



Der Europäische Social Media und E-Mail Monitor —  
6 Länder Studie zum digitalen Dialog mit Facebook, Twitter, E-Mail & Co.  
(Europäischer Vergleich der Consumer Befragung)

München, Dezember 2010 | Autoren: Volker Wiewer und Rolf Anweiler

## 1 **Gemeinsam stark: Die Kombination aus Social Media und E-Mail funktioniert in allen betrachteten Märkten**

In allen Ländern nutzen mindestens 50% der Befragten sowohl Social Networks als auch Newsletter. Die Schnittmenge zwischen E-Mail-Marketing und Social Media ist somit bereits heute signifikant. Die Kombination beider Kanäle deckt praktisch die gesamte Internet-Nutzerschaft ab.

## 2 **Europa ist eine „Zwei-Klassen-Gesellschaft“**

Die sechs größten europäischen Online-Märkte teilen sich in zwei Gruppen: Deutschland, Frankreich und die Niederlande sind „E-Mail-Länder“, in denen über ein Drittel der User nur per E-Mail bzw. Newsletter erreichbar ist. Großbritannien, Italien und Spanien sind „Multi-Channel“-Länder in denen die gemeinsame Nutzung beider Kanäle dominiert.

## 3 **Facebook ist der Platzhirsch unter den Sozialen Netzwerken – mit einer Ausnahme**

Facebook ist das führende Netzwerk in fast jedem Land, mit einer Ausnahme: in den Niederlanden ist das lokale Netzwerk Hyves die Nummer 1. Die deutsche Social Media Landschaft scheint stärker fragmentiert als in anderen Ländern, da mit der VZ-Gruppe und Wer-kennt-Wen gleich 2 lokale Netzwerke die Plätze 2 und 3 im Hinblick auf die Anzahl der Nutzer belegen.

## 4 **„Fan-Seiten“ von Unternehmen erreichen bisher nur in drei Märkten signifikante Nutzerschaften**

Lediglich in Großbritannien, Italien und Spanien sind mehr als ein Viertel der Social Media Nutzer überhaupt Fan oder Follower eines Unternehmensprofils. Die Reichweite von Unternehmenspräsenzen in Sozialen Netzwerken ist zwar noch begrenzt, bietet aber durchaus Potential, wie ein Blick nach Großbritannien zeigt.

## 5 **„Mobile E-Mail“ für Konsumenten kommt**

In Großbritannien, Italien und Spanien rufen bereits rund ein Viertel der Nutzer E-Mails mehrmals täglich auch auf mobilen Endgeräten ab.

▪ Zielgruppe: Erwachsene 14-69 Jahre (repräsentativ Internet)

▪ Methode: Panel Online Befragung

▪ Konzept/Analyse: **MEDIACOM**  
SCIENCE

▪ Untersuchung:



▪ Stichprobengröße: N = 1,105

N = 1,045

N = 1,010

N = 1,225

N = 540

N = 501

▪ Befragungszeitraum: 17.Aug.-01.Sep.

01.Sep.-14.Sep.

