

Opinnäytetyö (AMK)

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Yrityksen tietoliikenne ja tietoturva

2016

Joona Karppinen

LISÄARVON TUOTTAMINEN IPTV-PALVELUIHIN

TURKU AMK 
TURKU UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK)

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

2016 | 35

Matti Kuikka, Petteri Ahokoski

Joona Karppinen

LISÄARVON TUOTTAMINEN IPTV-PALVELUIHIN

Televisiokuvan jakelutekniikat kehittyvät koko ajan sekä tekniikoiden jakelutapa on laajentunut vuosien varrella oleellisesti. Videoalustoja sekä palveluita on tullut paljon. Eri alustat mahdollistavat kuvan lähettämisen niin yksityisille kuluttajille kuin kaupallisille toimijoille. Tässä opinnäytetyössä tutustutaan Internet Protocol Television (IPTV) tekniikkaan yhtenä televisiokuvan jakelutapana sekä, siihen mikä kuluttajan näkökulmasta palveluun tuottaa lisäarvoa ja kuinka sitä voisi tuottaa enemmän.

IPTV:llä tekniikkana on oleellinen rooli television kehittämisessä. Tekniikka tuo asiakkaan lähemmäksi vuorovaikutteista television katselukokemusta sekä mahdollistaa monia muita ominaisuuksia, joita edelliset television jakelutekniikat eivät ole voineet mahdollistaa. IPTV tarjonnan yleistyessä on tärkeitä, että operaattorien laajakaistojen runkoverkot saadaan niin hyvälle tasolle, että palvelua voidaan tuottaa ongelmitta.

Globaalisti IPTV-palvelut ovat lisääntyneet kuluttajien keskuudessa huomattavasti. Vuoden 2015 puolivälissä palveluilla oli yli 120 miljoonaa käyttäjää yhteensä joka puolella maailmaa. Kasvua yhdessä vuodessa on ollut noin 10 miljoonaa käyttäjää. Vuonna 2010 palvelut saavuttivat yhteensä 40 miljoonan käyttäjän rajapyykin eli kasvu on ollut räjähdysmäinen viiden vuoden sisällä.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa keskityttiin IPTV-tekniikan toteutukseen yleisellä tasolla sekä selitettiin lukijalle millä eri tavoin tekniikkaa kuluttajille toteutetaan. Teoriaosuudessa kerrottiin myös lisäarvon tuottamisesta sekä laadullisen tutkimuksen tekemisestä. Opinnäytetyön yhtenä osana toteutettiin puhelimitse laadullinen kyselytutkimus toimeksiantajani Soneran tyytymättömille IPTV-palvelun uusille kuluttaja-asiakkaille. Kyselytutkimuksen tulosten perusteella on tehty yhteenveto siitä mikä Internet Protocol Television palvelussa tuottaa lisäarvoa kuluttajan arkeen ja mikä on sen esteenä.

ASIASANAT:

IPTV, Kyselytutkimus, Laadullinen tutkimus, Lisäarvon tuottaminen, Multicast, Televisio, Unicast

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of business administration

2016 | 35

Matti Kuikka, Petteri Ahokoski

Joona Karppinen

ADDING VALUE TO IPTV SERVICES

Television technologies are developing all the time and Internet Protocol Television (IPTV) is one of the newest of these technologies. Also, new video platforms and services are being developed constantly. This thesis introduces IPTV technology as one of the television services and also presents ways to add value to the IPTV service.

IPTV has had an essential role in the development of television technologies. It enables some features that a television technology has not been able to offer before. In the future IPTV services will get even more popular, and operators will have to invest in their Internet connections to be able to offer good quality service.

Recently, the use of IPTV services has increased amongst consumers also globally. In 2010 the services reached the milestone of 40 million users and in 2015, IPTV services had more than total of 120 million users all over the world. In the last year, the number of users has increased by 10 million.

The theoretical part of this thesis the main focus was on the technology of IPTV in general, and in explaining to the reader how the technology is delivered to the consumer. The empirical part of this thesis was to conduct a telephone interview to thirteen Sonera's dissatisfied customers to find out why they have not been satisfied by the service. On the grounds of the theory and interviews this thesis provides proposals on how to add value to the services from the consumer's point of view.

KEYWORDS:

IPTV, Multicast, Television, Unicast, Value added

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO	6
1 JOHDANTO	7
2 IPTV	8
2.1 Unicast	11
2.2 Multicast	11
3 LISÄARVON TUOTTAMINEN	13
4 TUTKIMUSMENETELMÄ	15
4.1 Laadullinen tutkimus	15
4.2 Kyselytutkimus	16
5 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET	19
5.1 Sonera Viihde-palvelun odotukset	19
5.2 Palvelun luotettavuus	21
5.3 Palvelun helppokäyttöisyys	22
5.4 Sonera Viihteen lisäosat	23
5.5 Palvelun hinta suhteessa siihen saatuun lisäarvoon	24
5.6 Sonera viihde-palvelun tärkeimmät ja eniten lisäarvoa tuottavat ominaisuudet	25
5.7 Sonera viihde-palvelun lisäarvoa tuottavat toiminnot, ominaisuudet, tai sisältöön liittyvät uudistukset	26
5.8 Sonera Viihde-palvelusta saatava lisäarvo verrattuna antenni- tai kaapelitelevisiosta saatavaan lisäarvoon	28
5.9 Sonera Viihde-palvelun ongelmatilanteet	29
5.10 Vikailmoituksen jättäminen Sonera Viihde-palvelun kautta	31
5.11 Sonera Viihde-palvelun avulla Internetin tai sosiaalisen median käyttäminen	32
6 YHTEENVETO	34
LÄHTEET	36
KYSELYTUTKIMUKSEN KYSYMYKSET	37

KUVAT

Kuva 1 TOP 10 IPTV Countries (Point-Topic, 2015.)	9
Kuva 2 IPTV-siirtoverkon rakenne (Viestintäviraston työryhmäraportti 2/2008)	10
Kuva 4 Kyselytutkimuksen eri vaiheet.	18
Kuva 5 Onko palvelu vastannut odotuksia?	19
Kuva 6 Koetko palvelun luotettavaksi?	21
Kuva 7 Koetko palvelun helppokäyttöiseksi?	22
Kuva 8 Oletko käyttänyt Sonera Viihteeseen liittyviä lisäosia?	23
Kuva 9 Vastaako palvelun hinta siitä koituvaa lisäarvoa?	24

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line eli epäsymmetrinen DSL- yhteys, jonka kapasiteetista suurin osa käytetään tiedonsiirtoon
DOCSIS	Data Over Cable Service Interface Specification eli kaapeli-laajakaista tiedonsiirtoon liittyvä standardi.
IP	Internet Protocol eli Internetin verkkokerroksen protokolla
IPTV	Internet Protocol Television eli internet-protokollaa hyväksi käyttävä televisiokuvan jakelutekniikka
NPS	Net Promoter Score eli asiakastyytyväisyyden mittari.
VDSL	Very high speed Digital Subscriber Line eli ADSL yhteyttä nopeampi laajakaistayhteys
TCP	Transmission control protocol eli IP-osoitteita hyödyntävä-pakettivälitteinen tiedonsiirto protokolla.
UDP	User datagram protocol eli protokolla, joka ei vaadi yhteyttä laitteiden tiedonsiirron välille

1 JOHDANTO

IPTV on tällä hetkellä yksi televisiokuvan jakelutekniikoista. Muita jakelutekniikoita on esimerkiksi kaapeli- sekä antennitelevisio. IPTV-tekniikka on kyseisiä tekniikoita uudempaa. Kyseisessä tekniikassa televisiokuvan jakelu perustuu IP-protokollan käyttämiseen. IPTV-jakelutekniikka tulee olemaan tulevaisuudessa yhä merkittävämpi osa television kehitystä. Tällä hetkellä Suomessa on useampikin operaattori tai yritys, joka tarjoaa IPTV-palveluita kuluttajille. Palvelu on ollut saatavilla kuluttajilla Suomessa jo 2000-luvun puolivälistä lähtien. Yhä nopeammat tietoliikenneyhteydet ovat tarjonneet useammalle Suomalaiselle kuluttajalle kyseisen palvelun saataville viime vuosien aikana. Internetpohjaisen televisiojakelun täytyy tuottaa jotakin lisäarvoa sekä uusia palveluita kuluttajalle television katseluun, jotta se ajaa markkinoilla perinteisen kaapeli-tv- tai antenni-tv-palvelun ohitse jakelutekniikkana.

Tämä opinnäytetyö on toimeksianto Suomessa toimivalta teleoperaattoriyritykseltä Soneralta. Työssä käsiteltiin yleisesti IPTV-tekniikkaa ja siitä kuinka se toimii. Osana opinnäytetyötä tein laadullisen kyselytutkimuksen Soneran uusille asiakkaille, jotka ovat olleet tyytymättömiä palvelun laatuun. Kyselytutkimuksen tarkoituksena oli saada tietoa mitä asiakkaat ovat odottaneet kyseiseltä palvelulta sen tilatessaan ja millä tavalla palvelu ei olekaan vastannut odotuksia. Sen avulla pyrin myös löytämään kuluttajan näkökulmasta uusia asioita, joita IPTV-palveluun voitaisiin tulevaisuudessa tuoda, jotka myös toisivat lisäarvoa palvelulle. Kyselytutkimuksen perusteella pystyn tekemään johtopäätöksiä siitä millä tavoin kuluttajan näkökulmasta lisäarvoa IPTV-palveluihin voisi tuottaa. Työssä myös käsitelän teoreettisesti kuinka lisäarvoa pystyy tuottamaan tuotteisiin sekä palveluihin ja kuinka laadullinen tutkimus tehdään.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä ovat mitä lisäarvoa IPTV-palvelu tuo asiakkaan arkeen ja mikä on sen esteenä sekä miten voisi tuottaa palvelulle jatkossa enemmän lisäarvoa.

