

STUDIE ZU HERAUSFORDERUNGEN DER ELEKTRONISCHEN KOMMUNIKATION

Unternehmenskommunikation / Marktforschung
Wien, März 2014

**WENN'S WIRKLICH
WICHTIG IST, DANN
LIEBER MIT DER POST.**



STUDIENDESIGN

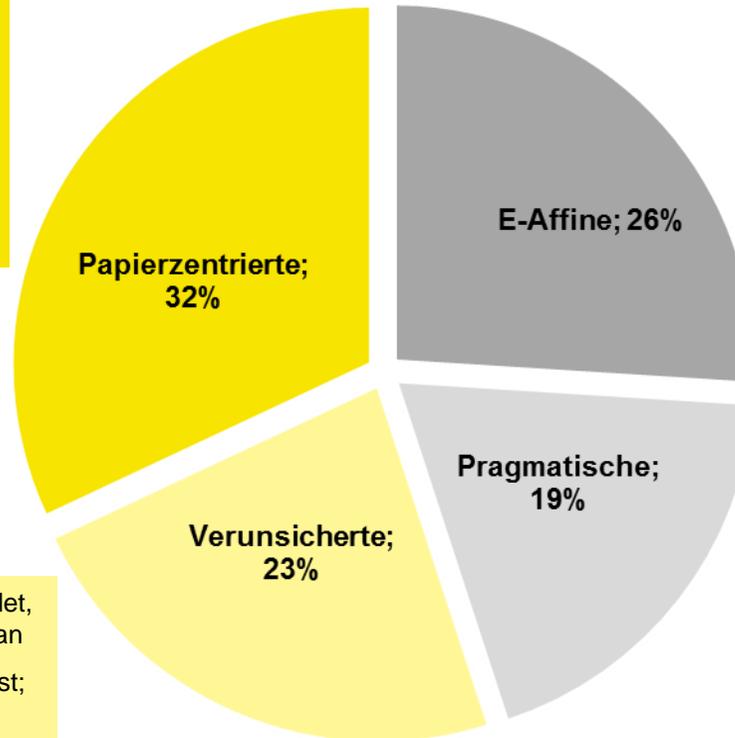
- **Thema:** Studie zu Herausforderungen der elektronischen Kommunikation
- **Zielperson:** Bevölkerung in Österreich ab 18 Jahre
- **Timing:** 27.2.2014 bis 5.3.2014
- **Methode:** Telefonische Interviews (CATI)
- **Stichprobe:** 500 Personen



CLUSTER

Die österreichische Bevölkerung gliedert sich in vier Gruppen.

- Tendenziell älter, niedrigere Schulbildung, unterdurchschnittliches Einkommen, ländlich
- Zwei Drittel erhalten Rechnungen nur per Post; Papier wird stark bevorzugt
- Online Banking/Shopping gering ausgeprägt; 41% nutzen Internet gar nicht



- Tendenziell höher gebildet, überdurchschnittliches Einkommen
- Die große Mehrheit nutzt täglich das Internet, Online Banking etc.
 - Fast alle bevorzugen elektronische Rechnungen

- Tendenziell jünger, durchschnittlich gebildet, unterdurchschnittliches Einkommen, urban
- Die Hälfte erhält Rechnungen nur per Post; fast alle bevorzugen Papier
 - Die Minderheit nutzt Online Banking/Shopping
- Überblick über Zahlungsverpflichtungen am geringsten; Papierrechnung gibt Sicherheit

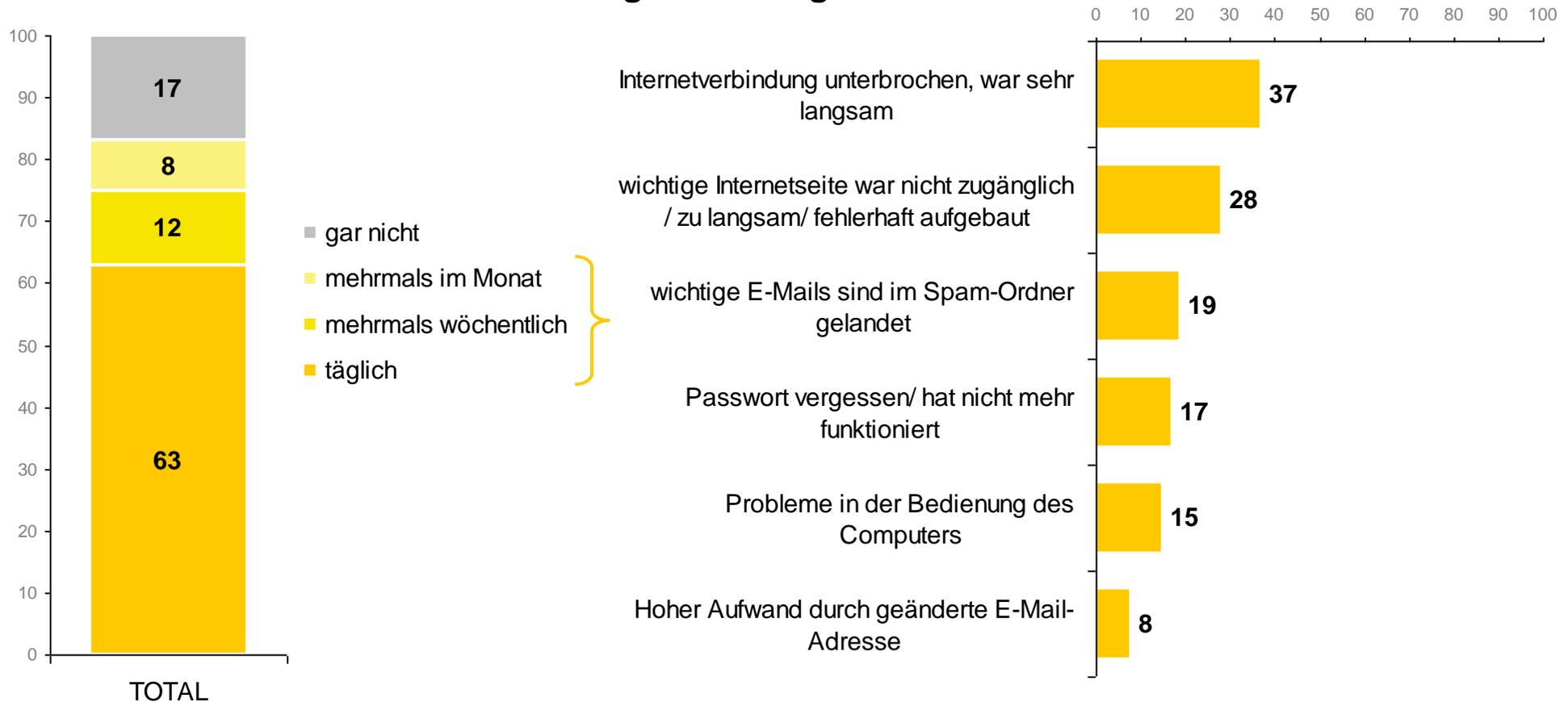
- Tendenziell höher gebildet, überdurchschnittliches Einkommen
- Erhalten Rechnungen sowohl elektronisch als auch per Post, bevorzugen aber klar Papier
 - Nutzen aktiv das Internet (Online Banking/Shopping etc.)
 - Haben besten Überblick über Zahlungsverpflichtungen

BASIS: n=500



INTERNETNUTZUNG

Gut 8 von 10 Befragten nutzen das Internet. Die wesentlichen Probleme bei der Nutzung sind eine unterbrochene Internetverbindung sowie langsam aufbauende Seiten.



