.
- Sama kuin lankapuolella. Asiakaspalvelu toimii huonosti, todella pitkällä viiveellä simppeleltäkin kysymykset. Eri vastaukset samaan kysymykseen eri ihmisiltä
- Se että voisi lähettää tekstiviestiä ja soittaa yhteen numeroon, olisi todella hyvä asia.
- Se kiinni saatavuus laskee arvosanaa hirveästi.
- Se on... kuuluvuus on huono ja se koskee kaikkia operaatteita, tää on paikkana sen verran surkee. Siirrä 20m puhelinta niin kuuluvuus menee.
- Sekavaa ja jotenkin asiakaspalvelu on hidasta.
- Selkeämmin yritysten kokoon sidottu paketti. Ja jossain määrin eriytetyt tiimit tähän.
- Siellä pitäisi saada tehtyä enemmän asioita. Palveluketju ei toimi, asiat eivät etene ja ne jopa häviävät verkostoon.
- Sieltä ei ole kuulunut mitään enään sen jälkeen kun vaihtui DNA:ksi, mitään asiakasyhteyksiä ei pidetä.
- Silloin kun tarvii palvelua, niin jonot ovat yli 15 minuuttia. Jonotusajat ovat aivan liian pitkiä.
- Sovittujen asioiden aikatauluissa toimittaminen.
- Suurin ongelma on laskutusongelmat, uusien liittymien avaaminen oikealle firmalle on vaikeata. Välillä laskut jopa katoavat ja sitten tulee vaan karhukirje.
- Tavoitettavuus ja yleinen järjestelmäkehitys.

- Tavoitettavuus. Pitkät jonotusajat asiakaspalveluun. Laskut ymmärrettäviksi - eriteltävä eri asiat. Laskuun kannattaa panostaa.
- Teknisiä muutoksia, nopeampi asiakaspalvelu.
- Toivoisimme normaalia korrektia yritystoimintaa ja palvelua.
- Tuen heikkous ja asiakaspalvelun heikko laatu. Tekniikka suht okei.
- Tulee verkkoon vikoja yhtäkkiä, kun niistä kerrotaan operaattorille, sanotaan että kaikki on kunnossa, vika saattaa poistua itsestään, viime aikoina on esiintynyt tiettyä epäluotettavuutta
- Täällä on huono kenttä, asian eteen ei ole tehty mitään. Palvelu on huonontunut. Matkapuhelimet eivät toimi toimitiloissa. Ollaan tästä otettu useita kertoja yhteyttä asiakaspalveluun. Ollaan 50 vuotta oltu saman yrityksen asiakkaana, luulisi että jotakin kiinnostusta asiakasta kohtaan olisi, mutta ei ole mitään ja ratkaisuja ei tehdä.
- Uusien liittymien avaamisen hitaus. Peittoalue Viitasaaren alueella ei riitä.
- Vaihtamalla operaattoria ja kilpailuttamalla.
- Verkko ei enää liikenteen tasalla, käyttäjän näkökulmasta vaikuttaa. Turhia katkoksia. Jopa pää-tiet ja isot taajamat Helsinki Turku silti katkoo kenttä häviää kokonaan.
- Verkon kattavuudessa on välillä ongelmia ja kuuluvuudessa.
- Yhteyden saanti on huono, siellä joutuu aina jonottamaan.
- Äärimmäisen vaikea tavoittaa, mikäli virheitä, vaikea korjata kun ketään ei tavoita.

## 22. Yrityksessä käytetyt matkapuhelimen muut lisäpalvelut

- "Sisärinki" eli halvemmat puhelut henkilöstön kesken.
- 010-numerot kännyköissä.
- 3 G verkko
- 3 G, sähköpostit, selaimet mitä viimeisimmät kommunikaattorit käyttää.
- 3 G. Vastaja. Weppi-yhteys, että pääsee internetiin.
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3G
- 3-G nopeat yhteydet.
- 3G palveluita
- 3G yhteydet
- 3G.
- 3G.

- 3G-datapalvelut
- 3G-palvelut
- Avainnumerot (Telia Sonera- ) yrityksellä yksi soiva nro toteutettu mobiilitekiikalla. On hyvä.
- Bisnes-mail
- Bluetooth- tekniikalla tieto siirtyy.
- Dataliikenne kaiken kaikkiaan.
- datapaketit
- datapaketteja, puheluerittelyjä
- Datapaketti
- Datapaketti.
- Datapalvelut
- datapalvelut
- Datsiirto.
- Datsiirtopalvelut
- Datayhteyksiä matkapuhelimiinkin. Sähköpostien luku matkapuhelimen kautta.
- Datayhteys. Highspeed. 3 -g -data.
- EPP -palvelusopimus , Elisan pitäisi huolehtia kattavasti, liisattu kaikki
- Erilliset datapalvelut, internet datapalvelut, tiettyjä sovelluspalveluja heiltä. Tavoitettavuuspalveluja.
- Estoluokka F soiton esto. Viihdenrot. Multisim-rinnakkaiskorttipalvelu. 3G-palvelut. Datapalvelut ylipäättään. Internetpalvelut. Sähköpostit ,kalenterit.
- Faksipalvelu
- HSBDA
- hälytysrobotteja
- Intelligent
- Internet.
- Internet-sivujen ylläpito.
- Kaikki mahdolliset palvelut.
- Kalenteri, sama mikä atk-järjestelmissä siirtyy myös kännyköihin.
- Kalenteritoiminnot esim. johtoryhmän kalenteri, ryhmäpuhelut / ryhmävaihe... eli soittaa seuraavalle jos yksi ei vastaa.
- Kommunikaattoreita, joilla luetaan sähköposteja.
- Kommunikaattorien kohdalta yhteys sähköpostiin.
- Kännykkäsähköposti.
- Langaton vaihe.
- Lisäpalveluna myös kytkentä lankapuhelinkeskukseen.
- Luettelopalvelu. 118- dna.
- Lyhytvalinta
- Markkinointi- ja myyntiosto.
- Mobiili datapalveluissa koko kirjo käytössä. Kaikki nopeudet, mitä operaattori tarjoaa, käytössä.
- Mobiililaajakaista
- Mobiililaajakaista eli 3G.
- Mobiililaajakaista,3G
- Mobiilitoimisto
- mobiilivaihe
- Mobiilivaihe.
- Mobiilivaihe.
- Mobiilivaihe.
- navigointiohjelma.
- Navigointiohjelma.
- Netti
- Nettiyhteys
- Neuvottelupuhelut.
- Nopea data.
- Nordic Call
- numerohakupalvelut
- On vielä jotain ei muista, joku vip-juttu, kiinteä hinta kuukaudessa.

