

# E-Mail-Nutzung Zufriedenheit und Zuständigkeiten

Momentaufnahme Deutschland Mai 2006  
von SofTrust Consulting

## Inhalt

Management Overview .....	3
Problemstellung .....	5
Einzelergebnisse der Erhebung .....	6
Fazit .....	11
SofTrust E-Mail-Dienstleistungen .....	12
Ansprechpartner .....	13

## Management Overview

Für viele Unternehmen ist E-Mail zum wichtigsten Kommunikationsmittel geworden. Es hat den Geschäftsbrief, das Fax und sogar das Telefon überholt – und zwar sowohl für die interne Kommunikation als auch im Verkehr mit Lieferanten, Interessenten und Kunden.

Als geschäftstragende Kommunikationsplattform sollten E-Mail-Systeme und deren Nutzung hohe Anforderungen erfüllen. Das Medium muss effizient, professionell und risikominimal eingesetzt werden.

Aufgrund der Eigenschaften von E-Mail und der bisherigen Laissez-faire-Haltung vieler Unternehmen ist eMail in den meisten Unternehmen noch weit davon entfernt, die Ziele „Effizienz“, „Professionalität“ und „Risikominimal“ zu erfüllen. Die wenigsten E-Mails genügen im Ton und in der Aufmachung jenen Qualitätsansprüchen, die Unternehmen an andere Kommunikationsformen stellen. Mehrere Untersuchungen zeigen zudem, dass erschreckend viele vertrauliche Informationen per E-Mail das Unternehmen verlassen. Es bedarf keiner drastischen Fälle wie des Zerfalls der 80.000-Mannfirma Arthur Andersen und des 1,45 Mrd-Dollar-Schadensersatzes, den Morgan Stanley zu leisten hatte (die beide wesentlich auf falschen Umgang mit E-Mail zurückzuführen sind) um sich über das mögliche Risikopotential der E-Mails der Mitarbeiter klar zu werden: Ein Blick auf die zunehmende Anzahl von Gerichtsurteilen, bei denen E-Mails gewürdigt werden, reicht vollkommen aus.

Die Probleme sind nur zum kleinsten Teil auf die technische Implementierung der E-Mail-Systeme zurückzuführen. Der Großteil der Probleme resultiert aus der Art und Weise, wie Mitarbeiter mit E-Mail umgehen – also aus Verhaltensweisen.

SofTrust Consulting wollte erheben, wie stark die Probleme in den Unternehmen inzwischen erlebt werden und ob die Verantwortlichkeiten klar geregelt sind. Interessant war für SofTrust Consulting vor allem, ob sich die Einschätzungen von IT-Abteilungen und anderen Managern decken. Hierzu wurden im Mai 2006 insgesamt 22 IT-Leiter telefonisch interviewt. Anschließend wurden in diesen Unternehmen 31 Manager interviewt, die von den IT-Leitern als mit- oder sogar hauptverantwortlich für bestimmte E-Mail-Themen bezeichnet wurden. Aufgrund der geringen Stichprobe und der Auswahl nach dem Zufallsprinzip können die Ergebnisse nicht verallgemeinert werden. Allerdings geben sie einige interessante Hinweise.

*Die wesentlichen Hinweise lassen sich wie folgt zusammenfassen:*

- **IT-Manager sind in allen Belangen positiver .** Gleichgültig, ob es sich um die Aspekte „Effizienz“, „Professionalität“ oder „Risikominimierung“ bei E-Mail-Nutzung ging: die IT-Leiter haben ihrem Unternehmen stets deutlich bessere Noten gegeben als die Manager aus anderen Bereichen. Es liegt die Vermutung nahe, dass die IT-Leiter damit ihre eigene Leistung schützen wollen. Eine schlechte Note in jedem der Aspekte könnte ein schlechtes Licht auf sie werfen – obwohl die technische Implementierung des E-Mail-Systems nur einen kleinen Teil ausmacht.
- **Die E-Mail-Effizienz wird am schlechtesten bewertet.** Über alle Teilnehmer sahen die Interviewpartner die E-Mail-Effizienz als den schwächsten Punkt. In einem Schulnotensystem von 1 (=sehr gut) bis 6 (=ungenügend) gaben sie im Durchschnitt eine 3,2. Viel schlechter (3,7) wäre der Durchschnitt gewesen, wenn nur die Bewertung der Manager außerhalb IT gezählt hätten.
- **E-Mail-Professionalität mit „befriedigend“ beurteilt.** Während IT-Leiter im Schnitt eine 2,5 gaben, waren die anderen Manager mit 3,2 weniger freundlich.
- **Risiken aus E-Mail werden am wenigsten problematisch erlebt.** Insgesamt kommt die Risikovermeidung die Schulnote 2,5. Allerdings taten sich hier die Manager außerhalb von IT häufig schwer, die Relevanz für ihren Bereich zu sehen. Sicher-

