



Schlaglichter zum Kundenverhalten

Robert-Alexander Wieland, Geschäftsführer T/M/B/F
TNS Infratest GmbH

MÜNCHNER KREIS
Workshop „Spektrum für Mobiles Breitband und Rundfunk“
15. März 2013, Bayerischer Rundfunk



TNS Infratest

©TNS 2012



Digitalisierung und Mobilisierung



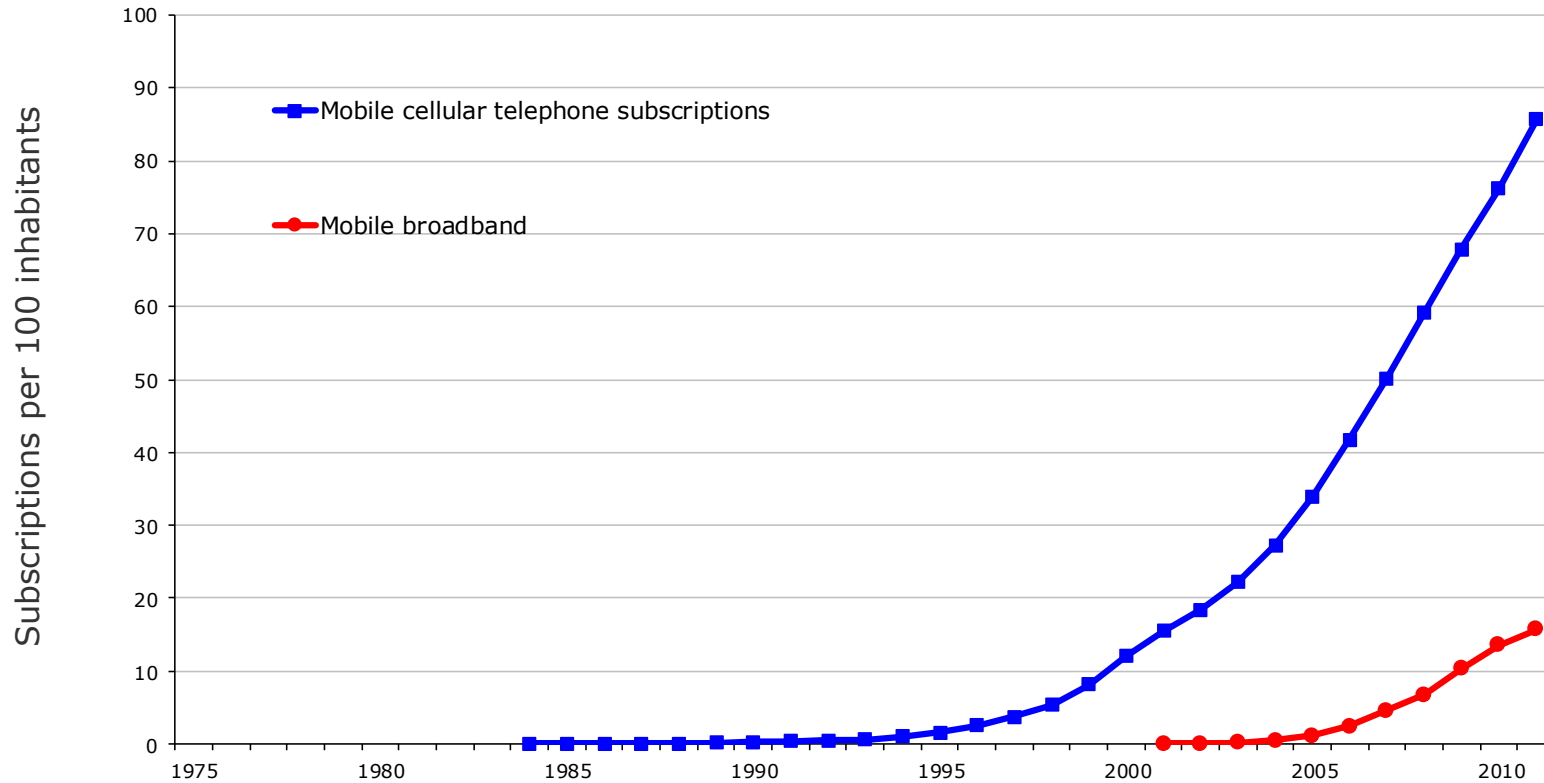
WELTWEIT



TNS Infratest

©TNS 2012

Starke Diffusion bei „Mobile“ weltweit



Quelle: ITU



TNS Infratest

©TNS 2012

Studienüberblick

INITIATIVE D21



MÜNCHNER KREIS



Der IT-Beauftragte der Bayerischen Staatsregierung



TNS Infratest



TNS Infratest

Status-Quo:

Digitale Gesellschaft

... der nächste Trend:

Mobile Nutzung

... und was denken die Nutzer?

Zukunftsbilder der digitalen Welt



TNS Infratest

©TNS 2012

Status-Quo:

Digitale Gesellschaft

... der nächste Trend:

Mobile Nutzung

... und was denken die Nutzer?

Zukunftsbilder der digitalen Welt



TNS Infratest

©TNS 2012

Vergleich:

Deutschland *digital*

nur

Mittelmaß!

Niederlande 94%

Luxemburg 93%

Schweden: 92%

Dänemark: 92%

...

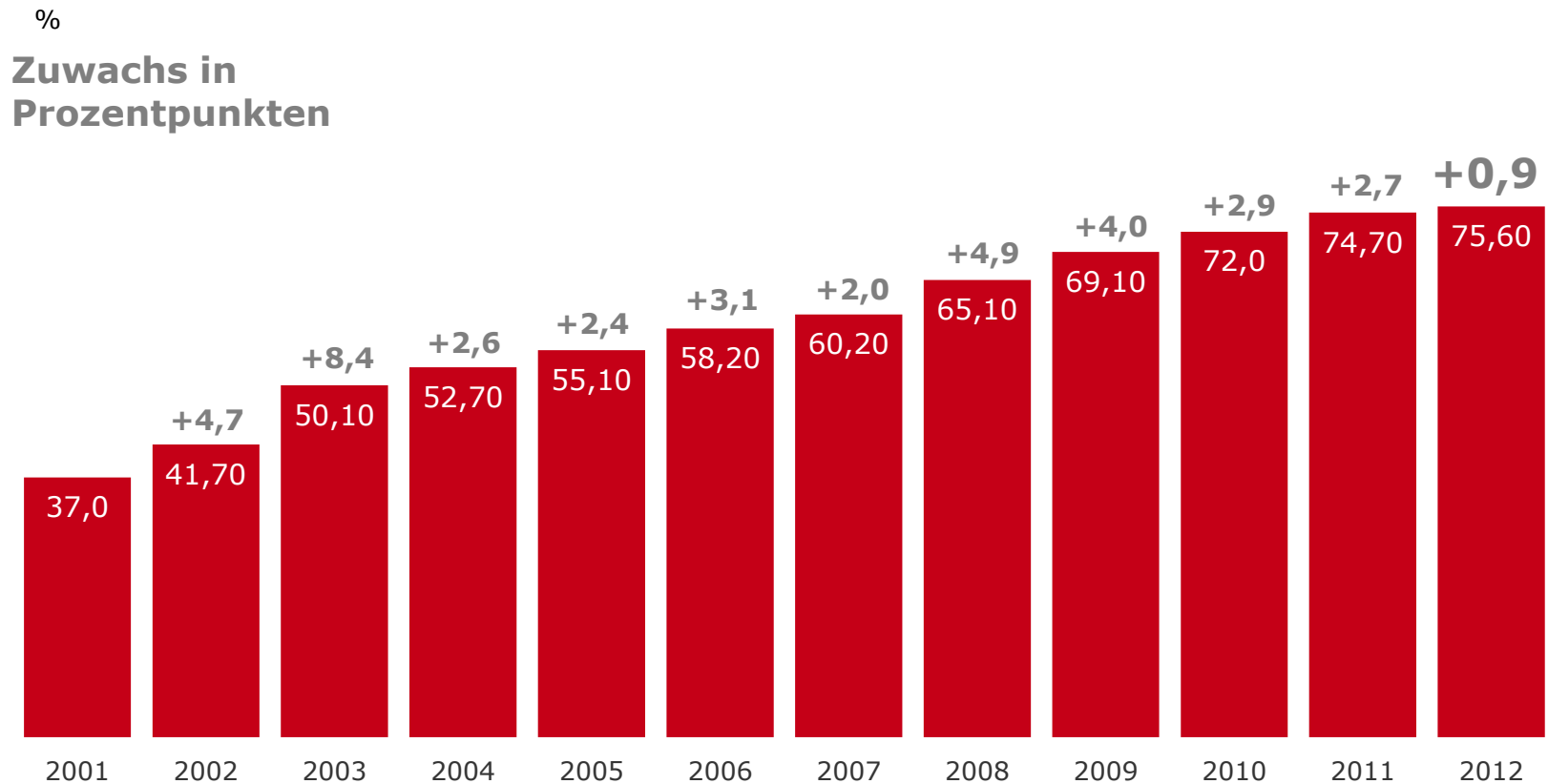
Deutschland: 85%

Basis: Haushalte mit min. einer Person 16-74 Jahre

Quelle: Eurostat: Internet use in households and by individuals in 2012

Entwicklung der Internetnutzung in Deutschland

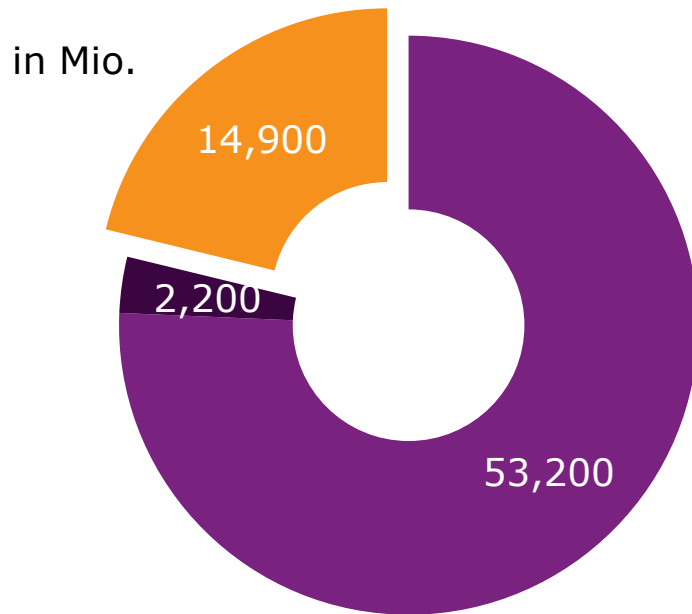
In 2012 nutzen 76 Prozent der Deutschen ab 14 Jahre das Internet



