



INSTITUT POUR L'ETUDE DES MARCHES ET LES SONDAGES D'OPINION - INSTITUT FÜR MARKT- UND MEINUNGSFORSCHUNG
M.I.S. TREND SA - Pont Bessières 3 - CH 1005 Lausanne - Tél. +41 21 320 95 03 - Fax + 41 21 312 88 46 e-mail : info@mistrend.ch

Studie betreffend die Nutzung von Mobilfunkdiensten

Durchgeführt im Auftrag des Bundesamtes für
Kommunikation, Abteilung Telecomdienste

September 2007



INHALTSVERZEICHNIS

	Zeite
1. STUDIENBESCHREIBUNG	
1.1. Ziel der Studie	4
1.2. Methodisches Konzept für die Zusammenstellung der Stichprobe	6
1.3. Struktur der Stichprobe	8
1.4. Informationserhebung	10
1.5. Gliederung des Berichts	11
2. VERSORGUNG MIT TELEFONEN IN DER SCHWEIZ	
2.1. Versorgung der Haushalte und Struktur	12
2.2. Individuelle Versorgung der Jugendlichen zwischen 8 und 14 Jahren	14
2.3. Versorgung der Personen ab 15 Jahren	15
2.4. Berufliche Nutzung	17
2.5. Abonnement oder Prepaid-Karte	20
2.6. Gründe für den Kauf eines Mobiltelefons	21
2.7. Festnetzanschluss	22
2.8. Stellenwert des Festnetzanschlusses	23

3.	WAHL DES ANBIETERS	
3.1.	Aktueller Anbieter	25
3.2.	Gründe für die Wahl des aktuellen Anbieters	26
3.3.	Anbieterwechsel	28
3.4.	Häufigkeit des Handywechsels	30
4.	NUTZUNG DER MOBILTELEFONIE	
4.1.	Nutzungshäufigkeit	32
4.2.	Nutzung anderer Dienste	34
4.3.	Ausgaben	36
4.4.	Einsparungen durch Änderung des Gebrauchs	38
5.	KUNDENZUFRIEDENHEIT	
5.1.	Zufriedenheit mit der Dienstqualität und dem Preis-/Leistungsverhältnis	40
5.2.	Betreuung durch den Anbieter bei Problem	42
6.	ZUSAMMENFASSUNG UND SCHLUSSFOLGERUNGEN	43

1. STUDIENBESCHREIBUNG

1.1. Ziele der Studie

Das Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) hat unter anderem die Aufgabe, regelmässig Informationen für die Akteure auf dem Schweizer Fernmeldemarkt bereitzustellen, d.h. für die Behörden, den Gesetzgeber, den Regulator, die Anbieter und die Konsumentinnen und Konsumenten. Zu diesem Zweck erstellt das BAKOM jährlich eine amtliche Fernmeldestatistik, die auf den Daten beruht, welche die auf dem Schweizer Markt tätigen Anbieter angeben. Um aber nicht nur auf das Angebot zu fokussieren, sondern auch die Meinung der Nutzerinnen und Nutzer von Fernmeldediensten zu verschiedenen Fragen von allgemeinem Interesse zu erfahren, führt das BAKOM von Zeit zu Zeit Umfragen durch. So veröffentlichte es 2005 die Ergebnisse einer Umfrage über die Nutzung der Festnetztelefonie, die zu folgendem Schluss kam: „Die klassische Festnetztelefonie ist in der Schweiz heute noch sehr weit verbreitet. Andererseits erreicht die private Internetnutzung bald eine Sättigungsgrenze. Im Allgemeinen sind die Schweizer Haushalte von der Qualität der Telekommunikationsdienste vollauf überzeugt. Etwas weniger zufrieden sind sie mit den Kommunikationsgebühren.“

2007 hat sich nun das BAKOM der Nutzung von Mobilfunkdiensten gewidmet und eine Studie durchgeführt, deren Ergebnisse in diesem Bericht zu finden sind und die vor allem folgende Ziele verfolgte:

- Zu ermitteln, wie gut die Bevölkerung mit Mobiltelefonen versorgt ist
- Zu verstehen, weshalb Schweizer Konsumenten Mobiltelefone benützen
- Zu bestimmen, welche Kriterien die Auswahl eines Dienstanbieters beeinflussen
- Zu erfassen, welche Mobilfunkdienste von den Konsumenten genutzt werden und wie häufig
- Zu ermitteln, wie zufrieden die Konsumenten mit den bezogenen Dienstleistungen sind
- Zu zeigen, ob die Werte und Verhaltensweisen je nach soziodemografischer Situation unterschiedlich sind

Um den Versorgungsgrad der Bevölkerung zu ermitteln, musste eine äusserst repräsentative Studie bei den Haushalten und bei der Schweizer Bevölkerung durchgeführt werden. Dies ist zurzeit jedoch schwierig, weil das Ziehen von Stichproben für wissenschaftliche und kommerzielle Studien auf der Grundlage des riesigen Bestandes an privaten Telefonnummern erfolgt, der von der Swisscom Directories AG erworben wird. Diese Ausgangsdatenbasis ist insofern lückenhaft, als Personen, die über kein Telefon verfügen oder nicht im Telefonverzeichnis aufgeführt sein wollen, nicht erfasst sind. Zudem sind Mobilfunkteilnehmerinnen und -teilnehmer oft nicht im Verzeichnis eingetragen, weil sie entweder lieber über den Festnetzanschluss erreichbar sind oder weil sie ihre Handy-Nummer nicht bekannt geben wollen. Für die vom BAKOM in Auftrag gegebene Studie,

deren Gegenstand die Nutzung der Mobiltelefonie ist, war dies natürlich besonders problematisch, weil so ein Teil der untersuchten Bevölkerung der Studie ausser Acht gelassen würde.

Die sozialwissenschaftliche Forschung steht vor dem gleichen Problem und sucht nach einer realisierbaren Lösung, um repräsentative Stichproben zu ziehen. Leider wurde bisher kein Verfahren mit Erfolg getestet. Das Bundesamt für Statistik (BFS) zählt langfristig darauf, dass die Daten der Einwohnerregister zur Verfügung gestellt werden. Private Forschungsinstitute werden hingegen aus Datenschutzgründen keinen Zugang erhalten.

Deshalb entwickelten wir eine spezielle Methode, um eine möglichst repräsentative Stichprobe zu ziehen und auf dieser Basis den Versorgungsgrad der Bevölkerung und der Haushalte mit Telefonen zu ermitteln. Danach konzentrierte sich die Studie auf diejenigen Personen, die über ein privates Mobiltelefon verfügen.

Die Zusammenarbeit mit dem Institut verlief wie folgt:

- Einreichung eines Methodenvorschlags und eines Budgetentwurfs auf der Grundlage der Ausschreibung des BAKOM
- Sitzung zur Besprechung der Bedingungen, der genauen Projektmodalitäten und des Projektablaufs
- Nach Ausarbeitung eines Fragebogenentwurfs entsprechend den Vorgaben des BAKOM: Besprechung zur Festlegung einer definitiven französischen Fassung, danach Übersetzung auf Deutsch und Italienisch
- Besprechung des Inhalts des Schlussberichts nach Einreichung eines Entwurfs mit Text und Bildern durch das Institut

1.2. Methodisches Konzept für die Zusammenstellung der Stichprobe

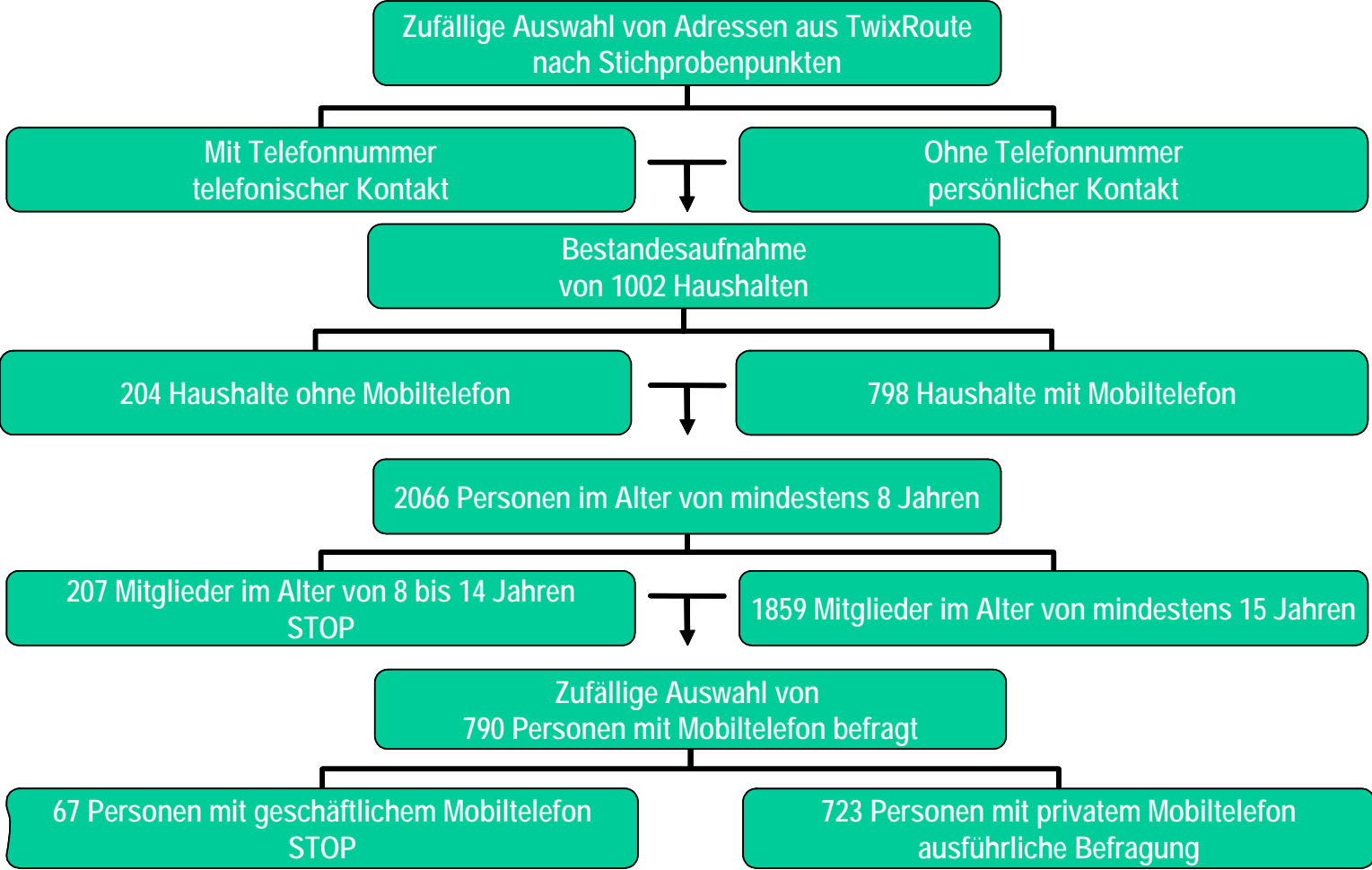
Die Zusammenstellung der Stichprobe erfolgte in zwei Etappen, die im Folgenden beschrieben sind:

- Zufällige Auswahl von 105 über das ganze Gebiet verteilten Stichprobenpunkten (sample points); diese befinden sich in den sieben NUTS-Regionen des BFS und wurden unter Berücksichtigung der Ortsgrösse ausgewählt (NUTS: Systematik der Gebietseinheiten für die Statistiken).
- Ziehen einer zufälligen Stichprobe von 16 Gebäuden innerhalb dieser Stichprobenpunkte mittels TwixRoute, einem geografischen Informationssystem, das die genaue Position von über 1,6 Millionen Gebäuden angibt, wobei jedes Gebäude mit seiner Nummer auf der Karte erscheint und im Strassenverzeichnis ausgewählt werden kann.
- Augenschein durch Mitarbeitende zur Erhebung der Bewohner der ausgewählten Gebäude. Mit Hilfe der Namen und Vornamen auf den Briefkästen oder Türklingeln wurde eine Liste der Bewohner erstellt. Einige Gebäude waren reine Geschäftsgebäude, in anderen gab es nur einen Haushalt, in wieder anderen mehrere Dutzend Haushalte.
- Aus dieser neuen Liste der Haushalte: zufällige Auswahl von 16 Haushalten für jeden Stichprobenpunkt.
- Abgleich der Namen und Adressen mit den Verzeichnisdaten von Swisscom Directories. Bei den Haushalten mit einer Telefonnummer wurden die Informationen mittels computergestützter telefonischer Befragung erhoben (CATI, Computer Assisted Telephonic Interviews).
- Bei den nicht im Verzeichnis aufgeführten Haushalten wurden die Informationen mittels computergestützter persönlicher Befragung erhoben (CAPI, Computer Assisted Personal Interviews).

So konnten wir die Verzeichnisdaten durch Haushalte ergänzen, die nicht im Verzeichnis erscheinen. Nimmt man die Haushalte aus, deren Briefkästen und Türklingen nicht beschriftet waren, weil die Bewohner vor kurzem ein- oder ausgezogen waren, sowie die neuen Gebäude, die noch nicht in TwixRoute aufgeführt waren, kann man die so erstellte Stichprobe zweifellos als die zurzeit repräsentativste für die Schweiz bezeichnen.

Mit dieser Methode konnten ausserdem die meisten Informationen telefonisch erhoben werden. Dadurch konnte man die ausgewählten Haushalte und Personen mehrmals kontaktieren und den Anteil der nicht erteilten Antworten reduzieren. Hinzu kommt, dass durch die ständige Kontrolle der Informationserhebung in unseren Telefonzentralen die Qualität garantiert ist. Weiter wurden so Reisekosten vermieden. Die persönlichen Befragungen, die kostspieliger und aufwendiger sind, betrafen nur wenige Haushalte, die über keinen Telefonanschluss verfügen oder deren Koordinaten nicht im Verzeichnis von Swisscom Directories aufgeführt sind.

Diese Darstellung gibt einen Überblick über den Ablauf der Erhebung und die verschiedenen ermittelten und befragten Untergruppen:



1.3. Struktur der Stichprobe

Vorgegeben war, 800 Personen zu befragen, die über ein Mobiltelefon verfügen. Diese waren aus einer disproportionalen repräsentativen Stichprobe auszuwählen, damit für jede Region eine möglichst zuverlässige Analyse erstellt werden konnte. Diese Stichprobe sah **vor der Gewichtung**, die jeder Region wieder ihr reales demografisches Gewicht gibt, wie folgt aus:

- 351 Haushalte in der Westschweiz, mit einem maximalen Stichprobenfehler von $\pm 5,2\%$, bzw. 681 ermittelte Personen im Alter von mindestens 8 Jahren ($\pm 3,8\%$) und 276 befragte Personen ($\pm 5,8\%$)
- 531 Haushalte in der Deutschschweiz, mit einem maximalen Stichprobenfehler von $\pm 4,2\%$, bzw. 1'149 ermittelte Personen im Alter von mindestens 8 Jahren ($\pm 2,9\%$) und 433 befragte Personen ($\pm 4,7\%$)
- 120 Haushalte im Tessin, mit einem maximalen Stichprobenfehler von $\pm 8,8\%$, bzw. 235 ermittelte Personen im Alter von mindestens 8 Jahren ($\pm 6,4\%$) und 77 befragte Personen ($\pm 11\%$)

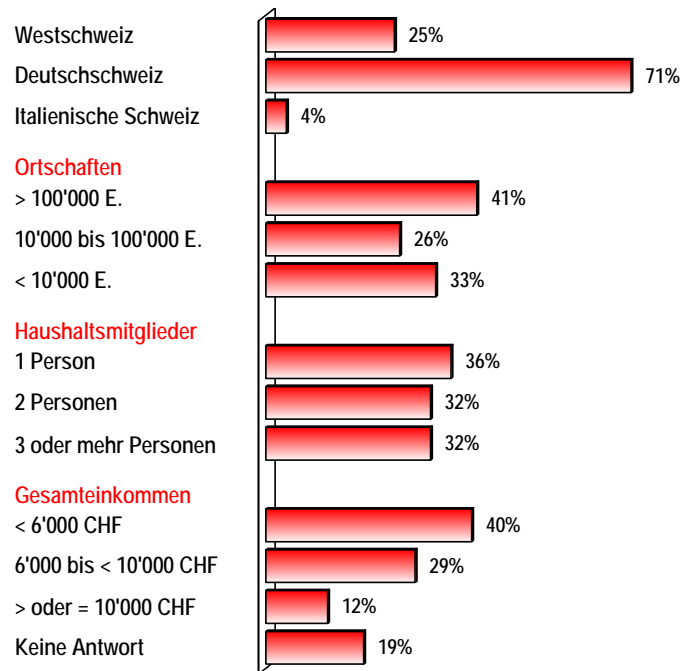
Gegenstand der Studie waren somit:

- 1'002 Haushalte, deren Versorgung mit Telefonen nach Sprachregion, Ortsgrösse, Anzahl Haushaltsmitglieder und Haushaltseinkommen analysiert wird (Stichprobenfehler: $\pm 3,1\%$)
- 1'859 Personen im Alter von mindestens 15 Jahren, die in diesen 1'002 Haushalten leben (Fehlermarge: $\pm 2,2\%$), und 207 Kinder im Alter von 8 bis 14 Jahren, deren Versorgung mit Telefonen nach Geschlecht, Altersklasse, beruflicher Tätigkeit, Region, Ortsgrösse, Haushaltsgrösse und -einkommen analysiert wird (Stichprobenfehler: $\pm 6,8\%$)
- 790 Personen im Alter von mindestens 15 Jahren, die für die Befragung ausgewählt wurden, weil sie ein Mobiltelefon haben
- davon 723 Personen, die über ein privates Mobiltelefon verfügen, dessen Anschaffungs- bzw. Nutzungskosten also nicht vom Arbeitgeber übernommen werden und das nicht zu rein beruflichen Zwecken genutzt wird (Stichprobenfehler: $\pm 3,7\%$)

Die Struktur der Haushalte und der Stichprobe der Personen im Alter von mindestens 15 Jahren, die in diesen Haushalten leben, ist auf folgenden Grafiken dargestellt, gewichtet nach Sprachregion, Ortsgrösse, Geschlecht und Alter der Befragten.