2 IPTV

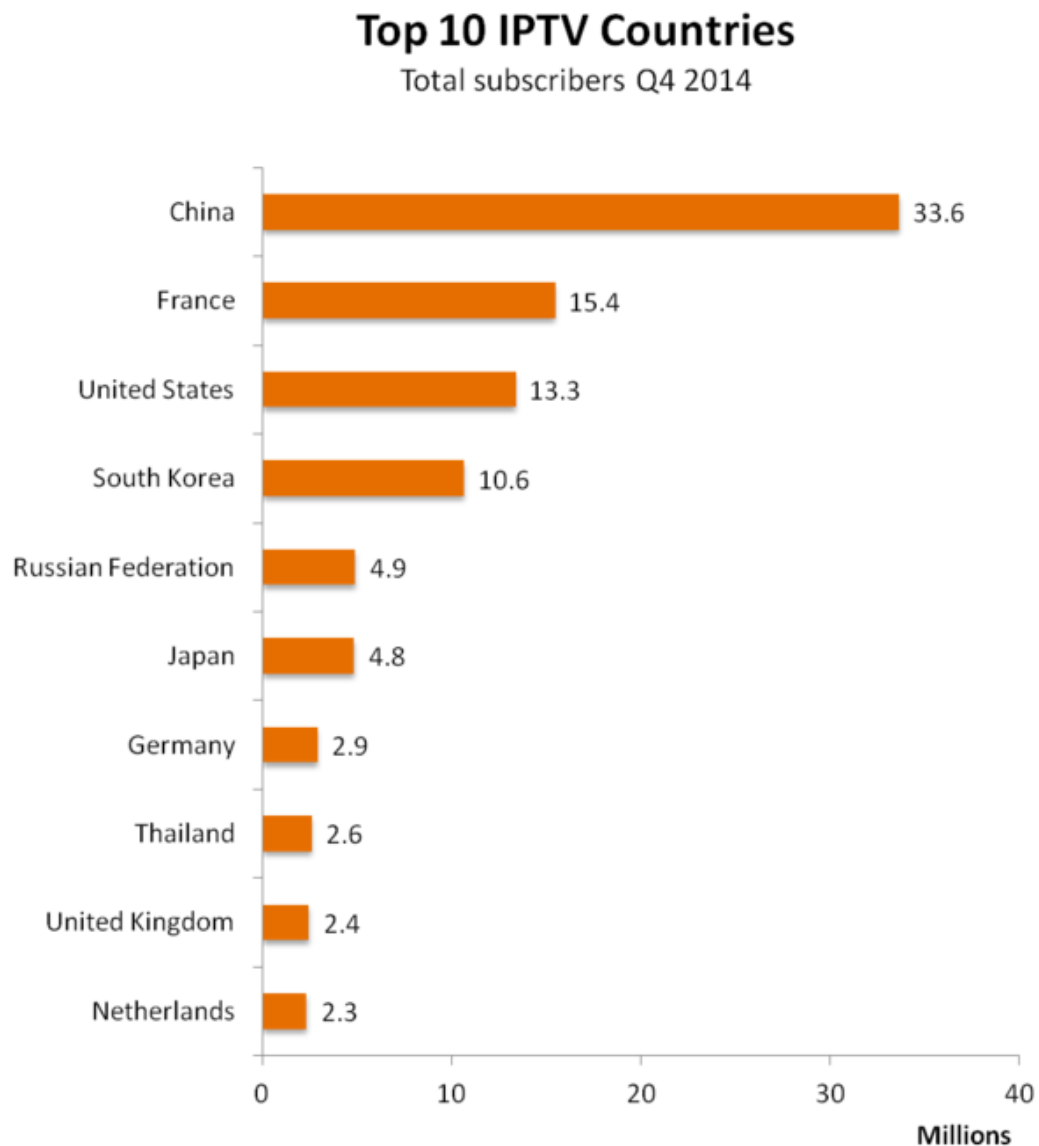
Suomessa siirryttiin digitaalisiin televisiolähetysiin 1. syyskuuta 2007. Digitaalisen television tarkoitus oli tuoda kuluttajille mahdollisuus vuorovaikutteiseen television katselukokemukseen, teräväpiirtokuvaan sekä erinäisiin muihin palveluihin. Pelkkä digitaalinen televisio ei heti pystynyt lupauksia lunastamaan, mutta IPTV-tekniikan avulla kyseiset asiat on pystytty television katsojille tuomaan. (Leino 2008.)

Liikenne- ja viestintäministeriön työryhmä on tehnyt raportin IPTV:n lähitulevaisuudesta. Raportista käy ilmi, että Ranskassa on eniten IPTV-palvelun käyttäjiä Euroopassa. Käyttäjiä Ranskassa on ollut noin 10 miljoonaa vuonna 2010. (Kohtala & Mäkinen 2011.)

Point-topicin tekemien viimeisimpien tutkimustulosten mukaan Ranskassa on ollut vuoden 2014 lopussa noin 15,4 miljoonaa IPTV-palveluiden käyttäjää. Se tarkoittaa sitä, että IPTV-palveluiden käyttö Ranskassa on lisääntynyt huimasti neljässä vuodessa. Syynä siihen saattaa olla myös se, että Ranskassa digisiirtymää toteutetaan alueellisesti sekä nopeammat Internet yhteydet tuovat kuluttajille IPTV-palvelut mahdolliseksi. (Point-Topic 2015.)

Soneran sisäisten tietojen perusteella yrityksellä on noin 100 000 IPTV-palvelun käyttäjää Suomessa. Tietenkään palvelua ei ole välttämättä edes käyttöönotettu noin suuressa määrässä talouksista. Tietoa siitä ei löydy, että kuinka paljon Suomessa IPTV-käyttäjiä yhteensä on. (Sonera 2016.)

Kuva yksi havainnollistaa missä kymmenessä maassa on ollut maailman laajuisesti eniten IPTV-käyttäjiä vuoden 2014 lopussa. (Point-Topic, 2015.)



Kuva 1. TOP 10 IPTV Countries (Point-Topic 2015.)

IPTV tekniikka hyödyntää IP-sovitinta ja mahdollistaa esimerkiksi vuorovaikutteisen television katsomiskokemuksen sekä ohjelmien tallentamisen verkkoon. IP-sovitin vastaanottaa lähetteen, joka on pakattu IP verkkoon sekä siirtää sen televisiolle tai digiboksille.

Suomessa on tällä hetkellä neljä IPTV-palveluita tarjoavaa organisaatiota. Kyseisestä neljästä organisaatiosta ainoastaan Sonera tarjoaa palveluaan niin, että se toimii vain sen tarjoaman Internet yhteyden kautta. Elisa, Anvia ja Maxivision tarjoavat omia pal-

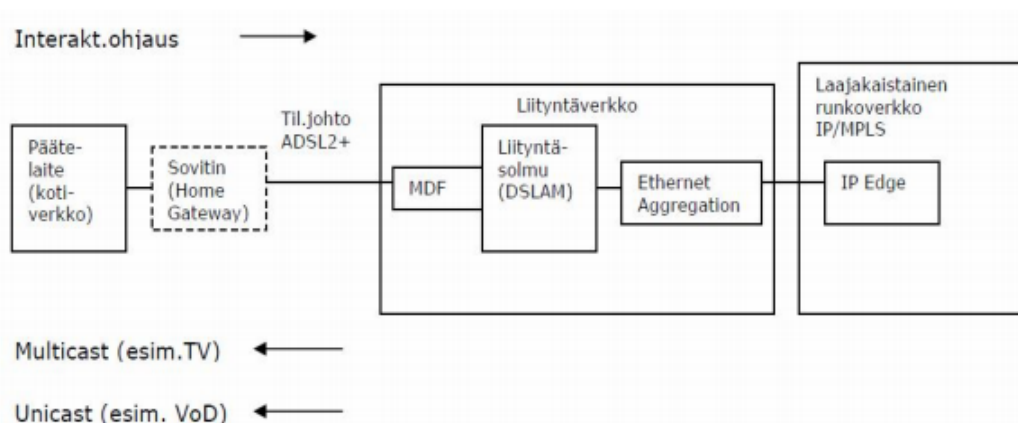
veluitaan minkä tahansa Internet yhteyden kautta. Soneran kilpailijat tarjoavat palveluitaan myös mobiililaajakaistojen sekä kaapeliyhteyksien kautta.

Toimeksiantajani Sonera tarjoaa tällä hetkellä IPTV tekniikkaa ADSL-, VDSL- sekä Ethernet-tekniikoilla toteutettuihin kiinteisiin laajakaistayhteyksiin. Palvelun saadakseen asiakas tarvitsee kotiinsa palvelureitittimen, yhteensopivan digiboksin sekä kiinteän laajakaistayhteyden, jotka operaattori hänelle toimittaa. Sonera on nimennyt oman IPTV-palvelunsa Sonera Viihteeksi. Yhteysnopeuden tulee olla vähintään 8 Mb jotta ohjelman välittäminen onnistuu. Teoriassa palvelua pystyttäisiin toteuttamaan 2-5 Mb:n nopeudella. Kyseisellä nopeudella pystyttäisiin siirtämään yhtä televisiolähetystä verkosta kuluttajan televisiovastaanottimeen. Sonera kuitenkin yrityksenä on selvästi rajoittanut, ettei palvelua toimiteta asiakkaille joilla ei ole mahdollisuutta saada asuntoonsa teoriassa yli 10 Mb:n yhteyttä kiinteästi joko puhelinverkkoa tai valokuituverkkoa pitkin.

Sonera tarjoaa myös kaapelilaajakaistayhteyksiä, mutta toistaiseksi Suomessa on toiminnassa DOCSIS-pohjainen kaapelimodeemijärjestelmä jossa on jo jaettu media käytössä. Multicast-toteutus Docsis kaapelimodeemijärjestelmässä on näin ollen teknisesti heikko ratkaisu.

IPTV-Palvelu voi lähettää dataa asiakkaille kahdella eri tavalla joko Unicast-toteutuksella tai Multicast-toteutuksella.

Kuvassa kaksi on kuvattuna kiinteän verkon IPTV-siirtoverkon yleisin rakenne.



Kuva 2. IPTV-siirtoverkon rakenne (Viestintäviraston työryhmäraportti 2/2008).

