

Mobile Monitor 2014

Smartphone und Tablet-PC: Geräte, Nutzung und Zufriedenheit



Goldmedia Custom Research GmbH

Dr. Florian Kerkau / Moritz Matejka

Oranienburger Str. 27, 10117 Berlin, Germany
Tel. +49 30-246 266-0, Fax +49 30-246 266-66
Research@Goldmedia.de

Inhalt



1 Executive Summary

2 Methode und Stichprobe

3 Befragungsergebnisse Smartphone-Nutzer

Profile / Marktanteile / Kundenzufriedenheit / Vertriebswege

Mobilfunknetz: Marktanteile / Kundenzufriedenheit / Kosten

Nutzung: Genutzte Services / Apps / Werbung / Zubehör / Feature Zukunft

Kundentreue: Net-Promoter-Score, Wechselwilligkeit

Nutzungstypen: Nutzungsarten / Goldmedia SUMS

Inhalt



4 Befragungsergebnisse Tablet-PC-Nutzer

Profile / Marktanteile / Kundenzufriedenheit / Vertriebswege

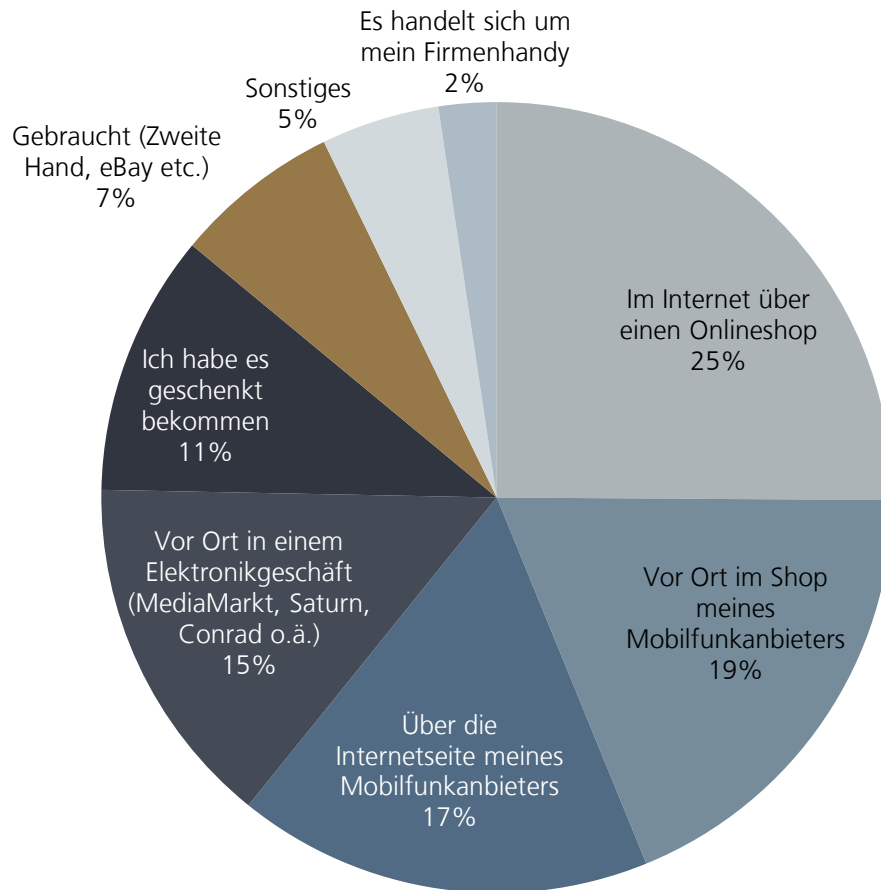
Nutzung: Provider / Zweck und Ort / genutzte Services / Apps / Inhalte und Kosten

Kundentreue: Net-Promoter-Score / Wechselwilligkeit

5 Zusammenfassung

Viele kaufen Smartphones online

Smartphone Bezugswege



Ergebnisse

Onlineshops sind ein zentraler Smartphone-Vertriebsweg: 42 Prozent der Geräte wurden auf diese Weise gekauft (ext. Onlineshop oder Onlineshop des Mobilfunkanbieters).