Haushaltsstichprobe

(Basis: 1'002 repräsentative Haushalte in der Schweiz)

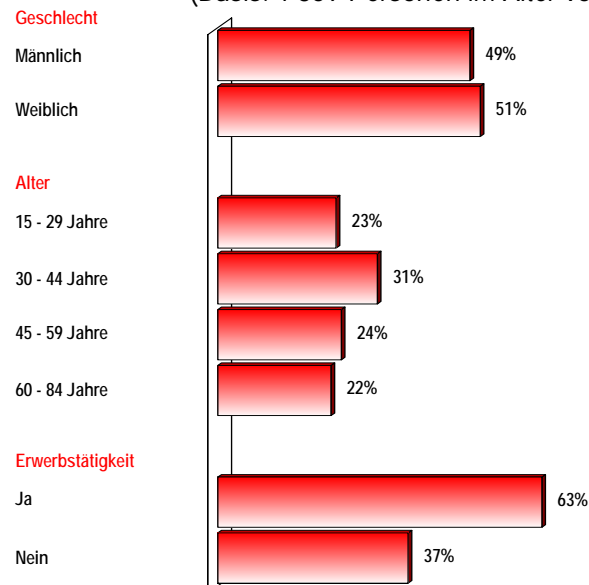


Die Grösse der ermittelten Haushalte entspricht genau der Angabe des BFS: 36% Einpersonenhaushalte, 32% Zweipersonenhaushalte und 32% Haushalte mit 3 oder mehr Personen.

Auch die Angaben des BFS zum Haushaltseinkommen haben sich bestätigt. Gemäss BFS verfügen 40% der Haushalte über weniger als 6'000 Franken, 20% über 6'000 bis 10'000 Franken und 20% über mehr als 10'000 Franken. In der Studie betragen die jeweiligen Anteile 40%, 29% und 12%, allerdings haben 19% der Haushalte keine Antwort erteilt. Ein grosser Teil dieser Haushalte gehört zur höheren Einkommenskategorie, die im Allgemeinen weniger dazu bereit ist, das Einkommen anzugeben.

Personenstichprobe

(Basis: 1'859 Personen im Alter von mindestens 15 Jahren, die in 1'002 repräsentativen Haushalten leben)



Was die Personenstichprobe betrifft, entsprechen Alter und Geschlecht der Personen genau der nationalen Statistik, und die Zahl der Erwerbstätigen und der Nichterwerbstätigen entspricht den befragten Alterskategorien. Die Kategorie der Nichterwerbstätigen schliesst die Personen ein, die noch zu jung für die Arbeitswelt sind oder die bereits das Pensionierungsalter erreicht haben.

1.4. Informationserhebung

Wie oben erwähnt, wurden die Arbeiten in zwei Etappen durchgeführt: Zunächst wurden die Adressen der Haushalte ermittelt, danach erfolgte die eigentliche Informationserhebung. In den beiden Phasen waren nicht die gleichen Mitarbeitenden involviert, was die Qualität der Stichprobenziehung und der Informationserhebung garantiert.

Die Namen und Adressen der Haushalte wurden zwischen dem 12. und 21. März in der ganzen Schweiz von 29 Mitarbeitenden ermittelt.

Die telefonische Befragung fand zwischen dem 3. April und dem 12. Mai statt und wurde von 22 Befragern durchgeführt.

Die persönliche Befragung vor Ort fand zwischen dem 2. und 20. Mai statt und wurde von 13 Befragern durchgeführt.

Alle Befrager erhielten zuvor in Gegenwart der Projektverantwortlichen des BAKOM Anweisungen betreffend den Erhebungszweck, die Schwierigkeiten und die einzuhaltenden Qualitätsvorschriften.

1.5. Gliederung des Berichts

Zweck dieses Berichts ist:

- die Versorgung der Haushalte und ihrer Mitglieder zu analysieren (Festnetztelefonie, Mobilfunk, beides, weder noch), getrennt nach Alterskategorie ab 15 Jahren oder von 8 bis 14 Jahren, unter Berücksichtigung der soziodemografischen Merkmale, die dank des Fragebogens erhoben wurden.
- bei den Erwerbstätigen zu ermitteln, ob sie das Mobiltelefon vom Arbeitgeber erhalten haben, ob der Arbeitgeber die Nutzungskosten bezahlt und schliesslich ob sie das Mobiltelefon eher zu privaten oder zu beruflichen Zwecken nutzen.
- die Gründe für den Kauf eines Mobiltelefons und, falls gegeben, für die Beibehaltung des Festnetzanschlusses zu verstehen.
- Fragen betreffend den Anbieter zu klären: aktueller Anbieter und Gründe für diese Wahl, Häufigkeit des Anbieter- und Handy-Wechsels, Interesse für Marktangebote.
- zu erkennen, wie die Mobiltelefonie genutzt wird, unter Berücksichtigung der verschiedenen Dienstangebote und ihrer Kosten.
- die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer zu messen.

Der Bericht schliesst mit einer Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse aus der Studie ab.

2. VERSORGUNG MIT TELEFONEN IN DER SCHWEIZ

2.1. Versorgung der Haushalte und Struktur

Aus dieser Studie geht hervor, dass die Schweizer Haushalte wie folgt mit Telefonen versorgt sind:

- 19% (\pm 2,5%) haben nur einen Festnetztelefonanschluss. Höher ist der Anteil in der italienischsprachigen Schweiz (30%), bei den Haushalten mit einem Einkommen unter 6'000 Franken pro Monat (30%) und bei den Einpersonenhaushalten (39%).
- 5% (\pm 1,3%) der Haushalte verfügen nur über ein Mobiltelefon. Spitzenwerte sind bei den niedrigsten Einkommen (8%) und bei den Einpersonenhaushalten (9%) festzustellen.
- 2% (\pm 0,9%) der Haushalte verfügen weder über ein Mobiltelefon noch über einen Festnetzanschluss, wovon drei Viertel zur niedrigsten Einkommenskategorie gehören.
- Den grössten Anteil machen mit 74% (\pm 2,7%) die Haushalte aus, die sowohl über einen Festnetzanschluss als auch über ein oder mehrere Mobiltelefone verfügen. Dieser Anteil beträgt bei den Haushalten mit einem Einkommen von mehr als 6'000 Franken und mit mindestens drei Mitgliedern über 90%.

Diese strukturellen Unterschiede lassen sich hauptsächlich durch das Alter erklären: In Haushalten mit mindestens drei Personen leben mehr junge Menschen, während in Einpersonenhaushalten meistens ältere Menschen mit relativ niedrigem Einkommen wohnen, die – wie wir sehen werden – über weniger Mobiltelefone verfügen. Die Situation im Tessin, wo zahlreiche Rentner leben, ist sicher auch darauf zurückzuführen.

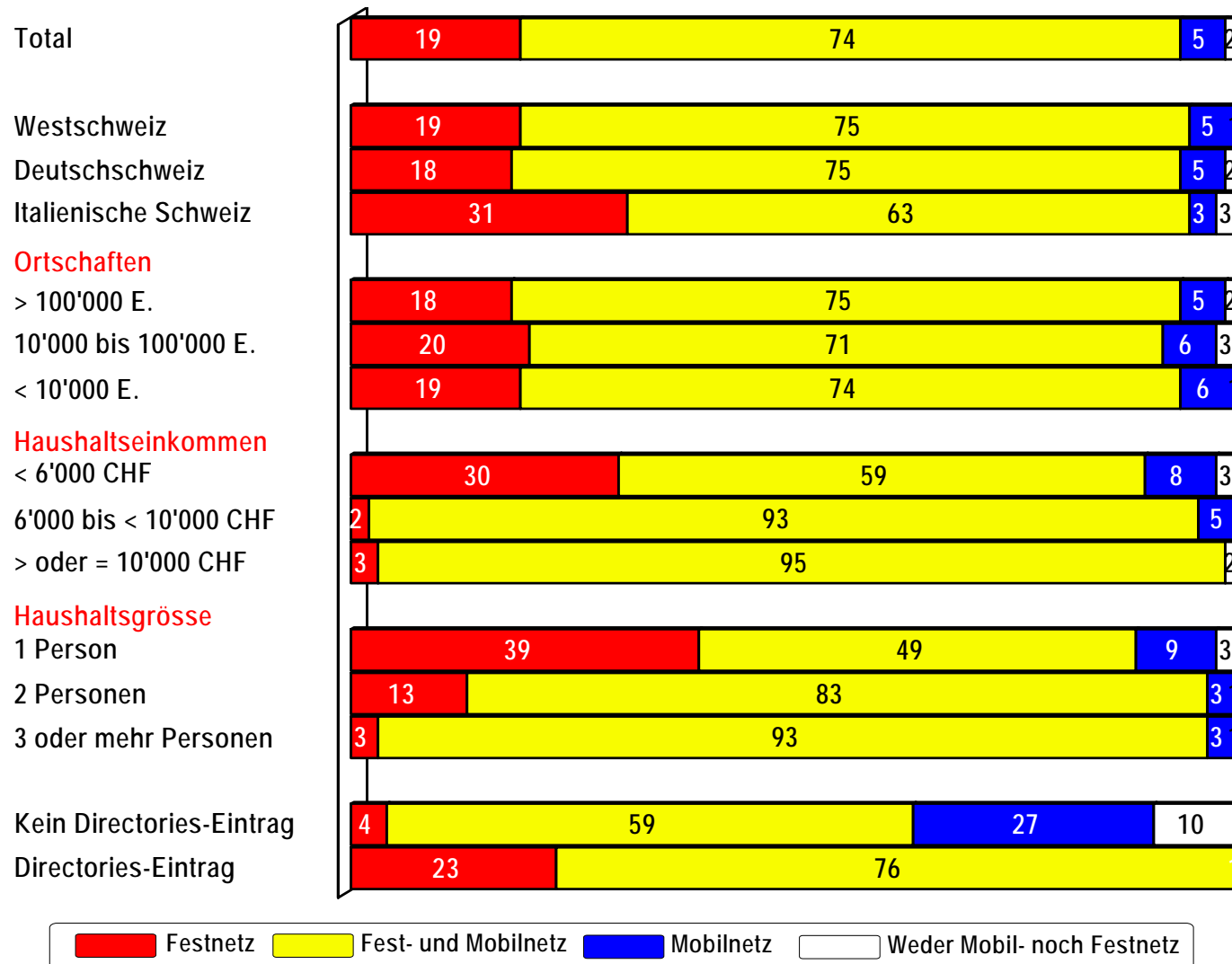
Allerdings leben in Einpersonenhaushalten mit eher geringem Einkommen oft auch junge Menschen, die nicht mehr bei ihren Eltern wohnen; dies erklärt, warum in dieser Kategorie auch der grösste Anteil an Personen zu finden ist, die nur die Mobiltelefonie nutzen.

Die Ortsgrösse hat keinen signifikanten Einfluss auf die Ergebnisse.

Schliesslich ist erwartungsgemäss in den Haushalten, die nicht im Verzeichnis aufgeführt sind, der grösste Anteil an Personen zu finden, die nur die Mobiltelefonie nutzen (26%) oder die gar keinen Telefonanschluss haben (10%).

Versorgung der Schweizer Haushalte mit Telefonen

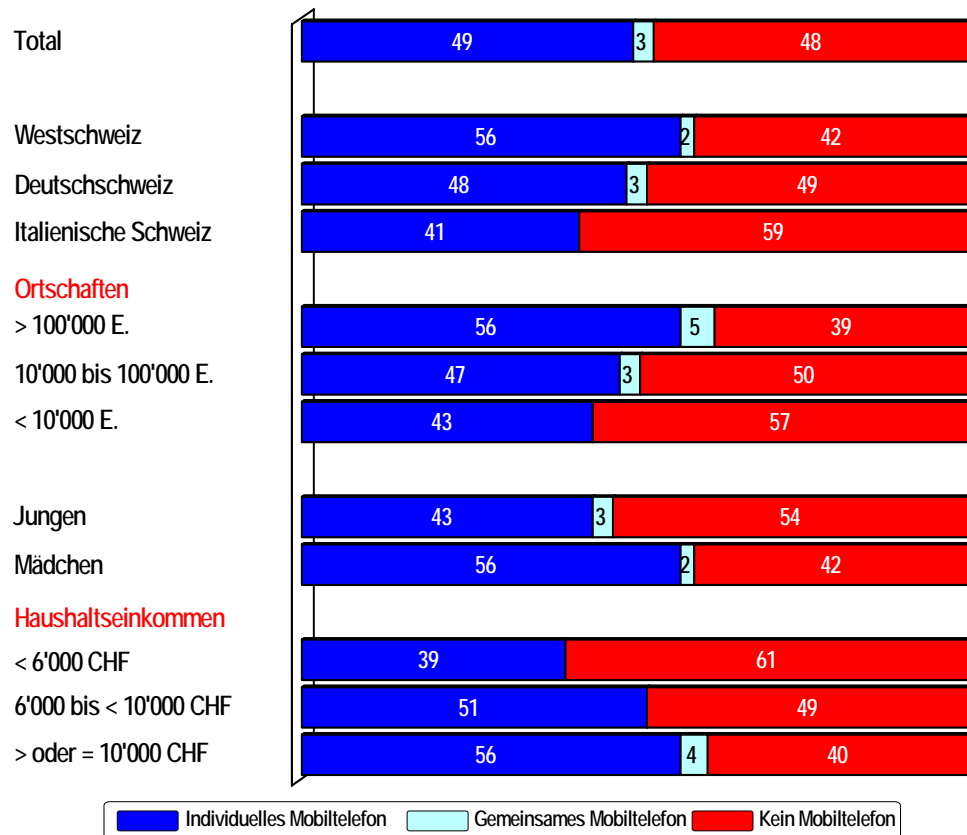
(Basis: 1'002 repräsentative Haushalte in der Schweiz)



2.2. Individuelle Versorgung der Jugendlichen zwischen 8 und 14 Jahren

207 Personen im Alter von 8 bis 14 Jahren wurden in den 1'002 befragten repräsentativen Haushalten ermittelt. Ihre Befragung ergibt folgendes Bild:

(Basis: 207 Personen von 8 bis 14 Jahren, die in 1'002 repräsentativen Haushalten leben)



- 49% der Jugendlichen von 8 bis 14 Jahren haben ein eigenes Handy, weitere 3% teilen es mit jemandem; insgesamt sind es also 52%.
- Der Versorgungsgrad der Jugendlichen mit Handys ist in der Westschweiz (58%) im Vergleich zur Deutschschweiz (51%) und vor allem zum Tessin (nur 41%) besonders hoch.
- Der Versorgungsgrad ist umso höher, je grösser die Ortschaft ist: Bei weniger als 10'000 Einwohnern beträgt er 43%, bei Ortschaften mittlerer Grösse genau 50%, bei mehr als 100'000 Einwohnern 61%.
- Weiter ist festzustellen, dass der Anteil der Mädchen mit einem Handy viel grösser als der Anteil der Jungen mit einem Handy ist (58% vs. 46%).
- Je höher das Haushaltseinkommen, desto eher haben schliesslich die Jugendlichen ein Handy: Der Anteil beträgt 39% bei einem Einkommen unter 6'000 Franken, 51% bei mittlerem Einkommen und 60% bei einem Einkommen über 10'000 Franken.

