

Überschwemmt von der E-Mail-Flut

Rund 300 Milliarden E-Mails werden täglich weltweit verschickt.

Sie zu schreiben und zu lesen, ist mit viel Aufwand verbunden. Mit Disziplin im E-Mail-Management könnten Unternehmen und Privatpersonen viel Zeiteinsparen.

Auszug aus dem Beitrag von Regula Zellweger,
Beilage Bildung im Zürcher Oberländer vom 17.06.2020

Verhaltensregeln

«Ein E-Mail ist ein Informations- und kein Kommunikationsmedium.»

Ist das E-Mail wirklich der passende Kommunikationskanal, kann man sich ans Werk machen. Fürs Schreiben empfiehlt es sich, eine ganze Reihe praktischer Tipps zu befolgen:

- E-Mails empfangenorientiert schreiben: kurz, prägnant, aussagekräftig, maximal 15 Wörter pro Satz. Dies gilt auch für die Betreffzeile. Sie fasst den Inhalt mit maximal 50 Zeichen zusammen.
- Formelle E-Mails werden im Stil eines Briefs geschrieben. Informelle Mails dürfen ähnlich der gesprochenen Sprache und ohne Höflichkeitsfloskeln formuliert werden. Informations-Mails an Mitarbeitende dürfen im Telegramm-Stil verfasst werden.
- Inhalte, die mehr als eine Seite umfassen, als separate Dateien anhängen.
- Bei festen Adressatenkreisen wie bei Projektgruppen erstellt man eine Adressengruppe.
- Standardisierungsmassnahmen wie die Integration von Grussformeln in die Signatur sparen Zeit.
- Mails innerhalb von 24 Stunden beantworten oder den Empfang bestätigen und mitteilen, wann mit einer Antwort gerechnet werden kann.
- E-Mails gleich fertig bearbeiten: Lesen, beantworten, löschen oder sinnvoll ablegen.
- Die Ablage klug strukturieren.
- CC so selten wie möglich und ausschliesslich zur Kenntnisnahme einsetzen: Wenn von CC-Empfängern eine Handlung oder Reaktion erwartet wird, ist das explizit zu erwähnen. CC ist der Hauptgrund für die E-Mail Flut.

- Bei Mailings die Adressen verbergen: sich selbst als Empfänger einsetzen, alle anderen Adressen aus Datenschutzgründen im BCC. Als solche erkennbare Massenmails werden oft als Belästigung und Spam empfunden.
- In einer E-Mail nie negativ über Dritte schreiben.
- Mails nur auf expliziten Wunsch weiterleiten.
- Newsletter, die man nicht liest, sofort abbestellen.
- Nach längeren Abwesenheiten Mails nach Absender sortieren und das neueste E-Mail zuerst bearbeiten. Damit erübrigt sich oft das Lesen der vorhergehenden.

Das Befolgen dieser Regeln würde nicht nur die Effizienz erhöhen. Es wäre auch gut für die Gesundheit: «In verschiedenen Studien haben über die Hälfte der Befragten ausgesagt, dass sie befürchten, E-Mail-Stress werde längerfristig negative gesundheitliche Folgen haben.»