

# EUROPEAN E-MAIL MARKETING CONSUMER REPORT 2009

- ▶ REPORT EUROPE
- ▶ REPORT ITALY
- ▶ REPORT FRANCE

## ▶ REPORT SPAIN

Los españoles y el correo electrónico:  
hábitos y comportamientos

- ▶ REPORT GERMANY
- ▶ REPORT UNITED KINGDOM



*RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN*

**ContactLab** es el líder italiano en soluciones y asesoramiento de **e-mail, mensajes de texto (SMS) y marketing digital directo**.

La experiencia adquirida desde 2000 hasta hoy con la gestión de más de **800 clientes** en todos los sectores nos ha permitido desarrollar protocolos combinados de tecnología y asesoramiento, incluyendo tanto soluciones "llave en mano" como personalizadas, avanzadas para la gestión de campañas internacionales a 360°.

ContactLab ofrece:

- Asesoramiento en marketing digital (realización de newsletters y campañas DEM - Direct E-mail Marketing).
- Tecnología para la gestión de las campañas vía e-mail (más de 20 millones de envíos al día), SMS, MMS y fax, así como la realización de encuestas y los correspondientes análisis estadísticos, comparativos y de resultados.
- Asesoramiento en la creación de campañas de captación de usuarios: concursos y juegos online para aumentar el número de registros en la base de datos, programas de incentivo y fidelización.

ContactLab cuenta con un equipo de más de 50 profesionales expertos en tecnologías de información y sistemas, comunicación y marketing, desarrollo de empresas, Internet y estrategias de e-mail.



## Escenario del estudio

La muestra utilizada en el presente estudio representa a **los usuarios semanales de Internet en España, de quince o más años de edad.**

Características de los individuos seleccionados:

1. Residentes en España y nacidos antes de 1993
2. Declaran conectarse regularmente a la Red al menos una vez a la semana, independientemente del dispositivo utilizado y del lugar de conexión

En base a este grupo de estudio (**15,7 millones de individuos**), la penetración de la Red en la población española, para dicho segmento de edad, es del 43,6%.

La muestra fue segmentada según criterios de sexo y edad.

El estudio ha sido realizado en individuos que pertenecen al panel ToLuna.

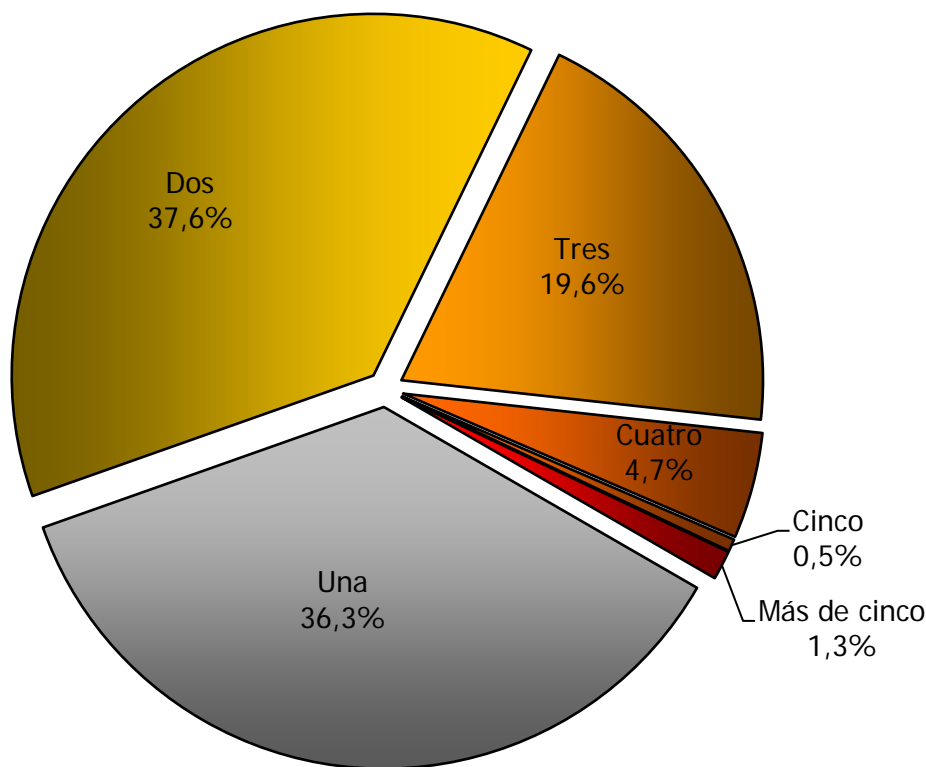


# Utilización habitual del correo electrónico

## Número de cuentas de correo utilizadas

Vamos a considerar el correo electrónico y el uso que haces de este tipo de comunicación.  
¿Cuántas cuentas de correo usas habitualmente?

