



Yhteenvedo toisesta Laajakaistakyselystä: kokemuksia kolmessa taloyhtiössä loppuvuonna 2002

Järjestyksessä toinen käyttäjäkysely järjestettiin marras-joulukuussa 2002. Ilmoitus kyselystä jaettiin kolmen maunulalaisen taloyhtiön niihin asuntoihin, jotka olivat liittyneet hankkeeseen. Kysymyksiin pyydettiin vastaamaan Maunulan kotisivuille rakennetulla lomakkeella.

Taloyhtiöt olivat Nettimaunulan laajakaistahankkeen pilottiyhtiö As.oy Säästölaita (jolla oli pisin kokemus käytöstä, 9 kk), As. oy Männikkötie 5 sekä As.oy Metsäpurontie 9, joista Männikkötie 5:llä oli kokemusta käytöstä kesästä 2003 lähtien ja Metsäpurontie 9:llä kolmisen kuukautta. Taloyhtiöissä oli kyselyhetkellä 113 sellaista taloutta, jotka olivat liittyneet laajakaistahankkeeseen. Taloyhtiöissä on yhteensä kaiken kaikkiaan 307 asuntoa, eli 36 % talouksista oli liittynyt mukaan.

Vastauksia saatiin yllättävän vähän, ja syytä tähän on vaikea arvailla. Suurin määrä vastauksia tuli Säästölaidasta, jossa asukkaat olivat vastanneet ahkerasti jo ensimmäiselläkin kyselykierroksella. Kaiken kaikkiaan vastauksia tuli vain 24 kpl joista 13 Säästölaidasta, 4 Männikkötietä ja 7 Metsäpurontietä. Vastausprosentti jäi alle kahteenkymmeneen (edellisellä kierroksella prosentti oli 70). Niinpä tuloksista ei voi vetää kovin pitkälle vieviä johtopäätöksiä käyttäjien ikäjakaumasta yms. Kiinnostavimpia olivat käyttäjien vapaamuotoiset vastaukset ja kommentit, joista saa hyvän käsityksen siitä, miten hanke käytännössä toimii. Kysymyslomake on luettavissa liitteessä 1.

Vastaaajatietoja

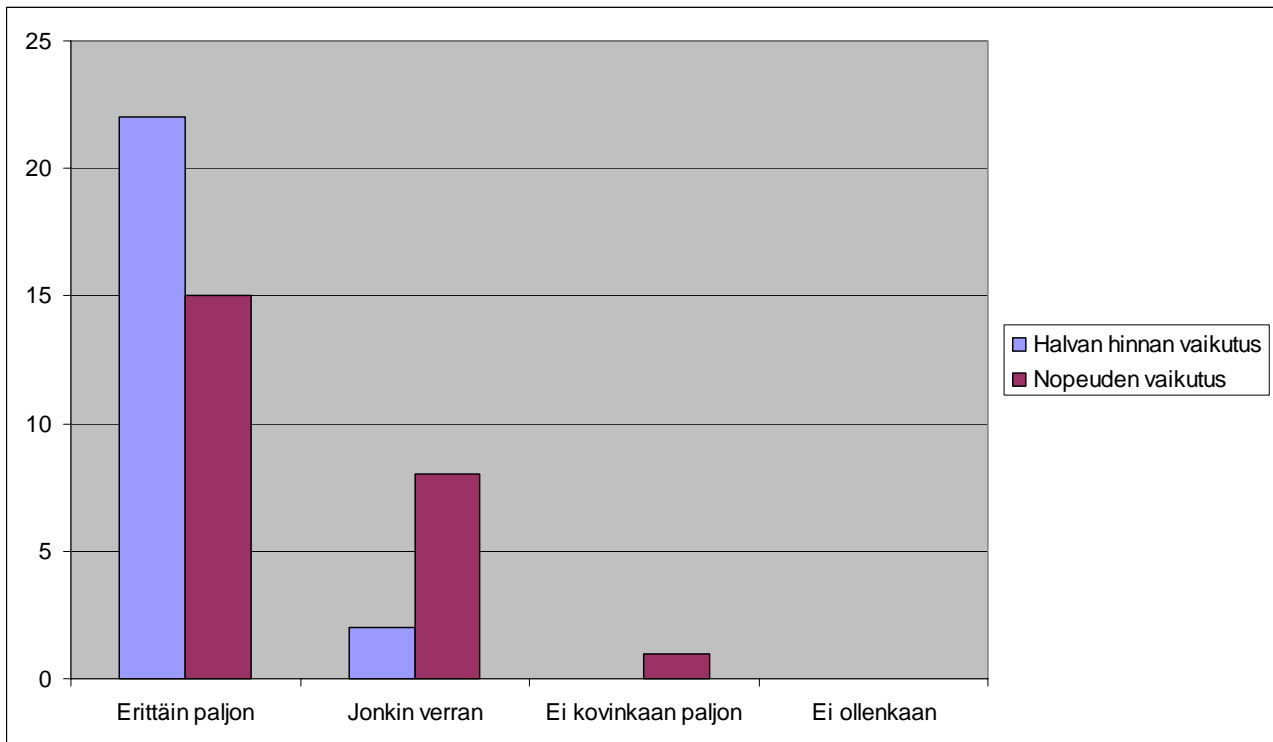
Vastanneista puolet oli miehiä ja puolet naisia. Iältään vastaajista 9 oli alle 30-vuotiaita, loput olivat tasaisesti ikäluokista alle 40-, 50- ja 60-vuotiaat. Lapsiperheitä (kouluikäisiä tai nuorempia lapsia) oli 5 kpl. Yhden hengen talouksia oli 10, kahden hengen 9.

