

Digitale Kommunikation im Unternehmen

Umgang mit Informationsüberflutung am Arbeitsplatz



Stephanie Drössler, Maria Zeiser, Anne Steputat, Andreas Seidler
Institut für Arbeits- und Sozialmedizin, Medizinische Fakultät der TU Dresden
Dresden, Juni 2019

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

BETREUT VOM



PTKA
Projektträger Karlsruhe
im Karlsruher Institut für Technologie



Förderzentrum
Präventive Maßnahmen
für die sichere und gesunde
Arbeit von morgen



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DRESDEN

Warm-up



Sie erhalten eine Spielfigur.

Es wird eine Frage gestellt und Sie setzen bitte Ihre Spielfigur zu der Person in dieser Runde, auf die die Antwort aus Ihrer Sicht am ehesten zutrifft.

Fragen:

1. Wer bekommt die meisten E-Mails?
2. Wer liest am häufigsten nach Feierabend E-Mails?
3. Wer reagiert am schnellsten auf E-Mails?
4. Wer schreibt die längsten E-Mails?

Nr.: 2

Nach Warm-Up **bei Bedarf** Erhebung des Informationsaufkommens mittels Kurzfragebogen. Dieser kann auch zur Wiederholungsmessung im zeitlichen Abstand zum Workshop (z. B. 2 Monate nach Umsetzung der später getroffenen Vereinbarungen) noch einmal eingesetzt werden, um Veränderungen und ggf. Wirksamkeit des Workshops zu erheben. Dazu bedarf es des Vermerks eines individuellen Codes auf den Fragebögen, um eine spätere Zuordnung zu gewährleisten (z. B. Dritter Buchstabe im Vornamen Ihrer Mutter, Ihr Geburtstag (nur der Tag), Dritter Buchstabe im Vornamen Ihres Vaters → I08N)

Dazu den Kurzfragebogen „Informationsaufkommen“ aus dem Zusatzmaterial nutzen, Tn ausfüllen lassen und einsammeln.

Ablauf



- Ständige Erreichbarkeit
- Informationsüberflutung: Ursachen
- *Informationsüberflutung am eigenen Arbeitsplatz/im eigenen Unternehmen – Identifikation von Problemfeldern*
- Informationsüberflutung: Folgen

Pause

- *Erarbeitung von Lösungsvorschlägen zu Problemfeldern*
- Empfehlungen zum Umgang mit Informationsflut

Kurzpause

- *Umsetzungsstrategien – Vereinbarungen treffen*

Nr.: 3

Kursiv gesetzte und orange formatierte Themen der Tagesordnung stellen Phasen der moderierten Diskussion bzw. Gruppenarbeit dar

Einstiegsreflexion

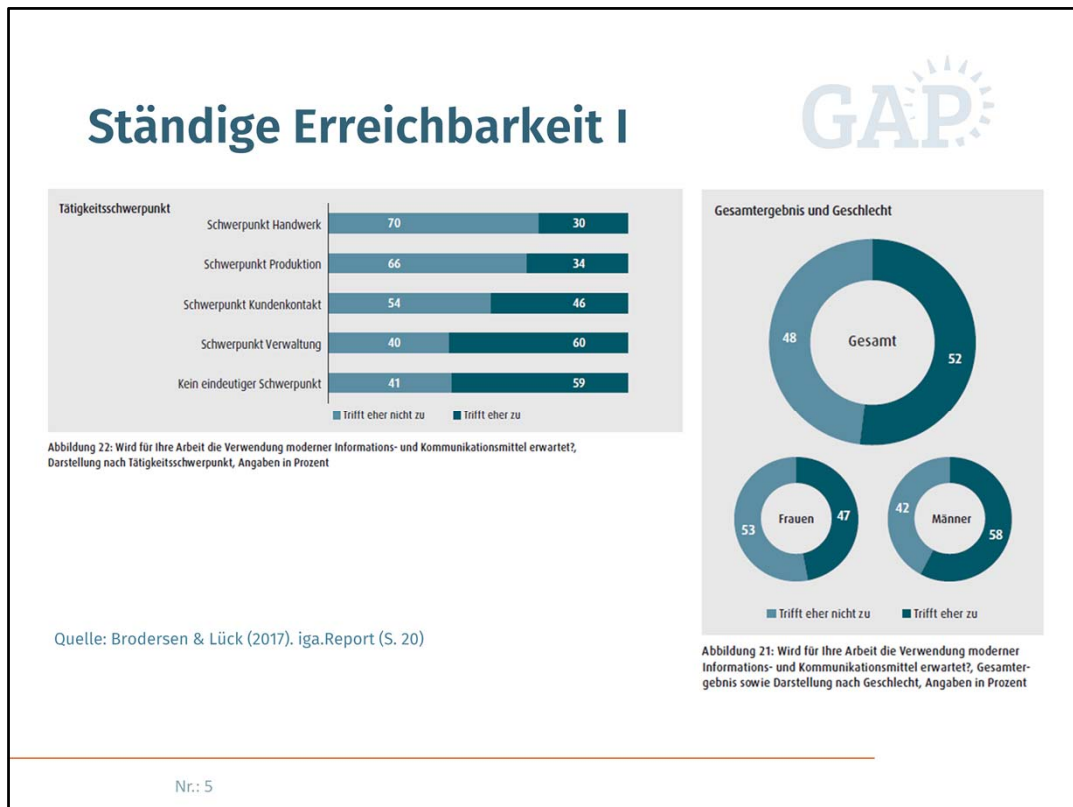


- Was wissen Sie zum Thema Informationsüberflutung?
- Welche Rolle spielt Informationsüberflutung und ständige Erreichbarkeit in Ihrem (vor allem beruflichen) Alltag?

Nr.: 4

Die Einstiegsreflexion dient dazu, die Teilnehmenden im Thema ankommen zu lassen, Vorwissen zu aktivieren und die nachfolgenden Inhalte vorzubereiten. Für den Dozierenden ergibt sich hier die Möglichkeit, den Stand des Wissens der Tn und die Betroffenheit/Relevanz des Themas für die Tn einschätzen zu können.

Die Durchführung ist im Plenum vorgesehen. Notizen auf Flipchart durch den Dozierenden können optional gemacht werden oder bei Bedarf in eigenen Unterlagen, um Aspekte zum Zwecke des späteren Aufgreifens zu dokumentieren.



