

DGUV Lernen und Gesundheit

E-Mail-Organisation

Hintergrundinformationen für die Lehrkraft

Organisation ist alles

Wo ist die Mail, die ich vor vier Wochen von der Firma Meiermann erhalten habe? Was habe ich darauf bloß geantwortet? Haben die danach überhaupt noch einmal reagiert? Und worauf bezieht sich die E-Mail, in deren Betreffzeile zehnmal Re: Re: Re: steht? Wer zum Teufel ist Herr Bergemann und worauf beruft er sich? Kommen Ihnen solche Fragen bekannt vor? Mussten Sie sich beim Empfang einer E-Mail auch manchmal fragen, wo sich die restlichen Nachrichten zu diesem Geschäftsvorfall befinden?



Foto: Ingram Publishing

Unorganisierte E-Mails kosten enorm viel Zeit und erhöhen den ohnehin permanenten Zeitdruck, unter dem viele Arbeitnehmer stehen. Sie sind ein kleiner Baustein in der Stressspirale, in der viele stecken. Wenn man zumindest die Zeitdiebe minimiert, die durch die eigene unorganisierte digitale Post entstehen, kann man der täglichen Arbeit am PC und der zunehmenden Flut an E-Mails entspannter entgegensehen.

Der Posteingang – wegen Überfüllung geschlossen

Mit der „normalen“ Briefpost scheint alles einfacher: Die Post landet auf dem Schreibtisch, wird gelesen, bearbeitet und danach in die entsprechenden Ablagen verteilt. Würde man alle ankommenden Briefe lesen und dann einfach liegen lassen, wäre vom Schreibtisch bald nichts mehr zu erkennen und ein vernünftiges Arbeiten nicht mehr möglich. Klingt einleuchtend. Aber warum gehen dann viele Benutzer im digitalen Bereich nicht auch diesen Weg? Hier dient der Posteingang allzu oft als großes Sammelbecken, in dem sich nach und nach die E-Mails türmen, bis man keinen Überblick mehr hat. Das lässt sich vermeiden. Und Die wichtigste Grundregel dafür lautet: **Der Posteingang ist kein Sammelordner, sondern nur eine Durchgangsstelle.** Die E-Mails im Posteingang stellen nichts anderes dar als eine Liste von Aufgaben, die noch ausgeführt werden müssen. Sobald eine E-Mail gelesen oder bearbeitet wurde, sollte sie in die entsprechende Ablage oder den entsprechenden Ordner verschoben werden. Dadurch befinden sich im Posteingang nur die noch zu bearbeitenden E-Mails, sodass man die Arbeit immer gut im Blick hat.



Foto: Fotolia/Julien Eichinger



Schaubild 1

Um dies umzusetzen, sind Ablagemöglichkeiten außerhalb des Posteingangs notwendig. Dazu müssen **Ordner** und **Unterordner** angelegt werden. Das können Ordner für die verschiedenen Kunden beziehungsweise Auftraggeber sein oder Ordner für einzelne Projekte oder Vorgänge. Im Posteingang verbleiben dann nur die E-Mails, deren Bearbeitung länger dauert oder nicht sofort möglich ist oder für die noch Zusatzinformationen benötigt werden.

Filterregeln

Das Sortieren der E-Mails im Posteingang und ihre Einordnung in passende Unterordner kann sehr zeitaufwändig sein. Deshalb bietet jedes neuere E-Mailprogramm die Möglichkeit, diese Arbeit durch **Filterregeln** automatisch erledigen zu lassen. Anhand bestimmter, vorher festgelegter Kriterien werden die E-Mails automatisch in die passenden Ordner verteilt.

Der Einsatz von Filtern ist aber nicht unproblematisch. Wenn die Filterbedingungen zu allgemein sind, werden zu viele E-Mails erfasst. Sind die Bedingungen dagegen zu streng, werden eventuell nicht alle betroffenen E-Mails erkannt und die Sortierung ist nicht vollständig. Es können so E-Mails in Ordner gelegt werden, in die sie nicht gehören. Außerdem werden die E-Mails direkt beim Eintreffen aus dem Postausgang verschoben und können so leicht übersehen werden. Es ist besser, erst alle E-Mails im Posteingang zu empfangen und dann selbst in die angelegten Ordner zu verschieben.



