



E-Mail oder Forum ?

Tipps und richtige Handhabung für einzelne Mitarbeiter & virtuelle Teams

von **George Simons & Kadria Mattner**
www.diversophy.com



Für viele Organisationen und Nutzer ist E-Mail ein zweischneidiges Schwert. Zum einen ist es ein enorm praktisches, einfach anzuwendendes und effektives Kommunikationsmittel. Zum anderen verleitet es zu übermäßigem Gebrauch und Missbrauch.

Eine Alternative zum E-Mail sind elektronische Foren, die manchmal auch als Schwarze Bretter bezeichnet werden. Sie werden jedoch oft nicht genutzt, da Erfahrungen mit schlecht organisierten Foren die Anwender entmutigt und frustriert haben.

Dieser Artikel nennt Richtlinien und die richtige Handhabung, wann und wie man E-Mails und Foren (Konferenzen oder Schwarze Bretter) nutzen sollte. Dabei wurde auch auf Material unseres Artikels über „Die Wahl und Benutzung Ihres elektronischen Werkzeuges“ zurückgegriffen, das in unseren Kursen beim Management Center Europe verwendet wird.

E-Mail

E-Mail ist der Hauptbestandteil der weltweiten Vernetzung. Es ist aber auch der Hauptgrund von Informationsüberlast. Es ist eine fast synchrone bis asynchrone Kommunikationstechnik, woraus folgt, dass man beim E-Mail klar zum Ausdruck bringen sollte, wann man eine Antwort erwartet. Als Nachrichtenübermittlung von einer Person an eine andere oder an mehrere Personen bietet es nicht den von virtuellen Teams benötigten Grad an Interaktion und Dialog, wie man ihn in Foren und ähnlichen Einrichtungen finden kann. Daher: Nutzen Sie E-Mails, aber nutzen Sie sie mit Verstand.

Wann man E-Mails einsetzen sollte

Ziehen Sie E-Mails dem Telefonieren vor, um

- Namen, Adressen, Kalenderdaten, Zahlen, Listen und URLs zu übermitteln
- komplexe Sachverhalte und strukturierte Informationen mitzuteilen
- einfache Fragen zu stellen oder zu beantworten
- eine genaue, schriftliche Aufzeichnung einer Nachricht zu erstellen
- sich schriftlich auszudrücken, wenn Ihnen das angenehmer ist
- erfolglose Telefonrückrufe zu vermeiden

Ziehen Sie E-Mail dem Senden von Fax-Nachrichten vor, wenn

- die Verteilerliste groß ist
- die Empfänger Ihre Nachricht bearbeiten, aufbewahren oder weiterleiten müssen
- Sie Grafiken und Zeichnungen anfügen wollen
- Sie Papier sparen oder Papierflut vermeiden wollen
- E-Mail ein anerkanntes oder rechtlich zulässiges Dokument ist

Wann man E-Mails nicht verwenden sollte

- Persönliche oder emotionale Angelegenheiten. Wenn es in der Nachricht um die Person des Empfängers geht, sollten Sie ihn anrufen oder sich mit ihm treffen
- Private Angelegenheiten
- Dringende Nachrichten. Andere Personen kontrollieren ihre E-Mails vielleicht nicht regelmäßig oder rechtzeitig