(ständige) Erreichbarkeit ist an sich kein neues Thema. Es gewinnt jedoch an Relevanz, weil sie durch zunehmende Digitalisierung im Arbeitsleben immer mehr Menschen betrifft. (s. dazu Ergebnisfolien aus dem iga.Barometer 2016 (Brodersen & Lück, 2017, S. 20) → Frage „Wird für Ihre Arbeit die Verwendung moderner Informations- und Kommunikationsmittel erwartet?“

Abb. 21: „Von etwa jedem Zweiten in der Erwerbsbevölkerung (52 Prozent) wird die Nutzung moderner Informations- und Kommunikationsmittel für die Arbeit erwartet. Bei Männern sind es sogar 58 Prozent, während die Erwartung bei den Frauen mit 47 Prozent deutlich geringer ausfällt. Altersunterschiede lassen sich hingegen praktisch nicht ausmachen.“

Abb. 22: Unterschiede ergeben sich aber mit Blick auf den Tätigkeitsschwerpunkt. Die Befragten sollten angeben, mit welchen Anteilen welche Aufgabenbereiche an einem Arbeitstag anfallen; wenn ein Bereich mehr als 50% ausmacht, wurde er als Schwerpunkt gewertet. „Die höchste Erwartung wird von Beschäftigten mit Verwaltungstätigkeiten berichtet (60 Prozent) sowie von Beschäftigten, die keinen konkreten Schwerpunkt angeben konnten, also keine der Tätigkeiten mit mindestens 50 Prozent ihrer Arbeitszeit verrichten“.

Das Gefühl ständiger Erreichbarkeit hängt nun auch damit zusammen, ob eine berufliche Erreichbarkeit auch in der Freizeit erwartet wird. Dazu wurden die Befragten ebenfalls um Auskunft gebeten.

Weiterführende Literatur:

Brodersen, S. & Lück, P. (2017). iga.Report 36. iga.Barometer 2016. Erwerbstätigenbefragung zum Stellenwert der Arbeit. Dresden: iga.

Ständige Erreichbarkeit II

Verwendung moderner Kommunikationsmittel wird bei einer (großen) Minderheit auch in der Freizeit gefordert.

Betrifft vor allem Jüngere

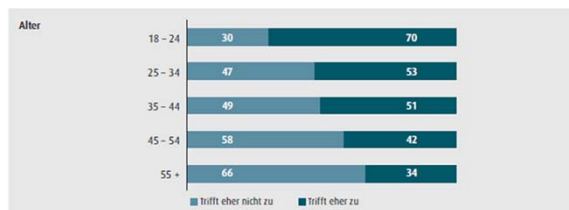


Abbildung 24: Wird die Verwendung moderner Informations- und Kommunikationsmittel von ihnen auch während ihrer Freizeit erwartet? Darstellung nach Altersgruppen, Teilstichprobe (N = 1.043), Angaben in Prozent

Quelle: Brodersen & Lück (2017). iga.Report 36. (S. 21)

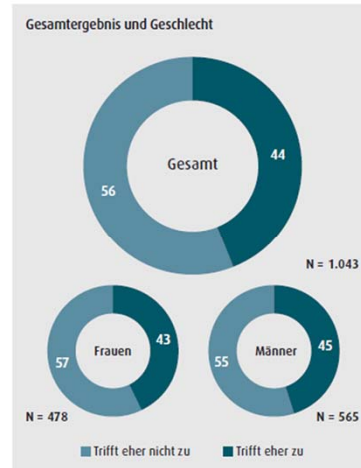


Abbildung 23: Wird die Verwendung moderner Informations- und Kommunikationsmittel von ihnen auch während ihrer Freizeit erwartet? Gesamtergebnis sowie Darstellung nach Geschlecht, Angaben in Prozent

Nr.: 6 Präsentationsname: ändern unter Ansicht - Kopf- und Fusszeile

„Sofern der Einsatz moderner Informations- und Kommunikationsmittel tatsächlich für die Arbeit gefordert ist, berichten 44 Prozent der Erwerbstätigen davon, dass dies auch in der Freizeit von ihnen erwartet wird. Hiervon sind Frauen fast im gleichen Maße betroffen wie Männer (43 vs. 45 Prozent) (s. Abb. 23).“

„Interessant ist aber, dass die Nutzung in der Freizeit sehr stark von jungen Erwerbstätigen berichtet wird. 70 Prozent der bis 24-Jährigen geben an, die Kommunikationsmittel auch in der Freizeit nutzen zu müssen. Diese Quote sinkt zunehmend ab und kehrt sich für die Altersgruppe der über 55-Jährigen nahezu um (34 Prozent) (s. Abb. 24).

Moderne Kommunikationsmittel sind demnach relativ weit verbreitet. Ihre Nutzung wird jedoch nur bei einer (großen) Minderheit auch in der Freizeit gefordert. Allerdings sind Jüngere von diesem Phänomen deutlich häufiger betroffen“

Brodersen, S. & Lück, P. (2017). iga.Report 36. iga.Barometer 2016. Erwerbstätigenbefragung zum Stellenwert der Arbeit. Dresden: iga. S. 21

Ständige Erreichbarkeit III

Mehrheit der Erwerbsbevölkerung sieht eher Vorteile der Möglichkeit, überall mobil arbeiten zu können

Geringer Alterseffekt

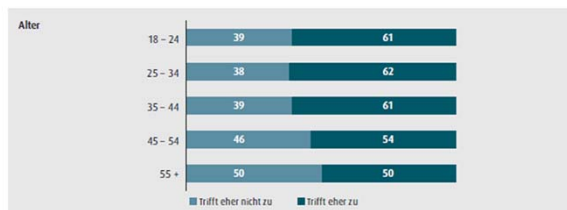


Abbildung 26: In der Möglichkeit, überall mobil arbeiten zu können, sehe ich für mich Vorteile, Darstellung nach Altersklassen, Angaben in Prozent

Quelle: Brodersen & Lück (2017). iga.Report 36. (S. 22)

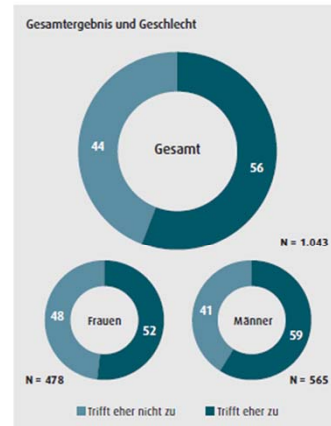


Abbildung 25: In der Möglichkeit, überall mobil arbeiten zu können, sehe ich für mich Vorteile, Gesamtergebnis sowie Darstellung nach Geschlecht, Angaben in Prozent

Nr.: 7 Präsentationsname: ändern unter Ansicht - Kopf- und Fusszeile

Ständige Erreichbarkeit muss nicht zwangsläufig als negativ und ein großer Belastungsfaktor gesehen werden, erleichtert sie doch auch die Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Die Befragten sollten auch einschätzen, inwiefern sie in der Möglichkeit, überall mobil arbeiten zu können, Vorteile zu sehen.

