

□ Digitale Kommunikation

E-Mail hat Zukunft: ergänzt, aber nicht ersetzt

Bis heute sind E-Mails die dominierende Kommunikationsform im Arbeitsalltag von Führungskräften – und werden es wohl auf absehbare Zeit bleiben. Zwar ist das Bewusstsein für Datensicherheit in den letzten Monaten gewachsen. Doch ein veritabler „NSA-Schock“ ist nicht feststellbar.

Von massiven Einschränkungen bei der Software- und Internetnutzung oder beim Zugriff auf und der Speicherung von Firmendaten kann zurzeit keine Rede sein. Dies ist eines der zentralen Ergebnisse einer Umfrage, die das Führungskräfte Institut (FKI) unter den rund 1.100 Mitgliedern des Manager Monitor Panels durchgeführt hat. In der unternehmensinternen Kommunikation mit Kollegen, Vorgesetzten und Mitarbeitern bleibt die E-Mail neben dem Telefon oder dem persönlichen Gespräch mit Abstand die dominierende Form des Austauschs.

Mag das Klagen über die angeblich fehlende Effizienz dieser Kommunikationsform oder eine Überbeanspruchung durch die Flut zu langer E-Mails mit zu großen Verteilerkreisen auch wachsen: In der Praxis ist offenbar noch kein grundlegendes Umsteuern zu verzeichnen. Technische Alternativen und Ergänzungen sind aber auf dem Vormarsch. So führen über 60 Prozent der Befragten zumindest gelegentlich Internetkonferenzen von ihrem Arbeitsplatz aus oder über Videokonferenzenanlagen durch. Knapp die Hälfte nutzt auch beruflich Messenger-Dienste oder Mitarbeiterportale als Kommunikationsweg.

Externe soziale Netzwerke wie Xing, LinkedIn oder Facebook spielen für die berufliche Kommunikation hingegen nur eine sehr geringe Rolle. Ähnliches gilt für die externe Kommunikation mit Kunden und Ge-

schäftspartnern, wobei der Abstand der E-Mail zu den übrigen Kommunikationswegen sogar noch größer ist.

Danach befragt, wie gern Führungskräfte die unterschiedlichen Technologien nutzen, ergibt sich eine klare Rangliste: 91 Prozent benutzen E-Mails „gern“ oder sogar „sehr gern“. Die Alternativen werden im Vergleich dazu neutral bis kritisch bewertet. Knapp ein Viertel nutzt Mitarbeiterportale und Messenger-Dienste „sehr ungern“. Bei sozialen Netzwerken liegt dieser Wert sogar bei 46 Prozent.

Für die Zukunft bescheinigen die Teilnehmer zwar fast allen alternativen Kommunikationsformen einen Bedeutungsgewinn. Dieser wird aber nicht im nennenswerten Umfang auf Kosten der E-Mail gehen. Lediglich elf Prozent der Befragten glauben, innerhalb der nächsten drei Jahre werde sich deren Bedeutung leicht oder stark verringern. Eine leichte oder starke Zunahme der Bedeutung prognostizieren die Befragten für die nächsten Jahre demgegenüber Web-Konferenzen (81 Prozent), Mitarbeiterportalen (67 Prozent) und Messenger-Diensten (65 Prozent).

Kein NSA-Schock?

Ebenfalls im Fokus der Umfrage war das Thema Datensicherheit. Keine klaren Belege fanden sich dabei für die aus aktuellem politischem Anlass naheliegende Vermutung, dass es infolge der Enthüllungen um massive Datenspionage – insbesondere durch ausländische Geheimdienste – zu einem deutlich veränderten Umgang mit Firmendaten gekommen sei. Zwar haben 84 Prozent der Befragten den Eindruck, bei ihnen im Unternehmen sei das Bewusstsein für Datensicherheit gewachsen (14 Prozent „sehr stark“, 35 Prozent „stark“, 35 Prozent „ein wenig“). Konkrete Veränderungen in der Datenbehandlung oder bei der Internetnutzung haben aber nur weniger als die Hälfte der Befragten registriert.

Die stärksten Eingriffe gab es beim Zugriff auf Apps oder sonstige, individuell benötigte Software für dienstliche Geräte. 39 Prozent berichten von starken oder leichten Beschränkungen. Ähnlich hoch liegt der Wert beim Zugriff auf externe Internetseiten. Die geringsten Einschränkungen gibt es beim Umfang des Zugriffs auf Firmendaten mit mobilen Geräten bei Dienstreisen (27 Prozent), was am Mangel an Alternativen liegen könnte.

