

# Ergebnisse der [vdav]-Studie zur Nutzung von Auskunfts- und Verzeichnismedien 2008

Januar 2009

Der [vdav] hat im November 2008 die achte, repräsentative Bevölkerungsbefragung bei Personen ab 14 Jahren zur Nutzung von Auskunfts- und Verzeichnismedien durchführen lassen.

Dies entspricht einer Grundgesamtheit von 64,81 Mio. Personen (Quelle: MA 2007). Das Marktforschungsinstitut Ipsos hat dazu 2.000 Personen durch persönliche (face-to-face) computergestützte Interviews im Rahmen einer Mehrthemenumfrage befragt.

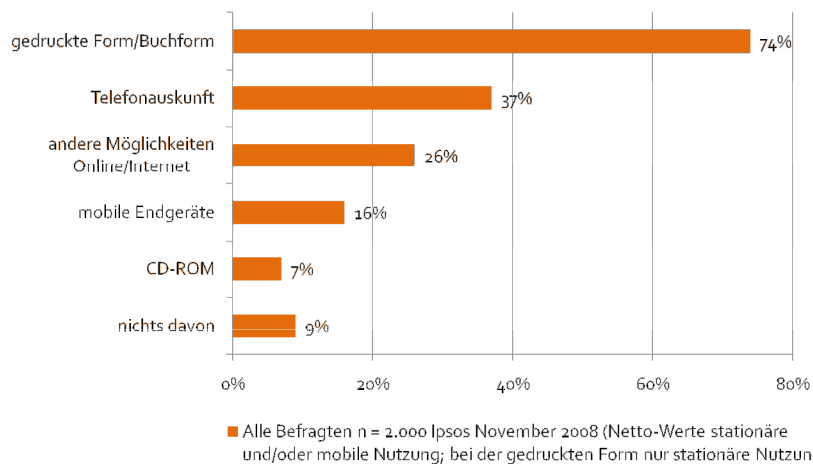
Für die aktuelle Erhebung wurde die Abfrage grundsätzlich überarbeitet. Während im Vorjahr noch in einer separaten Frage nach der Nutzung mobiler Endgeräte für die Verzeichnismedien gefragt worden war, wurden die Befragten diesmal gleich zu Beginn mit den verschiedenen Optionen stationärer und mobiler Nutzung konfrontiert und zwar einschließlich der Möglichkeit, mobile Endgeräte stationär zu nutzen. Bei der Auffächerung der Nutzungskanäle wurde im Falle von mobilen Endgeräten mit Beispielen erläutert, was gemeint ist. Dass hier z. T. auch die Übertragung via Online/Internet möglich sein kann (z.B. beim Laptop), wurde von uns in Kauf genommen. Es kann deshalb auch bedeuten, dass die Angaben zur Nutzung unter der Rubrik „Online/Internet“ niedriger ausgefallen sind, zumal wir als Antwortvorgabe ausdrücklich formuliert hatten „Andere Möglichkeiten Online/Internet“

Eine klare Identifizierung der „stationären“ und der „mobilen“ Nutzung als Erkenntnis war uns hier wichtiger.

Es bedeutet zugleich, dass die Befragungsergebnisse nicht in allen Belangen mit denen des Vorjahres vergleichbar sind.

Dies wird aber angesichts des wachsenden Stellenwertes von mobilen Nutzungsmöglichkeiten in diesem Jahr in Kauf genommen.

## Nutzung von Verzeichnismedien 2008 insgesamt - Netto-Werte stationäre und/oder mobile Nutzung -



Aktuell geben 91 % (exakt 91,25 %) der Bevölkerung ab 14 Jahren an, Auskunft- und Verzeichnismedien zu nutzen. Hochgerechnet sind dies (exakt) 59,14 Mio. Personen. Diese Angabe schließt auch die entsprechende Nutzung mobiler Endgeräte unterwegs ein.

Die Print-Nutzung liegt 2008 bei 74 % und ist damit gegenüber 2007 leicht (nicht signifikant) gesunken (74 % gegenüber 75,5 % in 2007).

Weiterhin sind also rund drei von vier Bundesbürgern Nutzer von gedruckten Verzeichnismedien. Hier wurde übrigens als einzigem Kanal, nicht im Fragebogen nach stationärer und mobiler Nutzung getrennt abgefragt. Es wurde einfach unterstellt, dass die „mobile“ Nutzung von Print-Verzeichnismedien eher die Ausnahme sein wird.

Die Telefonauskunft kann sich mit netto 37 % an zweiter Stelle der Kanäle behaupten.

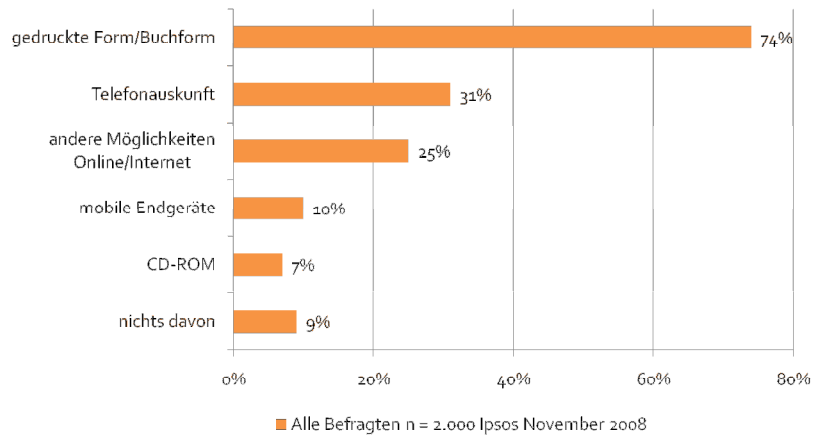
Die stationäre Nutzung mobiler Endgeräte (Handy, Laptop, Navigationsinstrument, BlackBerry, PDA etc.) wurde in dieser Form 2008 zum ersten Mal erhoben. 10 % der Befragten nutzen diese Geräte (auch) „stationär“ bei der Suche nach Anschriften, also z. B. per Laptop vom Arbeitsplatz oder vom heimischen Schreibtisch aus. Die Nutzung mobiler Endgeräte stationär und /oder unterwegs hat 2008 insgesamt einen Wert von 16 %.

„Andere Möglichkeiten“ der Online/Internet-Nutzung kommen so anscheinend nicht so ganz, ihrer wirklichen Bedeutung entsprechend, von der Stelle.

Die Werte für die mobile Nutzung kann man andererseits auch nicht einfach hinzu addieren, weil die mobilen Endgeräte nicht automatisch alle über den Kanal „Online“ Adress-Informationen geben (z.B. Navigationsgeräte, die gespeicherte Adressinformationen bieten, würden nicht unter die Rubrik „online“ fallen).

Die CD-ROM-Nutzung verbleibt auf dem Stand des Vorjahres.

