

Deloitte.

Digital Consumer Trends 2020

Ergebnisse für den österreichischen Markt



MAKING AN
IMPACT THAT
MATTERS
since 1845

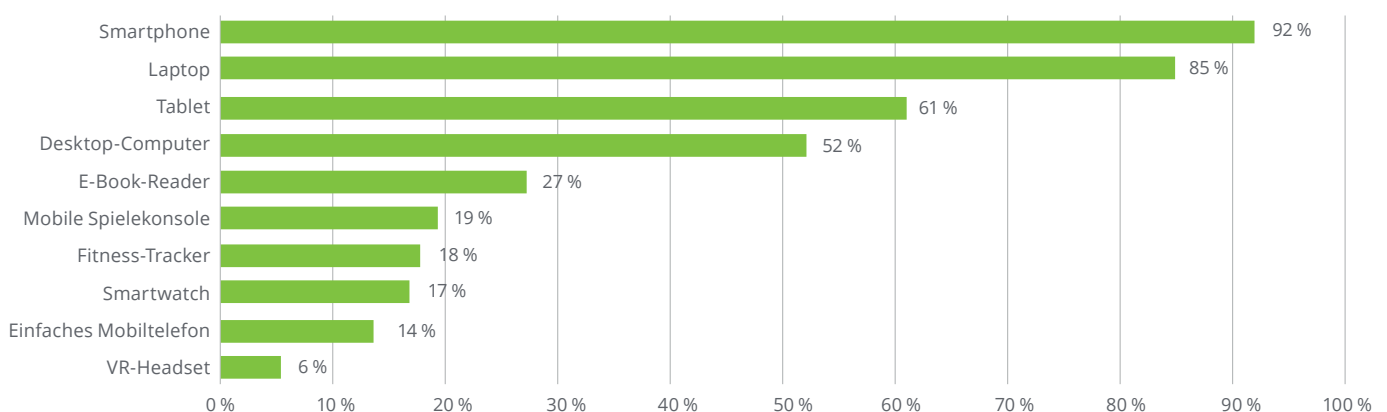
Inhalt

Ausgangssituation	03
Mobiltelefonie	04
Mobiltelefonnutzung	04
Smartphone-Zubehör	06
Das neue Mobilfunknetz 5G	08
Die Folgen der Corona-Krise	10

Ausgangssituation

- In der repräsentativen Befragung teilten 1.000 österreichische Konsumentinnen und Konsumenten ihre Nutzungsgewohnheiten sowie Einstellungen gegenüber Angeboten und Entwicklungen im Mobilfunksektor.
- 92 % der Befragten geben an, ein Smartphone zu besitzen. Dieser Trend gilt für sämtliche Altersgruppen, nicht nur für die Generation Y und Z.
- Laptops (85 % der Befragten) sowie Tablets (61 % der Befragten) sind in Österreich ebenfalls weit verbreitet.
- Neuere Geräteklassen wie Fitness-Tracker, Smartwatches oder Virtual-Reality-Brillen sind dagegen noch nicht auf breiter Ebene am österreichischen Markt angekommen.

Welche der folgenden Geräte besitzen Sie bzw. auf welche haben Sie Zugriff?



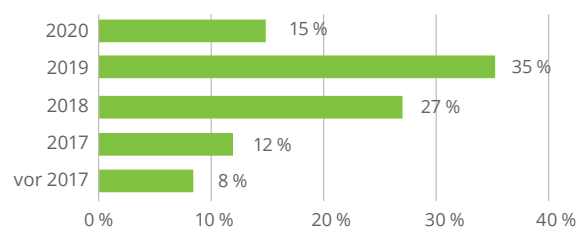
Mobiltelefonie

Mobiltelefonnutzung

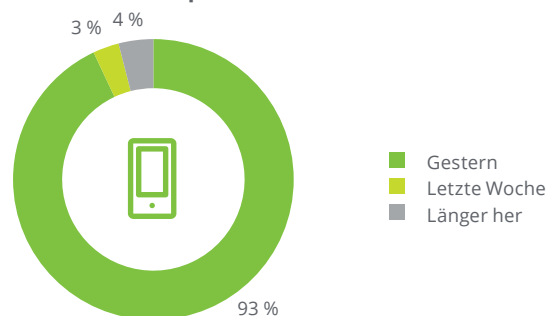
Smartphones und Mobiltelefone finden sich in nahezu jedem österreichischen Haushalt vor und sind im Regelfall nicht älter als zwei bis drei Jahre. Rund 15% der befragten Mobiltelefon- bzw. Smartphone-Besitzerinnen und -Besitzer haben ihr Gerät 2020 erworben.

Die mobilen Endgeräte werden in Österreich praktisch täglich genutzt. Die Studienteilnehmerinnen und -teilnehmer verwenden Apps sowie andere elektronische Geräte, die mit dem Smartphone verbunden sind.

Wann haben Sie ihr derzeitiges Smartphone bzw. Mobiltelefon gekauft?



Wann haben Sie Ihr Smartphone das letzte Mal verwendet?

