ThinkSimple

Kundenstudie:

„Umgang und Gestaltung des E-Mail Verkehrs in deutschen Unternehmen“

K3 V1.0

ThinkSimple

Dr. Karl de Molina

München, Dezember 2012

Copyright ThinkSimple® 2012

Gliederung.

ThinkSimple

- Executive Summary
- Zielsetzung der Umfrage
- Aufbau der Umfrage
- Teilnehmer der Umfrage
- Auswertung nach Position, beruflicher Erfahrung und Anzahl Kommunikationspartner
- Auswertung nach Fragen
- Zusammenfassung
- Impressum

Copyright ThinkSimple® 2012

Gliederung.

ThinkSimple

- Executive Summary
- Zielsetzung der Umfrage
- Aufbau der Umfrage
- Teilnehmer der Umfrage
- Auswertung nach Position, beruflicher Erfahrung und Anzahl Kommunikationspartner
- Auswertung nach Fragen
- Zusammenfassung
- Impressum

Copyright ThinkSimple® 2012

Executive Summary.

ThinkSimple

→ Eigene E-Mails werden besser bewertet als fremde.

→ E-Mails stören die Konzentration und beeinflussen stark den Alltag.

→ Für die Lektüre der E-Mails werden selten Auswahlkriterien angelegt, wohl aber beim Antworten.

→ Es werden kaum Folder zum Ablegen der E-Mails verwendet.

→ Junge Berufstätige und Mitarbeiter in größeren Unternehmen scheinen besser mit dem Handling der E-Mails zurecht-zukommen.

→ Der E-Mail Verkehr wird kaum als Belastung angesehen.

Copyright ThinkSimple® 2012

Gliederung.

ThinkSimple

- Executive Summary
- Zielsetzung der Umfrage
- Aufbau der Umfrage
- Teilnehmer der Umfrage
- Auswertung nach Position, beruflicher Erfahrung und Anzahl Kommunikationspartner
- Auswertung nach Fragen
- Zusammenfassung
- Impressum

Copyright ThinkSimple® 2012

Zielsetzung der Umfrage.

ThinkSimple

→ Analyse des Umgangs mit dem Medium E-Mail

→ Belastungsgrad durch den E-Mail Verkehr

→ Optimierungsmöglichkeiten

→ Katalogisierung nach Positionen, beruflicher Erfahrung etc.

→ Hinweise für die Gestaltung von Seminaren

Copyright ThinkSimple® 2012

Gliederung.

ThinkSimple

- Executive Summary
- Zielsetzung der Umfrage
- Aufbau der Umfrage
- Teilnehmer der Umfrage
- Auswertung nach Position, beruflicher Erfahrung und Anzahl Kommunikationspartner
- Auswertung nach Fragen
- Zusammenfassung
- Impressum

Copyright ThinkSimple® 2012

Aufbau der Umfrage.

ThinkSimple

→ **4 Themen**:

→ Gestaltung des eigenen E-Mails

→ Bewertung der fremden E-Mails

→ Bewertung des Antwortverhaltens

→ Bewertung des E-Mail Handlings

→ **40 Fragen**: 10 Fragen pro Thema

→ **Antwortoptionen**: starke Zustimmung, Zustimmung, eher Zustimmung, eher Ablehnung, Ablehnung, starke Ablehnung

→ **Zeitraum**: Online von 27. Juli bis 30. September 2012.

→ **Fragebögen**: 75 vollständige Fragebögen (37% der Beteiligten).

Copyright ThinkSimple® 2012

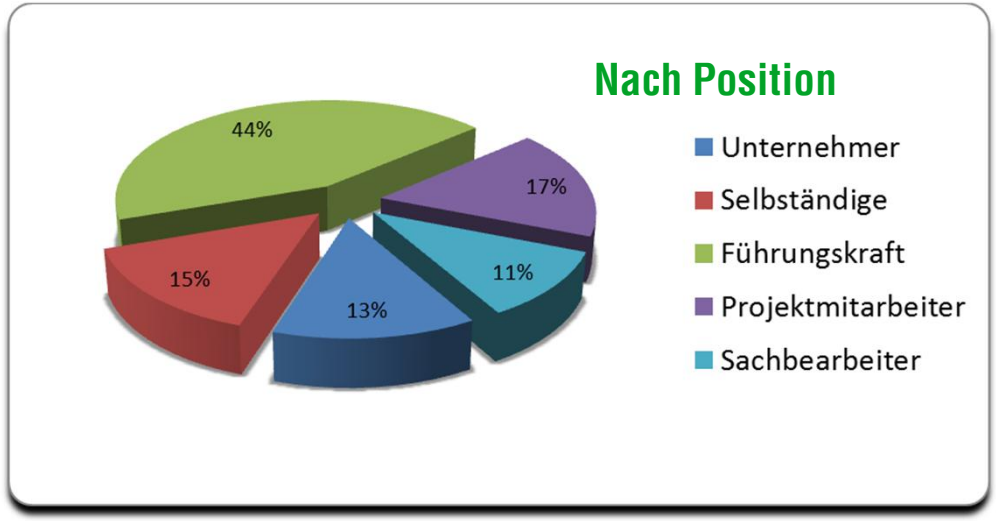
Gliederung.

ThinkSimple

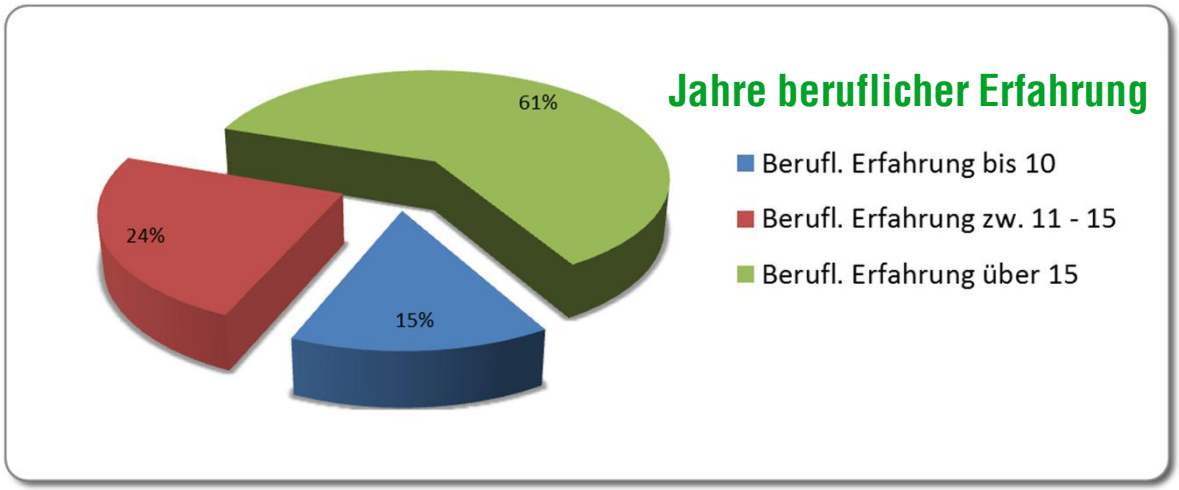
- Executive Summary
- Zielsetzung der Umfrage
- Aufbau der Umfrage
- Teilnehmer der Umfrage
- Auswertung nach Position, beruflicher Erfahrung und Anzahl Kommunikationspartner
- Auswertung nach Fragen
- Zusammenfassung
- Impressum

Copyright ThinkSimple® 2012

Teilnehmer der Umfrage -1.



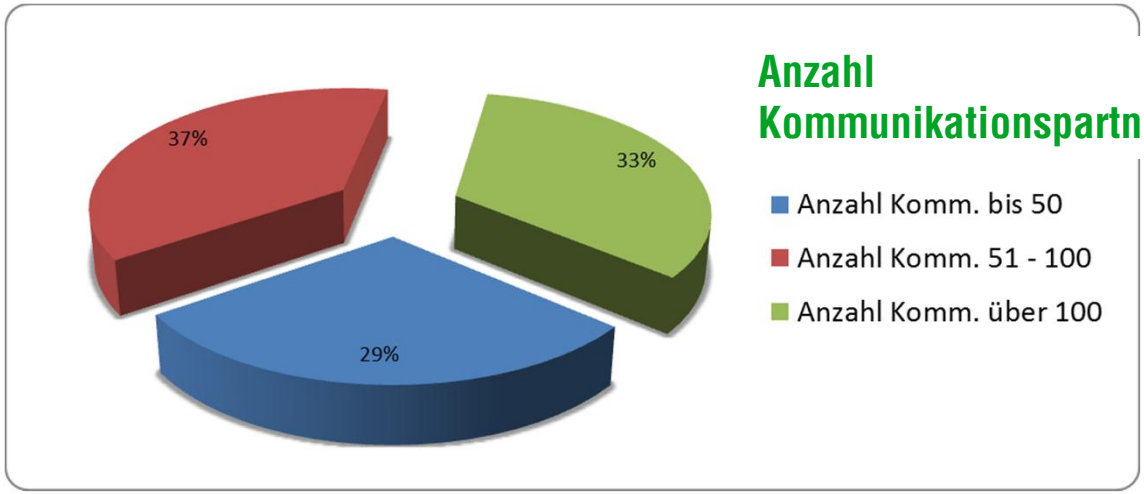
N = 75



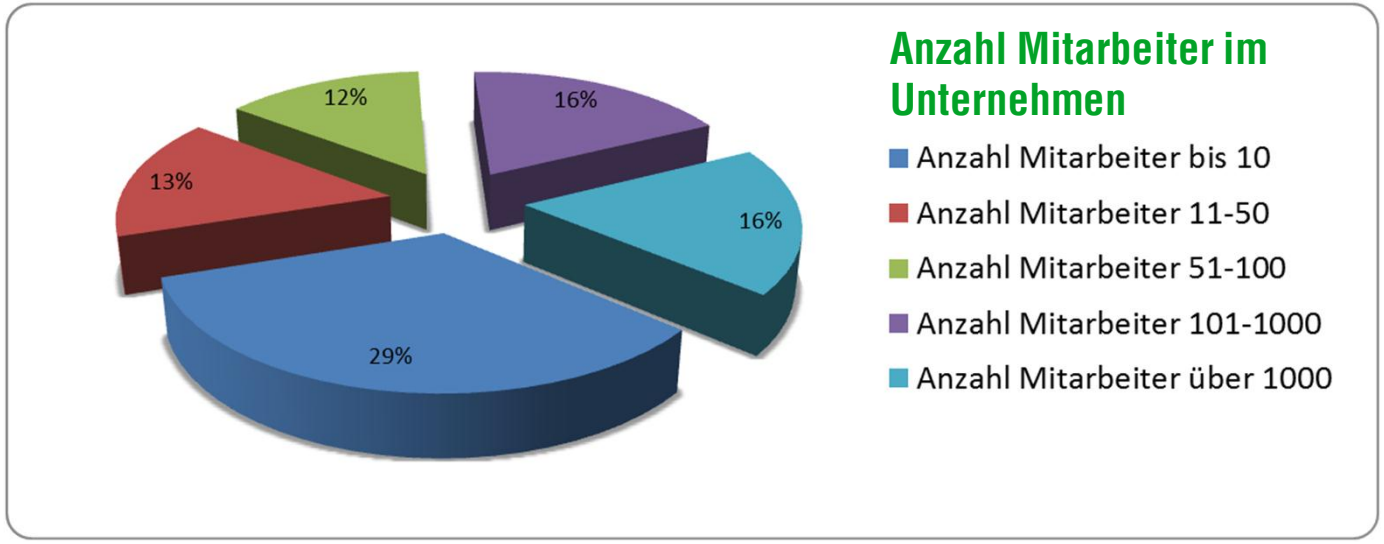
Copyright ThinkSimple® 2012

Teilnehmer der Umfrage -2.

ThinkSimple



N = 75



Copyright ThinkSimple® 2012

Gliederung.

ThinkSimple

- Executive Summary
- Zielsetzung der Umfrage
- Aufbau der Umfrage
- Teilnehmer der Umfrage
- Auswertung nach Position, beruflicher Erfahrung und Anzahl Kommunikationspartner
- Auswertung nach Fragen
- Zusammenfassung
- Impressum

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertungsschema.

ThinkSimple

→ Die Auswertung erfolgt arithmetisch ohne Gewichtungsfaktoren.

→ Die Bewertung der Fragen erfolgt gemäß dem Richtigkeitskriterium.

→ Werteskala: 1, 2, 3, 4, 5, 6 (Schulnotenkonzept).

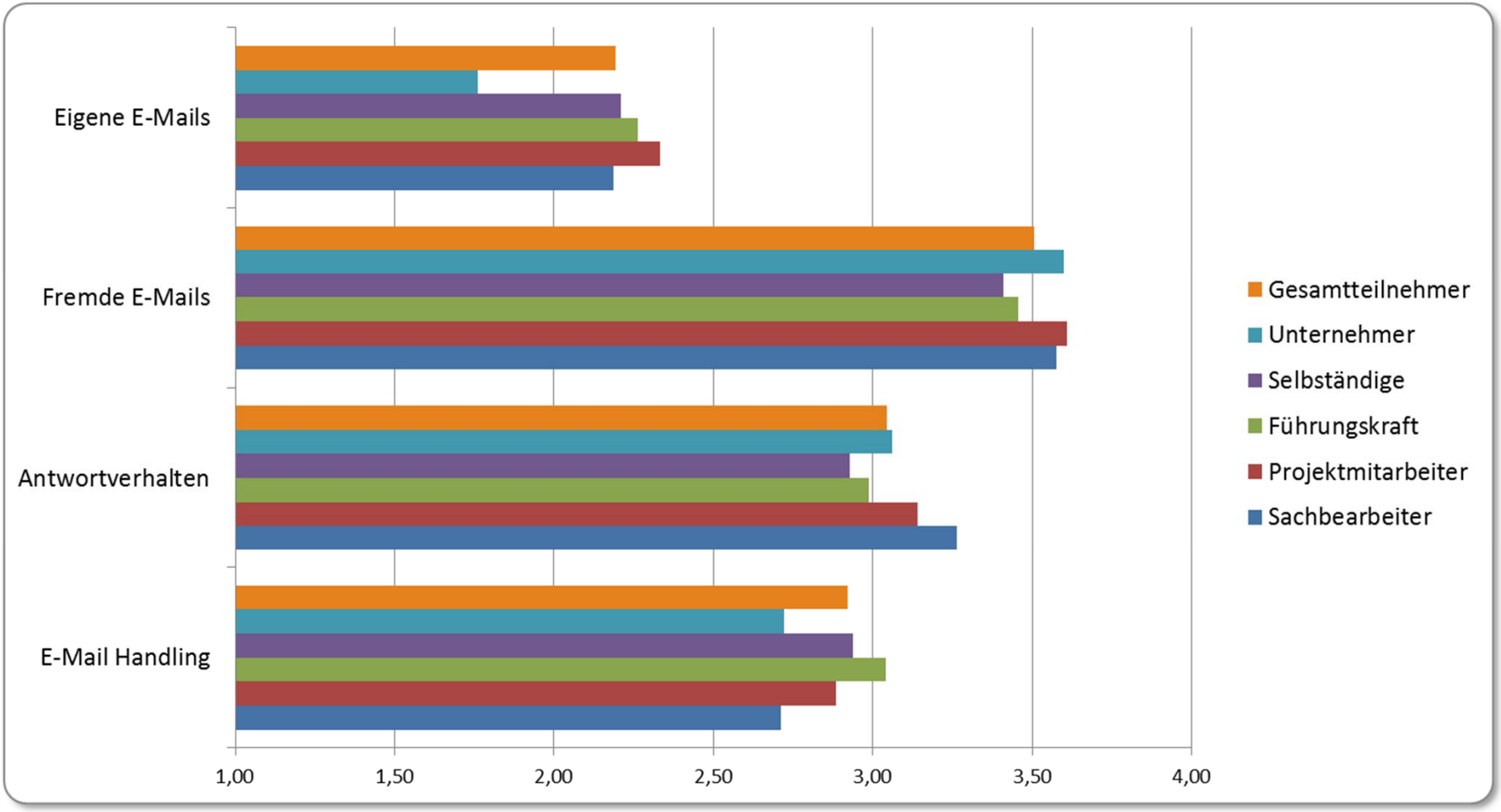
→ Die Gesamtwerte für z.B. Position oder für Themen werden gemittelt.

→ Die Werte für Gesamtteilnehmer sind ebenfalls gemittelt.

→ Es lässt sich nicht ausschließen, dass Teilnehmer die Fragen anders interpretiert haben als vom Autor konzipiert wurden.

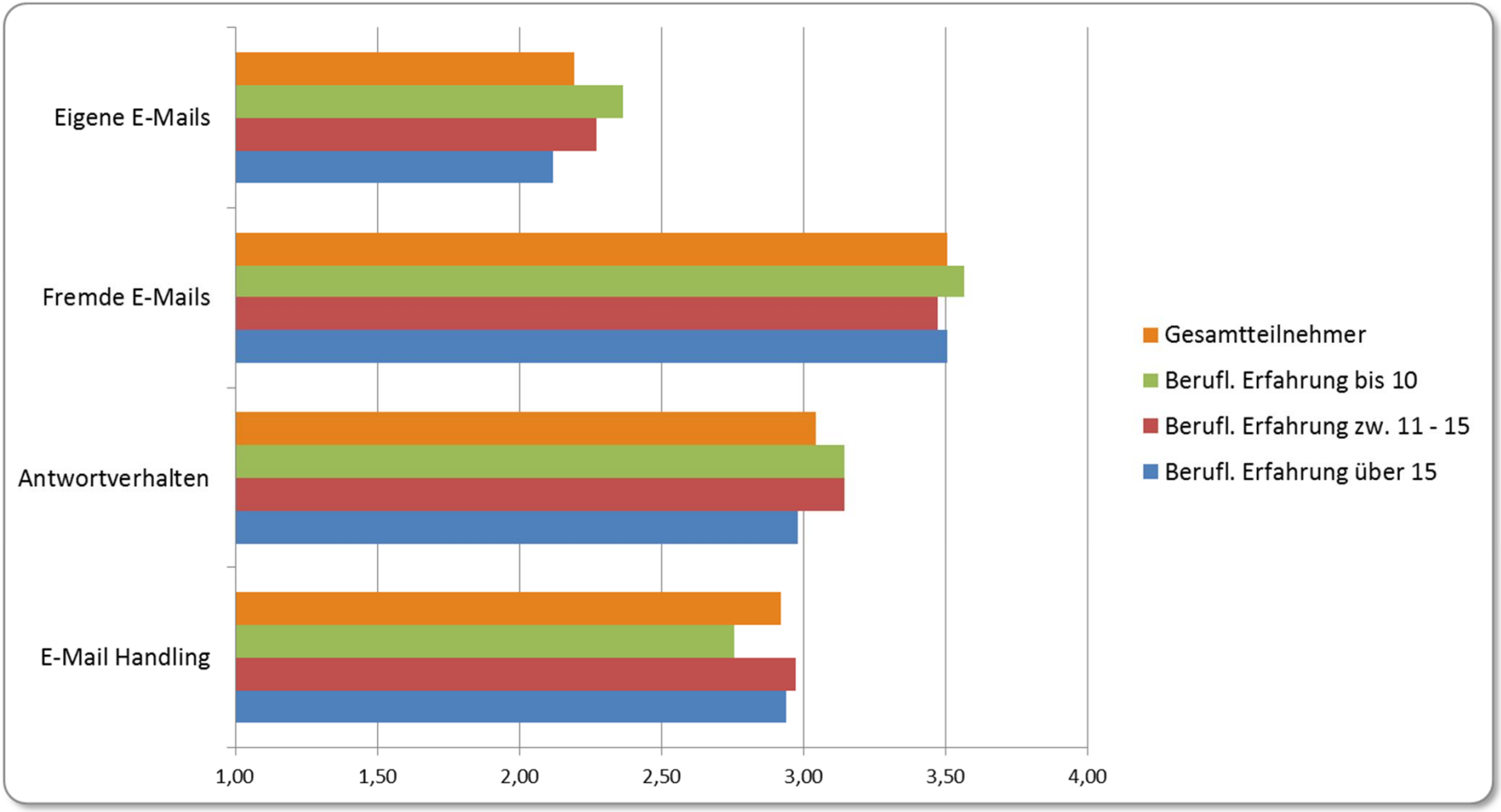
Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung nach Position im Unternehmen.



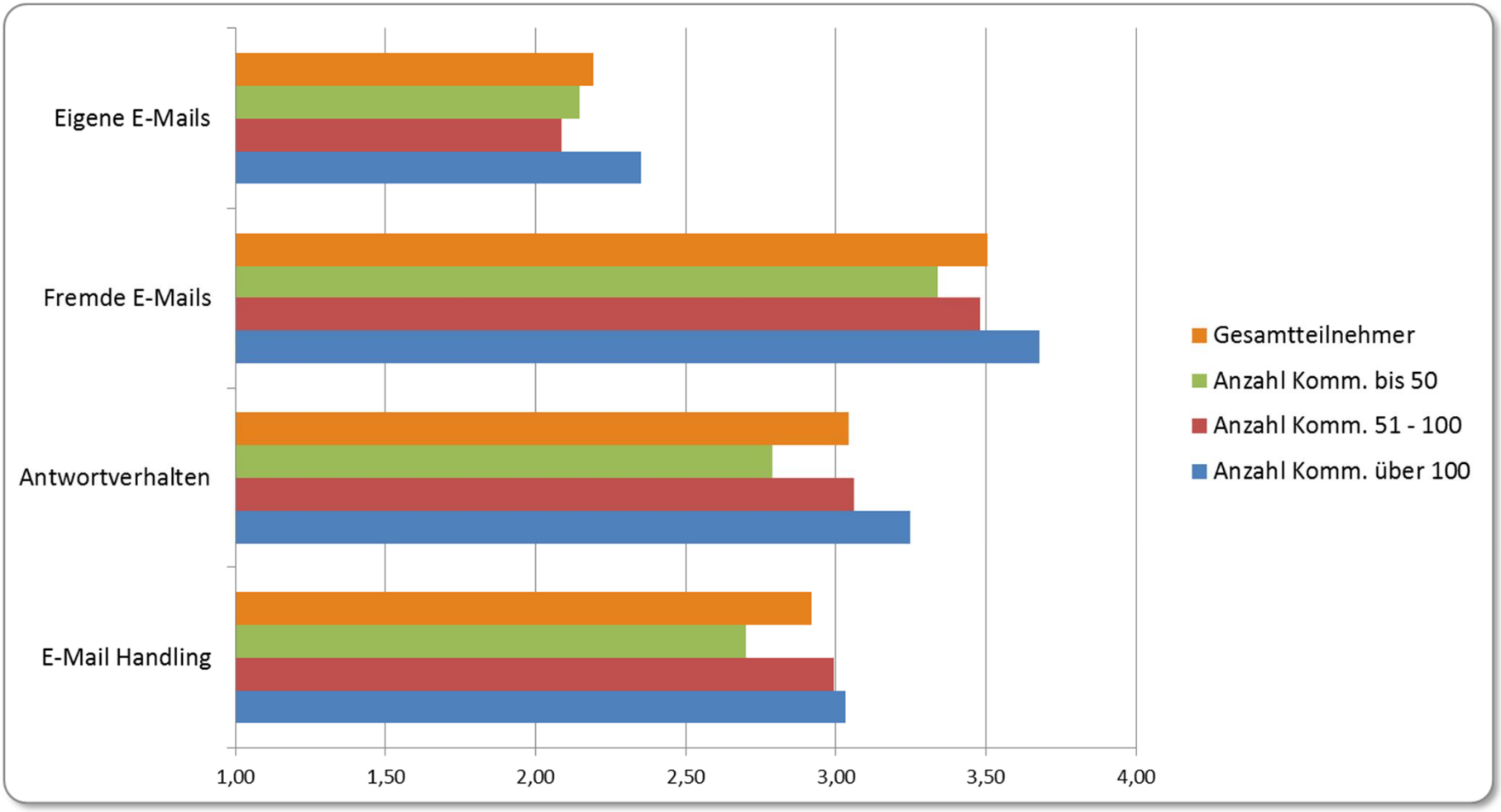
Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung nach Jahren beruflicher Erfahrung.



