

Nicole Zillien

M@ilensteine

Die Regelung der elektronischen

Kommunikation in Unternehmen

Nicole Zillien

M@ilensteine

Die Regelung der elektronischen
Kommunikation in Unternehmen

Trier 2004



Die vorliegende Broschüre wurde im Rahmen des Projekts SPIRIT – Strategien und Potenziale einer intelligenten und richtungweisenden Integration neuer Technologien in Organisationen – erstellt. SPIRIT wird im Rahmen des Programms Innovative Arbeitsgestaltung durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert. SPIRIT ist ein internationales und interdisziplinäres Forschungsprojekt, das vom Competence Center E-Business der

Universität Trier, der Technologieberatungsstelle beim DGB Rheinland-Pfalz und dem Institut für Mittelstandsökonomie an der Universität Trier bearbeitet wird.

Weitere Informationen unter:
www.ceb-trier.de/spirit

Für die Inhalte der einzelnen Broschüren sind die jeweiligen Autoren verantwortlich.

M@ilensteine.

Inhalt

M@ilensteine. Vorbemerkung	1
E-Mail-Regeln. Wieso, weshalb, warum?.....	2
Ziele. Was soll der E-Mail-Einsatz bewirken?	3
Form. Leitlinie, Anweisung, Dienst- oder Betriebsvereinbarung?	4
Inhalt. Was sollen die Regeln regeln?.....	5
Gesetzeslage. Recht kompliziert.....	6
Sicherheit. Viren müssen draußen bleiben	10
Organisation. Ordnung im elektronischen Chaos	12
Sprache und Stil. Von „Sehr geehrter“ bis „Tach, Herr Chef“	15
Kontrolle und Führung. CC, BCC & Co.	17
Arbeitsklima. Spaß und Kummer aus der Mailbox	20
Rechtliche Grundlagen. Relevante Paragraphen	23
Literaturtipps. Zum Weiterlesen.....	26
Die Werkzeuge im Überblick.....	27

M@ilensteine.

Vorbemerkung

„Ping“ macht es tagtäglich knapp 20 Milliarden Mal irgendwo auf der Welt. Eine E-Mail hat ihren Weg vom Sender zum Empfänger gefunden. Die E-Mail ist zum selbstverständlichen Medium der privaten und beruflichen Kommunikation geworden. In Unternehmen erfolgt der E-Mail-Einsatz dabei unter besonderen Bedingungen.

Wie immer

Vorteile & Nachteile

Übliche Unternehmensziele des E-Mail-Einsatzes sind die Effizienzsteigerung und die Verbesserung des Informationsaustauschs. Allerdings tauchen mit der E-Mail auch Probleme im Unternehmensalltag auf. Zu den individuellen Unsicherheiten im Umgang mit dem neuen Medium kommen Sicherheitsfragen und Unklarheiten in Bezug auf gesetzliche Bestimmungen hinzu.

Hilft Regeln erstellen

M@ilensteine

Die vorliegende Broschüre mit dem Titel „M@ilensteine“ soll die Erstellung und Verbesserung von unternehmensindividuellen Regeln zur elektronischen Kommunikation unterstützen. Hierzu werden die mit der E-Mail-Kommunikation einhergehenden Auswirkungen thematisiert und eine Bandbreite von Regelungsvorschlägen aufgezeigt.

M@ilensteine für

alle@unternehmen.de

M@ilensteine richtet sich gleichermaßen an Mitarbeiter, Betriebsräte und Führungskräfte, die mit der Erstellung von E-Mail-Regeln beschäftigt oder auch allgemein an Fragen der elektronischen Kommunikation interessiert sind.

E-Mail-Regeln.

Wieso, weshalb, warum?

Die Vorteile der E-Mail-Kommunikation liegen auf der Hand: Schnellere Kommunikationsvorgänge, bessere Erreichbarkeit, durchgehende elektronische Datenverarbeitung und deutliche Kosteneinsparungen sind offensichtliche Vorzüge der E-Mail im Vergleich zu anderen Medien der Unternehmenskommunikation. Jedoch birgt die elektronische Post auch Risiken, die sich auf den Unternehmensalltag negativ auswirken können.

