

## E-Mail: Das missbrauchte Medium

E-Mail wird heute für alle möglichen Zwecke verwendet, aber meistens für andere, als ursprünglich gedacht: Als Archiv, zum Dokumentenmanagement, als Informationsplattform und so weiter: "Mein Posteingang ist eine ToDo-Liste und E-Mail ist die Art und Weise, wie Aufgaben dort hinein gelangen. Aber es ist eine katastrophal schlechte ToDo-Liste" so der Programmierexperte und Autor Paul Graham (<http://paulgraham.com/ambitious.html>).

Die Verteilung von Dokumenten im Unternehmen über E-Mails führt zu einem Verlust von Transparenz, zu vielfacher Redundanz, zu Inkonsistenz durch unterschiedliche Versionen, zur Verschwendung von Speicherplatz und zu Sicherheitsproblemen. Insbesondere aber wird so ein eigentlich sehr praktisches Medium für den eigentlichen Zweck entwertet. Es ist ja nicht so, dass es grade im Zeitalter von Web 2.0 keine besseren Werkzeuge für die vielen missbräuchlichen Verwendungen von E-Mail gäbe, etwa Wikis, Blogs, soziale Netze, Chat-Systeme oder das gute alte Telefon. Aber, wie der bekannte Psychologe Abraham Maslow schon sagte: "Wenn das einzige Werkzeug, das man kennt, ein Hammer ist, dann sieht jedes Problem wie ein Nagel aus". Jeder kann sich selbst fragen: Wann habe ich das letzte Mal einen Kollegen kurz angerufen, statt eine E-Mail oder eine SMS zu schreiben?

### Wofür ist E-Mail am besten geeignet?

Eine E-Mail ist die elektronische Form eines Briefs. Die Kommunikation wird in zwei Schritte aufgeteilt: Verfassen bzw. Abschicken einer Nachricht und Empfang bzw. Reaktion darauf. Beide Schritte müssen nicht sofort aufeinander folgen. Dadurch, dass die E-Mail viel schneller zugestellt wird als ein Brief, scheint dies etwas in Vergessenheit geraten zu sein: Möchte man sofort eine Antwort haben, dann sollte man ein synchrones Kommunikationsmittel verwenden, bei dem Absender und Empfänger gleichzeitig aktiv sind, also etwa das gute alte Telefon oder ein Chat- bzw. Instant-Messaging-Programm.

Briefe schrieb man (meistens) nur dann, wenn man etwas wichtiges mitzuteilen hatte. Und gab sich dabei Mühe, achtete etwa auf korrekte Rechtschreibung und eine ansprechende äußere Form. Auch dies scheint etwas in Vergessenheit geraten zu sein (<http://imari.dhbw-heidenheim.de/url/ct1207-01>); eine E-Mail ist so schnell (und so billig) geschrieben, dass sich anscheinend kaum noch jemand Mühe dabei geben will. Nicht mal seinem Computer will man Arbeit zumuten - anders ist kaum zu erklären, warum viele Nutzer nicht einmal eine automatische Rechtschreibkorrektur aktivieren.

Einen Brief an mehrere Empfänger zu schicken, war relativ mühsam und teuer. Man überlegte sich also genau, wer denn tatsächlich eine Kopie des Schreibens erhalten sollte. Durch E-Mail-Verteiler ist es heute problemlos möglich, sehr vielen Empfängern gleichzeitig zu schreiben. Das kostet zwar kein Geld, kostet die Empfänger aber Zeit zum Lesen und stellt möglicherweise für ihn eine Belästigung dar. So sieht es jedenfalls das Wettbewerbsrecht; bei Werbung mit E-Mails ist nach § 7 UWG eine unzumutbare Belästigung stets anzunehmen, außer es liegt eine vorherige ausdrückliche Einwilligung des Adressaten vor ([http://www.gesetze-im-internet.de/uwg\\_2004/\\_7.html](http://www.gesetze-im-internet.de/uwg_2004/_7.html)). Ein Tipp dazu: Stellen Sie sich vor dem Versand einer E-Mail vor, es wäre ein Brief. Und überdenken Sie nochmals die Liste der Empfänger. Noch besser: Man stellt sich diese Frage vor dem Verfassen der E-Mail.

