

ADSL
Management Summary

70055 001

70055 001/01404ber

WIEN, IM FEBRUAR 2002

IFES

INSTITUT FÜR EMPIRISCHE SOZIALFORSCHUNG, RAINERGASSE 38, 1050 WIEN, TEL. 54 670-0, FAX. 54 670-312,

E-MAIL: IFES@IFES.AT, [HTTP://WWW.IFES.AT](http://www.ifes.at)

Daten zur Untersuchung

Thema:	Meinungsmonitoring – ADSL
Auftraggeber:	ISPA
Status der Studie:	vertraulich
Grundgesamtheit:	ADSL Nutzer in Österreich
Befragungsgebiet:	Österreich
Stichprobenumfang:	500 Interviews
Zielpersonenauswahl:	beigestellte Telefonnummern
Art der Befragung:	telefonische Interviews (CATI)
Befragungszeitraum:	4. bis 6. Februar 2002
Projektleiterin im Institut:	Mag. Sabine Putz

RUNDUNGSDIFFERENZEN: BEI DER AUSGABE DER TABELLEN WIRD AUF DAS JEWEILIGE DARSTELLUNGSFORMAT (IN DER REGEL GANZZAHLEN) GERUNDET. DIES KANN BEI DEN ADDITIONEN VON WERTEN ZU GERINGFÜGIGEN DIFFERENZEN FÜHREN (Z.B. 99 ODER 101 STATT 100).

Ergebnisse

- Mit 65% Ausschöpfung war die Bereitschaft der Respondenten an der Befragung teilzunehmen ausserordentlich hoch. Zur Erreichung von 500 durchgeführten Interviews wurden insgesamt (ohne Terminvereinbarung) 824 Personen kontaktiert: 245 Personen verweigerten, 4 haben frühzeitig abgebrochen; 26 Befragte gaben an, keinen Internet-zugang zu haben und 49 meinten, keinen ADSL-Anschluss zu haben.
- Durchschnittlich nutzen die Befragten ADSL seit gut einem Jahr. Etwa einem Drittel steht diese Technik noch nicht einmal ein halbes Jahr zur Verfügung. Die meisten ADSL-Einsteiger finden sich unter den älteren Befragten. [F 3]
- Der Großteil der ADSL-User nutze zuvor ein Modem, 19 Prozent hatten jedoch gar keinen Zugang zum Internet. Insbesondere die Neueinsteiger benutzten zuvor ein Modem. Vier von zehn Nutzern verfügen über einen ISDN-Anschluss. Besonders beliebt ist dies bei Firmenanschlüssen und bei Dauernutzern - bei ihnen liegt der Anteil über 60 Prozent. Die beruflichen Nutzer hatten den ISDN-Anschluss zumeist schon vorher, während ein Viertel der privaten Nutzer zuvor über gar keinen Telefonanschluss verfügten. Mehr als ein Drittel hätte auch die Möglichkeit einen Breitbandanschluss über Kabelanbieter zu beziehen. [F4, F5, F6]
- Mehr als die Hälfte der Befragten nutzt die Bandbreite 512/64. Davon hat ein Viertel die SI-Version. Höhere Bandbreiten werden vorwiegend von Firmen verwendet. Auffällig ist hier der sehr hohe Anteil von Personen, die sich überfragt fühlte: 43 Prozent geben auf die Frage nach der Art des Anschlusses keine Antwort. Besonders hoch ist der Anteil bei Frauen und bei älteren Usern. [F7]
- Die häufigsten Tätigkeiten der ADSL-Nutzer sind die gezielte Informationssuche, das surfen im WWW sowie das e-mailen. Das Tätigen von Bankgeschäften ist unter den ADSL-Usern ebenfalls sehr beliebt. E-learning und telefonieren rangieren an letzter Stelle der Nutzungsarten. [F8a]
- Die bekanntesten ADSL-Anbieter sind die „Telekom Austria“ mit 68 Prozent spontanen Nennungen, gefolgt von der UTA mit 63 Prozent. Jet2Web nennen ebenfalls 59 Prozent der Befragten. Ein Drittel nennt Netway und 28 Prozent T-Online.at. [F10]
- Etwas mehr als ein Drittel holte sich nur bei dem eigenen Anbieter Informationen ein, 12 Prozent bei einem weiteren Anbieter und 37 Prozent sogar bei mehreren. Besonders Befragte aus Firmen haben mehrere Angebote verglichen. Private Nutzer haben sich wesentlich häufiger aufgrund von Aktionen für ADSL entschieden. [F11]

- Die tägliche durchschnittliche Online-Zeit der Befragten beträgt 4,4 Stunden. Männer sind wesentlich länger online als Frauen, gleiches gilt für unter 30-Jährige. [F17]
- Der Hauptgrund, weshalb sich die Kunden für ADSL entschieden haben war die Geschwindigkeit: 79 Prozent nannten spontan dies als Grund für ihre Wahl. Der diesbezügliche Anteil liegt bei jenen Befragten, die ihre Bandbreite kennen, noch höher. Dennoch nennen auch drei Viertel jener, die ihre Bandbreite nicht kennen, die Geschwindigkeit als Hauptmotivation. Als zweit wichtigstes Motiv für die Entscheidung folgt mit 35 Prozent abgeschlagen der günstige Preis (insbesondere aber für Firmen ausschlaggebend). Damit liegt der Preis zwar deutlich hinter der Geschwindigkeit, aber dennoch um 10 Prozentpunkte vor der Möglichkeit gleichzeitig zu telefonieren, der ständigen Verfügbarkeit und dem Herunterladen von großen Datenmengen. [F21]
- Die gesetzten Erwartungen werden für den Großteil der Befragten auch erfüllt, nur eine Minderheit (besonders jene mit geringer Bandbreite) gibt an, die Leistungen würden nicht entsprechen. Tendenziell sind Befragte mit kurzer Nutzungsdauer und –zeit zufriedener als Langzeitnutzer. Ein ISDN-Anschluss trägt zur Zufriedenheit bei. [F22]
- Die meisten Probleme bereitet der Verbindungsaufbau: 15 Prozent sind häufig mit diesbezüglichen Problemen konfrontiert, weitere 62 Prozent erleben dies gelegentlich. Verbindungsaufbau und Stabilität werden seltener wahrgenommen. [F26]
- Die Installation bereitete der Mehrheit wenig oder gar keine Schwierigkeiten, im Zuge der Selbstinstallation war etwa ein Fünftel der Befragten teilweise überfordert. Sie waren jedoch mit dem Support in dieser Phase recht zufrieden. [F23, F24]
- Der allgemeine Support wird üblicherweise selten in Anspruch genommen, ein Drittel hat ihn noch nie genutzt. Die Qualität des Supports dürfte allerdings manchmal etwas mangelhaft sein, insbesondere die Dauernutzer bewerten diese Dienste schlecht. [F28]
- Die vielversprechendste Neuerung scheint derzeit das Wireless LAN zu sein. Zwar kennen erst 43 Prozent der User diese Möglichkeit, von ihnen nutzen nach eigenen Angaben 8 Prozent dies bereits und 18 Prozent tragen sich mit diesem Gedanken. Insgesamt planen also 10 Prozent aller ADSL-Nutzer eine solche Lösung. [F34]
- Alles in allem sind die ADSL-Nutzer mit ihrem Anschluss recht zufrieden – durchschnittlich vergeben sie die Note 2. Auch in Relation zum Preis zeigen sie sich durchaus zufrieden. Zwar ist in der Bewertung des Preis-Leistungs-Verhältnisses der Anteil der Unzufriedenen höher, die Qualität der Performance scheint dies aber wett zu machen. [F36, F35]



Institut für empirische Sozialforschung

1050 Wien, Rainergasse 38

☎ 54 670 D.V.R. 0049492

01404tel

Untersuchungs-Nr.	0	1	4	0	4	tel
Listen Nr.						
Laufende Nr.						
Interviewer-Nr.						

Guten Tag, mein Name ist ... Ich rufe im Auftrag des Instituts für empirische Sozialforschung in Wien an. Wir führen derzeit eine Umfrage zum Thema Internet durch. Ihre Angaben werden völlig vertraulich behandelt und nur gemeinsam mit anderen statistisch ausgewiesen.

Dürfte ich bitte jene Person sprechen, die am meisten im Internet arbeitet?