- Outlookkia, räätälöityjä juttuja.
- Parkit.
- Privatel, toimii matkapuhelimissakin. Alempi tariffi.
- Privatel-palvelu. Keskinäinen kiinteä hinta.
- push mail
- Rajaton data.
- Ryhmänumero, multisim- muutamissa numeroissa.
- Sisäiset puhelut pelkästään.
- SIT-Järjestelmä (alanumeroihin soitto).
- SIT-numerointi
- Soitonsiirto.
- sähköposti
- Sähköposti.
- Sähköposti.
- Sähköposti.
- Sähköposti.
- Sähköposti. Internet (WAp?)
- Tekniset liittymät esim. hälytyksiin liittyvät.
- Tietyn alkuisten numeroihin soiton esto jne. viihdelinjat
- Uusi langaton, mökkulasta puhutaan aika usealla johdon edustajalla.
- vaihdepalvelu
- Vaihdepalvelu matkapuhelimissa. Loma- ja poissaolotiedote.
- vaihdepalvelu, poissaolotiedot, vastaaja, datasiirto
- Vaihdepalvelu.
- Vaihdepalvelu. Sisäpuhelu palvelu. ( Lyhytnumerotoit edullisempia). Tiedote/vastaajapalvelu.
- Vaihdepalvelut
- Vaihdepalvelut, 310-nro (lanka nro) tulee soimaan suoraan kännyssä. Gsm-puhelin osana koko puhelinjärjestelmää.
- Vaihteen lyhytnumerot.
- Vastaaja, datapalveluja... kiinteitä datapalveluja, vaihdepalvelu (siirretty aika paljon, ettei enää vedetä kiinteitä linjaa).
- Vastaaja, soitonsiirrot, datapaketti.
- vastaajapalvelu
- Vastaajapalvelu
- Vastaajapalvelu.
- Vastaajapalvelu.
- Vastaajapalvelu.
- Vastaajapalvelu.
- Vastaajapalvelu.
- Vastaajapalvelu.
- Vastaajapalvelu.
- Vastaajapalvelu.
- Veelan. Kaikki datayhteydet.
- Videoneuvottelut.
- Videopuhelut ja datasiirto sekä rajoitetusti sähköposti ja internet.
- Viihdenumeroesto.
- Yhdessä puhelimessa erotellaan omat ja firman puhelut.
- Yritysoitto (sisäinen yhteydenotto).

26. Miksi vaihtaa/aikoo vaihtaa matkapuhelinoperaattoria, muu syy

- DNA on kattavampi.
- edullinen tarjous
- Ei pystynyt keskustelemaan ongelmista kenenkään kanssa eikä tiedetty kenelle ohjattaisiin!
- Elisa on vahva toimija tällä alueella ja hintatarjous parempi. Uskomme että saamme myös parempaa palvelua.

- Elisalla paljon semmosia ettei toimi, esimerkiksi 3-G verkko ei toimi vaikka tällä alueella kyllä pitäisi;
- Elisän asiakaspalvelu ei toimi! Se on tekijä joka aiheuttaa mielipahaa ja siitä seuraa vaihdon halu!
- Haemme parempaa palvelua ja tuotekokonaisuutta.
- Hankintalaki -kilpailutus järjestettävä aika ajoin. Myös tuntemus palvelu liian kallista.
- Hanselin puitesopimuksen takia.
- He tekivät hyvän tarjouksen.
- Huonon kuuluvuuden takia.
- Hyvä internetpuhelin lankapuhelimelle, edullisemmat puhelut: matkapuhelut, lankapuhelimen kiinteä maksu.
- Itse tuotteiden laatu parempi. Tuotepaketti on parempi.
- Julkishallinto kilpailuttaa säännöllisesti toiminnan.
- Kilpailutuksen tulos, kokonaistaloudellinen tulos.
- Kilpailutus määrävälein.
- Kilpailutus, ei muuta aikomusta.
- Kilpailutus.
- Kokonaispaketti
- Kotimainen.
- Kuuluvuuden takia; yhteydet terveystieteiden sisällä eivät toimineet.
- Kuuluvuus ja omistajanvaihdos ratkaisevat tekijät.
- Kuuluvuus paremmaksi tai vaihdamme takaisin Soneraan.
- Kuuluvuussyistä.
- Langatonvaihdopalvelu. Aikaisemmin kiinteä vaihde, leasingsopimus loppui.
- Mobiilivaihde
- Mobiilivaihteen takia.
- Mobiilivaihteen takia.
- Monikuntaliitos tulossa.
- Määräaikainen sopimus ja se päättyy.
- Nimenomaa dataliikenteen hinnat.
- Nykyiseltä tulee väärää laskuja, siksi vaihdetaan takaisin edelliseen. Nykyisessä on myös puhelun aloitusmaksu, siitä ei ilmoitettu mitenkään.
- Oman seutukunnan hankintarenkään jäseniä, kilpailutus mukana julkisia yhteisöjä mm. saatiin kattavat palvelut. Myös tarjosivat mobiiliratkaisun. Puhelinvaihde myös mobiilisti. Tämä reper-tuaari ja myös tekniset rakaisut hyvin (heiltä) . Kuopion seudun halo-hankintarengas kilpailutti . Se/kilpailutus tärkein syy vaihtoon.
- Palvelu huonoa . Sanelevat ehdot, eivät kuuntele asiakasta.
- Palveluiden laatu. Jotta mitä ollaan tilattu, se saadaan/saataisiin.
- Palvelun laatu oli heikko ja hinnat olivat korkeat.
- Palvelut eivät olleet tarpeeksi kattavia.
- Pitääksemme kustannustason kohdallaan, kilpailuttaminen säännöllisin väliajoin.
- Puheet eivät Elisalla pitäneet ollenkaan, soittopyyntöihin ei vastattu, sopimus joka tehtiin ei pitänyt alkuunkaan paikkaansa. Tämä epävarmuus kesti kolme kuukautta ja sitten vaihdettiin liittymä takaisin Soneraan.
- Puhelinjärjestelmän vaihto
- puhelusopimus.
- Päätettiin keskittää yhteen liittymään.
- Siirryimme kilpailutuksen kautta seudulliseen langattomaan vaihteeseen.
- Soneran politiikka maaseudun asiakkaita kohtaan vaikutti.
- Sopimus menee umpeen, pitää kilpailuttaa. Kokemukset sen verran huonoja toivotaan, että joku muu menestyisi ensi kerralla.
- Sopimuskausi päättyy, seudullinen kilpailutus on käynnissä.
- Sopimustilanteesta johtuen.- Mahdollisesti- sopimukset ovat katkolla.
- Tarjouskilpailu.
- Tavoite ei ole vaihtaa, sopimuskausi päättyy, pakko kilpailuttaa. Julkinen (kun ollaan)..
- Tekninen ongelma; cityliittymäpalvelu lakkasi olemasta ja piti siirtyä normaaliin matkapuhelin-verkkoon mutta sama numero ei toiminutkaan vaikka piti. Päätin silloin vaihtaa operaattoria.
- Telepalvelu yhdistettiin, telepalveluiden tuottaja oli Dna:n edustaja, saatiin samaan pakettiin.

