



## **Information Overload?**

# **Wie die Deutschen mit Nachrichtenflut und Medienvielfalt umgehen**

**Prof. Dr. August-Wilhelm Scheer**

**BITKOM-Präsident**

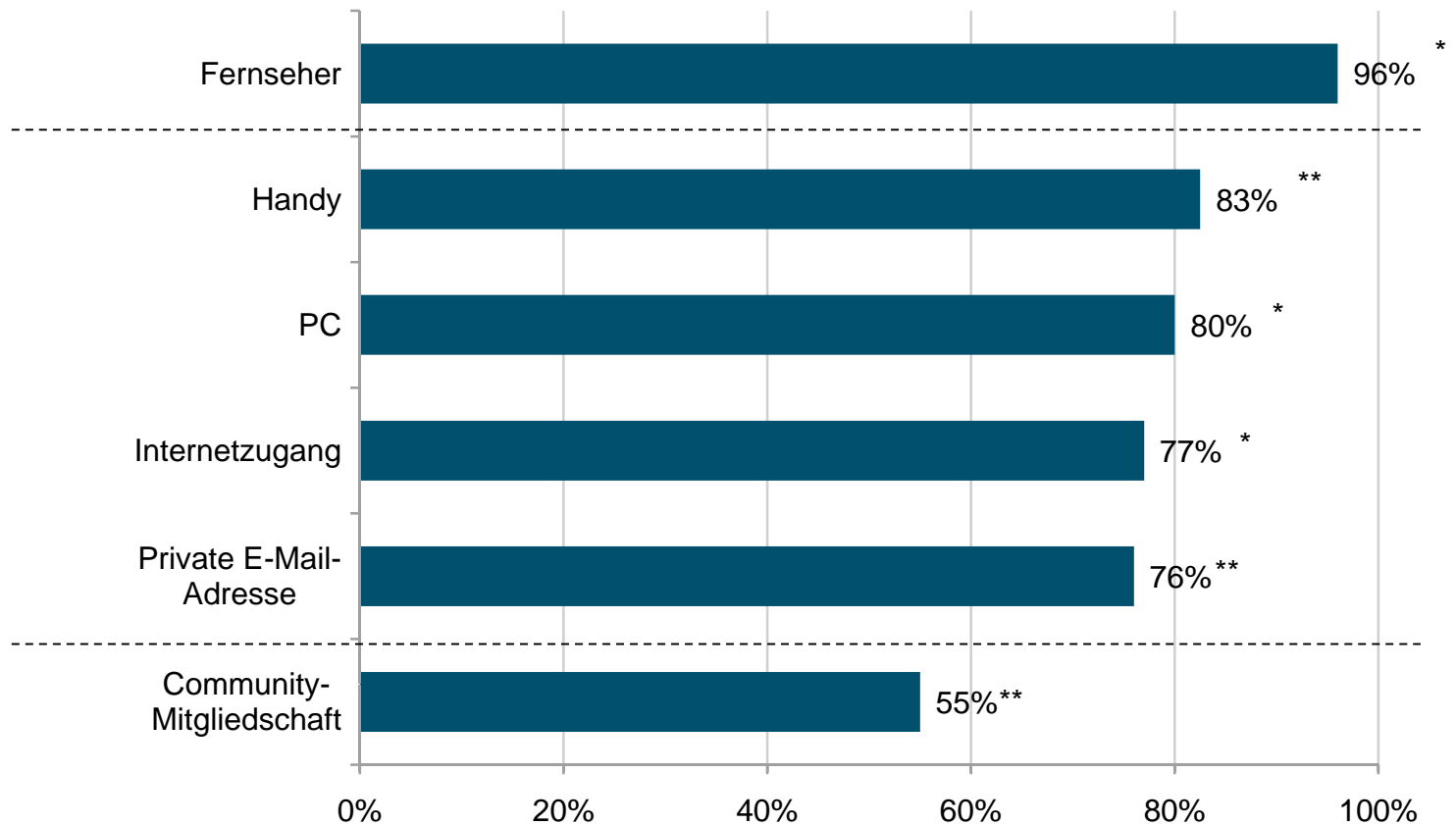
Pressekonferenz

31. März 2011

---

# Vernetzte Gesellschaft

## Verfügbarkeit von Medien und Kommunikationskanälen



Quellen: BITKOM, Statistisches Bundesamt

\*Basis: Haushalte

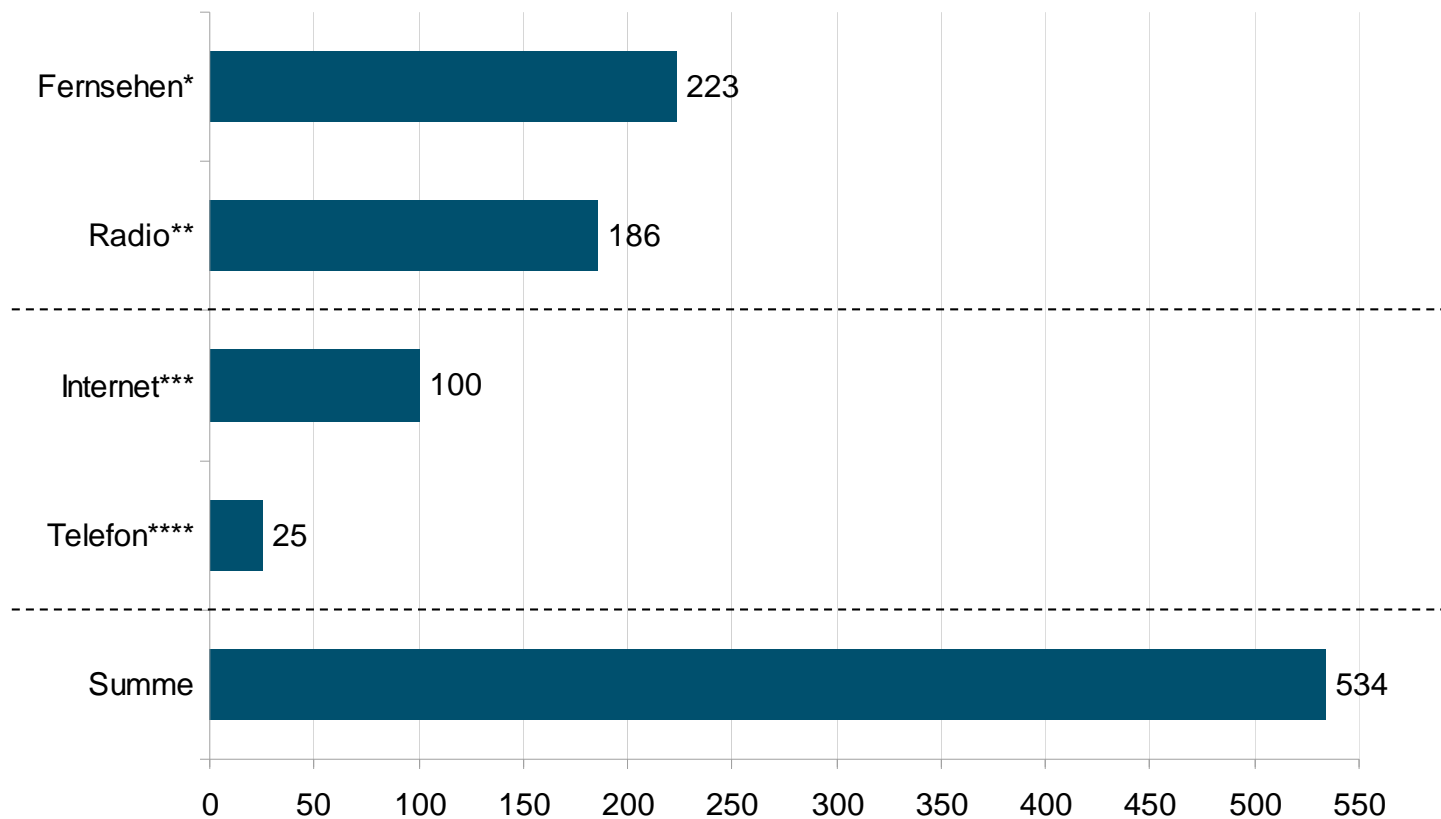
\*\*Basis: Bevölkerung ab 14 Jahre

# Internet und Telefon sind keine Zeiträuber

## Umfang der Nutzung



Durchschnittliche Nutzung der Deutschen pro Tag in Minuten, 2010



