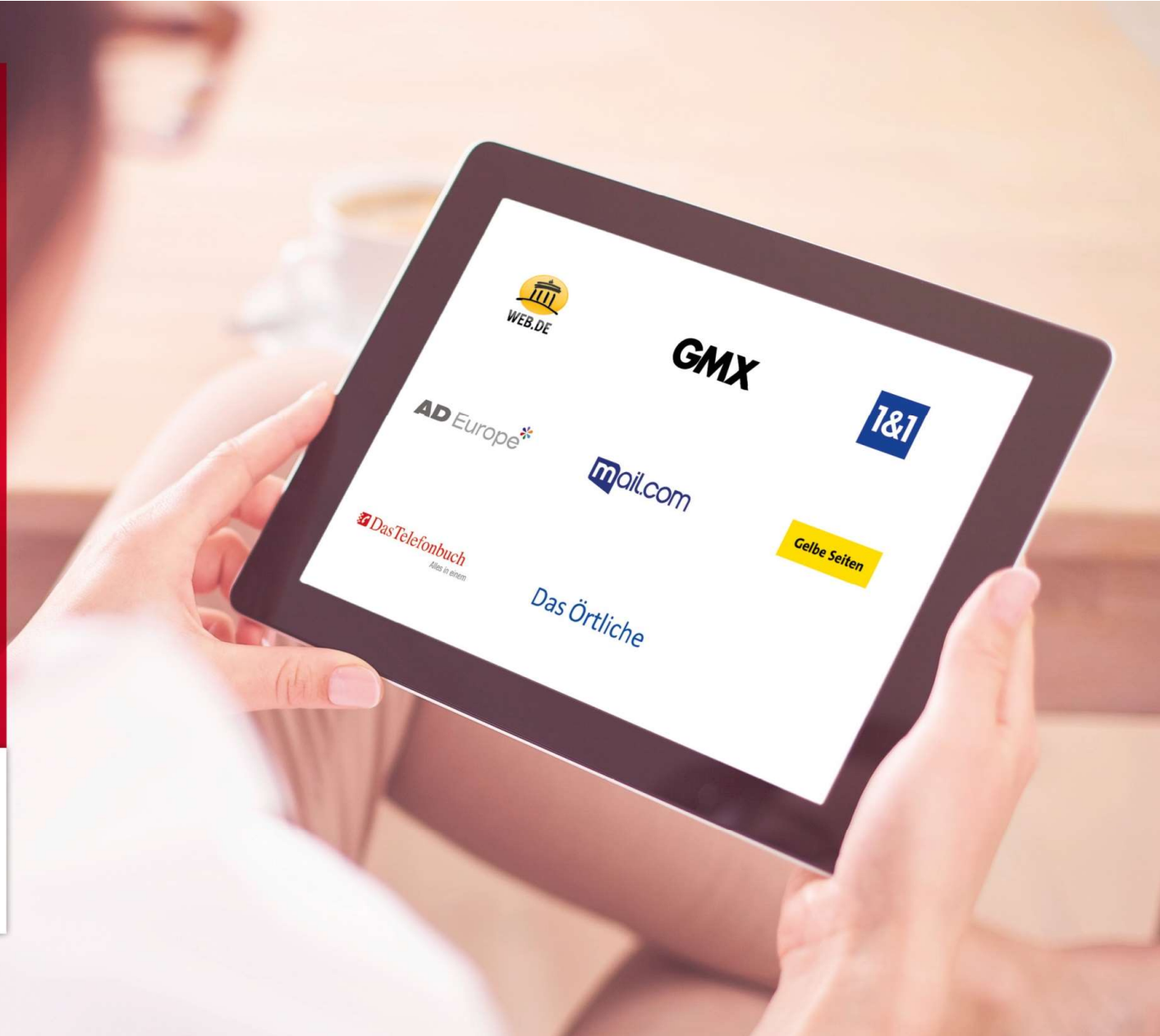


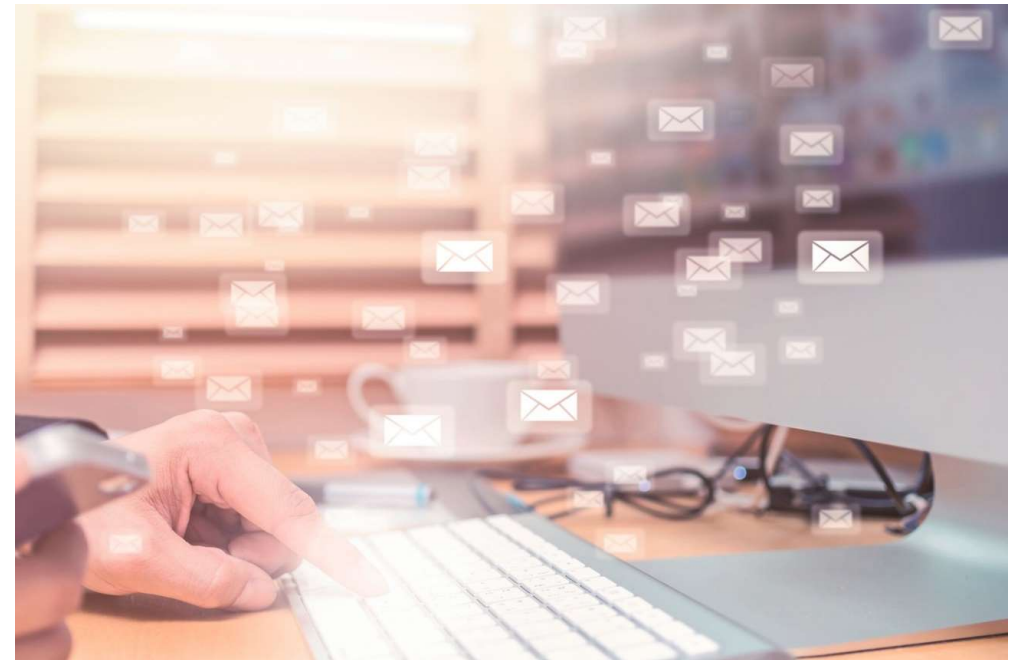
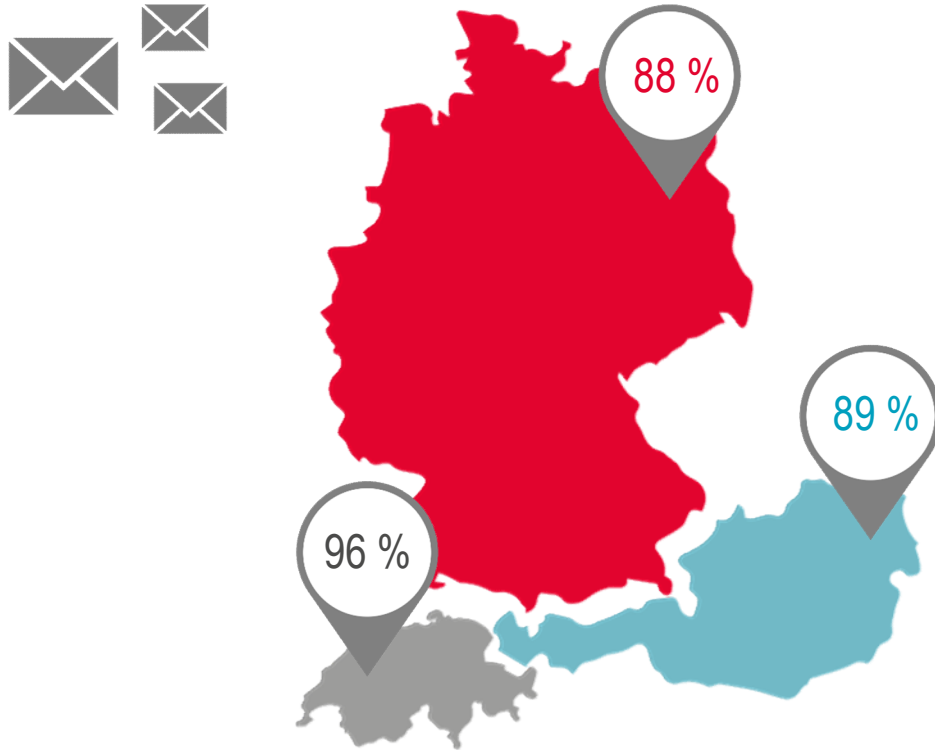
# E-MAIL FÜR DICH 2.0