Das klassische Paar:

Chance & Risiko

Um die positiven Effekte der E-Mail-Kommunikation zu maximieren, gilt es, mögliche negative Wirkungen zu minimieren. Als im Zuge der E-Mail-Nutzung auftretende Schwierigkeiten sind die Informationsüberflutung, Sicherheitsrisiken durch Viren, rechtliche Probleme, Fragen des Stils und

der Formulierung, Haftungsrisiken oder negative Auswirkungen auf das Arbeitsklima zu bedenken.

Nur Mut:

Das lässt sich regeln

Leitlinien, Anweisungen, Dienst- und Betriebsvereinbarungen, kurzum verbindliche Regeln, die ungeklärte technische, rechtliche, soziale und auch stilistische Fragen im Zusammenhang mit dem Einsatz der E-Mail klären, sind dabei ein erster Schritt zur Vermeidung möglicher Schwierigkeiten und zum Erreichen der mit dem Einsatz verfolgten Ziele. Durch das Festlegen verbindlicher Richtlinien kann so den hier umrissenen Gefahren präventiv entgegengewirkt werden, um einen möglichen Produktivitätsverlust ebenso wie negative soziale Auswirkungen oder Unsicherheiten in der täglichen E-Mail-Nutzung zu vermeiden.

Ziele.

Was soll der E-Mail-Einsatz bewirken?

Vor der Erstellung von Regeln zur E-Mail-Nutzung sollte die Frage nach dem Ziel des Medieneinsatzes gestellt werden.

Erstmal

Ziele stecken

Denn ohne eine konkrete Vorstellung des verfolgten Ziels lassen sich schwerlich Regeln zur Verwirklichung desselben formulieren. Übliches Ziel ist die effizientere Gestaltung der internen und externen Unternehmenskommunikation. Ob diese Effizienzsteigerung jedoch in einem zeit- und kostengünstigerem Austausch von Fakten oder in einer offeneren Kommunikationskultur zu finden ist, ist einzelfallabhängig und individuelle Definitionssache.

Eigene Ideen entwickeln

08/15 läuft nicht

Daher gibt es in Bezug auf E-Mail-Regeln keine Patentlösung, die auf jedes Unternehmen gleichermaßen passt.

Denkbar ist eine Spannweite von offenen bis hin zu restrikti-

ven E-Mail-Leitlinien, Anweisungen, Dienst- und Betriebsvereinbarungen, zugeschnitten auf die jeweilige Unternehmenskultur und die angestrebten Ziele. Wichtig ist jedoch in jedem Fall, dass die Regeln von allen Beteiligten als verbindlich angesehen werden. Einer wirksamen „Öffentlichkeitsarbeit“ kommt daher große Bedeutung zu.

Oben und unten

Zusammen arbeiten

In jedem Fall sollte die Erarbeitung der Ziele und der entsprechenden Regelungen von einer breiten Basis im Unternehmen getragen werden. Das heißt, Vertreter aller Abteilungen und Hierarchiestufen sollten in den Erstellungsprozess mit eingebunden werden, um so alltagstaugliche Regeln und damit eine Grundlage für eine effiziente, sichere und gewinnbringende E-Mail-Nutzung zu schaffen.

Form. Leitlinie, Anweisung, Dienst- oder Betriebsvereinbarung?

Sind die Ziele der E-Mail-Nutzung festgelegt, steht zur Debatte, welche Art von Regelwerk überhaupt entstehen soll: eine Leitlinie, Anweisung, Dienst- oder Betriebsvereinbarung? Oder eine Kombination verschiedener Regelungen?

Paragraph oder Regel?

Form folgt Funktion

Regelungen, die den Rahmen für die Nutzung der E-Mail abstecken, ohne sich direkt an den Nutzer zu richten, werden üblicherweise in Form einer Dienst-/ Betriebsvereinbarung fixiert. Hierzu zählen Kontrollbefugnisse des Arbeitgebers ebenso wie Rechte des Betriebsrats zur Kontrolle der getroffenen Regelungen. Sprachliche, stilistische und allgemein organisatorische Regelungen dagegen können in Leitlinien

formuliert werden, wobei auch diese Leitlinien der Mitbestimmung unterliegen.