„Allen antworten“ ist eine Funktion, deren Nutzung man sich sehr genau überlegen sollte, nicht so wie in dem bekannten Beispiel Anfang dieses Jahres (<http://www.taz.de/!86393/>): Eine Mitarbeiterin schickte versehentlich eine E-Mail an alle Bundestag-Büros. Das kann passieren. Doch die Antworten einer weiteren Mitarbeiterin „an alle“ und die teils wütenden, teils unsinnigen ("Ich grüße meine Mutti") Antworten ebenfalls an alle legten den E-Mail-Verkehr des Hauses an diesem Tag lahm. Solche eher amüsanten Ereignisse sind leider nicht der Normalfall; SPAM-Lawinen wie im Frühjahr, bei der ein SPAM-Versender als Absender eine Mailing-Liste verwendete, können eine große Zahl von Menschen ärgern (<http://imari.dhbw-heidenheim.de/url/ct1207-02>). Aber auch bei einem kleineren Kreis gilt: Prüfen Sie vor der Verwendung dieser Funktion die Liste der Adressaten.

## Weniger ist mehr

E-Mail ist eigentlich ein Mittel zum Versand nicht dringender Nachrichten. Nach einer inzwischen schon klassischen Studie aus England werden zwei Drittel der eingehenden E-Mails nach gerade mal 6 Sekunden beachtet, im Durchschnitt dauert es etwa eineinhalb Minuten. Da es ungefähr eine Minute dauert, um sich nach einer Unterbrechung wieder auf die eigentliche Arbeit zu konzentrieren, sind die Auswirkungen auf die Produktivität entsprechend: Konzentriertes Arbeiten ist fast nicht mehr möglich (<http://imari.dhbw-heidenheim.de/url/ct1207-03>). Verschärft wird die Situation durch die ständige Erreichbarkeit per Smartphone, Tablet oder Blackberry. Unser Tipp: Das E-Mail-Programm mal für eine Weile schließen und in Ruhe arbeiten.

Das kann man auch systematisch machen. Und viele Unternehmen machen das inzwischen wirklich. Manche Unternehmen programmieren ihre E-Mail-Server so, dass nur noch drei mal am Tag E-Mails zum Abruf bereitgestellt werden. Oder sie richten einen E-Mail-freien Tag ein: „No E-Mail Friday“ saves time and builds camaraderie“, so Gene Evans, senior vice president der USAmeriBank nach sechs Monaten Erfahrung (<http://imari.dhbw-heidenheim.de/url/ct1207-04>). Die Mitarbeiter reden wieder mehr direkt miteinander oder telefonieren mit den Kunden. Die Beziehungen hierbei sind meist freundlicher und effektiver als bei der Kommunikation per E-Mail. Die Erfahrungen anderer Firmen wie Intel oder US-Cellular sind übrigens ähnlich.

Nach einer Studie der Krankenkassen bearbeitet jeder fünfte in der letzten halben Stunde vor dem Schlafengehen noch berufliche E-Mails (<http://imari.dhbw-heidenheim.de/url/ct1207-05>). Diese ständige Erreichbarkeit kann krank machen. Bundesarbeitsministerin von der Leyen fordert "glasklare Regeln, zu welchen Uhrzeiten muss ich erreichbar sein und wann bekomme ich dafür meinen Ruheausgleich. Wann muss ich Mails checken und wann ist es okay, dass ich mich später darum kümmerge". VW leitet 30 Minuten nach Feierabend keine E-Mails mehr an die Blackberries der Mitarbeiter weiter. Das gilt allerdings nur für Mitarbeiter mit Tarifvertrag.

## Verzicht auf E-Mails

In der Praxis scheint der freiwillige Verzicht auf E-Mail aber schwer zu sein: Immer mehr Firmen gehen dazu über, Strategien zu entwickeln, wie man die Belastung durch E-Mails senken kann. Eine drastische Methode ist der (dauerhafte) Verzicht. In großen Unternehmen kosten die vielen täglichen internen E-Mails so viel Zeit, dass es besser ist, komplett auf sie zu verzichten. Nicht, dass diese Erkenntnis neu ist; das Marktforschungsunternehmen Forbes veröffentlichte schon im Jahr 2008, dass geschätzte 650 Milliarden US \$ an Produktivitätsverlust auf das Konto der falschen Verwendung von E-Mail gehen (<http://imari.dhbw-heidenheim.de/url/ct1207-06>). Forbes zitiert in diesem Zusammenhang die Gartner Group, die 30% der E-Mails als "occupational spam" bezeichnet und dafür vor allem die exzessive Nutzung von CC, BCC und "allen antworten" verantwortlich macht.