2.1 Unicast

Sonera lopetti Unicast-tekniikalla palvelun toimittamisen vuoden 2015 loppuun. Tekniikka käyttää istuntokohtaisia TCP sekä UDP protokollia tiedonsiirtoon. Unicast-tekniikalla toteuttaessa palvelin joutuu lähettämään dataa jokaiselle vastaanottajalle erikseen, koska se on one-to-one yhteys asiakkaan ohjelman sekä palvelimen välillä. Näin ollen kuluttaja kuormittaa omaa verkkoaan sekä palveluntarjoajan verkkoa katsoessaan televisiokuvaa. Se johtaa siihen, että palvelun käyttäjien lisääntyessä kuvan laatu sekä yhteysnopeus alkavat heikkenemään huomattavasti. Unicast-tekniikka on koettu liian hitaaksi tavaksi toteuttaa televisiokuvaa internetin kautta. Esimerkiksi, jos saman ohjelman lähteeseen tulisi sata käyttäjää niin silloin lähteen tiedonsiirto nopeuden täytyisi olla satakertainen verrattuna yhden käyttäjän ohjelmaa kohti vaadittavaan tiedonsiirto nopeuteen. (Harte 2007, IPTV Basics)

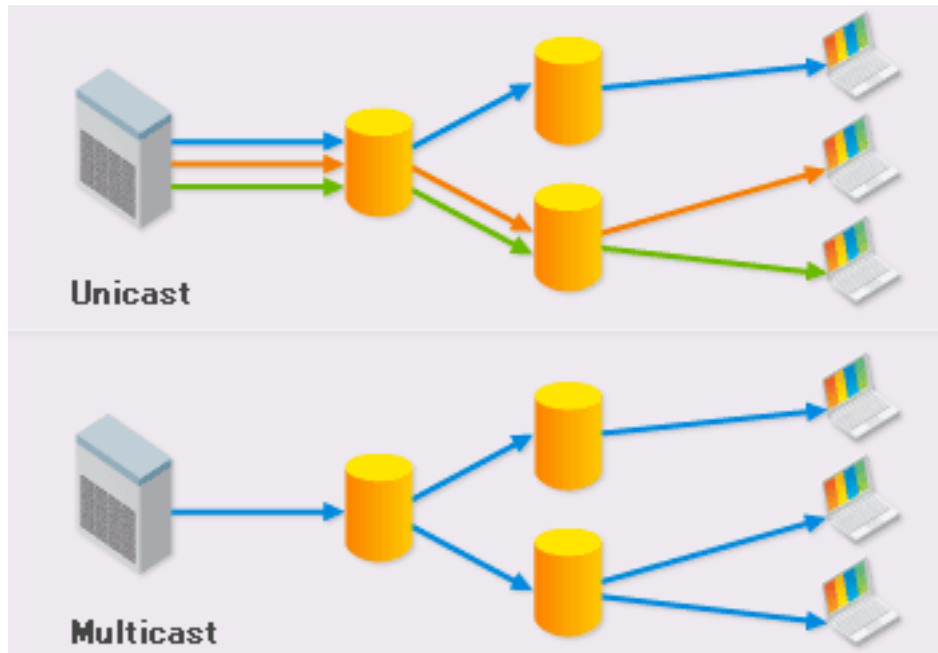
Sen takia Sonera on havainnut unicast-toteutuksen huonoksi menetelmäksi tulevaisuuden kannalta ja on siirrytty toteuttamaan IPTV palvelua ainoastaan multicast-tekniikalla.

2.2 Multicast

Multicast-tekniikka mahdollistaa datan eli televisiokuvan siirtämisen useammassa laitteessa samaan aikaan yhdeltä monelle käsityksellä. Tekniikka käyttää eniten UDP-protokollaa tiedonsiirtoon. Multicast yhteydessä kaikkien laitteiden täytyy tukea multicast-tiedonsiirtoa, jotta voidaan säästää eniten kaistaa. Kyseinen tekniikka kuormittaa vähemmän verkkoa kuin unicast-tekniikka. (Harte. 2007, IPTV Basics.)

Suurin ero unicastin ja multicastin välillä on se, että palveluntarjoajan verkko ja serverit kuormittuvat enemmän käytettäessä unicastia. Multicastia käytettäessä ei ole niin suurta tiedonsiirtoa palveluntarjoajan verkkoa ja palvelinta kohti. Tosin multicast-tekniikka vaatii paljon enemmän hallintaa kuin unicast-tekniikka. Näin ollen multicast-tekniikan kontrolloimiseen tarvitaan laitteistoa, joka tukee kyseisestä tiedonsiirto menetelmää. Nämä laitteet ovat yleisesti ottaen arvokkaampia kuin unicast-toteutukseen tarvittavat laitteet. Se tuo lisäkustannuksia palveluntarjoajalle. (Harte. 2007, IPTV Basics.)

Kuvassa kolme on selitetty yksinkertaisesti unicastin sekä multicastin ero.



Kuva 3. Unicastin ja multicastin ero. (TV-Bank BBroadcast System Structure.)

3 LISÄARVON TUOTTAMINEN

Kilpailu on lisääntynyt hurjasti IPTV-palveluja toimittavien organisaatioiden välillä. Viime kesäkuussa tullut tekijänoikeuslaki verkkotallennuksesta on esimerkiksi kiristänyt kilpailua palveluntarjoajien kesken sillä jokainen taho saa itse päättää kuinka kerätä asiakkaalta verkkotallennusmaksu. Tämä näkyy tietenkin siten, että asiakkaat odottavat saavansa jatkossa vielä parempaa vastinetta rahoilleen sillä Sonera on päättänyt periä verkkotallennemaksun kuukausittain asiakkailta jotka haluavat ominaisuuden käyttöönsä. Soneran verkkosivuilta käy ilmi, että verkkotallennemaksun hinta tällä hetkellä asiakkaalle on 2,48 euroa kuukaudessa ja se tulee kasvamaan vuosittain. (Sonera 2015.)

Yrityksen palveluihinsa tuottama lisäarvo vaikuttaa suoranaisesti yrityksen liiketoiminnan kannattavuuteen. Jokainen asiakas muodostaa omat mielipiteensä siitä mikä on hänelle palvelussa tärkeää, joten lisäarvo on aina asiakaskohtaista. Lisäarvon tulee tuottaa asiakkaan arkeen enemmän arvoa kuin kilpailijoiden palvelu, jotta siitä on jotakin hyötyä. Sen tuottaminen saattaa monissa tilanteissa olla hyvinkin haasteellista sillä ominaisuuksia palveluille pystytään tulevaisuudessa varmasti kehittämään, mutta ei ilman kustannusten nousua. Lisäarvon tulisi myös olla jotakin sellaista, jota kilpailijat eivät ole vielä keksineet tai se ei ole helposti kopioitavissa. Näin ollen yritys pystyy tarjoamaan omaa palveluansa paremmilla ominaisuuksilla kuin kilpailija. Siten lisäarvon tuottaminen on myös liiketoiminnan kannalta kannattavampaa. Lisäarvon ei aina tarvitse olla ilmiselvä uusi ominaisuus palveluun. Sitä voi tuottaa myös sillä, että palvelu on esimerkiksi helppokäyttöinen, tekee arjesta helpompaa, luotettava tai se lisää jonkin muun asian käyttöarvoa. IPTV-palvelu esimerkiksi lisää kuluttajan hankkiman television käyttöarvoa, koska se tuo näytölle ominaisuuksia joita asiakas ei pelkällä televisiolla pysty tekemään. Lisäarvoa voi joissakin tilanteissa tuoda myös yrityksen imago. Esimerkiksi jonkun tuotteen design tai muodikkaus voi olla täysin oma lisäarvonsa. (Pietilä 2012.)

Kaikessa yksinkertaisuudessaan lisäarvoa tuotetaan asiakkaalle siten, että palvelu vastaa asiakkaan tarpeita sekä asiakas kokee palvelun hänelle koituvia kustannuksia arvokkaammaksi. Kustannuksilla ei kuitenkaan aina tarkoiteta hintaa vaan myös sitä kuinka hyvin palvelu toimii. Toimimattomuudesta ilmoittaminen sekä laitteiden asentaminen vie aina aikaa sekä tuottaa näin epäsuoria kuluja asiakkaille. Sen takia on tärke-

ää, että ensisijaisesti asiakkaille pystytään tarjoamaan hyvin toimivaa palvelua. Asiakaskohtaisuus lisäarvon tuottamisessa kuitenkin vaikuttaa siihen onko asiakas valmis maksamaan lisähintaa jostakin lisäarvoa tuomasta ominaisuudesta erikseen. (Pietilä 2012.)

4 TUTKIMUSMENETELMÄ

4.1 Laadullinen tutkimus

Laadullisen tutkimuksen eli kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on ymmärtää sekä mahdollisesti myös mallintaa tutkittavaa asiaa. Aineiston kerääminen on myös laadullisessa tutkimusotteessa tärkeää. Aineistoina voi käyttää haastatteluja, havainnointia, asiakirjoja sekä tutkimuksen tekijän omia muistiinpanoja. Aineistojen keräämisessä on kuitenkin pyrittävä monikaavaisuuteen. (Alasuutari P. 2011.)

Toisin kuin tilastollisissa tutkimuksissa, laadullisissa tutkimuksissa ei kelpaa tilastolliset todennäköisyydet tutkimuksen tekemiseen. Rajoituksena on pelkästään jo esimerkiksi tämän opinnäytetyön kyselytutkimukseen osallistuneiden henkilöiden määrä sekä se, että yhdenkin haastattelun litterointi saattaa olla monta sivua tekstiä. Näin ollen on hyvin harvoin järkevää tai kannattavaa lähteä tekemään niin paljon haastatteluja, että yksilöiden väliset erot olisivat tilastollisesti erittäin huomattavia tai merkittäviä. (Alasuutari P. 2011)

Laadullisessa tutkimuksessa on kaksi eri osaa. Osat ovat havaintojen pelkistäminen sekä arvoituksen ratkaiseminen. Ensimmäinen osa alkaa käytännössä jo ennen tutkimuksen aloittamista tarkoituksena kerätä kyselyä varten aineistoja ja tehdä niiden perusteella tilastolliset analyysit. Arvoituksen ratkaisemisessa tulkitaan tutkimuksen tulokset. Tulokinnassa apuna voi myös käyttää aikaisempien tutkimuksien tuloksia, informaatiota sekä niiden pohjalta johdettuja hypoteeseja. Paremmin nämä kaksi tutkimuksen vaihetta tunnetaan nimillä havaintojen tuottaminen sekä niiden selittäminen. Havaintojen tuottamisessa tärkeätä on rajoittaa niiden määrää hallittavan kokoiseksi työn laajuuden suhteen. Laadullista tutkimusta tehdessä on muutenkin erittäin tärkeää rajoittaa käytettävien aineistojen sekä aihealueen määrää. Haastatteluvaiheessa on olennaista keskittyä ainoastaan tutkittavaan teemaan olennaisesti liittyviin asioihin. Tämä rajaaminen kuitenkin tapahtuu suurimmissa osissa haastatteluvaiheen jälkeen. Haastattelutilanteessa aiheet saattavat vaihdella paljon itse asian ulkopuolelle, joten olennaista on saada vastaukset aiheeseen liittyviin kysymyksiin. (Alasuutari, P. 2011)

Omassa tutkimuksessani lähes ainoana materiaalina on haastattelu, joten tuloksena on tyypillisesti laaja tekstimassa, jota voi lähestyä monella eri tavalla. Aineiston keruuvaiheesta siirtyminen analyysiin onkin yleisesti hyvin haastavaa laadullista tutkimusta teh-

dessä. Sen takia aineistoon tutustuminen sekä alustavien johtopäätösten vetäminen olisi hyvä aloittaa jo mahdollisimman varhain tai samanaikaisesti keräämisen kanssa. (Ruusuvoori, J., Nikander, P., & Hyvärinen, M. 2010)

4.2 Kyselytutkimus

Osana opinnäytetyötäni toteutin kyselytutkimuksen. Tutkimusmenetelmänä kyselytutkimuksessa käytin kvalitatiivista tutkimusta eli laadullista tutkimusta. Kyselytutkimus on kohdennettu tyytymättömille Sonera Viihde -palvelun uusasiakkaille. Sonera Viihde on Soneran tarjoama IPTV-palvelu. Kyselytutkimukseen vastanneet asiakkaat kartoitettiin NPS palautteisiin perustuen. Onnistuin saamaan dataa siitä, kuinka paljon negatiivisia NPS palautteita uusasiakkailta on saatu liittyen Sonera Viihde-palveluun ja samalla sain myös asiakkaiden yhteystiedot sekä kirjalliset palautteet, jotka NPS kyselyn yhteydessä asiakas oli antanut.