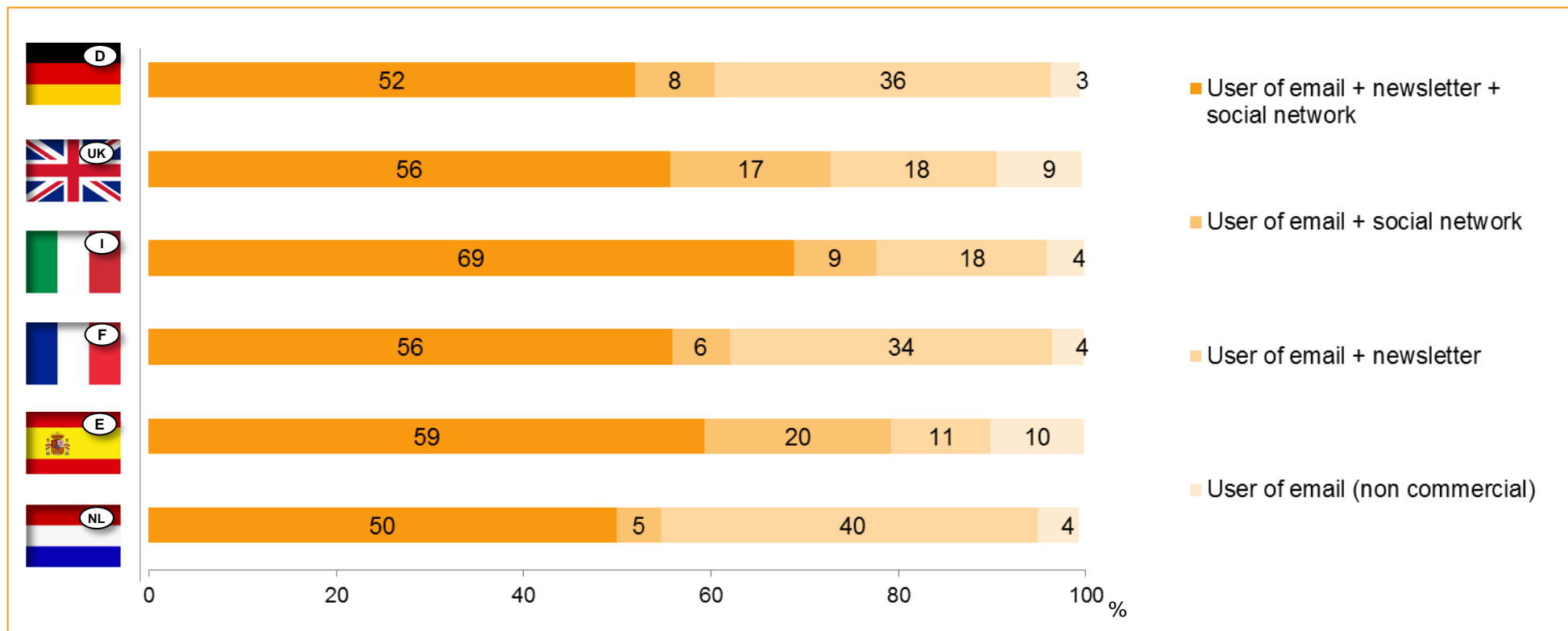
30.Aug.-03.Sep.

02.Sep.-16.Sep.

30.Aug.-14.Sep.

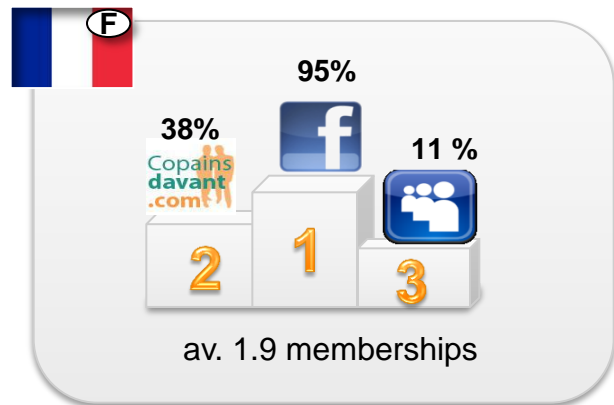
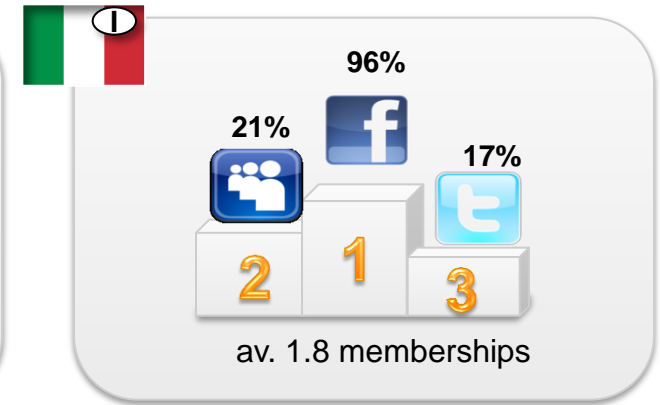
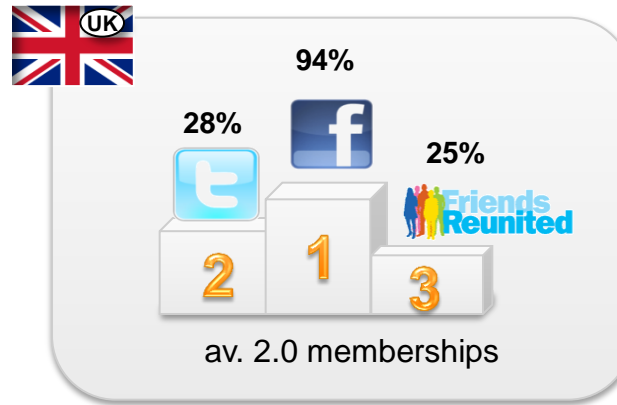
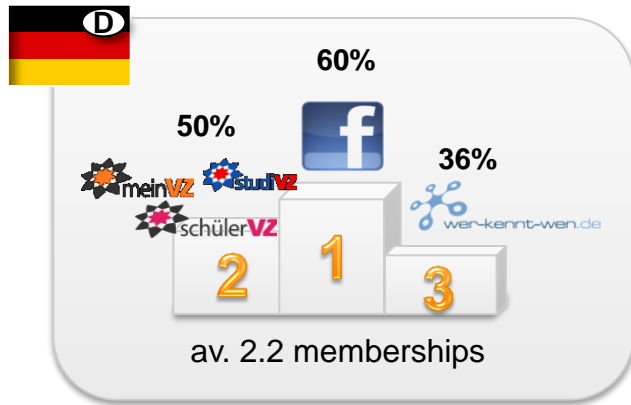
02.Sep.-06.Sep.

