



Management-Serie (I)

E-Mail-freier Freitag – Rettung vor der E-Mail-Flut?

Der Trend nimmt zu – jeden Freitag atmen die Mitarbeiter in so manchem Unternehmen auf. Kein aufdringliches „Pling“ unterbricht alle paar Minuten die Arbeit. Keine eiligen Anfragen müssen unverzüglich beantwortet werden. Keine Rundmails erfordern Aufmerksamkeit. Keine Aufforderungen reißen aus dem Gedankenfluss, die dann doch eigentlich für den Kollegen gedacht sind.

Thank god it's Friday! – dieser Stoßseufzer hat eine ganz neue Bedeutung bekommen: Ein Tag ohne interne E-Mails!

Endlich mit Kollegen telefonieren, endlich die Fachzeitschriften durchsehen, endlich beim Mitarbeiter auf demselben Flur vorbeigehen.

Ist das die Rettung vor der E-Mail-Flut?

Ein immer größerer Teil der Kommunikation mit Kunden, Lieferanten, Behörden und Dienstleistern, aber auch innerhalb von Unternehmen läuft über E-Mails. Informationen liegen häufig nur noch in elektronischer Form vor: als selbst erstellte Dokumente oder als mitgesandte Anhänge. Eine Umfrage des IT-Marktforschungsunternehmens Radicati bei Büroarbeitern im Jahr 2007 ergab, dass Arbeitnehmer im Schnitt täglich 93 E-Mails erhalten und 38 versenden. Die Marktforschungsfirma IDC ermittelte, dass 2007 insgesamt 25 Milliarden E-Mails verschickt wurden, die Prognose lautet, dass es bis 2011 35 Milliarden sein werden!

Dabei sinkt – was bei der Menge nicht verwunderlich ist – die Qualität!

Die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) in Dortmund veröffentlichte 2006 wesentliche Ergebnisse einer Studie in einem Faltblatt. Durchgeführt hatten die Studie Mitarbeiter am Lehrstuhl für Wirtschafts- und Sozialpsychologie der Universität Erlangen. Dabei sind folgende Ergebnisse besonders interessant:

- „Die Menge von nutzlosen Informationen, die ein Beschäftigter erhält, ist gestiegen. Relevante Nachrichten vermischen sich mit unspezifischen, vorläufigen, mehrfach zugestellten Nachrichten sowie mit Spam.“
- Qualitätsmängel und Oberflächlichkeit der Nachrichten haben zugenommen. Mängel betreffen den Inhalt wie Vollständigkeit, Richtigkeit und Empfängerbezug, sowie die Form, wie Rechtschreibung, Grammatik und den angemessenen Ton.

- Es wird eine höhere Antwortgeschwindigkeit erwartet als bei herkömmlicher Post. In Kombination mit unbeschränkten Zustellzeiten kann dies zu rein reagierender statt souveräner und planvoller Arbeitsweise führen.“

(Forschungsbericht Fb967 der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA); zitiert im Faltblatt „Informationsflut am Arbeitsplatz?“ der BAuA im Oktober 2006)

Neben dem wirtschaftlichen Aspekt – schon 1 Minute für das Überfliegen jeder erhaltenen E-Mail ergibt 1,5 Stunden pro Tag! – sollte aber auch berücksichtigt werden, welchen Stressfaktor die E-Mail-Kommunikation darstellt.

Stress nur durch die Menge?

Immer mehr Mitarbeiter Büromitarbeiter leiden körperlich und seelisch. Auch das hat die bereits erwähnte Studie einwandfrei in einer Befragung erhoben:

- Ca. 10 Prozent der Befragten berichten über deutliche Arbeitsprobleme.
- Bis zu 15 Prozent gaben subjektive Beeinträchtigungen wie Müdigkeit, Gereiztheit oder Spannungsprobleme an.
- 10 Prozent fühlen sich am Arbeitsplatz von Informationen förmlich überflutet. [...]