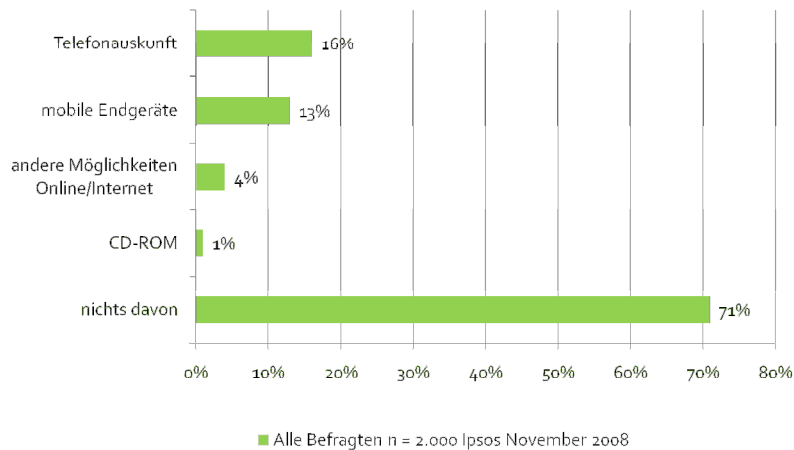
## Nutzung von Verzeichnismedien 2008 - nur stationäre Nutzung -



Selbst mobile Endgeräte werden also in erheblichem Umfang „stationär“ genutzt, um Adress-Informationen zu erlangen.

So kann man z.B. über den Laptop vom Arbeitsplatz oder von zuhause aus solche Informationen aufrufen.

## Nutzung von Verzeichnismedien 2008 - nur Nutzung unterwegs/über mobile Endgeräte -



Bei der Befragung 2008 wurde, wie schon angesprochen, erstmalig nach „stationärer“ (zu Hause bzw. am Arbeitsplatz) und „mobiler“ Nutzung unterschieden.

Bei der mobilen Nutzung „unterwegs“ kommen insbesondere die Telefonauskunft (16 % der Befragten) und mobile Endgeräte (13 % der Befragten) zum Einsatz. Hochgerechnet auf die Gesamtbevölkerung sind also 8,43 Mio Personen ab 14 Jahren unterwegs Nutzer mobiler Endgeräte für die Auskunft von Adressen.

Bei den Angaben zur Nutzung der „Telefonauskunft“ ist nicht auszuschließen, dass die Befragten hier auch Auskunftseinholungen von den jeweiligen Providern gemeint hatten. Sonst lassen sich die hohen Werte nicht erklären. Netto haben nämlich insgesamt 37 % aller Befragten (stationär bzw. mobil) die Telefonauskunft nach eigener Einstufung genutzt. Dies wäre eine deutliche Steigerung gegenüber den Angaben im Vorjahr.

„Mobile Endgeräte“ haben netto 16 % genutzt, d.h. Einige Befragte (3 %) nutzen sie also tatsächlich nur „mobil“.

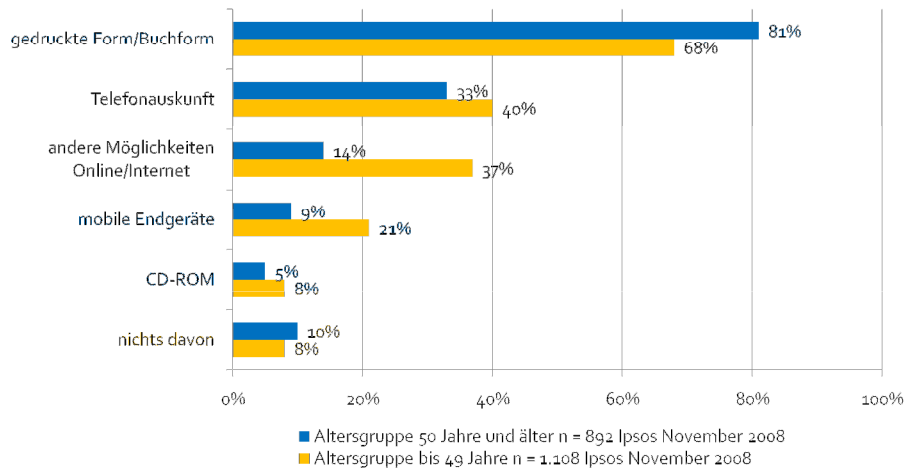
„Andere Möglichkeiten Online/Internet“ werden netto von 26 % der Befragten genutzt.

Bei der CD-ROM-Nutzung erhöht sich die Gesamtzahl der Nutzer nicht in der Netto-Betrachtung von „stationär“ und „mobiler“ Nutzung.

Im Folgenden schauen wir uns die Strukturen von Nutzern der verschiedenen Zugangskanäle an ausgewählten Beispielen an.

Wir verwenden dabei die Netto-Zahlen der Nutzer (also stationäre und mobile Nutzer):

## Nutzung von Verzeichnismedien Soziodemographie – Alter - Nettozahlen (stationär und/oder unterwegs) -

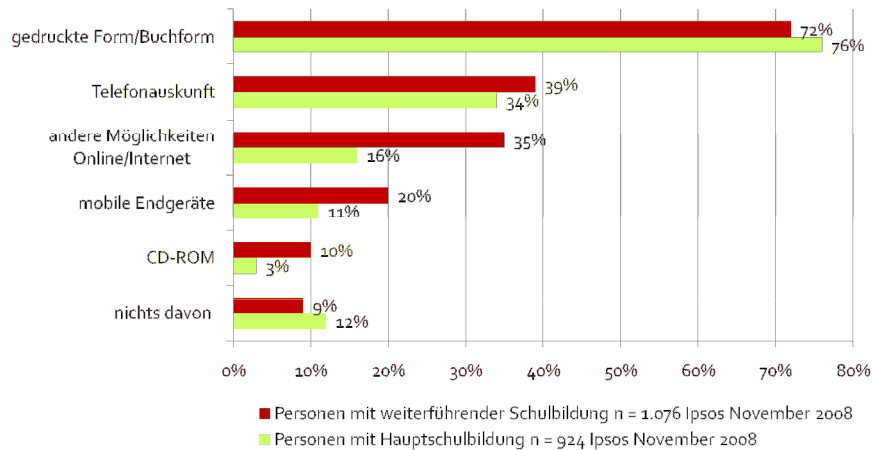


Bei der Betrachtung der Altersklassen ergeben sich signifikante Unterschiede. So greifen insbesondere Personen ab 50 Jahren überdurchschnittlich zu gedruckten Verzeichnismedien. Hier nutzen im Vergleich zu allen Verzeichnismediennutzern.

Bei den übrigen Kanälen liegt die Altersgruppe der bis 49-Jährigen vorn.