Aktuelle Insights zur privaten Kommunikation in  
Deutschland, Österreich und der Schweiz

**united**  
**internet**  
media



## 90 % der Internetnutzer in der DACH-Region versenden und empfangen private E-Mails



Quellen: agof daily digital facts 2018-09; United Internet Media; Basis: Onliner-WNK 14+ Jahre (Internetnutzer letzte 3 Monate); Zielgruppe: „Private E-Mails versenden und empfangen: Nutze dafür mind. gelegentlich das Internet“; Angaben in Prozent. AT: ÖWA Plus 2018-IV, Basis: Internetnutzer – Gesamt, private E-Mails versenden und empfangen: Häufig ODER Gelegentlich; CH: Uni Zürich; IPMZ; WIP-CH 2017, 1.013 Internetnutzer; 14 bis 84 Jahre

## E-Mail für Dich: Rückblick 2017 - Die fünf wichtigsten Facts



### 2017: „E-Mail für Dich“ Keyfacts

1. Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit sind wichtigstes Kriterium für private Kommunikation im Internet.
2. Die E-Mail ist unverzichtbar.
3. Die E-Mail ist Basis für viele Dinge des täglichen Lebens.
4. Die E-Mail ist ein Multiplikator.
5. User haben unterschiedliche Erwartungen an einen E-Mail-Anbieter.

### Update der Studie zur Beantwortung der wichtigsten Fragen:

- Wie verbreitet sind die Kommunikationskanäle Instant Messenger und soziale Netzwerke unter E-Mailern in 2018?
- Was sind 2018 die wichtigsten Kriterien für die private Kommunikation im Internet?
- Welche Rolle spielt die E-Mail bei der Internetnutzung in 2018?
- NEU: Welche Einstellung haben die E-Mailer im DACH-Raum zum Thema Datentransparenz?

## Studiensteckbrief

### Durchführendes Institut

- MindTake Research GmbH, Wien



### Erhebungsmethode

- Online-repräsentative Rekrutierung im Online-Access-Panel nach Geschlecht, Alter und Schulbildung\*
- Computer Assisted Web Interviews (CAWI): 64% der Teilnehmer auf Desktop-PC/Laptop; 36% auf mobilen Endgeräten

### Stichprobengröße & Erhebungszeitraum

- n(Deutschland) = 1.000;  
n(Österreich) = 1.000;  
n(Schweiz) = 1.000
- 24. Juli 2018 – 14. August 2018

### Zielgruppe

- Internet-Bevölkerung ab 14 Jahren in Deutschland, Österreich und der Schweiz (Voraussetzung: private E-Mail-Nutzung)



\*Quoten berechnet analog der „E-Mail für Dich“ aus 2017 (agof digital facts 2016-12 (D), ÖWA Plus 2016-III (AT), MA-Net; Net-Matrix-Base 2016 (CH))  
Quelle: United Internet Media 2019

## E-Mail für Dich – Update 2018



**#1: E-Mail Nutzung im DACH-Raum liegt bei 90 %. Die E-Mailer nutzen im Durchschnitt auch 80 % Instant Messenger und soziale Netzwerke zur privaten Kommunikation.**

**Im Vergleich zum Vorjahr werden alle Kommunikationsformen stärker genutzt.**



**#2: Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit sind auch in 2018 wichtigstes Kriterium für private Kommunikation im Internet.**

**Wahrnehmung der Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit bei allen Diensten gestiegen. Die E-Mail erfüllt als Kommunikationsdienst dieses Bedürfnis weiterhin am stärksten.**



**#3: Die E-Mail ist Basis für viele Dinge des täglichen Lebens. 83% nutzen bspw. ihre E-Mail-Adresse zum Registrieren / Einloggen in Online-Shops. Im Jahresvergleich gewinnt die E-Mail zudem für ausgewählte Dienste/Anwendungen weiter an Relevanz.**



**#4: Die E-Mail-Adresse gewinnt weiter an persönlicher Wichtigkeit. Meine E-Mail-Adresse ist mir wichtig, dies bestätigen in 2018 drei von vier Befragte, in 2017 waren es noch zwei von drei Befragten.**