heit ist in den Einschätzungen vieler Manager nach wie vor primär ein technisches Problem.

- **71 % der Manager außerhalb von IT sehen in der E-Mail-Nutzung „viel“ bis „sehr viel“ Verbesserungsbedarf.** Das sahen nur 19% der IT-Manager so.
- **Kaum Uneinigkeit über die Verantwortlichkeit für die Schulung der E-Mail-Systemnutzung (IT-Training).** Wer die technische Bedienung des E-Mail-Systems schult, scheint klar geregelt zu sein. In der Einschätzung gab es kaum Abweichungen.
- **Je strategischer die Aufgabenstellung ist, desto weiter gehen die Meinungen auseinander.** Schon bei der Frage, wer für die Definition einer E-Mail-Richtlinie federführend verantwortlich ist, differieren die Meinungen von IT und dem Rest des Managements.
- **Nur 9 Prozent der IT-Manager sehen die gesamtheitliche Verantwortung für die E-Mail-Kultur bei sich.** Dagegen sehen 55 Prozent der anderen Manager das IT-Management verantwortlich. Der Rest verteilt sich auf Personal und „Sonstige“. Unter „Sonstige“ nimmt die Geschäftsführung den wichtigsten Platz ein.

Auch wenn aufgrund der geringen Stichprobe keine Allgemeingültigkeit abgeleitet werden kann, so ist doch erkennbar, dass die E-Mail-Kultur von den Unternehmen zunehmend als ein Bereich mit Handlungsbedarf gesehen wird. Von der IT-Leitung ist die Initiative für weitreichenden Maßnahmen eher selten zu erwarten, da sie zum einen das Problem in den Anwendungsbereichen (noch) nicht sehen und sich auch nicht für verhaltensändernde „Kulturmaßnahmen“ verantwortlich empfinden. Da sich andererseits aber auch keine andere Funktion für das Thema verantwortlich sieht, geschieht nichts. Aus den Ergebnissen sind zwei Schlüsse zu ziehen: (1) Eine Unternehmensleitung, die die E-Mail-Kultur gestalten möchte, muss explizit einen Verantwortlichen benennen. (2) Ein IT-Leiter, der initiativ das Thema „E-Mail-Kultur“ an sich zieht, wird weniger Widerstand erleben, als er vielleicht erwartet.

## Problemstellung

Nur relativ wenige Unternehmen haben die E-Mail-Nutzung strikt geregelt. Die meisten Unternehmen orientierten sich beim Aufbau und Betrieb von E-Mail bislang eher am Telefon denn am traditionellen Schriftverkehr: Das Unternehmen stellt die Infrastruktur bereit, die stabil und kosteneffizient funktionieren muss. Für den Inhalt und die Verwertung der ausgetauschten Nachrichten sind primär die Benutzer zuständig.

Im gleichen Maße, in dem E-Mail zum geschäftstragenden Medium wird, über das ein Großteil der Kommunikation läuft, werden Probleme sichtbar:

- Der Kommunikationsaufwand explodiert
- Mitarbeiter kommen vor lauter emails nicht mehr zum Arbeiten
- E-Mails sind tendenziell informell und werden als weniger verbindlich erlebt
- Jeder Mitarbeiter gibt Willenserklärungen im Namen des Unternehmens ab
- Verantwortlichkeit wird durch extensives cc: sozialisiert
- Zwischen Mitarbeitern kommt es kommunikationsbedingt zu Spannungen
- Organisatorische Abläufe werden umgangen
- Hierarchien werden geschleift
- Arbeitsqualität und –produktivität nehmen ab
- Vertrauliche Informationen verlassen das Unternehmen
- Die E-Mails der Mitarbeiter gelten zunehmend als rechtliches Risiko
- Mitarbeiter fühlen sich gestresst, klagen über Überlastung

Unternehmen sind angehalten, die E-Mail-Nutzung so zu organisieren, dass negative Effekte so gering wie möglich sind. Dabei geht es mehr um das Wissen und das Verhalten der Mitarbeiter und weniger um die technische Implementierung des E-Mail-Systems.