Ähnlich markante Profile erbringt auch der Vergleich zwischen Personen mit unterschiedlichem Bildungsniveau:

## Nutzung von Verzeichnismedien Soziodemographie – Schulbildung - Nettozahlen (stationär und/oder unterwegs) -



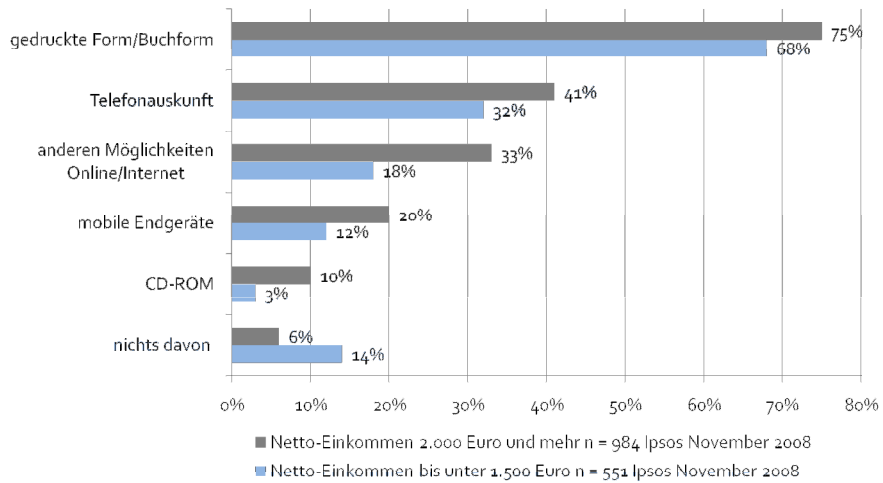
Insgesamt führt auch hier der direkte Vergleich zwischen den beiden Bildungsniveaus zu deutlichen und signifikanten Unterschieden bei der Nutzung der verschiedenen Kanäle.

Bis auf die Printnutzung (wo die geringer Gebildeten knapp signifikant besser abschneiden), liegen besser Gebildete vorn.

Erwartungsgemäß ist bei ihnen der „Garnicht“-Nutzer-Anteil korrespondierend deutlich geringer ausgeprägt.

Deutliche Abweichungen gibt es auch beim Vergleich des Haushaltsnettoeinkommens:

### Nutzung von Verzeichnismedien Soziodemographie – Haushaltseinkommen - Nettozahlen (stationär und/oder unterwegs) -



Bei gehobenem Haushaltsnettoeinkommen (2.000 € und mehr) haben alle Verzeichnismedien-Formen gegenüber Geringverdienern (bis 1.500€) überdurchschnittliche (signifikante) Nutzungsanteile.

## Zwischenfazit

- Verzeichnismedien habe eine sehr starke Stellung.  
Nach wie vor nutzen neun von zehn Bundesbürgern ab 14 Jahren Verzeichnismedien (hochgerechnet 59,14 Mio, also fast 60 Mio Personen).
- Die gedruckte Form hat bei geringen Verlusten ihre dominante Position behauptet. Knapp drei von vier Bundesbürgern sind Printnutzer.
- Die übrigen Verzeichnismedien-Formen wurden erstmals gleich zu Beginn der Befragung getrennt nach stationärer und mobiler Nutzung erhoben. Direkte Vergleiche zum Vorjahr sind nicht möglich.
- Telefonauskunft, Online/Internet und mobile Formen der Verzeichnismedien-Nutzung haben beachtliche Werte zu verzeichnen (37, 26 bzw. 16 % stufen sich entsprechend ein; wobei in der mobilen Nutzung (abfragebedingt) zusätzliche Online-Nutzung enthalten sein dürfte).
- Die CD-ROM-Nutzung verbleibt mit 7 % auf dem Vorjahresstand.
- Jüngere, besser gebildete und besser verdienende Bundesbürger sind wie in den Vorjahren erheblich intensivere Nutzer von Verzeichnismedien.

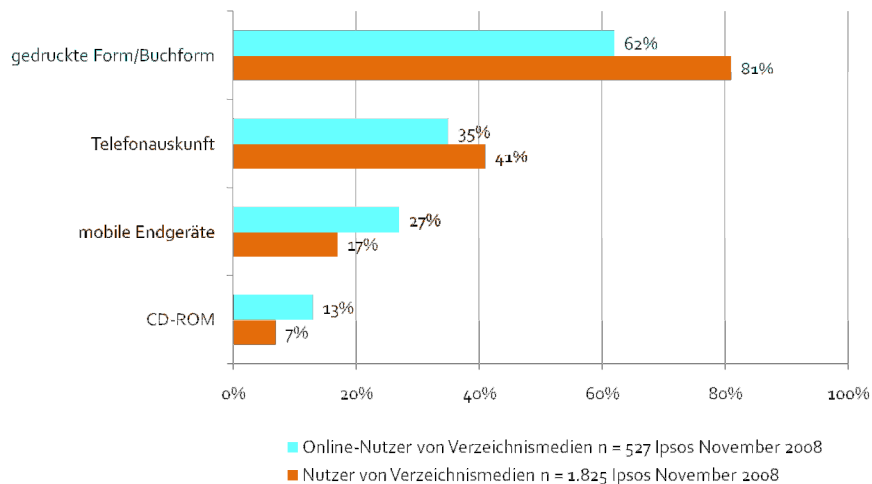
Und nun zur Komplementär-Nutzung..

## Komplementär-Nutzung verschiedener Formen der Auskunfts- und Verzeichnismedien

Situativ bedingt kommt es zu unterschiedlicher Inanspruchnahme der Kanäle und somit, betrachtet über den üblichen Nutzungszeitraum, auch zu Überschneidungen bei der Kanalnutzung durch den einzelnen Befragten.

Dabei ist das Verhalten der Online-Nutzer von Verzeichnismedien von besonderem Interesse:

## Nutzung von Verzeichnismedien Komplementär-Nutzung: Onliner vs. Nutzer von Verzeichnismedien



Um das Verhalten der Online-Nutzer von Verzeichnismedien bewerten zu können, schauen wir auf die Nutzungsstruktur und vergleichen das Profil aller Verzeichnismedien-Nutzer mit demjenigen der Online-Verzeichnismedien-Nutzer.

Dadurch können wir erkennen, inwiefern Abweichungen bestehen und insofern „Onliner“ entweder eine besonders enge Bindung an den jeweils anderen Kanal haben bzw. auch nicht. Natürlich interessiert hierbei vor allem die Frage, wie das Verhältnis zu Printnutzern aussieht.

Zwischen der Online-Nutzung von Verzeichnismedien und der Nutzung mobiler Endgeräte besteht eine große Affinität. Von den Online-Nutzern nutzen überproportional viele Anwender auch mobile Endgeräte – 27 Prozent im Vergleich zu 17 Prozent aller Verzeichnismedien-Nutzer. Hier war ja zu Beginn angemerkt worden, dass in der Rubrik „mobile Endgeräte“ auch Online-Nutzung enthalten sein kann. Das Ergebnis ist also nicht überraschend.

