

Telefonieverhalten

Smartphone ein Must-Have, Telefonieren ein No-Go?



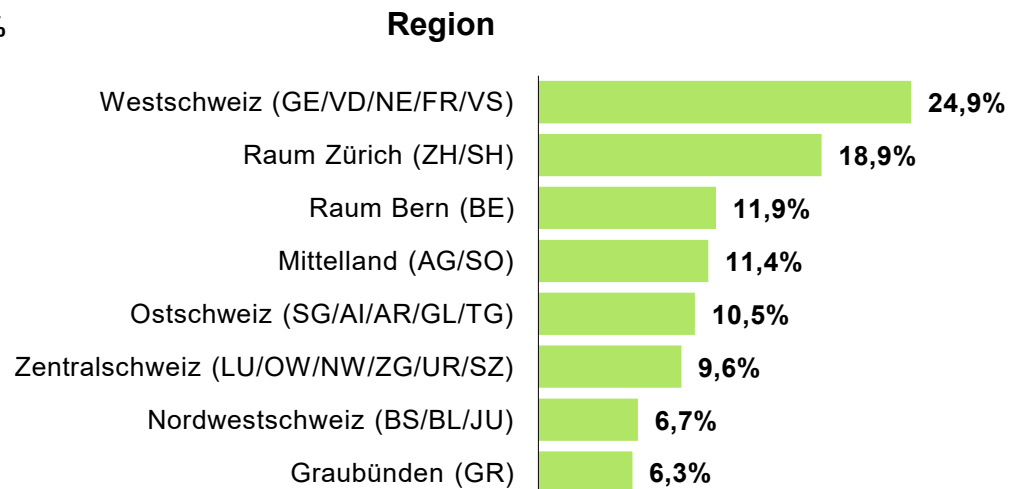
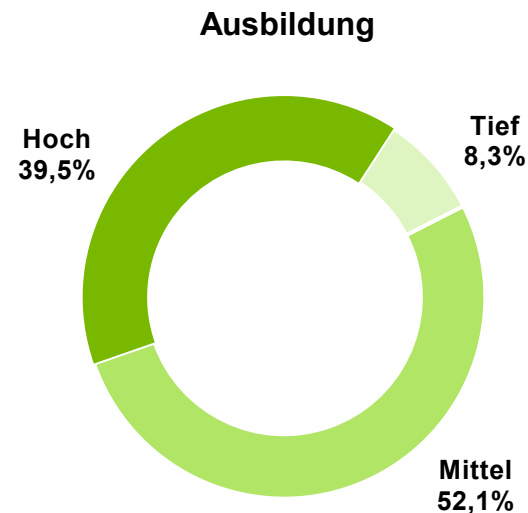
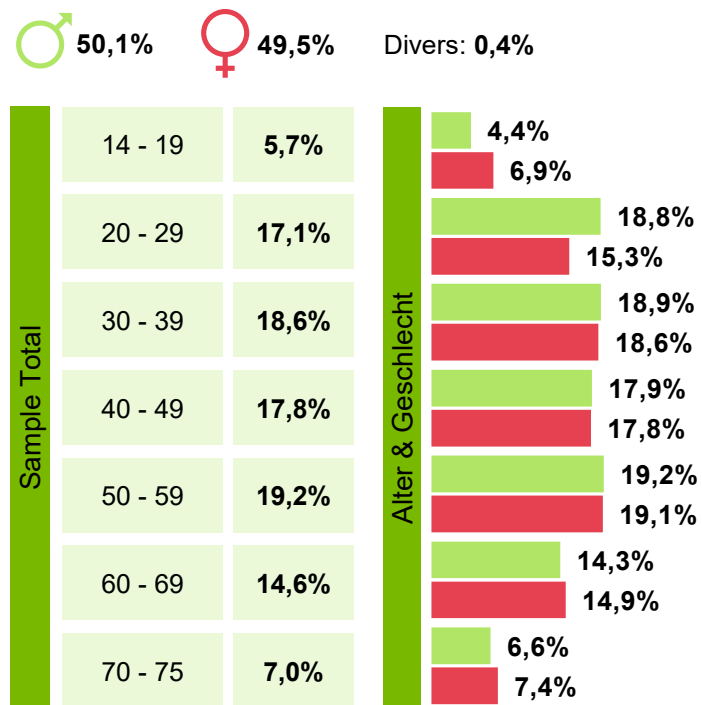
September 2025

marketagent.

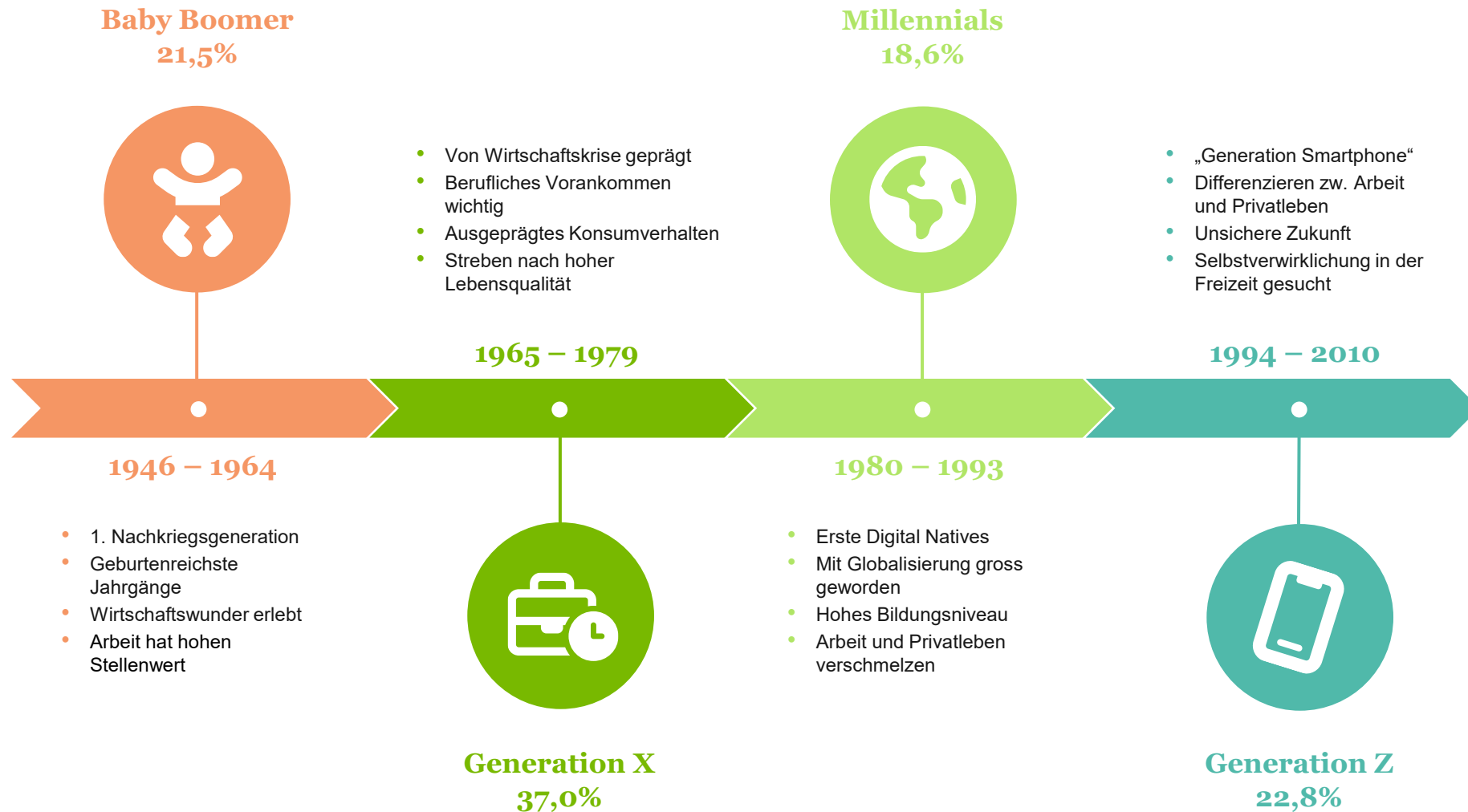
Umfrage-Basics | Studiensteckbrief

Auftraggeber	Eigenstudie
Methode	CAWI Marketagent Online Access Panel
Sample-Grösse	n = 1.062 Netto-Interviews
Quotensteuerung	Sample repräsentativ für die Schweizer Bevölkerung Random Selection gewichtet
Feldzeit	04.02.2025 - 10.02.2025
Studienumfang	14 Fragen
Mobile Teilnahme	49,1%