Basis: Bevölkerung in Deutschland ab 14 Jahre
Quelle: Initiative D21 (N)ONLINER Atlas 2012

14,9 Millionen Menschen in
Deutschland sind "überzeugte"
Offliner

Internetnutzung in Deutschland 2012 (in Millionen Bundesbürger)



- 76 Prozent sind online!
- 53,2 Mio. Onliner in Deutschland
- 14,9 Mio. „überzeugte“ Offliner

■ Onliner

■ Nutzungsplaner

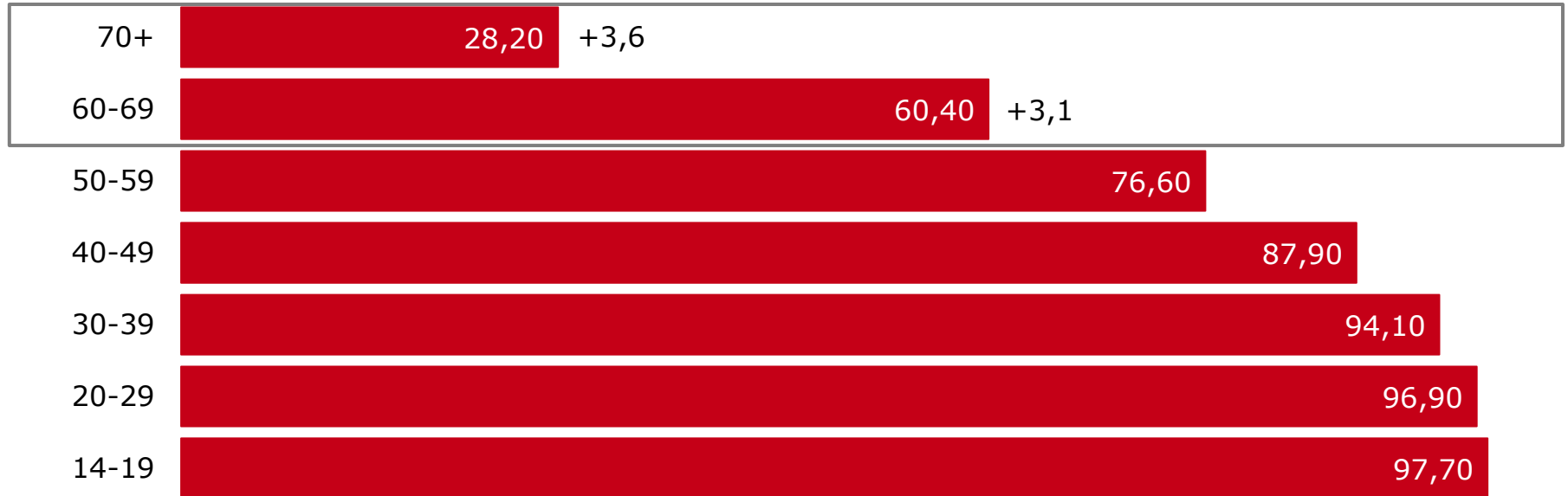
■ Offliner

Basis: Bevölkerung in Deutschland ab 14 Jahre
Quelle: Initiative D21 (N)ONLINER Atlas 2012

Internetnutzung nach Alter in Deutschland

Zuwachs in
Prozentpunkten

in Prozent



Basis: Bevölkerung in Deutschland ab 14 Jahre
Quelle: Initiative D21 (N)ONLINER Atlas 2012

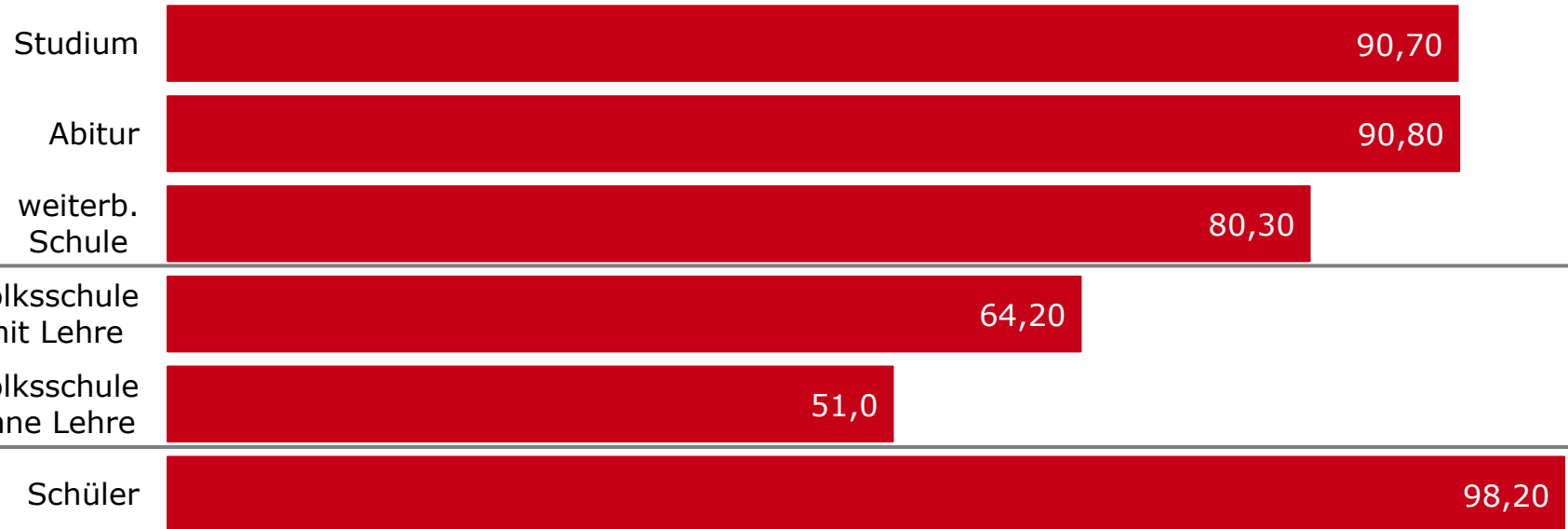


TNS Infratest

©TNS 2012

Internetnutzung nach Bildung in Deutschland

in Prozent



Basis: Bevölkerung in Deutschland ab 14 Jahre
Quelle: Initiative D21 (N)ONLINER Atlas 2012



TNS Infratest

©TNS 2012

Wann?

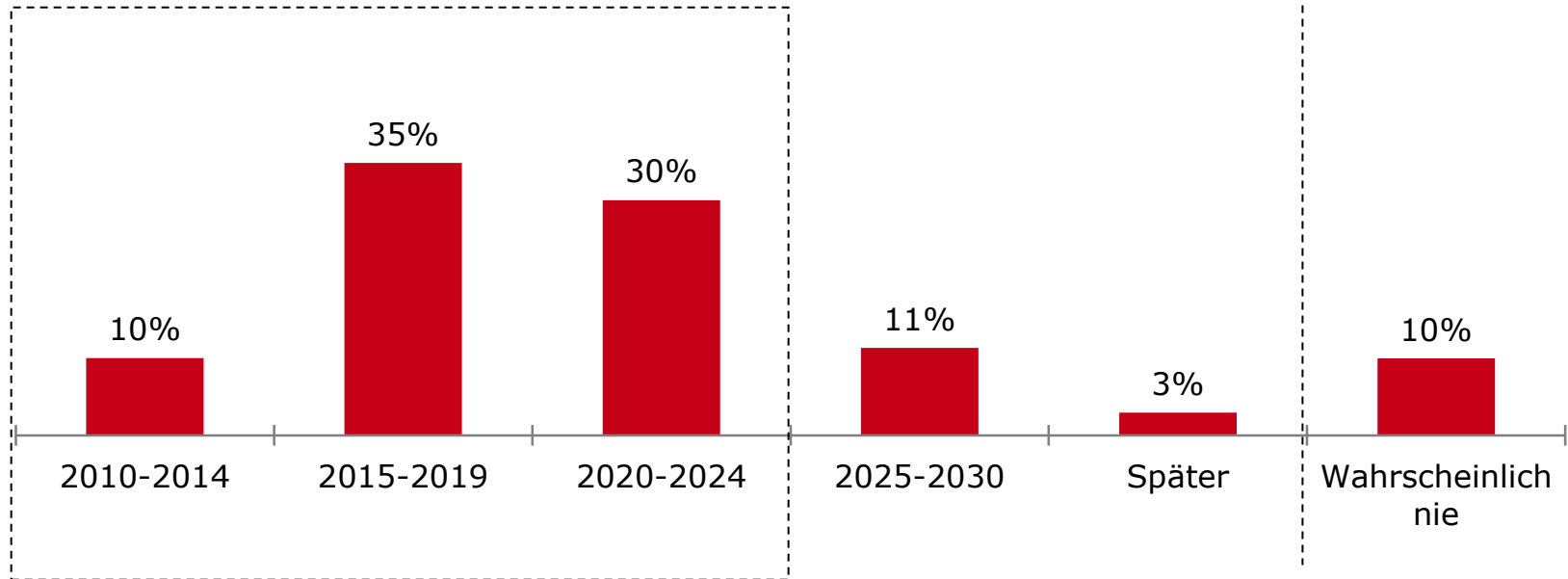
Internet 2020

**Über 95 Prozent der Deutschen
sind aktive Internetnutzer!**

Internetnutzung in Deutschland

"Mehr als 95 Prozent der erwachsenen Bevölkerung in Deutschland nutzen das Internet und seine Dienste aktiv und regelmäßig."

75%



Quelle: Zukunftsstudie 2009 MÜNCHNER KREIS – www.zukunft-ikt.de

„Vollwertige“

Internetnutzung im Jahr 2012 heißt

b r e i t b a n d i g

Nutzung!