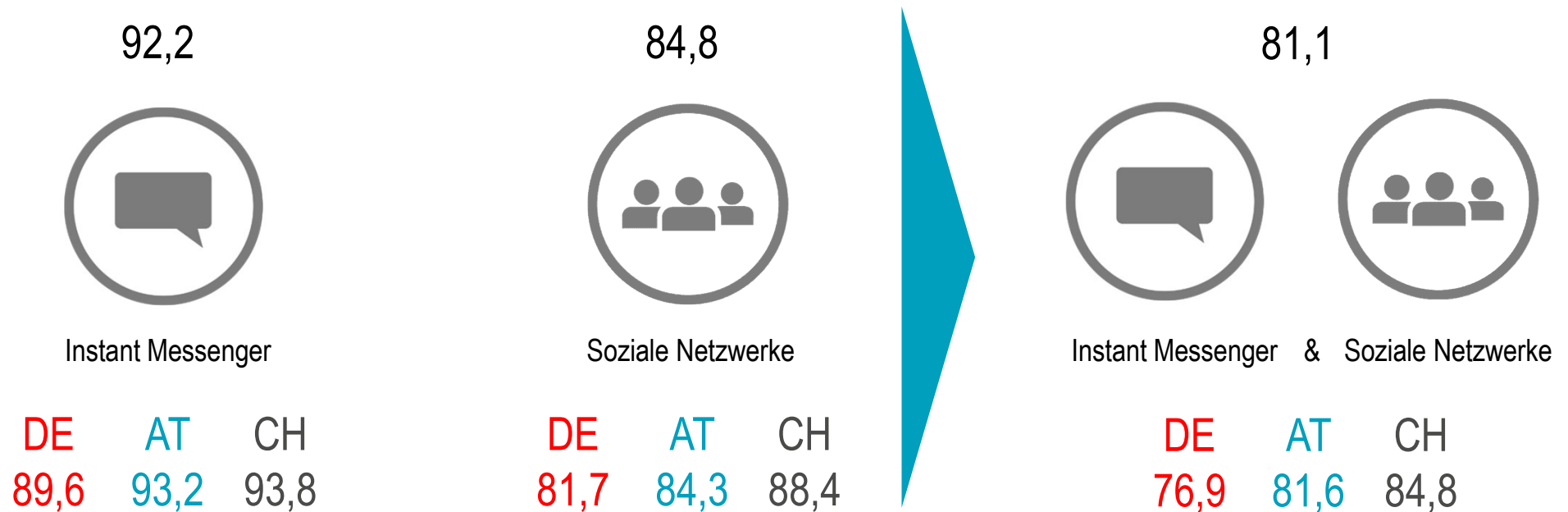
**#5: Transparenz über Daten ist für die E-Mailer im DACH-Raum von höchster Relevanz.**

**Dabei wird ein schneller und einfacher Überblick über die gespeicherten und verarbeiteten Daten gewünscht.**

## Im DACH-Raum nutzen die E-Mailer im Durchschnitt auch 90 % Instant Messenger zur privaten Kommunikation



Über 80 % nutzen damit E-Mail, Messenger & Soziale Netzwerke. Schweizer nutzen im Vergleich alle Kommunikationsformen stärker.



Basis: n(DACH)=3.000, n(DE)=1.000, n(AT)=1.000, n(CH)=1.000, Angaben in Prozent

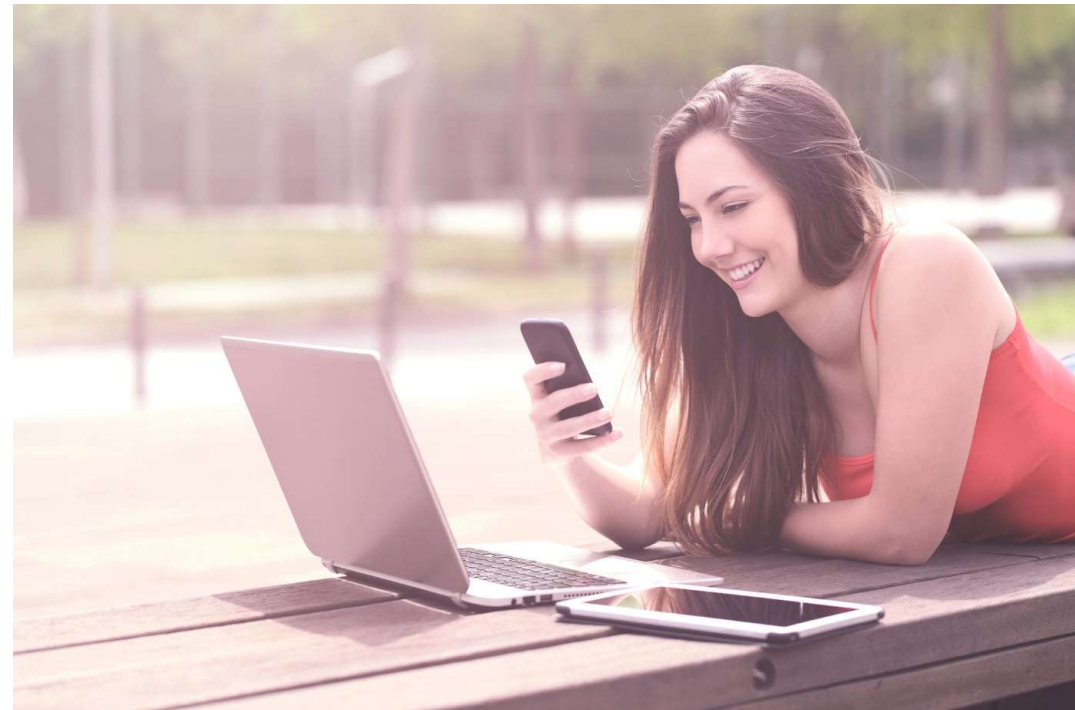
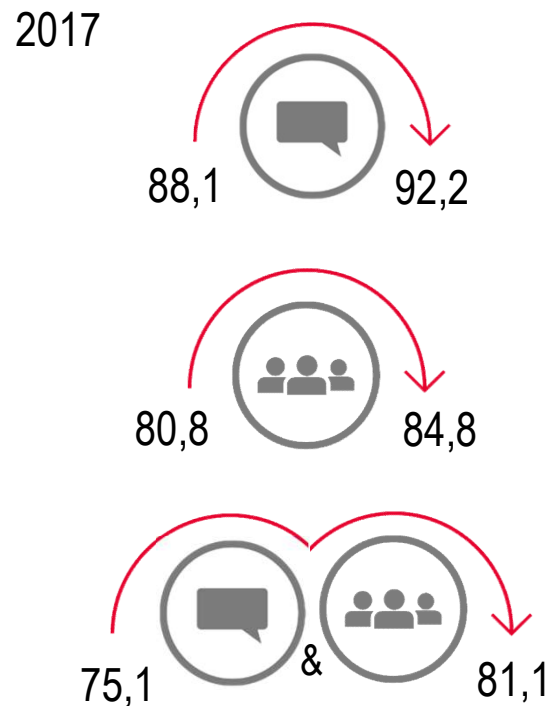
Frage: Welchen der folgenden Instant Messenger nutzen Sie regelmäßig für private Nachrichten? / Welche der folgenden Sozialen Netzwerke nutzen Sie regelmäßig?