- Ulkomaanoperaattoreita DNA:lla ei riitä, vaikka luvattiin.
- Yhtenäistää käytänteet .Samalta kiinteä ja matka ja yhteispeli.
- Yrittäjälle tarjous ja etuja Elisalta.
- Äänen laatu oli huono ja puhelut katkesivat kesken puhelun.

#### 26.1 Vaihtaa asiakaspalvelun vuoksi, miksi

- 6 kk yritettiin saada palvelua Elisalta, ei onnistunut. Ei saanut yhteyttä eikä saanut muutoksia eikä pystynyt keskustelemaan.
- Asiakaspalvelu ei ollut sitä mitä odotettiin; oli oma myyjä eikä vastannut meidän puheluihin.
- Asiakaspalvelu on olematonta.
- Asiakaspalvelu on yleensä olemassa, se on hyvä.
- Asiakaspalvelua ei ole olemassa siinä merkityksessä kuin sanalla tarkoitetaan!
- Asiakaspalvelusta ei saa vastauksia. Hitaus. Yksityisasiakkailla voisi jotenkin ymmärtää, mutta yrityspuolella käsittämätöntä.
- datapuolella tehty yhteistyötä, parempi palveluasenne
- Ei saanut vastauksia kysymyksiin.
- Eivät vastaa puhelimeen.
- Elisalla ei ollut asiakaspalvelua.
- Että saisi kiinni ihmisiä, olisi yhteyshenkilö, sovitut asiat hoidetaan, liittymien siirto hoidetaan ajallaan.
- Halusin lisätoiminnon puhelinliittymään, asiassa piti mennä muutama päivä ja kuuteen viikkoon ei tapahtunut mitään. Aika selvä viesti että homma ei toimi. Olisi toiminut vasta kun kerroin irtisanovani liittymän, mutta se on myöhäistä siinä vaiheessa kun luottamus on jo mennyt.
- Jos saisi parempaa palvelua.
- Jälkimarkkinoinnin takia. Hinta on toisarvoinen seikka jos joutuu jatkuvasti tappelemaan. Mieluummin maksan laadusta.
- Kaikkien toimeksiantojen saaminen kesti kohtuuttoman kauan. Jopa useiden viikkojen toimitusaikoja.
- Laskutusepäselvyydet.
- Meille kesti aukaista yksi liittymä melkein 2 kuukautta nykyisellä operaattorilla, en saanut selitystä viiveeseen.
- Päivittäiset muutokset: ihmisiä tulee lisää ja poistuu: kilpailevalla Teliasoneralla on netissä: pystyy tekeen itse. Nykyisellä se tehdään manuaalisesti ja se kestää.
- Saavutettavuus pitää olla alle 3 min asiakaspalvelussa.
- Sovituista asioista ei pidetty kiinni.
- Suurin ongelma on se että TeliaSoneraan ei saa yhteyttä: henkilöstöä on vähän tuntien jonottelu.
- Tympeys asiakaspalvelussa.

#### 26.2 Vaihtaa laskutuksen vuoksi, miksi

- Epäselvyyksiä laskutuksessa... melkein kolmen vuoden takaisia laskuja halusivat korjata / lisätä vanhaan laskuun.
- Ettei tule monia erillisiä laskuja, yksi lasku. Helpottaa kirjanpitoa ja vertaamista.
- Laskut olivat pääsääntöisesti vaikeaselkoisia ja pahimmillaan tuli yli kahden vuoden takaisia laskutuksia. Laskutus laahasi jäljessä.
- Laskut ovat olleet epäselviä. On tullut hyvityslaskuja kun on veloitettu liikaa.
- Laskut sellaiseen muotoon, että pystyy lukemaan ilman syvällistä koulutusta.
- Laskutus on usein väärin ja vaikeuksia korvata.
- Olivat aivan väärin ja meitä laskutettiin kauan sen jälkeenkin kun olimme irtisanoneet sopimuksen! Asia meni niin pitkälle että nyt väärin laskutetut ovat siirtyneet perintään eikä oikaisua ole näköpiirissä. Olemme todella vihaisia!