Folgen des Informationsstresses sind psychisch bedingte körperliche Probleme, wie Magenbeschwerden oder Kopfschmerzen sowie sinkende Arbeitszufriedenheit und eine Zunahme von Krankheitstagen. [...].“

Ursachen für das Stressgefühl

Drei wesentliche Faktoren verursachen dieses Gefühl der Fremdsteuerung, ja sogar der Ohnmacht, wie es noch kein Medium vorher getan hat.



Autorin:
Sabine Olszewski,
Pädagogin, Betriebs-
wirtin, Organisatorin;
Referentin für die
Bundesanstalt für
Arbeitsschutz und
Arbeitsmedizin; Dot
Datenorganisation im
Team, Hamburg

1. Mangelnde Kenntnis der jeweils genutzten Software und ihrer Funktionen

Im besten Fall werden bei Einführung der Software, oder wenn ein Mitarbeiter neu in die Firma eintritt, Schulungen angeboten. Diese konzentrieren sich häufig auf die Vermittlung von Funktionalitäten, losgelöst von der konkreten Arbeitssituation. Innerhalb eines Semintages werden vielfältige Funktionen demonstriert und geübt. Welche Bedeutung oder gar Nutzen diese Funktionstasten, Mausclicks und Optionseinstellungen haben könnten, wissen die die Anwender häufig noch gar nicht einzuschätzen.

Dabei kann ein Neuankömmling in der Firma über solch ein Seminar häufig schon glücklich sein. Denn in vielen Fällen gilt: learning by doing. Kollegen, die schon länger in der Firma sind, geben kurz einen Überblick. „So können Sie Ihre Mails abrufen. Wenn Sie was senden wollen, müssen Sie in den Adressen nachschlagen. Den Namen und die Funktion schreiben wir hier immer drunter. Ich hab mir dafür eine Vorlage gemacht.“

2. Probleme bei der persönlichen Arbeitsorganisation und dem Verhalten rund um die E-Mail-Bearbeitung

Persönliche Arbeitsorganisation ist ein Thema, das in vielen Ausbildungen ein Fremdwort ist. Gerade bei akademischen Studiengängen wird davon ausgegangen, dass die Absolventen sich schon irgendwie selbst organisieren.

Im harten Büroalltag angekommen, fehlt ihnen aber der Sinn für die schöne Realität: Angefangen vom Schreibtisch über die Ablage der gerade genutzten Unterlagen bis zur Verwaltung elektronischer Schriftstücke „wurschtelt“ sich jeder so durch.

Hinzu kommt das Bemühen, stets erreichbar zu sein. So wird das konzentrierte Arbeiten laufend durch das eindringliche „Pling“ des E-Mail-Programms unterbrochen, das Handy klingelt selbst in der Kantine, und auf Reisen ist jeder mit dem Blackberry ständig „online“.

SMS und E-Mails sind auch privat häufig genutzte Kommunikationsmittel, für die sich noch dazu ein lockerer Stil durchgesetzt hat.

3. Fehlende Integration der E-Mail-Bearbeitung in die firmeninterne Organisation und Kultur

Vordrucke gibt es in jedem Büro. Auch Briefbögen mit und ohne Firmenkopf. Dazu Vorschriften, welche Kopien in welchem Ordner abgelegt werden. Es gibt einen Postverteiler, der morgens in die Poststelle geht, um die Kundenbriefe zu holen. Vielleicht gibt es sogar ein

Handbuch, in dem nicht nur die zu nutzenden Schriftarten sondern auch die Art der Formulierungen für z.B. Antworten auf Reklamationen niedergelegt sind. Und Versprechen, wie schnell Kunden ihre bestellten Waren erhalten.

Aber wie sollen E-Mails aussehen? Wann schreibe ich eins – wann rufe ich an? Soll ich auch für E-Mails bestimmte Schriftarten nutzen? Antworte ich Kollegen genauso schnell wie Kunden? Muss ich ununterbrochen erreichbar sein? Kann man erwarten, dass ich innerhalb weniger Stunden, vielleicht sogar Minuten auf E-Mails antworte? Wo lasse ich die Anhänge? Welche Dateien/Informationen darf ich per E-Mail schicken? Und darf ich auch private Mails senden und empfangen? Schließlich darf ich ja auch mal ein privates Telefonat führen!