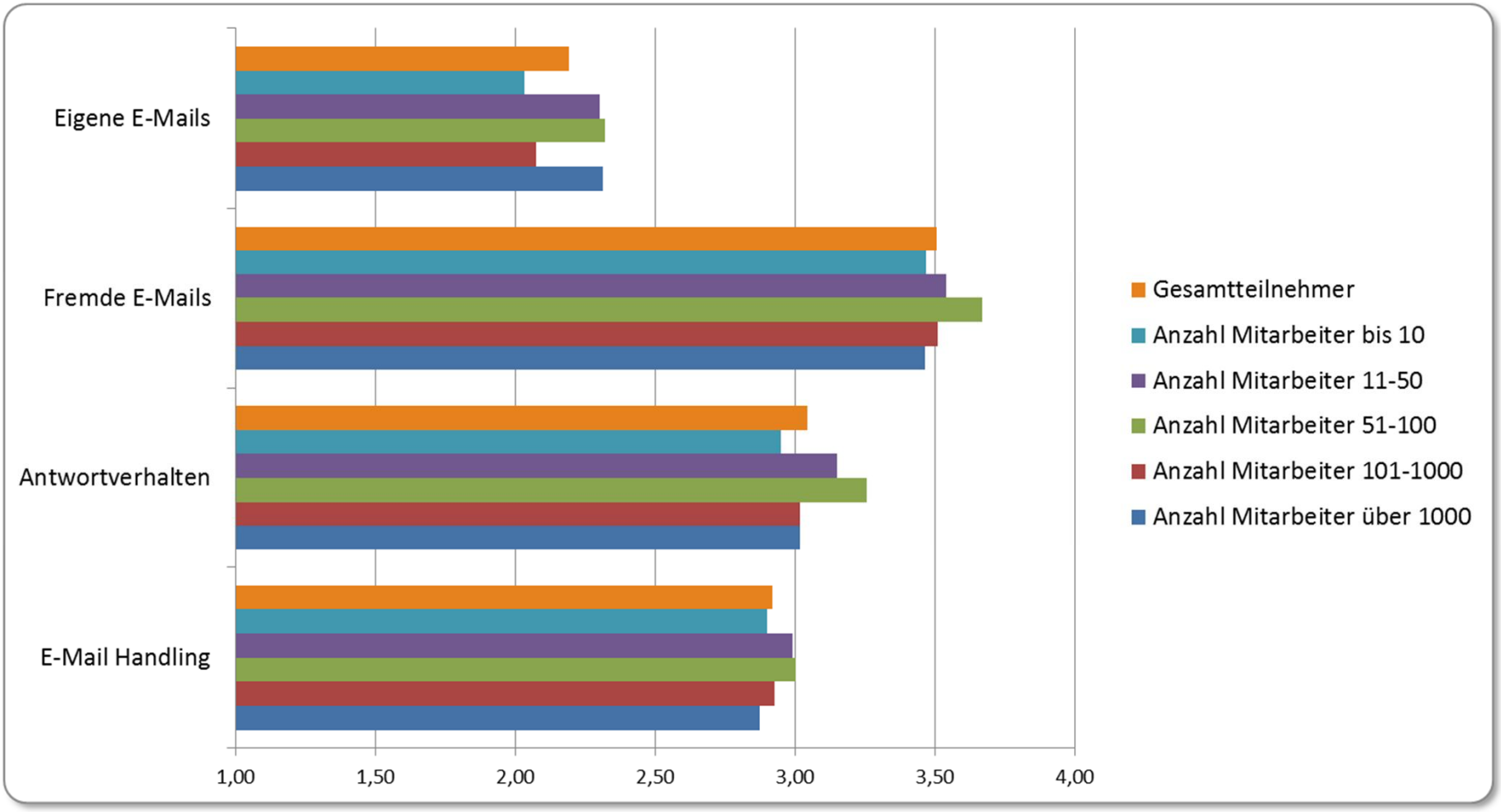
Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung nach Anzahl der Kommunikationspartner.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung nach Unternehmensgröße.



Copyright ThinkSimple® 2012

Gliederung.

ThinkSimple

- Executive Summary
- Zielsetzung der Umfrage
- Aufbau der Umfrage
- Teilnehmer der Umfrage
- Auswertung nach Position, beruflicher Erfahrung und Anzahl Kommunikationspartner
- Auswertung nach Fragen
- Zusammenfassung
- Impressum

Copyright ThinkSimple® 2012

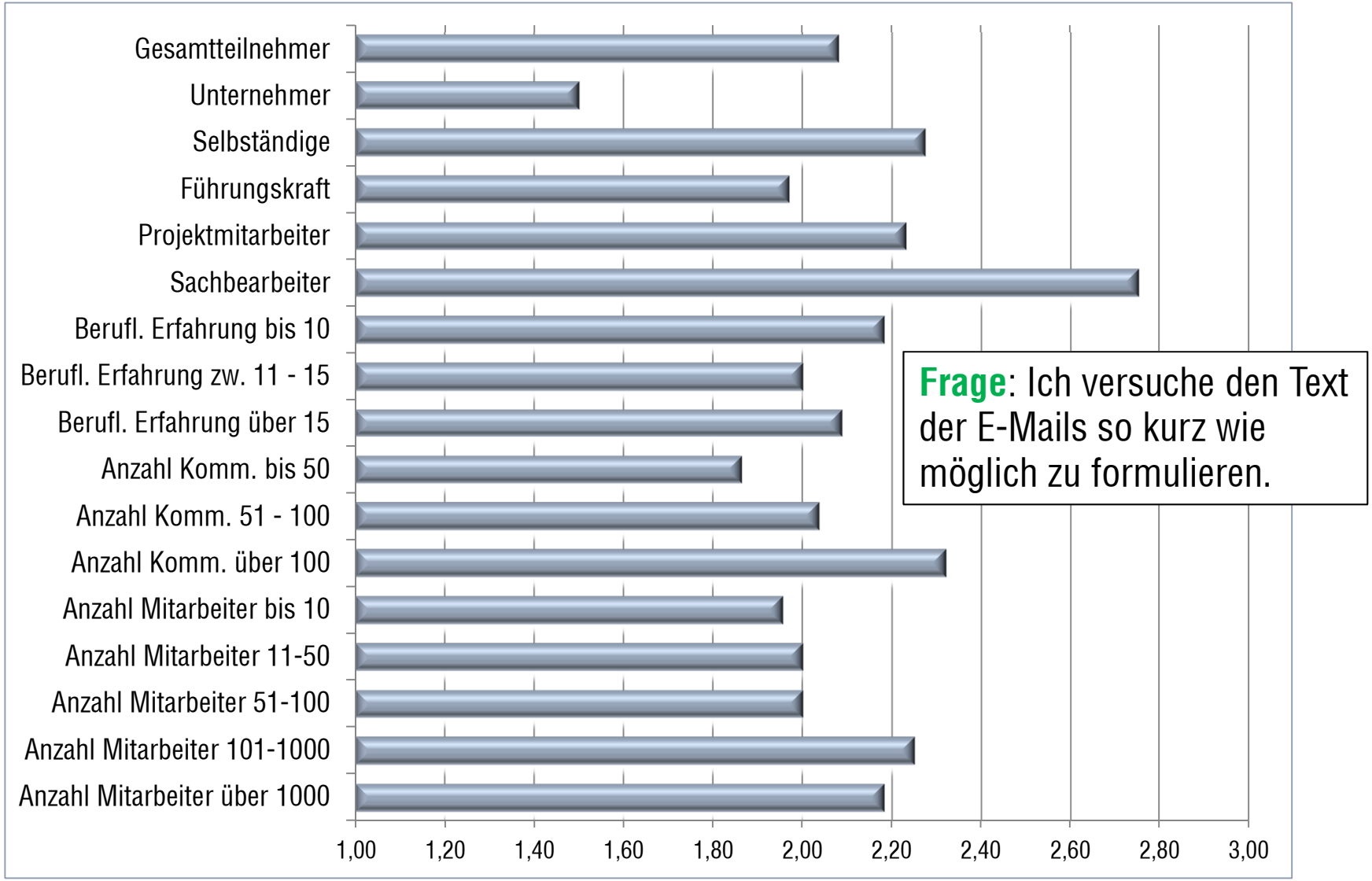
Auswertung.

ThinkSimple

- Auswertung nach Fragen: Eigene E-Mails
- Auswertung nach Fragen: Fremde E-Mails
- Auswertung nach Fragen: Antwortverhalten
- Auswertung nach Fragen: Handling der E-Mails

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 1.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 1.

ThinkSimple

Frage: Ich versuche den Text der E-Mails so kurz wie möglich zu formulieren.

Gesamtmittelwert = 2,08

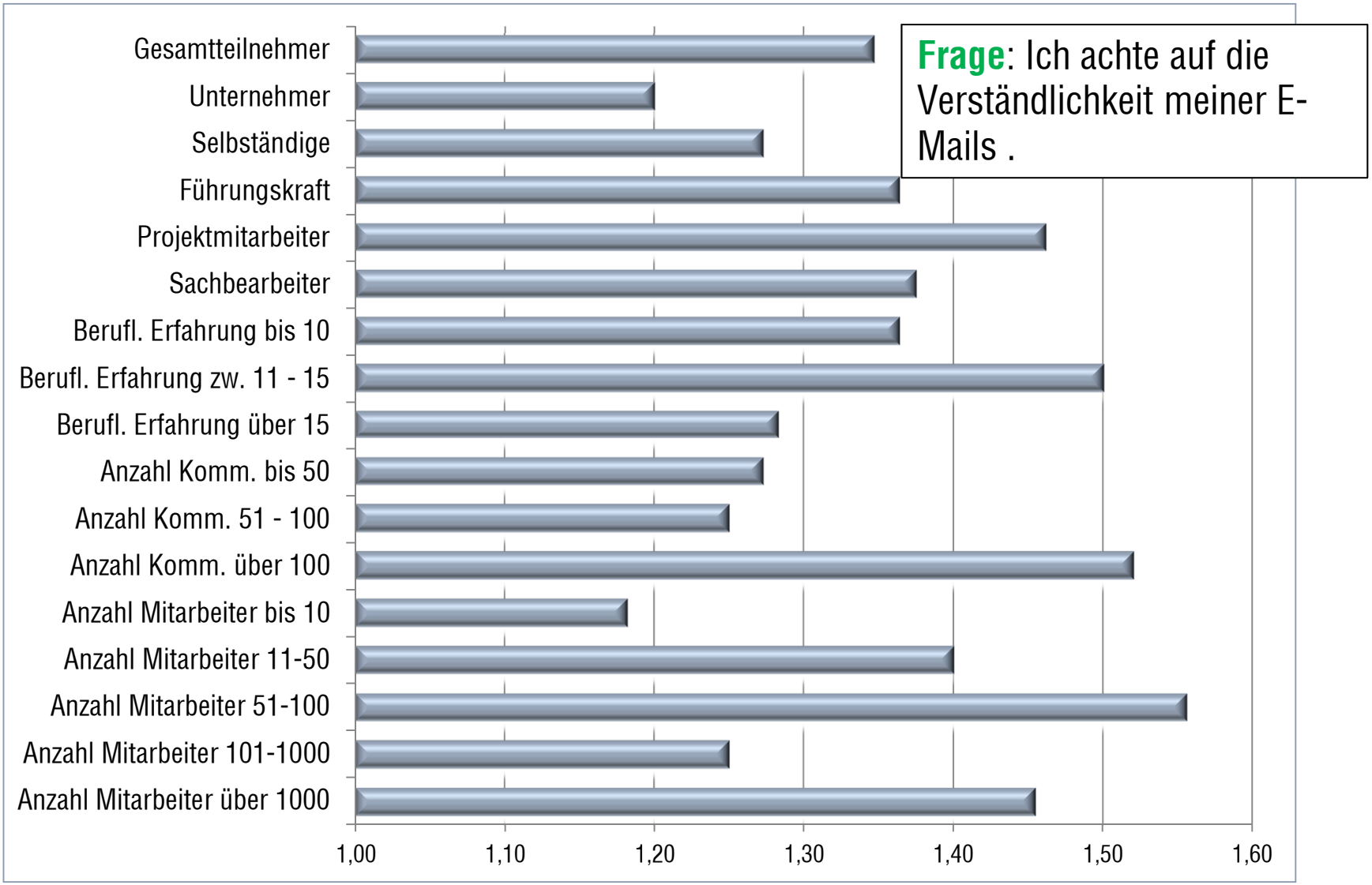
→ **Nur Unternehmer versuchen konsequent, sich bei der Formulierung von E-Mails kurz zu fassen.**

→ **Sachbearbeiter scheinen im Gegensatz dazu, sich der Bedeutung dieses Themas nicht bewusst zu sein.**

→ **Diese Feststellung korreliert mit der Studie über Arbeitsproduktivität je nach Position (siehe Studie „Arbeitsproduktivität in deutschen Unternehmen“, ThinkSimple, 2010)**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 2.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 2.

ThinkSimple

Frage: Ich achte auf die Verständlichkeit meiner E-Mails .

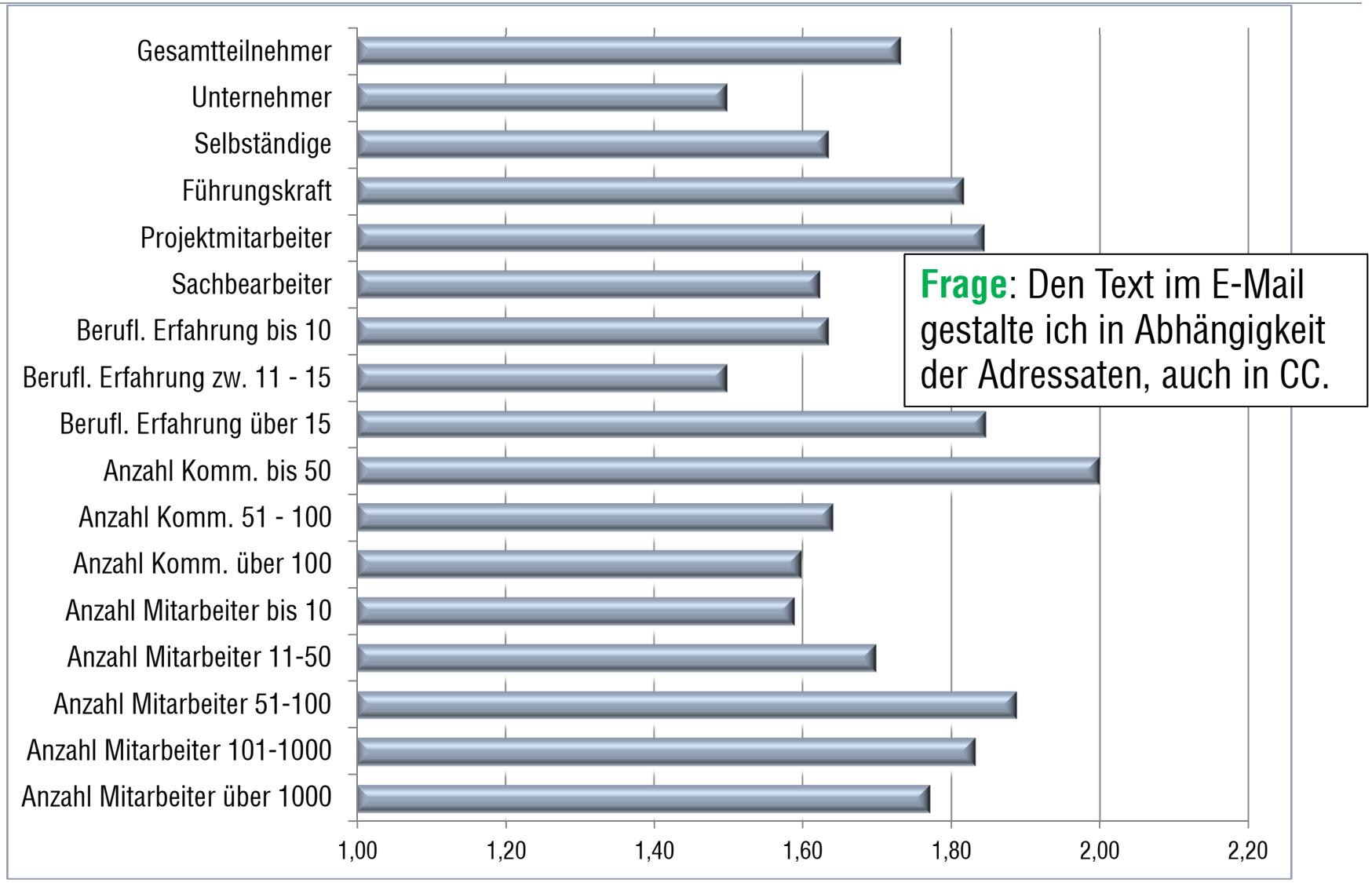
Gesamtmittelwert = 1,35

→ **Verständlichkeit in einem Kommunikationsmittel sollte eigentlich ein wichtiges Kriterium, auf das man achten sollte. Um so mehr verblüffen die Antworten.**

→ **Nur Unternehmer uns Selbstständige scheinen konsequent auf die Verständlichkeit der E-Mails zu achten.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 3.



Frage: Den Text im E-Mail gestalte ich in Abhängigkeit der Adressaten, auch in CC.

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 3.

ThinkSimple

Frage: Den Text im E-Mail gestalte ich in Abhängigkeit der Adressaten, auch in CC.

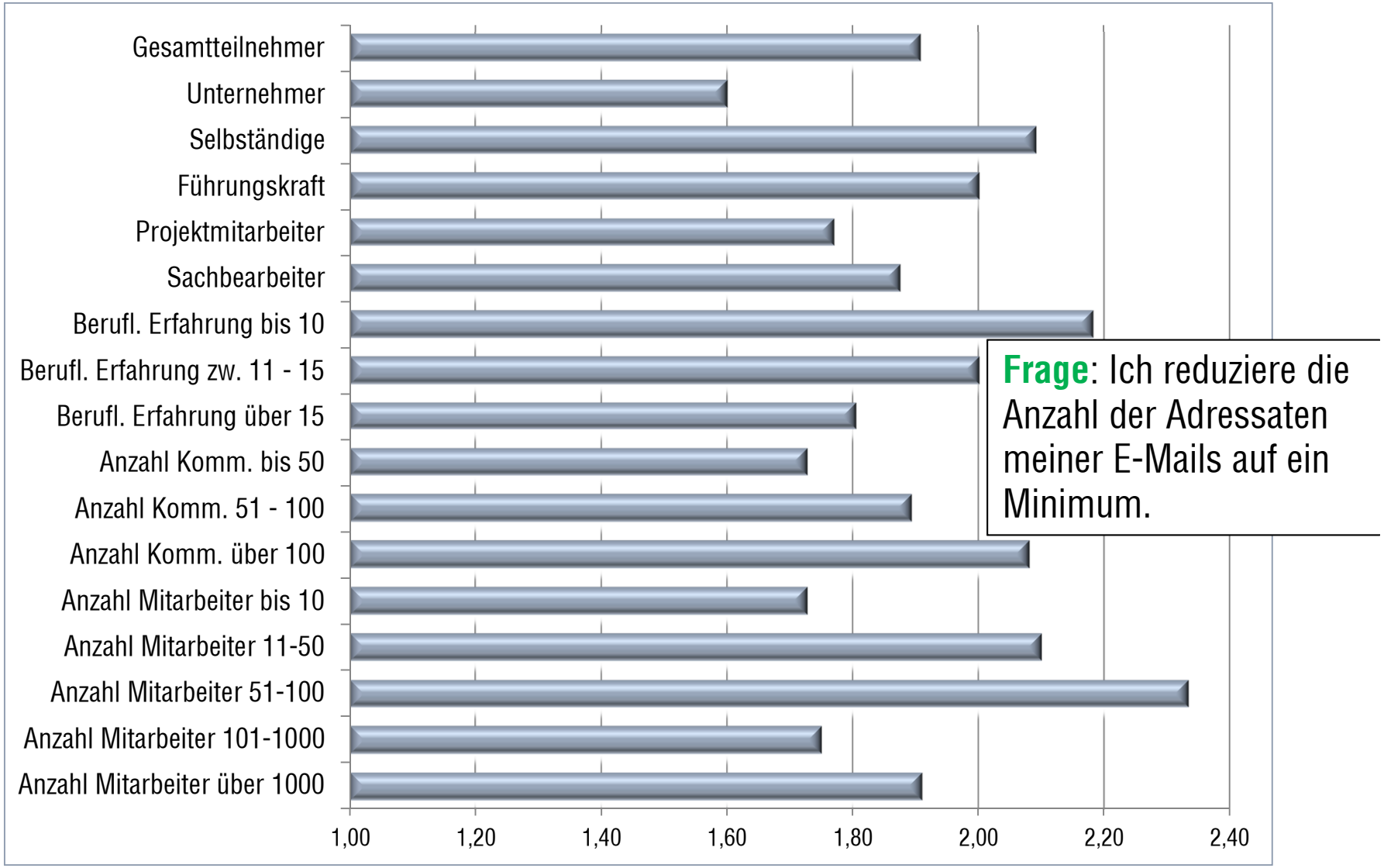
Gesamtmittelwert = 1,73

→ **Unternehmer, erfahrene Mitarbeiter sowie Mitarbeiter von größeren Unternehmen achten auf dieses wichtige Kapitel der E-Mail Flut.**

→ **Es erstaunt jedoch, dass man in Unternehmen so wenig auf dieses Thema achten, wenn in anderen Studien die E-Mail Flut als ein starker Belastungsfaktor bewerten wird (siehe Studie „Arbeitsproduktivität in deutschen Unternehmen“, ThinkSimple, 2010)**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 4.



Frage: Ich reduziere die Anzahl der Adressaten meiner E-Mails auf ein Minimum.

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 4.

ThinkSimple

Frage: Ich reduziere die Anzahl der Adressaten meiner E-Mails auf ein Minimum.

Gesamtmittelwert = 1,91

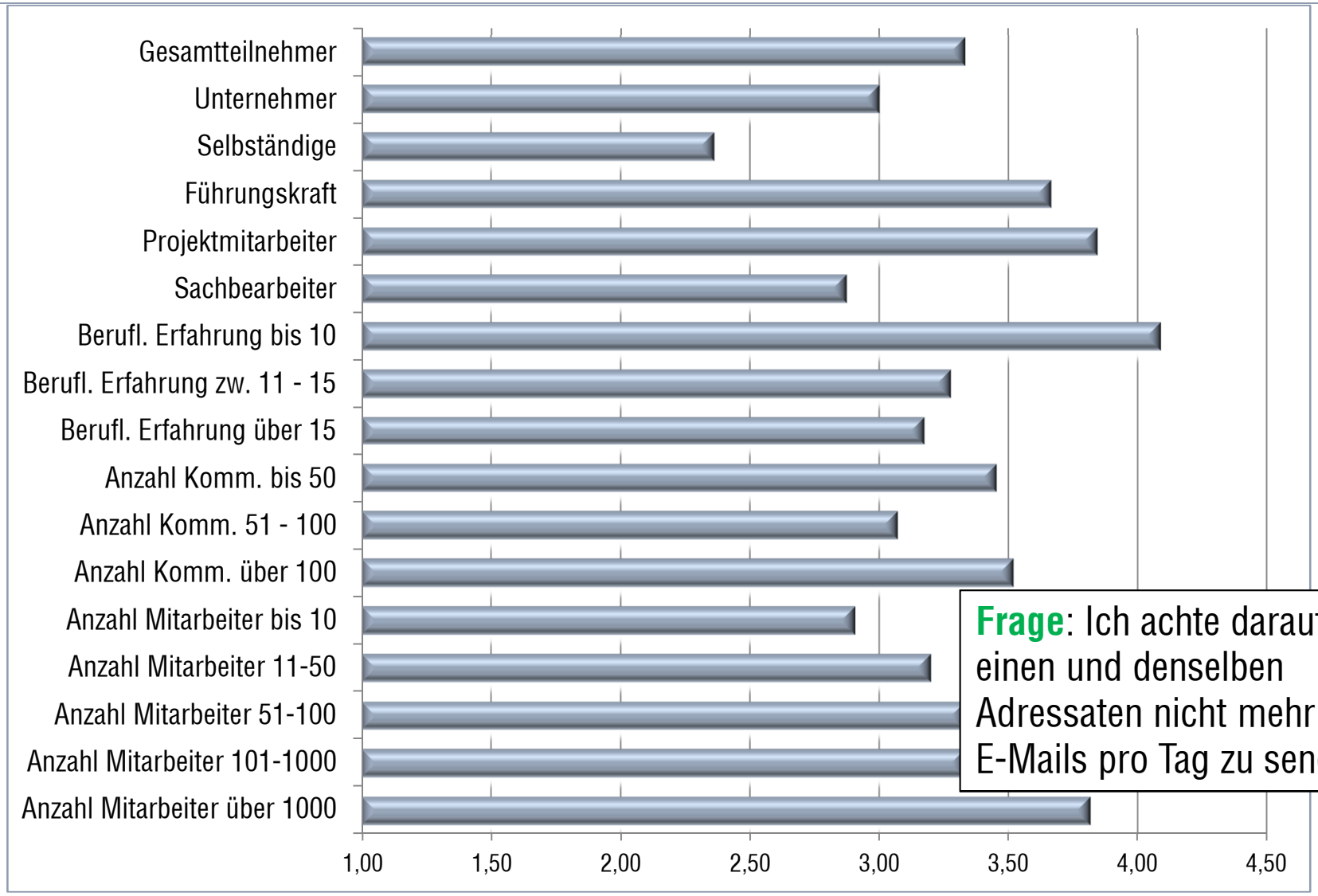
→ **Diese Frage korreliert nur teilweise mit der Frage Nr. 3, obwohl beide das gleiche Thema adressieren.**

→ **Auch hier schneiden Unternehmer am Besten. Selbstständige scheinen hier nicht konsequent zu sein, da sie nicht innerhalb einer Organisation wirken, wo sie über Ihre Aktionen informieren müssen.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 5.

ThinkSimple



Frage: Ich achte darauf, an einen und denselben Adressaten nicht mehr als 3 E-Mails pro Tag zu senden.

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 5.

ThinkSimple

Frage: Ich achte darauf, an einen und denselben Adressaten nicht mehr als 3 E-Mails pro Tag zu senden.

