

Mobiles Internet: „Gefühlte Geschwindigkeit“ entscheidet über Kundenzufriedenheit

- **Hälfte der Kunden empfindet die derzeitige Datengeschwindigkeit als genau richtig**
- **Positives Nutzererlebnis ausschlaggebend, nicht die Technik**

Beim mobilen Datenaustausch reicht vielen Nutzern die derzeitige Technik völlig aus. Für sie ist nur eines entscheidend: die „gefühlte Geschwindigkeit“, mit der sie alle relevanten Dienste im Netz bequem nutzen können. Das ist das Ergebnis einer bundesweit repräsentativen Studie von TNS Infratest im Auftrag der E-Plus Gruppe. Das Marktforschungsinstitut befragte dazu im ersten Quartal 2011 mehr als 2.000 Menschen.

Smartphone-Nutzer wollen vor allem eins: Ein positives Erlebnis in Sachen Datengeschwindigkeit. Mit Fachbegriffen oder technischen Abkürzungen möchten sich Nutzer nicht beschäftigen. Viel wichtiger ist das subjektive Empfinden. So soll beispielsweise der Austausch über soziale Netzwerke von unterwegs zügig möglich sein. Die Technik dahinter spielt keine Rolle. Und so weiß jeder zweite Mobilfunk-Nutzer (53%) gar nicht, mit welcher Geschwindigkeit er im Netz seines Anbieters unterwegs ist. Wozu auch? Die derzeitige Datengeschwindigkeit empfinden 63 Prozent als völlig ausreichend – das gilt gleichermaßen für Smartphone-Nutzer und Besitzer klassischer Handys. Dies demonstriert einmal mehr, wie wichtig die „gefühlte Geschwindigkeit“ ist. Das Thema „Breitband“ ist also bei weitem nicht bei allen Kunden ein Entscheidungskriterium - unabhängig von Alter und Geschlecht gaben 66 Prozent aller Mobilfunkkunden an, kein Interesse an mobilen Breitbanddiensten zu haben.

LTE – Noch Technik-Trend der Netzbetreiber, aber nicht der Nutzer

Noch gibt es weder Smartphones noch Netzstrukturen für die neueste Technologie im Mobilfunknetz, die Übertragung mit dem Standard Long Term Evolution (LTE). Doch auch wenn es die Technik für den Massenmarkt gäbe: nur wenige Verbraucher zeigen sich zur Zeit begeistert. Für 60 Prozent aller Befragten ist das technische Kürzel LTE überhaupt kein Thema, speziell die Gruppe der über 40-Jährigen zeigt der LTE-Technik die kalte Schulter. Zwei Drittel aller Befragten geben an, dass ihnen die derzeitige Geschwindigkeit im Mobilfunknetz ihres Anbieters voll ausreicht. 84 Prozent dieser Gruppe sagen sogar, dass sie die schnelle LTE-Datenautobahn gegenwärtig gar nicht brauchen. Und für 77 Prozent steht fest: Sie möchten nicht jeden Trend mitmachen. Diese Aussagen treffen auf Nutzer aller vier Netze in gleicher Größenordnung zu. Ihnen ist offensichtlich vor allem wieder eines wichtig: Die Übertragungsraten sollen zu ihren tatsächlichen Bedürfnissen passen – die „gefühlte Geschwindigkeit“ muss also stimmen. Und die ist schon bei weniger als einem MBit/s erreicht. Das reicht bereits aus, um mit Smartphone-Anwendungen ein positives Erlebnis zu haben.

Zur Studie:

TNS Infratest befragte für diese Studie bevölkerungsrepräsentativ 2.004 Menschen aller Alters- und Bildungsklassen in ganz Deutschland. Die Telefon-Interviews fanden im Januar 2011 statt. Das



Marktforschungsinstitut führt die jährliche Umfrage für die E-Plus Gruppe seit 2006 durch. Einen Auszug der Studie sowie passende Infografiken zum Download finden Sie unter www.eplus-gruppe.de/Presse/Downloads/Downloads.asp

Düsseldorf, 10. März 2011

E-Plus Gruppe

Unternehmenskommunikation

Jörg Borm

eMail: joerg.borm@eplus-gruppe.de

Mobil 0177 4412 220