Bislang werden die Mitarbeiter bei der Nutzung von E-Mail weitgehend alleine gelassen. Nur ein Teil erhält überhaupt eine Einweisung in die technische Nutzung des E-Mail-Systems. Kaum ein Mitarbeiter wird in Verhaltensweisen und Arbeitstechniken geschult.

## Einzelergebnisse der Erhebung

### Erhebungsbasis und Methodik

Die Umfrage wurde im Mai 2006 durchgeführt. Es sollte festgestellt werden, ob IT-Leiter und die Verantwortlichen anderer Bereiche unterschiedliche Einschätzungen hinsichtlich der im Unternehmen vorhandenen E-Mail-Nutzung haben und ob die Verantwortlichkeiten klar definiert sind.

Hierzu wurden die IT-Leiter 50 zufällig ausgewählter deutscher Unternehmen telefonisch kontaktiert und um ein Kurzinterview gebeten. 22 IT-Leiter bzw. deren Vertreter waren zu dem Interview bereit.

Anschließend wurden in den 22 Unternehmen jene Funktionsträger kontaktiert, die der IT-Verantwortliche als mit federführend verantwortlich für Aufgabenstellungen rund um das Thema E-Mail bezeichnet hatte. Dies waren beispielsweise Personalleiter, Leiter Unternehmensentwicklung, Leiter Kommunikation und die Geschäftsführung. Nicht alle Gesprächspartner waren zum Interview bereit. Trotzdem konnten pro Unternehmen ein oder zwei weitere Interviews geführt werden. Insgesamt erhielt SofTrust Consulting 53 Interviews: 22 mit IT-Leitern und 31 mit anderen Funktionsträgern in den Unternehmen.

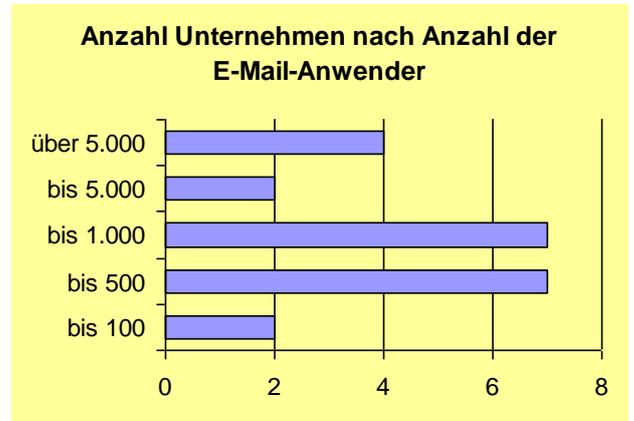
Die Erhebung kann aufgrund seiner kleinen Stichprobe und der Auswahl nach dem Zufallsprinzip keinen Anspruch auf Repräsentanz erheben. Die Erhebung kann Anregung für unternehmensinterne Diskussionen bieten und damit helfen, dass Unternehmen sich über die bei ihnen herrschenden Vorstellungen klar werden.

