



SUORATOISTOPALVELUT 2025

Mitä suomalaiset todella odottavat
suoratoistopalveluiltaan?
- Ja miten siinä onnistutaan-

TELIA PLAY OHITTA ASIAKASTYYTYVÄISYYDESSÄ JOPA SUORAT SUORATOISTOPALVELUT

EPSI Ratingin Suoratoistopalvelut 2025 -tutkimuksessa arvioitiin rinnakkain operaattorien tarjoamia katselualustoja (Telia Play, DNA TV, Elisa Viihde) sekä suoria suoratoistopalveluja, kuten Netflix, Disney+, HBO Max ja Viaplay.

Tutkimus tarkastelee asiakkaiden kokemaa sujuvuutta, sisällön laatua, vastinetta rahalle, teknistä toimivuutta ja asiakastyytyväisyyttä sekä syitä, miksi palveluja käytetään. Tulokset osoittavat, että erot palveluntarjoajien välillä ovat merkittäviä ja kokemukset vaihtelevat sen mukaan, katsotaanko sisältöjä operaattoripalvelujen kautta vai suoratoistopalveluista. Kokemukset ja tyytyväisyys vaihtelevat näiden kahden katselutavan, sekä myös palveluntarjoajien välillä.

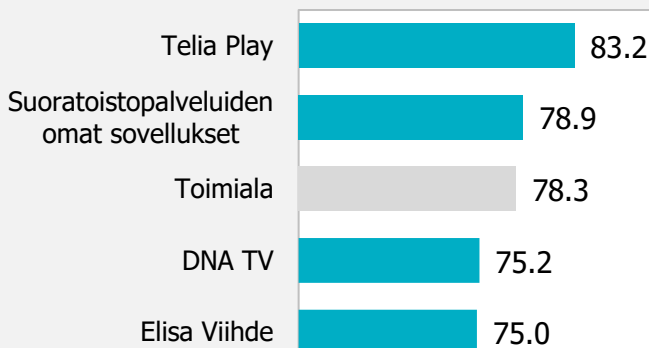
Telia Play tarjoaa vuoden parhaan suoratoistokokemuksen

Kun tarkastellaan operaattorien tarjoamia katselualustoja, vuoden 2025 tulokset ovat poikkeuksellisen selkeät. **Telia Play nousee kokonaisuutena Suomen parhaaksi suoratoistokokemuksen tarjoajaksi.** Asiakkaat arvioivat sen erityisen vahvaksi palvelun sujuvuudessa, teknisessä toimivuudessa ja helppokäyttöisyydessä — osa-alueilla, jotka korostuvat arjen katselutilanteissa ja vaikuttavat suoraan asiakastyytyväisyyteen.

”Telia Playn tulos on poikkeuksellinen. Se ei ainoastaan johda operaattoripalvelujen vertailua, vaan asiakastyytyväisyydessä tasolle, joka ohittaa myös suoraan katsottavat suoratoistopalvelut, kuten Netflixin ja HBO Maxin. Tämä kertoo siitä, että suomalaiset arvostavat ennen kaikkea sujuvaa ja häiriötöntä katselukokemusta, ja Telia Play onnistuu tarjoamaan tämän johdonmukaisesti kaikissa tilanteissa. Tulokset osoittavat, että Telia Play pystyy kilpailemaan ja menestymään jopa alan globaaleja jättiläisiä vastaan”, kertoo Heidi Laitinen, EPSI Rating Finlandin maajohtaja.

Myös DNA TV suoriutuu erittäin hyvin. DNA:n asiakkaat ovat tutkimuksen mukaan selvästi tyytyväisiä palveluun, ja kokonaiskuva muodostuu vahvaksi ja kilpailukykyiseksi. DNA erottuu nimenomaan tasaisuudellaan: palvelu koetaan luotettavaksi, helppokäyttöiseksi ja teknisesti toimivaksi.

Asiakastyytyväisyys 2025 Suoratoistopalvelut ja -operaattorit



Samaan aikaan **Elisa Viihde jää operaattoripalvelujen vertailussa muita alemmalle tasolle.** Ero näkyy erityisesti palvelun sujuvuudessa ja teknisessä toimivuudessa — osa-alueilla, jotka vaikuttavat suoraan asiakkaiden kokemaan arvoon ja katselun vaivattomuuteen.

**EPSI Rating on riippumaton ja voittoa tavoittelematon, akateeminen organisaatio, jonka analyysimalli perustuu yli kolmen vuosikymmenen tutkimustyölle. EPSI Rating Groupin omistaa Swedish Institute for Quality (SIQ), jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio. EPSI Rating on toteuttanut toimialamittauksia Suomessa eri aloilla vuodesta 1999 lähtien.*

SUORATOISTOPALVELUT 2025 – SISÄLTÖJEN KUNINGASKUNTA JA YLLÄTTÄVÄT EROT: KUKA VOITTAA JA MIKSI?