Base: Total de la muestra, 769 casos.



**Media:** 2,01 cuentas por usuario.

**Total:** Los usuarios españoles de Internet utilizan **32 millones** de cuentas de correo.

Aproximadamente el 56% de los usuarios de Internet posee y utiliza regularmente entre dos y tres cuentas de correo electrónico.

El 36% que declara que utiliza sólo una ha sido excluido de los resultados presentados en las siguientes diapositivas relativos a la utilización de varias cuentas de correo.

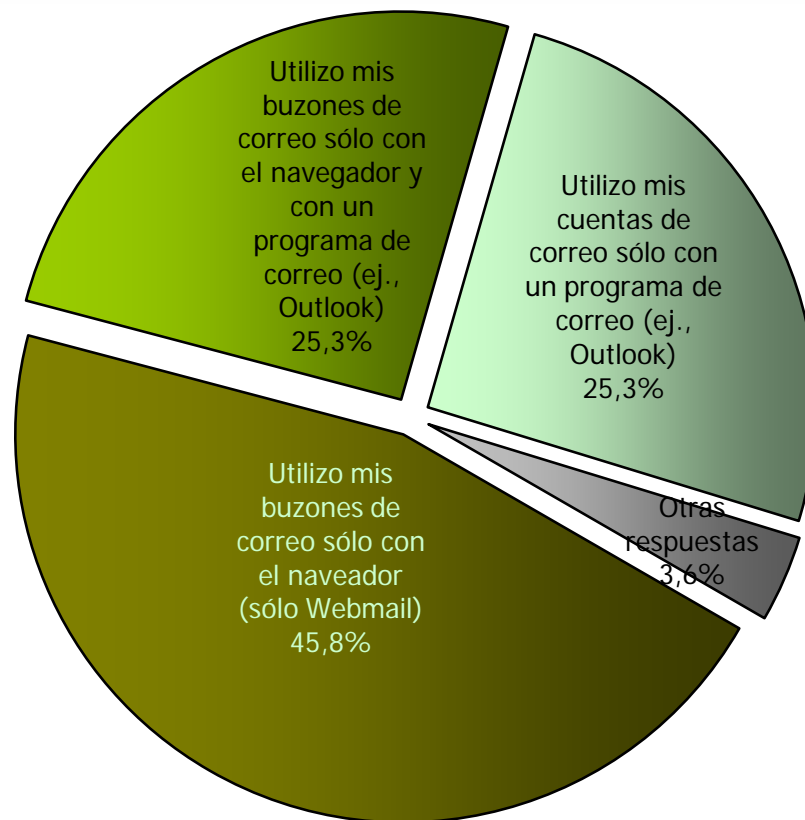


# Utilización habitual del correo electrónico

## Modos habituales de utilización de las cuentas de correo

¿Cuál de los siguientes comportamientos se acerca más a tu experiencia habitual de utilización de una cuenta de correo electrónico?

Base: Total de la muestra, 769 casos.



El 25% utiliza un solo lector de correo (ej. Outlook) para consultar su cuenta de correo electrónico. Predomina la utilización del Webmail (80% de los casos), y entre quienes lo usan más de la mitad declara que consulta el correo exclusivamente a través de la Web.