### Problematik unterschiedlicher Interpretation der Fragen

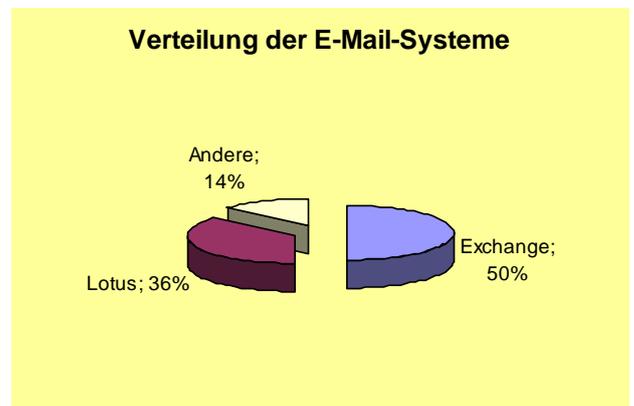
Die Umfragebefragung hob auf den E-Mail-Einsatz im ganzen Unternehmen ab. Der Interviewer betonte immer, dass es um die Gesamtheit des E-Mail-Einsatzes ginge – vor allem um die praktische Nutzung durch die Endanwender. Trotz dieser Hinweise erlebte der Interviewer immer wieder, dass Befragte ihm beschieden, dass sie z.B. zum Thema Sicherheit nichts sagen könnten, da diese die alleinige Aufgabe des IT-Leiters sei. Erst der Hinweis, dass es auch um die Einschätzung ging, ob sich die Mitarbeiter denn von sich aus bewusst sicher verhielten, half in der Regel weiter. Bei den befragten IT-Leitern ergab sich das umgekehrte Problem: sie hoben primär darauf ab, wie professionell, effizient und sicher die E-Mail-Systeme von ihnen implementiert und betrieben wurden. Obwohl der Interviewer auch in diesem Fall darauf hinwies, dass es um das Gesamtsystem ginge, und dass ein an sich sicheres E-Mail-System nichts nütze, wenn ein Anwender vertrauliche Daten an den falschen Empfänger sendet, hatte er den Eindruck, dass sich manche IT-Leiter nicht vollkommen von ihrer Sichtweise lösen konnten. Die teilweise deutlichen Unterschiede in den Sichten von IT-Verantwortlichen und anderen verantwortlichen Managern mag in dieser Tatsache teilweise begründet sein.

### Befragte Unternehmen

Es wurden 2 Unternehmen mit weniger als 100 E-Mail-Anwendern befragt und 4 Unternehmen, mit mehr als 5.000 E-Mail-Clients. Die Unternehmen kamen aus der Dienstleistung, der Industrie und des öffentlichen Sektors..

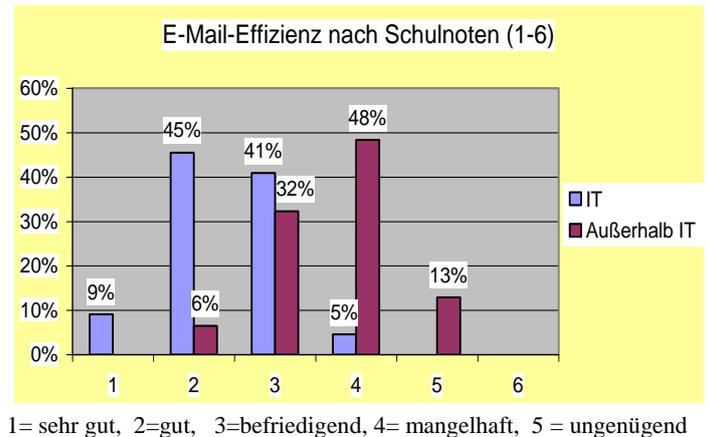


Die Hälfte der befragten Unternehmen setzte Microsoft Exchange ein. Die andere Hälfte verteilte sich auf Lotus und andere Systeme.



### Nur 6% der Befragten außerhalb von IT beurteilen die E-Mail-Effizienz mit „gut“

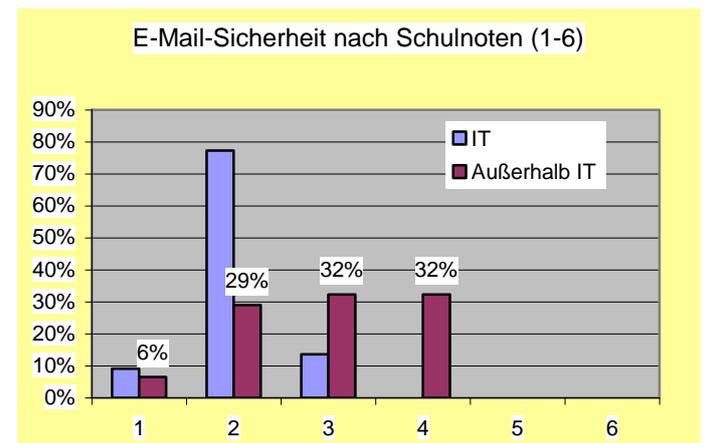
Die Teilnehmer wurden befragt, wie effizient E-Mail in Ihrem Unternehmen genutzt würde. Das Management außerhalb der IT-Abteilung beurteilte die Effizienz mit einem Durchschnitt von 3,7 und damit nahe an „mangelhaft“. IT-Verantwortliche gaben dem Unternehmen hinsichtlich E-Mail-Effizienz dagegen im Schnitt eine 2,4 und damit deutlich besser als „befriedigend“