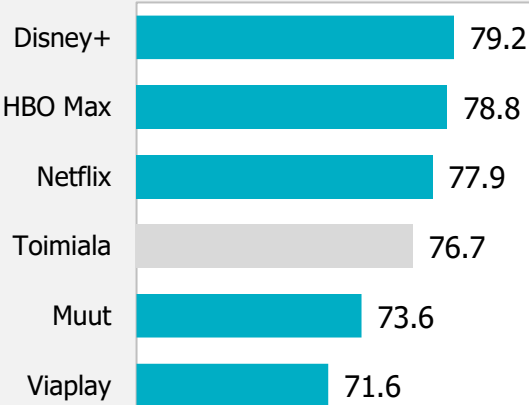
Suorat suoratoistopalvelut muodostavat suomalaisen viihteen vahvimman ekosysteemin. Ne ovat sarjojen, elokuvien ja dokumenttien jättiläisiä — mutta asiakkaiden kokemukset eroavat yllättävän paljon riippuen siitä, mitä katsoo ja millä palvelulla. Vuoden 2025 tutkimus tarjoaa selkeän vastauksen siihen, **kuka tekee asiat parhaiten ja mikä palvelu tuottaa suurimman ilon suomalaisille katsojille.**

Disney+ — Sisältölaadun ylivoimainen voittaja

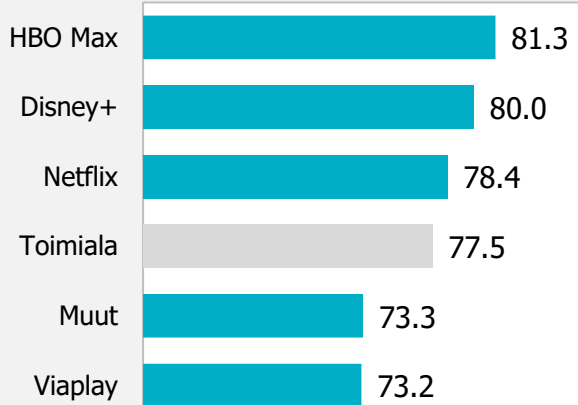
Disney+ on tänä vuonna kokonaisvoittaja eri suoratoistopalveluiden sisällön laadussa ja koetussa vastineessa rahalle. Suomalaiset arvostavat erityisesti: laadukkaita perhe-elokuvia, vahvoja sarjabrandejä, sekä luotettavaa teknistä laatua. Disney+ hallitsee myös lasten sisällöissä, sen yleisöprofiili on poikkeuksellisen laaja ja perhekeskeinen.

Disney+ saa tutkimuksessa parhaat arvosanat seuraavilla osa-alueilla: Sisällön laatu, Vastine rahalle, Käytön sujuvuus eri laitteilla. Disney+ on palvelu, jonka arvosanat nousevat tasaisesti kaikissa sisältöä mittaavissa ulottuvuuksissa.

Asiakastyytyväisyys 2025 Suorat suoratoistopalvelut



Asiakasuskollisuus 2025 Suorat suoratoistopalvelut



HBO Max — Sarjojen kruunaamaton kuningas ja uskollisin käyttäjäkunta

Toiselle sijalle asettuu HBO Max, joka on tutkimuksen mukaan sarjasisältöjen laatuluokitusten ykkönen. HBO Maxin ohjelmakatalogi — laadudraamat, palkitut minisarjat, dokumentit — tuottaa poikkeuksellista asiakastyytyväisyyttä. **HBO Maxilla on lisäksi korkein asiakasuskollisuus koko suoratoistosektorilla.** Tämä tarkoittaa, että kun HBO:n sisältö vetää, se vetää todella vahvasti: suomalaiset eivät halua luopua palvelusta, koska sen sarjat muodostavat selkeän ”pakko katsoa”-listan.

Netflix — Suosituin, mutta hintamielikuva jakaa yleisön

Netflix on suomalaisen suoratoiston jättiläinen ja yhä yksi käytetyimmistä palveluista. Sen sisältövalikoima on laaja ja jatkuvasti päivittyvä, mikä näkyy vahvoina arvosanoina: Sarjat Elokuvat Dokumentit Mutta Netflixin haaste on tänä vuonna selkeä: koettu vastine rahalle jää muita suuria palveluja matalammalle. **Suomalaiset pitävät Netflixiä laadukkaana, mutta suhteessa hintaan mielipiteet jakaantuvat.** Tämä asettaa Netflixin ranking-listan kolmannelle sijalle — vahva, mutta ei enää täysin kiistaton valti.