Hankkeeseen mukaantulo

Lomakkeessa kysyttiin edellisen kyselyn tapaan tärkeimpiä syitä sille, miksi hankkeeseen yleensä tultiin mukaan. Halpa hinta oli selvästi kaikkein tärkein syy, 22:n vastaajan mielestä se vaikutti asiaan erittäin paljon. Tarjottavan internetyhteyden nopeus oli myös tärkeä syy mutta ei yhtä tärkeä kuin hinta. Taloyhtiöissä laajakaistan hinta vaihteli Säästölaidan 7 eurosta Männikkötien 12:een ja Metsäpurontien 10:een euroon kuussa.

Eräs oletus on ollut, että taloyhtiön laajakaistahankkeella on suoraan asuntojen ja koko kiinteistön arvoa nostava vaikutus. Tällaisia merkkejä on ollut havaittavissa asuntoilmoituksissa ja vuokranantajien kertomuksissa.

Nykyinen hinta 7 euroa kuussa on halvempi kuin ikinä uskalsin toivoa ja voidaan suoraan siirtää asumiskustannuksen alennukseksi. Laajakaistapalvelu on minulle hyvin tärkeä ja se on yksi suurista valteista, miksi viihdyn ja aion vielä toistaiseksi asua nykyisessä asunnossani niin pitkään, kuin elämäntilanteeni sen sallii. (nainen, alle 30 v.)



Kysyttiin myös, mistä asukkaat kuulivat laajakaistahankkeesta ensimmäisen kerran. Tietoa asukkaat olivat saaneet tehokkaimmin kotiin jaetuista tiedotteista. Oma neljästi vuodessa ilmestynyt paikallislehti Maunulan Sanomat on uutisoinut koko projektin ajan tehokkaasti hankkeesta. Siitä sai tietoa 4 vastaajaa.

Vaikka vastaajien joukossa kukaan ei ilmoittanut Maunulan kotisivuja ensimmäiseksi tietolähteekseen, niiden merkitys tietolähteenä on todellisuudessa kasvanut erityisesti Maunulan ulkopuolisille tahoille. Mainittakoon, että Helsingin Sanomien syyskuussa 2002 ilmestynyt juttu Nettimaunulan laajakaistayhteyksistä aiheutti valtavasti kyselyjä ja yhteydenottoja ympäri Suomea. Kävijätilastoissa kotisivujen laajakaistaosio onkin ollut jo puolen vuoden ajan (maaliskuulle 2003) kaikkein suosituin alue.

Hankkeen toteutuksen arviointi

Hankkeiden tekniseen toteutukseen, tiedottamiseen ja apuun käytännön ongelmatilanteissa oltiin tyytyväisiä. Eniten arvostettiin sitä, että ongelmatilanteissa oli tarjolla käytännön apua. Käytännössä se tarkoitti sitä, että asennustöissä mukana olevalta projektin työntekijältä saattoi kysyä apua ja kutsua vaikka paikan päälle ongelmaa ratkaisemaan. Vesa Autiosta tulikin pian eräänlainen "paikallinen joka paikan IT-tuki". Useinkaan ei riitä, että asennetaan apua tarvitsevan asukkaan koneeseen tarvittava HomePNA-kortti, vaan samalla laitetaan kuntoon sähköposti- ja muut yhteysasetukset. Vesa onkin nykyään se henkilö, johon on henkilöitynyt Maunulan alueen laajakaistataloyhtiöiden (tätä kirjoittaessa jo 8 kpl) helpdesk. Projektin päättyessä kesällä paikallista helpdesk -toimintaa on tarkoitus jatkaa jossakin muodossa mutta maksullisena.

4. Arvio arvosanalla 4-10 hankkeen toteutusvaihetta:

Sain tarpeeksi tietoa projektin toteutuksesta	9,25
Sain tarpeeksi tietoa hankkeen teknisistä yksityiskohdista	9,125
Sain apua käytännön ongelmatilanteissa	9,625
Olen tyytyväinen hankkeen tekniseen toteutukseen	9,25

ka

Vapaamuotoisissa vastauksissa toivottiin mm. selkeämpiä manuaaleja ja verkkokortin asennusohjeita. Ohjeiden puutetta esiintyi lähinnä ensimmäisen yhtiön eli Säästölahdan asennusprosessissa. Nykyisin jokaiselle asukkaalle jaetaan kirjallinen asennusohje. Myös Maunulan kotisivuilta löytyy ohjeistus.

Taloyhtiön laajakaistahankkeen omatoimiseen hallintaan liittyen kysyttiin myös, kuinka kiinnostuneita asukkaat olisivat omasta netissä toimivasta intranet-kanavasta, jota voisivat käyttää yhteiseen keskusteluun ja tiedottamiseen taloyhtiön sisällä. 13 oli kiinnostunut, 2 ei ollut ja 9 ei tiennyt mistä oikein oli kyse. Omaa kanavaa tarjottiinkin Maunulan alueellisesta yhteisöverkosta Nettimaunulasta ko. taloyhtiöille, mutta niiden käyttöönotto edellyttää sekä taloyhtiön että yksittäisten ihmisten toimintakulttuurin muutosta pitemmällä aikavälillä. Vielä käyttö ei ole kovin aktiivista.

Tulevaisuus näyttää, auttaako oma intranet asioiden hoitamisessa ja tiedottamisessa ja ottavatko asukkaat tämänkaltaisen uuden työkalun käyttöönsä..

Nettilyhteyden toimivuus

Asukkaita pyydettiin arvioimaan nettilyhteyden toimivuutta. Tästä asiasta onkin tullut Nettimaunulaan paljon kyselyjä ulkopuolisilta tahoilta. Vastausten mukaan kyselyajankohtana (marras-joulukuun vaihe 2002) yhteys oli toiminut erittäin hyvin (19 kpl), ja havaittuja katkoksia oli "sietettävä määrä" (5 kpl) eli pari katkosta kuukaudessa. Yhteysnopeudet ovat olleet kaikesta päätellen riittäviä:

9. Yhteysnopeudet (vastausten määrä)

Nopeudet ovat olleet täysin riittävät omassa käytössäni	11
Nopeudet hidastelevat joskus, mutta hyväksyn sen tämänytyypisessä ratkaisussa	12
Yhteyden täytyisi olla nopeampi ja kaistaa täytyisi hankkia lisää.	0
Nopeuksissa on ollut harmittavia hidastuksia: milloin, missä tilanteissa?	3

Kommenttien mukaan arki-iltaisinkin on joskus havaittu hidastuksia. Erityisesti tehokäyttäjät tarkkailevat nopeuksia tarkasti ja huomaavat hidastukset. Suuri osa ei ole havainnut mitään ongelmia. Jotkut mainitsivat, että jossain vaiheessa katto tulee vastaan ja taloyhtiön on hankittava kaistaa lisää. Toisaalta esim. Säästölahdassa (39 käyttäjää, yksi 2-megainen liittymä) yhteyttä sillä hetkellä kuvattiin pääsääntöisesti riittäväksi.

