

FRAGEBOGEN Haushalte

EINLEITUNG

Guten Tag, mein Name ist Wir führen im Auftrag der RTR GmbH, der Telekom-Regulierungsbehörde eine Studie bei österreichischen Haushalten zum Thema Internet durch.
Alter des Befragten: mind. 16 Jahre

INT.: Bei der Terminvereinbarung soll die Person ersucht werden, die Internet Rechnungen bereit zu halten.

INT: vermerken: Rechnung(en) bereitgehalten für:

- festes Internet
- mobiles Internet

Allgemeiner Teil TK Ausstattung

INT: Wenn in Folge von Ihrem Haushalt die Rede ist, so ist damit immer Ihr Hauptwohnsitz gemeint.

FRAGE ALLE

1. **Verfügt Ihr Haushalt über einen Internetzugang? Denken Sie dabei bitte auch an die Nutzung von Internet am Handy.**
 - (a) Ja
 - (b) Nein → Interviewende! Ausschluss dokumentieren!
 - (c) Keine Angabe → Interviewende! Ausschluss dokumentieren!

Allgemeiner Teil Zielpersonen-Auswahl

2. **Wie viele Personen, Sie miteingeschlossen, leben in Ihrem Haushalt?**
 - (1) 1 Person
 - (2) 2 Personen
 - (3) 3 Personen ... Liste fortführen, offene Fr. bis max. 9 Personen!
 - (0) Keine Angabe → Interviewende! Ausschluss dokumentieren!

Wenn Fr 2 > 1:

3. **Wie sehr sind Sie an den Kaufentscheidungen im Bereich Internet beteiligt? Was davon trifft am ehesten auf Sie zu?**
 - (1) Ich entscheide ausschließlich
 - (2) Ich entscheide hauptsächlich
 - (3) Die Entscheidungen werden gemeinschaftlich getroffen
 - (4) Ich entscheide NICHT, bestimme aber mit
 - (5) Ich bestimme gar nicht / so gut wie gar nicht
 - (0) Sämtliche Internetzugänge zu Hause werden vom Arbeitgeber bezahlt → Interviewende! Ausschluss dokumentieren!

Wenn Fr. 2 > 1

4. **Sind Sie zu Hause der Hauptnutzer des Internets?**
 - (1) Ja, ich bin der Hauptnutzer
 - (2) Ja, ich bin der Haupt- und einzige Nutzer
 - (3) Nein, ich nutze das Internet gleich häufig wie die anderen Haushaltsmitglieder
 - (4) Nein, ich bin nicht der Hauptnutzer, andere Haushaltsmitglieder nutzen es häufiger
 - (5) Nein, ich nutze das Internet nicht

Matrix Entscheider x Nutzer

Entscheidung/Nutzung	Hauptnutzer, gleichberechtigter Mitnutzer Fr. 4 = 1 / 2 / 3	Mitnutzer, Fr. 4 = 4	Nicht-Nutzer Fr. 4 = 5
Hauptentscheider (alleiniger, demokratischer) Fr. 3 = 1 / 2 / 3	Weiter	weiter	ZP-Wechsel!
Mitentscheider Fr. 3 = 4	Weiter	ZP-Wechsel!	ZP-Wechsel!
Nichtentscheider Fr. 3 = 5	ZP-Wechsel!	ZP-Wechsel!	ZP-Wechsel!

Wenn Zielpersonen-Wechsel

5. Kann ich bitte mit einer Person aus Ihrem Haushalt sprechen, die das Internet häufiger nutzt als Sie oder bei Kaufentscheidungen zumindest mitentscheidet?

- (1) Ja, ZP-Wechsel -> zurück zu Fr. 3
- (2) Ja, Terminvereinbarung falls ZP derzeit nicht erreichbar
- (3) Nein → Interviewende! Ausschluss dokumentieren!

ANBIETER UND TECHNOLOGIE

6. Welcher Internetzugang wird in Ihrem Haushalt genutzt? Denken Sie dabei bitte auch an die Nutzung von Internet am Handy!

Mehrfachantworten möglich!

1	Fester Internetzugang, kabelgebunden oder über ein lokales Funknetz mit einer Außenantenne
2	Mobiler Internetzugang für zu Hause, unterwegs oder direkt am Handy
3	Weiß nicht, keine Angabe → Interviewende! Ausschluss dokumentieren!