FRAGE 1: Wie häufig nutzen Sie das Internet – egal ob beruflich oder privat?

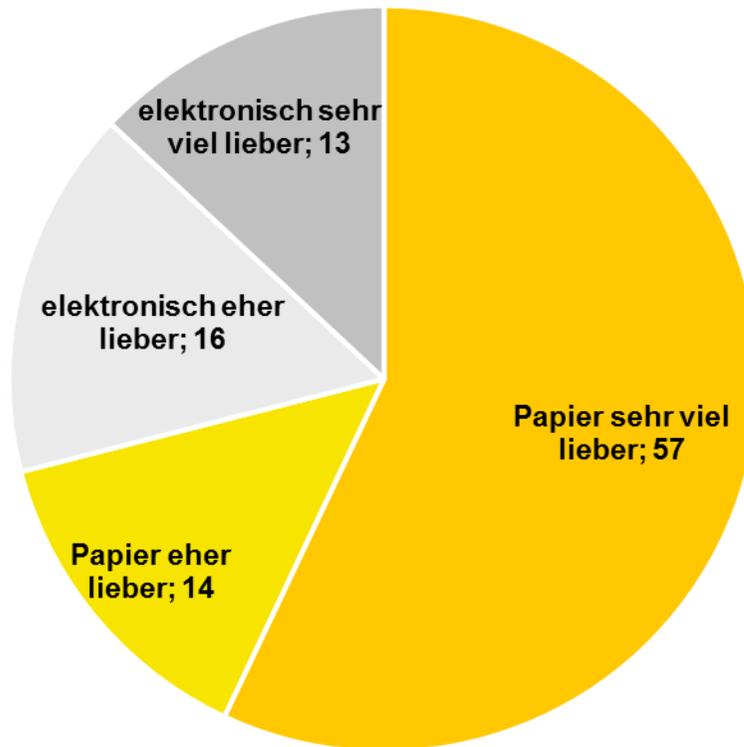
FRAGE 2: Wenn Sie das Internet nutzen, oder z.B. E-Mails lesen und versenden. Welche der folgenden Probleme haben Sie in den letzten drei Monaten gehabt?

BASIS: F1: n=500; F2 - Internetnutzer: n=417 (%-Werte)



RECHNUNGSPRÄFERENZ

Im Allgemeinen werden Rechnungen und Dokumente auf Papier bevorzugt.



Häufige Aussage:

„Man weiß ja nicht, ob da immer alles ankommt und wenn es heikle Sachen sind, dann ich möchte ich das nicht im Internet haben.“

Gilt v.a. für Ältere, den ländlichen Raum und Personen mit wenig Einkommen und niedriger Schulbildung.

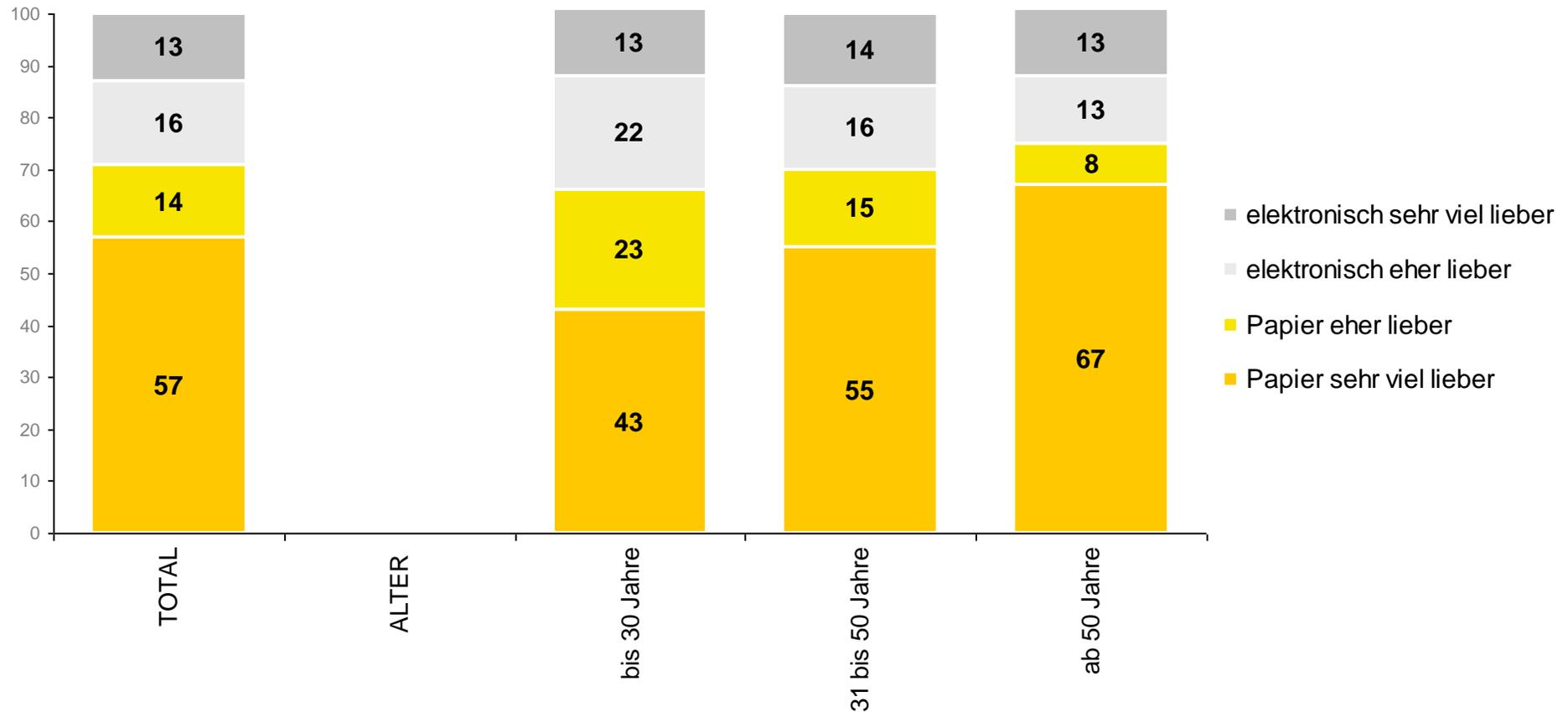
FRAGE 3: Was ist Ihnen ganz allgemein lieber? Rechnungen und Dokumente auf Papier per Post oder elektronische Rechnungen und Dokumente?

BASIS: n=500 (%-Werte)



RECHNUNGSPRÄFERENZ NACH ALTER

Ältere Menschen bevorzugen klar die Zustellung auf Papier.