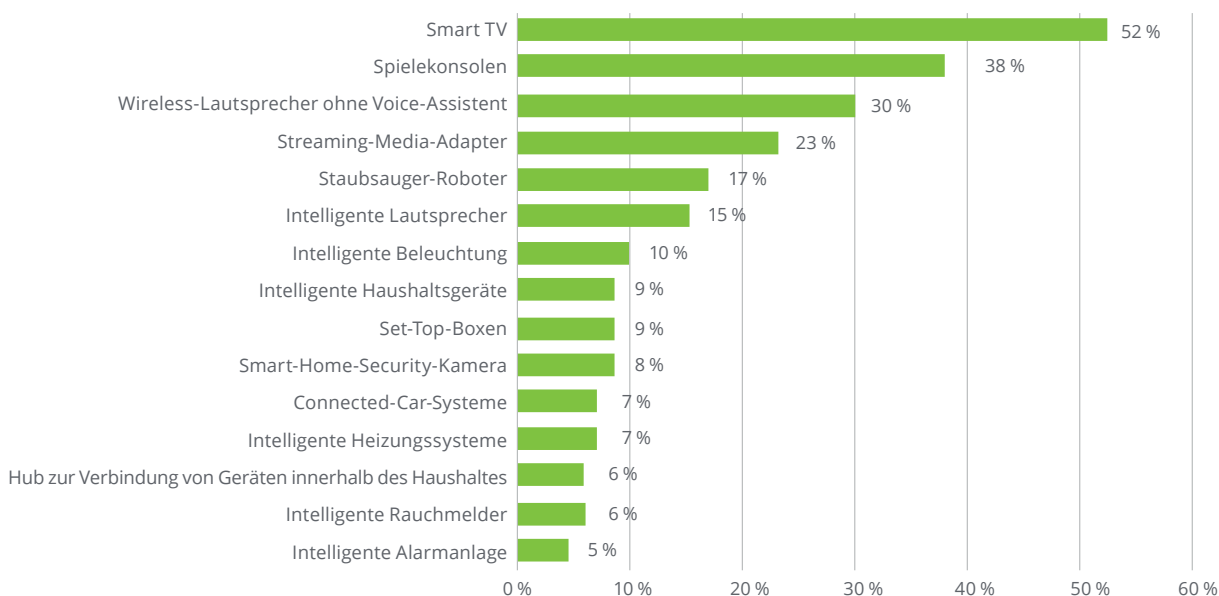


Die befragten Österreicherinnen und Österreicher nutzen ihre Smartphones hauptsächlich in Verbindung mit Smart TV (52 %), Spielekonsolen (38 %), Wireless-Lautsprechern ohne Voice-Assistent (30 %) sowie für Streaming-Media-Adapter (23 %).

Teilweise werden auch schon Staubsauger-Roboter (17 %) bzw. intelligente Lautsprecher (15 %) mit dem Smartphone verbunden und gesteuert.

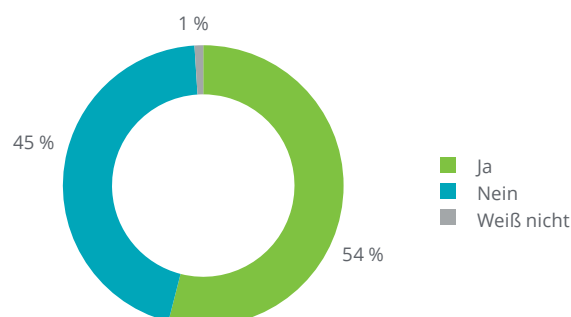
Smart-Home-Systeme wie intelligente Beleuchtung, Überwachungskameras und Haushaltsgeräte sowie Connected-Car-Systeme sind derzeit in Österreich noch nicht weit verbreitet.

Welche der folgenden vernetzten Geräte besitzen Sie bzw. auf welche haben Sie Zugriff?



Da Smartphones im Alltag der Konsumentinnen und Konsumenten immer wichtiger werden, stellt sich die Frage nach einer zu intensiven Nutzung. Die Umfrage hat ergeben: Eine Mehrheit von 54 % hat das Gefühl, ihr Smartphone zu häufig zu verwenden. Interessant sind hier die Unterschiede zwischen den Geschlechtern und Altersgruppen. Weibliche Studienteilnehmerinnen sind eher der Meinung, dass sie ihr Smartphone zu oft nutzen, während männliche Befragte weniger kritisch sind. Gravierend ist der Unterschied zwischen den Altersgruppen: Während drei Viertel der Befragten im Alter zwischen 18 und 24 Jahren der Ansicht sind, ihr Smartphone zu intensiv zu nutzen, sind dies in der Gruppe der 65- bis 75-jährigen nur rund 11 %.

Sind Sie der Ansicht, dass Sie Ihr Mobiltelefon zu oft benutzen?



