

Information Overload? Moderne Kommunikation – und wie wir mit der Informationsflut umgehen

Statement von Prof. Dr. August-Wilhelm Scheer

Präsident

**Bundesverband Informationswirtschaft,
Telekommunikation und neue Medien e.V.**

Telefonische Pressekonferenz

Berlin, 11. September 2008

- Es gilt das gesprochene Wort -

Meine sehr geehrten Damen und Herren,

auch von mir herzlich Willkommen zu unserer telefonischen Pressekonferenz. Gut 15 Jahre ist es jetzt her, dass Handy und E-Mail ihren Siegeszug in breiten Bevölkerungsschichten begonnen haben. 1992 starteten die D-Netze mit dem digitalen Mobilfunk, und seit Mitte der 90er Jahre statteten sich mehr und mehr Menschen mit E-Mail-Zugängen aus. Wenn wir zurückblicken: Erst 1993 wurde das World Wide Web zur allgemeinen Nutzung freigegeben, und es hat als Fenster zum Internet unsere Lebensgewohnheiten revolutioniert. Gleiches gilt für den Mobilfunk. Nie zuvor entwickelten sich Technologien so schnell zum Massenphänomen.

Heute erhalten wir viele Informationen im Alltag über Handy und Internet. Wir bekommen immer mehr Informationen, und wir bekommen sie immer schneller. Wir sind stets am Ball, und viele von uns sind ständig erreichbar.

Eine vernetzte Gesellschaft – Handy, PC und E-Mail

Lassen Sie uns zunächst einen Blick auf Handy, PC und E-Mail werfen. Erinnern Sie sich an manche Kommentare in den frühen 90er Jahren, dass nur Außendienst-Mitarbeiter und Wichtigtuer ein Handy bräuchten? Heute würde das niemand mehr sagen, denn 73 Prozent der Deutschen besitzen mindestens ein privates Mobiltelefon. Jeder Achte besitzt ein Diensthandy. Insgesamt haben wir mehr Handys als Einwohner im Land, viele Menschen haben ein Zweitgerät.

Mehr als zwei Drittel der Deutschen ab 14 Jahren verfügen privat über einen PC, jeder Fünfte nutzt auch im Job einen Computer. Hier ist etwas Ähnliches passiert wie mit dem Handy: Eine Technologie, die ursprünglich vor allem für die beruflichen Bedürfnisse von Wenigen entstand, hat sich im Privatleben durchgesetzt – und das in atemberaubendem Tempo.

Es gibt nur noch wenige PC-Nutzer ohne Internetzugang und Mail-Adresse. Private und berufliche Nutzung addiert, haben 63 Prozent der Deutschen

mindestens eine E-Mail-Adresse, und jeder Dritte hat zwei oder mehr davon.

Eine vernetzte Gesellschaft – Internet-Zugänge, TV und Spielekonsolen

Wenn wir uns die Haushalte anschauen, so sind inzwischen 62 Prozent ans Internet angeschlossen. Hier wünschen wir uns noch einen deutlichen Zuwachs. Deshalb müssen wir bestehende Versorgungslücken mit schnellem Breitband-Internet zügig schließen. Zum Vergleich: 95 Prozent der Haushalte haben einen Fernseher und fast jeder vierte eine Spielekonsole. Diese Daten entstammen einer weiteren Studie des BITKOM.

Intensive Mediennutzung

Der Fernseher liegt nicht nur in der Verbreitung vorn, sondern auch in puncto Mediennutzung. 207 Minuten pro Tag, das heißt: Die Deutschen lassen ihr TV-Gerät im Schnitt dreieinhalb Stunden täglich laufen. Das Radio wird gut drei Stunden täglich genutzt. Im Vergleich dazu nimmt sich die Internet-Nutzung mit 54 Minuten pro Tag bescheiden aus. Und am Telefon, das ergeben Zahlen der Bundesnetzagentur, verbringt jeder Deutsche durchschnittlich nur 14 Minuten pro Tag.

Privat immer erreichbar

Wenn es darum geht, immer erreichbar zu sein, ist das Handy das Mittel der Wahl. Sieben von zehn Handybesitzern finden es unter dem Strich wichtig, mit ihrem Mobiltelefon jederzeit privat erreichbar zu sein. Wenn wir uns die Zahlen genauer anschauen, sehen wir aber einen klaren Generationen-Unterschied. Die 14- bis 29-Jährigen Handynutzer wollen zu 80 Prozent stets erreichbar sein, bei den Senioren ab 65 Jahren sind es „nur“ 58 Prozent.

Beruflich am Ball

Im Berufsleben ist es längst nicht mehr nur der Außendienstler, der auf das Mobiltelefon angewiesen ist. Wer ein Diensthandy nutzt, möchte darauf in aller Regel nicht längere Zeit verzichten. Nur eine Minderheit von 29 Prozent sagt, sie könnte länger als einen Tag ohne das Gerät auskommen. 39

Prozent der Diensthandy-Nutzer wollen sich überhaupt nicht davon trennen.