1. Haben Sie einen Internetzugang?

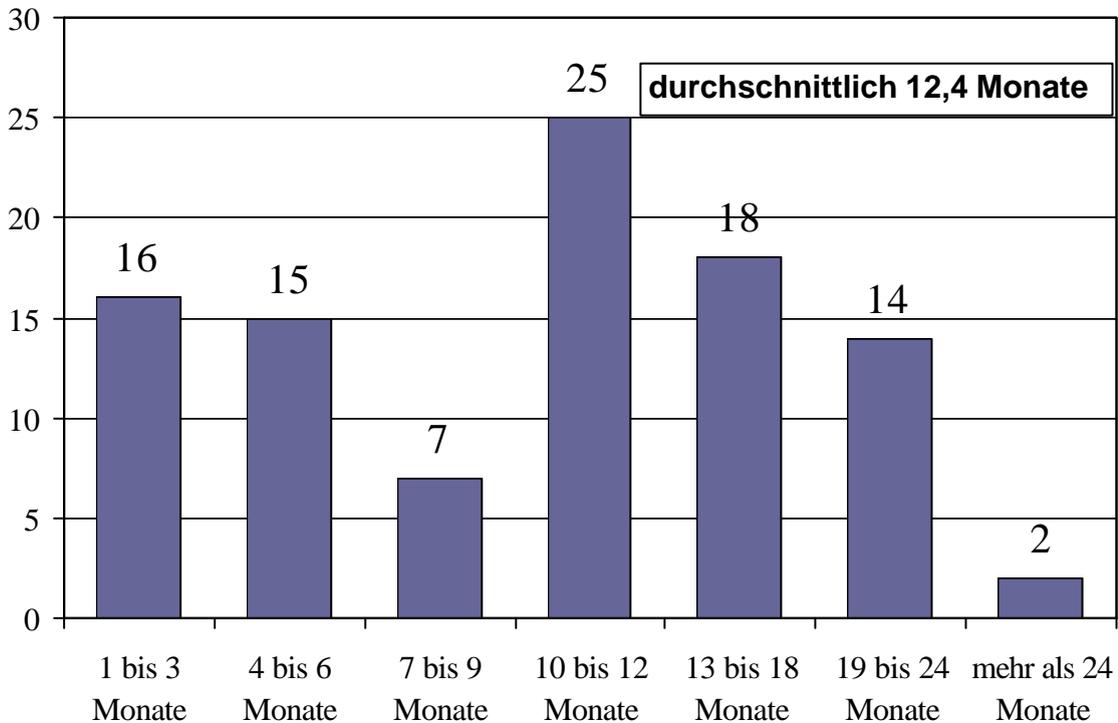
ja 1
nein 2 *ENDE

2. Nutzen Sie ADSL als Zugang zum Internet?

ja 1
nein 2 *ENDE

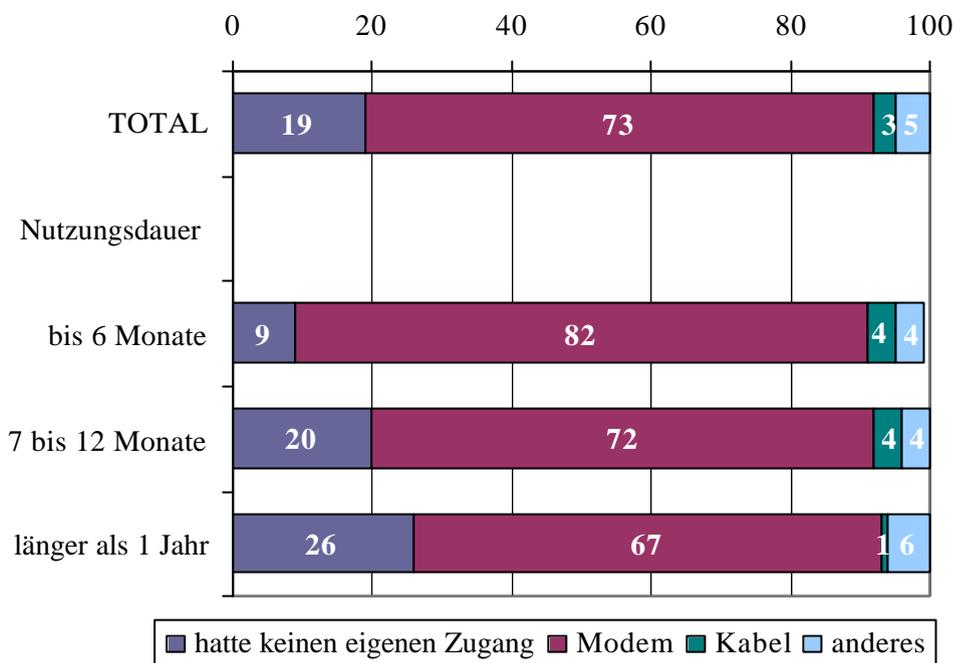
3. Wie lange nutzen Sie ADSL schon?

Monate



4. Was haben Sie vor ADSL als Zugang zum Internet benutzt?

- hatte keinen eigenen Zugang 1
- Modem..... 2
- Kabel..... 3
- anderes..... 4



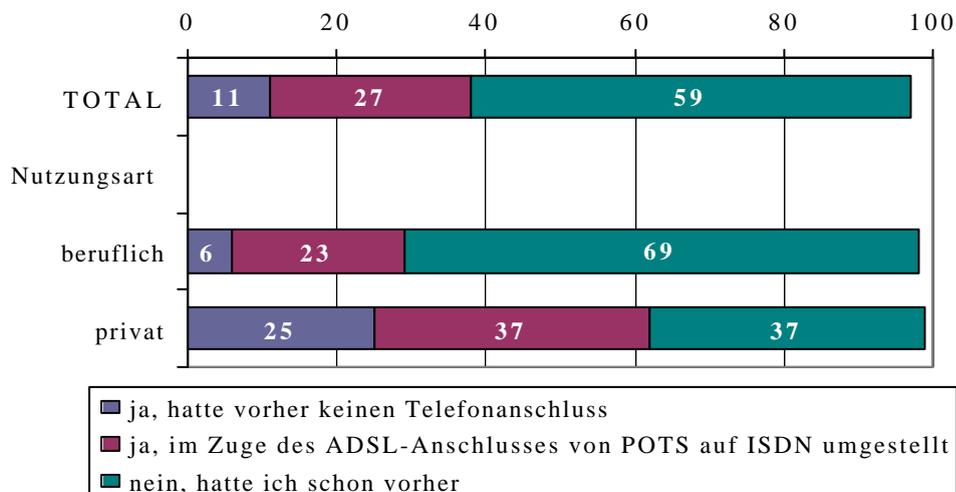
5. Welchen Telefonanschluss haben Sie?

- ISDN..... 1
- POTS ("plain old telephone system" = herkömmlicher Telefonanschluss)..... 2 *7

6. Haben Sie den ISDN-Anschluss gemeinsam mit dem ADSL-Anschluss bekommen?

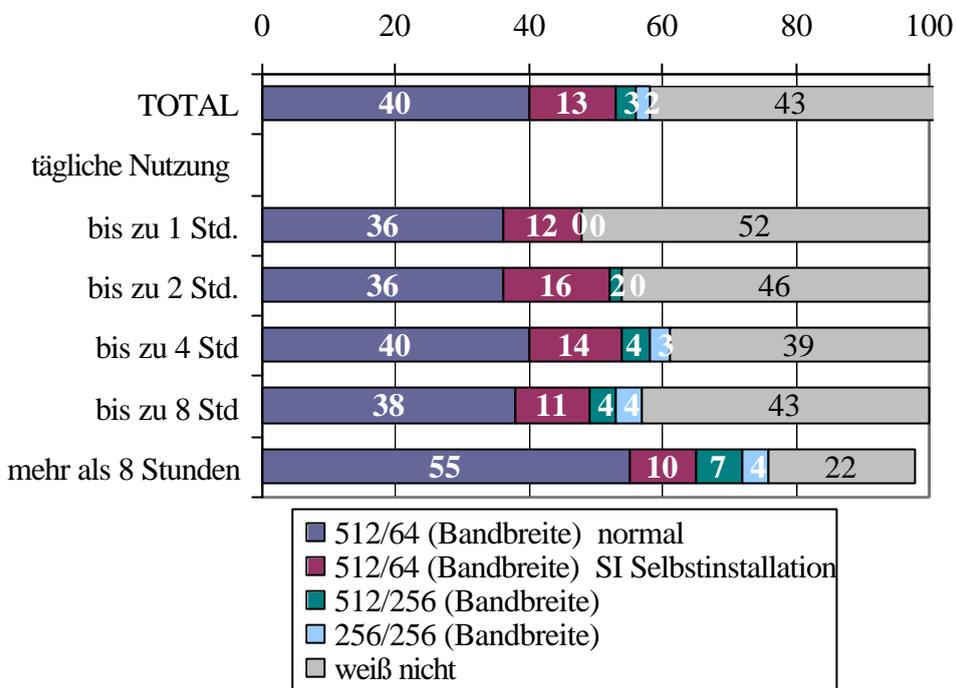
- ja, hatte vorher keinen Telefonanschluss..... 1
- ja, im Zuge des ADSL-Anschlusses von POTS auf ISDN umgestellt..... 2
- nein, hatte ich schon vorher..... 3

39% haben einen ISDN-Anschluss



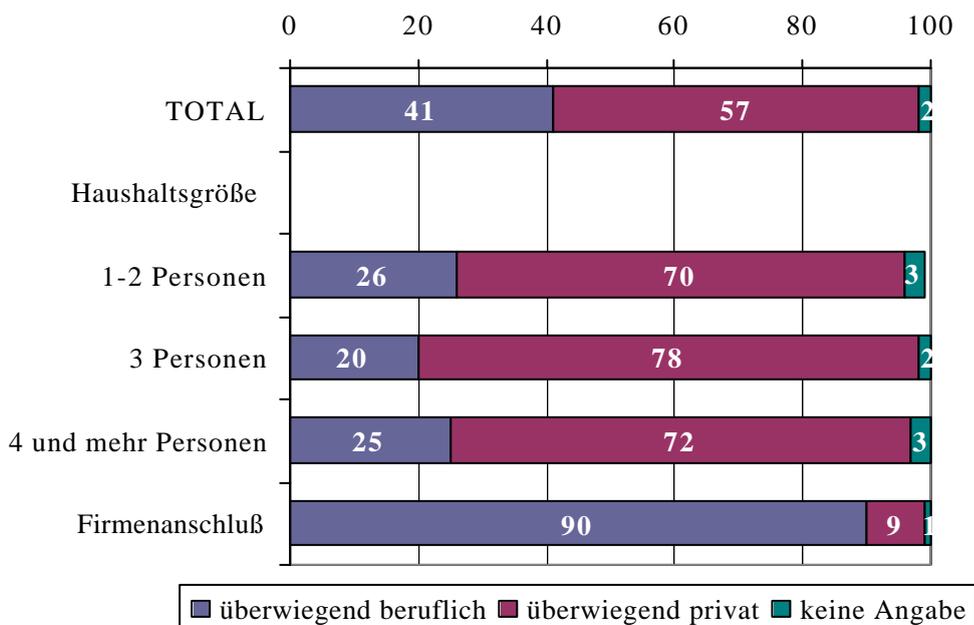
7. Welche Art von ADSL Anschluss verwenden Sie?