2.3. Versorgung der Personen ab 15 Jahren

Für die insgesamt 1'859 Personen im Alter von mindestens 15 Jahren, die in den 1'002 befragten Haushalten leben, ergibt sich folgendes Bild:

- 80% haben ein Mobiltelefon, das sie entweder privat oder geschäftlich nutzen.
- Der Besitz eines Mobiltelefons ist in der Westschweiz am stärksten verbreitet (82% der Westschweizer Stichprobe), gefolgt von der Deutschschweiz (79%) und schliesslich vom Tessin (72%).
- Der Versorgungsgrad ist unabhängig von der Grösse des Wohnortes, wie wir bereits bei der Versorgung der Haushalte selbst festgestellt haben.
- Die Anteil der Männer mit einem Mobiltelefon ist etwas grösser als der Anteil der Frauen mit einem Mobiltelefon (82% vs. 77%), während bei den Jugendlichen unter 15 Jahren das Verhältnis umgekehrt ist (siehe oben).
- Entgegen dem Vorurteil sind nicht die 15- bis 29-Jährigen am besten versorgt (86%), sondern vielmehr die 30- bis 44-Jährigen (91%), wahrscheinlich wegen der grösseren Kaufkraft durch den beruflichen Aufstieg.
- Am wenigsten gut versorgt sind die 60- bis 84-Jährigen: Nur 56% haben ein Mobiltelefon.
- Erwerbstätige sind deutlich besser versorgt als Nichterwerbstätige (88% vs. 65%), was sich durch ihr Alter erklären lässt: Der Versorgungsgrad beträgt bei den 60- bis 84-Jährigen nur 56% und ist bei den 15- bis 18-Jährigen ebenfalls tiefer im Vergleich zur höheren Altersklasse.
- Schliesslich nimmt der Versorgungsgrad mit zunehmender Haushaltsgrösse zu.

Versorgung der über 15-Jährigen in der Stichprobe
mit privaten und geschäftlichen Mobiltelefonen
(Basis: 1'859 repräsentative Personen im Alter von mindestens 15 Jahren)



2.4. Berufliche Nutzung

„Wer hat Ihr Handy bezahlt, Sie selber für private Zwecke oder Ihr Arbeitgeber?“

„Wer zahlt die Benutzung Ihres Handys?“

„Wozu gebrauchen Sie Ihr Handy? Hauptsächlich für private Zwecke, sowohl für private wie berufliche Zwecke oder hauptsächlich für berufliche Zwecke?“

Von 790 Personen, die ein Mobiltelefon haben und folglich befragt wurden, sind 496 Angestellte. Wir haben nachgefragt, ob sie selbst oder der Arbeitgeber das Mobiltelefon bezahlt hat. In 7% der Fälle war es der Arbeitgeber, der ausserdem in 9% der Fälle die Nutzungskosten ganz oder teilweise übernimmt.

Wie vereinbart wurde die Befragung dieser Personen an dieser Stelle beendet; es ist anzunehmen, dass sie zwangsläufig weniger auf die Preise achten, da sie die Kosten für die Verwendung des Mobiltelefons nicht selber bezahlen und den Anbieter meistens nicht selber auswählen.

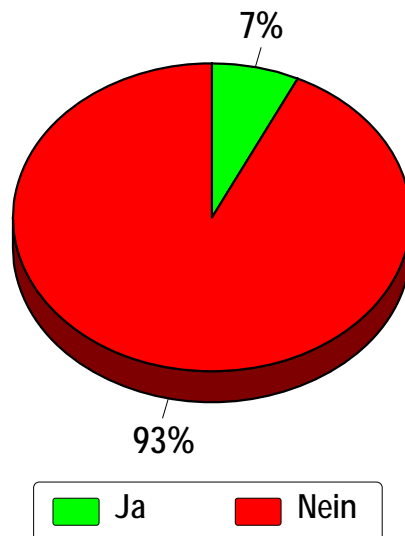
Auf struktureller Ebene ist Folgendes festzustellen:

- Die Arbeitgeber haben die Mobiltelefone von 13% der angestellten Männer gegenüber weniger als 1% der angestellten Frauen bezahlt.
- Der Anteil der Erwerbstätigen, deren Arbeitgeber das Mobiltelefon bezahlt, steigt mit zunehmendem Alter von 1% der 15- bis 29-Jährigen auf 18% der über 60-Jährigen; dies ist wahrscheinlich darauf zurückzuführen, dass mit dem beruflichen Aufstieg Tätigkeiten mit grösserer Verantwortung zu übernehmen sind.
- Die Arbeitgeber bezahlen das Mobiltelefon ihrer Kader oder Geschäftsleiter: Der Anteil steigt von 5% bei einem Haushaltseinkommen unter 6'000 Franken auf 10% bei einem Einkommen über 10'000 Franken.

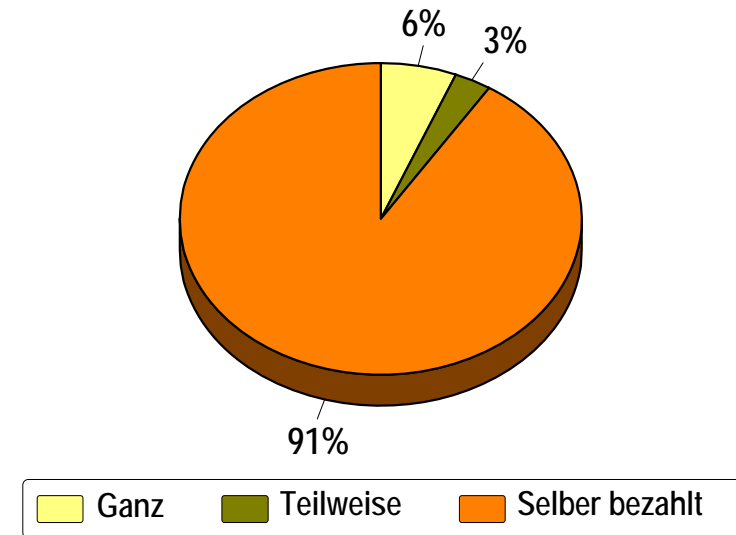
Diese Bemerkungen gelten auch für die Bezahlung der Kosten für die Nutzung des Mobiltelefons.

(Basis: 496 repräsentative Angestellte, die ein Mobiltelefon haben)

Mobiltelefon vom Arbeitgeber bezahlt?

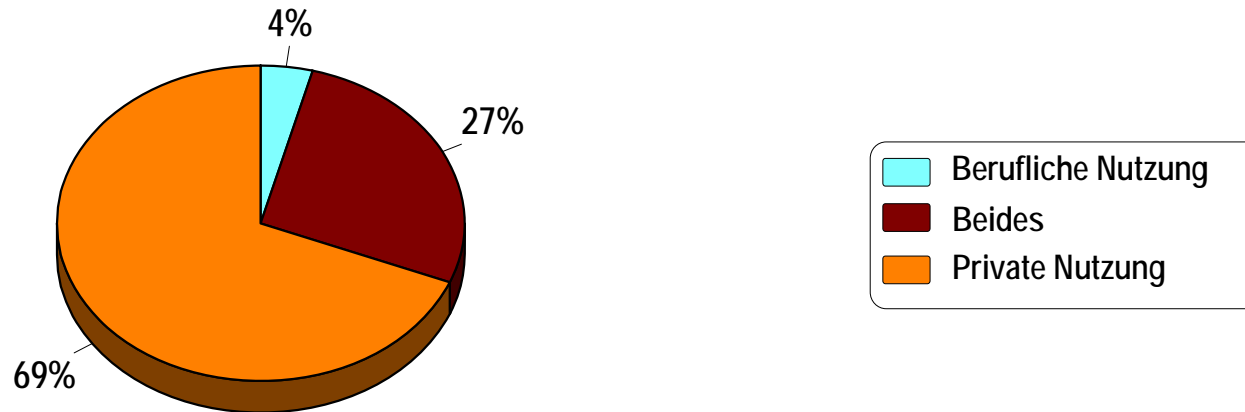


Benutzung vom Arbeitgeber bezahlt?



Von den Angestellten oder Selbstständigen, die ihr Mobiltelefon und ihre Nutzungskosten selber bezahlen, brauchen 4% das Mobiltelefon nur geschäftlich, 69% privat und 27% für beides.

Mobiltelefon und Benutzung selber bezahlt: Nutzung zu privaten oder beruflichen Zwecken?
 (Basis : 520 Angestellte und Selbständige, die selber bezahlen)



Die Nutzung des Mobiltelefons zu beruflichen oder zu sowohl beruflichen wie privaten Zwecken ist unter den befragten erwerbstätigen Männern viel stärker verbreitet als unter den erwerbstätigen Frauen (38% vs. 24%). Dies ist wahrscheinlich auf die unterschiedlichen Berufe, Aufgaben und Verantwortungen von Männern und Frauen zurückzuführen. Zudem nimmt die Nutzung für sowohl berufliche wie private Zwecke zu, je älter die Person ist (von den unter 30-Jährigen nutzen nur 18% das Mobiltelefon für beides, von den über 60-Jährigen 37%) und je besser ihre Bildung ist (höhere Bildung 36%, Primarschule 19% und Berufsbildung 25%).

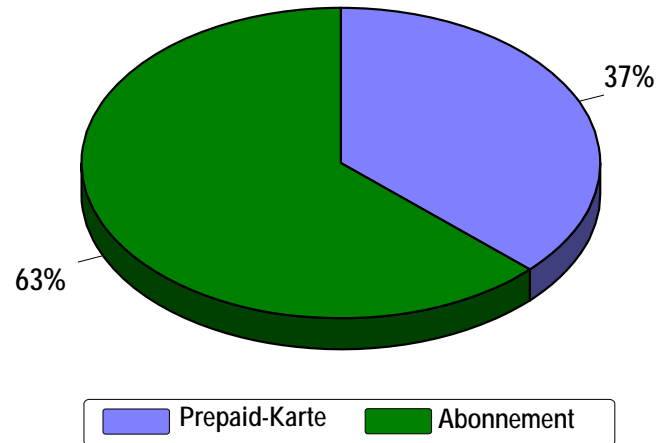
WICHTIG:

Ab dem nächsten Kapitel betrifft die Analyse 723 repräsentative Personen im Alter von mindestens 15 Jahren, die ein privates Mobiltelefon haben, d.h. die das Mobiltelefon und die Nutzungskosten selber bezahlen und die das Mobiltelefon nicht vorwiegend geschäftlich brauchen.

2.5. Abonnement oder Prepaid-Karte

„Haben Sie ein Abonnement oder eine Prepaid-Karte?“

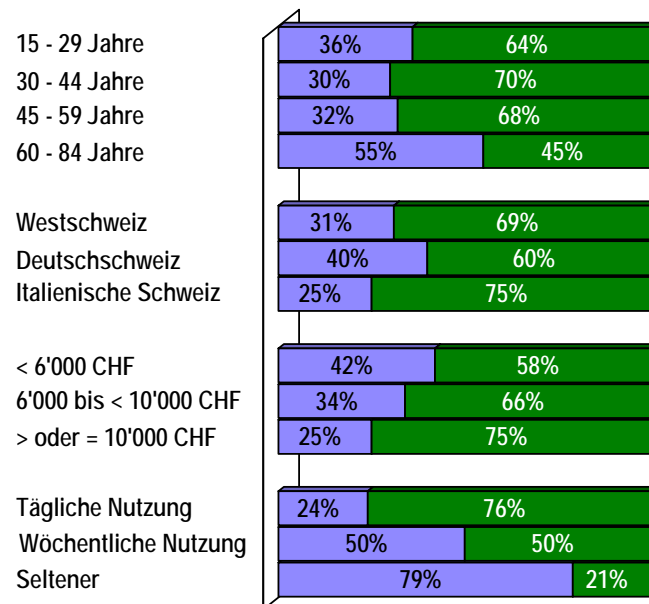
(Basis: 723 repräsentative Personen, die ein privates Mobiltelefon haben)



Ein gutes Drittel der Personen, die ein privates Mobiltelefon haben, verwendet eine Prepaid-Karte anstelle eines Abonnements. Dies gilt v.a. für Personen über 60 (55%), die bekanntermassen das Handy weniger regelmässig brauchen. Auch neigen die Deutschschweizer (40%) eher zur Prepaid-Karte als die Westschweizer (31%) und die Tessiner (25%).

Bevorzugt wird die Prepaid-Karte von Personen, die in Haushalten mit einem Einkommen unter 6'000 Franken pro Monat leben (42%). Bei mittlerem Haushaltseinkommen beträgt der Anteil 34%, bei höherem Haushaltseinkommen nur 25%.

Offensichtlich ist der Gebrauch von Prepaid-Karten davon abhängig, wie viel man das Handy benutzt. Nur 24% der Personen, die ihr Mobiltelefon täglich nutzen, haben eine Prepaid-Karte gewählt, gegenüber 50% der Personen, die es wöchentlich brauchen, und 79% der Personen, die es noch seltener benutzen.



2.6. Gründe für den Kauf eines Mobiltelefons

„Aus welchen Gründen haben Sie sich ein Handy zugelegt?“

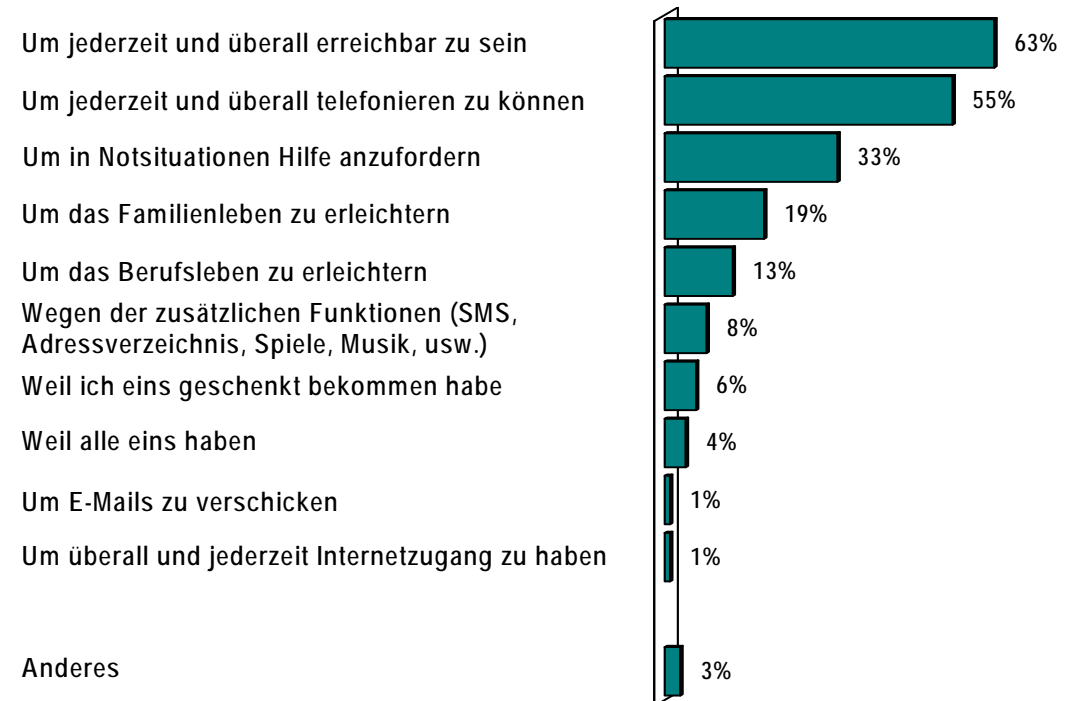
Durch die offene Formulierung dieser Frage konnten die Befragten mehrere Antworten geben. Sie gaben v.a. drei Gründe für den Erwerb eines Handys an: 63% wollen jederzeit und überall erreichbar sein, 55% wollen jederzeit und überall telefonieren können und 33% wollen in Notsituationen Hilfe anfordern können.