Kysyttiin, mitä asukas tekee kun huomaa, että nettilyhteys ei toimi:

6. Mitä teet kun yhteys ei toimi (voit valita useita vaihtoehtoja):

Odotan kunnes taas toimii	17
Yritän itse selvittää, mistä toimimattomuus johtuu	10
Soitan Netsonicin helpdesk-numeroon	4
Soitan Nettimaunulan asentajalle/Mediapajalle	4
Soitan Mikrologin vastaavalle henkilölle	0
Soitan taloyhtiön vastaavalle henkilölle	5
En tiedä mitä tehdä	1

Vastauksista näkee kaksi asiaa: ensinnäkin suurin osa vain odottaa, että yhteys alkaa taas toimia. Näin tekee moni muukin nettilyhteyden omistaja, oli kyse sitten 7 tai 49 euron liittymästä. Toiseksi käy selvästi ilmi, että kiinteistöliittymän vikailmoitusrutiinia ja toimintamallia haetaan yhä. Koska vastaajista suurin osa oli pilottiyhtiö Säästölahdasta, korostuu epävarmuus toiminnasta vikatilanteis-

sa. Varsinaista komentoketjua ei ollut olemassa vielä viime keväänä, vaan aika paljon asioita hoidettiin suoraan projektin työntekijöiden tai taloyhtiön oman vastaavan henkilön kanssa. Myöhemmin toteutetuissa yhtiöissä asukkaat olivat tietoisempia siitä, miten eri tilanteissa toimitaan. Oikeasti internetyhteyden toimittajan eli Netsonicin ympärivuorokautinen palvelunumero on se, mistä aina kannattaa aloittaa (ihan niin kuin muissakin liittymätyypeissä). Tämän jotkut ovat jo sentään oppineet. Yleensä katkosten syynä ovat olleet Elisan huoltotyöt tms. joista yhteystarjoajakaan ei ole aina tietoinen. Laitevikoja ei ole juuri ilmennyt. Joskus valitettavasti katkoksen syy on ollut ihan vain käyttäjän omista laiteasetuksissa ja virheellisessä toiminnassa: nämä tapaukset ovat helpdeskille aina kaikkien kinkkisimpiä.

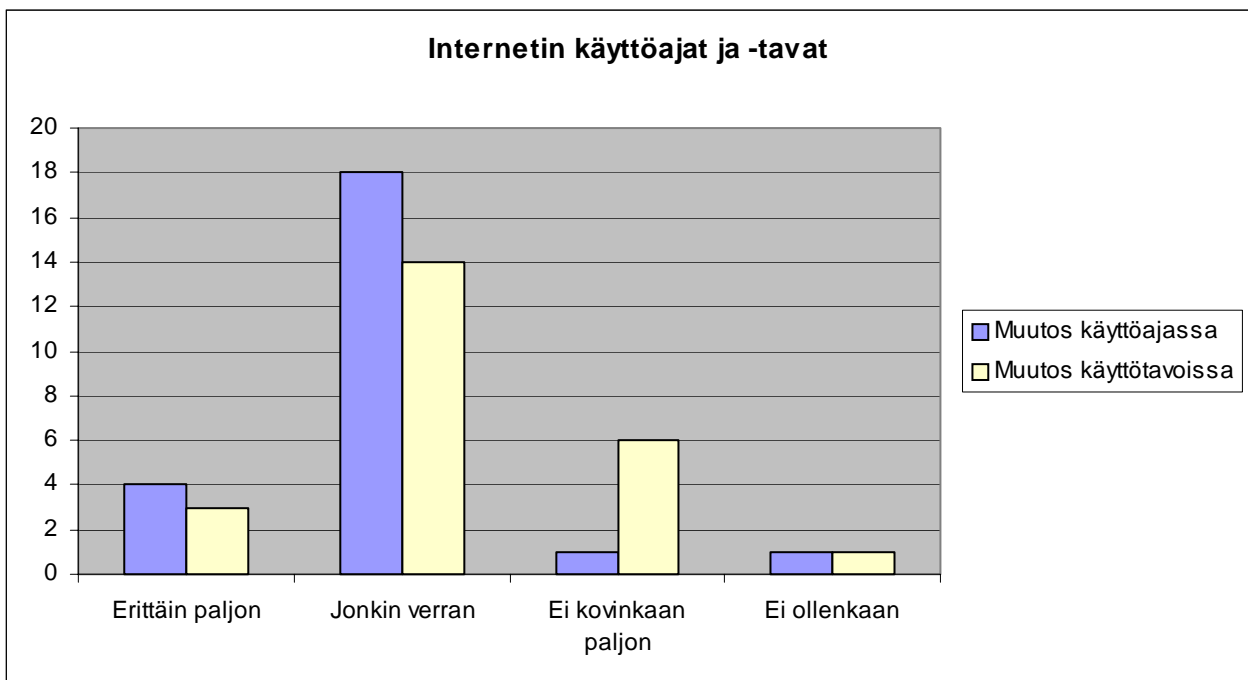
Kyselyn mukaan asukkaat eivät olleet kovin halukkaista maksamaan esim. keskitetystä alueellisesta helpdesk -toiminnasta. Vastauksissa voi olla vääristymää senkin vuoksi, että tähän asti tätä helpdesk apua on saatu ilmaiseksi ikään kuin "saavutettuna etuna". Neljännos vastaajista oli sitä mieltä, ettei ole saanut tarpeeksi tietoa yhteyden toiminnasta ja vikatilanteiden selvittämisestä, mutta hyväksyy sen jos kuukausihinta pysyy alhaisena.

