



April 2018

Am Abend noch 80 ungelesene E-Mails?

Wie Sie sich und Ihr Team aus der E-Mail-Flut retten



EVERNOTE



IVAN BLATTER

Personal Trainer für **neues** Zeitmanagement

Evernote:

Manuel Marquina

Ivan Blatter Trainings:

Ivan Blatter

INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung	3
Hauptprobleme von E-Mails	5
Lösungsvorschläge.....	9
Fazit.....	18

— Einleitung

Eine 2014 durchgeführte Studie des Personaldienstleisters “Office Team AG” kam zu dem Ergebnis, dass sich 60 Prozent der Beschäftigten in Deutschland und der Schweiz durch E-Mails belästigt fühlen und deswegen unter Dauerstress leiden.¹

Wir alle kennen das Problem: Täglich verschicken wir zahlreiche E-Mails und unser Posteingang füllt sich stetig. Es bleibt keine Zeit für wichtige Aufgaben, das ewige Hin und Her lässt Frustrationen steigen, Wartezeiten bilden sich nach gesendeten “Update“-Anfragen und vieles mehr.

Die Ergebnisse internationaler E-Mail-Statistiken überraschen deshalb nicht: Der “Email Statistics Report” des Forschungsinstituts Radicati Group schätzte 2017, dass täglich 269 Milliarden E-Mails versendet werden², von denen jedoch ca. 80 Prozent unnötig sind³. Unnötig, weil es sich meist um “Info E-Mails” handelt, bei denen man auf dem CC (carbon copy)-Feld landet, oder schlicht E-Mails, welche keine relevanten Informationen für die jeweilige Arbeit enthalten.

Zu bearbeiten sind die Nachrichten aber trotzdem.

¹ <http://www.zeit.de/karriere/beruf/2014-01/studie-mails-unterbrechungen>

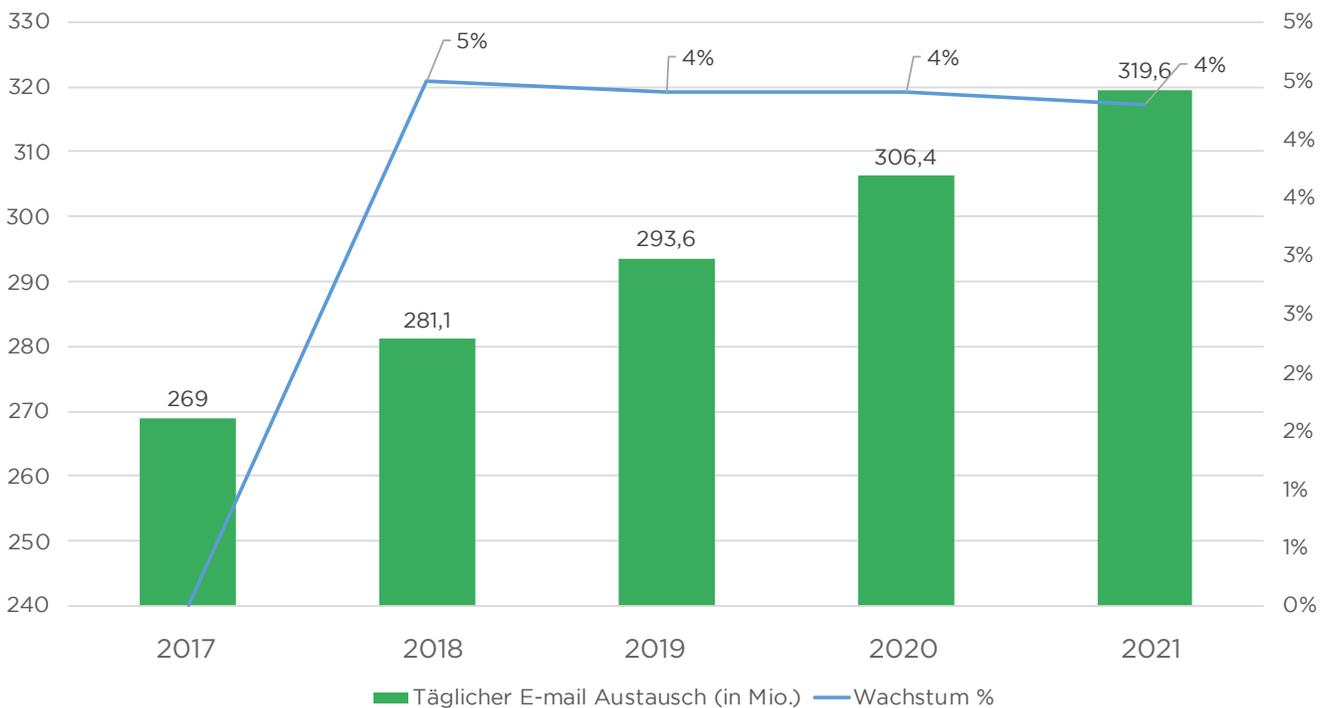
² <http://www.radicati.com/wp/wp-content/uploads/2017/01/Email-Statistics-Report-2017-2021-Executive-Summary.pdf>