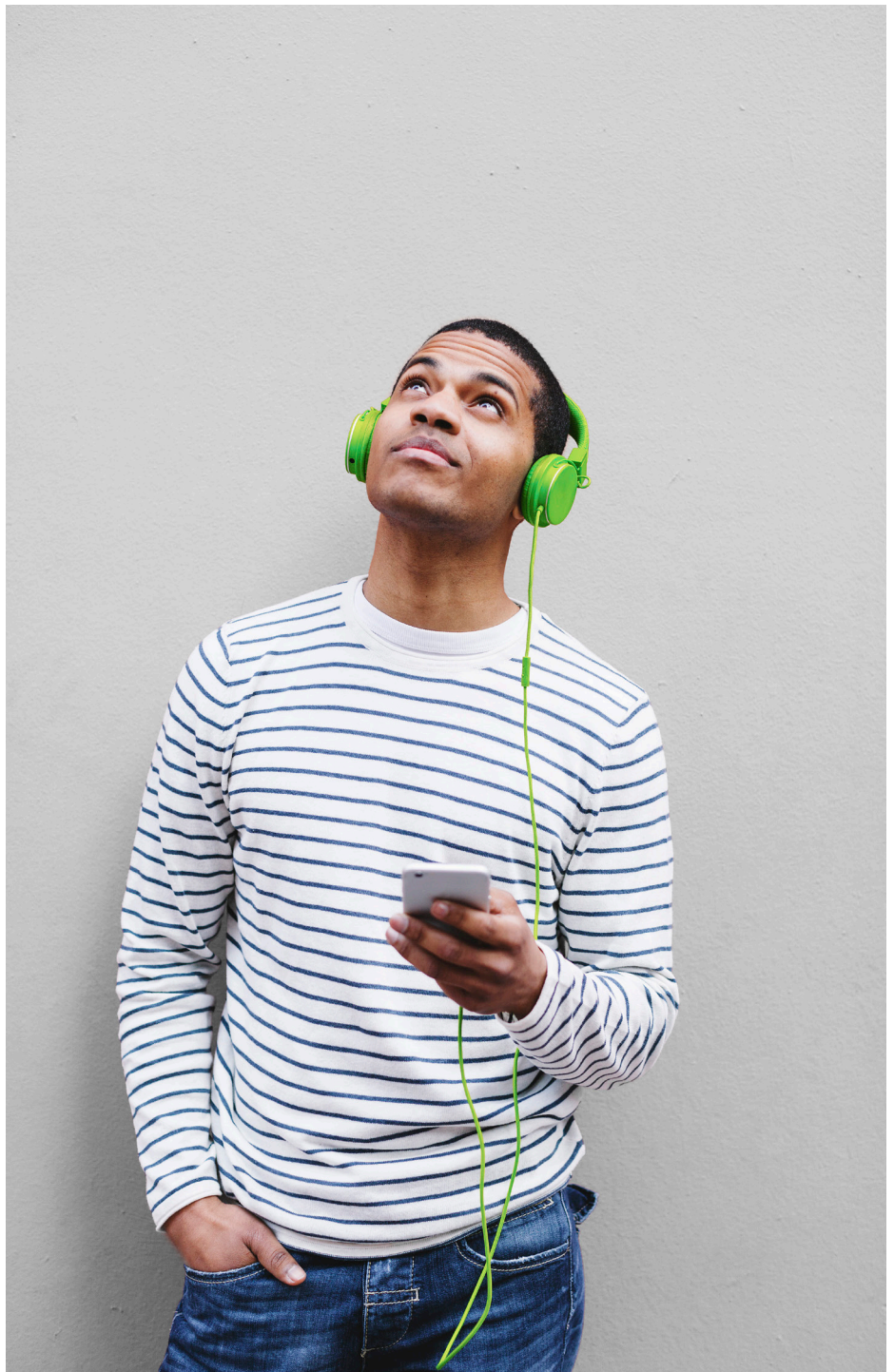
Smartphone-Zubehör

Der Markt für Smartphone-Zubehör wird aus wirtschaftlicher Sicht unterschätzt.

