



Information Overload?

Moderne Kommunikation – und wie wir mit der Informationsflut umgehen

Prof. Dr. August-Wilhelm Scheer

BITKOM-Präsident

Pressekonferenz

11. September 2008

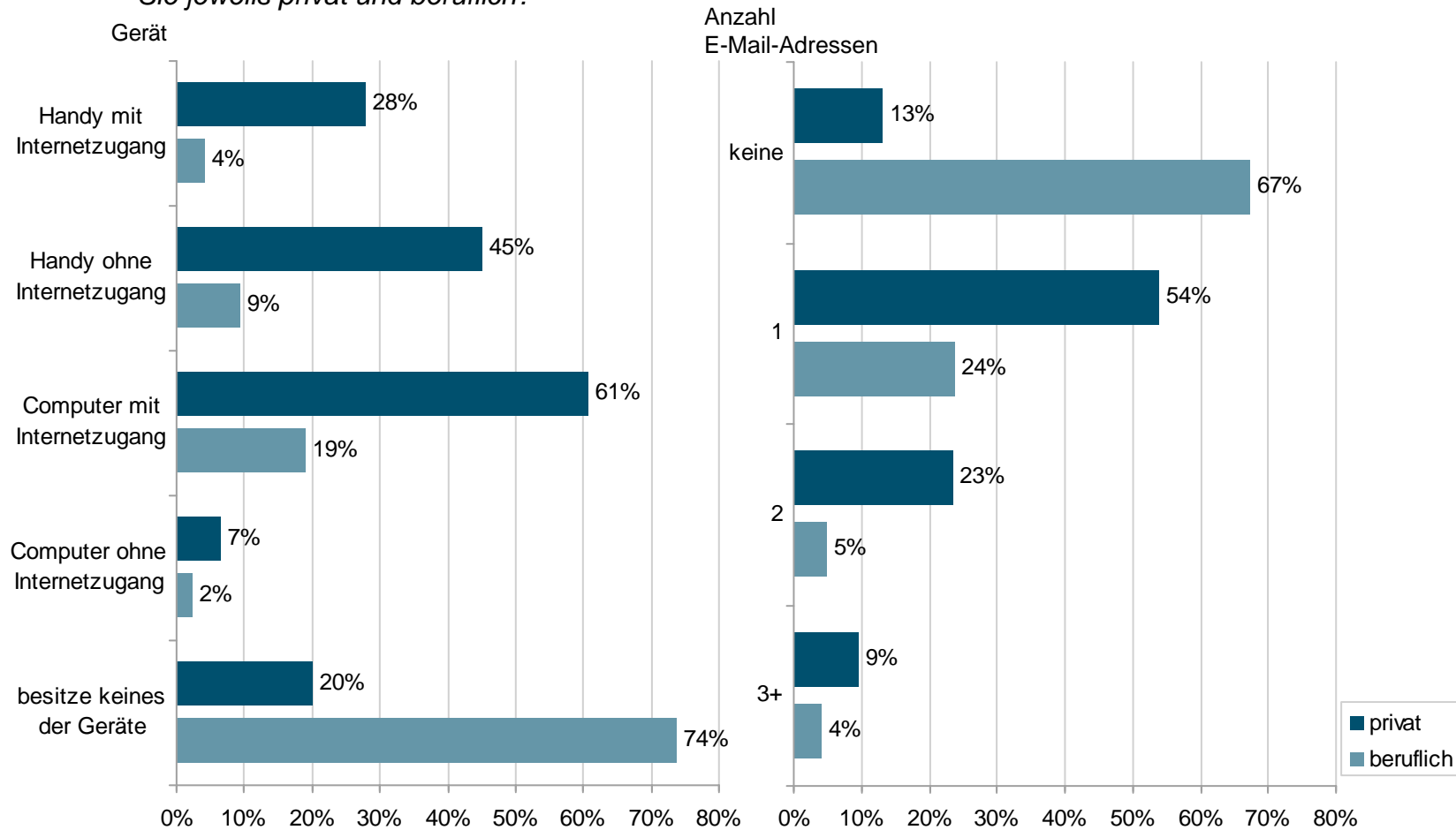
- Handy und E-Mail: binnen 15 Jahren zum Massenphänomen
- Nutzer sehen Handy und Mail als Bereicherung ihres Lebens
- Nutzer nehmen aber auch Informationsüberflutung wahr
- Gesellschaftliche Regeln müssen sich noch entwickeln
- Hoher Bedarf an Know-how zum Informationsmanagement
- Herausforderung auch in puncto Erziehung und Ausbildung

Eine vernetzte Gesellschaft

Handy, PC und E-Mail-Adressen – so sind wir ausgestattet



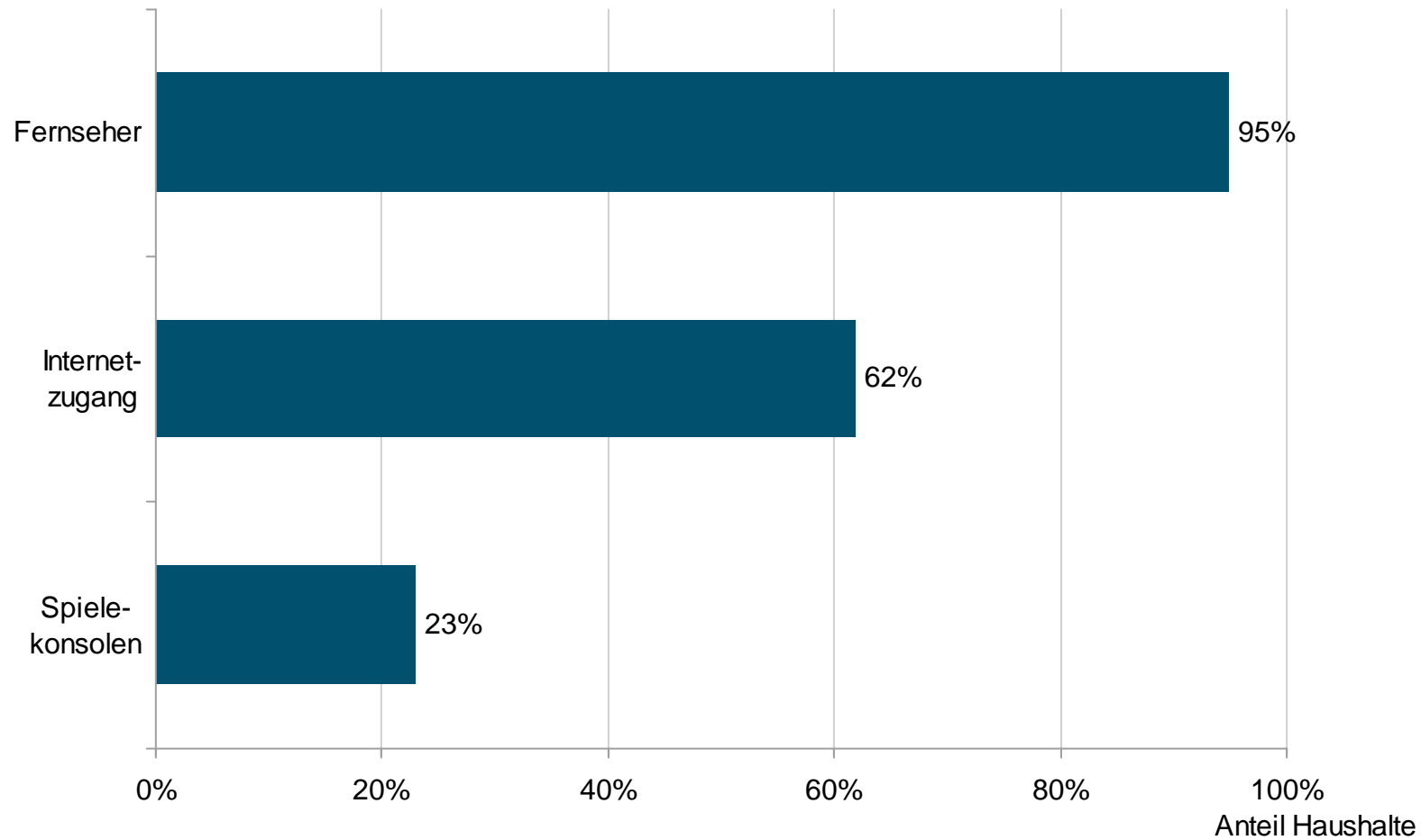
Frage: „Welches der folgenden Geräte besitzen Sie privat / dienstlich?“ / „Wie viel E-Mail-Adressen haben Sie jeweils privat und beruflich?“



Quelle: BITKOM-Studie „Informationsmanagement“, Basis: alle Befragten, N = 1.001 / Internetzugang vorhanden, N = 689