Ev. mit Abbildungen festes und mobiles Internet erklären

7. Welche Art von Internetzugang wird in Ihrem Haushalt genutzt? Denken Sie dabei bitte auch an die Nutzung von Internet am Handy!

Entsprechend Antwort auf Frage 6 nur feste, nur mobile oder beide anzeigen

Mehrfachantworten möglich!

Fester Internetzugang	
1	Internet über DSL (auch ADSL, VDSL)
2	Kabel-Internet, also Internet über ein TV-Kabel
3	Hybrides Internet, also eine Kombination aus Festnetz und 4G/LTE
4	Internet über Glasfaser bis in die Wohnung oder ins Haus, also FTTH
5	Internet über ein lokales Funknetz, d.h. mit einer Außenantenne (damit ist <u>nicht</u> WLAN gemeint)
6	Technologie nicht bekannt oder andere Technologie (fester Internetzugang)
Mobiler Internetzugang	
7	Mobiles Internet für zu Hause, z.B. mit Net-Cube, HomeNet-Box oder Web-Tube
8	Mobiles Internet für zu Hause oder unterwegs, z.B. mit USB-Stick oder SIM-Karte in Laptop oder Tablet
9	Mobiles Internet direkt am Handy oder Handy als Modem/Hotspot

8. Welche(n) Internetanbieter haben Sie?

Für jede angegebene Zugangsart aus Frage 7 abfragen (Matrix), außer für „Mobiles Internet direkt am Handy“. Nur jene Betreiber zur Auswahl stellen, die die jeweilige Zugangsart (festes oder mobiles Internet) auch anbieten.

Betreiberliste wird zeitnah zur Feldphase von RTR aktualisiert

Anbieter fester Internetzugang	Anbieter mobiler Internetzugang
A1 (Telekom Austria)	A1 (Telekom Austria)
Magenta (T-Mobile, UPC)	Magenta (T-Mobile, UPC)
Drei (Tele2)	Drei
LIWEST	Tele.ring
Kabelplus (Kabelsignal, B.net, Wavenet)	Bob
Salzburg AG	Yesss!
VOL high speed	eety
IKB (Innsbrucker Kommunalbetriebe)	HoT (Hofer Telekom)
Anderer _____	Spusu
Weiß nicht	Red Bull Mobile
	VOLmobil
	S-BUDGET mobile
	LIWEST
	Kabelplus (Kabelsignal, B.net, Wavenet)
	Lycamobile
	Vectone mobile
	Anderer _____
	Weiß nicht

Definiere FBB = Fr 7, 1-6, MBB= Fr 7, 7-8

Wenn INTERNET = ja

9. Wird Ihr <Antwort aus Fr. 7 & Antwort aus Fr. 8> zur Gänze von Ihnen privat oder von der Firma bezahlt?

Für jede angegebene Zugangsart aus Frage 7 abfragen außer für „Mobiles Internet direkt am Handy“.

1	zur Gänze privat bezahlt
2	teilweise oder ganz von Firma/Arbeitgeber bezahlt

Alle weiteren Fragen beziehen nur auf die privat bezahlten Internetzugänge.

Filterführung definieren für MBB (mobiles Internet, privat bezahlt), FBB (festes Internet, privat bezahlt)

Wenn Frage 7 = 8 (Mobiles Internet für zu Hause oder unterwegs, z.B. mit USB-Stick oder SIM-Karte in Laptop oder Tablet)

10. Wie viel Downloadvolumen (Datenmenge) ist bei Ihrem mobilen Internetzugang für zu Hause oder unterwegs von <Betreiber> pro Monat im Grundentgelt inkludiert? (Wenn ab einem bestimmten Downloadvolumen die Bandbreite reduziert wird dann bitte dieses Downloadvolumen angeben.)