## 27. A Käytössä oleva Internet -yhteys

- 100 megan kiinteä yhteys.
- 50-500 megan datanet, yritysliittymiä.
- Adls, Gprs-toinen.
- ADSL- työntekijöille. Fastrina-?-( " Kiinteä linja") enemmän kuin adsl,- rakennettu Suomen ja Ruotsin välille suojattu putki.
- ADSL, eri työpisteissä langaton lähi-wlan osittain.
- ADSL, kunnan käytössä oleva oma valokuituyhteys.
- Adsl-laaajakaista, Wlan kannettavissa, faxissa isdn-liittymä
- Alueverkko.
- Business Internet -liittymä.
- DSL
- DSL
- Dsl -liittymä.
- Ei mitään yhteyksiä.
- Eternetpohjainen liittymä
- Ethernet
- FHDSL
- Ilmeisesti ADSL kiinteä yhteys, eri nimellä vain, oma nimi sillä.
- Inter eu-net office
- Kaapeliyheydet.
- Kaikkea mitä sieltä ikuna löytyy.
- Kaikki yllä olevat käytössä.
- Kaikki, useita vaihtoehtoja löytyy.
- kaikkia jossain muodoissa, useita
- Kaikkia käytössä, eri muodoissa. Oulu, Tukholma, jne.
- Kainuun alueverkko
- Kiinteitä ja adsl-liittymiä.
- Kiinteä 11 megatavun linja.
- Kiinteä 50 megaa.
- Kiinteä dataverkon liittymä ABM-yritysliittymä
- Kiinteä datayhteys. Ei ainakaan ADSL , tod. näk. frame relay. Symmetrinen.Ostetaan palveluna.
- Kiinteä DSL
- Kiinteä ethernet -liittymä.
- Kiinteä ethernet.
- kiinteä frame delay
- kiinteä frame relay
- Kiinteä gigabitti -yhteys.
- Kiinteä internet yhteys runkoverkosta.
- Kiinteä kuitu 100 megan -aina auki - vanha "datanet" yhteys. Langallinen WLAN, oma tcpip-verkko.
- Kiinteä kuitu yhteys pääoperaattorille, valokaapeli.
- Kiinteä kuituyhteys atk-operaattorille ja sieltä eteenpäin.
- Kiinteä kuntaverkko.
- Kiinteä liittymä (ei frame delay!/ADSL) Jos pitää valita niin frame delay. Päivittäkää tältä osin nämä kysymykset!!!
- Kiinteä MBLS-liittymä.
- Kiinteä valokuituyhteys.
- Kiinteä verkko yhdessä naapurikunnan kanssa.
- Kiinteä verkko.
- Kiinteä verkko.
- Kiinteä yhteys
- Kiinteä yhteys 100 mega.
- Kiinteä yhteys, atm-pohjainen ratkaisu.

- Kiinteä yhteys, ostettu ulkoisena palveluna eos.
- Kiinteä yhteys.
- Kiinteä yritysliittymä
- Kiinteä yritysliittymä.
- Kiinteä yritysliittymä.
- Kiinteä yritysliittymä.
- Kiinteä yritysliittymä.
- Kiinteä yritysliittymä.
- Kiinteä yritysverkko.
- Kiinteä yritysverkko.
- Kiinteä yritys yhteys.
- kiinteä, ehkä frame delay
- Kiinteä.
- Kiinteä.
- Kiinteäliittymä.
- Kiinteät monen megan putket. Funet-verkko.
- kuituliittymä
- Kuituliittymä 100/100 megaa.
- Kuituyhteys
- Kuituyhteys eduskuntaan ja sieltä kiinteä yhteys jonkin palvelun tarjoajalle.
- kuituyhteys, kiinteä yhteys
- Kunta, jolla "kuparipuhua vedetty taloon", mutta yhteyden nopeus aivan toista luokkaa kuin esim. vaihtoehto 6: "Kiinteistö / taloyhtiön liittymä". Ei kelpuuttanut mitään luettelon vaihtoehtoa;
- Kuntayhtymän verkko
- kuparikuitu 2megaa
- Laajakaista (ei osaa tarkentaa).
- Laajakaista 100 megaa Soneran runkoverkkoa, plus langaton.
- Laajakaista seutuverkko toteutettu.(ei kaapeli-tv)
- LAN-World
- Lautasella
- Melkein kaikki näistä.
- Melkein kaikki näistä.
- Melkein kaikkia näitä
- monia
- Monia käytössä.
- Monia vaihtoehtoja, kaapelilla Soneralta, ulkopuolelta VPN-tunnelia pitkin.
- Monipuoliset yhteydet, kuitu suoraan runkoverkkoon, varalinjoihin adsl-linjoja.
- MPL
- MPLS
- Muu. Ei kommentoi.
- Oma kaapeli
- Oma kiinteä verkko.
- oma valokuituyhteys
- Oma valtakunnallinen verkko.
- On kaikkia ainakin vähän käytössä.
- On laajakaistoja, ja wpn-yhteyksiä, ja järeämpiä, valokaapelia pitkin. Eri tasoisia riippuen käyttäjästä.
- Operaattorin internetyhteys tai liittymä.
- Operaattoritason yhteydet.
- Ostetaan Maint-partner Oy:ltä, erittäin nopea, ei laajakaista. Palomuurin kautta suora putki internettiin. Maintpartner vuokrannut kaistan Kokkolan Puhelimelta. Veelan.
- Reitti-internet, pääsy internettiin alkaa Norjasta konttorissa, mistä nettiin.
- SDSL
- SDSL
- Sdsl
- SDXL
- Shdsl-joka adsl:n sukulainen.