„Für die Mehrheit der Erwerbsbevölkerung überwiegen die Vorteile der Möglichkeit, überall mobil arbeiten zu können. 56 Prozent sehen hierin eher Vorteile für sich, wobei Frauen mit 52 Prozent weniger häufig zustimmen als Männer mit 59 Prozent (s. Abb. 25). Auch über die Altersklassen hinweg ist die Zustimmung hoch, insbesondere bei jenen, die mehrheitlich auch in der Freizeit erreichbar sein sollen, also die Altersklassen zwischen 18 und 44 Jahren. Die Werte liegen jeweils bei 61 bis 62 Prozent Zustimmung. Die Altersklasse der über 55-Jährigen erreicht ein ausgeglichenes Votum (50 Prozent) (s. Abb. 26).“

- Brodersen, S. & Lück, P. (2017). iga.Report 36. iga.Barometer 2016. Erwerbstätigenbefragung zum Stellenwert der Arbeit. Dresden: iga. S. 22
- Pangert, B., Pauls, N. & Schüpbach, H. (2016). Die Auswirkungen arbeitsbezogener erweiterter Erreichbarkeit auf Life-Domain-Balance und Gesundheit. Dortmund: BAuA. www.baua.de/dok/4580542

Warum ist das Thema Ständige Erreichbarkeit im Zusammenhang mit Informationsüberflutung relevant? Vor allem wenn wir sehen, dass ständige Erreichbarkeit also nicht per se eine Belastung darstellt? Vielmehr geht es darum, wie diese geregelt ist und wie die Beschäftigten diese selbst kontrollieren können. Oft wissen die Beschäftigten nicht, ob und wann sie erreichbar sein müssen. Die Geschwindigkeit digitaler Kommunikation geht oft mit dem Gefühl einher, schnell reagieren zu müssen – und das vielleicht sogar rund um die Uhr. Dass kann zu Stresserleben, dem Erleben des Überflutetseins und negativen Beanspruchungsfolgen führen. Die Thematisierung der Erreichbarkeit und Erwartungen, die diesbezüglich im Unternehmen bestehen, kann hilfreich sein.

Zahlen zur Informationsflut



- 2011 verfügen **33 %** der Befragten über keine dienstliche Email-Adresse, 2014 waren dies nur noch **17 %** (Befragung von berufstätigen Internetnutzern, BITKOM, 2014)
- auf **61 %** der Befragten strömen bei der Arbeit zu viele Informationen ein (EO Institut Gefährdungsbarometer®-Studie mit deutschen Beschäftigten zu Belastungsfaktoren am Arbeitsplatz)
- rund **60 %** der Befragten Beschäftigten in Bürotätigkeit empfinden täglich einströmende Informationsmenge als problematisch (Mindjet, 2012)

Über 60 % der Beschäftigten erleben eine Informationsflut am Arbeitsplatz!

Gefährdungsbarometer®-Studie 2017



Quelle: <https://www.eo-institut.de/informationsflut-am-arbeitsplatz/>

Für einen kurzen Eindruck zum Erleben der Informationsüberflutung im beruflichen Kontext seien einige Zahlen herausgegriffen. Dabei zeigt sich, dass sich die Mehrheit der in den Studien Befragten die Informationsmenge, mit der sie bei der Arbeit konfrontiert sind, problematisch erleben.

Informationsüberflutung als Problem digitaler Kommunikation



- im Englischen erstmals 1963 der Begriff „*Communication Overload*“ und 1970 „*Information Overload*“ (Überlastung durch Informationen)
- wahrgenommene Anforderungen (zu bearbeitende Informationen) größer als wahrgenommene Bewältigungskapazität (Informationsverarbeitungskapazität)
- Phänomen aktuell im Kontext der Arbeitswelt vorrangig für das Thema *E-Mail-Kommunikation* untersucht
- weitere mögliche Informationsflut-„Quellen“ sind Social Media-Anwendungen, z. B. soziale Netzwerke, Multimedia-Portale, Instant Messenger, Corporate Blogs
- Treiber: Digitalisierung und Globalisierung

Nr.: 9

Der Begriff „InformationOverload“ wurde 1970 erstmals veröffentlicht: in dem Buch „Future Shock“ von Alvin Toffler

In der deutschsprachigen Literatur wird entsprechend der Begriff Informationsüberflutung oder auch Informationsflut verwendet

Von diesem Phänomen wird gesprochen, wenn die wahrgenommenen Anforderungen (hier die zu bearbeitenden Informationen) die wahrgenommene Bewältigungskapazität (hier Informationsverarbeitungskapazität) überschreiten.

Im Zentrum steht das Gefühl der Überlastung (overload). Es handelt sich dabei um ein subjektives Erleben, das von Person zu Person bei gleicher Menge an Informationen verschieden ausgeprägt sein kann. Auch ist vorstellbar, dass sich ein und dieselbe Person zu unterschiedlichen Zeitpunkten und unter unterschiedlichen Rahmenbedingungen durch ein und dieselbe Menge an Informationen unterschiedlich stark belastet fühlt.

Wenngleich das Phänomen schon vor der Email beschrieben wurde, taucht es heute überwiegend im Zusammenhang mit der Email auf bzw. ist vorrangig im Zusammenhang mit der Email-Kommunikation untersucht. Zu weiteren Quellen, die Informationen liefern und damit zur Überflutung beitragen können, gehören auch soziale Netzwerke und InstantMessenger. Letztere spielen zunehmend auch für den beruflichen Kontext eine große Rolle. Dazu gibt es bisher aber kaum Untersuchungen.

Treiber dieser Entwicklung sind neben der Digitalisierung als technologischem Wandel auch die Globalisierung.

Gründe für Informationsüberflutung I



- Ein- und Ausgang großer Informationsmengen, vor allem E-Mails
- Geringe Qualität der E-Mails (geringer Informationsgehalt, unverständlich und unpräzise, ohne Relevanz)
- Bearbeitungszeit für E-Mails
- Benutzerfreundlichkeit der technischen Systeme
- Durchlässigkeit Privat vs. Beruf (Unternehmenskultur)
- Direkte Erreichbarkeit durch E-Mails

Nr.: 10

Die hier dargestellten Befunde basieren im Wesentlichen auf einem Review zum Thema Informationsüberflutung, das u.a. der Frage nachgegangen ist, welche Faktoren zur Informationsüberflutung beitragen und welche Folgen hohe Informationsmengen bzw. das Erleben von Informationsüberflutung haben.