1	Unlimitiert bzw. Flat Rate (=unbegrenzt Downloadvolumen)
2	über 20 Gigabyte
3	über 10 Gigabyte bis inkl. 20 Gigabyte
4	über 5 Gigabyte bis inkl. 10 Gigabyte
5	über 1 Gigabyte bis inkl. 5 Gigabyte
6	Bis inkl. 1 Gigabyte
7	Weiß nicht

KOMBIPRODUKTE (BÜNDEL)

Wenn FBB = ja

11. Beziehen Sie Ihren festen Internetzugang als Teil eines Kombiproduktes, also erhalten Sie nur eine Rechnung für mehrere Produkte? Wenn ja, was ist noch in diesem Kombiproduct enthalten?

1	nichts (kein Kombiproduct)
2	Festnetz-Telefon
3	TV/IPTV
4	Mobiltelefon / Handy
5	mobiles Internet

Filtersetzung FBB Kombiproduct, FBB stand alone

AUSGABEN

Wenn Fr. 11 ≠ 1 (hat FBB Kombiproduct)

Für alle FBB Kombiproducte abfragen (falls mehrere im Haushalt vorhanden)

12. Wie hoch ist Ihr monatliches Grundentgelt für Ihr Kombiproduct aus <Angabe aus Fr. 11>? (ohne einmalige Entgelte und zusätzliche Ausgaben für Video on Demand, Spielfilme etc.)

INT: Wenn Rechnung bereitgehalten, dann Wert aus Rechnung in a) übertragen.

a) Die durchschnittlichen Ausgaben betragen ____ Euro

b) Wenn Sie den Betrag nur ungefähr wissen, ordnen Sie ihn bitte einer der Kategorien zu:

1	Unter 20 Euro
2	20 bis unter 30 Euro
3	30 bis unter 40 Euro
4	40 bis unter 50 Euro
5	50 Euro oder mehr
6	Weiß nicht

Wenn FBB stand alone (Fr. 11=1)

Für alle festen Internetzugänge abfragen (falls mehrere im Haushalt vorhanden)

13. Wie hoch sind Ihre durchschnittlichen monatlichen Gesamtausgaben für Ihren festen Internetzugang? (ohne einmalige Entgelte)

INT: Wenn Rechnung bereitgehalten, dann Wert aus Rechnung in a) übertragen.

a) Die durchschnittlichen Ausgaben betragen ... Euro

b) Wenn Sie den Betrag nur ungefähr wissen, ordnen Sie ihn bitte einer der Kategorien zu:

1	Unter 20 Euro
2	20 bis unter 30 Euro
3	30 bis unter 40 Euro
4	40 bis unter 50 Euro
5	50 Euro oder mehr
6	Weiß nicht

Wenn MBB = ja und Fr. 11 ≠ 5 (MBB nicht im Bündel mit festem Internetzugang)

Für alle mobilen Internetzugänge abfragen (falls mehrere im Haushalt vorhanden), nicht aber für „Mobiles Internet direkt am Handy“.

14. Wie hoch sind Ihre durchschnittlichen monatlichen Gesamtausgaben für <den mobilen Internetzugang entsprechend Fr 7>? (ohne einmalige Entgelte)

INT: Wenn Rechnung bereitgehalten, dann Wert aus Rechnung in a) übertragen.

a) Die durchschnittlichen Ausgaben betragen ... Euro

b) Wenn Sie den Betrag nur ungefähr wissen, ordnen Sie ihn bitte einer der Kategorien zu:

1	Unter 20 Euro
2	20 bis unter 30 Euro
3	30 bis unter 40 Euro
4	40 bis unter 50 Euro
5	50 Euro oder mehr
6	Weiß nicht

Wenn MBB = ja

Für MBB abfragen (falls mehrere im Haushalt vorhanden jenen, der bei Frage 7 am weitesten oben steht, d.h. nur 7, wenn 7 und 8 angegeben wurde), nicht aber für „Mobiles Internet direkt am Handy“.

15. Seit wann haben Sie <den mobilen Internetzugang entsprechend Fr 7>?

1	2020
---	------

2	2019
3	2018
4	2017
5	davor
6	Weiß nicht

Wenn MBB = ja und FBB = nein

Für MBB abfragen (falls mehrere im Haushalt vorhanden jenen, der bei Frage 7 am weitesten oben steht, d.h. nur 7, wenn 7 und 8 angegeben wurde), nicht aber für „Mobiles Internet direkt am Handy“.

