

Faltblatt zur Informationsflut am Arbeitsplatz

E-Mail im Betrieb belastungsgünstig nutzen

Ein neues Faltblatt der BAuA greift das Problem der Informationsflut durch E-Mails auf. Zwar hat die kostengünstige elektronische Post viele Vorteile. Nachrichten lassen sich in Sekundenschnelle übermitteln und sind auch bei Abwesenheit des Empfängers jederzeit direkt zustellbar. Die versandten Texte, Bilder oder Dateien können weiter bearbeitet werden. Doch diese bequeme Art des Informationstransfers hat auch ihre Schattenseiten.

Barrieren, die früher das Postaufkommen einschränkten, wie beispielsweise der Arbeitsaufwand für Versand und Porto bestehen für E-Mails nicht. Damit verlagert sich das Postaufkommen nicht nur in die neuen Medien, sondern hat sich unterm Strich auch erhöht. In Folge klagen viele Nutzer über eine Überflutung durch E-Mails. In einer BAuA-Studie berichtete rund jeder zehnte Befragte über deutliche Arbeitsprobleme durch die neuen Medien.

In der Hitliste der Ärgernisse stehen mehrfach empfangene Informationen ganz oben, egal ob über unterschiedliche Wege oder von unterschiedlichen Absendern. Voreilige Informationen, die später zurückgezogen oder geändert werden, stören ebenso wie unklare Informationen, deren Inhalt nicht eindeutig zuzuordnen ist. Ein Zuwenig an Information bei unvollständigen, oberflächlich abgefassten E-Mails belastet wie Informationsüberflutung durch sehr umfangreiche, unübersichtliche E-Mails.

Andere Faktoren wie Planungsunsicherheit, Arbeitsunterbrechungen durch ständigen E-Mail-Eingang oder Zeitdruck durch ständige Aktualisierung der Tagesaufgaben wirken ebenfalls beeinträchtigend auf das Befinden.

Was tun gegen die Flut?

Aus technischer Sicht können viele Software-Funktionen Entlastung schaffen. Funktionen wie Adressbuch, Signaturen, Filter oder Suchfunktionen erleichtern die Verwaltung und Bearbeitung von E-Mails.

Unter organisatorischen Gesichtspunkten lässt sich die Informationskultur im Unternehmen verbessern. Hier kann an der Qualität der E-Mails gearbeitet werden. Dazu gehören beispielsweise eine Betreffzeile, korrekte Rechtschreibung und ein angemessener Ton in der kurzen und prägnanten E-Mail.

Mit organisatorischen Maßnahmen lässt sich auch die Menge der E-Mails verringern. Mehrfachzustellungen lassen sich durch organisatorische Vereinbarungen ausschließen, beispielsweise durch begrenzte Verteilerlisten auf der Basis von Zuständigkeiten. Auch der Gebrauch der Adresse „Alle User“ lässt sich einschränken. Sende- und Lesebestätigungen erzeugen zusätzlichen Posteingang. Viele Informationen können in Netzwerken auch auf zugänglichen Speichern bereitgestellt werden. Der Umfang von E-Mails kann beispielsweise durch eine Begrenzung der Dateianhänge und Signaturen verringert werden. Auch lassen sich Weiterleitungs- und Antwortketten einschränken. Alle organisatorischen Maßnahmen können auch durch Betriebsvereinbarungen geregelt werden. Gezielte Schulungen der Beschäftigten gehören zu den wesentlichen personellen Aspekten gegen die Informationsflut. Die Qualifizierung sollte Medienkompetenz, „Netiquette“ für die E-Mail Kommunikation und insbesondere geeignete Strategien zum Umgang mit großen Informationsmengen sowie zum Zeitmanagement vermitteln.



Die BAuA bietet ein entsprechendes Training in ihrem Seminarprogramm an.

Das Faltblatt „Informationsflut am Arbeitsplatz“ kann kostenlos über das Informationszentrum der BAuA bezogen werden.

Plakat zum Thema Trauma

Gewalt, Unfälle oder Katastrophen machen auch vor der Arbeitswelt nicht halt. Solche traumatisierenden Ereignisse sind eine Extremform psychischer Belastungen. Bei den Betroffenen können sie zu starken Reaktionen bis hin zur Posttraumatischen Belastungsstörung und zahlreichen Begleiterkrankungen führen.

Mit dem Plakat „Plötzlich ist alles anders“ will INQA-Trauma-Prävention auf dieses Problem hinweisen. Nach wie vor verdrängen Betroffene und Helfer häufig das Erlebte. Ausgehängt in Sozial- oder Bereitschaftsräumen regt das Plakat zu Gesprächen an und trägt zur Enttabuisierung des Themas bei. Das Plakat gibt es bei

www.inqa-trauma-praevention.de oder beim Informationszentrum der BAuA.