

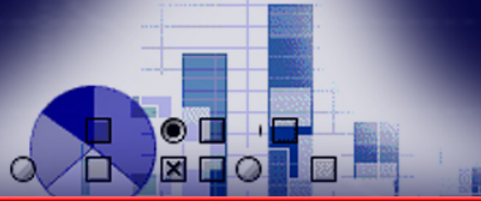
Institut für empirische Sozialforschung

**IFES**

**ADSL**

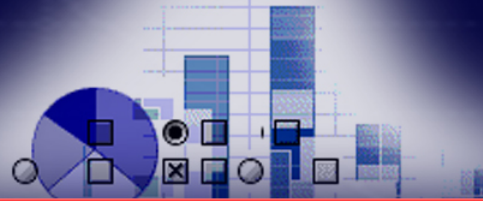
**Meinungsmonitoring**

**Vergleichsstudie 2003 - 2002**



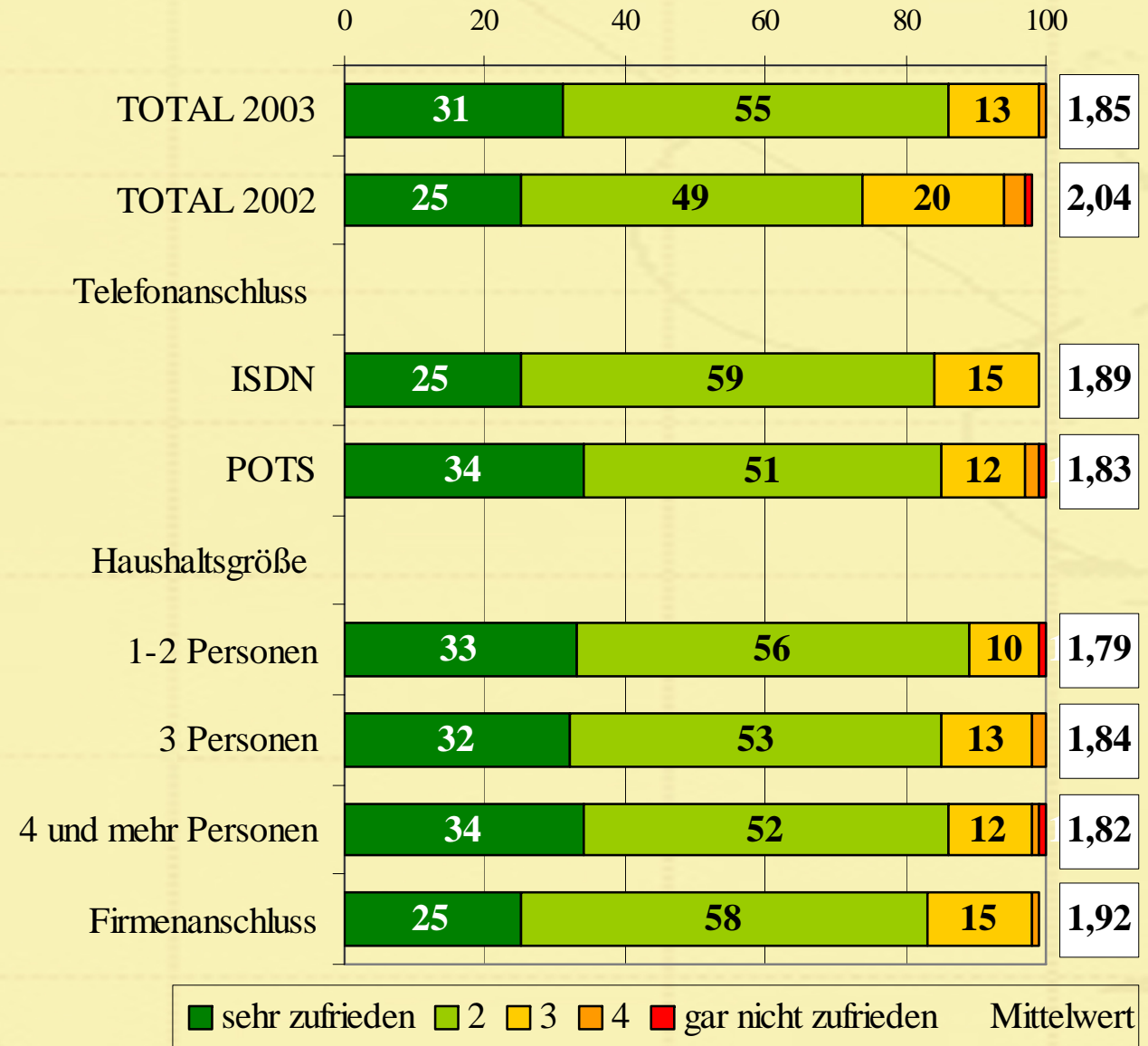
## Befragt wurden:

- A      300 Telekom Austria ADSL - Kunden (AON)**  
**(194 Privatkunden, 106 Businesskunden)**
  
- B      300 ISPA ADSL - Kunden**  
**(192 Privatkunden, 108 Businesskunden)**

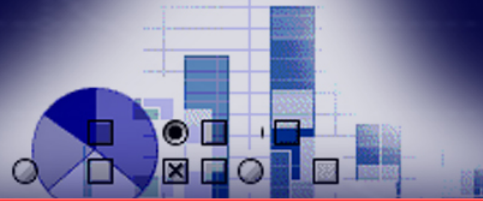


Allgemeine Zufriedenheit mit ADSL-Zugang steigt

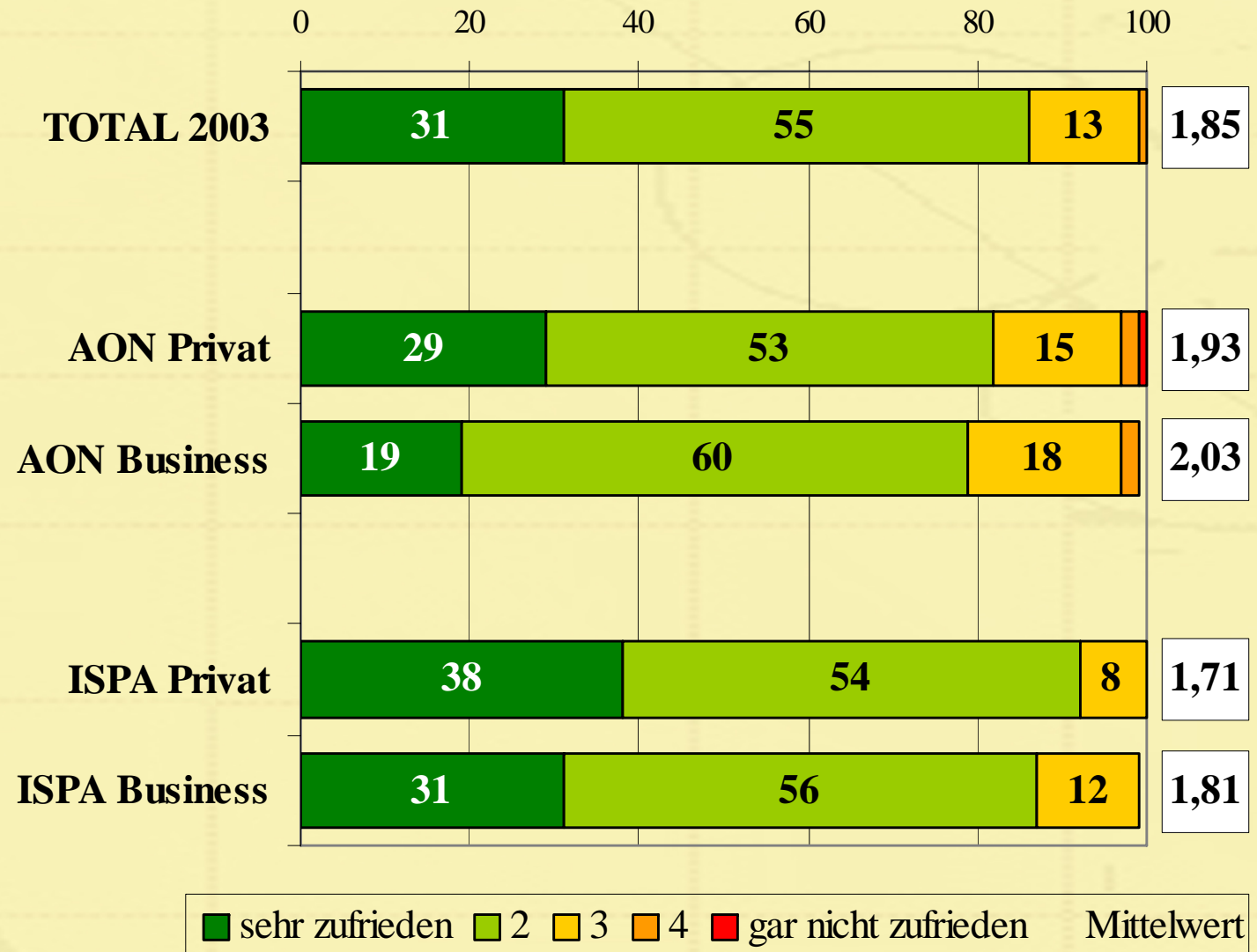
86 Prozent zeigen sich damit (sehr)zufrieden





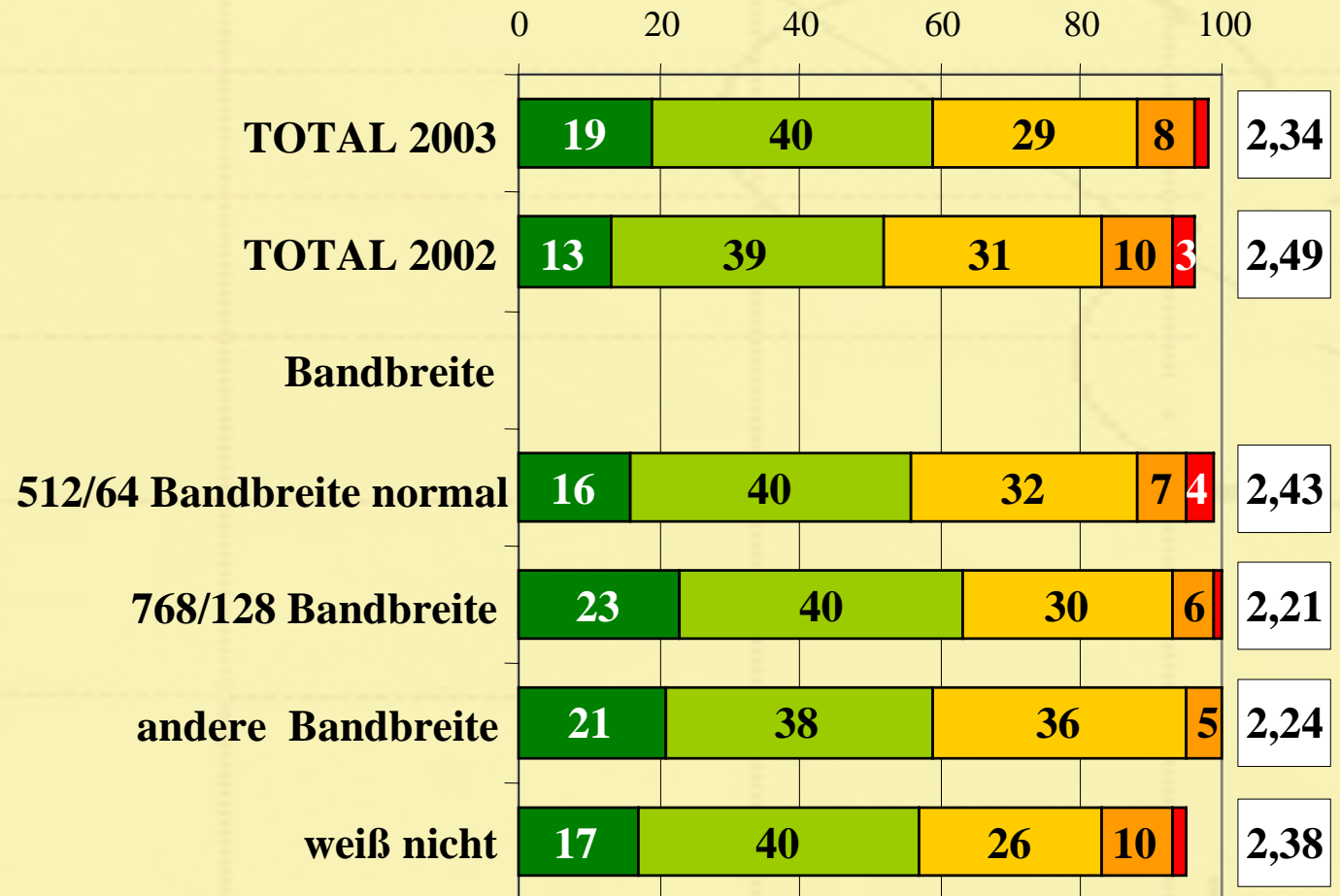


ISPA Kunden sind mit ADSL-Zugang zufriedener als Kunden der Telekom Austria





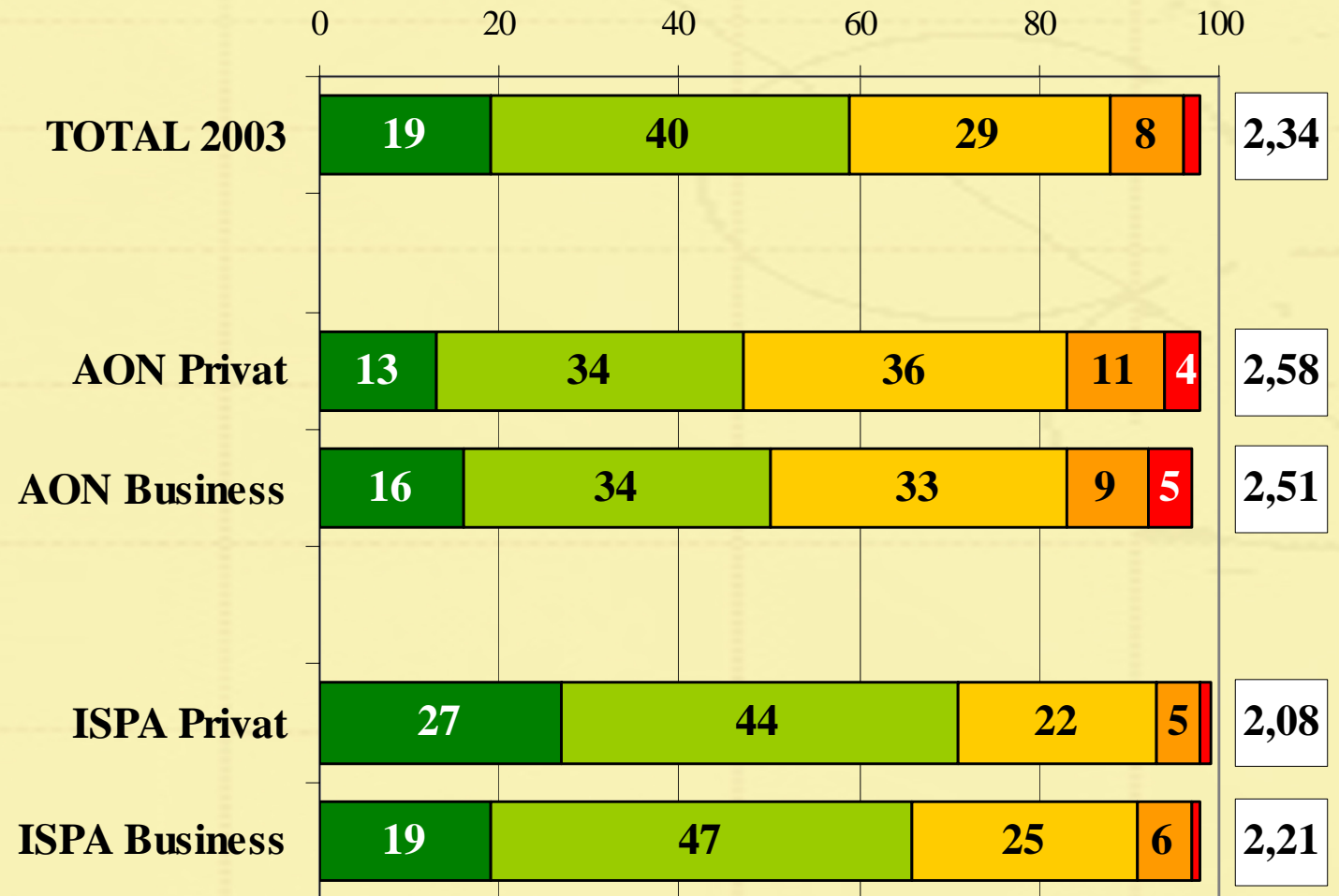
Zufriedenheit  
mit Preis-  
Leistungs-  
Verhältnis ist  
höher als im  
Vorjahr



■ sehr zufrieden 
 ■ 2 
 ■ 3 
 ■ 4 
 ■ gar nicht zufrieden 
 Mittelwert



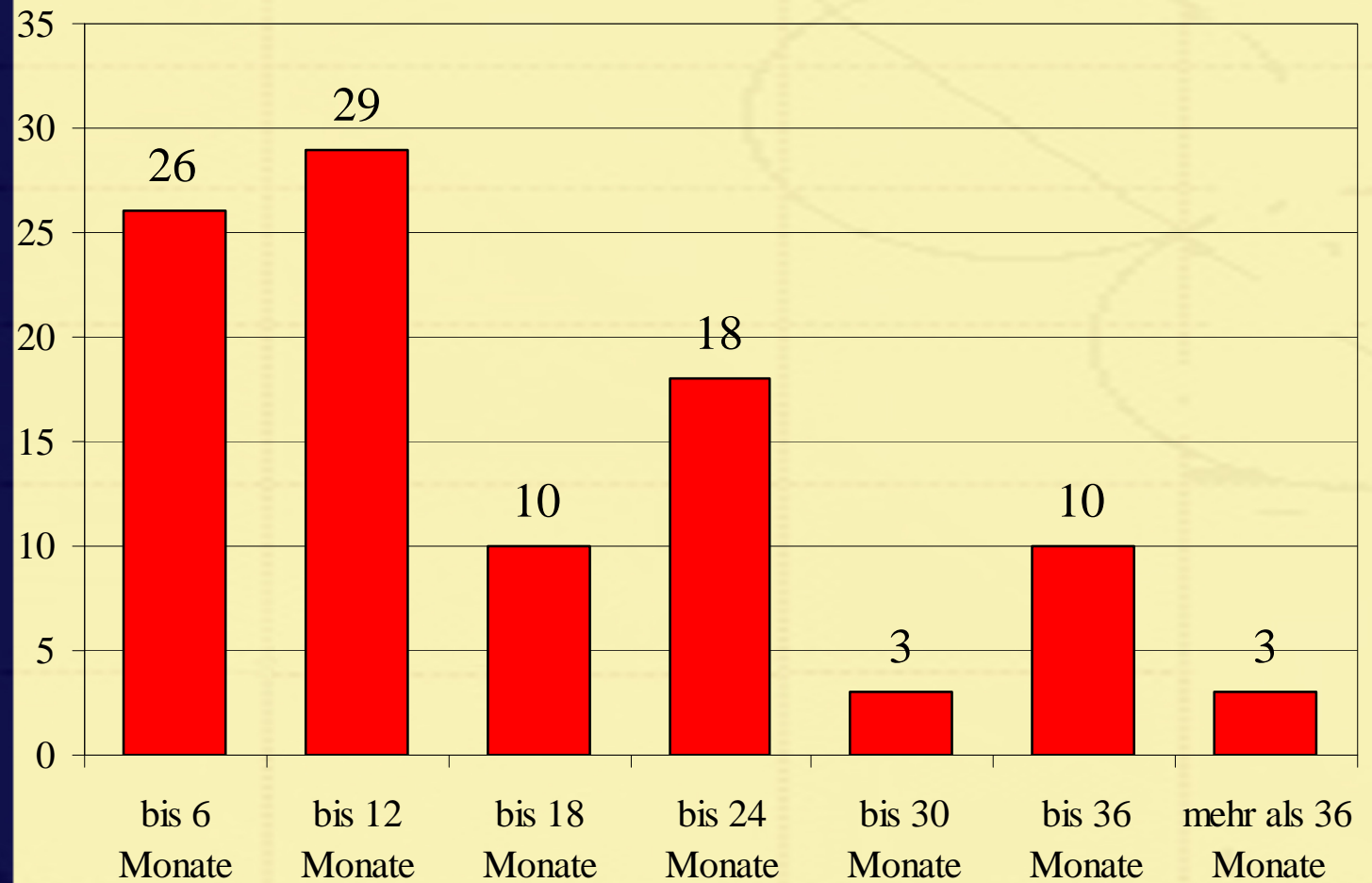
Höhere  
Zufriedenheits-  
werte bei  
ISPA-Kunden