Des Weiteren haben Onliner eine stärkere Neigung, CD-ROMS für Adressauskünfte zu nutzen als die Gesamtheit aller Verzeichnismediennutzer. Dies sind 13 % gegenüber 7 % aller Verzeichnismedien-Nutzer.

Und schaut man auf die Struktur der Printnutzung, so ist ein erheblicher Anteil der Online-Nutzer auch Nutzer von Printmedien zur Suche nach Adress-Informationen (62 %). Dieser Anteil ist gegenüber den Vorjahren auch wieder etwas gestiegen.

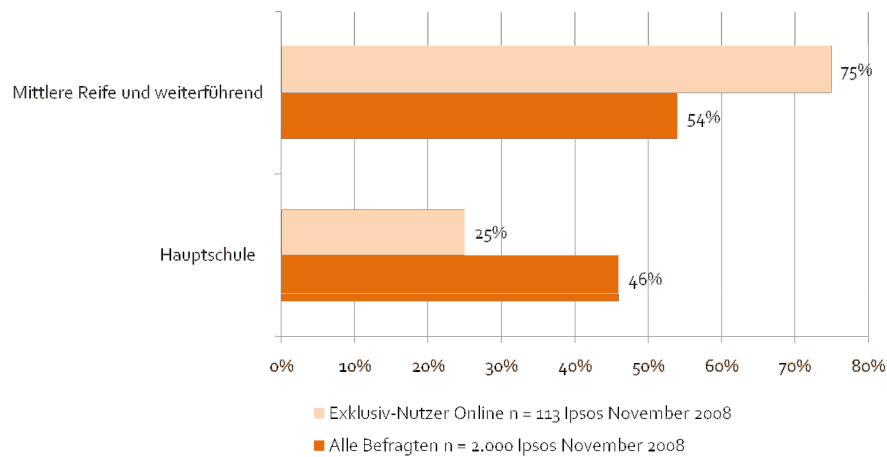
Korrespondierend hat sich auch der Anteil der exklusiven Online-Nutzer von Verzeichnismedien gegenüber dem Vorjahr wieder vermindert, nachdem er in den Jahren davor angestiegen war.

Alle hier festgestellten Unterschiede sind im übrigen signifikant.

Aktuell sind es 21 % der Online-Nutzer von Verzeichnismedien, die komplett auf andere Kanäle verzichten. Im Vorjahr waren es noch 35 %.

Allerdings ist die soziodemographische Struktur dieser Exklusivnutzer nach wie vor von erheblicher Bedeutung:

## Nutzung von Verzeichnismedien Exklusivnutzer Online im Vergleich Schulbildung



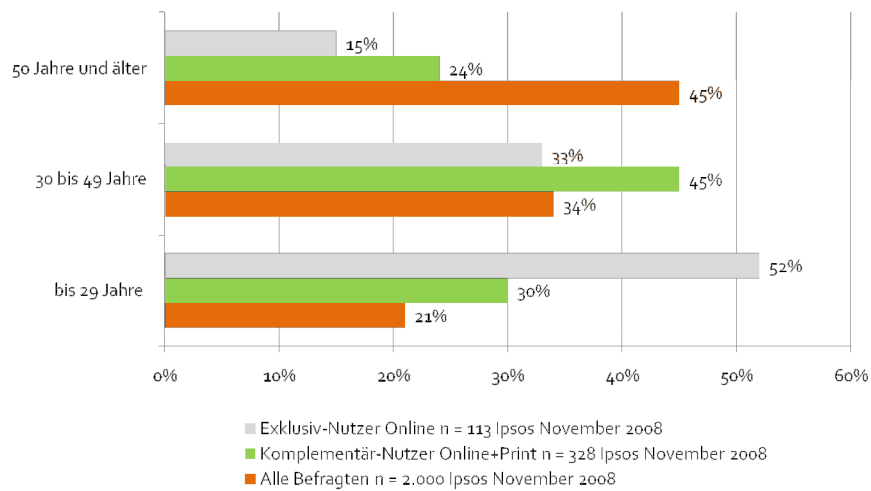
Personen, die sich auf Online-Nutzung bei Verzeichnismedien beschränken, haben ein markantes Bildungsprofil. Drei Viertel von ihnen (75 %) haben eine weiterführende Schulbildung. Im Vergleich dazu sind es bei allen Befragten nur 54 %.

Die Unterschiede sind signifikant.

Außerdem zeichnen sie sich durch ein junges Altersprofil aus.

Das schauen wir uns im folgenden im Vergleich mit den Komplementär-Nutzern „Online-Print“ bei Verzeichnismedien an:

## Nutzung von Verzeichnismedien Exklusivnutzer Online vs. Komplementärnutzer Online/Print



Komplementär- und Exklusivnutzer Online unterscheiden sich in folgender Weise voneinander: Exklusivnutzer Online sind in den jüngeren Altersgruppen deutlich überdurchschnittlich vertreten. Komplementärnutzer sind in den mittleren Altersklassen überdurchschnittlich präsent. Die entsprechenden Unterschiede sind zudem signifikant. Und beide Nutzergruppen haben wiederum ein von der Grundgesamtheit aller Befragten deutlich abweichendes Altersprofil.

## Zwischenfazit

- Im Vergleich zu den Vorjahren setzt sich die Entwicklung hin zu Online zulasten von Print nicht fort. Bei der nach wie vor dominanten Print-Nutzung kommt es sogar wieder etwas mehr zu komplementärer Printnutzung von Verzeichnismedien (62 % aller Online-Nutzer von Verzeichnismedien stufen sich auch als Print-Nutzer von Verzeichnismedien ein).
- Allerdings bleibt es im Falle der exklusiven Nutzung von Online (21 %) bezogen auf alle Online-Nutzer von Verzeichnismedien nach wie vor bei einem markanten soziodemographischen Profil. Es sind sehr viele junge Leute (52 %) darunter und deutlich überdurchschnittlich besser gebildete Befragte.

## Nutzungsanlässe Auskunfts- und Verzeichnismedien

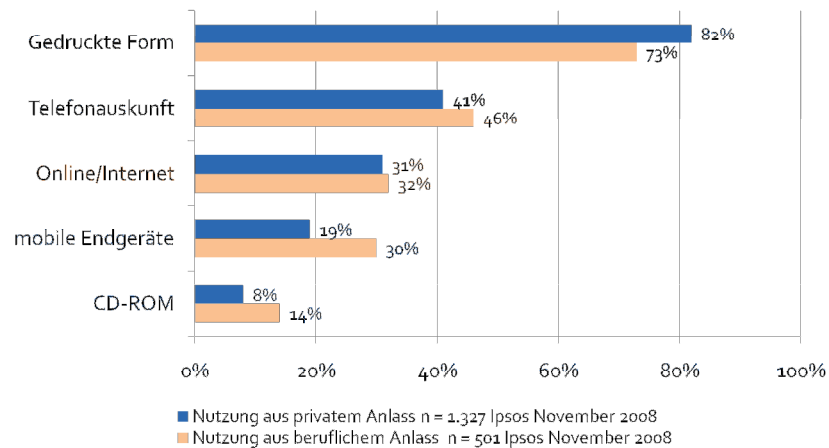
Von zentraler Bedeutung für die Verzeichnismedien-Nutzung ist die Frage nach dem Anlass der Nutzung - Welche Anlässe gelten der Recherche nach gewerblichen bzw. institutionellen Adressen?.