Herää väistämättä kysymys, ovatko ihmiset todellakin valmiita maksamaan kymmeniä euroja kuussa pelkästä helpdesk-avusta (mikäli se on pääsyy operaattoreiden korkeampiin hintoihin). Tämän kyselyn vastausten perusteella eivät ole. Yksi ainoa vastaaja ilmoitti olevansa valmis maksamaan yhden euron kuussa lisää siitä hyvästä, että yhteyteen liitetään jonkinlainen "takuutuki".

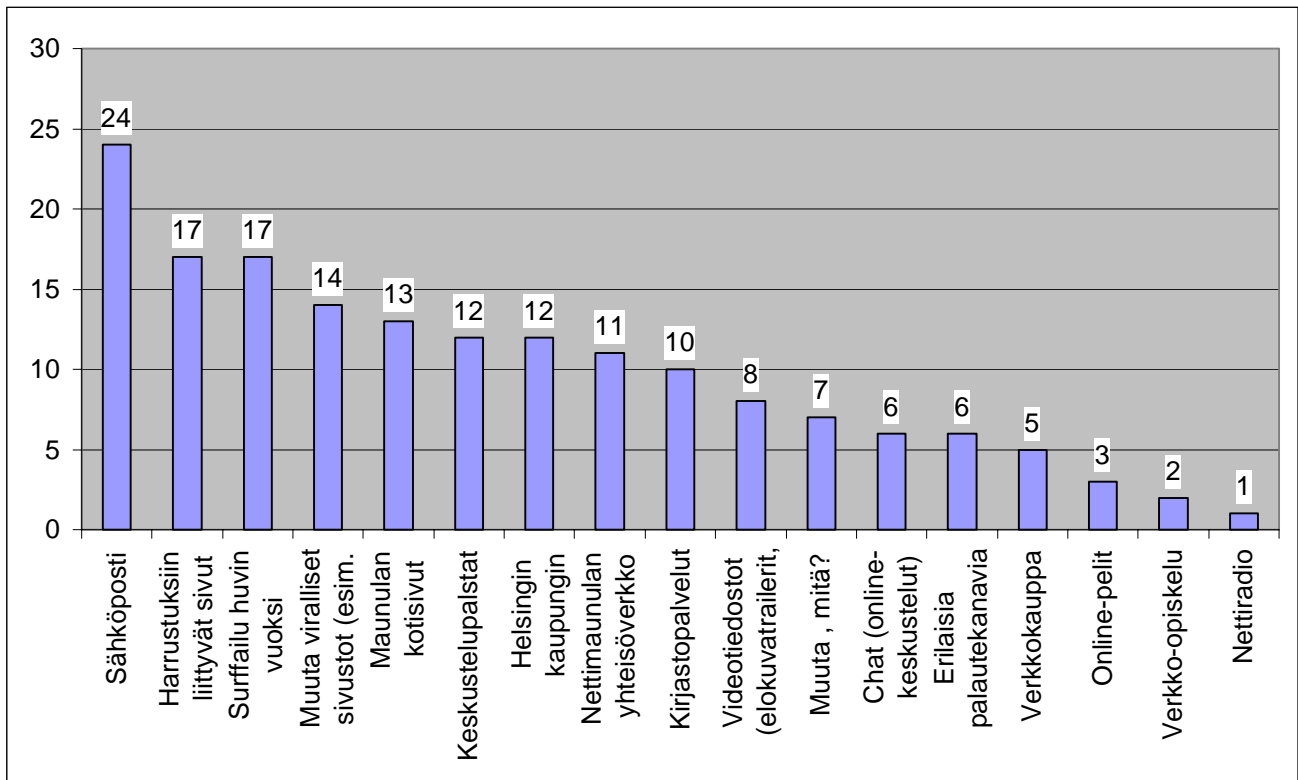
Johtopäätöksenä voisi sanoa, että alhainen hinta nostaa käyttäjien toleranssia niin vikatilanteissa, tiedottamisessa ja nettiyhteyden nopeudessa.

Muutokset käyttöajassa ja käyttötavoissa

Jo edellisessä kyselyssä kysyttiin, kuinka halpa ja nopea nettiyhteys oli muuttanut internetin käyttöaikoja ja -tapoja. Projektin näkökulmasta on ollut kiinnostavaa kysyä, onko käyttäjien tapa käyttää nettiä muuttunut ja kuinka paljon. Vastaukset ovat samansuuntaiset kuin edellisessäkin kyselyssä: sekä käyttöaika että -tavat muuttuvat uudentyypisen nettiyhteyden myötä.



Nettiä käytetään hyvin moninasiin tarpeisiin. Kyselyvaihtoehdoista jäi vahingossa puuttumaan verkkopankki (!) mutta muutamat vastaajat lisäsivät sen omatoimisesti kohtaan Muu. Verkkopankin osuus olisi varmasti muuten ollut suurempi. Vapaamuotoisissa vastauksissa asukkaat kuvailivat hyvinkin tarkkaan omaa netinkäyttöään (ks. liite 2). Jotkut mainitsivat voivansa tehdä nyt kotona asioita, joita on "joutunut" ennen hoitamaan esim. työpaikalla ja työajalla. Yleensäkin minuuttive-loituksen poistuminen on vapauttanut ihmiset etsimään ja kokeilemaan uusia asioita tietoverkoista.