## Nutzer verschiedener Kommunikationskanäle (in Prozent)



- In allen Ländern sind mehr als die Hälfte der Befragten “reale” Multi-Channel User. Diese können für Online Marketing Zwecke per E-Mail genauso wie über Social Networks erreicht werden.
- Die 6 größten europäischen Online-Werbemärkte können in zwei Gruppen geteilt werden: DE, FR und NL sind “E-Mail-Länder”, da dort mehr als 1/3 der User nur über den E-Mail Kanal erreicht werden kann. UK, IT und ES sind “Multi-Channel” Länder, in denen die Nutzung von Social Networks generell höher ist.

# Die Top 3 der Social Networks in Europa – Facebook ist Marktführer in 5 von 6 Märkten



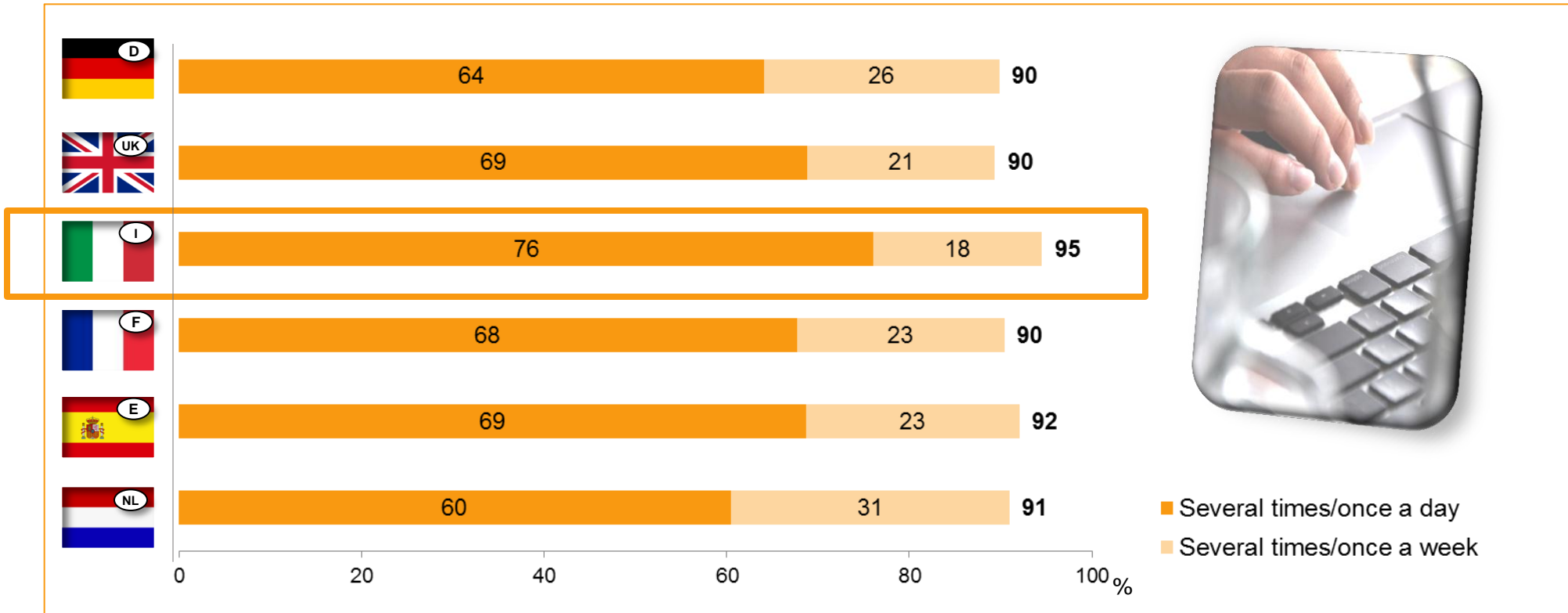
- Facebook ist das führende Netzwerk in fast jedem Land. Ausnahme: In den Niederlanden ist Hyves die Nummer 1.
- Die deutsche Social Network Landschaft ist stärker fragmentiert als in anderen europäischen Ländern.