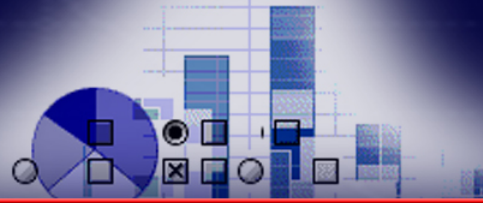


■ sehr zufrieden 
 ■ 2 
 ■ 3 
 ■ 4 
 ■ gar nicht zufrieden 
 Mittelwert

Durchschnittliche  
Nutzungsdauer

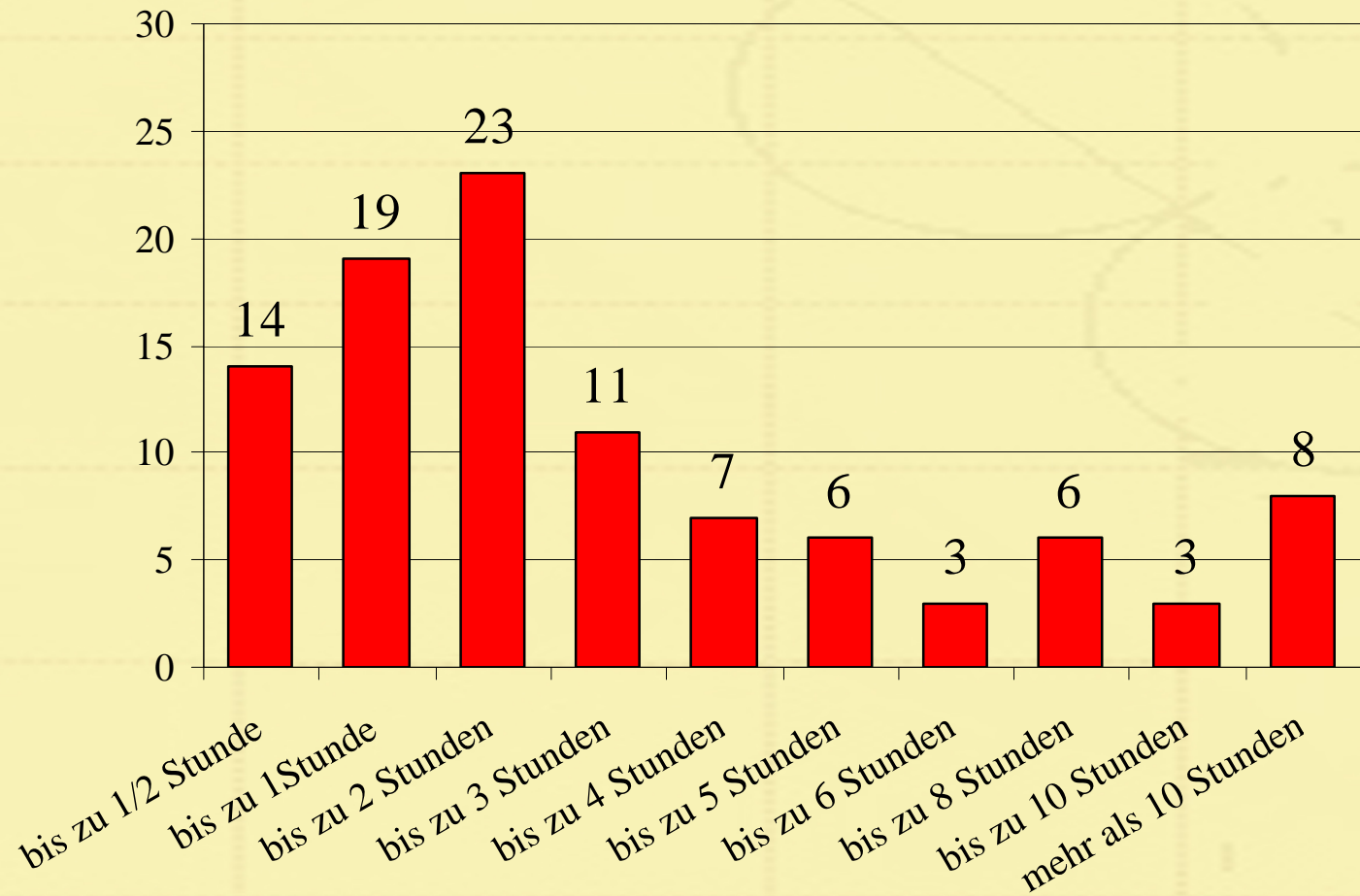
2003: 17 Monate  
2002: 12,4 Mon.



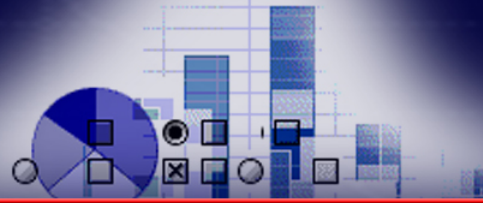


leichter  
Rückgang der  
durchschnittlichen  
Online-Zeit

2003: 4,0 Stunden  
2002: 4,4 Stunden

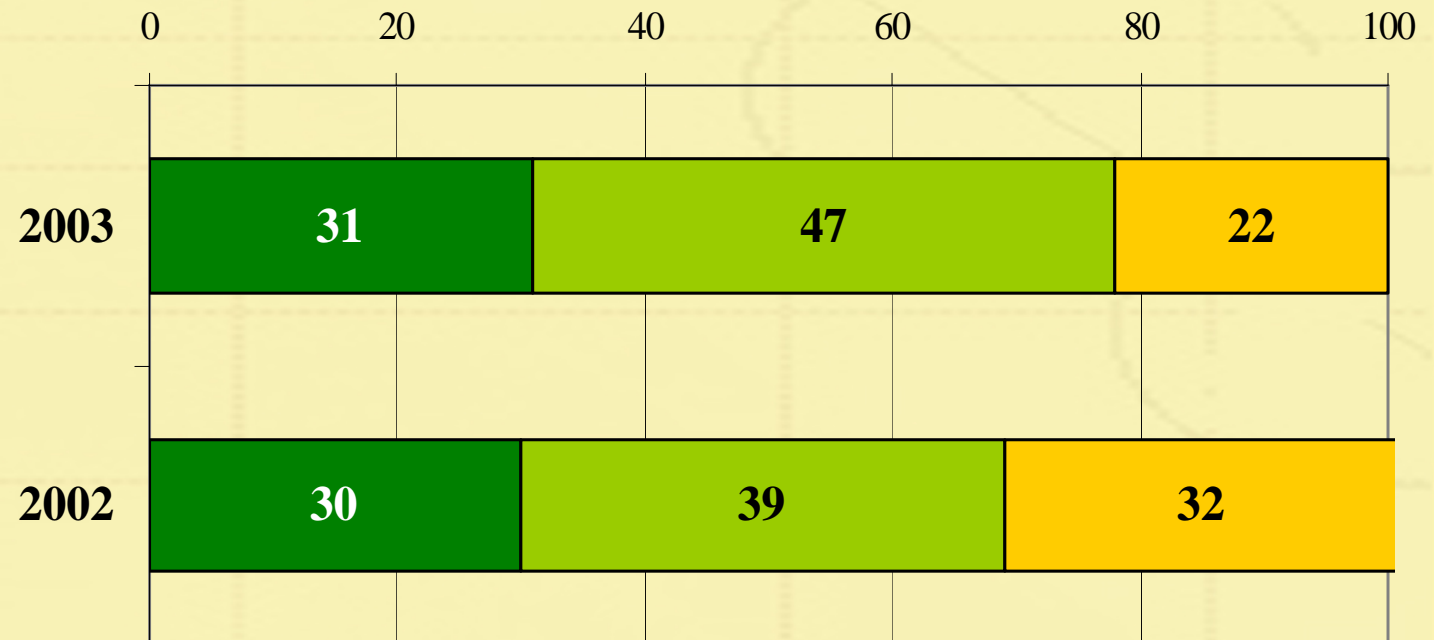




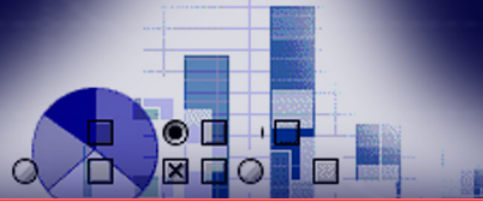


Internet  
wird primär  
in der Freizeit  
genutzt

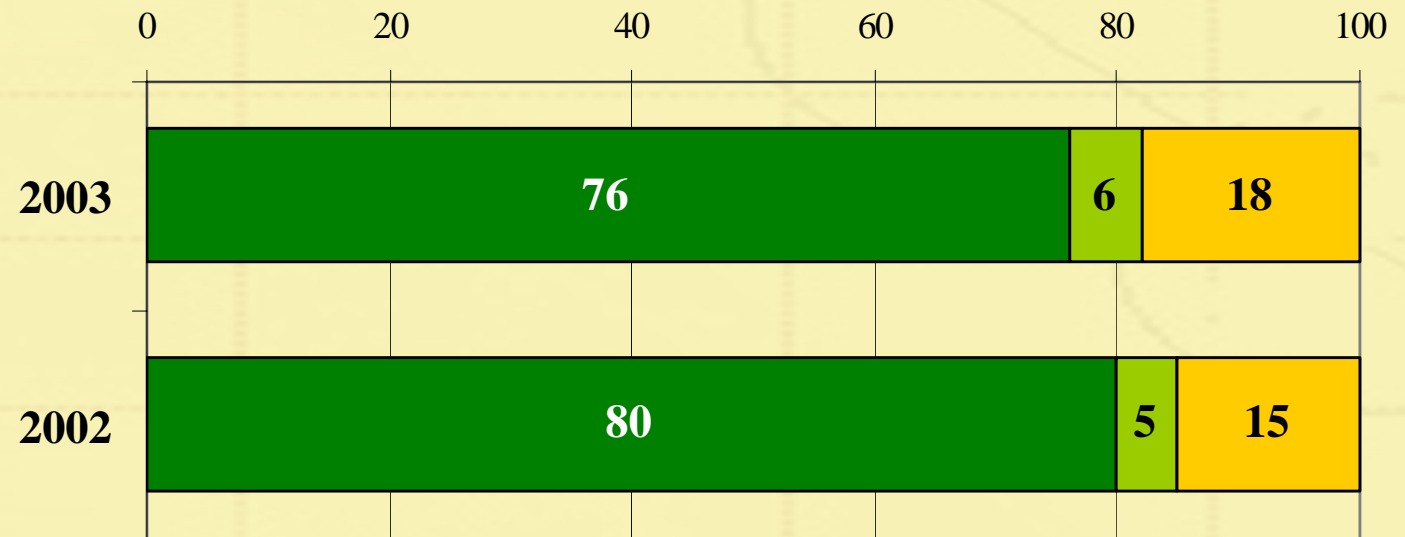
Tendenz  
steigend



- überwiegend zu Geschäftszeiten
- überwiegend in der "Freizeit"
- zu gleichen Teilen

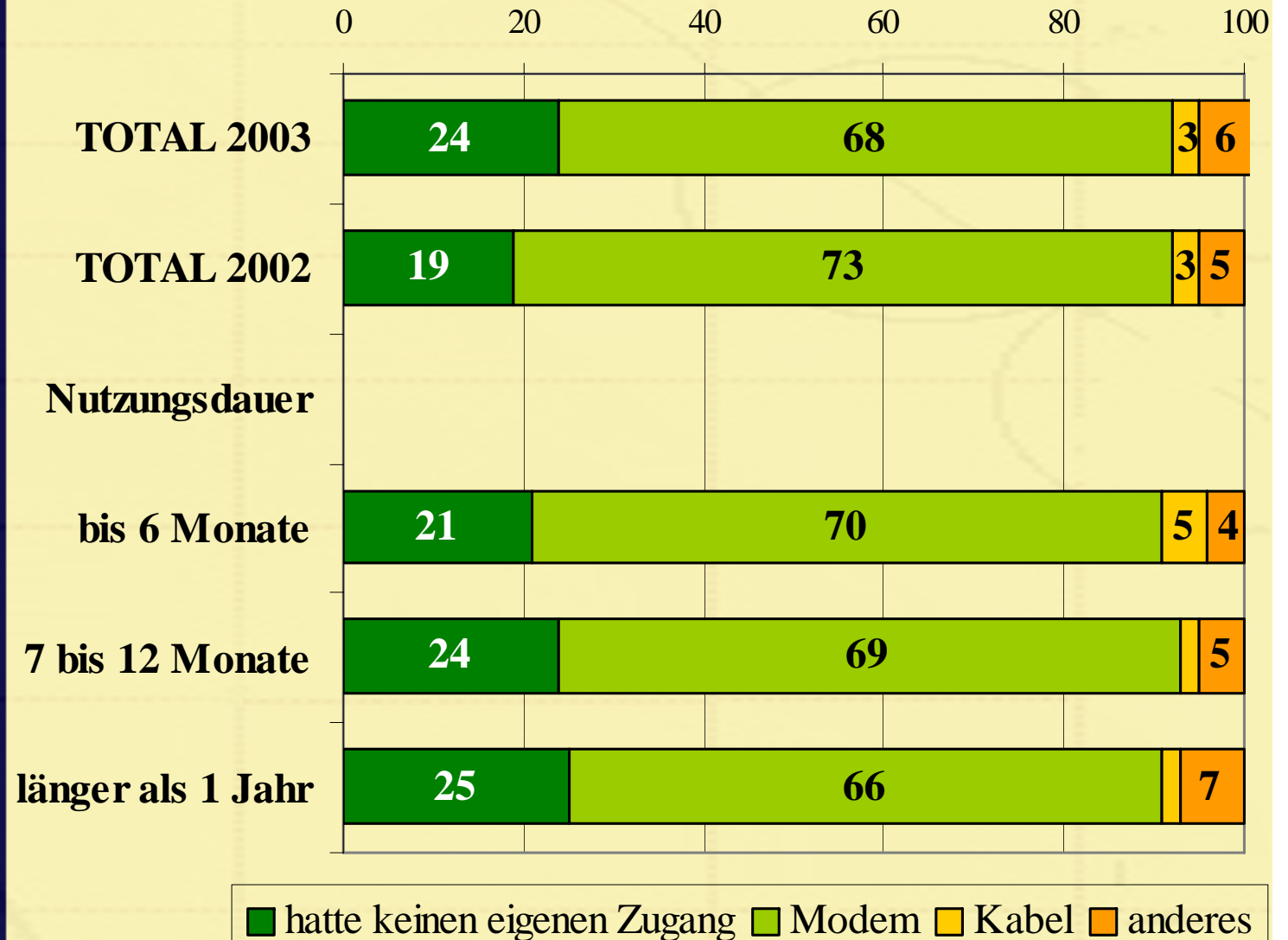


ADSL-Nutzung  
sowohl auf PC  
als auch auf  
Laptop leicht  
steigend

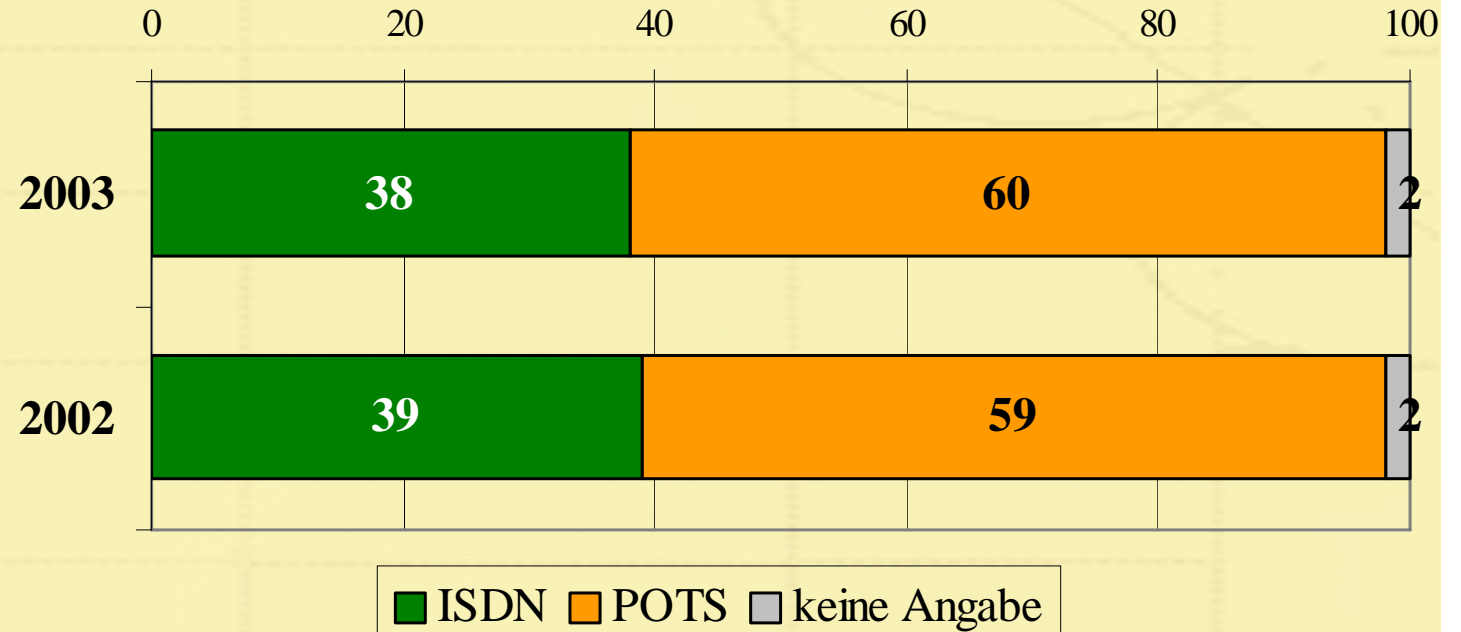


- mit einem PC
- mit einem Laptop
- sowohl PC als auch Laptop

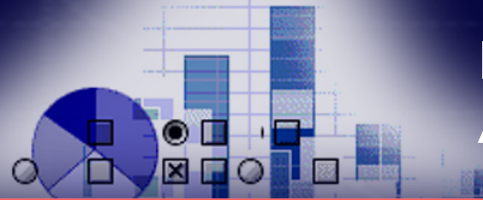
ADSL als  
Internet-  
Erstzugang  
im Steigen  
begriffen



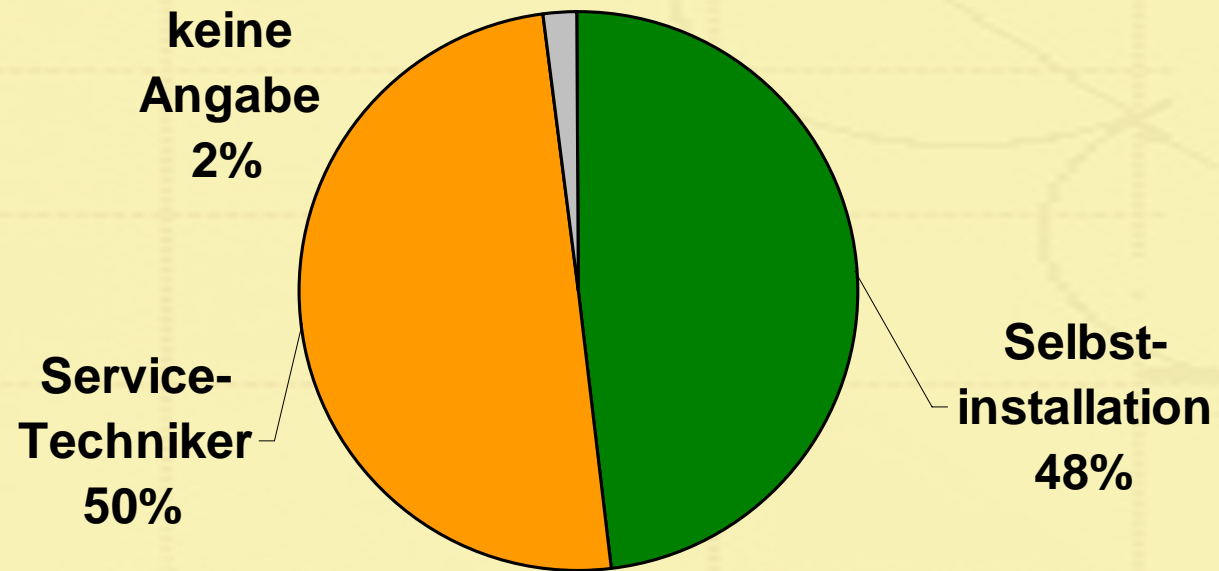
Verteilung  
ISDN / POTS  
gegenüber  
2002  
gleichbleibend