- Sisäisesti langaton Wlan, ulospäin datanet.
- STSL
- STSL
- STSL
- Suora valokuituyhteys.
- Suora yhteys verkkoon, ostettu verkkoperaattorin kautta. Näiden (luettelon vaihtoehtojen) yläpuolella. Myös gprs-yhteydet ja wlan -yhteydet.
- Suoraverkkoyhteys Soneraan.
- tietotekniikkakeskus, kaikki muodot on varmaan käytössä koko kaupunkia koskien
- Useampia näistä
- Useita. Toimistolta tuskin koskaan löytyy koko porukka ja yhteyksiä on kiinteitä, langattomia...
- Valokaapeli
- Valokaapeliyhteys
- Valokaapeliyhteys.
- Valokuidut suoraan Elisalta (kunta).
- Valokuitu
- Valokuitu
- Valokuitu kaapeli
- Valokuitu kiinteä yhteys. Ei tiedä tarkkaan. Pääsee nettiinkin.
- Valokuitu suoraan oma.
- Valokuitu yhteys
- Valokuitu yhteys
- Valokuitu yhteys, fast ethernet.
- Valokuitukaapeliyhteys
- valokuituliittymä
- valokuituyhteys
- Valokuituyhteys
- Valokuituyhteys / funetin palvelu
- Valokuituyhteys.
- Valokuituyhteys.
- Valokuituyhteys.
- WAN.
- Vimax
- Vimax
- Yksityiskäytössä: ADSL
- Yrityksille tarjottu kiinteä liittymä.
- Yritysinترنت.
- Yritys-internet.
- Yrityskiinteälinja MPLS
- Yritys-kuituyhteys..
- Yrityslaajakaista
- Yrityслиittymä
- Yrityслиittymä
- Yrityслиittymä, mpls-verkko.
- Yrityслиittymä, symmetrinen sisään ja ulos yhtä nopea. Työn alla, tulee valokuituliittymä kuu-kauden sisällä varmaan.
- Yrityслиittymä.
- Yrityслиittymä.
- Yrityслиittymä.
- Yrityслиittymä.

## 28 Minkäläinen Internet -yhteys yrityksessä 1-2 vuoden kuluttua, muu

- Eos, mutta muutoksia tulee olemaan, on, kaksi yhteyttä mahdollisesti eri operaattorin kautta.
- Kaikki luetellut, plus mahdollisesti jotain muuta, kuka tietää vielä.
- Kuituverkko tänne.
- Kuntayhtymä puretaan Hämeenlinnaan, auki mitä jne, eos.
- Langaton
- langaton
- Langaton laajakaista 450 verkossa.
- Langaton mutta ei matkapuhelimen kautta
- langaton yhteys
- Langaton yhteys varmaan tulee mutta ei matkapuhelimen kautta.
- Langaton yhteys, mutta ei matkapuhelimesta.
- Langaton, mutta ei matkapuhelimesta.
- Langaton, mutta ei matkapuhelimesta.
- Langattoman käyttö laajenee.
- NMT-yhteys.
- Nopea mobiili-internet. Nykyinen 250 megabittiä, liian hidas.
- Nopeampaa yhteyttä ja lisätään myös langattomia yhteyksiä.
- Nopeampi ja langaton.
- Oma valokuitu käytössä.
- Sairaala kun olemme yhä enemmän asiaa- röntgen kuvia, potilastietoja- siirretään, hyvin suojattuja yhteyksiä. Eos.
- Samanlainen kuin nykyään, mutta toisen toimittajan palveluna.
- Tod. näk. samanlainen, kuulutaan konserniin voi tulla muutoksia.
- Toistaiseksi en ottanut.
- toivottavasti pikkasen tehokkaampi ja toimintavarmimpi langaton yhteys
- Vanhat pysyy mutta langattoman käyttö lisääntyy.
- Varmaan kaikkia näitä
- voi olla sekä että kaikki

## 28.1 Jos nopeampi, minkäläinen

- 10 gigabittiä.
- 10 giganen.
- 10 megaa.
- 10 megaa.
- 10 megan yhteys.
- 10 meganen.
- 10/10 megabittiä. Kuukauden sisällä.
- 100 megaa
- 100 megaa.
- 100 megainen
- 100 megainen kaapeli
- 100 meganen.
- 100 meganen.
- 100 megatavua sts:llä.
- 10-20 megaa.
- 10-mega kuituyhteyksiä x 2. Tod. näk. 100 tai gigabitti / sekunti tulee olemaan.
- 12 / 3 megaa.
- 12 meganen.
- 12 meganen.
- 2 megaa.
- 2/2 tai 4/4

- 20 megaa.
- 20/20 jos 10/10 ei riitä
- 200-500 megaa
- 2-10 megaa
- 2mt
- 4 megaa.
- 4 meganen
- 4/3 luulen.
- 4/4 megaa.
- 40-100 meganen.
- 4-5 megaluokkaa.
- 4-8 meganen.
- 4mt
- 50-100 meganen.
- 8 megaa.
- 8 meganen.
- ADSL nopeampana.
- ADSL nopeampana.
- ADSL nopeampana.
- ADSL nopeampana.
- Adsl.
- Ainakin tuplataan meidän nykyinen nopeus, nyt on 2 meganen ulospäin, sisäinen on tietysti nopeampi.
- DSL nopeampana.
- Ehkä 40 meganen.
- Ehkä satamegainen.
- Ehkä tuplaantuu nopeus, nykyään on 2 meganen.
- Ei yksiselitteistä vastausta, riippuu toimistosta, kapasiteetista jne.
- Enemmän kuin 1 meganen.
- Enemmän voimaa ja vääntöä, nopeutta.
- Eos
- eos, sen ajan hengen mukainen
- Giga/sekunti
- Haluamme nopeamman mutta Soneran linjat eivät sitä salli.
- Hanke on kesken, mutta moninkertaistuu nykyiseen verrattuna "jos nyt on kymmenen niin sitten on sata".
- Hintakysymys.
- Jää nähtäväksi mikä nopeampi tekniikka tulee olemaan.
- Kaapeli.
- Kahden megan yhteys.
- Kaistaa lisää nykyisellä tekniikalla, 8 megaa suuntaansa. Ellei sitten kuituliitäntä mahdollinen myöh., sopivaan hintaa. Nykynopeuden tuplaus, alle 10 megaa.
- Kaupungilla on näitä yhteyksiä noin 50 eri kiinteistöön ja niihin kaikkiin on hieman erilainen ratkaisu. Vastaaan kunnantalon osalta, mutta en sen enempää täsmennä.
- Kiinteä
- kiinteä edelleen ja pari sataa meganen varmaan
- Kiinteä linjayhteys.
- Kiinteä yhteys.
- Kiinteä yritysliittymä
- Kiinteä, kilpailutus ratkaisee.
- Kiinteä, tuskin ei langaton.
- Kuituverkko tulee tämän vuoden syksyllä.
- Kymmenen megan ADSL-laajakaista
- Kymmenen megan.
- Langaton
- Langaton.



