

MUSTER!

Persönliches E-Mail-Assessment

Sehr geehrter Herr Muster

Auf dieser Seite finden Sie eine Zusammenfassung über Ihre E-Mail-Produktivität sowie Tipps zur Steigerung Ihrer Produktivität. Die Tipps für die persönliche Produktivität helfen unmittelbar Ihnen. Die Tipps für die kollektive Produktivität zeigen Ihnen, wie Sie die Kooperation mit Ihren Arbeitskontakten produktiver gestalten können und schliesslich helfen Ihnen die Empfehlungen, die wichtigsten Herausforderungen aufgrund Ihres Aufgabenprofils zu meistern.

Zusammenfassung

1. Stand Ihrer E-Mail-Produktivität

Ihr E-Mail-Produktivität ist auf einem verbesserungsfähigen Stand.
Sie haben 35 % des Punktemaximums erreicht.

2. Persönliche und kollektive E-Mail-Produktivität

Persönlich

Fördern Sie die Einhaltung gemeinsamer Regeln für die Kommunikation mit E-Mail.

Machen Sie es dem Empfänger so einfach wie möglich.

Kollektiv

Befreien Sie Ihre Arbeitskontakte von Unklarheiten im Umgang mit E-Mail.

Entlasten Sie Ihre Arbeitskontakte mit leicht verständlichen E-Mails.

3. Empfehlungen auf der Basis der Charakteristik Ihrer Arbeit

1. Nutzen und befolgen Sie ein sinnvolles Ordnungssystem.
2. Behalten Sie Ihre Aufgaben unter Kontrolle.
3. Falls Sie häufig mit Externen E-Mail-Kontakt haben, können Sie mit gutem Beispiel vorangehen.
4. Fördern Sie die Einhaltung verbindlicher E-Mail-Regeln in Ihrem Unternehmen.
5. E-Mails müssen nicht sofort, aber regelmässig beantwortet werden.
6. Entwerfen Sie ein E-Mail für die Delegation von Aufgaben, das Sie immer wieder einsetzen können.

Eine ausführliche Erklärung der Tipps finden Sie auf den folgenden Seiten.

Erläuterungen

Auf der Basis Ihrer Angaben bieten wir Ihnen:

1. Eine Einschätzung Ihrer persönlichen E-Mail-Produktivität
2. Tipps, wie Sie Ihre persönliche E-Mail-Produktivität erhöhen können und Tipps, wie Sie die kollektive E-Mail-Produktivität erhöhen können. Die kollektive E-Mail-Produktivität verstehen wir als die Produktivität aller Ihrer Arbeitskontakte. E-Mail ist ein Kommunikationsmittel, deshalb liegt das grösste Potential nicht beim Einzelnen sondern in der produktiven Gestaltung der Kommunikation via E-Mail.
3. Empfehlungen aufgrund der Charakteristik Ihrer Arbeit, auf was Sie besonders achten sollten.

1. Stand Ihrer E-Mail-Produktivität

Gemäss Ihren Angaben ist Ihre Produktivität im Umgang mit E-Mail auf einem verbesserungsfähigen Stand.
Sie haben 35 % des Punktemaximums erreicht. Das Befolgen der folgenden Tipps hilft Ihnen, Ihre E-Mail-Produktivität zu steigern.

MUSTER!

2. Tipps für Ihre persönliche und die kollektive E-Mail-Produktivität

Auf der Basis Ihrer Angaben haben wir drei Tipps ausgewählt, zu denen wir Ihnen sowohl Tipps für Ihre persönliche E-Mail-Produktivität als auch für die kollektive E-Mail-Produktivität zeigen. Die persönlichen Tipps möchten wir Ihnen besonders ans Herz legen. Mit ihnen können Sie Ihre persönliche E-Mail-Produktivität unmittelbar steigern. Die kollektiven Tipps helfen in erster Linie nicht Ihnen, sondern Ihren Arbeitskontakten. E-Mails können die Zusammenarbeit ungemein erleichtern, wenn sie richtig eingesetzt werden. Wenn Sie mit gutem Beispiel voran gehen, werden Sie die Früchte Ihrer Arbeit ernten. Sie werden bessere E-Mails erhalten und weniger Zeit für Rückfragen und das Verwalten der E-Mails aufwenden müssen.

Tipp 1

Persönlich

Fördern Sie die Einhaltung gemeinsamer Regeln für die Kommunikation mit E-Mail.

Kommunikation braucht Regeln. Je besser die Regeln von allen eingehalten werden, desto flüssiger wird die Kommunikation. Egal auf welcher Stufe Sie arbeiten, versuchen Sie alle Mitarbeitenden für die Einhaltung gemeinsamer E-Mail-Regeln zu gewinnen. Gerne unterstützen wir Sie bei der Erarbeitung der passenden Regeln sowie der Einführung und Verankerung derselben Regeln.

Tipp 2

Persönlich

Machen Sie es dem Empfänger so einfach wie möglich.