1= sehr gut, 2=gut, 3=befriedigend, 4= mangelhaft, 5 = ungenügend

### IT-Manager sind sich bzgl. Sicherheit sicherer als der Rest des Unternehmens

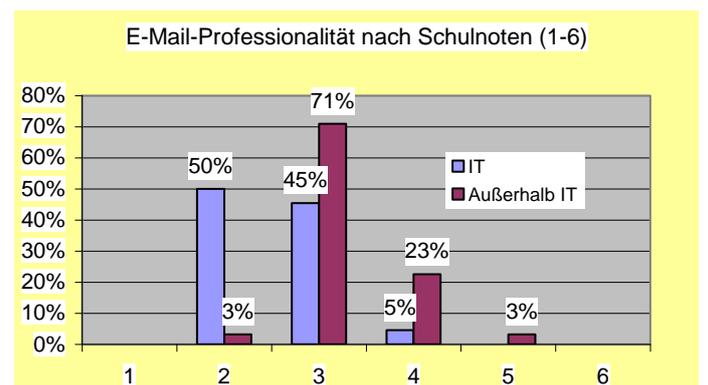
Die Teilnehmer wurden befragt, ob sich aus der E-Mail-Nutzung für das Unternehmen größere Unsicherheiten und Risiken ergäben. IT-Manager gaben ihrem Unternehmen im Durchschnitt eine „2“. Das Management außerhalb der IT-Abteilung vergab durchschnittlich eine 2,9. Einige Teilnehmer sahen größere Sicherheitsrisiken in der Anwendung. Bei den IT-Managern kann vermutet werden, dass sie das Thema „Sicherheit“ v.a. betriebstechnisch gesehen haben.



1= sehr gut, 2=gut, 3=befriedigend, 4= mangelhaft, 5 = ungenügend

### Professionalität nicht erstklassig bewertet

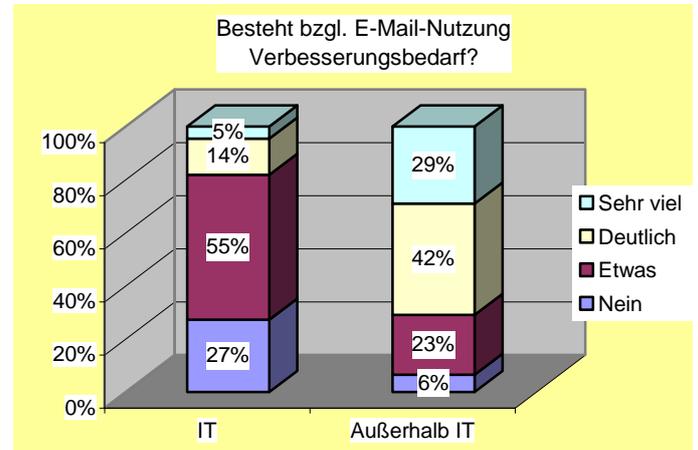
IT-Verantwortliche bewerten ihr Unternehmen hinsichtlich Professionalität im Umgang mit E-Mail im Durchschnitt mit 2,5. Auch hier sind Manager außerhalb IT weniger optimistisch. Sie geben im Durchschnitt eine 3,3 und damit gerade noch „befriedigend“