Dazu konnten in einer Literatursuche in einschlägigen medizinischen und psychologischen Fachdatenbanken 16 quantitative Studien gefunden werden, d. h. Studien, die Daten aus Befragungen mit größeren Stichproben untersuchten, sowie 18 qualitative Studien, d. h. Studien, die Interviews oder Tagebuchaufzeichnungen oder andere Daten untersuchten, die auf eher wenigen Einzelfällen basieren.

Zum Erleben von Informationsüberflutung tragen (nicht verwunderlich) erst einmal auch große Informationsmengen bei, die vor allem in Form von Emails eingehen und herausgeschickt werden. Nur eine Studie fand keinen Zusammenhang zwischen der E-Mail-Menge und einem Information Overload.

Auch die **Qualität der Emails** spielt eine Rolle: Vor allem in den qualitativen Studien zeigte sich, dass die Befragten vor allem Informationsüberflutung erlebten, wenn die Emails eine geringe Qualität aufwiesen, also einen geringen Informationsgehalt aufwiesen, nicht relevant waren oder unverständlich. Eine Überflutung wurde eher beschrieben, wenn die Bearbeitungszeit für Emails hoch ist. Dies war vor allem dann der Fall, wenn sie komplexe Aufgaben enthielten, zur eigenen Arbeit zusätzliche Aufgaben beinhalteten.

Auch erzeugen Emails, die als dringlich eingestuft werden, eher ein Gefühl des Überflutetseins.

Neben Merkmalen der Informationen selbst hat auch die **Technik** einen Einfluss auf die erlebte Informationsüberflutung. Benutzerunfreundliche Systeme können das Gefühl einer Überflutung verstärken.

Zu den organisatorischen Einflussfaktoren gehört die **Unternehmenskultur** in Sachen Durchlässigkeit von Privatem und Beruflichem. Während die Möglichkeit, private Anliegen während der Arbeit erledigen zu können eher mit einem geringeren Gefühl von Informationsüberflutung verbunden war, ging die höhere

Durchlässigkeit des familiären Bereichs für berufliche Anliegen (also in der Freizeit Berufliches erledigen zu müssen) mit einem stärkeren Gefühl der Überflutung einher.

Die direkte Erreichbarkeit durch technische Systeme und damit von Emails spielt beim Erleben von Informationsüberflutung insofern eine Rolle, dass Anfragen oder Anliegen direkt an den Empfänger gerichtet werden können und z. B. nicht mehr über ein Sekretariat gefiltert werden. Dies betrifft vor allem Führungskräfte.

Seidler, A., Steputat, A., Drössler, S., Schubert, M., Günther, N., Staudte, R., ... & Hegewald, J. (2018). Determinanten und Auswirkungen von Informationsüberflutung am Arbeitsplatz. *Zentralblatt für Arbeitsmedizin, Arbeitsschutz und Ergonomie*, 68(1), 12-26.

Drössler, S., Steputat, A., Schubert, M., Günther, N., Staudte, R., Kofahl, M., ... & Seidler, A. (2018). Informationsüberflutung durch digitale Medien am Arbeitsplatz. *Zentralblatt für Arbeitsmedizin, Arbeitsschutz und Ergonomie*, 68(2), 77-88.

Gründe für Informationsüberflutung II



- Ineffizientes E-Mail- und Zeitmanagement
- Mangelnde Erfahrung und Medienkompetenz
- Durchlässigkeit Privat vs. Beruf (individuell)
- defensives Informationsverhalten [1]; Wunsch, Verantwortung zu streuen, aber auch mangelndes Wissen und mangelnde Reflexion darüber, wer welche Informationen braucht
- Tendenz zur Informationsunsicherheit (Gefühl, mehr Informationen zu benötigen oder Sorge, wichtige Informationen zu übersehen)
- Verantwortung nicht abgeben können
- Erlebter Erwartungsdruck, E-Mails schnell und trotz Abwesenheit beantworten zu müssen

Nr.: 11

Neben Merkmalen der Email, der Technik und des Unternehmens sind es aber auch Merkmale der Person selbst, die Informationsüberflutung in unterschiedlich starkem Maße erleben lassen.

Eine höhere Informationsüberflutung wird beschrieben von Personen, die über kein geeignetes Email-Management verfügen, die wenig Erfahrung in der Nutzung von Medien haben, die Privat und Berufliches nicht trennen. Aber auch Menschen, die gern Verantwortung an möglichst viele Personen streuen und entsprechend nicht gut unterscheiden, wer welche Informationen benötigt, erleben eher Informationsüberflutung (und tragen ja auch zu dieser für andere bei). Dies trifft auch auf Personen zu, die Sorge haben, wichtige Informationen zu übersehen und sich viele Informationen einfordern, aber auch auf Personen, die Verantwortung schlecht abgeben können und daher z. B. alle ihre Emails selbst bearbeiten möchten oder aber ein hohes Kontrollbedürfnis haben und Informationen einfordern, z. B. Arbeitsstände/-prozesse von Kollegen (sich cc setzen lassen).

Und schließlich wurde Informationsüberflutung eher von Befragten berichtet, die einen hohen Erwartungsdruck erleben, Emails möglichst schnell und auch trotz Abwesenheit beantworten zu müssen.

Gruppenarbeit



- Welche Schwierigkeiten bestehen mit der E-Mail-Kommunikation in Ihrem Unternehmen?
- Was führt dazu, dass Sie sich von E-Mails überflutet fühlen?



Quelle: https://www.haufe.de/personal/hr-management/digitalisierung-digitale-kompetenzen-fehlen_80_349010.html

- Schreiben Sie Ihre Ideen auf Kärtchen (pro Karte nur ein Problem/eine Ursache/einen Gedanken)
- Denken Sie dabei an das, was Sie bisher zur Informationsüberflutung und ständigen Erreichbarkeit gehört und diskutiert haben.

Nr.: 12

Nun haben Sie einen kurzen Überblick darüber erhalten, welche Ursachen für das Erleben des Überflutetseins von Informationen in der Forschung gefunden werden konnten. Vielleicht haben Sie sich bei dem einen oder anderen Grund für Info-Flut bereits wieder erkannt. In den folgenden 40 Minuten soll es darum gehen, dass wir erarbeiten, welche Ursachen und Gründe es dafür gibt, dass Sie sich auf Arbeit, im Beruf von Informationen überflutet fühlen.