# Die durchschnittliche Anzahl von Freunden – Italiener haben in Sozialen Netzwerken die meisten Freunde, die Franzosen die wenigsten



- Italienische Netzwerker haben im europäischen Vergleich die meisten Freunde.
- Deutsche und französische Social Media Nutzer bilden im europäischen Vergleich das Schlusslicht mit der niedrigsten Anzahl an Freunden und Kontakten.

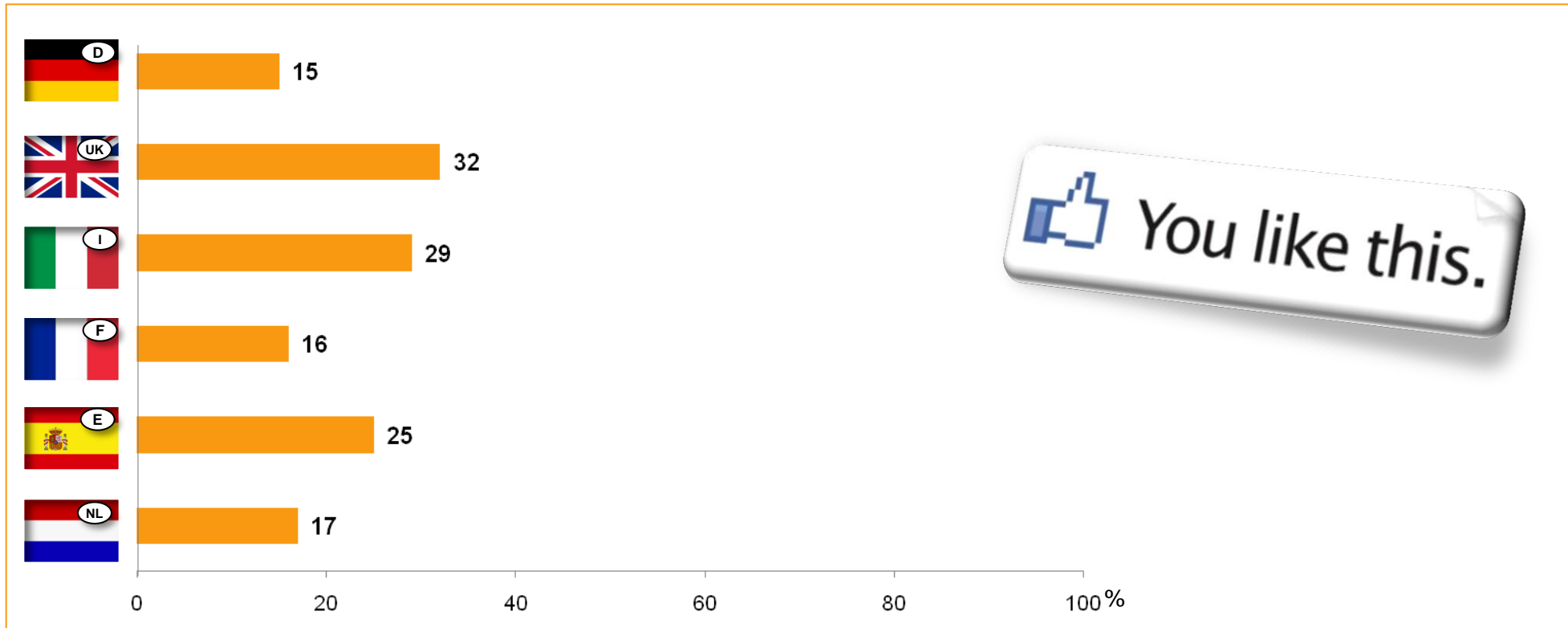
# Nutzungsintensität von Social Networks – wie häufig netzwerken die europäischen User tatsächlich (in Prozent)



- In allen Ländern besuchen ca. 90% der Social Network User ihr Profil mindestens einmal pro Woche.
- Italien liegt auch bei der Nutzungsintensität vorne und hat die meisten intensiven (“mindestens einmal pro Woche”) und starken Nutzer (“mindestens einmal pro Tag”).

