

## DAS IMAGE DER ÖSTERREICHISCHEN



## MOBILFUNKANBIETER

### **ABZOCKER oder seriöse ANBIETER? Bieten Mobilfunkanbieter ungewollt eine Plattform für DATENKLAU und INTERNETBETRUG?**

Das Thema Medienethik ist spätestens durch das Bekanntwerden von Missbrauchsfällen bisher ungekannter Art in das Bewusstsein getreten. Die meisten Mobilfunkanbieter fühlen sich durch diese Vorfälle wenig angesprochen. Das technisch Machbare und das, was man damit in der Lebenspraxis macht, wird in keinsten Weise in Verbindung gebracht. Die fatale Polarität zwischen Ohnmacht und Machbarkeitsmanie, wie diese im Zusammenhang mit den Auswirkungen der Atomkraft in Japan zu beobachten ist, kann man sicher nicht 1:1 auf die „Nebenwirkungen“ von medialen Machbarkeiten übertragen.

Eines steht fest, das Naturgesetz eines unbegrenzten Wachstums folgt nicht dem Evolutionsprinzip einer humanistisch aufgeklärten zivilen Weltgemeinschaft. Das explosive Wachstum der sozialen Netzwerkanwendungen eröffnet einerseits ungeahnte hilfreiche Anwendungsmöglichkeiten, andererseits eröffnet diese soziale Kommunikationstechnologie Freiräume für das Agieren devianter Charaktere, die nicht durch die Maschen notwendiger Kontrollen fallen sollten. Neben dem Gesetzgeber sind auch die Netzbetreiber gefordert sich Gedanken zu machen, wie Missbräuche von Internetanwendungen zumindest minimiert werden könnten.

Das HUMANINSTITUT hat in einer sozialwissenschaftlichen Erhebung den aktuellen Stand des Images und die Akzeptanz der telematischen Themenkreise untersucht.

**Untersuchungszeitraum: 27.06.2011 bis 30.06.2011**

**Stichprobe:** Österreichweit 850 Personen nach dem Quotaverfahren

**Verantwortlicher Ansprechpartner:** Dr. Franz Witzeling,  
Soziologe und Psychotherapeut, Leiter des Humaninstituts

**Statistische Analyse:** Mag. Daniel Witzeling, Psychologe

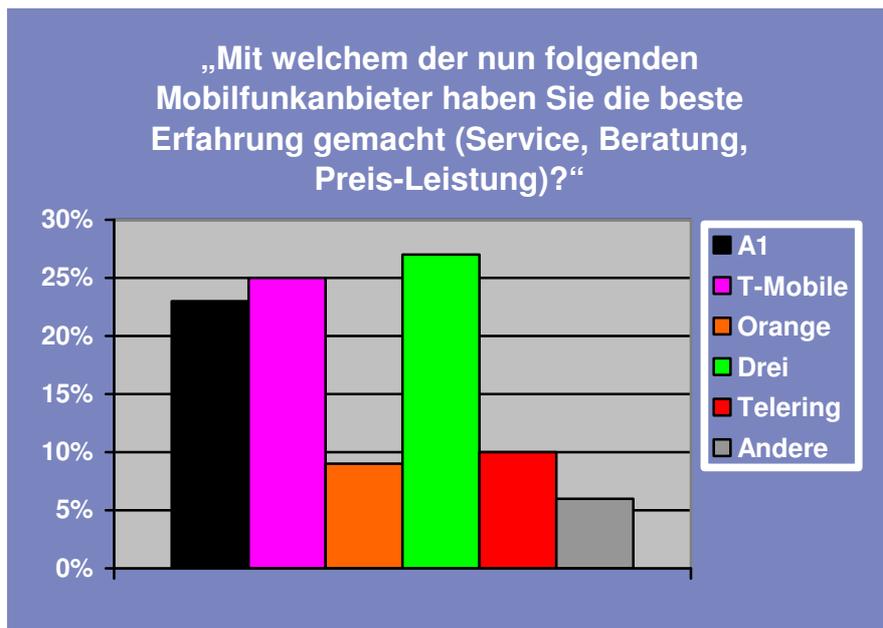
Link: [www.humaninstitut.at](http://www.humaninstitut.at) E-Mail: [office@humaninstitut.at](mailto:office@humaninstitut.at)

FRAGEN - ANTWORTEN - ERGEBNISSE - ANALYSEN

**Frage 1:**

„Mit welchem der nun folgenden Mobilfunkanbieter haben Sie die beste Erfahrung gemacht (**Service, Beratung, Preis-Leistung**)?“

|          |     |
|----------|-----|
| A1       | 23% |
| T-Mobile | 25% |
| Orange   | 9%  |
| Drei     | 27% |
| Telering | 10% |
| Andere   | 6%  |