512/64 (Bandbreite) normal.....	1
512/64 (Bandbreite) SI Selbstinstallation.....	2
512/256 (Bandbreite)	3
<u>256/256 (Bandbreite)</u>	<u>4</u>
weiß nicht.....	5



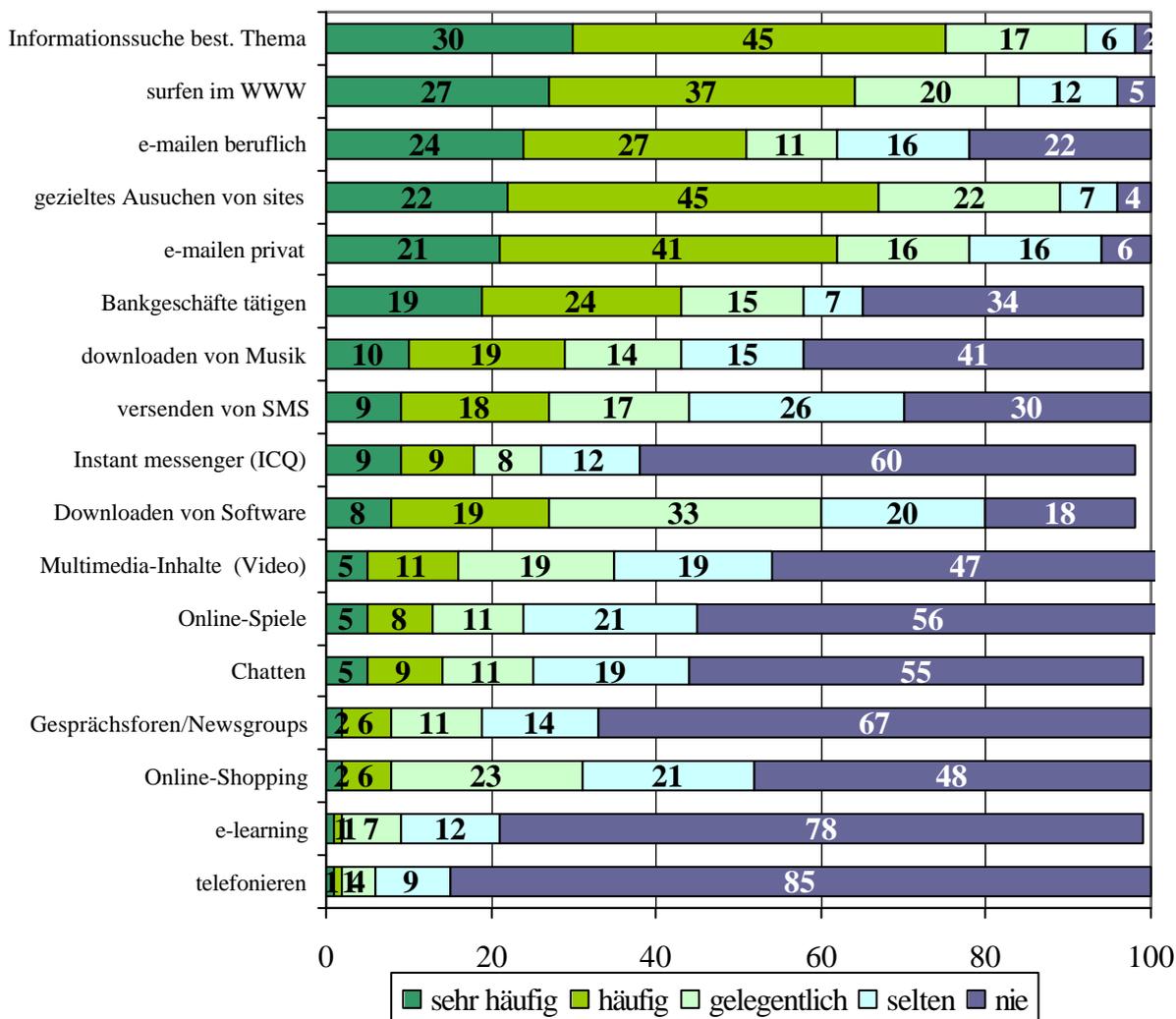
8. Nutzen Sie Ihren ADSL-Anschluss überwiegend für berufliche oder für private Zwecke?

überwiegend beruflich.....	1
überwiegend privat.....	2



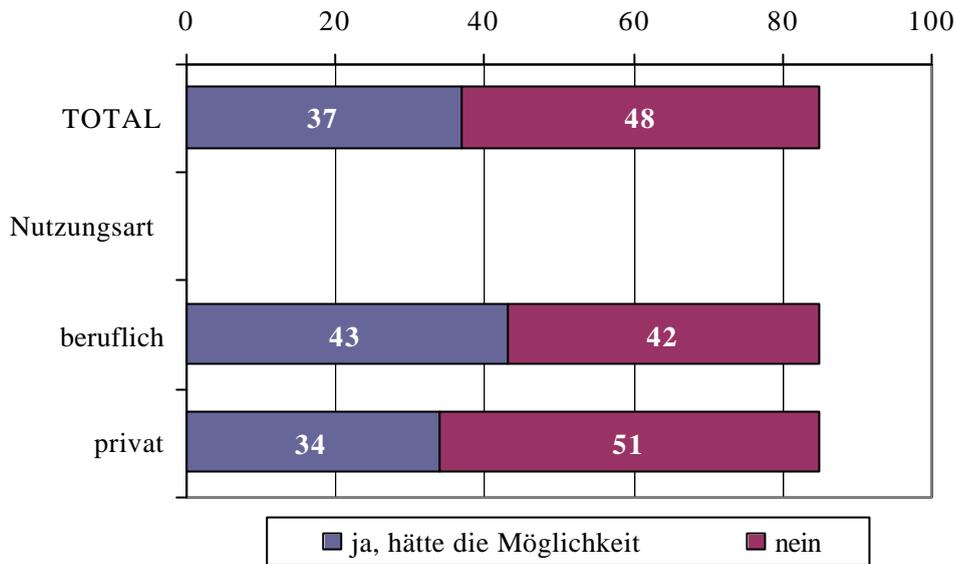
8a. Verwenden Sie das Internet für die folgenden Tätigkeiten häufig, gelegentlich, selten oder nie?

	sehr häufig	häufig	gelegentlich	selten	nie
e-mailen privat	1	2	3	4	5
e-mailen beruflich	1	2	3	4	5
Informationssuche zu einem bestimmten Thema	1	2	3	4	5
versenden von SMS	1	2	3	4	5
surfen im WWW	1	2	3	4	5
gezieltes Ausuchen von sites	1	2	3	4	5
Bankgeschäfte tätigen	1	2	3	4	5
downloaden von Musik	1	2	3	4	5
Chatten	1	2	3	4	5
Instant messenger (ICQ)	1	2	3	4	5
Downloaden von Software	1	2	3	4	5
Online-Spiele	1	2	3	4	5
Online-Shopping	1	2	3	4	5
telefonieren	1	2	3	4	5
Gesprächsforen/Newsgroups	1	2	3	4	5
e-learning	1	2	3	4	5
Multimedia-Inhalte ansehen (Video)	1	2	3	4	5



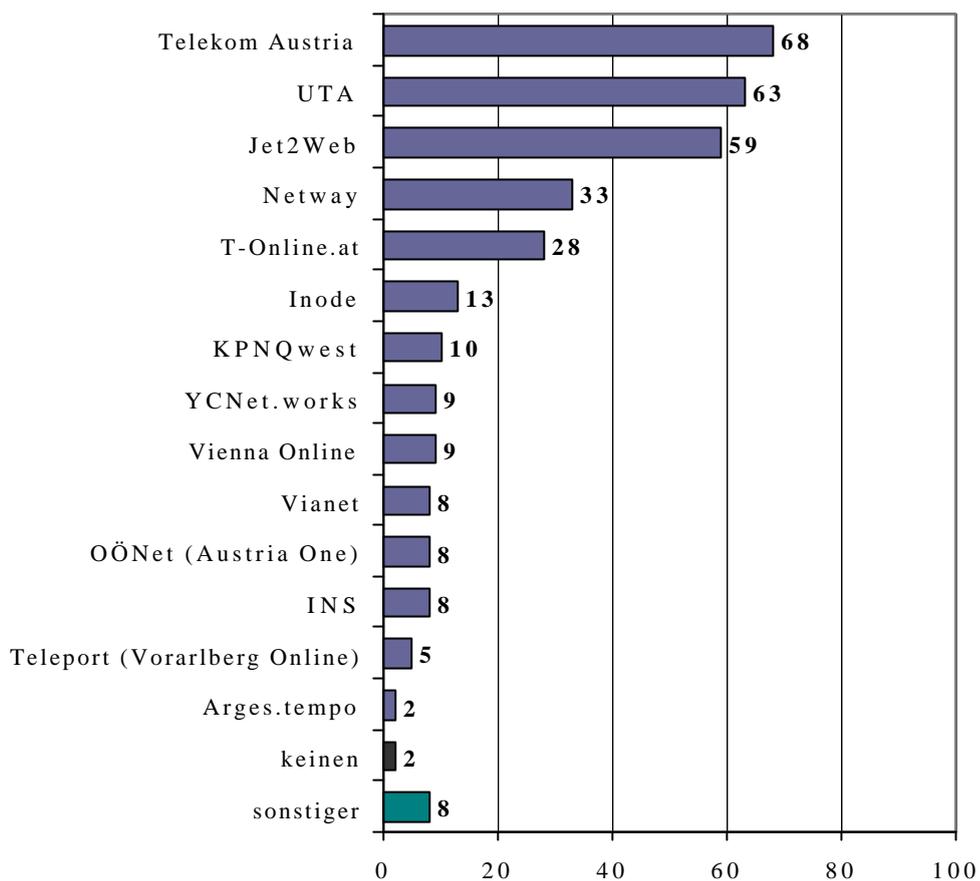
9. Hätten Sie die Möglichkeit, einen Breitbandanschluss über einen Kabelanbieter zu beziehen?