Viaplay — Urheilun erikoispalvelu, joka ei kanna yleiskatselussa

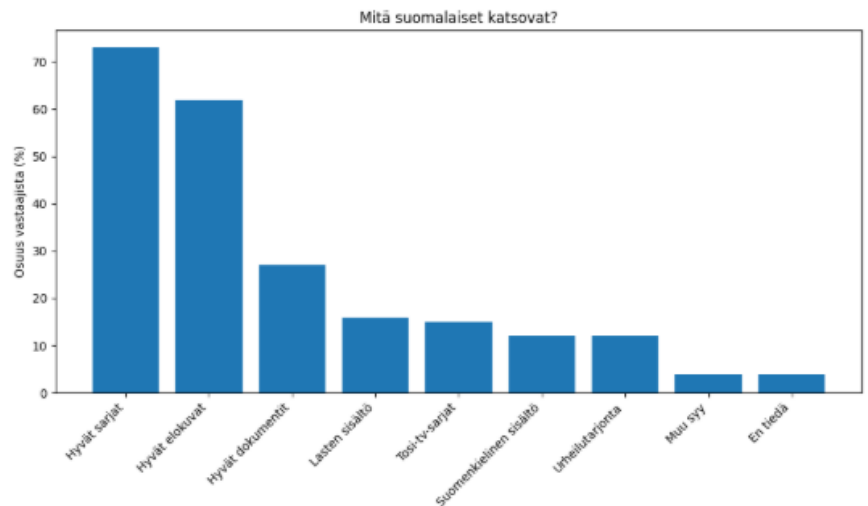
Viaplay on suoratoistomarkkinan selkein niche-palvelu. Sen vahvuus on: urheilutarjonta — Mutta urheilun ulkopuolella Viaplayn kokonaisarvio putoaa selvästi: Sisältö ei kohoa kilpailijoiden tasolle Vastine rahalle jää matalammaksi Tekninen laatu koetaan epätasaisemmaksi **Viaplay on siis palvelu, joka voittaa urheilussa, mutta ei muilla osa-alueilla.**

MITEN SUOMALAISET KATSOVAT SUORATOISTOA – KOLME ILMIÖTÄ, JOTKA MUOVAAVAT KATSELUTOTTUMUISIA

Suomalaisten suoratoistokäyttäytyminen jakautuu yllättävän selkeästi eri elämäntilanteiden ja katselutarpeiden mukaan. Tutkimus paljastaa kolme ilmiötä, jotka kuvaavat suoratoiston roolia suomalaisessa arjessa ja avaavat näkymän siihen, millainen sisältö puhuttelee mitään yleisöä.

Ensimmäinen ilmiö liittyy **perhekeskeiseen suoratoistoon**. Talouksissa, joissa katselua on paljon ja käyttäjiä on eri-ikäisiä, palveluvalinnat tehdään useasti lasten sisältöjen ja helppokäyttöisyyden perusteella. Disney+:n perhe-elokuvien ja vahvojen sarjabrandien yhdistelmä tekee palvelusta ratkaisun, johon on helppo luottaa arjen kiireessä.

Perheissä katselu on myös usein yhteistä, jolloin **palvelun vakaus ja toimivuus useilla laitteilla** nousevat ratkaisevan tärkeiksi.