Eine vernetzte Gesellschaft

Internet-Zugänge, Fernsehgeräte und Spielekonsolen

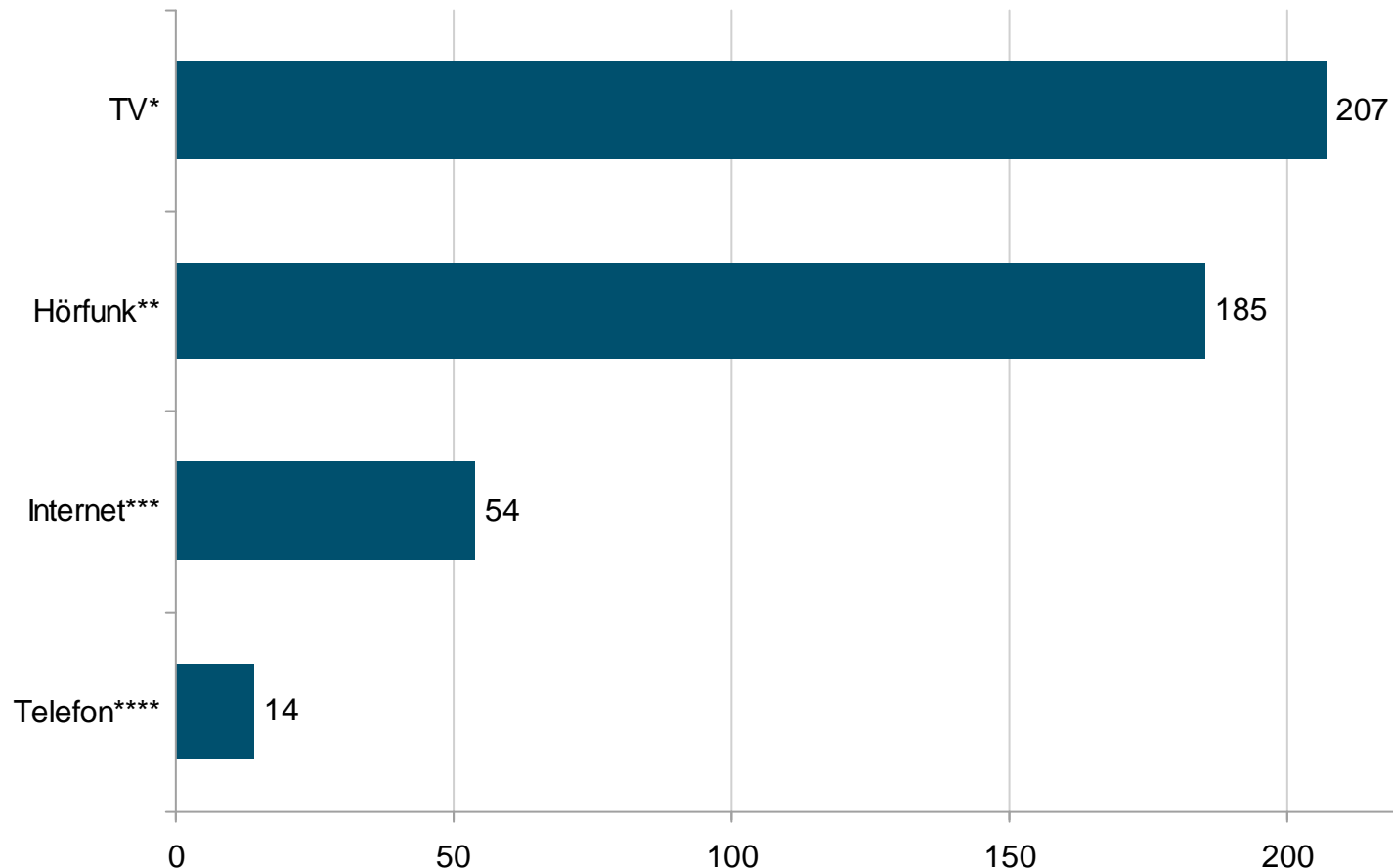


Quelle: BITKOM-Studie „Die Zukunft der digitalen Consumer Electronics - 2008“, Basis: alle Befragten, N = 1.001

Intensive Mediennutzung

So nutzen die Deutschen ITK-Technologien

Mediennutzung pro Tag in Minuten (Durchschnitt) für das Jahr 2007



*AGF/GfK Fernsehforschung, pc#tv, 1.1.2007-31.11.2007, Mo-So, 3.00 bis 3.00 Uhr, Fernsehpanel (D) ab 1.1.2003 inkl. digitaler Sendernutzung, Fernsehpanel (D+EU) ab 1.1.2005, Teilnehmer: Personen ab 3 Jahren

**Media-Analyse (Mo-So), ma 2006/II, Teilnehmer: Erwachsene ab 14 Jahren

***ARD-Online-Studie 1997, ARD/ZDF-Online-Studien 1998-2007, Teilnehmer: Onliner ab 14 Jahren

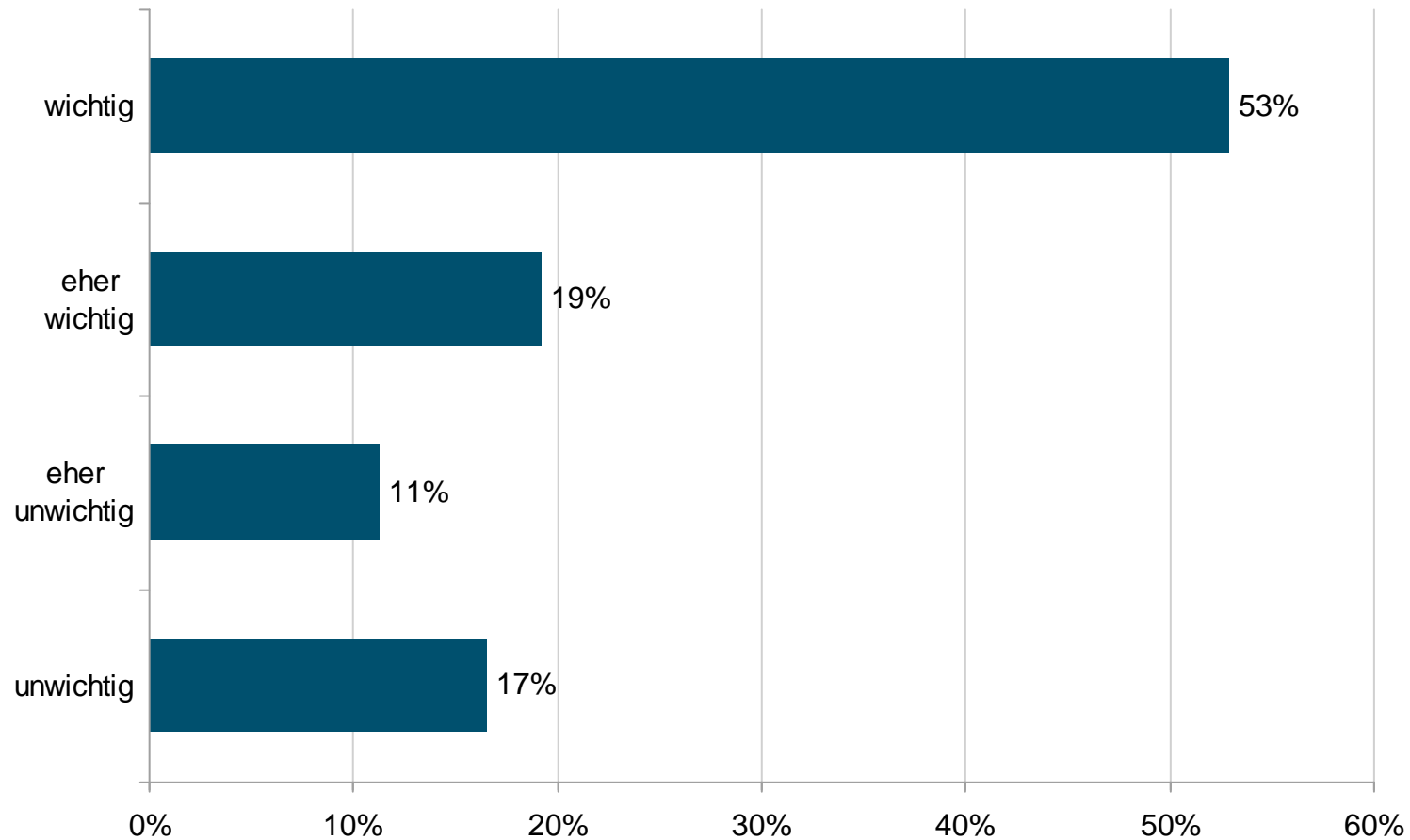
****Bundesnetzagentur/BITKOM, Festnetz, Mobilfunk, VoIP

Privat immer erreichbar

Nur Wenige möchten aufs Mobiltelefon verzichten



Frage: „Wenn Sie an Ihre private Handynutzung denken, wie wichtig ist es Ihnen dann, jederzeit per Handy erreichbar zu sein?“