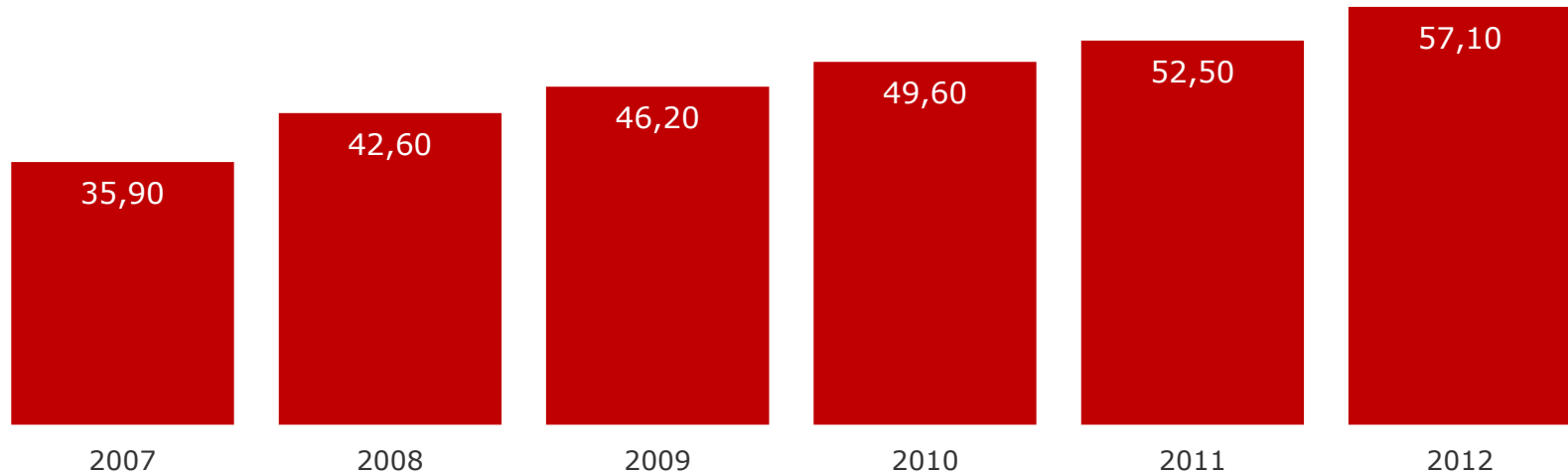
In Südkorea ist die durchschnittliche Breitbandverbindung heute bereits 100 Mbit/s schnell – zeitnah sind alle Haushalte erreicht.

Breitbandanschlüsse insgesamt in Deutschland

2012 nutzen 57 Prozent der deutschen Onliner eine breitbandige Infrastruktur

%

Spitzenreiter 2012:
Berlin: 61 Prozent



■ Internetnutzer mit Breitbandzugang*

Basis: Internetnutzer in Deutschland ab 14 Jahre
Quelle: Initiative D21 (N)ONLINER Atlas 2012

* DSL-Anschluss (z.B. A-DSL, V-DSL), Internet über Kabel-Anschluss (z.B. über das Fernsehkabel), über einen Mobilfunk-Zugang, wie z.B. UMTS-Laptop-Karte, Surf-Stick, Mobilfunkrouter oder internetfähiges Handy, anderer breitbandiger Zugang



TNS Infratest

©TNS 2012

Status-Quo:

Digitale Gesellschaft

... der nächste Trend:

Mobile Nutzung

... und was denken die Nutzer?

Zukunftsbilder der digitalen Welt




TNS Infratest

©TNS 2012

spätestens 2019

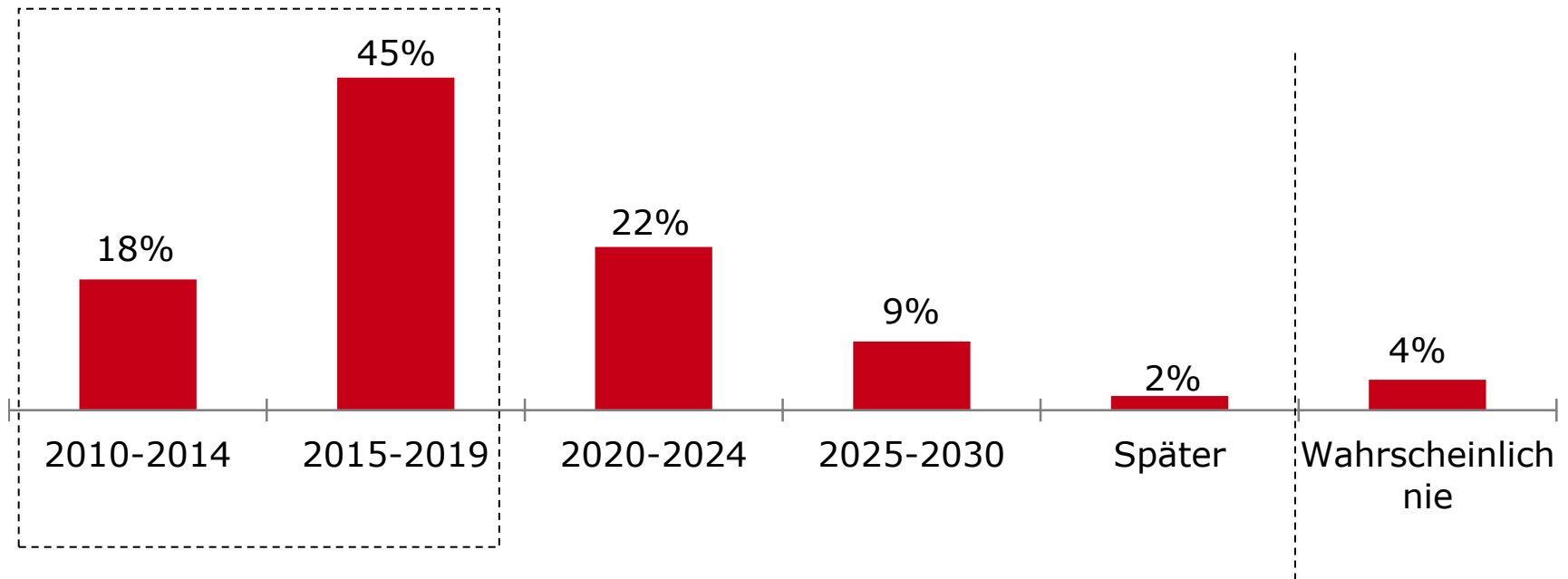
...ist das Internet
vorwiegend

mobil



Im Jahr 2015 – spätestens in 2019 - findet in DEUTSCHLAND die regelmäßige Internetnutzung bei mehr Menschen über mobile Endgeräte als über stationäre Computer statt.