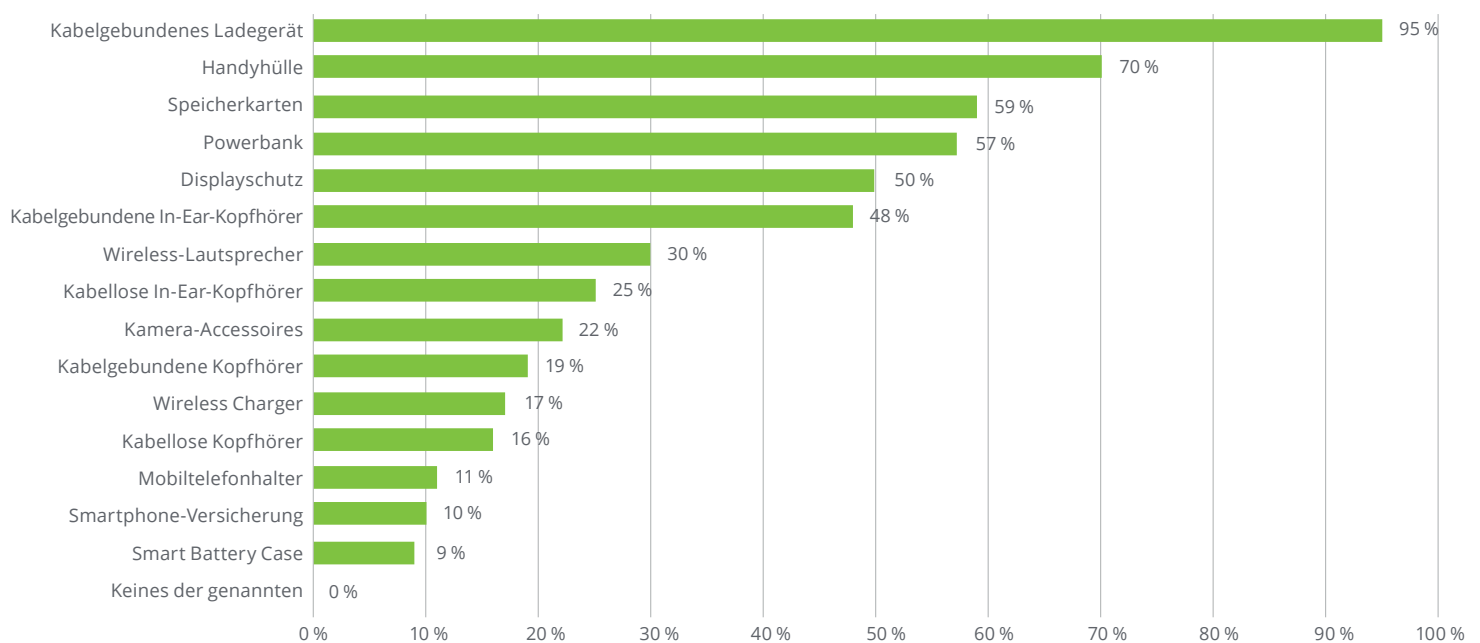
Mehr als ein Drittel der befragten Smartphone- und Mobiltelefon-Nutzerinnen und -Nutzer schützt das eigene Gerät mit einer passenden Hülle. Bei rund 50 % kommt ein Displayschutz zum Einsatz. Dabei ist der Schutz der Geräte sowohl den jüngeren als auch den älteren Befragten ein wichtiges Anliegen.

Mehr als die Hälfte der Smartphone-Besitzerinnen und -Besitzer verwendet außerdem Speicherkarten und Powerbanks. Dies kann auf zu wenig Speicherplatz auf den Geräten sowie auf eine unzureichende Akkulaufzeit zurückgeführt werden.

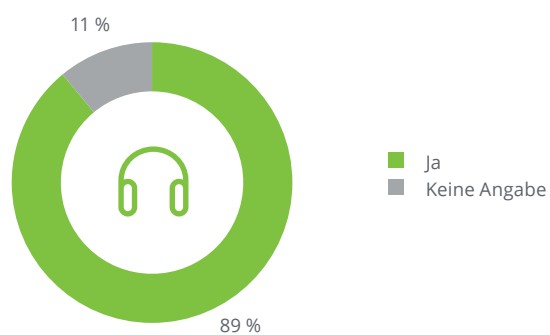
Für die Generation Y und Z sind vor allem Kopfhörer – sowohl kabelgebunden als auch kabellos –, Lautsprecher und auch Kamera-Accessoires interessant. Dadurch ergibt sich für Anbieterinnen und Anbieter in diesem Bereich ein großes Produktsegment. Für die Zukunft könnte auch die Smartphone-Versicherung, die derzeit hauptsächlich von den 18- bis 24-Jährigen genutzt wird, auf mehr Interesse stoßen. Hier besteht Potenzial, die älteren Zielgruppen vom Nutzen einer solchen Versicherung zu überzeugen.



Welches folgende Smartphone-Zubehör besitzen Sie?



Kopfhörer gesamt (kabelgebunden, kabellos, In-Ear)



Das neue Mobilfunknetz 5G

Beim Thema 5G zeigen sich die befragten Österreicherinnen und Österreicher eher skeptisch. Rund 52% der Befragten glauben, sie hätten mit 5G eine bessere mobile Anbindung. Gleichzeitig sagen aber auch 58%, dass sie noch nicht genug über die neue Technologie wissen. Während 53% nicht bereit sind, für 5G mehr zu bezahlen, gehen rund 36% davon aus, dass das neue Mobilfunknetz mit Gesundheitsrisiken verbunden ist. Hier sind die Anbieterinnen und Anbieter gefordert, weiterhin intensive Aufklärungsarbeit zu leisten, um der österreichischen Bevölkerung die nach wissenschaftlichen Maßstäben unbegründete Angst zu nehmen.

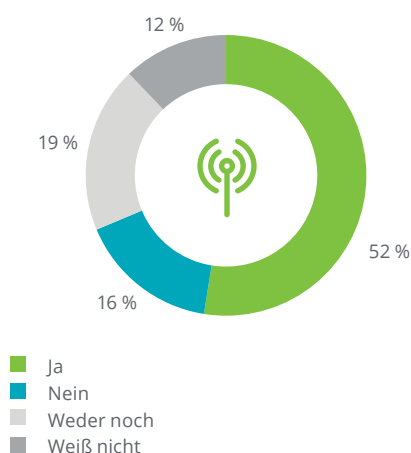
Die aktuelle Umfrage zeigt, dass den Studienteilnehmerinnen und -teilnehmern der Kundennutzen von 5G noch nicht klar ist. So ist es nicht verwunderlich, dass lediglich 5% der Befragten angeben, bereits über 5G zu verfügen. 11% haben vor, erst zum neuen Mobilfunknetz zu wechseln, wenn sie Gutes darüber hören. Ein Viertel der Befragten will zu 5G wechseln, wenn es sich dabei um ein

Standardangebot handelt und es keine Alternative mehr dazu gibt.