Seit 2007 wird hier differenziert nach gewerblichen Recherchen aufgeschlüsselt, seien sie aus privatem oder beruflichem Anlass vorgenommen, bzw. in welchem Maße werden rein private Adressen recherchiert:

Verzeichnismedien werden in erheblichem Umfang aus gewerblichem Anlass genutzt.  
Mehr als drei von vier Bundesbürgern tun das (77 %).

In ähnlicher Größenordnung schaut man nach Privatpersonen (73 %).  
Und nun die aktuellen Ergebnisse im Detail:

Nutzungsanlässe von Verzeichnismedien -  
 Geschäftliche/behördliche  
 Nutzung aus privatem oder beruflichem Anlass  
 - Nettozahlen stationär und/oder unterwegs -



Verzeichnismedien-Formen werden mit verschiedenem Schwerpunkt genutzt, je nachdem, ob die Adressenrecherche für geschäftliche/behördliche Adressen beruflich oder privat veranlasst wurde.

So sind die jeweils stärkeren Ausprägungen für beruflichen Anlass bei mobilen Endgeräten und CD-ROM durchaus nachvollziehbar.

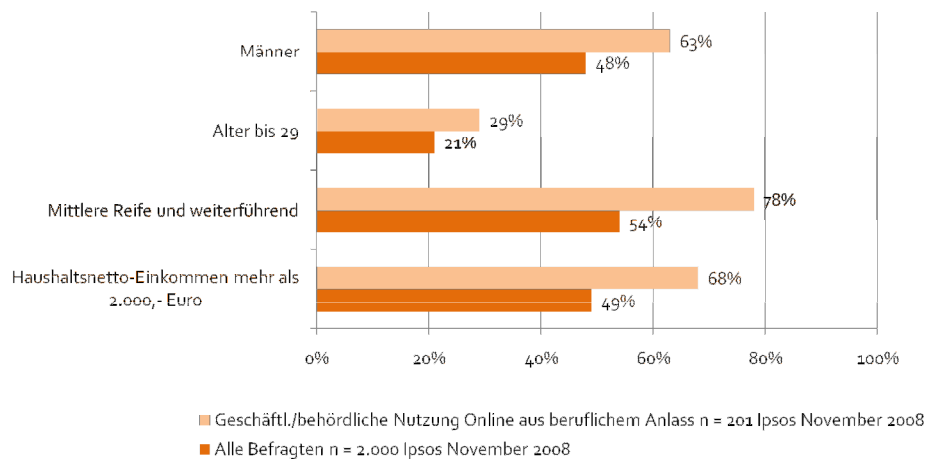
Ebenso ist der höhere Wert für privat veranlasste gewerbliche Adressen-Recherche bei Print verständlich.

Es ist aber im übrigen auch festzustellen, dass trotz aller vorhandenen und genutzten Alternativen/Ergänzungen zu Print die Print-Variante selbst bei beruflich bedingter Adressen-Recherche trotzdem mit weitem Abstand die Kanal-Wahl dominiert.

Beim Online-Kanal liegen die Nutzungswerte fast gleichauf.

Trotzdem zeigt die Aufschlüsselung nach Soziodemografie für beruflich bedingte Recherche-Anlässe durchaus ein eigenständiges Profil der entsprechenden Nutzer:

Nutzungsanlässe von Verzeichnismedien  
 Geschäftliche/Behördenadressen  
 aus beruflichem Anlass online genutzt – Soziodemografie  
 - Nettozahlen stationär und/oder unterwegs -



Online-Verzeichnismedien-Nutzer haben ein besonders markantes Profil, soweit sie aus beruflichem Anlass geschäftliche bzw. Behördenadressen recherchieren. Ausgeprägt sind vor allem die Abweichungen bei weiterführender Schulbildung und gehobenem Haushaltsnettoeinkommen.

## Zwischenfazit

- Fast in gleichem Umfang werden Verzeichnismedien für die Recherche nach Privatpersonen bzw. gewerblichen/institutionellen Adressen genutzt (73 % und 77 %).
- Bei der Kanalwahl dominiert „Print“ nach wie vor bei weitem, auch bei beruflich bedingter Adressenrecherche.
- Einzelne Kanäle/Instrumente, wie CD-ROM oder mobile Endgeräte werden bei beruflich bedingter Recherche bevorzugt gewählt.
- Aber auch bei in etwa gleich häufig genutzter Kanalwahl können die dahinterstehenden Nutzerstrukturen voneinander abweichen, je nach beruflichem oder privatem Hintergrund der gewerblichen Adressen-Recherche, wie bei „Online“ z. B., wo ein markantes soziodemografisches Profil bei beruflichem Hintergrund festzustellen ist.

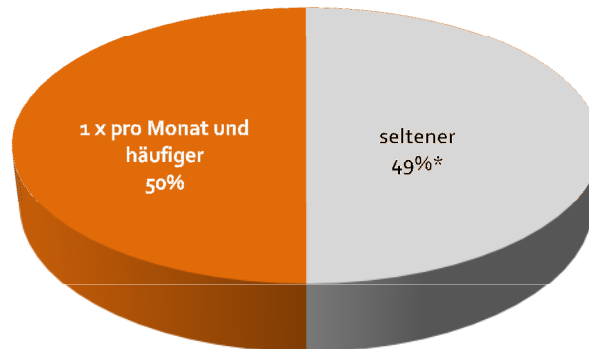
## Nutzungshäufigkeit von Auskunfts- und Verzeichnismedien

Auskunfts- und Verzeichnismedien haben z.T. als sogenannte „Langzeitmedien“ einen ganz eigenen Stellenwert unter den Werbeträgern. Gerade deshalb interessiert natürlich die Frage, wie häufig werden sie als Gattung jeweils genutzt.

Die folgenden Ergebnisse sind insofern auch nur als Gattungsaussage und nicht als Beleg für die Leistung eines einzelnen, konkreten Werbeträgers zu nutzen!

Auch ist insofern inzwischen ein Wandel im Gange, als die elektronischen Angebotsformen der Verzeichnismedien z.T. auch mit kürzeren Belegzeiten gebucht werden können.