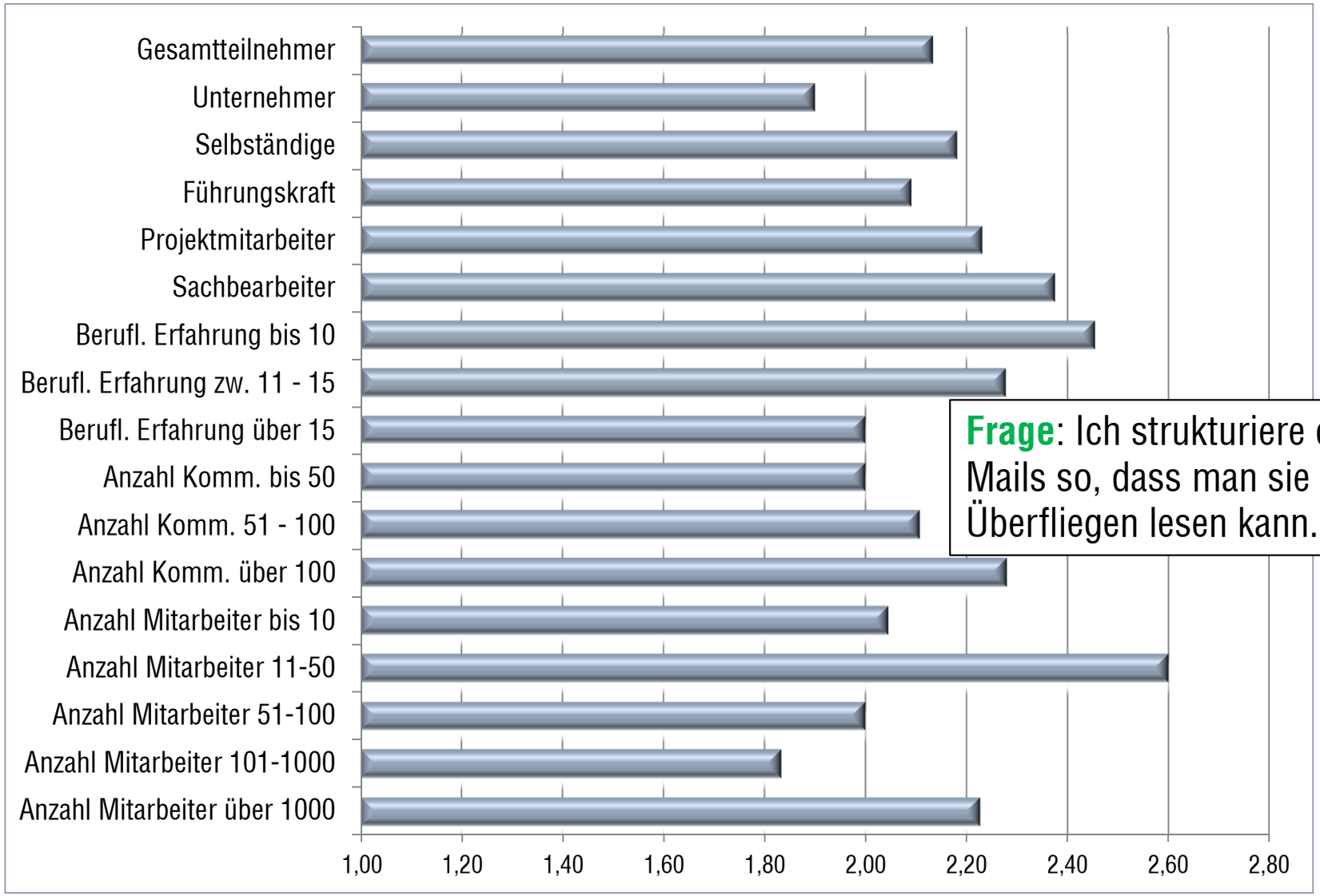
Gesamtmittelwert = 3,33

→ **Dieser Punkt wird im Tagesgeschäft nicht beachtet. Der Gesamtmittelwert liegt bei 3,33.**

→ **Der Autor dieser Studie ist jedoch der Meinung, dass man die Empfänger dadurch „madig“ machen kann, indem sie mit vielen E-Mails überflutet. Diese verlieren dann an Wirkung und werden nicht gelesen, was für die Kommunikation dann fatal ist.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 6.



Frage: Ich strukturiere die E-Mails so, dass man sie beim Überfliegen lesen kann.

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 6.

ThinkSimple

Frage: Ich strukturiere die E-Mails so, dass man sie beim Überfliegen lesen kann.

Gesamtmittelwert = 2,13

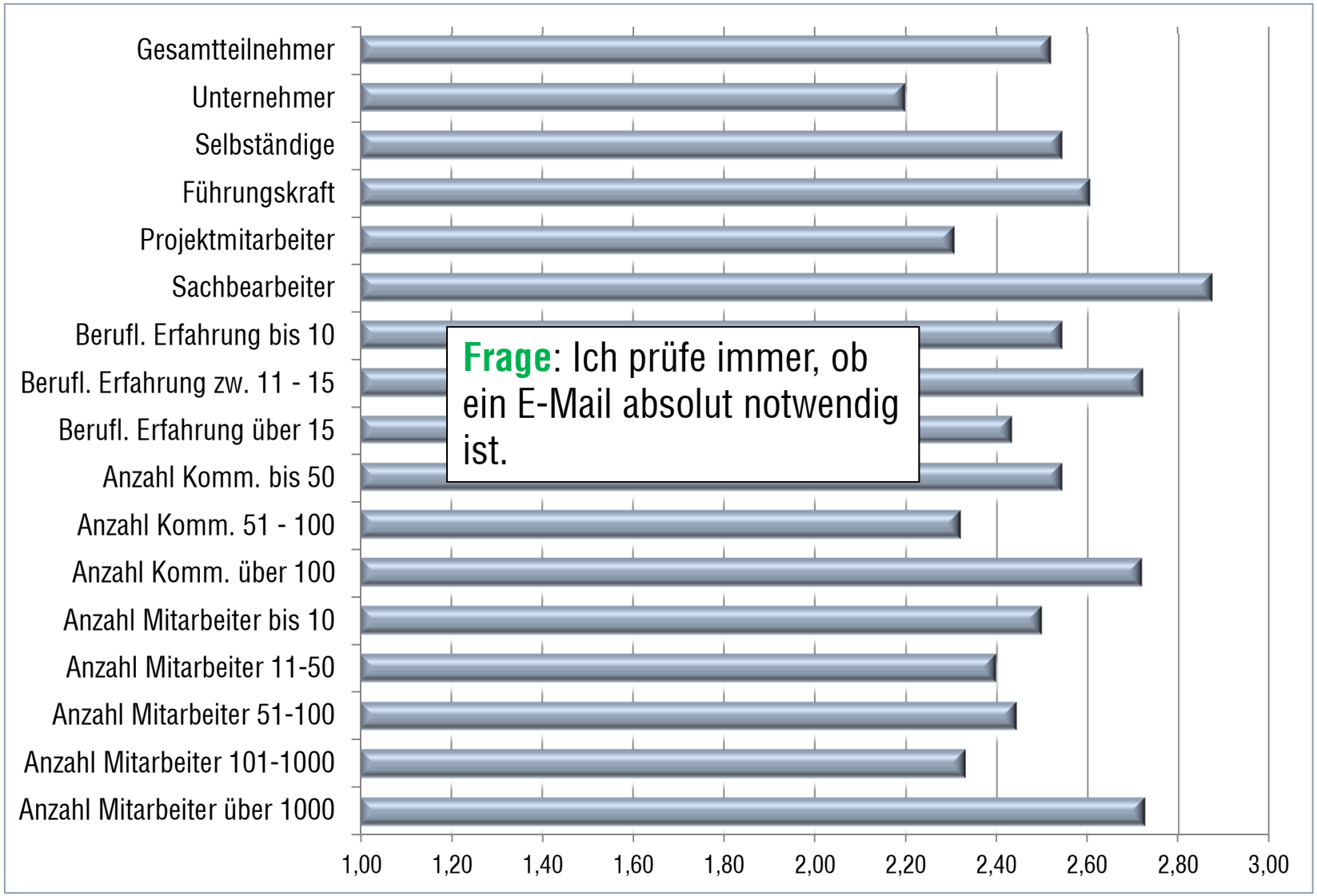
→ **Auch hier schneiden die Unternehmer am Besten. Sie sind sich dessen bewusst, dass ihre Adressaten keine Zeit fürs Lesen haben. Sie übertragen Ihr eigenes Verhalten auf die Adressaten und handeln letztlich konsequent.**

→ **Auch Mitarbeiter von größeren Unternehmen handeln konsequent.**

→ **Die Feststellung spiegelt die Erfahrung des Autors im Umgang mit Kunden aus den o.g. Kreisen wieder.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 7.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 7.

ThinkSimple

Frage: Ich prüfe immer, ob ein E-Mail absolut notwendig ist.

Gesamtmittelwert = 2,52

→ **Der Gesamtmittelwert von 2.52 verblüfft. Im Klartext heißt es, wir prüfen selten, ob ein E-Mail absolut notwendig ist!**

→ **Vor diesem Hintergrund ist es ja verständlich, dass**

a) wir über zu viele E-Mails klagen und

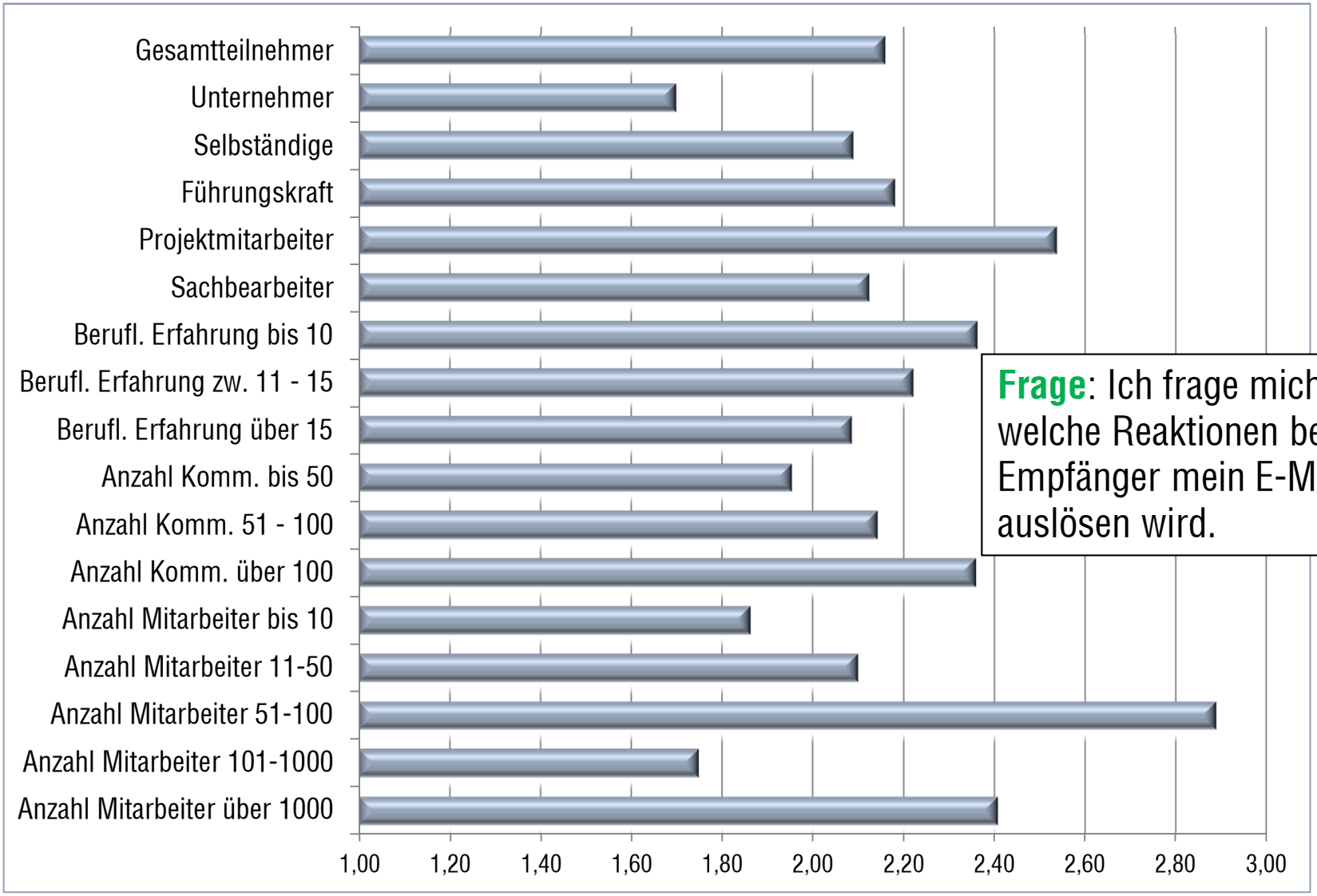
b) wir zu wenig auf den E-Mails Eingang achten.

→ **Und wieder sind die Unternehmer, die am Besten, die Sachbearbeiter, die am Schlechtesten abschneiden!**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 8.

ThinkSimple



Frage: Ich frage mich, welche Reaktionen beim Empfänger mein E-Mail auslösen wird.

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 8.

ThinkSimple

Frage: Ich frage mich, welche Reaktionen beim Empfänger mein E-Mail auslösen wird.

Gesamtmittelwert = 2,16

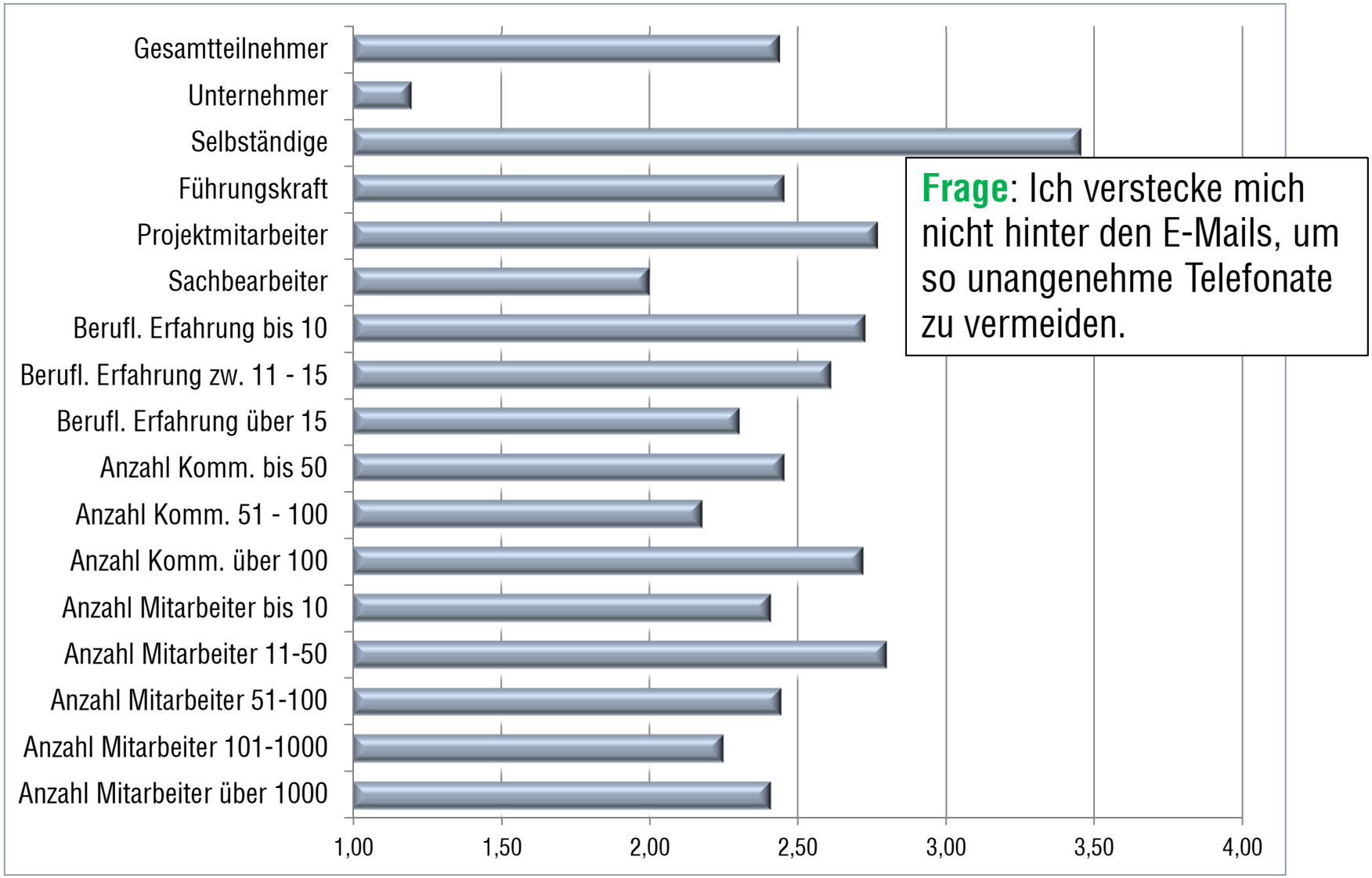
→ **Der Gesamtmittelwert von 2.16 zeigt, dass beim Formulieren des E-Mails auf die Empfindlichkeiten des Empfängers geachtet wird.**

→ **Jedoch wieder sind es die Unternehmer, die auch hier am Besten abschneiden.**

→ **Auf dieses Thema wird erst im Laufe der Jahre in der Arbeit mehr und mehr geachtet. Es handelt sich anscheinend um einen Lernprozess!**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 9.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 9.

ThinkSimple

Frage: Ich verstecke mich nicht hinter den E-Mails, um so unangenehme Telefonate zu vermeiden.

Gesamtmittelwert = 2,44

→ **Das Verhalten der Selbständigen und Unternehmer sind hier diametral entgegengesetzt.**

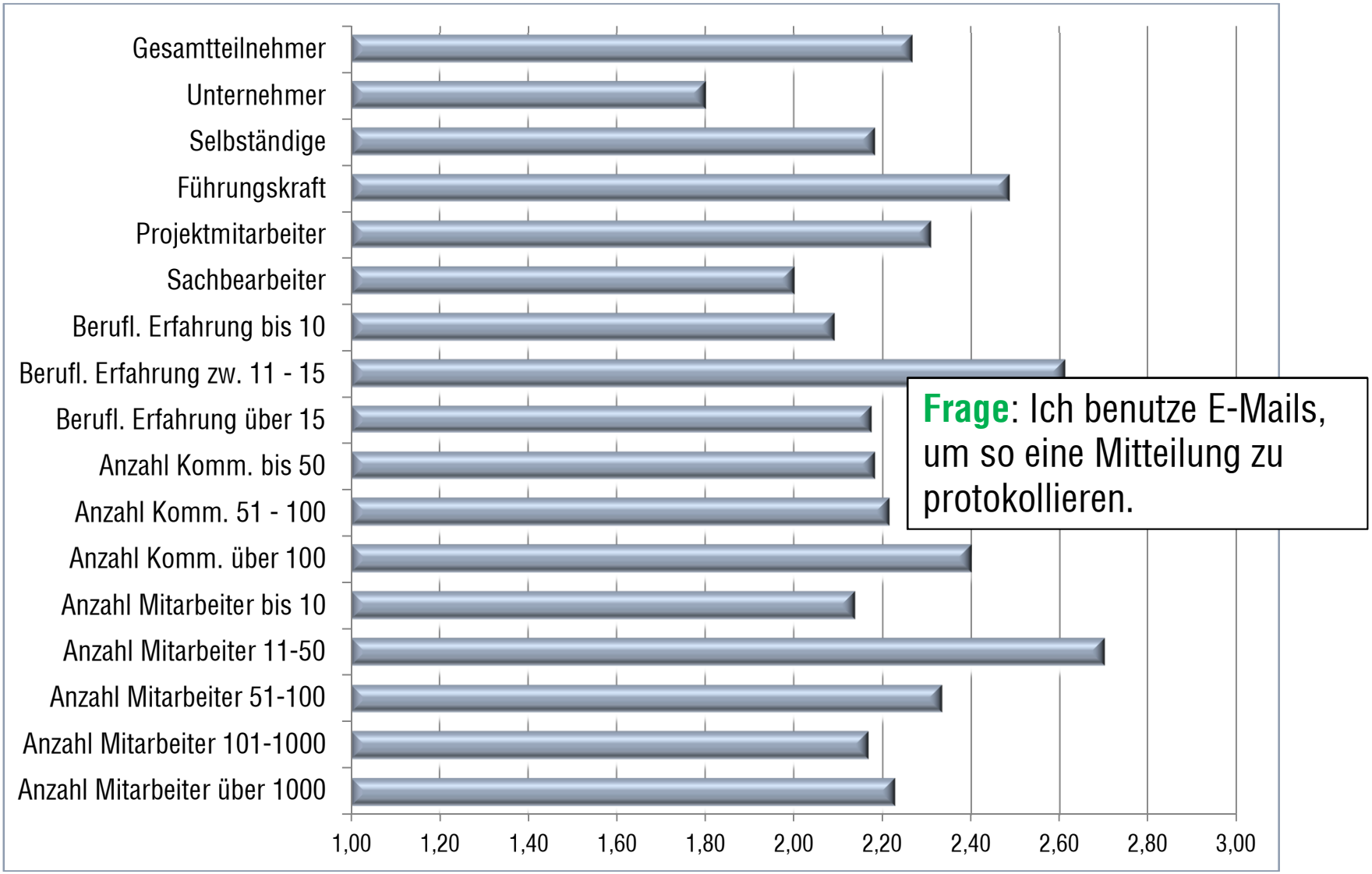
→ **Nur Unternehmer zeigen (wieder) ein konsequentes Verhalten.**

→ **Auch Sachbearbeiter weisen hier gute Werte auf!**

→ **Ein Gesamtmittelwert von 2,44 zeigt jedoch, dass es hier Handlungsbedarf gibt.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 10.



Frage: Ich benutze E-Mails, um so eine Mitteilung zu protokollieren.

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 10.

ThinkSimple

Frage: Ich benutze E-Mails, um so eine Mitteilung zu protokollieren.

Gesamtmittelwert = 2,27

→ **Die in sich unverfängliche Frage wird –aus meiner Sicht- sehr positiv beantwortet und zeigt den Reifegrad in der Benutzung des E-Mails!**

→ **Durch die Benutzung des E-Mails in der Protokoll-Funktion sei es von Telefonaten oder Gesprächen lassen sich nachträglich Missverständnisse vermeiden.**

→ **Ein Gesamtmittelwert von 2,27 ist sehr gut.**

Copyright ThinkSimple® 2012

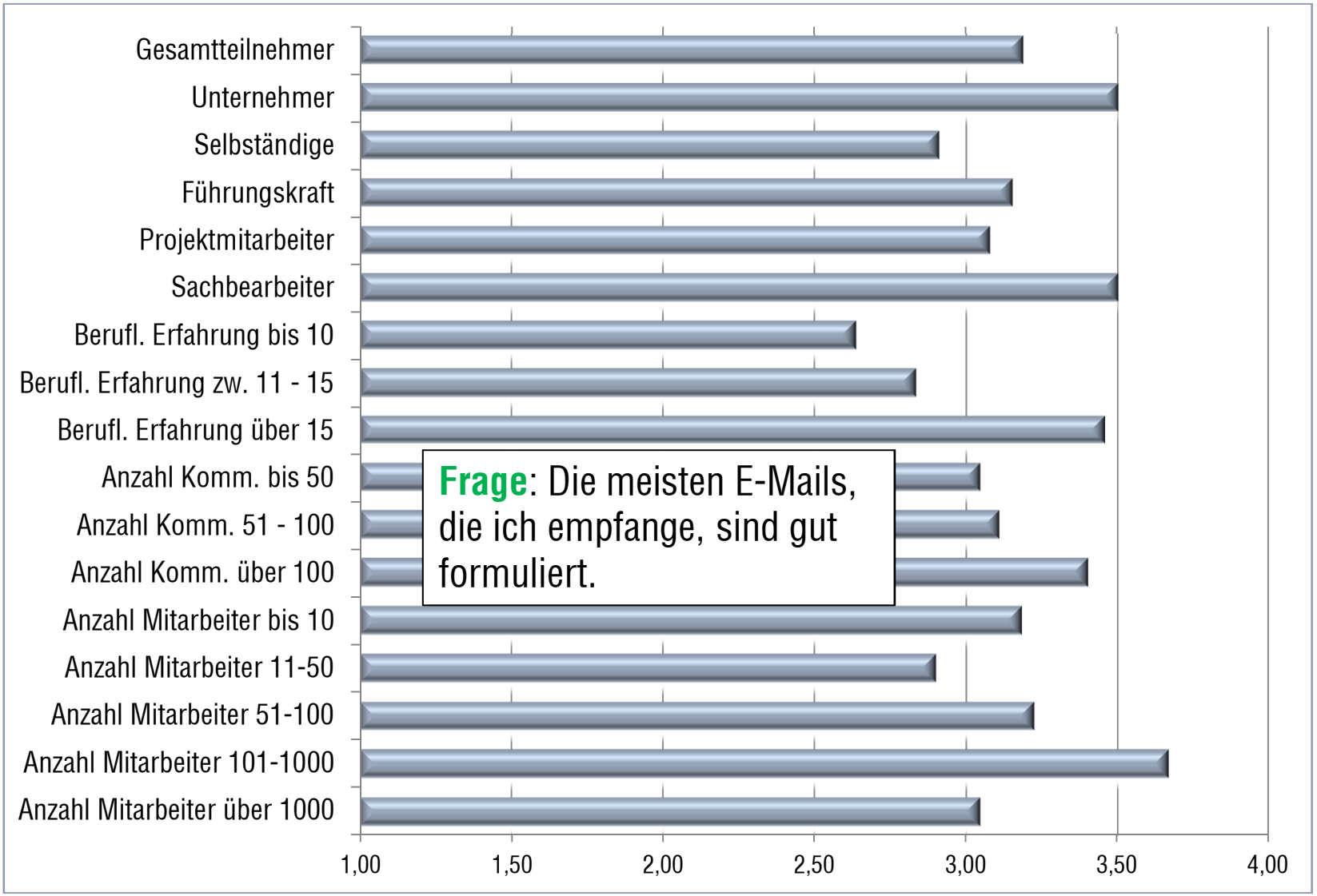
Auswertung.