Suchordner nutzen

Heute gibt es in den neuen Versionen der E-Mailprogramme fast immer Suchordner. Man setzt sie ein, um alle E-Mails zu suchen, die bestimmten Kriterien entsprechen (z. B. alle zu einem bestimmten Vorgang oder alle von einem bestimmten Absender). Suchordner haben den Vorteil von Unterordnern und von Filterregeln, ohne aber deren Nachteile zu übernehmen. Man muss wie bei den Filterregeln Bedingungen definieren. Der virtuelle Suchordner sucht dann die E-Mails zusammen, die den vorher definierten Bedingungen entsprechen. Wichtig ist dabei, dass die E-Mails nicht tatsächlich in den Suchordner verschoben, sondern lediglich dort angezeigt werden.

Gesendete und empfangene Objekte nicht trennen

In den meisten E-Mailprogrammen kann man gesendete und empfangene E-Mails nur in unterschiedlichen Ordnern (Postein- und Postausgang) speichern. Besonders wenn man in seiner täglichen Arbeit komplexe Vorgänge betreut und bearbeiten muss, ist es sehr empfehlenswert, gesendete und empfangene E-Mails in einem Ordner zu speichern, der außerhalb des E-Mailprogramms angelegt wurde. Dadurch lässt sich nicht nur sofort die Reihenfolge der Korrespondenz erkennen, sondern auch, auf welche Nachricht welche Antwort erfolgt ist. Befinden sich gesendete und empfangene E-Mails im gleichen Ordner, zum Beispiel zu bestimmten Kunden, Projekten, etc.) hat man die Möglichkeit, stets den genauen Verlauf von Antwort und Gegenantwort zu verfolgen. Zu beachten ist hierbei allerdings folgendes: Legt man E-Mails außerhalb des E-Mailprogramms in einem Ordner ab, werden diese alle mit dem Ablagedatum gespeichert. Dies dürfte bei älteren E-Mails, die man nach einem neuen System ablegen möchte, problematisch sein. Man kann sich hier helfen, indem man zusätzlich noch ein Datum hinzufügt, am besten im amerikanischen Format (JahrMonatTag).



Alte E-Mails archivieren

Jedes Ordnungssystem erreicht seine Grenzen, wenn die Menge der verwalteten Daten immer mehr zunimmt. Deshalb sollten die Ordner regelmäßig nach nicht mehr benötigten E-Mails durchsucht und E-Mails, die nur selten benötigt werden, außerhalb der aktuellen Ordner abgelegt werden. Die beste Ordnung bleibt nicht lange erhalten, wenn nutzlose und unerwünschte Nachrichten den Posteingang verstopfen. Deshalb sollte stets ein aktueller Spamfilter zum Einsatz kommen. Dies ist ein Computerprogramm zum Filtern von elektronischer unerwünschter Werbung (= Spam).

Archivieren oder Papierkorb?

Viele Benutzer heben jedes Dokument auf, weil sie Angst haben, etwas wegzuworfen, was sie später noch benötigen. Dies kostet in der Regel nur wertvolle Zeit. Deshalb bitte nur wirklich wichtige E-Mails aufbewahren.



Zum Beispiel:

- Eingangs- und Ausgangsrechnungen
- Verträge
- Bescheide von Behörden
- Angebote, Auftragsbestätigungen, Bestellungen, Reklamationen
- Protokolle

Ablage an eigene Bedürfnisse anpassen

Um das Suchen in seinen Unterlagen zu vereinfachen, muss man die Ablage im Vorfeld organisieren und an die eigenen Bedürfnisse anpassen. Ein nach Datum organisiertes System hat den Nachteil, dass das Suchen nach einem bestimmten Vorgang sehr zeitaufwändig sein kann, während die Zuordnung der E-Mails einfach ist. Ein nach Themen geordnetes Ablagesystem hat den Vorteil, dass man schneller bestimmte Vorgänge findet. Sein Nachteil liegt aber darin, dass man sich bei jeder E-Mail Gedanken machen muss, in welchen Ordner man das Gesuchte ablegt. Am besten ist es deshalb, die E-Mails nach Projekten, Kunden etc. zu ordnen.

Grundsätzlich zeigen E-Mailprogramme die erstellten Ordner und Unterordner immer in alphabetischer Reihenfolge an. Dies ist nicht in jedem Fall optimal. Es ist oft besser, die Reihenfolge der Ordner selbst zu bestimmen und so häufig genutzte Ordner oben anzuordnen. Mit einem einfachen Trick kann man die Reihenfolge der Ordner festlegen: Wenn diese nummeriert sind, kann der Benutzer selbst die Reihenfolge bestimmen und diese auch leicht immer wieder ändern. Zum Beispiel: 1_Kunde_Mueller, 2_Kunde_Schmidt etc.