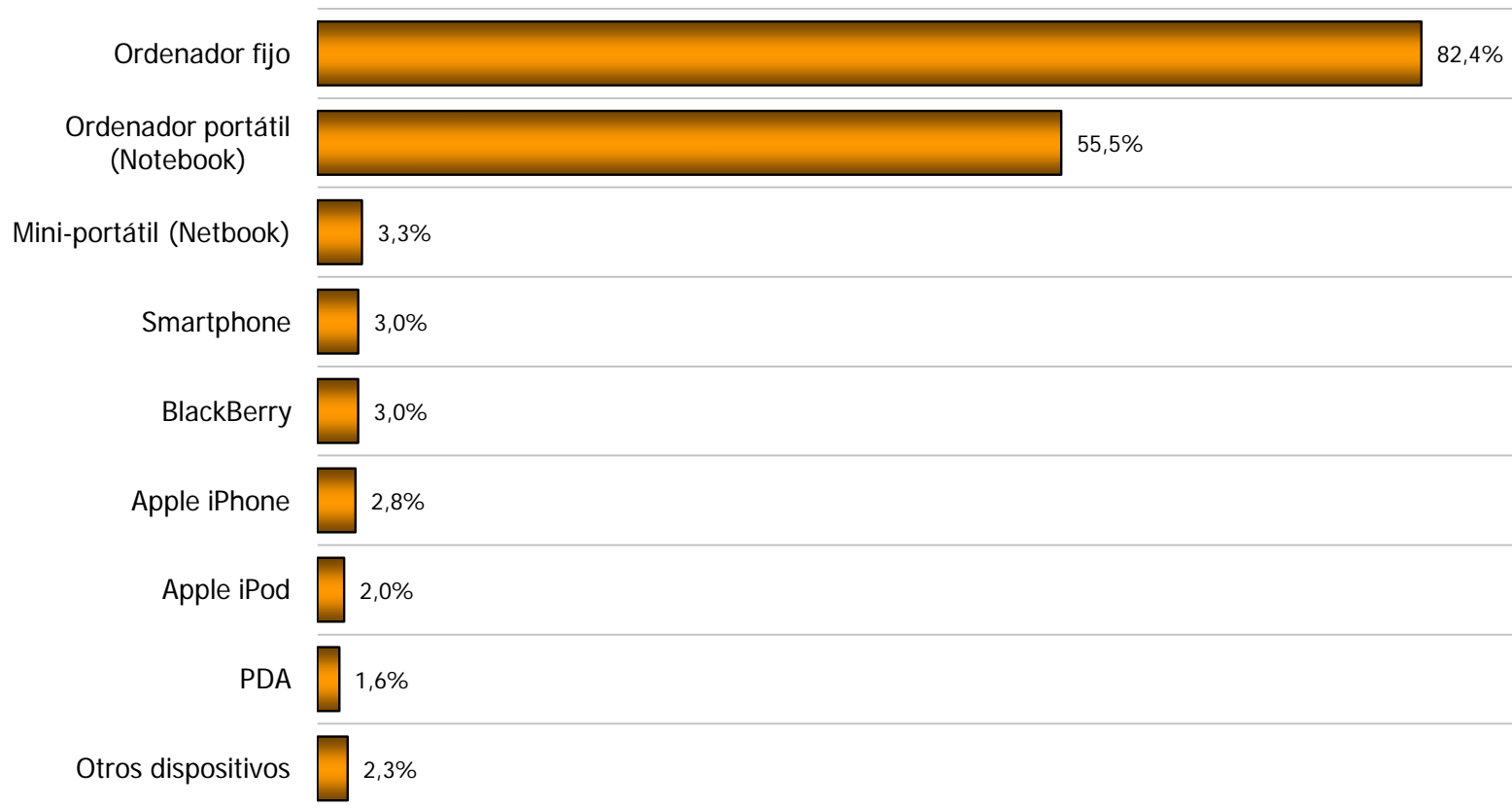
# Utilización habitual del correo electrónico

## Dispositivos para consultar tus cuentas de correo

¿Cuál(es) de los siguientes dispositivos usas para consultar tus cuentas de correo?

[Marca todos los que poseas y uses.]

Base: Total de la muestra, 769 casos.



El ordenador fijo es utilizado por la mayoría de los usuarios. La suma de las respuestas es de más del 100%, por lo que es posible la utilización simultánea de varios dispositivos. El grupo de los dispositivos de bolsillo / ultra portátiles es menos significativo.