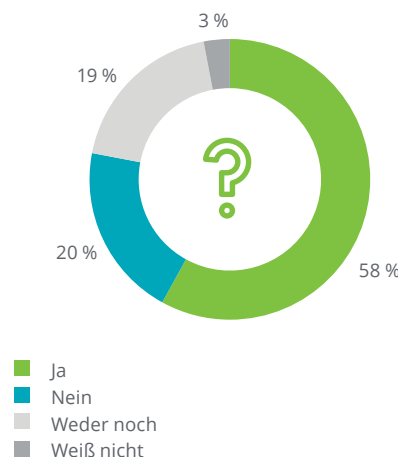
Der tatsächliche Kundennutzen von 5G muss von den Mobilfunkanbieterinnen und -anbietern noch mehr in den Vordergrund gestellt werden – etwa durch den Ansatz „Erst probieren, dann kaufen“. So könnte man Verbraucherinnen und Verbraucher möglicherweise davon überzeugen, einen höheren Preis für 5G zu akzeptieren.

Vorteile von 5G finden sich vor allem im Bereich des digitalen Entertainments: So kann ein Film in HD-Qualität innerhalb von fünf bis zehn Sekunden heruntergeladen werden. Zum Vergleich: Im 4G-Netz braucht man dafür etwa zehn Minuten. Ebenfalls bietet das neue Mobilfunknetz starke Leistungsverbesserungen in Bezug auf Datenkapazität, eine höhere Gerätedichte, verbesserte Standorterkennung sowie eine viel schnellere und bessere Datenübertragung. Dadurch könnten zukünftig Smart-Home- sowie Connected-Car-Systeme massentauglicher gemacht werden.

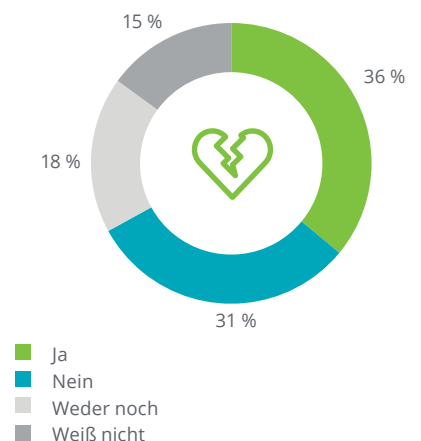
5G bringt eine bessere mobile Anbindung.



Ich weiß noch nicht genug über 5G.

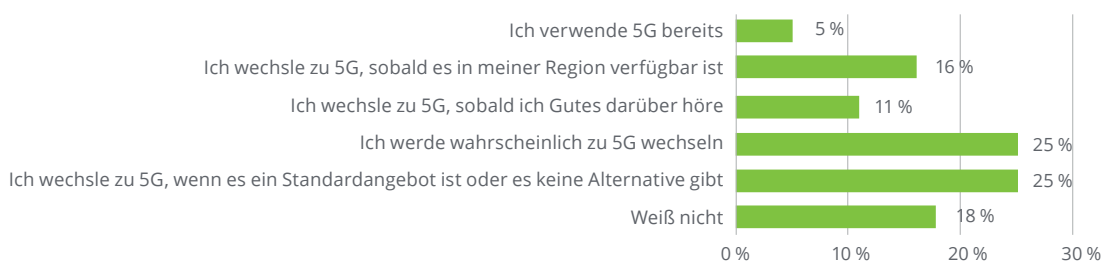


Mit 5G sind Gesundheitsrisiken verbunden.

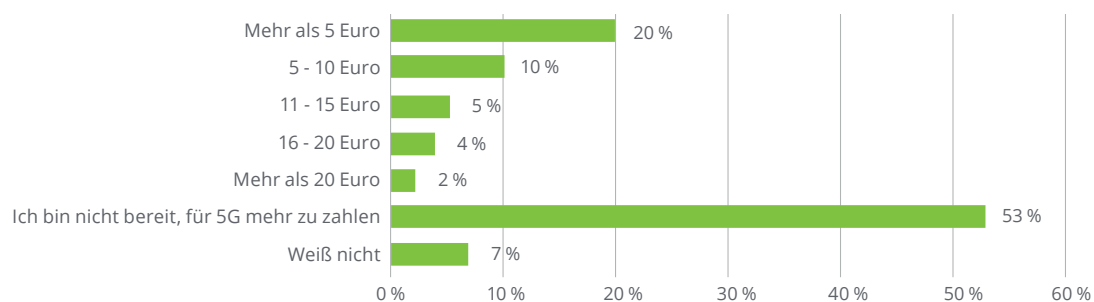




Welche der folgenden Aussagen beschreibt Ihre Einstellung gegenüber 5G am besten?



Wenn 5G zehnfach schnelleres Internet bereitstellt, wie viel sind Sie bereit, mehr zu zahlen?