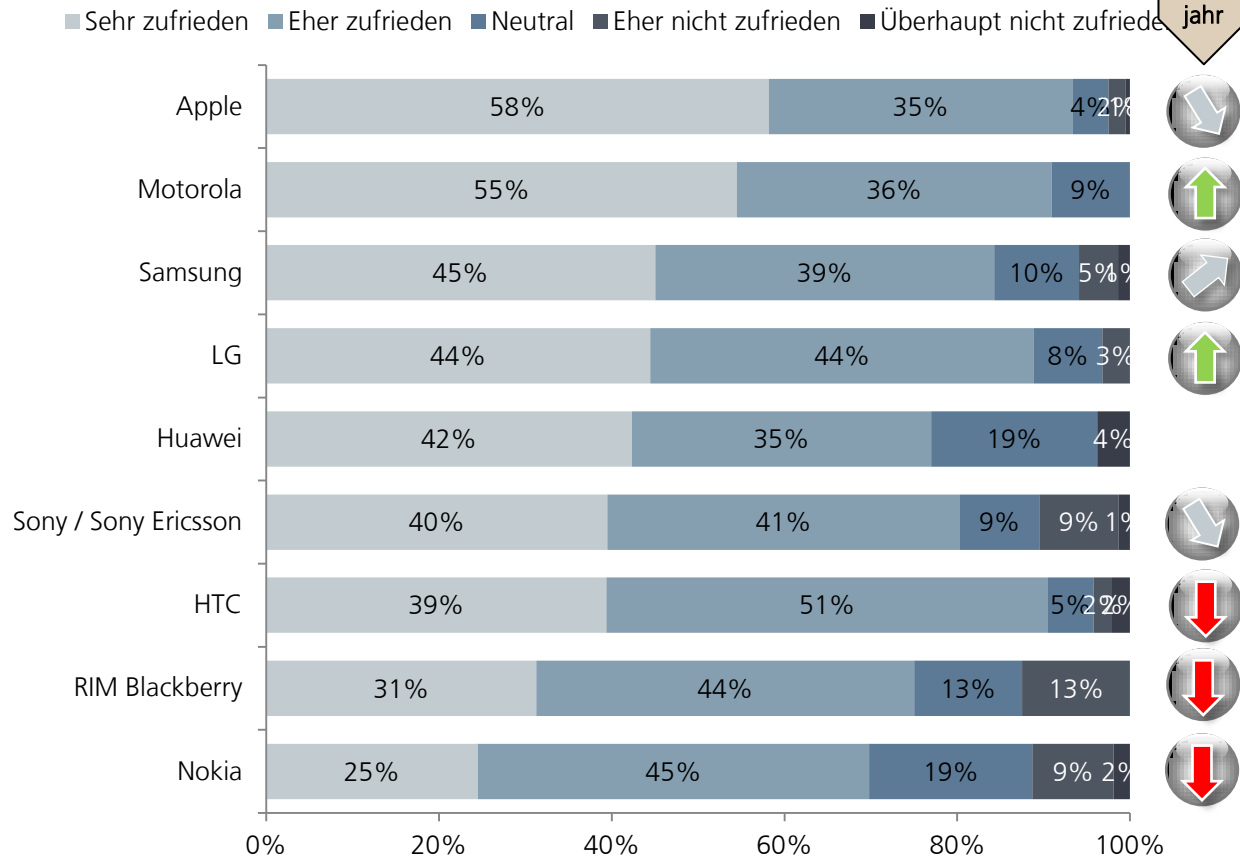
Von den Mobilfunkanbietern werden 36 Prozent der Geräte verkauft – etwas häufiger im stationären Shop als über das Internetangebot.

Sieben Prozent der Geräte sind gebraucht gekauft. Dass der Anteil recht niedrig liegt, dürfte daran liegen, dass Smartphones schnell veralten.

Größter Anteil zufriedener Nutzer bei Apple – bei Nokia, HTC und Blackberry fallende Tendenz

Zufriedenheit mit Gerät nach Hersteller

Ranking nach Anteil „sehr zufriedener“ Nutzer.



Ergebnisse

Apple, Motorola, Samsung und LG haben insgesamt den größten Anteil sehr zufriedener Nutzer.

Zufriedenheitswerte sind bei HTC, RIM Blackberry und Nokia gesunken.