Zusammensetzung des Samples | n = 1.062



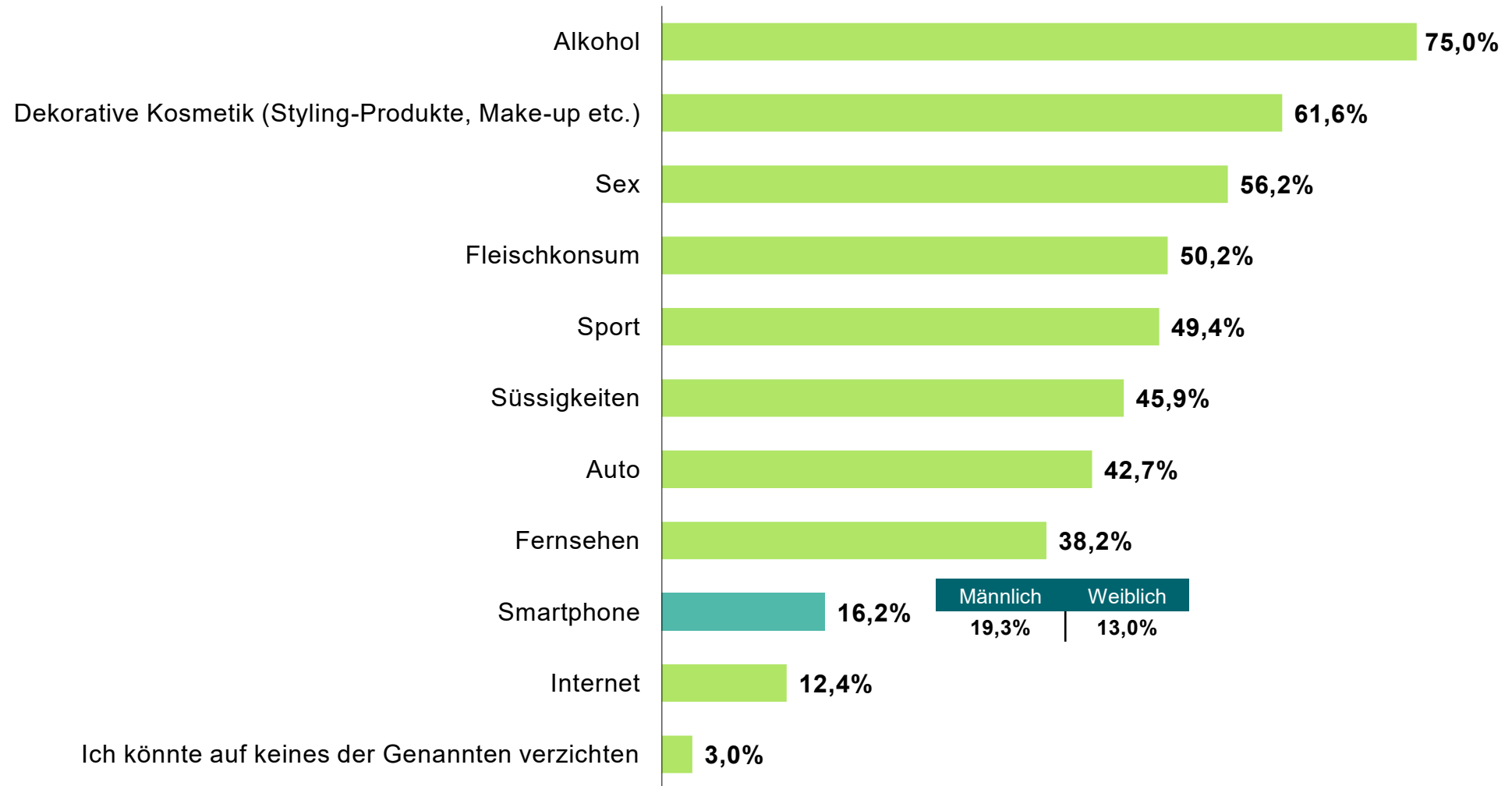
Generationen im Überblick | n = 1.062



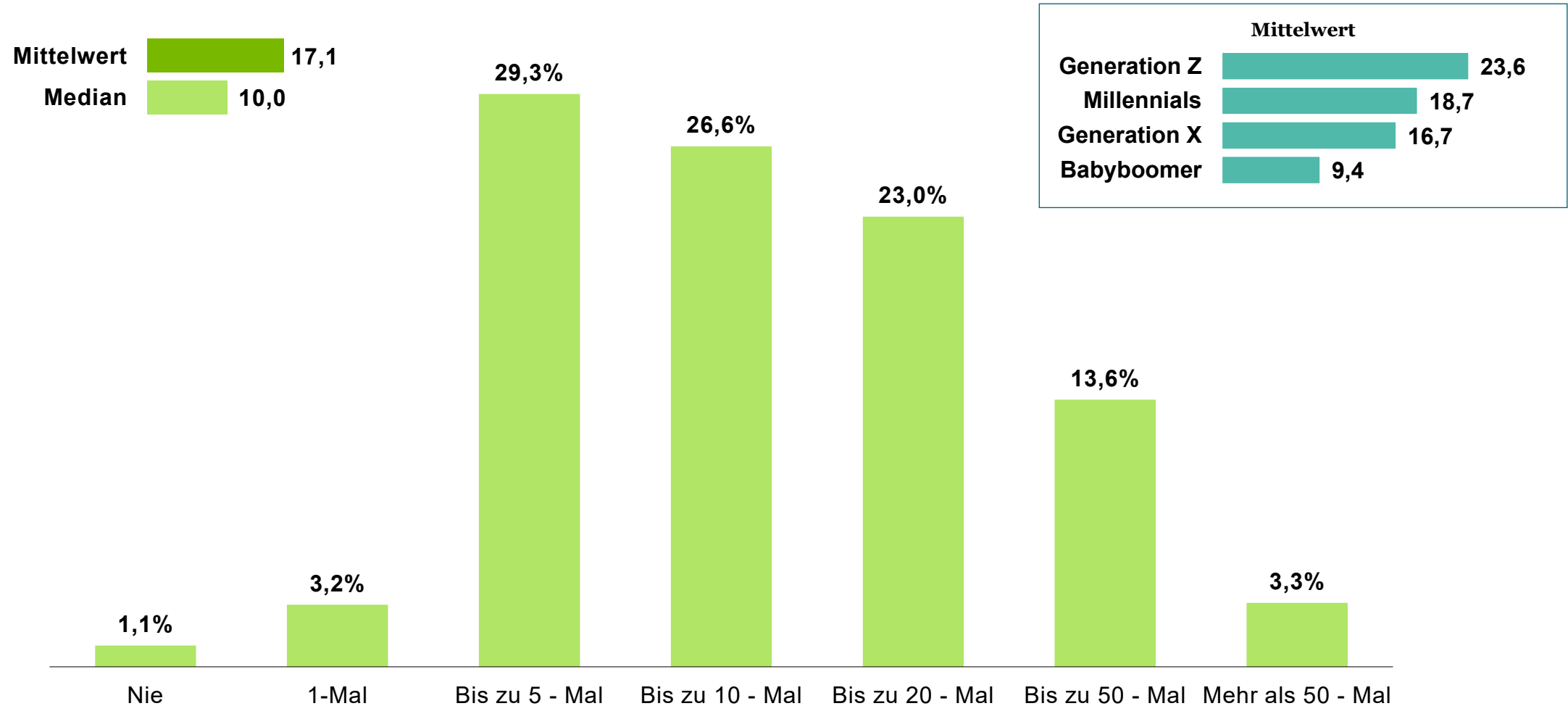
Quick-Reader

- Der Blick aufs Smartphone fällt in der Generation Z zweieinhalb Mal so häufig wie bei den Babyboomern.
- 8 von 10 Deutsch- und Westschweizer*innen präferieren Text- und Sprachnachrichten gegenüber Telefonaten; insbesondere aufgrund der zeitlichen Unabhängigkeit dieses Kanals.
- Vor allem für die Babyboomer spielt die persönliche Note bei Telefonaten eine grosse Rolle.
- Ältere Generationen besprechen unangenehme Themen bevorzugt per Telefon, die Generation Z weicht lieber auf Textnachrichten aus.
- Für fast 9 von 10 Babyboomer oder Angehörige der Generation X ist es ein No-Go, in der Öffentlichkeit die Lautsprecherfunktion zu nutzen.

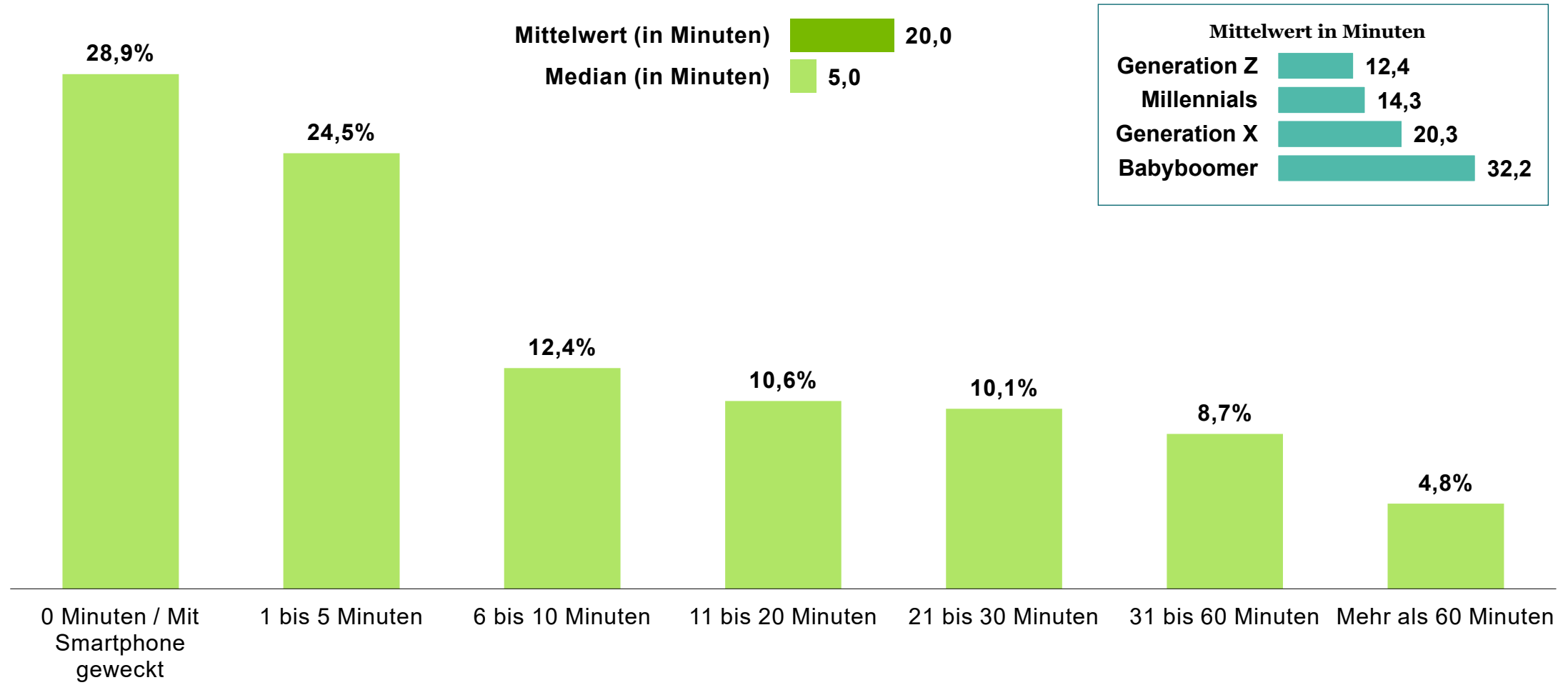
1-wöchiger Verzicht problemlos vorstellbar