Am Ende dieser Arbeitsphase sollen Problembereiche stehen, für die Sie dann im Anschluss konkrete Lösungsideen finden sollen.

Überlegen Sie also, welche Schwierigkeiten mit der E-Mail-Kommunikation (oder digitaler Kommunikation überhaupt) **in Ihrem Unternehmen/Ihrer Abteilung** (je nach Workshop-Gruppe) bestehen.

Was führt dazu, dass Sie sich überflutet fühlen? Denken Sie dabei an Merkmale der Email, der Organisation, an Ihre eigenen Strategien.... Wann tritt das Gefühl auf?

Hier kann die Kartenmethode eingesetzt werden:

1. Sammeln (10 Min):

Alle Teilnehmer/innen notieren ihre Antworten innerhalb der vorgegebenen Zeit auf Kärtchen (im Idealfall ca. 3-5 Kärtchen pro Person, da es sonst zu lange dauert). Pro Karte wird nur ein Stichwort bzw. eine eigene Idee zu den gestellten Fragen notiert. Die beschrifteten Karten werden ungeordnet an die (Metaplan-)Wand gehängt oder gepinnt.

2. Sortieren (30 Min):

Die Gruppe schaut sich nun im Plenum alle Beiträge gemeinsam der Reihe nach an. Die Karten werden von den Teilnehmer/innen (unterstützt durch den Moderator) thematisch geordnet und die unterschiedlichen Themenaspekte auf andersfarbigen Karten mit Überschriften versehen.

Bei Verständnisfragen erläutert der/die Teilnehmer/in, was mit seinem/ihrer Stichwort, seinen/ihren Gedanken gemeint ist. Wenn die Gruppe sich darauf einigt, dass wichtige Aspekte fehlen, werden Karten ergänzt und zusätzlich aufgehängt.

Optional, z. B. bei zu vielen Problembereichen:

Die unterschiedlichen Themenaspekte werden nun gewichtet, indem jede/r Teilnehmer/in Punkte auf die

Wand klebt: drei für den wichtigsten, zwei für einen als ebenfalls wichtig bewerteten Aspekt, einen Punkt für den nach persönlicher Einschätzung drittwichtigsten Aspekt.

Benötigtes Material:

Kartei- oder Moderationskarten (in verschiedenen Farben)

Klebspunkte (6 pro Teilnehmer/in)

dick schreibende Stifte

Stellwand

Klebestreifen oder Pin-Nadeln



PAUSE

30 Minuten



Quelle: <https://pixabay.com/de/>

Nr.: 13

Die Pause sollte zur Vorbereitung der nächsten Gruppenphase genutzt werden. Dazu werden die gesammelten und zu Themenbereichen gruppierten Kärtchen mit ihren Überschriften an verschiedenen Stationen (Flipcharts oder an Tischen) aufgebaut, damit die TN später in kleinen Gruppen an den Lösungen zu den einzelnen Problembereichen arbeiten können.

Folgen der Informationsüberflutung



- Verstärktes Stressempfinden, Überforderung
- Überschreiten der individuellen Verarbeitungskapazität
- Verminderte Konzentrationsfähigkeit, Vergesslichkeit
- Schwierigkeiten, wichtige Informationen von unwichtigen zu trennen
- Erhöhter Zeitbedarf für die Abarbeitung von E-Mails etc. (→ Überstunden, Bearbeitung in der Freizeit, oberflächliche Bearbeitung)
- Rückgang persönlicher Kommunikation
- Unterbrechungen von Besprechungen durch Eingangssignale
- Verminderte Arbeitszufriedenheit

[3,4,5,12,24]

Nr.: 14

Das bereits zitierte Literatur-Review nennt, vor allem mit Blick auf Beschäftigte, folgende Folgen der Informationsüberflutung:

- Verstärktes Stressempfinden, Überforderung
- Überschreiten der individuellen Verarbeitungskapazität
- Verminderte Konzentrationsfähigkeit, Vergesslichkeit
- Schwierigkeiten, wichtige Informationen von unwichtigen zu trennen
- Erhöhter Zeitbedarf für die Abarbeitung von E-Mails etc. (→ Überstunden, Bearbeitung in der Freizeit, oberflächliche Bearbeitung)
- Rückgang persönlicher Kommunikation
- Unterbrechungen von Besprechungen durch Eingangssignale
- Verminderte Arbeitszufriedenheit

Konsequenzen für Vorgesetzte



- Einschränkungen in der Leistungsfähigkeit der Beschäftigten (Arbeitsqualität, Zeitaufwand für die Aufgabenbearbeitung)
- unzufriedene Beschäftigte
 - Motivationsverlust
 - erhöhter Krankenstand
 - Fluktuation
- Folgeaufwand aufgrund von oberflächlicher Aufgabenbearbeitung (z. B. wenn Beschäftigte aus Zeitnot wichtige E-Mails nicht beachten)
- höhere Kosten für den Ausgleich von Überstunden

[3,4,5,12,24]

Nr.: 15

Weitere Folgen, die besonders aus Sicht von Vorgesetzten und der Geschäftsführung von Bedeutung sind:

- Einschränkungen in der Leistungsfähigkeit der Beschäftigten (Arbeitsqualität, Zeitaufwand für die Aufgabenbearbeitung)
- unzufriedene Beschäftigte
 - Motivationsverlust
 - erhöhter Krankenstand
 - Fluktuation
- Folgeaufwand aufgrund von oberflächlicher Aufgabenbearbeitung (z. B. wenn Beschäftigte aus Zeitnot wichtige E-Mails nicht beachten)
- höhere Kosten für den Ausgleich von Überstunden

Gruppenarbeit



- Welche Ideen haben Sie zur Lösung der gesammelten Schwierigkeiten und Probleme?
- Finden Sie sich in kleinen Gruppen zusammen (ca. 3 Personen) und suchen Sie sich eine Station/einen Problembereich, an dem Sie starten wollen.
- Notieren Sie alle Ideen.
- Auf ein Zeichen wechseln Sie die Station und ergänzen die Vorschläge Ihrer Vorgänger.



Quelle: <https://www.adam-online.de/e-mail-flut-verhindern/>

Nr.: 16

In Gruppenarbeit sollen Ideen zur Lösung der gesammelten Schwierigkeiten und Probleme gesammelt werden.