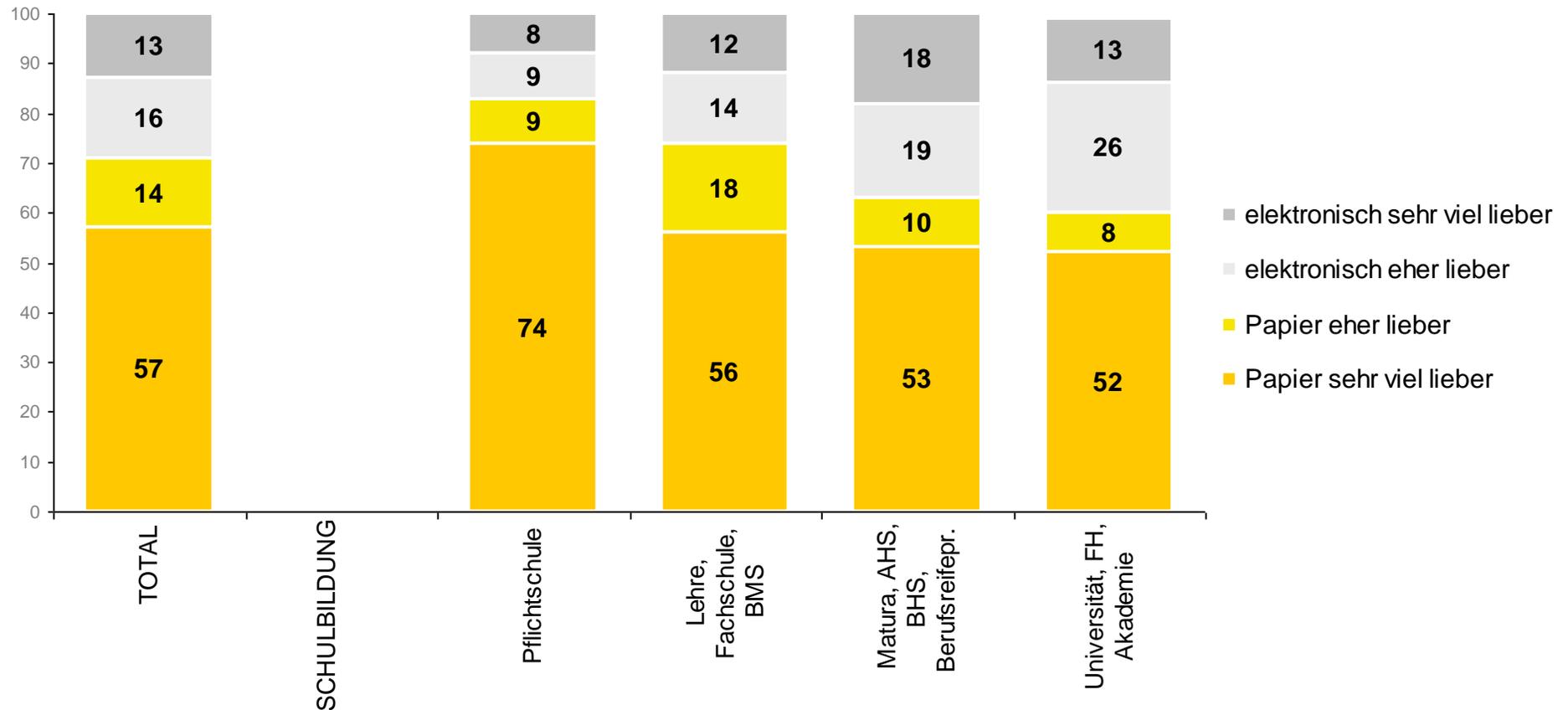
FRAGE 3: Was ist Ihnen ganz allgemein lieber? Rechnungen und Dokumente auf Papier per Post oder elektronische Rechnungen und Dokumente?

BASIS: n=500 (%-Werte)



RECHNUNGSPRÄFERENZ NACH SCHULBILDUNG

Personen mit niedriger Schulbildung bevorzugen klar die Zustellung auf Papier.



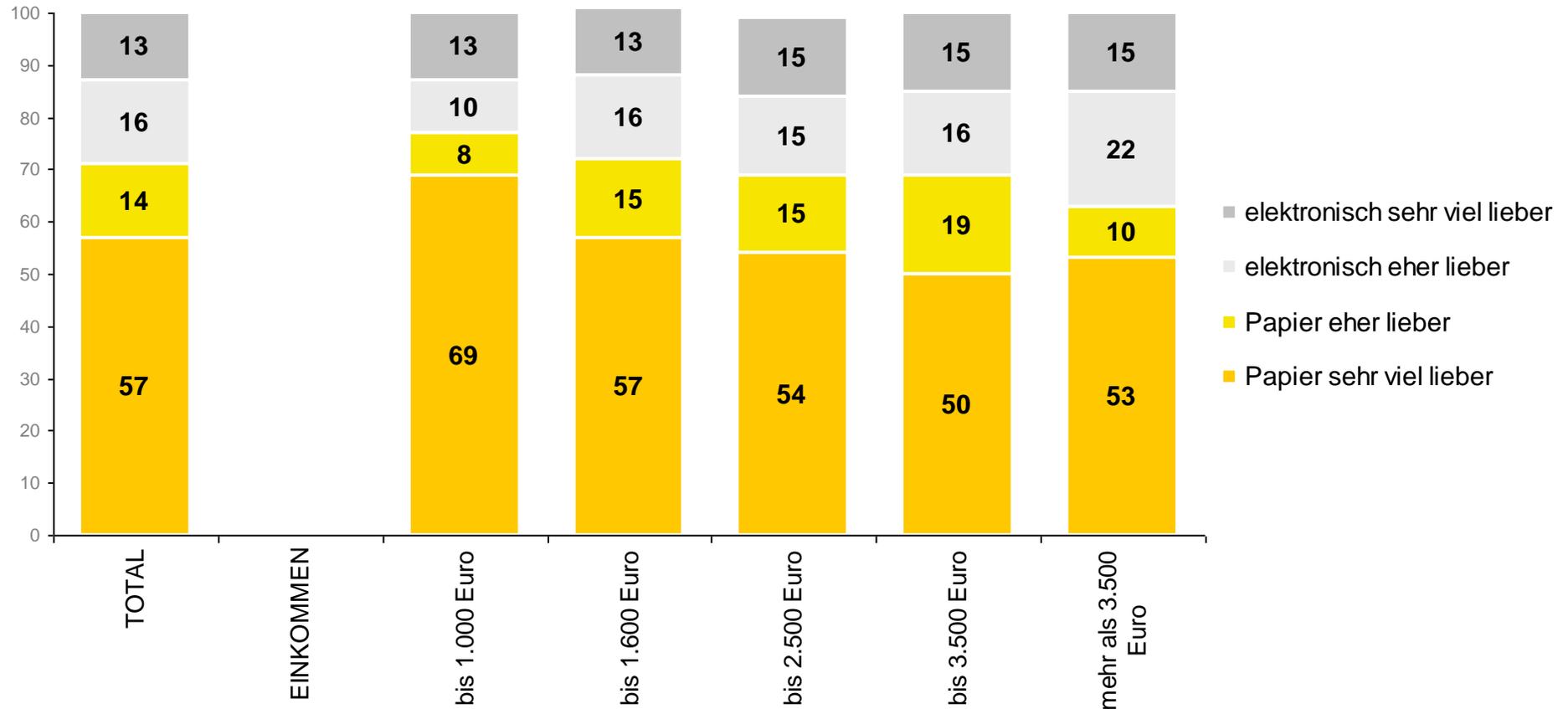
FRAGE 3: Was ist Ihnen ganz allgemein lieber? Rechnungen und Dokumente auf Papier per Post oder elektronische Rechnungen und Dokumente?

