

07.09.2008

E-Mail-Tsunami

Chefs als Teil des Problems

von Anja Müller

E-Mails gelten als schnell, preiswert und effizient. Durch die Flut elektronischer Post sinkt aber die Produktivität – auch bei Führungskräften.



37 Prozent der Berufstätigen mit dienstlichem E-Mail-Fach plädieren für E-Mail-freie Tage im Job. Foto: dpa

Erinnern Sie sich noch an die gute alte Zeit? Als Ihnen Ihre Sekretärin nicht nur den Kaffee, sondern auch die Post – fein säuberlich sortiert – am Morgen reichete. Als Sie noch Zeit hatten, die wichtigen Briefe zu lesen und Antworten zu diktieren? Das alles ist lange vorbei.

Das mittlere Management muss aus Kostengründen heute ohne Sekretäre auskommen und ist dank E-Mail-Kommunikation und Blackberry auch spätabends und frühmorgens stets erreichbar. Alle anderen Mitarbeiter checken bei Dienstantritt erstmal im Schnitt 30 Mails (Spam nicht mitgerechnet). Die obersten Bosse lassen sich ihre Mails gerne auch mal ausdrucken oder aber verheddern sich wie ihre Untergebenen in dem Gewirr von wichtigen und dringenden E-Mails, von geheimen und cc-gesetzten, von Rundbriefen und Newslettern.

Und tatsächlich, so urteilt Michael Nippa, Professor für Unternehmensführung an der Technischen Universität Freiberg, ist gar nicht ausgemacht, dass die E-Mail-Kommunikation in den Unternehmen nur Effizienzvorteile bringt. „Viele Entscheider übersehen, dass mit der steigenden E-Mail Flut auch die Produktivitätsverluste zunehmen.“ Er hat in einer Studie mehr als 300 Fach- und Führungskräfte zu ihrem E-Mail-Verhalten befragt. Danach bekommen Führungskräfte im Schnitt 37 Mails, acht mehr als ihre Untergebenen und müssen daher auch pro Tag mit 105 Minuten mehr Zeit für ihre elektronische Post aufbringen. Die befragten Fachkräfte ohne Führungsaufgaben veranschlagten dafür rund 90 Minuten.

Die Ergebnisse der Umfrage bestätigen zwar, dass E-Mails als Kommunikationsmedium anerkannt sind und die Dokumentation von Absprachen und Vorgängen erleichtern. Gleichzeitig empfinden die Befragten aber die steigende Informationsflut als Belastung und immerhin mehr als ein Drittel der Befragten hat schon erlebt, dass durch schlecht geschriebene E-Mails Konflikte oder Zusatzarbeiten entstehen. Vor allem Führungskräfte versuchen daher, ihre Mails zu delegieren oder von Sekretären filtern zu lassen. Von allen Befragten gab darüber hinaus mehr als ein Drittel an, als unwichtig kategorisierte Mails überhaupt nicht mehr zu beantworten. „Das ist so als ob man einen Anrufer kurz anhört und dann wortlos auflegt“ erläutert Nippa. „Einer angemessenen Kommunikationskultur entspricht das wohl nicht.“

Vor allem, weil laut Umfrage zwei Drittel der E-Mails von Kollegen oder Vorgesetzten kommen, sieht Nippa Handlungsbedarf bei den Entscheidern. Das verantwortliche Management müsse erkennen, dass E-Mail-Kommunikation ein Problem ist, das es zu bewältigen gilt – und dass sie nicht per se eine Produktivitätssteigerung darstelle. „E-Mail-Kommunikation in den Unternehmen ist daher ein Fall für Führungskräfte“, fordert Nippa. Nicht nur, weil sie stärker von den Problemen betroffen sind, sondern auch, weil Sie durch ihr Führungsverhalten – Forderung nach ständiger Erreichbarkeit und prompten Antworten – Teil des Problems sind.

<http://www.handelsblatt.com/unternehmen/strategie/chefs-als-teil-des-problems;2031438>