Käyttöajoista kysyttäessä kävi ilmi, että kyselyyn vastanneet eivät olleet mitään varsinaisia tehokäyttäjiä, sillä ehdoton enemmistö (19 vastaajaa) kertoi käyttävänsä nettiä päivässä 1,5-2 tuntia. 2-5-tuntia käyttäviä oli vain yksi, samoin yli 5 tuntia käyttäviä. Loput pistäytyivät netissä silloin tällöin, mutta kuitenkin monta kertaa viikossa (yht. 2 - 15 tuntia viikossa). Toisaalta vastauksista kävi ilmi, että netti on päällä aina silloin kuin konekin – käyttäjät ovat siis laskeneet vain sen ajan kun varsinaisesti "tekevät" jotain netissä. Käyttöaikaakin voikin tulevaisuudessa olla vaikea arvioida, kun netissä pistäydytään pitkin päivää silloin tällöin pikaisesti. Eräs vastaaja kuvaili:

Katson kotisähköpostini useammin kuin ennen. Käytän enemmän hakupalveluja kuin ennen (siis tyyppiä "tietosanakirjan puuttuessa, katsotaan netistä"). (nainen, yli 40 v.)

Lopuksi vielä kysyttiin, ovatko vastaajat käyneet katsomassa Maunulan Kotikirkon videolähetyksiä tai arkisto-ohjelmia osoitteessa www.kotikirkko.com. Yksi oli seurannut suoraa lähetystä, yksi seuraava ohjelmia säännöllisesti, kolme ohjelma-arkiston ohjelmista seurakuntavaaleihin liittyviä haastatteluja ja Viikon maunulalainen-lähetystä. Kotikirkko-projektin täytyy selvästikin jatkossa panostaa ohjelmatarjonnastaan tiedottamiseen Maunulassa, sillä nimenomaan nopeiden yhteyksien omistajat voivat parhaiten nauttia Kotikirkon paikallisesta ohjelmatarjonnasta.

Liite 1

Laajakaistakysely 2

Helsingissä 29.11.2002

Hyvä asukas.

Vuoden 2002 aikana Maunulassa on toteutettu useissa taloyhtiöissä ns. laajakaistahanke, jota ideoimassa ja koordinoimassa on ollut mukana myös Sitran ja Helsingin kaupungin rahoittama Nettimaunula -projekti. Edulliset kiinteät internet -yhteydet ovat osoittautuneet tärkeäksi asiaksi paitsi yksittäisen asukkaan kannalta niin myös koko suomalaisen tietoyhteiskuntakehityksen kannalta. Työtä Maunulassa ja muuallakin aiotaan siis jatkaa.

Seuranta ja arviointi on oleellinen osa Maunulan laajakaistahanketta. Käyttäjien kokemukset ovat se ainoa mittari, jonka avulla toimintaa voidaan kehittää eteenpäin siten, että löydetään "optimaalinen" tapa toimia. Maunulan kokemukset herättävät kiinnostusta myös kaupunginosamme ulkopuolella, ja mm. Liikenne- ja viestintäministeriö ja ns. suuret operaattorit seuraavat Maunulan esimerkkiä tiiviisti.

Tämän kyselyn tarkoituksena on saada tietoa teiltä käyttäjiltä. Pyydämme Teitä vastaamaan vain omasta puolestanne, ei koko perheen puolesta. Perheestä useampikin voi vastata. Toivon, että mahdollisimman moni ehtisi vastaamaan, sillä se auttaa jatkohankkeiden suunnittelussa. Käyttökokeimuksilla on painoarvoa laajemmaltikin suomalaisessa tietoyhteiskuntakeskustelussa: ns. isot operaattorit seuraavat tilannetta tarkkaan.

Pyydämme teitä täyttämään oheisen lomakkeen. Kysely suoritetaan nimettömänä, vain sukupuolta, ikää ja perheen kokoa/rakennetta kysytään.

Pyydämme palautteita perjantaihin 20.12. 2002 mennessä.

Nettimaunula-projektin puolesta,

Heli Rantanen, projektipäällikkö
heli.rantanen@hut.fi
050-365 3250

Käyttäjäkysely 2

1. Kun päätitte liittyä hankkeeseen, miten paljon päätökseen vaikutti tarjottavan internetyhteyden halpa hinta?

Erittäin paljon
Jonkin verran
Ei kovinkaan paljon

Ei ollenkaan

2. Kun päätitte liittyä hankkeeseen, miten paljon päätökseen vaikutti tarjottavan internetyhteyden nopeus?

Erittäin paljon
Jonkin verran
Ei kovinkaan paljon
Ei ollenkaan

3. Mistä kuulitte Laajakaistahankkeesta ensimmäisen kerran?

Taloyhtiöön jaetusta tiedotteesta
Maunulan kotisivuilta
Maunulan Sanomista
Joku kertoi
Muuten, mistä?

4. Arvio arvosanalla 4 - 10 hankkeen toteutusvaihetta:

Sain tarpeeksi tietoa projektin toteutuksesta
Sain tarpeeksi tietoa hankkeen teknisistä yksityiskohdista
Sain apua käytännön ongelmatilanteissa
Olen tyytyväinen hankkeen tekniseen toteutukseen

Huomautettavaa: _____

Internet-yhteyden toimivuus ja tiedottaminen:

5. Arvio internetyhteytesi toimivuutta

Se on toiminut lähes katkotta viimeisen kuukauden aikana
Havaittuja katkoksia siedettävä määrä, arvio
Katkoksia on usein, arvio: _____

6. Mitä teet kun yhteys ei toimi (voit valita useita vaihtoehtoja):

Odotan kunnes taas toimii
Yritän itse selvittää, mistä toimimattomuus johtuu
Soitan Netsonicin helpdesk -numeroon
Soitan Nettimaunulan asentajalle/Mediapajalle
Soitan Mikrologin vastaavalle henkilölle
Soitan taloyhtiön vastaavalle henkilölle
En tiedä mitä tehdä
Muuta, mitä: _____

7. Oletko saanut tarpeeksi tietoa yhteytesi toiminnasta ja vikatilanteiden selvittämisestä?

kyllä
en, tarvitsen lisää tietoa yhteyden toiminnasta (yhteyshenkilötietoja, dokumentteja nettiin yms.)