16. Wurden Ihre Erwartungen an <den mobilen Internetzugang entsprechend Fr 7> erfüllt?

1	Ja
2	nein, ich plane zu einem festen Internetzugang (ADSL, Kabel-Internet, ...) zu wechseln und den mobilen Internetzugang aufzugeben
3	nein, ich plane zusätzlich zum mobilen Internetzugang einen festen Internetzugang anzuschaffen
4	nein, aber Wechsel ist derzeit nicht möglich (z.B. wegen bestehender Bindung oder schlechter Versorgung mit festem Internet)
5	Weiß nicht

HYPOTHETISCHER WECHSEL – FESTES INTERNET

Wenn Fr. 6=1 und daher Fr. 7=1-6 (fester Internetzugang)

17. Sie haben ja einen festen Internetzugang. Angenommen, der Preis von festen Internetzugängen aller Anbieter wird um 10% teurer. Der Preis von mobilen Internetzugängen bleibt gleich. Wie würden Sie innerhalb eines Jahres am ehesten reagieren?

1-3 rotieren, nur eine Nennung möglich!

1	Ich behalte den festen Internetzugang
2	Ich wechsele zu mobilem Internet
3	Ich gebe den festen Internetzugang auf (und nutze, wenn vorhanden, nur noch den mobilen Internetzugang)
4	Weiß nicht

Wenn Fr. 17=2 (Wechsel zu mobilem Internetzugang)

18. Zu welchem mobilem Internetzugang würde Sie wechseln?

nur eine Nennung möglich!

1	Mobiles Internet für zu Hause, z.B. mit Net-Cube, HomeNet-Box oder Web-Tube (unlimitiertes Datenvolumen)
2	Mobiles Internet für zu Hause oder unterwegs, z.B. mit USB-Stick oder SIM-Karte in Laptop oder Tablet
3	Mobiles Internet direkt am Handy oder Handy als Modem/Hotspot
4	Weiß nicht

Wenn Fr. 18=2 oder 3

19x. Würden Sie zu einem Produkt mit unlimitierten Datenvolumen (flat-rate) oder zu einem Produkt mit beschränktem Datenvolumen wechseln?

nur eine Nennung möglich!

1	Unlimitiertes Datenvolumen (flat-rate)
2	Beschränktes Datenvolumen
3	Weiß nicht

Wenn Fr. 6 ≠ 2 und Fr. 17 = 2 (MBB = nein und Wechsel zu MBB in Fr. 17)

19. Planen Sie - auch ohne eine Preisänderung Ihres derzeitigen Internetzugangs - in diesem Jahr einen solchen mobilen Internetzugang anzuschaffen?

nur eine Nennung möglich!

1	Ja, zusätzlich zu meinem festen Internetzugang
2	Ja, anstatt meines festen Internetzugangs
3	Nein, nicht geplant
4	Weiß nicht

Wenn Fr. 6 ≠ 2 und Fr. 17 = 1 (MBB = nein und kein Wechsel zu MBB)

20. Warum würden Sie nicht zu einem mobilen Internetzugang wechseln?

Rotieren, Mehrfachantworten möglich!

1	In der Wohnung keine oder schlechte Versorgung durch Mobilnetze
2	Zu langsam / Zu niedrige Downloadgeschwindigkeit
3	Keine stabile Verbindung
4	Zu teuer
5	Wechsel zu mühsam / zu hohe Wechselkosten
6	[Wenn Bündelprodukt:] Möchte mein Bündelprodukt behalten
7	Kenne mich damit nicht aus
8	Kein Bedarf an Mobilität bei der Internetnutzung
9	Datenschutzgründe, zu unsicher
10	Sonstiges, nämlich _____
11	Weiß nicht

VERGANGENER WECHSEL

Wenn Fr. 9 = Code 1 (=zumindest eine privat bezahlte Technologie)

21. Haben Sie in den letzten zwei Jahren bei Ihnen zu Hause von einem festen zu einem mobilen Internetzugang gewechselt oder umgekehrt?