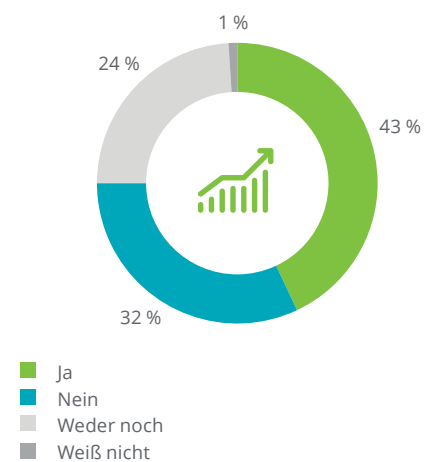


Die Folgen der Corona-Krise

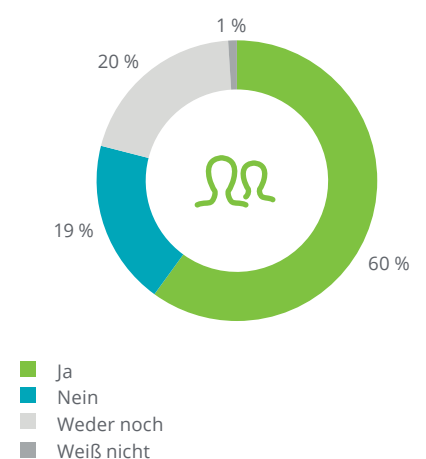
Während des Lockdowns halfen Smartphones der Mehrheit der Konsumentinnen und Konsumenten (60 %) dabei, mit Familie sowie Freundinnen und Freunden verbunden zu bleiben.

Durch die COVID-19-Pandemie fingen die Befragten ebenso an, mehr zu lesen (31 %), häufiger Online-News zu verfolgen (30 %), mehr Zeit auf sozialen Netzwerken zu verbringen (30 %), mehr Filme bzw. TV-Serien zu streamen (27 %), mehr Videos auf YouTube, TikTok etc. anzusehen (26 %) sowie mehr Zeit mit der Familie zu verbringen (26 %). Auch nach der Corona-Krise wollen die Studienteilnehmerinnen und -teilnehmer die neuen Gewohnheiten größtenteils beibehalten.

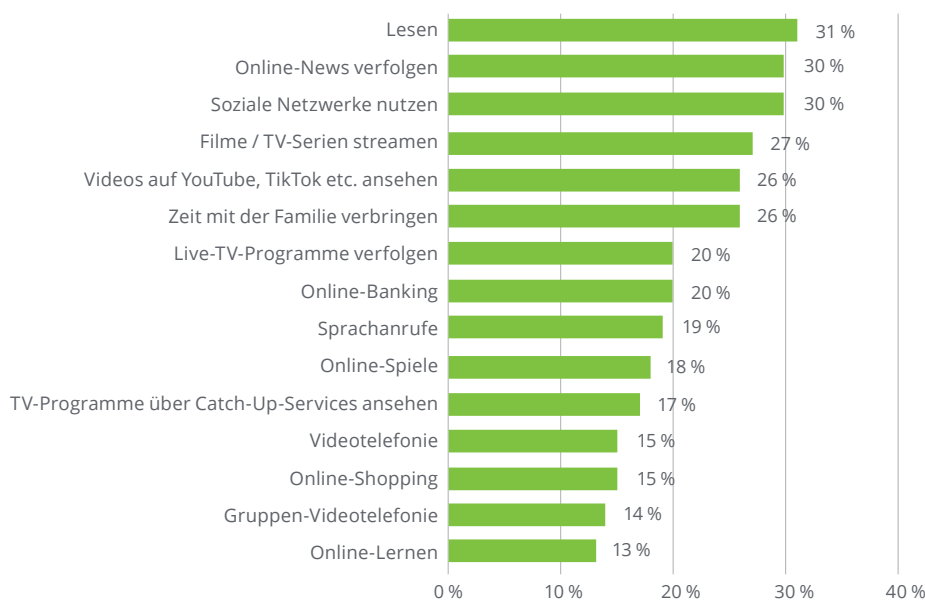
Während der COVID-19-Krise habe ich mein Smartphone häufiger verwendet.



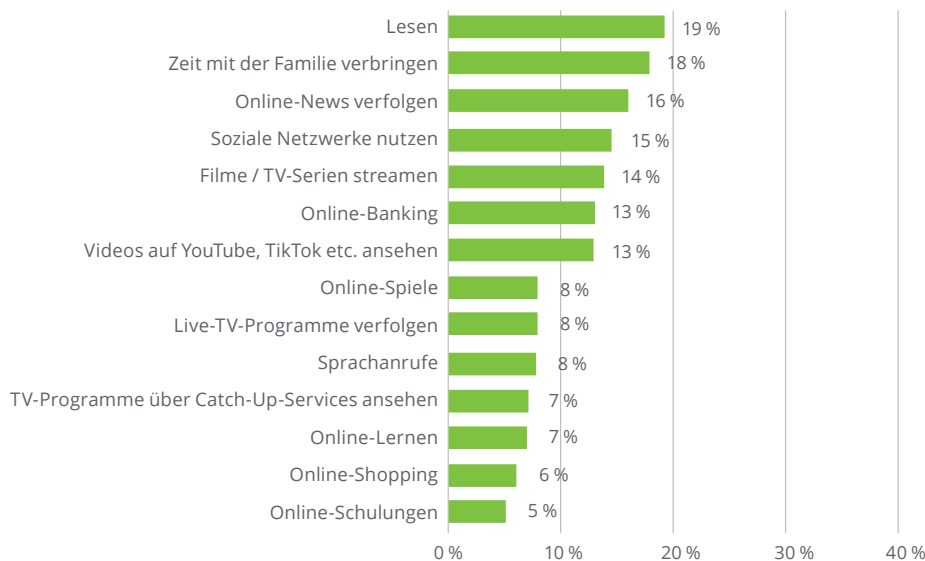
Während des Lockdowns half mir mein Smartphone dabei, mit Familie und FreundInnen verbunden zu bleiben.