# Funktionieren "Fan-Seiten" von Firmen und Produkten wirklich? - In Großbritannien und Italien ist die Wahrscheinlichkeit am höchsten

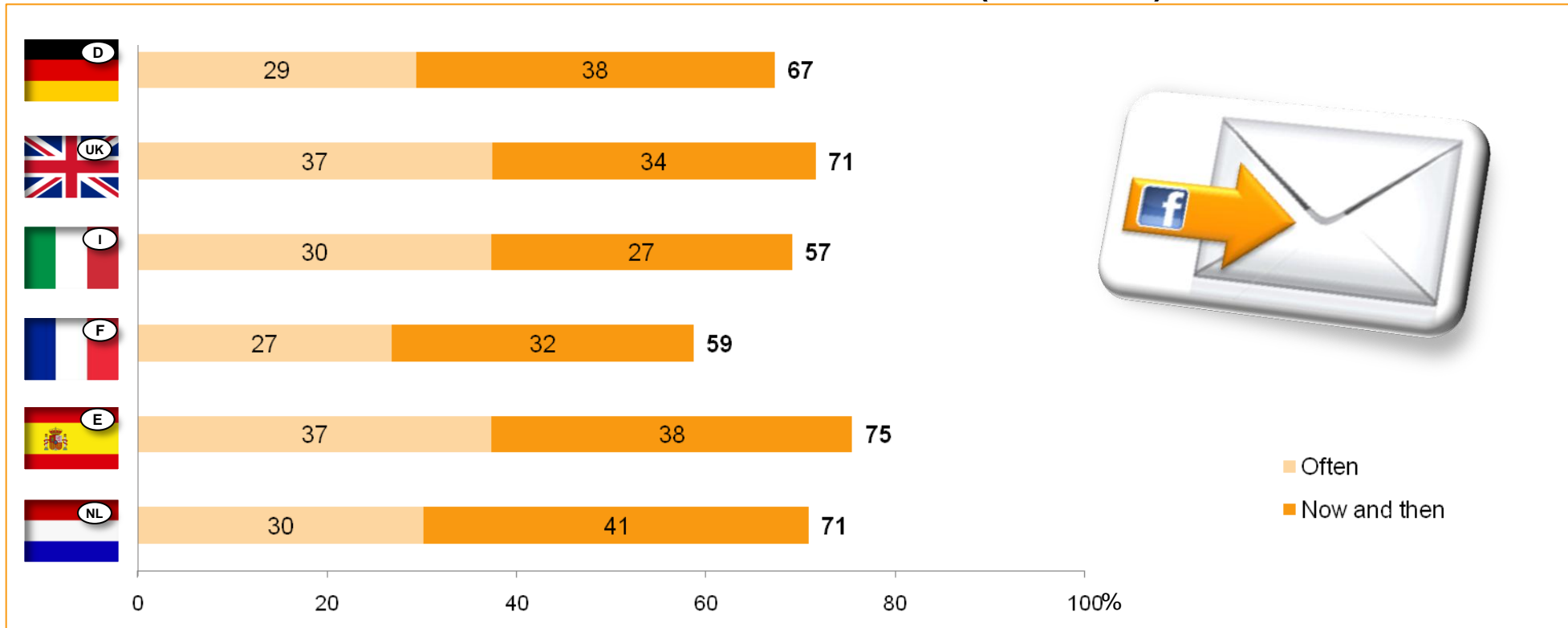
## Anteil der Fans & Follower von Marken-Accounts (in Prozent)



- 1/3 der britischen Social Media Nutzer sind bereits Fans/ Follower einer Marke.
- Deutschland ist das Land mit dem kleinsten Anteil an Fans/ Followern.
- In 4 Märkten (ES, NL, FR, DE) können weniger als ¼ der sozialen Netzwerker über Firmen Fan-Seiten und Twitter Accounts erreicht werden.