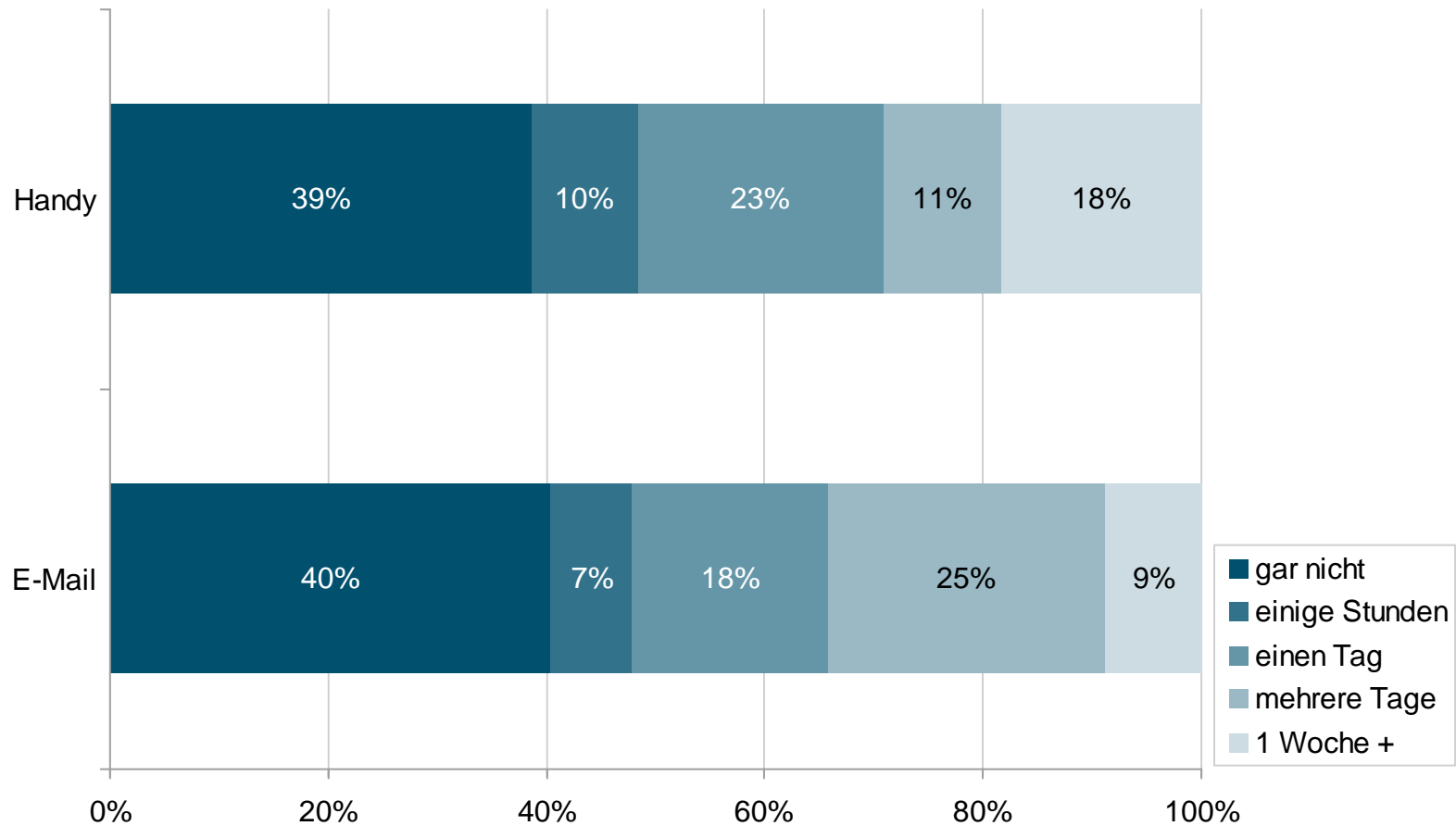
Quelle: BITKOM-Studie „Informationsmanagement“, Basis: Personen mit Handy, N = 736

Beruflich am Ball

Handy und E-Mail sind nur schwer wegzudenken



Frage: „Wie lange können Sie beruflich problemlos auf Ihr Handy verzichten?“ / „Wie lange könnten Sie beruflich problemlos darauf verzichten, Ihre E-Mails zu lesen?“



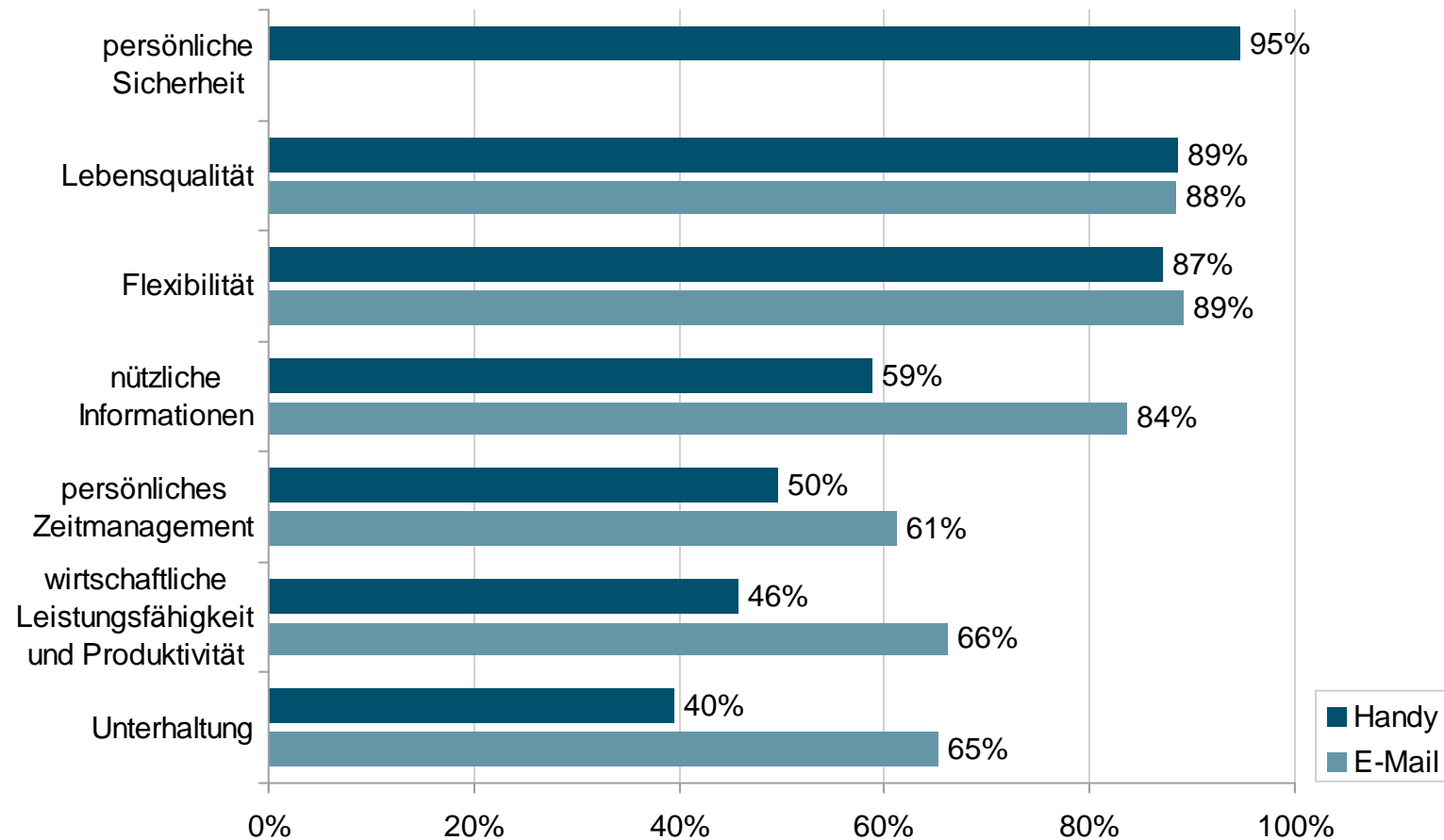
Quelle: BITKOM-Studie „Informationsmanagement“, Basis: Berufstätige mit beruflichem Handy, N = 134 / Berufstätige mit beruflicher E-Mail-Adresse, N = 195

Sicherheit, Lebensqualität und Flexibilität

Was Handy und E-Mail uns bringen



Frage: „Wie sehen Sie das, ist das Handy / E-Mails eher ein Gewinn oder ein Verlust im Hinblick auf ...?“