Tipps & richtige Handhabung

1. Erst überlegen und in Gedanken aufsetzen, dann schreiben und senden
2. Machen Sie die Dringlichkeit und den Inhalt im Betreff und im ersten Absatz deutlich erkennbar
3. Verwenden Sie für jedes Thema getrennte Nachrichten
4. Seien Sie exakt hinsichtlich der Fragen, die Sie beantwortet und der Maßnahmen, die Sie ergriffen haben wollen
5. Stellen Sie in Ihrer Gruppe Regeln für den Betreff und darüber auf, wer Nachrichten und Nachrichtenkopien erhält und wann geantwortet werden muß
6. Unterteilen Sie den Text in kleine, leicht lesbare Absätze. Fassen Sie sich kurz, aber seien Sie nicht schroff. Die Nachricht sollte nicht mehr als eine Bildschirmgröße umfassen, ansonsten überlegen Sie sich, ein beigefügtes Dokument (Attachment) mitzusenden
7. Verwalten Sie ihre Verteilerlisten. Verwenden Sie listservs, um eine einheitlich Verteilung zu gewährleisten und aktualisieren Sie sie, um sinnlose Nachrichten zu vermeiden. Vermeiden Sie z.K.-Mitteilungen (Zur Kenntnisnahme)
8. Sarkasmus und Humor könnten nicht verstanden werden
9. GROßBUCHSTABEN sehen wie SCHREIEN aus, außer es gibt einen besonderen Grund für ihre Verwendung
10. Schreiben Sie nichts und leiten Sie nichts weiter, das Sie nicht gedruckt oder öffentlich verteilt haben wollen. Sie repräsentieren ihr Team und Ihre Organisation - bringen Sie sie nicht in Verlegenheit
11. Fragen Sie um Erlaubnis, bevor Sie Nachrichten anderer weiterleiten
12. Nutzen Sie Filter und ordnen Sie nach Prioritäten, um mit der Nachrichtenmenge effektiv umzugehen.
13. Versuchen Sie, sich mit einer neuen Nachricht nur einmal zu befassen
14. Zitieren Sie den relevanten Teil der Originalnachricht(en) (Während Ihr System u.U. den ganzen Ursprungstext automatisch zitiert, wollen Sie vielleicht nur Teile in Ihrem neuen Text zitieren)
15. Nutzen Sie Foren statt ständiger Pingpong-E-Mails

Multimedia E-Mail

Das Wachstum von Bandbreite und Übertragungsgeschwindigkeit macht es möglich, E-Mails mit Bildern, Ton und anderen Objekten zusätzlich zu angehängten Textdokumenten zu senden. Erkunden Sie diese Möglichkeiten hinsichtlich ihrer Vor- und Nachteile im Vergleich zu anderen Medien, die das Gleiche leisten können.

Wann man Multimedia-Anhänge (attachments) benutzen sollte

- Benutzen Sie hinzugefügte Ton- und Bilddateien zur Auflockerung oder um den Textübertragungen eine persönliche Note zu verleihen
- Für Erklärungen oder zur Illustration in einer Weise, wie es reiner Text nicht vermag

Tipps und richtige Handhabung

16. Klären Sie die Präferenzen des Teams und die technischen Möglichkeiten, solche Nachrichten zu lesen
17. Die Leichtigkeit des Sendens führt oft zu ausuferndem Datenvolumen. Fragen Sie sich „Ist das notwendig?“, bevor Sie Multimedia-Nachrichten verschicken. Benutzen Sie sie mit Bedacht, um Zeit- und Speicherkapazitäten zu sparen

Online - Forum (Schwarze Bretter, Konferenzen)

Die Begriffe Forum, Online-Konferenz, Computer-Konferenz, Schwarzes Brett oder Newsgroup meinen alle in etwa das Gleiche, nämlich einen Online-Bereich, wohin Team-Mitglieder Nachrichten und Dokumente senden, dann asynchron diskutieren, überarbeiten und schließlich Entscheidungen darüber treffen können. Wie bei einem direkten Gespräch kann jeder andere alles hören, was die Gesprächsteilnehmer sagen. Es unterscheidet sich nur dadurch, dass die Personen nicht am selben Ort zur selben Zeit sein müssen und sie sich eher schriftlich als mündlich äußern.

Die technische Ausstattung (so perfekt sie auch sein mag) ist wie bei wirklichen Gespräch nicht die Garantie für eine erfolgreiche Unterredung; alles hängt vom Koordinator, den Teilnehmern und klaren Verhaltensregeln ab. Effektive Koordination, Planung und gemeinsam abgesprochene Vorgehensweisen sind für die Durchführung eines erfolgreichen Treffens wesentlich. Unter allen Online-Instrumenten scheitern Foren am ehesten aufgrund unzureichender Planung und Betreuung.

Wann man Foren einsetzen sollte

Ziehen Sie ein Forum dem E-Mail vor, wenn

- Ihre Gruppe miteinander über einen längeren Zeitraum kommunizieren soll
- Ihr Team über ein Thema sehr intensiv zu diskutieren hat
- Sie bedarf an Diskussion, Beratung, Problemlösungen oder Brainstorming haben und nicht nur Informationen austauschen wollen
- Sie den persönlichen Kontakt und das Gruppengefühl fördern wollen