1= sehr gut, 2=gut, 3=befriedigend, 4= mangelhaft, 5 = ungenügend

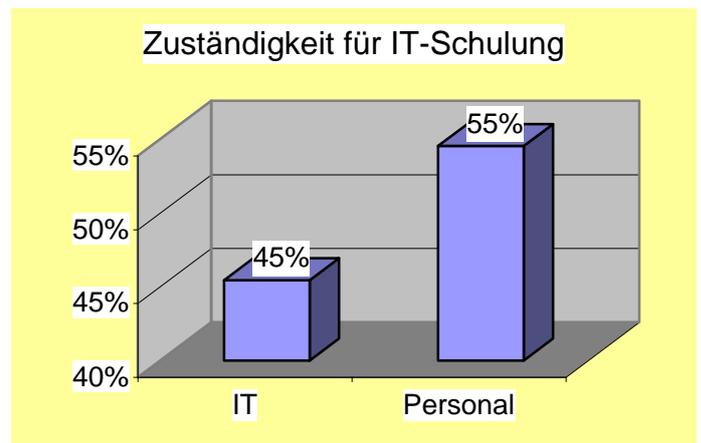
### IT-Abteilungen sehen weniger Verbesserungsbedarf

Darauf angesprochen, ob die bestehende E-Mail-Praxis im Unternehmen grundsätzlich einer Verbesserung bedürfe, antworteten 82% der IT-Leiter, dass „kein bis wenig“ Verbesserungsbedarf bestehe. Die Verantwortlichen Manager der anderen Bereiche sahen dagegen zu 71% „viel bis sehr viel“ Verbesserungsbedarf.



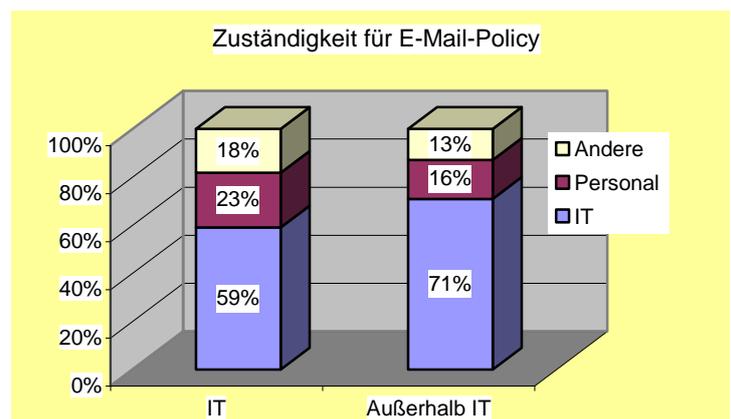
### Einigkeit im Thema „IT-Training“

In über 50 Prozent der Unternehmen ist die Aus- und Weiterbildungsabteilung für die Einweisung der Anwender in die technische Bedienung der E-Mail-Systeme verantwortlich. V.a. bei kleineren Unternehmen zeichnet sich dafür die IT-Abteilung verantwortlich. Bei dieser Frage gab es praktisch keine abweichenden Antworten zwischen IT-Managern und ihren Kollegen in anderen Bereichen.



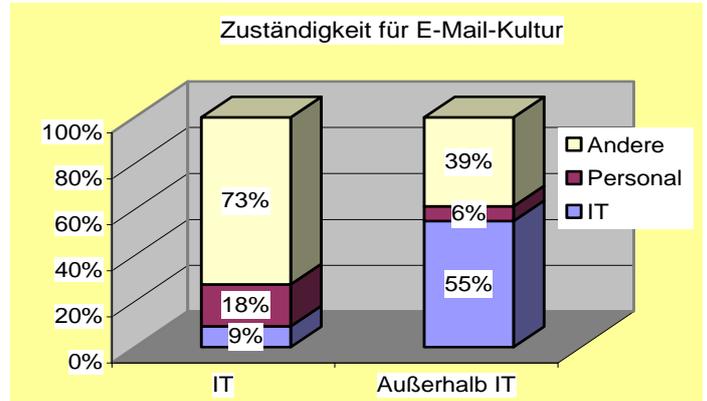
### Zuständigkeit für E-Mail-Richtlinien nicht genau geregelt

Nur 59 Prozent der befragten IT-Leiter sahen sich selbst als federführend für die Einführung einer allgemeinen E-Mail-Richtlinie an. Sie verwiesen auf die Personalabteilung und auf die Geschäftsleitung. Dagegen erwarten 71 Prozent der anderen befragten Manager die Initiative von der IT-Abteilung.



