

Prof. Dr. Dr. h.c. mult. August-Wilhelm Scheer

**Statement zur Pressekonferenz: „Information Overload?
Wie die Deutschen mit Nachrichtenflut und Medienvielfalt umgehen“**

Berlin, 31. März 2011

Seite 1

Sehr geehrte Damen und Herren,

auch meinerseits herzlich willkommen zu unserer Pressekonferenz.

Die Mehrheit der Deutschen ist heute auf allen Kanälen vernetzt: Fernsehen, Radio, Handy, Internet, soziale Medien. Wir sind stets am Ball, viele sind ständig erreichbar. Wir empfangen und senden immer mehr Informationen, in immer höherer Geschwindigkeit. Viele organisieren Job und Privatleben weitgehend online. Vor diesem Hintergrund haben wir in einer Studie untersucht, wie wichtig den Menschen die elektronische Vernetzung ist und wie sie mit der Informations- und Medienfülle zurechtkommen: Überfordert uns das Internet? Müssen wir öfter abschalten? Wie organisieren wir uns besser? Wir möchten dazu beitragen, dass Internet- und Handynutzer individuelle Antworten auf diese Fragen finden, und geben dazu Tipps. Diese Studie haben die Institute Aris und Forsa für uns durchgeführt, es wurden 1.000 Deutsche ab 14 Jahren repräsentativ befragt.

Folie: Vernetzte Gesellschaft

Lassen Sie uns zunächst einen Blick auf die einzelnen Kommunikationskanäle und deren Nutzung werfen. Annähernde Vollversorgung gibt es nur beim Fernsehen. Aber schon vier von fünf Bundesbürgern haben ein Mobiltelefon. Die Kommentare aus den 90er Jahren, dass nur Vertreter und Wichtigtuer ein Handy brauchen, würden heute für verständnisloses Kopfschütteln sorgen. Wir haben mehr Handys als Einwohner, viele haben ein Zweitgerät. Mit Internetzugängen sind die Deutschen ähnlich gut versorgt: 77 Prozent der Haushalte sind angeschlossen. Hinzu kommt, dass jeder fünfte Internetnutzer heute auch mit dem Handy online geht. Wohl keine anderen Technologien haben sich so schnell im Alltag durchgesetzt wie Handy und Internet. Und schließlich macht sich der Siegeszug sozialer Medien bemerkbar – jeder zweite Deutsche hat bereits ein Profil in einer Online-Community.

Folie: Das Internet und Telefon sind kein Zeiträuber

Bundesverband
Informationswirtschaft,
Telekommunikation und
neue Medien e.V.

Albrechtstraße 10 A
10117 Berlin-Mitte
Tel. +49. 30. 27576-0
Fax +49. 30. 27576-400
bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org

Ansprechpartner

Christian Spahr
Pressesprecher
Tel. +49. 30. 27576-112
Fax +49. 30. 27576-400
c.spahr@bitkom.org

Präsident

Prof. Dr. Dr. h. c. mult.
August-Wilhelm Scheer

Hauptgeschäftsführer

Dr. Bernhard Rohleder

Prof. Dr. Dr. h.c. mult. August-Wilhelm Scheer
Statement zur Pressekonferenz „Information Overload?“

Berlin, 31. März 2011

Seite 2

Der Fernseher liegt nicht nur in der Verbreitung vorn, sondern auch bei der Nutzungsdauer. 223 Minuten pro Tag, das heißt: Die Deutschen lassen ihr TV-Gerät mehr als dreieinhalb Stunden täglich laufen. Das Radio wird gut drei Stunden genutzt. Das Internet nimmt sich dagegen mit 100 Minuten bescheiden aus. Hier wurde die aktive Nutzung berücksichtigt, also keine Webseite, die lediglich im Hintergrund geöffnet ist. Schließlich das Telefon: Mit Gesprächen im Festnetz, per Handy oder auch über die Internetleitung verbringt jeder Deutsche durchschnittlich 25 Minuten pro Tag. Wenn man nur die elektronischen Medien und Kommunikationskanäle addiert, kommt man also insgesamt auf fast neun Stunden. Selbst wenn man berücksichtigt, dass Fernsehen und Radio zuweilen nur mitlaufen, ist das eine enorme Summe. Mehr als die Hälfte unserer Wach-Zeit verbringen wir mit elektronischen Medien. Was bedeutet das für die Menschen?