Bauen Sie Ihre E-Mails nach der Idee der umgekehrten Pyramide auf: Die wichtigsten Informationen für den Empfänger kommen zuerst; die weniger wichtigen Informationen folgen danach. Versetzen Sie sich kurz in den Empfänger Ihrer Zeilen und überlegen Sie sich, welche Informationen und welchen Wissensstand der Empfänger braucht, um Sie zu verstehen. Der Empfänger fragt sich immer: a) Um was geht es? b) Was muss ich machen? c) Was will mir der Absender mitteilen? Was ist seine wichtigste Aussage?

Tipp 3

Persönlich

Machen Sie es dem Empfänger so einfach wie möglich.

Schreiben Sie aussagekräftige Betreffzeilen, die den Inhalt der Nachricht gut beschreiben. So weiss der Empfänger sofort, worum es geht. Beginnen oder beenden Sie die Betreffzeile mit einem Tag (FYI oder ACTION). Der Empfänger weiss damit bereits, welche Art von Information im E-Mail enthalten ist, beispielsweise: "Mahnung an Kunde 987654 [ACTION]".

Kollektiv

Befreien Sie Ihre Arbeitskontakte von Unklarheiten im Umgang mit E-Mail.

Regeln reduzieren Unsicherheit und Ambivalenz. Ohne Regeln müssen Ihre Arbeitskontakte beispielsweise immer entscheiden, ob Sie Ihren Auftrag quittieren sollen oder sich erst mit dem Resultat melden sollen. Selbst suboptimale Regeln einzuhalten, ist besser, als keine Regeln einzuhalten.

Kollektiv

Entlasten Sie Ihre Arbeitskontakte mit leicht verständlichen E-Mails.

Wenn der Empfänger Ihr E-Mail nicht oder falsch versteht, werden Rückfragen nötig oder falsche Resultate produziert. Gut strukturierte und verständlich formulierte E-Mails machen Ihre Arbeitskontakte produktiver. Die Empfänger werden Ihre E-Mails schätzen und Sie Ihrerseits mit gut strukturierten und verständlich formulierten E-Mails entlasten.

Kollektiv

Entlasten Sie Ihre Arbeitskontakte mit leicht verständlichen E-Mails.

Wenn der Empfänger Ihr E-Mail nicht oder falsch versteht, werden Rückfragen nötig oder falsche Resultate produziert. Gut strukturierte und verständlich formulierte E-Mails machen Ihre Arbeitskontakte produktiver. Die Empfänger werden Ihre E-Mails schätzen und Sie Ihrerseits mit gut strukturierten und verständlich formulierten E-Mails entlasten.

MUSTER!

Mit den obigen Tipps haben wir auf die von Ihnen geäusserten Bedürfnisse und Herausforderungen reagiert. Wir möchten Ihnen auch einige generelle Empfehlungen auf Grund Ihrer Angaben über Ihre Arbeit geben. Diese Empfehlungen ergänzen die obigen Tipps.

3. Empfehlungen auf der Basis der Charakteristik Ihrer Arbeit

Alle Berufstätigen verarbeiten und produzieren Informationen und Wissen. Sie unterscheiden sich aber in der Art der Informations- und Wissensverarbeitung sowie der Häufigkeit der Kommunikation (per E-Mail). Wir unterscheiden vier Typen von Informationsarbeitern: Collaborator, Expert, Transactor und Integrator.

Entsprechend Ihren Angaben schätzen wir Sie eindeutig als Collaborator ein.

Collaborators sind typischerweise in einer leitenden Funktion und Generalisten. Sie nutzen das Wissen von Experten und ihre eigene Erfahrung, um die Ziele des Unternehmens, der Organisation umzusetzen. Sie setzen ihre Ziele um, indem sie Aufgaben delegieren und laufend mit ihren Mitarbeitern, Kunden und Lieferanten kommunizieren. Collaborators erhalten einerseits viele E-Mails und stehen vor der Herausforderung, den Überblick über diese (und die anderen Kommunikationskanäle) nicht zu verlieren. Andererseits ist ihre Arbeit durch eine hohe Komplexität gekennzeichnet. Bei der Kommunikation (per E-Mail) müssen sie deshalb der klaren und leicht verständlichen Formulierung viel Beachtung schenken. Das Potential, Verwirrung durch unsaubere Formulierungen oder Aufträge zu stiften ist bei den Collaborators gross. Die folgenden Tipps helfen Ihnen im Umgang mit E-Mails, diese beiden Herausforderungen zu bewältigen.

Nutzen und befolgen Sie ein sinnvolles Ordnungssystem.

Ordnungssysteme müssen den Anforderungen Ihrer Aufgabe und Ihren Bedürfnissen entsprechen. Häufig ist einer der folgenden Ordnungslogiken sinnvoll: nach Organisationseinheiten, nach Fachfunktionen, nach Projekten, nach Personen, nach Zielen, oder einem Mix dieser Ordnungslogiken.

Behalten Sie Ihre Aufgaben unter Kontrolle.