Hinzu kommen andere Begründungen, die aber weniger wichtig sind, z.B. die leichtere Organisation des Familienlebens oder des Berufslebens (19% bzw. 13%). Die anderen Funktionen der Mobiltelefonie machen weniger als 10% aus (SMS, Adressverzeichnis, Spiele, Musik, Internet) und sind offenbar kein wichtiger Grund für den Kauf eines Mobiltelefons.

Aufgrund dieser Antworten können drei Benutzertypen unterschieden werden:

- Personen, die jederzeit und überall erreichbar sein wollen, das Handy täglich brauchen, sich für ein Abonnement entschieden haben, monatlich einen höheren Betrag bezahlen und öfter den Anbieter wechseln: Diese Personen sind weniger als 30 Jahre alt.
- Dieser Gruppe stehen Personen gegenüber, die v.a. erreichbar sein und im Notfall Hilfe anfordern wollen, das Handy nur gelegentlich nutzen (eher wöchentlich als täglich), sich für eine Prepaid-Karte entschieden haben und monatlich weniger als 25 Franken bezahlen. Diese Personen sind in der Regel 60 oder älter.
- Für die 30- bis 59-Jährigen, die zwischen diesen beiden Extremen liegen, ist es in erster Linie wichtig, das Familien- und Berufsleben leichter organisieren zu können, aber auch erreichbar zu sein und jederzeit telefonieren zu können.

(Basis: 723 repräsentative Personen, die ein privates Mobiltelefon haben)



2.7. Festnetzanschluss

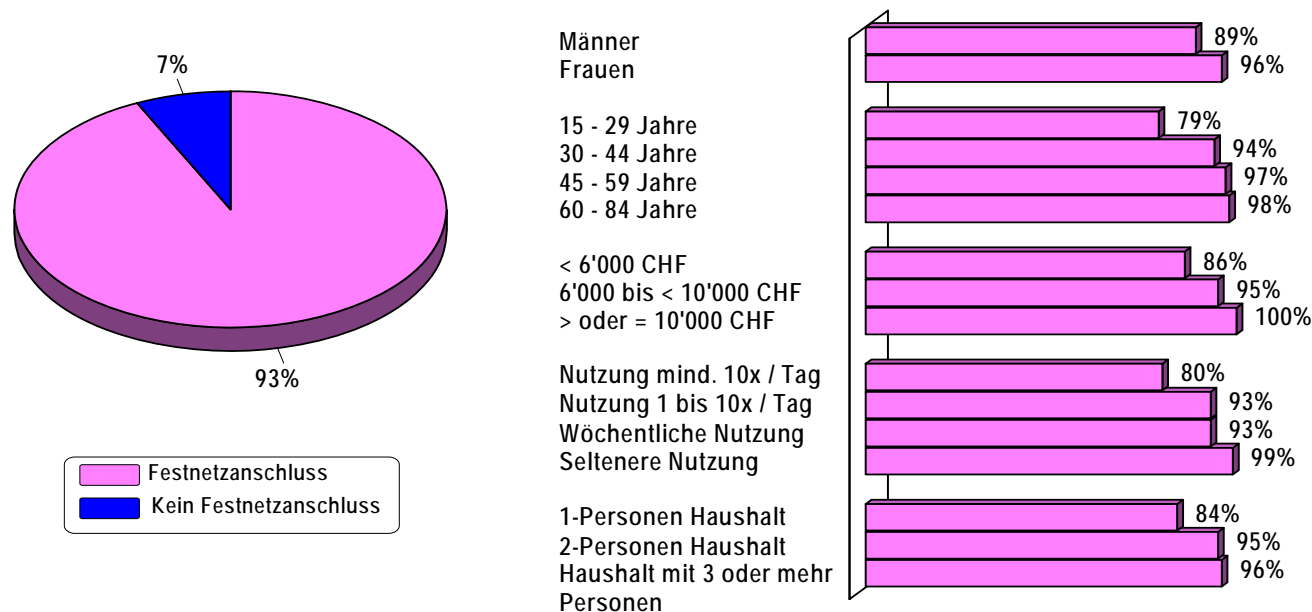
„Haben Sie zu Hause ein Telefon mit Festnetzanschluss (Analoganschluss-, ISDN-Anschluss oder Telefonanschluss über das Kabelnetz)?“

Wie wir bereits bei der Analyse der Versorgung der 1'002 befragten Haushalte mit Telefonen gesehen haben, haben nur 7% der Personen, die ein privates Mobiltelefon haben, keinen Festnetzanschluss. Insbesondere scheint dies in folgenden Fällen zuzutreffen:

- Bei 21% der Personen unter 30 Jahren und bei 14% der Einpersonenhaushalte
- Bei 14% der Haushalte mit einem Einkommen von weniger als 6'000 Franken. Hier gibt es eine Korrelation mit den Personen, die eher eine Primarschulbildung als eine berufliche oder höhere Bildung haben.
- Bei 20% der Personen, die das Handy sehr viel benutzen, bei 14% derjenigen, die über 66 Franken pro Monat für die Mobiltelefonie ausgeben und bei 23% derjenigen, die bereits den Anbieter gewechselt haben.

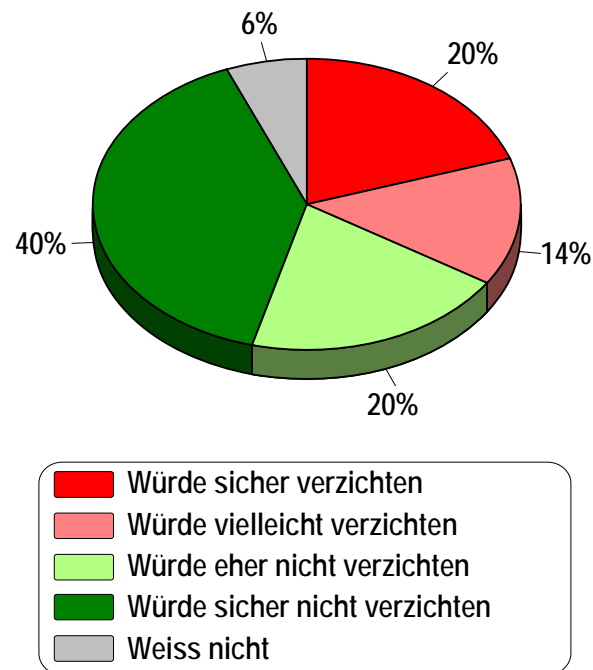
Das interessanteste Ergebnis betrifft die Personen, die wir persönlich vor Ort befragen mussten, weil sie nicht im Verzeichnis erschienen: 29% dieser Personen haben ausschliesslich ein Mobiltelefon. Offensichtlich sind das Haushalte, in denen junge Leute leben, die aus verschiedensten Gründen auf die Festnetztelefonie verzichten. Mutmassliche Gründe sind: provisorischer Wohnsitz; kein Haushalt, der insgesamt erreichbar sein muss; grössere Akzeptanz der Mobiltelefonie als bei älteren Personen.

(Basis: 723 repräsentative Personen, die ein privates Mobiltelefon haben)

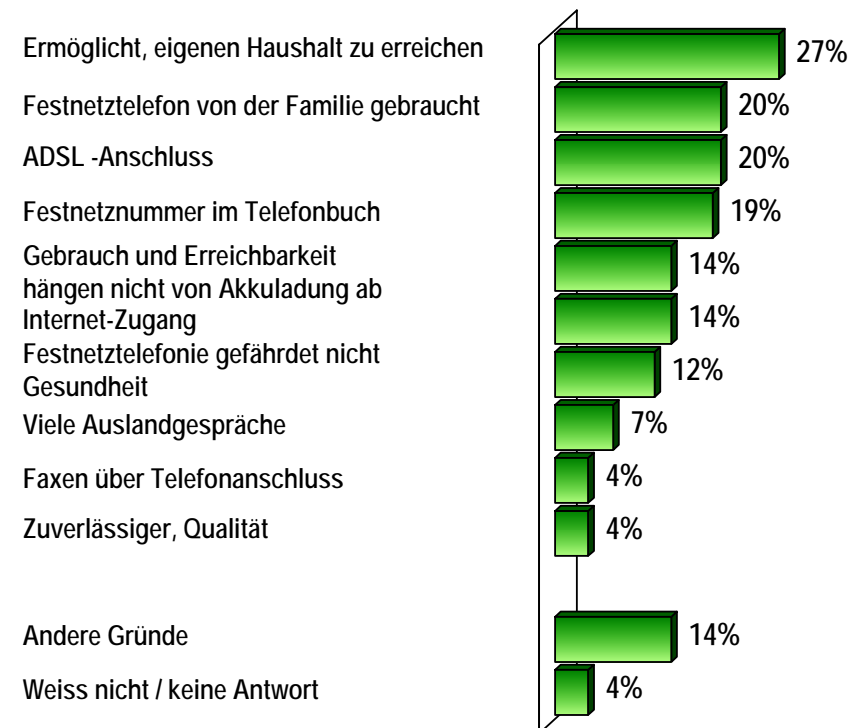


2.8. Stellenwert des Festnetzanschlusses

„Wenn die nationalen Gespräche auf dem Mobil- und dem Festnetz gleich teuer wären, würden Sie Ihr Festnetzabonnement kündigen?“
(Basis: 670)



„Aus welchen Gründen würden Sie Ihr Festnetzabonnement trotzdem behalten?“
(Basis: 495)



Wenn die nationalen Verbindungen auf dem Mobil- und dem Festnetz gleich teuer wären, würden von den Personen, die ein privates Handy haben, 20% sicher und 14% vielleicht auf ihren Festnetzanschluss verzichten. 40% würden ihn dagegen mit Sicherheit behalten.

Die strukturellen Unterschiede sind gross:

- Der Wunsch, den Festnetzanschluss zu behalten, ist mit zunehmenden Alter stärker: Von den Personen unter 30 äussern ihn 23%, von den Personen über 60 hingegen 59%.
- Bei den Haushalten mit bescheidenem Einkommen beträgt dieser Anteil 46% gegenüber 36% bei den mittleren oder höheren Einkommenskategorien.
- Bei den Nichterwerbstätigen beträgt der Anteil 50% gegenüber nur 35% bei den Erwerbstätigen.
- Die Westschweizer hängen am wenigsten am Festnetz: 30% würden sicher darauf verzichten, in der Deutschschweiz und im Tessin dagegen nur 16%.
- Erwartungsgemäss würden eher diejenigen Personen auf den Festnetzanschluss verzichten, die ein Mobilfunkabonnement haben, als diejenigen, die eine Prepaid-Karte benutzen.

Die Gründe für die Beibehaltung des Festnetzanschlusses sind unterschiedlich:

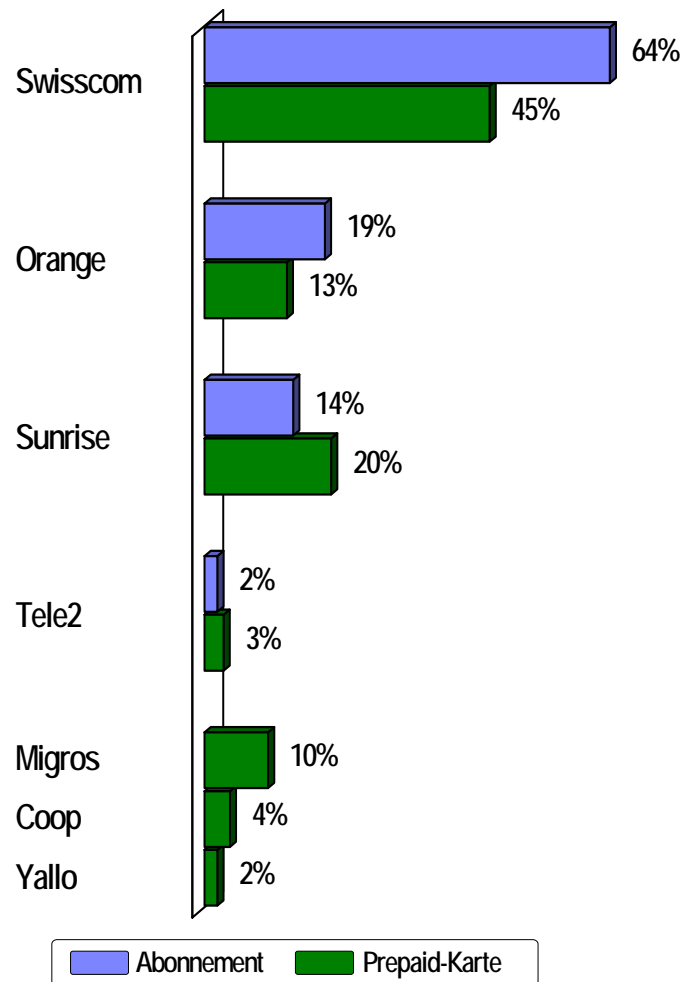
- Er ermöglicht, die ganze Familie unter einer Nummer zu vereinen, die von allen verwendet wird und über die alle erreichbar sind (47% der Antworten).
- Der Haushalt ist durch die Publizierung der Festnetznummer im Verzeichnis leicht auffindbar (19%).
- 34% nennen den Telefonanschluss als Voraussetzung für einen Internetzugang („dial up“) oder für einen ADSL-Anschluss.
- Schliesslich geben 30% an, das Festnetztelefon sei praktisch, weil es keinen Akku braucht, zuverlässiger ist oder die Gesundheit nicht gefährdet.

3. WAHL DES ANBIETERS

3.1. Aktueller Anbieter

„Welchem Anbieter bezahlen Sie Ihre Handy-Rechnung? / Bei welchem Anbieter haben Sie Ihre Prepaid-Karte gekauft?“

(Basis: 723 repräsentative Personen, die ein privates Mobiltelefon haben)



Swisscom wird eher von Kunden ausgewählt, die sich für einen Abonnementsvertrag entscheiden, als von Kunden, die eine Prepaid-Karte wählen (64% bzw. 45%). Diese Tendenz ist – allerdings in geringerem Ausmass – auch bei Orange zu beobachten (19% bzw. 13%), während bei Sunrise das Gegenteil zutrifft (14% bzw. 20%).

Nur die Migros mit ihrem Angebot „M-Budget Mobile“ fällt mit einem Marktanteil von 10% der Prepaid-Karten auf; die anderen Anbieter werden kaum genannt.

Die strukturellen Unterschiede sind die Folgenden:

- Vor allem Personen, die zwischen 45 und 84 Jahre alt sind (72%), und Personen, die eine Berufslehre absolviert haben (69%), wählen Swisscom, wenn sie einen Abonnementsvertrag abschliessen wollen. Die Vorliebe für Swisscom ist in der Deutschschweiz besonders ausgeprägt (68% vs. 55% in der Westschweiz und 63% im Tessin).
- Orange hat ein eher junges Profil: 30% der unter 30-Jährigen sowie 20% der 30- bis 44-Jährigen haben mit Orange einen Mobilfunk-Abonnementsvertrag abgeschlossen. 25% der Kunden von Orange haben eine höhere Bildung. Orange ist vor allem in der Westschweiz verwurzelt (30% vs. 15% in der Deutschschweiz und 6% im Tessin).
- Sunrise hat über alle Variablen hinweg sehr stabile Anteile, und erreicht nur in den grossen Deutschschweizer Städten Spitzenwerte (22%).

