Bitkom e.V. |

Die Meisten brauchen beim Einrichten von Smartphone & Co. Hilfe

- Bedienungsanleitungen findet nur knapp jeder Zweite hilfreich

Berlin, 17. August 2018 - Zwei Drittel aller Verbraucher (67 Prozent) haben Probleme beim Anschließen und Einrichten technischer Geräte und lassen sich deshalb von Bekannten oder Verwandten helfen. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Studie im Auftrag des Digitalverbands Bitkom, bei der 1.006 Internetnutzer ab 14 Jahren befragt wurden. Gut jeder Dritte (36 Prozent) benötigt beim Anschließen und Einrichten von Fernseher, Smartphone, Tablet & Co. allerdings keinerlei Unterstützung – zumindest nach eigenen Angaben. 42 Prozent der Männer und 31 Prozent der Frauen halten sich selbst für technisch ausreichend versiert, um zu Hause auf entsprechende Hilfe verzichten zu können. Außerdem gibt es große Altersunterschiede. So sagen 45 Prozent der 14- bis 29-Jährigen, dass sie die Installation in der Regel komplett alleine hinbekommen, aber nicht einmal jeder Vierte ab 65 (64 Prozent) will das von sich behaupten. „Viele Anwender macht die Einrichtung eines neuen Geräts noch nervös“, sagt Bitkom-Experte Christopher Meinecke. „Ist niemand zur Stelle, lässt sich das meiste mit Schritt-für-Schritt-Anleitungen im Internet oder auch YouTube-Tutorials einfach selbst erledigen.“

Bedienungsanleitungen sind nicht immer hilfreich

Mehr als jeder Zweite (55 Prozent) meint, dass die Installation von Unterhaltungs-elektronik in den vergangenen Jahren komplizierter geworden sei. Unterschiede gibt es auch hier zwischen den Geschlechtern: Bei den Frauen sagen dies 61 Prozent, bei den Männern 49 Prozent. Die mitgelieferten Bedienungsanleitungen findet bei der Inbetriebnahme eines neuen Geräts nur rund jeder Zweite (52 Prozent) hilfreich. Männer stimmen dieser Aussage zu 59 Prozent zu, Frauen zu 46 Prozent. „Eine zu technische Sprache in Bedienungsanleitungen trägt dazu bei, dass die Inbetrieb-nahme von Unterhaltungselektronik als zu kompliziert wahrgenommen wird. Gerade vor dem Kauf von Smart-Home-Produkten schrecken Verbraucher deshalb noch zurück“, sagt Meinecke. „Das bremst die Entscheidungsfreude auch jener Verbraucher, die eigentlich großes Interesse an entsprechenden Produkten haben.“ Um das eigene Zuhause zu vernetzen und die gesamte Unterhaltungselektronik mit dem Internet zu verbinden, würde sich gut jeder Dritte (36 Prozent) gerne Hilfe holen. „Hersteller entsprechender Produkte punkten, wenn sie auf Lösungen setzen, die leicht zu installieren und bedienen sind. Eine einfache und schnelle Inbetriebnahme ist für die Verbraucher ein wichtiges Kaufargument.“

Hinweis zur Methodik:

Grundlage der Angaben ist eine repräsentative Befragung, die Bitkom Research im Auftrag des Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden insgesamt 1.006 Personen ab 14 Jahren in Deutschland telefonisch befragt. Die Frage lautete: „Nun lese ich Ihnen einige Aussagen vor, die sich mit dem Anschließen und Einrichten von Unterhaltungselektronik beschäftigen. Bitte sagen Sie mir, inwieweit sie diesen Aussagen zustimmen oder nicht zustimmen – auf einer Skala von 1 „Stimme voll und ganz zu“, 2 „Stimme eher zu“, 3 „Stimme eher nicht zu“ bis 4 „Stimme überhaupt nicht zu?“ Beim Anschließen und Einrichten von Unterhaltungselektronik wie Fernseher, Computer, Tablet, Smartphone etc. lasse ich mir von Freunden bzw. Familienangehörigen helfen. Das Anschließen und Einrichten von Unterhaltungselektronik ist in den vergangenen Jahren komplizierter geworden. Die Bedienungsanleitungen von Unterhaltungselektronik sind hilfreich beim Anschließen und Einrichten der Geräte. Ich benötige beim Anschließen und Einrichten meiner elektronischen Geräte zuhause in der Regel keinerlei Hilfe. Ich würde gerne einen, gegebenenfalls kostenpflichtigen, Service-Anbieter in Anspruch nehmen, der mir zuhause meine gesamte Unterhaltungselektronik, z. B. Fernseher, PC, Tablet, Smartphone etc., mit dem Internet verbindet.

Kontakt

Nina Paulsen
Pressesprecherin
Telefon: +493027576168
E-Mail: n.paulsen@bitkom.org
Download Pressefoto

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Die-Meisten-brauchen-beim-Einrichten-von-Smartphone-Co-Hilfe.html***