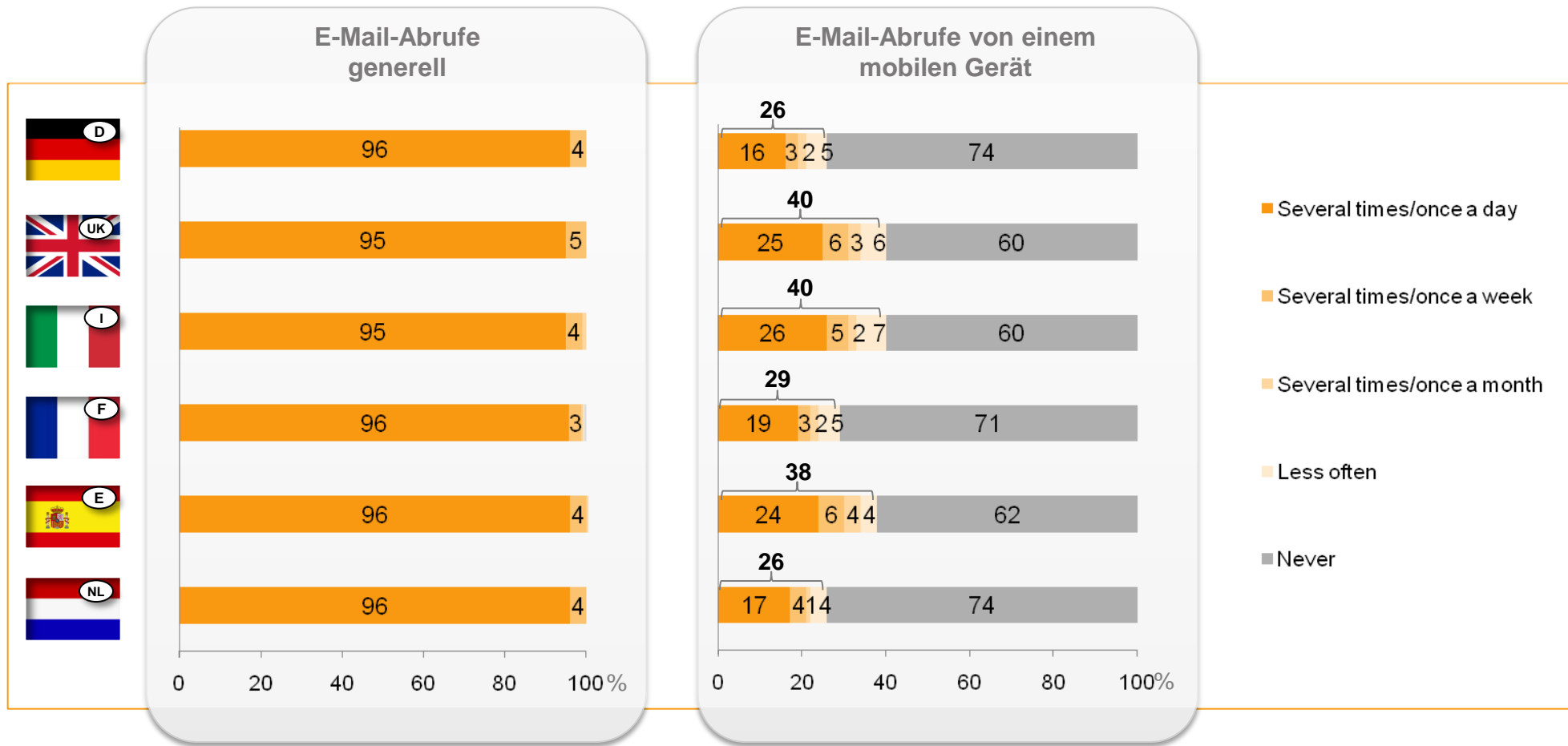
# E-Mail und Social Media sind eng verknüpft – Benachrichtigungen von Social Networks treiben die E-Mail-Nutzung stark in die Höhe

Frage: Wie oft nutzen Sie Ihre(n) E-Mail Account(s), um Benachrichtigungen von Social Networks zu bekommen? (in Prozent)



- Die meisten Social Media Nutzer in allen Ländern nutzen Ihren E-Mail-Account um Benachrichtigungen von ihrem Sozialen Netzwerk zu empfangen.