ThinkSimple

- Auswertung nach Fragen: Eigene E-Mails
- Auswertung nach Fragen: Fremde E-Mails
- Auswertung nach Fragen: Antwortverhalten
- Auswertung nach Fragen: Handling der E-Mails

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 11.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 11.

ThinkSimple

Frage: Die meisten E-Mails, die ich empfange, sind gut formuliert.

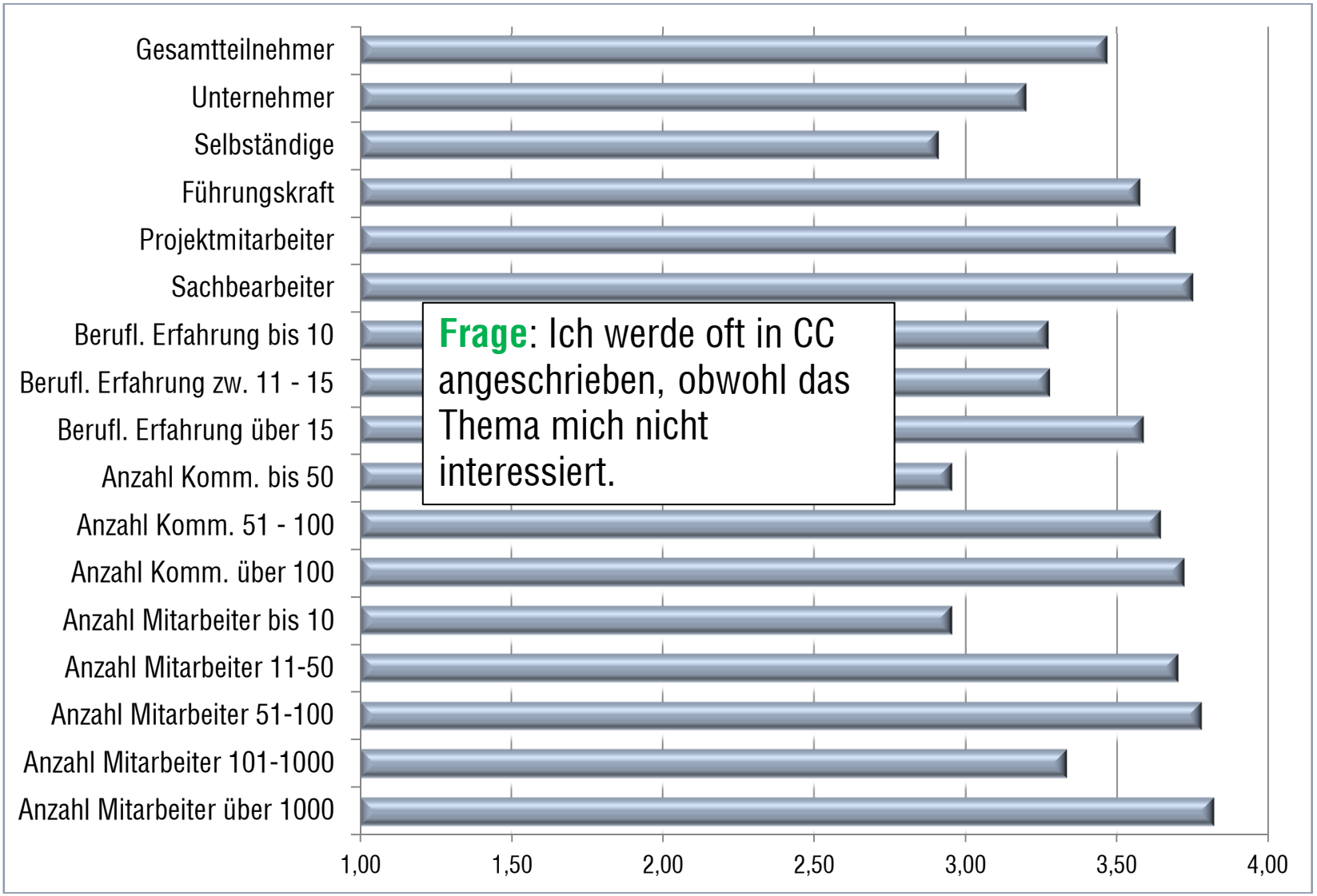
Gesamtmittelwert = 3,19

→ **Ein Gesamtmittelwert von 3,19 ist sehr hoch. Dieser steht im Widerspruch mit dem Wert 1,35 der Frage Nr. 2, wo es nach der Verständlichkeit der eigenen E-Mail gefragt wurde.**

→ **Hier lässt sich eine große Homogenität in allen Gruppen feststellen.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 12.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 12.

ThinkSimple

Frage: Ich werde oft in CC angeschrieben, obwohl das Thema mich nicht interessiert.

Gesamtmittelwert = 3,47

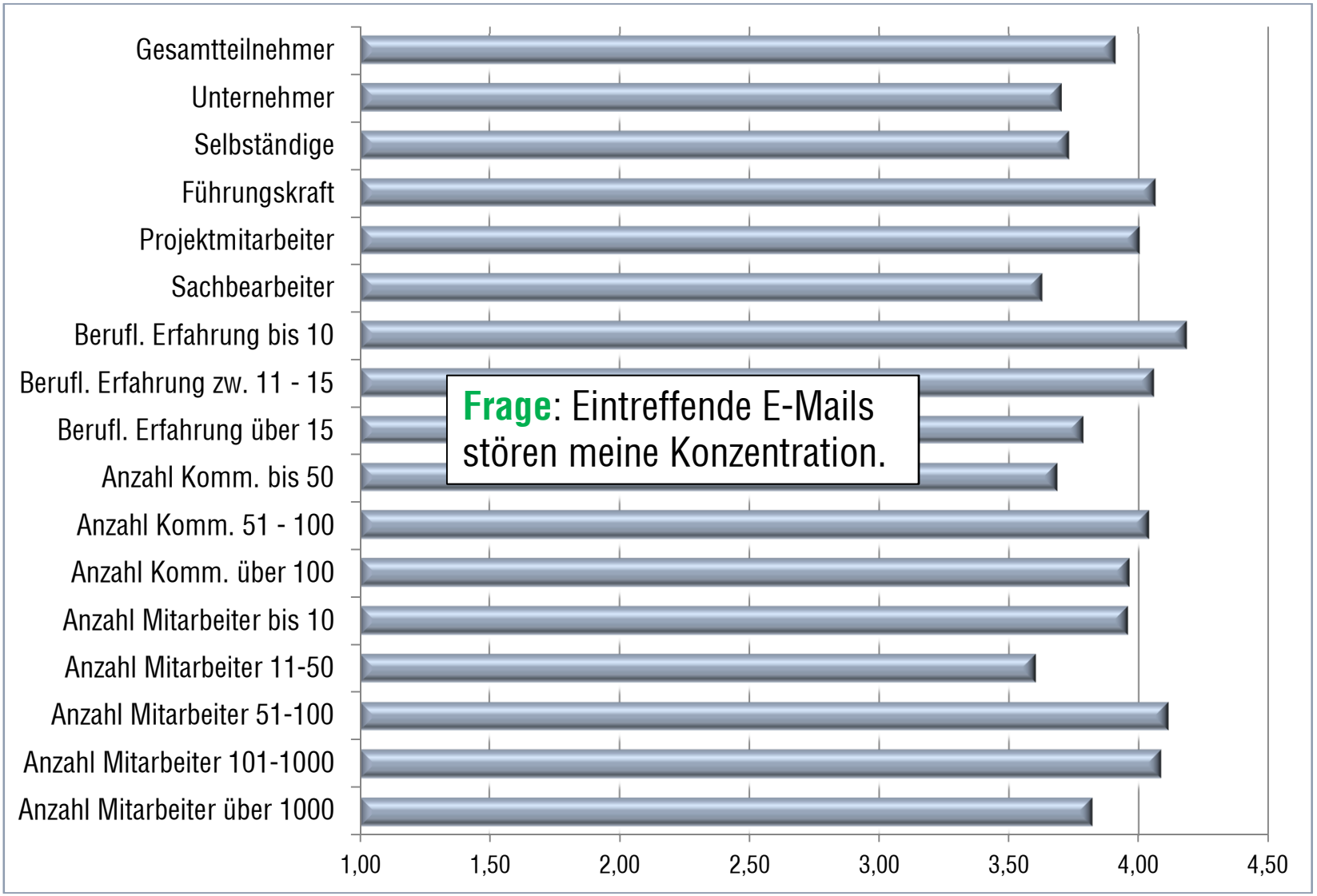
→ **Ein Gesamtmittelwert von 3,47 ist sehr hoch und spiegelt den Alltag wieder, den ich mit meinen Kunden erlebe.**

→ **Das Ergebnis steht im krassen Widerspruch zum Wert 1,91 der Frage Nr. 4, wo nach der Reduktion der Adressaten auf ein Minimum gefragt wurde.**

→ **Auch hier lässt sich eine große Homogenität in allen Gruppen feststellen.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 13.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 13.

ThinkSimple

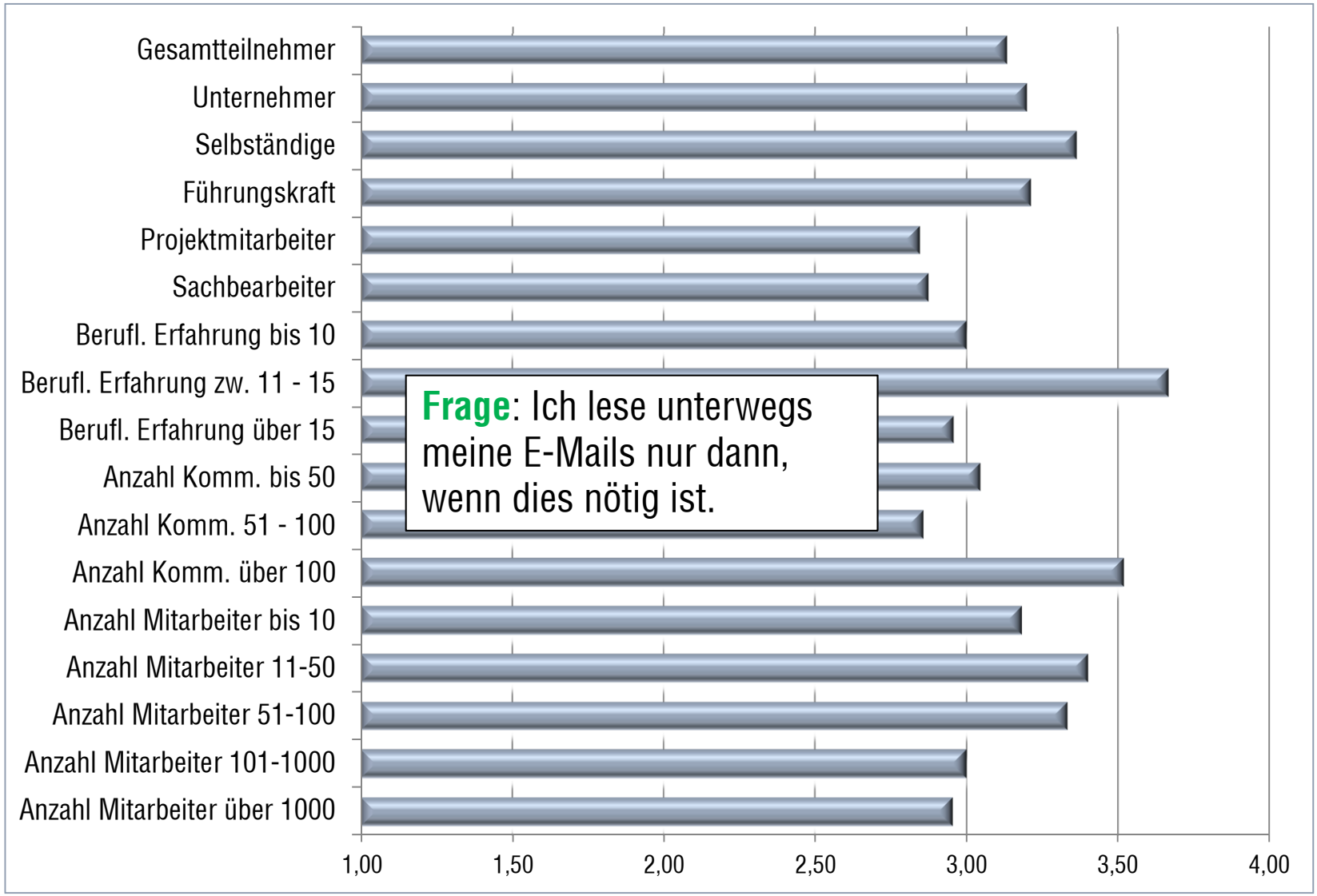
Frage: Eintreffende E-Mails stören meine Konzentration.

Gesamtmittelwert = 3,91

→ **Der hohe Wert bestätigt meine Erfahrung mit Kunden: E-Mails stören unsere Konzentration und zwar quer durch die Bank in allen Positionen im Unternehmen.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 14.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 14.

ThinkSimple

Frage: Ich lese unterwegs meine E-Mails nur dann, wenn dies nötig ist.

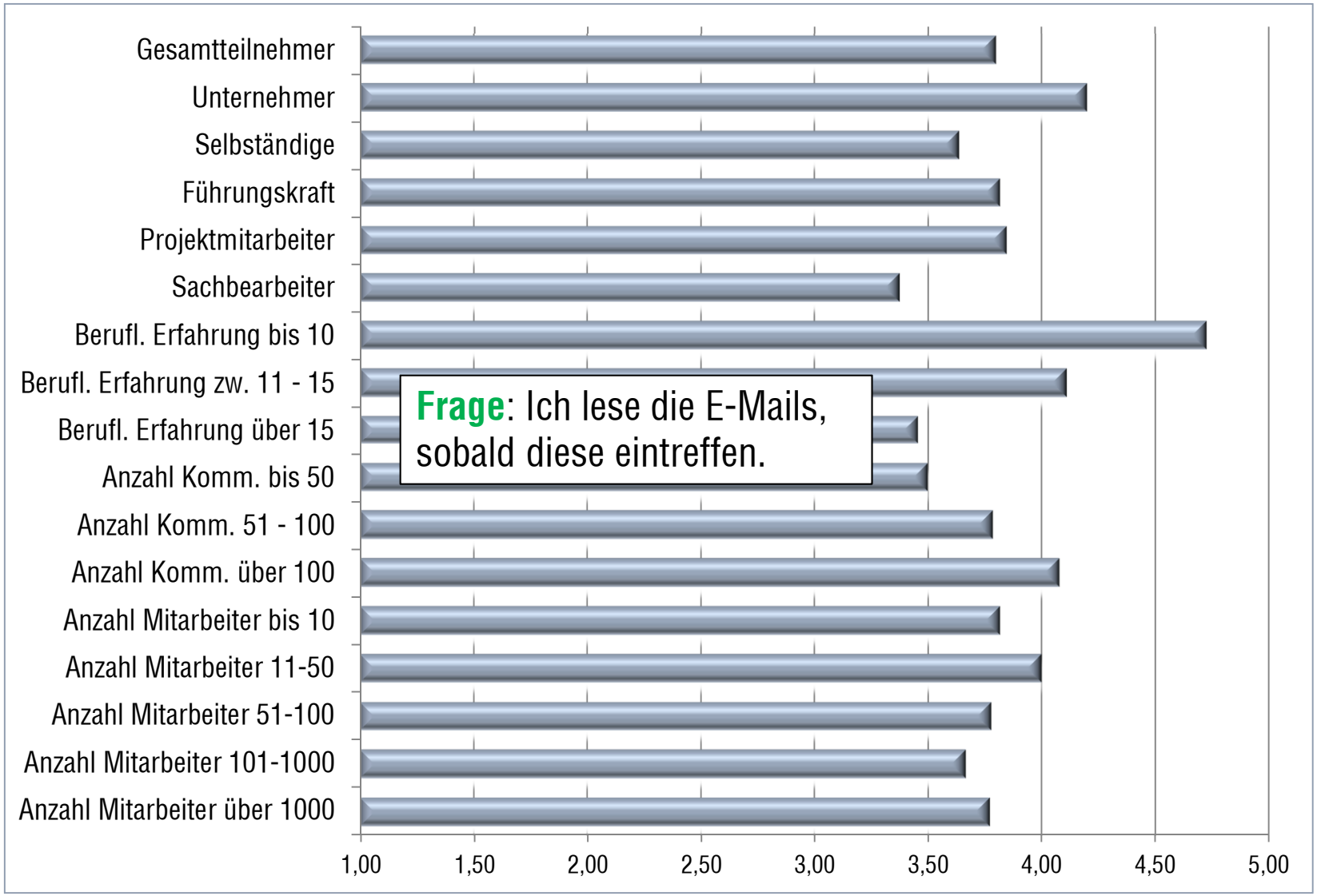
Gesamtmittelwert = 3,13

→ **Die dauernde Erreichbarkeit über Handy und E-Mails ist die Hauptursache für den beruflichen Stress. Ein Gesamtwertmittelwert von 3,13 legt hier den Finger auf die Wunde!**

→ **Gerade Berufstätige mit langer beruflicher Erfahrung sowie Mitarbeiter mit einer großen Anzahl von Kommunikations-partnern weisen hier einen hohen Wert auf, und nicht die Unternehmer oder Selbstständige.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 15.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 15.

ThinkSimple

Frage: Ich lese die E-Mails, sobald diese eintreffen.

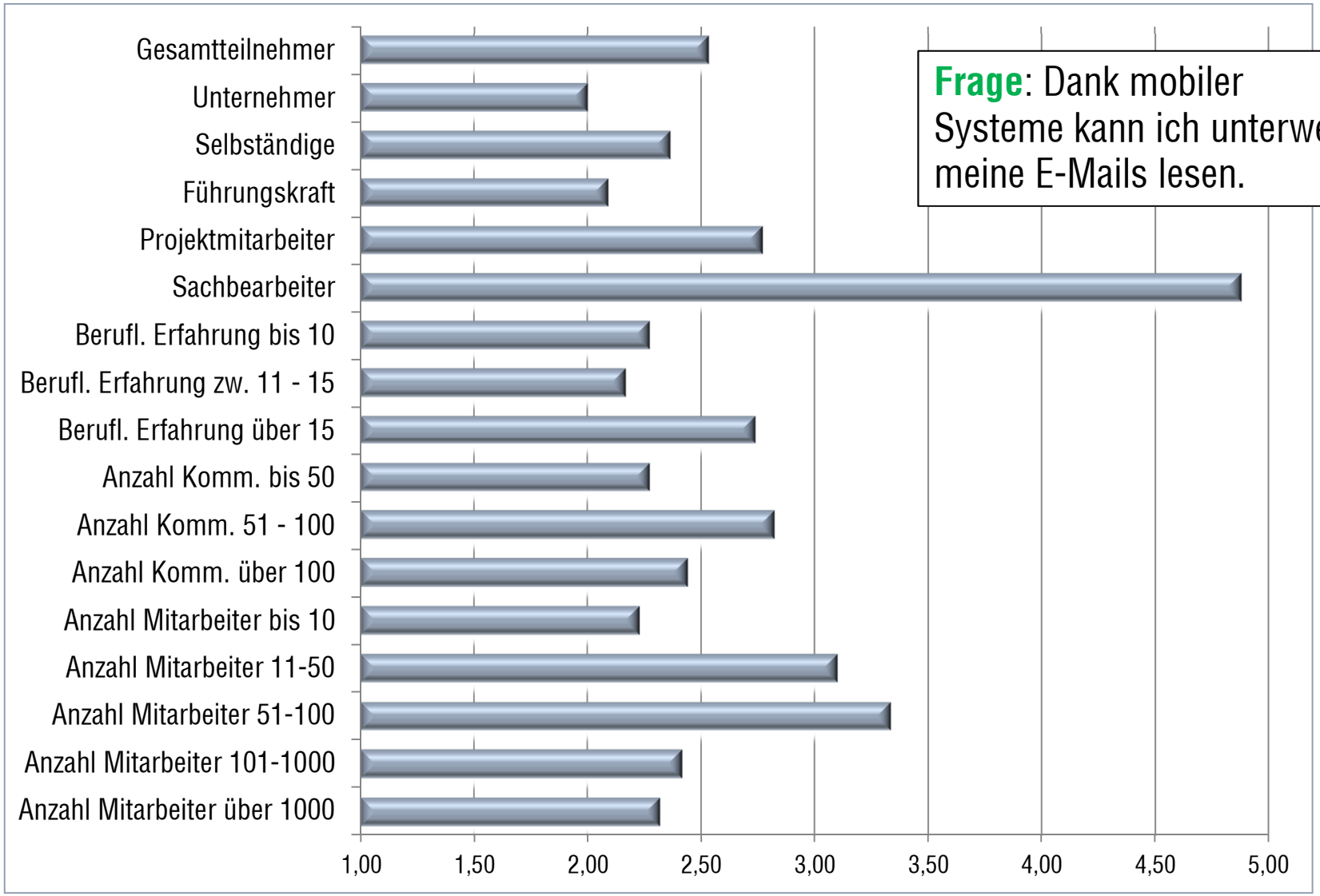
Gesamtmittelwert = 3,80

→ **Ein hoher Wert bedeutet hier, dass die Frage eine hohe Zustimmung hatte und vom Autor als falsche Antwort bzw. falsches Verhalten eingestuft wurde.**

→ **Der hohe Wert bestätigt das Ergebnis von Frage 13: eintreffende E-Mails stören die Konzentration unserer Arbeit.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 16.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 16.

ThinkSimple

Frage: Dank mobiler Systeme kann ich unterwegs meine E-Mails lesen.

Gesamtmittelwert = 2,53

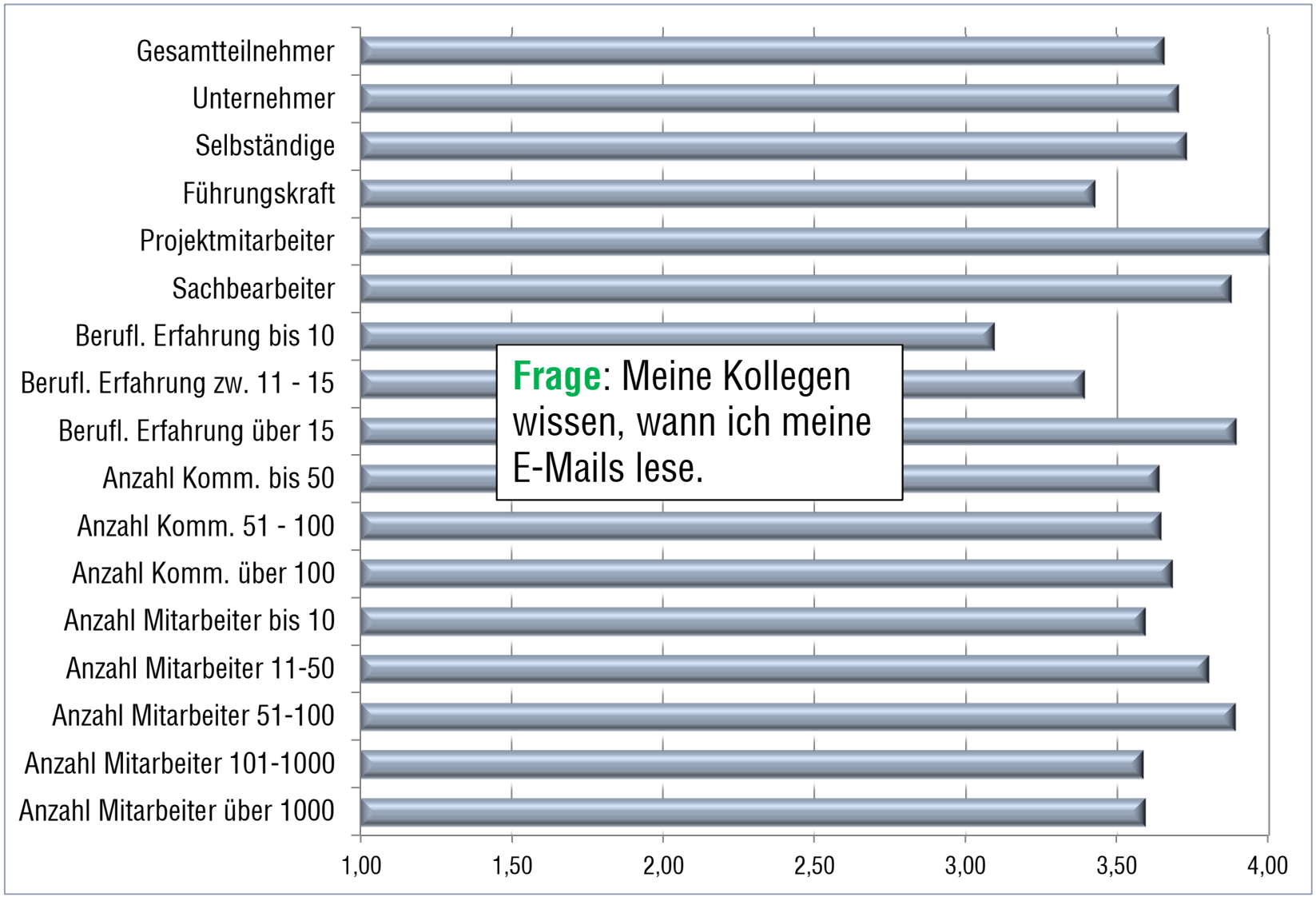
→ **Außer den Sachbearbeitern haben fast alle Mitarbeiter mobilen Zugang zu den E-Mails und diese werden auch genutzt.**

→ **Je höher die Position bzw. je größer das Unternehmen, desto häufiger verfügen Mitarbeiter über mobile Systeme für den E-Mail Verkehr.**

→ **Was ein Vorteil ist, kann auch Nachteile bedeuten, wie Frage Nr. 14 zeigt.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 17.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 17.