³ <https://www.fastcompany.com/3015643/why-80-percent-of-your-emails-are-a-total-waste>

Die Lösung scheint klar: Schaffen Sie E-Mails ab! Ganz nach französischem Vorbild, als der Staat Anfang 2017 geschäftliche E-Mails nach Feierabend – jedoch ohne Sanktionen bei Nichteinhaltung – verbieten liess.

Doch ist ein Verbot von E-Mails der richtige Weg?

Weltweite Entwicklung der gesendeten und empfangenen E-Mails (in Millionen)



Digrammdaten: <http://www.radicati.com/wp/wp-content/uploads/2017/01/Email-Statistics-Report-2017-2021-Executive-Summary.pdf>

Hauptprobleme von E-Mails



E-Mails an sich erleichtern die Kommunikation ungemein – wenn sie richtig eingesetzt werden. Trotzdem sprechen die weiter oben genannten Zahlen einige Probleme an:

- Wenn Sie nicht aufpassen, werden Sie von einer Flut an E-Mails überwältigt und es bleibt Ihnen weniger Zeit für Ihre eigentlichen Aufgaben.
- Haben Sie die E-Mail-Benachrichtigung eingeschaltet, werden Sie pro Tag zwischen 30 und 200 Mal – je nach Menge an E-Mails – unterbrochen. Jede Unterbrechung stört unsere Konzentration. Die Universität California Irvine hat in einer Studie festgestellt, dass wir nach einer Unterbrechung im Durchschnitt 23 Minuten brauchen, bis wir das vorhergegangene Konzentrationslevel wieder erreichen⁴.
- Durch eine E-Mail lässt sich die Verantwortung für eine Aufgabe oder ein Projekt sehr einfach weitergeben. Der Ball liegt dann beim Empfänger der E-Mail, welcher häufig nicht über ausreichend Informationen verfügt. Frustrationen und Verzögerungen sind das Resultat.

⁴ <https://www.ics.uci.edu/~gmark/chi08-mark.pdf>

Diese Probleme und besonders die E-Mail-Flut lassen sich darauf zurückführen, dass E-Mails aus Sicht der Nutzer kostenlos sind und die Kommunikation sehr einfach ist. Wollte man früher mehreren Personen eine Information schicken oder einen Auftrag erteilen, musste man einen Brief schreiben, diesen für die weiteren Empfänger kopieren, ihn in einen Umschlag stecken, adressieren und zur Post bringen. Dank Faxgeräten konnte dieser Vorgang bereits deutlich vereinfacht werden. Doch eine E-Mail kostet so gut wie keine Zeit und nur wenig Aufwand. Ob die E-Mail an einen oder an zehn Empfänger geschickt wird, hat dabei so gut wie keinen Einfluss auf den Aufwand für den Absender.