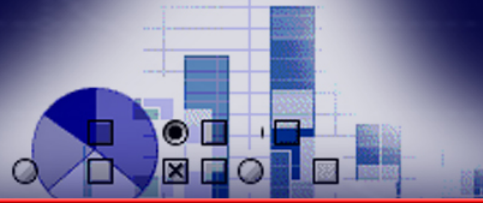




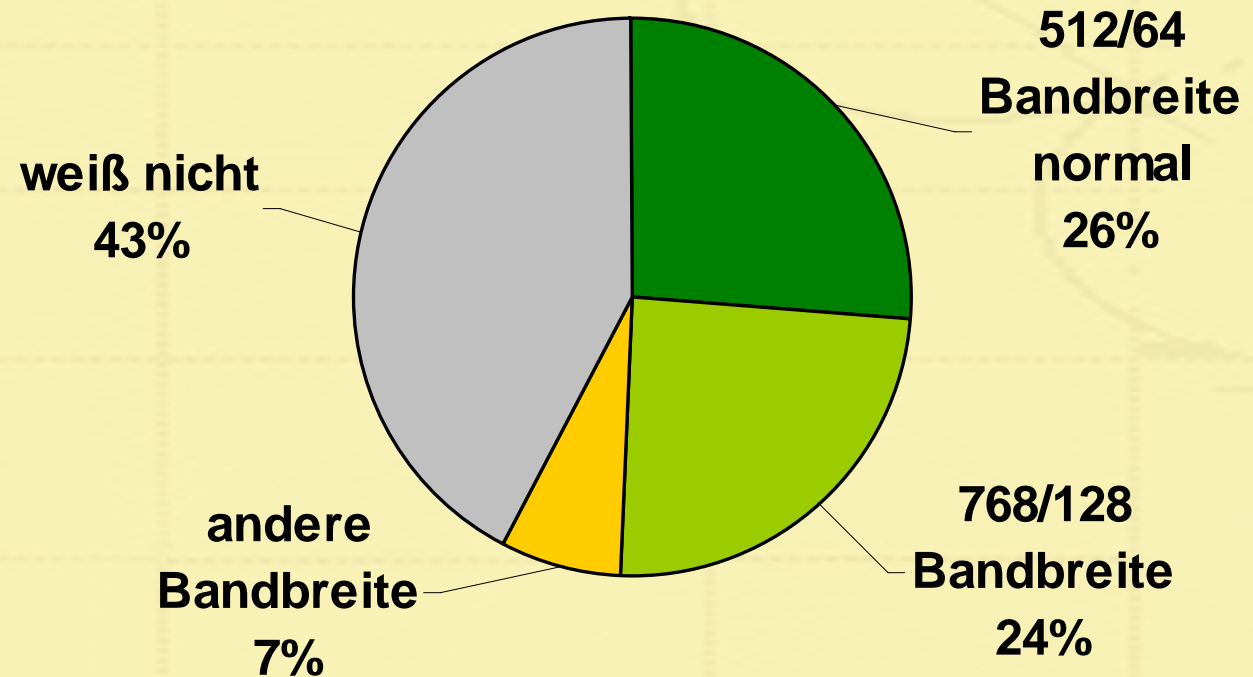


Herstellung  
durch den  
Servicetechniker  
bzw. durch  
Selbstinstallation  
halten sich  
die Waage

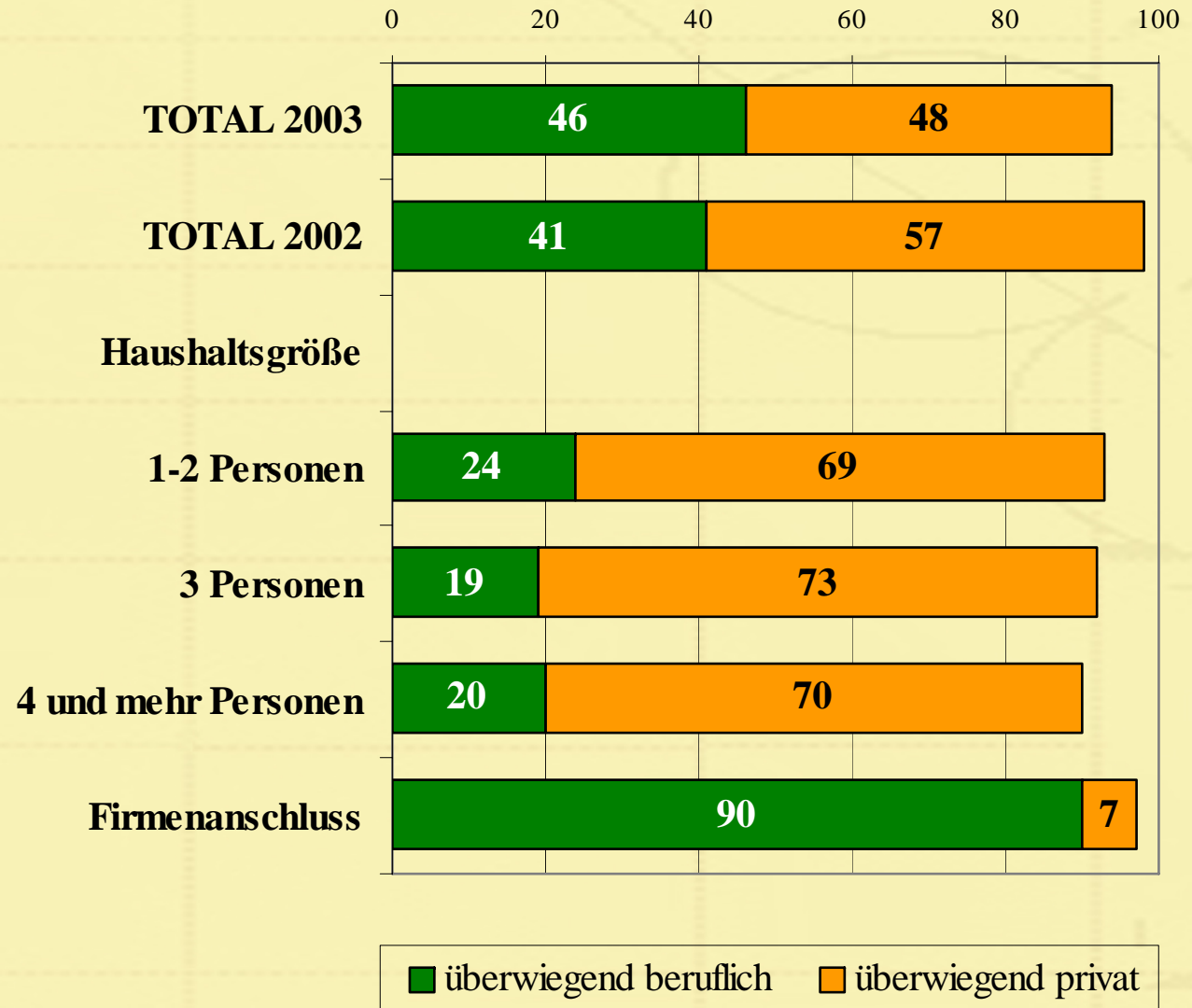




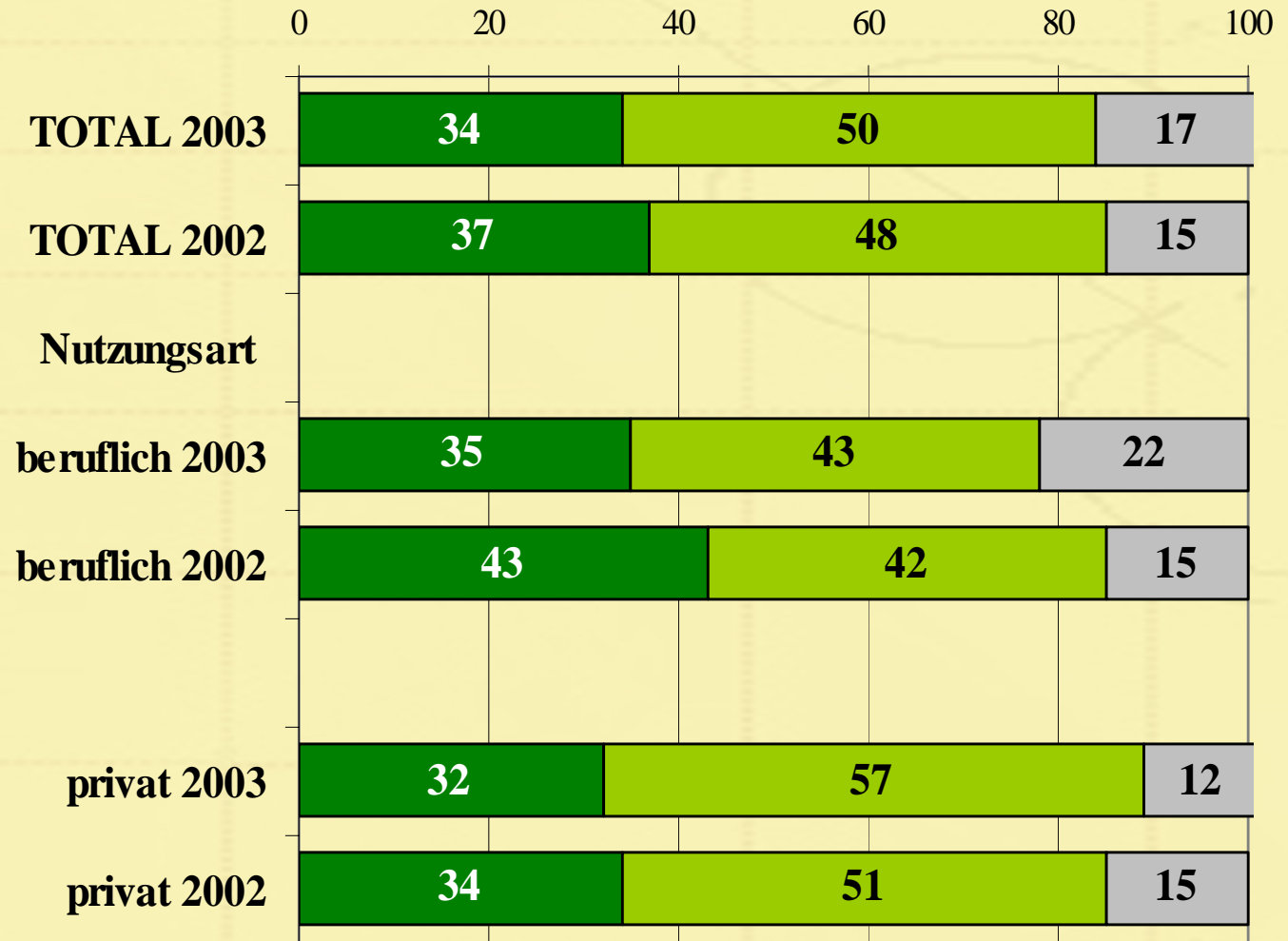
Wissen um die Leistungsfähigkeit des Anschlusses ist relativ gering



Private und berufliche Nutzung von ADSL halten sich die Waage



Möglichkeit  
ADSL  
über einen  
Kabelanbieter  
zu beziehen  
liegt bei rund  
einem Drittel

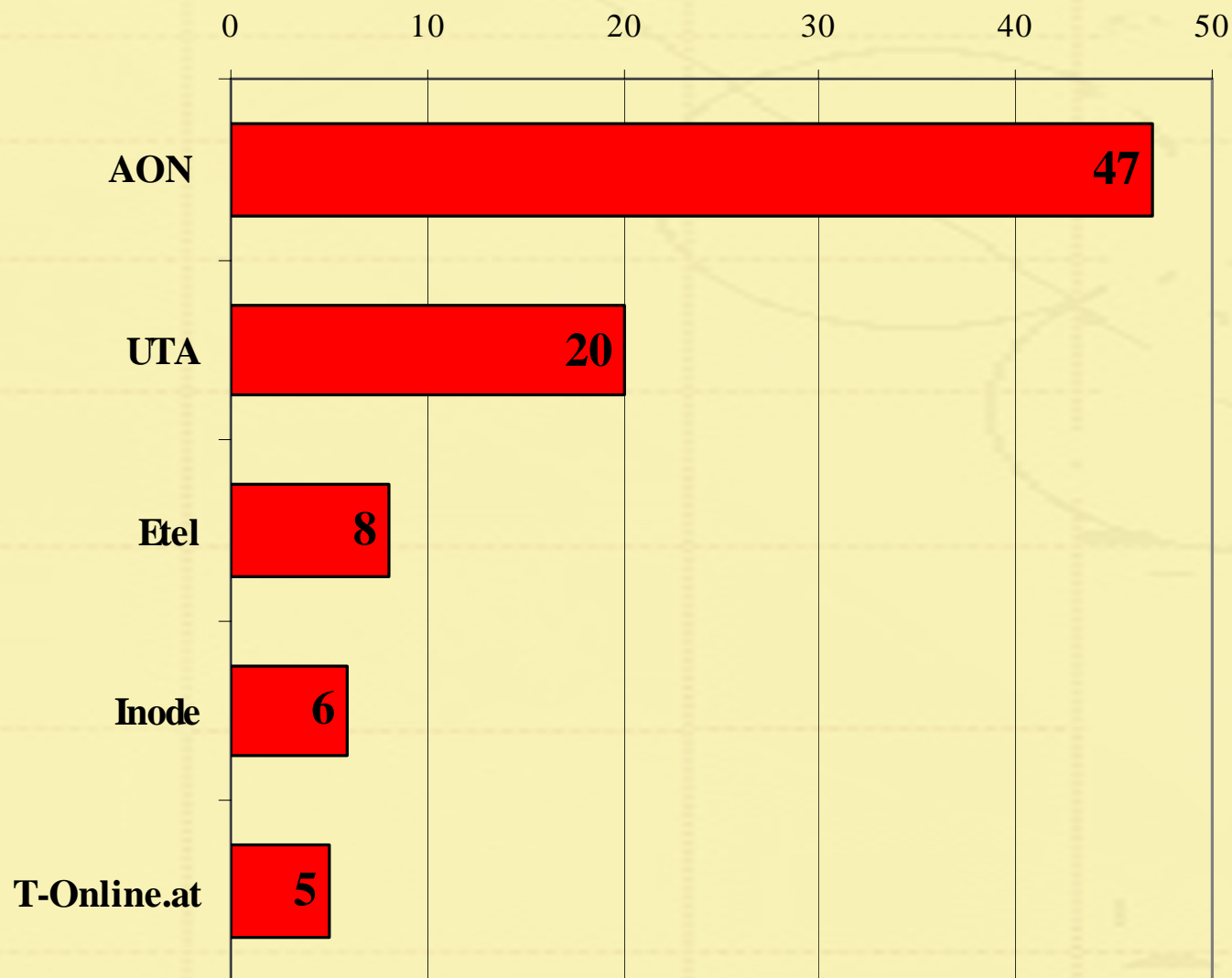


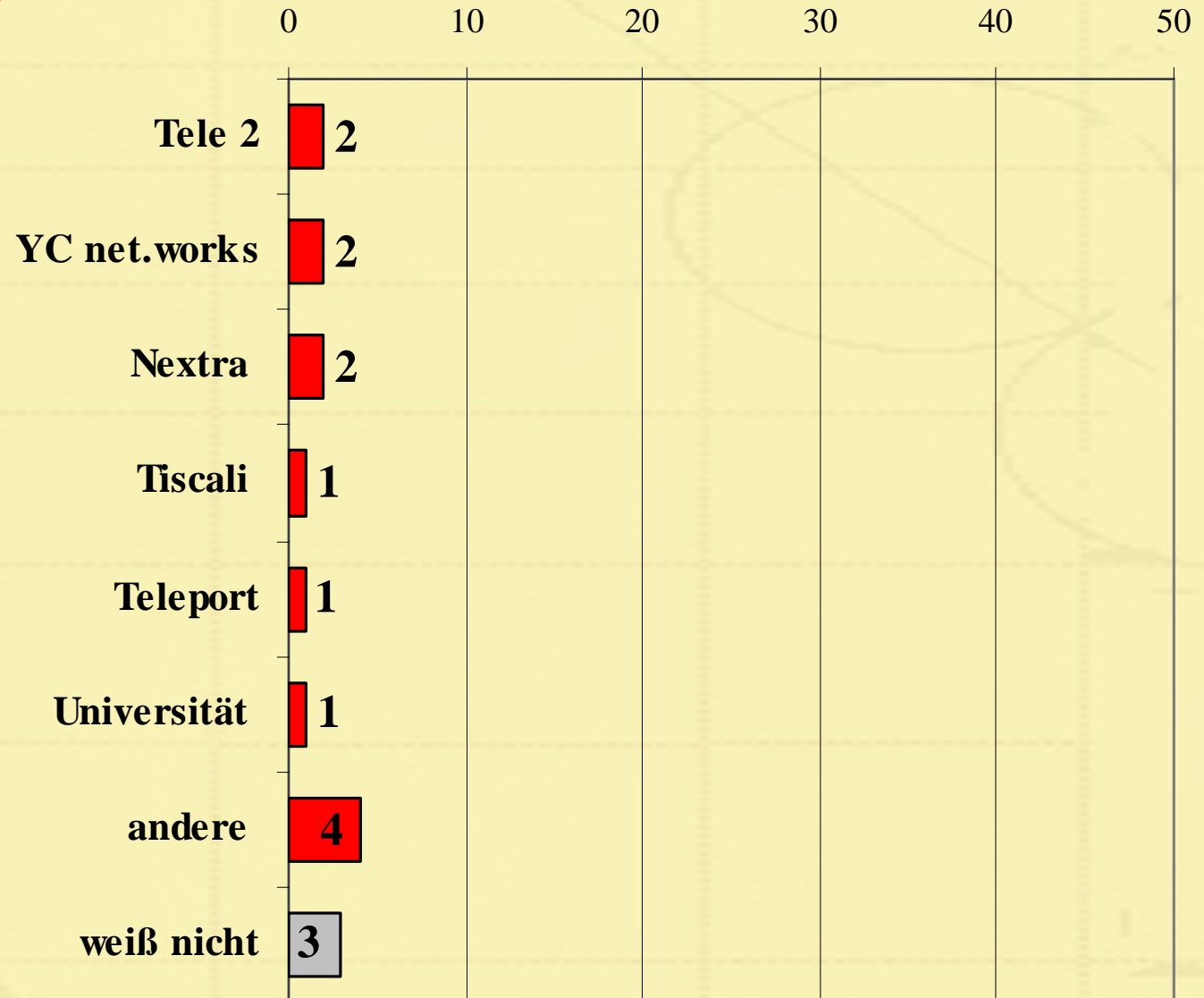
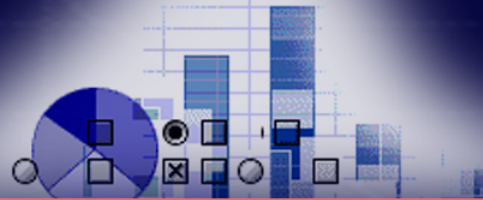
■ ja, hätte die Möglichkeit   ■ nein   ■ keine Angabe / weiß nicht