Fred Reichheldin joitakin vuosia sitten kehittänyt NPS-Malli on kansainvälisesti käytössä oleva asiakastyytyväisyyden mittari. NPS on lyhenne sanoista Net Promoter Score. Se perustuu muutamaankysymykseen, jotka asiakkaalle esitetään asiakaskontaktin jälkeen. Kysymykset liittyvät siihen suositteisiko kyseinen asiakas yritystä tuttavilleen tai kollegoilleen. Sanallisen palautteen lisäksi kontaktoitua asiakasta pyydetään antamaan 0-10 asteikolla asiakastyytyväisyyttä kuvaava arvosana. (Korpi 2012.)

Net Promoter Score kyselyssä on käytössä 0-10 asteikko, jonka pohjalta vastaukset jaetaan kolmeen osioon annetun arvosanan perusteella. Arvosanan 9-10 antaneet ovat suosittelijoita. Arvosanan 7-8 antaneet ovat neutraaleja ja arvosanan 0-6 antajat ovat arvostelijoita. (Korhonen 2015.)

Kaikki kyselytutkimukseen vastanneet asiakkaat olivat NPS-kyselyn luokittelun perusteella arvostelijoita. Palautteen antaneet henkilöt olivat siis toisin sanoen tyytymättömiä joko IPTV-palveluun tai saamaansa asiakaspalvelukokemukseen. Kyselytutkimus suoritettiin puhelimitse. Puhelun runkona oli hoitaa ensin NPS-kyselyn sanallisen palautteen osio Soneran oman prosessin mukaisesti. Sen jälkeen, jos asiakkaalla oli aikaa sekä halua osallistua kyselytutkimukseen, hänen kanssaan käytiin se lävitse.

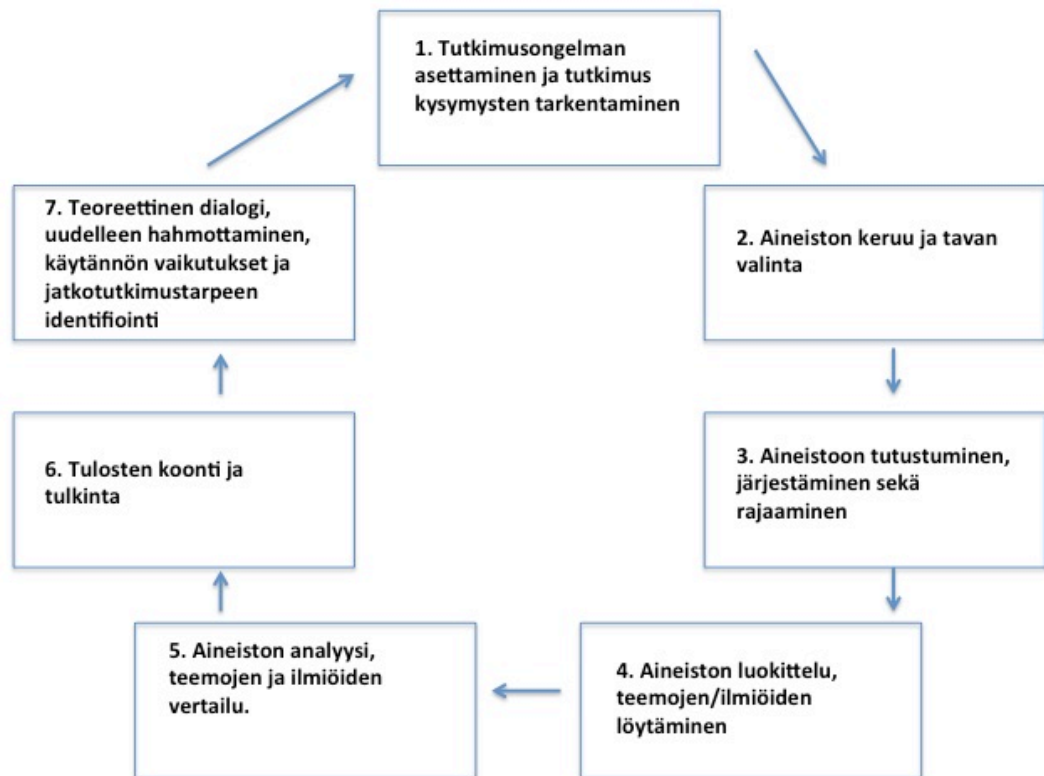
Kohderyhmäksi valikoitui tyytymättömät uusasiukkaat sillä perusteella, että halusin haastatella asiakkaita, joilla on vielä tuoreessa muistissa se, mitä he palvelulta odottivat. Lisäarvon tuottamisen kannalta on mielestäni tärkeää, että palvelu alun perin jo

vastaa asiakkaan mielikuvaa, jonka hän on saanut mainonnasta tai myyntitilanteesta. Vaarana uusasiakas kohderyhmän kanssa on se, että käyttökokemukset palvelusta ovat vielä hyvinkin vähäisiä ja näin ollen ei ole välttämättä kovin suuria ongelmatilanteita vastaan ehtinyt vielä tulemaan. Silti sitäkin tärkeämmäksi koin kyselytutkimuksen kannalta sen, että saan haastatella henkilöitä joilla on mielessä vielä se, kun palvelun ottaa ensimmäistä kertaa käyttöön ja minkälaisen vaikutelman on palvelusta saanut silloin.

Tein oman kyselytutkimukseni puhelimitse, koska on hyvin hankalaa järjestää asiakkaita paikanpäälle Soneran toimitiloihin haastateltavaksi. Yhtenä mahdollisuutena olisi ollut myös lähettää sähköpostina kysely uusasiakkaille, mutta puhelimitse asiakkaat ovat helposti tavoitettavissa ja siten keskustelussa käy ilmi paljon sellaisia asioita, joita sähköpostikyselyllä ei välttämättä tule ilmi.

Haastatteluosioni sisälsi yhteensä yksitoista itse tarkoin kehittelemääni ja valikoimaani kysymystä. Osion ensimmäinen puoli sisälsi viisi suljettua kysymystä, joissa vastausvaihtoehdot olivat joko kyllä tai ei. Kirjasin kysymyksiin liittyvät perustelut muistiin, mutta seuraava osio sisälsi kuusi avointa kysymystä, joten painotin, että keskustelua voisi tulla enemmän avointen kysymysten aikana. Lisäksi haastatteluosion lopussa annoin vielä asiakkaille mahdollisuuden antaa palautetta Sonera Viihde-palvelusta avoimesti.

Kaikki kyselytutkimuksen puhelut myös nauhoitettiin, mutta siitä huolimatta haastattelun aikana kirjoitin ylös lähestulkoon koko puhelussa käydyn keskustelun. Puheluissa käytyjen asioiden perusteella muodostuneiden muistiinpanojen, keskusteluiden sekä kyselyn vastausten perusteella muodostin päätelmät siitä miten Sonera Viihde-palvelu tuo asiakkaiden arkeen lisäarvoa tai mikä on mahdollisesti sen esteenä sekä mikä jatkossa tuottaisi palvelulle lisäarvoa? Kuva neljä kertoo kuinka kyselytutkimus vietiin läpi vaiheittain.



Kuva 4. Kyselytutkimuksen eri vaiheet. (Ruusuvoori J. Nikander, P. & Hyvärinen M. 2010.)

Asettamani tutkimuskysymyksen pohjalta lähdin pohtimaan kyselytutkimuksen kysymyksiä. Ensimmäisessä tutkimuskyselyn hahmotelmassa oli 16 kysymystä asiakkaalle. Lähdin karsimaan siitä mielestäni päällekkäisiä sekä aihetta selvästi sivuavia kysymyksiä, jottei tekstimassaa syntyisi lopulliseen aineistoon liikaa. Lopullinen kyselytutkimus toteutettiin 11 kysymyksellä jotka toimeksiantajani hyväksyi. Kysymyksistä viisi olivat suljettuja kysymyksiä ja kuusi kysymystä olivat avoimia kysymyksiä. Kyselytutkimuksen alkupuolella esitettiin suljetut kysymykset. Niiden jälkeen vuorossa olivat avoimet kysymykset. Mielestäni oli hyvä tapa esittää suljetut kysymykset alkuun, koska asiakkaalla herää niiden aikana jo ajatuksia avoimia kysymyksiä kohtaan. Myös pienimuotoinen alkujännitys saadaan purettua pois suljettujen kysymysten aikana, joten asiakas pystyy vapaammin vastailemaan avoimiin kysymyksiin.

5 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET

Kyselytutkimukseen vastanneita henkilöitä oli 13 ja kysely sisälsi 11 kysymystä, joista ensimmäiset viisi kysymystä ovat suljettuja kysymyksiä ja kuusi seuraavaa kysymystä on avoimia kysymyksiä joiden vastausten perustelut olen kirjannut tähän osioon. Suljetuista kysymyksistä on tehty graafiset kuvat kuvaamaan lukijalle vastausten tuloksia. Avoimista kysymyksistä kirjattuna ylös on asiakkaiden antamia kommentteja sekä perusteluita vastauksilleen.

5.1 Sonera Viihde-palvelun odotukset

Ensimmäisen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää asiakkailta onko Sonera Viihde-palvelu vastannut sitä minkälaisia odotuksia oli siitä myyntitilanteessa saanut.



