



Domain Registry  
by nic.at

## nic // report - Inhalt

Ergebnisse Consumer Survey	02
nic.at Consumer Survey	05
Interview mit marketagent.com	06

## Sehr geehrte Damen und Herren!

Aktuelle Zahlen und Trends sind wichtig für die Entwicklung unserer Branche und unserer Dienstleistungen: Worauf wird bei der Suche nach Firmen, Künstlern und Privatpersonen zuerst geklickt? Welche Kriterien sind bei der Wahl des passenden Registrars letztendlich ausschlaggebend und wie sieht es in Österreich überhaupt mit der Bekanntheit von **.at** aus? Dieser **nic//report** beantwortet genau diese Fragen, und noch einige mehr.

Im vergangenen Mai haben wir gemeinsam mit dem renommierten Online-Marktforschungsinstitut marketagent eine umfassende Befragung durchgeführt. Vor allem wenn es – wie jetzt kurz vor dem Jahresende – darum geht, in die Zukunft zu blicken und über neue Strategien und Produkte nachzudenken, ist eine Analyse des Marktes unverzichtbar. Wir freuen uns daher, die Ergebnisse dieser Umfrage nun auch mit Ihnen teilen zu dürfen.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen!

Richard Wein und Robert Schischka  
(Geschäftsführer **nic.at**)



## .at IST SYMPATHISCH UND SOLIDE

Von A wie Apps bis Z wie Zufriedenheit mit Registraren: 1000 Internet-User aus Österreich haben unsere Fragen zu Internetnutzung und Domains beantwortet. Die wichtigsten Ergebnisse sind hier zusammengefasst:

### Internetnutzung steigt stetig und wird immer mobiler

Die Zahlen sprechen für sich: Fast 90 % der Befragten nutzen täglich das Internet - und zwar vor allem mit mobilen Endgeräten. Nur 1,3 % können sich vorstellen, ganz auf das Internet zu verzichten. Auch nicht überraschend der Vormarsch der sozialen Medien: Die beliebtesten Webseiten sind Facebook (32,8 %), Whatsapp (23,6 %), YouTube (16,3 %), Instagram (15,8 %) und Amazon (14,5 %). Dabei gaben die Befragten an, 40 % der Zeit das Internet über Apps zu nutzen, die restlichen 60 % über den Browser.

### Eigene Homepage wichtig, um Seriosität zu vermitteln

Dass ein Auftritt im Internet essenzieller wird, zeigt sich auch beim Thema Domains und Website. So sagen knapp 70 %, dass Firmen und Organisationen unbedingt eine eigene Domain besitzen sollten. Ebenso wie politische Parteien (52,1 %), Selbstständige (42,2 %) sowie Künstler und Musiker (35,9 %). Bei Privatpersonen erachten es allerdings nur 7,1 % als sehr wichtig. Fast die Hälfte der Befragten empfindet Organisationen oder Firmen, die keine eigene Homepage haben, als unseriös. 45 % denken das über Firmen, die keine eigene Domain als E-Mailadresse haben und deshalb beispielsweise eine Adresse eines Gratis-E-Mail Anbieters nutzen.

### .at ist die erste Domain-Wahl in Österreich

Geht es um das Thema Domainendungen hat **.at** eindeutig die Nase vorn: 97,7 % der Befragten kennen die Endung. 80,9 % finden, dass eine **.at**-Domain die beste Möglichkeit für Privatpersonen, Firmen oder Organisationen aus Österreich ist. Im privaten Bereich haben zwar nur knapp 30 % eine Domain registriert, aber fast 80 % würden sich für eine **.at**-Domain entscheiden, wenn sie sich eine Domain zulegen würden. Die Gründe dafür sind sehr vielfältig: Verbundenheit, Image, Sympathie und Seriosität belegen die ersten Plätze. So finden 81 %, dass die Endung die Verbundenheit mit Österreich demonstriert, 79,6 % sehen **.at** als sympathisch an, 79,5 % attestieren **.at** ein gutes Image und 74,9 % finden, dass die Endung für Heimat im Internet steht. Dass **.at** Sicherheit, Vertrauen und Seriosität vermittelt, sagen 71,7 %. Vergleicht man das mit

einer Befragung aus dem Jahr 2014, zeigt sich eine Veränderung: Damals fanden nur 57,4 % der Teilnehmer, dass die Endung **.at** solide und etabliert sei.