63%



Quelle: Zukunftsstudie 2009 MÜNCHNER KREIS – www.zukunft-ikt.de



+13 Prozentpunkte



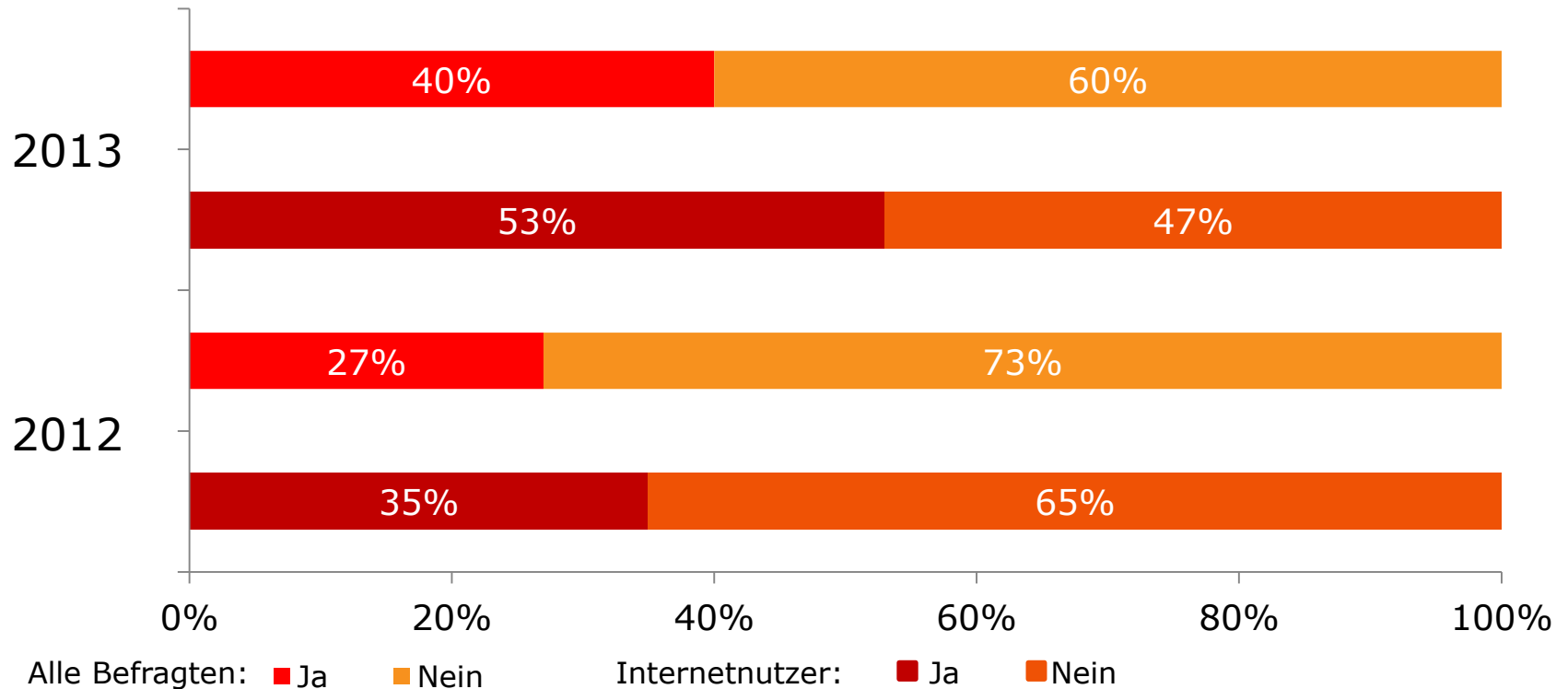
Mobile Internetnutzung in
Deutschland

mit hohem **Zuwachs!**

Nutzung von mobilem Internet

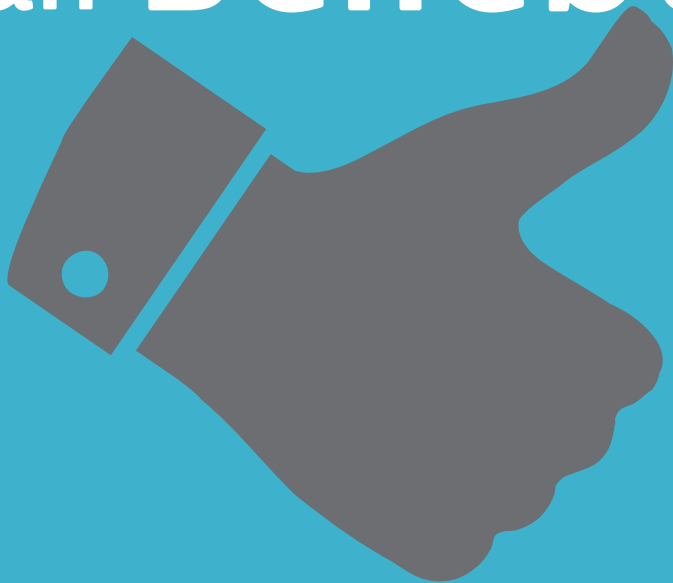
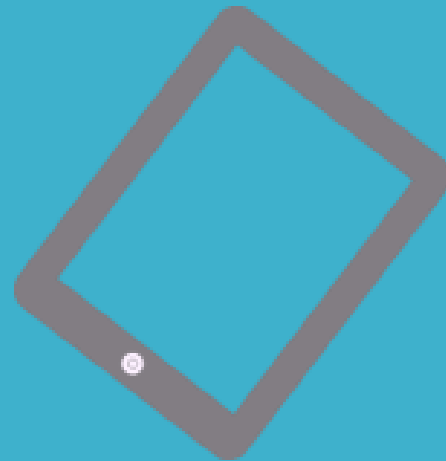
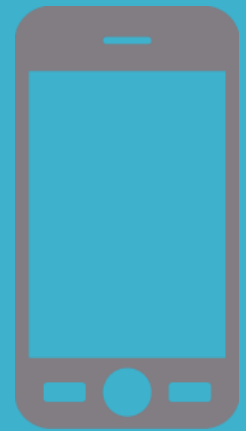
Bereits 40 Prozent der Deutschen sind im mobilen Internet unterwegs – bei den Onlinern sind es bereits 53 Prozent

Frage: "Nutzen Sie derzeit persönlich aus privaten/beruflichen Gründen das Internet auch über das Datennetz eines Mobilfunkanbieters?"



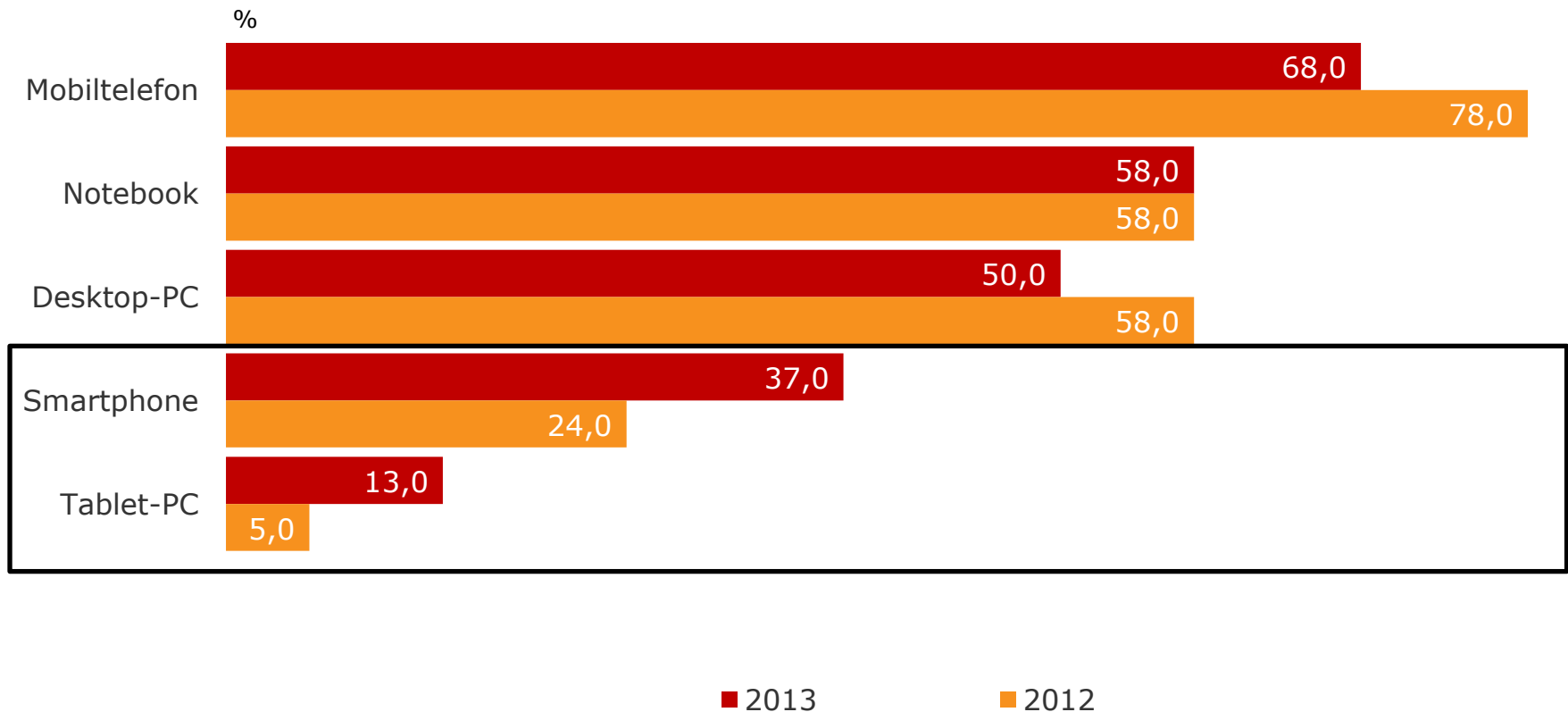
Basis: Alle Befragten (Bevölkerung in Deutschland ab 14 Jahre) 2013: n=1.005, 2012: n=1.005 | Internetnutzer 2013: n=766; 2012: n=766
Quelle: Initiative D21 Mobile Internetnutzung 2013

Mobile Endgeräte
gewinnen
in Deutschland
an Beliebtheit...



Mobile Endgeräte haben in Deutschland ein hohes Wachstum vorzuweisen!

Frage: „Welches der folgenden Geräte besitzen Sie derzeit?“



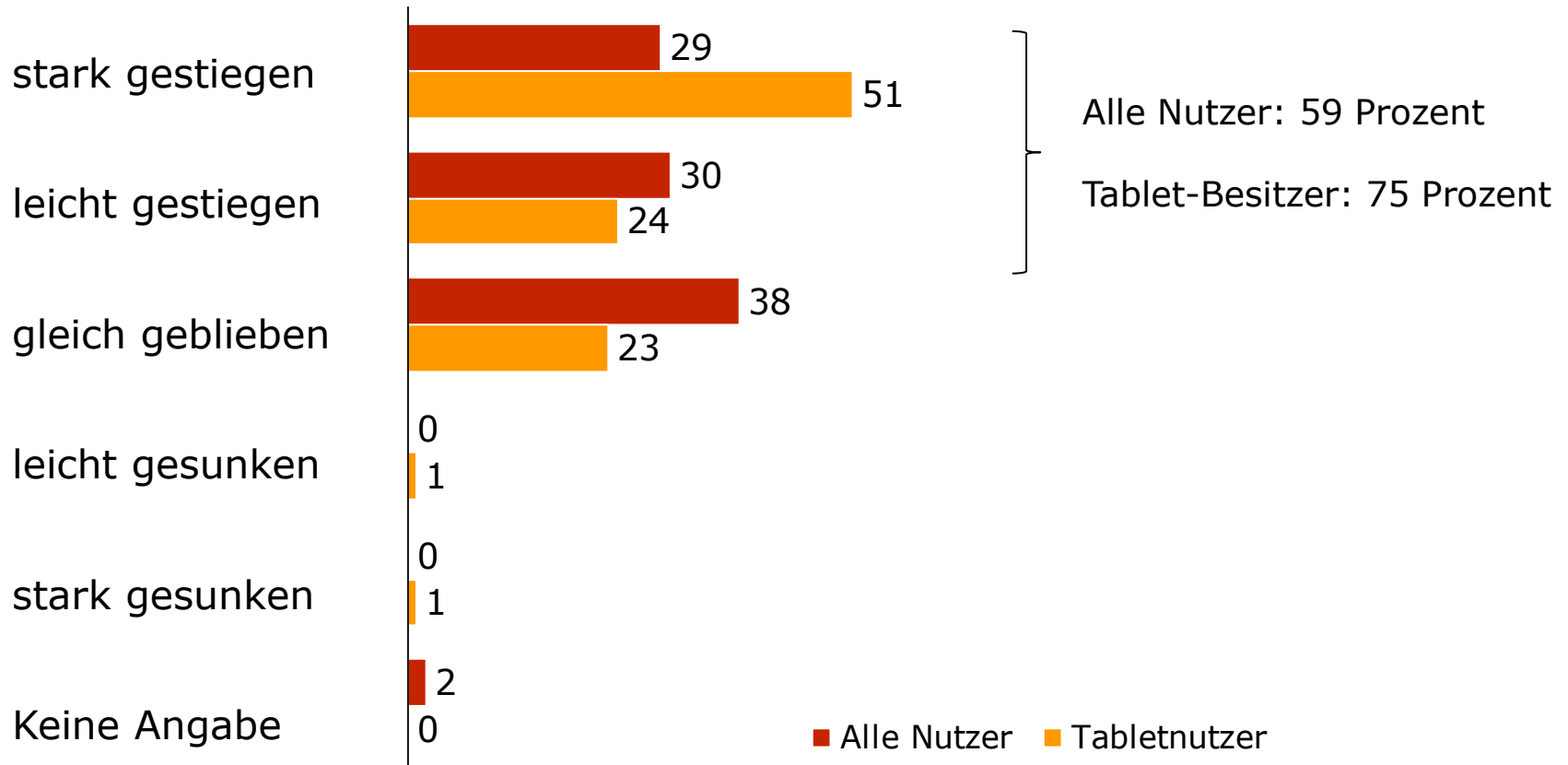
Basis: Alle Befragten (Bevölkerung in Deutschland ab 14 Jahre) 2013: n=1.005, 2012: n=1.005 | Mehrfachantworten möglich
Quelle: Initiative D21 Mobile Internetnutzung 2013

Mobile Endgeräte führen zu einer **gesteigerten** Internetnutzung in Deutschland.