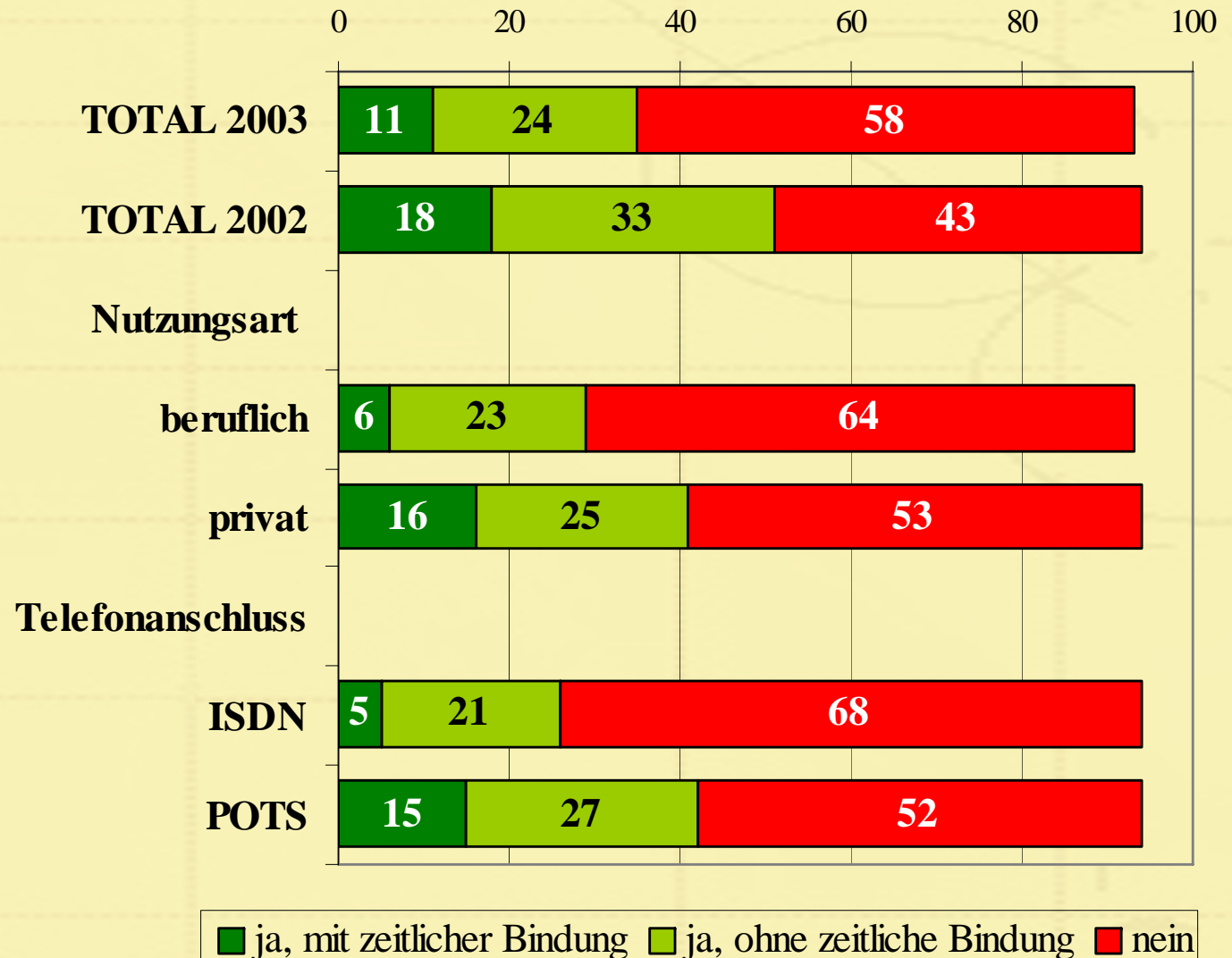
UTA  
ist  
beliebtester  
Provider der  
ISPA-Kunden

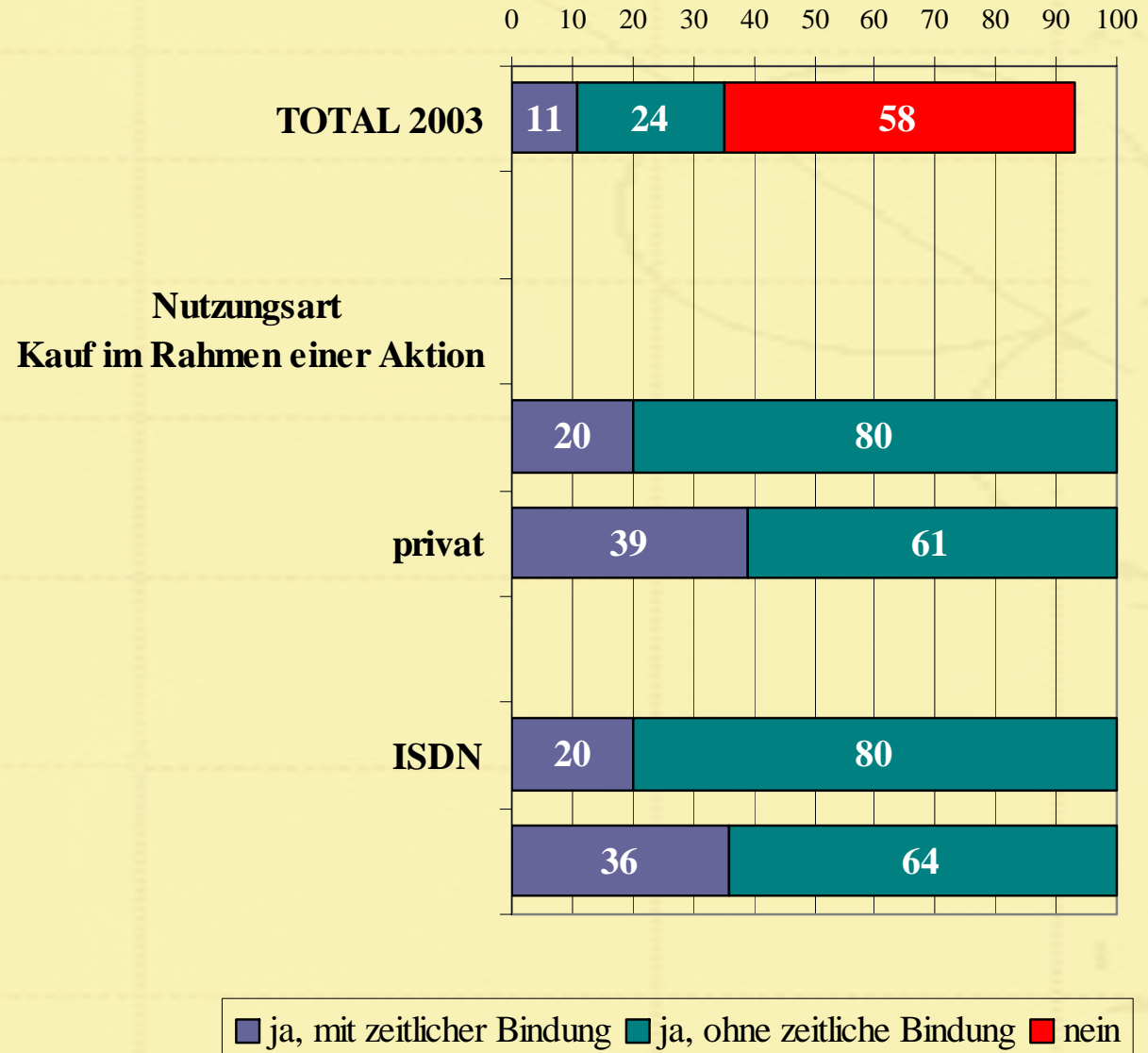




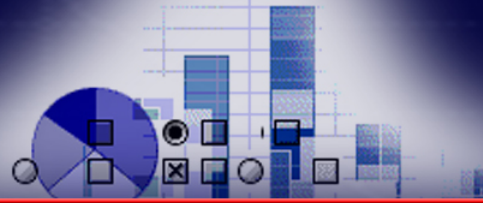
Erwerb von ADSL im Rahmen einer Aktion ist rückläufig

eine zeitliche Bindung ist dabei weniger gefragt



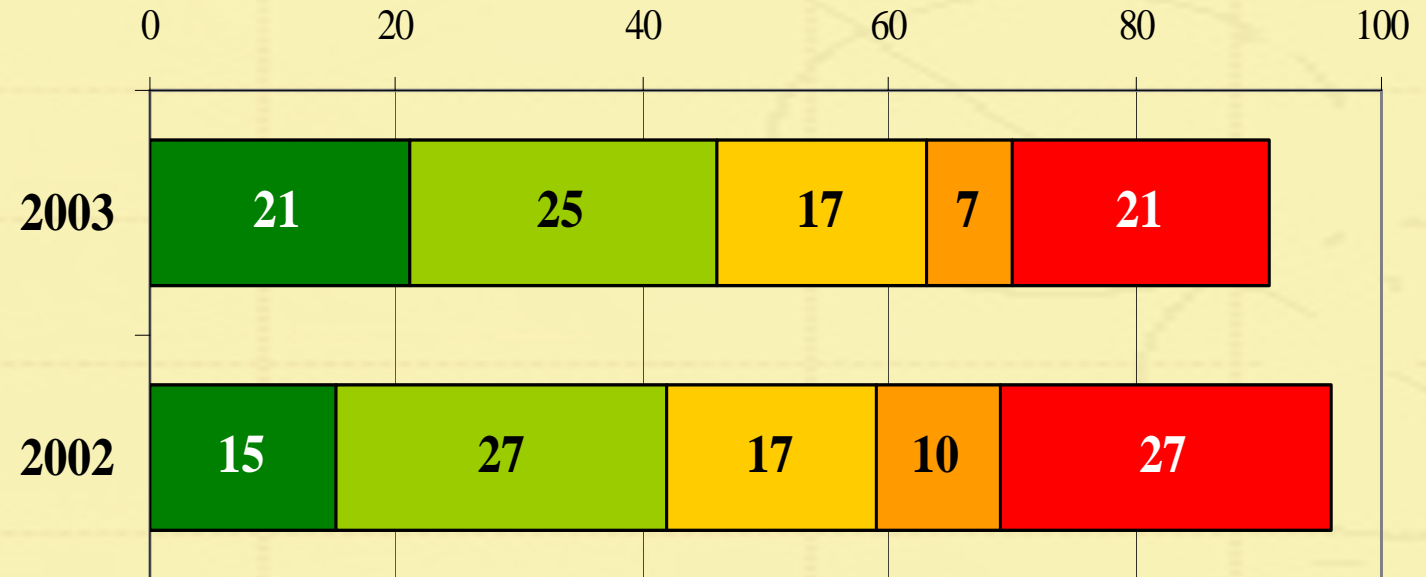




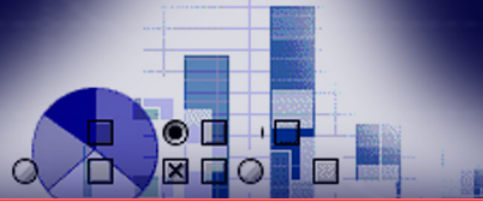


Zeitspanne zwischen Bestellung und Fertigstellung ist kleiner geworden

bei rund einem Fünftel beträgt die Wartedauer jedoch mindestens einen Monat

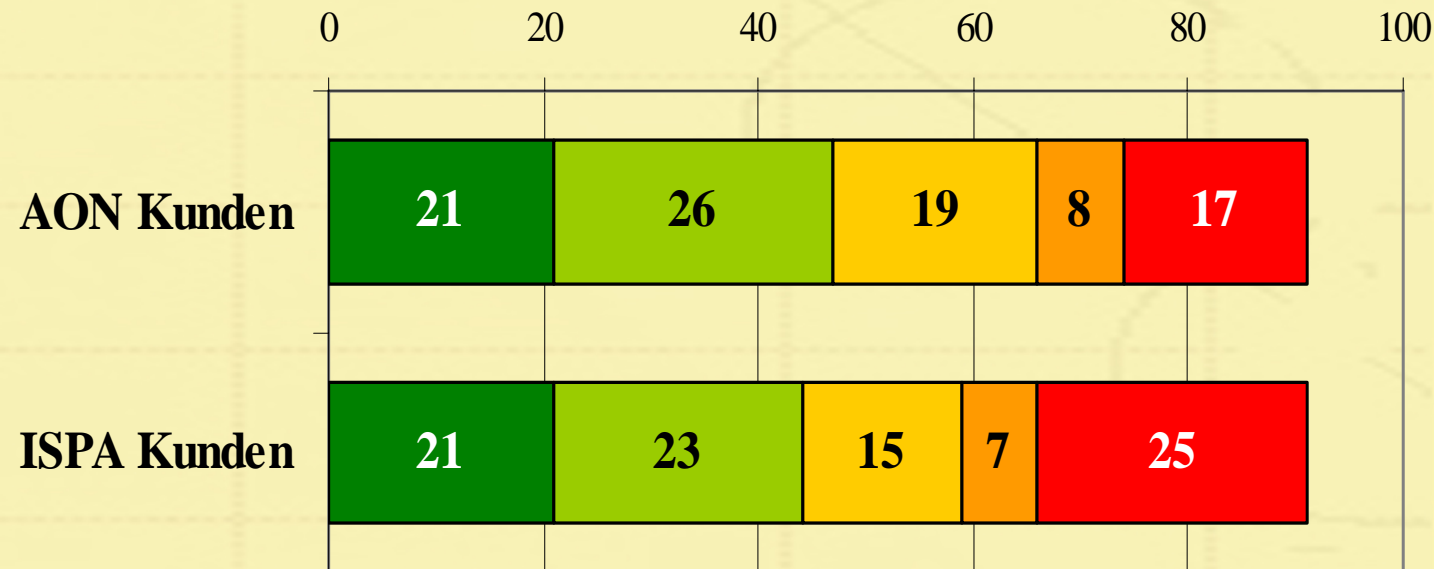


- weniger als 1 Woche
- weniger als 2 Wochen
- weniger als 3 Wochen
- weniger als 4 Wochen
- 1 Monat und länger



Wartezeit ist bei AON kürzer als bei anderen Providern

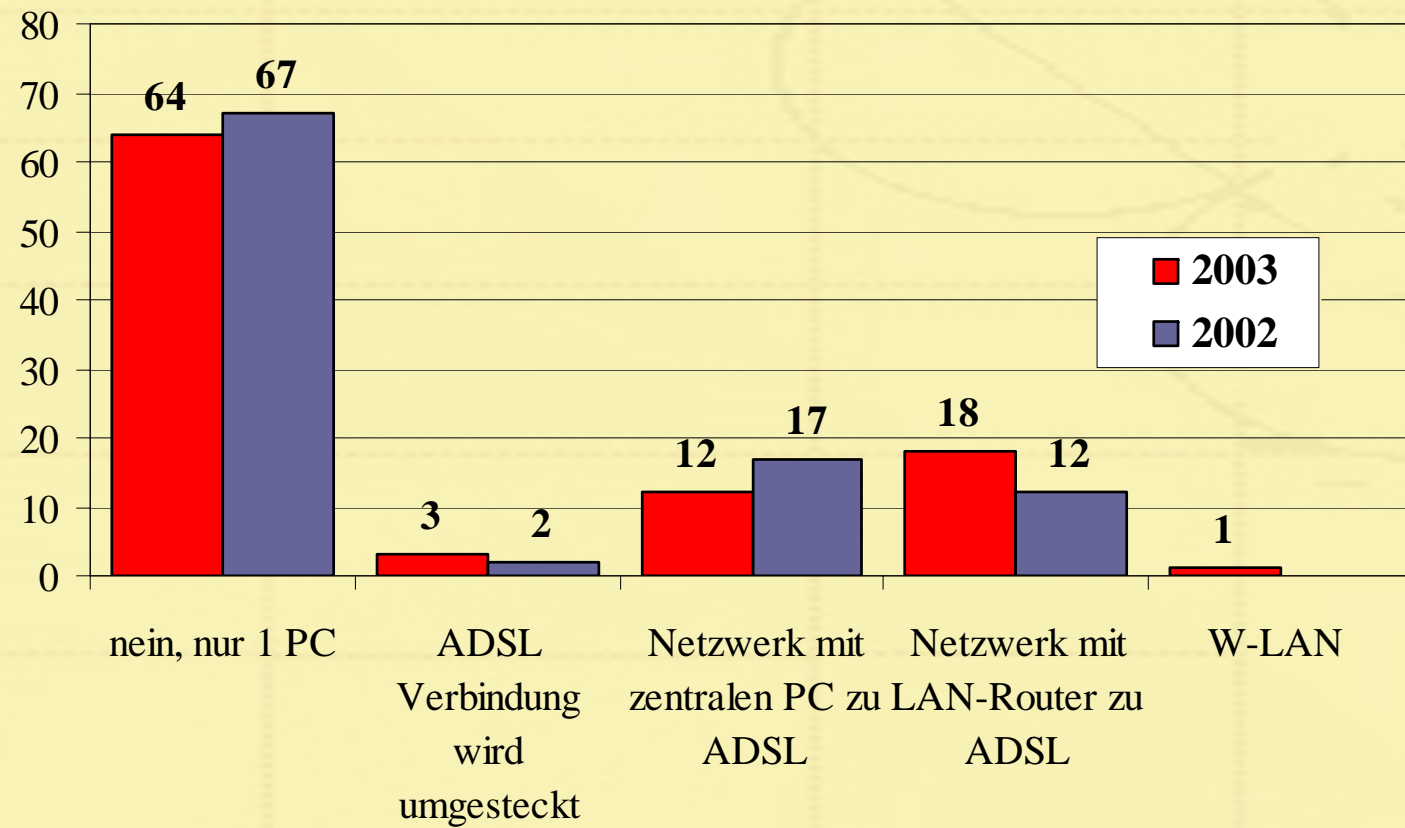
### Vergleich AON / ISPA



- weniger als 1 Woche
- weniger als 2 Wochen
- weniger als 3 Wochen
- weniger als 4 Wochen
- 1 Monat und länger

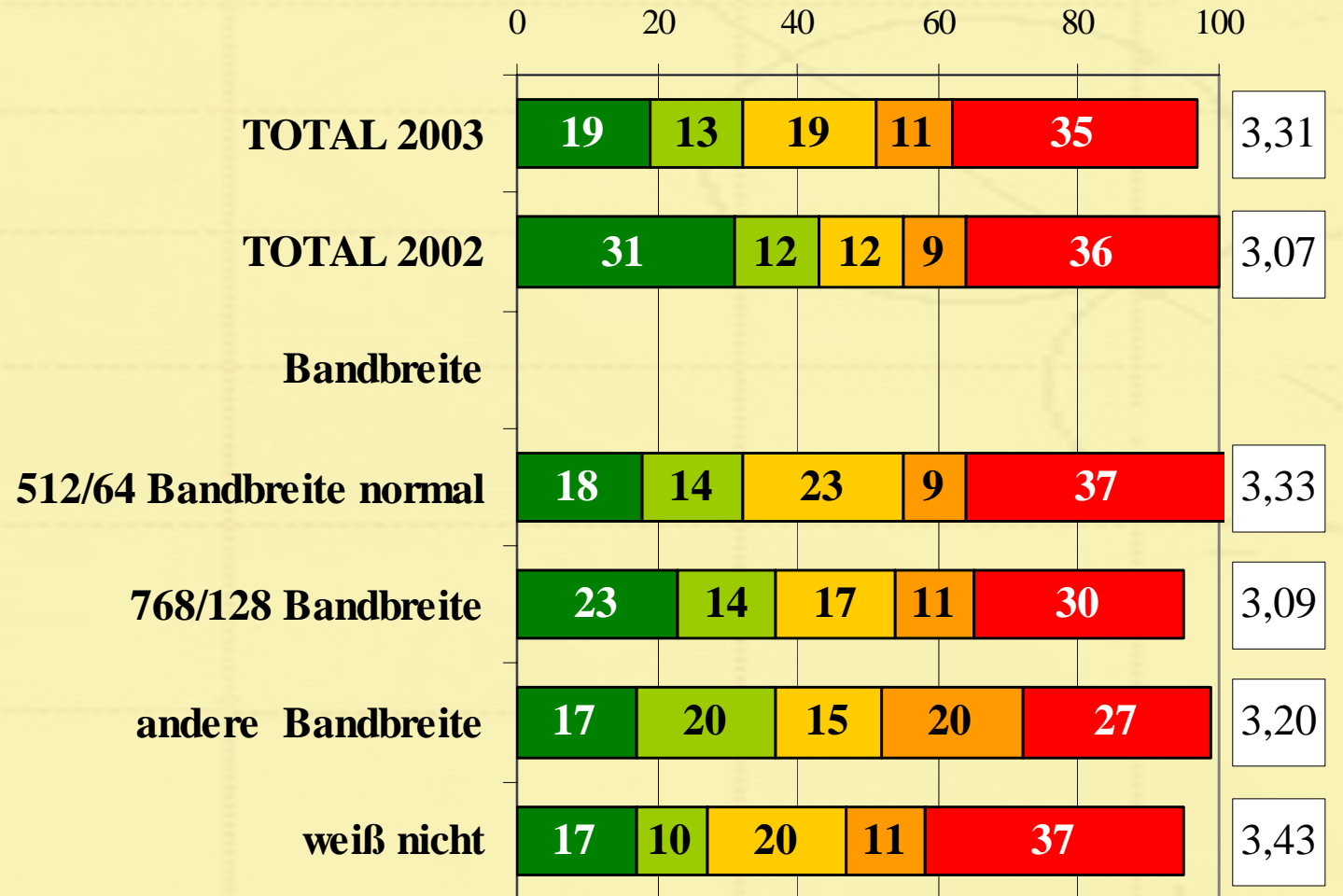
ein Drittel  
der User  
nutzt ADSL  
an mehreren  
PC's