### Neue generische Top Level Domains noch eher unbekannt

Generische Endungen wie **.com** oder **.info** kennen 97 % der Befragten. Die neuen Top Level Domains wie **.app**, **.yoga**, **.shop** oder **.theater** fristen allerdings noch ein Schattendasein. 45,3 % geben an, von diesen Endungen noch nie gehört zu haben. 20 % haben eine solche Webseite immerhin schon besucht, 34,7 % kennen sie aber nur namentlich.

### Suche im Internet – .at-Adressen klar vorne

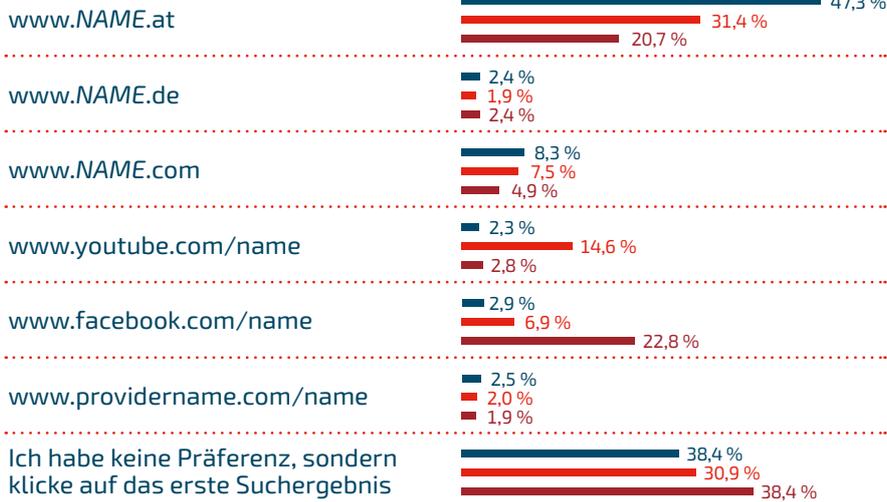
Wie verhalten sich Internet-User, wenn sie nach einer österreichischen Firma oder Künstler/in suchen? Hier wird ganz eindeutig an erster Stelle eine **.at**-Domain erwartet: Werden in den Suchanzeigen verschiedene Ergebnisse eingeblendet, klicken 47,3 % auf die Domain mit dem jeweiligen Firmennamen und der **.at**-Endung, bei KünstlerInnen immerhin 31,4 %. Bei der Suche nach Privatpersonen ist jedoch Facebook ganz vorn (22,8 %) und eine **.at**-Domain erst auf Platz zwei. Gibt es User, die den gesuchten Namen direkt in die Adressleiste des Browsers eingeben und eine Internet-Endung anhängen? Nur 6,9 % suchen auf diese Weise, bei unserer Befragung im Jahr 2007 waren es noch 31,3 %. Mehr als 60 % gaben zudem an, auf die Informationen in der Adressleiste des Internet-Browsers zu achten, speziell, wenn es um staatliche Serviceleistungen oder Online-Banking und Shopping geht – interessanterweise sind hier die älteren Befragten aufmerksamer als die jüngeren.

