



© Walter Reithmayer
23.06.2006

E-Mail-Kultur: Eine Herausforderung

Walter Reithmayer
Autor und Berater

München, Juni 2006

- Kultur ist immer ein Gesamtbild, das Menschen durch ihr Verhalten entstehen lassen

Beispiel: Unternehmenskultur ist das Gesamtbild des Verhaltens aller Mitarbeiter einer Firma

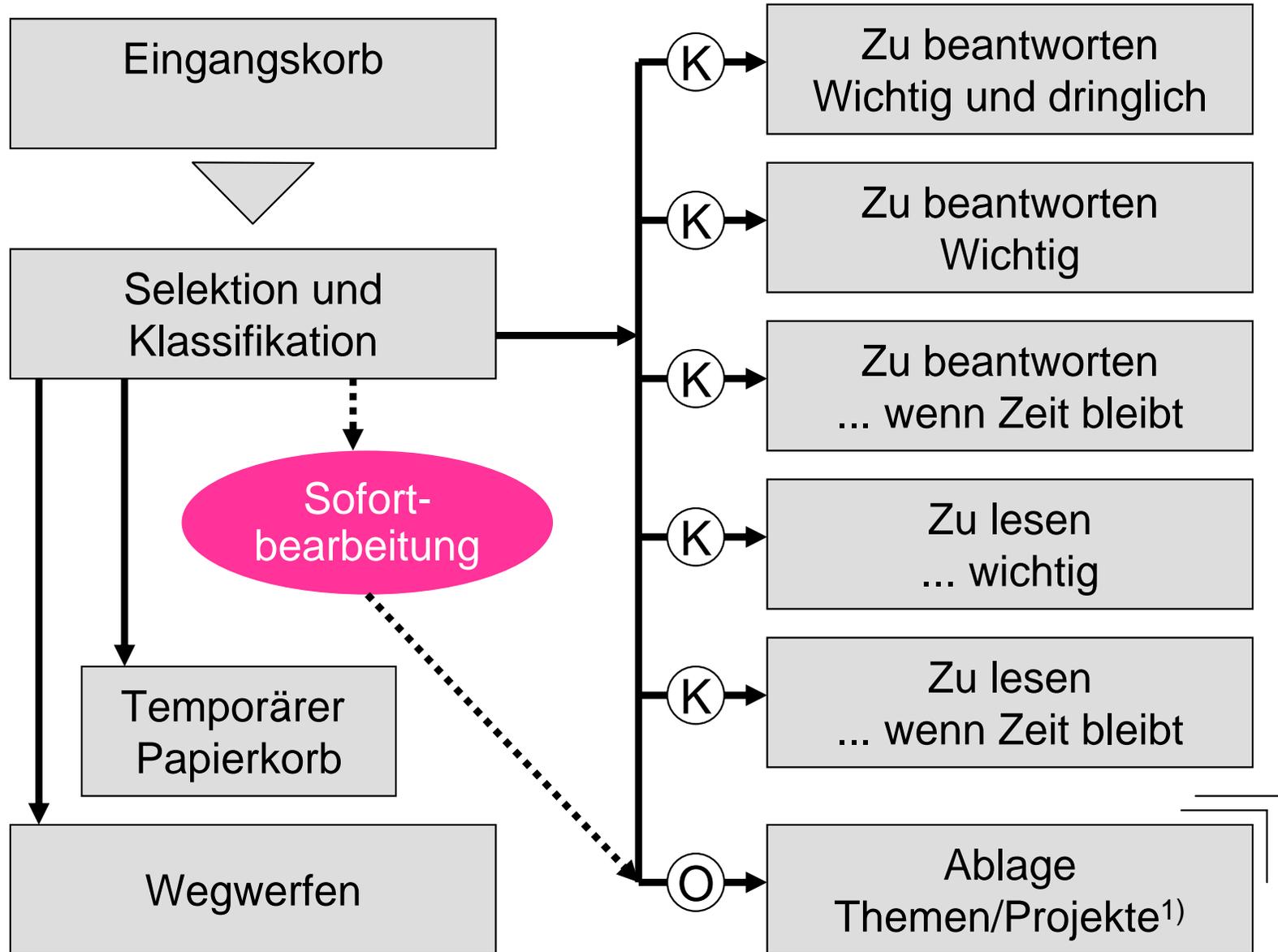
- E-Mail-Kultur ist also das Ergebnis des Verhaltens von Menschen in Bezug auf E-Mail
- Unser Thema heute:
 - Das Verhalten von Menschen als
 - E-Mail Produzenten und Versender
 - E-Mail Empfänger und Leser
 - E-Mail Vorbilder und Ratgeber
 - (E-Mail Verwalter)