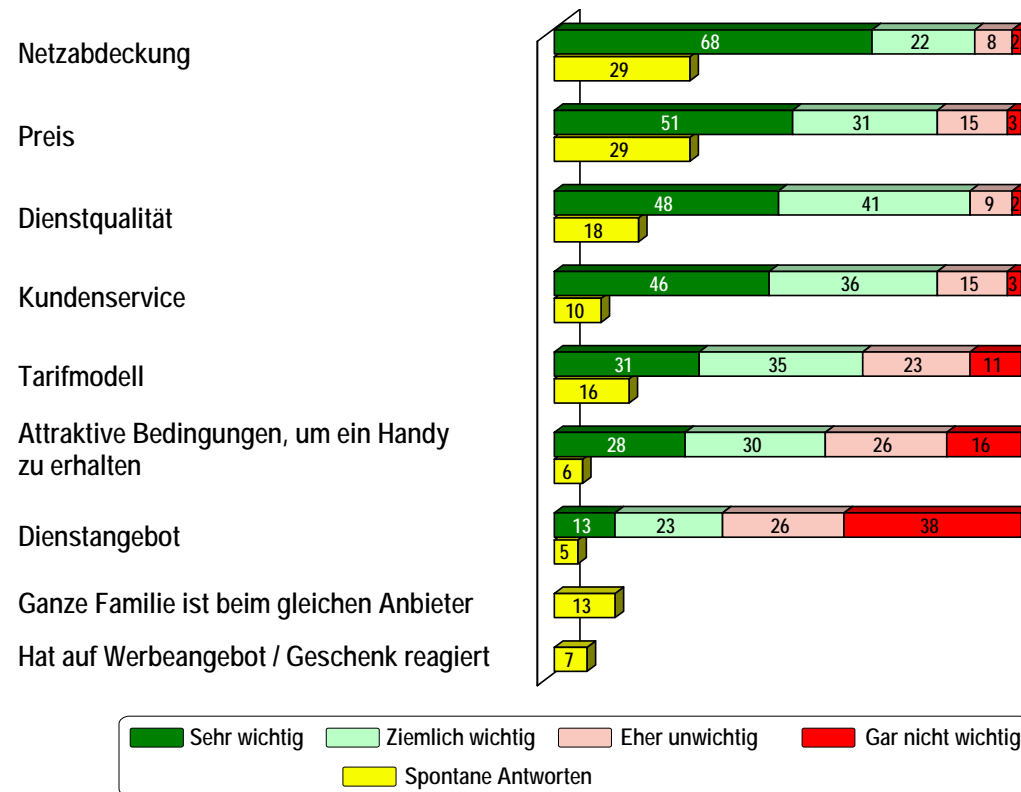
Die gleichen strukturellen Unterschiede findet man in Bezug auf die Anbieter von Prepaid-Karten: Swisscom steht an der Spitze mit einem Kundenprofil von eher älteren, nicht erwerbstätigen Personen, die das Mobiltelefon nur gelegentlich brauchen und entsprechend wenig ausgeben. Die Kunden von Orange sind hingegen jung, gut ausgebildet und leben überwiegend in der Westschweiz.

3.2. Gründe für die Wahl des aktuellen Anbieters

„Was hat die Wahl Ihres letzten Anbieters beeinflusst?“

„Ich zähle Ihnen sieben Punkte auf, die eventuell die Wahl eines Anbieters im Generellen beeinflussen. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob dieser Punkt bei Ihrer Wahl sehr, ziemlich, eher nicht oder gar nicht wichtig ist.“

(Basis: 723 repräsentative Personen, die ein privates Mobiltelefon haben)



Spontan werden vor allem die Netzabdeckung (29%) und das Preisniveau genannt. Zählt man aber zusammen, wie oft Tarifmodell und Preisniveau als Grund angegeben werden, machen die finanziellen Aspekte 45% aus und sind somit das wichtigste Kriterium für die Wahl des Anbieters beim letzten Wechsel.

Als nächstes folgt die Dienstqualität mit 18%, dann der einheitliche Anbieter für die ganze Familie (13%). Die attraktiven Bedingungen für den Bezug eines Handys (6%) und das Dienstangebot (5%) werden dagegen spontan am wenigsten genannt.

Zählt man eine Reihe von Gründen für die Wahl eines Anbieters auf, bewerten die Befragten diese ähnlich wie bei den spontanen Antworten. Die Netzabdeckung steht an oberster Stelle (68% betrachten diese als sehr wichtig), danach folgen der Preis (51%) und die Dienstqualität (48%).

Während die attraktiven Bedingungen für den Bezug eines Handys nur von 6% spontan genannt werden, werden sie in diesem Fall von 28% der Befragten als sehr wichtig und von weiteren 30% als ziemlich wichtig bezeichnet.

Schliesslich ist das Dienstangebot das Kriterium, das in den Augen der Nutzer am wenigsten wichtig ist.

Die strukturellen Unterschiede sind die Folgenden:

- Die Netzabdeckung bleibt für alle befragten Untergruppen das wichtigste Auswahlkriterium, besonders für die Tessiner.
- Der Preis scheint für die über 60-Jährigen weniger wichtig zu sein. Für Kunden, die das Handy viel benutzen oder regelmässig Anbieter wechseln, ist er hingegen besonders wichtig. Das Tarifmodell, ein weiterer finanzieller Aspekt, wird von diesen Untergruppen ebenfalls als sehr wichtig bezeichnet.
- Das Dienstangebot interessiert eher die unter 30-Jährigen, die im Vergleich zu älteren Kunden zweifellos die Möglichkeiten, die das Handy bietet, besser ausschöpfen. Die Tessiner achten besonders auf das Dienstangebot, ebenso wie die Erwerbstätigen und diejenigen Nutzer, die monatlich am meisten bezahlen und häufig Anbieter wechseln.
- Ein Handy zu attraktiven Bedingungen zu erhalten, interessiert die Deutschschweizer weniger als die Westschweizer und die Tessiner.
- Diejenigen Personen, die monatlich am meisten ausgeben, haben hingegen das grösste Interesse an attraktiven Bedingungen für den Bezug von Handys.

3.3. Anbieterwechsel

„Wie oft haben Sie den Anbieter gewechselt, seit Sie ein Handy haben?“

Rund drei Viertel der Befragten haben nie den Anbieter gewechselt. Erwartungsgemäss nimmt die Kundentreue mit dem Alter zu: 21% der unter 30-Jährigen haben mindestens zweimal den Anbieter gewechselt.

Die Westschweizer (36%) wechseln den Anbieter anscheinend häufiger als die Deutschschweizer und die Tessiner (beide 24%).

Von den Personen, die ihr Handy sehr viel benutzen, haben 21% schon mindestens dreimal den Anbieter gewechselt.

„Wie häufig vergleichen Sie die verschiedenen Angebote am Markt, um für Sie bessere Leistungen zu finden?“

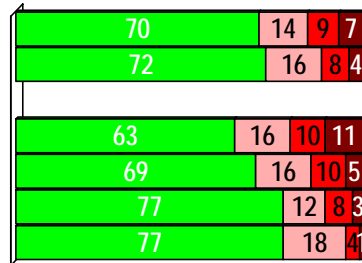
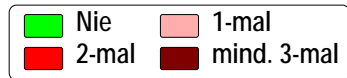
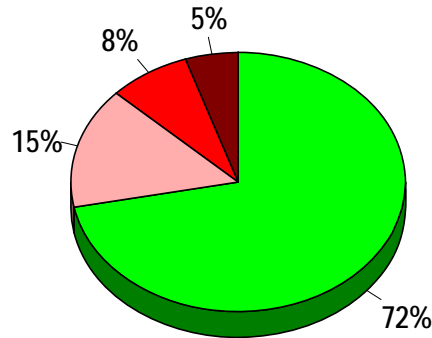
Die Zahl der Personen, die mindestens einmal jährlich die Angebote vergleichen, ist höher als die Zahl der Personen, die tatsächlich Anbieter wechseln (32% vs. 28%). Da diese Anteile aber ähnlich hoch sind, lässt sich daraus schliessen, dass ein Viertel bis ein Drittel der Personen, die ein privates Mobiltelefon haben, offen für neue Preisangebote oder spezielle Dienstleistungen ist. Die anderen verfolgen kaum die Entwicklungen am Markt.

Die strukturellen Unterschiede sind die Folgenden:

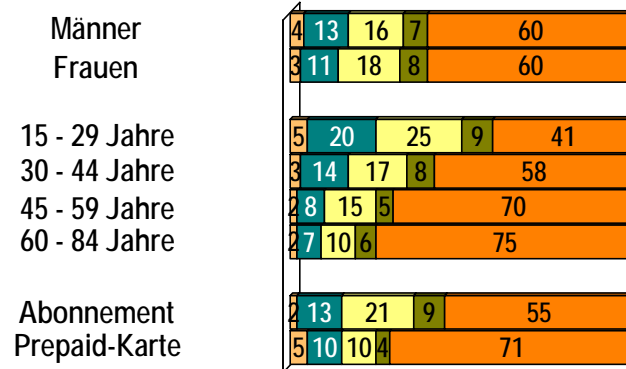
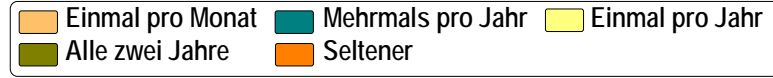
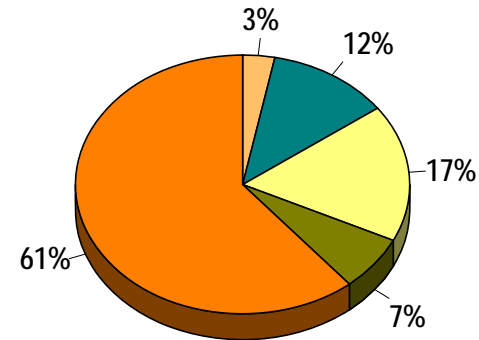
- Vor allem unter 30-Jährige vergleichen die Angebote: 50% von ihnen tun dies mindestens einmal jährlich. Bei den 30- bis 44-Jährigen fällt dieser Anteil auf 34%, bei den 45- bis 59-Jährigen auf 25% und bei den über 60-Jährigen auf knapp 19%.
- Kunden mit einem Abonnementsvertrag vergleichen eher die Angebote: 36% mindestens einmal jährlich, gegenüber nur 25% der Prepaid-Kunden.
- Die Deutschschweizer, die sich bei der vorangehenden Frage dem Anbieter gegenüber als treuer erwiesen, vergleichen die Angebote weniger häufig.
- Personen, die das Mobiltelefon nur wöchentlich oder noch weniger benutzen, vergleichen schliesslich die Angebote nie.

(Basis: 723 repräsentative Personen, die ein privates Mobiltelefon haben)

Wie oft haben Sie Ihren Anbieter gewechselt?



Wie häufig vergleichen Sie die verschiedenen Angebote?



3.4. Häufigkeit des Handywechsels

„Wie lange behalten Sie im Durchschnitt das gleiche Handy?“

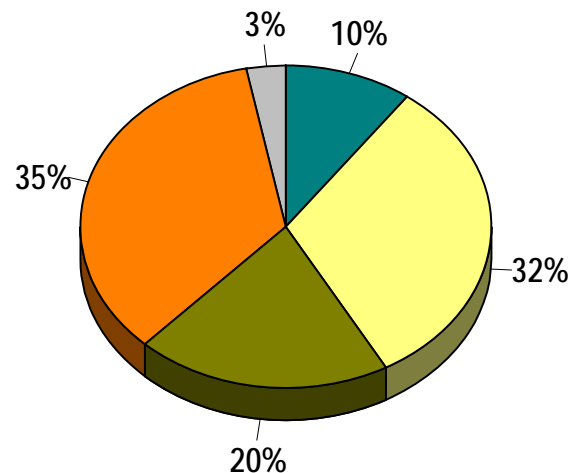
Wie aus dem vorangehenden Kapitel hervorgeht, sind die Schweizer insgesamt ihrem Anbieter sehr treu und vergleichen die Angebote nicht sehr häufig. Allerdings haben 10% jedes Jahr und 32% alle zwei Jahre ein neues Mobiltelefon.

Einmal mehr bestätigen sich die strukturellen Unterschiede, da es die unter 30-Jährigen sind, die das Handy oft wechseln: 27% jedes Jahr, 37% alle zwei Jahre. Bestimmt nutzen sie manchmal diese Gelegenheit, um Anbieter zu wechseln, da – wie wir gesehen haben – besonders viele Personen dieser Alterskategorie die Angebote vergleichen.

Prepaid-Kunden legen sich im Gegensatz zu Abbonnementskunden kaum ein neues Handy zu.

Schliesslich legen sich erwartungsgemäss diejenigen Kunden regelmässig ein neues Mobiltelefon zu, die es besonders viel benutzen.

(Basis: 723 repräsentative Personen, die ein privates Mobiltelefon haben)



Männer

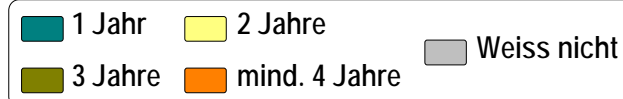
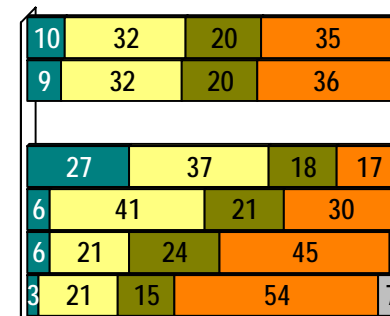
Frauen

15 - 29 Jahre

30 - 44 Jahre

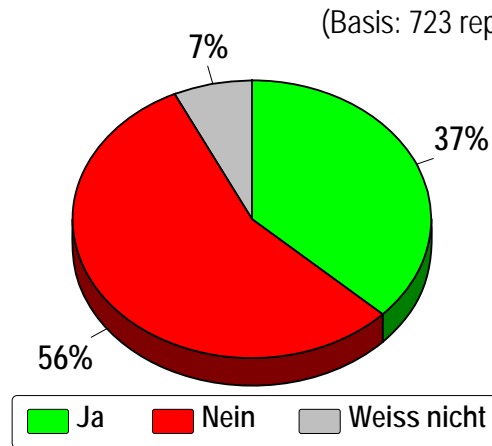
45 - 59 Jahre

60 - 84 Jahre



„Würden Sie Ihr Handy seltener wechseln, wenn Sie es vollständig selber bezahlen müssten?“

Ein gutes Drittel der Personen, die ein privates Mobiltelefon haben, würde sich seltener ein neues Handy zulegen, wenn der vollständige Preis zu bezahlen wäre. Allerdings haben einige Untergruppen widersprüchliche Meinungen:

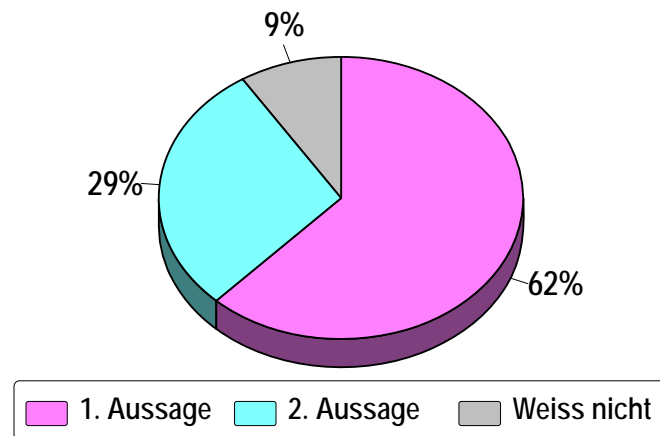


- Von den Personen, die mindestens alle zwei Jahre ein neues Handy haben, würden es 59% weniger häufig wechseln, wenn sie den effektiven Kaufpreis bezahlen müssten, während 38% sich dennoch regelmässig ein neues Handy zulegen würden.
- Männer würden ihr Verhalten weniger als Frauen ändern.
- Für die Personen der höchsten Alterkategorie und die Deutschschweizer - zwei Gruppen, die das Handy nicht häufig wechseln - ist die Frage des effektiven Kaufpreises ebenfalls sekundär.