### Domainwissen ist männlich, Servicewunsch weiblich

Grundsätzlich zeigt sich, dass das Wissen um Domains bei Männern höher ausgeprägt ist als bei Frauen. Auch bei den Kriterien zur Wahl eines Registrars gibt es geschlechtsspezifische Unterschiede: Für Frauen sind Kriterien wie Vertrauenswürdigkeit, EU-konformer Datenschutz und schneller Support deutlich wichtiger als für Männer. Generell liegt der günstige Preis als Kriterium erst an sechster Stelle.

# ERGEBNISSE nic.at CONSUMER SURVEY 2019\*

## .at als erste Wahl bei der Online-Suche nach ...



... einer österreichischen Firma



... einem/r österreichischen KünstlerIn

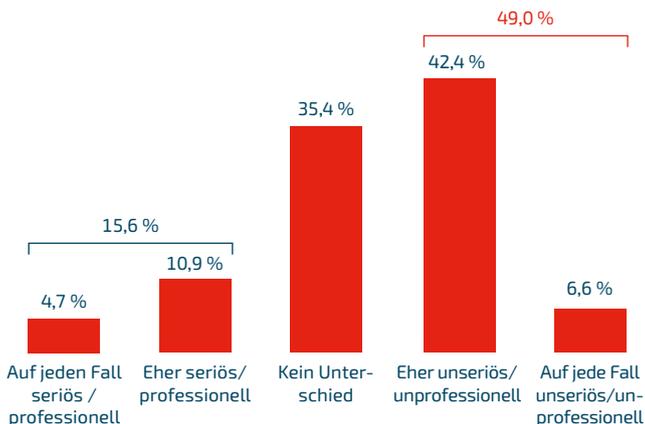


... einer Person in Österreich