Sie können Ihre Aufgaben mit Hilfe der Kalender- oder Aufgabenfunktion organisieren. Es gibt keinen generell besten Weg, trotzdem kann das Folgende gesagt werden: Aufgaben, die Sie per E-Mail erhalten: Kopieren Sie das E-Mail in den Kalender und reservieren Sie sich dort auch Zeit für die Bearbeitung der Aufgabe. Falls es sich um eine komplexere, langfristige Aufgabe handelt, können Sie auch Milestones im Kalender definieren. Oder, Sie kopieren die Aufgabe in die Aufgabenliste und definieren allenfalls Milestones mit spezifischen Terminen. Aufgaben, die Sie per E-Mail delegieren: Entweder kopieren Sie das E-Mail an den Tag im Kalender, an dem Sie die Abgabe der Aufgabe oder eines Milestones erwarten. Oder, Sie kopieren das E-Mail in die Aufgabenliste, in der Sie einen Eintrag machen: "Abgabe der Aufgabe / Milestone kontrollieren".

Falls Sie häufig mit Externen E-Mail-Kontakt haben, können Sie mit gutem Beispiel vorangehen.

Es ist schwierig mit externen Kontakten verbindliche Regeln für die (E-Mail-)Kommunikation zu etablieren. Dies erfordert eine längere Zusammenarbeit. Gehen Sie stattdessen mit gutem Beispiel voran und motivieren Sie Ihre Kontakte so zur Nachahmung. Oder schicken Sie Ihren Kontakten den Link zu diesem Assessment.

Fördern Sie die Einhaltung verbindlicher E-Mail-Regeln in Ihrem Unternehmen.

Kommunikation braucht Regeln. Je besser die Regeln von allen eingehalten werden, desto flüssiger wird die Kommunikation. Versuchen Sie alle Mitarbeitenden für die Einhaltung gemeinsamer E-Mail-Regeln zu gewinnen. Beispiel: 1. Dringende Anfragen sind per Telefon oder Instant Messaging zu stellen. 2. Anfragen, deren Antwort bis zum nächsten Mittag gebraucht werden, sind per E-Mail zu stellen. 3. Fragen, die an einem Meeting gestellt werden sollen, können in einem Excel-File, auf das alle Zugriff haben, eingetragen werden. Gerne unterstützen wir Sie bei der Erarbeitung der passenden Regeln sowie der Einführung und Verankerung der Regeln.

E-Mails müssen nicht sofort, aber regelmässig beantwortet werden.

E-Mail ist ein Kommunikationsmedium, das nicht für zeitgleiche Kommunikation gedacht ist. Instant Messaging oder Telefone sind dazu geeigneter. Wenn Sie E-Mails immer sofort beantworten, werden die Empfänger dieses Verhalten mit der Zeit erwarten. Sie werden immer mehr und häufiger Fragen per E-Mail stellen. Nehmen Sie sich die "Freiheit" und beantworten Sie E-Mails, wenn Sie Zeit haben, aber möglichst innerhalb von 48 Stunden. Wenn Sie Zeit für die konzentrierte Erarbeitung eines Sachverhalts brauchen, schliessen Sie das E-Mail-Programm am besten in dieser Zeit.

MUSTER!

Entwerfen Sie ein E-Mail für die Delegation von Aufgaben, das Sie immer wieder einsetzen können.

Damit ein Empfänger eine Aufgabe oder Anfrage ausführen kann, braucht er immer dieselben Informationen: Welche Aufgabe (Was) muss bis wann (Wann) erledigt sein, und welche Informationen (Unterlagen) und welche Mittel (Budget, Personen, ...) stehen zur Verfügung. Bitten Sie den Empfänger immer um eine Bestätigung der Aufgabe oder definieren Sie, dass Aufgaben nur innerhalb von 24 Stunden abgelehnt werden können. Mit einer klaren Aufgabendelegation vermindern Sie Rückfragen und Unklarheiten beim Aufgabenempfänger. Kontrollieren Sie vor dem Versand das E-Mail nach der ZEIT-Eselsbrücke: Z = Ziel klar, E = zu erledigende Aufgabe klar, I = alle Infos enthalten, T = treffender Betreff.

Schweizerisches Produktivitätsinstitut

Das Schweizerische Produktivitätsinstitut kümmert sich um die Produktivität von InformationsarbeiterInnen. Mit Assessments, Trainings und der Begleitung von Projekten zur Einführung und Umsetzung moderner Informations- und Kommunikationslösungen verbessert das Institut die Anwenderkompetenz und steigert so die Produktivität ganzer Organisationen.

Das Assessment ist kostenlos verfügbar unter: <http://www.produttive-schweiz.ch/>

Wir beraten Sie gerne persönlich.

Alfred Bertschinger

Schweizerisches Produktivitätsinstitut AG

Laupenstrasse 45

CH-3008 Bern

+41 (0)31 382 00 31

ab@ipch.ch

www.ipch.ch