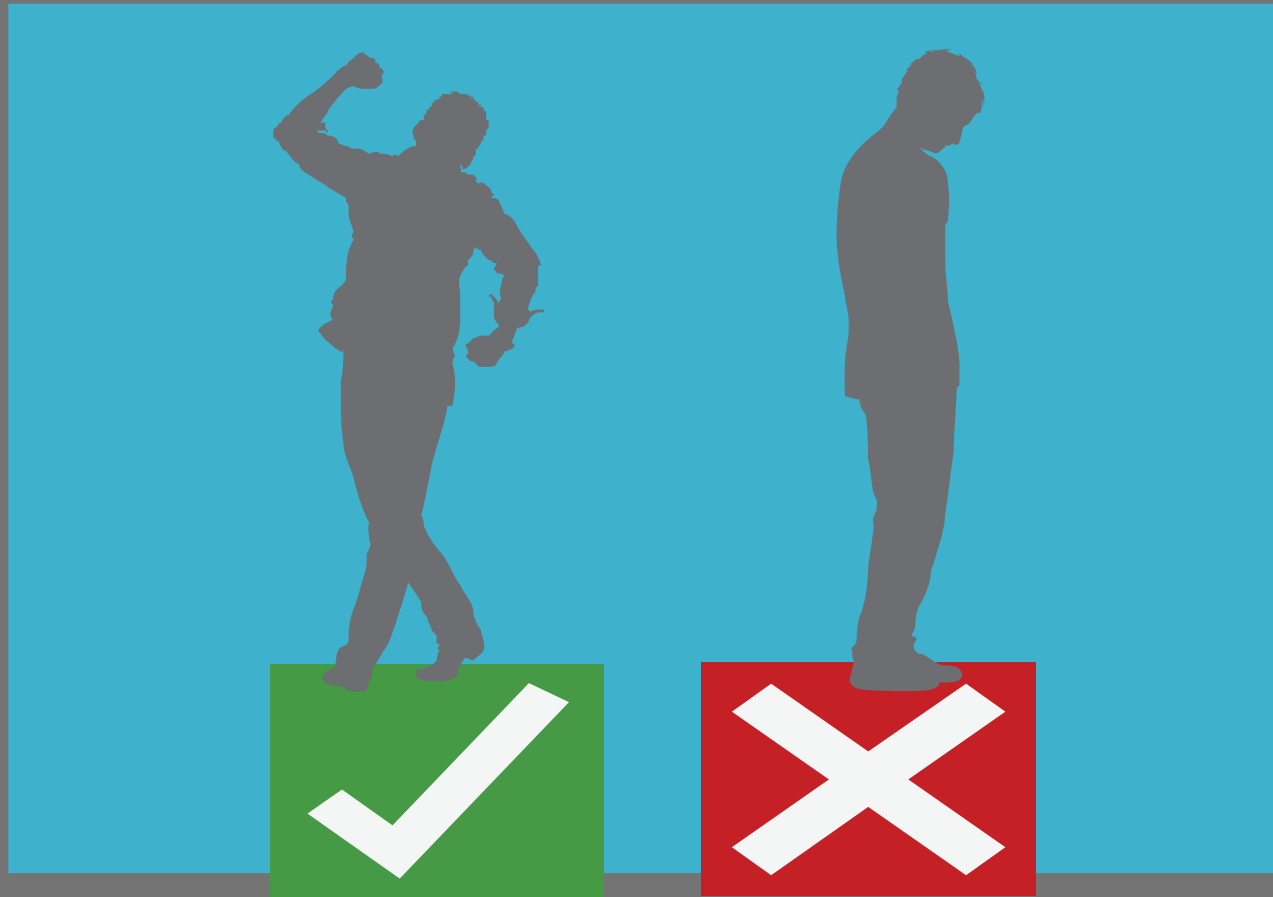


Einfluss mobiler Endgeräte auf Internetnutzung

Frage: „Würden Sie sagen, die Zeit, die Sie insgesamt im Internet verbringen ist durch mobile Endgeräte gestiegen, gleich geblieben oder gesunken?“



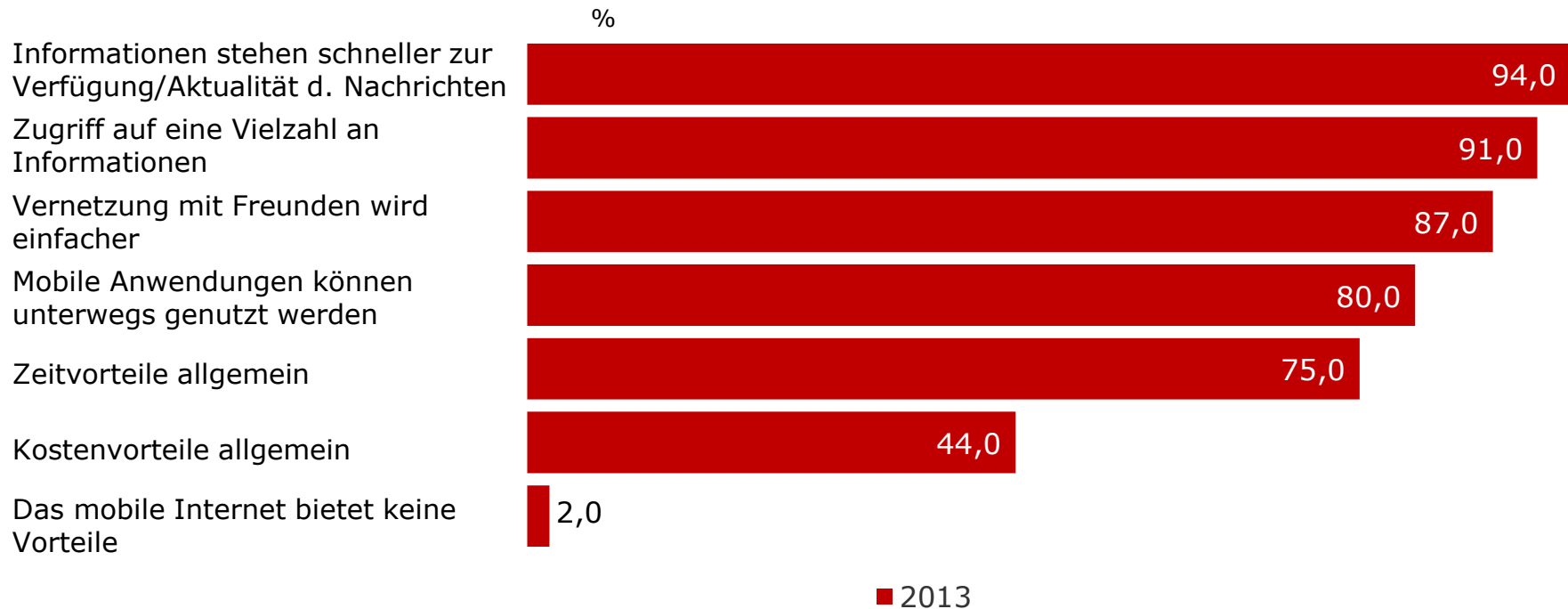
Basis: Alle Befragten (Bevölkerung in Deutschland ab 14 Jahre), die min. ein mobiles Endgerät besitzen 2013: n=555; 2012: n=466 | Alle Befragten (Bevölkerung in Deutschland ab 14 Jahre), die ein Tablet besitzen 2013: n=125; 2012: n=49
Quelle: Initiative D21: Mobile Internetnutzung 2013



Pros und Cons mobiles Internet

Vorteile des mobilen Internets

Frage: „Welche Vorteile bietet das mobile Internet aus Ihrer Sicht?“



Basis: Mobile Internetnutzer in Deutschland ab 14 Jahre 2013: n=407

Quelle: Initiative D21: Mobile Internetnutzung 2013



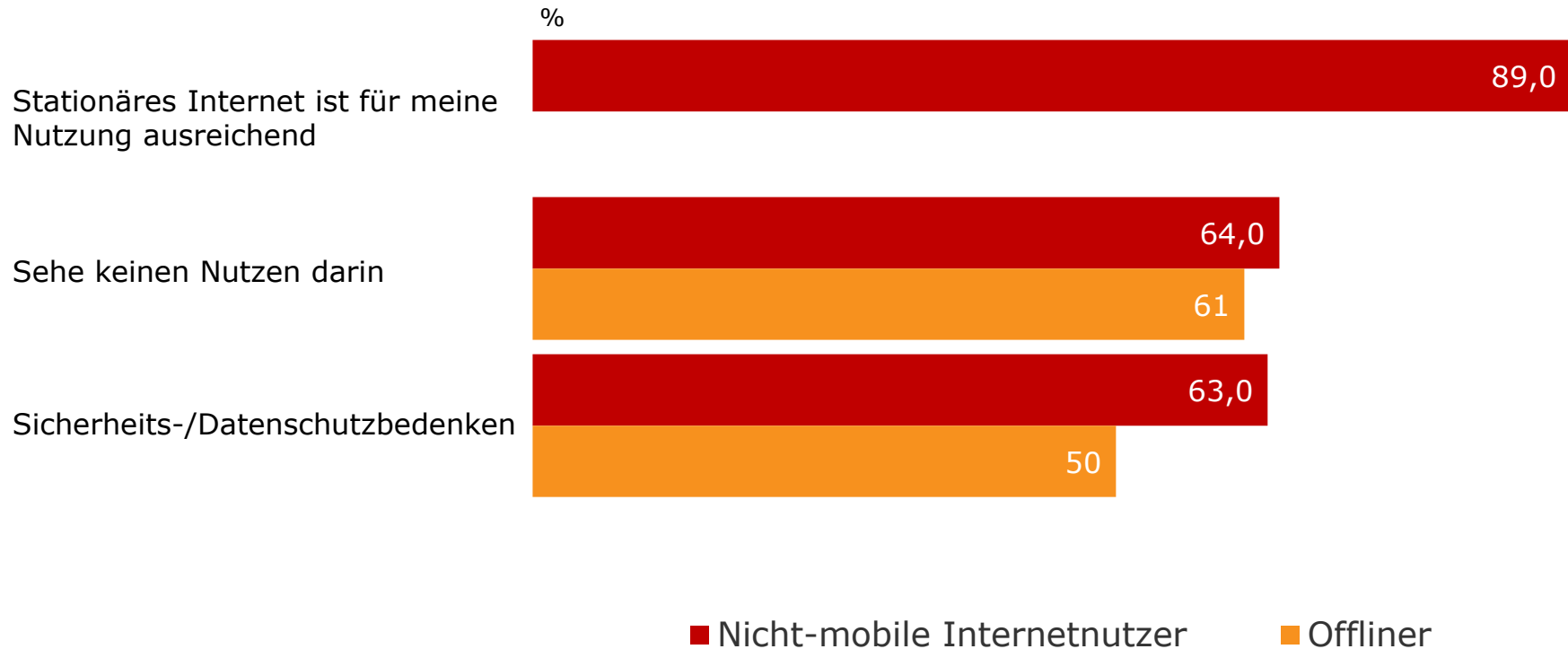
TNS Infratest

©TNS 2012

Basis Mobile Internetnutzer 2013: n=407

Gründe für die Nichtnutzung mobiles Internet

Frage: „Welche Gründe sind ausschlaggebend dafür, dass Sie das mobile Internet nicht nutzen?“