## Können Sie den Begriff Domain erklären?



## Seriosität von Firmen/Organisationen, die keine eigene Domain für ihre Website haben

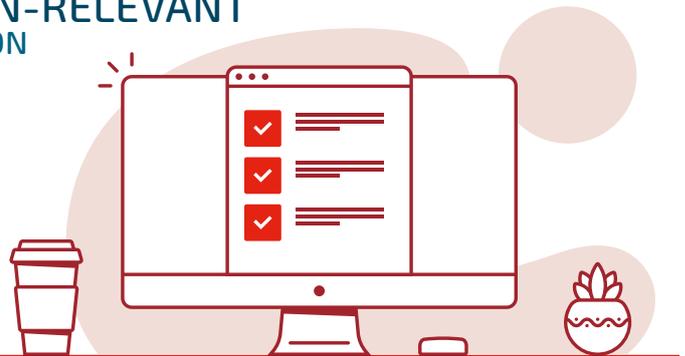


## Seriosität von Firmen/Organisationen, die keine eigene Domain für E-Mail-Adressen haben

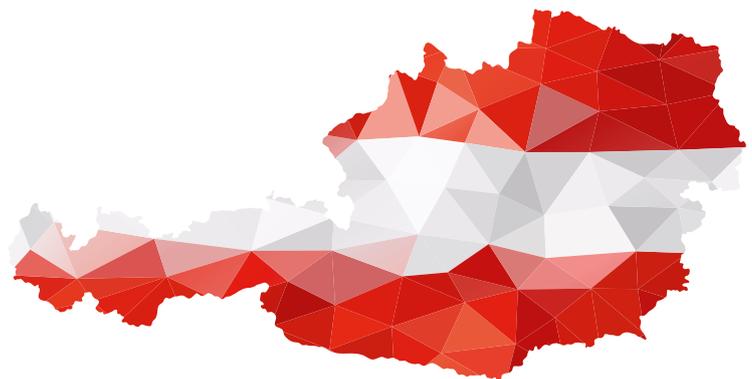
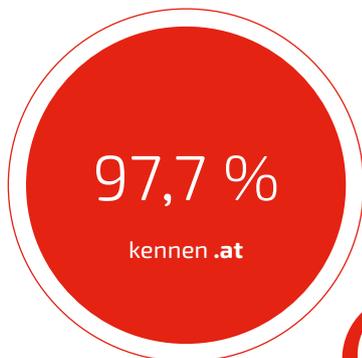
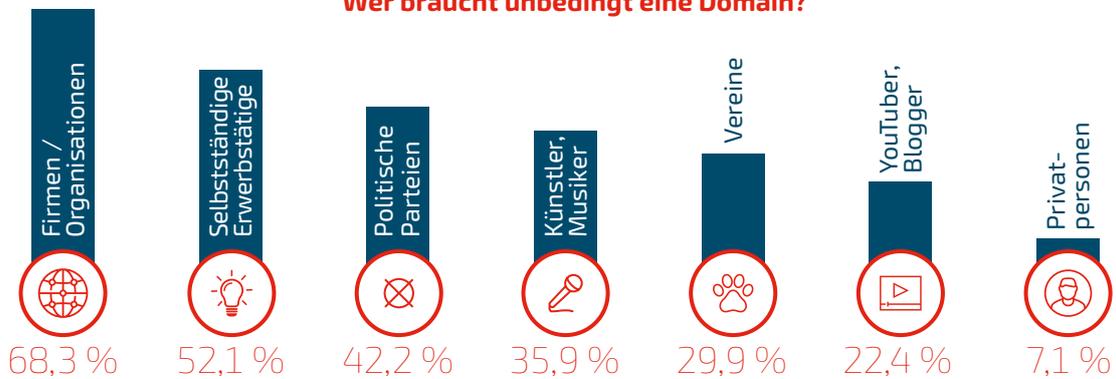


## Vorteile einer eigenen Domain

SPEICHERORT  
 EIGENWERBUNG  
 BEKANNTHEITSGRAD PROFESSIONALITÄT  
**AUFFINDBARKEIT** UNVERZICHTBAR  
 WIEDERERKENNUNG  
 SERIOSITÄT PRÄSENZ EHRlich  
 BEKANNTHEIT KUNDENINFORMATION  
 DATENSICHERHEIT ONLINE-AUFTRITT  
 ERSCHEINUNGSBILD **SUCHMASCHINEN-RELEVANT**  
 PERSÖNLICH PRODUKTINFORMATION  
 TRANSPARENT VERTRAUENSWÜRDIG  
 KOMPETENT  
 WERBUNG