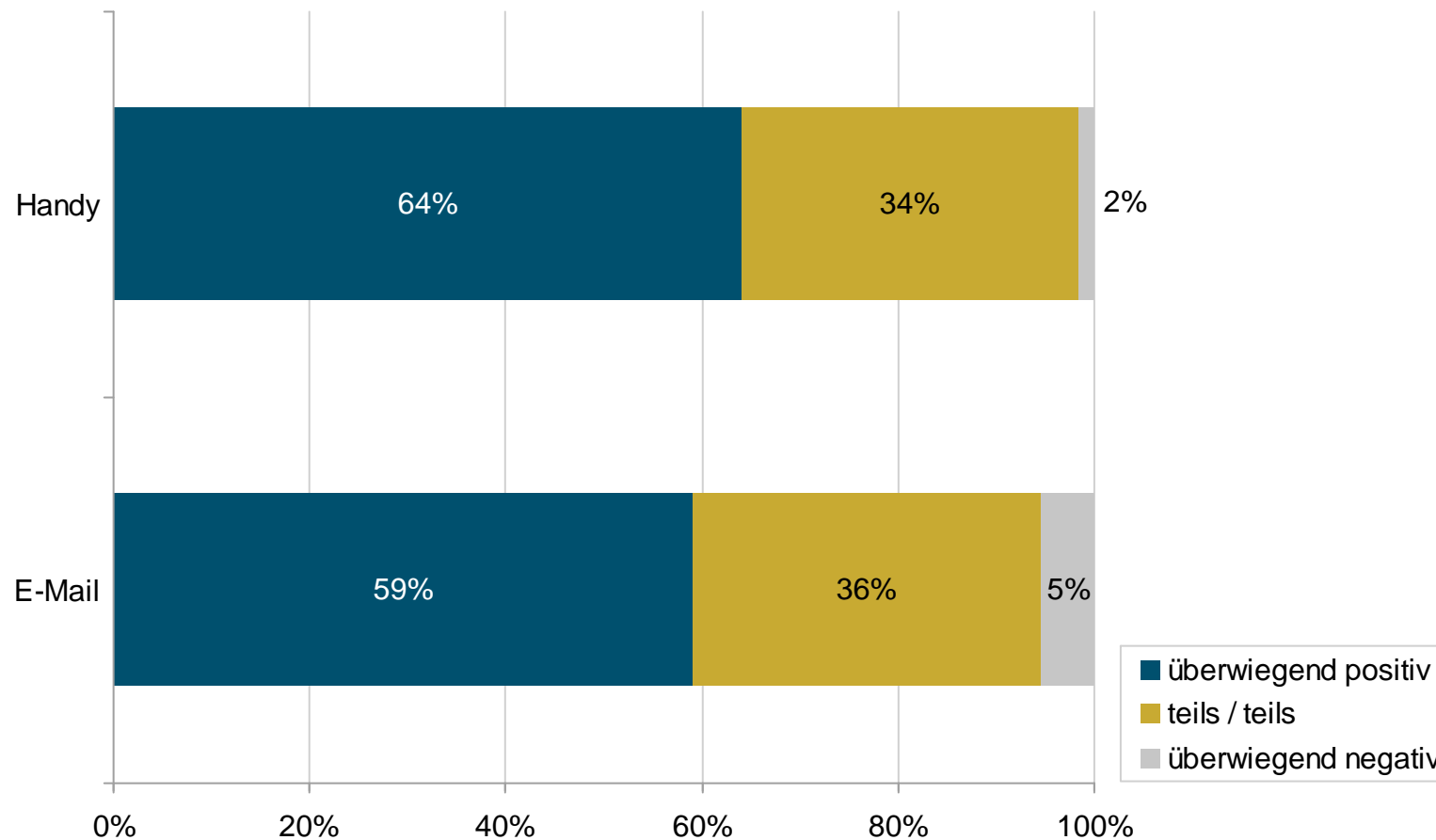
Quelle: BITKOM-Studie „Informationsmanagement“, Basis: Personen mit Handy, N = 736 / Personen mit mind. einer E-Mail-Adresse, N = 627

Im Alltag bewährt

Positive Erfahrungen mit Handy und E-Mail überwiegen



Frage: „Wenn Sie ein Mal Bilanz ziehen, wie hat sich das Handy / haben sich E-Mails insgesamt auf Ihren Alltag ausgewirkt?“



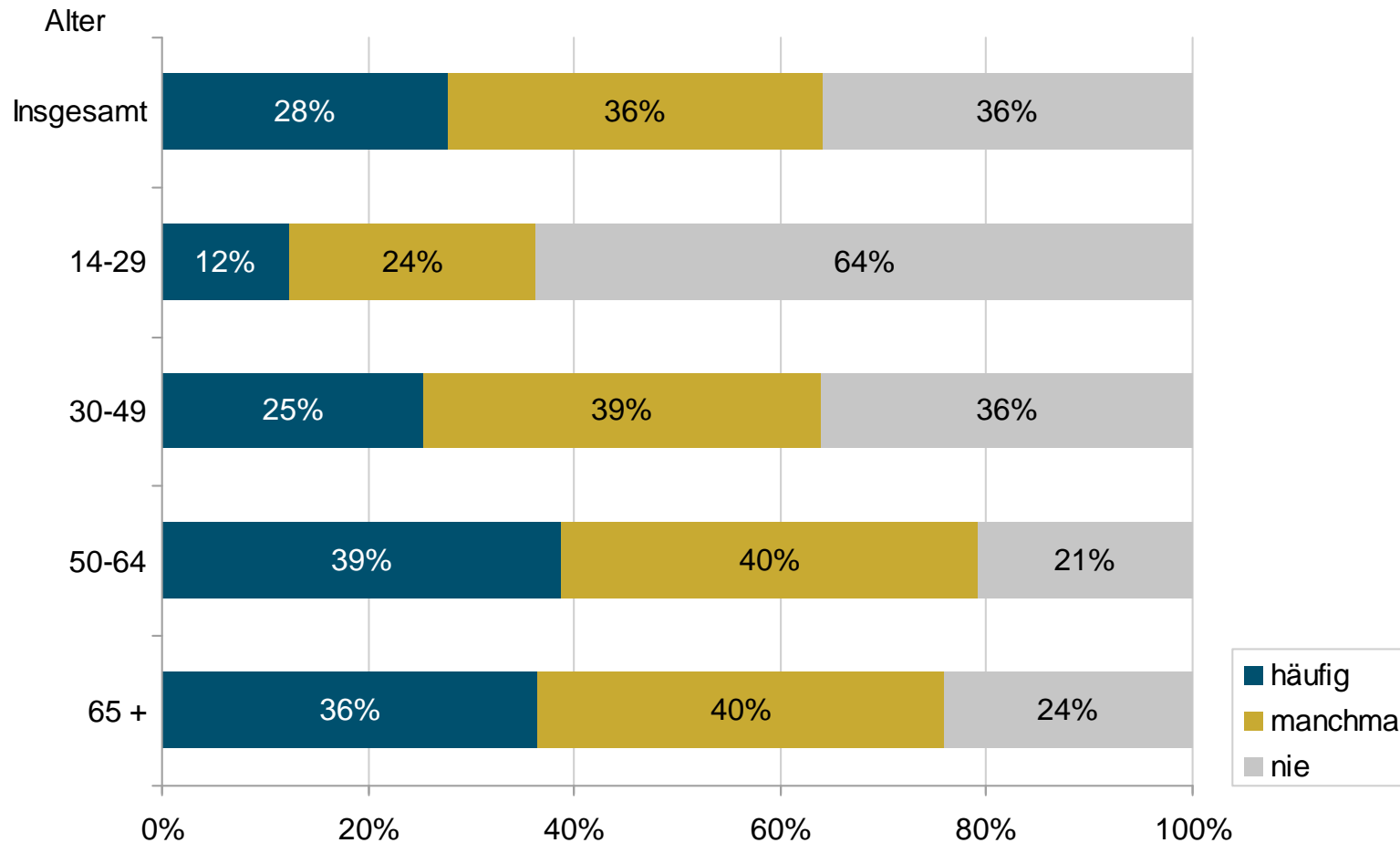
Quelle: BITKOM-Studie „Informationsmanagement“, Basis: Personen mit Handy, N = 736 / Personen mit mind. einer E-Mail-Adresse, N = 627