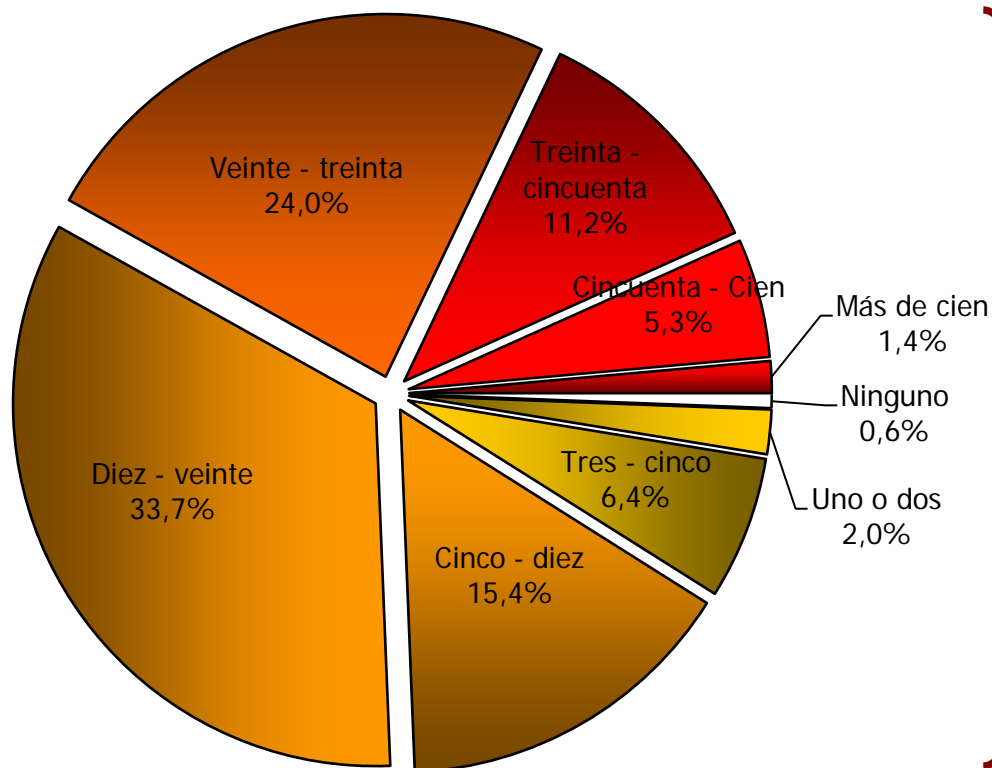


# Utilización habitual del correo electrónico

## Media de mensajes de correo electrónico recibidos al día

Ahora piensa en todos los correos que recibiste ayer, de cualquier tipo (trabajo, personales, enviados por sistemas automáticos, etc.) Aproximadamente, ¿cuántos te llegaron a todas las cuentas que usas normalmente?

Base: Total de la muestra, 769 casos.



**Media:** 22,7 correos recibidos por usuario.

**Total:** 350 millones de mensajes de correo electrónico recibidos cada día por los usuarios españoles de Internet.

Del análisis de la distribución del número de mensajes recibidos por usuario, se obtiene una estimación del volumen total de mensajes de correo diariamente recibidos por los usuarios españoles de Internet igual a 350 millones de unidades, es decir, poco más de 20 mensajes por usuario.