- Samantyyppinen mutta nopeampi
- Samantyyppinen mutta nopeampi.
- Samat mutta nopeampana.
- Samat nopeampina.
- Samat nopemapi
- Satamegainen.
- Se tulee menemään runkoverkon mukaan, eli jos yhteys siinä nopeutuu sen mukaan mennään.
- Se voi olla se joku sata meganen joka tarvitaan videokonferensseissa -se on konkreettinen tarve.
- Seuraava mikä on mahdollinen.
- Sonera
- Soneran nopeampi kaista.
- Suora kuituliitäntä, jossa nopeutta kasvatettu.
- Suurempi kuin nykyinen 1 mega.
- tehokkaammat yhteysvälineet
- Tulee kuntaliitos ja sen mukana uudet systeemit.
- Tulevaisuutta ei tiedetä, tod. näk. 54-megabittinen seuraavaksi ja langaton. Nykyisin 24.
- Tuplanopeus, 4 megaa.
- Tuplataan jossain vaiheessa.
- Tuplataan, 4 megaa.
- uusi yhteys on juuri rakenteilla
- Valokaapeli tehty, eos.
- Valokaapelilla nopeampi.
- Valokaapeliyhteys.
- valokuitu on jo tänä vuonna
- Valokuitu yhteys.
- Valokuituyhteys
- Varmaan nopeampi ja langaton.
- Varmaan vielä ADSL
- Voitaisiin nostaa välitysnopeutta.
- Vähintään 8 meganen ADSL.
- Yli 10 meganen adsl tulevassa ja lähtevässä 4 meganen.

## 29 Onko teleyhteydet ja niiden saatavuus vaikuttaneet yrityksen sijaintiin, muu

- Aikoinaan vaikutti, eli Soneran kiinteä verkko oli aikoinaan ainoa mahdollinen ja sitä piti silloin käyttää.
- Alueellinen syrjäisyys rajoittaa riittävien tietoliikenneyhteyksien saantia.
- Alunperin ei ollut mahdollisuutta saada muita kuin Soneran palveluita.
- Ei ole vaihtoehtoja.
- Ei osaa sanoa.
- Että saadaan huolto paikan päälle.
- Etätyöskentely mahdollistettu.
- Jonkin verran. Jouduttiin tekemään omat järjestelmät ollaan niin syrjässä, jouduttiin nostamaan nopeuksia, omat ryhmäkaapelit meitä varten, että päästiin tyydyttävään tasoon.
- Jos näitä palveluja ei olisi, emme olisi firmana olemassa.
- Juuri se sijainti ja saatavuus.
- Kaikista nopeimpia yhteyksiä ja kaikkia palveluita ei ole saatavilla tänne syrjäseuduille.
- Kaivostoiminnalle oli aiemmin haaste saada kunnollinen datalinja, nyt tilanne huomattavasti parempi.
- Kun on laaja kunta, on vaikea saada joka puolelle näitä palveluita.
- Kuuluvuus (Elisan verkon huono kuuluvuus).
- Laajakaistaa ei saa syrjemmälle. Ja jos saakin niin ei toimi kunnolla.
- No siinä mielessä vaikutti että internet- liittymä oli saatavissa -tilanne useita vuosia sitten oli vähän.
- Olemme joutuneet miettimään miten katamme palveluntarpeen kunnan alueella olevien alueellisten erojen vuoksi.

- On ollut ongelmia operaattorin tarjoamien mahdollisuuksien kanssa. Olemme joutuneet ottamaan palveluita toiselta operaattorilta koska alkuperäinen ei ole voinut tarjota sillä alueella jolla tarvitsimme.
- Paikallisia palveluntuottajia suosimme.
- Päätoimipaikka valittu hyvien teleyhteyksien perusteella.
- Saimme toimitiloihin 100 megan liittymän. Se oli olennainen tekijä että tulimme tänne.
- Sama nopeampana.
- Samat nopeampina.
- Siihen kiinteistöön missä nyt ollaan, sattui olemaan kuitua (valmiina), kuitu tulee taloon, jossa olemme.
- Siten että täytyy ne yhteydet olla, jos nopeita ei saa ei voi toimia tällä alalla.
- Toimitetaan Internet-pohjaisia tuotteita ja palveluita.
- Toimitilamme ovat Tampereen keskustassa koska niin saadaan Finnetin nopea piuha. Muuten olisi pitänyt hankkia valokaapeli, joka olisi maksanut.
- Tämä on ainoa paikka missä on näin nopeat yhteydet Suomessa.
- Valitsimme toimitilan sen mukaan missä on dataliikenneyhteydet hyvin järjestetty.
- Vapauttaa, pystytään toimimaan koko maassa.
- Yritetty valita parhaita mitä on ollut saatavilla. Ei muuta kriteeriä.