Quelle: United Internet Media 2019

## Instant Messenger und Soziale Netzwerke werden in 2018 von mehr E-Mailern im DACH-Raum genutzt



Besonders in Österreich gewinnen die sozialen Netzwerke an Nutzern. Der Instant Messenger wird von über 90% der E-Mailer im DACH-Raum genutzt.



Basis: n(DACH)=3.000, Angaben in Prozent

Frage: Welchen der folgenden Instant Messenger nutzen Sie regelmäßig für private Nachrichten? / Welche der folgenden Sozialen Netzwerke nutzen Sie regelmäßig?

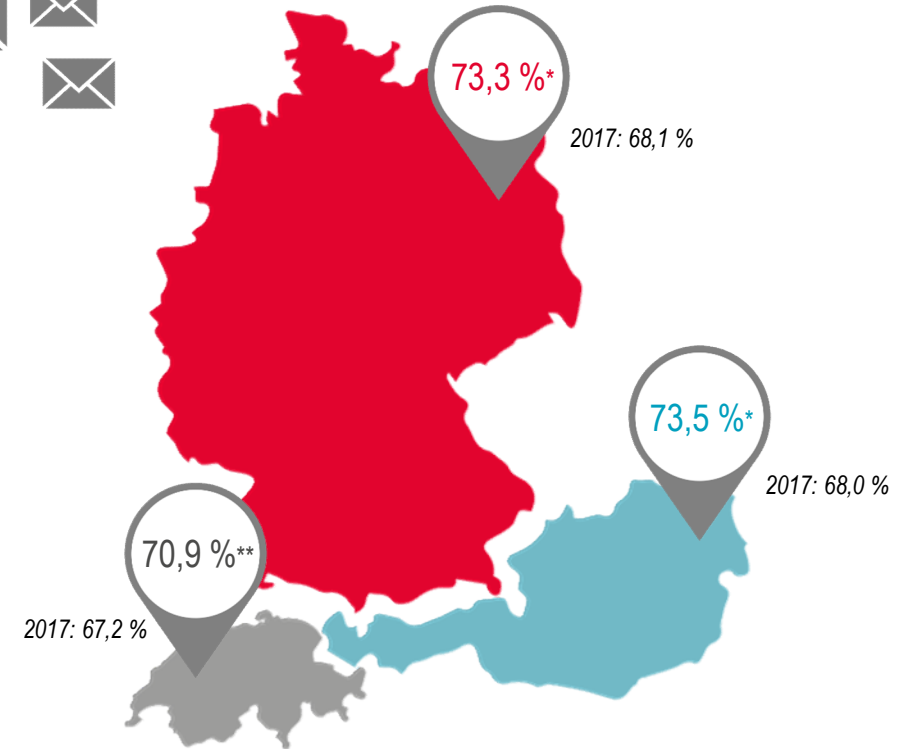
Quelle: United Internet Media 2017, 2019; alle Werte signifikant zu Vorjahr  $p \leq 0,05$

## Die Wichtigkeit der E-Mail-Adresse hat in 2018 zugenommen

Die DACH-Region ist sich einig:



„Meine E-Mail-Adresse ist mir wichtig!“



Basis: n(DE)=1.000, n(AT)=1.000, n(CH)=1.000, Angaben in Prozent

Frage: Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu Ihrer Nutzung von E-Mails zu? Skala: 1 „Trifft voll und ganz zu“ bis „6 „Trifft überhaupt nicht zu“

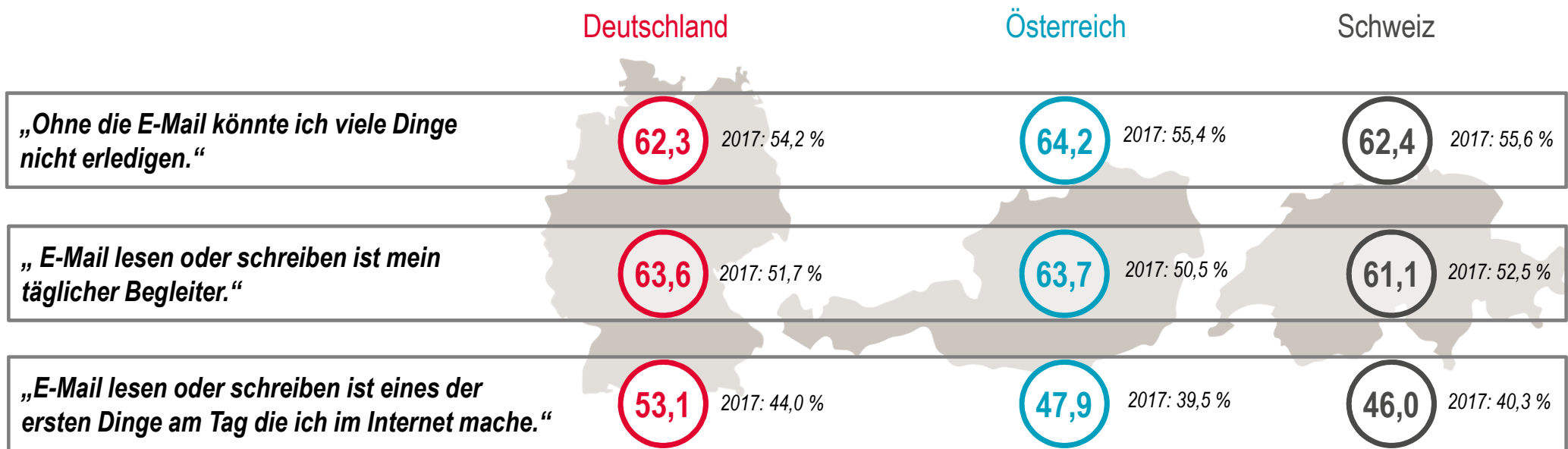
Quelle: United Internet Media 2017, 2019, \* p<=0,05 \*\* p<=0,1 zu Vorjahr



## Steigende Relevanz der E-Mail als täglicher Begleiter in der DACH-Region



Im Ländervergleich zeigen sich hier nur marginale Unterschiede.