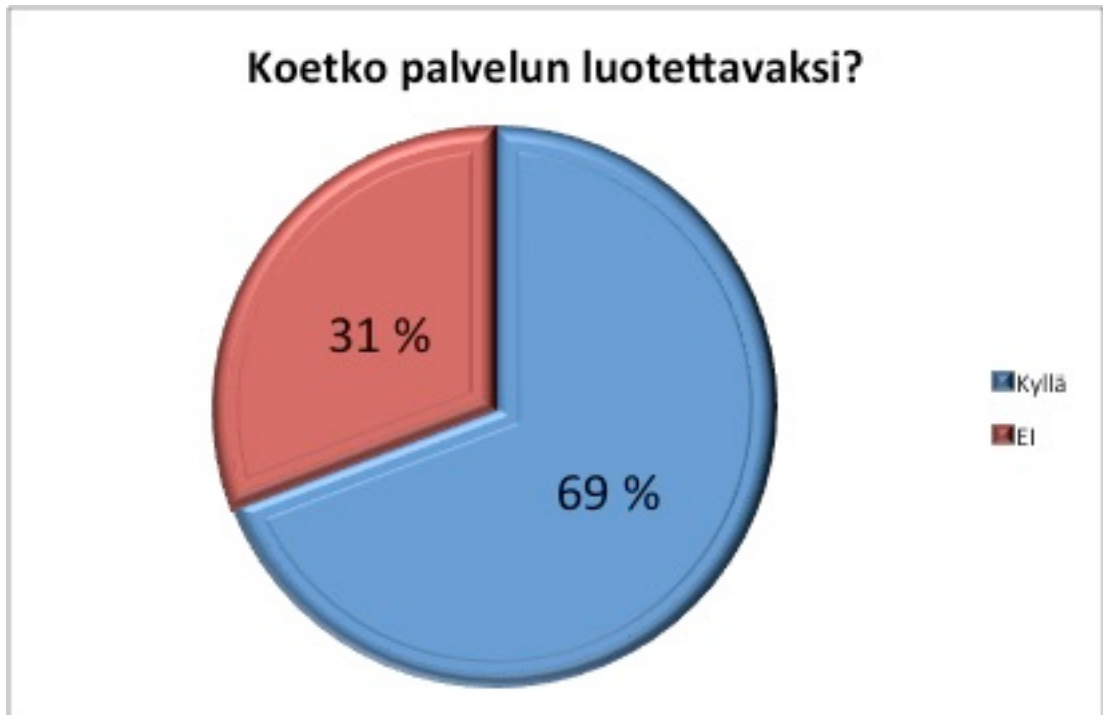
Kuva 5. Onko palvelu vastannut odotuksia?

Kysymyksen tulokset yllättivät itseni siten, että suurin osa vastanneista kokee palvelun vastanneen odotuksia vaikka kohderyhmänä olivat tyytymättömät asiakkaat (Kuva 5). Kyseiseen asiaan vaikuttaa useat eri muuttujat. Yksi olennainen tekijä mielestäni siihen

on se, että NPS palautteessa 0-6 arvosanan antaneet henkilöt koetaan arvostelijoiksi eli tyytymättömiksi asiakkaiksi. Koen, että moni NPS kyselyyn vastannut henkilö ajattelee arvosanan kuusi olevan ihan hyvä arvosana. Myös se vaikuttaa asiaan, että lähes kaikkien asiakkaiden alun ongelmatilanteet olivat jo takana päin sekä olivat sitä myötä päässeet jo kokeilemaan palvelua. Palveluun tyytymättömät asiakkaat olivat poikkeuksetta kaikki saaneet myyntitilanteessa jotakin virheellistä informaatiota myyjältä tai ovat viihde sanan takia saaneet vääränlaisen mielikuvan palvelun sisällöstä. Suurin osa virheellisistä informaatioista liittyivät verkkotallennemaksuun. Asiakkaalle ei myyntitilanteessa ole kerrottu, että verkkoon tallentaminen maksaa erikseen sekä sitä, että se on nykyään palveluun kuuluva lisäpalvelu. Tästä syystä useampi asiakas oli joutunut soittamaan asiakaspalveluun, koska verkkotallenneominaisuus ei toimi vaikka sitä ei todellisuudessa oltu kytketty päälle myynnin yhteydessä. Asiakaspalvelusta asiakas siirretään vikapalveluun, jossa asiakkaalle ilmenee ominaisuuden maksullisuus ja tämä johtaa pettymykseen siitä mitä palvelulta on odottanut. Tästä huomaa kuinka paljon lisäarvoa voidaan tuotteeseen tuottaa sillä, että asiakas on myyntitilanteesta lähtien jo tietoinen mitä hän on tilaamassa sekä olemalla rehellinen palvelun hinnasta sekä siitä mitä se sisältää. Silloin asiakas saa mielikuviaan sekä tarpeitaan vastaavan palvelun, eikä koe tulevansa huijatuksi.

5.2 Palvelun luotettavuus

Toisessa kysymyksessä käsiteltiin palvelun luotettavuutta. Se, että asiakas pystyy kokemaan palvelun tai tuotteen luotettavaksi tuottaa myös itsessään jo lisäarvoa tuotteelle. Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää onko asiakas kokenut palvelun luotettavaksi.



Kuva 6. Koetko palvelun luotettavaksi?

Suurin osa vastanneista koki palvelun luotettavaksi (Kuva 6). Ainoat luottamusta horjuttavat tekijät ovat asiakkaiden mielestä olleet verkkotallennuksiin liittyneet ongelmatilanteet. Muutamat asiakkaat kertoivat kysymyksen kohdalla, että ovat pettyneet siihen ettei tallenteet ole toimineet tai digiboksi on jättänyt ohjelman tallentamatta kokonaan.

5.3 Palvelun helppokäyttöisyys

Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää onko asiakkaat kokeneet Sonera Viihdepalvelun helppokäyttöiseksi.

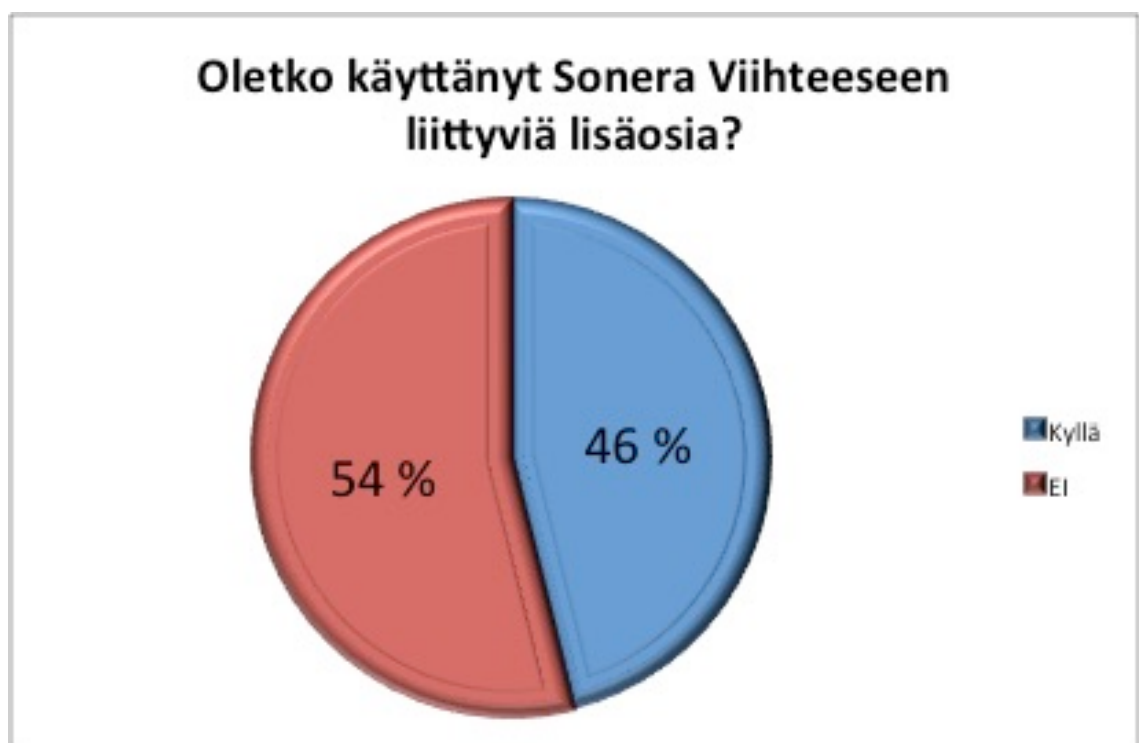


Kuva 7. Koetko palvelun helppokäyttöiseksi?

Lähes kaikki vastanneet olivat sitä mieltä, että palvelu on helppokäyttöinen (Kuva 7). On hyvä, että palvelu on koettu näinkin helppokäyttöiseksi uusasiakkaiden kesken. Helppokäyttöisyys vaikuttaa aina palvelun käyttöönottoon. Jos palvelun kokee alusta asti hankalasti käytettäväksi niin se saattaa tuottaa ongelmatilanteita asiakkaalle, jotka johtavat irtisanomiseen tai yhteydenottoihin asiakaspalveluun. Ainoastaan kaksi vastaajista kokivat palvelun vaikeakäyttöiseksi. Vaikka kysymys oli tyyliltään suljettu antoivat molemmat heistä pienet perustelut. Kumpikin vastanneista kokee palvelun valikot hitaiksi sekä ulkoasultaan kokevat palvelun vaikeakäyttöiseksi ja epämiellyttäväksi.

5.4 Sonera Viihteen lisäosat

Neljäs kysymys käsitteli Sonera Viihde-palvelun lisäosia. Palveluun on saatavilla erillisiä lisäosia joita esimerkiksi ovat mobiiliviihdepalvelu, jonka kautta voi katsoa peruskanavia, tilaamiaan maksukanavia, ohjelmakirjastoja sekä vuokrattuja elokuvia mobiililaitteen tai tietokoneen välityksellä. Palvelu on myös tilattavissa erikseen vaikka ei Sonera Viihde-palvelua IPTV:n välityksellä omistaisikaan. Lisäosia ovat myös verkkotalenneominaisuus sekä etätallennus.



Kuva 8. Oletko käyttänyt Sonera Viihteeseen liittyviä lisäosia?

Kysymys jakoi vastaajia kaikkia eniten (Kuva 8). Suurempi osa kyselyyn vastanneista ei ole käyttänyt Sonera Viihteeseen liittyviä lisäosia. Lisäosia voi pitää yhtenä tärkeänä lisäarvon tuottajana palveluun. Suuri osa palvelun tilaavista henkilöistä kuitenkin pitää verkkotalenneominaisuutta eniten lisäarvoa tuottavana ominaisuutena. Kysymyksen aikana kävi ilmi, että myyntitilanteissa ei etenkään mobiiliviihteestä eikä etätallennus mahdollisuudesta oltu kerrottu ollenkaan. Suuri osa asiakkaista, jotka eivät ominaisuuksista olleet edes tietoisia sanoivat nyt koittavansa niitä.