häufigste  
Lösung:  
Netzwerk  
mit LAN-  
Router





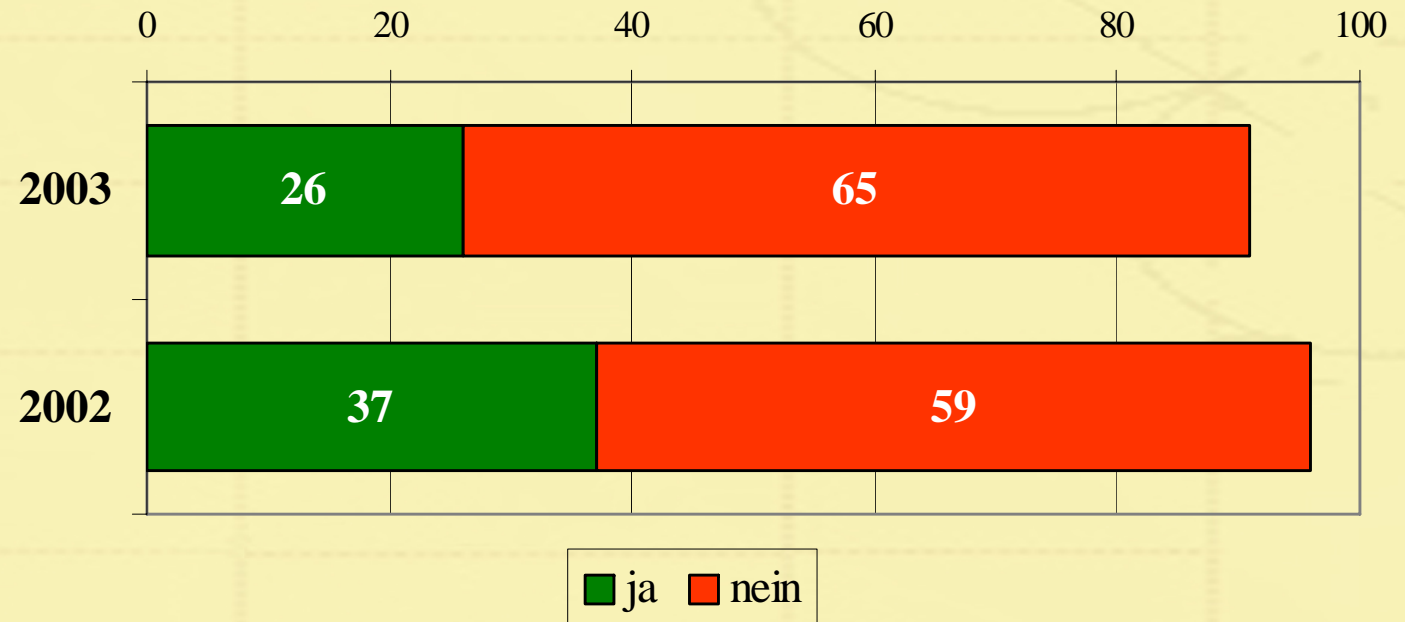
Interesse an kabellosem ADSL-Zugang ist rückläufig



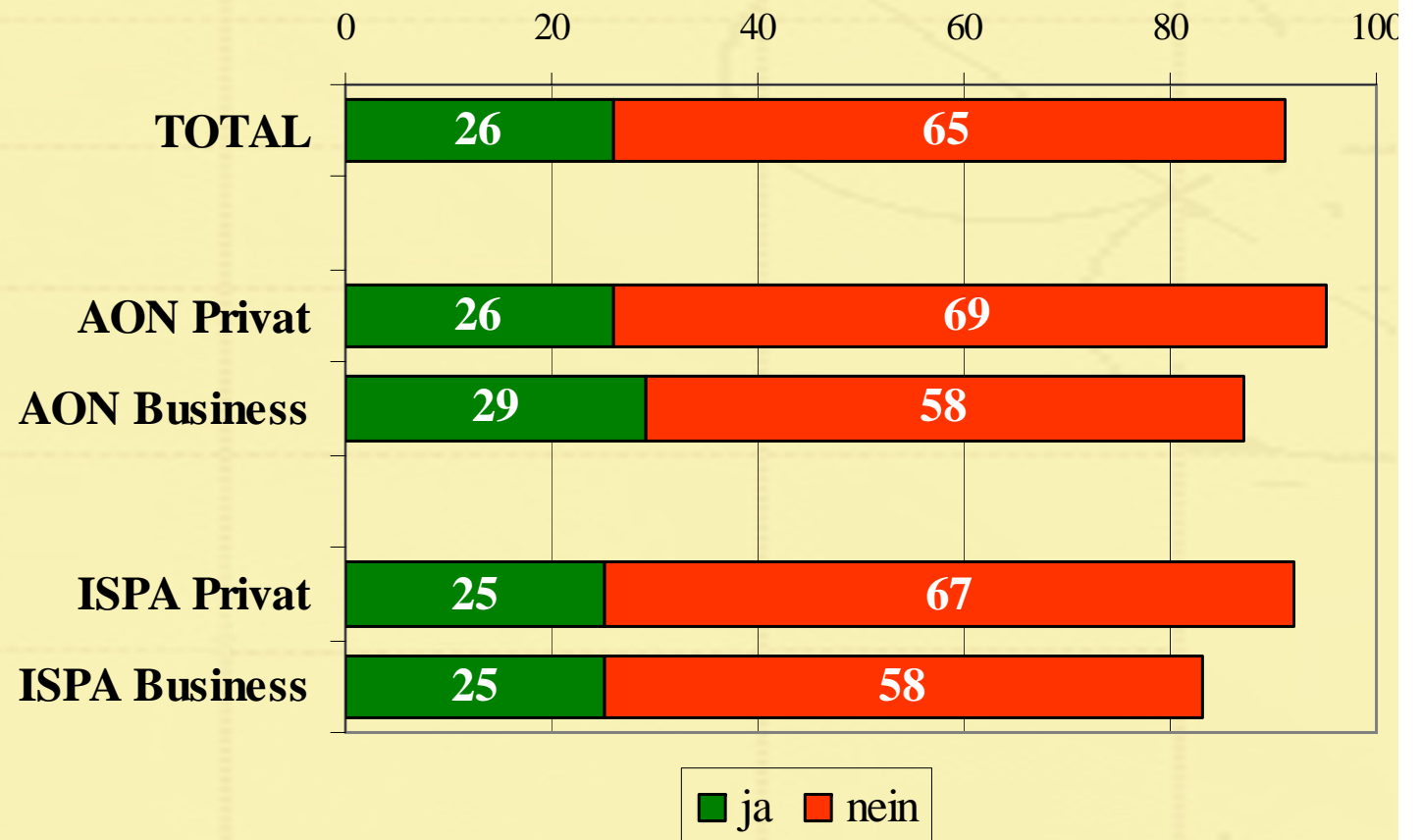
■ sehr interessant 
 ■ 2 
 ■ 3 
 ■ 4 
 ■ gar nicht interessant 
 Mittelwert

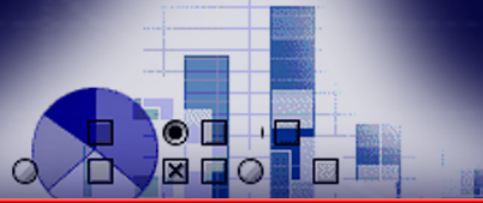


Bedarf an  
zusätzlichen  
Accounts  
ist gesunken

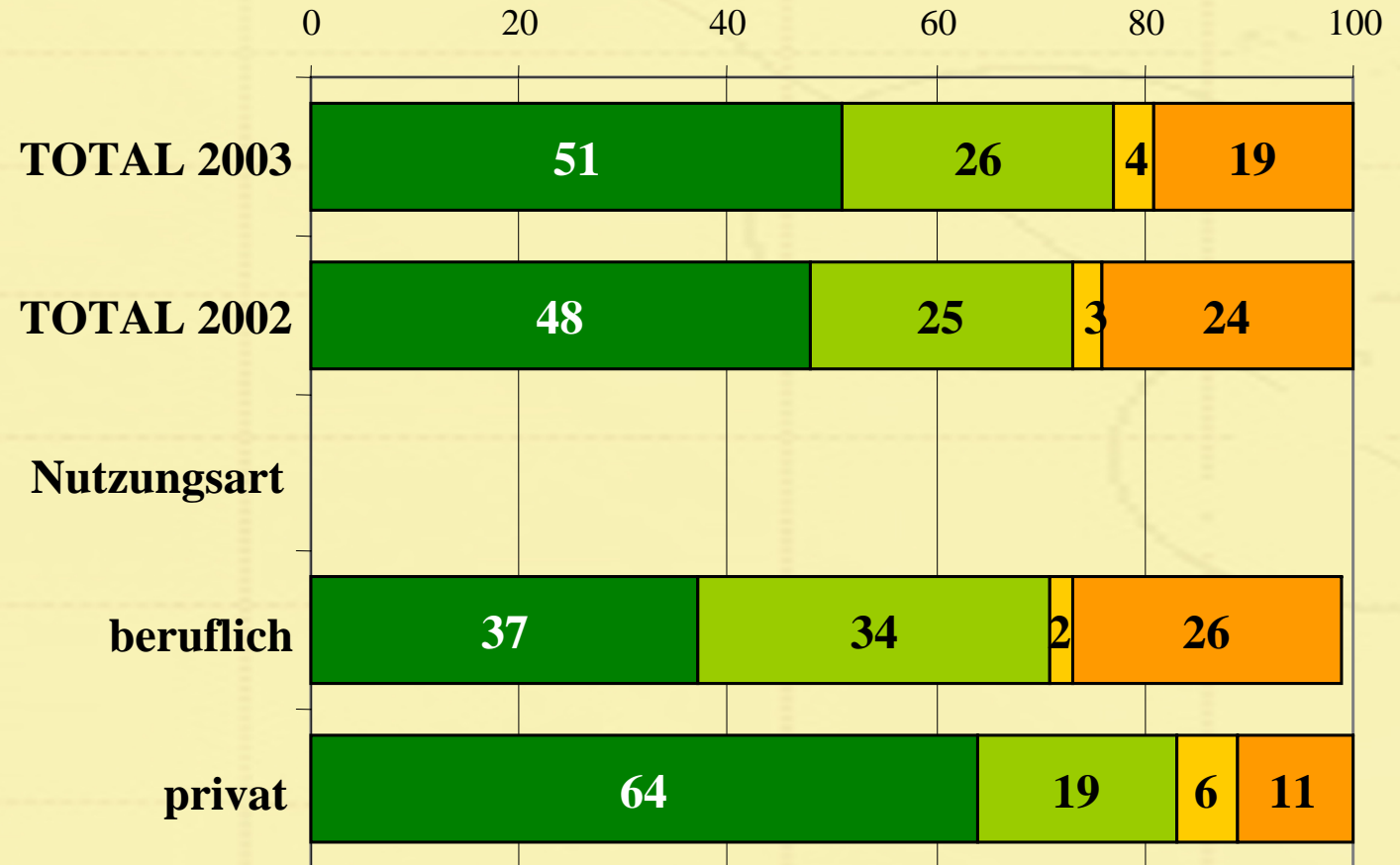


Tendenziell  
höherer  
Bedarf bei  
AON-Kunden

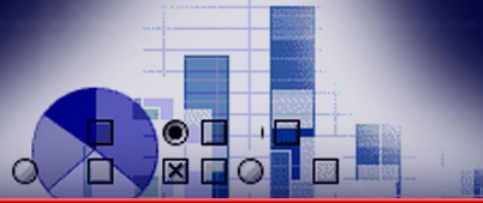




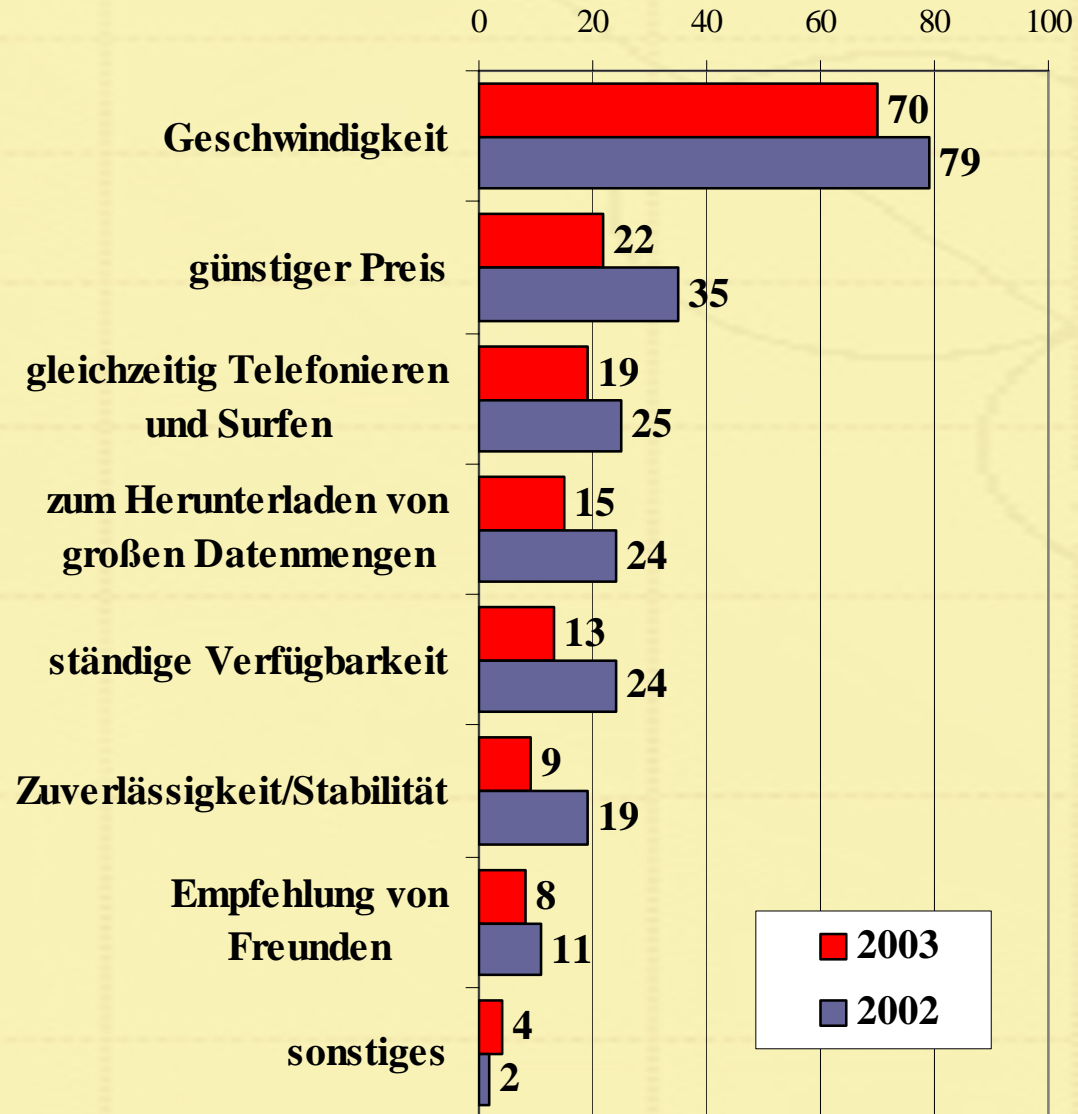
Anteil derer, die PC und Modem nach Gebrauch laufen lassen ist rückläufig

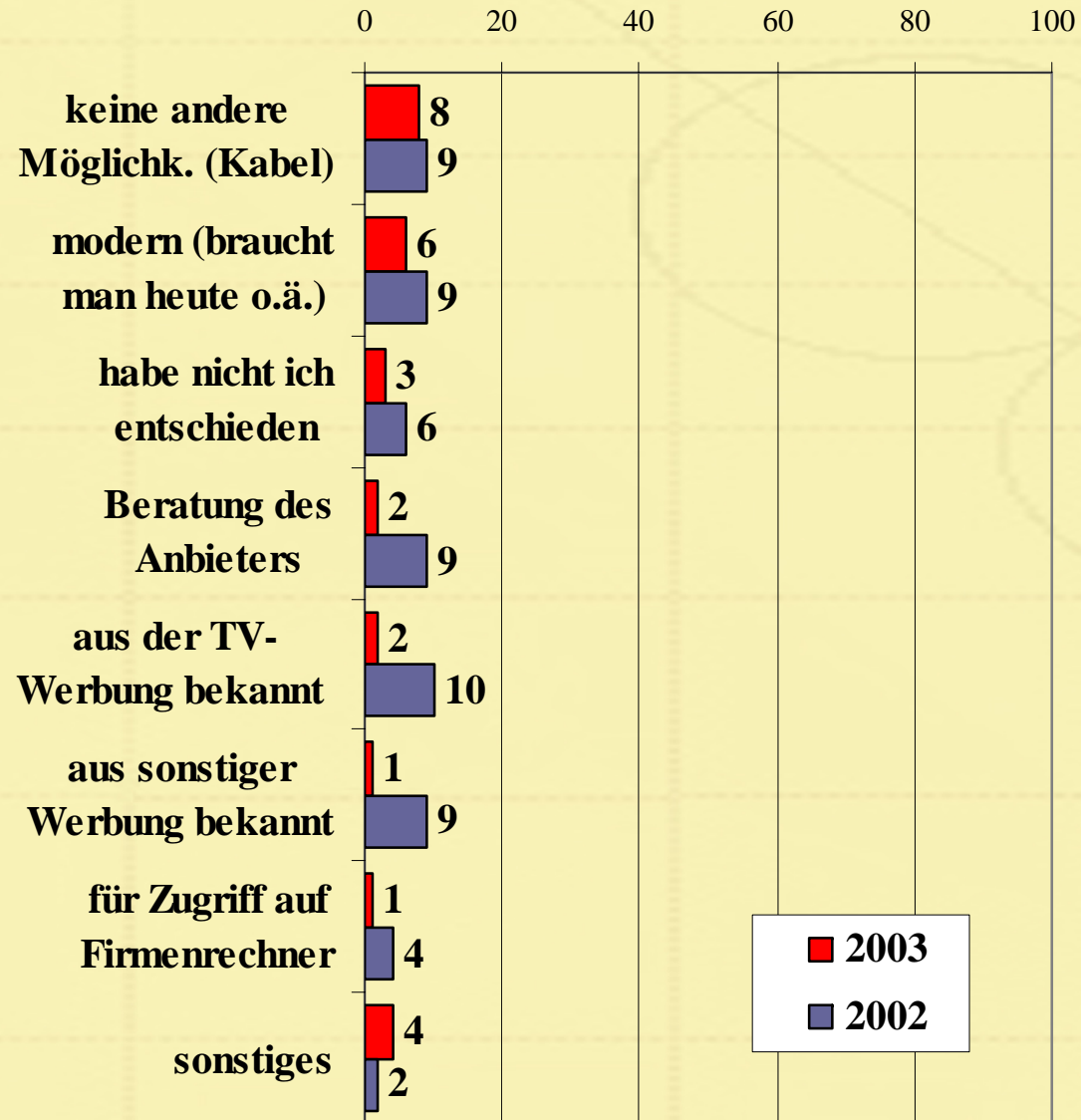
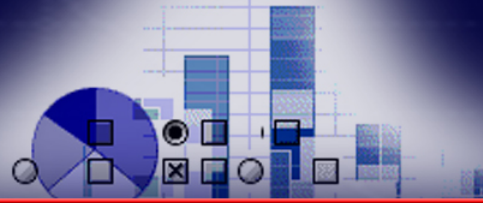


- ja, ich schalte den PC und das ADSL-Modem aus
- ich schalte den PC ab, aber nicht das ADSL-Modem
- ich schalte das Modem ab, aber nicht den PC
- bei mir laufen der PC und das ADSL-Modem immer