Basis: Alle Befragten (Bevölkerung in Deutschland ab 14 Jahre), die kein (mobiles) Internet nutzen 2013: Nichtnutzer mobiles Internet: n=359 | Offliner: n=239 | Mehrfachantworten möglich
Quelle: Initiative D21: Mobile Internetnutzung 2013

Mobiles Internet und die Nutzer

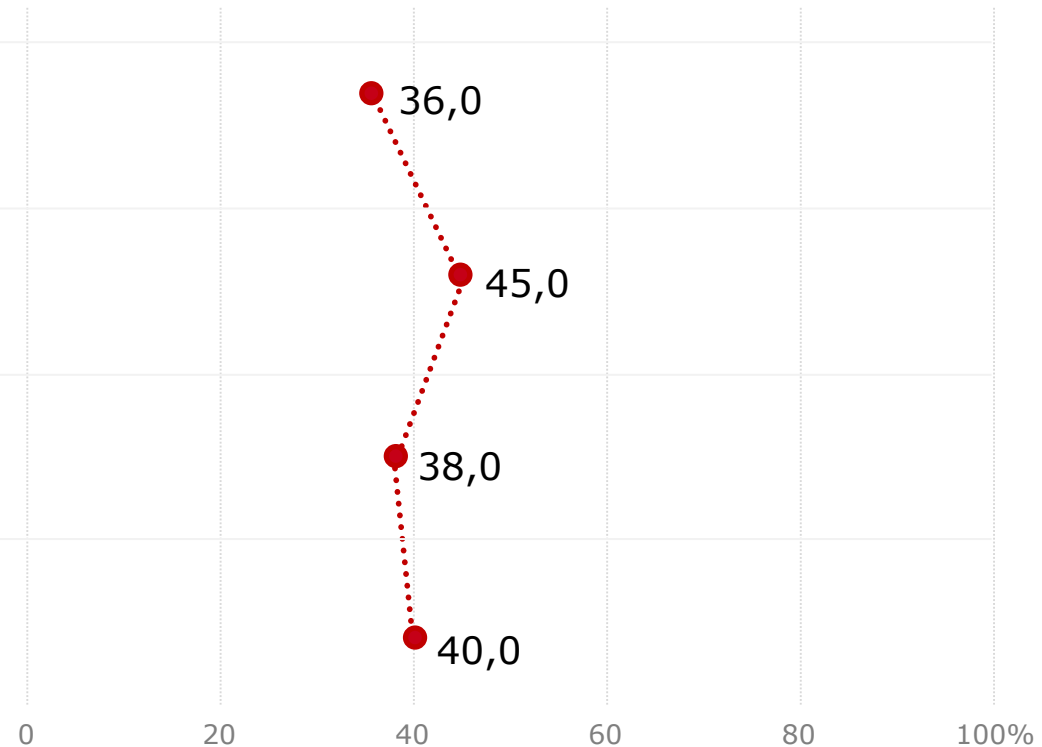
Frage: „Inwieweit treffen diese Aussagen zum Thema mobile Internetnutzung auf Sie persönlich zu?“

Einen Verzicht auf stationäres, kabelgebundenes Internet und die ausschließliche Nutzung des mobilen Internets kann ich mir schon heute gut vorstellen.

Ich würde das mobile Internet über ein Mobilfunknetz intensiver nutzen, wenn die mobilen Internetverbindungen schneller als heute wären.

Für Internetdienste, die ich auch unterwegs nutzen will, sind die Internetverbindungen über ein Mobilfunknetz derzeit schon schnell genug.

Mobiles Internet über ein Mobilfunknetz wird wahrscheinlich nie so schnell sein, dass ich auf stationäres, kabelgebundenes Internet verzichten würde.



● Mobile Internetnutzer

Basis: Mobile Internetnutzer in Deutschland ab 14 Jahre 2013: n=407; | Top-2-Werte Skala von 1 bis 5 | 1 = trifft voll und ganz zu, 5 = trifft überhaupt nicht zu

Quelle: Initiative D21: Mobile Internetnutzung 2013



TNS Infratest

©TNS 2012

Auswirkungen des mobilen Internets auf die Gesellschaft

Frage: „Inwieweit treffen diese Aussagen zum Thema mobile Internetnutzung auf Sie persönlich zu?“

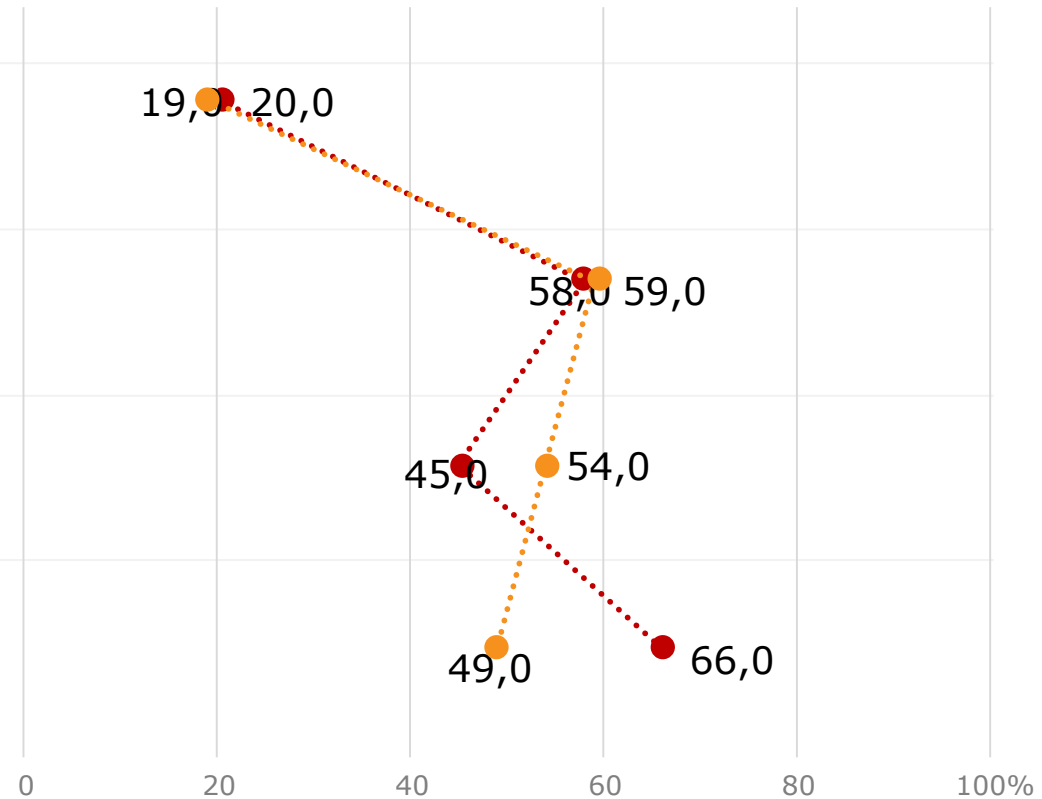
Durch das mobile Internet wird das gesellschaftliche Miteinander nachhaltig positiv verändert.

Durch das mobile Internet wird die Kommunikation zwischen Menschen immer oberflächiger.

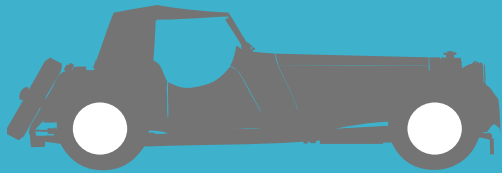
Durch das mobile Internet nehmen die persönlichen Kontakte ab und die Menschen werden immer einsamer.

Das mobile Internet macht die Kontaktpflege viel einfacher.

- Mobile Internetnutzer
- Nichtnutzer mobiles Internet



Basis: Mobile Internetnutzer in Deutschland ab 14 Jahre 2013: n=407 | Befragte, die kein (mobiles) Internet nutzen 2013: n=598 | Top2-Werte
Skala von 1 bis 5 | 1 = stimme voll und ganz zu, 5 = stimme überhaupt nicht zu
Quelle: Initiative D21: Mobile Internetnutzung 2013

