



Wenn die elektronische Post zur Belastung wird

Ob das Schreiben von Angeboten, das Suchen neuer Jobs oder die berufliche Weiterbildung: In Krisenzeiten wird das Internet immer wichtiger, spart Geld und Zeit. Aber mit der Flut an Informationen, mit denen E-Mail-Nutzer mittlerweile überschüttet werden, wird die digitale Kommunikation für viele Nutzer immer mehr zum Stress – und für die Unternehmen zum Problem.

60 Milliarden E-Mails pro Tag an mehr als 500 Millionen Empfänger. Diese Zahlen sprechen für sich. Es sind geschätzte Werte von Computerfreaks im Netz inklusive aller privaten (rund 30 Prozent) und geschäftlichen E-Mails (70 Prozent). Dazu kommt eine kaum zu überblickende Anzahl an Spam-Mails im Schneeballsystem. Messen kann man das kaum.

Professor Michael Nippa von der TU Freiberg hat das zum Beispiel in einer Studie im Frühjahr 2009 untersucht. Das Ergebnis ist zwar nicht repräsentativ, aber interessant.

Rund 30 geschäftliche E-Mails erhalten die Befragten pro Tag im Schnitt. Die Absender schreiben gut **zwei Drittel davon an Empfänger im eigenen Unternehmen.** Der Rest sind externe E-Mails an entferntere Geschäftspartner. Das bedeutet, dass E-Mail ein informelles Medium ist, das eher an nahe stehende Personen geschickt wird.

Was die Wichtigkeit des flotten Mediums E-Mail angeht: Nur **40 Prozent der erhaltenen Mails werden vom Empfänger als sehr wichtig eingestuft**, 30 Prozent werden eher in Ablage „P“ verschoben, der Rest ist irgendwo wichtig, aber wenig relevant. Das bedeutet, dass eben auch viel Müll schnell drauf los verschickt wird. **Durchschnittlich bearbeiten die Befragten ihre E-Mails jeden Tag in ein bis zwei Stunden.** Manager bekommen und tippen noch mehr Post.

Versteckte Zeitfresser und Beschleuniger im Büro

Die digitale Welt schafft eine enorme Vernetzung geistigen Potenzials und führt zu signifikanten Ersparnissen an Zeit und Kosten. **Eine der größten digitalen Errungenschaften ist die E-Mail: Ressourcen werden gebündelt, Arbeitsprozesse durch raschen Informationsaustausch beschleunigt und die Entscheidungswege verkürzt.** Die Unternehmenskommunikation ist durch E-Mail revolutioniert worden.

Um jedoch die Vorteile der Online-Kommunikation im Unternehmen ausschöpfen zu können und nicht in einem digitalen „Information-Overkill“ unterzugehen, **müssen im Umgang mit diesem elektronischen Kommunikationsmedium bestimmte Regeln und Aspekte beachtet werden.** Denn es geht viel Zeit dabei verloren, wenn eine E-Mail nebenbei und in schlechtem Stil geschrieben oder beantwortet wird.

Fortsetzung Rückseite

„Schicken Sie mir Ihren Entwurf bitte per E-Mail rüber“, so ist es sogar in kleinen Büros zu hören. Lange Zeit war E-Mail eine reine Bereicherung. Heute ist sie für die meisten Unternehmen die tragende Säule der gesamten Unternehmenskommunikation, erklärt E-Mail Berater Günter Weick von SofTrust Consulting. Für viele Unternehmen ist wettbewerbsentscheidend, wie effizient sie relevante Informationen erkennen, bearbeiten und kommunizieren können.

E-Mails ist ein schnelles und lokal unabhängiges Kommunikationsmedium, das im Schriftverkehr überstürzt zu informeller Tonalität verführt, und in dem man einfach gerne drauf losschreibt.

„Menschen können so schneller zueinander finden als bisher“,

vermutet Weick. Gleichzeitig bekommen Mitarbeiter jedoch auch von flüchtig bekannten Geschäftspartnern, Kollegen und Kunden E-Mails als Kopie (Carbon-Copy), deren Information sie meist nicht brauchen. Immerhin kann man damit bequem vermitteln, was und wie viel das Ego produziert.

Besonders aber auch, mit welcher wichtigen Personen man kommuniziert: ein virtuelles Machtspiel per Mausklick. Dieser digitale Weiterleitungswahnsinn ist insbesondere bei der Weitergabe von vertraulichen Informationen mit Vorsicht zu genießen. Von daher gilt für die E-Mail-Kommunikation:

- Aussagekräftige Betreffzeilen
- kurze und knappe Formulierung bzw. Übermittlung der „Botschaft“ / Information
- gezielte Auswahl der Empfänger (keine wahllose Verwendung von „Cc“ bzw. „Bcc“)
- keine erschöpfenden digitalen Diskussionen
- mehr Telefonieren