en, mutta näinkin pärjätään (jos hinta pysyy alhaisena)

en, olisin valmis maksamaan tiedonkulun parantamisesta ja Maunulan omasta keskitetystä helpdesk-toiminnasta, kuinka paljon? _____ euroa/kk

8. Seuraisitko taloyhtiön omaa suljettua nettikanavaa, jossa tiedotettaisiin mm. laajakaista-asioista, katkoksista ja muutoksista (mm. lisäkaistan oston tarpeellisuudesta), ja jossa voisi myös keskustella ko. asioista taloyhtiön sisäisesti?

kyllä

en

en tiedä vielä

9. Yhteysnopeudet

Nopeudet ovat olleet täysin riittävät omassa käytössäni

Nopeudet hidastelevat joskus, mutta hyväksyn sen tämäntyyppisessä ratkaisussa

Nopeuksissa on ollut harmittavia hidastuksia: milloin, missä tilanteissa? _____

Yhteyden täytyisi olla nopeampi ja kaistaa täytyisi hankkia lisää.

Huomautettavaa, mitä? _____

Arvio internetin käyttöäsi verrattuna aikaan ennen hanketta:

10. Onko internetin käyttöAJASSA tapahtunut kasvua?

Erittäin paljon

Jonkin verran

Ei kovinkaan paljon

Ei ollenkaan

11. Kuinka usein käytätte nykyään internetiä kotoa käsin keskimäärin:

Päivittäin yli 5 tuntia

Päivittäin 2 - 5 tuntia

Päivittäin 0,5 - 2 tuntia

Päivittäin pikaisesti

Joitakin kertoja viikossa, arvioi tuntimäärä/viikko: t/vko

12. Onko internetin käyttöTAVOISSA tapahtunut muutosta?

Erittäin paljon

Jonkin verran

Ei kovinkaan paljon

Ei ollenkaan

13. Miten kuvailisitte internetin käyttötapojenne muutosta (jos niitä on), eli millaisia palveluja tms. käytätte enemmän kuin ennen? _____

14. Minkälaisia internet-palveluja olette marraskuun aikana käyttänyt KOTOA käsin? (Valitse niin monta kuin haluat)

Sähköposti
 Chat (online-keskustelut)
 Keskustelupalstat
 Videotiedostot (elokuvatrailerit, uutisvideot yms.)
 Nettiradio
 Online-pelit
 Verkkokauppa
 Erilaisia palautekanavia (suunnittelut, kyselyt yms.)
 Helsingin kaupungin kotisivut
 Muuta viralliset sivustot (esim. verohallinto)
 Kirjastopalvelut
 Verkko-opiskelu
 Maunulan kotisivut
 Nettimaunulan yhteisöverkko
 Harrastuksiin liittyvät sivut
 Surffailu huvia vuoksi
 Muuta, mitä? _____

15. Oletko tutustunut Kotikirkon tuottamaa (www.kotikirkko.com) videomateriaalia netin kautta kotoasi?

En ole
 Useinkin, aina kun videokirjastoon tulee jotain ajankohtaista
 Kyllä, joskus, mihin?
 Olen seurannut myös suoria lähetyksiä.

Lopuksi vapaata kommentointia koko hankkeesta: Mitä pitäisi toteuttaa toisin, mitä parannettavaa, mitä hyvää? _____

Vastaaajatiedot:

Olen: ___mies ___nainen

Ikäni on:
 alle 20 v alle 30 v 31 - 40 v 41 - 50 v 51 - 60v 61 - 70 v yli 70 v

Asun:
 yksin
 kahden aikuisen taloudessa
 perheessä, jossa on kouluikäisiä tai nuorempia lapsia, talouteen kuuluvien lkm
 perheessä, jossa on opiskelevia tai täysi-ikäisiä lapsia, talouteen kuuluvien lkm
 muuten _____ -

Taloyhtiöni: ___As.oy Säästölaita ___ As.oy Männikkötie 5 ___As.oy Metsäpurontie 9

Kiitos vastauksestanne!

Liite 2

Vastaukset vapaamuotoisiin kysymyksiin**Kysymys 4: Arvioi hankkeen toteutusta, huomautukset:**

- Olen erittäin tyytyväinen. Asentajat olivat tosi auttavaisia ja mukavia (mies, yli 30, pienet lapset)
- Olisin kaivannut projektin eri vaiheissa tiedon siitä, missä mennään, koska internetyhteys on tulossa jne. Edellisen yhteyden olisin voinut irtisanoa aikaisemminkin. Kahta keskimmäistä kohtaa kysymyksessä 4. on hankala arvioida, koska omasta huushollista löytyy sen verran teknistä ymmärtämystä, ettei mitään tietoa teknisistä yksityiskohdista tarvittu, eikä ongelmatilanteita ilmennyt. (nainen, alle 30, kaksin)
- Mielestäni projekti toteutettiin erittäin hyvin. Tiedotteita olisi voinut olla vähän enemmän, koska en päässyt esim. esittelytilaisuuteen. Sen myönnän, etten tarkistanut netistä, siellä olisi kai ollut ajantasainen tieto. Eniten minua vaivasi tieto hankkeen aikataulusta. Ymmärrettävästi se hiukan viivästyi. Koska olin keväällä puoli vuotta ulkomailla, olin huolissani, etten pääsisi ohjelmaan mukaan. Asia kuitenkin järjestyi hienosti oltuani yhteydessä niin Heli Rantaseen kuin taloyhtiön edustaja x:ään. He osoittivat ymmärrystä ja joustavuutta ja olen ollut jo kolme kuukautta laajakaistan tyytyväinen käyttäjä. (nainen, alle 30, yksin)
- Kun ei ole itse paljon asennellut ohjelmia manuaalisesti, toivoisi nyt, että olisi kädessä asennusohje dokumentoituna. Jos nimittäin vaihtaa konetta, tai joutuu asentamaan koneen alusta, on aivan tyhjän päällä, kun ei muista mitään 1. asennuksesta.(nainen, yli 40, yksin)
- Ystävällistä ja nopeaa tiedonjakoa oli saatavissa koko projektin alkuvaiheen ajan. Kiitos siitä! (nainen, alle 30, yksin)