Smartphone-Nutzung: Häufigkeit der Überprüfung pro Tag

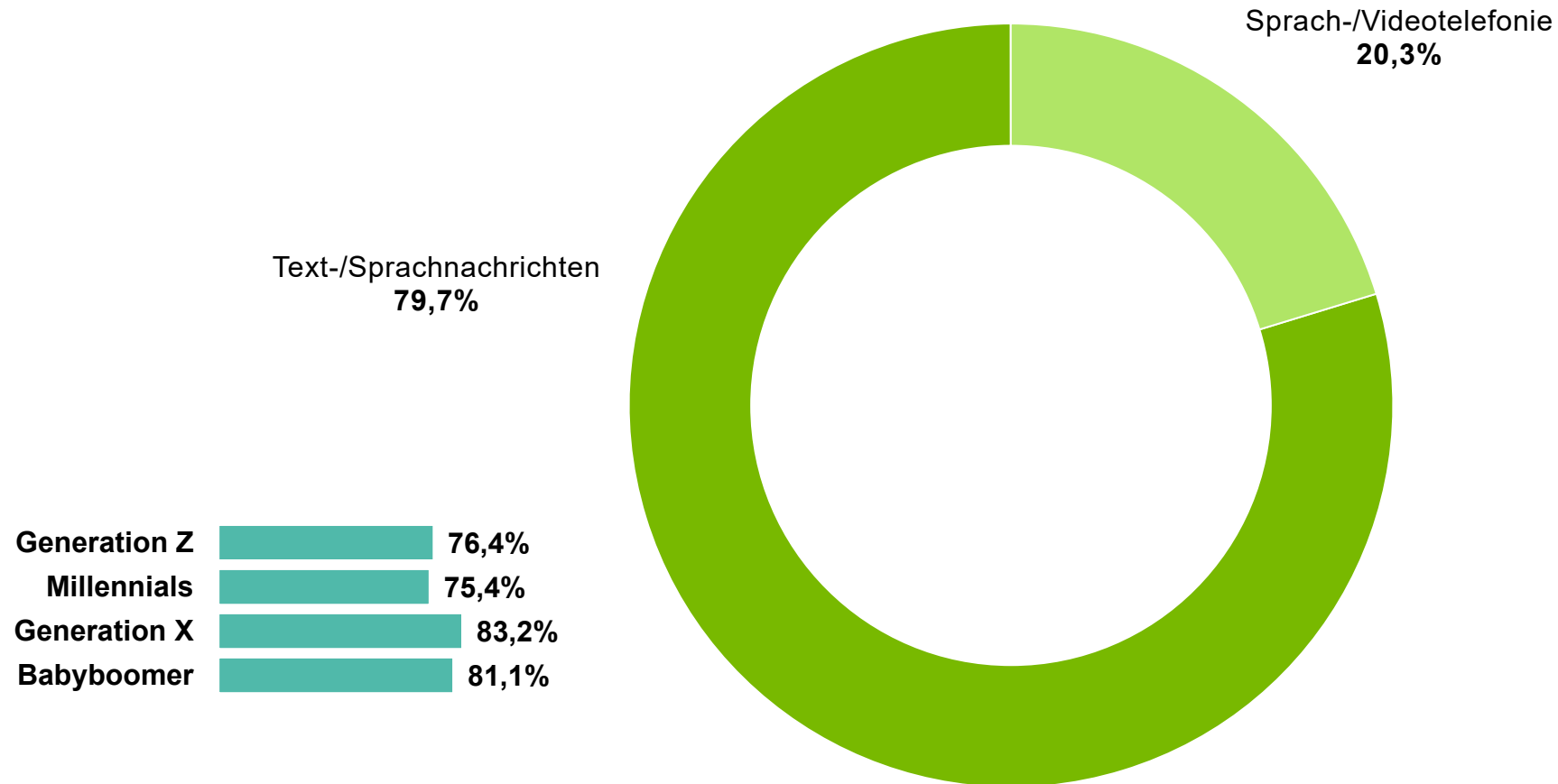


Morgenroutine: Zeit bis zur ersten Smartphone-Nutzung nach dem Aufwachen



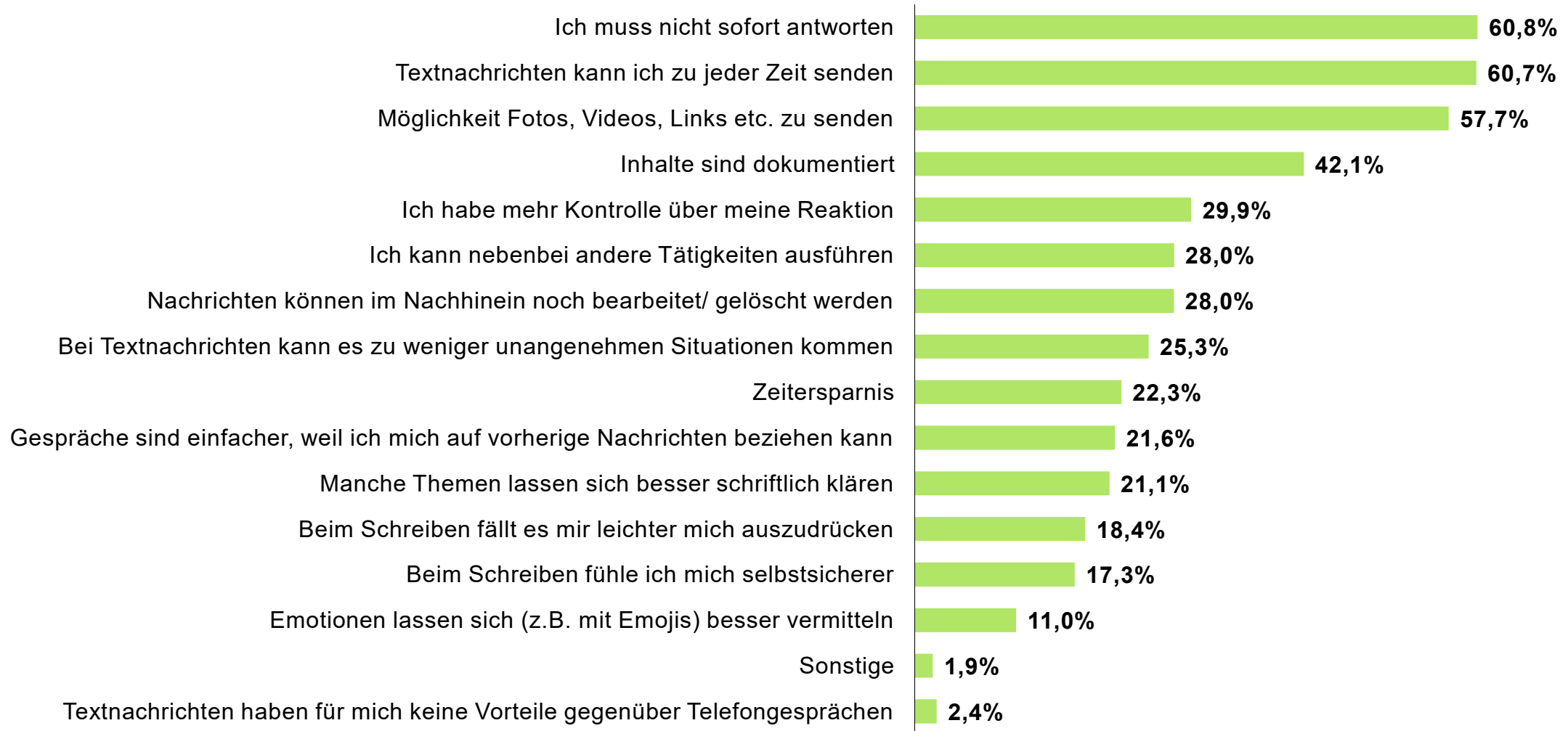
An einem normalen Wochentag, wie viele Minuten nach dem Aufwachen nehmen Sie zum ersten Mal Ihr Smartphone zur Hand? [...] || n=1.062

Präferenz: Sprach-/Videotelefonie vs. Text-/Sprachnachrichten



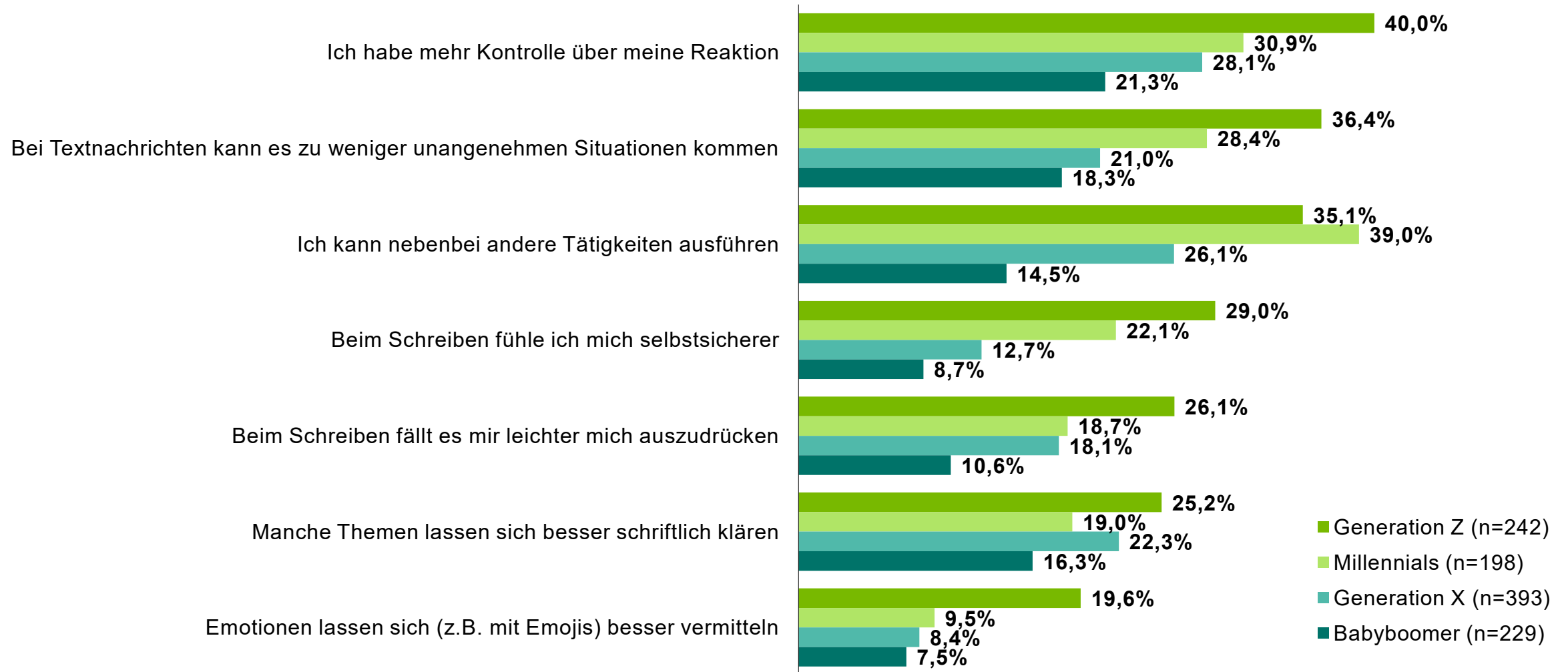
[...] Wenn Sie an Ihr Privatleben denken: Ziehen Sie im Allgemeinen Sprach-/Videotelefonie oder Text-/Sprachnachrichten vor? || n=1.062