Basis: n(DE)=1.000, n(AT)=1.000, n(CH)=1.000, Angaben in Prozent - Top-2-Box

Frage: Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu Ihrer Nutzung von E-Mails zu? Skala: 1 „Trifft voll und ganz zu“ bis 6 „Trifft überhaupt nicht zu“

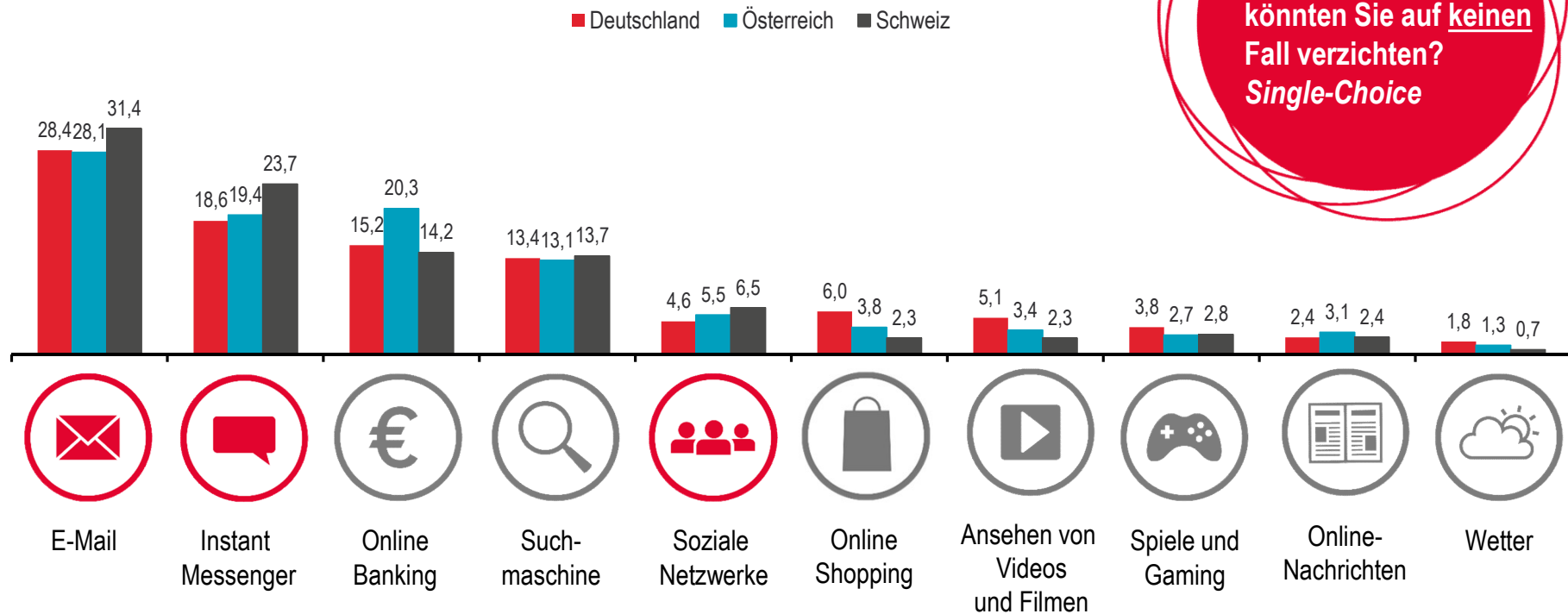
Quelle: United Internet Media 2017, 2019; alle Werte signifikant zu Vorjahr  $p <= 0,05$

## Auf die E-Mail kann in allen drei Ländern auf keinen Fall verzichtet werden



In Österreich bewerten mehr Befragte Online Banking als unverzichtbar als den Instant Messenger.

Auf welchen der folgenden Dienste könnten Sie auf keinen Fall verzichten?  
Single-Choice

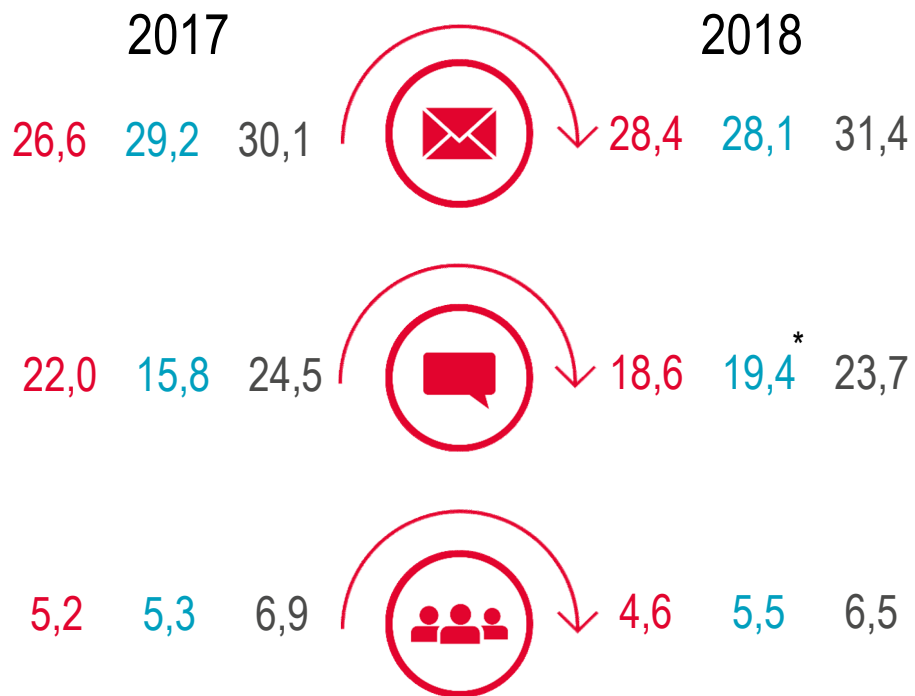


Basis: n(DE)=1.000, n(AT)=1.000, n(CH)=1.000, Antworten sortiert nach Deutschland, Angaben in Prozent  
Frage: Und auf welchen der folgenden Dienste könnten Sie auf keinen Fall verzichten?  
Quelle: United Internet Media 2019

## Relevanz der E-Mail im DACH-Raum ungebrochen hoch



In Österreich gewinnt der Instant Messenger an Bedeutung, soziale Netzwerke bleiben auf Niveau von 2017.