Kysymys 5: Katkokset, arviot määrästä:

- Uudesta yhteydestä huolimatta, vietän aikaani netissä melko vähän, joten en osaa vastata. Yhtä selvää muutaman tunnin katkosta lukuunottamatta en voi moittia. (nainen, yli 40. pienet lapset)
- 2 katkosta kuukaudessa (mies, alle 30, yksin)

Kysymys 6: Kun yhteys katkeaa, mitä teen?:

- Yhteys on toiminut katkotta tähän asti! Ei ole ollut tarvetta selvittää asiaa. (nainen, alle 30, kaksin)
- Todella harvoin ongelmia. Katkennut yhteys on tullut takaisin nopeasti ilman toimenpiteitä. (nainen, alle 30, yksin)
- Kohdalleni ei ole sattunut kertaakaan, että en olisi saanut yhteyttä. Loistavan luotettavaa tarjontaa. (nainen, alle 30, yksin)
- Mikä on Netsonicin helpdesk-numero? Muita ei kannattane vaivata..? (nainen, yli 40. pienet lapset)

- olen lähettänyt tekstarin x:lle - mitä olisi pitänyt tehdä? (nainen, yli 40, yksin)
- vastaan taloyhtiössä yhteyden toiminnasta (mies, yli 40, pienet lapset)

Kysymys 9. Katkoksia yhteydessä, missä tilanteissa? Huomautettavaa?

- Muuten hyvä, mutta hidaskäyttö (mies, yli 30, pienet lapset)
- Silloin tällöin yhteys tuntuu katkeavan n. 15 sekunniksi. Itselläni tällaista on tapahtunut erittäin harvoin, mutta olen kuullut samantapaisia havaintoja "himoimuroijilta". (mies, yli 40, pienet lapset)
- Huom. Käyttäjämäärät olisi rajattava yhteyden nopeuteen nähden esim. 2mb adsl:n perään ei voi laittaa esim. 40 käyttäjää jos taloon tulevaa kaistaa ei kasvateta saman aikaisesti. (mies, alle 30, kaksin)

Kysymys 13: käyttötapojen muutosten kuvailu

- Luen nettisivuja pidempään, haen entistä enemmän tietoa netistä. (nainen, yli 40, asuu yksin)
- Videopätkien katselua, ohjelmien imurointia. (mies, yli 30, kaksin)
- Lataan 700 megatavun paketteja, mitä en tehnyt ennen. (mies, yli 30, pienet lapset)
- Sähköpostin käyttö on lisääntynyt huomattavasti, koska yhteys on kotona. Netti toimii yhtenä yhteydenpitovälinenä puhelimen rinnalla. Televisio on jäänyt syrjään lähes kokonaan. Päivitetyt uutiset seuraan netin kautta. (nainen, alle 30, yksin)
- Tähän asti minulla ei ole ollut ongelmia nopeuden suhteen. Käytän nettiä useimmiten viikonloppuisin ja myöhään illalla. Kohtalaista hidastelua olen havainnut arkisin alkuillasta. Mikäli käyttäjiä on tulossa lisää, niin toivon kuitenkin, että kaistaa lisättäisiin vastaavassa suhteessa. Nykyiselle käyttäjämäärälle käytössä oleva kaista riittää mielestäni hyvin. (nainen, alle 30, yksin)
- Selkein muutos on sähköpostin luvussa. Olen yliopiston opiskelija ja noudin sähköpostin Outlookilla yliopiston koneelta omalleni hitaan modeemilinjan välityksellä ja katkaisin siten linjan. Kirjoitettuani viestit, avasin linjan uudelleen. Yhteydessä oli kuitenkin usein häiriöitä ja katkeilua ja välillä jouduin kokeilemaan monta kertaa, ennen kuin sain linja auki. Nykyään käytän nettipohjaista Webmail-ohjelmaa sähköpostini lukuun ja siinä yhteys on yliopiston palvelimelle koko session ajan auki. Tämä on huomattavasti lisännyt netissäoloaikaani. Lisäsi käytän nettiä aiempaa useammin tiedonhakuun, kun ennen tein sen yliopistolla. Modeemiyhteydessä nettisivut latautuivat liian hitaasti mielekkääseen surffailuun. Lisäksi kiinteä yhteys on tehnyt mahdolliseksi erilaisten tiedostojen lataamisen netistä, vieläpä kohtuullisessa ajassa. (nainen, alle 30, yksin)
- Suunnilleen samat asiat teen kuin ennen, nopeammin vain. Lyhytelokuva harrastus on nyt mielekkäämpää, kun huonon elokuvan lataaminen ei enää harmita. (mies, yli 30, pienet lapset)
- Katson kotisähköpostini useammin kuin ennen. Käytän enemmän hakupalveluja kuin ennen (siis tyyppiä "tietosanakirjan puuttuessa, katsotaan netistä). Noin vuoden sisällä käyttö (perheessä) lisääntyy radikaalisti, kun toinen perheenjäsen (nyt 6 v.) saavuttaa luku- ja kirjoitustaidon. (nainen, yli 40, pienet lapset)