Vorteile von Textnachrichten gegenüber Telefongesprächen



Und welche Vorteile haben für Sie persönlich Textnachrichten gegenüber Telefongesprächen? || n=1.062 || Mehrfach-Nennung möglich

Generationenvergleich: Vorteile von Textnachrichten



Und welche Vorteile haben für Sie persönlich Textnachrichten gegenüber Telefongesprächen? || Mehrfach-Nennung möglich

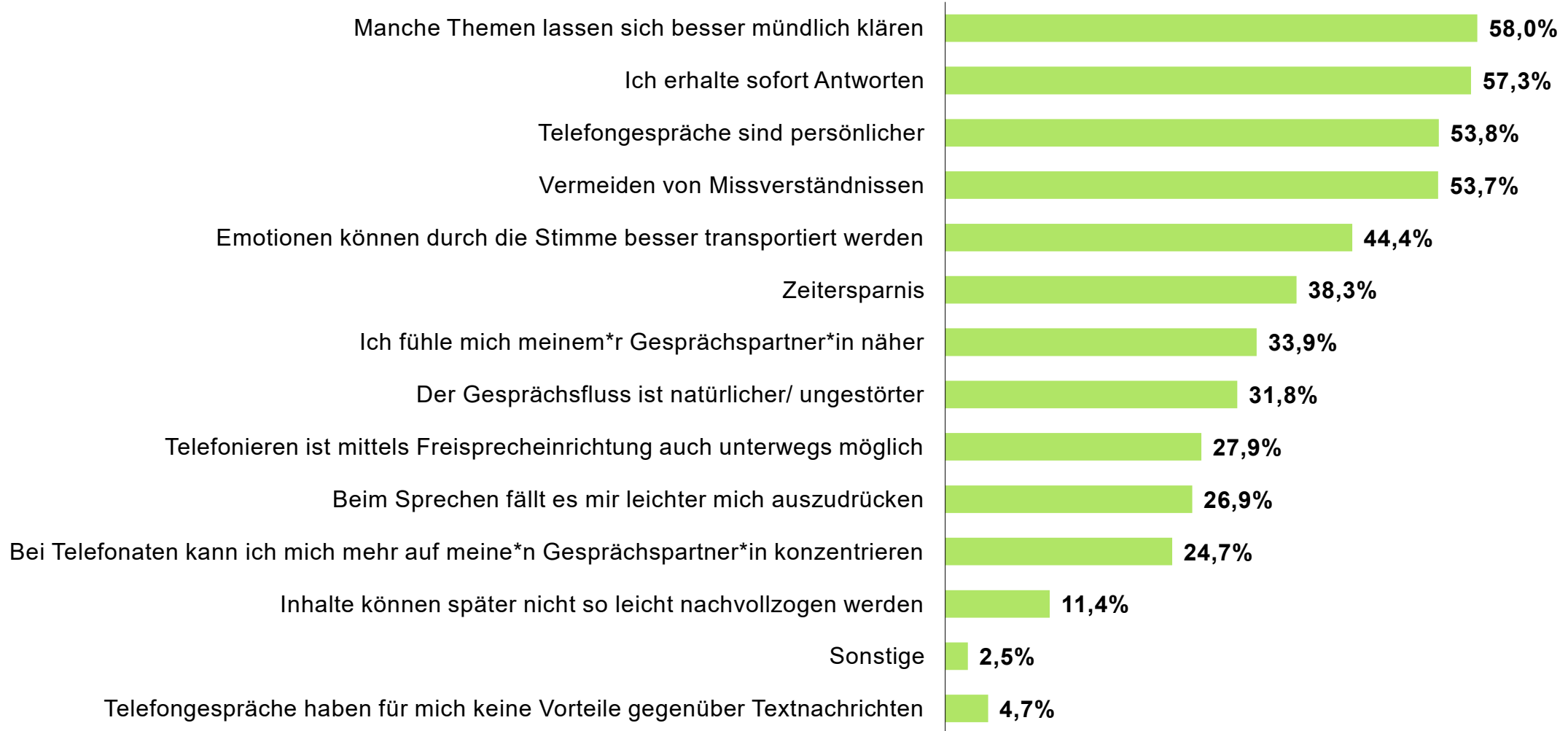
“



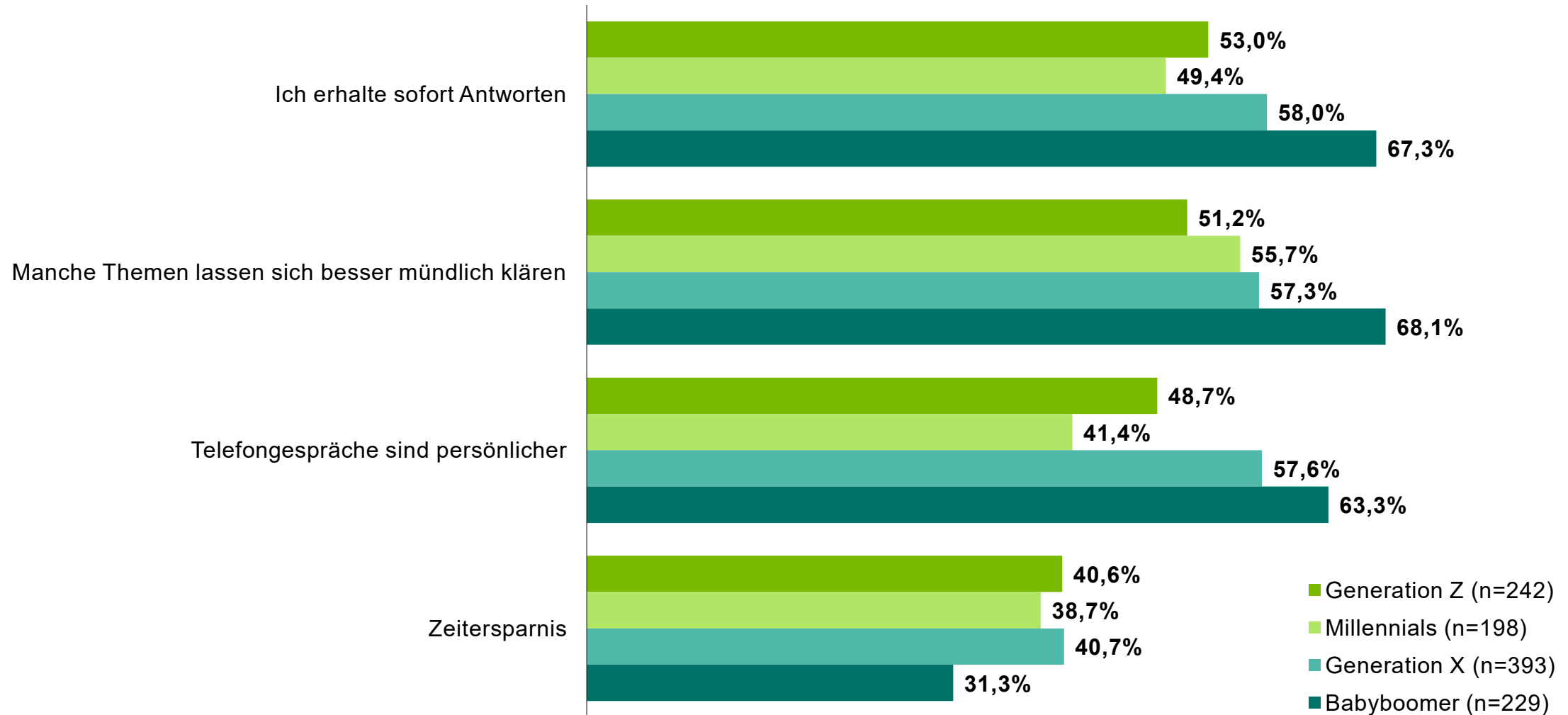
Die Schweizerinnen und Schweizer haben das Natel zwar häufig in der Hand, aber nur selten am Ohr. Von seinem ursprünglichen Daseinszweck, dem Telefonieren, entfernt es sich immer mehr. 8 von 10 Befragten bevorzugen Text- und Sprachnachrichten klar gegenüber Telefonaten.