- E-Mail im Alltag
- Die Aufgaben für E-Mail-User
- Der Umgang mit dem Eingang
- Gestaltungskriterien für E-Mails
- E-Mail im Kontext der Kommunikation in Unternehmen
- Die Flut an E-Mails: Schlaglichter
- Wirkmechanismen zur Eindämmung der E-Mail-Flut
- E-Mail als Container für unstrukturierte Informationen
- Informationsqualität
- E-Mail-Guide: Leitfaden für den Umgang mit E-Mail
- Herausforderungen für Unternehmen und Organisationen
- Der Herausforderung begegnen

- Sie haben Post
- Bedrohung oder Bereicherung?
 - Der Müll rückt an: Über Mails, die sie nicht erhalten wollen
 - E-Mail als Bindeglied über viele Grenzen
 - Warum keine Antwort? Die enttäuschte Erwartungen.
 - Geschickt (und) erledigt?
- Wo sind die Briefe geblieben?
- Wegwerfen oder ablegen?

Wer sofort geordnet ablegt, hat die besten Karten.

- Wie bewältige ich effizient die E-Mail-Flut?
 - Selektion und Klassifikation
 - Strukturiert einsortieren und mutig »elektronisch wegwerfen«
 - Möglichst nur einmal anfassen ...
 - Aufmachen und bearbeiten – oder Zwischenbescheid
 - Offene Mails in spezielle Ordner kopieren – als Ersatz/Ergänzung für die Aufgabenliste
 - Originalmails immer gleich an den endgültigen Speicherort verschieben
- Wie erreiche ich meine Kommunikationsziele?
 - Den oder die „Richtigen“ ansprechen
 - Inhaltliche und formale Gestaltungskriterien einhalten



1) Pro Zeitraum: Jahr/Halbjahr/Quartal

Inhaltlich

- Aussagekräftige Betreffzeile
 - Zweckbestimmung / Nutzen
 - Verdichtung auf treffende Stichpunkte
 - Klare Themenzuordnung
- Das Wichtige zuerst schreiben
- Verständlich formulieren – Hintergrundwissen Empfänger berücksichtigen
- Auf den Punkt bringen: keine Romane schreiben, Erwartungen klar äußern
- Situationsgerechter Schreibstil
- (Möglichst) Nur ein Thema ansprechen

Formal

- Den/die Richtigen ansprechen
- Anrede/Gruß/Signatur
- Ansprechend gliedern/ Zwischenüberschriften
- Keine Kleinschreibung
- Rechtschreibung in Ordnung?
- Anhänge
 - Inhaltsangabe
 - Anhang oder in den Text?
 - Größen beachten!
 - Benötigte Werkzeuge beim Empfänger vorhanden?

Synchron

- Mündlich
 - Gespräch
 - Meeting
 - Telefonat
 - Telefonkonferenz
 - Videokonferenz
- Schriftlich
 - Chat / Instant Messaging
 - Dateneingabe- und Abruf (realtime)

Asynchron

- Mündlich
 - Nachrichten auf Anrufbeantworter / Voicemail
- Schriftlich
 - Brief / Mitteilung / Bericht / Broschüre etc.
 - Formular
 - E-Mail / SMS
 - Fax
 - Notifikation (E-Unterrichtung)
 - Dateneingabe und Abruf
 - E-Publishing

E-Mail: 86 Prozent sind Spam

E-Mail-Flut bereitet Probleme

Unternehmen bekunden immer größere Mühe mit der aufkommenden E-Mail-Flut

E-Mail wird zum Stressfaktor.

Zehn Prozent der Arbeitnehmer fühlen sich laut der Umfrage wegen immer mehr E-Mails gestresst.