\* AGF/GfK Fernsehforschung, TV Scope, Bevölkerung ab 3 Jahre, alle Sender, Mo-So 03:00-03:00 Uhr

\*\* Media-Analyse (Mo-So), ma 2010/II, Bevölkerung ab 10 Jahre

\*\*\* BITKOM / ARIS Umfrageforschung, Internetnutzung zu privaten und beruflichen Zwecken, Bevölkerung ab 14 Jahre

\*\*\*\* Bundesnetzagentur/BITKOM-Berechnung, Festnetz, Mobilfunk, VoIP

---

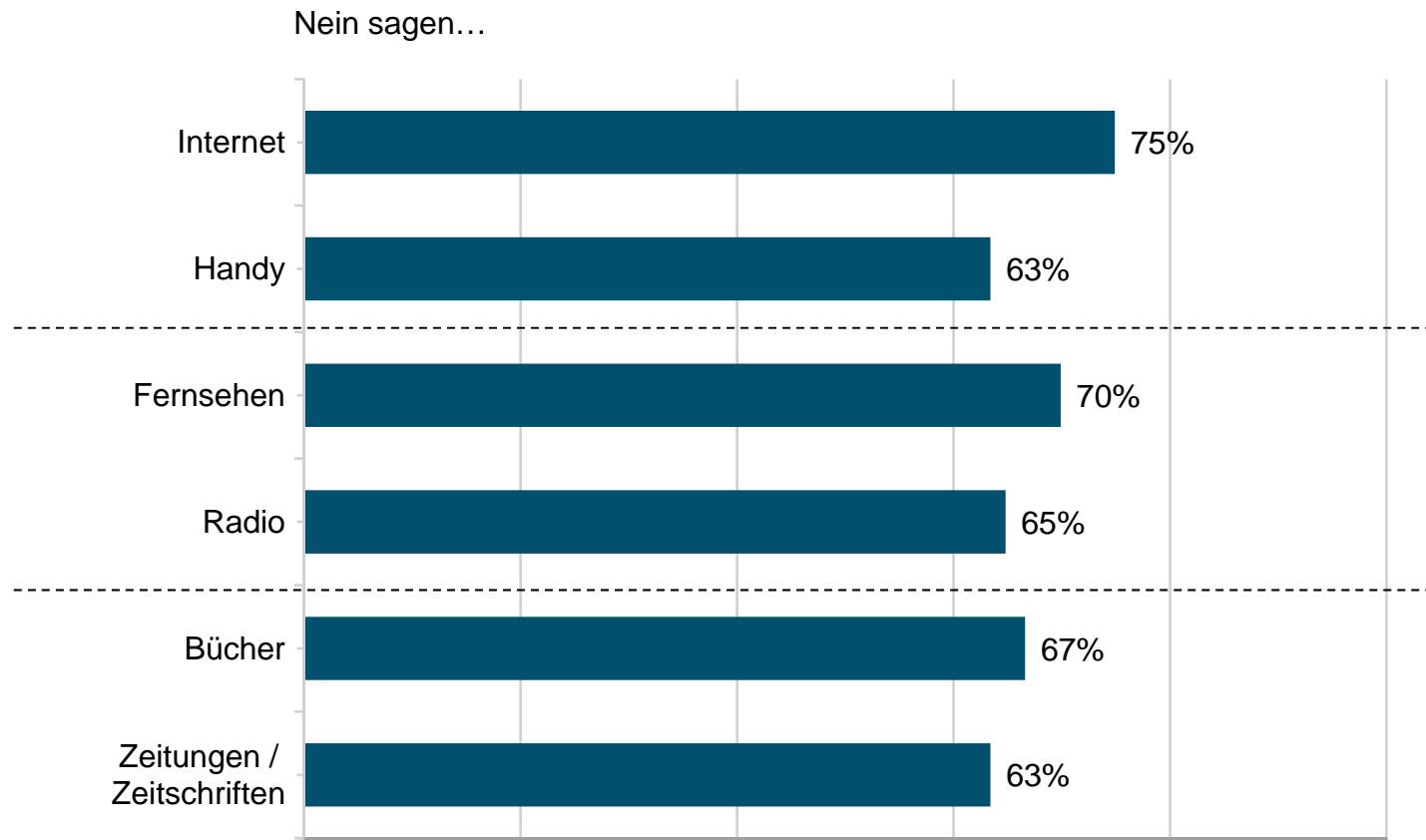
**Das Internet hat für seine Nutzer  
mehr Bedeutung als andere Medien.**