Auf welchen der folgenden Dienste könnten Sie auf keinen Fall verzichten?  
Single-Choice

Basis: n(DE)=1.000, n(AT)=1.000, n(CH)=1.000, Antworten sortiert nach Deutschland, Angaben in Prozent  
Frage: Und auf welchen der folgenden Dienste könnten Sie auf keinen Fall verzichten?  
Quelle: United Internet Media 2017, 2019 ; \* p<=0,05 zu Vorjahr

## Bei der privaten Kommunikation im Internet kommt es vor allem auf drei Faktoren an:



### Sicherheit & Vertrauenswürdigkeit

Vertrauenswürdiger Dienst  
Hoher Schutz vor Phishing  
Seriöser Dienst  
Hoher Schutz der Privatsphäre  
Hohe Sicherheit der übermittelten  
Nachrichten



### Zuverlässigkeit & Usability

Hohe Stabilität des Dienstes  
Einfache Bedienung  
Servicequalität



### Verfügbarkeit & Popularität

Verfügbarkeit auf dem Smartphone/  
Tablet  
Hohe Nutzerzahl  
Bekannter Dienst

Basis: n(DACH)=3.000, n(DE)=1.000, n(AT)=1.000, n(CH)=1.000

Frage: Im Internet kann man über unterschiedliche Kanäle mit anderen Personen kommunizieren, z.B. per E-Mail, über Soziale Netzwerke, Foren etc. Wie wichtig sind Ihnen ganz allgemein die folgenden Punkte in der privaten Kommunikation über das Internet? Skala: 1 „sehr wichtig“ bis 6 „überhaupt nicht wichtig“

Reduzierung der Dimensionen und Zuordnung der Items zu den einzelnen Faktoren erfolgte mithilfe einer exploratorischen Faktorenanalyse

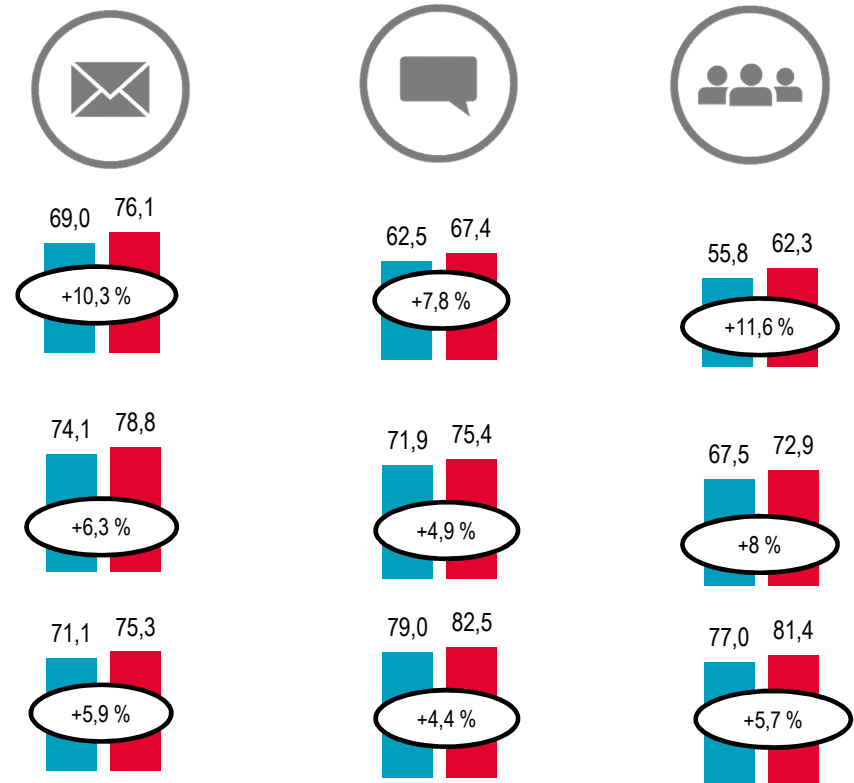
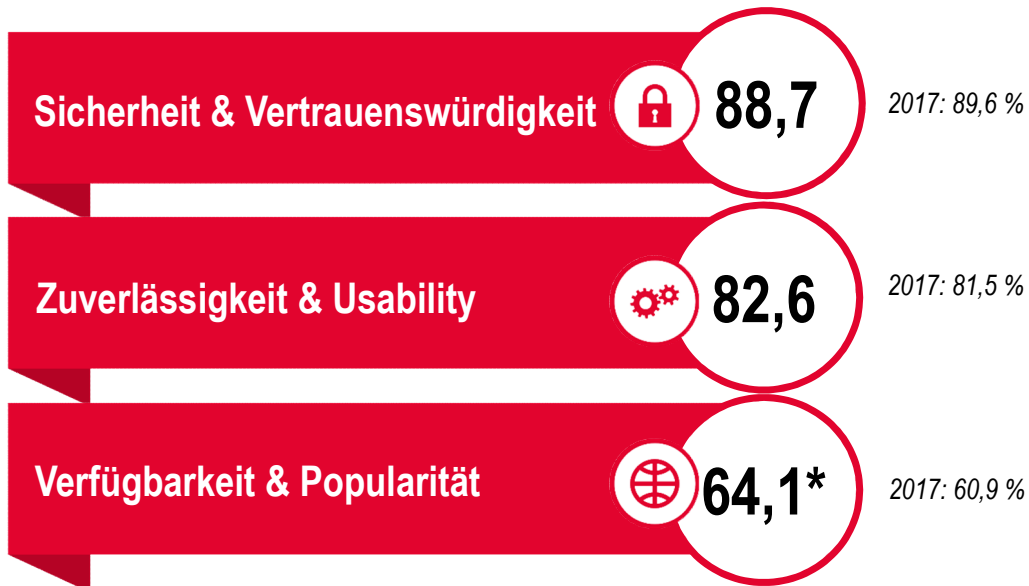
Quelle: United Internet Media 2017

# DSGVO Effekt im DACH-Raum? Wahrnehmung der Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit bei allen Diensten am deutlichsten gestiegen - die E-Mail erfüllt dieses Bedürfnis weiterhin am stärksten



## Bewertung der Kommunikationsdienste

### Wichtigkeit bei der privaten Kommunikation über das Internet



alle Uplifts signifikant zu Vorjahr  $p < 0,05$

■ 2017 ■ 2018

Basis: n(DACH)=3.000, Angaben in Prozent – Top-2-Box

Frage: Im Internet kann man über unterschiedliche Kanäle mit anderen Personen kommunizieren, z.B. per E-Mail, über Soziale Netzwerke, Foren etc.

