

Knowledge-Management in der PRAXIS

Band 6

Email "Fluch oder Segen"

Ergebnisse einer empirischen Studie 2005



freenetBusiness

Prof. Dr. Matthias Fank
unter der Mitarbeit von

Jan Brockmann
Tanja Heller
Mathias Kruse
Damir Penava
Christian Pohlandt

Copyright

Dieser Studienbericht wurde vom Institut für e-Management e.V. erstellt. Die Konzeption, Durchführung und Auswertung wurde mit größtmöglicher Sorgfalt und unter Beachtung wissenschaftlicher Erkenntnisse durchgeführt. Für ihre Vollständigkeit und Richtigkeit kann keine Garantie übernommen werden.

Alle Rechte an der Studie und insbesondere der Ergebnisse bleiben aus Gründen des Datenschutzes Eigentum des Institut für e-Management e.V. Vervielfältigungen, auch auszugsweise, sind nur mit schriftlicher Zustimmung des Institut für e-Management e.V. gestattet.

Copyright Institut für e-Management e.V., 2005

Inhaltsverzeichnis

Abstract	5
1 Hintergrundinformationen	7
2 Erhebung	9
3 Datenbasis	9
3.1 Branchenzugehörigkeit.....	10
3.2 Unternehmensgröße	11
3.3 Fachliche Zuordnung der Befragten.....	12
3.4 Welche Position bekleiden Sie in Ihrem Unternehmen?	13
4 Ergebnisse.....	14
4.1 Verwendetes eMail Programm	14
4.2 Archivierung von eMails.....	15
4.3 Spam eMails	17
4.4 Anti-Viren Programme.....	18
4.5 Empfangene eMails.....	19
4.6 Versendete eMails	21
4.7 eMail Identitäten	22
4.8 Adressbuch.....	23
4.9 eMail Bearbeitung.....	24
4.10 eMail Klassifikation	25
4.11 Beanspruchte Arbeitszeit	26
4.12 Abonnierte Newsletter	28
4.13 Attachment.....	29
4.14 Erwartete Reaktionszeit	31
4.15 Eigene Reaktionszeit	32
4.16 Offizielle Mailverteiler	33
4.17 Kopiefunktionen	35
4.18 Nutzen von eMail	36
4.19 Bevorzugter Kommunikationsweg	37
4.20 Abruf von eMails.....	40
4.21 Drucken von eMails.....	42
4.22 eMail und Gesetzesänderungen.....	43
Fazit	45
Anhang	47
Sponsoren	47
Auswertung der Rohdaten.....	48

Abstract

Das Institut für e-Management führte auf dem Portal Wissenskapital.de zum Thema eMail-Management in Unternehmen eine Online Befragung von 01. Mai bis 30. Juni 2005 durch. Der Studie vorangestellt wurden Testbefragungen am 10.03.05 auf der Cebit. Der Online Fragebogen ist frei zugänglich und befindet sich auf dem Portal Wissenskapital.

Im Befragungszeitraum wurden 236 Fragebögen erfasst. Die Teilnehmer stammen aus den unterschiedlichen Funktionsbereichen und Unternehmensgrößen. Hinsichtlich der Branchenzugehörigkeit wurde festgestellt, dass der IT-Sektor leicht dominierte.

Bezogen auf die Unternehmensgröße dominierten kleine und mittelständische Unternehmen mit einer Mitarbeiteranzahl von 1-100. Es ergab sich, dass die Mehrzahl aller Teilnehmer angestellt ist, wohingegen freie Mitarbeiter und Geschäftsführer eher geringer vertreten sind.

Die Akzeptanz von eMail ist heute im Geschäftsalltag schon sehr groß, 63% der Befragten bezeichneten sich selbst als überzeugte Nutzer während 27% eMail zwar gerne nutzen jedoch deren Nachteile bemängeln.

Die Bedeutung von eMail im Vergleich zu anderen Kommunikationsmitteln zeigt, dass dem Austausch von elektronischer Post heute schon eine bedeutende Rolle zukommt, und schon dem Telefonat und Briefverkehr bei einer ersten Kontaktaufnahme bevorzugt wird. Hinsichtlich des Einsatzes der Kopierfunktionen wird eMail von 73% der Befragten regelmäßig bis häufig zur Kommunikation mit mehreren Adressaten genutzt.

Die große Beachtung welche die eMail in Unternehmen findet, wird von den offiziellen Mailverteiltern belegt, die bereits von 73% der Firmen eingesetzt werden. Problematisch könnte der Umstand werden, dass nur eine kleine

Anzahl aller Befragten angab, dass es hinsichtlich der privaten Nutzung von eMail eine offizielle Veränderung im Unternehmen gab. Gerade aufgrund der geänderten Archivierungspflicht herrscht hier bei den meisten Unternehmen dringender Nachholbedarf.