Telefonieren über das Mobilfunknetz nach Alter, Geschlecht und Smartphone

Wozu nutzen Sie Ihr Smartphone? – Telefonieren (über Mobilfunknetz)

	Nie	Mehrmals pro Jahr	Mehrmals pro Monat	Mehrmals pro Woche	Täglich	Summe
Bis 29 Jahre	1%	9%	31%	33%	26%	100%
30 bis 49 Jahre	1%	4%	17%	36%	41%	100%
50 Jahre und älter	1%	7%	22%	33%	36%	100%
Weiblich	1%	6%	28%	35%	29%	100%
Männlich	1%	7%	17%	34%	41%	100%
Apple	1%	5%	14%	38%	42%	100%
Samsung	1%	7%	23%	35%	35%	100%
HTC	2%	9%	26%	33%	31%	100%
Motorola	0%	0%	27%	27%	45%	100%
Nokia	4%	9%	25%	34%	28%	100%
RIM Blackberry	0%	0%	19%	25%	56%	100%
Sony / Sony Ericsson	0%	4%	29%	37%	30%	100%
LG	2%	10%	27%	35%	27%	100%
Huawei	4%	12%	19%	23%	42%	100%
Gesamt	1%	6%	23%	33%	36%	100%

Quelle: Goldmedia / respondi 2013: n=1.100

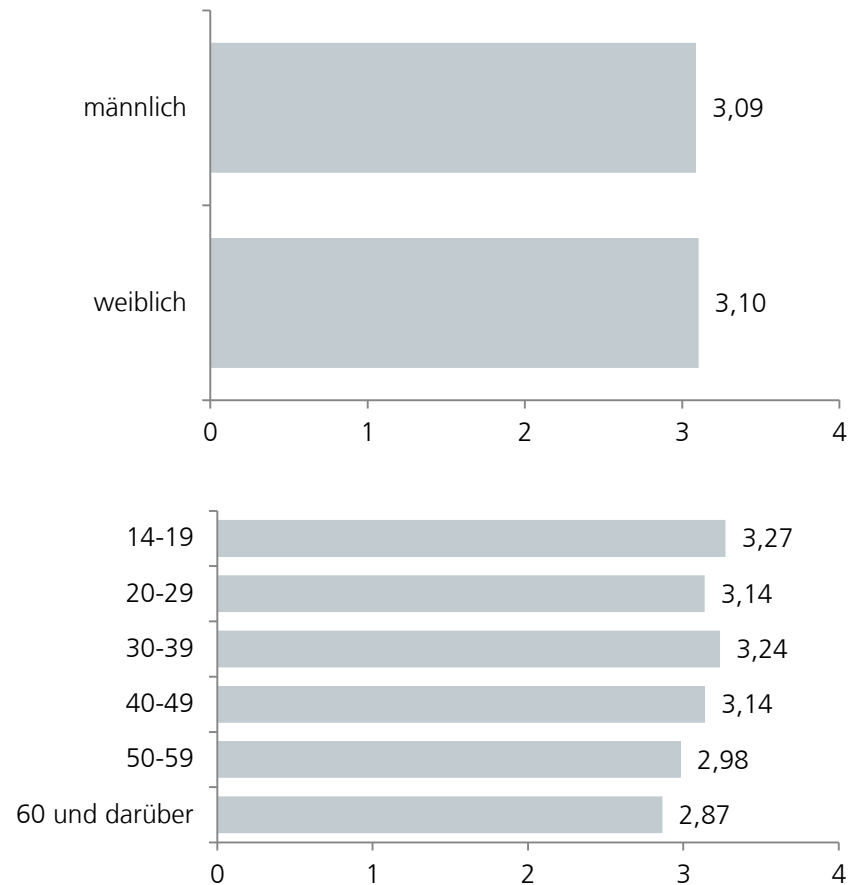
Analyse des Nutzerverhaltens: Goldmedia Smartphone Usage Motivation Scale (SUMS)

„Nutzungsmotivation“ (SUMS): Intensität der Gerätenutzung

5-stufige Likert-Skala von 1 = „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 = „stimme voll und ganz zu“

