Bitkom e.V. | Presseinformation

Digitale Technologien: Die Hälfte der Deutschen versteht Bedienungsanleitungen nicht richtig

- **Jeder vierten Person fehlt Know-How zur Nutzung bestimmter Technologien**
- **48 Prozent wünschen sich persönliche Hilfsangebote wie Begleitpersonen**

Berlin, 11. November 2021 – Knapp die Hälfte der Menschen in Deutschland hat Probleme, Bedienungsanleitungen zu verstehen, um digitale Technologien besser nutzen zu können. Für 47 Prozent stellen Anleitungen eine Hürde dar. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter mehr als 1.000 Menschen ab 16 Jahren. Als weitere Gründe, die gegen die Nutzung digitaler Technologien sprechen, nennen die Befragten die Preise von technischen Geräten (35 Prozent) sowie fehlendes Know-How (26 Prozent). Jede fünfte Person (19 Prozent) wisse nicht, wo sie bei Fragen Unterstützung bekommen könne.

„Beim digitalen Fortschritt geht es darum, die gesamte Gesellschaft mitzunehmen. Nur so können alle von den Vorteilen neuer Technologien profitieren“, sagt Lena Flohre, Bereichsleiterin für Landespolitik und Teilhabe-Expertin beim Bitkom. „Es braucht deshalb niedrigschwellige Angebote für alle Menschen im Land, um Fragen direkt im persönlichen Lebensumfeld zu klären und technisches Wissen nachhaltig zu stärken.“

Das Interesse der Bevölkerung, Technologien zu nutzen und sich fortzubilden, ist groß: So wünschen sich die Befragten mehrheitlich (61 Prozent) leichter verständliche Anleitungen, aber auch persönliche Hilfsangebote wie Begleitpersonen (48 Prozent) und einfachere Nutzungsoberflächen (40 Prozent). Rund ein Drittel würde Schulungen zum Umgang mit digitalen Technologien in Anspruch nehmen (35 Prozent) sowie Erprobungsräume nutzen, um neue Anwendungen kennenzulernen (32 Prozent).

„Die Digitalisierung bietet hier große Chancen“, so Flohre. „Mit Apps, Webseiten oder Video-Tutorials können alle Altersgruppen leicht an neue Technologien herangeführt werden. Immer mehr Hersteller setzen bereits auf ausführliche Anleitungen im Netz, die oft leichter verständlich sind als ausgedruckte Handbücher.“

Bisher sind Familie und Freundeskreis die wichtigen Anlaufstellen bei Fragen. 44 Prozent sprechen vorrangig mit Angehörigen über ihre Probleme mit digitalen Technologien, 37 Prozent fragten Bekannte um Rat. Auch der Kundenservice von Herstellern wird per Telefon (24 Prozent) oder online (10 Prozent) regelmäßig genutzt.

Kontakt

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

Leah Schrimpf
Leiterin Digitale Gesellschaft
Download Pressefoto
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag der Initiative „Digital für alle“ durchgeführt hat. Im April 2021 wurden dabei 1.004 Personen in Deutschland ab 16 Jahren telefonisch befragt. Die Umfrage ist repräsentativ.

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Digitale-Technologien-Haelfte-versteht-Bedienungsanleitungen-nicht-richtig***