

# 10 DINGE, DIE SIE ÜBER E-MAILS NICHT WUSSTEN

Wissenschaftler der Universität in Kalifornien kamen schon 2004 zu dem Ergebnis, dass ein Büromensch sich gerade einmal elf Minuten seiner Aufgabe widmen kann, bevor er abgelenkt wird. Ein einziges intellektuelles Stop-and-go. Und nach der unfreiwilligen Pause dauert es im Schnitt 25 Minuten, bis man den Faden wieder aufgenommen hat. Der Geistesblitz von vorhin ist da natürlich vergessen. Kein Wunder, dass mancher bei so viel Abschweifung irgendwann ganz cremig wird. Auch wenn E-Mails bisweilen die Kommunikation und Kontaktaufnahme vereinfachen oder den Tag gar strukturieren – Sie sollten auch die anderen Seiten kennen:

## E-Mails ersetzen keinen persönlichen Kontakt

Wie der Management-Professor Jonathon Cummings an der Duke's Fuqua School of Business feststellte, müssen Teams miteinander persönlich sprechen und nicht nur mailen, sonst arbeiten sie mit der Zeit immer unproduktiver und die Beziehungen verschlechtern sich.

## Wer mailt, lügt öfter

Wie Charles Naquin von der De Paul Universität in Chicago, Terri Kurtzberg von der Rutgers Universität in New Jersey und Liuba Belkin von der Lehigh Universität in Pennsylvania bei Experimenten ermittelten konnten, belogen ganze 92 Prozent der Teilnehmer ihre Mail-Empfänger bewusst. Diejenigen die einen Brief mit der Hand schrieben, logen deutlich weniger. Allerdings waren das auch noch 64 Prozent.

## E-Mails schaden dem Flow

Glaubt man einer Studie der Cardiff Universität, dann brauchen wir schon für eine 5-sekündige Unterbrechung, ausgelöst etwa durch E-Mails, mehr als die normale Zeit, um in unseren Flow

zurückzukehren. Thomas Jackson stellte bei seinen Probanden fest, dass diese jedes Mal durchschnittlich 64 Sekunden brauchten, um sich wieder auf die alte Aufgabe zu konzentrieren.

## E-Mails werden vor allem in Meetings genutzt

Allerdings aus Langeweile. Laut einer Umfrage gaben zwei von drei Mitarbeitern zu, sich aus einem laufenden Meeting auszuklinken, indem sie ihre E-Mails per Smartphone beantworten (48 Prozent), per App chatten (28 Prozent), ihren Status bei Facebook aktualisieren (12 Prozent) oder twittern (9 Prozent).

## Wessen E-Mail mit U beginnt, bekommt mehr Spam

Der Computersicherheitsexperte Richard Clayton analysierte 2008 mehr als 550 Millionen E-Mails. Dabei kam heraus: E-Mail-Adressen, die mit einem A, M, P, R und S begannen, erhielten bis zu 40 Prozent Spam-Mails. Begannen die Adressen dagegen mit den seltener verwendeten Buchstaben Q, Y und Z sank die Quote auf 20 Prozent. Interessant ebenfalls: Der Buchstabe "U" verursacht am meisten Mail-Müll – ganze 50 Prozent.

## E-Mails kosten jede vierte Arbeitsstunde

40 Minuten hochbezahlte Arbeitszeit werden tagtäglich durch E-Mails unproduktiv vernichtet, so eine europaweite Befragung des britischen Henley Management College unter 180 Führungskräften. Hochgerechnet heißt das: Manager vergeuden im Schnitt drei wertvolle Lebensjahre mit dem Sichten von überflüssiger und unnützer Post. Mary Czerwinski fand gar heraus: Wir verbrauchen 23 Prozent unserer Arbeitszeit mit dem Verarbeiten (lesen, schreiben, archivieren, etc.) von E-Mails.

## Wir checken ständig unsere E-Post

Sie haben Post! ... Und schauen schnell mal nach von wem. Und zwar öfter, als Sie glauben! Als Karen Renaud dieses Verhalten

untersuchte, sagten die Probanden, sie schauten allenfalls jede Stunde nach. Tatsächlich aber checkten sie ihre Mails alle fünf Minuten.

## Hören Sie auf, Ihre E-Mails zu sortieren!

Entgegen bisheriger Annahmen empfehlen die Autoren einer IBM-Studie, den Posteingang so zu lassen, wie er ist und später allenfalls die Suchfunktion zu nutzen. Oder anders formuliert: Wer seinen E-Mail-Eingang in Ordnern, Labeln oder Dringlichkeitsstufen sortiert, ist damit keinesfalls produktiver. Umgekehrt: Wer seine E-Mails kein bisschen organisierte und allein die Suchfunktion nutzte, fand wichtige Informationen wesentlich schneller als die sortierten Kollegen. Mehr noch: Letztere vergeudeten obendrein auch noch Zeit damit, ihre E-Post in Ordner zu stecken und das System stetig vor dem Kollaps zu bewahren.

## Lesen Sie E-Mails niemals morgens

Laut der US-Autorin Julie Morgenstern macht uns das unproduktiv. Grund: Wer morgens als erstes seine E-Mails abarbeitet, hat das Gefühl, bereits viel erledigt zu haben. Ein gefährlicher Irrtum: Die eigentliche Arbeit erwartet uns noch im Büro. Und dort sind wir dann schlapp. Daher: Erst eine Stunde das Tagwerk verrichten und danach die E-Mails checken.

## 15 Prozent der Job-E-Mails sind Klatsch und Tratsch

Laut einer Studie von Eric Gilbert von der Georgia Tech Universität bekommen Arbeitnehmer im Schnitt 112 E-Mails am Tag. Doch jede siebte E-Mail (14,7 Prozent) hat so gar nichts mit dem Job zu tun, vielmehr ließe sich der Inhalt am besten mit Klatsch und Tratsch bezeichnen. Und das über alle Hierarchieebenen hinweg. Und es wurde dabei 2,7 Mal häufiger über Kollegen gelästert als Positives über sie berichtet.