„Welche der folgenden Aussagen würden Sie unterstützen?“

1. **Lieber ein neues Handy vollständig selber bezahlen, aber dafür von etwas tieferen Gesprächstarifen profitieren**
2. **Ein neues Handy zu sehr attraktiven Bedingungen erhalten, aber dafür etwas mehr für die Gespräche bezahlen**

(Basis: 723 repräsentative Personen, die ein privates Mobiltelefon haben)



Fast zwei Drittel der Befragten möchten lieber das Handy vollständig selber bezahlen, dafür weniger für die Gespräche. Dies ist verständlich, da sie sich nicht häufig ein neues Handy zulegen, es aber grösstenteils täglich nutzen.

Nur 30% wählen die andere Option, also ein Handy zu attraktiven Bedingungen, dafür höhere Verbindungspreise.

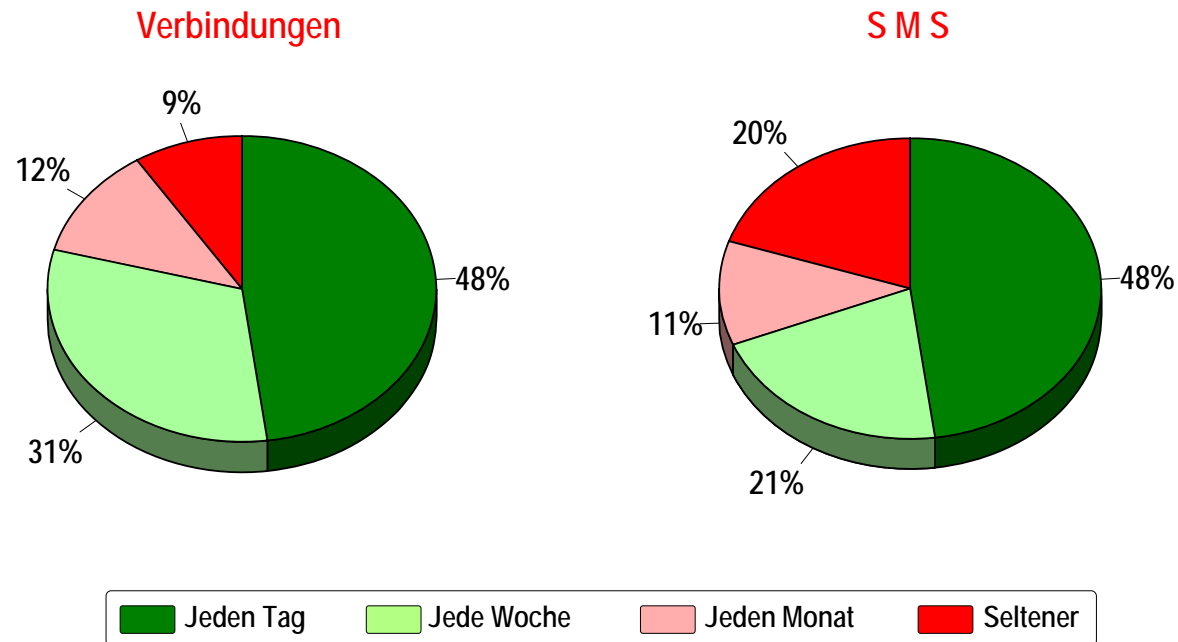
Letzteres gilt besonders für Westschweizer, Personen mit einem Abonnement statt einer Prepaid-Karte und Personen mit einem durchschnittlichen Nutzungsbedarf. So sind 40% der Personen, die 25 bis 65 Franken pro Monat für die Handynutzung bezahlen, dieser Meinung.

4. NUTZUNG DER MOBILTELEFONIE

4.1. Nutzungshäufigkeit

„Wie häufig rufen Sie jemanden mit Ihrem Handy an? Wie häufig versenden Sie in der Regel SMS mit Ihrem Handy?“

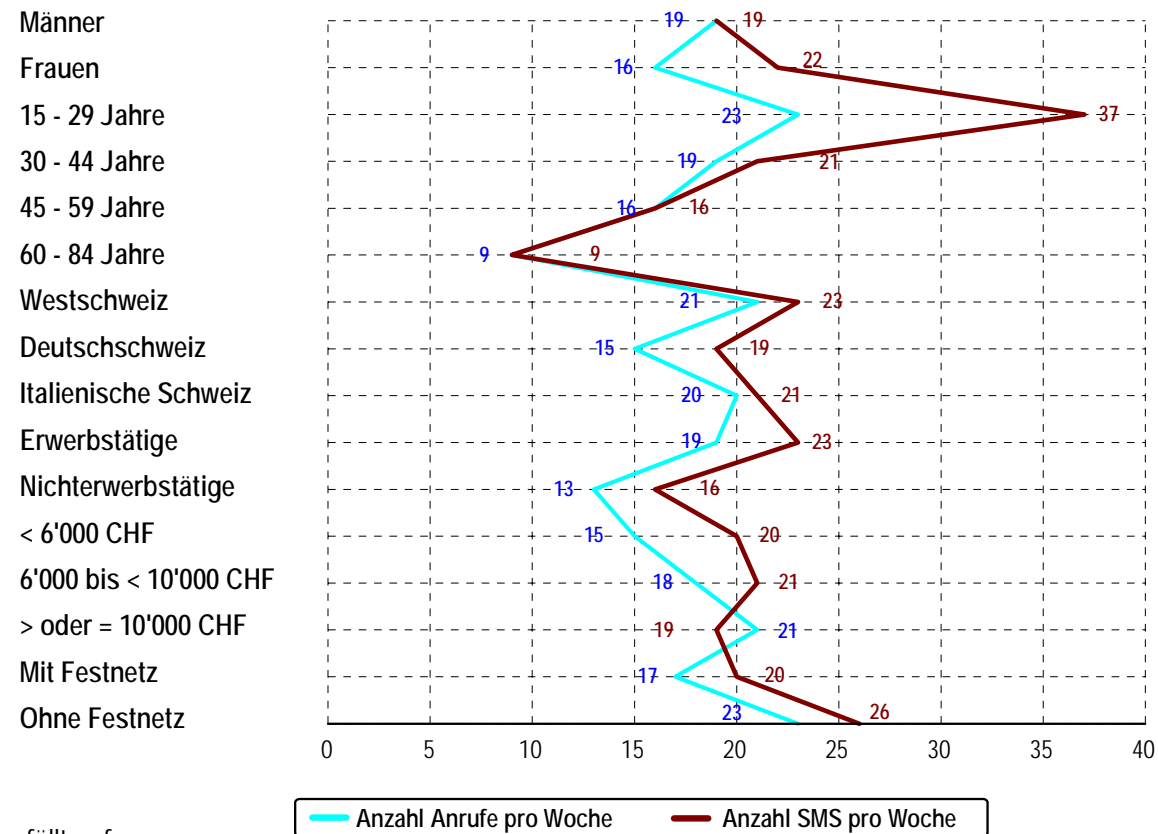
(Basis: 723 repräsentative Personen, die ein privates Mobiltelefon haben)



Sowohl in Bezug auf die Verbindungen wie auf die SMS geben 48% der Befragten an, das Handy täglich zu benutzen. Die Befragten telefonieren pro Tag durchschnittlich 4,7 Mal bzw. schicken 5,9 SMS täglich. 31% telefonieren wöchentlich mit dem Handy, und 21% schicken wöchentlich SMS. 21% der Befragten telefonieren nur sehr wenig mit dem Mobiltelefon, 31% schicken nur sehr wenige SMS.

Durchschnittlich ergibt das 17 Anrufe und 21 SMS pro Woche über die ganze Bevölkerung hinweg, also relativ hohe Zahlen. Die strukturellen Unterschiede sind natürlich ausgeprägt, wie dies unten stehende Grafik zeigt.

(Basis: 723 repräsentative Personen, die ein privates Mobiltelefon haben)



Insbesondere fällt auf:

- 66% der unter 30-Jährigen telefonieren täglich mit dem Mobiltelefon, 90% senden täglich SMS. Somit ist in dieser Alterskategorie die schriftliche Kommunikation wichtiger als die mündliche. In der Kategorie der 30- bis 44-Jährigen sieht es ähnlich aus, wenn auch in geringerem Ausmass: 56% telefonieren täglich und 49% senden täglich SMS. Erst bei den älteren Kategorien nimmt die Nutzung ab und fällt bei den 60- bis 84-Jährigen auf 22% in Bezug auf die Anrufe und auf 19% in Bezug auf die SMS. Auffallend ist, dass in den älteren Kategorien 20% weniger als einmal pro Monat mit dem Handy telefonieren und 47% keine SMS schicken oder nur sehr selten.
- Männer brauchen das Handy gleichermassen, um zu telefonieren und um SMS zu schicken; Frauen telefonieren etwas weniger und schicken etwas mehr SMS.

- Die Nutzungshäufigkeit (Verbindungen und SMS) nimmt bei besserer Bildung zu und bei höherem Alter ab. Dies lässt sich dadurch erklären, dass Jüngere oft besser ausgebildet sind als Ältere.
- Während die SMS-Nutzung unabhängig vom Haushaltseinkommen ist, wird bei höherem Einkommen häufiger mit dem Handy telefoniert.
- Erwerbstätige nutzen im Vergleich zu Nichterwerbstätigen das Mobiltelefon mehr, um zu telefonieren und um SMS zu schicken; innerhalb der Kategorie der Nichterwerbstätigen nutzen die Rentner diese Dienste am wenigsten.
- Die Westschweizer sind diejenigen, die am meisten mit dem Handy telefonieren und SMS schicken, gefolgt von den Tessinern und schliesslich von den Deutschschweizern. Allgemein wird der Mobilfunk in grossen Städten stärker genutzt als in Ortschaften mit weniger als 10'000 Einwohnern.
- Nutzer mit einer Prepaid-Karte tätigen pro Woche 10 Anrufe und schicken 15 SMS, während Nutzer mit einem Abonnementsvertrag pro Woche 21 Anrufe tätigen und 23 SMS schicken.

4.2. Nutzung anderer Dienste

„Ich werde Ihnen nun weitere Dienstleistungen aufzählen, die von einem Handy aus verfügbar sind. Bitte sagen Sie mir zu jeder Dienstleistung, ob Sie sie häufig, von Zeit zu Zeit, selten oder gar nie gebrauchen oder ob Sie davon noch nie etwas gehört haben.“

Nur zwei andere Mobilfunkdienste werden von mehr als 20% der Besitzer eines privaten Handys genutzt, wobei selbst diejenigen Personen eingeschlossen sind, die diese Dienste nur selten nutzen. Das Abhören des Anrufbeantworters wird von insgesamt 56% der Befragten angegeben (18% häufig, 20% von Zeit zu Zeit und 18% selten), das Senden von MMS von 41% (4% häufig, 13% von Zeit zu Zeit und 24% selten).

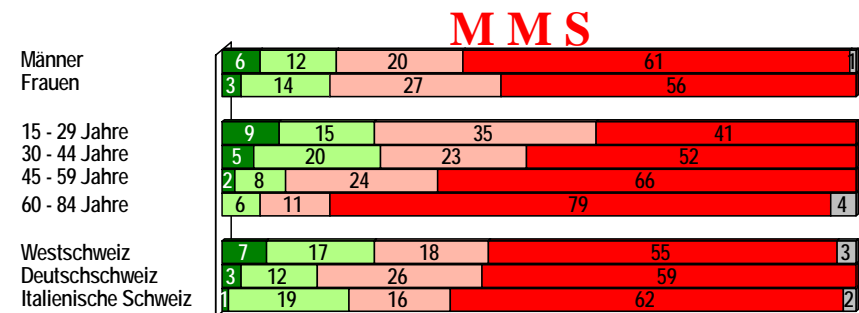
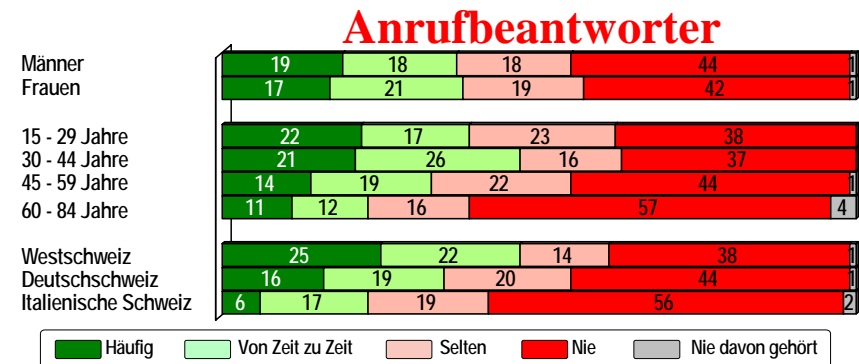
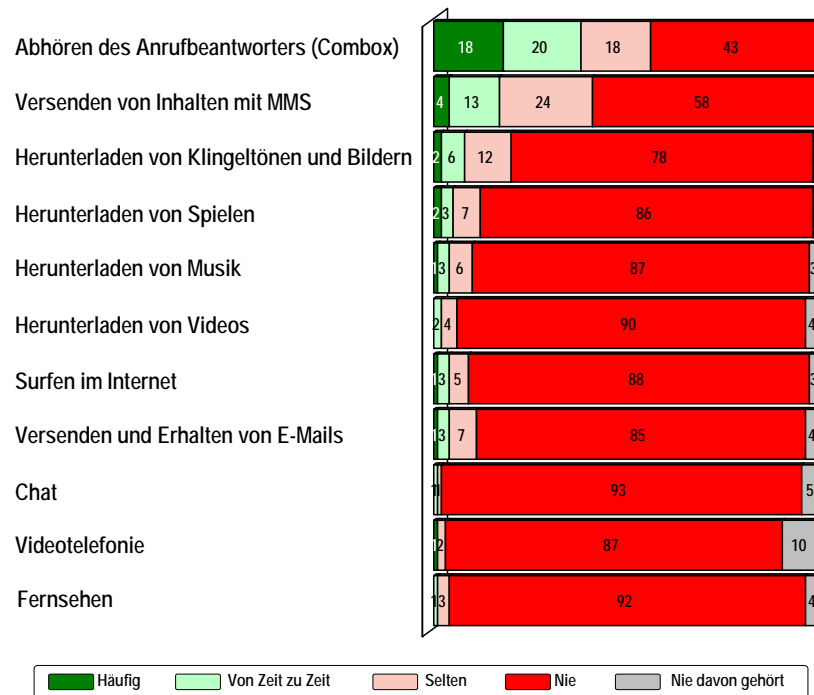
Dagegen werden Dienste wie das Herunterladen verschiedener Daten, Internetverbindungen, Chat, Videotelefonie oder Fernsehen kaum genutzt, obwohl sie im grossen Ganzen bekannt sind: Nur 10% haben nie von Videotelefonie gehört, 5% von Chat und noch weniger von den anderen Diensten.

Alle diese Dienste werden von den jüngeren Befragten stärker genutzt. Der Anteil der Personen, die Anrufbeantworter und MMS nutzen, ist im Alter zwischen 15 und 44 ziemlich ausgeglichen. Hingegen werden das Herunterladen und andere Dienste stärker von den unter 30-Jährigen als von den 30- bis 44-Jährigen genutzt.

Auch in diesem Bereich ist die Nutzung durch die Westschweizer im Vergleich zu den Deutschschweizern und den Tessinern stärker. Dies gilt besonders für den Anrufbeantworter und etwas weniger für die MMS.

Schliesslich wird der Anrufbeantworter eher von Personen genutzt, die erwerbstätig sind, eine höhere Bildung haben und/oder über ein höheres Einkommen verfügen, sowie eher von Abonnements- als von Prepaid-Kunden.