### 31 Internetin käyttö yrityksissä, muu

- Apteekkiverkko.
- asiakaspalvelu
- ASP-palvelut esim. intranetti Ruotsissa operattorilla.
- Erikoisohjelma: edi-sanomien lähetys- ja vastaanotto.
- erilaisia sovelluksia, työhön liittyviä ohjelmia
- Esteetön yhteys internetin ja mobiilin liikenteen kanssa.
- Etäneuvottelut.
- etävalvontaa
- Internet pohjainen sähköinen laskujen kierrätys. Laskutusohjelmat, oma erillinen tilitoimisto, toimivat wepin kautta. Henkilöstötietojärjestelmät. Sosiaalityöohjelmat.
- Jokapäiväiseen projektihakuun plus markkinointikanavana.
- KELA yhteydet ja viranomaisyhteydet.
- KELA-yhteistyö.
- Kotisivuille kyselyjä jäsenistölle. Ne tärkeitä kotisivujen inter(net)aktiivisuutta lisätään, esim. nettiterveyskeskusta, tähän suuntaan menossa.
- Laskujen käsittely.
- Myyntitoimintaa netin kautta.
- Netin kautta yhteydenpito emoyhtiön kanssa. Tärkein. Businesskäyttö.
- omat sivut
- Omat yrityspalvelut.
- Pikaviestimiin liitetyt ilmaispuhelut.
- Sisäinen kommunikointi, mesettäminen
- Skype-puhelut ja neuvottelut.
- Sähköpostin kautta tietyt laskutusasiat.
- Taloushallinto. Henkilöstöhallinto, ostettu ulkoa.
- Tiedonsiirtopalveluun eri osastojen / toimipisteiden välillä, FTP.
- Tiedoston siirto.
- Tilaukset internetin kautta.
- Tilauksia netin kautta kauppatoimintaan liittyen.
- Tuotetaan ohjelmistoja, jota asiakkaat käyttävät, ns. ASP-palveluita.
- työhön liittyen
- verkkokauppa, koko liiketoiminta kun on verkon kautta kulkeva
- Videokonferenssi.
- Videoneuvottelu.
- Voip on tuossa. Yritysten kirjoittimien hallinta, tiettyjä weppi-pohjaisia sovelluksia.
- yhteystietojen ja puhelinnumeroiden haku

## 32 Sopiva hinta Internetille/kk, muu vastaus

- Ei juuri nykyistä enempää.
- ei mitään
- Ei mitään väliä, kilpailu huolehtii hinnoista.
- Ei mitään.
- Ei ole määritelty pääluvun mukaan. Kuusi käyttäjää meillä, 200 eur/kk. Kysymys huono, mitä laajempi kaista sitä hinnakkaampi. On ajateltava käyttöhyödyllisyyttä.
- Ei ole vaihtoehtoa.
- Ei saisi maksaa ainakaan nykyistä enempää.
- Ei voi olla ylärajaa saa maksaa sen mitä maksaa.
- Ei yhtään enempää kuin nyt, alennusta.
- En tiedä mitä netti nyt maksaa. Mutta luultavasti nykyinen hinta on ok koska sen suostun mak-
- samaan.
- Eos. Nykyhinta kohtalaisen tyydyttävä.
- EOS. Yrityksellä 3 laajakaistayhteyttä ja lisäksi henkilöstölle adsl-yhteyksiä. Yhteiskustannus näistä. Erilaisia palveluita. Kustannukset nyt useita satoja euroja kuukaudessa. Joka on hyväksyttävä (määrä/taso). Eos.
- Halvempi kuin nykyinen, tällaisella kunnalla 100-500 €/kk.
- Henkilöä kohden 20 euroa kuussa on maksimi.
- Hinnalla ei merkitystä enää.
- Hinnalla ei merkitystä kun se on nykyisellä tasolla.
- Hinnalla ei niin väliä koska kilpailu pitää ne aisoissa.
- Hinnan on oltava suhteessa tarjottuun palveluun.
- Hinta kunnalle saisi olla kokonaisuudessaan korkeintaan 1000 euroa.
- Hinta on sisällä kokonaismaksuissa, ei pysty erottamaan.
- Hyvin vähän.
- Internet- liittymä saisi olla alle 1000 euroa kk:ssa ilman alvia. Maantieteellinen sijainti luultavasti nostaa hintoja.
- Internetin käytön pitäisi olla ilmaista.
- Joitain kymppinä.
- Jos koko yritystä ajatellaan, niin enintään 1000 euroa vuodessa.
- Jos käytän vain Suomessa se on edullista, ulkomailta käyttö aivan liian kallista!
- Kallista on ja rajoilla mennään.
- Kaupungin hinta on kokonaisuus josta ei internetin hintaa ei voi erottaa.
- Kiinteä hinta -se ois hyvä.
- kilpailukykyinen maailmanmarkkinahinta
- Kohtuullinen nyt.
- Kohtuullinen on tällä hetkellä.
- Kohtuullinen.
- Kohtuullista hintaa vaikea sanoa isossa organisaatiossa.
- Kohtuullista se saisi olla. Nykyinen ok kustannus. Ollaan jotain valmiita maksamaan. Kehittämisestä ollaan valmiita maksamaan. Muutoksenhallinta.
- Koko kaupungin osalta 10 000 euroa kuukaudessa.
- Koska on välttämätön ei hintaa voi määrätä.
- Kun on oikea suhteessa hyötyyn ei hinnalla ole väliä.
- Kunnasta kysymys, tulee niin monesta erästä kokonaiskustannus. Summaa eos.
- Kustannuksilla ei ole väliä yrityksen kannalta koska internet on niin tarpeellinen.
- Käyttäjät satoja, eos.
- Käyttämömahdollisuus pitäisi olla hyvin halpa, 10 euroa / liittymä.
- Liian kallis tällä hetkellä.
- Liian vaikea arvioitava Helsingin kaupungin tarpeista. Mm. runkoverkko jne.
- Liikaa se maksaa aina.
- Mahdollisimman vähän.
- Mahdollisimman vähän, eos.