- ja..... 1
- nein 2



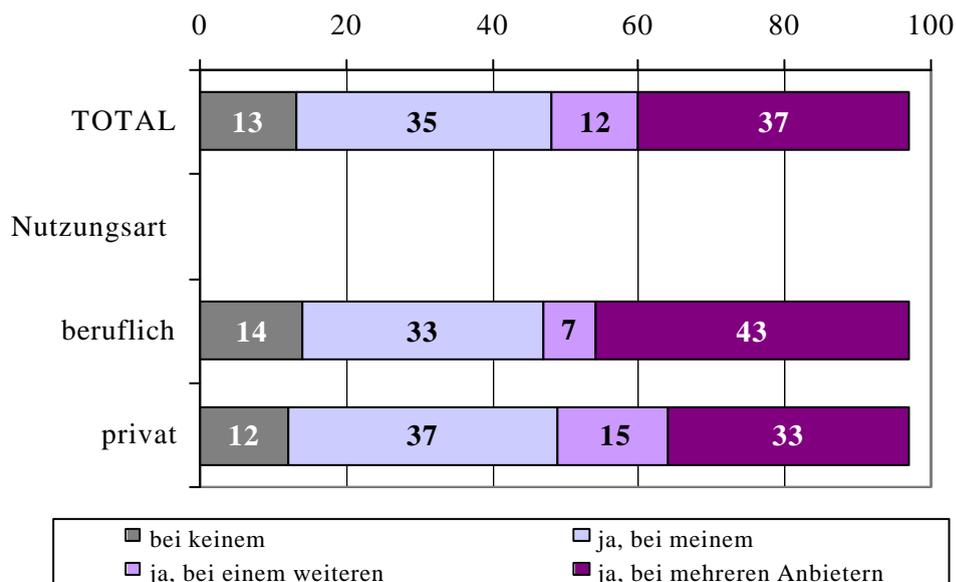
10. Welche ADSL-Anbieter kennen Sie? MF ZUORDNEN

- Arges.tempo 1
- INS 2
- Inode 3
- Jet2Web 4
- KPNQwest..... 5
- Netway..... 6
- OÖNet (Austria One)..... 7
- Telekom Austria 8
- Teleport (Vorarlberg Online)..... 9
- T-Online.at..... 10
- UTA..... 11
- Vianet..... 12
- Vienna Online 13
- YCNet.works..... 14
- sonstiger 15
- keinen..... 16



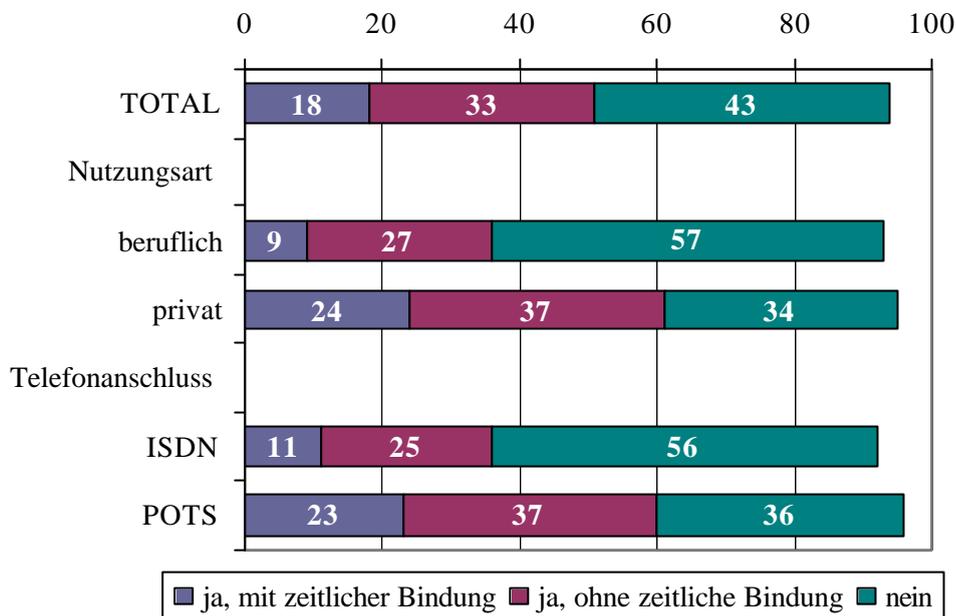
11. Haben Sie Informationen bei ADSL-Anbietern eingeholt?

ja, bei meinem.....	1
ja, bei einem weiteren.....	2
ja, bei mehreren Anbietern.....	3
bei keinem.....	4



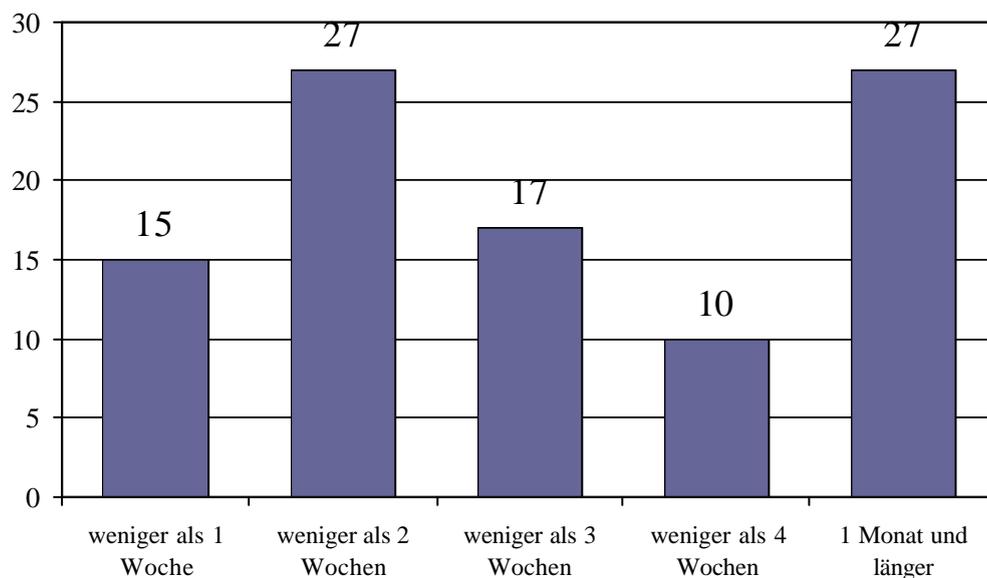
12. Haben Sie sich im Rahmen einer ADSL Aktion zum Kauf entschieden; wenn ja, war das mit oder ohne Bindung?

ja, mit zeitlicher Bindung.....	1
ja, ohne zeitliche Bindung	2
nein	3



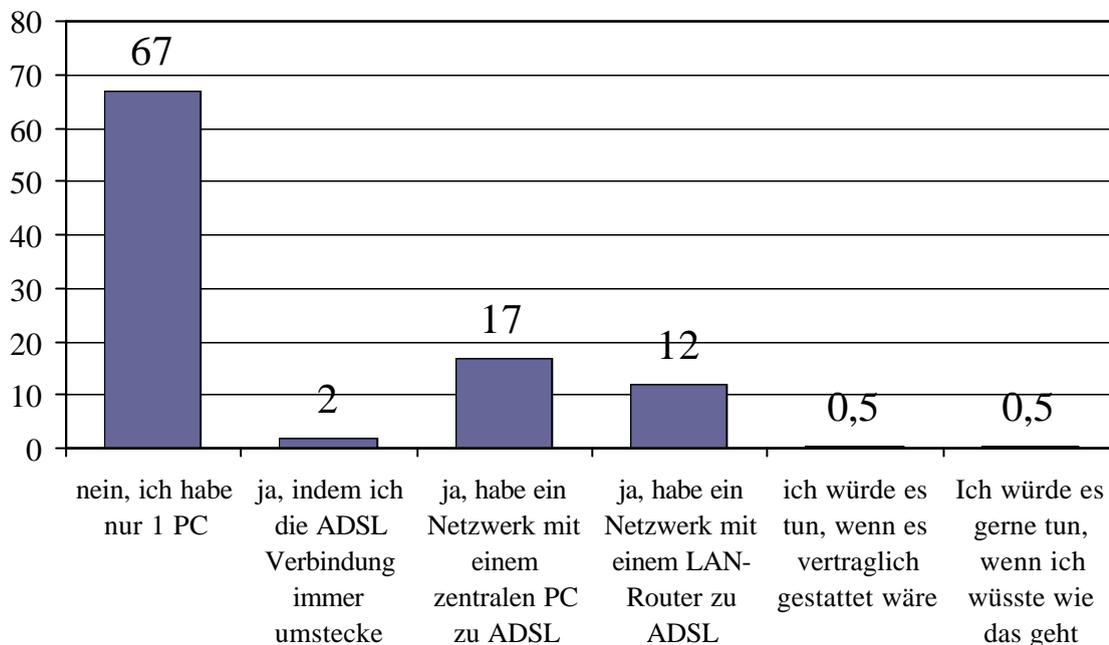
13. Wie lange dauerte es vom Zeitpunkt Ihrer ADSL-Bestellung bis zur Fertigstellung?

weniger als 1 Woche	1
weniger als 2 Wochen.....	2
weniger als 3 Wochen.....	3
weniger als 4 Wochen.....	4
1 Monat und länger.....	5