Auf jeden Fall:

Unterschrift drunter

Um die Verbindlichkeit sicherzustellen, ist es empfehlenswert, Regelungen, die sich direkt an die E-Mail-Nutzer richten, von diesen auch unterschreiben zu lassen. Dadurch wird ein Bewusstsein dafür geschaffen, dass die E-Mail ein Arbeitsmittel darstellt, das mit Rechten und Pflichten seitens der Arbeitnehmer verbunden ist. Grundsätzlich gilt in Bezug auf Leitlinie, Anweisung, Dienst- oder Betriebsvereinbarung: Je klarer die formulierten Regelungen sind, desto seltener werden im Nachhinein Konflikte auftreten.

Inhalt.

Was sollen die Regeln regeln?

Es gibt unterschiedliche Themenbereiche, die in Bezug auf die unternehmerische Nutzung der E-Mail einer Regelung bedürfen.

Von Recht bis Rechtschreibung Alles geregelt

Dabei handelt es sich um rechtliche, sicherheitsbezogene und organisatorische Fragen bis hin zu Sprache, Stil und Auswirkungen auf Aspekte der Führung und Kontrolle sowie auf das Arbeitsklima. Im Folgenden werden für die wichtigsten zu regelnden Bereiche

unterschiedliche Lösungsmöglichkeiten diskutiert.

Als Abschluß einer jeden thematischen Abhandlung findet sich ein Kasten, in dem die Kernprobleme, die erörtert wurden und die es im Rahmen der Erstellung oder Verbesserung von E-Mail-Regeln zu bedenken gilt, noch einmal in Form von Fragen ins Gedächtnis gerufen werden. Anhand dieser Fragen läßt sich auch ein schneller Überblick über die behandelten Bereiche gewinnen.

Gesetzeslage. Recht kompliziert

Im Falle der E-Mail-Nutzung am Arbeitsplatz spielen insbesondere die Themen Datenschutz, Leistungs- und Verhaltenskontrolle sowie die Verbindlichkeit der Inhalte eine wichtige Rolle. Zur E-Mail-Nutzung gibt es eine Fülle geltender Rechtsvorschriften, aber noch vergleichsweise wenige Gerichtsurteile.

Alle Paragraphen, auf die im Folgenden Bezug genommen wird, sind im Kapitel „Rechtliche Grundlagen. Relevante Paragraphen“ näher erläutert.

Recht und Praxis

Alles klar?

In vielen Unternehmen gibt es keine spezifischen Regelungen für die private E-Mail-Nutzung am Arbeitsplatz. Dabei ist es von grundlegender rechtlicher Relevanz, ob die private Nutzung der E-Mail zugelassen ist oder ob die E-Mail-Kommunikation ausschließlich zu dienstlichen Zwecken erlaubt ist. Diese Entscheidung liegt allein beim Arbeitgeber.

Der Arbeitnehmer kann aus seinem Arbeitsverhältnis in der Regel keinen Nutzungsanspruch ableiten. Neben dem strikten Verbot und der grundsätzlichen Erlaubnis gibt es allerdings auch Kompromisslösungen zur Regelung der privaten E-Mail-Nutzung: Es kann beispielsweise eine in zeitlicher Hinsicht (nur in Arbeitspausen oder nach Dienstschluss) eingeschränkte Privatnutzung gestattet werden.

Egal wie

Hauptsache klar

Es ist jedenfalls dringend davon abzuraten, das Ob und Wie der Nutzung ungeregelt zu lassen. Die Duldung der privaten Nutzung in Abwesenheit einer Regelung kann, wenn sie über einen gewissen Zeitraum erfolgt, zu einer „betrieblichen Übung“ führen. Die Regelungslosigkeit käme demnach der Erlaubnis einer privaten Nutzung gleich. Andererseits könnte sich ein Arbeitgeber auch auf den Standpunkt

stellen, dass eine nichtgenehmigte private Nutzung betrieblichen Eigentums arbeitsrechtliche Konsequenzen nach sich zieht. Für alle Beteiligten – Arbeitgeber, Betriebsrat und Nutzer – ist jedenfalls eine eindeutige Regelung letztlich weniger nervenaufreibend.