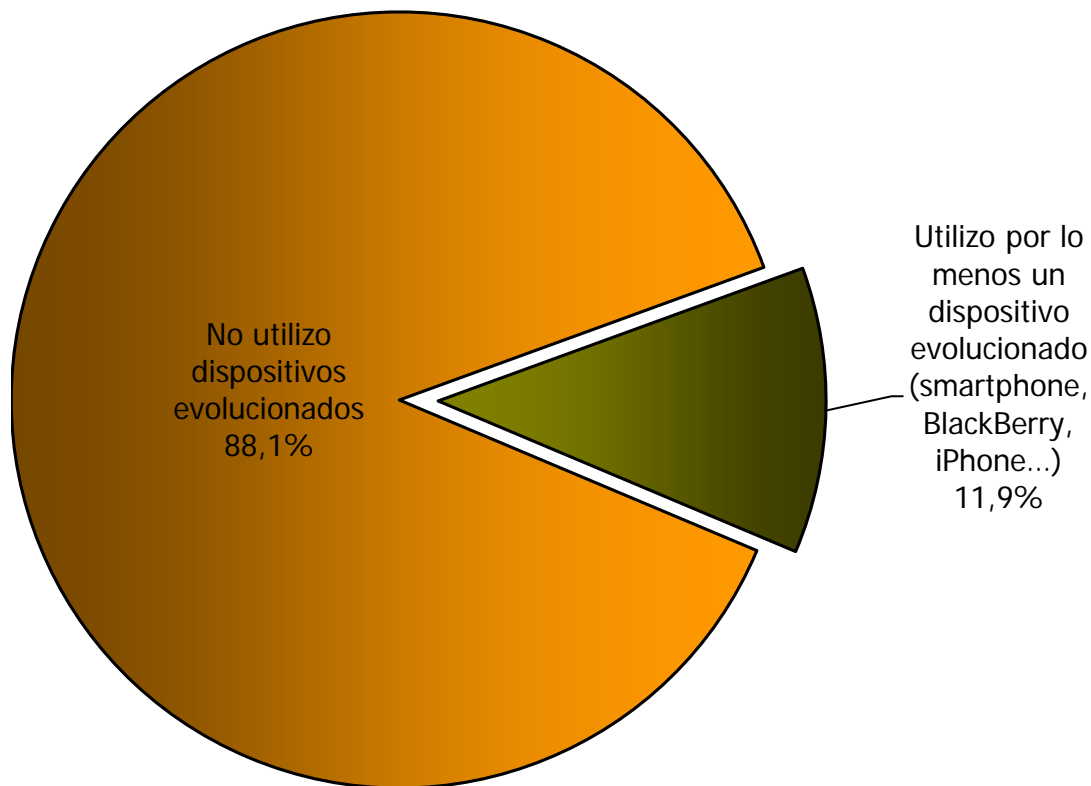


# Utilización del correo electrónico en itinerancia

## Porcentaje de individuos que acceden al correo mediante dispositivos móviles

¿Qué dispositivo(s) utilizas para consultar tus buzones de correo?  
[Marca todos los que poseas y utilices.]

Base: Total de la muestra, 769 casos.



El 12% de los entrevistados —correspondiente a un total de poco menos de 2 millones de individuos— declara que utiliza al menos un dispositivo móvil para consultar su cuenta de correo.