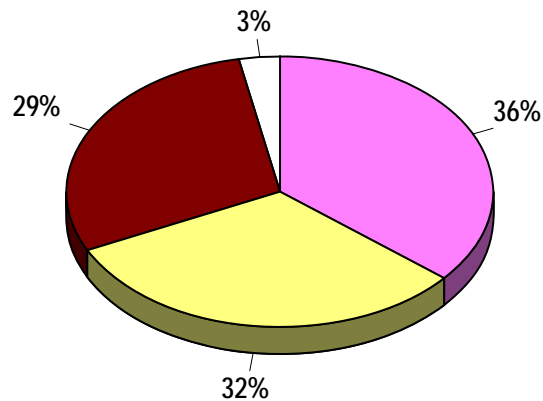
(Basis: 723 repräsentative Personen, die ein privates Mobiltelefon haben)



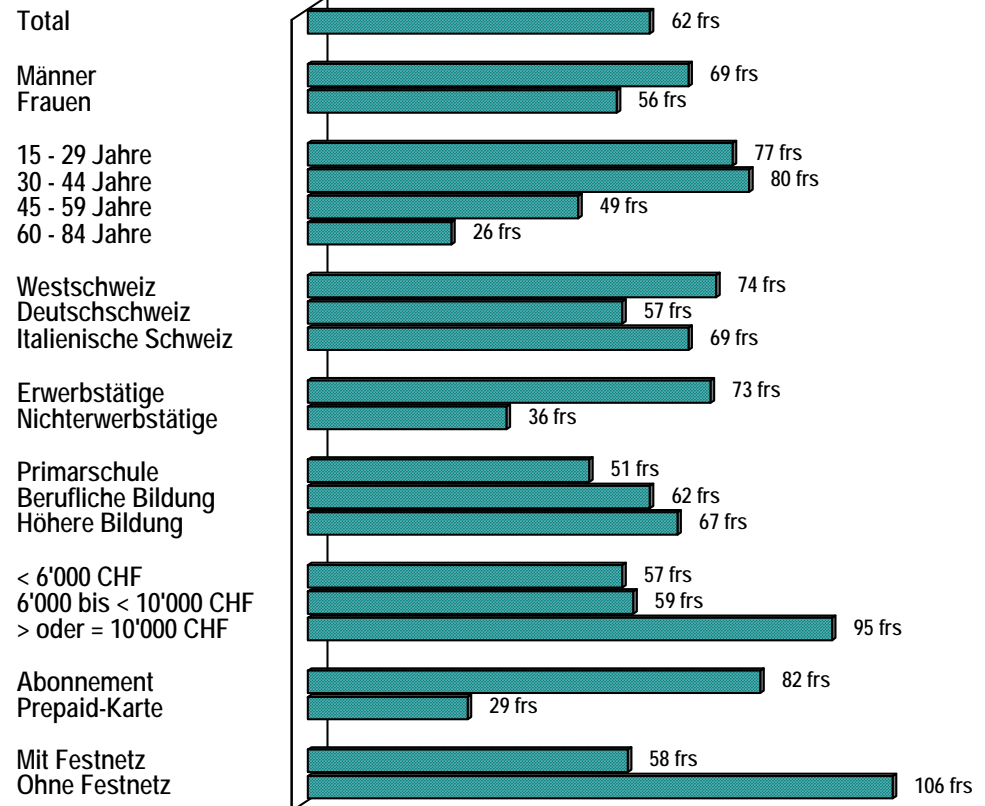
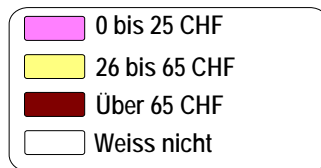
4.3. Ausgaben

„Wie viel geben Sie durchschnittlich pro Monat für den Gebrauch Ihres Handys aus (inklusive die Kosten des Abonnements, falls die Person eines hat)?“

(Basis: 723 repräsentative Personen, die ein privates Mobiltelefon haben)



Durchschnitt : 62 CHF / Monat



Betrachtet man die durchschnittlichen Ausgaben, kann man die Besitzer eines privaten Mobiltelefons in drei Gruppen einteilen: 37% bezahlen monatlich weniger als 26 Franken, 33% 26 bis 65 Franken und 30% 66 Franken oder mehr.

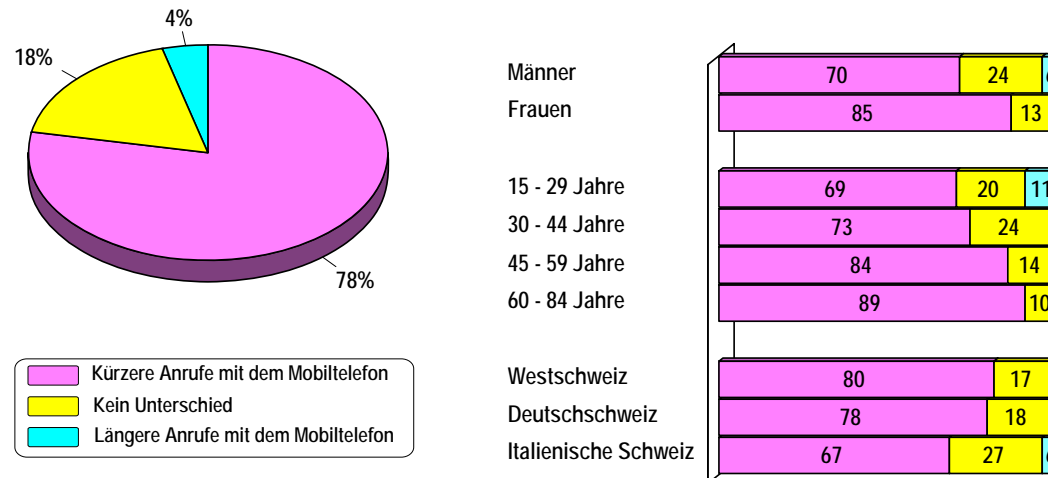
Die strukturellen Unterschiede sind beträchtlich:

- Männer geben 69 Franken, Frauen 56 Franken aus. Wie wir oben gesehen haben, nutzen Frauen im Vergleich zu den Männern das Handy mehr, um SMS zu schicken, als um zu telefonieren.
- Personen unter 45 Jahren geben pro Monat durchschnittlich 78 Franken aus, Personen zwischen 45 und 59 Jahren 49 Franken und ältere Personen nur 26 Franken.
- Die Ausgaben steigen von 51 auf 67 Franken je nach Bildungsniveau der befragten Person und von 57 auf 95 Franken, wenn das Haushaltseinkommen weniger bzw. mehr als 10'000 Franken pro Monat beträgt.
- Die Erwerbstätigkeit ist entscheidend, da Nichterwerbstätige monatlich 36 Franken und Erwerbstätige 73 Franken ausgeben.
- Die Westschweizer geben monatlich 74 Franken aus, die Tessiner 69 Franken und die Deutschschweizer nur 57 Franken; dies bestätigt alle anderen Ergebnisse der Studie, wonach das Mobiltelefon in der Westschweiz stärker genutzt wird. Die Einwohner grosser und mittlerer Städte geben monatlich im Durchschnitt gleich viel aus, während die Einwohner von Ortschaften mit weniger als 10'000 Einwohnern weniger ausgeben (66 Franken vs. 53 Franken).
- Schliesslich bezahlen Kunden mit einem Abonnementsvertrag im Durchschnitt 82 Franken, Prepaid-Kunden dagegen nur 29 Franken.

4.4. Einsparungen durch Änderung des Gebrauchs

„Wenn Sie mit Ihrem Handy telefonieren, sind Ihre Anrufe eher länger, kürzer oder gleich lang wie Ihre Telefonate mit dem Festnetz?“

(Basis: 670 Personen, die ein Festnetz- und ein Mobiltelefon haben)



Fast 8 von 10 Personen, die ein Festnetz- und ein Mobiltelefon haben, führen mit dem Handy kürzere Gespräche als mit dem Festnetztelefon. Ob es aber an den Kosten oder an den unterschiedlichen Nutzungsbedingungen von Festnetz- und Mobiltelefonie liegt, ist unklar. Es ist gut möglich, dass sie es vorziehen, längere Gespräche von zu Hause mit dem Festnetztelefon zu führen.

Wie dem auch sei, dieses Verhalten ist ausnahmslos bei allen befragten Untergruppen zu beobachten, wenn auch in geringerem Ausmass bei den Männern, den unter 45-Jährigen, den Haushalten der höchsten Einkommenskategorie und denjenigen Personen, die am meisten für die Mobiltelefonie ausgeben.

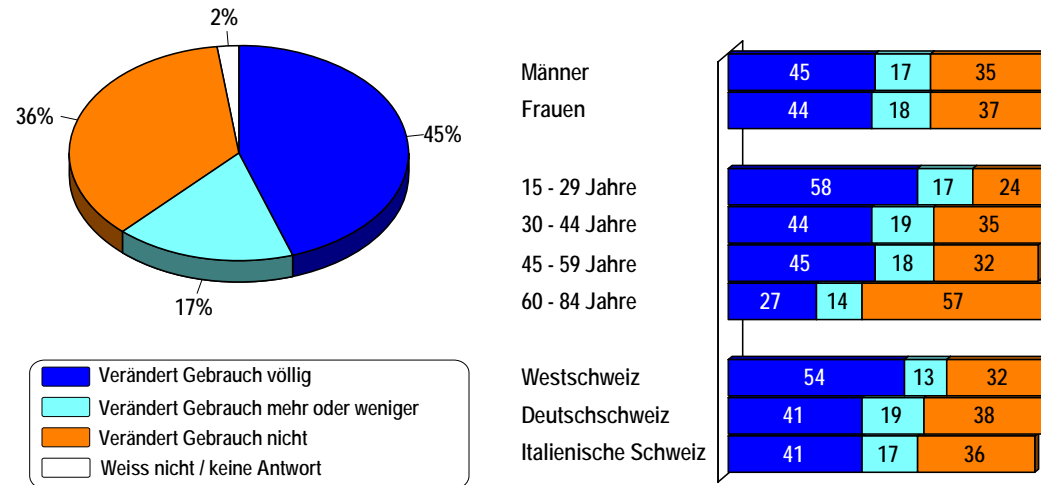
Nur 4% der Befragten telefonieren mit dem Handy länger. Diese gehören hauptsächlich zu den Nutzern, die das Handy sehr viel brauchen (12%) oder die jünger als 30 sind (11%).

Schliesslich machen 18% keinen Unterschied, und zwar zu einem grösseren Anteil die Männer (24%), die Besserverdienenden (29%), die Erwerbstätigen (21%) und die Personen, die am meisten für die Mobiltelefonie ausgeben (31%).

„Waren Sie in den letzten 12 Monaten aus privaten Gründen im Ausland?“

„Verändern Sie in der Regel Ihren Gebrauch des Handys im Ausland, um hohe Kosten zu vermeiden?“

(Basis: 477 Nutzer eines privaten Mobiltelefons, die in Laufe der letzten 12 Monate im Ausland waren)



Zwei Drittel der Personen, die über ein privates Handy verfügen und in den letzten 12 Monaten ins Ausland gereist sind, können grob in zwei Gruppen eingeteilt werden: Die einen benutzen ihr Handy im Ausland ganz anders, um übermässige Kosten zu sparen, die anderen nicht. Einige verändern den Gebrauch leicht, es ist aber unklar, wie genau: kürzere Anrufe, Kauf einer Prepaid-Karte vor Ort, weniger Anrufe oder mehr SMS statt Anrufe?

Der Gebrauch wird umso stärker verändert, als die Person jung ist, und wird von den unter 30-Jährigen um 58% und von den über 60-Jährigen um 27% reduziert.

Schliesslich ändern die Westschweizer ihren Gebrauch stärker als die Deutschschweizer und die Tessiner, wahrscheinlich wegen ihres allgemein intensiveren Handy-Gebrauchs.

In diesem Zusammenhang ist zu berücksichtigen, dass Personen mit einem höheren Einkommen, unter 45-Jährige, Einwohner von Ortschaften mit mehr als 100'000 Einwohnern und Erwerbstätige, die öfter ins Ausland gehen, auch diejenigen sind, die das Mobiltelefon am meisten benutzen.

5. KUNDENZUFRIEDENHEIT

5.1. Zufriedenheit mit der Dienstqualität und dem Preis-/Leistungsverhältnis

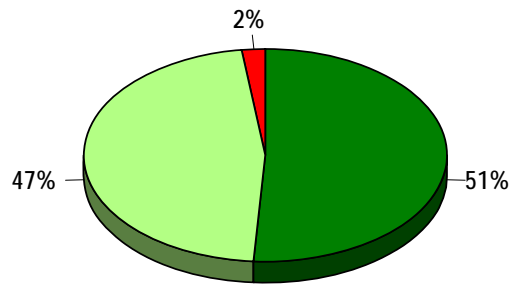
„Sind Sie im Allgemeinen mit der Qualität der Dienstleistungen, die Sie mit Ihrem Handy in Anspruch nehmen, sehr, ziemlich, eher nicht oder gar nicht zufrieden?“

„Warum sind Sie mit der Qualität der Dienstleistungen Ihres Anbieters gar nicht zufrieden?“

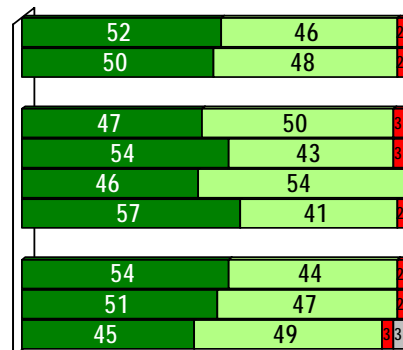
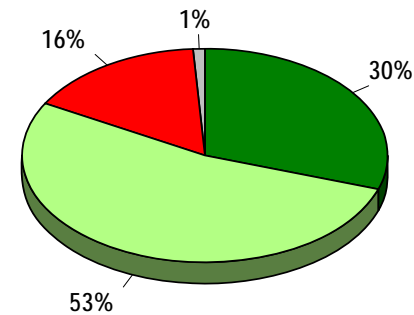
„Sind Sie im Allgemeinen mit dem Preis-/Leistungsverhältnis der von Ihnen in Anspruch genommenen Dienstleistungen sehr, ziemlich, eher nicht oder gar nicht zufrieden?“

(Basis: 723 repräsentative Personen, die ein privates Mobiltelefon haben)

Qualität der Dienstleistungen



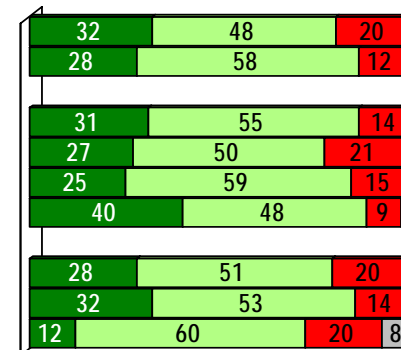
Preis-/Leistungsverhältnis



Männer
Frauen

15 - 29 Jahre
30 - 44 Jahre
45 - 59 Jahre
60 - 84 Jahre

Westschweiz
Deutschschweiz
Italienische Schweiz



Die Zufriedenheit mit der Qualität der Dienste der Anbieter ist eindeutig sehr hoch: Die Hälfte der Personen mit einem privaten Handy ist sehr zufrieden, 47% sind ziemlich zufrieden. Somit bleiben nur 2% Unzufriedene übrig, die auf alle Kategorien der Stichprobe verteilt sind. Da folglich die Frage nach den Gründen für die Unzufriedenheit nur vier Personen gestellt wurde, kann sie nicht ausgewertet werden.

Betreffend Preis-/Leistungsverhältnis sinkt der Anteil der sehr zufriedenen Kunden dagegen von 51% auf 30%, und 16% sind unzufrieden. Daraus lässt sich schliessen, dass die Kunden hauptsächlich mit den Preisen nicht zufrieden sind, da die Dienstqualität nicht in Frage gestellt wird. Dies bedeutet, dass 16% der Personen, die über ein privates Handy verfügen, den Verbindungspreis als unverhältnismässig im Vergleich zu den angebotenen Diensten werten.