Welche der folgenden Aktivitäten haben Sie während des Lockdowns häufiger ausgeübt?



Welche der folgenden Aktivitäten werden Sie zukünftig genauso oft ausüben wie während des Lockdowns?



Die Umfrage zeigt aber auch: Die Befragten stehen Überwachungsmaßnahmen im Zusammenhang mit COVID-19 skeptisch gegenüber:

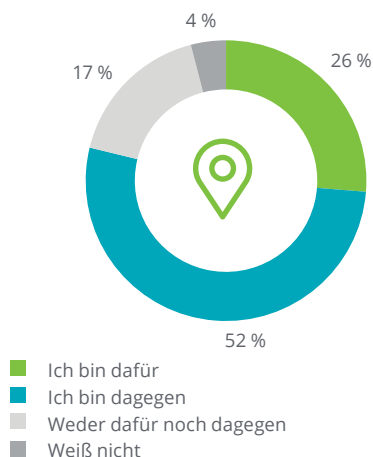
- 52 % der Studienteilnehmerinnen und -teilnehmer lehnen es ab, dass Informationen, die mittels Smartphone oder anderen Geräten generiert werden und Rückschlüsse auf den Standort sowie Kontakte zulassen, zur besseren Nachvollziehung potenzieller Virusinfektionen genutzt werden.
- 48 % wollen nicht, dass Informationen, die durch Smartphones oder andere Geräte generiert wurden, zur Eindämmung des Virus verwendet werden.
- 58 % meinen, dass der Staat nicht auf persönliche Gesundheitsdaten (Personal Health Data) zugreifen sollte, selbst wenn es dadurch zu einer Verlängerung der Social-Distancing-Maßnahmen kommt.

- 44 % finden die Überwachung mittels Thermalkameras in Ordnung, um damit Personen mit erhöhter Körpertemperatur zu identifizieren. 31 % sehen allerdings auch diese Form von Überwachung kritisch.

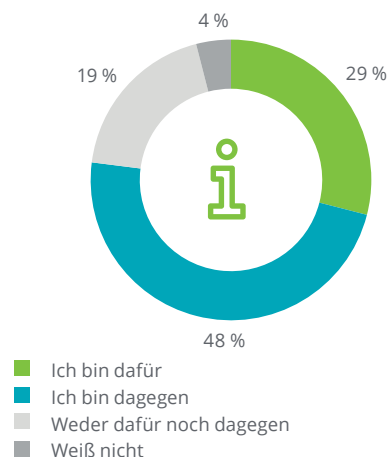
Das Bedürfnis nach Datenschutz auf den privaten Geräten hat bei den Konsumentinnen und Konsumenten einen hohen Stellenwert – dafür wird auch in Kauf genommen, dass potenzielle Infektionen nicht erkannt oder Social-Distancing-Maßnahmen verlängert werden. Wenn die Überwachungsmaßnahmen auf öffentlichen Plätzen ausgeübt werden, ist der Widerstand der Befragten jedoch weitaus geringer.

In der Praxis zeigte sich die Skepsis der Österreicherinnen und Österreicher jüngst durch die eher geringe Nutzung der „Stopp Corona“-Warn-App des Österreichischen Roten Kreuzes.

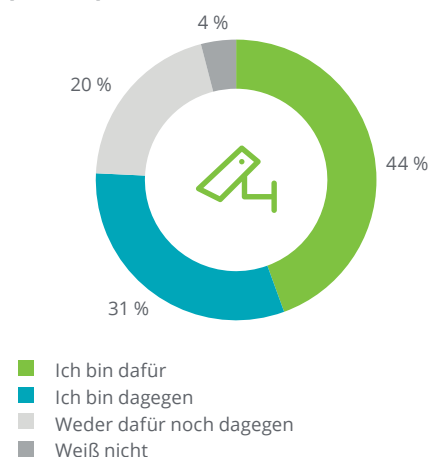
Wie stehen Sie zu einem Zugriff der Regierung auf Daten zu Standort und Kontakten auf Ihrem Gerät?



Wie stehen Sie dazu, dass Informationen, die von Ihrem Smartphone gesammelt wurden, zur Bekämpfung des Virus verwendet werden?



Wie stehen Sie dazu, dass Wärmebildkameras an Bahnhöfen etc. eingesetzt werden, um erhöhte Körpertemperaturen zu erkennen?