ThinkSimple

Frage: Meine Kollegen wissen, wann ich meine E-Mails lese.

Gesamtmittelwert = 3,65

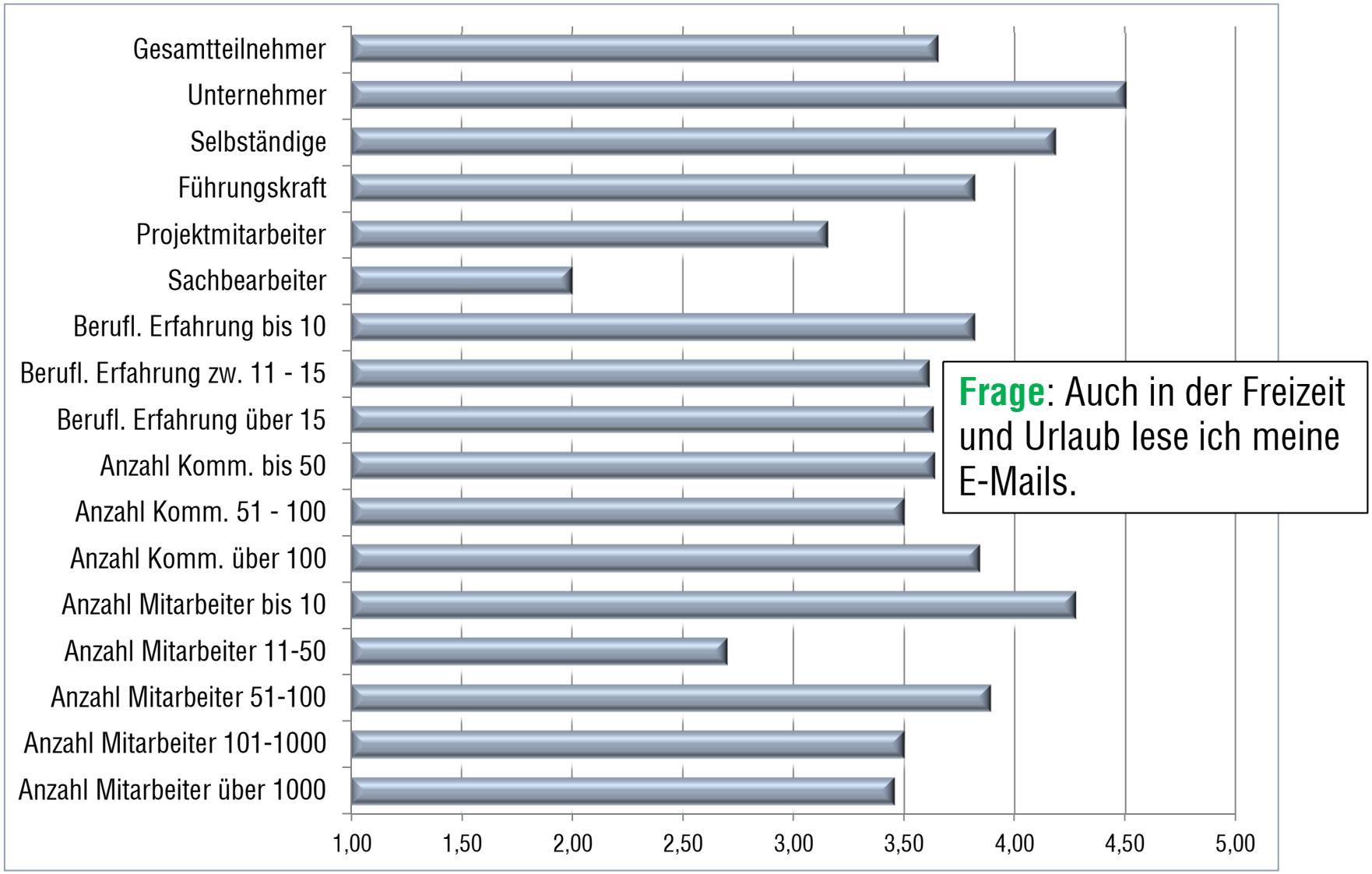
→ **Die Frage stellt eigentlich keine Bewertung dar. Es handelt sich vielmehr um eine Feststellung.**

→ **Im Rahmen der Zusammenarbeit ist es jedoch von Vorteil zu wissen, wann jemand seine E-Mails lesen, um sicher zu gehen, dass die Nachricht eintrifft.**

→ **Der hohe Wert zeigt, dass wir auf diesen Punkt in der täglichen Kommunikation nicht achten.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 18.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 18.

ThinkSimple

Frage: Auch in der Freizeit und Urlaub lese ich meine E-Mails.

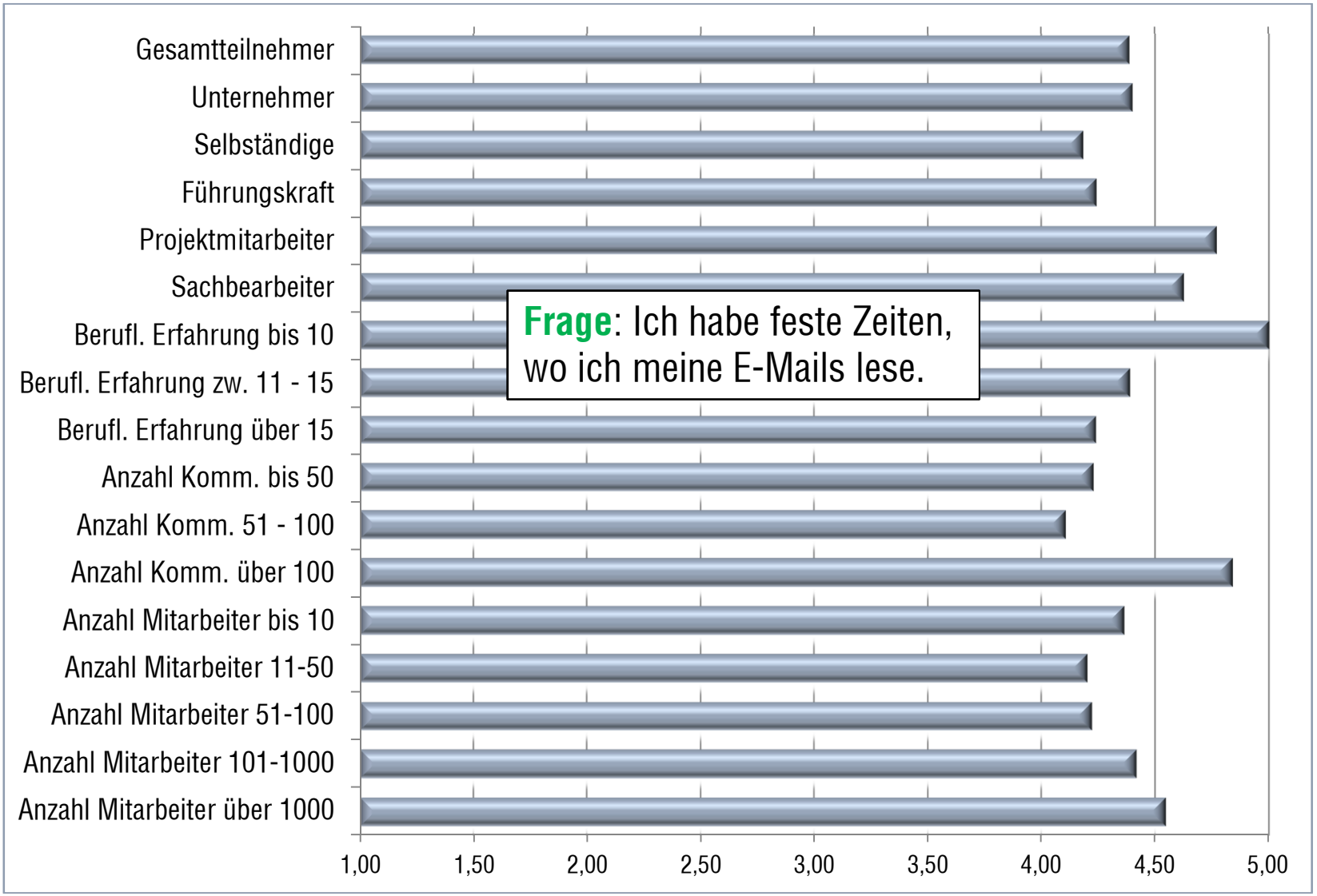
Gesamtmittelwert = 3,65

→ **Der hohe Wert bestätigt die Ergebnisse von Frage Nr. 14, dass E-Mail gelesen werden, auch wenn dies nicht unbedingt nötig wäre. Dies gilt für Freizeit und Urlaub.**

→ **Hier liegen die Werte von Unternehmern und Sachbearbeiter diametral auseinander, was sich realistisch anhört.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 19.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 19.

ThinkSimple

Frage: Ich habe feste Zeiten, wo ich meine E-Mails lese.

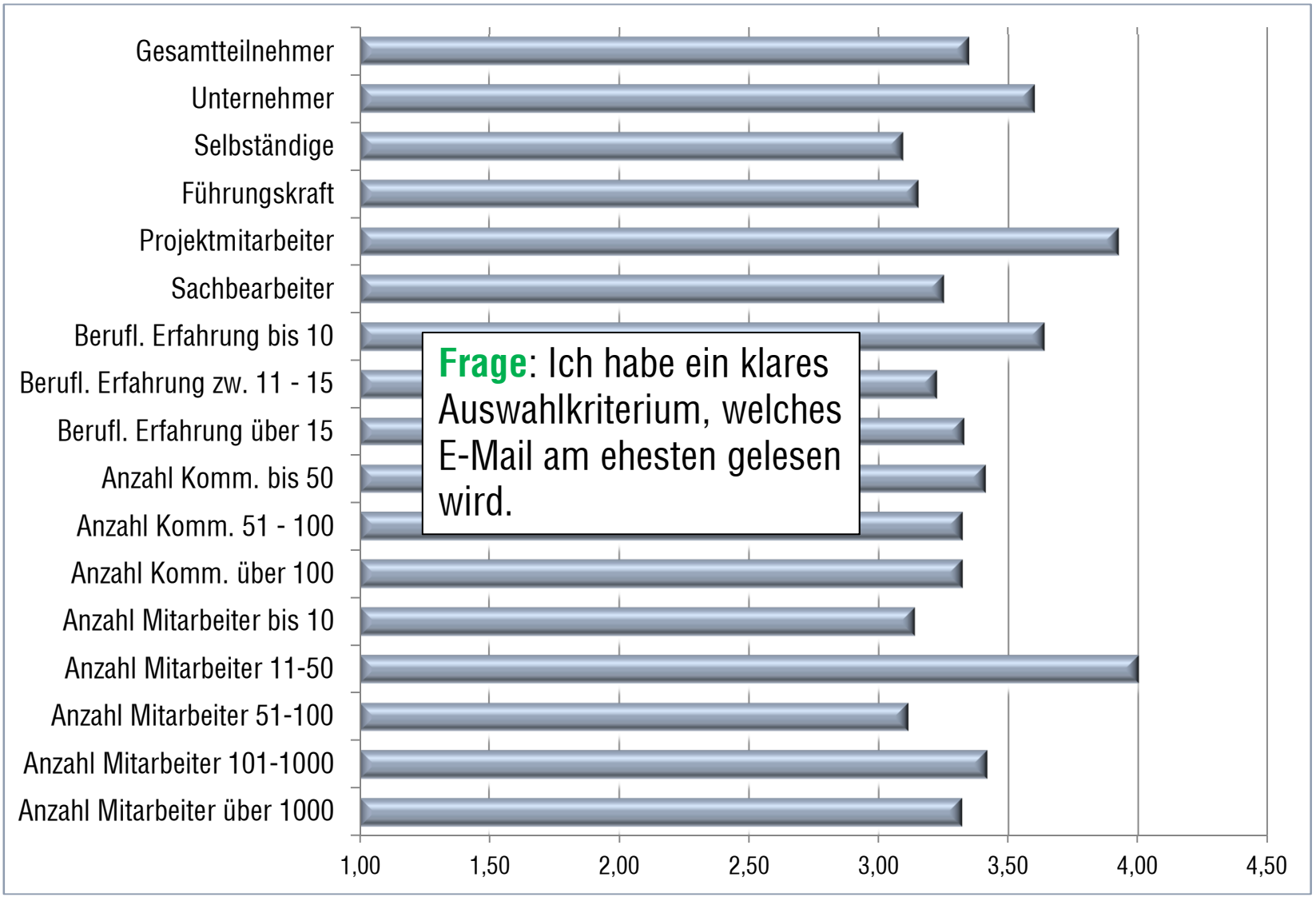
Gesamtmittelwert = 4,39

→ **Wie soll ich wissen, wann meine Adressaten meine E-Mails lesen (Frage Nr. 17), wenn diese keine festen Zeiten haben?**

→ **In jedem Seminar über Zeitmanagement wird empfohlen, feste Zeiten für die Bearbeitung der E-Mails einzurichten. Grund? Siehe Frage Nr. 13 und 15. E-Mails stören den Arbeitsfluss und die Konzentration!**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 20.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 20.

ThinkSimple

Frage: Ich habe ein klares Auswahlkriterium, welches E-Mail am ehesten gelesen wird.

Gesamtmittelwert = 3,35

→ **Quer durch alle Positionen, berufliche Erfahrung und Unternehmensgrößen erreicht man hier hohe Werte, d.h. man/frau hat kein klares Kriterium, um sich durch die 50 bis 60 tägliche E-Mails durchzuarbeiten.**

→ **Fokussierung heißt hier die Korrekturmaßnahme. Hierfür sind Auswahlkriterien notwendig.**

→ **Es ist überraschend, dass nicht einmal Unternehmer hier gut abschneiden. Es liegt Korrekturbedarf vor.**

Copyright ThinkSimple® 2012

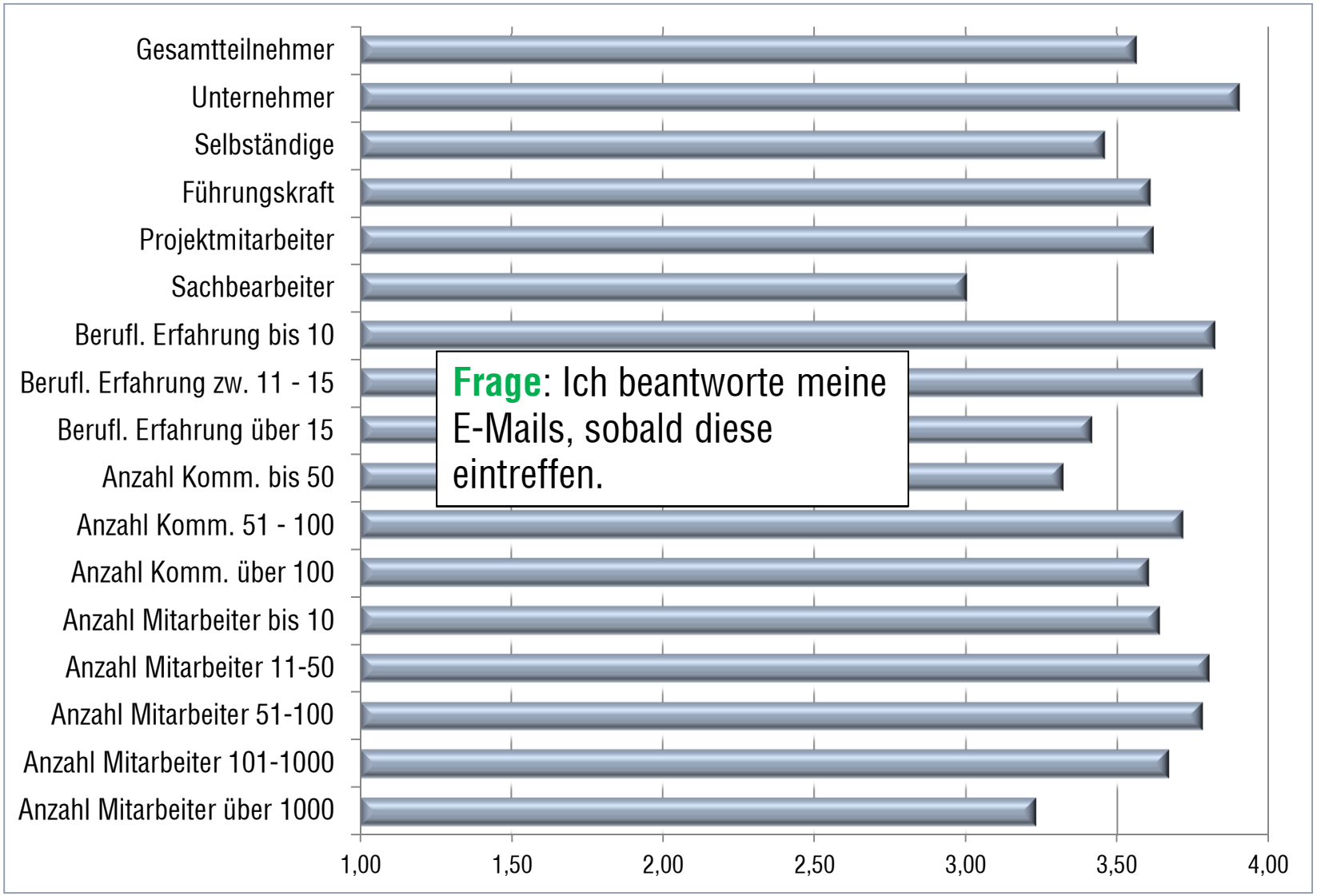
Auswertung.

ThinkSimple

- Auswertung nach Fragen: Eigene E-Mails
- Auswertung nach Fragen: Fremde E-Mails
- Auswertung nach Fragen: Antwortverhalten
- Auswertung nach Fragen: Handling der E-Mails

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 21.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 21.

ThinkSimple

Frage: Ich beantworte meine E-Mails, sobald diese eintreffen.

Gesamtmittelwert = 3,56

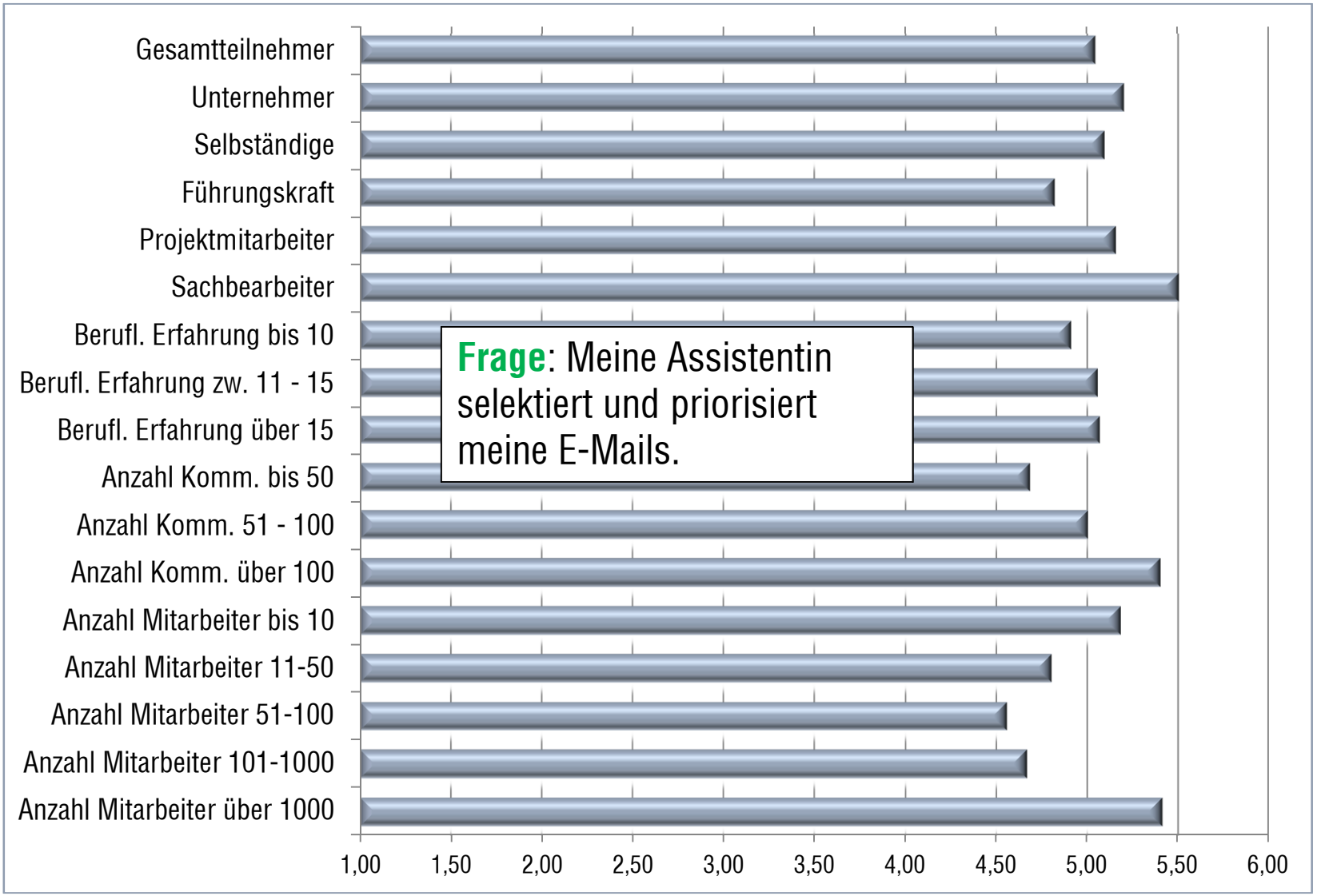
→ **Das korrekte Verhalten wäre hier, sich mit der Beantwortung der E-Mails Zeit zu lassen.**

→ **Nur die Sachbearbeiter lassen sich etwas mehr Zeit für die Beantwortung der Fragen. Den Grund hierfür wird nicht geliefert.**

→ **Diese Ergebnisse korrelieren mit den Fragen Nr. 13 und 15: Man liest und beantwortet die E-Mails sobald diese eintreffen. Im Klartext: Die E-Mail diktieren unseren Alltag!**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 22.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 22.

ThinkSimple

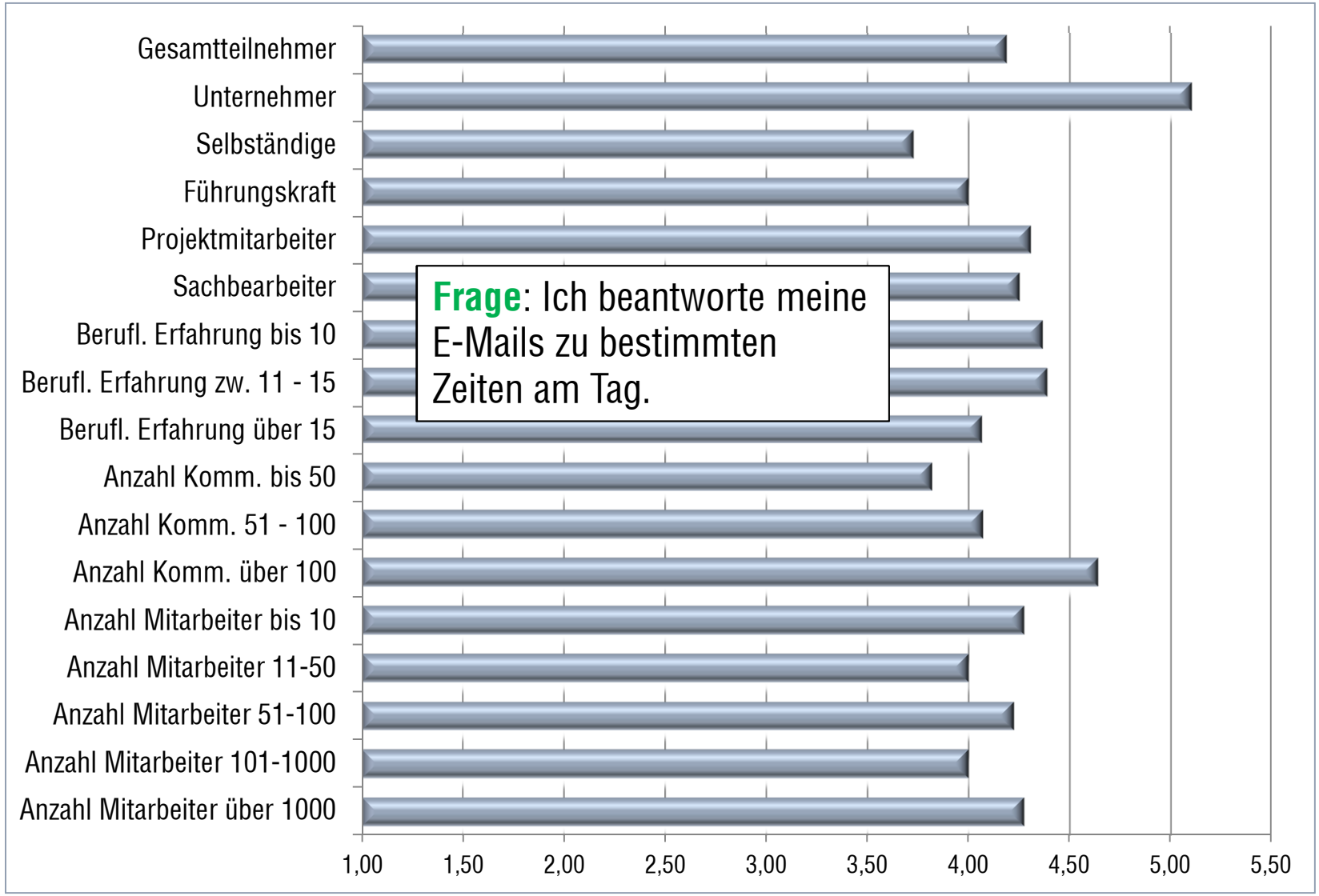
Frage: Meine Assistentin selektiert und priorisiert meine E-Mails.