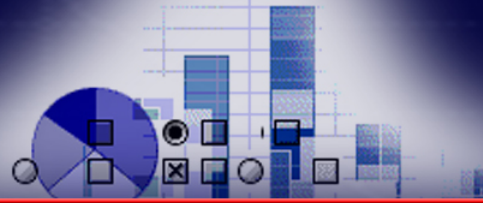


Geschwindigkeit ist nach wie vor der primäre Entscheidungsgrund für ADSL

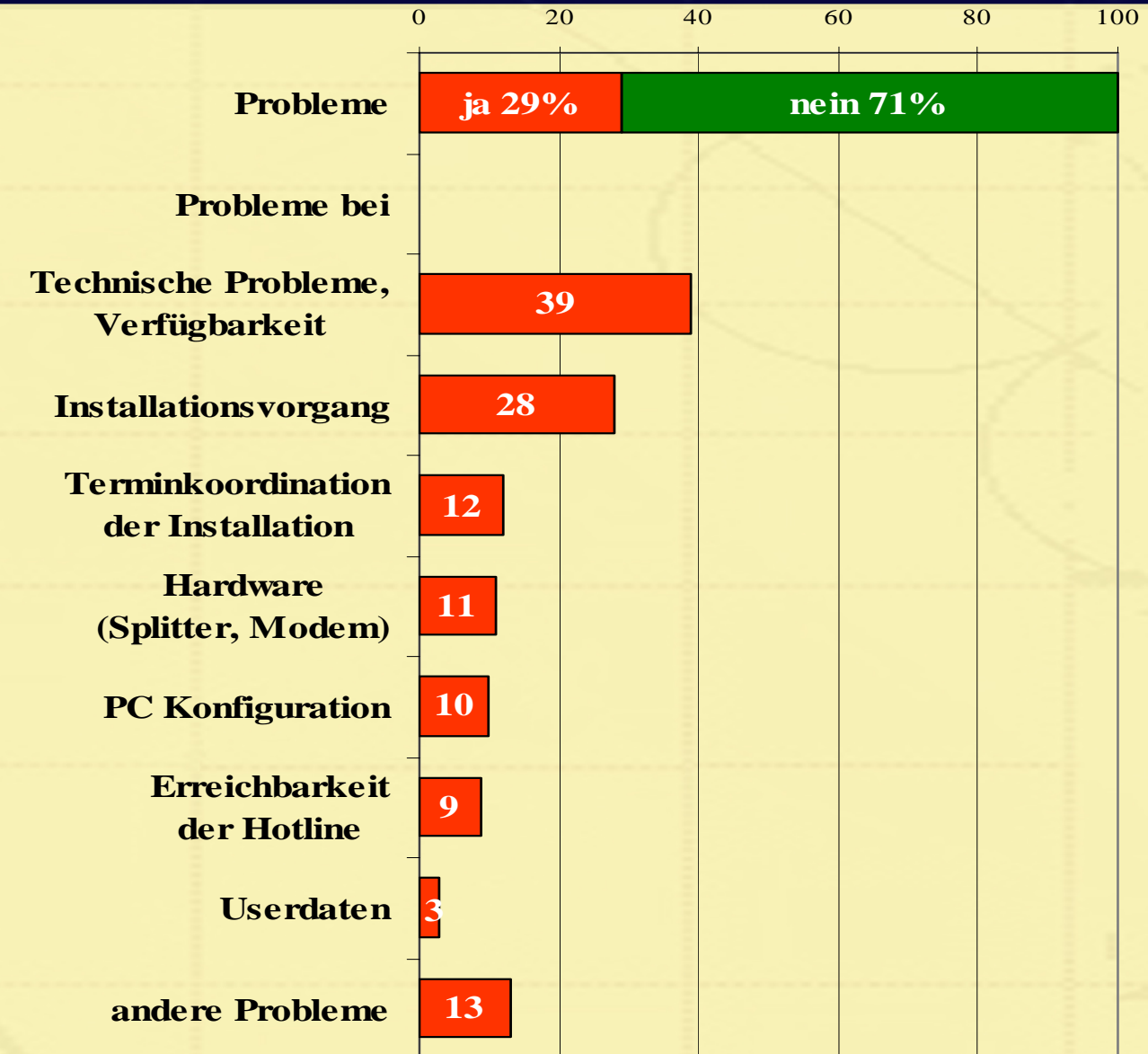


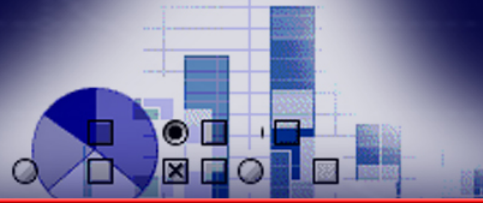




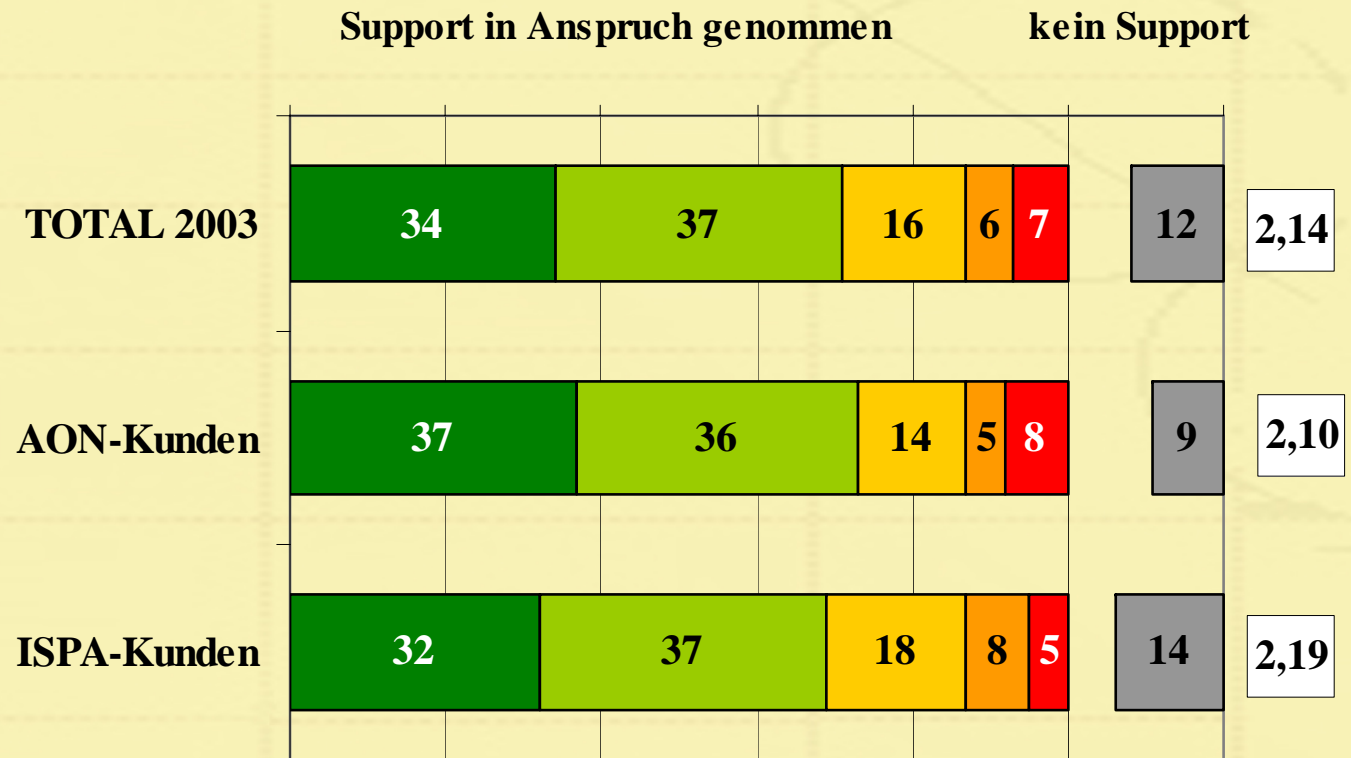


drei von zehn  
Usern  
sind  
im Zuge der  
Installation  
mit  
Problemen  
konfrontiert

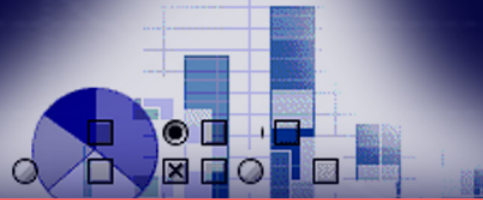




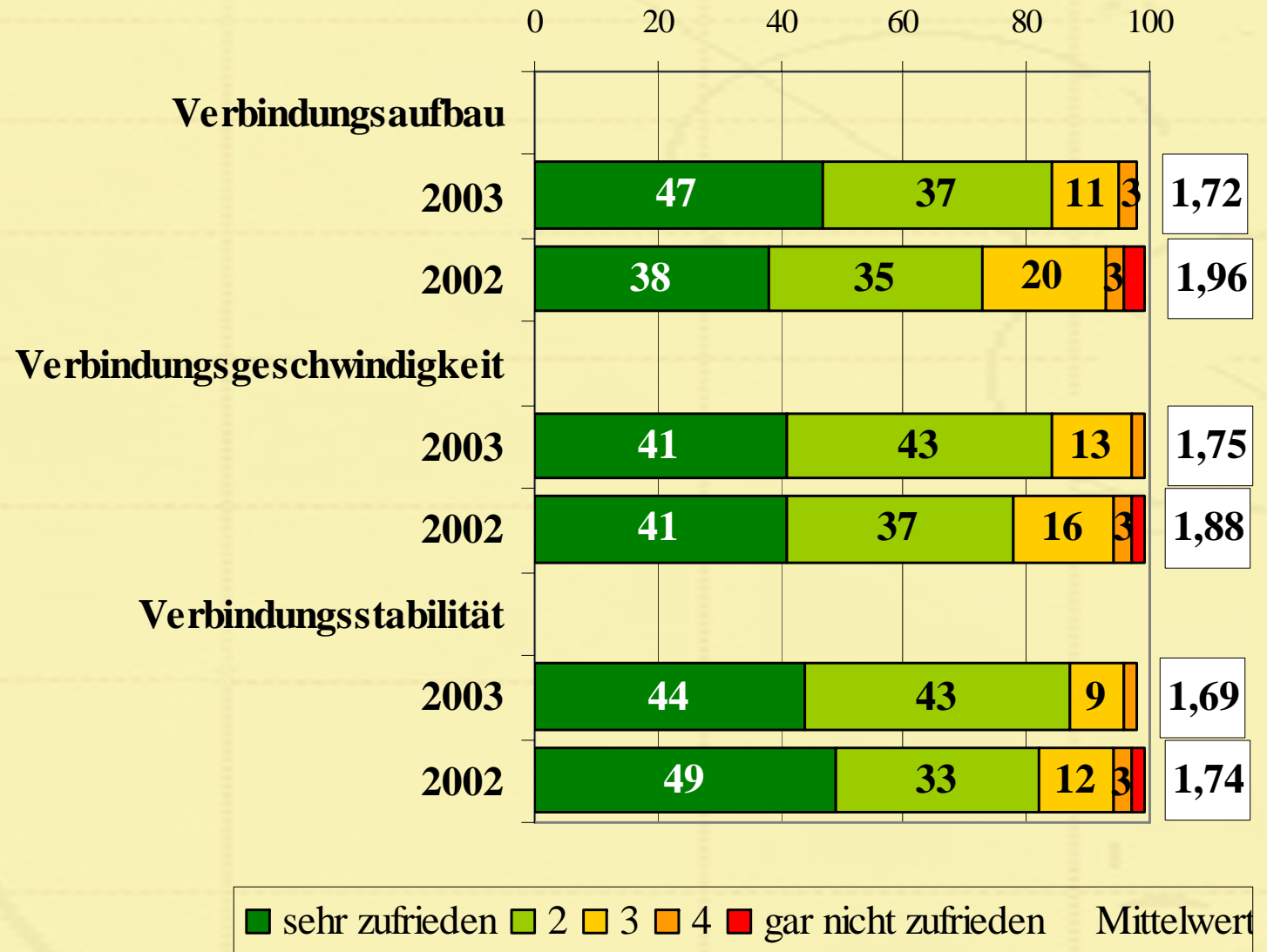
AON-Kunden zeigen sich mit dem Support tendenziell zufriedener als Kunden anderer Provider

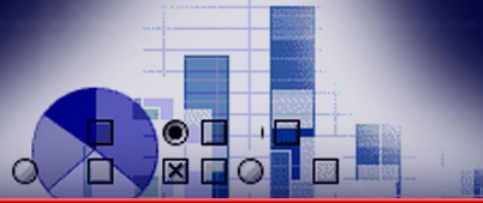


■ sehr zufrieden 
 ■ 2 
 ■ 3 
 ■ 4 
 ■ gar nicht zufrieden 
 ■ Mittelwert

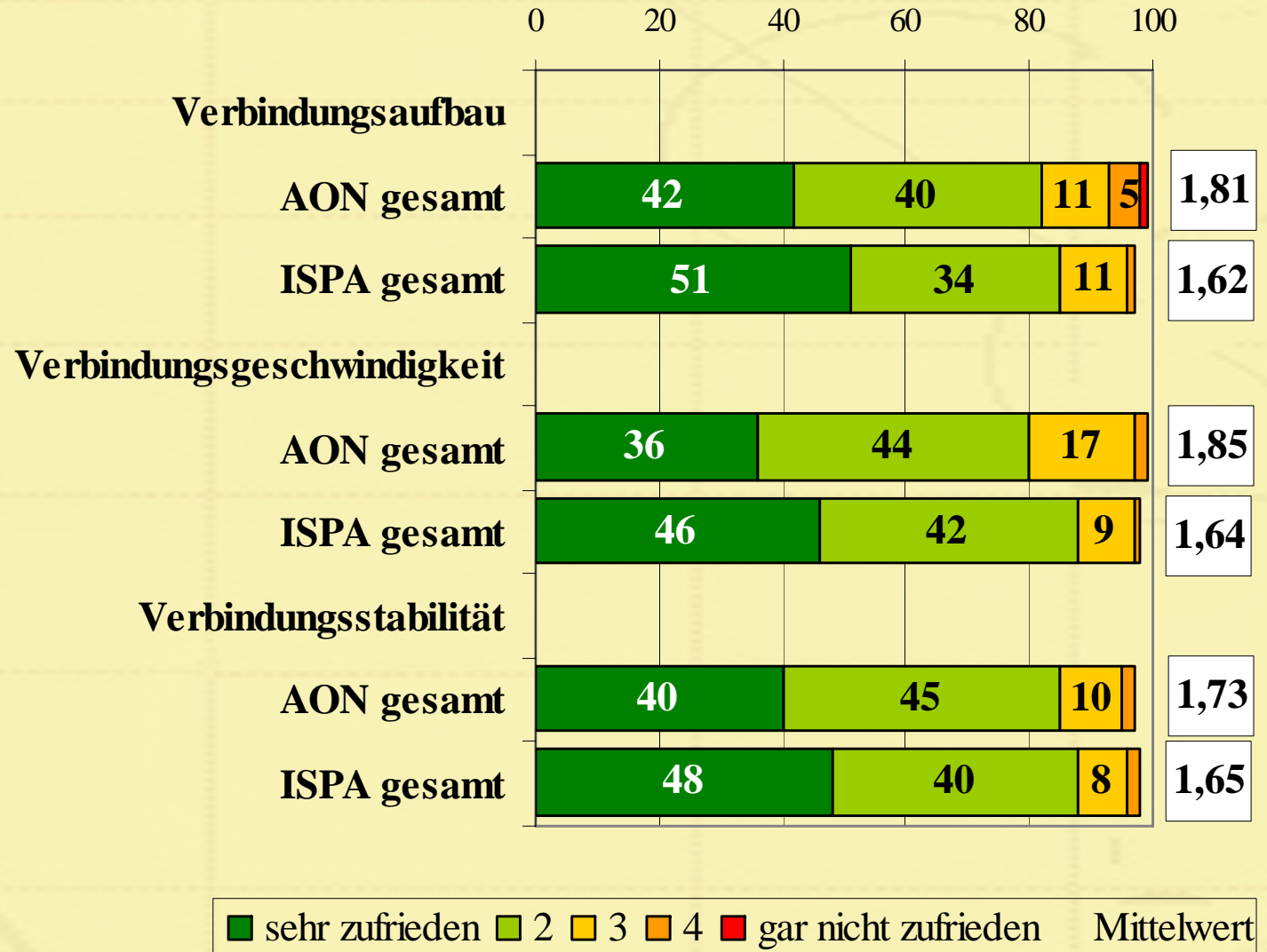


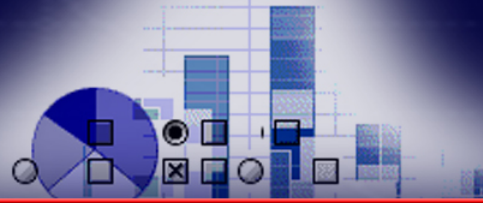
steigende  
Zufriedenheit  
in allen  
Bereichen



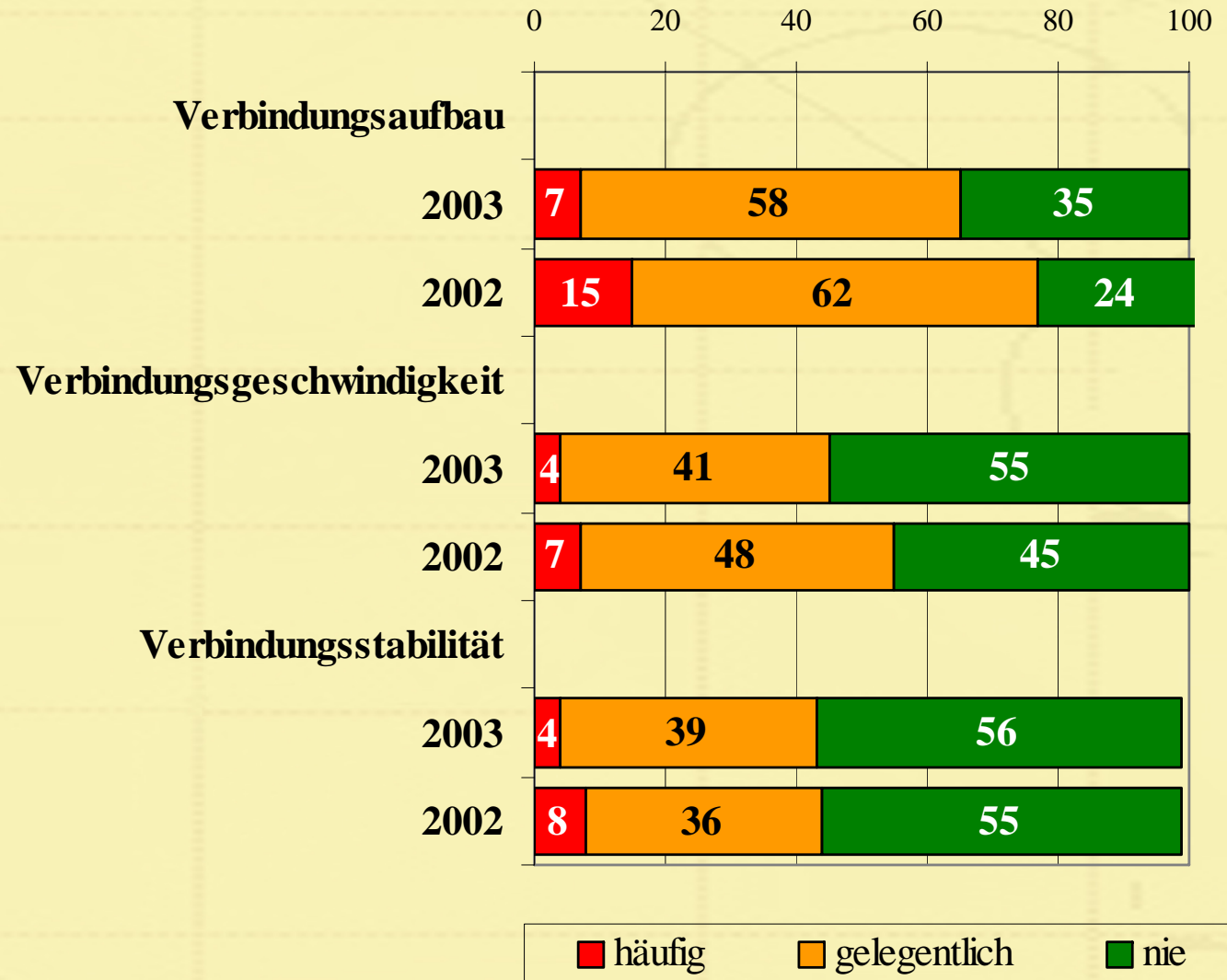


AON-Kunden weisen in allen Bereichen niedrigere Zufriedenheitswerte auf als Kunden anderer Provider