Wie wichtig sind Ihnen ganz allgemein die folgenden Punkte in der privaten Kommunikation über das Internet? Skala: 1 „sehr wichtig“ bis 6 „überhaupt nicht wichtig“ /

Bitte bewerten Sie nun ganz allgemein als Kommunikationsdienst anhand der folgenden Kriterien. Skala: 1 „trifft voll und ganz zu“ bis 6 „trifft überhaupt nicht zu“.

Quelle: United Internet Media 2017, 2019 ; \*  $p < 0,05$  zu Vorjahr

Die E-Mail-Adresse ist Basis für die Nutzung vielfältiger Dienste und Anwendungen im täglichen Leben.



Registrieren/Einloggen mit privater E-Mail-Adresse – Dienste/Anwendungen

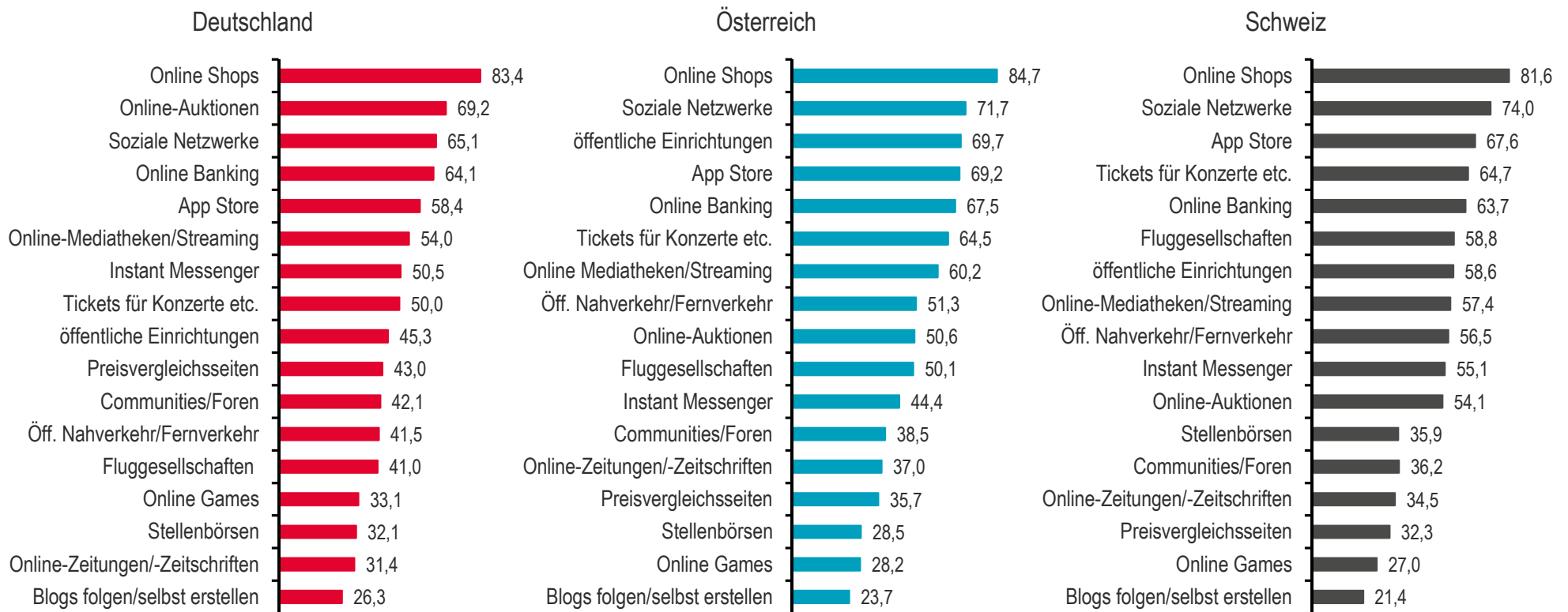


Basis: n(DE)=1.000, n(AT)=1.000, n(CH)=1.000,  
Frage: Nutzen Sie Ihre private Email-Adresse zur Registrierung oder zum Einloggen für folgende Dienste /Anwendungen?  
Quelle: United Internet Media 2017

# Im Ländervergleich herrscht Einigkeit beim Registrieren/Einloggen via E-Mail für Online Shops



Öffentliche Einrichtungen sind in Österreich relevanter. In Deutschland hingegen Online-Auktionen, in der Schweiz ist der App Store in der Top 3.