---

# Offline-Leben für Onliner nicht mehr denkbar

## Bedeutung von Medien – aus Sicht der Internetnutzer

„Können Sie sich ein Leben vorstellen ohne ...“



Quelle: BITKOM / ARIS Umfrageforschung, 2011, Basis: Internetnutzer ab 14 Jahre

**Die meisten Menschen fühlen sich von  
Informationen zumindest manchmal überflutet.  
„Digital Natives“ bilden hier eine Ausnahme.**

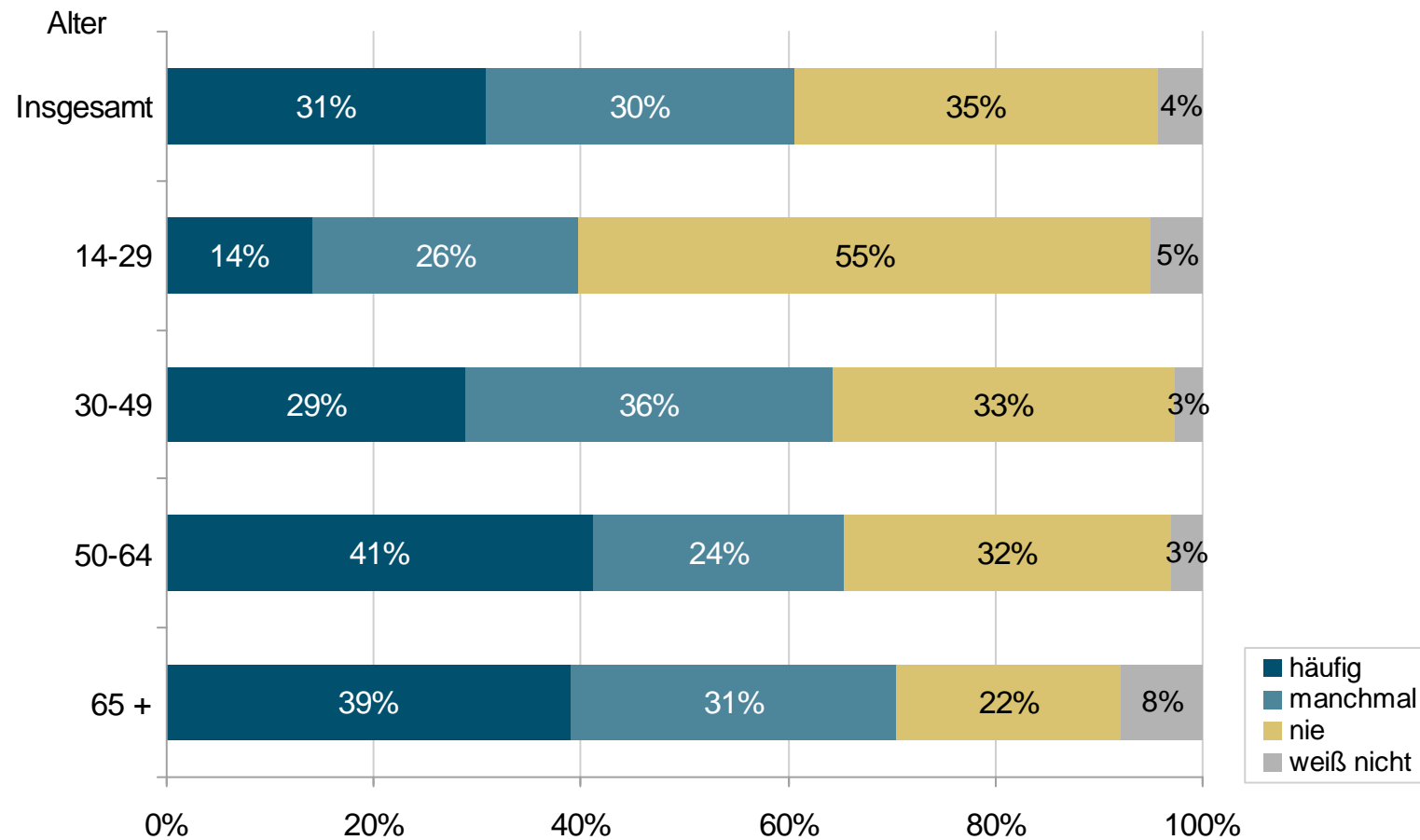
---

# Jeder Dritte fühlt sich häufig von Infos überflutet

## Die jüngere Generation hat damit kaum Probleme



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