Vor allem Ältere sehen Informationsfülle kritisch

Mehrheit der Deutschen fühlt sich manchmal bis oft „überflutet“



Frage: „Haben Sie das Gefühl, von Informationen überflutet zu werden?“



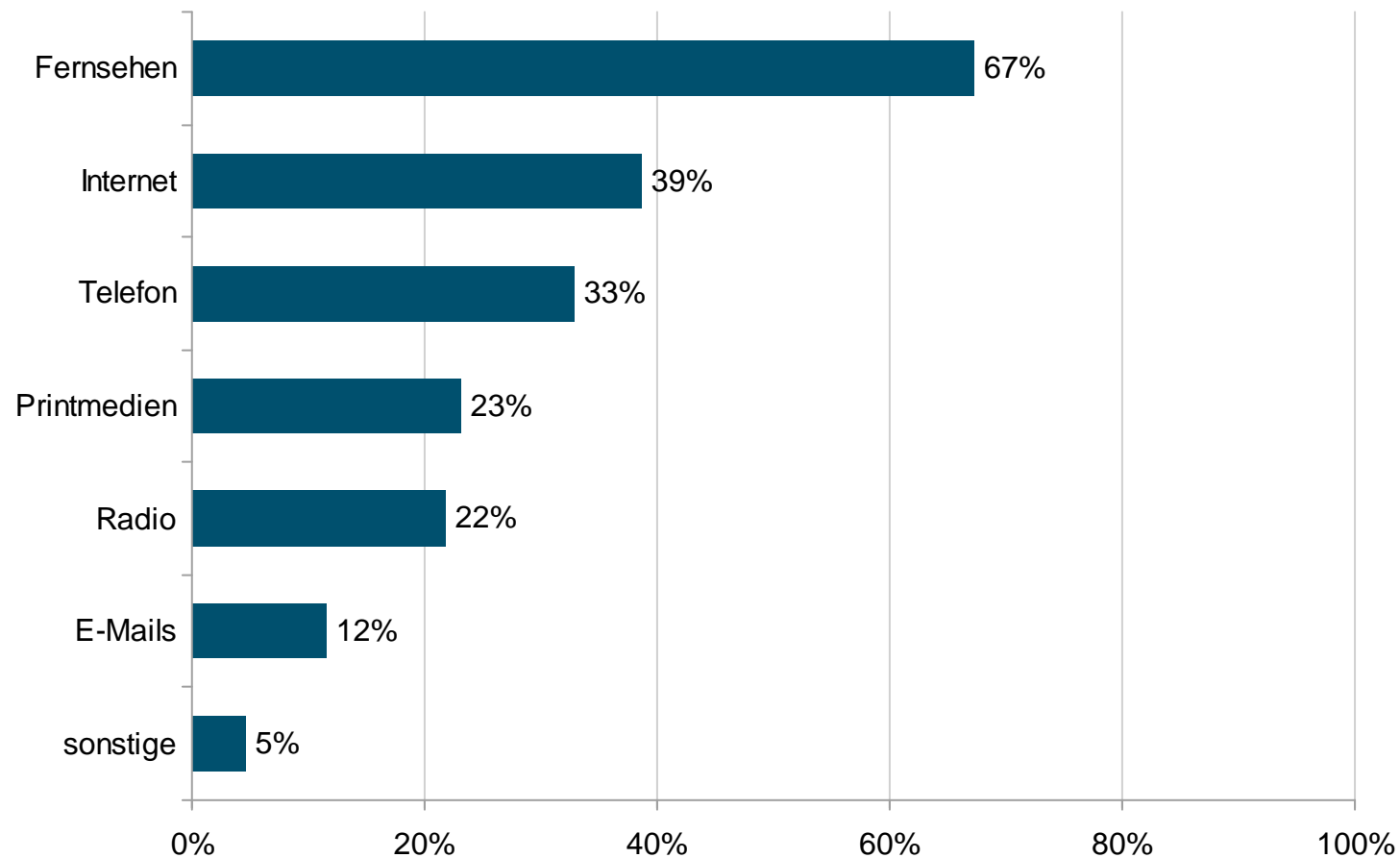
Quelle: BITKOM-Studie „Informationsmanagement“, Basis: alle Befragten, N = 1.001

Abschalten fällt schwer

Welche Medien aus Nutzersicht die Informationsflut verursachen



Frage: „Welche Medien sind hierfür am stärksten verantwortlich?“ (Nennung auf 3 Medien beschränkt)



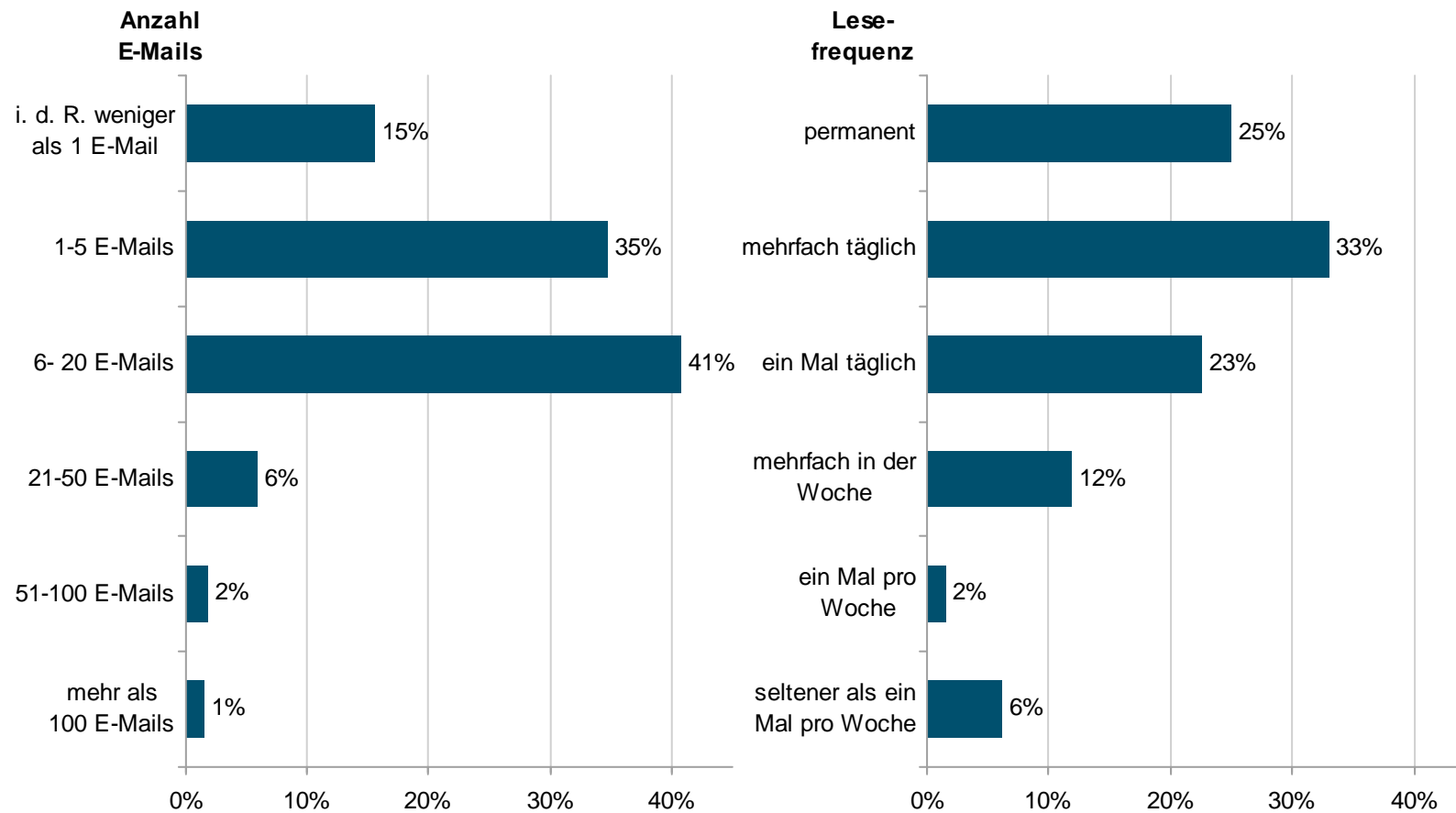
Quelle: BITKOM-Studie „Informationsmanagement“, Basis: Personen, die sich von Informationen überflutet fühlen, N = 641

E-Mails erfordern hohe Aufmerksamkeit im Job

Nachrichten werden permanent oder mehrmals täglich gelesen



Frage: „Wie viele berufliche E-Mails (kein Spam) bekommen Sie durchschnittlich pro Tag?“ / „Wie regelmäßig lesen Sie Ihre beruflichen E-Mails?“