- Mahdollisimman vähän, toki pieni maksu pitää olla.
- Mahdollisimman vähän.
- Maksaa liikaa.
- Maksut ovat turhan korkeita. ( Nyt 5500 e/kk )
- Max 10 euroa kuussa.
- Meillä ei ole mitään ylärajaa, maksamme kyllä markkinoiden hinnan ja meillä pitää olla internet käytössä.
- Minimaalisen vähän, (ei mitään), suhteessa tähän internetin periaatteelliseen maksuttomuuteen. Tekniset kustannukset tietenkin pitää maksaa, mutta ei siitä ilosta, eikä sisällöstä.
- Monta toimipistettä, eos.
- muutama sata euroa
- Muutaman kymppin.
- Netti on välttämätön, eli sen käyttö saa aika paljon maksaa ennen kuin siitä luovutaan.
- Noin 1500 euroa kuussa koko kunnan osalta.
- Nopeasta täytyy maksaa.
- Nykyinen taso on hyvä.
- Nykyinen taso on sopiva, mutta on tärkeää että on kilpailijoita että hinta hoitaisi itsensä alas.
- Nyt suhteellisen hyvällä tasolla.
- Olen tyytyväinen suomalaiseen hintatasoon.
- Oltava olennaisesti halvempaa, on tarve useiden kymmenien prosenttien alnnukselle.
- Paljon nykyistä vähemmän.
- Paljon vähemmän kuin nyt maksaa, isot putket , kyllähän ne kalliita on. Kotipuolen liittymien hinta oikeeseen suuntaan, laskenut. Tosin ihmetyttää ns mukkula yhteydet rupee olemaan halvempia kuin adsl-liittymät.
- Puolet etätyöntekijöistä heille maksetaan liittymät myös.
- Puolet hinnasta saisi ottaa pois.
- Puolet vähemmän.
- riippuu kapasiteetista jne. Eos
- Riippuu kustannustehokkuudesta.
- Riippuu missä ollaan mikä tarve, eri hintaisia, eri tasoiset. Yksittäinen käyttäjä 25-30 euroo yläraja kiinteä kuukausimaksu. Valokaapelithan on useampi sata euroa. Hankala verrata.
- Riippuu niin siitä nopeudesta, ehkä n. 100 euroa / kk.
- Riippuu nopeudesta. Kymppejä /kk.
- Riippuu nopeuksista ja hintaa kilpailutetaan ja tietenkin tulisi maksaa mahdollisimman vähän.
- Saisi maksaa vähemmän kuin nyt.
- Saisi olla ilmainen.
- Saisi olla ilmainen.
- Samanlainen kuin nykyään.
- Se saisi maksaa mahdollisimman vähän.
- Suhteellisen vähän..
- Suurin piirtein samaa luokkaa kuin nytkin tai peräti tuplat olemme valmiit maksamaan kunhan vain palvelu pelaa.
- Toimipisteen osalta 50 euroa.
- Toimisto yhteys: max 100 euroa /kk ja todella hyvät yhteydet.
- Tulisi olla ilmaista.
- Tällä hetkellä liian kallis suhteessa palveluiden tuottamiseen meneviin kustannuksiin.
- Tämän hetken kustannus on 5eur/hlö/kk, suurin piirtein hyväksyttävää luokkaa.
- Useamman tuhannen euroa (pari tuhatta /kk), jos yhteydet toimivat ja nopeat. Yrityslittymä kuitenkin.
- Useampi kymmenen prosenttia pois hinnasta.
- Varsinainen yhteys pitäisi olla ilmainen, mutta palvelut maksullisia.
- Vähemmän kuin nykyään.
- Vähemmän kuin nykyään.
- Vähän
- Yksittäiselle käyttäjälle 20 euroa / kk, koko kunnalle 1000 euroa / kk.
- yrityskohtaisesti 500e/kk
- Yritysmielessä, ei saisi maksaa kuin 5 eur/henkilö/kk.



## LOMAKE, YKSITYISHENKILÖT

**NN Suomen Gallupista hyvää iltaa. Teemme liikenne- ja viestintäministeriön toimeksiannosta tutkimusta puhelinpalveluista. Oletteko Te taloudessanne henkilö, joka hoitaa puhelimen hankintaan, puhelinlaskujen maksamiseen ja vastaaviin liittyvät asiat?**

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 puhelinyhtiön lankapuhelin Teillä on? (ESIKOODIT)

Koodataan yhtiö

- 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?

Koodataan yhtiö

- 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.

TYTYVÄISYYS PUHELINYHTIÖIDEN PALVELUUN

6. Arvioi seuraavaksi oman puhelinyhtiönne \_\_\_\_\_ (KYS. 1a ja 1c) asiakaspalvelua lankapuhelimen osalta. Antakaa jokaisesta luettelemastani asiasta arvosana puhelinyhtiölle 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 Ulkomaanpuhelinsoiton 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?**

- Koodataan yhtiö
- 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 palvelee yhtä hyvin
- 2 Matkapuhelimen käyttäjää palvelee paremmin
- 3 Lankapuhelimen käyttäjää palvelee paremmin
- 4 Muu vastaus, mikä? \_\_\_\_\_
- 5 Ei osaa sanoa

Seuraavaksi siirrymme arvioimaan matkapuhelinpalveluja.

TYYYTYVÄISYYS 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 Datasiirtopalvelut
- 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?**

Koodataan yhtiö

- 40 Muu, mikä? \_\_\_\_\_
- 41 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 palomuuuri
- 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 | Maataloustyöntekijä, maatalousyksityisrittäjä                 |
| 2 | Muu työntekijä, 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!

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

**NN Suomen Gallupista 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.**

**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?**

Koodataan yhtiö

- 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

TYTYTYVÄISYYS 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

KOKONAISARVOSANA

- 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 Matkapuhelinnumeroon 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.**

**TYTYTYVÄISYYS MATKAPUHELINOPERAATTORIN PALVELUUN**

**19. Arvioikaa seuraavaksi yrityksenne pääasiallisen matkapuhelinoperaattorin 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 (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 asteikkoa: 3=tärkeä, 2=melko tärkeä, 1=ei kovinkaan tärkeä.**

- 1 Äänen laatu
- 2 Datasiirtopalvelut
- 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 Kolumbus
  - 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 KIINTEÄ 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?**

Koodataan yhtiö  
 40 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!