- 1) *Mein Smartphone ist mehr als nur reines Mittel zum Zweck*
- 2) *Ich nutze das Internet und Apps auf meinem Smartphone häufiger als es unbedingt nötig ist*
- 3) *Mit meinem Smartphone kann ich mir gut die Zeit vertreiben*
- 4) *Der Umgang mit meinem Smartphone macht mir Spaß*
- 5) *Ich habe Freude daran, neue Apps auszuprobieren*
- 6) *Es fühlt sich seltsam an, wenn ich ohne mein Smartphone das Haus verlasse*
- 7) *Ich teile häufig Fotos, Videos oder Orte, an denen ich mich befinde, über mein Smartphone mit meinen Freunden in sozialen Netzwerken (z.B. Twitter, Facebook, Google+)*
- 8) *Mein Smartphone habe ich immer dabei*
- 9) *Die Möglichkeiten, die mir mein Smartphone bietet, faszinieren mich*
- 10) *Manchmal sehne ich mich nach einem altmodischen Handy zurück, das telefonieren und SMS schreiben kann - mehr nicht. (umgepolt)*
- 11) *Ich fühle mich gut dabei, mein Smartphone in der Öffentlichkeit zu benutzen*
- 12) *Mein Smartphone ist cool*

Verteilung der Skalenmittelwerte nach demographischen Werten



Methode und Stichprobe

Onlinebefragung von Smartphone- und Tablet-PC-Nutzern

Screenshot Onlinebefragung



GOLD MEDIA

Besitzen Sie ein Smartphone* oder einen Tablet Computer**?

- Ja, ich besitze ein Smartphone
- Ja, ich besitze einen Tablet Computer
- Nein, ich besitze nichts von beidem
- Nein, ich besitze derzeit weder Smartphone noch Tablet Computer, plane aber eine Anschaffung

Vorfilter

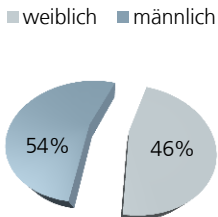
***Smartphone:** Internetfähiges, multifunktionales Mobiltelefon, dass sich meist mit Zusatzprogrammen (Apps) aufrüsten lässt

****Tablet Computer:** Tragbarer, flacher Computer mit berührungsempfindlichem Bildschirm (Touchscreen), auf dem Apps verwendet werden können.

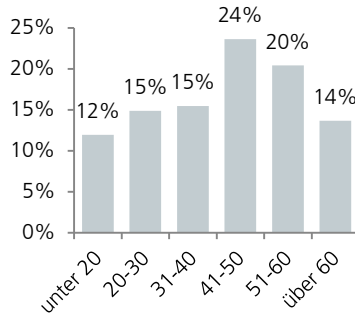
0% 100%

Stichprobe (Smartphone-Nutzer)

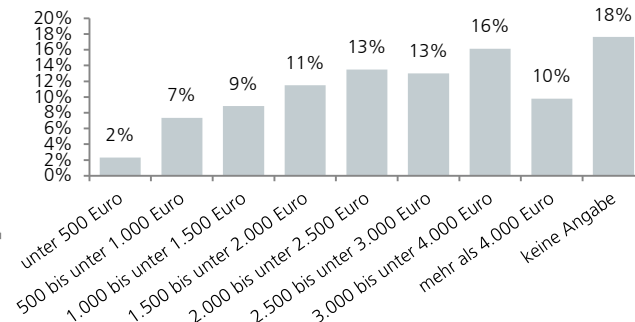
Geschlecht



Altersverteilung



Haushalts-Netto-Einkommen



Quelle: Goldmedia / respondi 2013: n=1.100

Alle Ergebnisse dieser Studie basieren auf einer Onlinebefragung von Smartphone-Nutzern aus Deutschland

Durchführung: Goldmedia Custom Research GmbH
Felddienstleister: respondi AG

Feldzeit: 8. Dezember 2013 bis 13. Dezember 2013
n=1.100

Vorfilter: Es wurden nur Personen befragt, die ein Smartphone und/oder einen Tablet-PC nutzen (gemäß der Definition im Screenshot)

Goldmedia Custom Research GmbH
Dr. Florian Kerkau / Moritz Matejka

Oranienburger Str. 27, 10117 Berlin, Germany
Tel. +49 30-246 266-0, Fax +49 30-246 266-66

Research@Goldmedia.de
www.Goldmedia.de