Quelle: BITKOM / ARIS Umfrageforschung, 2011, Basis: Bevölkerung ab 14 Jahre

---

**Das Fernsehen wird als Hauptquelle der Informationsflut gesehen, Internet und Telefon weniger.**

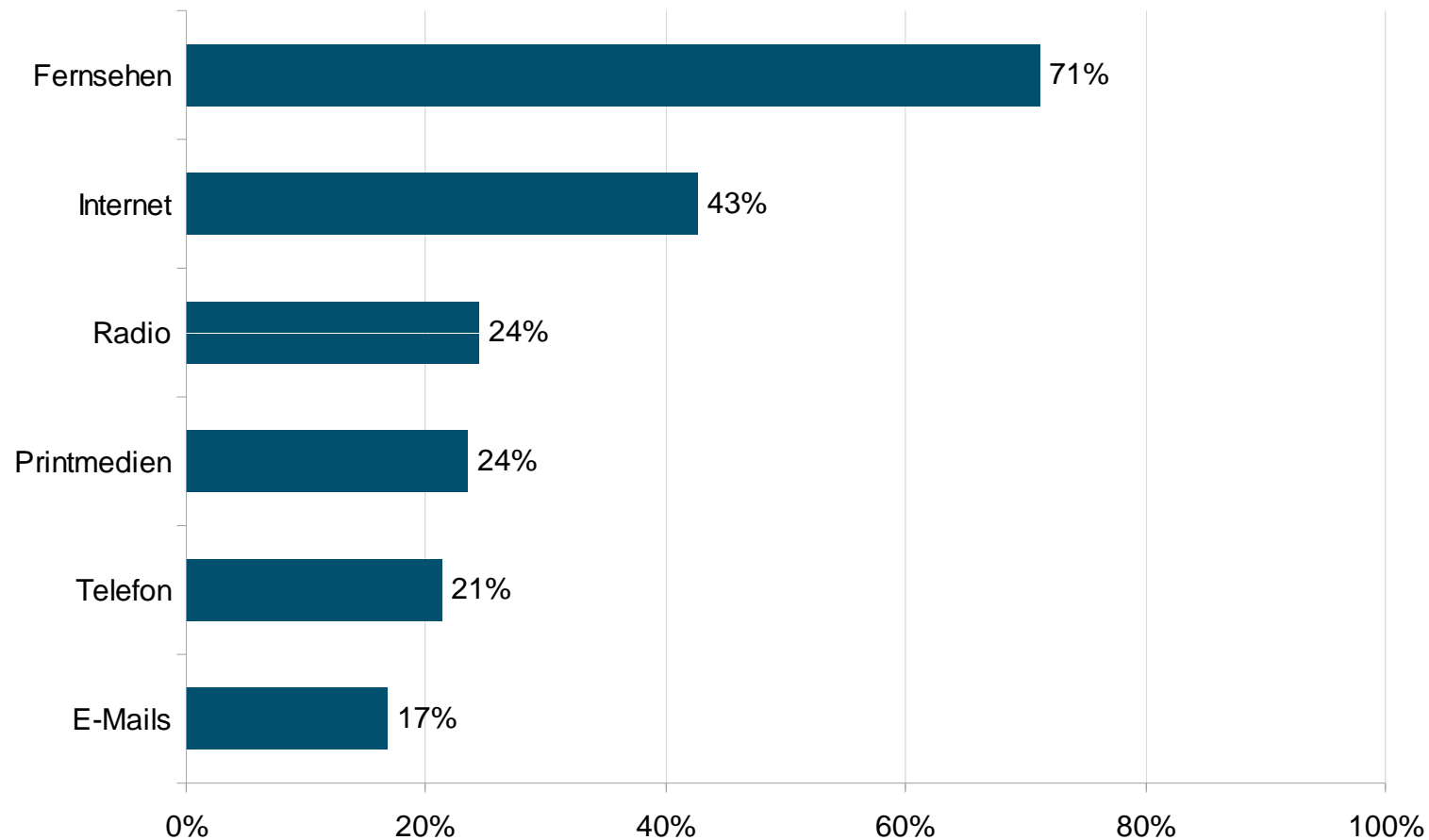
---

# Abschalten fällt vor allem beim Fernseher schwer

## Welche Medien aus Nutzersicht die Informationsflut verursachen



„Welche Medien sind hierfür am stärksten verantwortlich?“ (Nennung auf zwei Medien beschränkt)



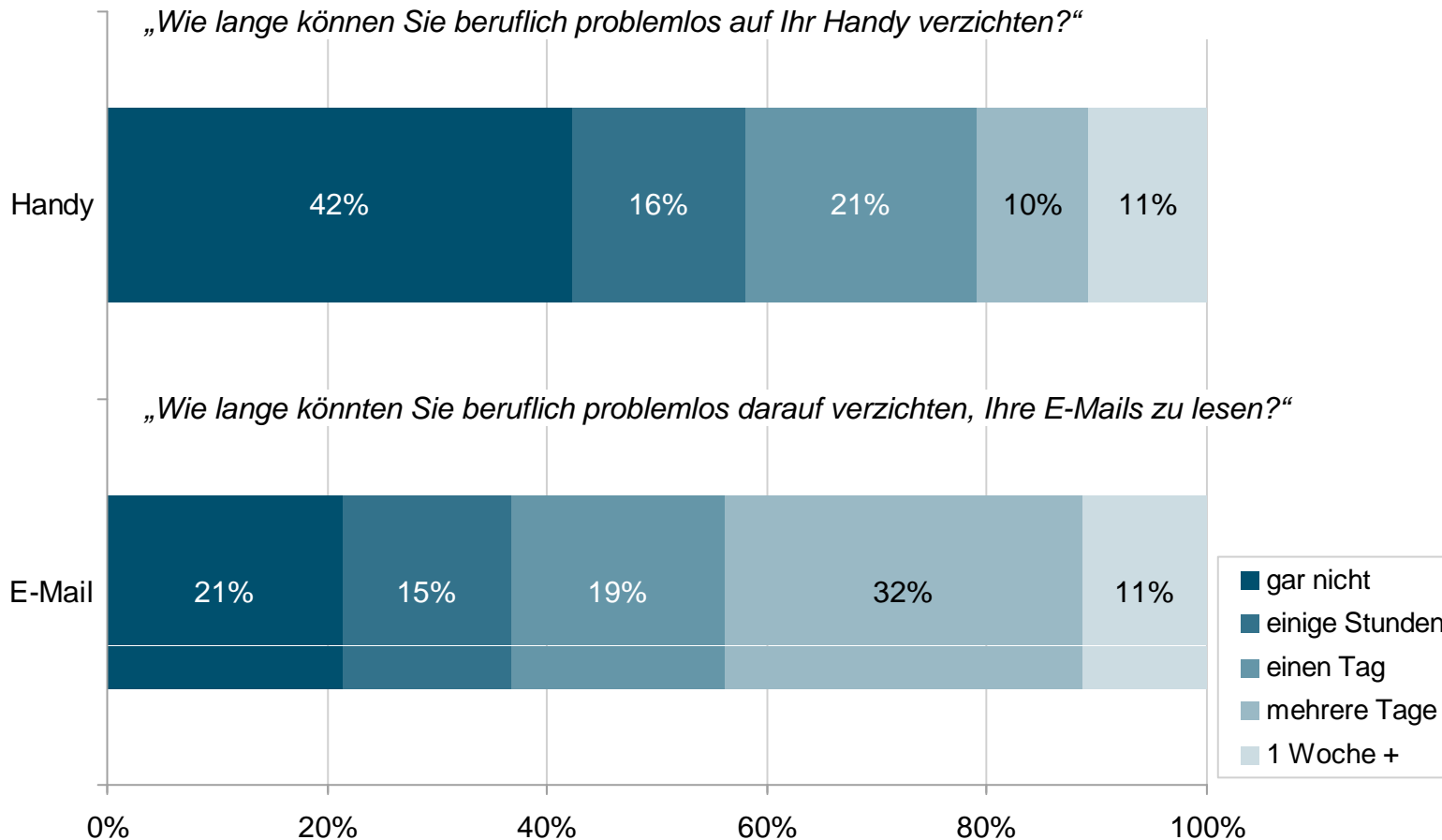
Quelle: BITKOM / ARIS Umfrageforschung, 2011, Basis: Befragte, die sich zumindest manchmal von Informationen überflutet fühlen