— Roland Zeindler, Geschäftsführer der Marketagent Schweiz AG

Vorteile von Telefongesprächen gegenüber Textnachrichten

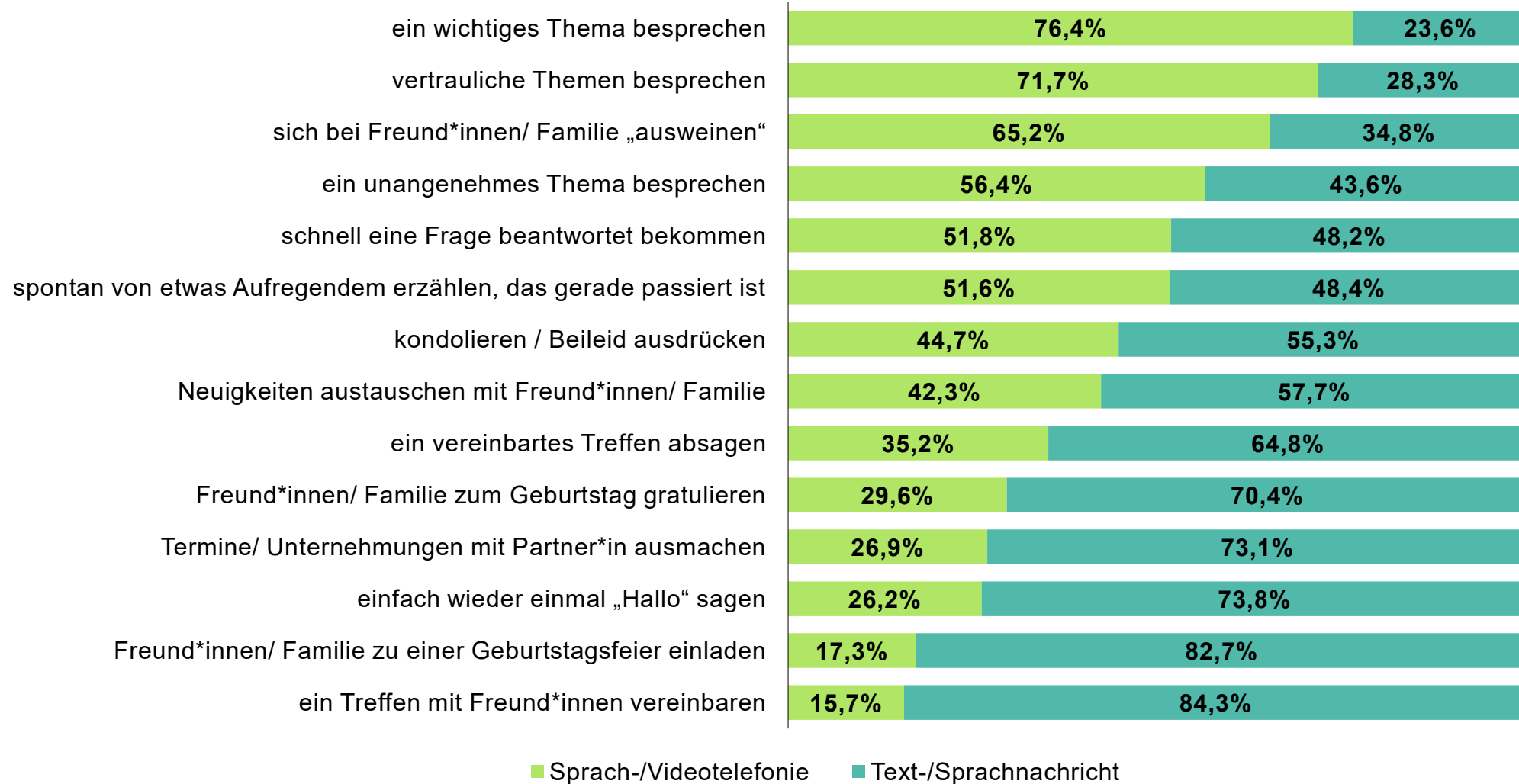


Generationenvergleich: Vorteile von Telefongesprächen



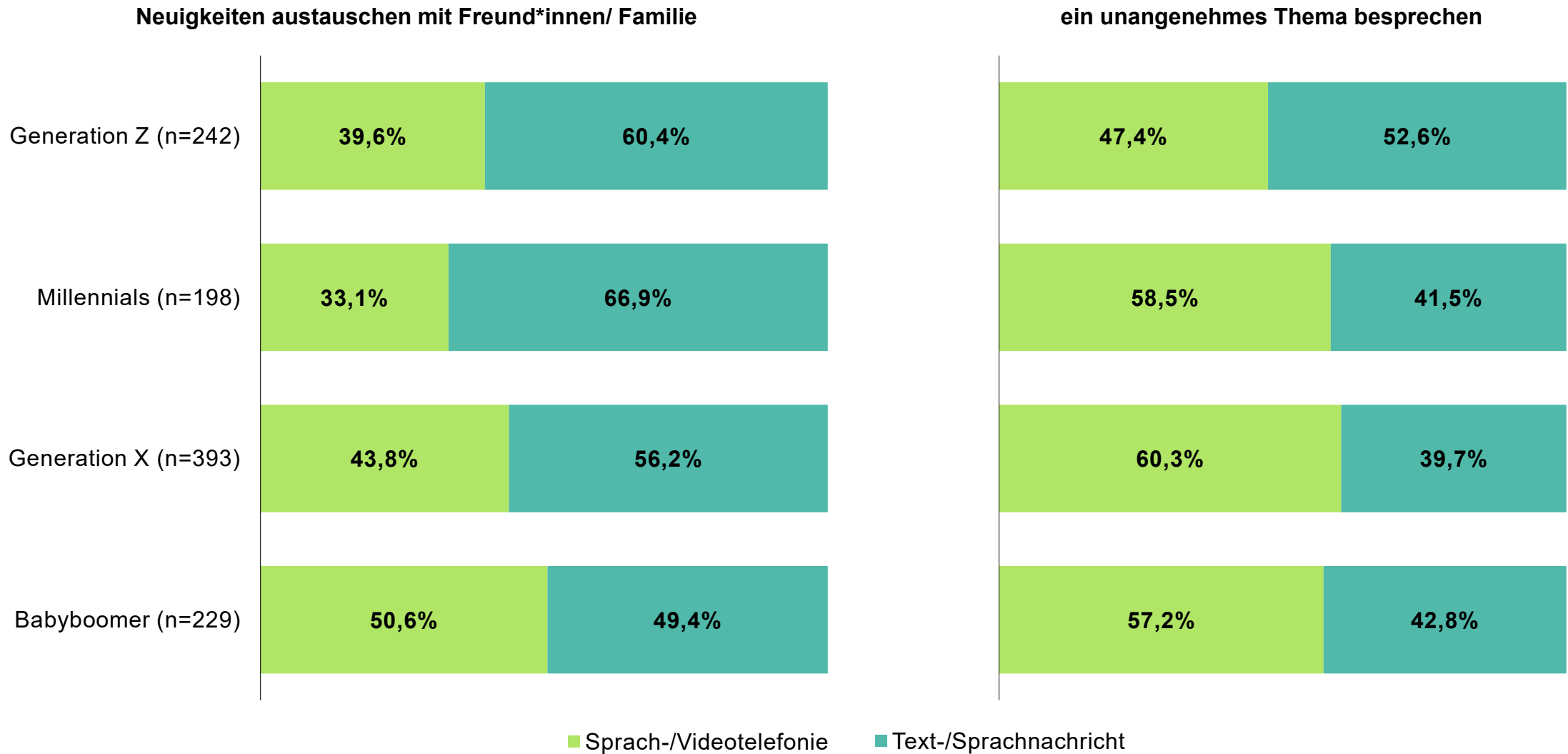
Welche Vorteile haben für Sie persönlich Telefongespräche gegenüber Textnachrichten? || Mehrfach-Nennung möglich

Bevorzugtes Medium für Gesprächsthemen: Sprach-/Videotelefonie vs. Text-/Sprachnachricht



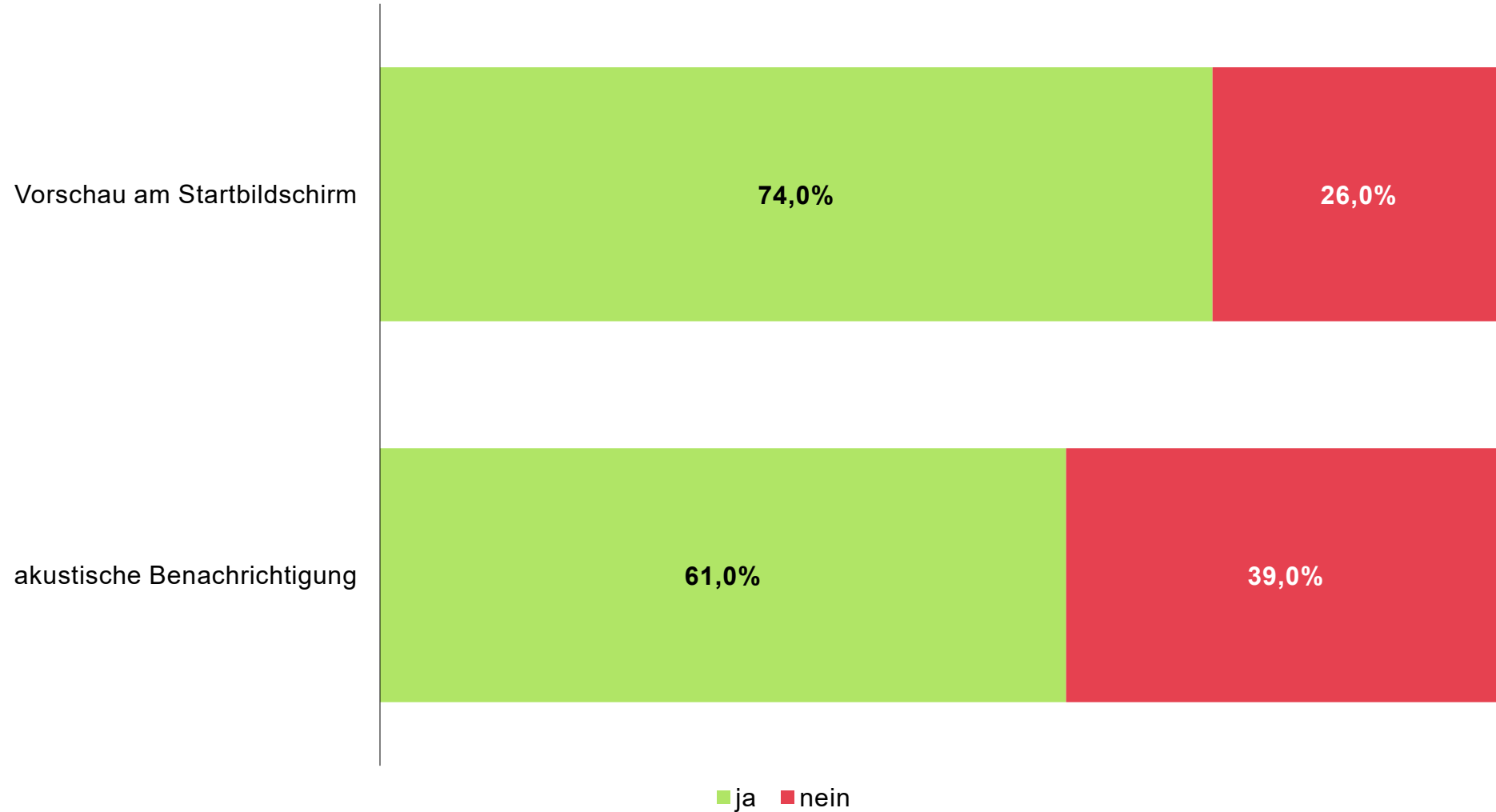
[...] Würden Sie sich im jeweiligen Fall für Sprach-/Videotelefonie oder eine Text-/Sprachnachricht entscheiden? Angenommen, Sie möchten... || n=1.062