Eine Vielzahl von Fragen – die oft nicht geregelt sind.

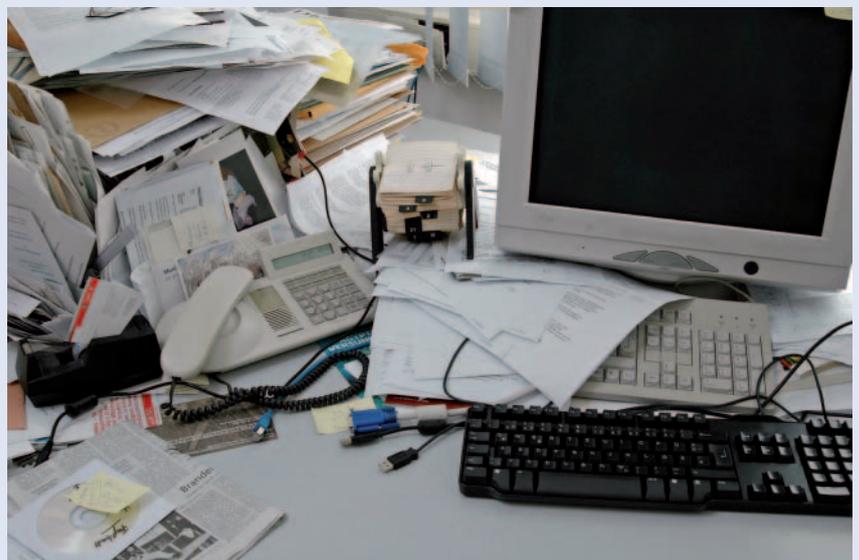
Da ist es kein Wunder, dass viele der Befragten angeben, sie fühlten sich „der Informationsflut hilflos ausgeliefert“. Aber die Wissenschaftler der Universität Erlangen sahen auch Licht am Horizont:

„Mancher fühlt sich der Informationsflut hilflos ausgeliefert. Aber man kann in technischer, organisatorischer und personeller Hinsicht Abhilfe schaffen.“

Mögliche Rettungsanker

Diese Lösungen sollten genau an den Stellen ansetzen, an denen die Probleme bestehen:

1. Der Softwarekenntnis
2. Dem eigenen Arbeitsverhalten
3. Der Einbettung der E-Mail-Bearbeitung in die Firmenorganisation



Die Informationsflut lässt sich in technischer, organisatorischer und personeller Hinsicht bewältigen



„Ein E-Mail-freier Freitag ist keine Lösung. Vielmehr verstärkt er das Empfinden von Hilflosigkeit. Und an den restlichen 4 Tagen wächst der Druck, der nach dem vermeintlich entspannten Freitag umso größer ist.“

- Die Softwarekenntnis kann man verbessern. Aber nicht, indem man Funktionen losgelöst von der eigenen Organisation vermittelt. Es ist nicht wichtig, dass ein Anwender möglichst alle Funktionen einer Software beherrscht. Das führt nur zu Verwirrung. Besonders wenn keine Verbindung zur eigenen Tagesarbeit gezogen werden kann. Nicht bloßes Drücken von Knöpfen und Funktionstasten verhilft zu einem souveränen Umgang mit einem Medium sondern die Kenntnis, welche der Funktionen welche der Aufgaben unterstützen kann.
- E-Mail-Handhabung ist nur eine Form vom Umgang mit Informationen und Anforderungen von außen. Damit geht es hier auch um das eigene Verhalten, das eigene Zeitmanagement: die Fähigkeit zu vorausschauender Planung, Priorisierung, Delegation – und letztlich zur eigenen Abgrenzung, zum Nein-Sagen.