ZÜ: Verfügbarkeit nährt Ansprüche

Konfrontiert mit mehreren Thesen, die befürwortet oder abgelehnt werden konnten, zeigt sich bei den Teilnehmern eine ambivalente Haltung zur digitalen Kommunikation. Einerseits sieht eine klare Mehrheit (78 Prozent) in der Digitalisierung mehr Vorteile als Nachteile. 69 Prozent stimmen auch der These zu, dass eine bessere Verfügbarkeit von Daten die Qualität von Entscheidungen verbessere. Andererseits wird auch ein Anstieg der Ansprüche von Kunden, Dienstleistern und Mitarbeitern (93 Prozent) sowie ein steigender Zeit- und Entscheidungsdruck (90 Prozent) konstatiert.

Gänzlich ungelöst bleibt ein entscheidender Anspruch, der mit der Einführung neuer Kommunikationstechnologien häufig unausgesprochen im Raum steht: Gerade einmal 39 Prozent sind der Auffassung, dass die Digitalisierung und die neuen Kommunikationsformen produktiver und effizienter werden. Hier wird deutlich, dass Kommunikationsprozesse nicht allein durch ein neues Medium grundlegend verbessert werden können.

Für Führungskräfte, in deren Führungsbeziehungen gerade die mündliche Kommunikation von Angesicht zu Angesicht eine Schlüsselrolle spielt, ist dies nichts Neues. Im Kern ändern als neue Technologien nichts am gesamten Kommunikationsprozess: Sender und Empfänger, ihre Motive und Bedürfnisse und auch der Inhalt der Botschaft müssen berücksichtigt werden, um am Ende zu guten Ergebnissen zu kommen.

Impressum

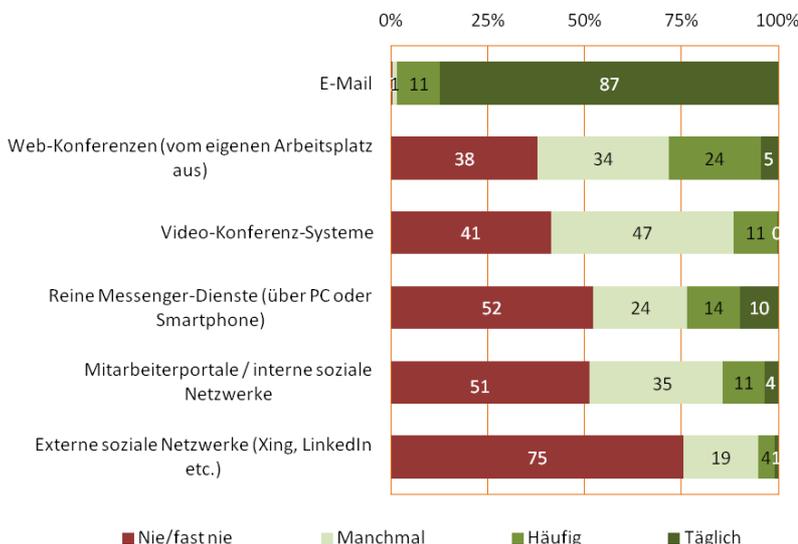
Unter www.manager-monitor.de veröffentlicht das FKI (Führungskräfte Institut GmbH) rund sechs Mal pro Jahr die Ergebnisse von Umfragen zu aktuellen Themen aus den Bereichen Steuerpolitik, Sozialpolitik, Arbeitspolitik, Europapolitik und Management. Grundlage der Umfrage ist ein festes Umfragepanel mit rund 1.000 Mitgliedern im Alter zwischen 30 und 65 Jahren, die als angestellte Fach- und Führungskräfte in einer Vielzahl von Branchen der privaten Wirtschaft tätig sind. Auftraggeber der Umfrage und Initiator des Panels ist der Führungskräfteverband ULA.