5.5 Palvelun hinta suhteessa siihen saatuun lisäarvoon

Viidennessä kysymyksessä käsiteltiin sitä, että vastaako Sonera Viihde-palvelun hinta siitä koituvaa lisäarvoa. Tässä kohtaa täytyi asiakkaalle eritellä se, että viihde-palvelu ei ole sama asia kuin laajakaista joten hinta on eri vaikka se onkin tavallaan sisällytetty laajakaistan hintaan.



Kuva 9. Vastaako palvelun hinta siitä koituvaa lisäarvoa?

Suurin osa asiakkaista kokee, että palvelun hinta vastaa siitä koituvaa lisäarvoa (Kuva 9). On tärkeää palvelun kannalta, että hintalaatusuhde ovat kohdallaan. Hinta on suuri tekijä siihen paljonko asiakas kokee hyötyvänsä palvelusta. Lisäarvon tuottamisen kannalta on myös oleellista, että palvelua pystyttäisiin uudistamaan ilman lisäkustannuksia. Tämän kysymyksen tulos osoittaa sen, että Sonera Viihde-palvelun hinta on kohdillaan useamman kyselyyn vastanneen asiakkaan mielestä.

5.6 Sonera viihde-palvelun tärkeimmät ja eniten lisäarvoa tuottavat ominaisuudet

Kuudes kysymys oli ensimmäinen avoin kysymys asiakkaalle. Se käsitteli sitä, että mikä palvelun ominaisuus on asiakkaalle tärkein ja tuottaa sitä kautta eniten lisäarvoa arkeen.

"Kun verkkotallennus ominaisuus toimii niin silloin se tuo palvelulle huomattavasti lisäarvoa."

"Tallennusominaisuuden johdosta pystyn töissä käyvänä ihmisenä katsomaan ohjelmat silloin kun itse kerkeän."

"Videovuokraamo alentaa kynnystä elokuvien vuokraamiselle se on hyvä ominaisuus. Vuokraamon valikoima on sopivan laaja. Myös tallennusominaisuus on hyvä. Mobiiliviihde-palvelu on hyvä lisäpalvelu vaikka sivuaakin vähän tätä aihetta."

"Verkkotallennus, en ole käyttänyt edes muita ominaisuuksia."

"Bonuskanava on hyvä sen avulla saattaa löytää mielenkiintoisia uusia kanavia joita ei ehkä muuten tiedostaisi."

"Ohjelmakirjastot, etenkin HBO-ohjelmakirjastosta löytyy hyviä sarjoja."

"Ohjelmakirjastot, niiden avulla saattaa nähdä jonkin ohjelman jota ei ole verkkoon voinut tallentaa."

"Helppokäyttöinen käyttöliittymä on hyvä, sen johdosta suosittelin palvelua myös isovanhemmillekin."

"Palvelussa ei ole mitään erikoisen hyvää, olen hankkinut sen ainoastaan peruskanavien kuvanlaadun takia."

Vastauksista ilmenee niin verkkotallenneominaisuus oli asiakkaiden mielestä kaikista tärkein. Se on hyvin ilmiselvää, koska suuri osa asiakkaista hankkii palvelun joko kyseisen ominaisuuden tai kuvanlaadun takia. Tallenneominaisuus koetaan tärkeäksi, koska sen avulla asiakas pystyy helposti tallentamaan haluamansa ohjelmat. Nykyaikana yhä harvemmillä henkilöillä on aikaa katsoa ohjelmia silloin, kun ne suorana televisiosta tulevat. Myös ohjelmakirjastot on koettu hyväksi ominaisuudeksi kyselyyn vastanneiden henkilöiden kesken. Tähän saattaa vaikuttaa se, että usealle asiakkaalle viihdepalvelun kytkemisen yhteydessä on lisätty HBO-ohjelmakirjasto veloituksetta

vuodeksi asiakasetuna. Kyseinen asiakasetu luo palvelulle lisäarvoa ja tutustuttaa asiakkaan ohjelmakirjaston käyttöön.

5.7 Sonera viihde-palvelun lisäarvoa tuottavat toiminnot, ominaisuudet, tai sisältöön liittyvät uudistukset

Tämän kysymyksen tarkoituksena oli löytää palveluun ominaisuuksia jotka tulevaisuudessa toisivat palveluun lisäarvoa kuluttajan näkökulmasta. Useimmat ehdotukset liittyivät enemmänkin palvelun sisältöön kuin itse toimintoihin tai ominaisuuksiin.

"Tallennan erittäin paljon eri ohjelmia ja haluaisin, että tallenteita voisi hakea valikosta esimerkiksi nimen perusteella. Se mahdollisuus on videovuokraamon puolella joten samanlainen haku olisi hyvä tallenteiden valikossa myös."

"Digiboksissa saisi valmiiksi olla tallentava kovalevy, jotta voisi tallentaa maksukanavia."

"Videovuokraamon tarjonta voisi olla laajempi Suomalaisten elokuvien sekä sarjojen osalta."

"Verkkotallenneominaisuus saisi palata maksuttomaksi, se toisi lisäarvoa palvelulle."

"Palvelun kuuluisi toimia useammassa digiboksissa samaan aikaan samoilla tunnuksilla."

"Penkkiurheiluun liittyviä toimintoja. Esimerkiksi tulospalvelu tai seuranta muista otteluista."

"Pay-Per-View tyylinen mahdollisuus ostaa yksittäisiä urheilutapahtumia tai otteluita."

"Että verkkoon voisi tallentaa myös maksukanavia."

"Digiboksissa pitäisi olla uniajastin."

"Pystyisi esimerkiksi äänestämällä vaikuttamaan ohjelmien tarjontaan tai sisältöön."

"Jos alkaa katsomaan ohjelmaa kesken kaiken niin pystyisi kuitenkin laittamaan sen tallennukseen siltikin ohjelman alusta saakka."

”Viihde sana mielestäni tarkoittaa sitä, että palvelun tulisi tarjota viihdettä sisältyen kuukausihintaan joten elokuvia sekä sarjoja saisi vuokraamossa olla veloituksetta.”

”Yksittäisten kanavien ohjelmia voisi tilata maksua vastaan.”

”Bonuskanavia voisi olla useampia tai sitten voisi olla enemmän päiviä, että kaikki maksukanavat olisivat avoimessa katselussa.”

”Saisi olla enemmän ulkomaisia kanavia ilmaiskanavina, jotka tällä hetkellä ovat maksullisia.”

Kyselyyn vastanneista henkilöistä useampi toivoisi sisällön olevan laajempi, etenkin videovuokraamon osalta. Videovuokraamoon toivottiin enemmän suomalaista sisältöä, niin sarjoja kuin elokuviakin. Yksi tutkimukseen osallistunut henkilö toivoi, että vuokraamossa saisi olla enemmän kuukausihintaan itsessään sisältyvää materiaalia. Hänen mielestään viihde sana antaa olettaa sitä, että itse Sonera Viihteen kuukausihintaan kuuluisi kuulua viihteellistä sisältö enemmän.

Useampi tutkimukseen osallistunut henkilö olisi myös halunnut tehdä sisältöön sen tapaisen uudistuksen, että olisi ohjelmia sekä tapahtumia joita voisi erikseen maksullisesti ostaa pay-per-view-logiikalla. Tuon tyylistä sisältöä Sonera on alkanut palveluun tuomaankin kuluttajille näyttämällä esimerkiksi joitakin konsertteja Sonera Viihde kanavan kautta veloituksetta. Esimerkiksi urheilutapahtumien näyttäminen kyseisellä tavalla on hankalaa. Siinä tapauksessa Soneran täytyisi omistaa oikeudet lähetykseen ja päättää näyttävänsä tapahtuman pay-per-view-tavalla. Sisältöön liittyen muutama kyselyyn vastannut henkilö haluaisi useamman bonuskanavan tai sitten maksukanavat saisivat useammin olla avoimessa katselussa esimerkiksi viikonlopun ajan.

Toimintoihin ja ominaisuuksiin liittyen tuli erittäin vähän ehdotuksia. Yksi asiakkaista kuitenkin ehdotti, että digiboksiin voisi tulla uniajastin. Yksi vastanneista ehdotti, että tallennevalikko voisi muuttua enemmän videovuokraamon tyyliseksi. Silloin tallenteita voisi hakea myös nimen perusteella, eikä tarvitsisi selaamalla aina etsiä tiettyä ohjelmaa. Toimintoihin ehdotettiin myös sitä, että jos aloittaa ohjelman katsomisen kesken kaiken niin voisi silti laittaa ohjelman tallennukseen alusta saakka.

5.8 Sonera Viihde-palvelusta saatava lisäarvo verrattuna antenni- tai kaapelitelevisiosta saatavaan lisäarvoon

Tämän kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, että kokevatko asiakkaat saavansa enemmän televisiostaan irti Sonera Viihde-palvelun avulla kuin antenni- tai kaapelitelevision kautta.

"Minulla on antenni-tv ja silloin saa enemmän irti, kun Sonera Viihde toimii kunnolla"

"Kuvanlaatu viihde-palvelussa on paljon parempi, kuin antenni-tv:ssä joten saa. Antenni television puolella on vuodenaikoja jolloin ei näkynyt ollenkaan kuva."

"Minulla on kaapeli-tv ja Sonera Viihde-palvelun hankkimisen jälkeen television katselu on ainakin lisääntynyt hurjasti, joten koen saavani palvelun avulla televisiostani enemmän irti. Se on suurimmaksi osaksi tallennusominaisuuden ansiota. Myös bonuskanava on tuonut lisäarvoa."

"En saa. Minulla on käytössä kaapeli-tv. Kuvan laatu kaapeli-tv:ssä on täysin sama sekä kaapelikortin hankkimalla saisin HD-Kanavat sekä bonuskanavat halvemmalla kuukausimaksulla. Maksukanavat myös kaapeli-tv puolelle maksavat saman verran. Jos haluaisin niin miksen sijoittaisi myös tallentavaan kaapelidigiboksiin?"

"Ennen oli käytössä satelliitti jonka kautta sain enemmän irti television katselusta, koska siinä oli enemmän kanavia. On tämä viihdepalvelu silti hyvin toiminut."

"Verkkotallennus ominaisuuden avulla olen saanut television katselusta enemmän irti. Ei tarvitse kerralla ostaa kallista tallentavaa digiboksia kaapeli-tv puolelle. Myös koen ohjelmakirjastot hyväksi niitä ei ole kaapeli-tv:ssä."

"Kuvanlaatu on huomattavasti parempi kuin antennitelevisiossa."

"HD kanavien myötä kuvanlaatu paljon parempi kuin antennitelevisiossa."

"Enemmän kanavia kuin antennitelevisiossa joten kyllä olen saanut."

