



Donnerstag, 22.03.2007, Letzte Aktualisierung: 13:43

## E-Mail-Zeitverschwendung kostet Schweizer Firmen Milliarden

*Schweizer Studie beschreibt Verhaltensregeln für einen effizienteren Umgang mit E-Mails.*

Das Phänomen kennen wohl heute fast alle: E-Mail ist, aufgrund seiner Vorzüge, in kürzester Zeit ein alltägliches Arbeitsinstrument geworden. Aber irgendwie hat man das dumpfe Gefühl, mit E-Mails auch sehr viel Zeit zu verschwenden. Spam ist dabei ein Problem – das andere ist der schlampige Umgang mit dem Medium "E-Mail".

Das sich für E-Mails im Geschäftsumfeld – im Gegensatz zum Beispiel zu den Geschäftsbriefen – noch keine allgemein gültigen Umgangsformen und Formregeln durchgesetzt haben, liegt wohl an der rasanten Verbreitung dieses Kommunikationsmittels: Vor nur zehn Jahren glaubten noch weniger als 10 Prozent der Schweizer Unternehmer, dass sie E-Mail je als geschäftliche Anwendung einsetzen würden, heisst es in einer aktuellen Studie von Dr. Pascal Sieber & Partners. Heute arbeiten 60 Prozent der Schweizer Erwerbstätigen täglich zu geschäftlichen Zwecken mit E-Mail.

Heute verbringen die in der genannten Studie befragten rund 300 Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen pro Tag 1 Stunde 20 Minuten mit E-Mails. In dieser Zeit werden durchschnittlich 21 E-Mails geschrieben und 28 E-Mails empfangen und bearbeitet.

### **Ping Pong ist schlecht**

Pro Woche läppert sich die mit E-Mails verbrachte Zeit also fast zu einem gesamten Arbeitstag zusammen. Kein Wunder, dass ein besserer Umgang mit den Mails auch sehr viel Zeit sparen könnte. Die Effizienz im Umgang mit dem E-Mail-Tools selbst, so wird in der Studie festgestellt, ist dabei zwar wichtig, aber für die Produktivität nicht entscheidend. Es sei im Gegenteil nicht immer produktiv, wenn noch schneller E-Mails verschickt werden können.

Der in der Realität entscheidende Faktor für die E-Mail-Produktivität, so meinen die Autoren der Studie aufgrund ihrer Umfrage, sei der Ping-Pong-Effekt: E-Mails lösen Rückfragen, Weiterleitungen, Abwehrreaktionen und vieles mehr aus.

Verursacht wird der Ping-Pong Effekt vor allem durch inhaltliche Fehler. Wie in der Umfrage festgestellt wurde, haben zum Beispiel fast die Hälfte der User bei einer Mehrheit der Mails Probleme mit nichtssagenden Betreffszeilen. Zu den weiteren häufigen Problemen gehören zu lange Mails, Maildiskussionen, für die man besser ein anderes Medium gewählt hätte, unnötige Dringlichkeitsangaben, chaotische und unvollständige Inhalte, unklare Termine, falsche Verteiler usw.

Wenn man den durch diese Probleme entstehenden Ping-Pong-Effekt um die Hälfte reduzieren könnte, so stellen die Autoren der Studie aufgrund einer Simulationsrechnung fest, könnten die 3,5 Millionen ArbeitnehmerInnen in der Schweiz pro Woche im Schnitt etwa 2,44 Arbeitsstunden einsparen. Umgerechnet auf ein Jahr ergäbe das bei durchschnittlichen Personalkosten von 65 Franken pro Studen happige 26,7 Milliarden Franken "Produktivitätspotential".

Die Reduktion des Ping-Pong-Effektes ist in der Hauptsache eine "Erziehungsfage". Und eine Reduktion dieses Ping-Pong-Effektes um die Hälfte sei nicht unrealistisch, so die Studienautoren. Anhand von Experimenten und Pilotprojekten habe man zeigen können, dass der Ping-Pong-Effekt in einem Team im Vergleich zum Durchschnitt dieser Untersuchung durchaus um 50 Prozent gemindert werden kann.

In der wie wir finden sehr interessanten Studie "Wirkungsvolles E-Mail-Management", die von Sieber & Partners unter anderem in Zusammenarbeit mit dem Schweizerischen Produktivitätsinstitut ipch.ch durchgeführt wurde, findet man noch viele weitere Zahlen zum Umgang mit und der Produktivität von E-Mail, und vor allem auch Lösungsansätze und Prinzipien Verminderung der Zeitverschwendung. Sie kostet 202,40 Franken und kann [hier](#) bestellt werden. (Hans Jörg Maron)

### **Mehr zu diesem Thema:**

- Intel tritt ins E-Mail-Fettnäpfchen
- Bald Betatest für "Die wichtigste Kommunikationstechnologie seit Outlook"
- Neun von zehn Mails sind Spam