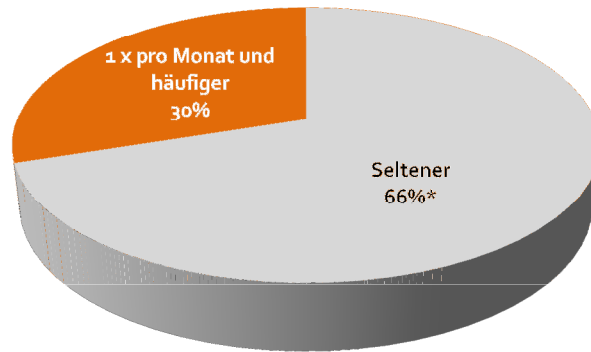
## Nutzungshäufigkeit von Verzeichnismedien - gedruckte Form/Buchform -



Basis: Alle Nutzer gedruckte Form n = 1.480 Ipsos November 2008  
\*1,1 % der „Nutzer“ geben auf diese Frage an, die gedruckte Form „nie“ zu nutzen

Der Anteil der Häufignutzer ist gegenüber 2007 etwas zurückgegangen (2007: 52 %).  
Aktuell sind es also hochgerechnet rund 24,14 Mio Personen ab 14 Jahren, die man als „Häufignutzer“ der Printform von Verzeichnismedien einstufen kann.

## Nutzungshäufigkeit von Verzeichnismedien - Telefonauskunft -

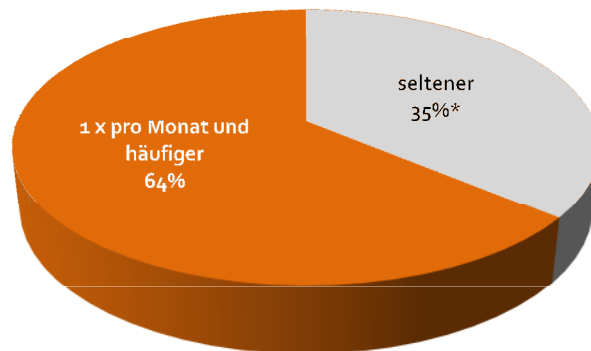


Basis: Alle Nutzer Telefonauskunft n = 740 Ipsos November 2008  
\* 3,5 % der „Nutzer“ geben auf diese Frage an, die Telefonauskunft „nie“ zu nutzen

Hier gibt es wie in der Vergangenheit einen vergleichsweise kleineren Anteil an Häufignutzern. Wegen der Besonderheiten der Abfrage lassen sich die Zahlen nicht uneingeschränkt mit dem Vorjahr vergleichen.

Hochgerechnet entsprechen die 30 % aktuell 7,26 Mio. Personen als Häufignutzer der Telefonauskunft.

## Nutzungshäufigkeit von Verzeichnismedien - andere Möglichkeiten Online/Internet -



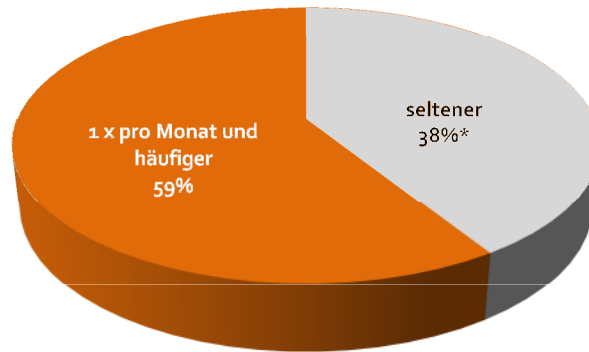
Basis: Alle Nutzer andere Möglichkeiten online/Internet n = 527 Ipsos November 2008  
\* 1,0 % der „Nutzer“ geben auf diese Frage an, andere Möglichkeiten Online/Internet „nie“ zu nutzen

Ein Großteil der Nutzer von Online/Internet tut dies sehr häufig. Hochgerechnet sind es 10,86 Mio. Personen.

Es soll dabei noch einmal betont werden, dass sich die Antworten auf alle beziehen, die diesen Kanal zumindest gelegentlich für Adress-Recherchen nutzen, die Häufigkeitsfrage sich aber auf das Medium insgesamt bezieht.

Trotzdem ist durch die eingangs genannte Einschränkung natürlich nicht auf alle Häufignutzer von Internet hochzurechnen. Vielmehr ist hier eine indirekte Kontaktchance abzuleiten. Man kann sagen, dass Personen, die Online für Adress-Recherchen nutzen, ähnlich häufige Internet-Nutzer sind wie die entsprechende Allgemeinheit der Internetnutzer.

## Nutzungshäufigkeit von Verzeichnismedien - mobile Endgeräte -

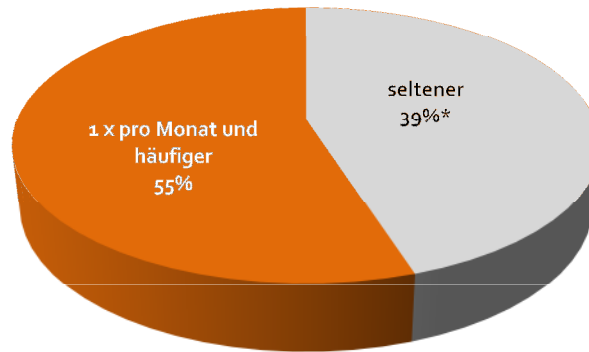


Basis: Alle Nutzer mobile Endgeräte n = 310 Ipsos November 2008  
\* 3,4 % der „Nutzer“ geben auf diese Frage an, mobile Endgeräte „nie“ zu nutzen

Netto, also unter Einschluss von stationärer Nutzung mobiler Endgeräte, ist eine Mehrheit zugleich auch als Häufignutzer dieser Instrumenten-Art einzustufen. Für die Hochrechnung gilt natürlich die gleiche Einschränkung wie bei Online angemerkt.

Wir können also (nur) sagen, dass im Kontext derjenigen, die mobile Endgeräte für Adress-Recherchen nutzen, eine Mehrheit die Geräte auch häufig nutzt und dies sind dann hochgerechnet 5,93 Mio. Personen.

## Nutzungshäufigkeit von Verzeichnismedien - CD-ROM-



Basis: Alle Nutzer CD-ROM n = 136 Ipsos November 2008  
\* 5,7 % der "Nutzer" geben auf diese Frage an, die CD-Ausprägung „nie“ zu nutzen

Auch bei der CD-ROM ist eine Mehrheit als Häufignutzer einzustufen.

Bei der Hochrechnung gelten die gleichen Einschränkungen wie zuvor für mobile Endgeräte und Online aufgeführt: 2,43 Mio Personen.

## Zwischenfazit

- Bis auf das Medium „Telefon Auskunft“ sind jeweils erhebliche Anteile der entsprechenden Nutzer zugleich häufige Nutzer des Kanals/Instruments.
- So sind beispielsweise rund 24 Millionen Menschen Häufignutzer der gedruckten Form und bei Online sind es rund 11 Millionen.
- Es ist die Einschränkung zu machen, dass es Gattungsaussagen sind und diese nicht unmittelbar auf einzelne Objekte übertragbar sind.

