

Neue Medien am Arbeitsplatz

Weitere Informationen

baua:

E-Mail-Nutzung bei der Arbeit - was früher wie Zauberei erschienen wäre, macht heute einen Großteil unseres Alltags aus. Gegenüber traditionellen Kommunikationsmedien bietet die elektronische Nachricht zahlreiche Vorteile. Doch die Unkompliziertheit der E-Mail bewirkt auch Schattenseiten.

Die Flut steigt ...

Viele Nutzer klagen darüber, dass sie mit E-Mails förmlich überflutet werden. Tatsächlich hat sich das Postaufkommen nicht einfach auf die Neuen Medien verlagert – es hat sich erhöht.

Barrieren, die früher das Postaufkommen einschränkten (zum Beispiel Versandkosten beim Postausgang, Vorsortierung beim Posteingang), bestehen für E-Mails nicht.

Eine im Auftrag der BAuA durchgeführte Studie (1) zeigt:

- Die Menge von nutzlosen Informationen, die ein Beschäftigter erhält, ist gestiegen: Relevante Nachrichten vermischen sich mit unspezifischen, vorläufigen, mehrfach zugestellten Nachrichten sowie mit Spam.
- Qualitätsmängel und Oberflächlichkeit der Nachrichten haben zugenommen: Mängel betreffen den Inhalt, wie Vollständigkeit, Richtigkeit und Empfängerbezug, sowie die Form, wie Rechtschreibung, Grammatik und angemessenen Ton.
- Es wird eine höhere Antwortgeschwindigkeit erwartet als bei herkömmlicher Post: In Kombination mit unbeschränkten Zustellzeiten kann dies zu rein reagierenden statt souveränen und planvollen Arbeitsweise führen.

- (1) Forschungsbericht Fb 967 der BAuA
›Steigende Informationsflut am Arbeitsplatz: belastungsgünstiger Umgang mit elektronischen Medien (E-Mail, Internet)‹
von Moser, K.; Preisig, K.; Göritz, A. S. und Paul, K., zu beziehen beim NW-Verlag Bremerhaven
- (2) Projekt ›Entwicklung und Evaluation eines Trainingsmoduls zum Umgang mit Informationsüberflutung‹, bearbeitet von Moser, K. und Soucek, R., Universität Erlangen-Nürnberg, Zusammenfassung nachzulesen unter www.inqa.de
- (3) Informationsflut am Arbeitsplatz
Seminaratalog 2006 der BAuA, Kennziffer 73/2006, als Kooperationsseminar Termin nach Vereinbarung

Fachliche Ansprechpartnerin:

Dipl.-Psych. Barbara Weißgerber
BAuA Standort Dresden
Weissgerber.Barbara@baua.bund.de

Ansprechpartner für Seminarorganisation:

Horst Grulke, BAuA Dortmund
Grulke.Horst@baua.bund.de

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin

Sitz Dortmund

Friedrich-Henkel-Weg 1-25
44149 Dortmund
Telefon: 0231.90 71 - 0
Telefax: 0231.90 71 - 24 54

Standort Berlin

Nöldnerstraße 40-42
10317 Berlin
Telefon: 030.5 15 48 - 0
Telefax: 030.5 15 48 - 41 70

Standort Dresden

Proschhübelstraße 8
01099 Dresden
Telefon: 0351.56 39 - 5
Telefax: 0351.56 39 - 52 10

Außenstelle Chemnitz

Jagdschänkenstraße 33
09117 Chemnitz
Telefon: 0371.3 35 18 - 0

Sie haben eine Frage zu Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit? Fragen Sie uns! In unserem Wissensspeicher findet sich garantiert die Antwort.

Service Telefon 0180.321 4 321

Montag bis Freitag 8:00 bis 16:30 Uhr, (0,09€/Minute aus dem nationalen Festnetz der Deutschen Telecom AG)

Fax 0180.321 8 321

(0,09€/Minute aus dem nationalen Festnetz der Deutschen Telecom AG)

E-Mail info-zentrum@baua.bund.de

Internet www.baua.de

Informationsflut am Arbeitsplatz?

Belastungsgünstige E-Mail-Nutzung
im Betrieb

Wie wird die Informationsflut erlebt?

Befragungsergebnisse aus der BAuA-Studie (1):

- Ca. 10 Prozent der Befragten berichten über deutliche Arbeitsprobleme.
- Bis zu 15 Prozent gaben subjektive Beeinträchtigungen wie Müdigkeit; Gereiztheit oder Entspannungsprobleme an.
- 10 Prozent fühlten sich am Arbeitsplatz von Informationen förmlich überflutet.