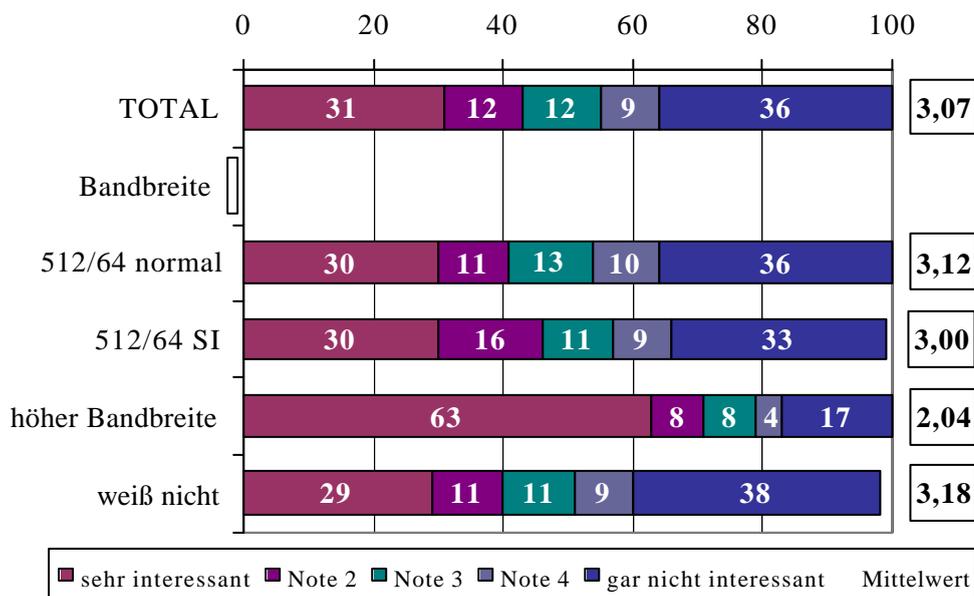
14. Betreiben Sie mehrere PCs an Ihrem ADSL-Anschluss und welche Lösung haben Sie dabei?

nein, ich habe nur 1 PC.....	1
ja, indem ich die ADSL Verbindung immer umstecke	2
ja, habe ein Netzwerk mit einem zentralen PC zu ADSL	3
ja, habe ein Netzwerk mit einem LAN-Router zu ADSL....	4
ich würde es tun, wenn es vertraglich gestattet wäre.....	5
Ich würde es gerne tun, wenn ich wüsste wie das geht.....	6



15. Wie interessant ist für Sie die Möglichkeit, über ADSL den Internetzugang mit mehreren Geräten auch kabelfrei (z.B. im Wohn- und Gartenbereich) zu nutzen? Vergeben Sie bitte eine Note zwischen 1 und 5, dabei bedeutet 1 "sehr interessant" und 5 "gar nicht interessant".

Note: 1 2 3 4 5

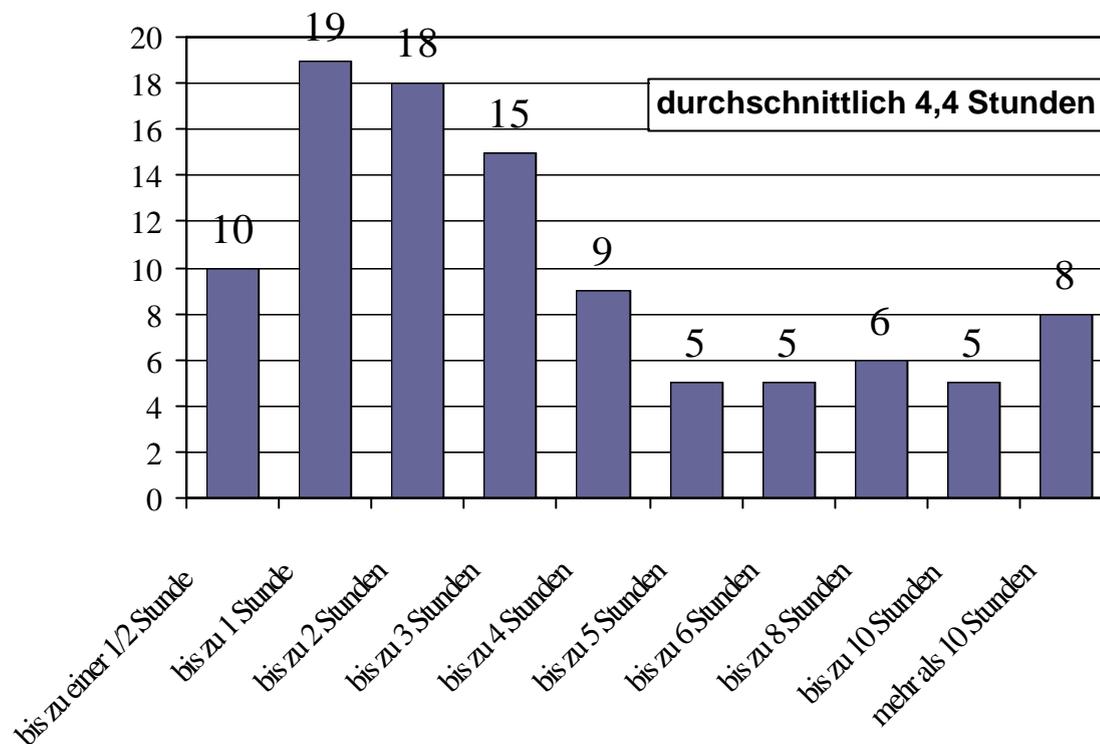


16. Hätten Sie gerne mehrere Accounts auf einen Zugang (z.B für Familienmitglieder)?

- ja..... 1
- nein 2
- weiß nicht..... 3

17. Wie viele Stunden sind Sie im Schnitt pro Tag online?

, Stunden



18. Wann arbeiten Sie überwiegend im Internet: zu den Geschäftszeiten (Mo –Fr 8 bis 17 Uhr) oder in der "Freizeit"?

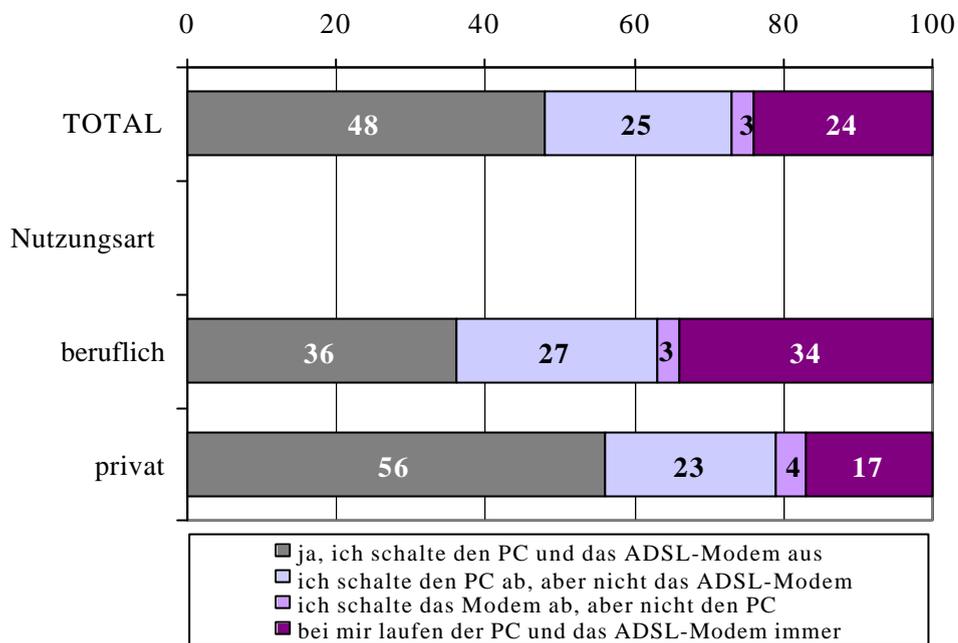
- überwiegend zu Geschäftszeiten..... 1
- überwiegend in der "Freizeit" 2
- zu gleichen Teilen..... 3

19. Nutzen Sie Ihren ADSL-Anschluss mit einem PC oder einem Laptop?

- mit einem PC..... 1
- mit einem Laptop..... 2
- sowohl PC als auch Laptop..... 3