In vielen Unternehmen ist es heute auch die Regel, dass an Büro-Arbeitsplätzen das E-Mail-Programm ständig mitläuft. Wir kommen dabei auf ähnliche Werte wie bei der Nutzung von Diensthandys: 40 Prozent sagen, sie müssten ihre Mails ständig lesen können, und weitere 25 Prozent können lediglich bis zu einem Tag darauf verzichten. Nur jeder dritte berufliche Mail-Nutzer kommt auch mal länger ohne sein elektronisches Postfach aus.

Sicherheit, Lebensqualität und Flexibilität

Handy und E-Mail haben unseren Alltag von Grund auf verändert. Top-Noten bekommt das Mobiltelefon in folgenden Disziplinen: Persönliche Sicherheit, Lebensqualität und Flexibilität. In diesen Punkten – das sagen neun von zehn Nutzern – bringt ihnen das Handy einen Gewinn. Auf Rang 1 steht die Sicherheit. Das Gefühl, auf dem Heimweg nicht ganz allein zu sein oder beim Autounfall schnell einen Rettungswagen rufen zu können. Darauf möchte fast niemand mehr verzichten. Zeitmanagement und Produktivität spielen für jeden zweiten Nutzer eine Rolle, ein Plus an Unterhaltung immerhin für vier von zehn.

Mehr Flexibilität und Lebensqualität hat den Deutschen nach unserer Umfrage auch die E-Mail gebracht. Neun von zehn Inhabern einer elektronischen Adresse sagen das. Auch fühlen sich die Menschen besser informiert. In diesen Punkten kommen die höchsten Bewertungen übrigens nicht aus der Gruppe der jungen Nutzer. Es sind die über 65-jährigen Nutzer, die das Plus an Lebensqualität und Flexibilität am stärksten empfinden (98 bzw. 96 Prozent). Genau betrachtet kein Wunder, denn viele von ihnen sind nicht mehr so gut zu Fuß und vermeiden gern den Gang zur Post. Auch können sie intensiver als per Brief den Kontakt zu Kindern und Enkeln halten.

Im Alltag bewährt

Unter dem Strich sagen knapp zwei Drittel der Handy- und E-Mail-Nutzer, dass sich die Technologien überwiegend positiv auf Ihren Alltag ausgewirkt

haben. Jeweils rund 35 Prozent sehen gleichermaßen positive wie negative Auswirkungen. Ausgesprochen negative Stimmen gibt es kaum. Das ist ein sehr gutes Ergebnis, wenn man bedenkt, wie jung beide Technologien sind. Wir wollen uns aber auch anschauen, wo noch Schwierigkeiten gesehen werden.

Vor allem Ältere sehen Informationsfülle kritisch

Sechs von zehn Deutschen sagen, dass sie die heutige Informationsflut insgesamt als belastend empfinden. Jeweils rund ein Drittel der Deutschen fühlt sich häufig oder manchmal von Informationen überflutet. Dabei gibt es große Unterschiede zwischen den Altersgruppen. So leiden nur 12 Prozent der Jugendlichen und jungen Erwachsenen häufig unter dem Information Overload, aber 39 Prozent der 50- bis 64-Jährigen. Die junge Generation ist mit der heutigen Fülle an Nachrichten und Unterhaltung aufgewachsen und nimmt das kaum als Belastung wahr.

Abschalten fällt schwer

Wir haben auch gefragt, welche Medien und Technologien die Menschen subjektiv für den „Information Overload“ verantwortlich machen. Die größte Fundgrube an Informationen, das Internet, steht dabei nicht auf Platz eins – sondern das Fernsehen. E-Mails kommen erst an sechster Stelle; häufiger werden Printmedien und Radio genannt.

Wenn man einmal von beruflichen Verpflichtungen absieht, haben wir es in dieser Statistik aber größtenteils mit Medien zu tun, deren Nutzung wir selbst regulieren können. Wir können bestimmen, wie viele Stunden täglich wir fernsehen oder im Internet surfen. Genau hier scheint auch die Ursache der Informationsüberflutung zu liegen. Nicht die Vielzahl der Informationskanäle, sondern die Tatsache, dass vielen das Abschalten schwerfällt.

E-Mails erfordern hohe Aufmerksamkeit im Job

Im Berufsleben ist das leichter gesagt als getan. Jeder zweite Berufstätige bekommt mehr als fünf dienstliche E-Mails pro Tag, neun Prozent sogar

mehr als 20 E-Mails. Spam, also unerwünschte Massen-Mails, sind hier nicht eingerechnet. Manager haben es an manchen Tagen auch mit einer dreistelligen Zahl an E-Mails zu tun.

Anders als bei der Papierpost wird der elektronische Briefkasten nicht nur einmal pro Tag geleert. Jeder vierte berufliche Nutzer schaut permanent nebenbei auf seinen Posteingang. Ein weiteres Drittel liest immerhin mehrmals täglich seine E-Mails.

Zu viele E-Mails im Job?