Betrügen Sie sich nicht selbst

Machen wir eine Kalkulation: Der Absender braucht beispielsweise fünf Minuten, um die E-Mail zu schreiben. Um die Nachricht zu lesen und zu verstehen, braucht der Empfänger eine Minute. Somit kostet die E-Mail in Summe mindestens sechs Minuten Zeit. Im Alltag vermutlich deutlich mehr, da wir viele E-Mails mehrfach lesen: das erste Mal auf dem Smartphone, wenn wir die E-Mail erhalten, das zweite Mal im Büro, wenn wir uns durch den Posteingang arbeiten und das dritte Mal, wenn wir sie beantworten. Doch dazu später mehr unter Tipp vier.

Verschickt der Absender die E-Mail an zehn Empfänger, steigt sein Aufwand kaum. Er muss ja lediglich die Empfänger hinzufügen. Doch jeder der Empfänger braucht mindestens eine Minute, um die Nachricht zu lesen. Damit entsteht ein zeitlicher Gesamtaufwand von insgesamt mindestens 15 Minuten. Bei einer einzigen E-Mail klingt das nicht nach viel, doch bei der Flut an E-Mails, der wir heute ausgesetzt sind, erreicht der Zeitaufwand im Laufe des Tages ein hohes Niveau.

Das kostet Unternehmen viele Ressourcen. Denn diese Zeit steht nicht mehr für andere Aufgaben zur Verfügung.

An orange lifebuoy with white reflective stripes is hanging from a black hook on a light grey wall. The lifebuoy is positioned in the upper right quadrant of the image, partially overlapping the title text.

— Lösungsvorschläge

Mithilfe technischer Möglichkeiten kann ein Unternehmen gewisse Vorkehrungen treffen, um die Mitarbeiter vor der ständigen Erreichbarkeit ein Stück weit zu schützen. Doch auch interne und externe Teamabsprachen können die negativen Seiten von E-Mails zumindest abschwächen. Hier sind fünf Lösungsansätze:

1. Stellen Sie einen Verhaltenskodex auf

Ein grosser Teil der E-Mail-Flut entsteht über interne E-Mails. Darüber hinaus werden oft auch Inhalte versendet, die man besser über andere Kanäle kommuniziert:

Wenn Ihr Haus brennt - senden Sie der Feuerwehr eine E-Mail?

Hier lohnt es sich, gemeinsam Richtlinien zur internen Kommunikation zu entwickeln. Sozusagen einen Fahrausweis für den digitalen Arbeitsplatz. Die „Verkehrsregeln“ sind, anders als beim echten Fahrausweis, nicht für alle Unternehmen gleich. Jedes Team arbeitet unterschiedlich und es gilt darauf einzugehen.

In einem solchen Verhaltenskodex sind dann Antworten auf Fragen wie diese festgehalten:

- Wie kommunizieren wir innerhalb des Teams?
- Welche Programme nutzen wir für welche Kommunikationszwecke?
- Wann verschicken wir interne E-Mails?
 - Antwort: am besten so wenig wie möglich. Kommunikation sollte dort stattfinden können, worauf sie sich bezieht.
 - Beispiel: Work Chat in Evernote, Kommentare in Google Docs, Kommentare zu Aufgaben in Todoist oder Asana.
- Wie lange beträgt die erwartete Antwortzeit pro Kanal? (Beispiel: SMS/Slack: sofort; E-Mail: innerhalb von 24 Stunden, aber nur während der Arbeitszeit)
- Gibt es eine Längenbeschränkung von E-Mails? (Beispiel: so kurz, dass man nicht zu scrollen braucht; intern maximal fünf Sätze gemäss der [five.sentenc.es](https://www.fivesentences.com/)-Philosophie)
- Wie gehen wir mit dem CC- und dem BCC-Feld um?

Wie erarbeitet man einen Verhaltenskodex?