BASIS: n=500 (%-Werte)



RECHNUNGSPRÄFERENZ NACH EINKOMMEN

Mit steigendem Einkommen steigt die Präferenz zur elektronischen Zustellung.



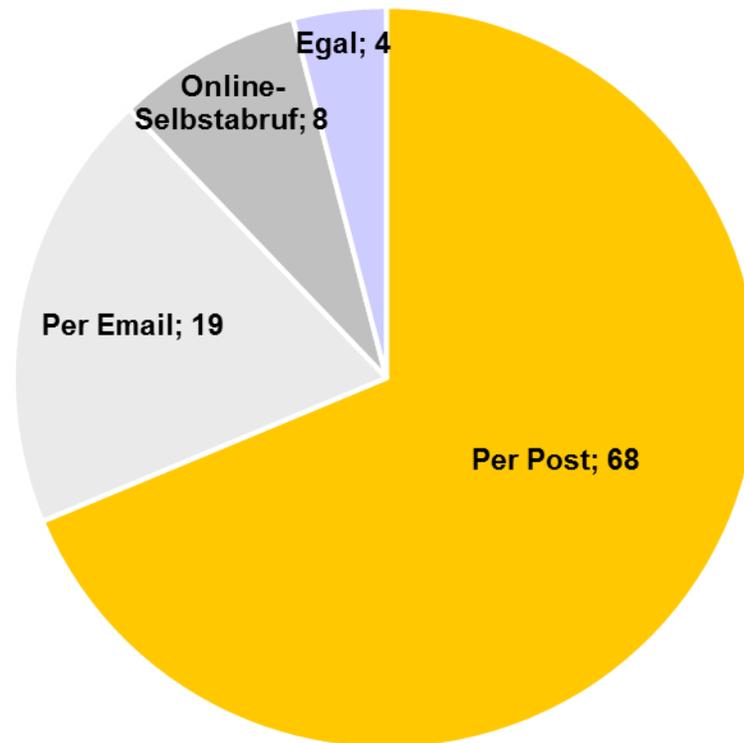
FRAGE 3: Was ist Ihnen ganz allgemein lieber? Rechnungen und Dokumente auf Papier per Post oder elektronische Rechnungen und Dokumente?

BASIS: n=500 (%-Werte)



PRÄFERENZ DER ZUSTELLUNG

Ca. 70% der Befragten wollen Rechnungen mit der Post zugestellt haben.

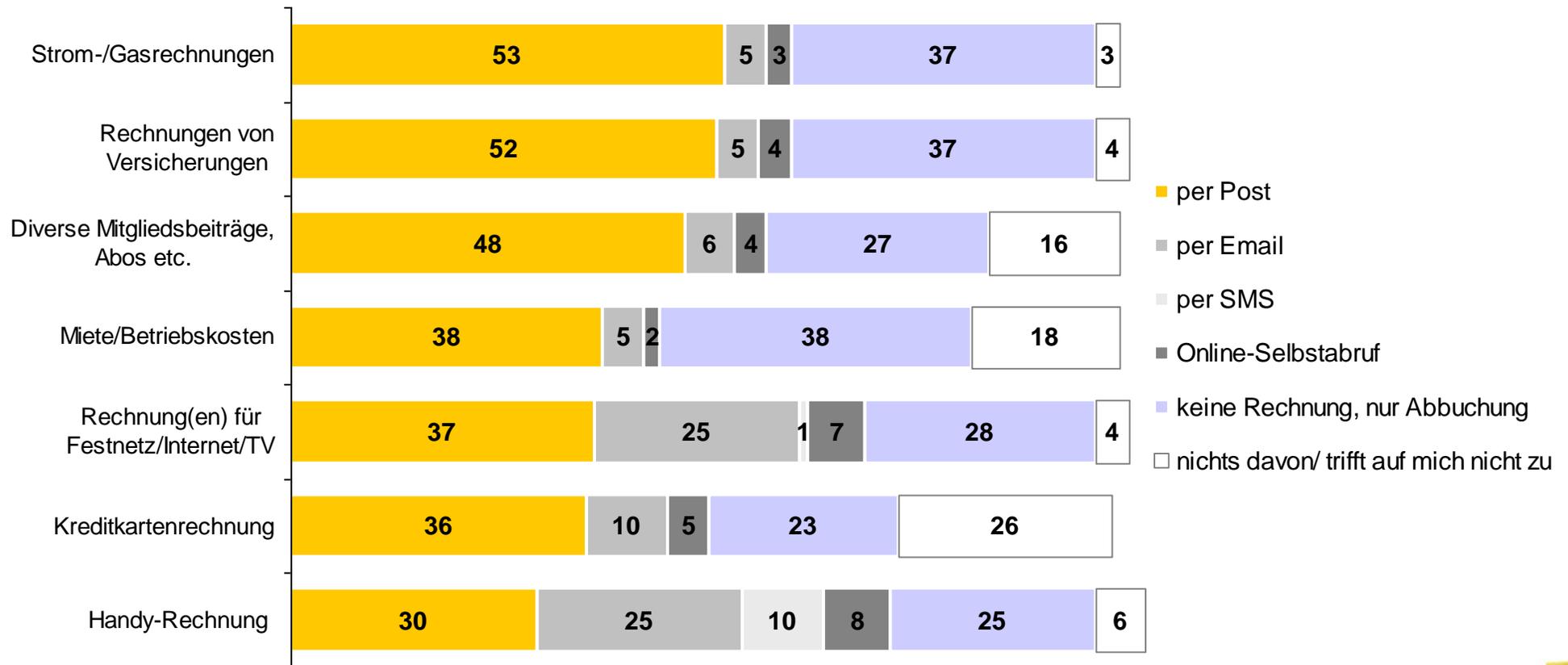


FRAGE 7: Wenn Sie frei wählen könnten – Was wäre Ihnen persönlich für Rechnungen lieber?
BASIS: n=500 (%-Werte)



ART DER ZUSTELLUNG WICHTIGER INFORMATIONEN

Die Zustellung von diversen Rechnungen und Dokumenten erfolgt in den meisten Fällen nach wie vor per Post.