Mal 'ne Rundmail an Freunde Privatnutzung erlaubt

Gestattet der Arbeitgeber die Privatnutzung des E-Mail-Zugangs, so wird er aus juristischer Perspektive zum geschäftsmäßigen Anbieter von Telekommunikationsdiensten, da er den Internetzugang für fremde Zwecke zur Verfügung stellt. Der Arbeitnehmer, soweit er private E-Mails verschickt, ist dann nicht mehr nur als Teil des Unternehmens, sondern als außenstehender „Dritter“ anzusehen. Somit unterliegt der Arbeitgeber – was die privaten E-Mails angeht – den Einschränkungen des Telekommunikationsgesetzes und ist den Arbeitnehmern gegenüber zur Einhaltung des Fernmeldegeheimnisses verpflichtet. Eine Protokollierung der

Nutzung darf nur dann ohne Einwilligung erfolgen, wenn sie zu Zwecken der Datenschutzkontrolle, der Datensicherung, zur Sicherung des ordnungsgemäßen Betriebs der Verfahren oder zu Abrechnungszwecken erforderlich ist. Eine darüber hinaus gehende Protokollierung der E-Mail-Kommunikation bzw. Auswertung dieser Protokolle ist ohne die ausdrückliche Einwilligung des Arbeitnehmers nicht zulässig. Wenn keine klare Trennung dienstlicher und privater E-Mails erfolgt, müssen alle Kommunikationsvorgänge wie private Post behandelt werden. Dieses Problem läßt sich z.B. durch eine Unterscheidung von dienstlichen und privaten E-Mails durch separate E-Mail-Accounts oder die Kennzeichnung „privat“ im Betreff lösen. Bezüglich der Inhalte privater E-Mails hat der Arbeitgeber keinerlei Zugriffsberechtigungen. Darüber, ob sich dieser Grundsatz auch auf dienstliche E-Mails übertragen lässt, gehen die Meinungen der Rechtsgelehrten momentan noch auseinander.

Mails an Freunde tabu**Privatnutzung verboten**

Bei einem ausdrücklichen Verbot der privaten E-Mail-Nutzung greifen insbesondere die Regelungen des Bundesdatenschutzgesetzes, die das Recht jedes Einzelnen auf informationelle Selbstbestimmung beziehungsweise seine allgemeinen Persönlichkeitsrechte schützen. Ähnlich wie im Fall der erlaubten Privatnutzung dürfen Daten, die zum Zwecke der Datenschutzkontrolle bzw. eines ordnungsgemäßen Betriebs des E-Mail-Systems gespeichert werden, auch nur für diese Zwecke verwendet werden.

Allerdings hat der Arbeitgeber auch grundsätzlich das Recht, stichprobenartig zu prüfen, ob das E-Mail-Versenden dienstlicher Natur ist.

Und was nun?**Erlauben oder verbieten**

Die Regulierung der privaten E-Mail-Nutzung geschieht in den meisten Unternehmen unter Unsicherheit. Diese Unsicherheit lässt sich an den Angaben der von uns befragten Unternehmen zu den (teilweise erst entstehenden) Betriebsvereinbarungen und Regelungen zur

E-Mail-Privatnutzung ablesen. So tritt in einem der befragten Unternehmen der Fall auf, dass die Privatnutzung der E-Mail zwar durch die Betriebsvereinbarung strikt untersagt, aber dennoch im Allgemeinen toleriert ist. Ein anderes Mal gibt es keine schriftlich fixierten Regeln, die Privatnutzung wird jedoch nicht toleriert (und dies wird auch durch Schulterblicke überprüft). In nur einem Unternehmen ist die Situation klar geregelt: Es gibt schriftlich fixierte Regeln und die Privatnutzung der E-Mail ist strikt verboten. Kontrolliert wird die Einhaltung des Verbots jedoch nicht. Hinzu kommt, dass in nur einem Unternehmen private von geschäftlichen E-Mails unterschieden werden können.