Beim Evernote Team in Zürich wurde ein solcher Verhaltenskodex erfolgreich eingeführt. Die Teammitglieder erarbeiteten gemeinsam in einer Sitzung eine Liste an einem Whiteboard. Diese enthält alle Punkte, die sie an der momentanen Arbeitsweise stören. Der Teamleiter verliess dazu den Raum, um dem Team unbefangene Redefreiheit zu gewähren. Danach wurde mit dem Teamleiter darauf eingegangen und gemeinsam wurden Wege festgelegt, um diese Punkte zu verbessern. Nach etwa zwei Stunden entstand ein Verhaltenskodex, massgeschneidert für das Team. Jedes Teammitglied unterschrieb den Kodex, welcher seither ohne Probleme eingesetzt wird.

Die Erwartungen sind seitdem klar und Kommunikationsprobleme gibt es bei der täglichen Arbeit nahezu keine mehr. Falls Sie den offiziellen Evernote Zürich Verhaltenskodex im Detail durchlesen oder diesen als Vorlage verwenden möchten, können Sie ihn [hier herunterladen](#)⁵. Wenn Sie den Kodex trotz Mail-Flut lieber per E-Mail erhalten möchten, dann schreiben Sie an zurich@evernote.com.

⁵ <https://www.evernote.com/shard/s280/sh/0b14a174-9e85-48e1-969e-7f5bcc034a6e/9170fa266c2ee662>

2. Nutzen Sie E-Mails nicht für jede Art von Kommunikation

Falls Sie Ihren Gesprächspartner nicht direkt treffen können, gibt es einige Alternativen. Jede Art der Kommunikation hat Vor- und Nachteile:

- ++ trifft voll zu
- + trifft teilweise zu
- trifft gar nicht zu

	Telefon	Video-konferenz	Instant Messaging	Brief	E-Mail
Reaktions-geschwindigkeit	++	++	++	--	+
Gespräch verläuft in Echtzeit	++	++	+	--	--
Multimedial	--	++	+	--	++
Archivierungs-möglichkeit	--	+	+	++	++
geringer Aufwand unabhängig von der Anzahl der Empfänger	--	--	++	--	++
Risiko für Missverständnisse	niedrig	niedrig	mittel	hoch	hoch

Der grösste Vorteil von E-Mails ist die asynchrone Kommunikation. Der Empfänger kann Ihre E-Mail lesen – wann, wo und auf welchem Gerät er will. Gleichzeitig ist der grösste Nachteil, dass nur ein kleiner Teil einer vollständigen Kommunikation übertragen werden kann. Trotz Smileys und Emojis können nämlich keine non-verbale Signale übermittelt werden. In einem direkten Gespräch sind Ironie, Witze und Anspielungen möglich. In einer E-Mail werden diese mit hoher Wahrscheinlichkeit falsch oder gar nicht verstanden.

Da also kein direkter Dialog und keine non-verbale Kommunikation möglich sind, sollten Sie darauf verzichten, via E-Mail negative oder heikle Botschaften zu verschicken. Abgesehen davon, dass E-Mails alles andere als ein sicheres Kommunikationsmittel sind, hat der Empfänger keine Chance nachzufragen oder zwischen den Zeilen zu lesen. Negative oder heikle Botschaften sollten deshalb lieber eins-zu-eins in einem direkten Gespräch oder per Telefon mitgeteilt werden – auch wenn das natürlich viel schwerer fällt. Doch aus Fairness gegenüber dem Gesprächspartner sollten Sie sich nicht hinter einer E-Mail verstecken.

Durch den asynchronen Charakter eignen sich E-Mails auch schlecht für komplexe Konversationen. Denn diese sind häufig über den ganzen Tag oder die Woche verteilt. So ist kein flüssiger Austausch möglich, jeder Teilnehmer muss die alten E-Mails zum Thema überfliegen, damit er noch weiss, was bereits besprochen wurde und was noch offen ist.