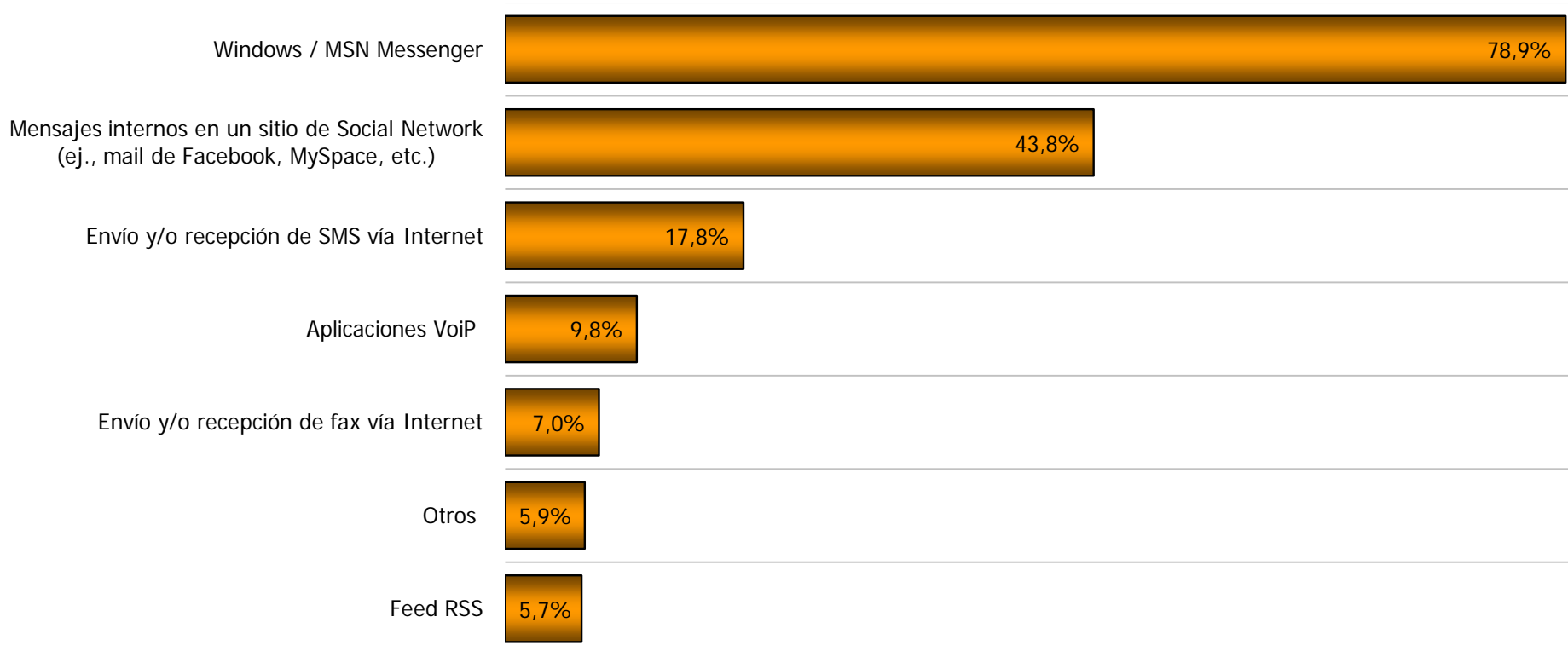


# Sistemas de mensajería y comunicación

## Utilización de soluciones distintas al correo electrónico

Además del correo electrónico, ¿cuáles de los siguientes sistemas de mensajería y comunicación utilizas habitualmente en Internet?

Base: Total de la muestra, 769 casos.



Messenger posee entre los usuarios españoles un fuerte liderazgo en la familia de las herramientas de mensajería por Internet. Hay que resaltar el peso significativo de los mensajes intra-comunidad en los sitios de redes sociales.