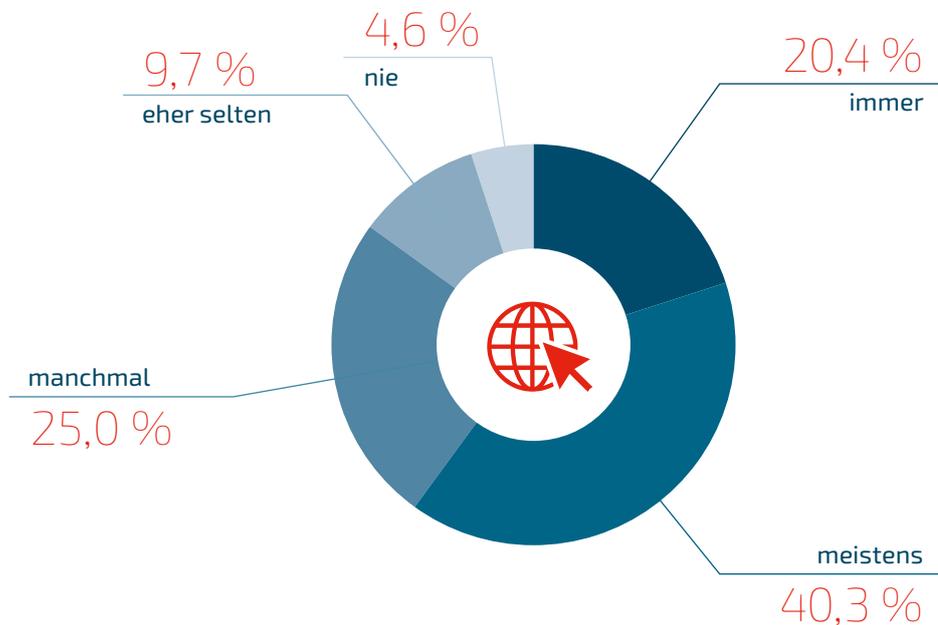


## Wer braucht unbedingt eine Domain?



78,5 % würden eine .at-Domain wählen

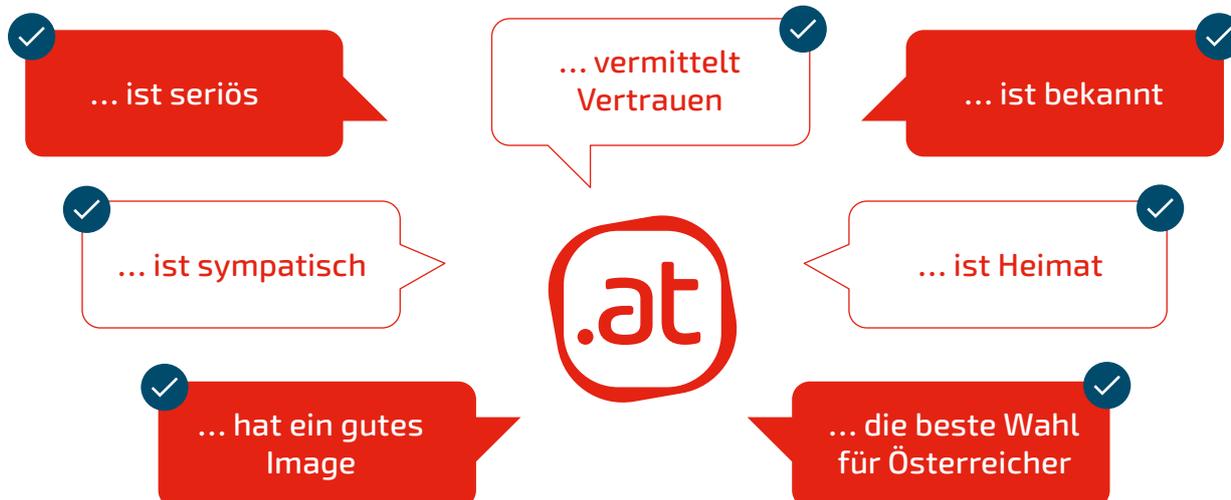
### Achten Sie auf die Information in der Adressleiste?



### Die wichtigsten Kriterien bei der Wahl eines Registrars

	Ø	männl.	weibl.
1. Vertrauenswürdigkeit	68,2 %	63,1 %	73,3 %
2. Datenschutz nach EU-Standard	55,2 %	50,6 %	59,8 %
3. Unkomplizierte Registrierung	52,9 %	52,4 %	53,4 %
4. Schneller Support	52,0 %	48,2 %	55,8 %
5. Gutes Gesamtpaket	45,3 %	41,6 %	49,0 %

	Ø	männl.	weibl.
6. Günstiger Preis	45,0 %	44,8 %	45,2 %
7. Österreichischer Anbieter	38,0 %	32,5 %	43,6 %
8. Erfahrungen mit dem Anbieter	35,6 %	30,5 %	40,8 %
9. Bekannter Anbieter	29,5 %	23,3 %	35,7 %
10. Empfehlung	22,8 %	20,5 %	25,1 %





## INTERVIEW MIT STEFAN GENSASZ

### Market Research Consultant bei marketagent

#### **Ganz allgemein: Hat Sie irgendetwas an den Ergebnissen des nic.at Consumer Survey überrascht?**

Die Insights zur allgemeinen Internetnutzung decken sich großteils mit den Ergebnissen, die wir auch in anderen Studien zu diesem Thema sehen.