Für Konversationen eignen sich deshalb synchrone Kommunikationsmittel wie das Telefon, das direkte Gespräch, Videokonferenzen oder sogar Instant Messaging deutlich besser.

Diese beiden Beispiele zeigen, dass E-Mails nicht immer das beste Kommunikationsmittel sind. Überlegen Sie sich deshalb idealerweise, welches Instrument sich für Ihre aktuelle Mitteilung am besten eignet oder erarbeiten Sie im Verhaltenskodex (siehe Tipp eins) Regeln, welches Instrument für welche Kommunikation genutzt werden soll⁶. Ein Ratschlag der bei jeder Kommunikationsform funktioniert, ist die 3W-Regel. Jede Kommunikation muss “**W**er-**W**as-bis **W**ann” beinhalten. Wenn ein “W” fehlt, sind Missverständnisse vorprogrammiert.

⁶ <https://blog.evernote.com/de/virtuelle-team>

3. Nutzen Sie Anhänge nur in Ausnahmefällen

Eine der grössten Ineffizienzen in der modernen Arbeitswelt ist wohl das mehrfache Erarbeiten von schon bestehenden Dokumenten. Editieren mehrere Mitarbeiter gleichzeitig ein Dokument und wird die aktuellste Version per E-Mail hin und her geschickt, ist die Gefahr sehr hoch, dass nicht alle an der aktuellsten Version tätig sind. Versionskonflikte sind das Resultat. Dabei werden Teile des Dokumentes neu erarbeitet, obwohl diese schon bestehen - aber eben in einer anderen Dateiversion.

Gewöhnen Sie sich deshalb an, nicht ein Dokument an sich zu versenden, sondern den Link zum Dokument. Legen Sie die Datei auf Ihrem Server, zum Beispiel auf Google Drive, Dropbox, OneDrive oder Evernote ab, sodass alle Mitarbeiter jederzeit Zugriff auf die aktuellste Version haben.

Müssen Sie häufig gleichzeitig mit Ihren Kollegen und Mitarbeitern an Dokumenten arbeiten, sollten Sie prüfen, ob sich die Nutzung einer Software, die speziell dafür entwickelt ist - wie die G Suite bzw. Google Docs/Sheets oder Office 365 - lohnt. Auf diese Weise können alle gleichzeitig ein Dokument editieren.

E-Mail-Anhänge eignen sich vor allem für die unternehmensexterne Kommunikation. Intern sollte man lieber auf Links zu einem Cloud-Speicher zurückgreifen.

4. Behandeln Sie Ihren Posteingang wie Ihren eigenen Briefkasten

Ein guter Umgang mit E-Mails bedeutet, das digitale Postfach genauso zu behandeln wie den realen Briefkasten. Erhalten wir Post, setzen wir uns an den Schreibtisch und beginnen, sie durchzusehen und zu sortieren: Was muss ich sofort erledigen, was kann ich sofort ablegen, was muss ich an den Kollegen weiterleiten, was mit dem Vorgesetzten besprechen, was kann ich wegwerfen usw.

Diesen Prozess können wir eins-zu-eins auf den digitalen Briefkasten übertragen. Gewöhnen Sie sich deshalb an, jede E-Mail nur ein einziges Mal durchzulesen und dann sofort zu entscheiden, was damit geschehen soll. Viele Möglichkeiten gibt es ohnehin nicht:

1. Sie nehmen den Inhalt zur Kenntnis und löschen die E-Mail.
2. Sie müssen nicht auf die E-Mail reagieren und legen sie sofort ab.
3. Sie leiten die E-Mail weiter, also delegieren sie. Eventuell legen Sie die E-Mail in den Ordner "Warten auf" ab, sodass Sie rechtzeitig nach dem Ergebnis fragen können.
4. Sie antworten sofort auf die E-Mail.
5. Sie verschieben die Antwort auf später. Die Aufgabe als solche kommt auf die Aufgabenliste, die E-Mail können Sie getrost ablegen (entweder in einen To-Do-Ordner oder direkt in die normale Ablage). Sobald Sie die Aufgabe erledigen wollen, finden Sie die E-Mail blitzschnell wieder.

