

## **So werden Sie der E-Mail-Flut Herr**

*Wolfgang Sturz*

*Kaum jemand bleibt von ihr verschont: Die tägliche E-Mail-Flut frisst inzwischen einen nicht unbeträchtlichen Teil der Arbeitszeit. Immerhin gibt es ein paar organisatorische Tricks, mit denen man die Flut in den Griff bekommen kann.*

Zu Arbeitsbeginn sollten Sie die eingegangenen E-Mails überfliegen – angefangen mit der aktuellsten. Oft findet sich nämlich die Nachricht, dass sich eine Frage bereits geklärt hat, weiter unten in der Mailbox. Außerdem sollten Sie wiederholt benötigte Texte und Formulierungen als so genannte Textbausteine unter „Entwürfe“ abspeichern und im Bedarfsfall immer wieder darauf zurückgreifen.

E-Mail ist ein schnelles Medium; im Gegensatz zur konventionellen Schriftpost erwarten die meisten Absender eine rasche Antwort, mindestens noch am selben Tag. Und doch bei aller Schnelligkeit; auch hier gilt: Wie man in den Wald hinein ruft, schallt es heraus. Nehmen Sie sich die Zeit, eine E-Mail vor dem Senden noch einmal in Ruhe durchzulesen, so wie Sie dies bei einem Brief auch tun. Denn auch eine E-Mail ist Teil Ihrer

Unternehmenskommunikation und spiegelt in Ton und Stil Ihr Unternehmen: Auf jeden Fall sollten Sie daher die Regeln der deutschen Rechtschreibung und Grammatik beachten – einschließlich Groß- und Kleinschreibung. Einzelne Wörter nur in Großbuchstaben geschrieben, werden von Ihrem Gegenüber in aller Regel als unhöfliches BRÜLLEN wahrgenommen. Und vor allem: Bevor Sie einem verärgerten Absender rasch und ebenso ärgerlich antworten, schließen Sie dessen Mail erst einmal und entspannen Sie sich, um dann mit kühlem Kopf eine angemessene Antwort zu finden.

Effizienter wird der Umgang mit E-Mails, wenn der Betreff möglichst aussagekräftig formuliert wird. Der Empfänger muss Ihre E-Mail – die übrigens statistisch gesehen eine von mehr als 30 an diesem Tag ist – nicht mehr sofort öffnen, sondern erst wenn er sie tatsächlich verwenden kann. Außerdem findet er die Information in seiner Datenbank später einfacher wieder. Bei Empfängern, die sehr viele E-Mails täglich erhalten, erhöht ein aussagekräftiger Betreff außerdem die Wahrscheinlichkeit, überhaupt gelesen und nicht sofort „entsorgt“ zu werden.

Ein erheblicher Vorteil der elektronischen Post besteht in der Möglichkeit, Passagen aus vorangegangenen E-Mails zu kopieren und so die gesamte „Kommunikationshistorie“ zu dokumentieren. Allerdings sollte man nicht die komplette Korrespondenz kopieren, sondern nur die relevanten Passagen. Bedenken Sie, dass der Empfänger aller Voraussicht nach nur über knappe Lesezeit verfügt.

Eine weitere wichtige Informationsquelle für Ihren Empfänger ist die Signatur. Die meisten E-Mail-Programme bieten die Möglichkeit, eine solche automatisch zu generieren und jeder E-Mail anzuhängen. Eine Signatur verweist auf weitere Kommunikationsmöglichkeiten, Ihre Telefon- oder Faxnummer, Postadresse und so weiter, und erspart dem Empfänger umständliche Nachfragen.

Doch bei aller Knappheit in der Formulierung: Prüfen Sie, bevor Sie den Versendeknopf drücken, ob die E-Mail tatsächlich für alle Empfänger relevant ist. Das Medium verführt dazu, mehr oder weniger wahllos weitere Personen „auf cc zu setzen“. Für die cc-Empfänger füllt diese Praxis in den meisten Fällen aber nur unnötig die Mailbox.

Übrigens: Eine E-Mail ist genauso vertraulich wie ein Brief zu behandeln; sie darf nur mit Zustimmung des Absenders an andere weitergeleitet werden. Auch hier gilt das Postgeheimnis. Im Fall der Abwesenheit eines Mitarbeiters haben Sie beziehungsweise Ihr EDV-Administrator deshalb nicht das Recht, dessen Posteingang zu bearbeiten. Wichtige Informationen bleiben so unter Umständen tagelang liegen. Um dies zu vermeiden, sollten Sie einen entsprechenden Passus in den Arbeitsvertrag integrieren oder eine Betriebsvereinbarung mit Ihren Mitarbeitern treffen, in der explizit festgehalten wird, dass die E-Mail-Datenbank des Mitarbeiters firmenintern öffentlich ist und daher auch eingesehen werden darf.

Doch auch wenn Ihre Mitarbeiter anwesend sind, werden wichtige Informationen oft nicht angemessen genutzt, weil die Kollegen keinen Einblick in für sie relevante Nachrichten haben. Eine effiziente und vor allem kostengünstige Wissensmanagement-Lösung besteht

darin, einen öffentlichen E-Mail-Account einzurichten, zum Beispiel [wichtig@müller-gmbh.de](mailto:wichtig@müller-gmbh.de). Wichtige E-Mails werden nun in cc auch an diese Adresse geschickt; und sind all jenen Mitarbeitern zugänglich ist, für die ein Zugriff auf diese Informationen nützlich ist. Diese können nun mit den Suchinstrumenten, welche Ihr E-Mail-Programm standardmäßig bietet, in dieser Datenbank recherchieren. Weiterer Vorteil: Die Flut an "ccs" innerhalb des Hauses wird eingedämmt.

Dr. Wolfgang Sturz, Leiter Steinbeis-Transferzentrum Wissensmanagement & Kommunikation, Reutlingen