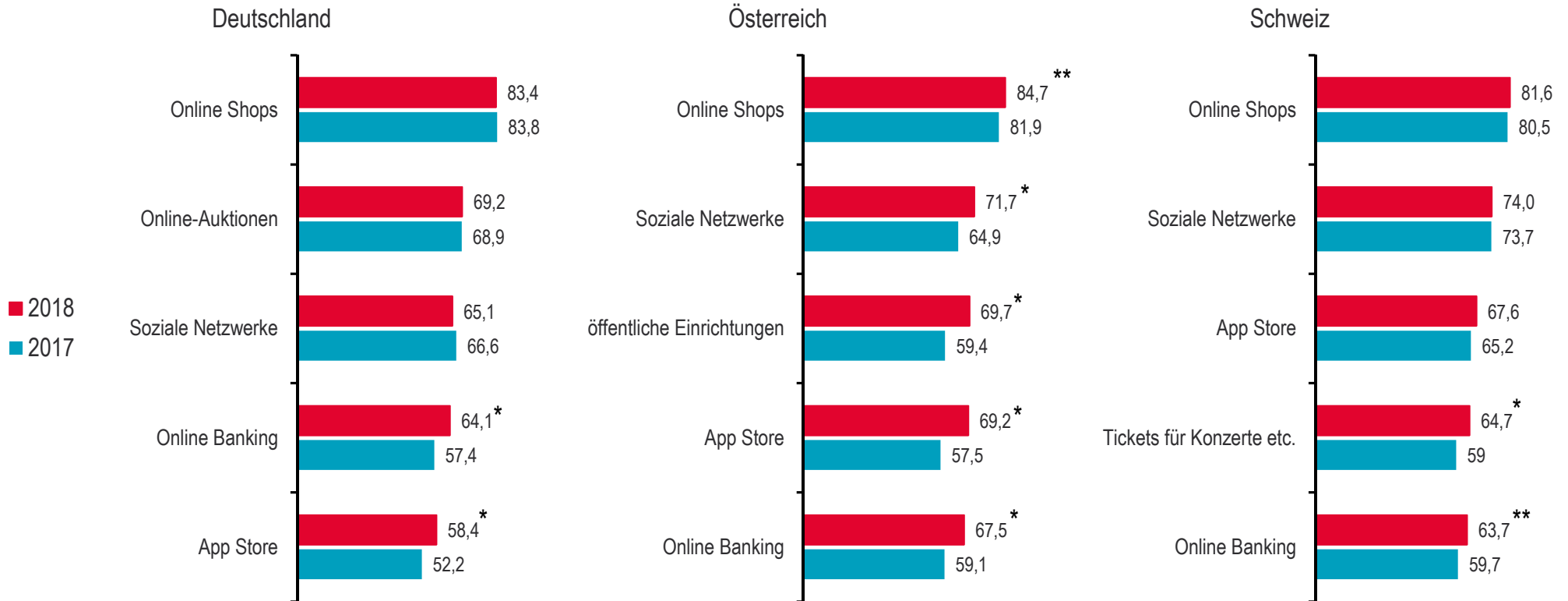


Basis: n(DE)=1.000, n(AT)=1.000, n(CH)=1.000, Antworten sortiert nach Deutschland, Angaben in Prozent  
 Frage: Nutzen Sie Ihre private Email-Adresse zur Registrierung / zum Einloggen für folgende Dienste / Anwendungen?  
 Quelle: United Internet Media 2019

# E-Mail-Adresse gewinnt im Jahresvergleich für einige Dienste/Anwendungen weiter an Relevanz



## Registrieren/Einloggen mit privater E-Mail-Adresse - Top 5 Dienste/Anwendungen im Jahresvergleich



Basis: n(DE)=1.000, n(AT)=1.000, n(CH)=1.000, Angaben in Prozent

Frage: Nutzen Sie Ihre private Email-Adresse zur Registrierung oder zum Einloggen für folgende Dienste /Anwendungen?

Quelle: United Internet Media 2017, 2019 ; \* p<=0,05 \*\* p<=0,1 zu Vorjahr



## Transparenz über Daten ist für die E-Mailer im DACH-Raum von höchster Relevanz



Dabei wird ein schneller und einfacher Überblick über die gespeicherten und verarbeiteten Daten gewünscht. Drei von vier Befragte wünschen sich einen zentralen Log-in für alle ihre genutzten Dienste / Anwendungen und Websites.

**Schnell und einfach einen Überblick** zu bekommen, welche **Daten** von den Diensten / Anwendungen / Websites erhoben, gespeichert und verarbeitet werden

84,1

**Schnelle und einfache Verwaltung meiner Einwilligungen** zur Datennutzung durch die Dienste / Anwendungen / Websites

81,0

**Sichere und einfache Möglichkeit, mich mit einem zentralen Log-in** (ein Nutzernamen und Passwort) bei allen Diensten / Anwendungen / Websites **anmelden zu können**

73,4



Basis: : n(DACH)=3.000, Angaben in Prozent - Top-2-Box

Frage: Als wie wünschenswert für die Nutzung dieser Dienste / Anwendungen / Websites beurteilen Sie folgende Services? Skala: 1 „sehr wünschenswert“ bis 6 „Gar nicht wünschenswert“

Quelle: United Internet Media 2019

## Vereinzelte Länderunterschiede bei Wünschen nach Transparenz über Daten



In der Schweiz gibt es die höchste Zustimmung zu einem zentralen Log-in.

|  | Deutschland | Österreich | Schweiz |
|--|-------------|------------|---------|
| <b>Schnell und einfach</b> einen Überblick zu bekommen, <b>welche Daten</b> von den Diensten / Anwendungen / Websites <b>erhoben, gespeichert und verarbeitet werden</b>             | 82,8        | 85,2       | 84,2    |
| <b>Schnelle und einfache Verwaltung meiner Einwilligungen zur Datennutzung</b> durch die Dienste / Anwendungen / Websites  | 81,2        | 80,3       | 81,6    |
| <b>Sichere und einfache Möglichkeit, mich mit einem zentralen Log-in</b> (ein Nutzernamen und Passwort) <b>bei allen</b> Diensten / Anwendungen / Websites <b>anmelden zu können</b> | 71,4        | 73,2       | 75,5    |

Basis: n(DE)=1.000, n(AT)=1.000, n(CH)=1.000, Angaben in Prozent - Top-2-Box

Frage: Als wie wünschenswert für die Nutzung dieser Dienste / Anwendungen / Websites beurteilen Sie folgende Services? Skala: 1 „sehr wünschenswert“ bis 6 „Gar nicht wünschenswert“

Quelle: United Internet Media 2019

## Auf einen Blick: Erkenntnisse aus der „E-Mail für Dich 2.0“

- 1. Im Vergleich zum Vorjahr werden alle Kommunikationsformen stärker genutzt.** Im DACH-Raum nutzen 80 % E-Mail, Instant Messenger und soziale Netzwerke zur privaten Kommunikation.
- 2. Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit ist auch in 2018 das wichtigste Kriterium für private Kommunikation im Internet.** Die E-Mail erfüllt dabei dieses Bedürfnis weiterhin am stärksten.
- 3. Im Jahresvergleich gewinnt die E-Mail für ausgewählte Dienste/Anwendungen weiter an Relevanz.** Zu nennen ist hier bspw. Online-Banking (in DE, AT & CH) und der App Store (in DE & AT).
- 4. Die E-Mail-Adresse gewinnt in 2018 weiter an persönlicher Wichtigkeit.** 73 % (2017: 68 %) der Befragten im DACH-Raum bestätigen: „Meine E-Mail-Adresse ist mir wichtig.“
- 5. Datentransparenz ist für die E-Mailer im DACH-Raum von höchster Relevanz.** Dabei wird vor allem ein schneller und einfacher Überblick über die gespeicherten und verarbeiteten Daten gewünscht.



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.**



**Melanie Friedrich**

Senior Project Manager Market Research

Telefon: 0721 / 91374 - 1764

E-Mail: [melanie.friedrich@united-internet-media.de](mailto:melanie.friedrich@united-internet-media.de)

Web: [www.united-internet-media.de](http://www.united-internet-media.de)