Mehr Möglichkeiten gibt es nicht. Mit diesen fünf Schritten bekommen Sie Ihren Posteingang sehr schnell und einfach in den Griff.

5. E-Mails sind virtuelle Briefe

Jede Kommunikation ist Ihre persönliche Visitenkarte und die Visitenkarte Ihres Unternehmens. Sie prägt Ihr Image und auch das Image der Firma. Entsprechend sollten Sie E-Mails als virtuelle Briefe ansehen und formulieren.

Sie können sich zwar problemlos etwas kürzer fassen, das ist akzeptiert und aufgrund der E-Mail-Flut häufig sogar erwünscht. Doch besonders bei externen Empfängern sollten Sie eine korrekte Anrede wählen, die E-Mail mit einem Gruss abschliessen und auf die Rechtschreibung achten – auch auf dem Smartphone.

Interne E-Mails sind natürlich etwas lockerer zu handhaben. Sie können im Team besprechen, welcher Ton in E-Mails akzeptabel ist und wie kurz Sie sich fassen sollten.

Sowohl bei externen als auch bei internen Empfängern können Sie sich am **KISS**-Prinzip (“**K**ee**P** **I**t **S**hort and **S**imple”) orientieren. Behalten Sie immer im Hinterkopf, dass der Empfänger genau wie Sie jeden Tag dutzende oder sogar hunderte E-Mails erhält. Er ist Ihnen dankbar, wenn Sie sofort auf den Punkt kommen und er nicht scrollen muss, um die gesamte E-Mail zu sehen.

Sie können mithilfe des Betreffs für Ihre E-Mail ein wenig Werbung machen. Wir entscheiden anhand des Absenders und des Betreffs, welche E-Mail wichtig ist und welche wir als erstes öffnen. Ist im Betreff deutlich erkennbar, worum es in der E-Mail geht, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass diese zuerst geöffnet und bearbeitet wird.

6. BCC-E-Mails sind ein Vertrauensbruch

In Teams versuchen wir stets zu verhindern, dass über Dritte, die nicht anwesend sind, gesprochen wird. Nun, das passiert oft mit BCC-E-Mails. Wenn Sender A eine E-Mail an Empfänger B sendet, dann geht der Empfänger B davon aus, dass es sich um eine private Kommunikation handelt. Wenn aber Sender A Empfänger C via "BCC" mit auf den Verteiler nimmt, ist das eine verdeckte Kommunikation. Erfährt dies Empfänger B im Nachhinein, kommt das einem Vertrauensbruch gleich. Das kann schneller gehen, als wir erwarten. Empfänger C braucht dafür nur auf "Allen Antworten" zu klicken. Jede Kommunikation sollte transparent, offen und vertrauensvoll ablaufen.

7. Einmal gesendet ist die Kontrolle weg – für immer!

Vielen ist nicht bewusst, dass sie nach dem Klicken auf "Senden" die Kontrolle über die E-Mail verlieren. Der Empfänger kann...

- ... Ihre E-Mail an andere weiterleiten, ohne dass Sie etwas davon merken.
- ... Ihre E-Mail vor dem Weiterleiten editieren und sie so nicht nur an unerwünschte Empfänger senden, sondern auch den Inhalt verändern.

Bei Gerichtsfällen oder anderen Delikten sichert die Staatsanwaltschaft als erstes den E-Mail-Server. Darum besser vorbeugen als heilen:

- Nur schreiben, was andere (inkl. eines Staatsanwaltes oder eines Richters) auch lesen dürfen, und
- Heikle Themen besser gleich per Anruf oder Gespräch besprechen (siehe Tipp zwei).