Generationenvergleich: Bevorzugtes Medium für Gesprächsthemen



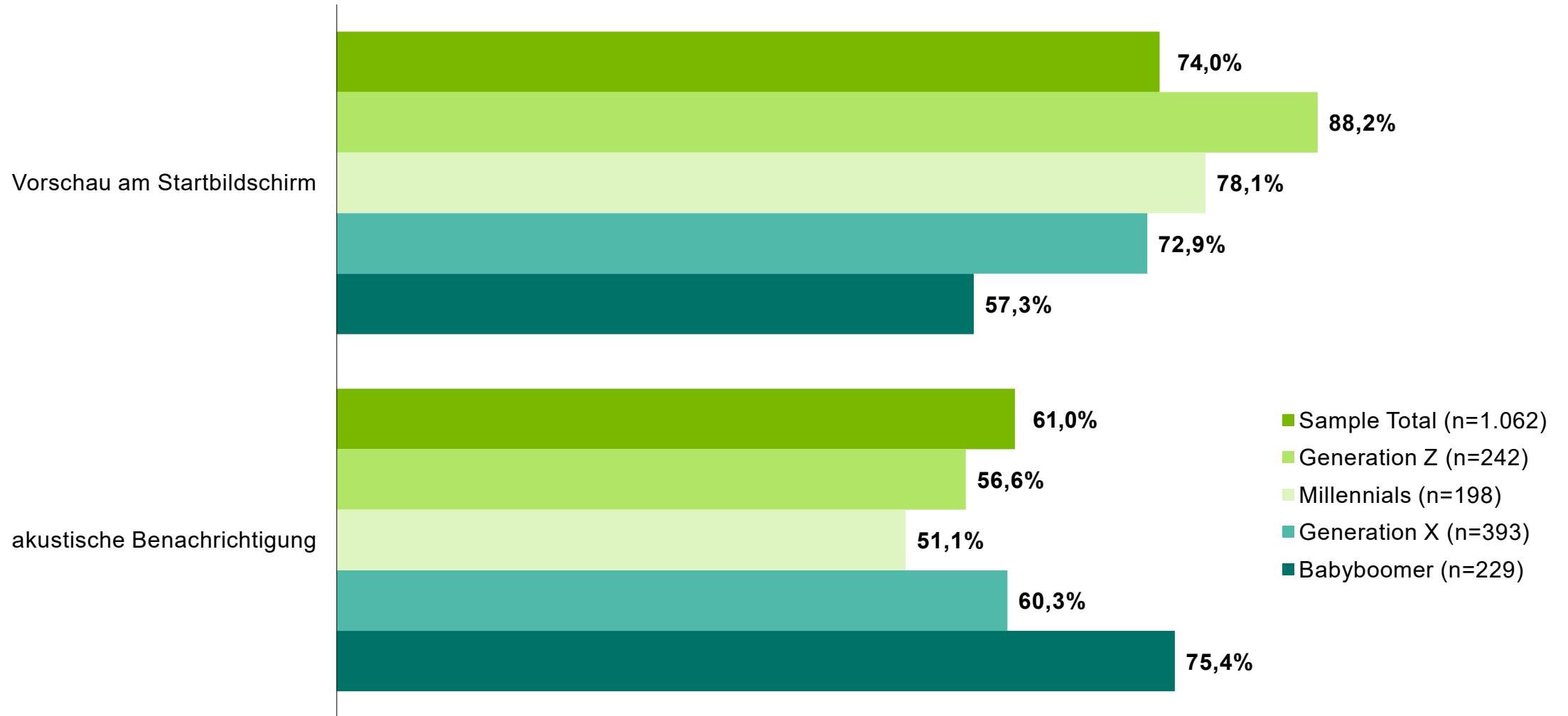
[...] Würden Sie sich im jeweiligen Fall für Sprach-/Videotelefonie oder eine Text-/Sprachnachricht entscheiden? Angenommen, Sie möchten...

Benachrichtigungseinstellungen bei Text-/Sprachnachrichten



Wenn Sie eine Text-/Sprachnachricht empfangen, erhalten Sie dann eine...? || n=1.062

Benachrichtigungseinstellungen bei Text-/Sprachnachrichten

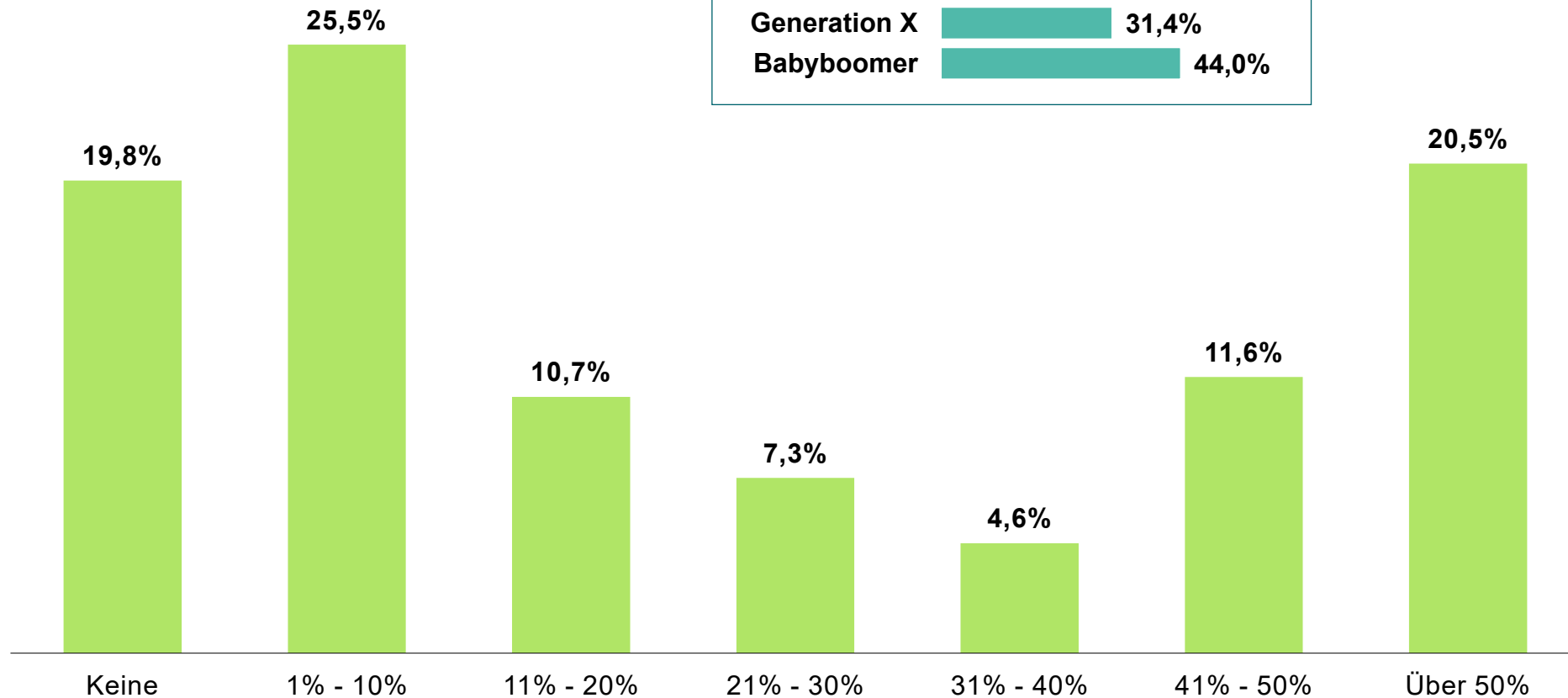


Wenn Sie eine Text-/Sprachnachricht empfangen, erhalten Sie dann eine...?

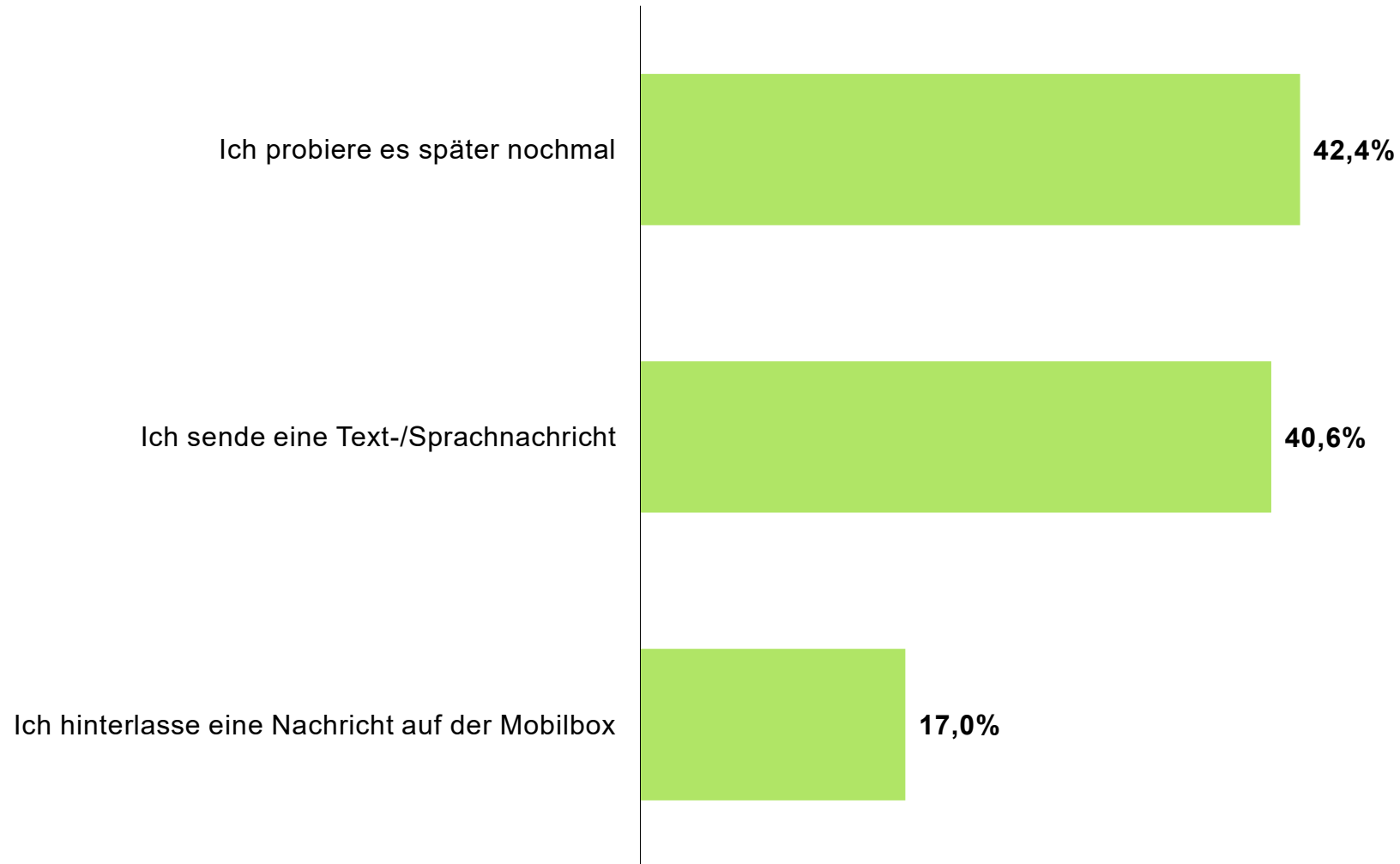
Prozentsatz der gelöschten Nachrichtenverläufe