Aus den Ergebnissen der Studie möchte ich Ihnen hierzu nun fünf Kernaspekte erläutern:

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

Folie: Offline-Leben für Onliner nicht mehr denkbar

Wer das Internet kennt, möchte nicht mehr darauf verzichten. Wenn man heute die Internetnutzer fragt, so sagen drei von vier, dass sie sich ein Leben ohne das Netz nicht mehr vorstellen können. Für die Onliner haben alle anderen Medien und Kommunikationsinstrumente geringere Bedeutung als das Internet. Das Web kann deshalb nicht länger als ein Medium gesehen werden, das die anderen lediglich ergänzt. Es ist ein integraler Bestandteil unseres Lebens geworden – und nicht mehr wegzudenken. Zu dieser Einschätzung tragen auch viele positive Erfahrungen bei, die wir mit dem Internet machen. So sagt jeweils eine Mehrheit der Nutzer, sie habe durch das Netz Freundschaften pflegen können, die eigene Bildung verbessert oder Geld bei Anschaffungen gespart – um nur drei Beispiele zu nennen.

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

Folie: Jeder Dritte fühlt sich häufig von Informationen überflutet

So populär die elektronischen Medien insgesamt sind – 31 Prozent der Deutschen fühlen sich häufig von Informationen überflutet, weitere 30 Prozent manchmal. Und 56

Prof. Dr. Dr. h.c. mult. August-Wilhelm Scheer
Statement zur Pressekonferenz „Information Overload?“

Berlin, 31. März 2011

Seite 3

Prozent sagen in unserer Umfrage an anderer Stelle, dass sie die heutige Informationsflut insgesamt als belastend empfinden. Es gibt aber eine Altersgruppe, die solche Klagen relativ kalt lassen: Die 14- bis 29-Jährigen, auch Digital Natives genannt. Sie sind mit Internet und Handy aufgewachsen und empfinden die Vielzahl der Kommunikationskanäle und Informationen überwiegend als normal – und fühlen sich kaum von Nachrichten überflutet.

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

Folie: Abschalten fällt vor allem beim Fernseher schwer

Dabei ist es offenkundig ein Irrglaube, dass vor allem das Internet für den „Information Overload“ verantwortlich sei. Zumindest gilt das für den persönlichen Medienkonsum. Fragt man die Deutschen, so bewirkt subjektiv vor allem das Fernsehen eine Überflutung mit Informationen. Das Internet wird erst mit fast 30 Prozentpunkten Abstand genannt. Das ist bemerkenswert, weil doch jeder den Fernseher mit einem Druck auf die Fernbedienung ausschalten könnte. Man muss nicht aufstehen, man muss das Gerät nicht lange herunterfahren. Aber offensichtlich fällt genau dieser Knopfdruck vielen schwer. Einen Unterschied sehe ich darin, dass wir im Web die Informationen aktiver selbst auswählen als im Fernsehen. Ein Gefühl der Überflutung kann aber auch entstehen, weil die Mediennutzung insgesamt zugenommen hat: Das Internet und soziale Medien sind hinzugekommen, ohne TV oder Radio abzulösen. Für jeden von uns stellt sich die Frage, wie viel Zeit er mit welchem Medium verbringen will.