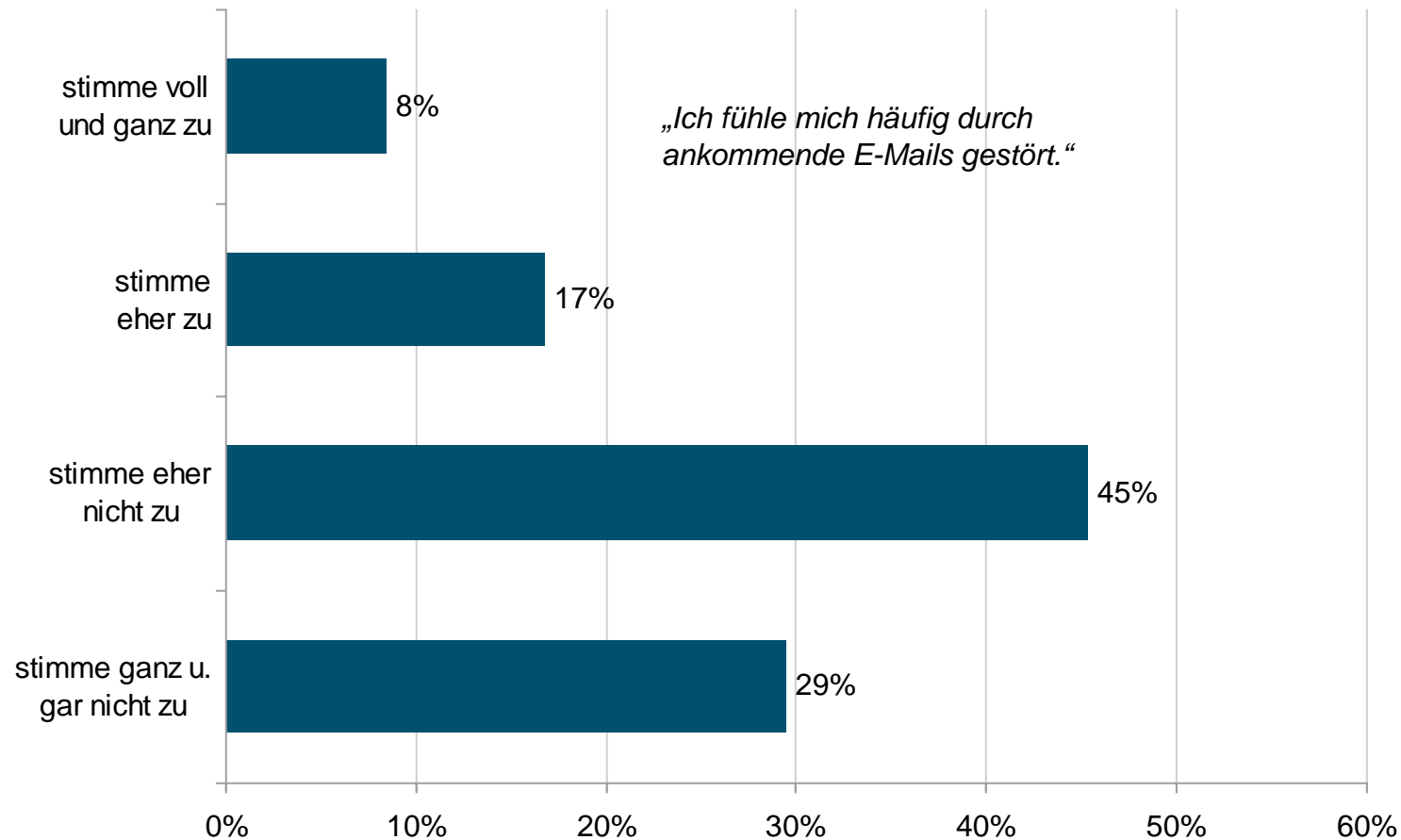
Quelle: BITKOM-Studie „Informationsmanagement“, Basis: Berufstätige mit beruflicher E-Mail-Adresse, N = 195

Zu viele E-Mails im Job?

Ein Viertel der beruflichen Nutzer fühlt sich häufig gestört



Frage: „Wir haben Ihnen einige Aussagen zusammengestellt, die sich mit der möglichen Informationsflut am Arbeitsplatz beschäftigen. Bitte geben Sie an, wie sehr Sie folgenden Aussagen zustimmen.“



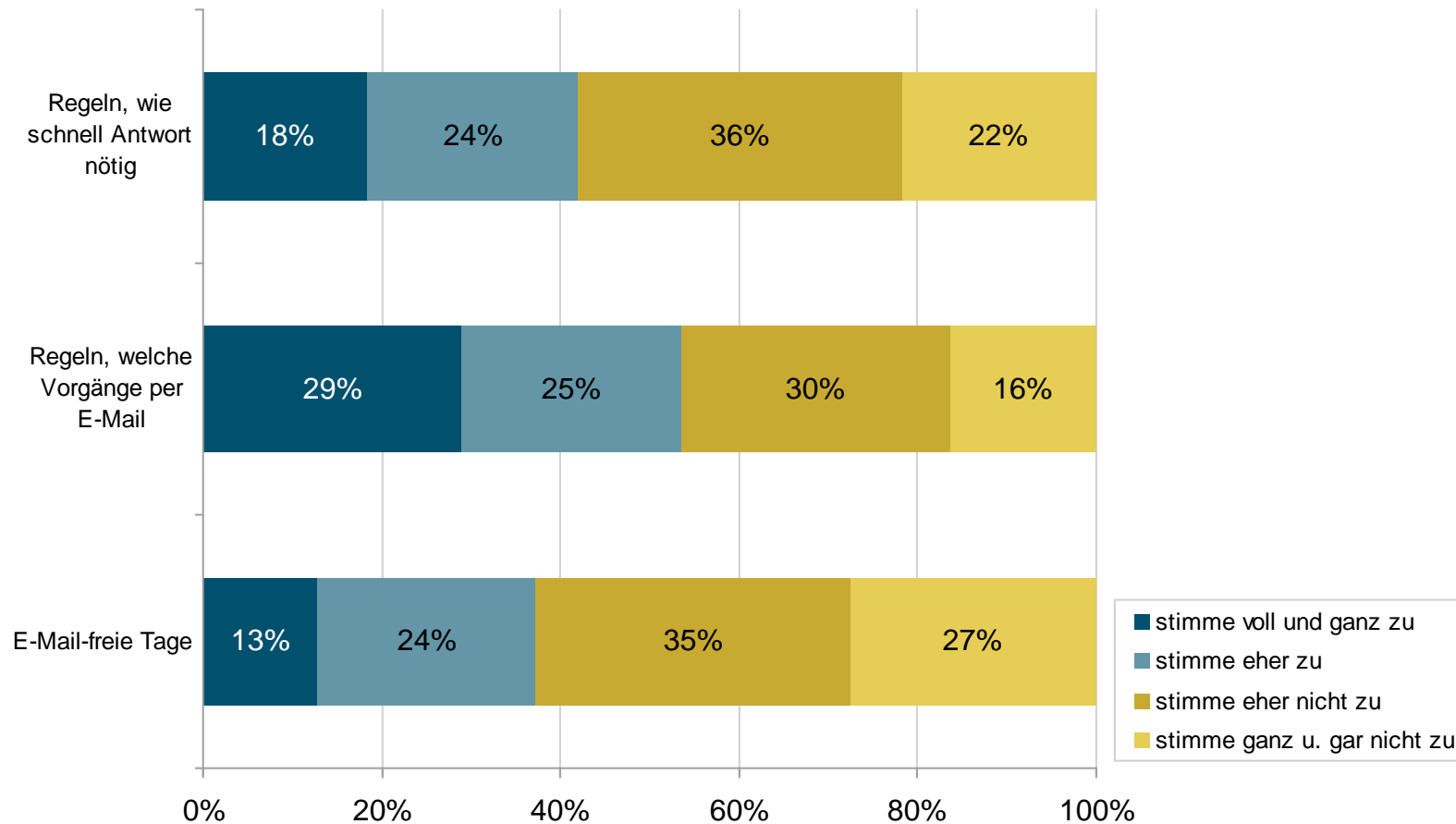
Quelle: BITKOM-Studie „Informationsmanagement“, Basis: Berufstätige mit beruflicher E-Mail-Adresse, N = 195

E-Mail-Management ist Thema für Arbeitgeber

Mitarbeiter verlangen Regeln zur Mediennutzung



Frage: „Wir haben Ihnen einige Aussagen zusammengestellt, die sich mit der möglichen Informationsflut am Arbeitsplatz beschäftigen. Bitte geben Sie an, wie sehr Sie folgenden Aussagen zustimmen.“



Quelle: BITKOM-Studie „Informationsmanagement“, Basis: Berufstätige mit beruflicher E-Mail-Adresse, N = 195

So werden E-Mails nicht zur Belastung

BITKOM-Tipps für Job und Privatleben



- **Funktionen „CC“** und „Allen antworten“ sparsam einsetzen.
- **Betreffzeile** immer ausfüllen.
- **Betreff mit Zusatz** „Dringend“, wenn Antwort am selben Tag nötig.
Kennzeichnung „Wichtigkeit: hoch“ (Ausrufezeichen) dagegen sparsam einsetzen.
- **E-Mail-Text** kurz und prägnant formulieren.
- **Nur ein Thema** pro Mail ansprechen – erleichtert die Bearbeitung.
- **Gängige Regeln** für Begrüßung und Rechtschreibung beachten – wie in Briefen.
- **24 Stunden Antwortzeit** reichen – Ausnahmen je nach Job möglich.
- **Direkte Benachrichtigung** über neue Mails auf dem Bildschirm abschalten.
- **Filterregeln** nutzen und weniger wichtige Mails nach Absender oder Stichwörtern automatisch in Unterordner leiten, die später bearbeitet werden.