## Anmutungsqualität von Auskunfts- und Verzeichnismedien

Auch diesmal wurden die Nutzer von Verzeichnismedien nach ihrer Wertschätzung dieser Mediengattung gefragt.

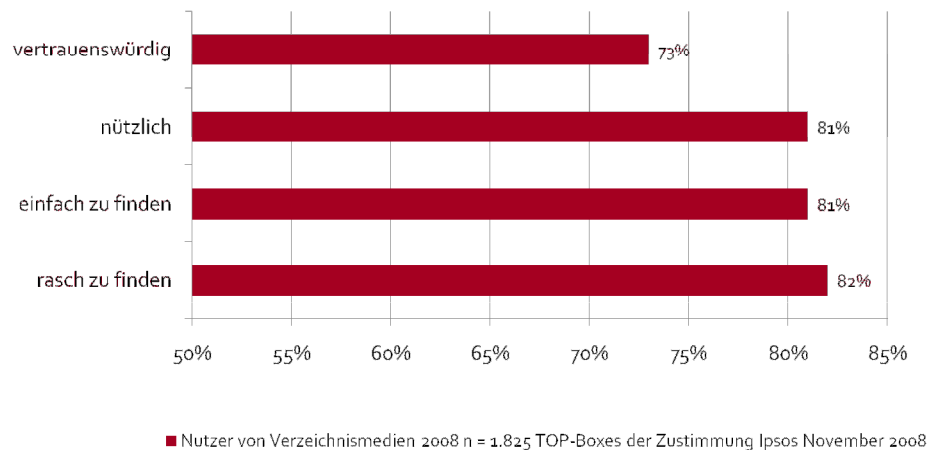
Die Statements zur Beurteilung wurden vorgegeben (s.u.). Anhand einer fünfstufigen Skala (1 = trifft voll und ganz zu; 5 = trifft überhaupt nicht zu) wurden diese von den Befragten bewertet.

Die Frage lautete:  
Informationen sind...

- rasch zu finden
- einfach zu finden
- nützlich
- vertrauenswürdig

## Anmutungsqualität

### Informationen in Verzeichnismedien sind...



Diese Attribute werden den Verzeichnismedien wie in den Vorjahren auch in hohem Maße zugesprochen.

Auskunfts- und Verzeichnismedien haben danach ein sehr positives Profil.

Sie haben einen hohen praktischen Nutzen und werden als seriöse Auskunftsquellen geschätzt.

Selbst beim anspruchsvollen Statement „vertrauenswürdig“ gibt es nur eine kleine Minderheit, die sich für einen der beiden unteren Skalenpunkte entschieden hat (9 %).

## Gesamtfazit: Weiterhin hohes Potential und attraktive Struktur

- Auskunft- und Verzeichnismedien sind wie in den Vorjahren fester Bestandteil des Alltages der Bundesbürger. Mehr als neun von zehn Bundesbürgern sind Nutzer (hochgerechnet: 59,14 Mio. Personen ab 14 Jahren).
- Die gedruckte Form dominiert noch immer das Geschehen. Trotz wachsender Online-Präsenz sind knapp drei von vier Bundesbürgern Nutzer der Printform.
- Die erstmals so in noch differenzierterer Form (stationäre und Unterwegs-Nutzung) erhobene Abfrage nach der Nutzung „mobiler Endgeräte“ bringt beachtliche Werte zustande: 16 % stufen sich als Nutzer ein, das entspricht hochgerechnet ca. 10,36 Mio. Personen ab 14 Jahren.
- Als Nutzer (anderer Möglichkeiten) der Online-Nutzung (ergänzend zur Nutzung mobiler Endgeräte) von Verzeichnismedien ordnen sich 26 % ein, wobei nicht auszuschließen ist, dass bei mobilen Endgeräten noch weitere (Online-) Nutzer hinzukämen. Diese aber nicht isoliert werden können.
- Als Nutzer der Telefonauskunft stufen sich 37 % der Befragten ein. Weil auch die mobile Nutzung einbezogen worden war, ist nicht auszuschließen, dass darin auch Nutzungen von Provider-Nummern enthalten sind. Aber auch bei der stationären Nutzung der Telefonauskunft werden 31 % erreicht, also mehr als im Vorjahr.
- Erfreulich ist schließlich, dass weiterhin bei gehobenem Bildungs- und Einkommensniveau überdurchschnittliche Nutzung von Verzeichnismedien festzustellen ist.

**Gesamtfazit:  
Exklusiv- und Komplementär-Nutzer Online/Print haben ein  
markantes Profil**

- Der Anteil exklusiver Online-Nutzer ist mit 21 % von allen Online-Verzeichnismedien-Nutzern erstmals wieder rückläufig.
- Das Profil der Exklusiv-Nutzer ist aber, wie bisher, besonders markant und zu beachten. Allein 52 % dieser Gruppe sind jung (bis 29 Jahre alt) und sie weisen ein weit überdurchschnittliches Bildungsniveau auf.
- Komplementär-Nutzer Online/Print gibt es wieder mehr, 62% aller Online-Nutzer von Verzeichnismedien sind zugleich auch Printnutzer und sie konzentrieren sich auf mittlere Altersgruppen (30-49 Jahre).

Der Rückgang bei „exklusiver“ Online-Nutzung von Verzeichnismedien kann im übrigen eventuell auch mit dem Split nach Nutzung mobiler Endgeräte in Verbindung stehen, wo wir ja nicht die darin enthaltenen Online-Nutzer isolieren können.

**Gesamtfazit:**  
**Auskunfts- und Verzeichnismedien sind häufig genutzte Medien**  
**Und sie werden in hohem Maße für gewerbliche/institutionelle**  
**Adress-Recherche eingesetzt**

- Die Medien werden jeweils in hohem Maße häufig genutzt (Ausnahme: Telefonauskunft).
- Verzeichnismedien werden von der großen Mehrheit der Bevölkerung für gewerblich/institutionelle Adress-Recherche genutzt (77 %). Natürlich auch für Privatpersonen-Suche: 73 %.
- Als Medium für gewerbliche/institutionelle Adress-Recherche dominiert mit Abstand das Buch, dann folgen die Telefonauskunft und (andere Möglichkeiten) Online/Internet.
- Selbst wenn beruflich bedingte oder privat ausgelöste gewerbliche Adress-Recherche etwa in gleichem Umfang stattfindet, wie beim Kanal „Online/Internet“, können dahinter ganz unterschiedliche soziodemografische Profile liegen: bei den beruflich bedingten Nutzern sind überdurchschnittlich viele Männer, sie sind besser gebildet und weisen ein gehobenes Gehaltsniveau auf.