- Haen enemmän virallisdokumentteja ym. tekstitiedostoja (tieteellisiä julkaisuja) netistä käytän internetiä estottomammin myös päiväsaikaan (nainen, alle 30, pienet lapset)
- Ennen käytin nettiä ainoastaan asioiden hoitamiseen (sähköpostit, tiedon hankinta), nyt tulee surffailtua huvikseenkin ja etsittyä tietoja asioista ja palveluista ensisijaisesti netistä (nainen, alle 30, kaksin)
- Edelleen tulee huvikseen katsottua erilaisia sattumalta eteen osuvia sivustoja joita ei töissä ehdi tai joita ei aikaveloituksella tulisi katsoneeksi. Mutta asiaa ne yleensä ovat, ei hömppäaluevaltauksia. (nainen, yli 40, yksin)
- Aina kun tietokone on päällä, on myös nettiyhteys. Käytän kuin mitä tahansa ohjelmaa, eli ei väliä yhteysajoilla. (mies, alle 30, yksin)
- chattailen ystäväni kanssa (nainen, yli 50, yksin)
- Koska työpaikallani on ollut nopea internet-yhteys jo kauan, surffaus on tapahtunut aiemmin sieltä. Nyt voin tehdä saman asian kotona (mm. pankkipalvelut). (mies, yli 40, pienet lapset)
- Asioiden tarkistaminen sujuu nopeammin ja kätevämmiin. Samoin töiden teko kotona. Yhteydenpito sähköpostitse. (nainen, alle 30, yksin)

Kysymys 14: Nettipalvelujen käyttö, muuta:

- on-line pelit (nainen, alle 30, kaksin)
- mm.imuroinut työhöni liittyviä ohjelmia, ja näihin liittyviä help-sivustoja (nainen, yli 50, yksin)
- lehdet, media (nainen, alle 30, yksin)
- Verkkopankki, yleinen tiedonhaku, tiedostojen lataus (nainen, alle 30, yksin)
- online-pelit (mies, yli 30, pienet lapset)
- laskujen maksaminen netitse (nainen, yli 40, pienet lapset)
- Töihin liittyvän virtuaaliyhteisön käyttöä. (nainen, yli 40, yksin)
- online-pelit (mies, alle 30, yksin)
- työpaikat mol ja muut (nainen, yli 50, yksin)

Vapaa kommentointi:

- En keksi moitteen sijaa (mies, yli 30, pienet lapset)
- Toivon, että tämäntyyppinen laajakaistahanke leviäisi mahdollisimman laajalle. Mielenkiintoa on, esim. työpaikallani ihmiset ovat hyvin innostuneita hankkeesta. (nainen, yli 40, asuu yksin)
- Ymmärsin aiemmin, että ainakin jokaista asuntoa kohti tulee oma sähköpostiosoite. Ilmeisesti olen ymmärtänyt väärin, koska sellaisesta ei ole kuulunut mitään??? Aiemmin käytössä on ollut ADSL, joten uusi yhteys vaikuttaa lähinnä samanlaiselta. Siitä syystä käyttötavat eivät ole muuttuneet miksikään. Netti on ollut tuttu apuväline arkipäivässä jo pitkään. Iloinen olen siitä, ettei siitä tarvitse maksaa enää kovin paljon. (nainen, alle 30, kaksin)

- Tehoa ja nopeutta tarvitaan varmaankin lisää, jos käyttäjien määrä taloyhtiössä lisääntyy nykyisestä. Selvää hidastumista huomaa iltapäivällä ja illalla. (nainen, yli 50, yksin)
- Ensimmäisten projektien hyvä dokumentointi auttanut myöhemmin mukaan lähteneitä talonyhtiöitä todella paljon. (mies, yli 30, kaksin)
- Nykyinen tarjonta on palvellut loistavasti tarpeitani. En osaa arvioida oheispalveluja, sillä niitä en ole tarvinnut opiskelijastatukseni takia. Liittymän nopeus ja etenkin varmuus ovat ylittäneet odotukseni ja ne ovatkin mielestäni ehdottomasti tärkeimmät ominaisuudet. Siksi toivonkin, että tulevaisuuden parannukset keskittyvät näiden ominaisuuksien varmistamiseen mahdollisimman kohtuulliseen hintaan. Nykyinen hinta 7 euroa kuussa on halvempi kuin ikinä uskalsin toivoa ja voidaan suoraan siirtää asumiskustannuksen alennukseksi. Laajakaistapalvelu on minulle hyvin tärkeä ja se on yksi suurista valteista, miksi viihdyn ja aion vielä toistaiseksi asua nykyisessä asunnossani niin pitkään, kuin elämäntilanteeni sen sallii. (nainen, alle 30, yksin)
- Tumpeloille Vesa Autio on ollut pelastus... vieläkkään en ole tyytyväinen "kun meidän päässä pätkii" ongelman ratkaisuun -sitä ei ole (ei tosin vielä tarvittukaan) mutta joskus se katkeaa meidänkin päässä. Mitä tehdä silloin? (mies, yli 30, pienet lapset)
- Tämä laajakaistahanke on hyvä hanke, erityisesti sen vuoksi, että näin on saatu murrettua suurten operaattoreiden hintapolitiikka, joka melkoisessa yhteneväisyydessään vaikuttaa laissa kielletyiltä hintakartellilta. Toiseksi: alhaiset käyttökustannukset ovat ainoa keino, millä "suomalaiset saadaan tiedon valtatielle" - argumentti, johon esim. liikenne- ja viestintäministeriö on suhtautunut lähinnä olankohautuksella: taannoin ministeri (oliko se Heinonen vai jo Sasi) totesi, että Suomessa ei voida toteuttaa Ruotsin mallia. netitse (nainen, yli 40, pienet lapset)
- Taloyhtiön edustajana voin todeta hankkeen onnistuneen kohtalaisen hyvin. Olisin ehkä voinut tiedottaa asukkaita paremmin projektin etenemisestä. Olihan kyselyn ja hankkeen toteutumisen välillä aika pitkä aika. Ilman mediapajan tukea hanke ei olisi onnistunut, kiitos Heli, Vesa ja koko Mediapajan väki. Asennukset onnistuivat yllättävän kivuttomasti, vaikka joukkoon mahtuikin muutama ongelmallinen PC tai huoneiston puhelinjohdotus. (mies, yli 40, pienet lapset)

Huomatutus: vastauksissa ilmenneiden muiden kuin projektin työntekijöiden nimet on poistettu tai korvattu esim. x:llä.