Mittelwert 29,9%
Median 20,0%

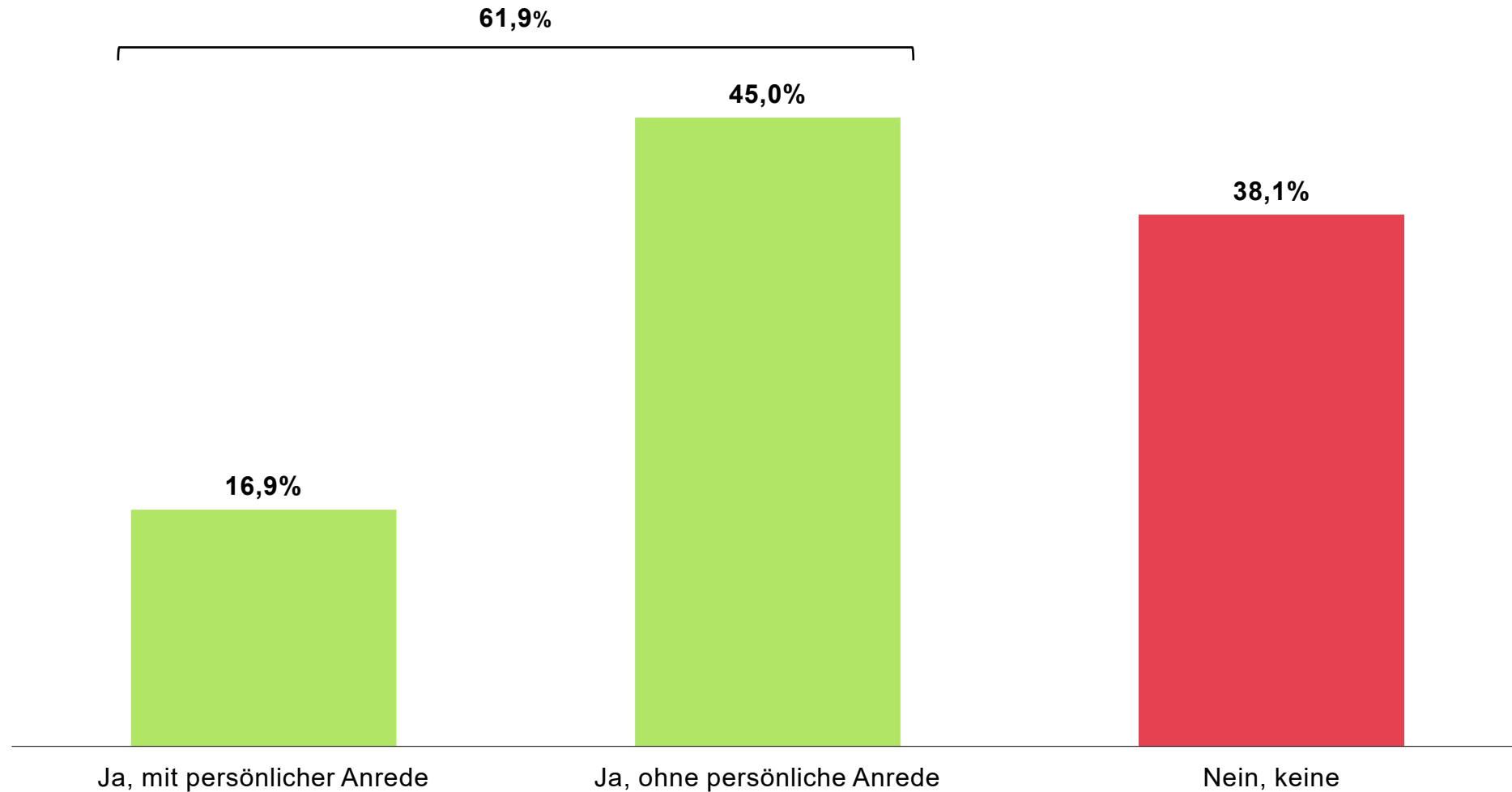
	Mittelwert
Generation Z	20,4%
Millennials	22,3%
Generation X	31,4%
Babyboomer	44,0%



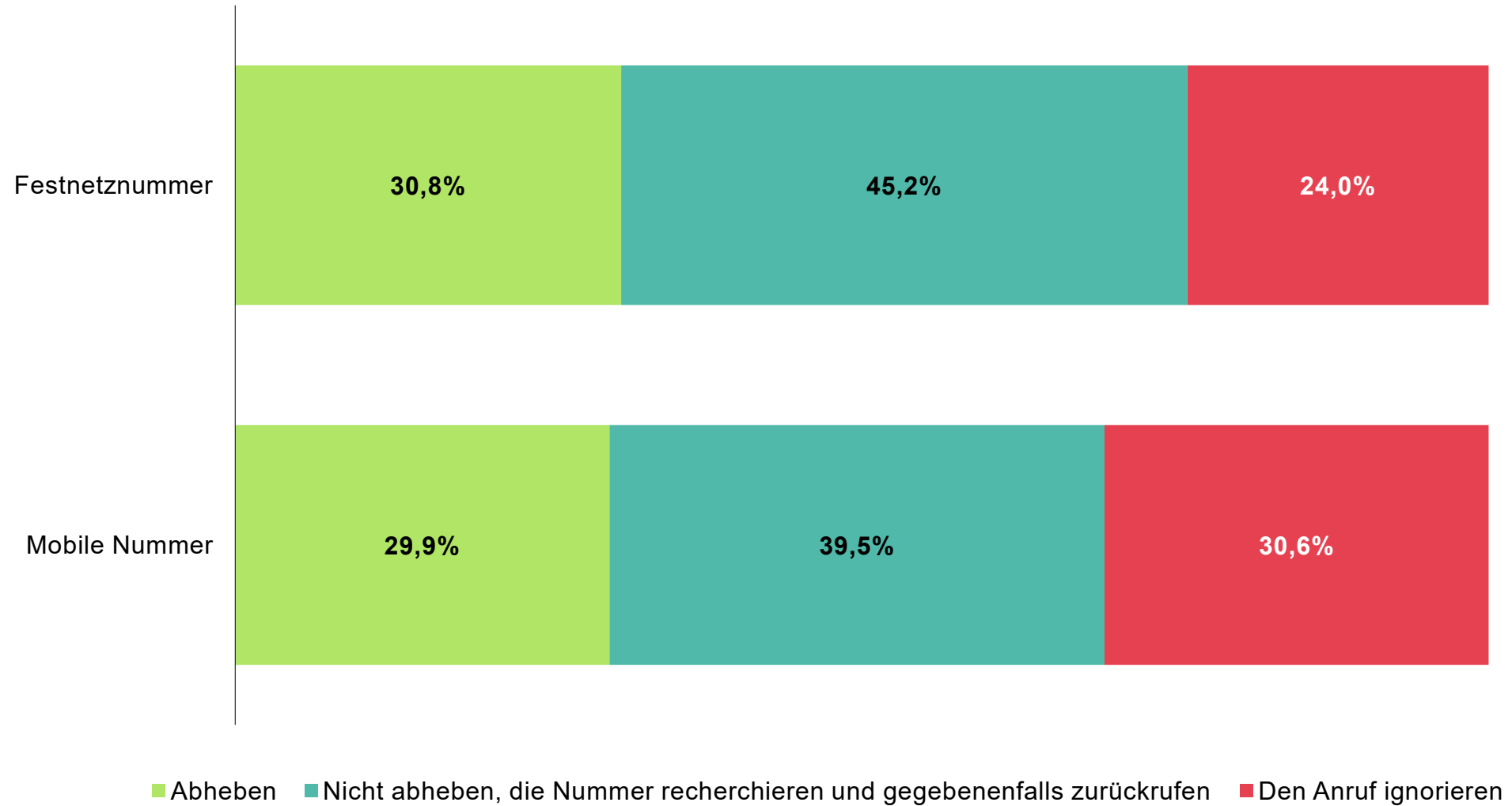
Reaktionen bei Nicht-Erreichen via Telefonat