Dabei sollte jeder, der E-Mails schreibt, auch erkennen, dass es wesentlich dazu beitragen kann, ob nicht nur er selbst sondern auch mögliche Empfänger unter der E-Mail-Fülle leiden. Ähnlich wie bei einem Verkehrsstau: so manchen schimpft über all die „Idioten“, die die Straße verstopfen, und will dabei nicht wahrhaben, dass er vielleicht auch einen anderen Weg oder den Bus hätte nehmen können!

- Was die Einbettung in die Teamorganisation und die Firmenphilosophie angeht, so sind Regelungen auf unterschiedlichen Feldern notwendig. Man benötigt am Ende aber ein ganzheitliches Konzept zur Form und zur Nutzung der externen aber auch der internen E-Mails. Themen, die dabei geregelt werden müssen, gibt es viele. Hier ein paar Beispiele:
 - In welchen Fällen sollen Kundenkontakte nicht über E-Mail abgewickelt werden?
 - Welche Informationen dürfen über E-Mail weitergeleitet werden – und in welcher Form?
 - Wer erhält wann die Kopie einer E-Mail – und ist die Funktion „Blindkopie“ überhaupt zugelassen?
 - Welche Elemente des Corporate Design sollen im E-Mail-Verkehr berücksichtigt werden?
 - Welche Fragen zur Vertretung sollen geregelt werden?
 - Soll es Gruppen-E-Mail-Postkörbe geben? Wenn ja – wie lauten die Regeln für die Bearbeitung?

Fazit

Ein E-Mail-freier Freitag ist keine Lösung. Vielmehr verstärkt er das Empfinden von Hilflosigkeit. Und an den restlichen 4 Tagen wächst der Druck, der nach dem vermeintlich entspannten Freitag umso größer ist.

Gerade Auch bei Diäten hat sich ja gezeigt, dass nicht radikales Fasten und auch nicht der Obsttag zwischen Fast-Food und Sonntagsbraten die Traumfigur hervorbringt, sondern eine gezielte, dauerhafte Umstellung der Ernährung. Die umso mehr gelingt, wenn es schmeckt – und wenn sich die Rezepte und die Reihenfolge der Mahlzeiten an Familiengewohnheiten, Tagesablauf und Vorlieben der Esser anpassen lassen.

10 Tipps zum Umgang mit der E-Mail-Flut

1. Prüfen Sie jedes Mal, ob eine E-Mail für die aktuelle Situation das geeignete Kommunikationsmittel ist.
2. Überlegen Sie, wer Empfänger sein soll. Machen Sie diesem Empfänger dann deutlich, was Sie von ihm erwarten. Verwenden Sie „Kopie“ und „Blindkopie“ sparsam!
3. Nur ein Thema pro E-Mail
4. Formulieren Sie den Betreff so, dass es aussagekräftig ist. Oft hängt es schon vom Betreff ab, ob der Empfänger sich entscheidet, die Mail (unverzüglich) zu öffnen.
5. Vereinbaren Sie intern Kürzel, die eine sofortige Zuordnung und damit Priorisierung erlauben.
6. Bearbeiten Sie eingehende E-Mails immer sofort. Entscheiden Sie sich ohne Zögern dafür, die Mail zu löschen, zu beantworten oder zu einem definierten späteren Zeitpunkt zu bearbeiten.
7. Übertragen Sie Termine oder offene Aufträge in Aufgaben oder Kalendereinträge. Lösen Sie mitgesandte Anhänge und speichern Sie sie im Kontext anderer dazugehöriger Dokumente. Löschen Sie dann die Mail.
8. Ihr Ziel sollte sein: ein leerer Postkorb am Tagesende.
9. Machen Sie sich mit der automatischen Filterfunktion eingehender Mails vertraut und nutzen sie zur gezielten Vorsortierung, besonders im Urlaub.
10. Schalten Sie das Eingangssignal ab und rufen Sie Mails nur noch konzentriert und gebündelt zu bestimmten Tageszeiten ab.