Herausgeber Führungskräfte Institut GmbH
Kaiserdamm 31 | 14057 Berlin
Telefon 030.30 69 63-0 | Fax 030.30 69 63-13
E-Mail info@ula.de | www.fki-online.de
Geschäftsführer: Ilhan Akkus, Ludger Ramme, Andreas Zimmermann
Steuer-Nr. 1127 423 04863
Amtsgericht Charlottenburg HRB 71532

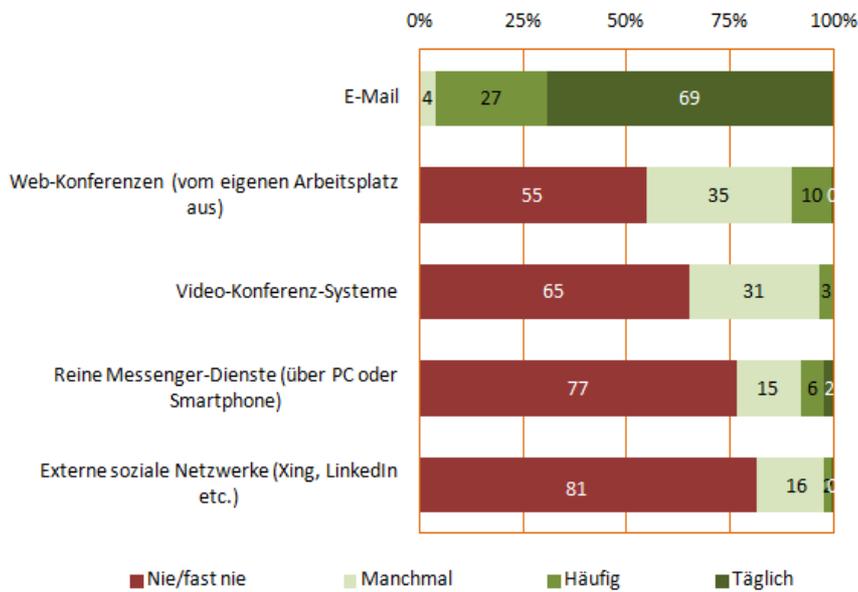
Redaktion Andreas Zimmermann
Verantwortlich Ludger Ramme
Gestaltungskonzept Nolte | Kommunikation

Bezugspreis für die Druckfassung dieses Newsletters: 3 Euro inkl. Porto und USt. pro Ausgabe
Bestelladresse: info@fki-online.de

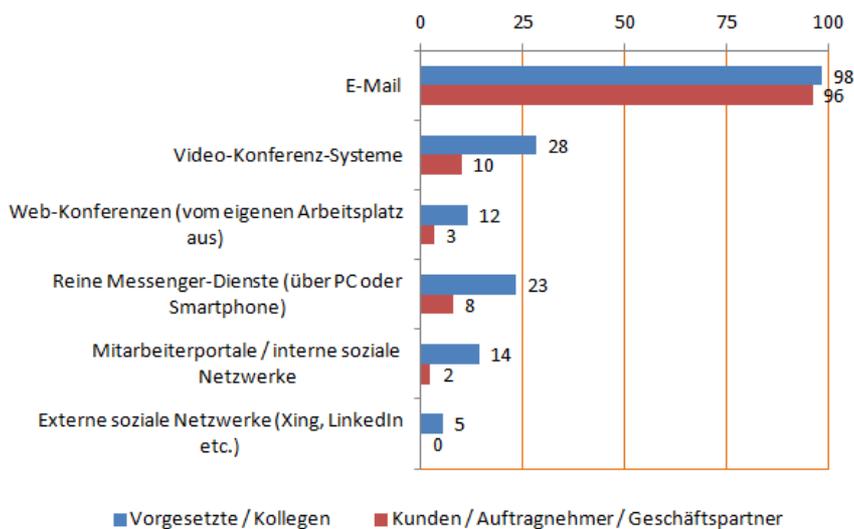
1) Auf welchen Wegen kommunizieren Sie – neben dem Telefon – elektronisch mit Vorgesetzten oder Kollegen



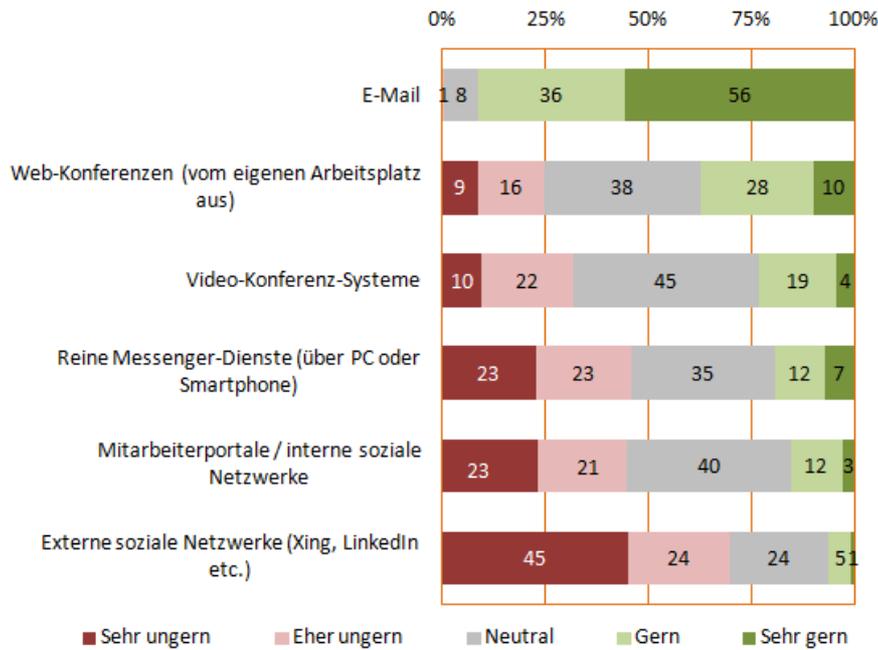
2) Auf welchen Wegen kommunizieren Sie – neben dem Telefon – elektronisch mit Kunden, Auftragnehmern oder Geschäftspartnern?



