

Kommunikation

Ohne E-Mail geht's kaum noch

Schlechte Note für Schweizer Unternehmen: Trotz der grossen Bedeutung von E-Mail sind Verantwortlichkeiten und Strategien rund um den Einsatz und die Nutzung weitgehend unklar.

Erscheinung: Computerworld 05.07.2002
Rubrik: Aktuell
Autor: Fredy Haag

Im Gegensatz zu anderen IT-Innovationen wie Enterprise Resource Planning oder Customer Relationship Management hat sich das Kommunikationsmedium E-Mail sozusagen «strategiefrei» in die Unternehmen geschmuggelt. Bis heute sind Verantwortlichkeiten rund um den Einsatz und die Nutzung weitgehend unklar. Allerdings ist das Medium mehr als alle anderen gängigen IT-Technologien in den sozialen Bereich einer Organisation eingedrungen. Dies das Resumée der Intelligent Systems Solutions (**IS2**), die in den Monaten April bis Juni 35 Kadermitarbeiter von Schweizer Firmen mit mehr als 100 Angestellten über den Einsatz und die Auswirkungen von E-Mail sowie Massnahmen im Bereich E-Mail-Management befragte.

E-Mail ist aus der Geschäftswelt nicht mehr wegzudenken und hat sich in den meisten Unternehmen als Kommunikationsstandard etabliert. Trotzdem geben nur 24 Prozent der befragten Unternehmen an, dass klare Richtlinien und Strategien existieren. Beim genaueren Hinsehen zeigt sich jedoch, dass lediglich Teile der E-Mail-Kommunikation reglementiert sind. Verbreitet sind Strategien und Reglemente in den Bereichen Corporate Identity, Sprache, Terminmanagement, Geheimhaltung, private E-Mails und Ausbildung. Einzig bei der Zuständigkeit ist man sich einig, dass die Verantwortlichkeit für den E-Mail-Einsatz und die interne Kommunikation bei der IT-Abteilung liegt.

Die Bedeutung der elektronischen Post in der Geschäftswelt ist bei den Befragten unbestritten: Knapp zwei Drittel pflegen den Kontakt zu einem Grossteil ihrer Kunden und Lieferanten auf elektronischem Weg. Nur gerade ein Sechstel lehnt diese Art der Kontaktpflege ab. Die restlichen setzen neben der elektronischen auch auf telefonische und persönliche Kontaktaufnahme. Als Nachteil wird bei den Befragten besonders häufig das Problem der Informationsflut angesprochen. Informationen werden vielfach breit gestreut. So ist auch schon öfter von einer eigentlichen CC-Mania (Carbon Copy) die Rede. Überfüllte Mailboxen können schnell zu Zeitfressern werden, denn die Unterscheidung zwischen Datenmüll und relevanten Informationen fällt einzelnen Mitarbeitern nicht immer leicht. Öfters wandern E-Mails deshalb schon anhand der Betreffzeile ungelesen in den Papierkorb.

Einige Befragte stellten auch eine Änderung in der Kommunikationskultur fest, wenn ausschliesslich elektronisch kommuniziert wird. Persönliche Gespräche nehmen ab und somit der soziale Kontakt, was das soziale Gefüge in Unternehmen negativ beeinflussen kann. Innerhalb gut funktionierender Teams besteht dieses Problem jedoch nicht, stellten die Meinungsforscher fest. Bezüglich der Qualität der Sprache macht sich ein deutlicher Abfall bemerkbar. Anstelle von ganzen Sätzen werden in E-Mails häufig Kürzel verwendet, die zu Missverständnissen führen können. Allerdings waren sich die Befragten darüber einig, dass die elektronische Kommunikation direkter und informativer ist.