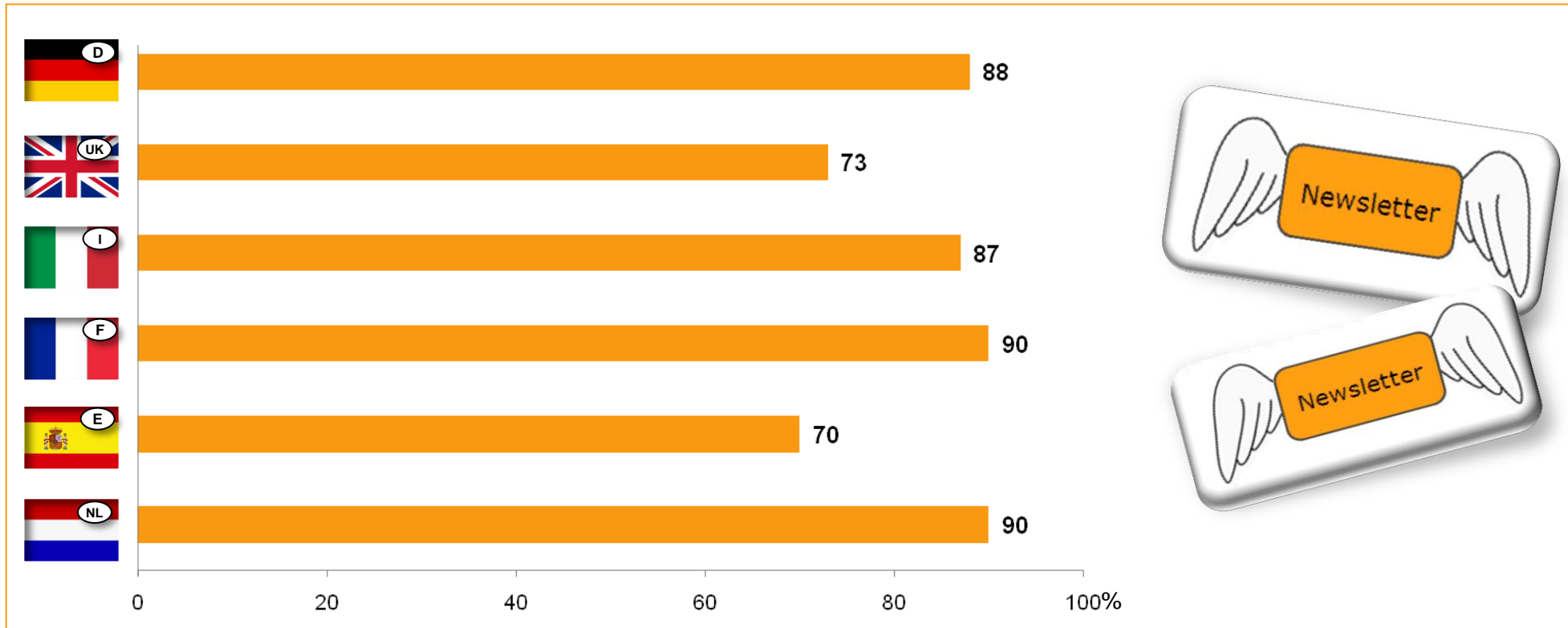
# Häufigkeit von E-Mail Abrufen & mobiler Nutzung – in UK, Italien und Spanien ist eine handykompatible E-Mail Version ein “Must have”



- Das Abrufen von E-Mails ist in jedem der analysierten Länder ein tägliches Ritual.
- Auf mobilen Endgeräten werden E-Mails von den Konsumenten am häufigsten in Großbritannien, Italien und Spanien (fast ¼ der Nutzer) mindestens einmal täglich abgerufen.