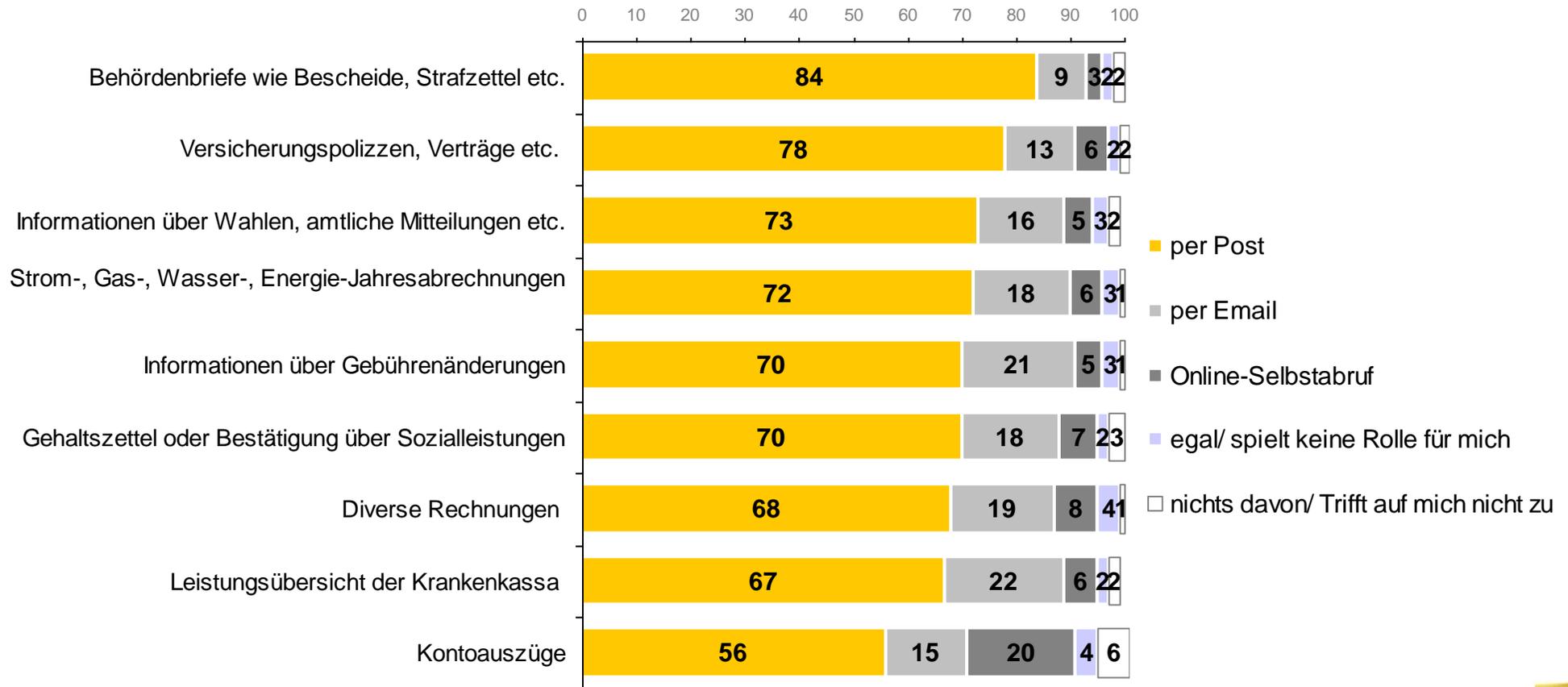


FRAGE 5: Bitte sagen Sie mir, ob Sie bzw. Ihr Haushalt diese Rechnungen auf Papier mit der Post oder elektronisch (Email, SMS, Online-Selbstabruf) erhalten bzw. ob Sie diese gar nicht erhalten und einfach eine Abbuchung stattfindet? Mehrfachnennung möglich
BASIS: n=500 (%-Werte)



WAHLFREIHEIT DER ZUSTELLUNG

Die Befragten wollen wichtige Dinge schriftlich zugestellt.

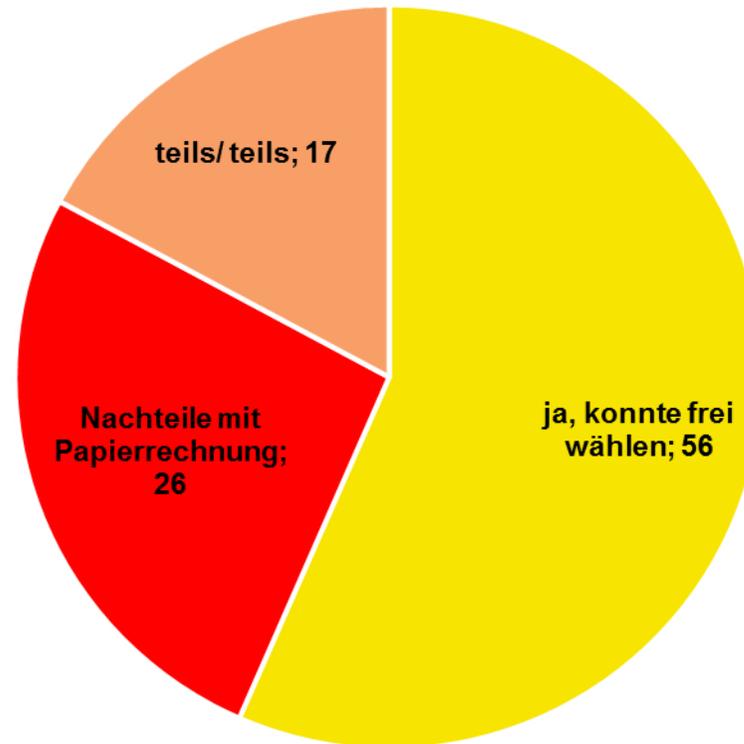


FRAGE 7: Jetzt zähle ich Ihnen eine Reihe verschiedener Dokumente und Informationen auf. Wenn Sie frei wählen könnten – Was wäre Ihnen persönlich für die folgenden Arten von Dokumenten lieber? Würden Sie diese lieber postalisch oder per Email erhalten, oder lieber selbst online abrufen? BASIS: n=500 (%-Werte)



ZUSTELLPRÄFERENZ

Gut die Hälfte konnte die Zustellungsart frei wählen, ein Viertel hätte mit einer Papierrechnung Nachteile in Kauf nehmen müssen.