E-Mails nicht ständig abrufen

Da normalerweise ständig neue E-Mails eingehen, haben viele Arbeitnehmer das Bedürfnis, permanent ihren Posteingang zu überprüfen und eintreffende Mails zu lesen. Das kostet viel Zeit und stresst, weil man ständig in seiner Arbeit unterbrochen wird und Gefahr läuft, eigentlich wichtige Aufgaben aus dem Blick zu verlieren. Viele Experten empfehlen deshalb, nur zirka dreimal am Tag zu festgelegten Zeiten seine elektronische Post abzurufen, die Nachrichten zu lesen und sie konzentriert en bloc abzuarbeiten. Diese Empfehlung hängt natürlich von der Art der Tätigkeit ab, die man ausübt. Wer permanent Bestellungen entgegennehmen und bearbeiten muss, kann es sich natürlich nicht leisten, nur dreimal am Tag in seine Mails zu schauen.



Schaubild 2

Um dem Ziel, seinen Posteingang möglichst leer zu halten und Ordnung in seine E-Mails zu bringen, ist folgendes systematisches Vorgehen ratsam:

1. Nur zur festgelegten Zeiten das Postfach öffnen und die vorhandenen E-Mails bearbeiten. Dabei für jede E-Mail entscheiden, was mit der Information zu tun ist.
2. Nicht benötigte Informationen sofort löschen.
3. E-Mails weiterleiten, die für andere interessant und wichtig sind.
4. E-Mails mit Informationen archivieren, die aufgrund interner oder gesetzlicher Aufbewahrungsfristen aufgehoben werden müssen.
5. Bei der Bearbeitung einer E-Mail sollte folgendes Prinzip gelten: Kann die Mail innerhalb von zwei bis fünf Minuten bearbeitet werden, sollte man es gleich machen. Dauert die Bearbeitung länger, ist es besser, dafür einen festen Termin zu bestimmen und die E-Mail auf Wiedervorlage zu legen.

Wurden im Posteingang zu viele Unterordner angelegt, wird es schnell unübersichtlich. Wichtige Informationen zu einem Projekt oder Kunden, zu dem auch die E-Mails gehören, sollten deshalb immer dort abgelegt werden, wo auch die anderen Dateien zu diesem Projekt oder Kunden gespeichert werden.

Zeitdiebe entdecken

Zeitdruck entsteht häufig dadurch, dass man zu viel Zeit für zu viele auch unwichtige Aufgaben benötigt oder leidige und ungeliebte Aufgaben vor sich herschiebt. Ein guter Organisator hat gelernt, seine Zeitdiebe zu minimieren. Für manche dieser Zeitfresser ist die Umgebung verantwortlich, andere hat man durchaus selbst in der Hand. Wichtig ist es deshalb, die eigenen Zeitdiebe ausfindig zu machen. Was hält mich immer wieder davon ab, bestimmte Aufgaben in der geplanten Zeit zu erledigen? Manchmal hilft es, einige Tage lang genau festzuhalten, was wann erledigt werden sollte, ob dies umgesetzt wurde beziehungsweise was dazu geführt hat, dass es nicht geklappt hat.



Grafiken: Fotolia/Beboy



Siehe Unterrichtsmaterialien zum Thema „Zeitmanagement“, www.dguv.de/lug, webcode: lug960830

Ein typischer Zeitdieb beim Umgang mit E-Mails ist, wie schon erwähnt, das ständige zwanghafte Kontrollieren des Posteingangs. Ein kleiner Trick kann hier schon helfen, die Neugierde etwas im Zaun zu halten. Als Standardeinstellung, zum Beispiel bei Outlook, sollte nicht das Postfach zu sehen sein, sondern lieber der Kalender. Man kann auch das Signal ausblenden, welches das Eintreffen einer Mail hörbar macht.

Impressum

DGUV Lernen und Gesundheit, E-Mail-Organisation, Oktober 2013

Herausgeber: Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV), Mittelstraße 51, 10117 Berlin

Redaktion: Andreas Baader, Sankt Augustin (verantwortlich); Gabriele Albert, Wiesbaden

Text: Elisabeth Matheis, Neunkirchen

Fachliche Beratung: Dr. Peter Schäfer, Präventionsexperte der VBG

Verlag: Universum Verlag GmbH, 65175 Wiesbaden, Telefon: 0611/9030-0, www.universum.de



Internethinweis



Arbeitsblätter



Arbeitsauftrag



Folien/
Schaubilder



Video



Didaktisch-
methodischer
Hinweis



Tafelbild/
Whiteboard



Lehrmaterialien