Es fällt auf, dass die unzufriedenen Personen bis zu einem gewissen Grad auch diejenigen sind, die das Mobiltelefon am meisten benutzen:

- Männer (20% Unzufriedene vs. nur 12% der Frauen)
- 30- bis 45-Jährige (21% Unzufriedene)
- Personen aus Haushalten mit höherem Einkommen (32% Unzufriedene)
- Erwerbstätige (18% Unzufriedene)
- Personen, die über 66 Franken pro Monat ausgeben (16% Unzufriedene) oder die ihr Handy mehr als 10-mal täglich benutzen (22% Unzufriedene)

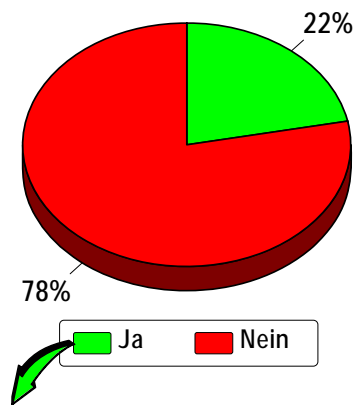
Dennoch muss gesagt werden, dass der Anteil der Unzufriedenen relativ klein ist und dass zudem die Befragten meistens angeben haben, „eher nicht zufrieden“ als „gar nicht zufrieden“ zu sein.

5.2. Betreuung durch den Anbieter bei Problemen

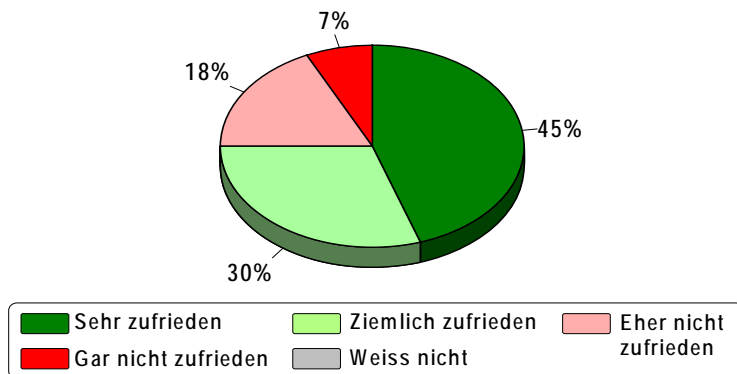
„Haben Sie sich in den letzten 12 Monaten wegen eines Problems mit Ihrem Handy an Ihren Anbieter gewandt?“

„Waren Sie dabei mit der Betreuung durch Ihren Anbieter sehr, ziemlich, eher nicht oder gar nicht zufrieden“

(Basis: 723 repräsentative Personen, die ein privates Mobiltelefon haben)



Zufrieden mit der Betreuung durch den Anbieter ?
(Basis : 159)



Weniger als ein Viertel der Stichprobe hat sich in den vorangehenden 12 Monaten wegen eines Problems an den Anbieter gewandt. Vor allem betroffen waren die Untergruppen, die das Handy sehr viel benutzen:


- unter 30-Jährige (27%)
- höhere Einkommenskategorien (32%)
- Erwerbstätige (24%)
- Kunden mit Abonnementsvertrag (26%)
- Personen, die das Handy mehr als 10-mal täglich benutzen (39%)

Von den 159 Personen, die sich in den vorangehenden 12 Monaten an den Anbieter gewandt haben, waren 45% mit der Betreuung sehr zufrieden und 30% ziemlich zufrieden. Somit waren 25% unzufrieden, mit geringen strukturellen Unterschieden, die statistisch unbedeutend sind, weil diese Frage nur wenige Personen betraf.


6. ZUSAMMENFASSUNG UND SCHLUSSFOLGERUNGEN

Die Gliederung dieser Zusammenfassung entspricht den vom BAKOM festgelegten Zielen der Studie (in fetter Schrift).


Ermitteln, wie gut die Bevölkerung mit Mobiltelefonen versorgt ist


 19% der Haushalte verfügen ausschliesslich über einen Festnetzanschluss, 5% ausschliesslich über ein Mobiltelefon und 74% über einen Festnetzanschluss und gleichzeitig mindestens ein Mobiltelefon. Nur 2% der Haushalte haben kein Telefon.

Auf struktureller Ebene ist festzustellen, dass diejenigen Haushalte nur ein (Festnetz- oder Mobil-) Telefon haben, die zur niedrigsten Einkommenskategorie gehören und in denen nur eine Person lebt. Dagegen haben Haushalte, die über ein höheres Einkommen verfügen und in denen mehrere Personen leben, eher sowohl ein Festnetz- als auch ein Mobiltelefon.

 In Bezug auf die Bevölkerung statt auf die Haushalte wurde eine Stichprobe von Jugendlichen im Alter von 8 bis 14 Jahren befragt. Der Versorgungsgrad dieser Jugendlichen beträgt 52%. Der Versorgungsgrad ist bei den Mädchen höher als bei den Jungen und in der Westschweiz höher als in der Deutschschweiz und im Tessin. Je grösser die Ortschaft und das Haushaltseinkommen, desto besser die Versorgung.

Interessant ist der Vergleich dieser Zahl mit der Stichprobe der über 16-Jährigen in der Studie mit dem Titel „Mobilfunkmonitor 2006“, die vom Institut gfs Bern durchgeführt wurde¹: Nur 36% der Befragten fanden es sehr sinnvoll oder eher sinnvoll, dass unter 16-Jährige ein Handy haben. Die Frage danach, ob es sinnvoll ist oder nicht, ergibt also deutlich tiefere Ergebnisse als das reale Verhalten.

 Von den Personen im Alter von mindestens 15 Jahren verfügen 80% über wenigstens ein Mobiltelefon. Wie auch bei den unter 15-Jährigen ist der Versorgungsgrad im Tessin tiefer, dafür aber unabhängig von der Ortsgrösse. Er nimmt mit der Grösse des Haushalts zu und sinkt beträchtlich ab dem Alter von 60 Jahren. Erwerbstätige sind besser versorgt als Nichterwerbstätige.

 Nur 7% der Angestellten haben ein Mobiltelefon, das ihnen der Arbeitgeber zur Verfügung gestellt hat, und bei 9% der Angestellten werden die Nutzungsgebühren ganz oder teilweise vom Arbeitgeber bezahlt. 31% der Angestellten und der Selbstständigen, die ihr Mobiltelefon und die Nutzungskosten selber finanzieren, verwenden allerdings das Handy entweder rein beruflich (4%) oder sowohl beruflich als auch privat (27%).


¹ Quelle: <http://www.gfsbern.ch/publikationen/fberichte.php?showid=225&lang=de&sub2=1>.

Verstehen, weshalb Schweizer Konsumenten Mobiltelefone benützen


WICHTIG: Alle folgenden Schlussfolgerungen basieren auf einer Stichprobe von 723 Personen im Alter von mindestens 15 Jahren, die über ein Mobiltelefon verfügen, das sie selbst gekauft haben, dessen Nutzungskosten sie selber bezahlen und das sie nicht ausschliesslich zu beruflichen Zwecken verwenden.

 Anhand der Gründe für den Kauf eines Mobiltelefons lassen sich drei Nutzertypen identifizieren:

- Nutzer, die überall und jederzeit erreichbar sein wollen: Sie sind weniger als 30 Jahre alt und nutzen die Mobiltelefonie intensiv.
- Nutzer, die vor allem im Notfall erreichbar sein wollen und die das Handy nur gelegentlich benutzen: Sie sind eher 60 oder älter.
- Zwischen diesen beiden Extremen Nutzer, die zwischen 30 und 59 Jahre alt sind und für die es in erster Linie wichtig ist, das Familien- und Berufsleben leichter organisieren zu können, aber auch erreichbar zu sein und jederzeit telefonieren zu können.


 Wenn die nationalen Verbindungen auf dem Mobil- und dem Festnetz gleich teuer wären, würden 40% der Befragten den Festnetzanschluss mit Sicherheit trotzdem behalten. Der Anteil der Personen, die grossen Wert auf den Festnetzanschluss legen, nimmt mit steigendem Alter zu, und zwar von 23% der unter 30-Jährigen auf 59% der über 60-Jährigen. Die Gründe dafür sind: ganze Familie unter der gleichen Nummer im Verzeichnis auffindbar, Festnetzanschluss als Voraussetzung für Dial-up-Internetzugang oder ADSL-Anschluss, höhere Verlässlichkeit des Festnetztelefons. Der Mobilfunk kann also die Festnetztelefonie nicht vollständig verdrängen, und wahrscheinlich wird ein Teil der Bevölkerung weiterhin beide Technologien nutzen, um unterschiedliche Bedürfnisse zu befriedigen.


Bestimmen, welche Kriterien die Auswahl eines Dienstanbieters beeinflussen

 Spontan werden als Gründe für die Wahl eines bestimmten Anbieters finanzielle Gründe angegeben (Preis und Tarifmodell), gefolgt von der Netzabdeckung. Weit dahinter folgen die Möglichkeit zum Bezug eines Mobiltelefons zu attraktiven Bedingungen (6%) und das Dienstangebot.


Zählt man hingegen sieben Kriterien auf, wird die Netzabdeckung als wichtigstes Kriterium bezeichnet, gefolgt von Preis, Dienstqualität, Kundenservice und Tarifmodell. Die Möglichkeit zum Bezug eines Handys zu attraktiven Bedingungen, die spontan nur wenig genannt wurde, wird bei dieser Frage von 28% der Besitzer eines privaten Mobiltelefons als sehr wichtig eingestuft. Wie bei den spontanen Antworten wird das Dienstangebot zuletzt genannt.

Die Netzabdeckung ist speziell für die Tessiner wichtig, während für Vieltelefonierer der Preis und das Tarifmodell im Vordergrund stehen. Das Dienstangebot ist eher für unter 30-Jährige von Interesse.

 Drei Viertel der Mobilfunkkunden haben nie den Anbieter gewechselt, und die Kundentreue nimmt mit dem Alter zu. Zudem vergleichen nur 39% der Befragten die Angebote mindestens alle zwei Jahre, wobei dieser Anteil bei den unter 30-Jährigen 59% beträgt.


 10% der Mobilfunkteilnehmer legen sich jedes Jahr ein neues Handy zu, 32% alle zwei Jahre, 20% alle drei Jahre und die anderen noch seltener. Allerdings wechseln 64% der jungen Kunden mindestens alle zwei Jahre das Handy. 37% würden das Mobiltelefon weniger häufig wechseln, wenn sie es vollständig selber bezahlen müssten. Im Übrigen würden 62% lieber die effektiven Kosten für das Handy übernehmen und dafür weniger für die Nutzung bezahlen als umgekehrt.

Erfassen, welche Mobilfunkdienste von den Konsumenten genutzt werden und wie häufig


 48% der Mobilfunkteilnehmer brauchen das Handy täglich, um zu telefonieren oder SMS zu schicken. Über die ganze Bevölkerung hinweg beträgt der Durchschnittswert 17 Anrufe und 21 SMS pro Woche. Die strukturellen Unterschiede zeigen, dass in allen Untergruppen der Bevölkerung, mit Ausnahme der höchsten Einkommenskategorie, die Zahl der wöchentlichen SMS höher ist als die Zahl der Anrufe, wobei dieser Unterschied bei den unter 30-Jährigen besonders ausgeprägt ist.

66% der Personen unter 30 Jahren telefonieren täglich mit dem Mobiltelefon, 90% senden täglich SMS. Bei den Personen über 60 fallen diese Werte auf 22% in Bezug auf die Anrufe und auf 19% in Bezug auf die SMS. Auffallend ist, dass 20% der älteren Personen weniger als einmal pro Monat mit dem Handy telefonieren und 47% keine SMS schicken oder nur sehr selten.

Erwerbstätige brauchen das Mobiltelefon häufiger als Nichterwerbstätige. Am meisten benutzen die Westschweizer das Handy, während die Deutschschweizer das Schlusslicht bilden. Schliesslich nutzen die Einwohner grosser Städte das Mobiltelefon mehr als die Einwohner von Gemeinden mit weniger als 10'000 Einwohnern.

 Nur zwei andere Mobilfunkdienste werden von mehr als 20% der Besitzer eines privaten Handys genutzt, wobei selbst diejenigen Personen eingeschlossen sind, die diese Dienste nur selten nutzen: 18% der Befragten geben an, den Anrufbeantworter häufig abzuhören, und 4% geben an, häufig MMS zu schicken.

Dagegen werden Dienste wie das Herunterladen verschiedener Daten, Internetverbindungen, Chat, Videotelefonie oder Fernsehen kaum genutzt, obwohl sie im grossen Ganzen bekannt sind.

 Im Durchschnitt geben die Besitzer eines privaten Handys 62 Franken pro Monat für die genutzten Dienste aus. Die Unterschiede sind allerdings beträchtlich: Am meisten bezahlen Männer (69 Franken), Personen unter 45 Jahren (78 Franken), Erwerbstätige (73 Franken), Personen mit einem hohen Einkommen (95 Franken), Personen mit einer höheren Ausbildung (67 Franken), Westschweizer (74 Franken), Einwohner grosser oder mittlerer Städte (66 Franken) und Kunden mit einem Abonnementsvertrag (82 Franken).

Ermitteln, wie zufrieden die Konsumenten mit den bezogenen Dienstleistungen sind

☞ Mit der Qualität der Mobilfunkdienste sind fast alle Befragten, die über ein privates Handy verfügen, sehr zufrieden (51%) oder ziemlich zufrieden (47%), wobei die hauptsächlich genutzten Dienste das Telefonieren, das Senden von SMS und der Anrufbeantworter sind (siehe oben).

Was das Preis-/Leistungsverhältnis betrifft, sind dagegen 16% damit nicht zufrieden. Da die Qualität praktisch nicht beanstandet wird, muss dies grösstenteils als Kritik an den Preisen aufgefasst werden. Diejenigen, die den Verbindungspreis als unverhältnismässig im Vergleich zu den angebotenen Diensten werten, gehören grösstenteils zur Gruppe der Personen, die das Handy am meisten benutzen.

☞ Weniger als ein Viertel der Stichprobe hat den Anbieter wegen eines Problems im Zusammenhang mit der Handynutzung kontaktiert, und 25% dieser Personen waren eher nicht zufrieden oder gar nicht zufrieden mit der Betreuung. Insgesamt machen die mit der Betreuung unzufriedenen Personen allerdings nicht einmal als 6% aller befragten Besitzer eines privaten Handys aus.

Schlussfolgerungen

☞ Die Studie zeigt, dass die Mobiltelefonie von den über 15-Jährigen stark genutzt wird und dass auch viele Jugendliche im Alter von 8 bis 14 Jahren Handys benutzen. Zudem verwenden einige Untergruppen das Mobiltelefon äusserst häufig, und nur die über 60-Jährigen, die während des grössten Teils ihres Lebens die „mobile“ Philosophie nicht gekannt haben, nutzen die Mobiltelefonie deutlich weniger. Selbst wenn es Unterschiede je nach Region, Ortsgrösse oder Haushaltseinkommen gibt, nutzen alle Untergruppen der Bevölkerung die Mobiltelefonie, unabhängig von ihrer Positionierung und gesellschaftlichen Stellung.

Da die Mobilfunkdurchdringung bei der jungen Generation und selbst bei den Jugendlichen sehr hoch ist, wird sich diese Entwicklung in Zukunft wahrscheinlich noch verstärken. Ein Viertel der Mobilfunkteilnehmer, die über ein privates Handy verfügen, würden im Falle einer Preisangleichung auf den Festnetzanschluss verzichten. Wer in Haushalten mit mehr als einem Mitglied lebt, betrachtet es dagegen als Vorteil, die ganze Familie unter einer einzigen Nummer erreichen zu können; die Festnetztelefonie wird also bestimmt fortbestehen.

Die Befragten sind einhellig mit der Qualität der angebotenen Dienste zufrieden. Das Preisniveau kann hingegen in bestimmten Fällen Anlass zu Unzufriedenheit geben. Das Problem ist allerdings nicht sehr akut, da nur eine Minderheit der Nutzer den Anbieter wechselt bzw. regelmässig neue Angebote am Markt vergleicht. Die Verbreitung neuerer Dienste (Herunterladen von Klingeltönen und Spielen, Chat, Internet usw.), die gemäss den Ergebnissen der Studie sehr wenig genutzt werden, obwohl sie bekannt sind, könnte jedoch durch hohe Preise verlangsamt werden.

M.I.S. TREND SA - LAUSANNE
August 2007 - MHM