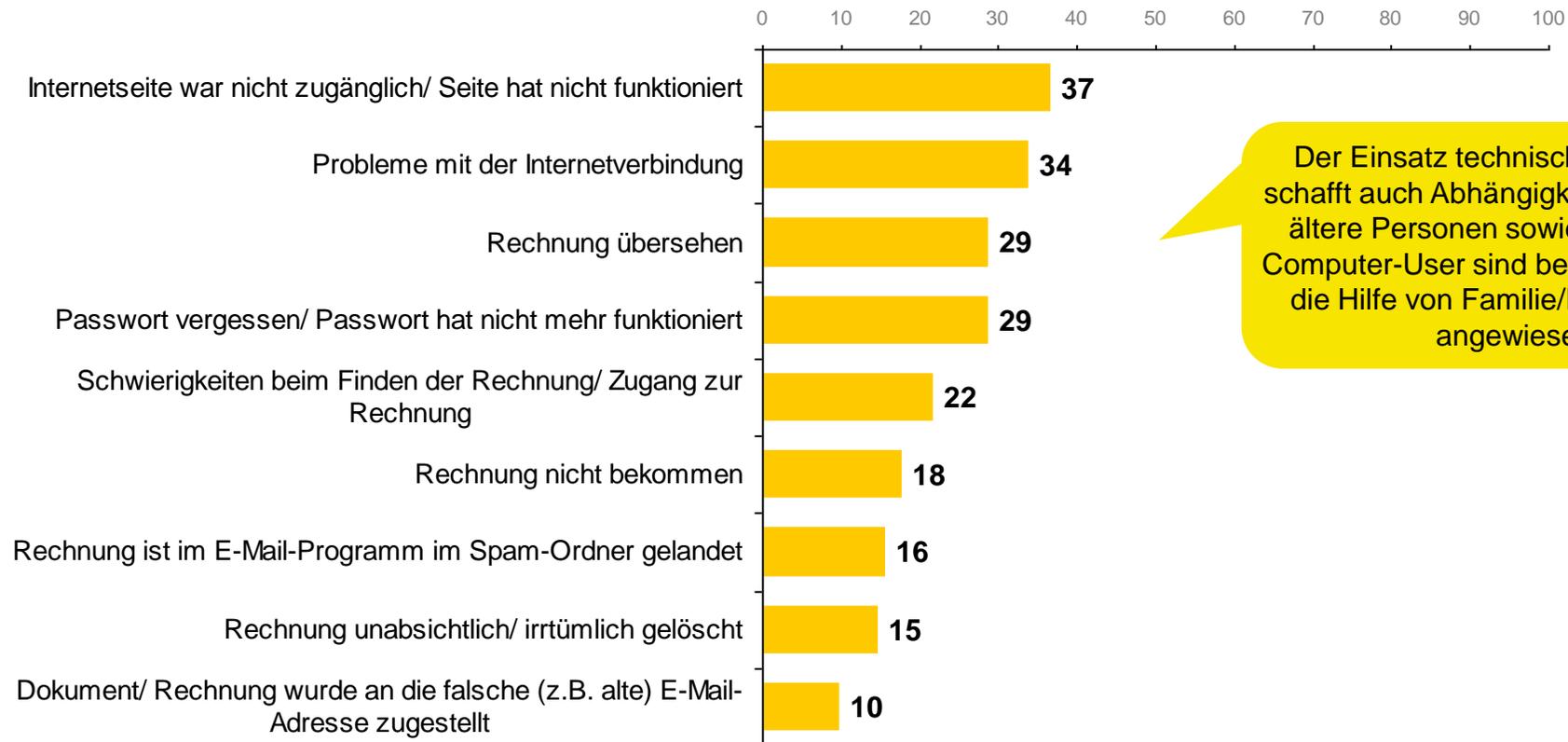


FRAGE 8: Sie haben angegeben, dass Sie Rechnungen teilweise elektronisch erhalten. Konnten Sie sich für die Umstellung auf elektronische Rechnungen frei entscheiden, oder hätten Sie mit dem Beibehalten der Papiervariante Nachteile in Kauf nehmen müssen?
 BASIS: Zustellung sowohl auf Papier als auch elektronisch, n=262 (%-Werte)



PROBLEME MIT ELEKTRONISCHEN RECHNUNGEN

Elektronische Rechnungen bringen häufig Probleme bei der Nutzung.



Der Einsatz technischer Hilfsmittel schafft auch Abhängigkeiten. Vor allem ältere Personen sowie unerfahrene Computer-User sind bei Problemen auf die Hilfe von Familie/Freunden etc. angewiesen.

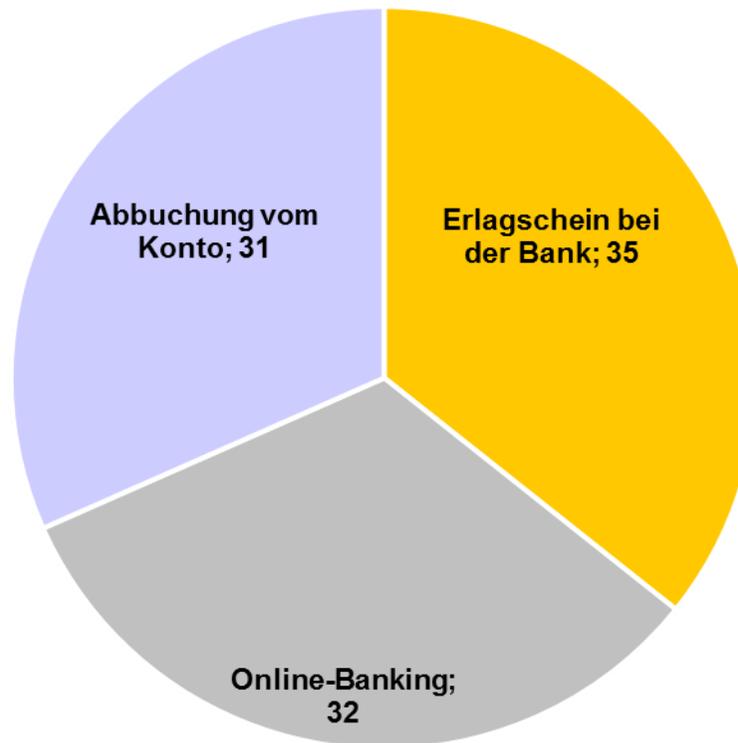
FRAGE 12: Welche der folgenden Probleme mit elektronischen Rechnungen oder Online-Portalen haben Sie schon einmal erlebt? Ich lese Ihnen Beispiele vor.

BASIS: Zustellung sowohl auf Papier als auch elektronisch oder nutzt Online-Banking oder Finanz online: n=342 (%-Werte)



PRÄFERENZEN BEIM BEZAHLEN VON OFFENEN RECHNUNGEN

Die Präferenzen beim Bezahlen von offenen Rechnungen sind stark gestreut: Je ein Drittel bevorzugt Erlagscheine, Online-Banking oder die Abbuchung vom Konto.

