

Basel, 25. Juni 2012

Newsletter 3/12

Liebe Mitglieder, liebe Netzwerkerinnen und Netzwerker
Geschätzte Interessentinnen und Interessenten aus Wirtschaft und Politik

Drei O€CO KMU-Netzwerk-Veranstaltungen liegen hinter uns. Die Referenten waren alle O€CO-Mitglieder, also Leute aus unseren Reihen! Die Themen bezogen sich auf den Verkehr in unserer Region, das bewusst ökologische Einrichten im Geschäfts- und Wohnbereich und auf die Kommunikation, im speziellen auf den kontrollierten Umgang mit dem Medium E-Mail. Gerade der letzte Vortrag hat gezeigt, dass brennende Themen auch Fragen provozieren. So geschehen beim letzten Mal. Die Diskussion nahm mehr Zeit in Anspruch als der Vortrag. Kurzum: Wir rufen wieder einmal alle auf, sich mit einem brennenden Thema zu melden, ob Sie nun Mitglied sind oder «nur» Interessent sind. Nächste Gelegenheiten bieten sich am 15. Oktober oder am 3. Dezember 2012. Das nächste spannende Thema ist schon bestimmt. Mehr darüber auf Seite 4.

Zusammenfassung des Vortrags vom 4. Juni 2012

E-Mail – Fluch oder Segen?

Referent: Stefan Kaister

Nach Berechnungen des amerikanischen Beratungsunternehmens RescueTime das Nutzerprofile von 40'000 Angestellten analysierte, öffnet ein typischer «Wissensarbeiter» etwa 50 mal pro Tag sein E-Mail-Fenster, 77 mal benutzt er das Instant-Messaging-Programm für den schnellen Versand von Texten, nebenbei besucht er noch etwa 40 Web-Seiten.

Zahlreiche Umfragen und Fallstudien kommen auf ähnliche Ergebnisse. Gemäss einer Studie des Softwarehauses Symantec haben 51 % aller europäischen Beschäftigten Schwierigkeiten mit der wachsenden Zahl von E-Mails, die sie täglich bearbeiten müssen. 21 % sind sogar abhängig bzw. süchtig auf Mails. Sie surfen zwanghaft ihre Nachrichten ab und geraten in Panik, sobald sie keinen Zugang zu ihren Postfächern haben.

Nach einer Studie der University of California sind Mitarbeiter in Büros nur 11 Minuten lang in der Lage, einer Aufgabe am Stück nachzugehen. Dann werden sie unterbrochen und kehren erst wieder nach 25 Minuten zum ursprünglich bearbeiteten Projekt zurück.

Auch die TU Freiburg hat Untersuchungen angestellt. Im Durchschnitt bekommen die deutschen Angestellten 29 E-Mails pro Tag, ohne Spam. Sie verbringen 18,3 % ihrer Zeit

damit, Nachrichten zu bearbeiten und zu beantworten. Das Erledigen der täglichen Kernarbeiten beansprucht 26 %, für Besprechungen von Angesicht zu Angesicht werden 16 % der Zeit investiert.

In Deutschland gehen täglich 60 Milliarden Mails an mehr als 500 Millionen Empfänger. Es sind geschätzte Werte. Davon macht der private Anteil rund 30 % aus. Nur 40 % der erhaltenen Mails wird als wichtig bis sehr wichtig eingestuft, 30 % landen ungesehen im Papierkorb, der Rest ist unnötiger «Müll».

Die Zahl der E-Mails, die an einem Tag empfangen und verschickt werden, steigt kontinuierlich. Bei 8 % der befragten Unternehmen hat sich die Zahl der E-Mails innerhalb eines Jahres sogar verdoppelt. Diese Aussage bezieht sich auf die Jahre 2010/2011. Die Folgen sind klar: Zunehmende Unübersichtlichkeit bei den Arbeitsprozessen und wachsende Überforderung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Beginnen kann jede/r bei sich selbst. Die 10 Tipps für den geordneten Umgang mit dem Medium E-Mail sind leicht umsetzbar und können sogar einiges bewirken! Hier ist das Wesentlichste zusammengefasst:

1. Notwendigkeit

Ein E-Mail ist nicht immer der optimale Kommunikationsweg. Oft ist ein Telefonat oder ein persönlicher Kontakt schneller, einfacher und vor allem eindeutiger. E-Mails sind besonders ungeeignet für Diskussionen, persönliche Kritik oder vertrauliche Themen.

2. Schnelligkeit versus klarer Inhalt

Die Schnelligkeit von E-Mails verleitet manchmal dazu, emotional zu reagieren. Emotionen, Ironie oder Zweideutigkeiten kommen beim Empfänger meistens nicht so an, wie sie gemeint sind. Deshalb sind E-Mails oft Ursache von Streit und Missverständnissen.

3. E-Mail – ein Teil der Corporate Identity

Auch die elektronische Post ist eine Visitenkarte des Unternehmens. Darstellung und Rechtschreibung dürfen nicht vergessen gehen. Dazu gehören auch die Anrede und die Grussformel am Schluss – und bitte nicht vergessen: die Signatur!

4. Betreffzeile

Die Betreffzeile sollte immer ausgefüllt und damit eine kurze Zusammenfassung des Inhaltes sein. Der Empfänger sollte nach dem Lesen der Betreffzeile wissen, worum es im E-Mail geht.