# Conexión a Internet

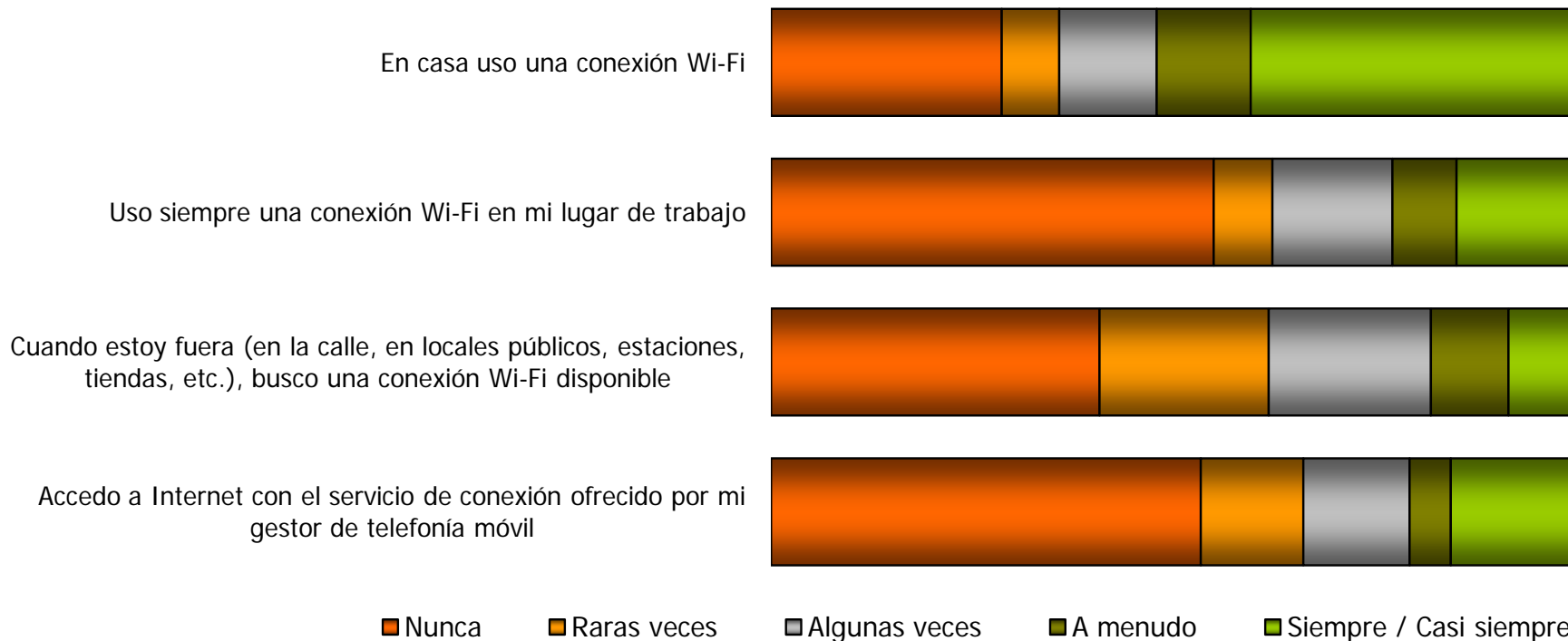
## Situaciones típicas

Te presentamos ahora algunas de las maneras típicas de conectarse a Internet para consultar y escribir correos electrónicos. ¿Con qué frecuencia recurre a ellas?

[Marca todas las que usas normalmente.]

Base: Total de la muestra, 769 casos.

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



Más de la mitad de los usuarios españoles de Internet tiene conexión Wi-Fi en su casa, proporción que disminuye en los lugares de trabajo y en los lugares públicos. Los servicios de conectividad ofrecidos por el propio operador móvil son utilizados por uno de cada cinco usuarios de Internet (poco más de 3 millones de individuos).



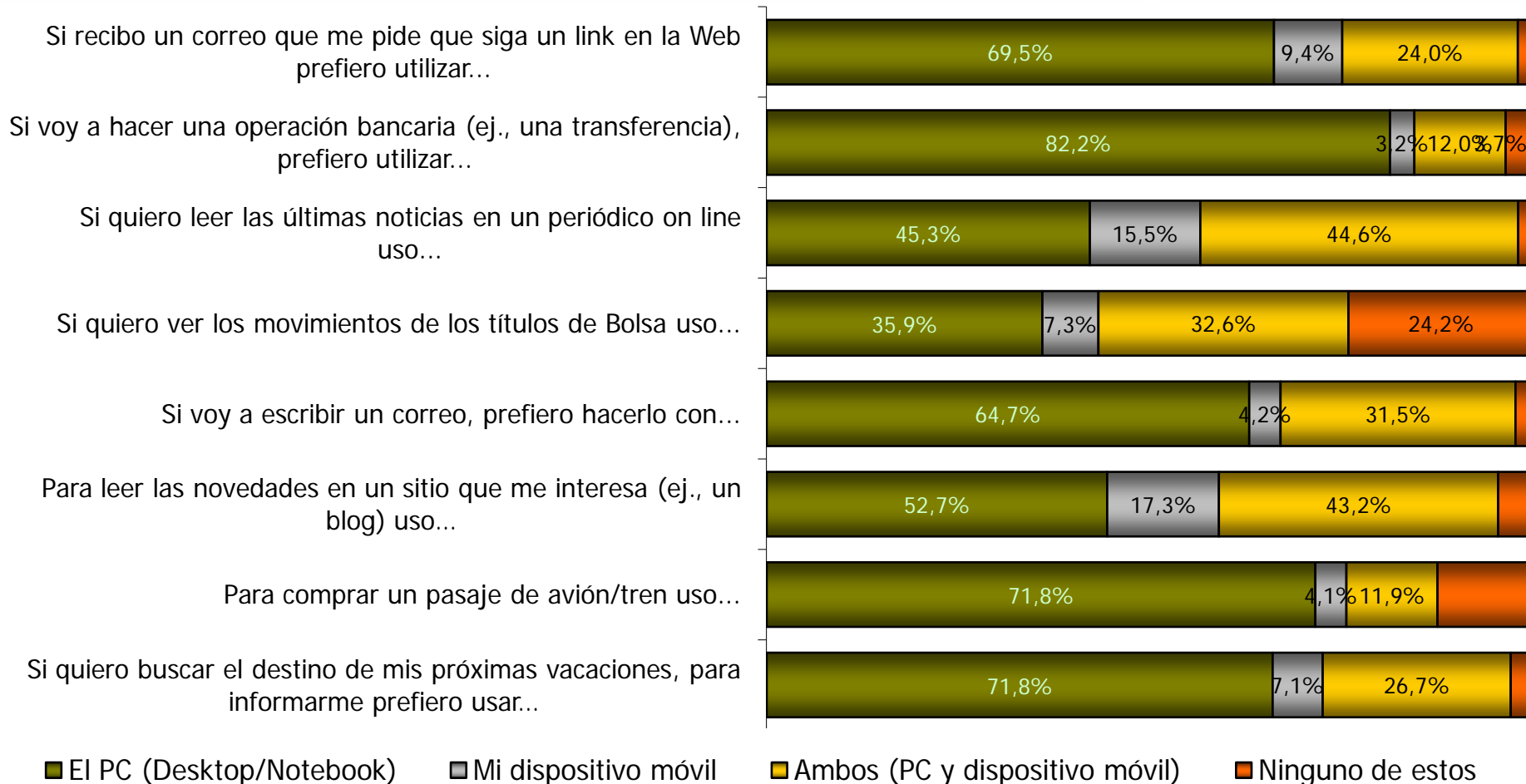
# Dispositivo preferido según las situaciones