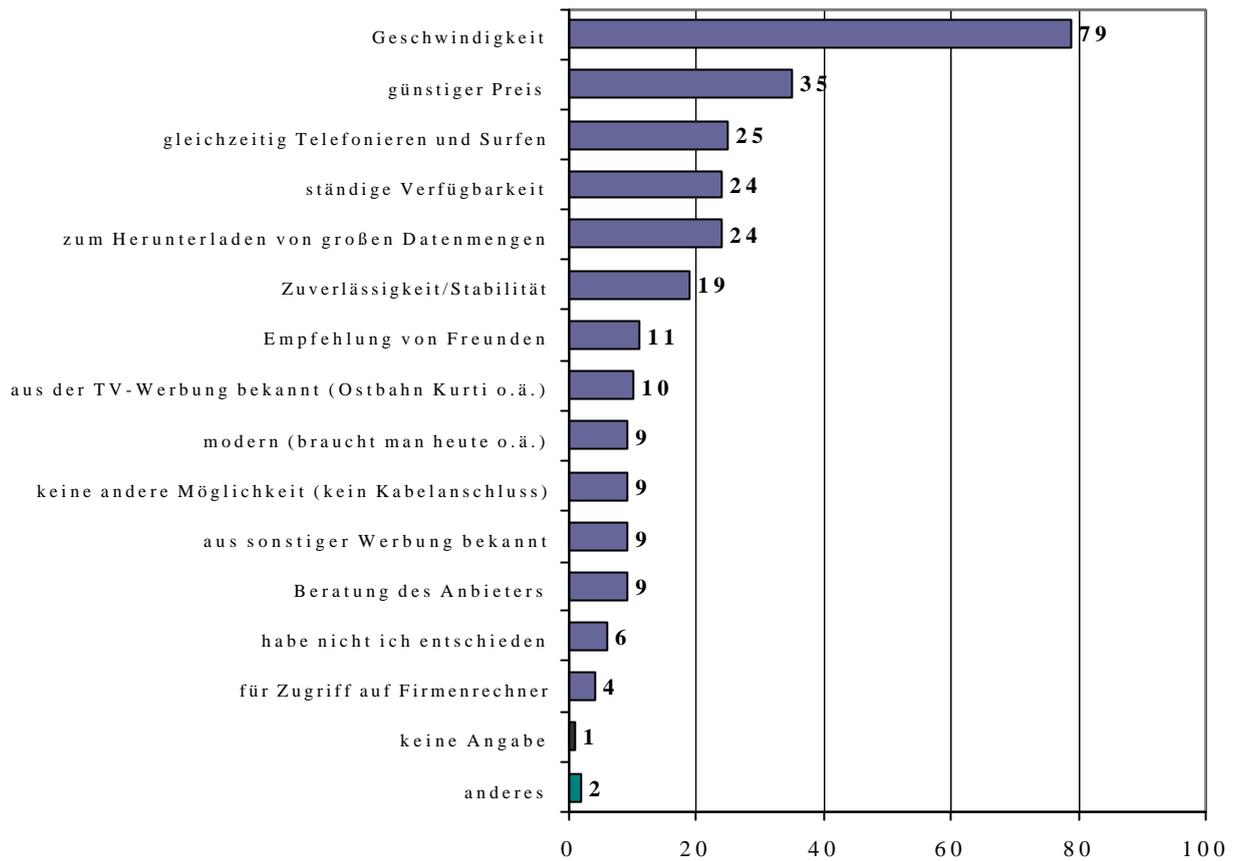
20. Schalten Sie den PC und das ADSL-Modem nach Gebrauch üblicherweise ab?

- ja, ich schalte den PC und das ADSL-Modem aus 1
- ich schalte den PC ab, aber nicht das ADSL-Modem..... 2
- ich schalte das Modem ab, aber nicht den PC..... 3
- bei mir laufen der PC und das ADSL-Modem immer 4

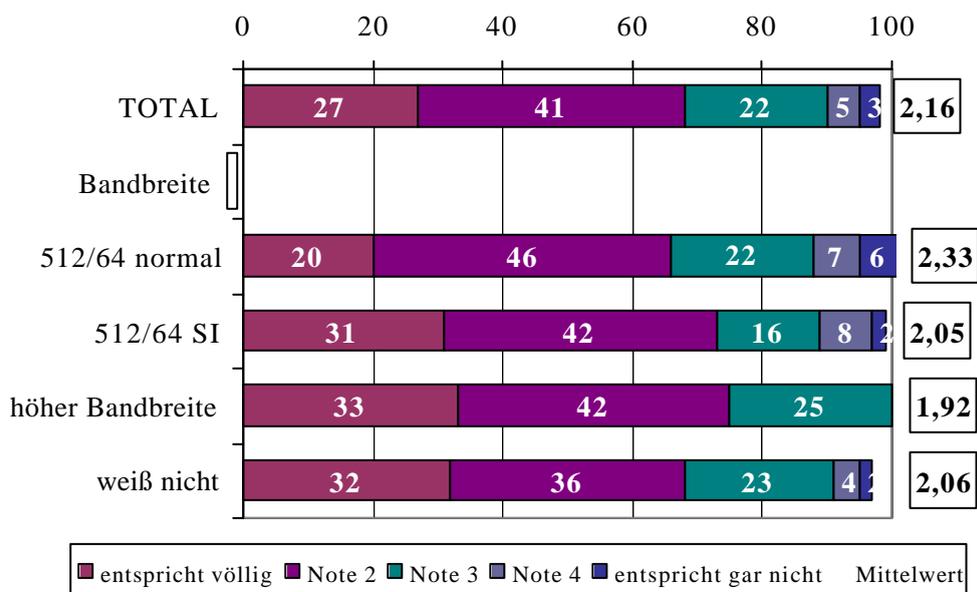


21. Aus welchem Grund haben Sie sich für ADSL entschieden? MF ZUORDNEN

- habe nicht ich entschieden..... 1
- Empfehlung von Freunden..... 2
- Beratung des Anbieters..... 3
- aus der TV-Werbung bekannt (Ostbahn Kurti o.ä.)..... 4
- aus sonstiger Werbung bekannt 5
- günstiger Preis..... 6
- für Zugriff auf Firmenrechner..... 7
- zum Herunterladen von großen Datenmengen 8
- Geschwindigkeit 9
- Zuverlässigkeit/Stabilität..... 10
- keine andere Möglichkeit (kein Kabelanschluss) 11
- modern (braucht man heute o.ä.)..... 12
- ständige Verfügbarkeit 13
- Gleichzeitig Telefonieren und Surfen..... 14
- sonstiges, und zwar:

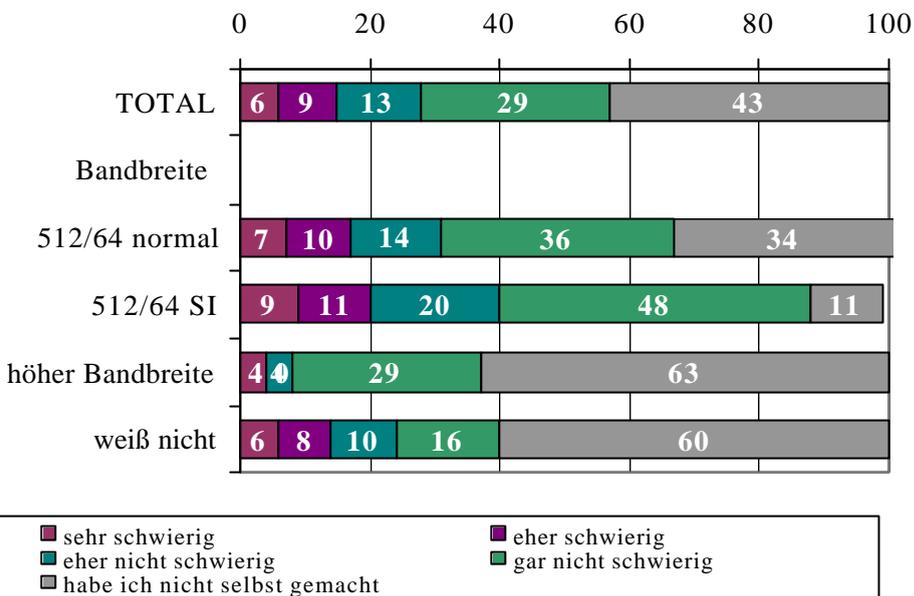


22. Entsprechen die Leistungen Ihres ADSL-Anschlusses Ihren Erwartungen? Geben Sie bitte eine Note von 1 bis 5. Note 1 bedeutet "entspricht völlig" und Note 5 bedeutet "entspricht gar nicht".
 Note: 1 2 3 4 5



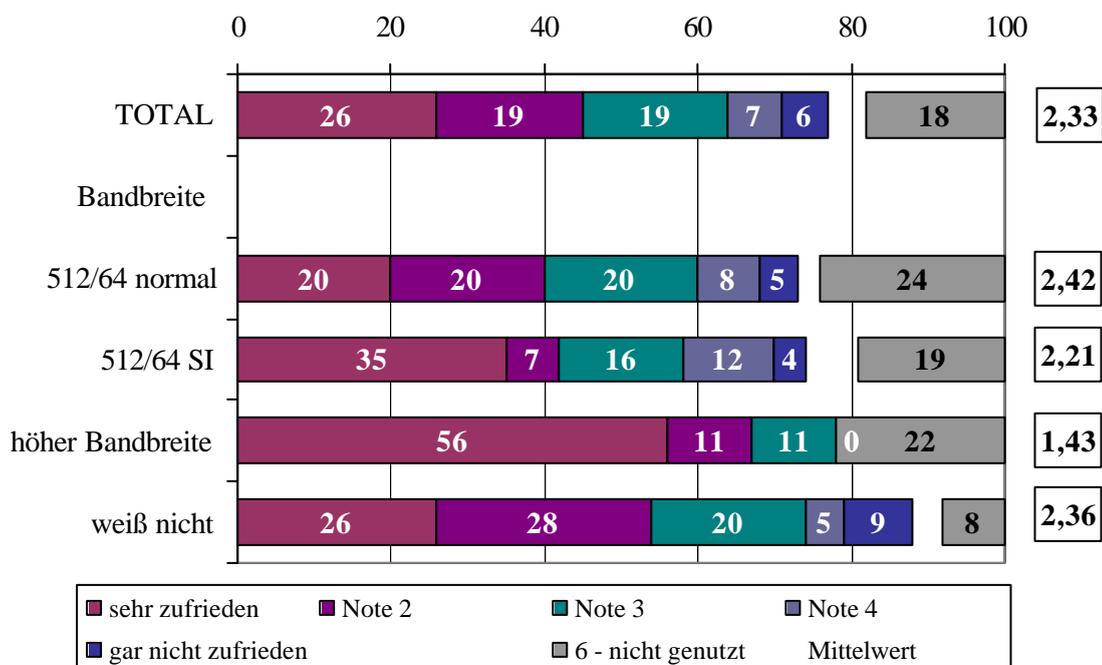
23. Wenn Sie an die Installation Ihres ADSL-Anschlusses zurückdenken, wie schwierig war das für Sie. War das für Sie ...?