Gesamtmittelwert = 5,04

→ **Diese Frage richtet sich eigentlich an Unternehmer und oberes Management. Aber auch hier wird kaum von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, sich die E-Mails selektieren und priorisieren zu lassen.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 23.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 23.

ThinkSimple

Frage: Ich beantworte meine E-Mails zu bestimmten Zeiten am Tag.

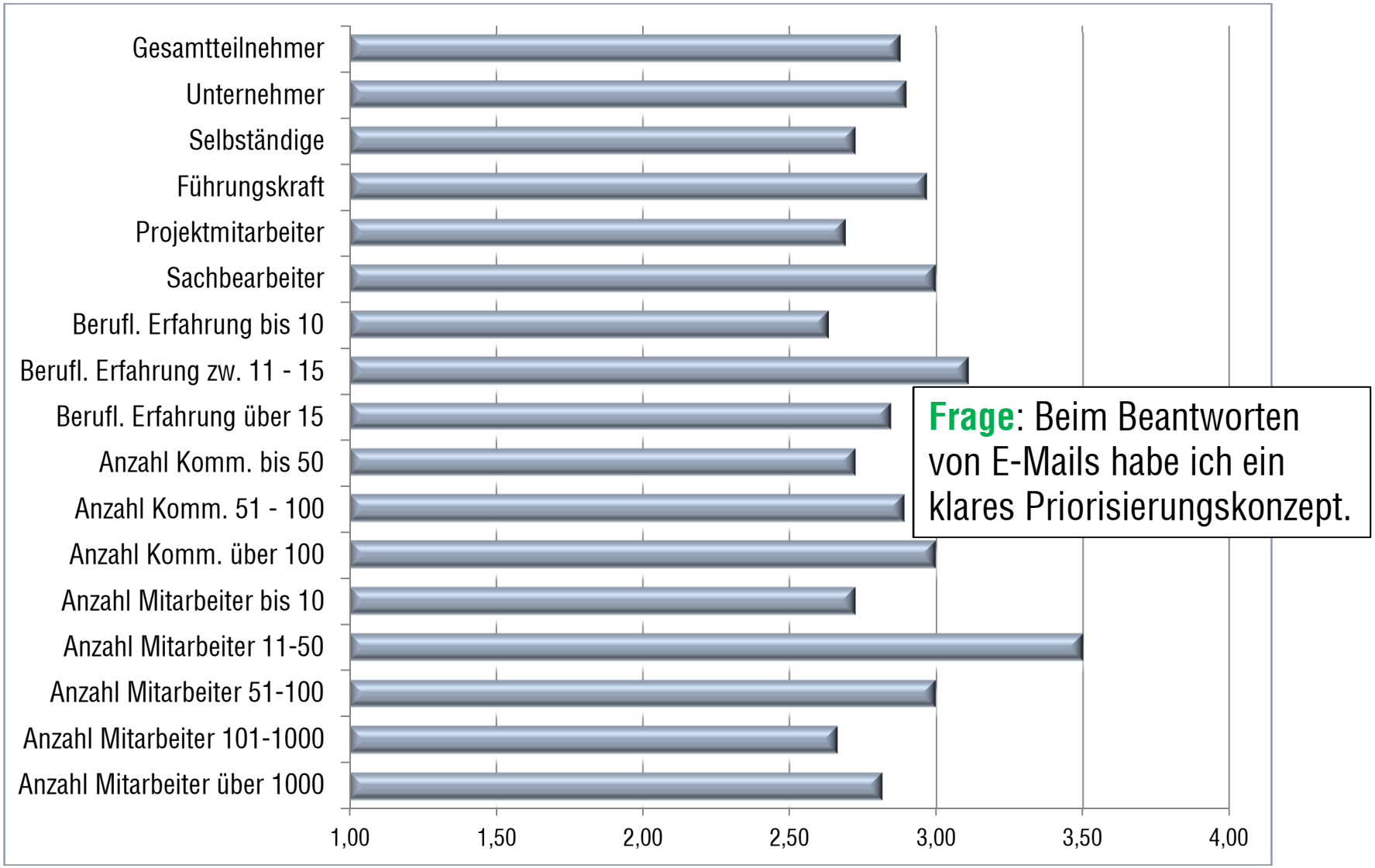
Gesamtmittelwert = 4,19

→ **Diese Frage korrespondiert mit der Frage Nr. 19 (Wert 4.39). Beide Ergebnisse zeigen eine gleiche Tendenz: Man hat weder für die Lektüre der E-Mails noch für deren Antwort bestimmte Zeiten.**

→ **Die Folgen sind: Fremdbestimmung durch E-Mails und Zeitfresser zugleich.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 24.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 24.

ThinkSimple

Frage: Beim Beantworten von E-Mails habe ich ein klares Priorisierungskonzept.

Gesamtmittelwert = 2,88

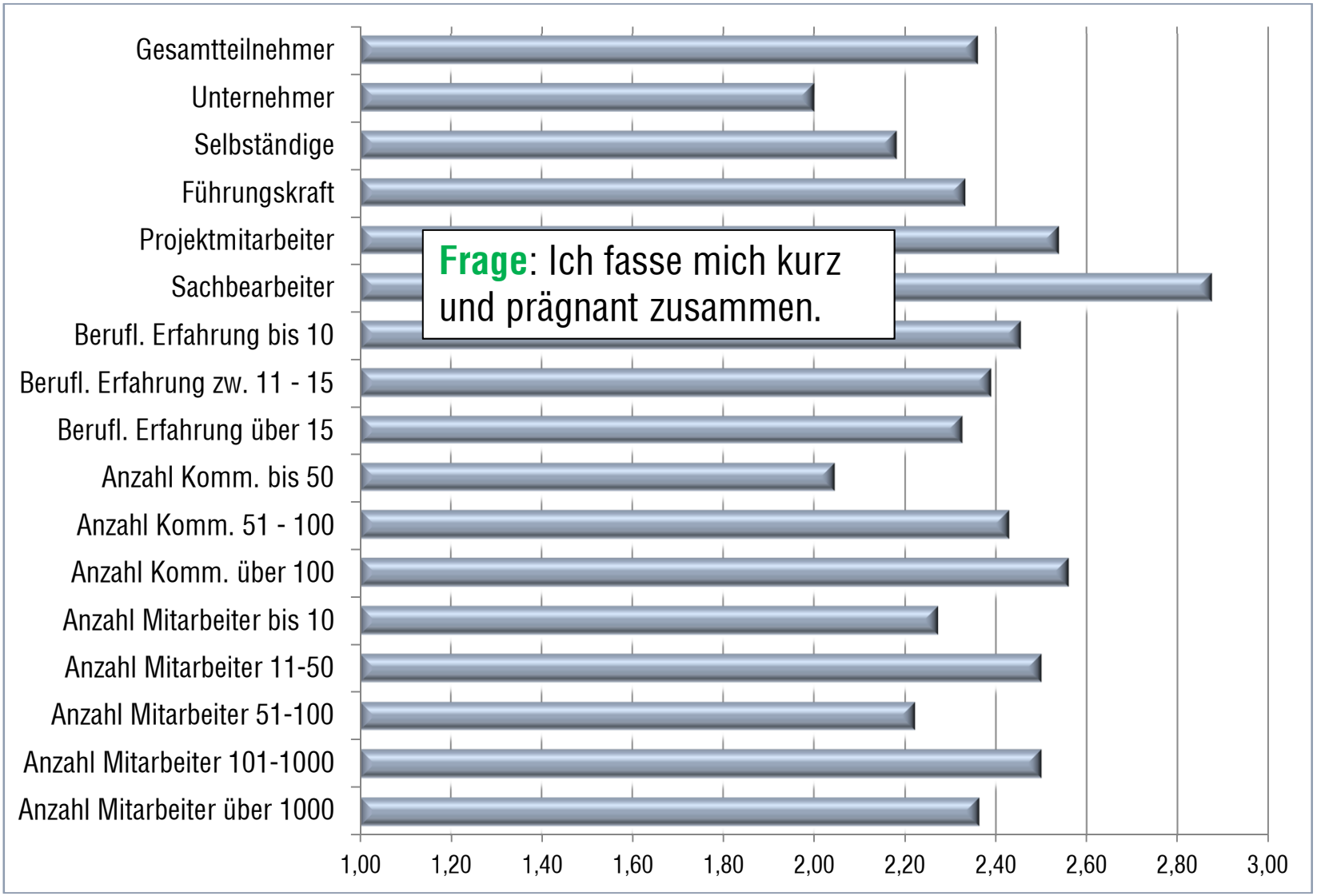
→ **Diese Frage korrespondiert mit Frage Nr. 20 (Wert 3.35), wo nach dem Kriterium beim Lesen gefragt wurde.**

→ **Die Diskrepanz zwischen Frage Nr. 20 (3.35) und Frage Nr. 24 (2.88) zeigt, dass wir eher beim Beantworten als beim Lesen ein Auswahlkriterium haben.**

→ **Das Verhalten ließe sich so subsummieren: Ich lese alles und beantworte nur einen Teil davon.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 25.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 25.

ThinkSimple

Frage: Ich fasse mich kurz und prägnant zusammen.

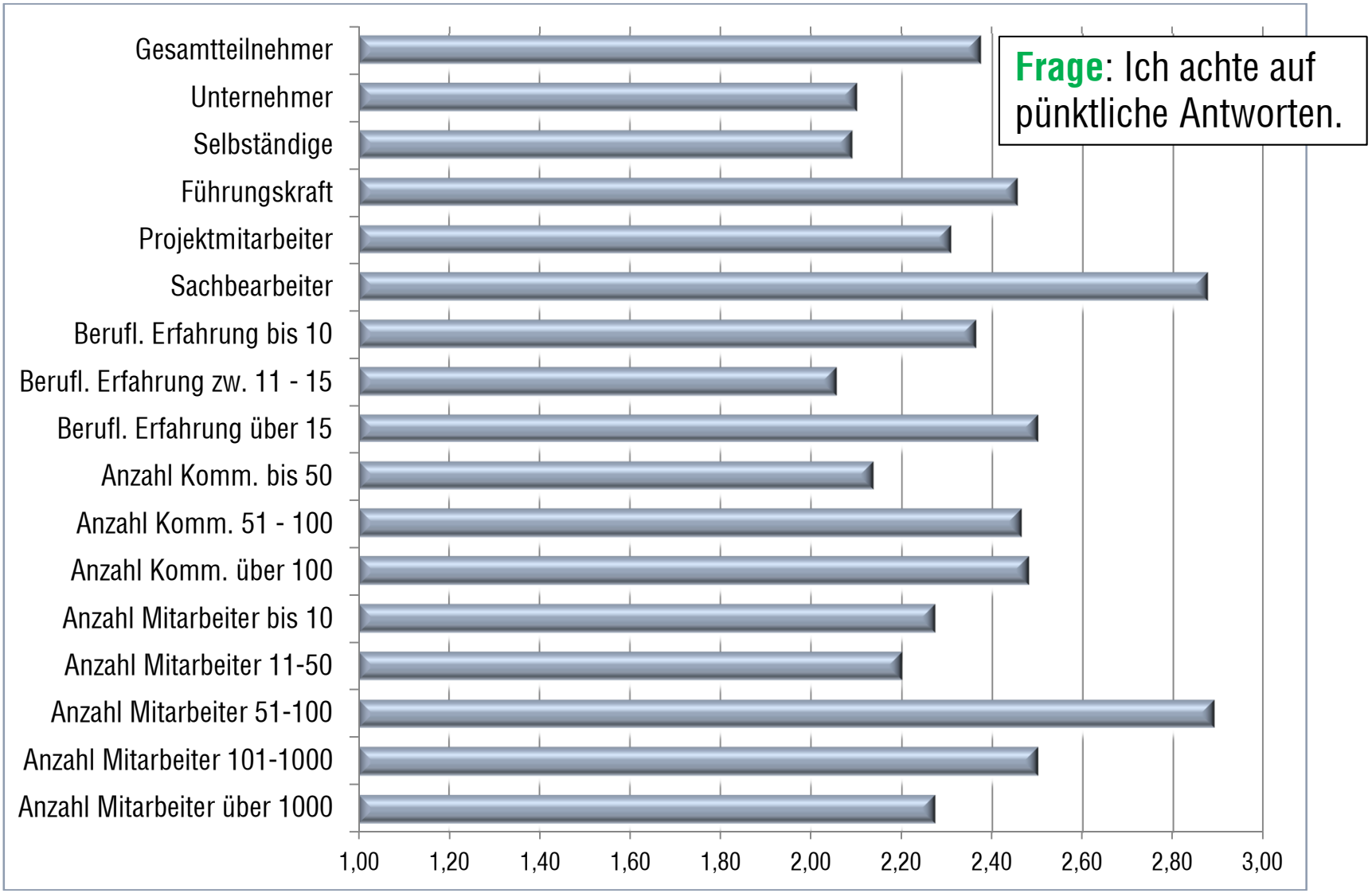
Gesamtmittelwert = 2,36

→ **Auch hier haben die Unternehmer den besten Wert (2,00) und die Sachbearbeiter den schlechtesten: 2,88.**

→ **Diese Ergebnisse stehen jedoch im Widerspruch zu Frage Nr. 11 (3,19), wo nach der Qualität der empfangenen E-Mails gefragt wurde.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 26.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 26.

ThinkSimple

Frage: Ich achte auf pünktliche Antworten.

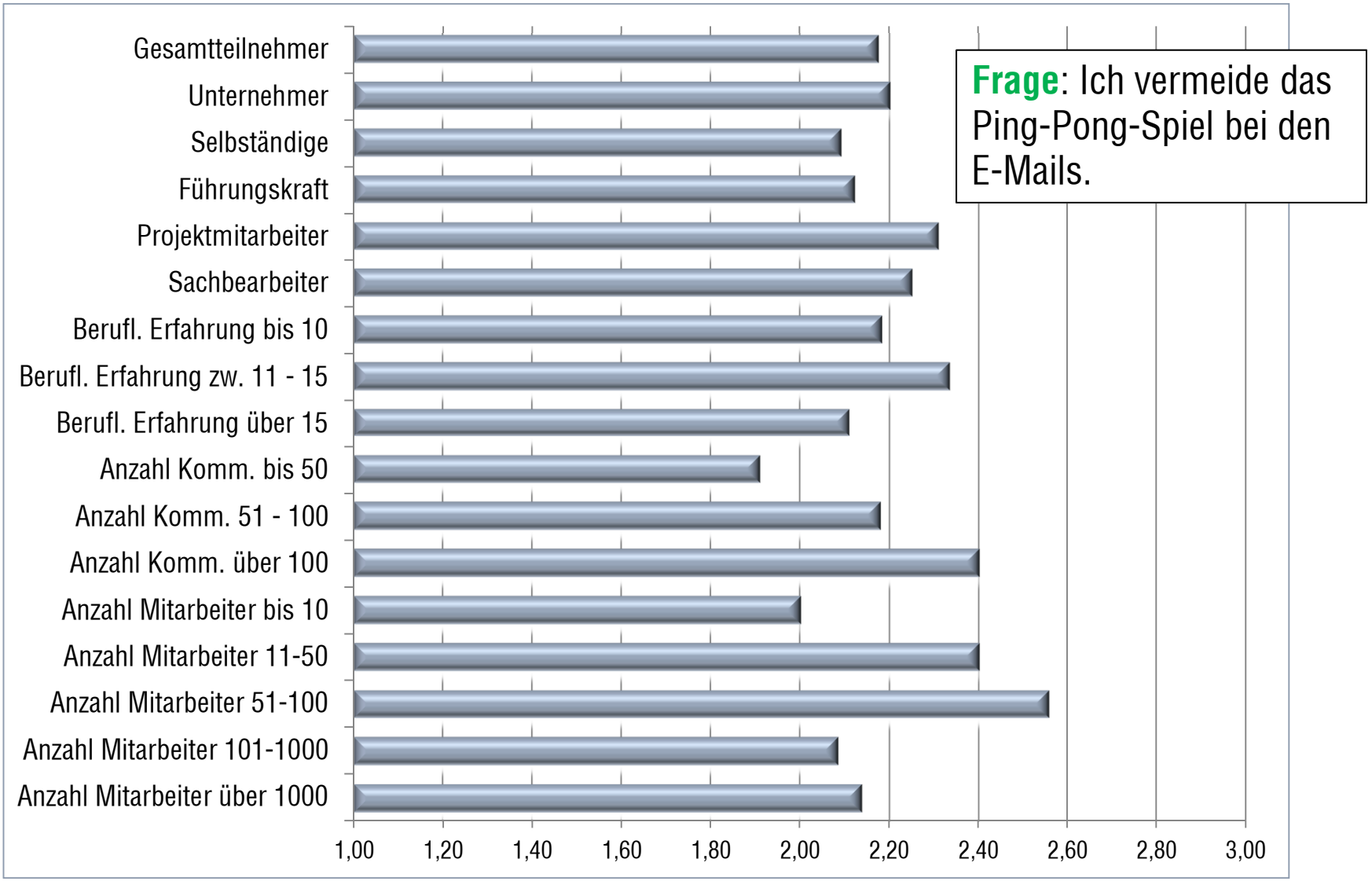
Gesamtmittelwert = 2,37

→ **Auch hier sind Unternehmer schneller beim Antworten als Sachbearbeiter, ob erstere bekanntlich weniger Zeit für E-Mails haben!**

→ **Die Ergebnisse korrelieren gut mit Frage Nr. 21: „Eintreffende E-Mails werden direkt beantwortet“.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 27.



Frage: Ich vermeide das Ping-Pong-Spiel bei den E-Mails.

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 27.

ThinkSimple

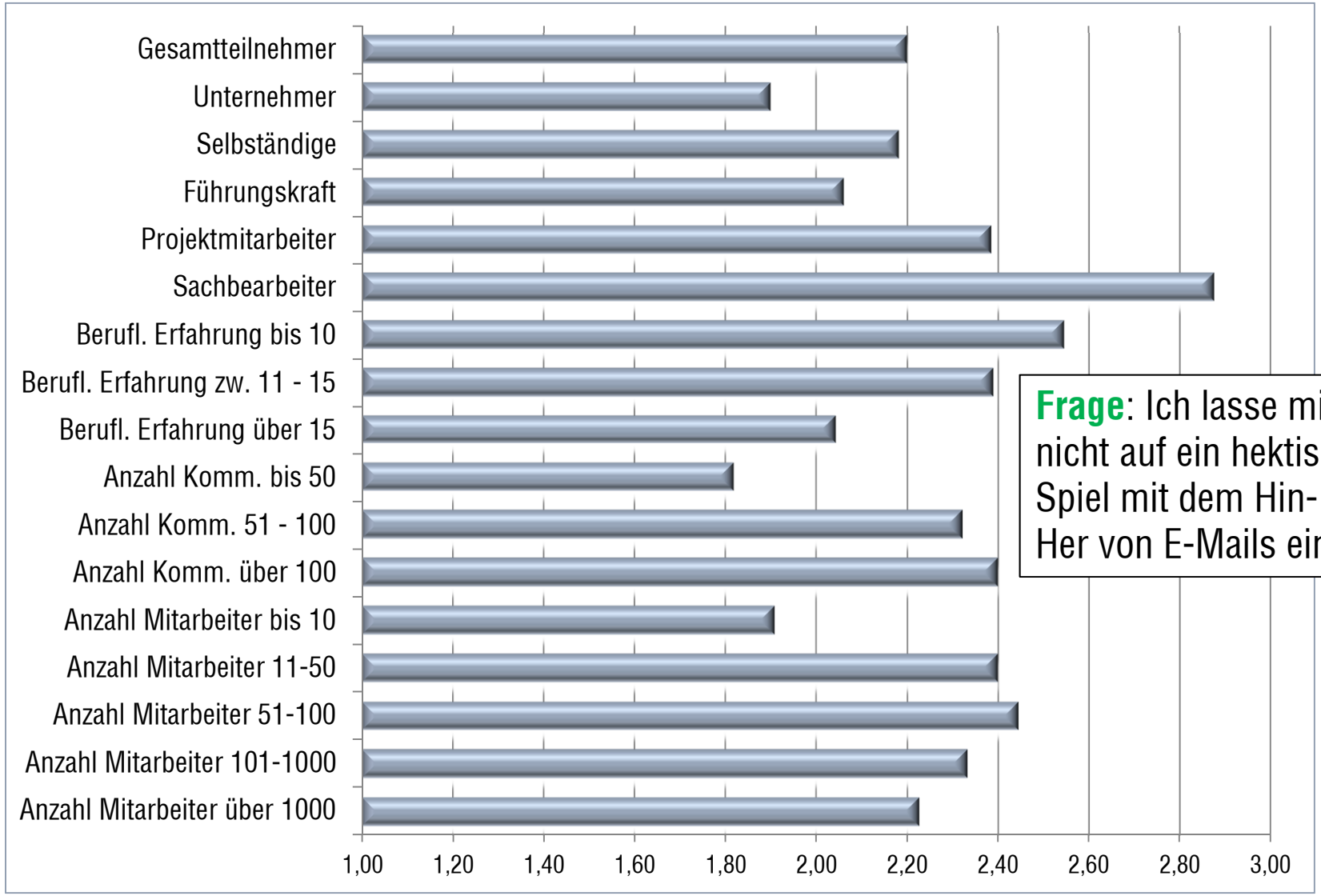
Frage: Ich vermeide das Ping-Pong-Spiel bei den E-Mails.

Gesamtmittelwert = 2,17

→ **Die guten Ergebnisse zeigen, dass allgemein diese Gefahr erkannt wird. Dies ist ein Hinweise auf die Qualität des E-Mails Verkehrs.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 28.



Frage: Ich lasse mich nicht auf ein hektisches Spiel mit dem Hin- und Her von E-Mails ein.

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 28.

ThinkSimple

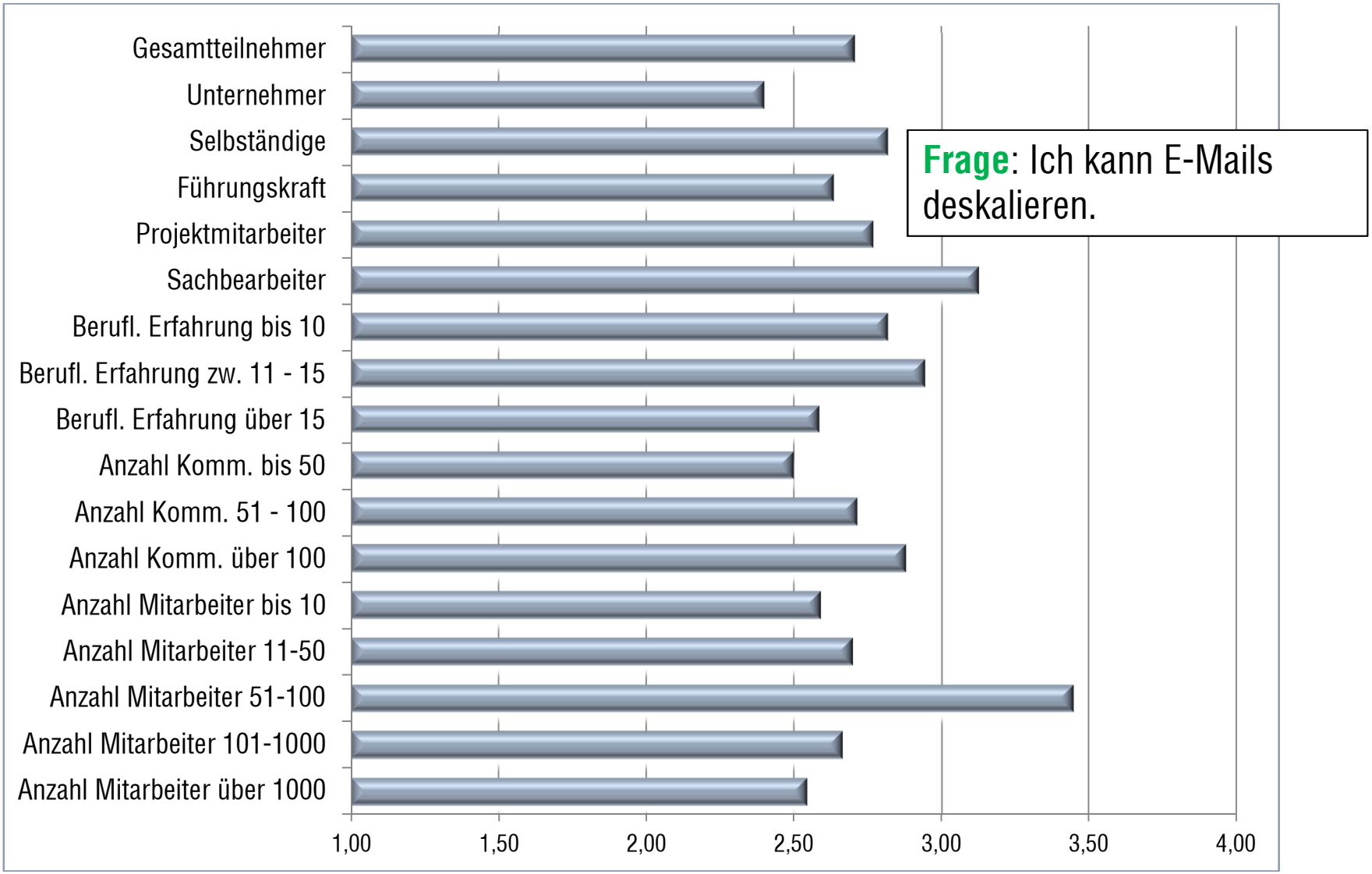
Frage: Ich lasse mich nicht auf ein hektisches Spiel mit dem Hin- und Her von E-Mails ein.