Effektiver Schutz gegen Spam

BITKOM-Tipps



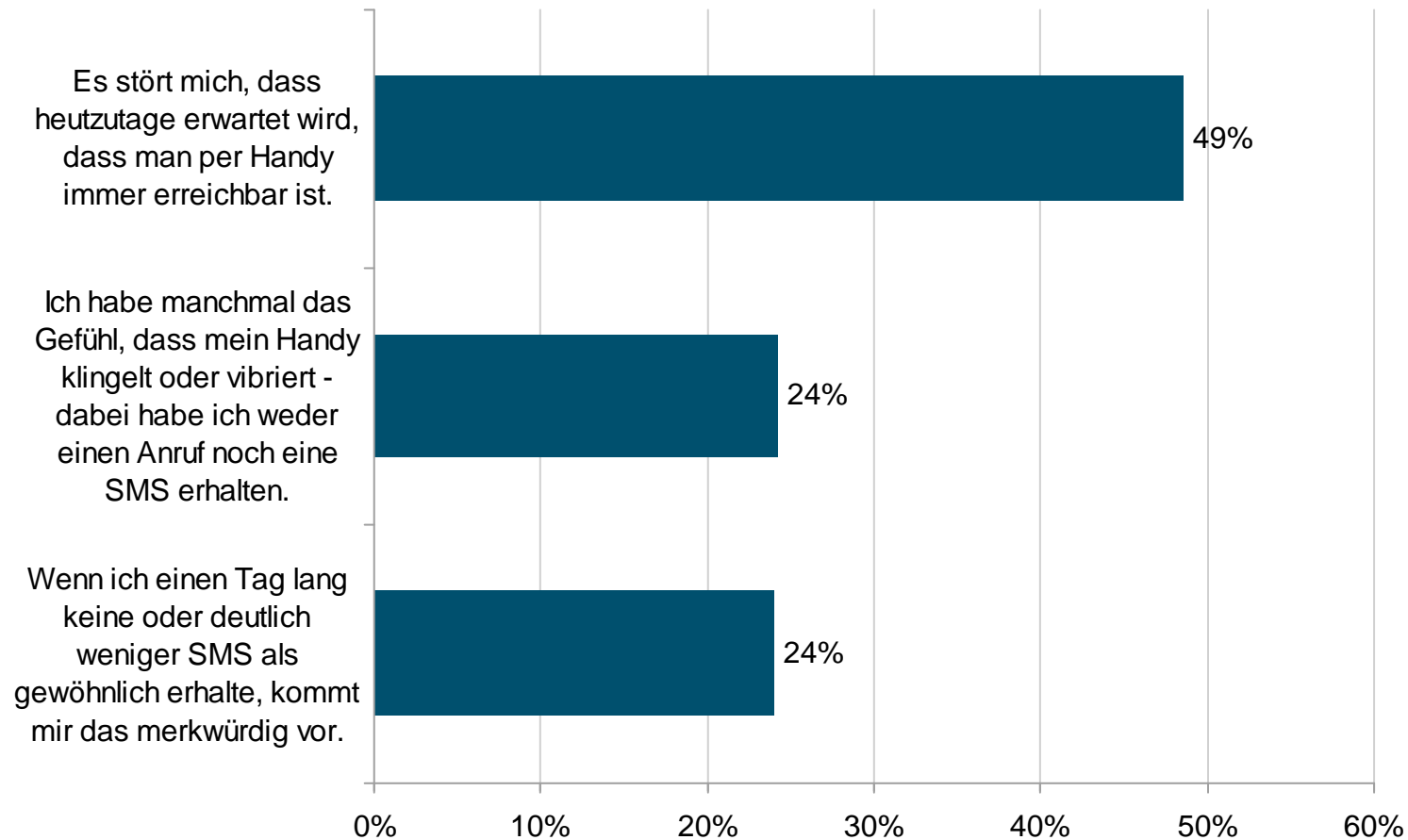
- **Komplizierte E-Mail-Adresse wählen**
Spam-Versender arbeiten nach dem Zufallsprinzip. Sie generieren automatisch Adressen und probieren diese aus. Lange oder ungewöhnliche Zeichenfolgen in der eigenen Adresse helfen dagegen.
- **Nicht antworten**
Nicht auf Spam-Mails antworten! Auch vermeintliche Abmelde-Optionen nicht nutzen. Sie sind für Spammer eine Bestätigung, dass die Mail-Adresse aktiv ist. Künftig gibt es dann nur noch mehr Post.
- **Zweit-Adresse anlegen**
Die privat genutzte E-Mail-Adresse sollte nur in Ausnahmefällen herausgegeben werden. Für Chats oder Bestellungen ist es besser, sich eine zweite Kennung anzulegen.
- **Spam-Filter nutzen**
Mit Hilfe von Spam-Filtern gelangen weniger unerwünschte Mails in den Posteingang. Die Filter sortieren verdächtige Mails aus. Gibt es als Software für den eigenen PC oder als Service der E-Mail-Provider.
- **Blindkopien verschicken**
Vorsichtig mit Kontakten von Freunden und Kollegen umgehen! Wer Mails an mehrere verschickt, sollte alle Adressen im Feld „BCC“ eingeben. Dann sehen die Empfänger keine fremden Adressen.

Ständige Erreichbarkeit kann anstrengend sein

Erfahrungen der Deutschen im Umgang mit dem Handy



Frage: „Wir haben Ihnen einige Aussagen zusammengestellt, die sich ganz allgemein mit dem Thema Informationsüberflutung beschäftigen. Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?“



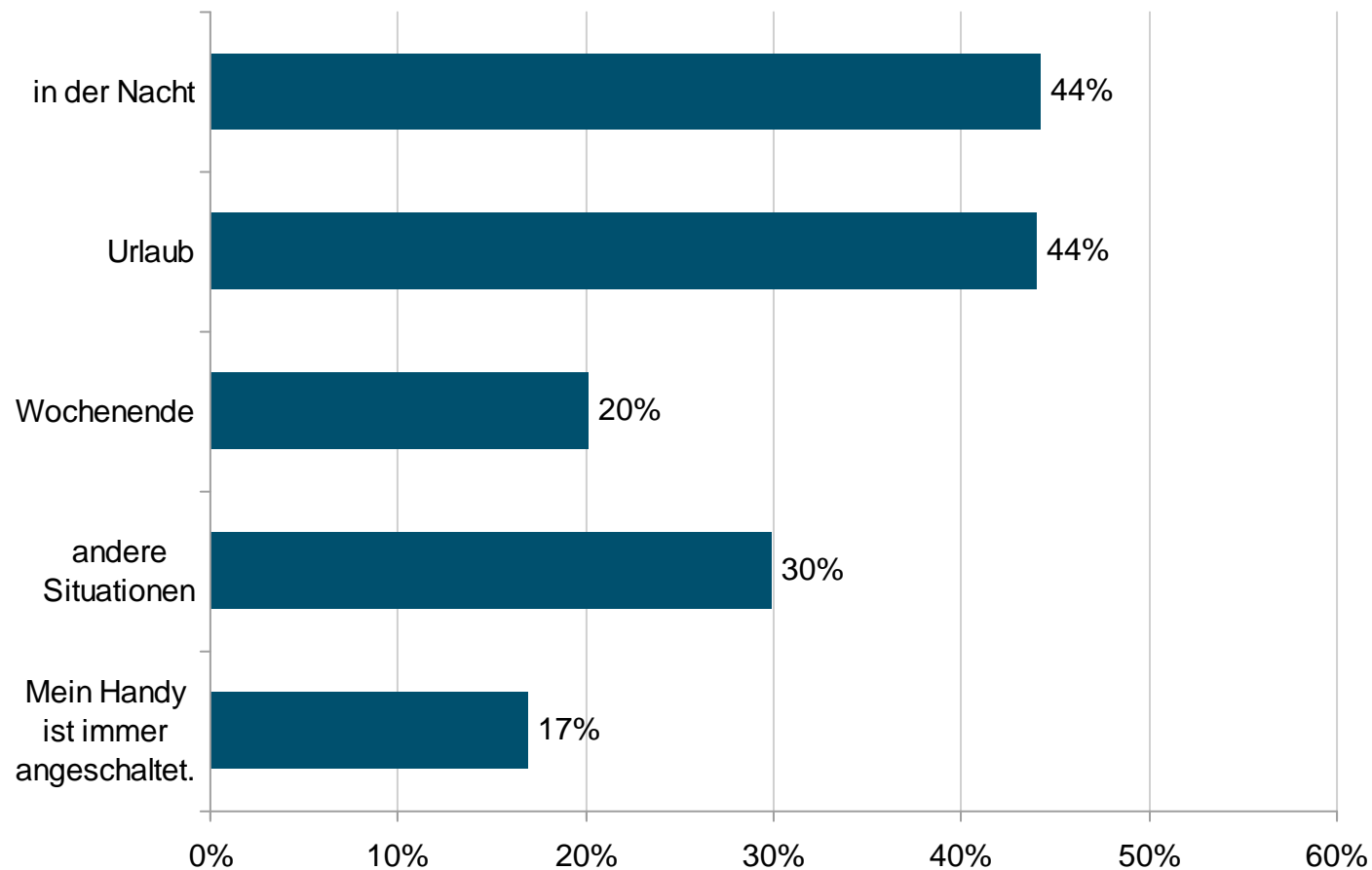
Quelle: BITKOM-Studie „Informationsmanagement“, Basis: alle Befragten, N = 1.001