Die Gruppe teilt sich in Kleingruppen auf (z. B. 3 Pn/Gruppe). Jede Gruppe erhält Stifte in einer eigenen Farbe (d. h. eine Gruppe erhält grüne Stifte, die andere rote, die nächste blaue, schwarze etc.).

Jede Kleingruppe sucht sich eine Station mit einem der gesammelten Problembereiche und sammelt auf Flipcharts Ideen zur Lösung/zum Umgang mit den genannten Schwierigkeiten. Auf ein Zeichen wechseln die Kleingruppen zur nächsten Station. Die Ideen der Vorgänger werden ergänzt und/oder kommentiert. Durch die unterschiedlichen Stiftfarben wird der Prozess der Ergänzung und Kommentierung sicht- und nachvollziehbar.

Es wird so oft rotiert, bis jede Kleingruppe an jeder Station gearbeitet hat.

Für diesen Teil sind insgesamt 45 Minuten eingeplant. Der Takt, in dem rotiert wird, ist abhängig von der Anzahl der Stationen (bei 5 Stationen/Problembereichen kann also 9 Minuten pro Station gearbeitet werden).

Für die nachfolgenden Folien mit Gestaltungshinweisen sind 3 Vorgehensweisen denkbar:

- (1) Sie können bei Bedarf auch vor die Phase der Lösungssuche in den Kleingruppen gestellt werden. Dadurch können Anregungen für die Gruppenarbeit gegeben werden; gleichzeitig besteht aber die Gefahr, dass die Kreativität gebremst wird.
- (2) Sie können nach der Lösungssuche in Kleingruppen als Anregung gegeben werden; in diesem Fall können die Kleingruppen ggf. noch einmal an die Stationen gehen, um ihre bisher gefundenen Lösungen zu ergänzen
- (3) Je nach Zeit und Ideenreichtum der Kleingruppen können diese auch ganz kurz zur Kenntnis gegeben werden oder aber auch darauf verzichtet werden.

Der Dozierende sollte hier nach Bedarf entscheiden.

Gestaltungshinweise für E-Mail-Kommunikation



- unternehmensweite Regelungen für die digitale Kommunikation schaffen
- Anbieten von Fortbildungen:
 - Umgang mit E-Mail- und Social Media-Programmen (z. B. Ordnungs- und Filterfunktionen, Zugangsbeschränkungen)
 - Zeitmanagement
- Informationen auf internen Plattformen einstellen (Intranet), anstatt Rundmails an Beschäftigte zu versenden
- ! **Wichtig: Beachtung der Informations- und Kommunikationsbedürfnisse der Beschäftigten!**

[18]

Nr.: 17

Folgende Folien können als ergänzende Anregungen zum Umgang mit Email.Kommunikation genutzt werden-

Um Informationsüberflutung aufgrund qualitativ schlechter Emails oder aufgrund unklarer oder ungünstiger Strukturen im Unternehmen zu reduzieren kann es hilfreich sein (in der Literatur findet sich häufig dieser Hinweis), dass das Unternehmen eigene Regeln für die digitale Kommunikation aufstellen sollte (dies soll z. B. mit diesem Workshop erreicht werden). Darauf wird ja sicher gleich mit Blick auf die Lösungssammlung eingegangen.

Das kann z. B. Vorgaben bei Form und Struktur von Emails betreffen, aber auch Regelungen, was Erwartungen zu Reaktionszeiten auf Emails angeht. Oder ob erwartet wird, das in der Freizeit auf Emails geantwortet wird oder nicht (dazu gleich mehr mit ein paar Reflexionsfragen).

Da auch persönliche Merkmale ursächlich für das Erleben von Informationsüberflutung sein können, können Fortbildungsangebote möglicherweise Abhilfe schaffen. Dazu zählen Angebote zum Umgang mit der konkreten Medien und Programmen, aber auch Angebote zum Zeitmanagement

Reflexionsfragen



1. WANN WIRD ÜBER E-MAIL KOMMUNIZIERT? (direktes Gespräch nicht möglich, Dokumentation des Kommunikationsverlaufes notwendig)
2. WER SOLL INFORMIERT WERDEN? CC-REGELUNGEN (so wenige Empfänger wie möglich, so viele wie nötig)
3. WELCHE INFORMATIONEN MUSS EINE E-MAIL ERHALTEN? (ein Thema pro E-Mail, Zuständigkeiten nennen, realistische Fristen setzen)
4. WELCHE FORMULIERUNG IST DIE RICHTIGE? (Unsachliche E-Mails vermeiden, stets freundlich und höflich formulieren)
5. WELCHE STRATEGIEN NUTZE ICH SELBST BEIM UMGANG MIT E-MAILS? (Funktionen des E-Mail-Bearbeitungsprogramms nutzen, siehe Outlook-Leitfaden)

Nr.: 18

Um unternehmensspezifische Regeln der Email-Kommunikation zu erarbeiten, können die aufgeführten Reflexionsfragen hilfreich sein.

Dabei kann immer auch die Frage auftauchen, inwiefern man überhaupt einheitliche Regeln festlegen kann für Mitarbeiter, Abteilungsleiter und Geschäftsführung? Hier besteht ggf. unterschiedlicher Bedarf, der thematisiert werden kann.

Regeln für die E-Mail-Kommunikation I



- Regeln zur Erstellung der Betreffzeile festlegen
- CC-Regeln festlegen
- Unternehmensinterne Erwartungen zu Antwort- bzw. Reaktionszeiten formulieren (Anzahl Tage / sofort / bei Abwesenheit / in der Freizeit)
- Antwort auf E-Mails nur an betroffene Personen senden („Antwort an alle“ vermeiden)
- Einheitliche Abwesenheitsnotiz (ggf. mit Vertretungshinweis)
- Nur ein Thema pro E-Mail (viele kurze E-Mails statt eine lange E-Mail)

[18]

Nr.: 19

Hier werden einige Vorschläge zur Beantwortung der Reflexionsfragen bzw. zur Formulierung von Lösungen genannt.