**Im Job gehört ständige Erreichbarkeit heute dazu.  
Die Grenzen zur Freizeit sind gefallen.**

---

# Beruflich stets am Ball

Mehrheit kann nicht lange auf Handy und E-Mail verzichten



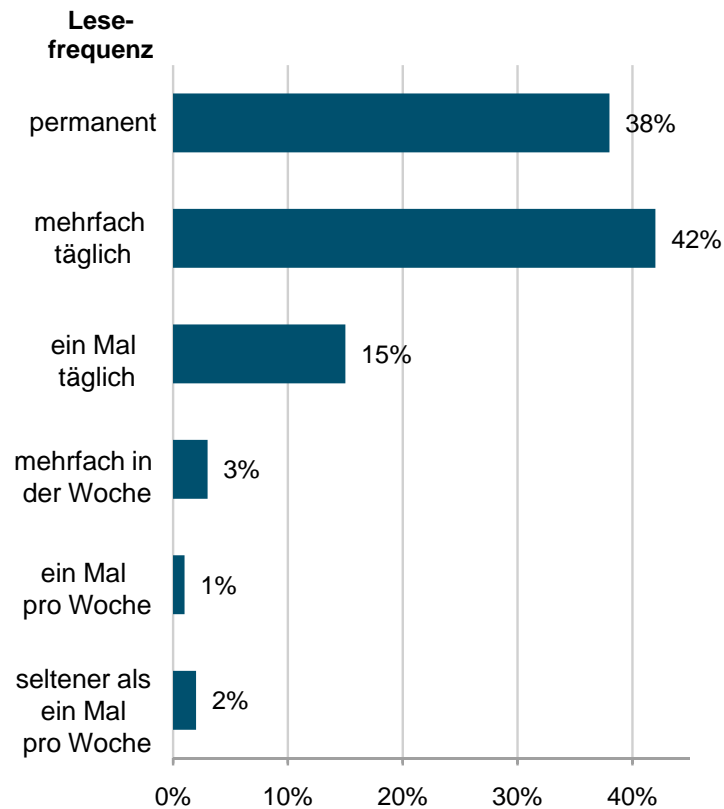
Quelle: BITKOM / ARIS / Forsa, 2011, Basis: Berufstätige mit Handy / mit beruflicher E-Mail-Adresse

# Nur Minderheit mail intensiv

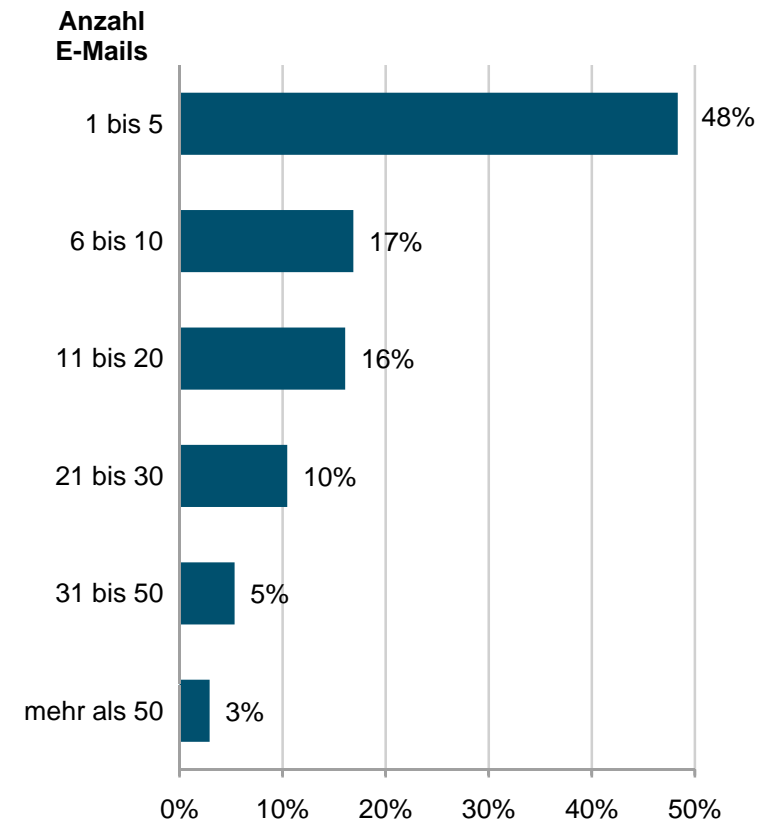
Aber 80 Prozent lesen permanent oder mehrfach täglich Mails



„Wie regelmäßig lesen Sie Ihre beruflichen E-Mails?“



„Wie viele berufliche E-Mails (kein Spam) bekommen Sie durchschnittlich pro Tag?“