Gesamtmittelwert = 2,20

→ **Die Fragen Nr. 27 und 28 sind sehr ähnlich und dienen dazu, das Antwortverhalten zu prüfen. Die Ergebnisse sind sehr gut: 2.17 (Frage 27) und 2.20 (Frage 28).**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 29.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 29.

ThinkSimple

Frage: Ich kann E-Mails deskalieren.

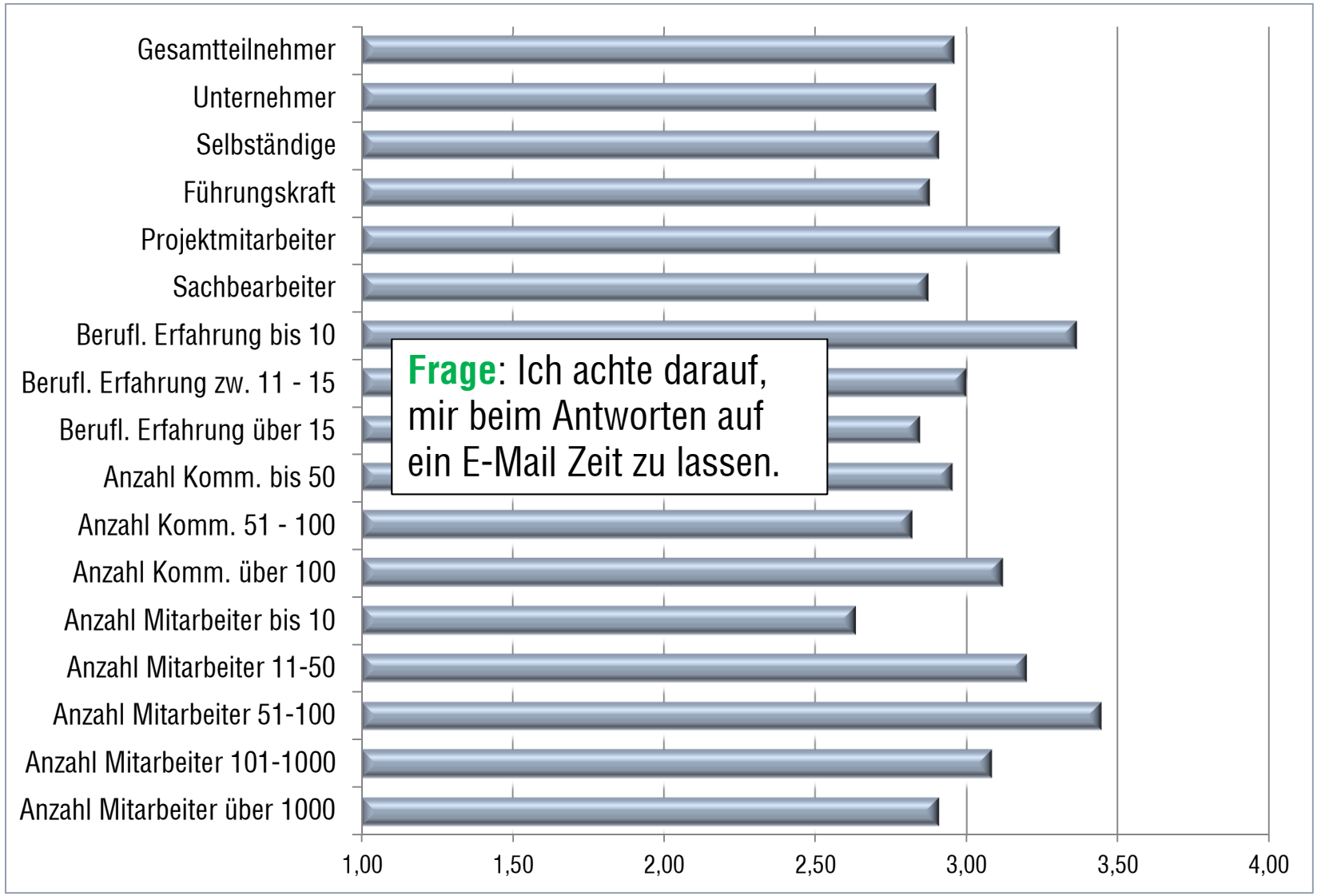
Gesamtmittelwert = 2,71

→ **Diese Frage ist für der Schlüssel zum E-Mail Verkehr: „Weiß ich damit richtig zu kommunizieren“?**

→ **Gerade Unternehmer und erfahrene Führungskräfte haben die Gefahr der Skalation bei den E-Mails und benutzen das Medium E-Mail entsprechend korrekt.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 30.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 30.

ThinkSimple

Frage: Ich achte darauf, mir beim Antworten auf ein E-Mail Zeit zu lassen.

Gesamtmittelwert = 2,96

→ **Diese Frage korrespondiert mit Frage Nr. 26 (2.37). Hierbei ging es pünktliche Antworten. E-Mail ist ein Spagat zwischen Pünktlichkeit und Reifegrad.**

→ **Der gute Wert von 2.96 zeigt, dass wir bestrebt sind, uns Zeit zu lassen. Jedoch nicht immer, sonst wäre eine 1 fällig gewesen.**

Copyright ThinkSimple® 2012

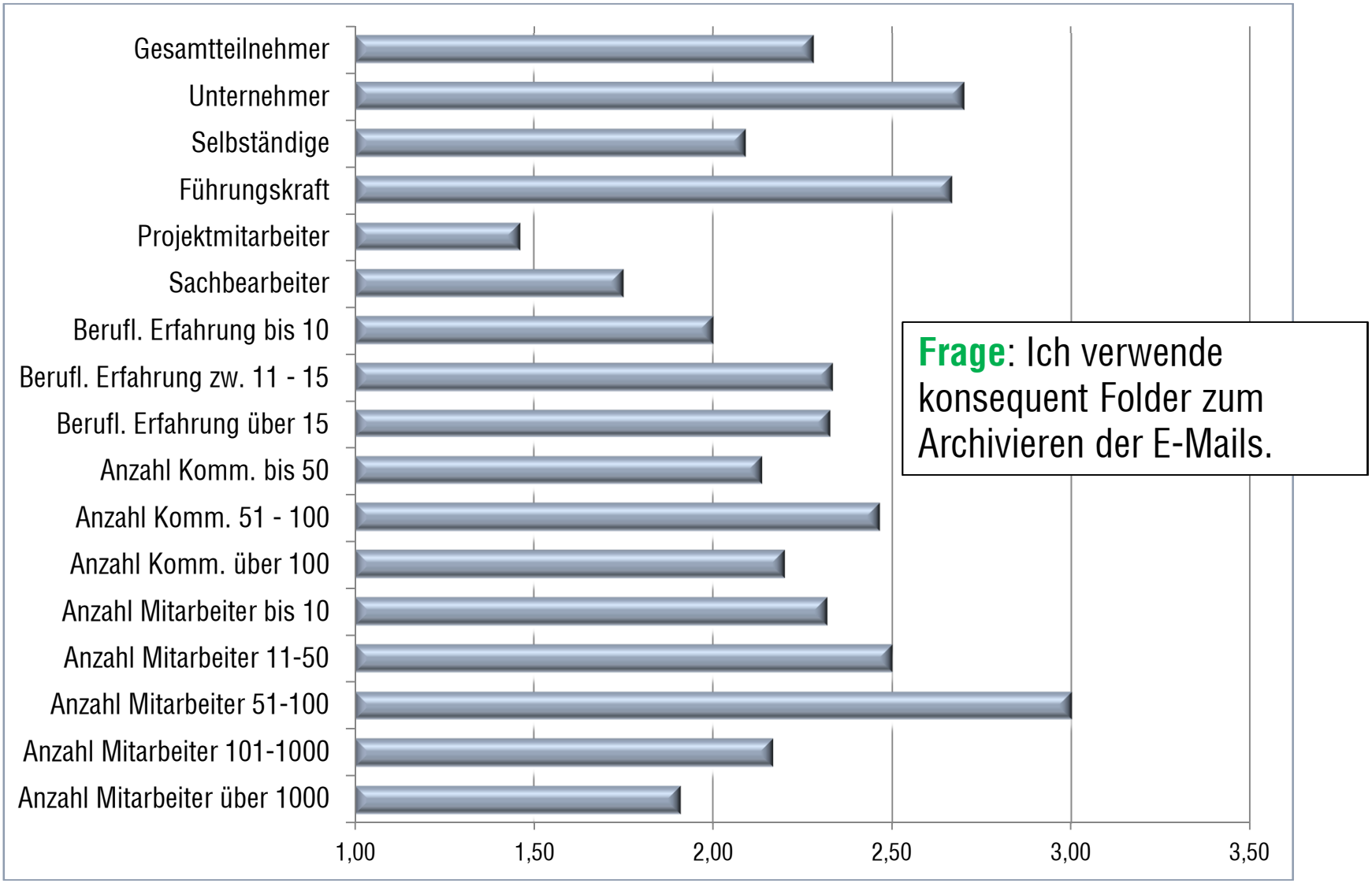
Auswertung.

ThinkSimple

- Auswertung nach Fragen: Eigene E-Mails
- Auswertung nach Fragen: Fremde E-Mails
- Auswertung nach Fragen: Antwortverhalten
- Auswertung nach Fragen: Handling der E-Mails

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 31.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 31.

ThinkSimple

Frage: Ich verwende konsequent Folder zum Archivieren der E-Mails.

Gesamtmittelwert = 2,28

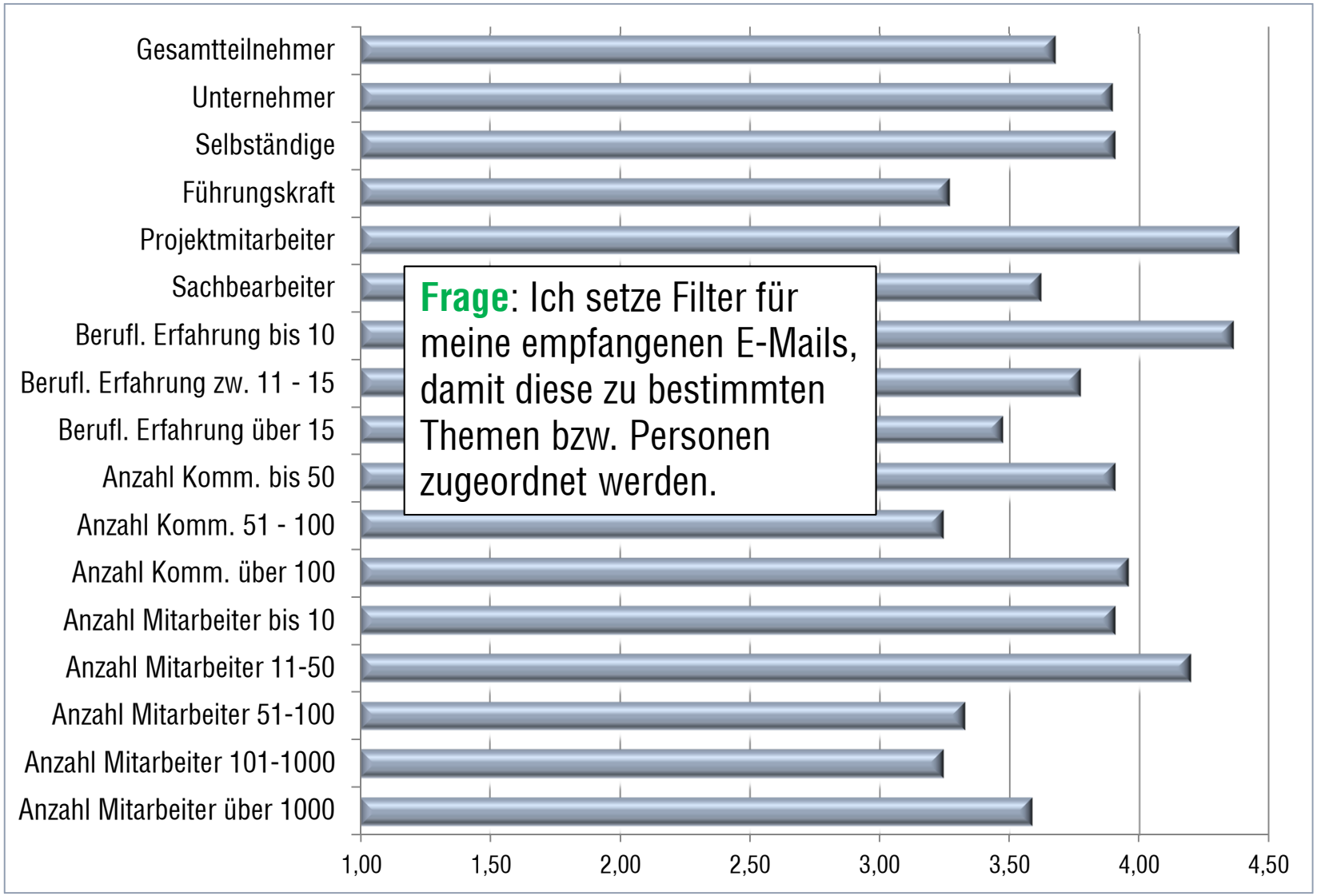
→ **Projektmitarbeiter nutzen konsequent diese Option in Outlook / Lotus, um die E-Mails abzulegen. Auch Mitarbeiter in großen Unternehmen.**

→ **Gerade diese Mitarbeiter erhalten projektbezogen viele E-Mails. Daher lassen sich die Ergebnisse gut interpretieren.**

→ **Unternehmer und Führungskräfte nutzen weniger diese Option, die ihre Arbeit erleichtert.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 32.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 32.

ThinkSimple

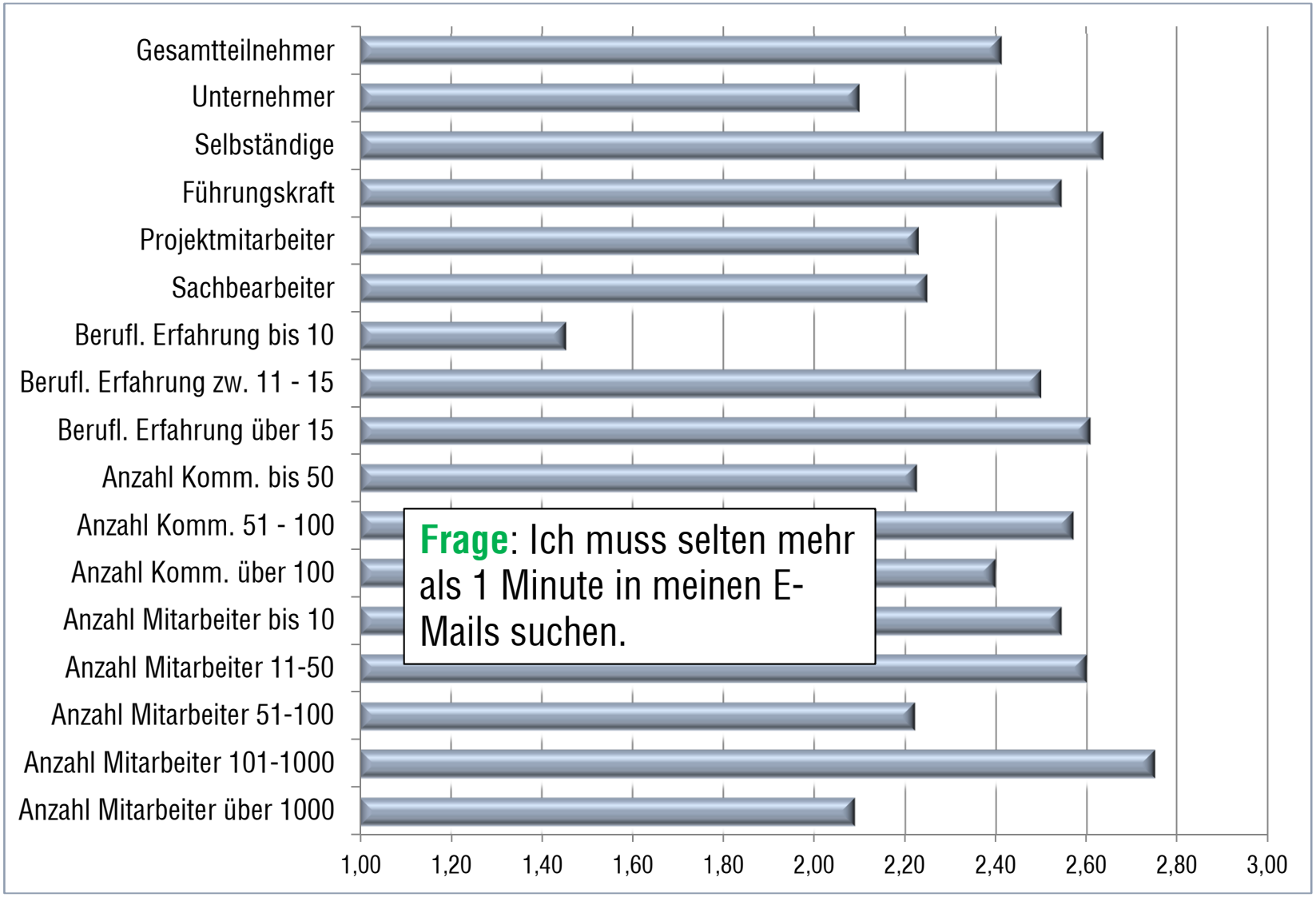
Frage: Ich setze Filter für meine empfangenen E-Mails, damit diese zu bestimmten Themen bzw. Personen zugeordnet werden.

Gesamtmittelwert = 3,68

→ **Auch diese Option von Outlook / Lotus wird generell kaum genutzt (Wert 3.68). Diese Option vereinfacht das Handling der eingegangenen E-Mails und verschafft einen besseren Überblick.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 33.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 33.

ThinkSimple

Frage: Ich muss selten mehr als 1 Minute in meinen E-Mails suchen.

Gesamtmittelwert = 2,41

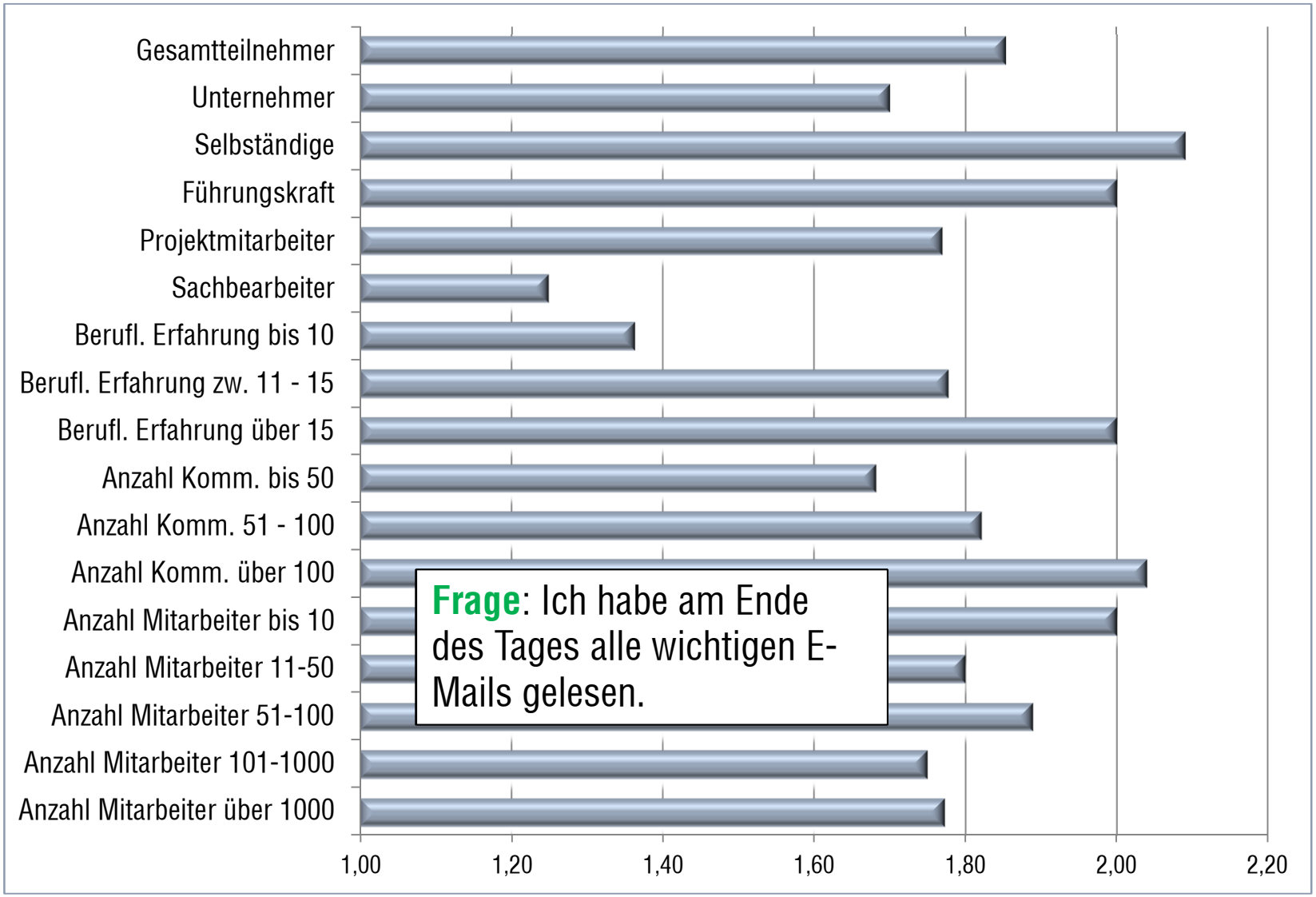
→ **Der Gesamtmittelwert ist hoch. Nur bei den jungen Berufstätigen ist dieser Wert auffällig niedrig.**

→ **Ein Grund für diesen niedrigen Wert (1.45) könnte darin liegen, a) besseres Gedächtnis, b) geringe Anzahl an E-Mails.**

→ **Auch Mitarbeiter in größeren Unternehmen scheinen eine Methode hierfür gefunden zu haben, E-Mails schnell zu finden.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 34.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 34.

ThinkSimple

Frage: Ich habe am Ende des Tages alle wichtigen E-Mails gelesen.