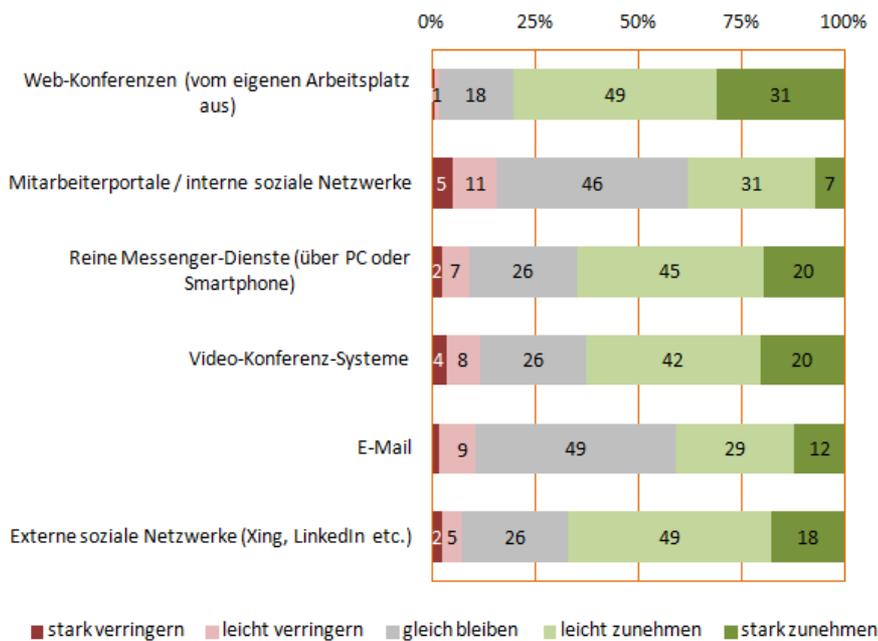
Vergleich: "Häufige oder tägliche Nutzung eines Kommunikationsmittels im Vergleich"



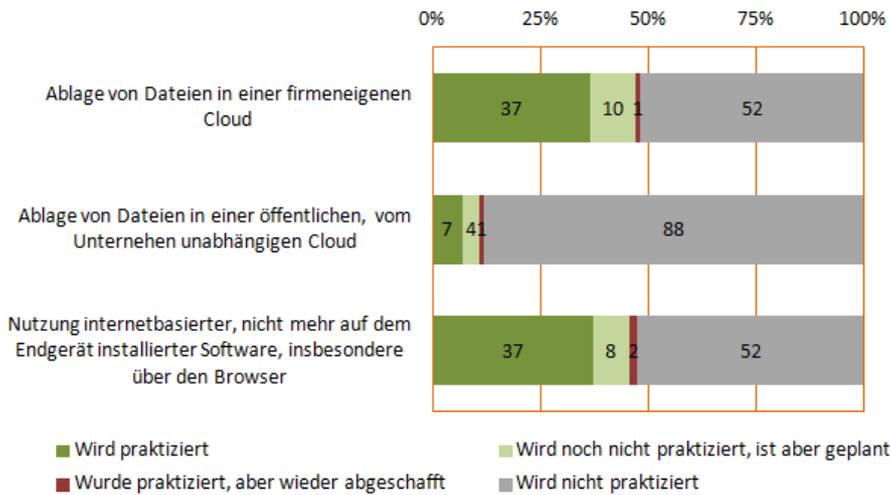
3) Sofern einschlägig: Wie gern nutzen Sie diese elektronischen Kommunikationsformen für berufliche Zwecke?