Spannend ist zudem, dass 14,2 % der ÖsterreicherInnen das Internet mittlerweile ausschließlich über ihr Smartphone nutzen und rund ein Drittel die Nutzung schlichtweg als »Gewohnheit« sieht – jede/r vierte Österreicher/in würde nicht mehr ohne das Internet auskommen, bei den Jungen (14–19 Jahre) sind es sogar fast 40 %. Ähnliche Ergebnisse kennen wir auch aus dem Austrian Millennial Report 2018, in dem nur 19 % aller Befragten zwischen 15 und 49 Jahren angaben, eine ganze Woche lang auf das Internet verzichten zu können.

#### **Uns ist aufgefallen, dass es bei einigen Themen altersmäßige Unterschiede gibt. Warum?**

Betrachtet man die entsprechenden Ergebnisse über den Mittelwert, zeigt sich hier kaum noch ein Unterschied zwischen den Altersgruppen. Insgesamt scheint es sogar eher der älteren Generation ein wenig wichtiger zu sein, dass eine Firma oder Organisation eine Domain besitzt. Rund 71 % in der Altersgruppe 40+ bewerten dies mit »Sehr wichtig« - etwa 66 % bei den 14–39-Jährigen.

Hinzu kommt, dass die Internetnutzung bei den Jungen, z. B. bei Social Media Kanälen, zunehmend über Apps anstelle des klassischen Browsers stattfindet, womit auch die Adressleiste in der alltäglichen Nutzung an Stellenwert verliert.

#### **Bei der Suche nach einem Provider ist die eigene Recherche im Internet fast doppelt so wichtig wie die**

#### **Empfehlung von Freunden oder Kollegen. Ist das in anderen Branchen auch so?**

Das scheint in erster Linie mit der Komplexität des Produkts zusammenzuhängen. In anderen Branchen, etwa den Konsumgütern des täglichen Bedarfsbereichs, hat die Empfehlung aus dem Freundes- oder Kollegenkreis sowie bisherige Erfahrungen einen deutlich stärkeren Einfluss auf die Entscheidungsfindung.

Bei sehr spezialisierten Produkten wie einer Domain (oder beispielsweise auch Finanzprodukten), traut man Freunden und Bekannten vermutlich nicht die notwendige Expertise zu – hier bietet das Internet aus Konsumentensicht oftmals die hilfreichereren und valideren Informationen.

#### **Bei den Kriterien zur Auswahl des Providers liegt der günstige Preis erst an sechster Stelle, wichtiger sind den Leuten Vertrauenswürdigkeit, guter Support und Datenschutz. Hätten Sie das vermutet?**

Auch das ist meiner Ansicht nach der Komplexität des Produkts geschuldet. In weniger support- und sicherheitsrelevanten Branchen spielt der Preis eine deutlich größere Rolle in der Kaufentscheidung und die ÖsterreicherInnen suchen durchaus gerne nach Schnäppchen.

Aber gerade in Zeiten der DSGVO und anderer »Unsicherheiten« im Bereich Internet, hat das Vertrauen zum Anbieter eine sehr hohe Relevanz. Man möchte bei dieser langfristigen Entscheidung keine Risiken eingehen und nimmt lieber ein wenig mehr Geld in die Hand, als im Nachhinein mit (ungelösten) Problemen und offenen Fragen konfrontiert zu sein.

Impressum: Medieninhaber & Verleger: nic.at GmbH, Jakob-Haringer-Straße 8/V, 5020 Salzburg, Konzeption und Redaktion: Lisa Hörbinger, Monika Pink-Rank; Fotos: Anna Rauchenberger, Paul Kolp, Verlags- und Herstellungsort: Salzburg, November 2019, Grafik: designkraft.at

nic.at GmbH

Jakob-Haringer-Straße 8/V · 5020 Salzburg · Austria

T +43 662 46 69 -0 · F -29

pr@nic.at · [www.nic.at](http://www.nic.at)