## Comparación

En las siguientes situaciones, ¿nos puedes indicar qué instrumento prefieres utilizar?

[Indica ambos si piensas utilizarlos indistintamente.]

Base: Muestra de los que utilizan al menos un dispositivo evolucionado y uno NO evolucionado, 62 casos.





La versión completa del estudio

**E-mail Marketing Consumer Report 2009 - España**

con un total de 50 páginas, 40 gráficos y más de 750 entrevistas efectuadas  
se puede descargar gratuitamente del sitio

[www.es.contactlab.com](http://www.es.contactlab.com)

Gracias por su interés y hasta pronto.

# E-mail Marketing Consumer Report 2009

## Copyright

- *Todos los materiales, los datos y las informaciones publicados en el estudio "E-mail Marketing Consumer Report 2009" son "no copyright": es decir, se pueden reproducir, distribuir, transmitir, republicar o utilizar de otras formas, en su totalidad o en parte, sin la previa autorización de ContactLab, siempre que dichas utilizaciones se realicen para uso personal, estudio, investigación o en cualquier caso no comerciales y que se cite la fuente a través del siguiente título, impreso en caracteres bien visibles: [www.contactlab.com](http://www.contactlab.com)*
- *Si el estudio se reproduce íntegramente tiene que aparecer el título "Estudio publicado por ContactLab". Si el estudio es sólo citado o publicado de forma parcial, es suficiente con indicar la dirección web de nuestro sitio. En el caso de que sólo se reproduzcan extractos, habrá que especificar que se están utilizando sólo algunas partes (por ejemplo mediante el uso de los puntos suspensivos) e indicar claramente que el estudio íntegro se encuentra disponible en la web [www.contactlab.com](http://www.contactlab.com). No se permite en ningún caso la alteración —ni siquiera mínima— del texto original.*
- *En el caso de materiales, datos o informaciones utilizados en soporte digital, la mención de la fuente se tendrá que efectuar de forma que permita una conexión hipertextual (link) a la página inicial de [www.contactlab.com](http://www.contactlab.com).*
- *En cualquier caso, se comunicará inmediatamente la reproducción efectuada del material extraído de [www.contactlab.com](http://www.contactlab.com), enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: [marketing@contactlab.com](mailto:marketing@contactlab.com) y adjuntando, cuando sea posible, una copia electrónica del artículo en el que se reproduce el material extraído.*

*Este estudio fue realizado por Human Highway, que es responsable de todo su contenido.*



Carrera de San Jerónimo 15 - 2ª Planta  
28014 Madrid

Tel. + 34 91 454 7035

Fax + 34 91 454 7001

E-mail: [info\\_es@contactlab.com](mailto:info_es@contactlab.com)

[www.es.contactlab.com](http://www.es.contactlab.com)

Milan - Rome

London - Madrid - Munich - Paris