E-Mail-Flut behindert die Arbeit

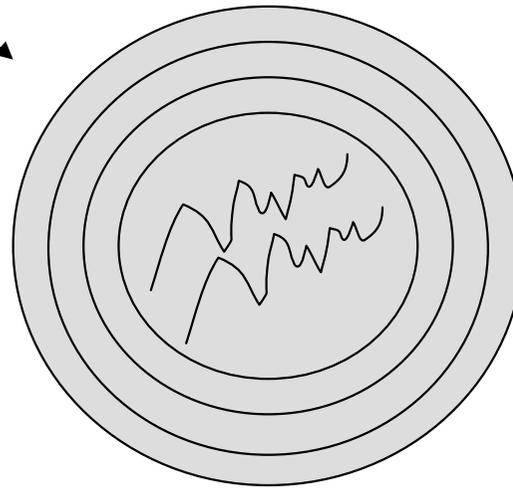
Spam-Flut untergräbt E-Mail-Kontakte

Elektronische Post seltener genutzt - Vertrauen nimmt ab

Software-Tool hilft gegen E-Mail-Flut

Verhalten der
Nutzer

Prozessgestaltung
und Organisation

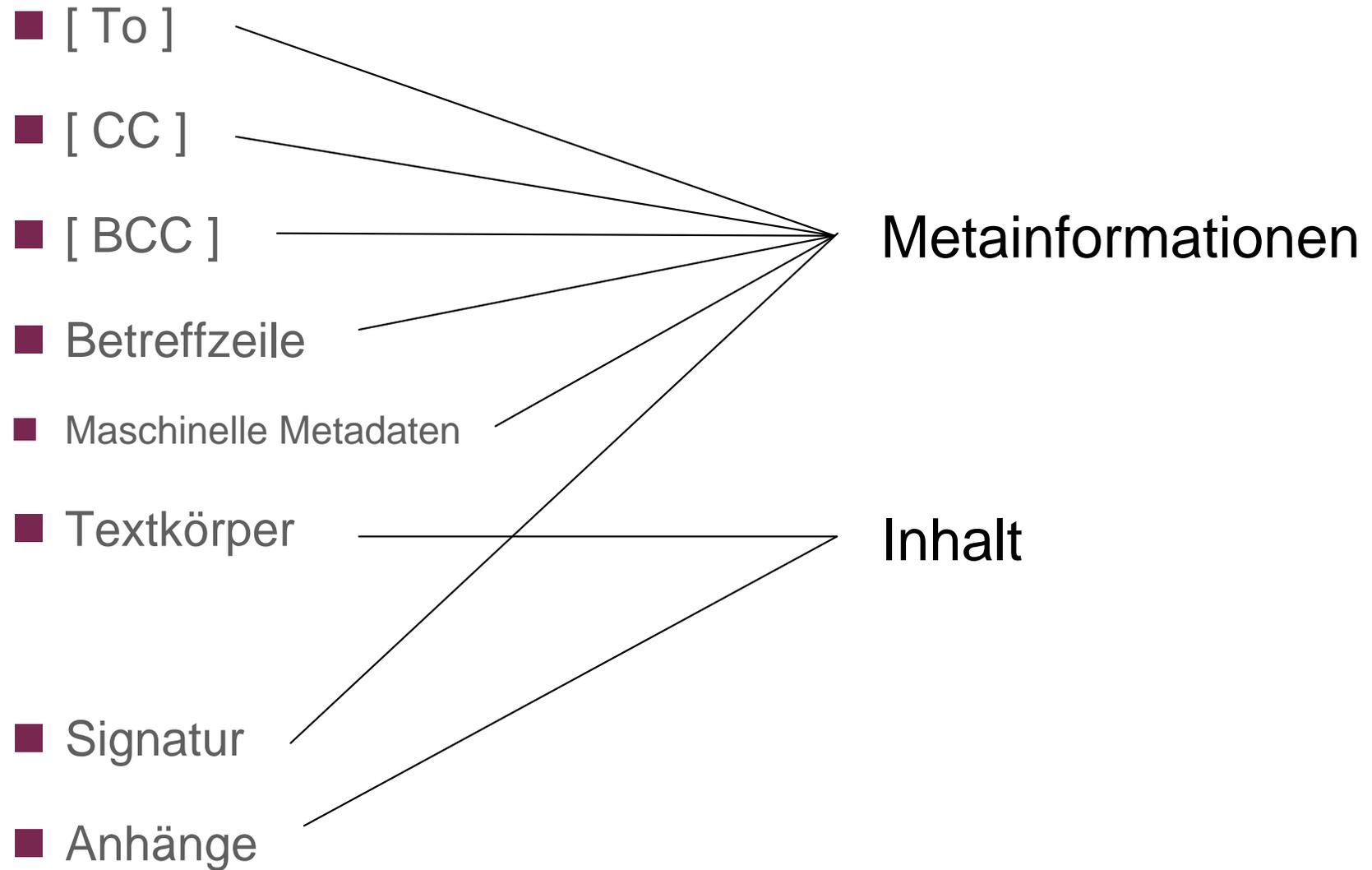


Technik



E-Mail als Container für unstrukturierte Informationen

© Walter Reithmayer
23.06. 2006



Checkliste Informationsqualität* (allgemein, nicht E-Mail spezifisch)

Inhalt

zielgruppengerecht (Auswahl, Informationstiefe)	
Vollständigkeit innerhalb Kontext	
inhaltliche Konsistenz	
selbständig verwendbar / wiederverwendbar	
Gliederung / Strukturierungsinformation enthalten	

Form

Form-Inhalt-Konsistenz (<i>Form follows function</i>)	
<i>Corporate Identity</i> eingehalten	
angemessenes Medium / Format	

Metainformationen

deutliche Trennung Metainformation / Inhalt	
Ziel / Zweck explizit notiert	
Wertigkeit / Dringlichkeit ausgewiesen	
Owner ausgewiesen / Quellen offengelegt	
Umfangangaben: Menge / Tiefe	
Zeitdaten / Lebensdauer ausgewiesen	
Sicherheitsangaben in Ordnung	
Archivierungsangaben in Ordnung	
Zuordnung zu Informationsprofilen	

Quelle: Königer/Reithmayer:
Buch »Management unstrukturierter Informationen«

- Bedeutung der E-Mail intern/extern
- Was soll und darf ich per E-Mail verschicken?
- Praktische Lösungsvorschläge für Organisation, Bearbeitung und Archivierung von E-Mails