1	Ja, von einem festen zu einem mobilen Internetzugang
2	Ja, von einem mobilen zu einem festen Internetzugang
3	Nein, war in den letzten zwei Jahren nicht der Fall
4	Weiß nicht

INTERNETNUTZUNG

Frage ALLE, dh: Wenn Fr. 6 = 1 und/oder 2 (wenn MBB oder FBB = ja)

22. Wie häufig nutzen Sie folgende Anwendungen mit Ihrem Internetzugang zu Hause (am PC/Laptop bzw. mit Handy oder Tablet im WLAN)? Mehrmals täglich (1), nahezu täglich (2) mindestens einmal pro Woche (3), zumindest einmal im Monat (4), seltener oder nie (5)?
Rotieren?

a) E-Mails empfangen und versenden	1	2	3	4	5
b) Surfen, zur Informationssuche	1	2	3	4	5
c) Download von größeren Datenmengen, z.B. Filmen	1	2	3	4	5
d) Ansehen von gestreamten Videos (z.B. Youtube, Netflix, online Videotheken) bzw. WebTV	1	2	3	4	5
e) Musikstreaming / Online Radio hören	1	2	3	4	5
f) Online Games, also Spiele, die im Internet mit mehreren Spielern gleichzeitig gespielt werden können	1	2	3	4	5
g) Internettelefonie (z.B. WhatsApp-Anruf, Skype)	1	2	3	4	5
h) Online Shopping (z.B. Amazon, eBay)	1	2	3	4	5
i) Online Banking	1	2	3	4	5
j) Social Networks (z.B. Facebook, Instagram, Snapchat, Partnerbörsen)	1	2	3	4	5
k) Chat, Gesprächsforen, Instant Messaging, Twittern	1	2	3	4	5
l) Arbeiten von zu Hause (Teleworking)	1	2	3	4	5
m) Cloud-Dienste/Online-Speicher	1	2	3	4	5

ZUFRIEDENHEIT MIT BANDBREITE

Frage ALLE, dh: Wenn Fr. 6 = 1 und/oder 2 (wenn MBB und/oder FBB = ja)

23. Wie zufrieden sind Sie mit der Bandbreite, d.h. der Geschwindigkeit, Ihres Internetzugangs zu Hause?

1	Sehr zufrieden
2	Zufrieden
3	Weniger zufrieden
4	Gar nicht zufrieden

Wenn Frage 23=3 oder 4

24. Warum sind Sie mit der Bandbreite (d.h. der Geschwindigkeit) Ihres Internetzugangs zu Hause weniger bzw. gar nicht zufrieden?

1	Meine/Unsere Anforderungen bzw. Nutzungsbedürfnisse haben sich geändert.
2	Gewisse Anwendungen funktionieren nicht oder sind zu langsam.
3	Die Bandbreite/Geschwindigkeit ist geringer als vom Anbieter angegeben.
4	Anderer Grund: _____

Wenn Fr. 23=3 oder 4

25. Was wäre der Maximalbetrag den Sie pro Monat für einen Internetzugang, der Ihren Anforderungen entspricht, ausgeben würden?

___ Euro

FRAGE ALLE

STATISTIK

26. Geschlecht

1	weiblich
2	männlich

27. Bitte geben Sie Ihr Geburtsjahr an.

.....

28. Was ist Ihre höchste abgeschlossene Ausbildung?

Nur eine Nennung möglich!

1	Pflichtschule
2	Lehre / Berufsschule
3	BMS ohne Matura (inkl. HaSch)
4	Matura
5	Hochschule / Universität
6	Keine Angabe

29. Sind Sie?

Nur eine Nennung möglich!

1	berufstätig
2	arbeitslos
3	in Karenz
4	in Ausbildung
5	in Pension
6	zu Hause

30. In welchem Bundesland leben Sie?

1	Wien
2	Niederösterreich
3	Burgenland
4	Steiermark
5	Tirol
6	Vorarlberg
7	Salzburg
8	Kärnten
9	Oberösterreich

31. (Wenn nicht Wien:) Wie viele Einwohner hat die Gemeinde, in der Sie wohnen?

1	Weniger als 2.000 Einwohner
2	2.000 bis weniger als 10.000 Einwohner
3	10.000 bis weniger als 50.000
4	50.000 oder mehr

32. Darf ich Sie nach der Postleitzahl ihres Hauptwohnsitzes fragen?

33. Darf ich Sie fragen, in welcher Gemeinde Ihr Hauptwohnsitz liegt?

Ev. Auswahl basierend auf PLZ