Die »Hitliste« der Ärgernisse

Als besonders ungünstig und befindensverschlechternd zeigten sich:

- Mehrfachempfang der gleichen Information – über unterschiedliche Wege (zum Beispiel per Fax und per Mail) oder von unterschiedlichen Absendern.
- Voreilige Informationen, die später wieder geändert werden.
- Empfangen unklarer Informationen – zum Beispiel im Hinblick auf die Zugehörigkeit zu einem konkreten Arbeitsvorgang, den Zweck und die Priorität der Nachricht.
- Unvollständige, oberflächlich abgefasste E-Mails.
- Sehr umfangreiche, schlecht überschaubare E-Mails.

Auch Planungsunsicherheit, Arbeitsunterbrechung durch E-Mail-Eingang, Zeitdruck durch ständige Aktualisierung der Tagesaufgaben wirken beeinträchtigend auf das Befinden.

... mit Auswirkungen

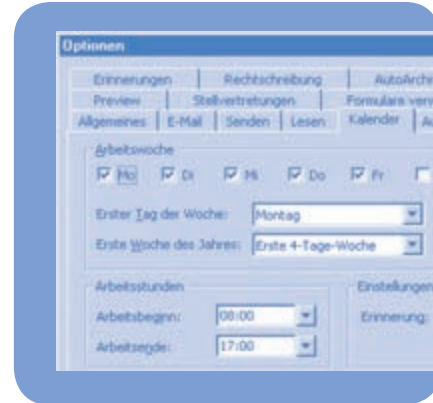
Folgen des Informationsstresses sind psychisch bedingte körperliche Probleme wie Magenbeschwerden oder Kopfschmerzen sowie sinkende Arbeitszufriedenheit und eine Zunahme von Krankheitstagen.

Mancher fühlt sich der Informationsflut hilflos ausgeliefert. Aber man kann in technischer, organisatorischer und persönlicher Hinsicht Abhilfe schaffen.

Hilfreiche Software-Funktionen nutzen

Softwarefunktionen, wie Adressbuch, Erstellen eigener Ordner, Suchfunktionen, Signaturen, Filter, erleichtern die Verwaltung und Bearbeitung von E-Mails.

Bei der Wahl einer geeigneten Software sind Leistungsumfang und erforderlicher Einarbeitungsaufwand abzuwägen.



Informationskultur im Unternehmen praktizieren

Qualität der E-Mails verbessern, zum Beispiel

- Betreffzeile ausfüllen.
- Bedeutsamkeit für den Empfänger ausweisen.
- Korrekte Rechtschreibung, angemessener Ton.
- Darstellung der Information kurz, prägnant, übersichtlich.

Menge der E-Mails verringern, zum Beispiel

- Mehrfachzustellungen durch organisatorische Vereinbarungen ausschließen.
- Verteilerlisten auf der Basis geklärt Zuständigkeiten eingrenzen und enge Regeln für die Adresse »Alle User« schaffen
- »Absicherungsmentalität« abbauen.
- Überlegter Einsatz von Optionen, die zusätzliche E-Mail-Eingänge erzeugen, wie Sende-, Lesebestätigung.
- Informationen auf zugänglichem Speicher bereitstellen, statt sie zu verschicken.
- Wenn möglich: persönliches Gespräch anstelle des E-Mail-Austausches.

Umfang der E-Mails verringern, zum Beispiel

Begrenzung von Dateianhängen und Signaturen sowie Verzicht auf endlose Weiterleitungs- oder Antwortketten.

Zu allen drei Ansatzpunkten sind auch Betriebsvereinbarungen möglich.

Mitarbeiter/innen gezielt schulen

Um die Funktionen professioneller E-Mail-Programme auszuschöpfen, reichen Erfahrungen aus der privaten E-Mail-Nutzung nicht aus. Die Qualifizierung der Beschäftigten ist deshalb eine sinnvolle Investition.

Folgende Inhalte sollten vermittelt werden:

- Medienkompetenz, besonders das Erlernen von hilfreichen, aber oft unbekanntem Software-Funktionen.
- Geeignete Arbeitsstrategien, zum Beispiel zum Umgang mit großen Informationsmengen, zum Zeitmanagement
- »Netiquette« – der »Knigge« für die E-Mail-Kommunikation.

Im Rahmen der Initiative »Neue Qualität der Arbeit« wurde dazu ein Trainingsprogramm mit den Modulen Organisation des Posteinganges, Verarbeitung und Verwaltung sowie Gestaltung der Korrespondenz entwickelt und evaluiert (2).

Das Training wird innerhalb des Seminarprogramms der BAuA angeboten und kann als Kooperationsseminar auch im eigenen Unternehmen stattfinden (3).