- sehr schwierig 1
- eher schwierig 2
- eher nicht schwierig 3
- gar nicht schwierig 4



24. Wie zufrieden waren Sie mit dem Support während der Installationsphase? Vergeben Sie bitte eine Note zwischen 1 und 5. Note 1 bedeutet "sehr zufrieden", Note 5 bedeutet "gar nicht zufrieden".

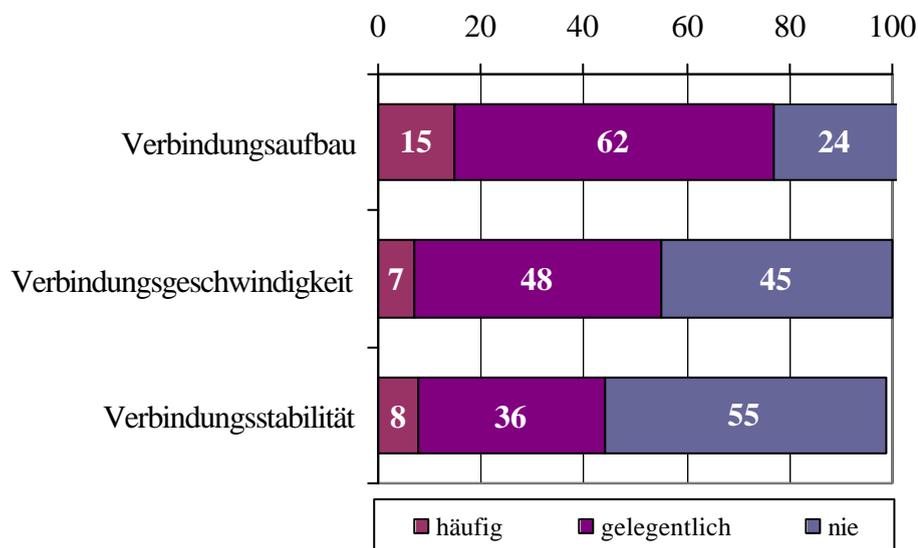
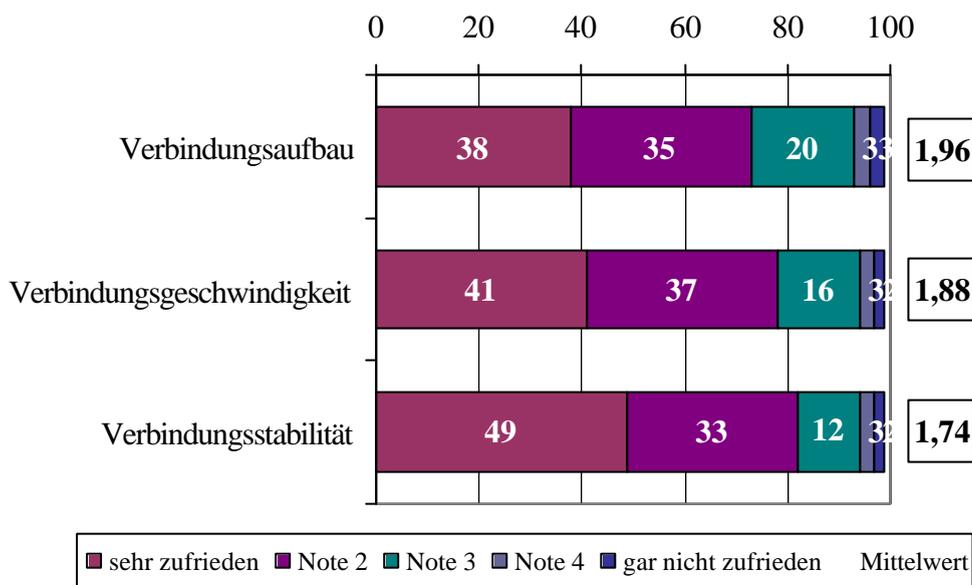
Note: 1 2 3 4 5 6: nicht genutzt



25. Die folgenden Fragen betreffen den **laufenden Betrieb**. Wie zufrieden sind Sie mit dem/der...?
 Vergeben Sie bitte eine Note zwischen 1 und 5. Note 1 bedeutet "sehr zufrieden", Note 5 bedeutet "gar nicht zufrieden".

26. Sind Sie häufig, gelegentlich oder nie mit Problemen im Bereich ... konfrontiert?

	25.					26.		
	sehr zufrieden n	2	3	4	gar nicht zufrieden n	häufig	gelegentlich	nie
Verbindungsaufbau	1	2	3	4	5	1	2	3
Verbindungsgeschwindigkeit	1	2	3	4	5	1	2	3
Verbindungsstabilität	1	2	3	4	5	1	2	3

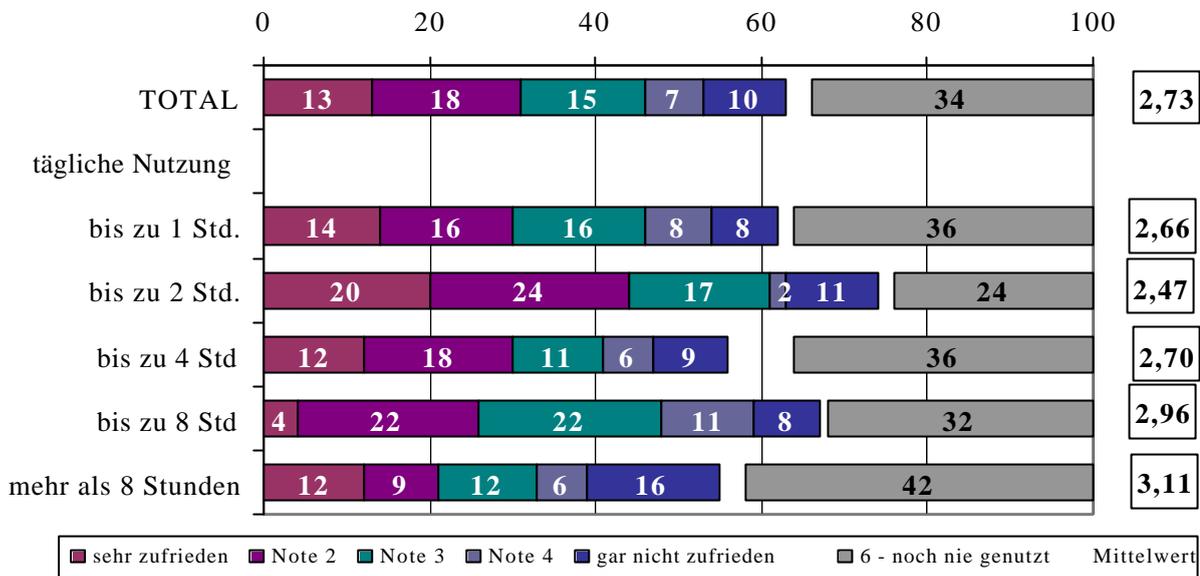


27. Wie häufig nehmen Sie üblicherweise den Support/Hotline in Anspruch?

- beinahe täglich..... 1
- etwa 2-3 mal pro Woche..... 2
- etwa 1 mal pro Woche..... 3
- etwa alle paar Wochen..... 4
- alle paar Monate..... 5
- seltener..... 6
- nie 7

28. Wie zufrieden sind Sie mit dem Support/Hotline? Vergeben Sie bitte eine Note zwischen 1 und 5. Note 1 bedeutet "sehr zufrieden", Note 5 bedeutet "gar nicht zufrieden".

Note: 1 2 3 4 5 6: noch nie genutzt

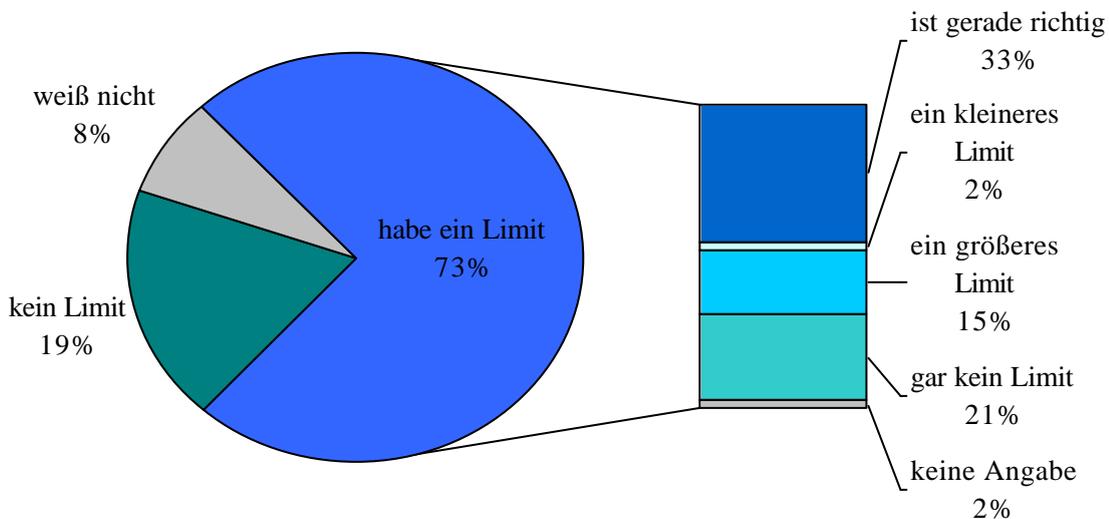


29. Haben Sie ein download-limit?

ja 1
 nein 2 *31

30. Wie empfinden Sie dieses download-limit? Ist dieses Limit für Sie gerade richtig bemessen, oder hätten Sie lieber ein kleineres, ein größeres oder gar kein Limit?