Gesamtmittelwert = 1,85

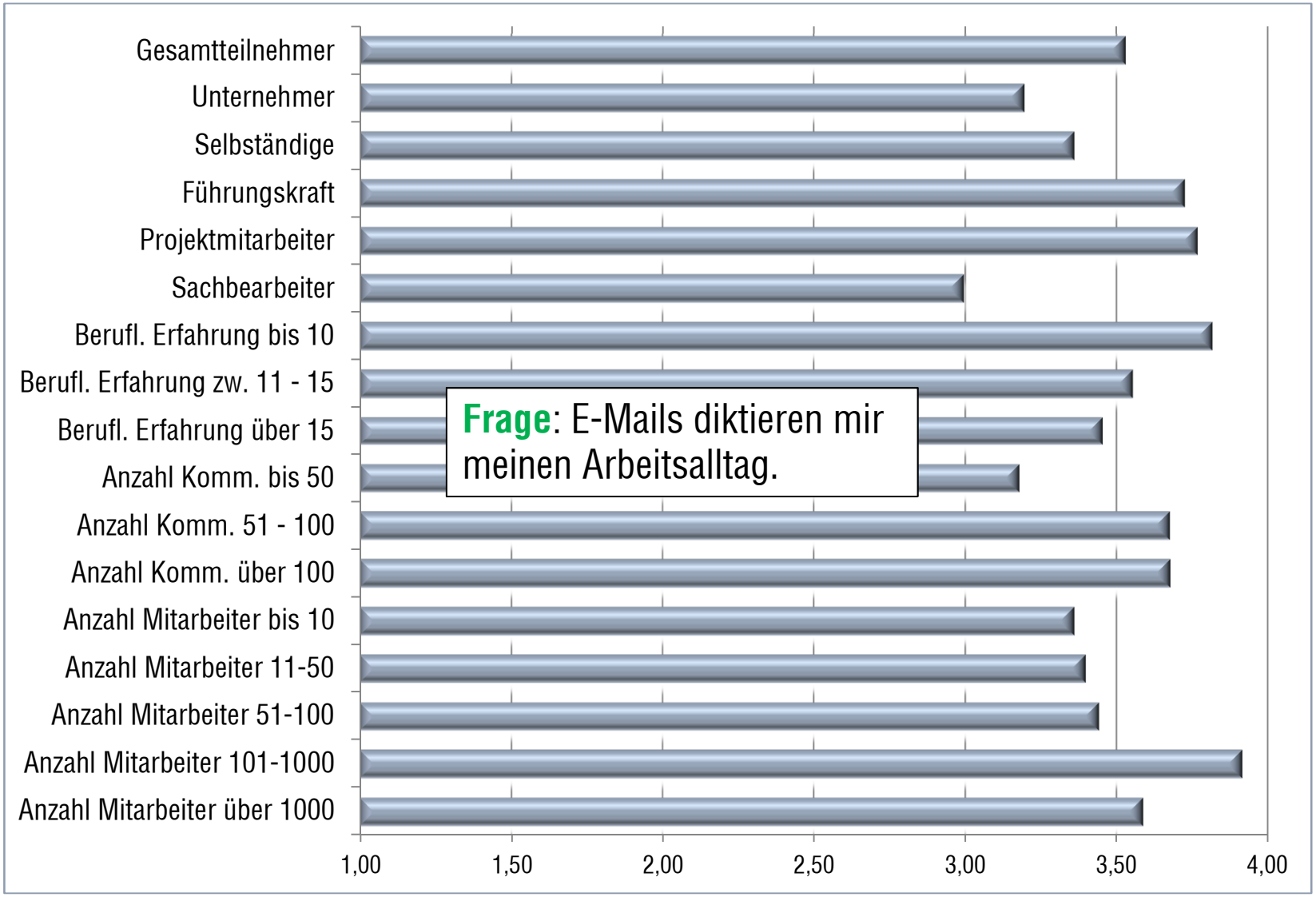
→ **Der Gesamtwert ist sehr gut und zeigt den hohen Grad der Beherrschung des E-Mails Verkehrs in Deutschland!**

→ **Zu diesem guten Wert tragen u.a. die Sachbearbeiter (1,25) und die jungen Berufstätigen (1,36). Zu diesen niedrigen Werten können zwei Faktoren beitragen: niedrige Anzahl von E-Mails und genügend viel Zeit für das E-Mail Handling.**

→ **Junge Berufstätige sind mit dem E-Mail Verkehr aufgewachsen. Daher ist hier ein effektiverer Umgang zu erwarten als bei älteren Berufstätigen.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 35.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 35.

ThinkSimple

Frage: E-Mails diktieren mir meinen Arbeitsalltag.

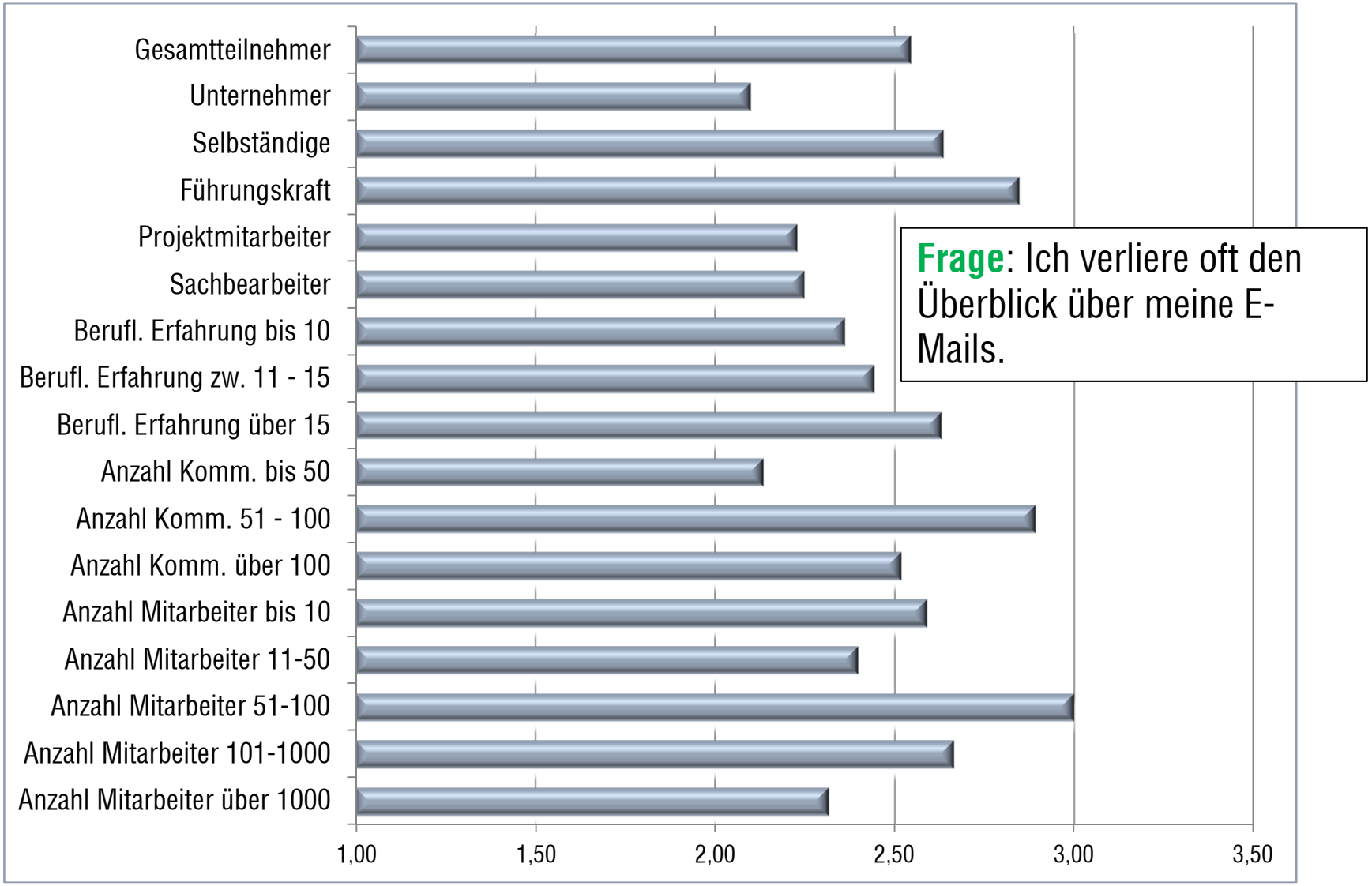
Gesamtmittelwert = 3,53

→ **Der hohe Wert zeigt, dass es hier Handlungsbedarf vorliegt und diese Ergebnisse korrelieren mit denen der Fragen Nr. 13, 15 und 19.**

→ **Nur Sachbearbeiter scheinen, etwas unabhängiger vom E-Mail Strom zu sein.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 36.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 36.

ThinkSimple

Frage: Ich verliere oft den Überblick über meine E-Mails.

Gesamtmittelwert = 2,55

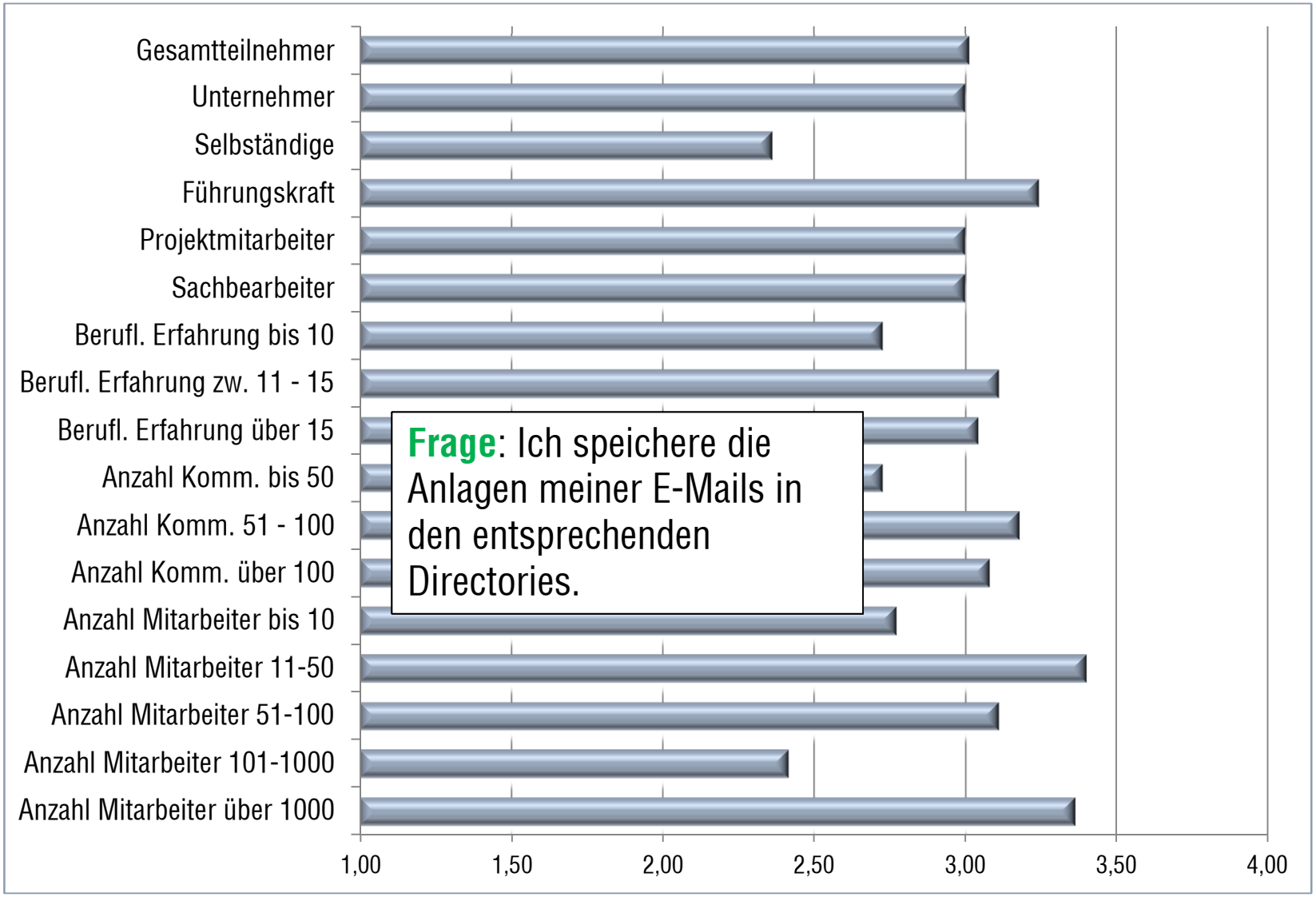
→ **Der Gesamtmittelwert ist sehr gut und dies trotz der Flut an E-Mails.**

→ **Am Besten schneiden hier Unternehmer und Mitarbeiter mit einer geringen Anzahl an Kommunikationspartnern.**

→ **Die Antworten korrelieren jedoch schlecht mit denen der Frage 34.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 37.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 37.

ThinkSimple

Frage: Ich speichere die Anlagen meiner E-Mails in den entsprechenden Directories.

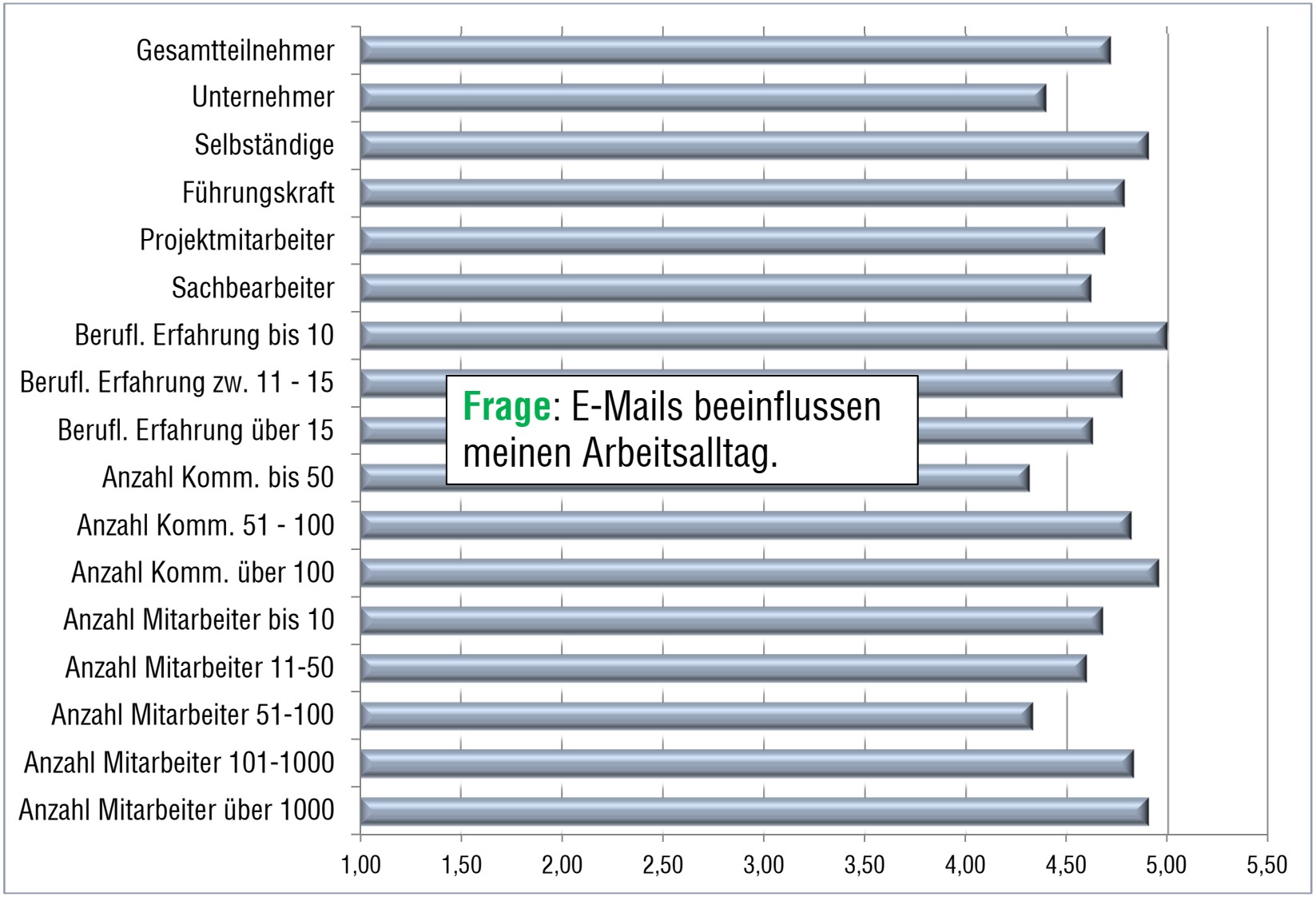
Gesamtmittelwert = 3,01

→ **Auch diese Funktion von Outlook / Lotus wird kaum genutzt. Damit korrelieren die Ergebnisse mit denen der Frage Nr. 32.**

→ **Hier schneiden Selbstständige und Mitarbeiter in mittelgroßen Unternehmen besser ab.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 38.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 38.

ThinkSimple

Frage: E-Mails beeinflussen meinen Arbeitsalltag.

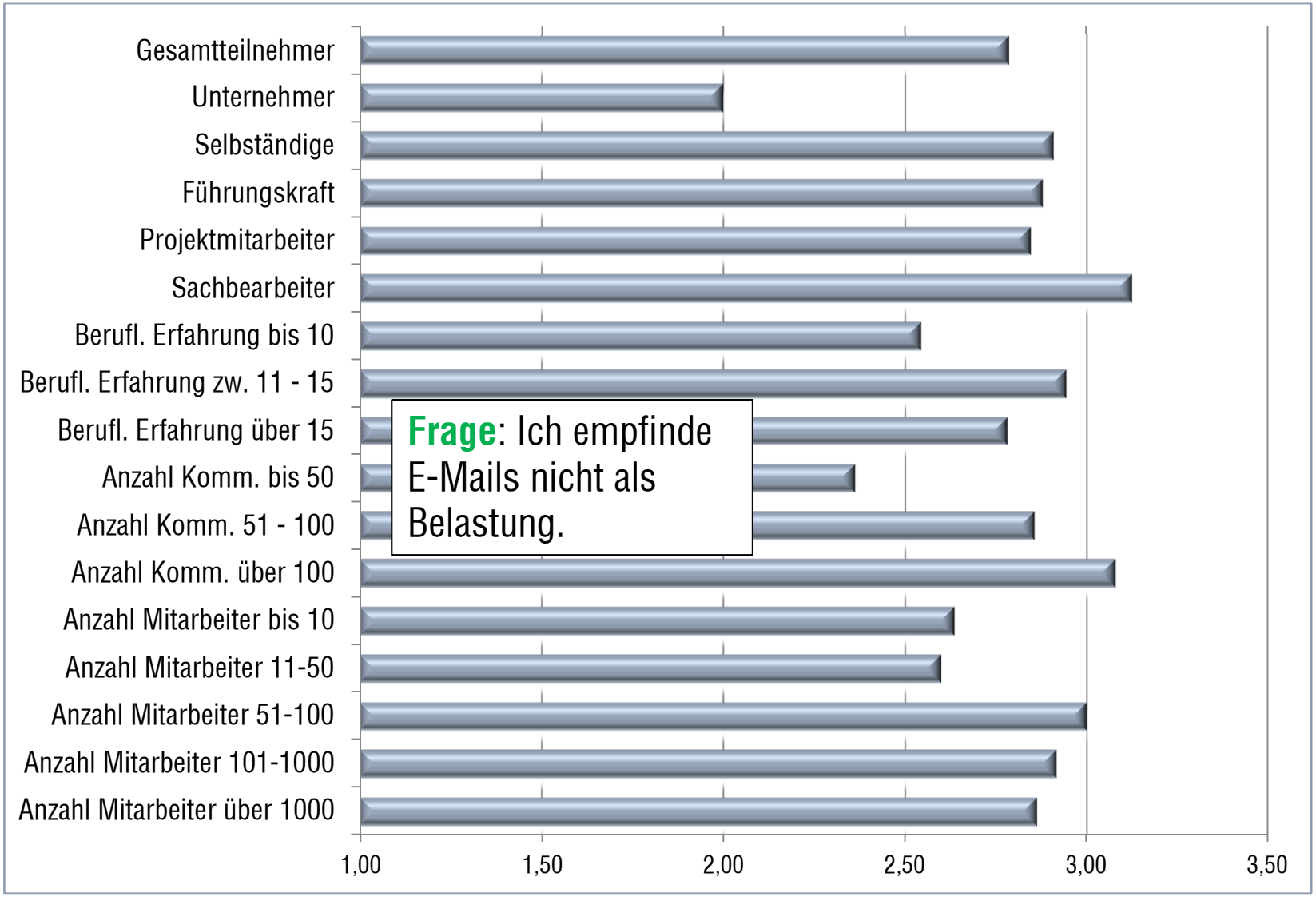
Gesamtmittelwert = 4,72

→ **Diese hohe Gesamtmittelwert legt den Finger auf die Wunde und spiegelt den Alltag vieler Berufstätigen.**

→ **Diese Ergebnisse korrelieren sehr gut mit denen von Frage Nr. 35, wo ein Wert von 3.53 ermittelt wurde.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 39.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 39.

ThinkSimple

Frage: Ich empfinde E-Mails nicht als Belastung.

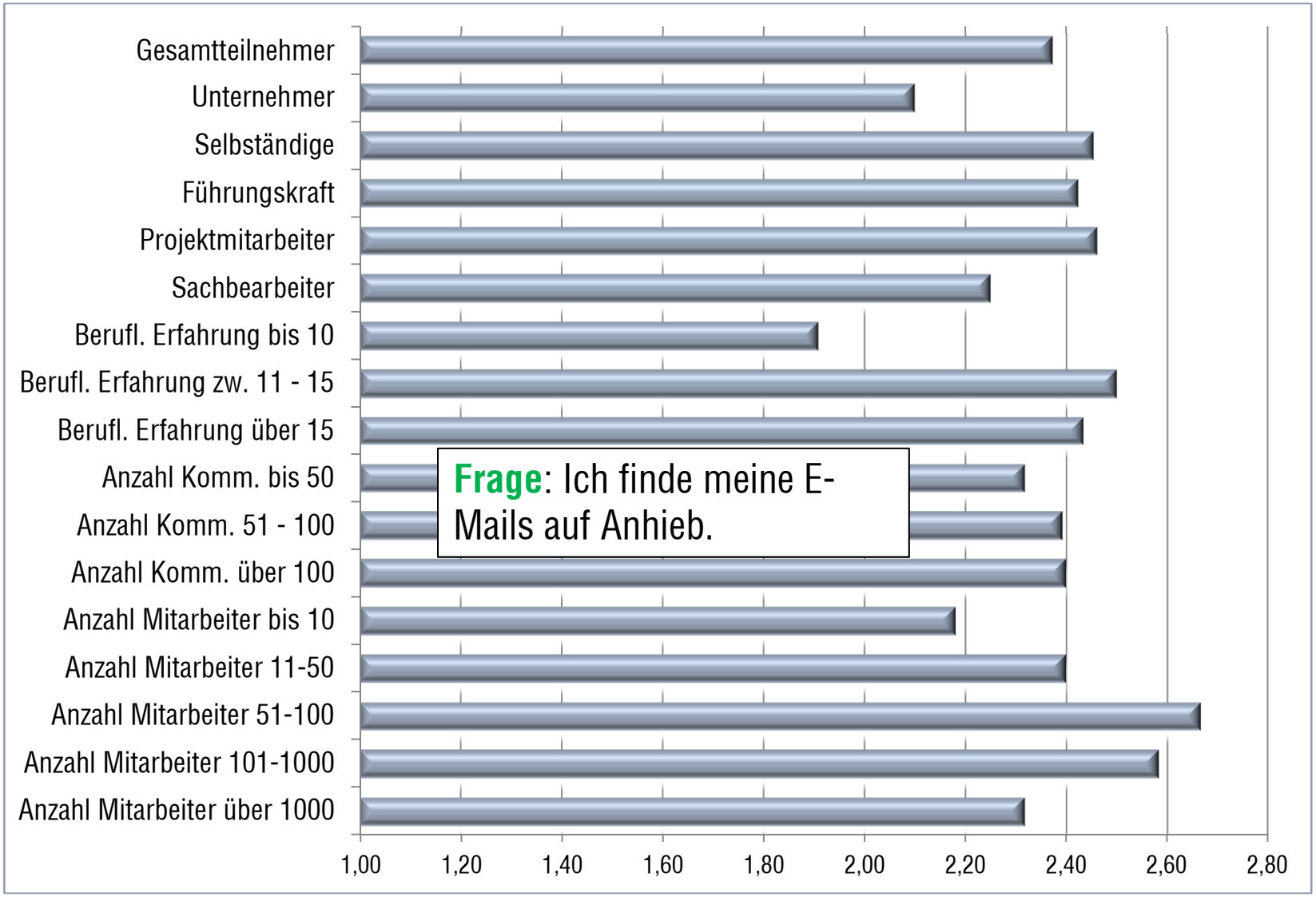
Gesamtmittelwert = 2,79

→ **Der niedrige Wert lässt aufatmen: E-Mails beeinflussen den Arbeitsalltag. Bisweilen diktieren den Rhythmus. Diese werden jedoch nicht als Belastung angesehen!**

→ **Den niedrigsten Wert weisen hier Unternehmer auf. Sogar junge Berufstätige, die am Ende des Tages fast alle E-Mails gelesen haben, schneiden hier schlechter ab.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 40.



Copyright ThinkSimple® 2012

Auswertung von Frage Nr. 40.

ThinkSimple

Frage: Ich finde meine E-Mails auf Anhieb.

Gesamtmittelwert = 2,37

→ **Diese Frage korreliert mit Nr. 33 mit einem Wert von 2.41.**

→ **Hier wie dort schneiden die jungen Berufstätigen am Besten ab.**

Copyright ThinkSimple® 2012

Gliederung.

ThinkSimple

- Executive Summary
- Zielsetzung der Umfrage
- Aufbau der Umfrage
- Teilnehmer der Umfrage
- Auswertung nach Position, beruflicher Erfahrung und Anzahl Kommunikationspartner
- Auswertung nach Fragen
- Zusammenfassung
- Impressum

Copyright ThinkSimple® 2012

Zusammenfassung.

ThinkSimple

→ Eigene E-Mails werden besser bewertet als fremde.

→ E-Mails stören die Konzentration und beeinflussen stark den Alltag.

→ Für die Lektüre der E-Mails werden selten Auswahlkriterien angelegt, wohl aber beim Antworten.

→ Es werden kaum Folder zum Ablegen der E-Mails verwendet.

→ Junge Berufstätige und Mitarbeiter in größeren Unternehmen scheinen besser mit dem Handling der E-Mails zurecht-zukommen.

→ Der E-Mail Verkehr wird kaum als Belastung angesehen.

Copyright ThinkSimple® 2012

Impressum.

ThinkSimple

ThinkSimple
Stefan-George-Ring 29
81929 München
Tel.: 089 / 930 86 - 280
E-Mail: Info@ThinkSimple.de
URL: www.ThinkSimple.de

Copyright ThinkSimple® 2012