## Essenz

Auch die siebte repräsentative Bevölkerungsbefragung zur Nutzung von Auskunft- und Verzeichnismedien zeigt:

- Diese Mediengattung ist fest im Alltag verankert, mit rund 59 Mio. Nutzern in der Bevölkerung ab 14 Jahren.
- Sie genießt hohes Ansehen („vertrauenswürdig“) und zeichnet sich aus Sicht der Nutzer durch einfache, praktische Handhabung aus.
- Die Entwicklung der einzelnen Subgattungen muss aber genau verfolgt werden, denn Print dominiert zwar weiterhin, aber bei Online kommt - die exklusive Nutzung über die Jahre betrachtet – voran. Bei der meist für den Nutzer gebührenpflichtigen Telefonauskunft hat sich 2008 die Nutzerreichweite stabilisiert. Bei entsprechender mobiler Nutzung werden Nutzeranteile auch für Kontakte mit den jeweiligen Providern vermutet.
- Die erstmals differenziert erhobene Nutzung mobiler Endgeräte (stationär bzw. unterwegs genutzt) zeigt, dass es sowohl zu beachtlicher Nutzung „stationär“ als auch „unterwegs“ kommt. Insgesamt (netto) stufen sich 16 Prozent als Nutzer mobiler Endgeräte für die Adress-Recherche ein; das entspricht hochgerechnet ca. 10,36 Mio. Personen ab 14 Jahren, also einem beachtlichen Potential. Bei der reinen „Unterwegs-Nutzung“ sind es immerhin auch ca. 8,43 Mio. Personen.
- Die exklusive Online-Nutzung von Verzeichnismedien ist erstmals (wahrscheinlich auch abfragebedingt) wieder rückläufig. Das Profil dieser Nutzer erfordert aber höchste Aufmerksamkeit: allein 52% sind bis 29 Jahre alt.

## Anhang: Fragebogen

### Frage 1

„Es kommt ja immer mal wieder vor, dass man eine Telefonnummer oder Adresse von jemandem braucht, oder dass man jemanden in einer Branche bzw. eine Firma sucht. Nicht alle sind dann im eigenen, privaten Adressverzeichnis drin oder sind nicht aktuell. Welche der folgenden Möglichkeiten von Telefonnummern- bzw. Adress-Auskünften nutzen Sie zumindest gelegentlich, sei es nun stationär zu Hause, am Arbeitsplatz oder anderswo bzw. über mobile Endgeräte von unterwegs?“

Zunächst die stationären Möglichkeiten: *//Mehrfachnennungen möglich !//*

Nutzung von Auskunftsverzeichnissen stationär:

- in gedruckter Form/Buchform 1
- Telefonauskunft 2
- mobile Endgeräte stationär (z.B. Handy, Laptop, Navigationsinstrument, BlackBerry, PDA, etc.) 3
- andere Möglichkeiten online/Internet 4
- CD-ROM 5
- nichts davon stationär 6

Nutzung von Auskunftsverzeichnissen über mobile Endgeräte von unterwegs: *//Mehrfachnennungen möglich !//*

- Telefonauskunft 7
- mobile Endgeräte unterwegs (z.B. Handy, Laptop, Navigationsinstrument, BlackBerry, PDA, etc.) 8
- andere Möglichkeiten online/Internet 9
- CD-ROM 10
- nichts davon unterwegs 11

## Anhang: Fragebogen

Falls Frage 1, Pos. 1 bis 5 oder 7 bis 10

Frage 2

„Bitte schätzen Sie einmal, wie häufig Sie im allgemeinen pro Monat die von Ihnen genannte(n) Auskunftsource(n) nutzen. Sagen Sie es bitte anhand dieser Einteilung.“

//Mehrfachnennungen von Auskunftsources möglich; je Zeile aber nur **EINE** Nennung!

	pro Monat							
	seltener	1 x	2 x	3 x	4 x	5 x	6 x und öfter	Nie
gedruckte Form/Buchform	1	2	3	4	5	6	7	8
Telefonauskunft	1	2	3	4	5	6	7	8
Mobile Endgeräte als Auskunftsource für Telefonnummern bzw. Adressauskünfte	1	2	3	4	5	6	7	8
Andere Möglichkeiten Online/Internet	1	2	3	4	5	6	7	8
CD-ROM	1	2	3	4	5	6	7	8

## Anhang: Fragebogen

Falls Frage 1, Pos. 1 bis 5 oder 7 bis 10

Frage 3

„Welche Informationen haben Sie gesucht, sei es nun zuhause, am Arbeitsplatz oder anderswo bzw. unterwegs? „  
//Mehrfachnennungen möglich!//

- Informationen über Privatpersonen 1
- Informationen über Produkte und Dienstleistungen von Firmen,  
Geschäften oder Handwerkern aus privatem Anlass 2
- Informationen über Produkte und Dienstleistungen von Firmen,  
Geschäften oder Handwerkern aus beruflichem Anlass 3
- Informationen über Städte, Ämter und Behörden aus privatem Anlass 4
- Informationen über Städte, Ämter und Behörden aus beruflichem Anlass 5
- Sonstige Informationen 6

## Anhang: Fragebogen

Falls Frage 1, Pos. 1 bis 5 oder 7 bis 10

Frage 4

„Es gibt verschiedene Gründe, weshalb man solche Auskunftsverzeichnisse nutzen könnte, ich habe hier einige aufgeschrieben. Bitte sagen Sie mir, inwieweit Sie diesen Gründen zustimmen: Bitte stufen Sie Ihr Urteil anhand folgender Skala ein. 1 bedeutet „trifft voll und ganz zu“, 5 bedeutet „trifft überhaupt nicht zu“. Mit den dazwischen liegenden Werten können Sie Ihr Urteil abstufen.“

	Trifft voll und ganz zu 1	2	3	4	Trifft überhaupt nicht zu 5
Ich nutze diese Auskunftsverzeichnisse, weil Informationen rasch zu finden sind	1	2	3	4	5
Ich nutze diese Auskunftsverzeichnisse, weil Informationen einfach zu finden sind	1	2	3	4	5
Ich nutze diese Auskunftsverzeichnisse, weil Informationen nützlich sind	1	2	3	4	5
Ich nutze diese Auskunftsverzeichnisse, weil Informationen vertrauenswürdig sind	1	2	3	4	5

## Anhang: Fragebogen

Frage 5

Angaben zum Haushalt / zur Person (Standard-Statistik inkl. Technikfragen)

**Statistik**

Erweiterung der Statistikfrage zum Internetzugang:

//AN ALLE, die mit einem PC oder Laptop von zu Hause einen Internet-/ Online-Zugang nutzen laut Frage Q5, Pos. 1//

Frage Q7:

„Und welchen Internet-/ Online-Zugang nutzen Sie von zu Hause aus?“

- Einen Analogen Anschluss
- Einen ISDN-Anschluss
- Einen DSL-Anschluss
- einen anderen Zugang
- Weiß nicht/ Keine Angabe