ist gerade richtig 1
 ein kleineres Limit..... 2
 ein größeres Limit..... 3
 gar kein Limit, sondern einen völlig offenen Zugang 4



31. Wären Sie bereit monatlich eine höhere Gebühr für folgende Dienste zu bezahlen?

DURCHFragen

- unlimitierte Downloadmenge..... 1
- ein höheres Limit und einen billigeren Volumenspreis pro Mb über Limit..... 2
- höhere Bandbreite..... 3

32. Haben Sie für Ihren Rechner folgende Schutzvorkehrungen getroffen? MF

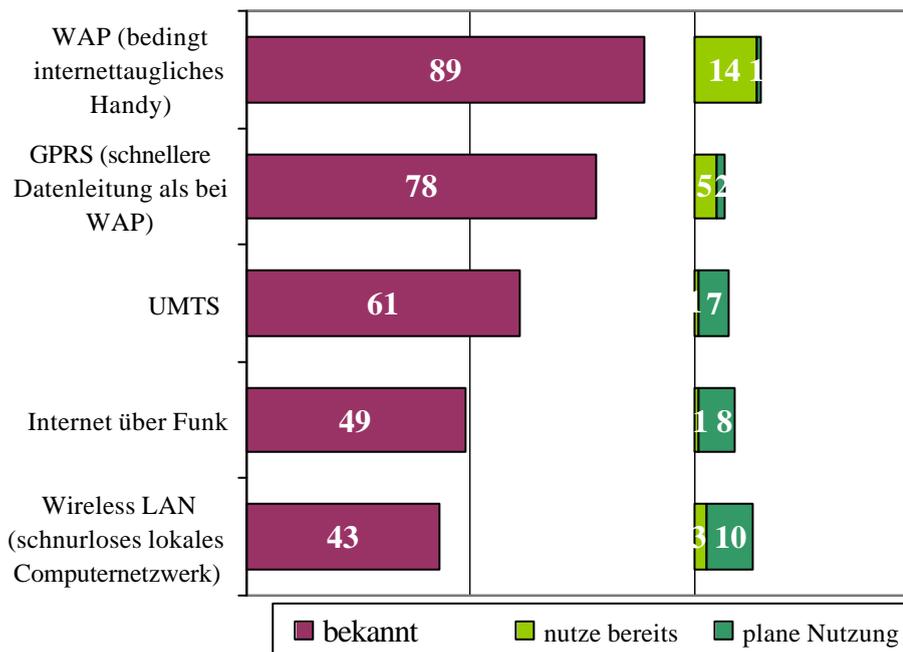
- Virensoftware 1
- Back up / Datensicherung 2
- Firewall..... 3
- nichts davon..... 4
- weiß nicht 5

33. Als Ergänzung zu ADSL gibt es mehrere Möglichkeiten, auch mobil ins Internet zu gelangen.

Welche der folgenden existierenden und zukünftigen Möglichkeiten sind Ihnen da bekannt?

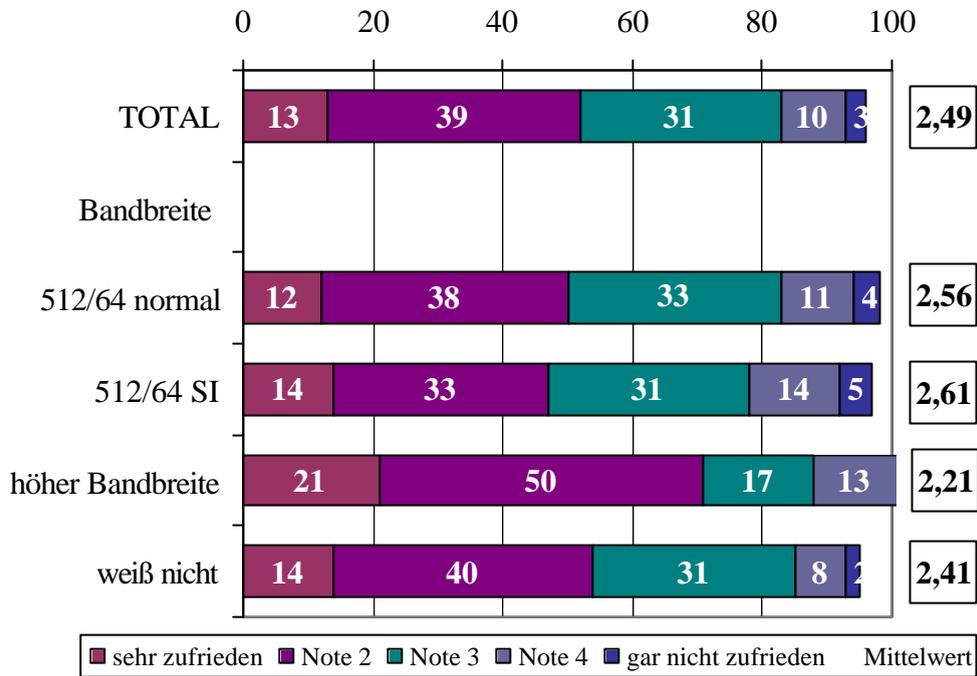
34. Welche davon nutzen Sie schon, oder planen Sie zu nutzen?

	33	34		
	bekannt	nutze bereits	plane Nutzung	weder noch
WAP (bedingt internettaugliches Handy)	1	1	2	3
GPRS (schnellere Datenleitung als bei WAP)	2	1	2	3
UMTS	3	1	2	3
Wireless LAN (schnurloses lokales Computernetzwerk)	4	1	2	3
Internet über Funk	5	1	2	3



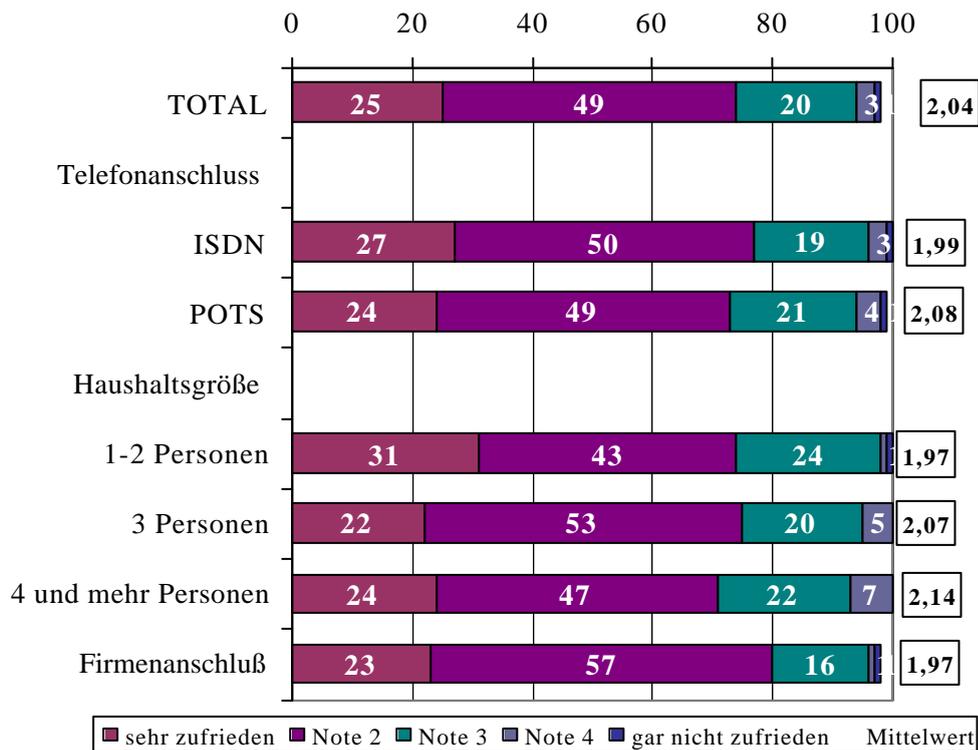
35. Wie zufrieden sind Sie mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis Ihres ADSL-Internetzuganges? Vergeben Sie bitte eine Note zwischen 1 und 5. Note 1 bedeutet "sehr zufrieden", Note 5 bedeutet "gar nicht zufrieden".

Note: 1 2 3 4 5



36. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem ADSL-Anschluss alles in allem? Vergeben Sie bitte eine Note zwischen 1 und 5. Note 1 bedeutet "sehr zufrieden", Note 5 bedeutet "gar nicht zufrieden".

Note: 1 2 3 4 5



Darf ich Sie noch um ein paar Statistikangaben bitten?**A. GESCHLECHT EINSTUFEN:**

- männlich 1
weiblich 2

B. Wieviele Handys werden in Ihrem Haushalt benutzt?

- eines 1
zwei 2
drei 3
mehr als drei 4
keines 5
Firmenanschluß 6

C. In welchem Bundesland wohnen Sie?

- Vorarlberg 1
Tirol 2
Salzburg 3
Oberösterreich 4
Kärnten 5
Steiermark 6
Burgenland 7
Niederösterreich 8
Wien 9

D. Wohnen Sie in einer Landeshauptstadt?

- ja 1
nein 2

E. Darf ich Sie fragen, wie alt Sie sind?

- 15 bis 20 Jahre 1
21 bis 30 Jahre 2
31 bis 40 Jahre 3
41 bis 50 Jahre 4
51 Jahre und älter 5

F. Was ist Ihre höchste abgeschlossene Schulausbildung?

- Pflichtschule ohne weitere Ausbildung 1
Pflichtschule mit Lehre 2
Fachschule (Handelsschule) 3
AHS, BHS (mit Matura) 4
abgeschlossenes Studium 5

G. Wie viele Personen leben insgesamt in Ihrem Haushalt, Sie eingeschlossen?

- Personen: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 oder mehr
- Firmenanschluß 0

Vielen Dank für das Gespräch!