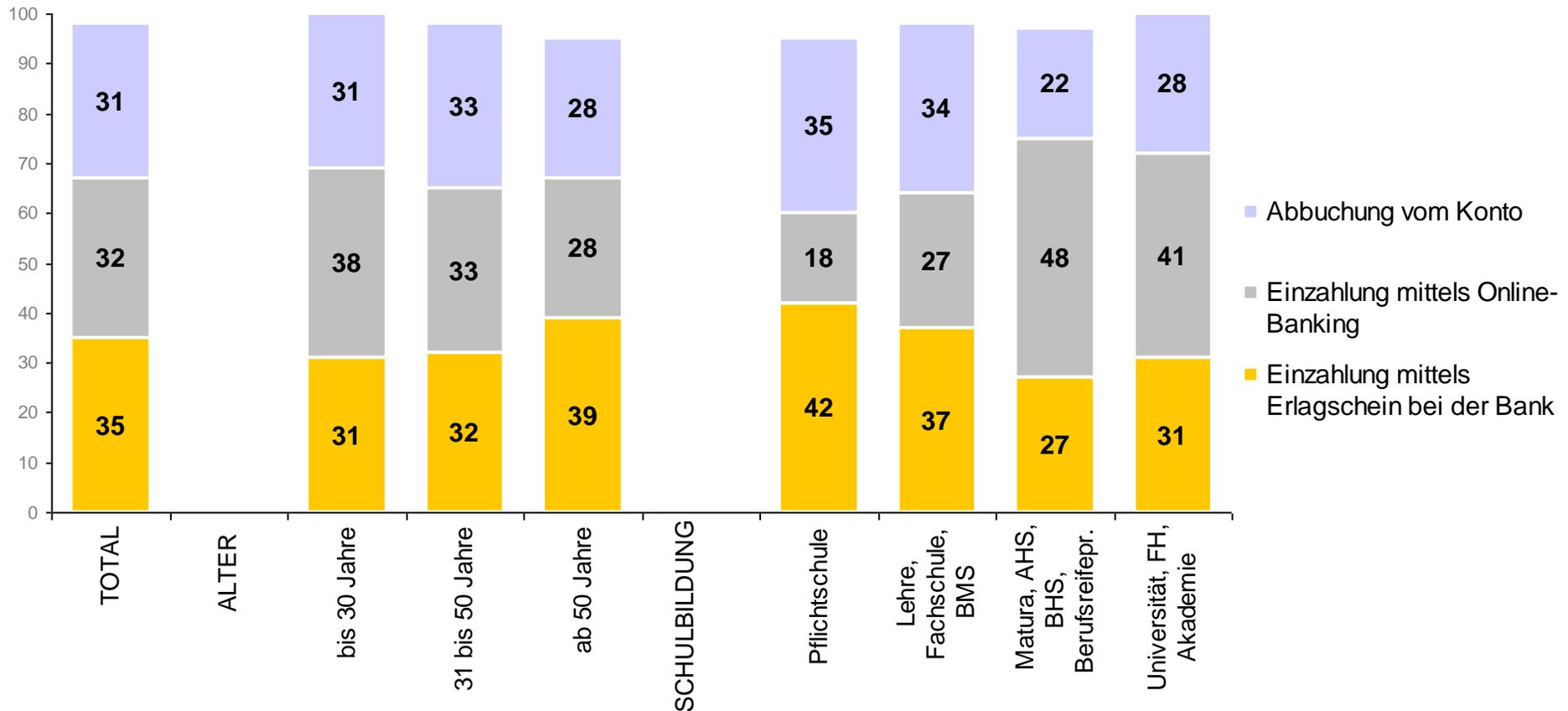


FRAGE 13: Welche Variante bevorzugen Sie für die Bezahlung Ihrer offenen Rechnungen?
BASIS: n=500 (%-Werte)



PRÄFERENZEN BEIM BEZAHLEN VON OFFENEN RECHNUNGEN

Ältere und Personen mit niedriger Schulbildung wünschen sich besonders häufig das Bezahlen mittels Erlagschein.



FRAGE 13: Welche Variante bevorzugen Sie für die Bezahlung Ihrer offenen Rechnungen?
BASIS: n=500 (%-Werte)



ANHANG

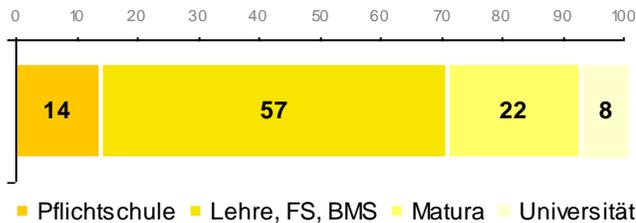
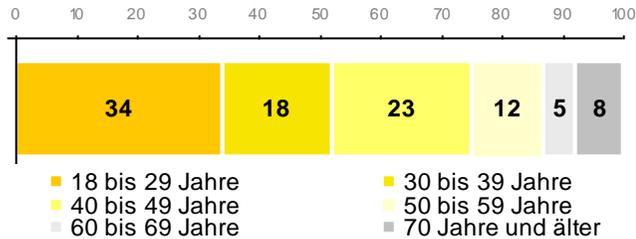
ZUR STUDIE HERAUSFORDERUNGEN DER ELEKTRONISCHEN KOMMUNIKATION

**WENN'S WIRKLICH
WICHTIG IST, DANN
LIEBER MIT DER POST.**



CLUSTER – VERUNSICHERTE

23% der Befragten



Soziodemographischer Hintergrund:

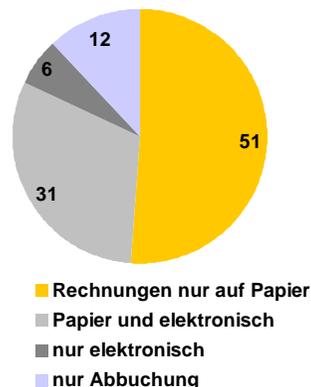
jünger, durchschnittlich gebildet, unterdurchschnittliches Einkommen, urban

Kurzcharakteristik:

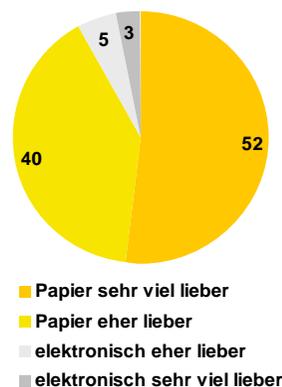
Verunsicherte haben eine sehr starke Präferenz zu Papier und stellen nur sehr ungern auf elektronische Zustellung um. Die Präferenz resultiert aus einem – trotz ihres jungen Alters – unsicheren Umgang mit dem Internet. Dadurch werden das Internet allgemein und die Online-Angebote vergleichsweise selten genutzt.

Der Überblick über die anfallenden Zahlungsverpflichtungen ist in dieser Gruppe am geringsten – bei insgesamt geringen soziodemographischen Ressourcen (Bildung, Einkommen). Die Papierrechnungen geben hier am ehesten Sicherheit – sie sind übersichtlich und kommen zuverlässig an. Die Angst, dass bei elektronischer Zustellung etwas übersehen wird, ist besonders stark ausgeprägt.

Rechnungsmix



Präferenz



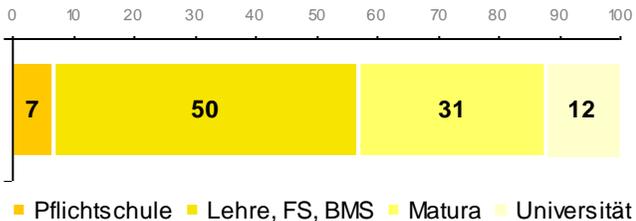
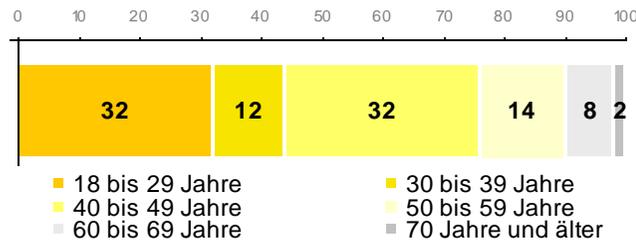
Weitere Fakten:

- 59% nutzen täglich das Internet.
- Nur 56% hatten keine Schwierigkeiten bei der Umstellung auf e-Rechnung.
- 37% nutzen Online-Banking, 35% Finanz-Online
- 39% bestellen zumindest gelegentlich im Internet.
- 28% haben sehr guten und 53% guten Überblick über Zahlungsverpflichtungen.
- 34% drucken für gewöhnlich Rechnungen aus, 40% speichern Rechnungen ab.

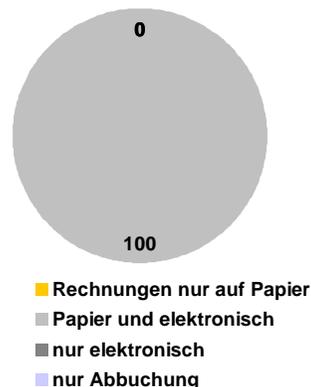


CLUSTER – PRAGMATISCHE

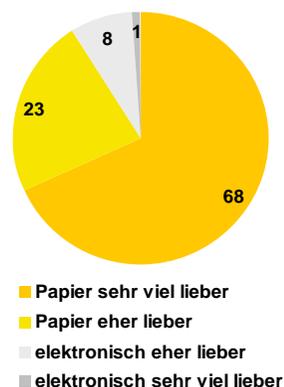
19% der Befragten



Rechnungsmix



Präferenz



Soziodemographischer Hintergrund:

jünger, höher gebildet, überdurchschnittliches Einkommen

Kurzcharakteristik:

Die Pragmatischen sind grundsätzlich e-affin im Mix ihrer Rechnungen und Dokumente, haben aber eine sehr stark ausgeprägte Grundpräferenz zu Papier bzw. Zustellung per Post.