- Wie formuliere ich korrekt und stilsicher?
- Vorlagen und Beispiele
 - Einstellungen E-Mail-Client
 - Formale Gestaltung / Signatur
- Wie bekomme ich die E-Mail-Flut in den Griff?
- Umgang mit vertraulichen Informationen / Personendaten
- E-Mails im Umgang mit Geschäftspartnern / bei Vertragsverhandlungen / Beweiskraft etc.
- Rechtliche Aspekte

- Integration von E-Mail in das Informationskonzept
 - Wer braucht was
 - In welcher Form
 - Über welches Medium
- Optimale Nutzung der Kommunikationsform E-Mail
 - Produktiver Umgang mit E-Mails
 - Bewusstmachung / Schulung für Manager und Mitarbeiter
 - Integration und Nutzung in den Geschäftsprozessen
 - Reduktion E-Mail-Flut
 - Einwirkung auf Nutzerverhalten
 - Technische Hilfsmittel
 - Unterstützung des mobilen Arbeitens
 - Lösung der Sicherheitsfragen

- E-Mail-Kultur als Teil eines Informationskonzepts
- Bewusstmachung der Probleme
- Die Weiterentwicklung der Fähigkeiten
 - Wann und wie E-Mail statt anderen Kommunikationsformen
 - Gestaltung – inhaltlich und formal
 - Handhabung eingehender E-Mails
- Gutes Beispiel
 - Selbst ein Vorbild sein
 - Der Umgang des Managements mit E-Mail
 - Vorbildliche Gestaltung und Reduktion von E-Mails “an Alle”
- E-Mail-Guide mit konkreten Handlungsanleitungen und Lösungsvorschlägen sowie Rahmeninformationen



Danke für die Aufmerksamkeit.

Kontakt und weitere Informationen:

Per E-Mail: walter@infokultur.de

Website: www.infokultur.de