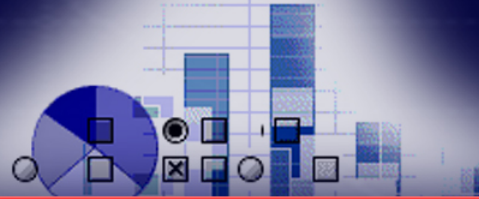




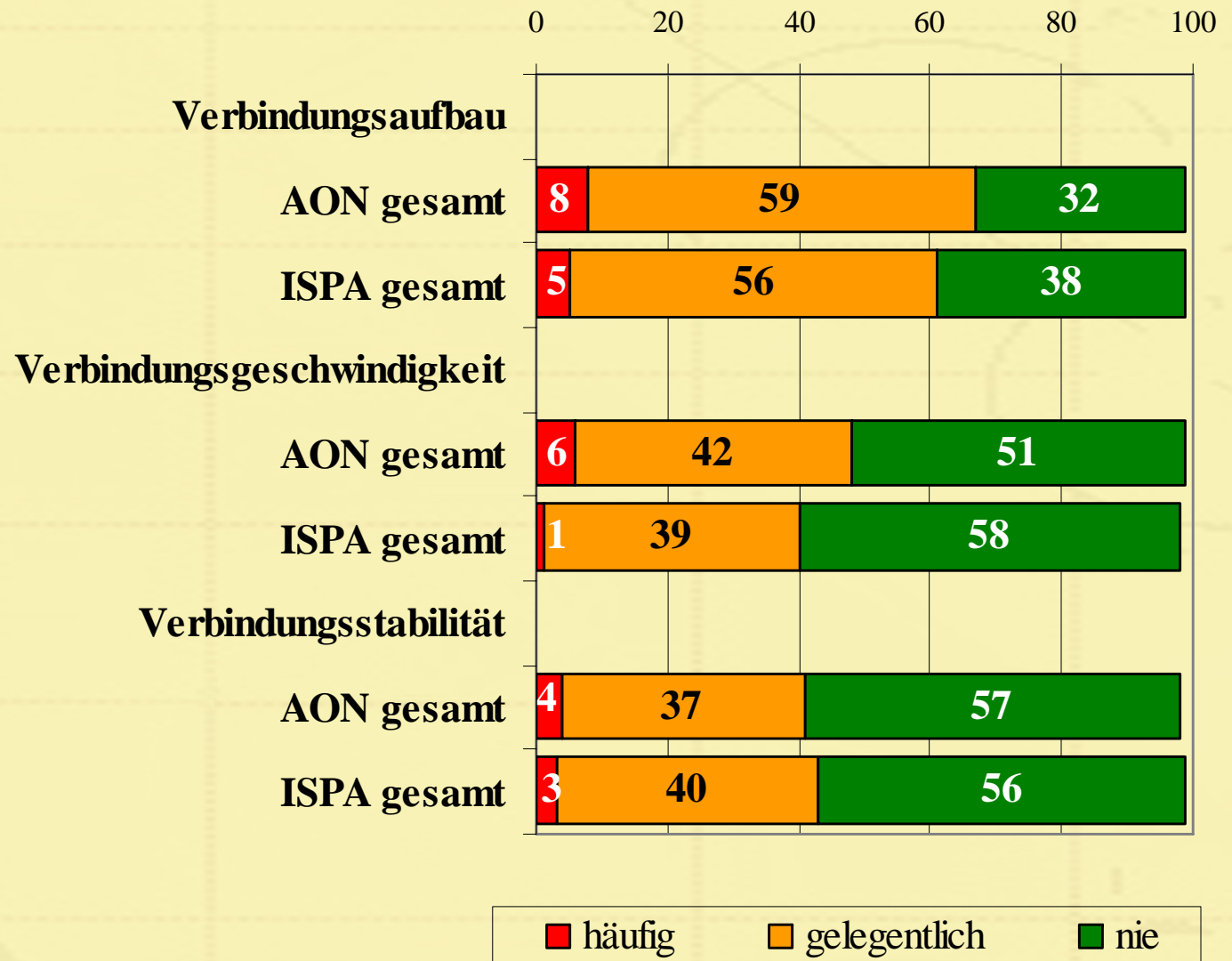
Qualitäts-  
verbesserung  
in allen  
Bereichen



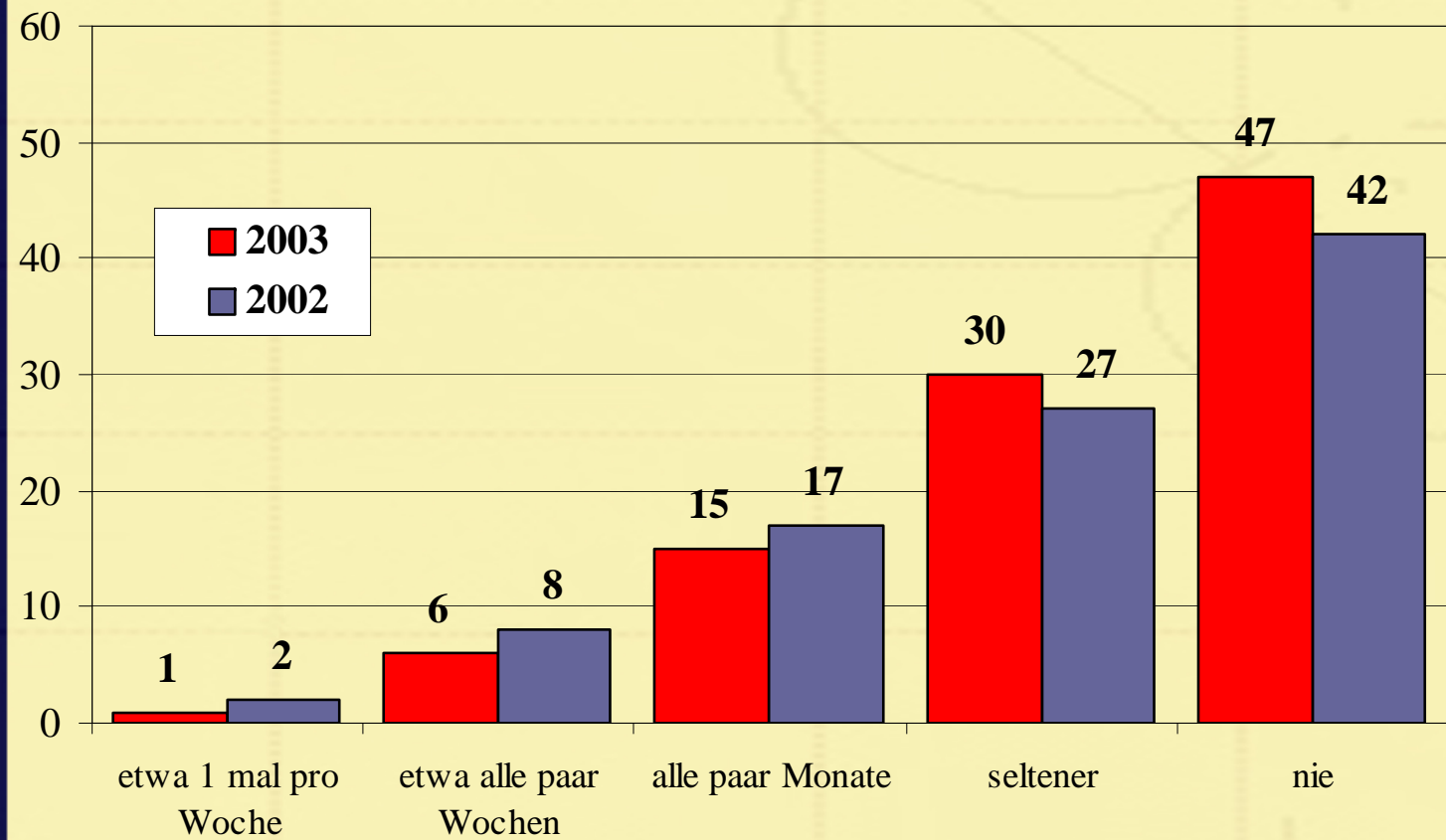




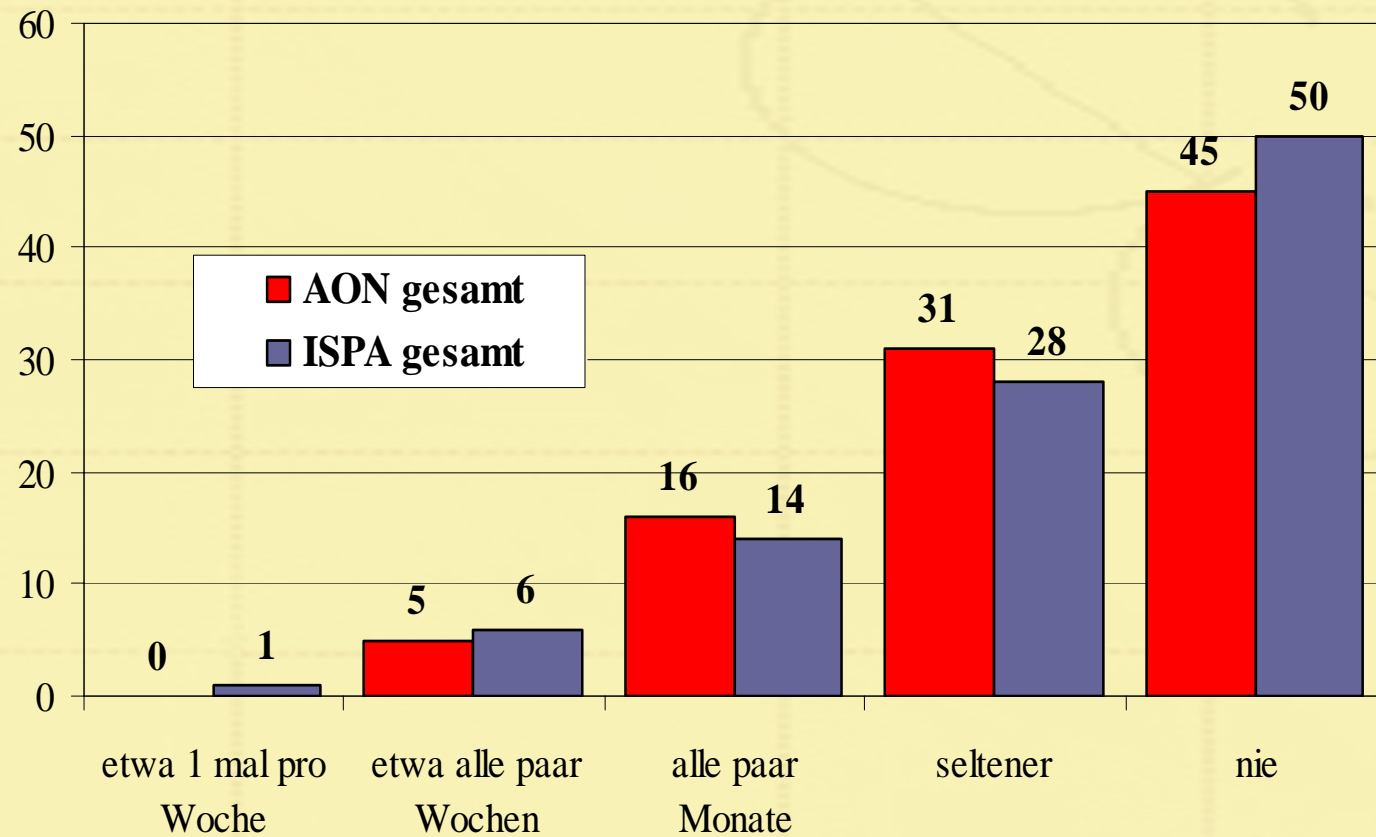
AON-Kunden sind mit Problemen häufiger konfrontiert als Kunden anderer Provider

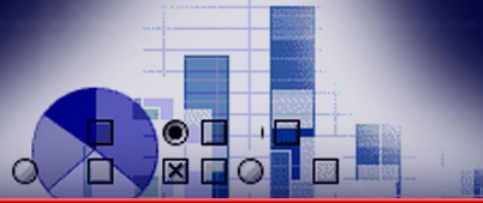


Konsultation  
der Hotline  
ist  
rückläufig

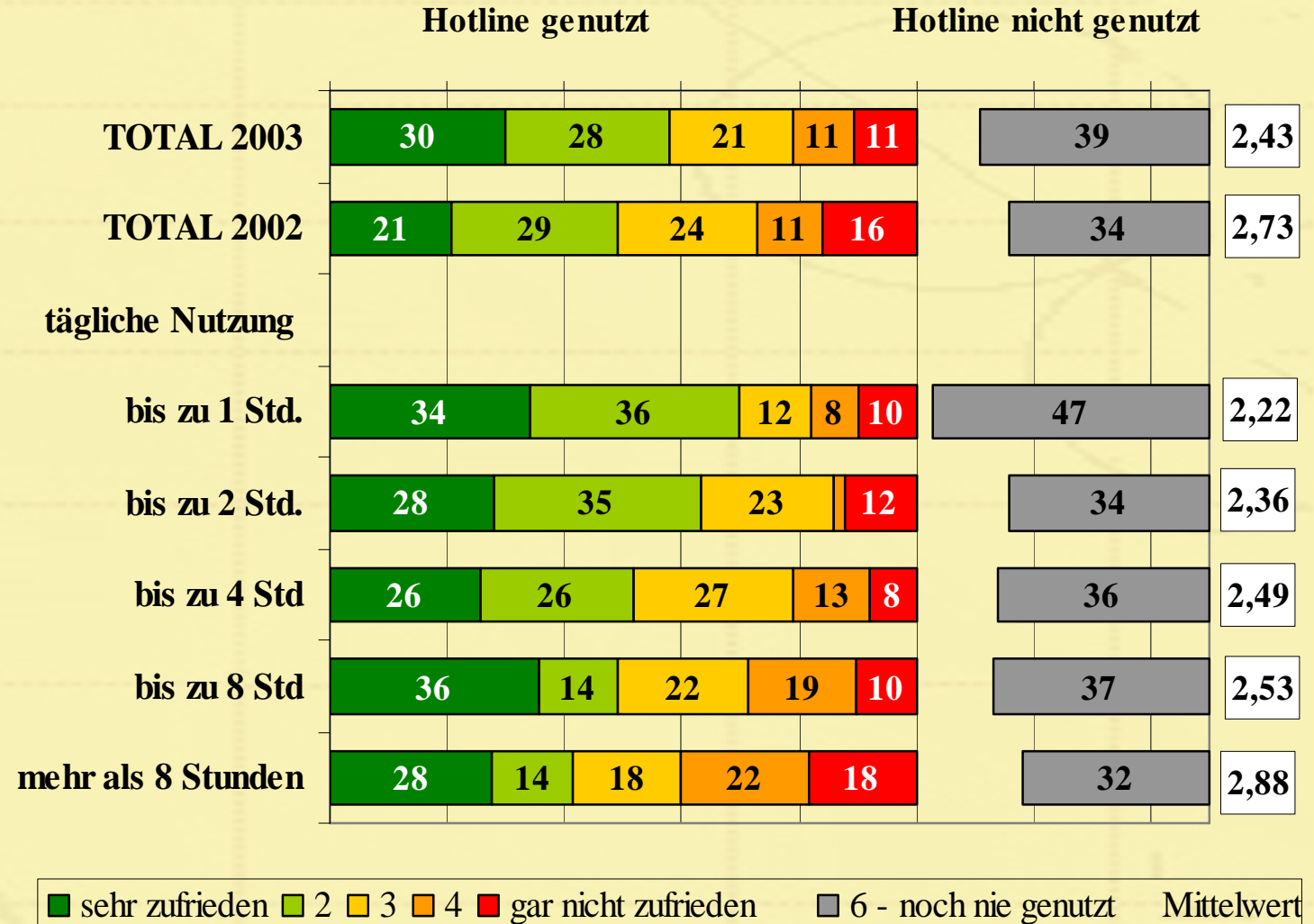


AON-Kunden nehmen Hotline tendenziell häufiger in Anspruch

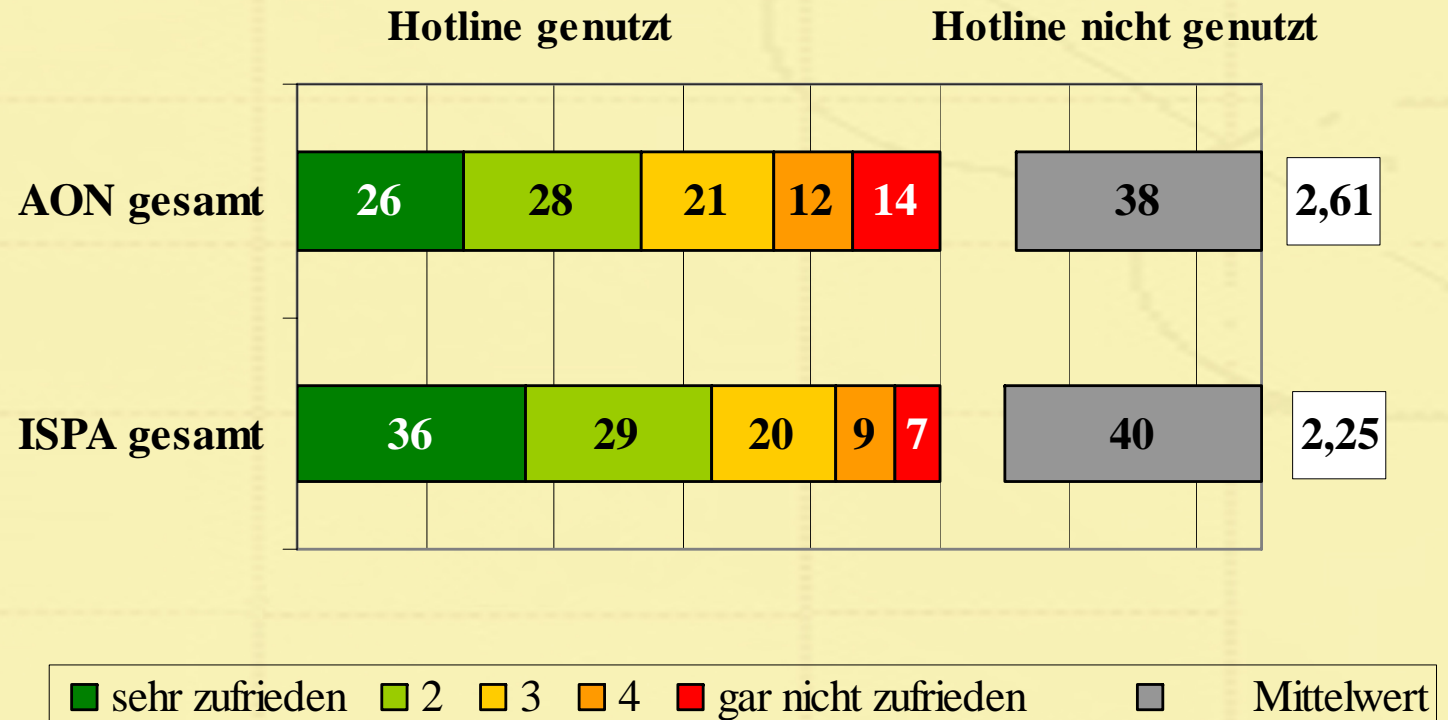




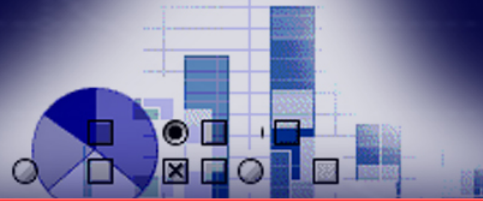
Zufriedenheitswerte sind im Steigen begriffen