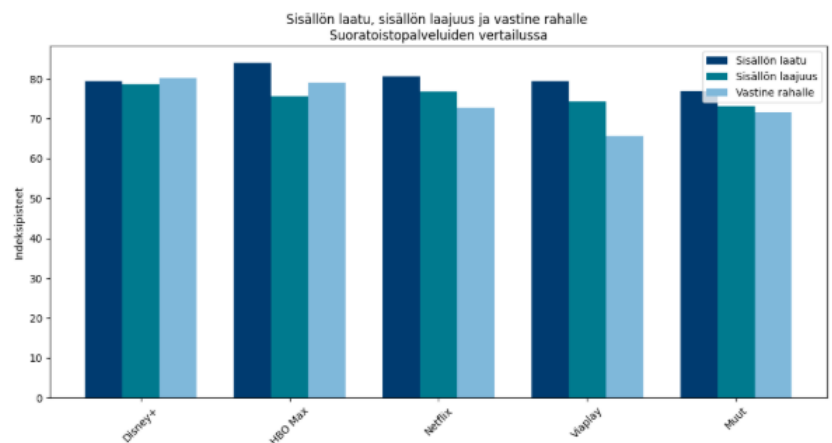


Toinen ilmiö liittyy **nuorten aikuisten sisältövetoiseen katseluun**. Tämä ryhmä valitsee palvelun ensisijaisesti sen mukaan, mikä sarja tai elokuva kiinnostaa juuri nyt. Kun kiinnostava kausi julkaistaan, palvelu otetaan käyttöön. Kun se päättyy, tilaus voidaan lopettaa saman tien. Palvelun vaihtaminen on joustavaa ja nopeaa. Tässä näkyy erityisesti HBO Maxin ja Netflixin vahvuus: niiden sarjatuotanto on yksi syy sille, että ne ylläpitävät **poikkeuksellisen korkeaa sitoutuneisuutta**, vaikka hinnan ja vastineen suhde herättääkin keskustelua.

Graafi havainnollistaa suoratoistopalveluiden sisällön laadun, sisällön laajuuden ja koetun vastineen rahalle.

Disney+ ja HBO Max muodostavat selkeän kärjen sisällön laadussa, kun taas Netflix sijoittuu vahvasti keskikastiin.

Viaplayn ja ”Muut”-kategorian palveluiden sisältötarjonta koetaan suppeammaksi, ja niiden koettu vastine rahalle jää olennaisesti kilpailijoita matalammaksi.



Kolmas ilmiö on suoratoiston **pirstaloituminen**. Suurten palveluiden rinnalle on noussut joukko pienempiä, tarkasti rajattuihin yleisöihin vetoavia ratkaisuja. Apple TV+ kerää kiitosta yksittäisistä laadukkaista draamoista, Prime Videota käytetään paljon elokuvien vuokraamiseen ja ostamiseen jne.. Tämä osoittaa, että suomalaiset eivät etsi vain laajoja ja yleisiä sisältökokonaisuuksia, vaan haluavat **tiettyyn kiinnostuksenkohteeseen täydellisesti sopivaa katsottavaa**. Pienemmät palvelut houkuttelevat vähemmän yleisöä, mutta niiden käyttäjäkunta on poikkeuksellisen lojaali.

Yhdessä nämä havainnot muodostavat kokonais kuvan siitä, että suomalainen suoratoistaja on **yhä valikoivampi**, tietoisempi palveluiden eroista ja tarkempi siinä, millaisille sisällöille hän antaa aikaansa. Suoratoistopalvelut eroavat toisistaan, ja tutkimuksen perusteella asiakkaat tunnistavat nämä erot hyvin selkeästi.

EPSI RATINGISTA

EPSI Rating on voittoa tavoittelematon akateeminen organisaatio, jonka omistaa Swedish Institute for Quality (SIQ), jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio.

EPSI Rating perustettiin EU-tutkimushankkeena Tukholman kauppakorkeakoulussa vuonna 1989, ja organisaatio on toteuttanut Suomessa kansallisia laatuindeksejä mittaavia toimialatutkimuksia vuodesta 1999 asti.

Organisaation toiminta keskittyy Pohjoismaihin, mutta tutkimuksia tehdään myös esimerkiksi Iso-Britanniassa ja Hollannissa. Suomessa EPSI Rating tunnetaan erityisesti toimialatutkimuksistaan (pankki ja rahoitus, vakuutus, sähkön vähittäismyynti, telekommunikaatio, uudisasuntorakentaminen), mutta yhteistyötä tehdään myös useiden muiden eri toimijoiden kanssa niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla.

Lue lisää kotisivuiltamme!

<https://www.epsi-finland.org/>

TUTKIMUKSESTA

EPSI Data Collection Services haastatteli Suoratoisto 2025 –toimialatutkimukseen n. 500 Suomessa asuvaa suoratoistopalvelun käyttäjää.

Indeksi tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 0–60 on tyytymätön, 60–75 on tyytyväinen ja yli 75 erittäin tyytyväinen.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yhtiöittäin haarukassa n. +/- 3 indeksipistettä asteikolla 0–100.

Tilastollinen luottamustaso on 95%.

Lisätietoja tutkimuksesta:

Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland

› Heidi.laitinen@epsi-finland.org

› +358 50 40 68 796

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyys ja asiakasuskollisuus ovat kaksi tärkeää avainindikaattoria yrityksille ja organisaatioille. Näiden kahden indikaattorin mittaamisen lisäksi EPSI-menetelmä tutkii viittä muuta aspektia, joiden avulla voidaan selvittää, mikä tekee asiakkaista tyytyväisiä ja uskollisia. Kukin aspekti sisältää tietyn määrän kysymyksiä.

Alla oleva kaavio kuvaa niitä alueita, joihin EPSI-menetelmä perustuu.