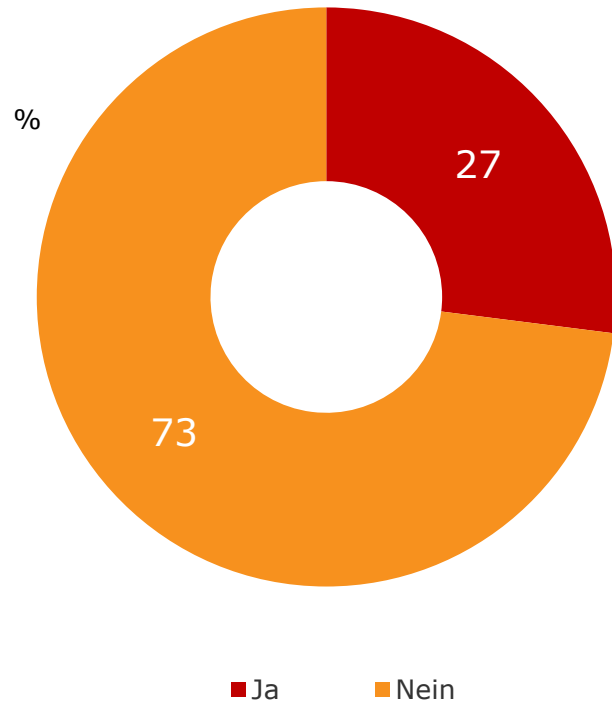


LTE

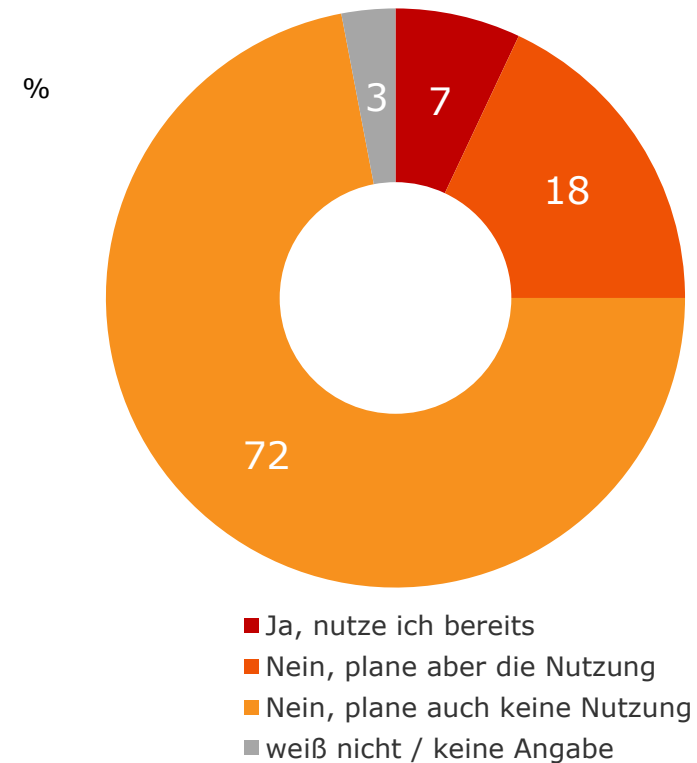


Nutzung und Kenntnis LTE 4G

Frage: „Kennen Sie LTE 4G?“



Frage: „Nutzen Sie bereits LTE 4G?“

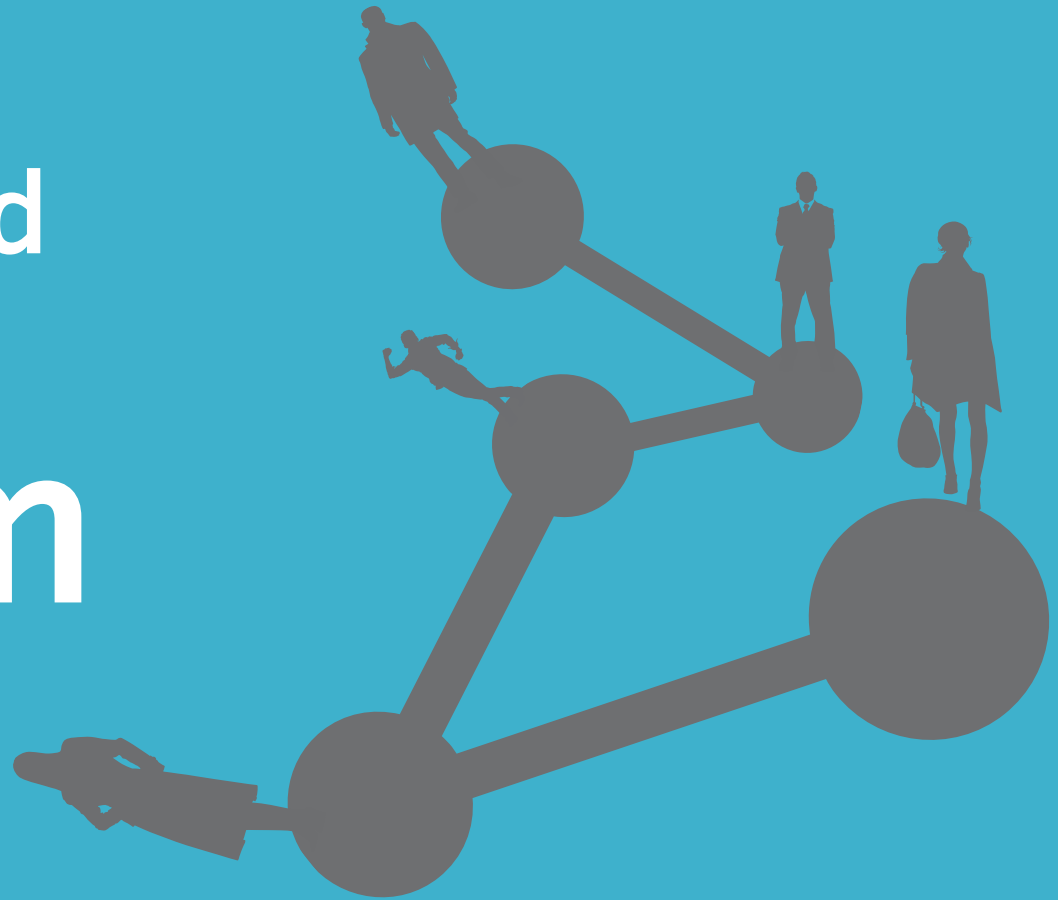


Basis: Alle Befragten (Bevölkerung in Deutschland ab 14 Jahre) 2013: n=1.005

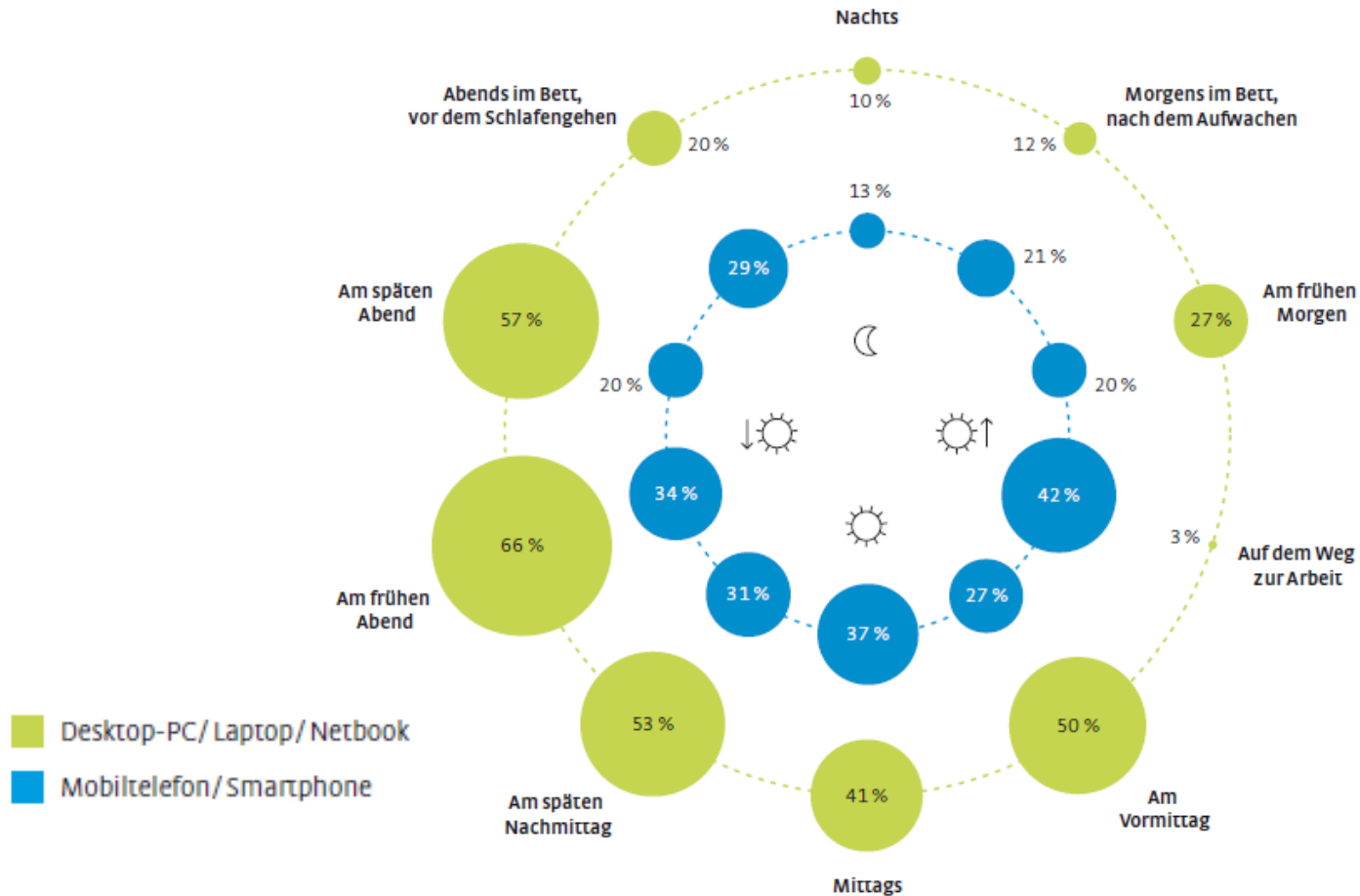
Basis: Mobile Internetnutzer, die LTE 4G kennen 2013: n=193

Quelle: Initiative D21: Mobile Internetnutzung 2013

Durch die
Verbreitung von
mobilen
Endgeräten sind
die Menschen
rund um
die Uhr
durch IT vernetzt.