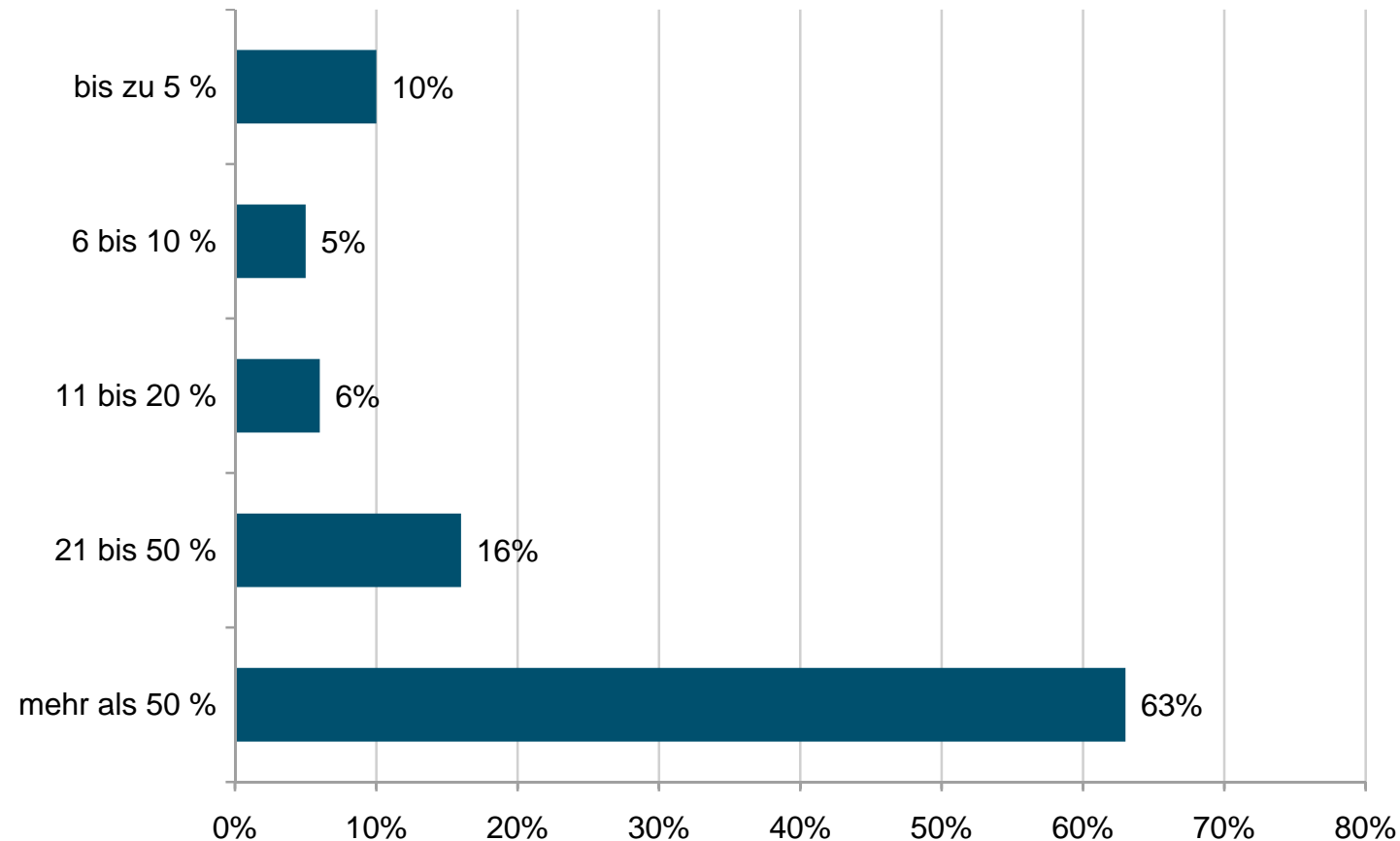
Quelle: BITKOM / Forsa, 2011, Basis: Berufstätige mit beruflicher E-Mail-Adresse

# Die meisten E-Mails sind im Job wirklich wichtig

## Nur jeder Dritte bekommt überwiegend unwichtige Mails



„Wie hoch ist der Anteil der beruflichen E-Mails, der wirklich wichtig für Sie ist?“



Quelle: BITKOM / Forsa, 2011, Basis: Berufstätige mit beruflicher E-Mail-Adresse

# So werden E-Mails nicht zur Belastung

Die fünf wichtigsten BITKOM-Tipps



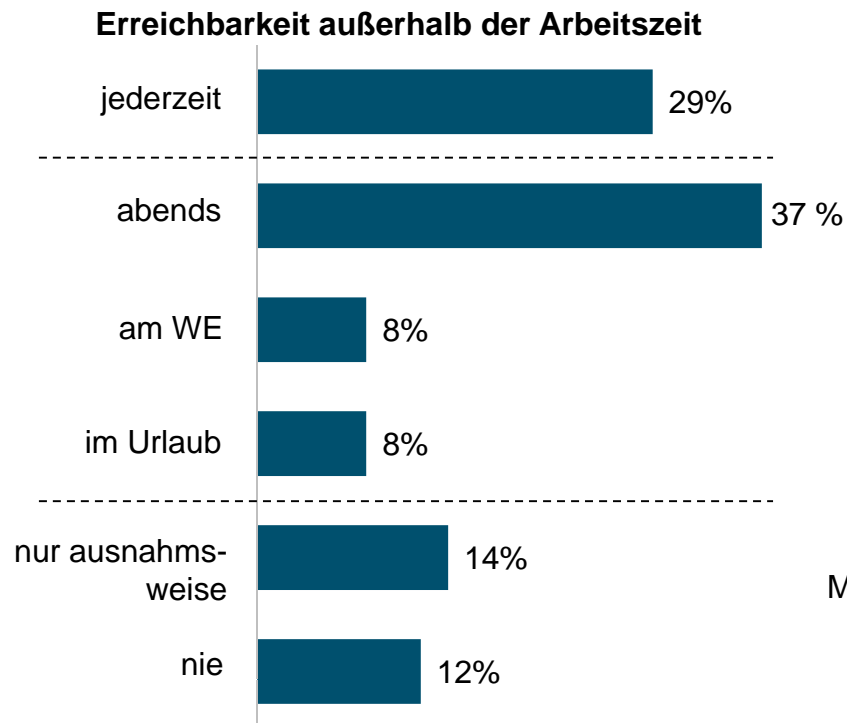
- 1. Antwortzeit:** 24 Stunden reichen – Ausnahmen je nach Job möglich.
- 2. Betreff** mit Zusatz „Dringend“ versehen oder Kennzeichnung mit Ausrufezeichen wählen, wenn kurzfristige Antwort nötig.
- 3. Mit den Funktionen** „CC“ und „Allen antworten“ nur Empfänger adressieren, die die Informationen in der E-Mail wirklich brauchen.
- 4. Benachrichtigung** über neue Mails auf dem Bildschirm sowie akustische Signale abschalten, wenn Konzentration wichtig ist.
- 5. Filterregeln** nutzen und weniger wichtige Mails nach Absender oder Stichwörtern in Unterordner leiten, die später bearbeitet werden. Das funktioniert auch mit Mails, die man in CC bekommt.