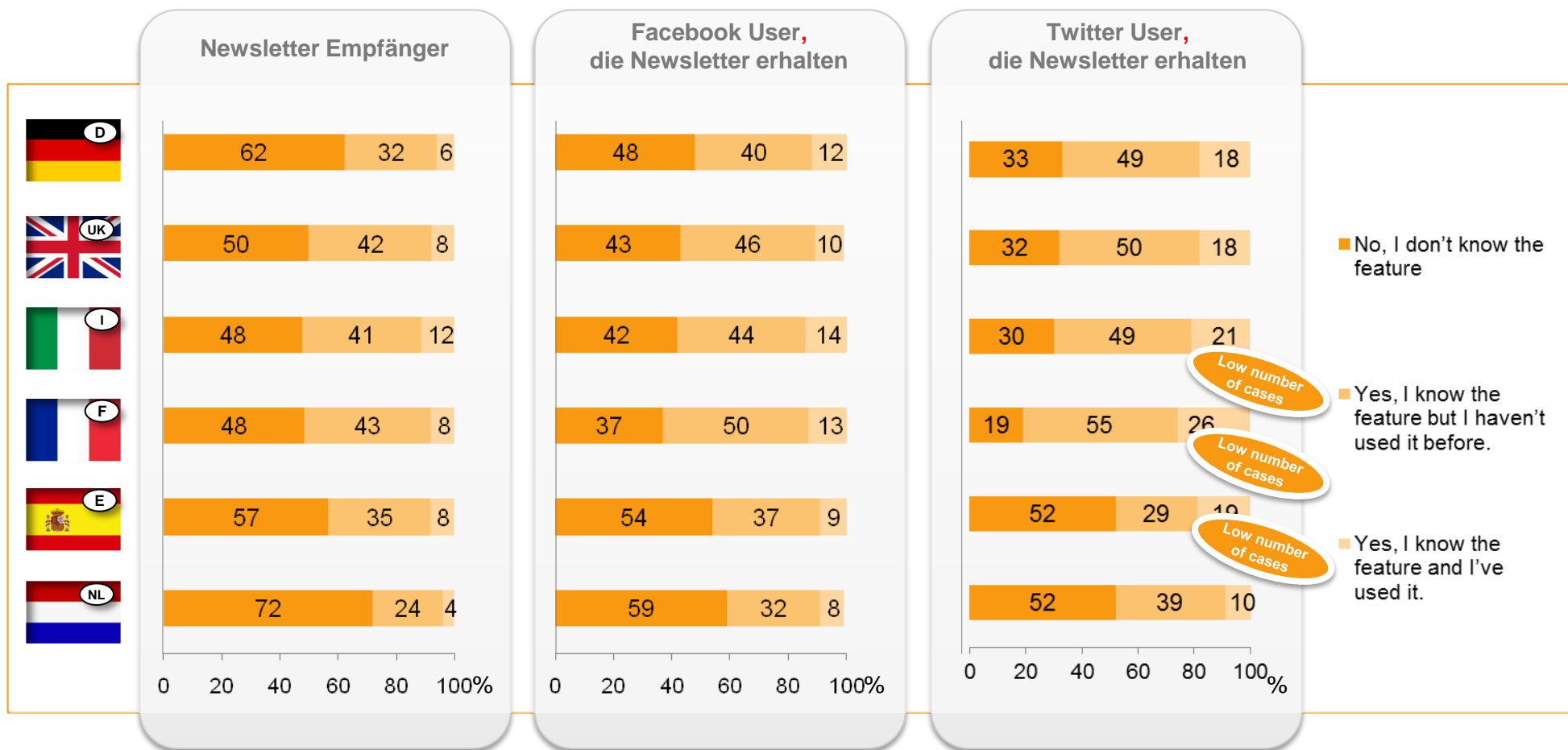
# Anteil der Newsletter-Anmelder – Newsletter sind noch immer ein universales Online Marketing Instrument in Europa

Anteil der Newsletter Anmelder (in Prozent)



- In Deutschland, Italien, Frankreich und den Niederlanden sind ca. 90% der Befragten bei einem oder mehreren Newslettern angemeldet.
- In Großbritannien und Spanien ist der Anteil der Newsletter Anmelder etwas niedriger (ca. 70%).

# Nutzung der SWYN-Funktion – E-Mail Content zu teilen ist in Europa noch immer nicht weit verbreitet



- Die Nutzung der "Share-with-your-Network"-Funktion ist in allen Ländern noch immer gering.
- Die Twitter User haben aber generell eine größere Affinität Inhalte mit ihrem Netzwerk zu teilen und nutzen die Funktion erheblich häufiger als Facebook oder andere Social Media User.

Question: Do you know the 'share with your network' feature and have you use it before?

Base: Recipients of newsletters: Germany N=985; United Kingdom N=767; Italy N=880; France N=1,106; ;Spain N=378; The Netherlands N=453


Facebook users that receive newsletters: Germany N= 325; United Kingdom N=546; Italy N=670; France N=649; Spain N= 306; The Netherlands N=158

Twitter users that receive newsletters : Germany N=81; United Kingdom N=172; Italy N=129; France N=62; Spain N= 63; The Netherlands N=62

Besuchen  
Sie uns auf  
[www.ecircle.com](http://www.ecircle.com)


 **de / at / ch**  
eCircle GmbH  
Nymphenburger Str. 86  
80636 München  
T.: +49 (0)89 120 09-600  
[info@ecircle.com](mailto:info@ecircle.com)

 **uk**  
14 St John's Square  
London EC1M 4NL  
T: +44 (0)20 7618 4200

 **fr**  
10, rue du Fg Poissonnière  
75010 Paris  
T: +33 (0)1 53 80 48 00

 **it**  
Via Pietro Orseolo 12  
20144 Milano  
T: +39 02 30 87 620

 **nl**  
Zen Building  
Newtonlaan 115  
3584 BH Utrecht  
T: +31 (0)30 210 64 19

 **es**  
Paseo de la Habana 9-11  
28036 Madrid  
T: +34 (0)91 298 61 70