Regeln für die E-Mail-Kommunikation II



- Lesbarkeit erleichtern (Absätze, Zwischenüberschriften, Nummerierungen einfügen)
- Bei im Netz auffindbaren Informationen: Links oder Suchterms statt riesige Anhänge
- Allgemeine, nicht zeitkritische Infos ins Intranet statt E-Mails
- Jeder Posteingang kostet Aufmerksamkeit und Zeit
 - Möglichst mit nur einem Kanal arbeiten (E-Mail):
 - Alles an einem Ort
 - Gut durchsuchbar
 - Herr über die Daten

[18]

Ideen für eigenes E-Mail-Management I



E-Mails verarbeiten statt nur sichten

- Nicht relevante Informationen sofort löschen
- E-Mails weiterleiten, die von jemand anderem zu bearbeiten sind
- Termine gleich eintragen im Kalender / Aufgabe auf der to-do-Liste eintragen
- Posteingang nicht als to-do-Liste missbrauchen → dafür separate Textdatei oder Aufgabenverwaltungsprogramm
- Ordnerstruktur erstellen, die zur eignen Arbeit passt („Erledigt-Ordner“, „Warten-Ordner“, „Temporärer Ordner“ usw.) ^[18]

Nr.: 21

Die unternehmensinternen Strategien können um Ideen zum eigenen Email-Management ergänzt werden. An dieser Stelle kann auch die kurze Übersicht zur Nutzung von MS Outlook ausgegeben oder darauf verwiesen werden (die Form, in der dieses Dokument den Tn ausgehändigt wird, bleibt dem Dozierenden oder den Wünschen der Tn überlassen).

Ideen für eigenes E-Mail-Management II



Einstellungen des E-Mail-Programms optimieren

- Signale ausschalten (akustisch, optisch)
- Unwichtiges ausblenden
- Neue E-Mails vom Programm bewusst abholen lassen

[18]

Beantworten der E-Mails beschleunigen

- Tastaturkürzel nutzen:
 - Kopieren STRG+C
 - Einfügen STRG+V
 - Ausschneiden STRG+X
 - Rückgängigmachen STRG+Z
 - Alles auswählen STRG+A
 - Drucken STRG+P
- Funktionen wie „Quicksteps“ nutzen
- Autotest-Funktionen bzw. Programme nutzen

[18]



PAUSE

15 Minuten



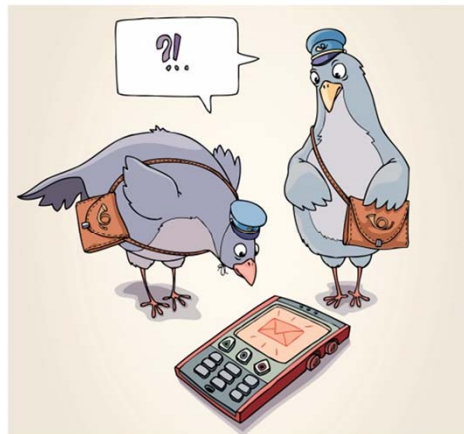
Quelle: <https://pixabay.com/de/>

Nr.: 23

Vereinbarungen festlegen



- Welche Lösungsvorschläge werden umgesetzt?
- Formulieren Sie Ihre Ideen möglichst
 - Präzise
 - Realistisch
 - Attraktiv



Quelle: <https://www.unternehmer.de/management-people-skills/183808-schluss-e-mail-flut-7-regeln>

Nr.: 24

Zu den einzelnen Problembereichen (Stationen) stellt die Gesamtgruppe ihre Lösungsideen vor. Davon ausgehend soll diskutiert werden, welche Ideen von der Mehrheit angenommen werden und als Vereinbarungen festgehalten werden.

Unterstützend kann den Tn das Arbeitsblatt „Umsetzung planen“, Teil „Prioritäten setzen“ ausgehändigt werden.

Gemeinsam mit dem Moderator werden die ausgewählten Lösungsideen in Vereinbarungen umformuliert. Dabei ist zu beachten, dass diese möglichst, präzise, realistisch und attraktiv formuliert werden.

Es können zunächst alle Problembereiche/Stationen nacheinander bearbeitet werden und im Anschluss die konkrete Planung aller Vereinbarungen erfolgen (s. folgende Folie).

Es ist aber auch möglich, die Vereinbarung(en) zu einem Problembereich gleich in die Planung/Umsetzung bringen (s. nächste Folie), bevor sich dem nächsten Problembereich mit seinen Lösungsideen gewidmet wird.

Möglichweise ist die Trennung der Formulierung von Vereinbarungen und die Festlegung der konkreten Umsetzung zu schematisch und künstlich. Hierauf sollte der Moderator flexibel reagieren. Wichtig ist, dass am Ende klar ist, welche Maßnahmen das Unternehmen in die Wege leiten möchte und wie die nächsten Schritte aussehen.

Ein Beispiel für Vereinbarungen in einem mittelständischen Unternehmen der Roboterherstellung finden Sie im Dokument „Workshop Digitale Kommunikation_Vorschläge für Vereinbarungen“

Umsetzung planen



- Wie werden die ausgewählten Lösungsvorschläge konkret umgesetzt?

- Erstellen Sie Was-Wer-Wann-Wie-Wo-Pläne.
- Nutzen Sie dazu die Arbeitsblätter.



Quelle: <https://pixabay.com/de/>

Nr.: 25

Die Gruppe legt fest, wie die Vereinbarungen umgesetzt werden. Dazu muss zumeist abgestimmt werden, Was wer wann wie und wo erledigen soll.

Unterstützend kann den Tn das Arbeitsblatt „Umsetzung planen“, Teil „Was-Wer-Wann-Wie-Plan“ ausgehändigt werden.

Literatur



- Allen D., Wilson T.D. (2003): Information overload: context and causes. *The New Review of Information Behaviour Research*, 4(1): 31-44
- Allen D.K., Shoard M. (2005): Spreading the load: mobile information and communications technologies and their effect on information overload. *Informationresearch*, 10(2)
- Ayyagari R., Grover V. & Purvis R. (2011): Technostress: technological antecedents and implications. *MIS Quarterly*, 35(4): 831-858
- Baethge A. & Rigotti T. (2013): Interruptions to workflow: Their relationship with irritation and satisfaction with performance, and the mediating roles of time pressure and mental demands. *Work & Stress*, 27(1): 43-63
- Bawden D. & Robinson L. (2009): The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. *Journal of information science*, 35(2): 180-191
- Becker L. (2009): The impact of organizational information overload on leaders: making knowledge work productive in the 21st century. Dissertation, University of Idaho
- Bellotti V., Ducheneaut N., Howard M., Smith I., Grinter, R.E. (2005): Quality versus Quantity: E-Mail-Centric Task Management and Its Relation with Overload. *Human-Computer Interaction* 20: 89-138
- BITKOM (2014): Anteil der Berufstätigen, die über keine dienstliche E-Mail-Adresse verfügen in Deutschland in den Jahren 2011 und 2014. <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/328312/umfrage/anteilberufstaetiger-ohne-dienstliches-e-mail-konto-in-deutschland/> [18.01.2016].
- Brodersen, S. & Lück, P. (2017). iga.Report 36. iga.Barometer 2016. Erwerbstätigenbefragung zum Stellenwert der Arbeit. Dresden: iga.
- Burns C.S., Bossaller J. (2012): Communication overload: a phenomenological inquiry into academic reference librarianship, *Journal of Documentation*, 68(5): 597 – 617, DOI:10.1108/00220411211255996
- Dabbish L. A., Kraut R. E. (2006): Email overload at work: an analysis of factors associated with email strain. Paper presented at the Proceedings of the 2006 20th anniversary conference on Computer supported cooperative work
- Drössler, S., Steputat, A., Schubert, M., Günther, N., Staudte, R., Kofahl, M. Hegewald, J. & Seidler, A. (in Druck). Informationsüberflutung durch digitale Medien am Arbeitsplatz – Systematischer Review qualitativer Studien. *Zentralblatt für Arbeitsmedizin, Arbeitsschutz und Ergonomie*.
- Đuranová L. & Ohly S. (2015): Persistent Work-related Technology Use, Recovery and Well-being Processes: Focus on supplemental work after hours. Springer, Heidelberg