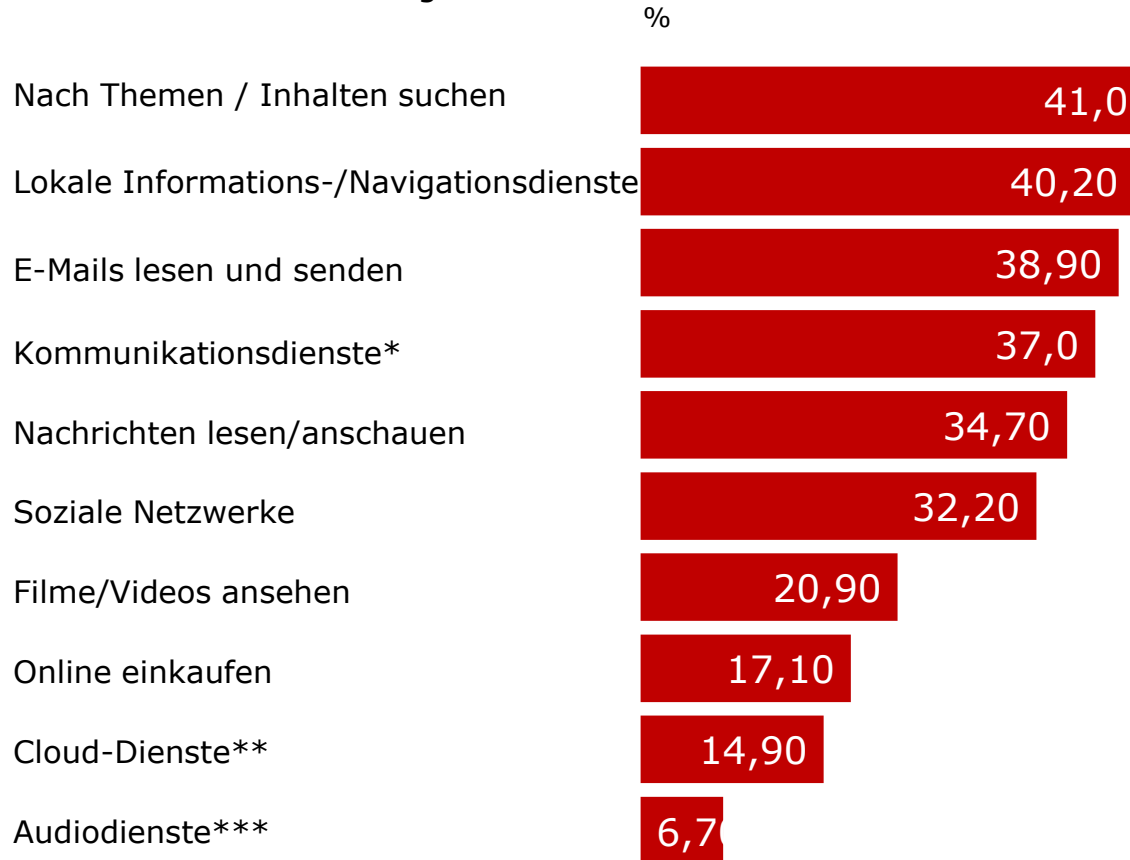
Mediennutzung der Bayern im Tagesablauf



Quelle: TNS, Basis: Internetnutzer in Bayern zwischen 16 und 65 Jahren, Zukunftspfade Digitales Bayern 2020

Nutzung von Anwendungen über das mobile Internet

Frage: „Bitte geben Sie an, welche der folgenden Internetanwendungen Sie über welche Internetverbindung nutzen?“ – Auswahl mobiles Internet



Basis: Mobile Internetnutzer in Deutschland ab 14 Jahre 2013; n=390 | Mehrfachantworten möglich |
* z.B.: WhatsApp, Skype | ** z.B.: für Fotos: Dropbox, Skydrive | *** z.B.: Spotify oder Webradio
Quelle: Initiative D21: Mobile Internetnutzung 2013



TNS Infratest

©TNS 2012

Status-Quo:

Digitale Gesellschaft

... der nächste Trend:

Mobile Nutzung

... und was denken die Nutzer?

Zukunftsbilder der digitalen Welt



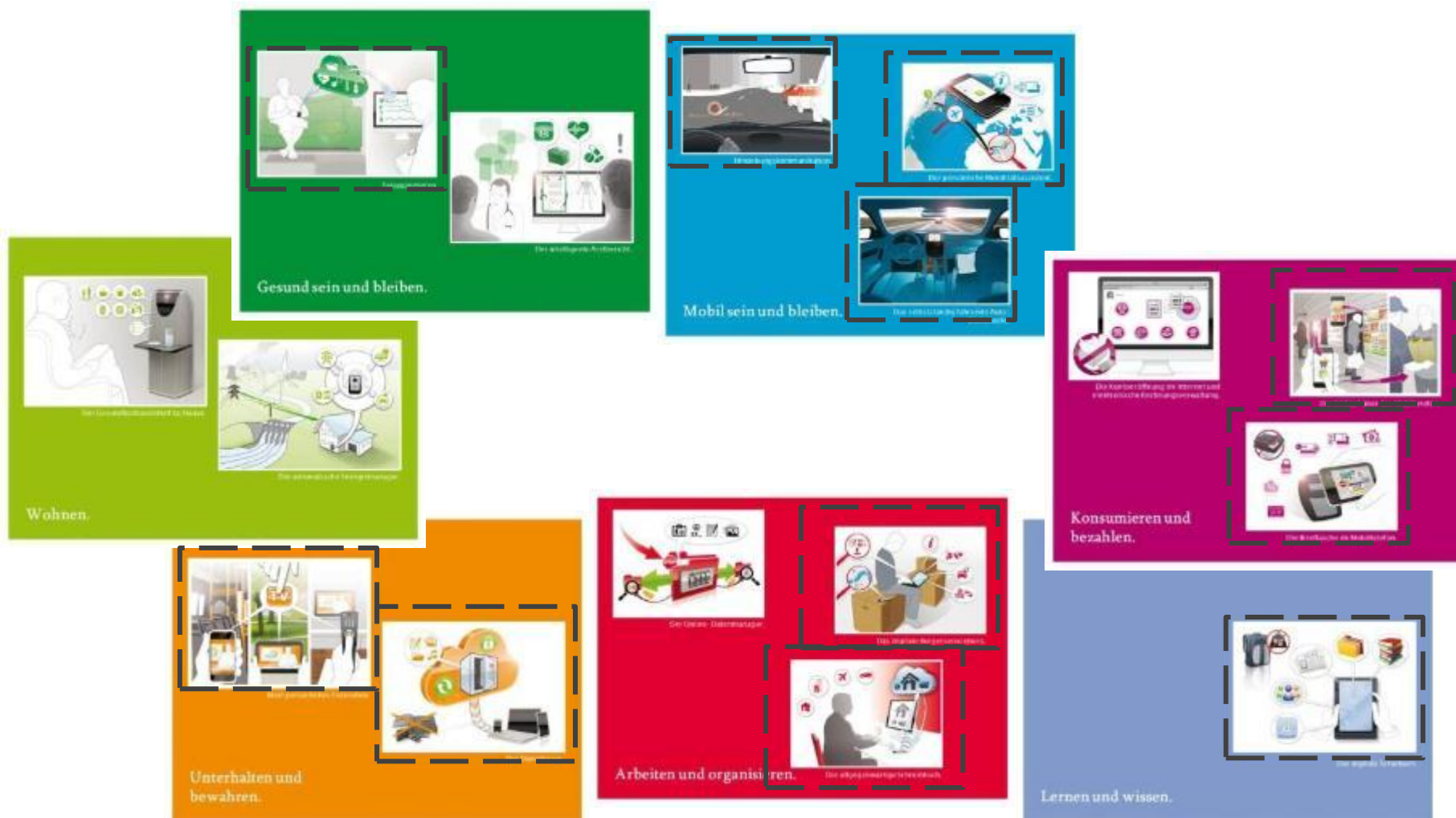
TNS Infratest

©TNS 2012

Neue
Möglichkeiten
=
neue
Bedürfnisse?



7 Lebenssituationen – 16 Zukunftsbilder.





Die Brieftasche im Mobiltelefon.

**Konsumieren und
bezahlen.**



„...spätestens 2024 ist die Bezahlung im Einzelhandel oder Restaurant über das mobile Endgerät weltweit mit einheitlicher Technologie möglich.“



„Während **20%** der
Brasilianer
Brieftasche im Mobil-
telefon für äußerst
relevant halten, sind es
in **Deutschland**
und **Südkorea**
nur **6%.**“



„Die größte **Sorge** beim
Bezahlen über das Mobil-
telefon gilt mit **53%**
Nennungen in Deutschland
dem **Datenmiss-
brauch.**“



26%

„26% der **Chinesen**
würden für die Briefftasche
im Mobiltelefon zahlen –
in **Deutschland** –
nur **8%**.“



8%

Fazit



Zentrale Erkenntnis:

Mobiles Internet hat in Deutschland an Bedeutung gewonnen. Bei den Onlinern nutzt aktuell jeder Zweite das mobile Internet. Smartphones und Tablets treiben diese Entwicklung.

Empfehlung:

Internetinhalte und digitale Geschäftsmodelle müssen vermehrt auf mobile Endgeräte adaptiert werden.

Zentrale Erkenntnis:

Aktualität und Vielzahl der verfügbaren Informationen sowie die mobile Vernetzung mit Freunden werden als zentrale Vorteile des mobilen Internets gesehen.

Empfehlung:

Die zentralen Benefits und der Mehrwert für den Einzelnen müssen an Nichtnutzer kommuniziert werden.

Zentrale Erkenntnis:

Bei den Nichtnutzern des mobilen Internets sind Datenschutz- und Sicherheitsbedenken wesentliche Barrieren für das mobile Internet.

Empfehlung:

Sicherheitsbedenken sind ernst zu nehmen. Entsprechende Aufklärungskampagnen sind zu tätigen, um positive Fakten und Nutzen zu vermitteln.

Zentrale Erkenntnis:

Mobiles Internet wird als Alternative angesehen, dennoch ist stationäres Internet für Nutzer in bestimmten Bereichen noch unersetzbar. Jedem Dritten ist das mobile Internet aktuell schnell genug.

Empfehlung:

Der Ausbau eines leistungsfähigen mobilen Breitbandnetzes muss vorangetrieben werden, um den Nutzern eine wirkliche Alternative zu bieten.

Zentrale Erkenntnis:

LTE ist aktuell 27 Prozent der Deutschen bekannt. Die Nutzung ist mit sieben Prozent der mobilen Internetnutzer, die den Begriff „LTE“ kennen noch auf einem niedrigen Niveau und steht noch am Anfang.

Empfehlung:

Das Potenzial von LTE muss genutzt werden. Hierfür müssen neben dem Ausbau der Infrastruktur auch attraktive Tarife sowie die Verfügbarkeit von entsprechenden Endgeräten sichergestellt werden.



BE TRUE

BE TRUE

OWN YOURSELF

Kontakt



Robert A. Wieland

TNS Infratest GmbH

Geschäftsführer

robert-alexander.wieland@tns-infratest.com



TNS Infratest

©TNS 2012