# Jeder dritte Berufstätige ist jederzeit erreichbar

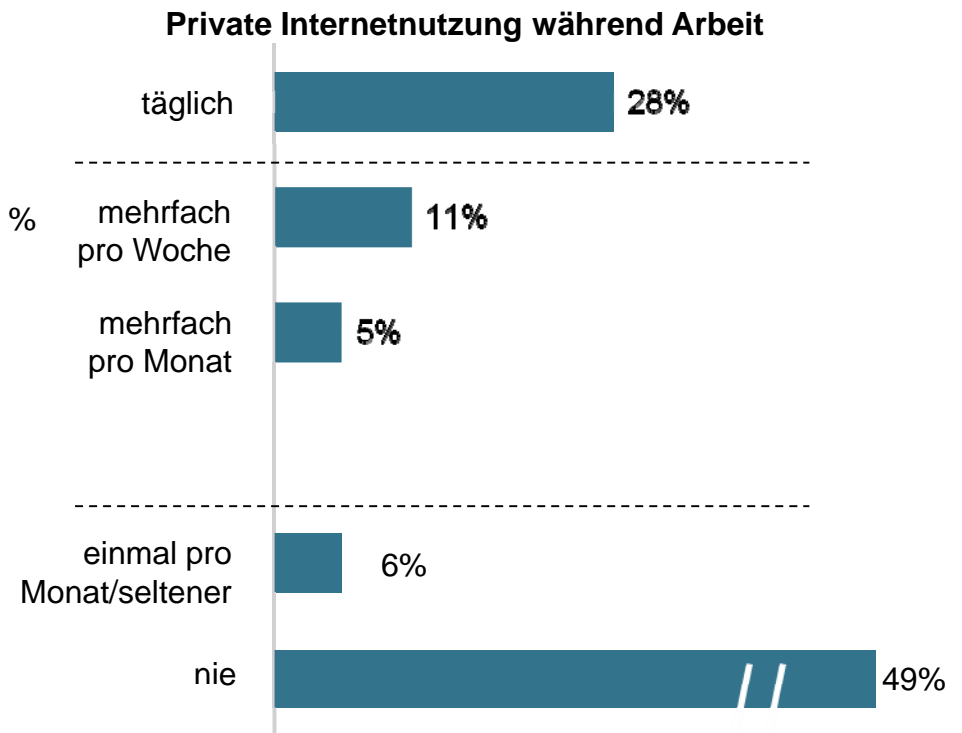
Die Hälfte nutzt das Internet im Job auch privat



„Sind Sie außerhalb Ihrer regulären Arbeitszeiten per E-Mail, Handy oder Smartphone erreichbar?“



„Nutzen Sie das Internet während der Arbeit für private Zwecke?“



- **Reaktionszeit:** Arbeitgeber können Richtlinien definieren, in welcher Zeit auf Anfragen reagiert werden sollte. Das hilft im Umgang mit der Nachrichtenflut.
- **Rufbereitschaft:** Außerhalb der Arbeitszeiten müssen Arbeitnehmer nicht erreichbar sein, wenn sie nicht zur „Rufbereitschaft“ verpflichtet sind. Details sollten schriftlich fixiert werden.
- **Arbeitszeit:** Wenn Mitarbeiter nach Büroschluss dienstlich kommunizieren, muss diese Arbeitszeit extra bezahlt werden – falls im Arbeitsvertrag nicht steht, dass Mehrleistung im Gehalt enthalten ist.
- **Private Internetnutzung:** Arbeitgeber sind zwar nicht verpflichtet, privates Surfen zuzulassen. BITKOM empfiehlt dazu aber eine Vereinbarung im Arbeitsvertrag, eine Richtlinie oder Vereinbarung mit dem Betriebsrat.