Sie haben den besten Überblick über ihre Zahlungsverpflichtungen – und diesen gewährleistet aus ihrer Sicht am ehesten die Papierrechnung. Sie bietet einen guten Überblick, ist zuverlässig und kann später aus dem Ablagesystem sehr leicht wieder gefunden werden. Der Vorteil der elektronischen Zustellung besteht für sie in der Geschwindigkeit, bedingt allerdings auch eine schnellere Zuwendung und Bearbeitung.

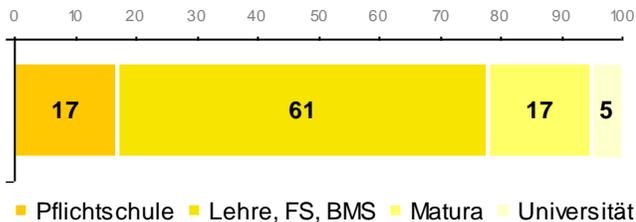
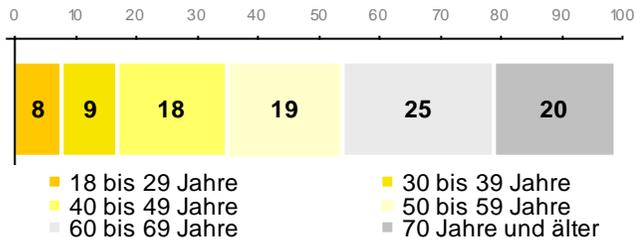
Weitere Fakten:

- 85% nutzen täglich das Internet.
- 61% hatten keine Schwierigkeiten bei der Umstellung auf e-Rechnung.
- 76% nutzen Online-Banking, 59% Finanz-Online
- 58% bestellen zumindest gelegentlich im Internet.
- 65% haben sehr guten und 32% guten Überblick über Zahlungsverpflichtungen.
- 42% drucken für gewöhnlich Rechnungen aus, 45% speichern Rechnungen ab.

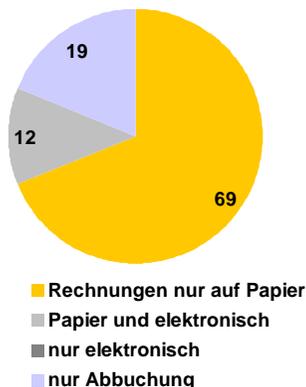


CLUSTER – PAPIERZENTRIERTE

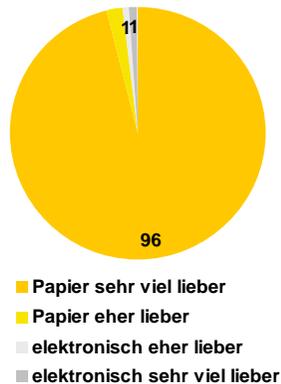
32% der Befragten



Rechnungsmix



Präferenz



Soziodemographischer Hintergrund:

älter, niedrigere Schulbildung, unterdurchschnittliches Einkommen, ländlich

Kurzcharakteristik:

Für Papierzentrierte ist die elektronische Zustellung keine Alternative und wird nur in Anspruch genommen, wenn es gar nicht anders geht. Sie tun sich auch schwer in der Abwägung von Vor- und Nachteilen der elektronischen Zustellung, weil sie zu wenig Erfahrung damit haben (und auch gar keine machen möchten).

Sie weisen einen relativ hohen Anteil an Abbuchungen auf, wobei in dieser Gruppe auch vermutet werden kann, dass dahinterliegende elektronische Services (z.B. Abruf der Rechnungen) nicht bekannt sind.

Angeht des höheren Alters stellen sie Zahlungsverpflichtungen und ihre Organisation vor eine gewisse Herausforderung, in der die elektronische Zustellung eine zusätzliche Belastung darstellen würde. Im Umgang mit dem Internet sind sie häufig auf die Hilfe anderer angewiesen.

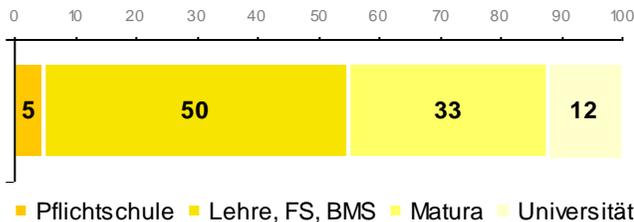
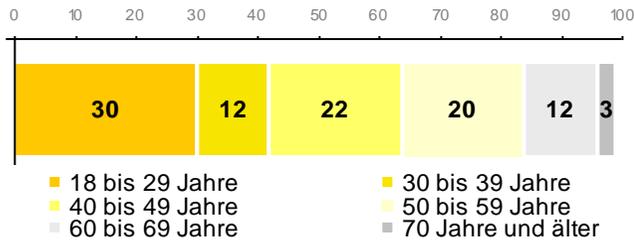
Weitere Fakten:

- 34% nutzen täglich das Internet, 41% gar nicht.
- 61% hatten keine, 15% große Schwierigkeiten bei Umstellung auf e-Rechnung.
- 13% nutzen Online-Banking, 17% Finanz-Online
- 15% bestellen zumindest gelegentlich im Internet.
- 43% haben sehr guten und 45% guten Überblick über Zahlungsverpflichtungen.

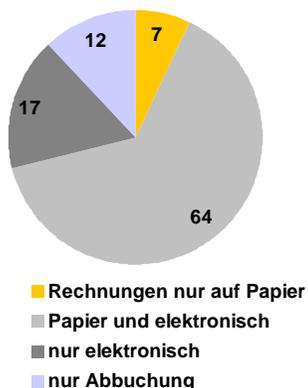


CLUSTER – E-AFFINE

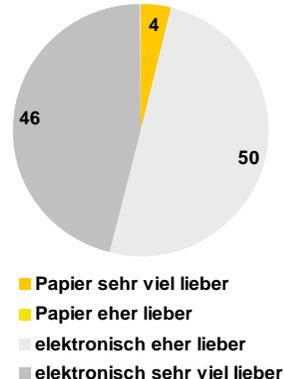
26% der Befragten



Rechnungsmix



Präferenz



Soziodemographischer Hintergrund:

höher gebildet, leicht überdurchschnittliches Einkommen

Kurzcharakteristik:

E-Affine entscheiden sich besonders häufig für die elektronische Rechnung und bevorzugen diese Variante auch ganz klar. Papierrechnungen erhalten sie nur dann, wenn es keine Wahlmöglichkeit gibt oder wenn es sich um besonders wichtige Bereiche handelt (z.B. Kreditkartenabrechnung).

Die klaren Vorteile der elektronischen Zustellung sehen sie in der Geschwindigkeit der Übermittlung und der Administration – sie haben keine Barrieren im Umgang mit dem Internet und bewegen sich sicher in diesem Medium.

Die Papiervariante wird als aufwändig und nicht zeitgemäß wahrgenommen. Sie gilt dennoch als vertrauenswürdig und zuverlässig.

Weitere Fakten:

- 86% nutzen täglich das Internet.
- 83% hatten keine Schwierigkeiten bei der Umstellung auf e-Rechnung.
- 86% nutzen Online-Banking, 66% Finanz-Online
- 64% bestellen zumindest gelegentlich im Internet.
- 50% haben sehr guten und 44% guten Überblick über Zahlungsverpflichtungen.
- 34% drucken für gewöhnlich Rechnungen aus, 58% speichern Rechnungen ab.