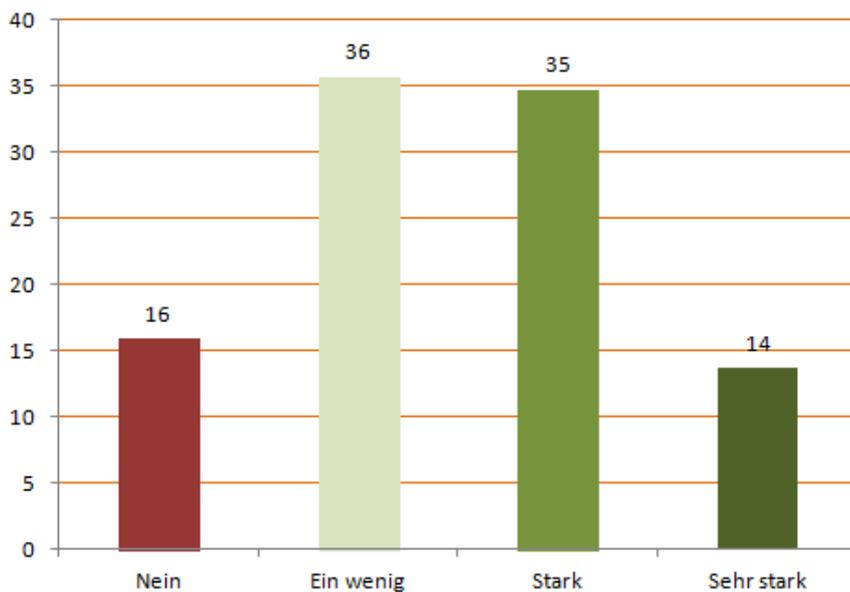
4) Wie wird sich die Nutzung dieser Kommunikationsformen Ihrer Einschätzung nach in den nächsten drei Jahren verändern?



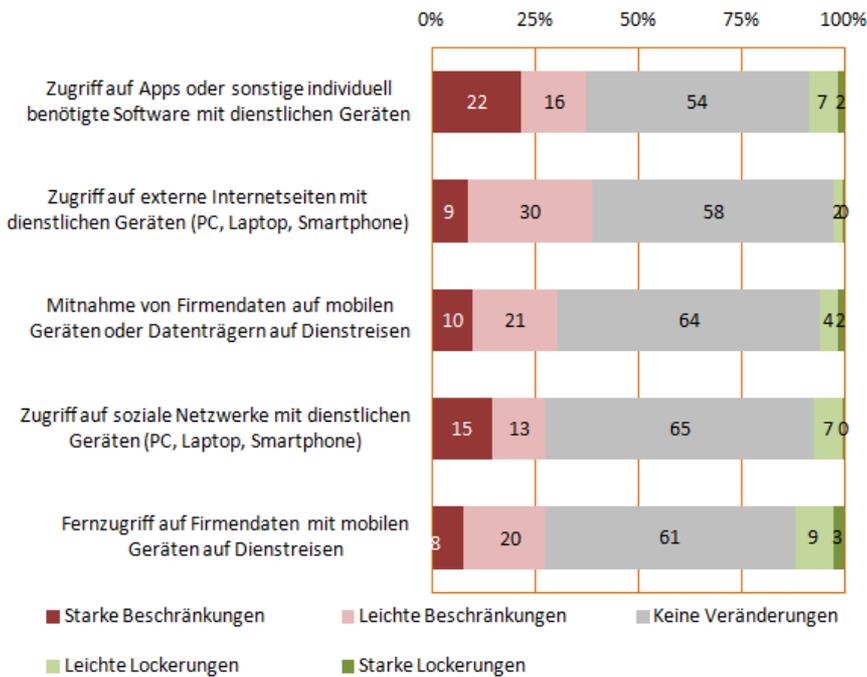
5) Welche Rolle spielt cloud-basierter Datenzugriff in Ihrer täglichen Arbeit?



6) Ist bei aus Ihrer Sicht in Ihrem Unternehmen in den letzten 12 Monaten das Risikobewusstsein für Datenspanage / Industriespionage gewachsen?



7) Hat es bei Ihnen im Unternehmen in den letzten zwölf Monaten konkrete Veränderungen im Bereich der Datensicherheit gegeben? Wenn ja, welche?



8) Bewerten Sie bitte folgende Aussagen über die Auswirkungen der zunehmenden Digitalisierung auf die Unternehmens- und Mitarbeiterführung