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

Folie: Beruflich stets am Ball

Das Abschalten ist für Berufstätige heute nicht mehr so leicht. Wer für seinen Job ein Handy oder eine E-Mail-Adresse nutzt, fühlt sich stark an diese Kommunikationskanäle gebunden. Sechs von zehn beruflichen Handynutzern sagen, sie könnten maximal einige Stunden auf ihr Mobiltelefon verzichten. Ob ein privates Gerät oder Diensthandy zum Einsatz kommt, ist bei dieser Aussage unerheblich. Und eine Mehrheit der Beschäftigten mit beruflicher Mail-Adresse könnte nach eigener

Prof. Dr. Dr. h.c. mult. August-Wilhelm Scheer
Statement zur Pressekonferenz „Information Overload?“

Berlin, 31. März 2011

Seite 4

Einschätzung – vom Urlaub abgesehen – maximal einen Tag auf das Lesen der Nachrichten verzichten.

Folie: Nur Minderheit mailt intensiv

Die meisten schauen heute nicht ein- oder zweimal täglich nach neuen Nachrichten, sondern permanent oder mehrfach am Tag. Das Postfach ist im Hintergrund offen. Multitasking in der Arbeit ist zum Standard geworden und wir müssen uns manchmal darauf besinnen, uns von wichtigen Aufgaben nicht ablenken zu lassen. Wirklich intensiv ist der E-Mail-Verkehr aber nur bei einer Minderheit. Im Durchschnitt bekommen die Beschäftigten pro Tag 13 E-Mails. Jeder zweite erhält lediglich bis zu fünf, nur jeder sechste mehr als 20 E-Mails pro Tag.

Folie: Die meisten E-Mails sind im Job wirklich wichtig

Oft hört man Klagen, dass Arbeitnehmer heute zu viele Nachrichten bekommen. Vorausgesetzt, der Spam-Filter ist richtig eingestellt, kann man also sagen: Dieses Vorurteil ist falsch. Nur die wenigsten erhalten Massen an Mails, und die Mehrheit der beruflichen Nutzer sagt, dass die meisten Mails in ihrem Posteingang wirklich wichtig sind. Nur jeder dritte berufliche Nutzer bekommt überwiegend E-Mails, die nicht wirklich von Bedeutung sind.

Folie: So werden E-Mails nicht zur Belastung

Wir haben dazu Tipps formuliert, die Sie hier sehen und auf die ich aus Zeitgründen nicht einzeln eingehe. Viel bringt aus meiner Sicht eine klare Kennzeichnung wirklich dringender Mails, eine sinnvolle Auswahl der Empfänger und ein bewusstes E-Mail-Management auf dem PC mit hilfreichen Einstellungen und Nachrichtenfiltern. Zudem empfehlen wir Arbeitgebern, bei Bedarf interne Richtlinien zur E-Mail-Kommunikation zu verabschieden, die auf das jeweilige Unternehmen zugeschnitten sind. Darin kann auch definiert werden, in welcher Zeit Nachrichten beantwortet werden müssen.

Folie: Jeder dritte Berufstätige ist jederzeit erreichbar

Internet und Handy haben die Grenzen zwischen Job und Freizeit inzwischen verschwinden lassen. Jeder dritte Mitarbeiter ist heute auch außerhalb der Bürozeiten jederzeit erreichbar – die Verbreitung von Mobiltelefonen und der Trend zu Internet-fähigen Smartphones machen es möglich. Besonders abends an Werktagen sind viele noch erreichbar. Nur 12 Prozent sind nie in der Freizeit erreichbar, weitere 14

Prof. Dr. Dr. h.c. mult. August-Wilhelm Scheer
Statement zur Pressekonferenz „Information Overload?“
Berlin, 31. März 2011
Seite 5

Prozent in Ausnahmefällen. Flexibilität wird aber auch von Arbeitgebern erwartet: Mehr als jeder vierte Mitarbeiter nutzt das Internet am Arbeitsplatz täglich auch für private Zwecke.