Wirklich wichtig sind im Schnitt 40 Prozent der beruflichen E-Mails, sagen dabei die Teilnehmer unserer Umfrage. Es bleibt also ein beachtenswerter Anteil an Informationen, die weniger relevant oder gar überflüssig sind. Dazu trägt die Neigung bei, Informationen vielen Kollegen in Kopie zu schicken, auch wenn sie nicht wirklich gebraucht werden. Immerhin jeder vierte berufliche Nutzer sagt, dass er sich durch ankommende E-Mails in seiner Arbeit gestört fühlt. Es gibt also einen Bedarf, die Kommunikation per E-Mail in Unternehmen gezielt zu managen.

E-Mail-Management ist Thema für Arbeitgeber

Jeder zweite wünscht sich hierzu Regeln von seinem Arbeitgeber. Und 37 Prozent wünschen sich komplett E-Mail-freie Tage. Das wird in den wenigsten Fällen praktikabel sein. Für uns ist E-Mailing keine Frage des Ob, sondern des Wie. Wir empfehlen Arbeitgebern, firmeninterne Ratschläge oder Richtlinien zur effizienten Mail-Kommunikation zu verabschieden. Tipps dazu und zum Schutz gegen Spam-Mails sehen Sie in den beiden folgenden Folien, auf die ich aus Zeitgründen nicht einzeln eingehe. Sie finden Sie in Ihrer Pressemappe.

Ständige Erreichbarkeit kann anstrengend sein

Lassen sie uns noch einen kurzen Blick auf den zweiten Schwerpunkt der Studie werfen, das Handy. Es werde erwartet, dass man immer per Handy erreichbar sei – das beklagt jeder zweite Deutsche. Bereits erwähnt habe ich,

dass eine große Mehrheit der Nutzer immer erreichbar sein will. Es geht also weniger um das Müssen, als um das Wollen. Jedem Vierten kommt es merkwürdig vor, wenn er einen Tag lang weniger oder keine Anrufe und SMS bekommt. Jeder vierte Deutsche bzw. jeder dritte Handynutzer nimmt sogar Phantom-Anrufe wahr. Es fehlt offenbar an Gelassenheit im Umgang mit der Technik.

Nachts und im Urlaub ungestört

Lediglich im Urlaub und nachts wird abgeschaltet. Fast jeder zweite stellt sein Gerät dann auf „Off“. Es gibt aber auch einen harten Kern von 17 Prozent der Anwender, deren Mobiltelefon immer angeschaltet ist.

Nachholbedarf in puncto Etikette

Wenig Lob verdienen die Deutschen offenbar in puncto Etikette. Jeder vierte Handybesitzer lässt sein Telefon sogar im Kino, Theater oder bei ähnlichen Kulturveranstaltungen klingeln. Auch bei privaten Treffen konzentrieren sich die wenigsten voll auf ihre Gesprächspartner: Nur jeder vierte Nutzer schaltet das Gerät ab oder stumm, wenn er mit dem Partner oder Freunden ausgeht. Am seltensten wird das Mobiltelefon auf Zugfahrten und beim Einkaufen leise geschaltet. Sieben Prozent der Nutzer betreiben es sogar ununterbrochen mit aktivem Klingelton. Gleichzeitig geben 63 Prozent der Deutschen an, sich durch Handyklingeln in der Öffentlichkeit belästigt zu fühlen.

Im Job gehört Rücksicht im Umgang mit dem Handy allerdings zum guten Ton. So verzichten 79 Prozent der berufstätigen Nutzer bei Besprechungen auf ihr Telefon. Immerhin 67 Prozent lassen sich bei Geschäftsessen nicht durch Anrufe stören. Im Berufsleben haben sich offensichtlich schneller Standards für einen rücksichtsvollen Umgang mit dem Handy entwickelt.

Auch hierzu finden Sie Tipps in Ihrer Pressemappe.

Der Beitrag der Hightech-Branche

Meine Damen und Herren,

die so genannte Informationsflut, ihr Management mit modernen Technologien und der gesellschaftliche Umgang mit Hightech sind für die BITKOM-Branche ein ganz zentrales Thema. Informations- und Kommunikationstechnologien haben sich in kürzester Zeit zu Kulturtechnologien entwickelt. Andere Kulturtechnologien wie Lesen und Schreiben oder der gesellschaftliche und geschäftliche Benimm werden aufwändig erlernt: in der Familie, in der Schule, in den Unternehmen. Was den Umgang mit ITK angeht, so fehlen die Standards und es fehlt die Anleitung. Hier wollen wir als BITKOM unseren Beitrag leisten – in Form von Studien wie dieser, mit Fachveranstaltungen, Verbrauchertipps und nicht zuletzt cleveren Produktinnovationen unserer Mitgliedsunternehmen.

Wichtig ist dabei eine intensive Kooperation mit der Politik. Das betrifft zum einen die Gesetzgebung gegen Spam, Viren und andere Formen der Computerkriminalität, an deren Bekämpfung wir ein hohes Interesse haben. Und es betrifft ganz besonders den Bildungsbereich. Medienkompetenz ist heute wichtiger denn je. Darunter verstehen wir nicht nur die technische Expertise, sondern gerade auch den eigenverantwortlichen Umgang mit der neuen Technik. Autodidaktik reicht unserer Überzeugung nach nicht. Der Bildungsauftrag der Schulen muss auch diese neuen Kulturtechnologien umfassen.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.