**Frage 2:**

„Die Ausrichtung der Marketingstrategie und Firmen-Philosophie der Mobilfunk-Unternehmen ist ...?“

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| KUNDENORIENTIERT      | 18% |
| REIN GEWINNORIENTIERT | 71% |
| WEIß NICHT            | 11% |



**Frage 3:**

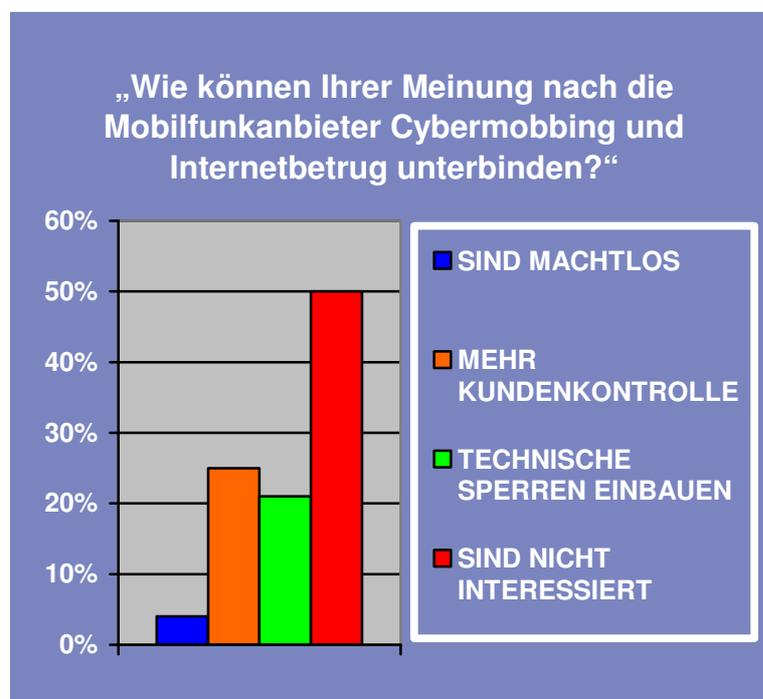
„Sind sich Ihrer Meinung nach Mobilfunkanbieter ihrer Verantwortung im Zusammenhang mit medialem Nutzungsmisbrauch (**Internetbetrug & Cybermobbing**) genügend bewusst?“

|            |     |
|------------|-----|
| JA         | 10% |
| NEIN       | 76% |
| WEIß NICHT | 14% |

**Frage 4:**

„Wie können Ihrer Meinung nach die Mobilfunkanbieter Cybermobbing und Internetbetrug unterbinden?“

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| SIND MACHTLOS               | 4%  |
| MEHR KUNDENKONTROLLE        | 25% |
| TECHNISCHE SPERREN EINBAUEN | 21% |
| SIND NICHT INTERESSIERT     | 50% |



## EXPERTEN ANALYSE

### Tiefen - Interviews:

(n=100 Journalisten, Techniker, Medienfachleute

Qualitative Analyse = Inhaltsanalyse

[Antworten wurden inhaltsanalysiert, kategorisiert und nach Mehrfachzuordnung %Wert-statistisch dargestellt.]

### Frage 5: (offene Frage, inhaltsanalysiert und kategorisiert)

„Wie sind die Rahmenbedingungen des Telekommunikations-Geschäfts seriöser zu gestalten?“

(Mehrfachnennung möglich!)

|   |     |
|---|-----|
| „Preisschlachten“ sollen nicht auf dem Rücken der Kunden ausgetragen werden | 73% |
| Ethische Verantwortung der Netzbetreiber für Anwendungen verstärken         | 86% |
| Missbrauchsmöglichkeiten durch verstärkte Information minimieren            | 92% |
| Zufriedene Kunden sind der Garant für den wirtschaftlichen Erfolg           | 96% |

#### - HUMANINSTITUT -

[www.humaninstitut.at](http://www.humaninstitut.at)

Dr. Franz Witzeling

Alter Platz 30

A-9020 Klagenfurt

+43 463 514002

[office@humaninstitut.at](mailto:office@humaninstitut.at)

#### - HUMANINSTITUT Vienna -

[www.comvivo.tv](http://www.comvivo.tv)

Mag. Daniel Witzeling

Wildnergasse 33

A-1210 Wien

+43 664 5224931

[vienna-office@humaninstitut.at](mailto:vienna-office@humaninstitut.at)