Nutzung einer Mobilbox

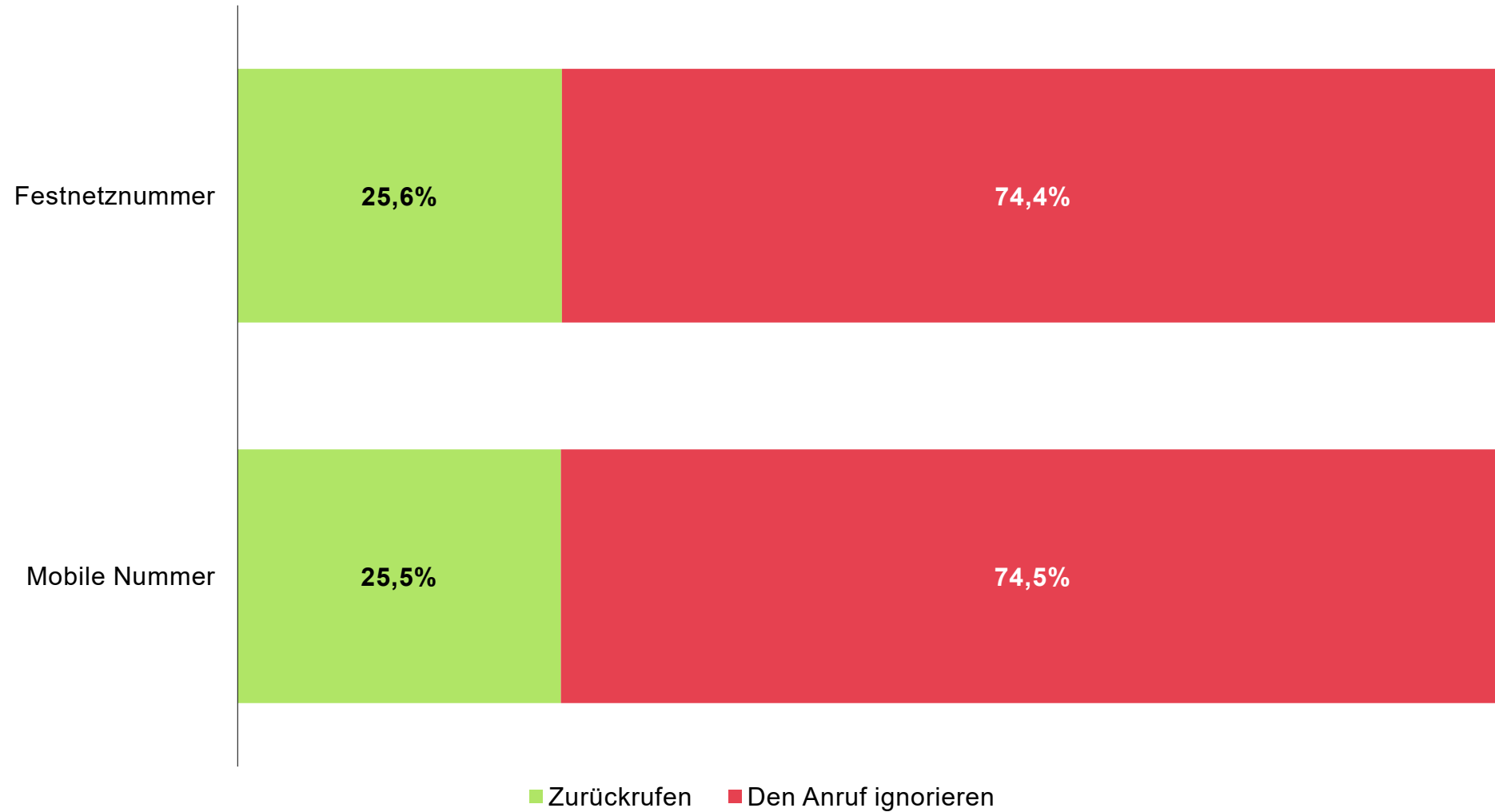


Reaktion auf Anrufe von unbekannten Nummern



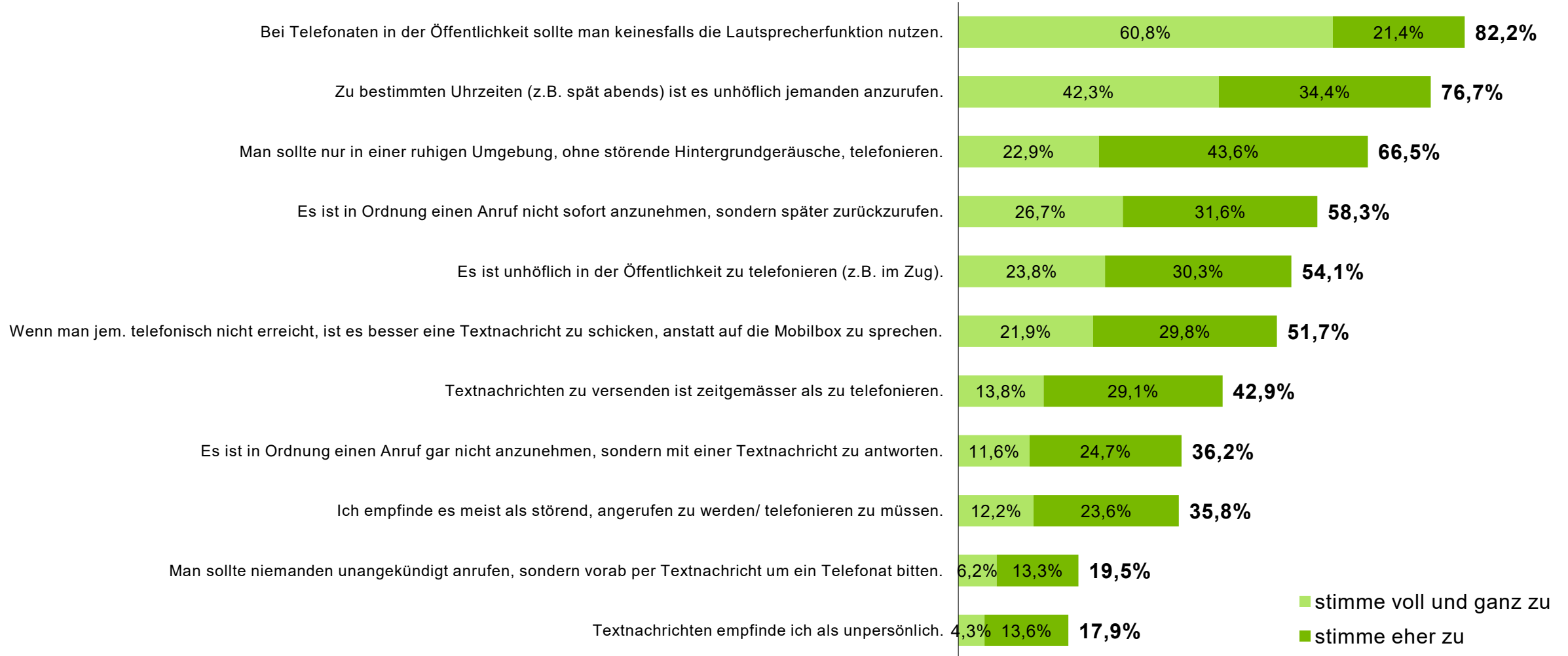
Wie reagieren Sie, wenn Sie einen Anruf von einer unbekannten Nummer erhalten? || n=1.062

Umgang mit verpassten Anrufen von unbekannten Nummern



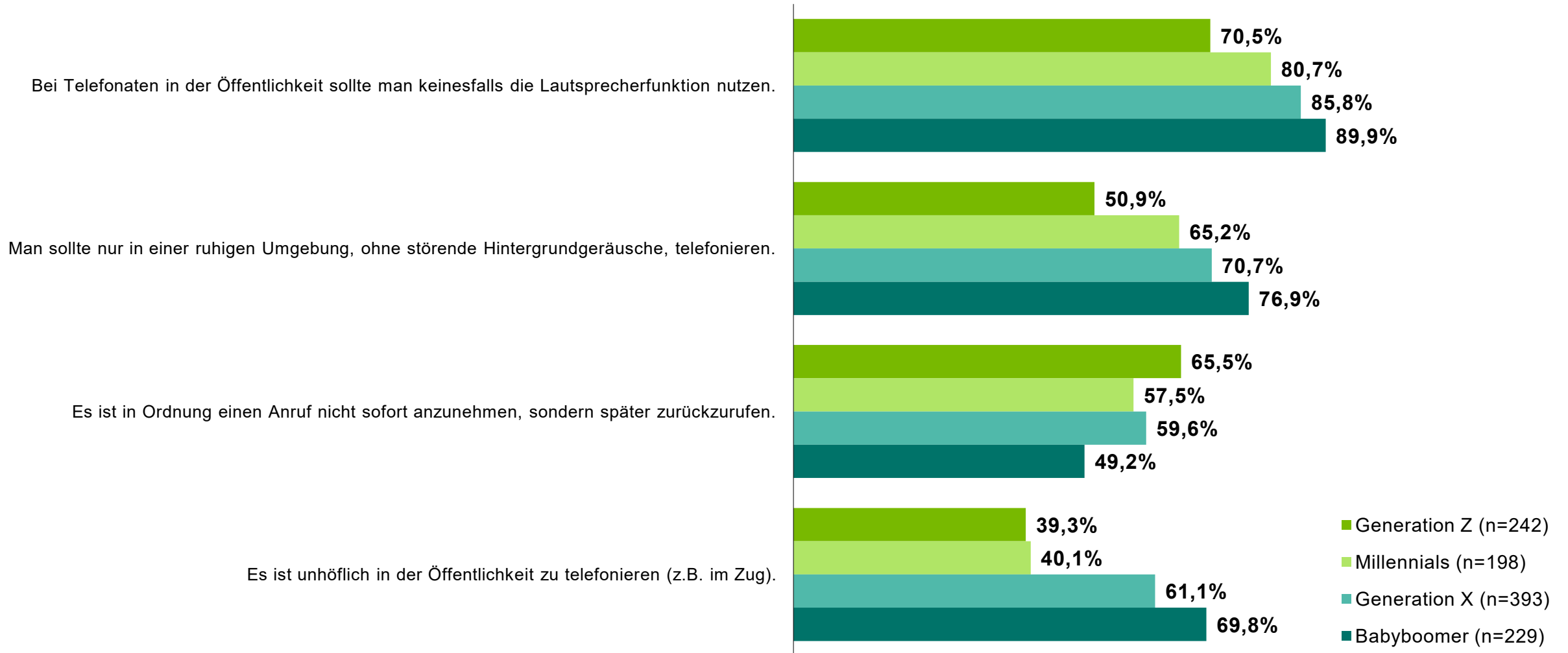
Und wie reagieren Sie, wenn Sie einen Anruf von einer unbekannten Nummer versäumen? || n=1.062

Zutreffende Aussagen: Telefon-Etikette



Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? || n=1.062 || Top-2-Box: stimme voll und ganz zu / stimme eher zu

Generationenvergleich: Telefon-Etikette



Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? || Top-2-Box: stimme voll und ganz zu / stimme eher zu



**professionell
schnell
individuell**

Roland Zeindler

Geschäftsführer

+41 (0)43 555 06 51

r.zeindler@marketagent.com

Mag. Andrea Berger

Research & Communications

a.berger@marketagent.com

marketagent-schweiz.ch

Market and Social
Research by

SWISS INSIGHTS

marketagent.