Literatur



- EO Institut (2017): Gefährdungsbarometer Studie 2017. Online unter: <https://www.eo-institut.de/informationsflut-am-arbeitsplatz/> (Zugriff am 17.05.18)
- Evans G. W., Cohen S. (1987): Environmental Stress. In D. Stokols & I. Altman (Eds.), *Handbook of Environmental Psychology* (Vol. 1, pp. 571-610), New York: Wiley
- Huang E. Y., Lin S. W. (2014): How does e-mail use affect perceived control of time? *Information & Management*, 51(6): 679-687, DOI:10.1016/j.im.2014.05.013
- Jerejian A. C. M., Reid C., & Rees C. S. (2013): The contribution of email volume, email management strategies and propensity to worry in predicting email stress among academics. *Computers in Human Behavior*, 29(3): 991-996, DOI: 10.1016/j.chb.2012.12.037
- Kurz J. (2014): Für immer aufgeräumt. So meistern Sie E-Mail-Flut und Datenchaos. GABAL Verlag GmbH, Offenbach, S:17-35
- Leftheriotis I. & Giannakos M. N. (2014): Using social media for work: Losing your time or improving your work? *Computers in Human Behavior*, 31: 134-142.
- Leung L., Zhang R. W. (2017): Mapping ICT use at home and telecommuting practices: A perspective from work/family border theory. *Telematics and Informatics*, 34(1): 385-396, DOI:10.1016/j.tele.2016.06.001
- Mano R. S., Mesch G. S. (2010): E-mail characteristics, work performance and distress. *Computers in Human Behavior*, 26(1): 61-69. DOI:10.1016/j.chb.2009.08.005
- Meyer J.-A. (1998): Information overload in marketing management. *Marketing Intelligence & Planning*, 16(3): 200-209, DOI:10.1108/02634509810217318
- Mindjet (2012). Informationsflut 2.0 – Studie: Arbeitnehmer sind der Informationsflut oft nicht mehr gewachsen. <https://www.mindjet.com/de/press-release/11-07-2012-informationsflut-2-0/> [20.01.2016].
- Moser K., Preising K., Göritz A. S., & Paul K. (2002): Steigende Informationsflut am Arbeitsplatz: belastungsgünstiger Umgang mit elektronischen Medien (E-Mail, Internet), *Wirtschaftsverlag NW, Bremerhaven*
- Pignata S., Lushington K., Sloan J., Buchanan F. (2015): Employees' perceptions of email communication, volume and management strategies in an Australian university. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 37(2): 159-171
- Rack O., Tschaut A., Giesser C., Clases C. (2011): Collective Information Management – Ein Ansatzpunkt zum Umgang mit Informationsflut in virtueller Teamarbeit. *Wirtschaftspsychologie*, 41(3)

Literatur



- Seidler, A., Steputat, A., Drössler, S., Schubert, M., Günther, N., Staudte, R., ... & Hegewald, J. (2018). Determinanten und Auswirkungen von Informationsüberflutung am Arbeitsplatz. *Zentralblatt für Arbeitsmedizin, Arbeitsschutz und Ergonomie*, 68(1), 12-2
- Soucek R. (2009): Informationsüberlastung durch E-Mail-Kommunikation. In Stetina B. U., Kryspin-Exner I. (Hrsg.): *Gesundheit und Neue Medien*, Springer, Wien, S. 57-70
- Sumecki D., Chipulu M., & Ojiako U. (2011): Email overload: Exploring the moderating role of the perception of email as a 'business critical' tool. *International Journal of Information Management*, 31(5): 407-414, DOI:10.1016/j.ijinfomgt.2010.12.008
- Tarafdar M., Tu Q., Ragu-Nathan T.S. (2010-11): Impact of Technostress on End-User Satisfaction and Performance. *Journal of Management Information Systems*, 27(3): 303-334
- Toffler A. (1970): *Future Shock*. US: Random House

Kontakt



Dr. phil. Stephanie Drössler, Dipl.-Psych.

Prof. Dr. med. Andreas Seidler, MPH

Institut und Poliklinik für Arbeits- und Sozialmedizin der TU Dresden

email: arbsozph@mailbox.tu-dresden.de

Tel.: 0351/3177 – 441

Das Bundesministerium für Bildung und Forschung förderte die Arbeit des interdisziplinären Verbundforschungsprojekts „GAP – Gesunde Arbeit in Pionierbranchen“ in den Jahren 2016 bis 2019. Das Projekt war Teil des Förderschwerpunkts Präventive Maßnahmen für die sichere und gesunde Arbeit von morgen und wurde vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) im Karlsruher Institut für Technologie betreut.



Die hier aufgeführten Inhalte werden, soweit nicht anders beschrieben, unter den Bedingungen der Creative Commons Public License (»CCPL« oder »Lizenzvertrag«) zur Verfügung gestellt. Der Schutzgegenstand ist durch das Urheberrecht und/oder einschlägige Gesetze geschützt. Durch die Ausübung eines durch diesen Lizenzvertrag gewährten Rechts an dem Schutzgegenstand erklären Sie sich mit den Lizenzbedingungen rechtsverbindlich einverstanden. Der Lizenzgeber räumt Ihnen die hier beschriebenen Rechte unter der Voraussetzung ein, dass Sie sich mit diesen Vertragsbedingungen einverstanden erklären.

15.11.2019 Nr.: 29