Folie: Informations-Management in Unternehmen

Wir meinen, dass klare Verhältnisse wichtig sind: Was können Arbeitgeber von ihren Mitarbeitern erwarten? Und worauf haben die Beschäftigten ein Recht? Zwar ist es richtig, dass sich der Umgang mit neuen Medien in der Praxis etabliert und nicht von vornherein planbar ist. Aber Unternehmen haben heute genug Erfahrung mit Internet und Handy, um für den Arbeitsalltag Richtlinien festzulegen. Je nach Tätigkeit hilft es Mitarbeitern, wenn sie wissen, wie schnell sie eine Anfrage per E-Mail beantworten müssen. Genauso sinnvoll ist es zu wissen, wann das Handy auf Empfang sein muss, oder ob ein Teil der Arbeit außerhalb typischer Bürozeiten erledigt werden soll oder kann. Von mehr Flexibilität profitieren Arbeitgeber wie Arbeitnehmer, wenn es dafür Spielregeln und einen Ausgleich der Interessen gibt. Wir raten Firmen, individuelle Richtlinien zum Informations-Management zu formulieren – in den Arbeitsverträgen, in Form von internen Richtlinien oder durch Vereinbarungen mit dem Betriebsrat.

5. Kommunikationspausen müssen sein!

Eines ist inzwischen verstanden: Der Mensch braucht Kommunikationspausen. 74 Prozent halten Kommunikationspausen für wichtig, um ungestört arbeiten zu können, und ebenso viele halten sie für nötig, um sich in der Freizeit richtig zu erholen.

Folie: Jeder Zweite macht Internet-freie Tage

Wir haben überprüft, ob das in der Praxis auch klappt: zumindest beim Internet offenkundig recht gut. Jeder zweite Internetnutzer sagt heute von sich, dass er zumindest gelegentlich bewusst Internet-freie Tage einlegt – jeder sechste tut das sogar häufig. Nur ein Fünftel der Internetnutzer verzichtet nie von sich aus einen ganzen Tag auf das Netz.

Folie: Jeder Fünfte ist immer auf Empfang

Beim Handy haben wir gefragt, wann die Deutschen es ab- oder stumm schalten, um ungestört zu sein. Nachts und im Urlaub tun dies recht viele, aber längst nicht die meisten. Am Wochenende macht jeder fünfte mal zeitweise eine Handypause. Und

Prof. Dr. Dr. h.c. mult. August-Wilhelm Scheer
Statement zur Pressekonferenz „Information Overload?“

Berlin, 31. März 2011

Seite 6

bei jedem fünften Handybesitzer ist das Gerät immer angeschaltet. Es gibt also durchaus noch Nachholbedarf für einen entspannten Umgang mit dem Handy.

Folie: Gelassener Umgang mit dem Handy

Moderne Mobiltelefone und die Netzbetreiber bieten viele Möglichkeiten, um Anrufe und Nachrichten zu steuern. Das gilt nicht nur für den Anrufbeantworter, der bei jedem Handyvertrag inklusive ist. Mit dem „Flug-Modus“, den es bei vielen Geräten gibt, kann man sein Handy vorübergehend in den Schlaf versetzen, ohne es komplett abschalten zu müssen. Auch bei SMS ist Gelassenheit angesagt, denn kaum jemand erwartet eine Antwort innerhalb weniger Minuten. Und schließlich empfiehlt es sich, die „Push“-Funktion für E-Mails auf dem Handy nur dann zu nutzen, wenn man wirklich jede Nachricht sofort lesen muss, etwa aus beruflichen Gründen. Zudem können Mails von bestimmten Absendern oder entsprechend ihrer Dringlichkeit besonders gekennzeichnet werden.

Folie: Information Overload?

Meine Damen und Herren,

die so genannte Informationsflut und ihr Management mit modernen Technologien sind für die BITKOM-Branche ein zentrales Thema. Das Internet hat für das Leben von vielen inzwischen eine höhere Bedeutung als andere Medien, aber der Umgang mit der Vielzahl an Nachrichten überfordert manchmal. Das betrifft sowohl den Job als auch die Freizeit. Das Bewusstsein für die Notwendigkeit von Kommunikationspausen ist vorhanden, aber es wird noch nicht von allen in die Praxis umgesetzt. Dabei wollen wir helfen – in Form von Studien wie dieser, mit Fachveranstaltungen, Verbrauchertipps und nicht zuletzt cleveren Produktinnovationen der Unternehmen.

Besten Dank.