Kulturwandel: Tools für **interactive Kommunikation und Diskussion**

An jedem Geschäftstag werden 108,7 Milliarden E-Mails gesendet und empfangen. Was als Versprechen einer schnelleren, aber doch strukturierten Kommunikation begann, ist längst zu einem Zeitfresser geworden: Viele Anwender werden durch aufleuchtende Nachrichtenfenster Dutzende oder sogar Hunderte Male am Tag abgelenkt und in ihrer Arbeit unterbrochen. Eine Studie der University of California[1], Irvine, fand heraus, dass es knapp 25 Minuten dauert, bis ein Mitarbeiter sich wieder voll konzentriert der Aufgabe zuwendet, die er vor der Unterbrechung bearbeitet hat.

Für Unternehmen ist dies im Hinblick auf die Produktivität und die Effizienz von Mitarbeitern eine Ewigkeit, egal, in welcher Branche sie arbeiten. Denn Multitasking ist laut Psychologen ein Mythos, der eher zu einer ineffizienteren Arbeitsweise führt, auch wenn im Zeitalter von „Always-on" viele Anwender der Meinung sind, sie gehören zu den Menschen, die mehrere Dinge gleichzeitig erledigen können – und zwar in entsprechend hoher Qualität. E-Mails checken und beantworten, gleichzeitig telefonieren, eine Kalkulation und einen Vertrag aufzusetzen sind nur einige Beispiele für Multitasking.

Denn die im Hintergrund schlummernde Mailbox wartet quasi nur darauf, die Aufmerksamkeit des Anwenders auf sich zu ziehen und sie in ihrer Arbeit zu unterbrechen.

Technologien unterstützen, aber ein Kulturwandel ist ebenfalls notwendig

Eine der Herausforderungen von E-Mail-Nachrichten ist, dass sie chronologisch, nicht nach Wichtigkeit sortiert sind. Damit lassen sich die Prioritäten nicht direkt erkennen, sondern müssen erst mühselig sortiert werden. Bisherige Anwendungen sind hier keine Lösung. Aber die technologische Hilfe ist bereits am Horizont sichtbar: Collaboration Tools können Teams – und Unternehmen – nicht nur dabei unterstützen, die E-Mail-Flut einzudämmen, sondern auch Nachrichten nach Wichtigkeit für jeden einzelnen Mitarbeiter zu sortieren. Damit sinkt jedoch nicht zwangsläufig die Anzahl an E-Mails, die von extern und intern in der Inbox landen.

Denn neben neuen Anwendungen ist auch ein Kulturwandel in Organisationen notwendig. Einfach nur ein neues Werkzeug einzuführen heißt nicht, dass die Mitarbeiter es auch nutzen. Eine entsprechende Kommunikation und Trainings der Anwender,

die den Nutzen klar hervorheben sowie das Engagement der Unternehmensleitung, die die Lösungen einsetzen sind klare Signale und tragen zu einem Wechsel der Kultur bei.

Eine Kombination aus den richtigen Werkzeugen und dem oben genannten Engagement führt nicht nur zu effizienteren Arbeitsabläufen, sondern aufgrund einer schnelleren Reaktionszeit auch zu zufriedeneren Kunden und Partnern. Unternehmen müssen ihren Teams quasi nur die passenden Anwendungen als Unterstützung an die Seite geben. Dazu gehören beispielsweise ein mit den Kollegen geteilter virtueller „Arbeitsbereich", in dem sie gemeinsame Projekte realisieren können. Eine Suchfunktion nach Experten zu einem bestimmten Thema und die automatische Anfrage bzw. Verknüpfung mit ihnen erleichtert die Kommunikation und löst Herausforderungen, die zum Beispiel während eines Projektes auftreten, schneller als zuvor. Von diesem Wandel in der Zusammenarbeit profitieren nicht nur die Mitarbeiter, sondern das gesamte Unternehmen: Es ist beispielsweise in der Lage, Kundenwünsche und -anfragen schneller zu bearbeiten und führt damit zu einer höheren Zufriedenheit und letztlich Markenloyalität. Denn die internen Abläufe reflektieren nicht selten indirekt auch nach außen. E-Mail wird dabei eine immer unwichtigere Rolle spielen.

E-Mail ist zwar noch nicht tot, aber ein Paradigmenwechsel zeichnet sich ab

Auch wenn die Nachricht vom Tod der E-Mail noch ein wenig verfrüht ist – um ein Zitat von Mark Twain[2] abzuwandeln – sind Unternehmen angesichts der zunehmenden Anzahl der täglichen elektronischen Nachrichten auf der Suche nach neuen Technologien, die Mitarbeiter wieder produktiver arbeiten lassen. Diese Technologien sollten Teams die Möglichkeit geben, effizient und eng zusammenzuarbeiten. Dazu gehört das Sortieren von Nachrichten nach Priorität auch das gemeinsame Bearbeiten von Dokumenten und Projekten, die einfache Suche nach Experten zu bestimmten Themen oder der einfache Austausch mit Kollegen.

Sobald andere Plattformen zur Zusammenarbeit (Collaboration) und zum Austausch (Communications) verfügbar sind und deren Effektivität bewiesen ist, werden diese auch entsprechend genutzt. Das Ergebnis: Die E-Mail-Flut sinkt, während gleichzeitig die Effizienz steigt. Mitarbeiter werden seltener in ihrem Arbeitsfluss unterbrochen und auch die Fehlerquote geht zurück. Damit geht auch eine Veränderung der Unternehmenskultur einher – denn die Zahl der E-Mail-Strings mit reiner Push-Kommunikation reduziert sich und gleichzeitig wird die Zahl der interaktiven Diskussionen über die entsprechenden Tools erhöht.

Manuela Micheli-Liebsch

Quellen:

[1] *http://www.nytimes.com/2013/05/05/opinion/sunday/a-focus-on-distraction.html?_r=0*

[2] *Mark Twain: „News of my death have been greatly exaggerated", Brief an Frank E. Bliss, Mai 1897*

Anzeige