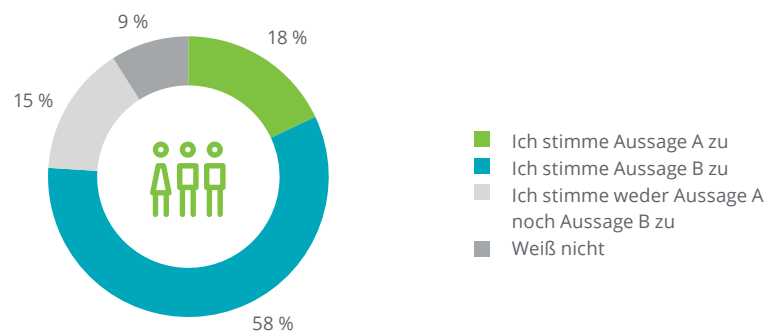
Welcher Aussage stimmen Sie eher zu?

Aussage A:

Die Regierung sollte auch ohne Einverständnis der **Bürgerinnen und Bürger** auf deren **persönliche Gesundheitsdaten Zugriff** haben, wenn dadurch die Social-Distancing-Maßnahmen schneller aufgehoben werden.

Aussage B:

Ungeachtet dessen, ob die Regierung das Einverständnis **der Bürgerinnen und Bürger** hat, sollte sie auf deren **persönliche Gesundheitsdaten keinen Zugriff** haben, auch wenn dadurch die Social-Distancing-Maßnahmen verlängert werden.

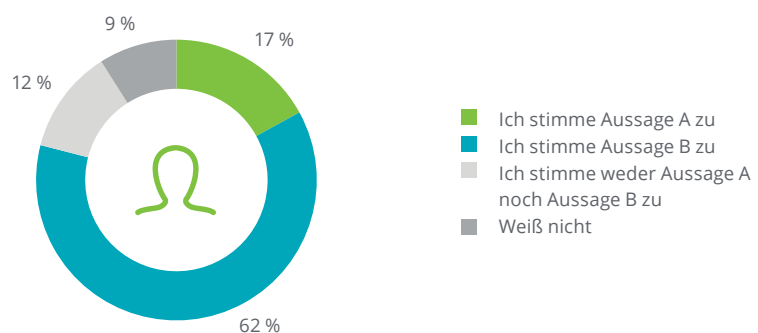


Aussage A:

Die Regierung sollte auch ohne **mein** Einverständnis auf meine **persönliche Gesundheitsdaten Zugriff** haben, wenn dadurch die Social-Distancing-Maßnahmen schneller aufgehoben werden.

Aussage B:

Die Regierung sollte auf **meine persönlichen Gesundheitsdaten keinen Zugriff** haben, auch wenn dadurch die Social-Distancing-Maßnahmen länger anhalten.





Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), dessen globales Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und deren verbundene Unternehmen innerhalb der „Deloitte Organisation“. DTTL („Deloitte Global“), jedes ihrer Mitgliedsunternehmen und die mit ihnen verbundenen Unternehmen sind rechtlich selbstständige, unabhängige Unternehmen, die sich gegenüber Dritten nicht gegenseitig verpflichten oder binden können. DTTL, jedes DTTL Mitgliedsunternehmen und die mit ihnen verbundenen Unternehmen haften nur für ihre eigenen Handlungen und Unterlassungen. DTTL erbringt keine Dienstleistungen für Kundinnen und Kunden. Weitere Informationen finden Sie unter www.deloitte.com/about.

Deloitte ist ein global führender Anbieter von Dienstleistungen aus den Bereichen Wirtschaftsprüfung, Steuerberatung, Consulting, Financial Advisory sowie Risk Advisory. Mit einem weltweiten Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und den mit ihnen verbundenen Unternehmen innerhalb der „Deloitte Organisation“ in mehr als 150 Ländern und Regionen betreuen wir vier von fünf Fortune Global 500® Unternehmen. „Making an impact that matters“ – mehr als 312.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Deloitte teilen dieses gemeinsame Verständnis für den Beitrag, den wir als Unternehmen stetig für unsere Klientinnen und Klienten, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Gesellschaft erbringen. Mehr Information finden Sie unter www.deloitte.com.

Diese Kommunikation enthält lediglich allgemeine Informationen, die eine Beratung im Einzelfall nicht ersetzen können. Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), dessen globales Netzwerk an Mitgliedsunternehmen oder mit ihnen verbundene Unternehmen innerhalb der „Deloitte Organisation“ bieten im Rahmen dieser Kommunikation keine professionelle Beratung oder Services an. Bevor Sie die vorliegenden Informationen als Basis für eine Entscheidung oder Aktion nutzen, die Auswirkungen auf Ihre Finanzen oder Geschäftstätigkeit haben könnte, sollten Sie qualifizierte, professionelle Beratung in Anspruch nehmen.

DTTL, seine Mitgliedsunternehmen, mit ihnen verbundene Unternehmen, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie ihre Vertreterinnen und Vertreter übernehmen keinerlei Haftung, Gewährleistung oder Verpflichtungen (weder ausdrücklich noch stillschweigend) für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der in dieser Kommunikation enthaltenen Informationen. Sie sind weder haftbar noch verantwortlich für Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt in Verbindung mit Personen stehen, die sich auf diese Kommunikation verlassen haben. DTTL, jedes seiner Mitgliedsunternehmen und mit ihnen verbundene Unternehmen sind rechtlich selbstständige, unabhängige Unternehmen.