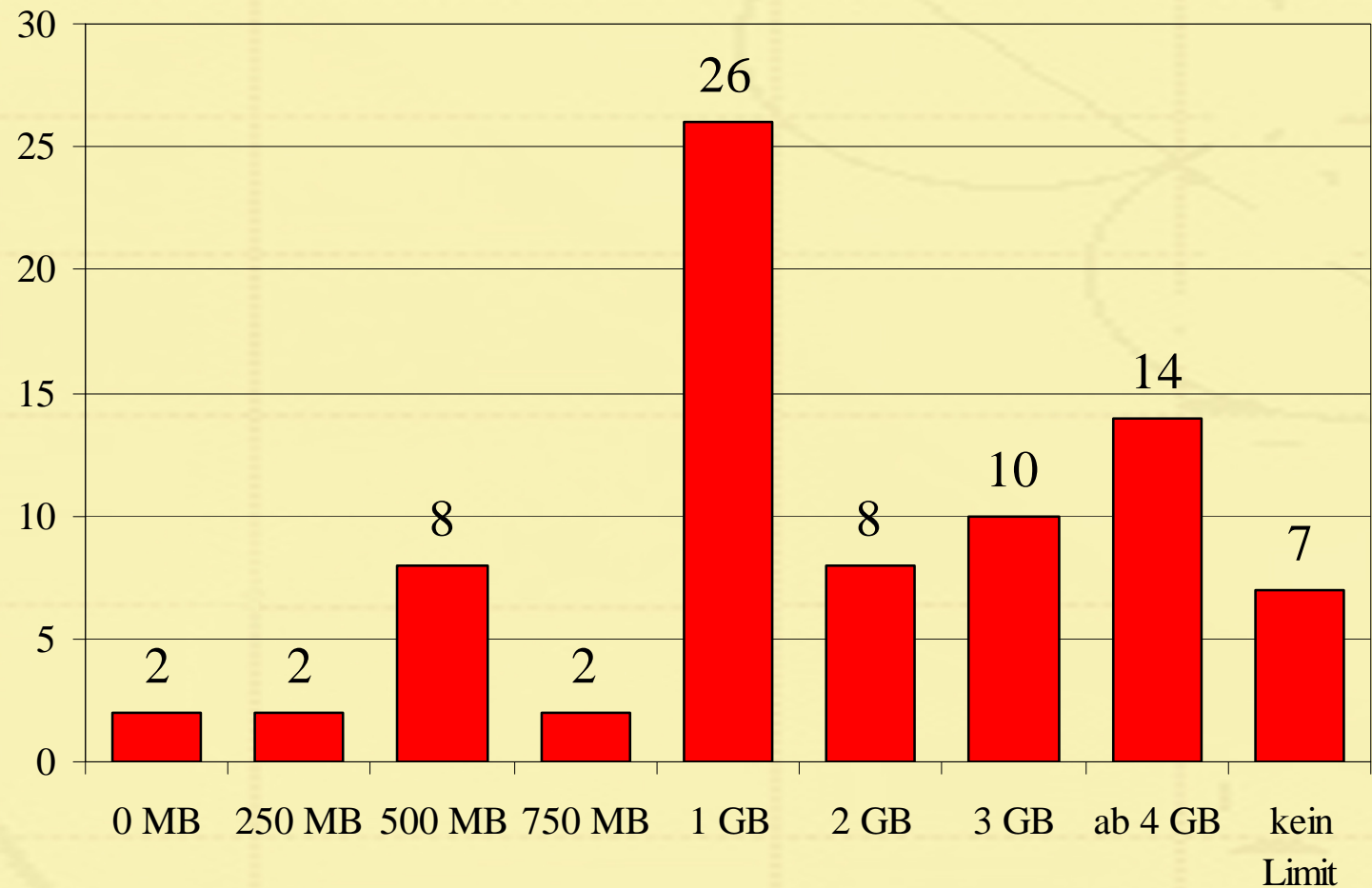
AON-Hotline wird schlechter bewertet als jene der anderen Provider

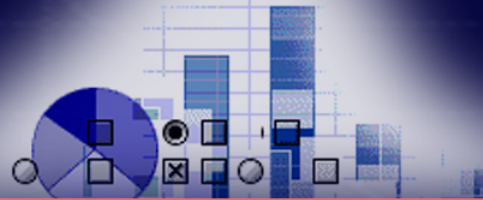




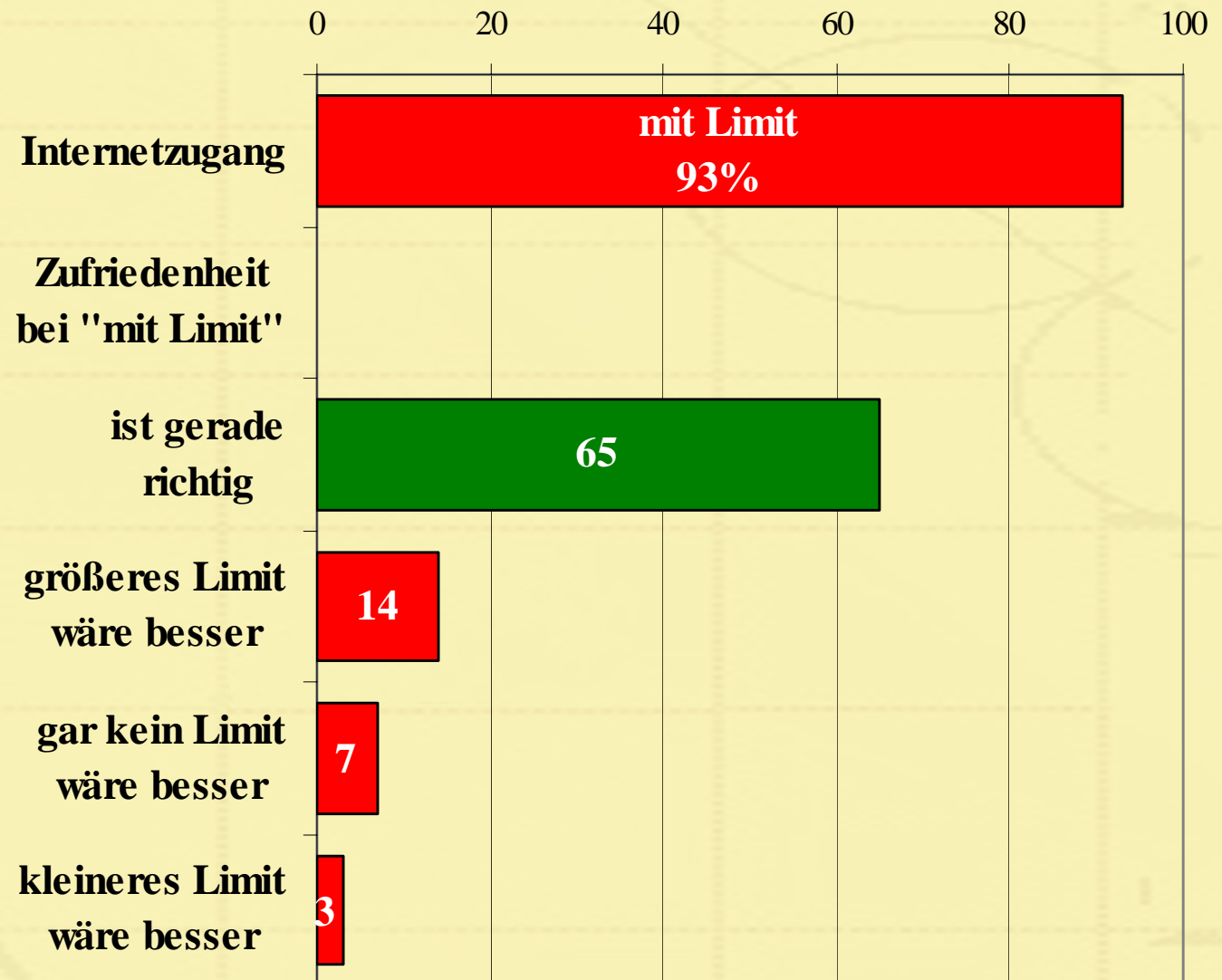


häufigstes  
im Preis  
inkludiertes  
Transferlimit:  
1 GB

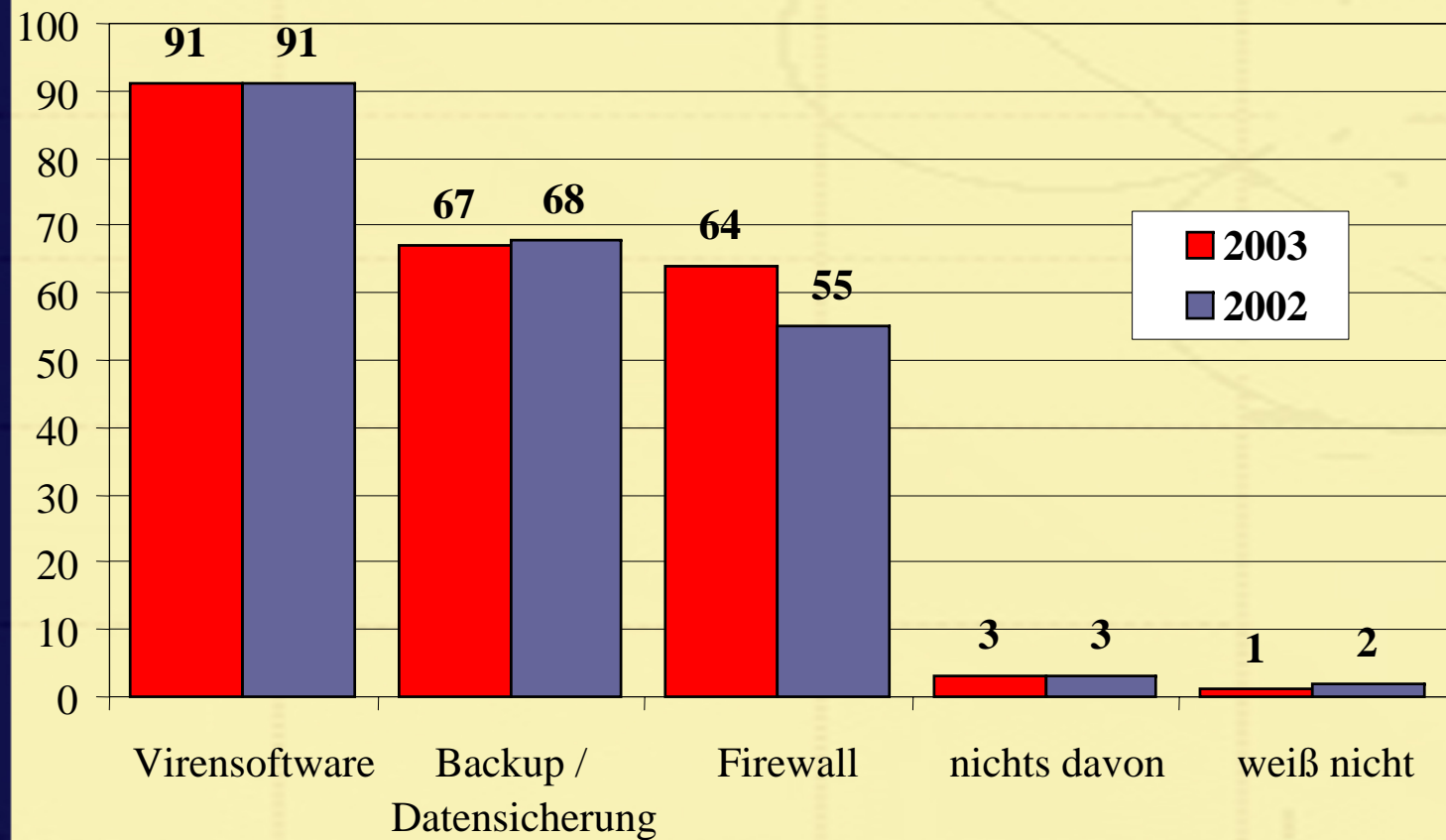




Mehrheit zeigt sich mit dem Downloadlimit zufrieden



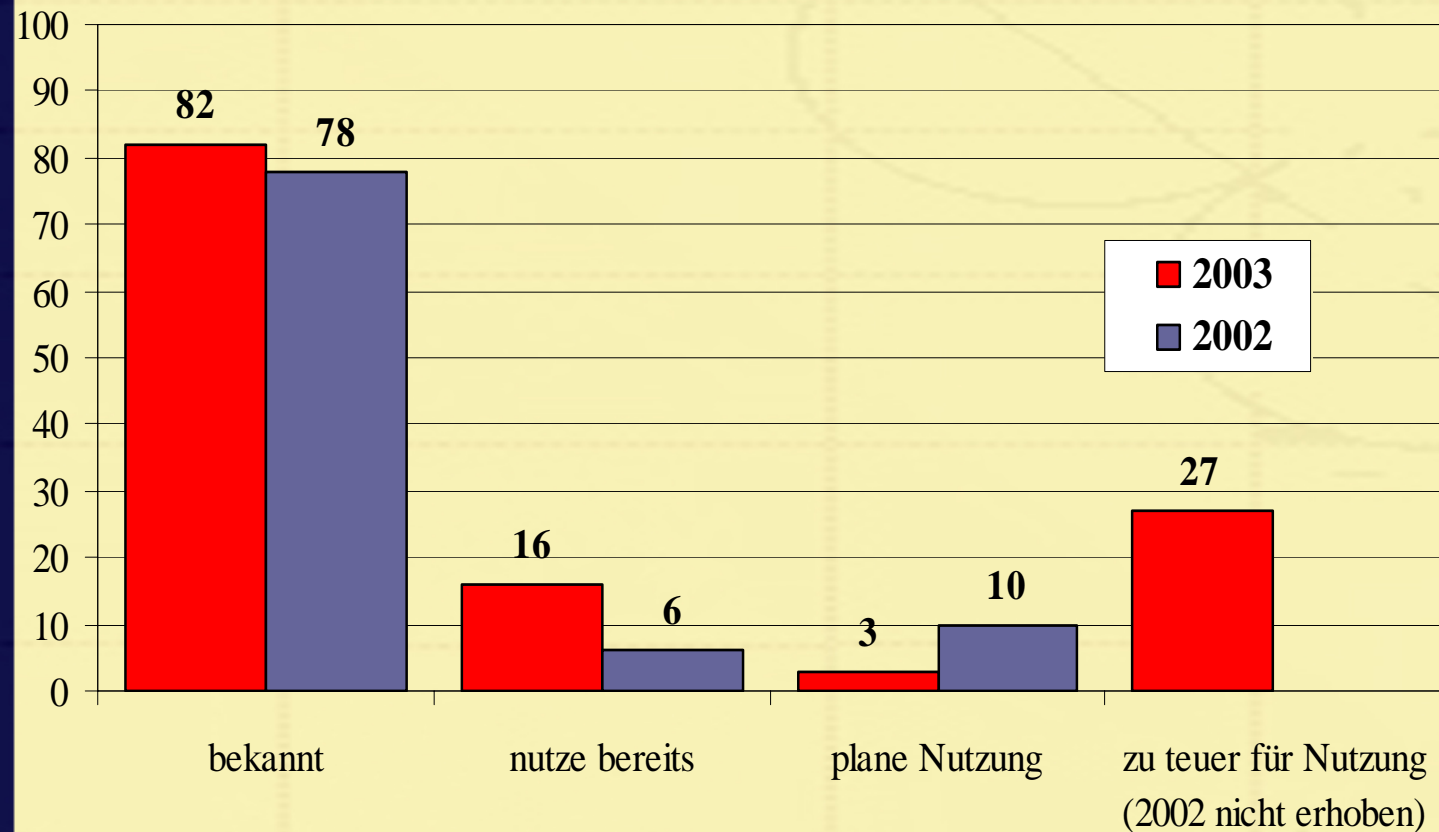
Schutzvorkehrungen werden nach wie vor in hohem Maße eingesetzt

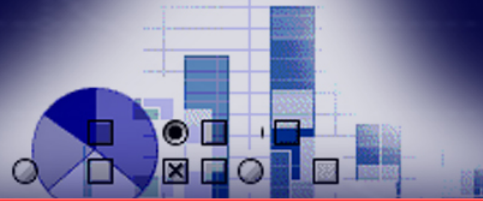


Bekanntheits-  
und  
Nutzungsgrad  
gestiegen

geplante  
Nutzung  
rückläufig

für rund ein  
Viertel ist  
GPRS zu teuer  
um es zu  
nutzen



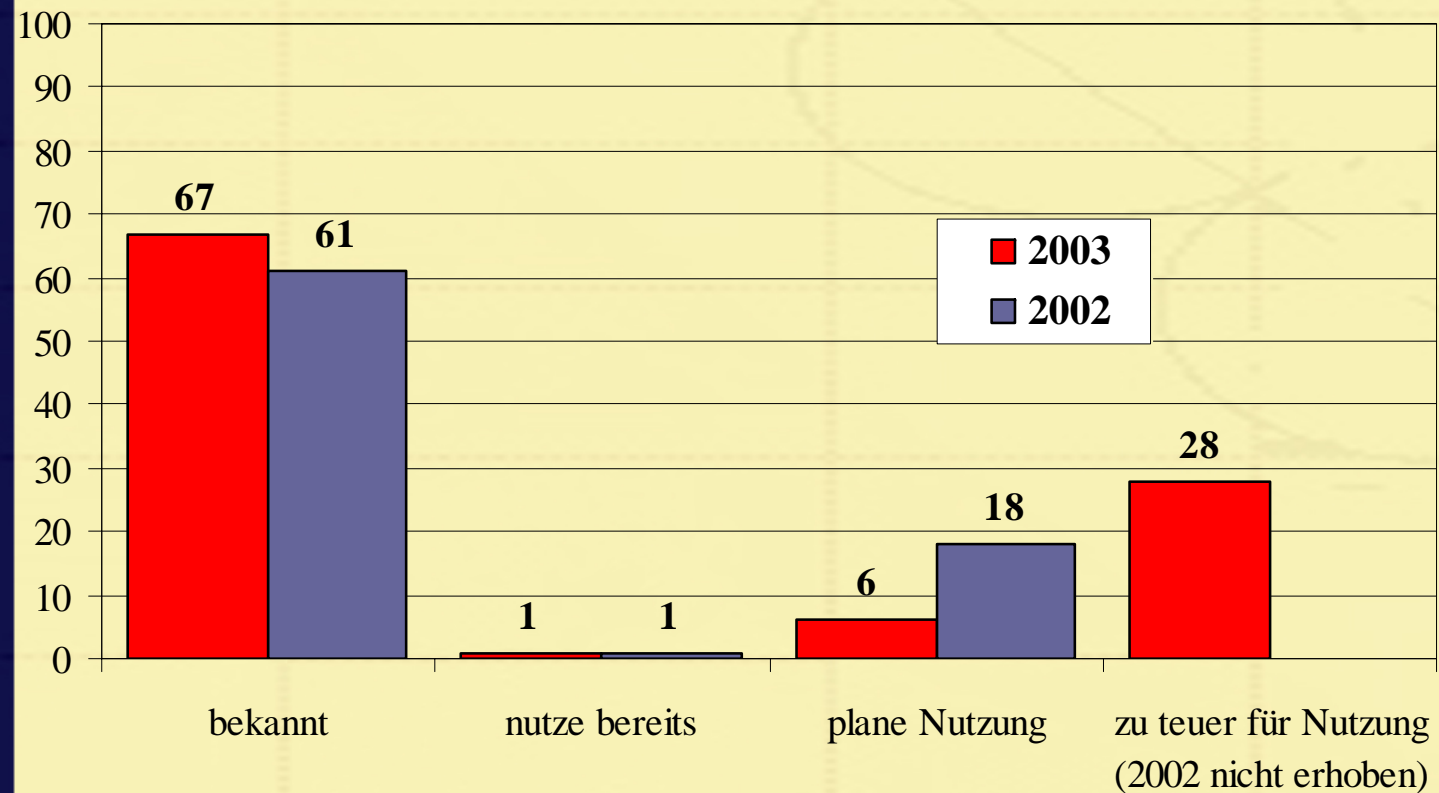


Bekanntheitsgrad  
gestiegen

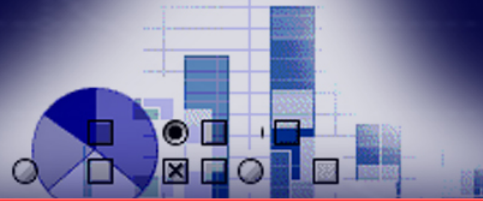
Nutzungsgrad  
unverändert

geplante Nutzung  
rückläufig

für rund ein  
Viertel ist UMTS  
zu teuer  
um es zu nutzen







Bekanntheitsgrad  
liegt unter  
dem von  
GPRS und UMTS

für rund  
ein Viertel sind  
Hot Spots  
zu teuer  
um sie  
zu nutzen