### Zuständigkeitsverwirrung bei E-Mail-Kultur

Für die Einführung und Aufrechterhaltung einer E-Mail-Kultur – also für die Gestaltung von Verhalten – fühlen sich nur 9 Prozent der IT-Leiter verantwortlich. Sie sehen „Andere“ (und hier in erster Linie die Geschäftsleitung) in der Verantwortung. Interessanterweise sehen die anderen Beteiligten dies nicht so. Auch hier erwartet mehr als die Hälfte der Befragten eine Initiative von IT. Von den befragten Geschäftsführern waren sogar 83 Prozent der Meinung, dass IT bzw. CIO federführend in so einem Projekt wären. Allerdings kann aufgrund der sehr geringen Anzahl der befragten Geschäftsführer (6) keine Verallgemeinerung getroffen werden.



## Fazit

Die Art der E-Mail-Nutzung wird zunehmend als problematisch erlebt, ist in den Augen der meisten Manager aber noch nicht im superkritischen Bereich. Aus allen zur Verfügung stehenden Bereichen wird die IT als der Bereich genannt, aus dem sich eine Mehrheit der Befragten die Federführung für kulturverändernde Maßnahmen erwarten. Die IT-Leiter sehen dies nicht so. Für IT-Leiter die das Thema „eMail-Kultur“ initiativ in ihren Verantwortungsbereich ziehen wollen, sollte es keine Probleme geben. Sofern sie dies nicht tun, kann es geschehen, dass sie dafür später von der Unternehmensleitung gerügt werden.

## SofTrust E-Mail-Dienstleistungen

SofTrust Consulting berät Unternehmen beim Aufbau und Betrieb von wirtschaftlichen und sicheren E-Mail-Infrastrukturen. Darüber hinaus führt SofTrust integrierte Maßnahmen durch um bei bestehenden E-Mail-Systemen die E-Mailproduktivität zu erhöhen. Unter E-Mailproduktivität versteht SofTrust Consulting die E-Mail-Effizienz, die E-Mail-Akzeptanz, die E-Mail-Sicherheit und die E-Mail-Professionalität. SofTrust-Berater helfen, Schwachpunkte zu identifizieren, sie zeigen Lösungswege auf und sie setzen diese im Unternehmen um. Mit der „Minus-50-Prozent“ Initiative hilft SofTrust Consulting Unternehmen, den Arbeitsaufwand für E-Mail um über die Hälfte zu reduzieren.



*Im Einzelnen bietet SofTrust Consulting Unternehmen folgende Leistungen:*

- Ist-Erhebung zur E-Mail-Effizienz
- Ermittlung ungenutzter Potentiale bei der E-Mail-Nutzung
- Ermittlung bestehender Problembereiche bei der E-Mail-Anwendung
- Konzeptentwicklung für effizientere E-Mail-Anwendung (E-Mail-Politik, etc.)
- Implementierung der Änderungen

*Neben diesen unternehmensspezifischen Projekten bietet SofTrust Consulting*

- Vorträge
- Schulungen & Computerbasiertes Training
- Seminare
- Workshops

*zur E-Mail-Kultur.*

SofTrust Consulting deckt sowohl die technisch/wirtschaftlichen Aspekte von E-Mail-Kommunikationssystemen ab, als auch die psychologisch/verhaltenstechnischen Belange. Gerade die psychologische Seite wird meist vernachlässigt. Dabei sind in den meisten eingeführten E-Mail-Infrastrukturen nur die wenigsten Probleme in der technischen Realisierung begründet. Die größten Probleme liegen in der tatsächlichen Nutzungspraxis der Anwender. SofTrust Consulting hat spezielle Vorgehensmodelle entwickelt, um problematisches Verhalten zu erkennen und bei den betroffenen Anwendern Verhaltensänderungen zu erreichen und zu verfestigen.

## Ansprechpartner

Für Fragen steht Ihnen der Ersteller der Markterhebung gerne zur Verfügung

Günter Weick  
Richard-Wagner-Str. 13  
D-82049 Pullach  
Telefon: +49-700-SOFTRUST  
gweick@softrust.com

### **SofTrust Consulting GmbH**

**Richard-Wagner-Str. 13  
D-82049 Pullach**

**Klosterneuburgerstr. 33/8  
A-1200 Wien**

**[www.softrust.com](http://www.softrust.com)**