

MOBIILIPALVELUIDEN KÄYTTÖ 2001 — asiantuntijoille työtä ja miehille leikkiä?

Mobiilipalveluiden käyttö on kokeiluvaiheessa. Aktiivisimpia käyttäjiä ovat tieto- ja viestintäteknologian asiantuntijat, miehet ja työsuuhdepuhelinta käyttävät. Naisia kiinnostavat eniten tieto- ja hyötypalvelut, mutta miehet kokeilevat myös viihdepalveluita todetaan Kuluttajatutkimuskeskuksen ja LTT-Tutkimus Oy:n Elektronisen kaupan instituutin yhteistyönä tekemässä tutkimuksessa, joka on osa Kuluttaja-tutkimuskeskuksessa käynnissä olevaa Tietotekniikan käyttäjät ja tuottajat - tutkimuskokonaisuutta.

Tutkimuksessa tarkastellaan matkapuhelin- eli mobiilipalveluiden käyttöä, käytön syitä ja ongelmia sekä kuluttajien arvioita tulevaisuuden käytöstä ja halukkuutta maksaa mobiilipalveluista. Aineisto on koottu huhtikuussa 2001 lomakekyselynä Internetissä. Kyselyyn vastanneet ovat tavanomaista aktiivisempia ja kriittisempiä, yli 18-vuotiaita kuluttajia pääosin Etelä-Suomesta. Vastaaajista enemmistö on naisia.

Mobiilipalveluiden käyttö on vasta kokeilua

Valtaosa kyselyyn vastanneista ei ole tutustunut mobiilipalveluihin, vaikka he käyttävät matkapuhelinta säännöllisesti työ- ja kotiasioiden hoitoon. Vain kolmannes on kokeillut palveluita.

Asiantuntijat, miehet ja työsuuhdepuhelinta käyttävät aktiivisimpia

Aktiivisimpia mobiilipalveluiden kokeilijoita ovat tieto- ja viestintäteknologian asiantuntijat, miehet ja työnantajan maksamaa, useimmiten WAP-puhelinta käyttävät. Kokeilluista mobiilipalveluista suosituimpia ovat soittoäännet, logot, ikonit sekä hakupalvelut.

Naiset arvostavat tietoa- ja hyötyä, miehet 'leikkivät' myös viihdepalveluilla

Tarjolla olevat viihde- ja ajanvietepalvelut eivät kiinnosta suurta osaa vastaajista, eikä niiden arvella kiinnostavan tulevaisuudessakaan. Tieto- ja hyötypalvelut kiinnostavat erityisesti naisia. Miehet kokeilevat viihde- ja ajanvietepalveluita useammin ja monipuolisemmin kuin naiset. Vain harvat ovat valmiita maksamaan nykyisen kaltaisesta viihteestä. Maksulliset tieto- ja hyötypalvelut kiinnostavat enemmän. Kunkin palvelun käytöstä halutaan maksaa erikseen – monikaan ei valitsisi kiinteää kuukausimaksua.

Mobiilipalveluita kokeilleilla on ollut käytössä ongelmia

Palveluiden käytössä useimmin ongelmana on ollut hinta sekä se, että palvelutarjonnasta ei joko ole ehditty ottaa selvää tai ei ole muistettu palveluiden hakusanoja tai tekstiviestin lähettämisessä tarvittavaa numeroa.

Palvelujen tarjontaan kaivataan monipuolisuutta

Tehdyn tutkimuksen perusteella näyttää siltä, ettei suurta osaa tarjolla olevista palveluista ole suunniteltu arjen sujumiseen helpotusta hakevien, eikä varsinkaan aikuisten naisten käyttöön. Palveluja ei ole myöskään suunniteltu matkapuhelinlaskunsa itse maksaville kuluttajille.

Lisätietoja:

tutkija Kaarina Hyvönen, KTK, puh (09) 7726 7705, sähköposti kaarina.hyvonen@kuluttajatutkimuskeskus.fi
tutkija Anu Raijas, LTT/EKI, puh (09) 4313 8628, 040 737 7337, sähköposti rajias@hkkk.fi

Tilaukset: "Mobiilipalveluiden käyttö 2001 – asiantuntijoille työtä ja miehille leikkiä?", Eriksson, P., Hyvönen, K., Raijas, A., Tinnilä, M., Kuluttajatutkimuskeskuksen työselosteita ja esitelmää 63/2001. Julkaisun hinta on 8,3 € Julkaisua voi tilata Kuluttajatutkimuskeskuksesta, PL 5, 00531 Helsinki, puh (09) 7726 7702, faksi (09) 7726 7715, sähköposti arja.luoto@kuluttajatutkimuskeskus.fi