5. Nur ein Thema pro E-Mail

Schreiben Sie pro E-Mail immer nur über ein Thema. Sie erleichtern sich und dem Empfänger die Bearbeitung, die Zuordnung und Ablage der E-Mails.

6. Sparsamer Umgang mit CC... (Kopie an...)

Überlegen Sie sich immer, wer eine Kopie eines E-Mails wirklich braucht. Vergessen Sie die Absicherungsmentalität, alle auf den Verteiler zu nehmen, die «unter Umständen» am Thema interessiert sein könnten.

7. Reaktionszeit

Ein E-Mail ist ein schnelles Kommunikationsmittel, aber es muss nicht innerhalb von 5 Minuten beantwortet sein. Es genügt vollkommen, wenn Sie bis spätestens am Folgetag antworten.

8. Abwesenheitsassistent

Sind Sie länger als 2 Tage abwesend, dann aktivieren Sie den Abwesenheitsassistenten.

9. Signale beim E-Mail-Eingang ausschalten

Akustische oder visuelle Signale beim Empfang eines E-Mails stören die Konzentration und den Arbeitsfluss. Schalten Sie diese deshalb aus und bearbeiten Sie den Posteingang im Normalfall 2 bis 3 mal täglich.

10. Leerer Posteingang am Abend

Der Posteingang ist weder ein Archiv noch eine Pendenzenliste. Versuchen Sie, alle eingehenden E-Mails bis am Abend zu verarbeiten.

Wollen Sie zum Schluss noch wissen, zu welchem E-Mail-Typ Sie zählen?

Hier die Antwort:

Der Disziplinierte:

Der disziplinierte Nutzer ist im Umgang mit E-Mails eher entspannt und nutzt diese meist nur während der Arbeit.

Der Abhängige:

Von ihren E-Mails abhängige Nutzer rufen praktisch ständig und zwanghaft über alle Kanäle ihre E-Mails ab. Tipp: zwingen Sie sich, nur maximal 4 mal Ihren Posteingang zu bearbeiten und schalten Sie alle Benachrichtigungssignale aus.

Der Ängstliche:

Der ängstliche User versucht den Umgang mit E-Mails zu vermeiden und sucht andere Kommunikationsmittel, zum Beispiel mündlich per Telefon oder im direkten Gespräch. Tipp: Versuchen Sie möglichst alle einfachen Kommunikationsaufgaben per E-Mail zu erledigen, zum Beispiel Informationen anfordern oder weitergeben. Sie sparen damit sehr viel Zeit.

Der Überforderte:

Der überforderte Nutzer wird bei seiner Arbeit mit E-Mails bombardiert und hat Probleme, sie zu bewältigen. Er versucht zwar alle E-Mails zu lesen, um die Kontrolle zu behalten, es fehlt ihm aber die Zeit dazu.

Tipp: Befördern Sie alle unwichtigen E-Mails (Cc-Mails, Newsletter usw.) per automatischer Regel in einen separaten Ordner und lesen Sie diesen nur, wenn Sie Zeit haben.

Stefan Kaister

Kaister Kommunikation

Kaister & Partner AG

Hohestrasse 134, 4104 Oberwil

s.kaister@kaister.ch / www.kaister.ch

Ausblick 2012

Das nächste O€CO KMU-Netzwerk-Treffen findet am **Montag, 13. Augst, ab 12.00 Uhr** im Restaurant Rialto statt. Neumitglied **Nicole von Jacobs**, Leiterin und Integrationsdelegierte der Fachstelle Diversität und Integration der Abteilung Kantons- und Stadtentwicklung (Präsidialdepartement BS) wird zum Thema «**Diversität und Integration in Basel-Stadt – Nachhaltige Personalpolitik**» ein Referat halten. Im ersten Teil spricht Nicole von Jacobs über die Organisation ihrer Fachstelle und deren Einbindung in die Nationale und Kantonale Verwaltung sowie über die strategische Ausrichtung der Fachstelle. Im zweiten Teil wird das Thema Personalwahl beleuchtet. Dabei möchte die Referentin auch die Erfahrungen der Anwesenden interaktiv abholen und wird auch gerne für Fragen zur Verfügung stehen. Reservieren Sie sich schon jetzt einen Platz im Rialto!

Zugleich empfehlen wir Ihnen, sich auch die übrigen Daten für 2012 zu reservieren: 15. Oktober und 3. Dezember 2012. Alle O€CO-Veranstaltungen finden jeweils ab 12.00 Uhr im Restaurant Rialto (2. Stock) statt. Das Referat beginnt pünktlich um 12.15 Uhr.

Inzwischen wünschen Ihnen Präsidium und Vorstand eine schöne Sommerzeit.

Herzlich



Stefan Kaister / Vizepräsident O€CO KMU-Netzwerk

Kontakt: O€CO

KMU-Netzwerk, www.oeco-netzwerk.ch

c/o Kaister Kommunikation

Kaister & Partner AG

Hohestrasse 134, Postfach 437,

CH-4104 Oberwil

Telefon 061 681 66 66, DW 061 681 66 74

Fax 061 681 66 61 / s.kaister@kaister.ch / www.kaister.ch