"Saa enemmän irti kuin antennitelevisiosta, mutta odotukset olivat silti korkeammalla."

"Suomenkielisiä kanavia myös enemmän kuin antennitelevisiossa, joten kyllä."

Kommenttien perusteella käy selkeästi ilmi, että antennitaloudessa asuvat henkilöt saavat IPTV-palvelusta enemmän lisäarvoa arkeensa kuin kaapelitaloudessa asuvat henkilöt. Jo ainoastaan peruskanavien kuvanlaatu on koettu huomattavasti paremmaksi kuin antenni-tv puolella. Myös IPTV-palvelu on mahdollistanut pidemmän aikaa ainoana keinona antennitalouksille saada teräväpiirtokanavat näkyviin ilman mitään erillisiä antennejä. Kaikki kyselyyn osallistuneet jotka antennitaloudessa asuvat kokevat saavansa palvelun avulla enemmän television katselustaan irti. Kaapelitelevision omaavilla henkilöillä asia on erilailla. Kaapelitelevisiossa jo itsestään kuvanlaatu on viihde-palvelun kanssa samaa luokkaa, joten kuvan laadun suhteen he eivät koe saavansa lisäarvoa. Sonera viihteeseen liittyvät ominaisuudet tuovat lisäarvoa kaapelitalouksissa asuville henkilöille lisäarvoa sen verran, että television katselu on koettu viihdyttävämmäksi kokemukseksi.

5.9 Sonera Viihde-palvelun ongelmatilanteet

Tämän kysymyksen tarkoituksena oli selvittää minkälaisia ongelmatilanteita vastaajille oli tullut vastaan sekä olisiko ne olleet ratkaistavissa jollakin ominaisuudella tai toiminnolla, jota palvelussa ei ole. Ongelmatilanteet ovat suuri este sille, ettei palvelu tuota lisäarvoa kuluttajan arkeen. Erinäiset ongelmat johtavat siihen, että ne täytyy selvittää. Selvitysprosessi vie aina kuluttajalta tietyn aikaa. Jo pelkästään se, että palvelua joutuu uudelleen käynnistämään tai jonkin vian johdosta vikailmoituksen jättämään vaatii kuluttajalta toimenpiteitä joka vie aikaa.

”Palvelun valikot toimivat hitaasti, voisi olla korjattavissa erilaisella graafisella käyttöliittymällä. Verkkotallennusongelmia sekä ääni pätkee satunnaisesti.”

”Digiboksia joutuu käynnistämään uudestaan silloin tällöin sitä tuskin voisi millään toiminnolla korjata, ellei olisi jotakin nappia kaukosäätimessä, joka tekisi virtaboottauksen automaattisesti. Virtajohdon irrottaminen ja palvelun uudelleenkäynnistäminen vievät molemmat aina oman aikansa.”

”Digiboksia sekä palvelureititintä täytyy aina silloin tällöin resetoida.”

”Enimmikseen ongelmia on sen takia, että laitteita sekä johtoja on niin paljon.”

”Mix kanavien valinta valikon kautta on ongelmallista sitä voisi helpottaa, että kanavat voisi vaihtaa helpommin digiboksilta. BBC Earth kanava ei kerran näkynyt, mutta vikaa taisi silloin olla kuvaa lähettävässä satelliitissa.”

”Tallenteiden yhteydessä tulee liian usein virheilmoituksia, eikä ne toimi.”

”Hidastelevan Internet yhteyden takia HD kanavat eivät toimi aina. Tallenteissa on usein ongelmia.”

Ongelmatilanteita kyselyyn vastanneille ei ollut tullut vielä hirveästi vastaan joka tietysti on positiivinen asia ja on luonut luotettavuuden tunnetta sekä sillä tavalla tuonut lisäarvoa kuluttajan arkeen. Eniten ongelmatilanteita IPTV-palveluiden puolella aiheuttavat itse internetyhteydet. Kattavasti Suomen tasolla ei vielä pystytä tarjoamaan kaikille vakaita kiinteitä yhteyksiä joiden kautta IPTV-palvelua voitaisiin täysin moitteettomasti toteuttaa. Muutama kyselyyn osallistunut henkilö kertoikin, ettei hidastelevan ADSL-yhteyden takia pysty teräväpiirtokanavia toistamaan eikä tallenteita kunnolla katsomaan.

Kyselyyn vastanneilla oli lähinnä ollut ainoastaan tallenteisiin liittyviä ongelmatilanteita, jotka palvelun ja laitteiden uudelleen käynnistämällä ovat korjaantuneet poikkeuksetta aina. Muutamalla kyselyyn vastanneella henkilöllä ongelmia oli myös valikoiden puolella. Kaksi henkilöä koki, että valikot toimivat hitaasti. Tuo ongelma saattaa johtua laajakaistayhteyden nopeudesta myös. Toinen tuon ongelman havainneista henkilöistä ehdotti, että ongelman myös voisi korjata toisenlaisella graafisella käyttöliittymällä, joka ei olisi niin raskas. Tällä hetkellä Sonera Viihde-palvelun valikoissa on myös verkon kautta tulevaa liikkuvaa kuvaa sekä mainoksia, jotka tietenkin saattavat kuormittaa palvelua valikoita selatessa. Yksi vastaajista on kokenut, että MIX-kanavapaketin kanavien valinta valikon kautta on hankalaa. Hänen mielestään valikkoon tulisi tulla helpompi tapa vaihdella kanavia esimerkiksi siten, että kanavien valitseminen onnistuisi ohjelmaoppaan kautta.

5.10 Vikailmoituksen jättäminen Sonera Viihde-palvelun kautta

Tämän kysymyksen tarkoituksena oli selvittää se, että olisiko asiakkaan mielestä kätevää, jos palvelun kautta pystyisi jättämään vikailmoituksen ongelmatilanteessa. Vikailmoituksen jättäminen digiboksin kautta helpottaisi varmasti asiakkaan arkea. Ei tarvitsisi välttämättä ottaa yhteyttä itse vikapalveluun tai asiakaspalveluun niissä tapauksissa, kun kuitenkin internetyhteys toimii mutta ongelmia on vain Viihde-palvelun osalta. Näin ollen asiakas säästäisi aikaa puhelinpalveluun jonottamiselta, kun asiantuntija soittaisi itse asiakkaalle. Myös Sonera tämän kautta saattaisi saada arvokasta dataa heti siitä, kun esimerkiksi yleistä ongelmaa havaitaan jossakin palvelun osassa. Esimerkiksi, jos yhtäkkiä samaan aikaan alkaisi tulemaan useita vikailmoituksia asiakkailta pelkästään tallenteisiin liittyen olisi se suhteellisen selvä merkki siitä, että jotakin yleistä vikaa tällä hetkellä on.

”Se olisi hyvä idea, siinä ohessa voitaisiin asiakasta kehottaa ensin käynnistämään ainakin digiboksia uudelleen.”

”Se olisi hyvä ominaisuus.”

”Turha juttu. On helpompaa soittaa. Saattaisi olla jollekin fiksu juttu, mutta ei minulle”

”Se olisi tarpeellinen. Siitä voisi myös suoraa lähteä tieto virhekoodista, jota digiboksi ilmoittaa.”

”Olisi näppärää, vaikka on helppoa jättää myös vikailmoitus omien sivujen kautta netistä.”

”Ei siitä ainakaan haittaa olisi.”

”En koe sitä tarpeelliseksi. Ei tuottaisi lisäarvoa, koska netin kautta on niin helppoa jättää vikailmoitus.”

”En koe tarpeelliseksi. Netin kautta on helppo ottaa yhteyttä.”

”Se olisi hyvä ominaisuus. Ei tarvitsisi ottaa sen enempää kontaktia vikatilanteissa se vie aina oman aikansa.”

Suuri osa vastanneista kokee, että kyseinen toiminto olisi tervetullut Sonera Viihde-palveluun. Kuitenkin on huomion arvoista, että moni kokee asiakaspalvelun olevan hyvin tavoitettavissa myös omien sivujen kautta tai puhelimitse.

5.11 Sonera Viihde-palvelun avulla Internetin tai sosiaalisen median käyttäminen

Viimeisen kysymyksen tarkoituksena oli tiedustella olisiko kuluttajilla halukkuutta siihen, että palvelussa käytettäisiin enemmän hyödyksi sitä, että laitteet ovat yhteydessä verkkoon päin. Itsessään Sonera Viihde-palvelu pystyisi olemaan älytelevision tai pelikonsolin tapainen koko kodin viihdekeskus.

”Mahdollisesti kyllä, tulisi käytettyä nettiä enemmän jos sitä pystyisi television kautta selaamaan.”

”Olisi hyvä ominaisuus, kunhan siitä ei peritä lisämaksua. Ei tarvitsisi hankkia smart-tv:tä”

”Minulla ei olisi käyttöä kyseiselle ominaisuudelle, koska voin tehdä saman pelikonsolilla.”

”Tulisi varmasti surffailtua netissä sen kautta.”

”Vaimoni on tietoinen, että älytelevision kautta nettiä voisi selata. Olisihan tämä hyvä, koska ei sitten tarvitsisi ostaa kallista älytelevisiota tuollaiseen asiaan.”

”En koe tuollaista ominaisuutta tarpeelliseksi kyseiseen palveluun, koska niihin asioihin on omat laitteensa meillä.”

”Netissä tulisi surffailtua, en käytä sosiaalista mediaa.”

”Ei kuulu omiin intresseihini mikään noista, televisiota vain katselen.”

”Netissä tulisi varmasti selattua, jos televisiosta ei tule mitään.”

Kyselytutkimuksen vastanneiden kesken kyseinen asia ei kuitenkaan hirveätä suosiota saanut. Asiaan saattaa vaikuttaa se, että kyselyyn vastanneet henkilöt oli löydetty NPS-kyselyyn vastanneista henkilöistä. NPS kyselyn kautta palautetta jättävät henkilöt saattavat olla yleensä keski-ikänsä hiukan iäkkäämpiä. Nuoremmat asiakkaat antavat palautteensa omien kanaviensa kautta kuten Facebookin välityksellä. Tämä johtaa siihen, että kyselytutkimukseen vastanneet henkilöt eivät välttämättä olleet tämän kysymyksen kohderyhmää. Useammat iäkkäämmät henkilöt kun vähemmässä määrin käyttävät sosiaalista mediaa tai viettävät aikaansa Internetissä.

Suurin osa kyselyyn vastanneista kokee, että televisio on television katselua varten. Internetin sekä sosiaalisen median selaamiseen on olemassa sitten omat välineensä. Muutamat vastaajat kokevat kuitenkin, että Internetiä tulisi selattua enemmän jos se mahdollisuus Viihde-palvelussa olisi. Myös muutama vastaaja kokisi nuo ominaisuudet hyväksi, koska sitten ei tarvitsisi sijoittaa kalliiseen älytelevisioon.