Nachts und im Urlaub ungestört

Wann die Deutschen ihr Handy komplett ausschalten



Frage: „Bitte geben Sie an, in welchen der folgenden Situationen Sie Ihr privates Handy und/oder Ihr Diensthandy auch mal komplett ausschalten, um ungestört zu sein.“



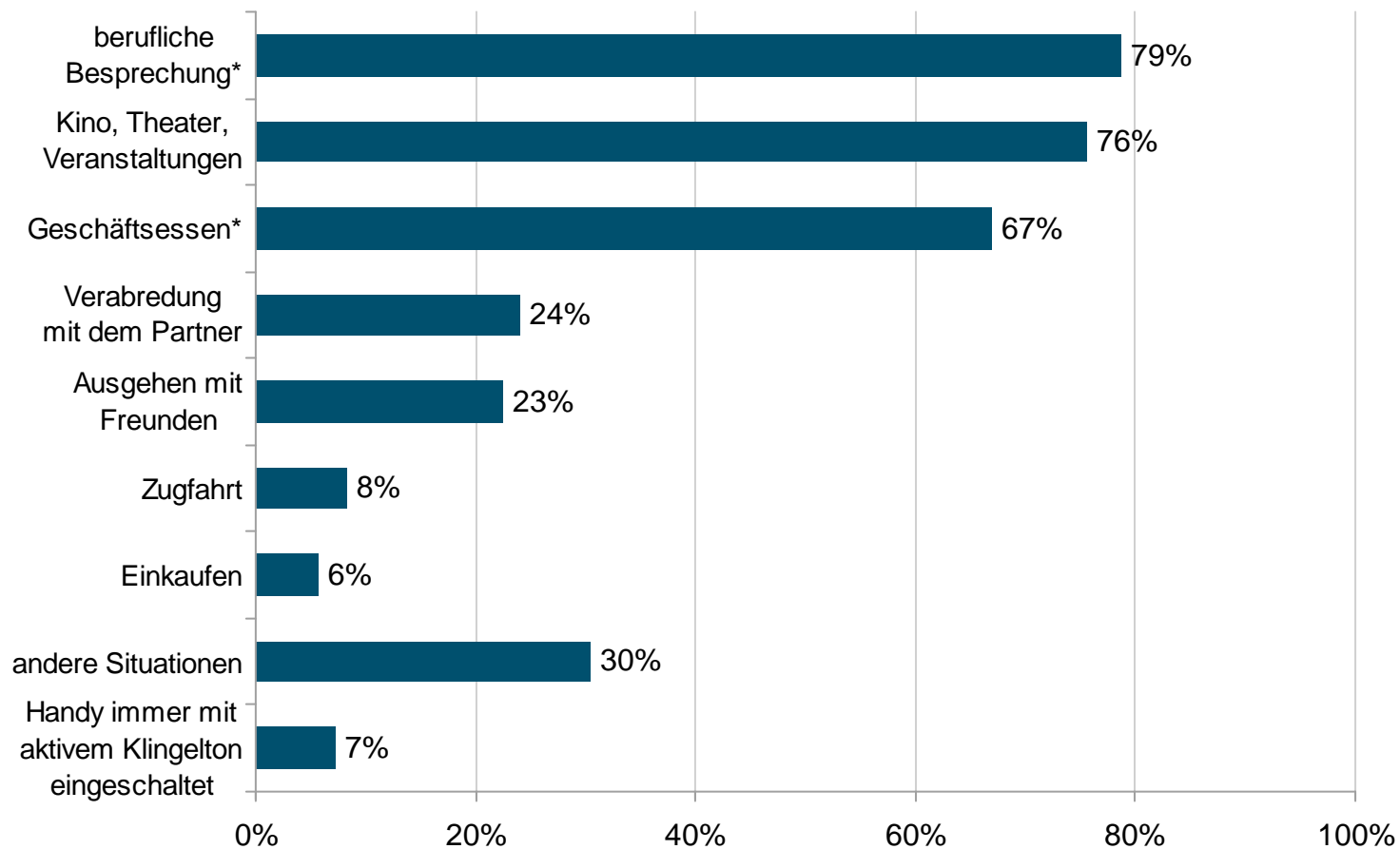
Quelle: BITKOM-Studie „Informationsmanagement“, Basis: Personen mit Handy, N = 736

Nachholbedarf in puncto Etikette

Selbst im Kino und Theater nutzen einige ihr Mobiltelefon



Frage: „In welchen Situationen schalten Sie das Handy - egal ob Privat- o. Diensthandy - aus o. stellen es stumm u. beantworten auch keine Anrufe, weil Sie andere Personen nicht stören wollen?“



Quelle: BITKOM-Studie „Informationsmanagement“, Basis: Personen mit Handy, N = 736; *Berufstätige mit Handy, N = 464

Gelassener Umgang mit dem Handy

BITKOM-Tipps für die persönliche Nutzung



- **Schalten Sie** zwischendurch ab.
- Mit der **Mailbox** verpassen sie nichts. Aktivieren Sie den Anrufbeantworter und sprechen Sie eine persönliche Begrüßung auf. Dann weiß jeder, woran er ist.
- **Rufumleitungen** helfen, wenn Sie nicht gestört werden wollen, aber einen dringenden Anruf erwarten. Dann können Familienmitglieder, Kollegen, Sekretärin oder Hotelrezeption Anrufe annehmen und Sie für dringende Gespräche ans Telefon holen.
- Wenn Sie **E-Mails auf dem Handy** lesen, sollten die Nachrichten nicht in Echtzeit aufs Display überspielt werden. Nutzen Sie diese „Push“-Funktion nur, wenn Sie es brauchen. Wenn nicht: Rufen Sie Mails manuell ab, bestimmen Sie den Zeitpunkt selbst.
- **SMS** müssen nicht sofort beantwortet werden. Bis zu 24 Stunden sind okay, wenn nichts Dringendes anliegt. Meist lassen sich mehrere SMS-Ordner im Handy anlegen – das schafft Übersicht.

Rücksicht zahlt sich aus

BITKOM-Tipps: Wie Handynutzer bei anderen gut ankommen



- **Konzentrieren Sie sich** bei Verabredungen auf Ihren Gesprächspartner. Wenn Sie einen wichtigen Anruf erwarten, informieren Sie Ihr Gegenüber zu Beginn.
- Verwenden Sie die vorhandenen **Nutzungsprofile** für unterschiedliche Umgebungen. Während das Gerät im Standard-Modus klingelt, ist der Signalton etwa im „Lautlos“-Profil deaktiviert. Statt-dessen vibriert oder blinkt das Handy. Das genügt oft. Mit wenigen Tastendruckern kann man zwischen den Profilen umschalten.
- Immer mehr Handys haben einen „**Flug-Modus**“. Er nützt z.B. auch im Kino, wo selbst der Vibrationsalarm oder ein blinkendes Display stören. Dabei wird die Funkverbindung getrennt, Anrufe und SMS werden nicht angezeigt. Beim Wiedereinschalten muss nur wieder ins Standardprofil gewechselt werden. Es ist unnötig, das Handy neu zu starten.
- Den richtigen **Ton** treffen: Das Telefon muss nicht zweimal laut piepen, wenn eine SMS ankommt. Meist reicht ein dezenter Einzelton. Handynutzer können fast alle Töne anpassen – und solche wählen, die wenig stören. Das gilt auch für die Klingelmelodie.
- **Nicht schreien**: Am Handy sprechen viele besonders laut. Dank immer besserer Übertragungs- und Sprachqualität muss niemand schreien, um verstanden zu werden.

Der Beitrag der Hightech-Branche

Gesellschaftlicher Umgang mit Hightech



- Marktforschung
- Nutzungsstudien
- Fachveranstaltungen
- Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- Verbraucherhinweise (BITKOM-Tipps)
- Produktinnovationen der Unternehmen

- Handy und E-Mail: binnen 15 Jahren zum Massenphänomen
- Nutzer sehen Handy und Mail als Bereicherung ihres Lebens
- Nutzer nehmen aber auch Informationsüberflutung wahr
- Gesellschaftliche Regeln müssen sich noch entwickeln
- Hoher Bedarf an Know-how zum Informationsmanagement
- Herausforderung auch in puncto Erziehung und Ausbildung



Information Overload?

Moderne Kommunikation – und wie wir mit der Informationsflut umgehen

Prof. Dr. August-Wilhelm Scheer

BITKOM-Präsident

Pressekonferenz

11. September 2008