Auch die Alternativen wie etwa Blogs oder soziale Netze sind nicht neu. Geändert hat sich bisher wenig. Inzwischen scheint aber der Leidensdruck groß genug zu sein. Große Firmen wie Atos verbietet die interne Nutzung von E-Mails (<http://imari.dhbw-heidenheim.de/url/ct1207-08>). Statt dessen sollen Instant Messaging und soziale Netze genutzt werden. Diese Nachricht hatte es letztes Jahr sogar bis in die Bild-Zeitung geschafft (<http://imari.dhbw-heidenheim.de/url/ct1207-07>). Noch ist die vollständige Umsetzung aber nicht gelungen: "Das Ziel, die interne E-Mail bis 2013 nicht mehr einzusetzen, ist zu schaffen. Wir planen nicht, die Zielmarke zu verändern", so Atos-Deutschland Sprecher Stefan Pieper. "Die Abschaffung der E-Mail wird durchgesetzt".

Der US-amerikanische Redner, Autor und Internet-Experte Clay Shirky zeigte in einem bemerkenswerten Vortrag (<http://www.youtube.com/watch?v=LabqeJEOQyI>) auf, dass das Phänomen des „information overload“ weder neu, noch das eigentliche Problem ist; das eigentliche Problem ist das unterlassene Filtern von Informationen. Filtern bedeutet, dass nicht alle, sondern nur bestimmte, gewünschte bzw. notwendige Informationen ankommen. Eine einfache Möglichkeit, mit der E-Mail-Flut fertig zu werden, ist die Verwendung von Filtern in E-Mail-Programmen, die eingehende E-Mails automatisch behandeln (beispielsweise [http://www.thunderbird-mail.de/wiki/Filter\\_erstellen\\_und\\_verwenden](http://www.thunderbird-mail.de/wiki/Filter_erstellen_und_verwenden)). Jeder E-Mail-Client bietet diese Funktionen; kaum jemand allerdings benutzt sie. Eine einfache Möglichkeit, die Inbox sauber zu halten, ist etwa, alle E-Mails, die per CC ankommen, in einen separaten Ordner zu verschieben. Diese erfordern üblicherweise keine umgehende Reaktion und können bei passender Gelegenheit bearbeitet (oder gelöscht) werden. Auch kann man einen Filter definieren, der alle internen E-Mails in einen separaten Ordner verschiebt. So können wichtige E-Mails von Kunden sofort bearbeitet werden, die internen E-Mails dagegen nur ein oder zweimal täglich. Unser Tipp: Wenn Sie solche Regeln einsetzen, dann kommunizieren Sie dies deutlich!

Und schließlich ist es wie im wirklichen Leben: Ordnung und Übersichtlichkeit spart Arbeit. Überquellende Posteingänge verhindern, dass wichtige E-Mails als solche erkannt werden. Dazu auch ein Tipp: Bemühen Sie sich, dass Ihr Posteingang immer möglichst wenige E-Mails verbleiben. Gelesene E-Mails sollten entweder sofort gelöscht (wenn sie unwichtig sind) oder sie sollten sofort bearbeitet (wenn sie dringend sind und wenig Zeit zur Bearbeitung benötigen) oder in einen entsprechenden Ordner verschoben werden - beispielsweise in einen Ordner „Aufgaben“, der wieder Unterordner enthält, die unterschiedliche Dringlichkeitsstufen der Bearbeitung kennzeichnen. In regelmäßigen Intervallen (z.B. einmal pro Woche) sollten die E-Mails in den Ordnern hinsichtlich ihrer Dringlichkeit geprüft und eventuell umsortiert werden. Dies sieht zwar auf den ersten Blick nach Mehrarbeit aus; man wird aber nicht selten feststellen, dass sich mit der Zeit die in den immer wieder umsortierten E-Mails behandelten Angelegenheiten von selbst erledigt haben.

### **CEBIS hilft weiter**

Unternehmen, die Informations- und Beratungsbedarf zu Chancen, aber auch Risiken von IT und Internet haben, können sich an CEBIS wenden. In Veranstaltungen und Einzelberatungen können Unternehmen Hilfestellung durch kompetente Experten erhalten. So hat beispielsweise die **Veranstaltung am Donnerstag, 12. Juli 2012**, das Thema „Das E-Mail-Chaos beseitigen: Richtiger Umgang mit E-Mails“. Die Veranstaltung beginnt um 15.00 Uhr; sie findet statt im Landratsamt Neu-Ulm, Raum 200, 2. Stock.

Informieren Sie sich auf der CEBIS-Website über die entsprechenden Termine und melden Sie sich möglichst frühzeitig an.

Quelle und Copyright: Internetauftritt des Landkreises Neu-Ulm, <http://www.landkreis.neu-ulm.de>

Tipp des Monats Juli 2012