6 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli löytää vastaus siihen, mitä lisäarvoa IPTV-palvelu tuo asiakkaan arkeen, mikä on mahdollisesti sen esteenä sekä miten lisäarvoa voisi tulevaisuudessa palveluun tuottaa.

Kyseisiin tutkimuskysymyksiin lähdettiin selvittämään vastauksia laadullisen kyselytutkimuksen avulla, joka kohdennettiin Sonera Viihde-palvelun tyytymättömille uusasiakkaille. Kyselytutkimuksen vastausten perusteella tehtiin yhteenveto jonka pohjalta lähdin pohtimaan vastauksia tutkimuskysymyksiin.

Kyselytutkimuksen vastauksiin perustuen tein johtopäätöksen, että eniten IPTV-palvelussa lisäarvoa tuottaa tallennusominaisuus. Yhä useamman kuluttajan aikataulut sekä kiireellisyys aiheuttavat sen, ettei aikaa riitä katsoa haluamiaan televisio-ohjelmia silloin, kun ne oikeasti tulevat. Tuohon tarkoitukseen tallennusominaisuus on luotu. Kyselyyn vastanneet henkilöt kertoivat pitävänsä siitä, että suosikkisarjat on helppoa laittaa tallentumaan automaattisesti sekä katsoa silloin, kun itselle sopii. Palveluun kuuluu verkkotallennusominaisuus pientä lisähintaa vastaan, joten tuosta ominaisuudesta johtuen asiakkaan ei tarvitse välttämättä tehdä isoa rahallista sijoitusta kerralla hankkimalla kallista tallentavaa digiboksia. Ehdottomasti lisäarvoa asiakkaan arkeen tuo myös IPTV-palvelun kuvanlaatu etenkin asiakkaille jotka asuvat antennitaloudessa. Ohjelmakirjastot sekä videovuokraamo on myös koettu lisäarvoa tuovaksi asiaksi, koska niitä ei muiden palveluiden avulla saataville saa.

Suurin este siihen, ettei palvelu tuota lisäarvoa asiakkaan arkeen ovat erinäiset ongelmatilanteet. Kyselytutkimuksen perusteella myös usea vastaaja kokee, että on odottanut palvelulta jotakin muuta, mitä se on lopulta ollut. Muutama kyselyyn osallistunut asiakas on kokenut myyntitilanteen harhaanjohtavaksi ja näin ollen pettynyt Sonera Viihde-palvelun sisältöön ja toimivuuteen. Myyjän tulisi aina muistaa rehellisesti käydä läpi, mitä palvelu sisältää sekä mitä tietyt ominaisuudet tulevat maksamaan. Silloin kuluttaja saa tarpeisiinsa vastaavan palvelun, joka jo itsessään tuottaa lisäarvoa asiakkaan arkeen. Yksi este siihen, ettei palvelu lisäarvoa tuota on laajakaistayhteyksien toimivuus. Suomessa ei ole vielä tällä hetkellä saatavilla joka paikkaan luotettavia sekä tasaisia kiinteitä laajakaistayhteyksiä, jotka toimisivat poikkeuksetta hyvillä yhteysnopeuksilla. Kyseinen asia on esteenä sille, ettei kaikki palvelun tilanneet kuluttajat pysty

hyödyntämään IPTV-palveluaan täydellisesti. Hidastelevat ja pätkivät yhteydet aiheuttavat kuvanlaatuun sekä palvelun luotettavuuteen heikkouksia.

Tulevaisuudessa IPTV-tekniikka tulee varmasti lisääntymään myös Suomessa. Ainoa esteenä juuri Sonera Viihde-palvelun suosion lisääntymiseen näen älytelevisiot. Älytelevisioiden myötä Netflixin tapaiset suoratoistopalvelut ovat saatavilla suoraan television ruudulle. Tämän tyyppiset television ominaisuudet saattavat syrjäyttää videovuokraamoon sekä ohjelmakirjastojen suosion. Peruskanavia ei vielä livekuvan osalta ole saatavilla älytelevisioihin ainakaan Suomessa. Yle Areena-, Katsomo- sekä Ruutu-palvelut ovat kuitenkin katseltavissa osassa älytelevisioista. Tämä kiristää kilpailua Sonera Viihteen kaltaisten IPTV-palveluiden sekä älytelevisioiden välillä. Olisi tärkeätä, että Viihde-palvelu pystyisi tuomaan jatkossa yhä enemmän ominaisuuksia, joiden avulla kuluttaja hyötyisi enemmän myös televisiostaan, vaikka hänellä olisi käytössään älytelevisio. Toinen vaihtoehto tulevaisuuden kannalta on se, että tarjottaisiin mobiiliviihteen kaltaista palvelua asiakkaille enemmän. Palvelu olisi myös käytettävissä älytelevision kautta.

Kyselytutkimuksessa olisi jälkeenpäin ajateltuna voinut käyttää sekä vanhempia asiakkaita sekä uusasiakkaita. Haastatteluosiossa tuli usean asiakkaan kanssa ilmi se, että palvelua ei ollut vielä muutamassa kuukaudessa tullut käytettyä paljoa. Palvelun vähäiset käyttökokemukset johtivat siihen, ettei oikein vielä osannut kertoa, mikä siinä on lisäarvoa tuottanut ja mikä mahdollisesti sen on estänyt.

Kyselytutkimuksen avulla löysin kuitenkin vastaukset tutkimuskysymyksiin. Kuluttajan näkökulmasta palveluun eniten tuottaa lisäarvoa tallenneominaisuus sekä palvelun sisältö. Suuri osa kyselyyn vastanneista henkilöistä kokee selvästi, että palvelu tuottaa välillistä lisäarvoa heidän televisiolle sekä television katselukokemukseensa. IPTV-palveluiden tarjoajien tulisi siis panostaa yhä enemmän kyseisten asioiden laadun parantamiseen jatkossa.

Jatkossa IPTV-palveluiden osalta voisi tutkia sitä, että onko mahdollista luopua kokonaan palvelureitittimestä sekä digiboksista. Älytelevisioiden tuleminen markkinoille on mahdollistanut kuvan toistamisen televisiolla ilman digisovitinta, joten operaattorit voisivat alkaa tuottamaan IPTV-palveluitaan älytelevisioon asennettavan sovelluksen kautta. Jatkotutkimus voisi keskittyä esimerkiksi siihen tuottaisiko laitteiden väheneminen lisäarvoa asiakkaille, jotka jo omistavat älytelevision.

LÄHTEET

- Antti Pietilä. 2011. Asiakasuskollisuus syntyy 4 lähteestä (2/6): Lisäarvo. Viitattu 12.2.2016. http://www.asiakasuskollisuusjohtaja.fi/2011/01/asiakasuskollisuus-syntyy-4-lahteesta_17.html
- Alasutari, P. 2011. *Laadullinen tutkimus 2.0* (4. uud. p. ed.). Tampere: Vastapaino.
- Harte, L. 2007. *IPTV Basics*. Althos.
- Katja-Maria Korpi. 2012. *NPS - tärkeä työkalu, jolla seuraamme asiakastyytyväisyyttä*. Viitattu 20.3.2016. <http://www.visma.fi/blog/nps-tarkea-tyokalu-jolla-seuraamme-asiakastyytyvaisyytta/>
- Kohtala, A. & Mäkinen, J. 2011. *IPTV:N lähitulevaisuus. työryhmän loppuraportti* No. 1/2011. Helsinki: Liikenne- ja viestintäministeriö.
- Olli Korhonen. 2015. *NPS vs. CES - kumpi on parempi asiakaskokemuksen mittari?* Viitattu 20.3.2016. <http://www.sn4.com/fi/blog/2015/04/nps-vs-ces-kumpi-on-parempi-mittari/>
- Pitkäranta, A. 2014. *Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä : Työkirja ammattikorkeakouluun*. Jokioinen: e-Oppi.
- Point-Topic. 2014. Global IPTV subscriber numbers - Q4 2014. Viitattu 20.4.2016 <http://point-topic.com/free-analysis/global-iptv-subscriber-numbers-q4-2014/>
- Point-Topic. 2011. Global IPTV subscriptions reach record growth in 2010. Viitattu 20.4.2016 <http://point-topic.com/press-and-events/2011/global-broadband-iptv-subscribers-q4-2010/>
- Point-Topic. 2015. IPTV- statics - market analysis Q2 2015. Viitattu 20.4.2016 <http://point-topic.com/free-analysis/iptv-statistics-market-analysis-q2-2>
- Ralli Leino. 2008. *Iptv lunastaa digi-tv:N lupaukset*. Viitattu 13.1.2016. <http://web.archive.org/web/20080426000035/http://www.tekniikkatalous.fi/viihde/article78137.ece>
- Ruusuvuori, J., Nikander, P., & Hyvärinen, M. (2010). *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino.
- Sonera. 2015. Sonera viihteeseen verkkotallennusmaksu 30.9.2015 alkaen., Viitattu 1.2.2016. <https://www.sonera.fi/asiakastuki/ajankohtaista/asiakastiedotteet?id=15163173c7c496d8f35166dff0c1c68c5c83bae>

KYSELYTUTKIMUKSEN KYSYMYKSET

1. Onko Sonera Viihde-palvelu vastannut odotuksia?
2. Koetko palvelun luotettavaksi?
3. Koetko Sonera Viihde-palvelun helppokäyttöiseksi?
4. Oletko käyttänyt Sonera Viihteeseen liittyviä lisäpalveluita kuten etätallennusta tai mobiiliviihdettä?
5. Vastaako palvelun hinta siitä koituvaa lisäarvoa?
6. Mikä ominaisuus Sonera Viihde-palvelussa on tärkein ja tuottaa lisäarvoa sinulle?
7. Minkälainen toiminto, ominaisuus tai sisältöön liittyvä uudistus toisi lisäarvoa sinulle Sonera Viihde-palvelussa?
8. Jos taloudessasi on antenni- tai kaapeli-tv niin koetko saavasi Sonera Viihteen avulla enemmän irti television katselusta?
9. Minkälaisia ongelmatilanteita sinulle on tullut vastaan ja olisiko ne voineet ratkaista jollakin toiminnolla tai ominaisuudella, jota palvelussa ei ole?
10. Kokisitko tarpeelliseksi, että Sonera Viihde-palvelun kautta pystyisi jättämään vikailmoituksen Soneran vikapalveluun?
11. Haluaisitko, että palvelun avulla pystyisi käyttämään Internetiä, kommunikoimaan muiden käyttäjien kanssa tai käyttämään sosiaalista mediaa?