---

**Kommunikationspausen müssen sein!**

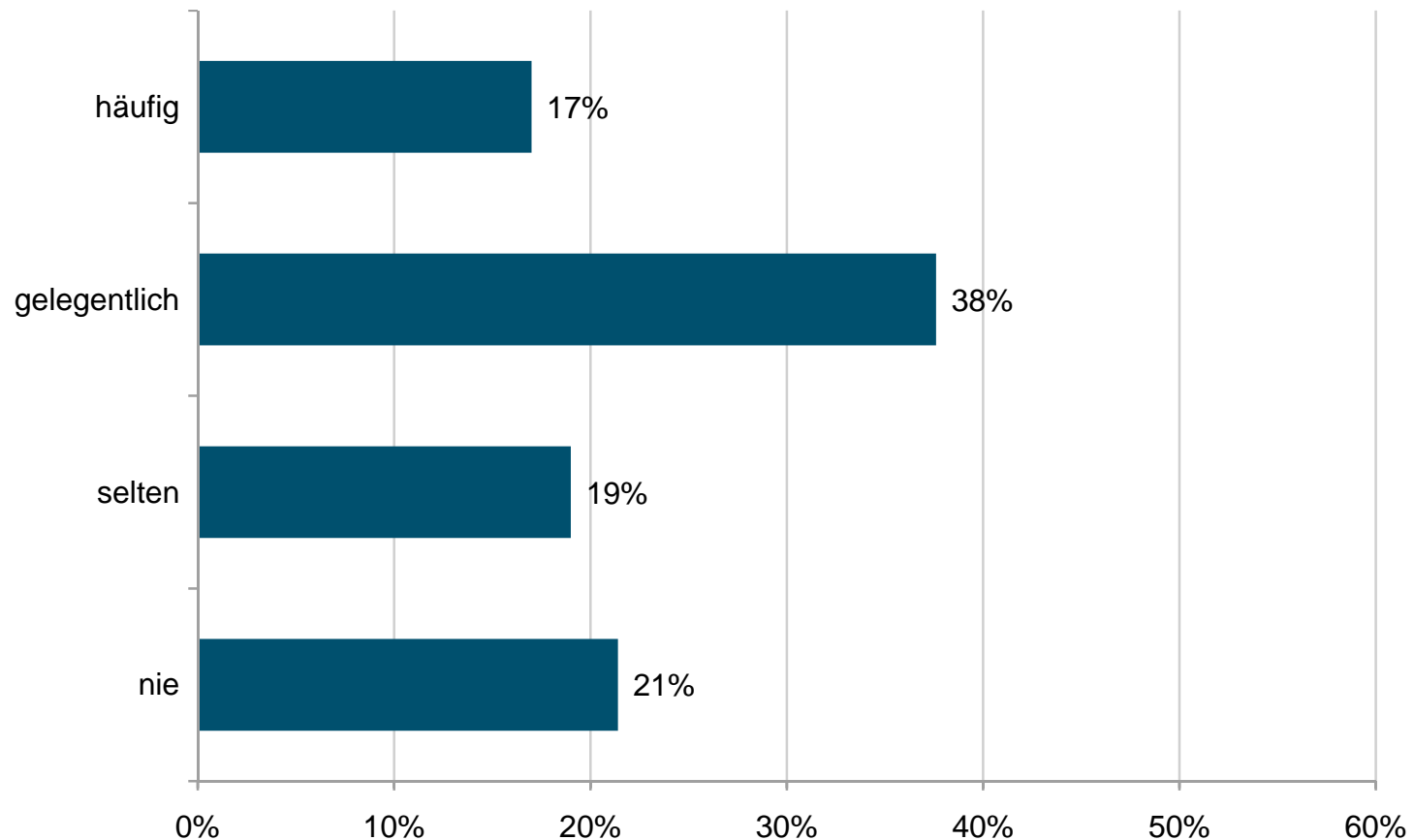
---

# Jeder Zweite macht Internet-freie Tage

Hälfte der Onliner schaltet zumindest gelegentlich bewusst ab



„Legen Sie bewusst Internet-freie Tage ein?“



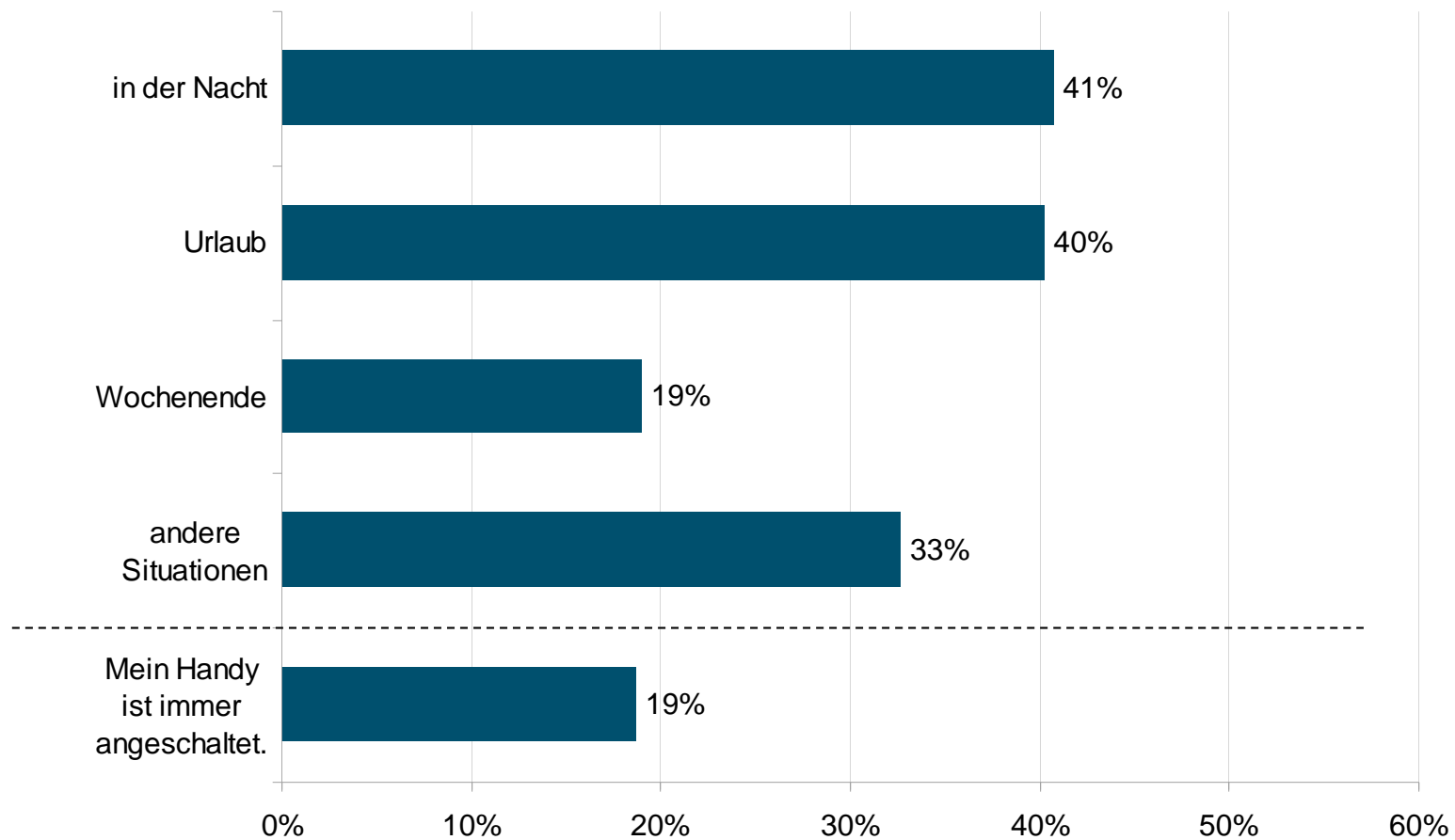
Quelle: BITKOM / ARIS Umfrageforschung, 2011, Basis: Internetnutzer ab 14 Jahre

# Jeder Fünfte ist immer auf Empfang

## Wann Handybesitzer ihr Gerät aus- oder stumm schalten



„In welchen Situationen schalten Sie Ihr Handy auch mal komplett aus oder stumm, um ungestört zu sein?“



Quelle: BITKOM / ARIS Umfrageforschung, 2011, Basis: Handybesitzer ab 14 Jahre

# Gelassener Umgang mit dem Handy

## Die fünf wichtigsten BITKOM-Tipps



- 1. Mit der Voicebox** verpassen Sie nichts. Aktivieren Sie den Anrufbeantworter.
- 2. Ausschalten/Flug-Modus:** Schalten Sie das Handy zwischendurch aus – oder versetzen Sie es in den „Flug-Modus“, falls vorhanden. Dann ist das Wiedereinschalten in wenigen Sekunden möglich.
- 3. Rufumleitungen** helfen, wenn Sie nicht gestört werden wollen, aber einen dringenden Anruf erwarten. Dann können Verwandte oder Kollegen Anrufe annehmen und Sie für dringende Gespräche kontaktieren.
- 4. 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.
- 5. Die „Push“-Funktion,** bei der E-Mails sofort aufs Handy übertragen werden, nur dann nutzen, wenn Sie sie wirklich brauchen. Ansonsten: Rufen Sie Mails manuell ab, bestimmen Sie den Zeitpunkt selbst.

# Information Overload?

## Kernbotschaften



1. Das Internet hat für seine Nutzer mehr Bedeutung als andere Medien.
2. Die meisten Menschen fühlen sich von Informationen zumindest manchmal überflutet. „Digital Natives“ bilden hier eine Ausnahme.
3. Das Fernsehen wird als Hauptquelle der Informationsflut gesehen, Internet und Telefon weniger.
4. Im Job gehört ständige Erreichbarkeit heute dazu. Die Grenzen zur Freizeit sind gefallen.
5. Kommunikationspausen müssen sein!



## **Information Overload?**

# **Wie die Deutschen mit Nachrichtenflut und Medienvielfalt umgehen**

**Prof. Dr. August-Wilhelm Scheer**

**BITKOM-Präsident**

Pressekonferenz

31. März 2011

---