Fazit



Ein guter, effektiver Umgang mit E-Mails ist keine Hexerei. Es braucht vor allem ein paar Entscheidungen, wie Sie und Ihr Team mit E-Mails umgehen wollen. Denken Sie an die Analogie zum “normalen” Briefkasten. Gelingt es, Ihren Posteingang genauso zu behandeln, haben Sie bereits viel gewonnen.

Gerne besprechen wir mit Ihnen, wie Sie die E-Mail-Flut besser in den Griff bekommen und unterstützen Sie bei der Umsetzung. Sprechen Sie uns einfach an – gerne auch per E-Mail. 😊

Weitere Lektüre

Bücher

“Unsubscribe” by Jocelyn K. Glei

<http://jkglei.com/unsubscribe/>

Online-Artikel

E-Mail-Flut: Diese zwei Fragen solltest du dir stellen:

<https://ivanblatter.com/e-mail-flut-zwei-fragen/>

So tragen Sie den E-Mail-Berg nach dem Urlaub ab:

<https://ivanblatter.com/e-mail-berg-abtragen/>

Vier Herausforderungen, die jedes virtuelle Team meistern muss

<https://blog.evernote.com/de/virtuelle-team/>

Über die Autoren



Ivan Blatter Trainings
Tellstrasse 42
CH-4053 Basel
+41 (0) 61 551 00 76
office@ivanblatter.com
<https://ivanblatter.com>

Ivan Blatter ist Personal Trainer für neues Zeitmanagement und zeigt seinen Kunden, wie sie ihre Produktivität verdoppeln und mehr erreichen, ohne sich dabei auszulaugen.

Einerseits hilft er Solopreneuren und Unternehmern, ihr persönliches Zeitmanagement zu verbessern, sodass sie ihr volles Potential umsetzen können für ein erfolgreiches Business mit mehr Freude und Motivation.

Andererseits unterstützt er Unternehmen dabei, die Produktivität ihrer Teams zu erhöhen und so die Ziele schneller zu erreichen. So einfach wie möglich, immer persönlich und individuell.

Auf ivanblatter.com schreibt er seit Jahren Artikel rund um Zeitmanagement, Arbeitsorganisation und Arbeitstechniken. ivanblatter.com ist damit einer der grössten und erfolgreichsten Blogs im deutschsprachigen Raum zu diesen Themen. Zusätzlich vermittelt er mit seinen beiden Podcasts Wissenswertes und Interessantes rund um das persönliche Zeitmanagement und die Produktivität von Teams. In seinem Buch "Arbeite klüger - nicht härter" (erschienen im humboldt Verlag) gibt er praktische Hinweise und Anleitungen, wie Sie Ihre Zeit optimal nutzen können.



Manuel Marquina

Eingebettet in die Welt der digitalen Kommunikation, Design und der Unternehmensproduktivität, verfügt Manuel über ein umfassendes Verständnis des Marktes.

Bei Evernote leitet er das Verkaufs- und Account Management Team für Evernote Business in der Region EMEA (Europa, naher Osten und Afrika). Dabei unterstützt er Unternehmen, Strategien aufzubauen, welche Produktivität und Effizienz im gesamten Unternehmen maximieren. Manuel Marquina doziert an verschiedenen Hochschulen zu den Themen "Produktivität" und "Design for Business" und ist Juror für den Mobile Business Award der Universität St. Gallen.

Im Jahr 2017 hat er die Modemarke PinFriends mitgegründet und in Kooperation mit lokalen Designern kleine Kunstwerke geschaffen.

Seit 2015 schreibt und kuratiert Manuel Marquina Artikel zum Thema Produktivität für Scope (<https://thescope.com/produktivitaet>), ein innovatives Schweizer News Startup. Zudem kuratiert er auf seiner persönlichen Seite voltageandgestalt.com die besten Inhalte aus dem Netz und deckt dabei wesentliche Trends und Entwicklungen auf in Kultur, Design und Arbeit. Der Newsletter davon wurde von Mailchimp als "herausragend" bewertet.