Vorteile eines Forums

- Gibt Zeit zum Lesen, Nachdenken und Antworten
- Kann von jedem Team-Mitglied leicht eingerichtet und wieder geschlossen werden
- Macht Verteilerlisten überflüssig
- Verringert Informationsüberfluss
- Erlaubt kürzere Nachrichten
- Sammelt Nachrichten in einem gemeinsamen Verzeichnis, wo sie nicht verloren gehen oder falsch gespeichert werden und wo sie leichter wieder

gefunden werden können, da sie nach Themen und nicht chronologisch geordnet sind

- Die gesamten Nachrichten des Teams sind für neu Hinzugekommene oder zum späteren Gebrauch aufbewahrt

Tipps und richtige Handhabung

18. Sie sollten einen genau festgelegten gemeinsamen Zweck für ein virtuelles Forum haben
19. Achten Sie auf das „gute Gefühl“. Je wohler sich jeder im Austausch miteinander fühlt, umso besser wird die Zusammenarbeit sein. Gehen Sie die Aspekte Zusammenarbeit und Gruppenformung direkt an
20. Stellen Sie Privatsphäre sicher. Sorgen Sie dafür, dass jeder weiß, wer Teammitglied ist. Schaffen Sie eine strenge und klare Grenze zwischen denjenigen, die in der Gruppe sind und denjenigen, die außerhalb sind. Nehmen Sie neuen Mitgliedern (idealerweise) nur unter den vorab definierten Bedingungen oder mit der Zustimmung der bereits vorhandenen Mitglieder auf. Es sollte für alle Beteiligten klar sein, dass nichts, was sie schreiben ohne ihre ausdrückliche Erlaubnis außerhalb der Gruppe verbreitet wird.
21. Fördern Sie eine Kultur, die eine offene, angenehme Kommunikation in der Gruppe unterstützt:
 - Information ist der Besitz der Gruppe, und nicht der einzelner Personen
 - Informationen und Meinungen sind nie „richtig“, bis sie nicht von den Kollegen geprüft worden sind
 - Die Mitglieder übernehmen die Verantwortung für ihre Kommunikation mit anderen und sie sind verantwortlich dafür, den Wert dessen, was sie von anderen empfangen, zu prüfen
 - Die Mitglieder zeigen deutlich Wertschätzung für die Beiträge der anderen
 - Vertrauen ist für eine offene Kommunikation und Zusammenarbeit innerhalb eines Forums notwendig
22. Integrieren Sie virtuelle Arbeit in den normalen Arbeitsprozess: Personen, die ihre Zeit für virtuelle Treffen aufwenden, müssen wissen, dass ihre Teilnahme legitim ist und von den Vorgesetzten als normale Arbeit angesehen wird
23. Sorgen Sie nicht nur für die technische Ausstattung, sondern auch für eine unterstützende Umgebung für virtuelle Arbeit. Dies umfasst neue Regeln, Aufgaben und Funktionen der virtuellen Arbeitsumgebung
24. Es kann leicht passieren, dass man in einem virtuellen Treffen das Ziel aus den Augen verliert. Fristen, Meilensteine, Arbeitspläne und Zeitpläne müssen von Anfang an klar sein und der Koordinator eines Forums sollte die Ziele immer wieder klar machen und den Fortschritt verfolgen
25. Wie bei einem wirklichen Gespräch muss das virtuelle Besprechungszimmer für die unterschiedlichsten Anforderungen des Teams eingerichtet sein. Ein Projektmanager sollte nicht nur an ein Forum, sondern an eine Folge von Foren denken. Vielleicht bietet sich ein Hauptkoordinierungsforum und einzelne Foren für jede Aufgabenbereich an
26. Ein Forum kann kein Papier aufbewahren. Stellen Sie sicher, dass Materialien und Arbeitsprodukte elektronisch bis zum letzt möglichen Moment bereitstehen
27. Machen Sie dem ganzen Team die Gesprächsregeln, Zielerwartungen und technischen Anwendungen klar

28. Moderieren Sie jede Diskussion
29. Ordnen Sie Themen/Ordner logisch (z.B. nach Untergruppen, Produktbestandteilen, Projektphasen)
30. Richten Sie Links ein zu Dokumenten, Grafiken und anderen Funktionen; fügen Sie sie nicht in Nachrichten ein Schreiben Sie kurze Diskussionsbeiträge; halten Sie keine Vorträge
31. Seien Sie erfinderisch....lassen Sie sich nicht durch Richtlinien einengen



© 2001. George Simons International. Alle Rechte vorbehalten.