Privat=Arbeit=Privat**Grenzen verwischen**

Die Frage der Privatnutzung ist auch vor dem Hintergrund des immer weniger voneinander zu trennenden Arbeits- und Privatlebens zu entscheiden. Die Möglichkeit der privaten Nutzung der E-Mail wird von den befragten Mitarbeitern sehr geschätzt. Über 80 Prozent der Befragten gaben an,

auf diesem Weg Privatkontakte aufrechterhalten zu können, ohne dadurch den Arbeitsablauf nachhaltig zu stören. Zudem bietet die private Nutzung der E-Mail die Möglichkeit, den Umgang mit der Technologie zu erlernen, wobei allzu strenge Regeln die Selbstverantwortlichkeit der Mitarbeiter unnötig einschränken könnten.

Elektronisch unterschreiben **Die digitale Signatur**

Die E-Mail wird zunehmend auch zu einem Transaktionsmedium, mit dem Bestellungen, Aufträge oder vertragliche Abmachungen durchgeführt werden. Dies setzt voraus, dass der Inhalt einer E-Mail gerichtliche Beweiskraft besitzt und als rechtsverbindliche Willensäußerung gilt. Davon kann nur im Falle einer elektronisch unterzeichneten E-Mail mit Sicherheit ausgegangen werden. Die elektronische Unterschrift, auch digitale Signatur genannt, soll rechtsverbindliche Vertragsabschlüsse per E-Mail ermöglichen und ist ein unter Einsatz mathematischer Verfahren erstellter Code, der vom Empfänger gegengeprüft werden kann. Anhand der digitalen

Signatur kann zuverlässig festgestellt werden, dass Daten von einer bestimmten Person signiert wurden und nach erfolgter Signatur in keiner Weise mehr verändert wurden. Rechtliche Grundlage hierfür ist das Signaturgesetz, das Rahmenbedingungen schafft, bei deren Einhaltung eine digitale Signatur als mindestens gleichwertig sicher zu einer eigenhändigen Unterschrift angesehen werden kann.

Auf Nummer sicher **Papier ist Gold**

Wer jedoch sicher gehen will, verwendet bis auf Weiteres im Falle wichtiger, risikobehafteter oder internationaler Rechtsgeschäfte die herkömmliche Schriftform, um in einer gerichtlichen Auseinandersetzung die erforderliche Beweisführung erbringen zu können.

- Soll die Privatnutzung erlaubt, verboten oder eingeschränkt zugelassen werden?
- Welche Kontrollen der E-Mail-Nutzung sollen vom Arbeitgeber durchgeführt werden?
- Soll die E-Mail zum Vertragsabschluss eingesetzt werden?

Sicherheit.

Viren müssen draußen bleiben

Während Unternehmen in der realen Welt nachts Tür und Tor fest verschließen und durch Sicherheitsleute kontrollieren lassen, ist das virtuelle Unternehmensnetz gar nicht so einfach nach außen abzuschirmen.

Einer wird gewinnen

Viren und Antiviren

Der sorglose Umgang mit dem Medium E-Mail trägt dazu bei, dass Computerviren ein Schlupfloch finden und in das interne Netz gelangen. In nahezu allen Unternehmen ist es im Falle eines Internetzugangs selbstverständlich, die routinemäßigen Sicherheitsvorkehrungen zu treffen: Alle von uns befragten Unternehmen gaben an, über die üblichen technischen Sicherheitsvorkehrungen wie Firewall, Antivirens Scanner und Protokollierungsmöglichkeiten zu verfügen.

Doch auf die Technik allein kann man sich nicht verlassen. Zum Schutz des Unternehmensnetzes ist ein Informieren

der Mitarbeiter über die mit der E-Mail verbundenen Sicherheitsrisiken ebenso wichtig wie technische Vorkehrungen.

Zusammenspiel

Technik & Information

Unsere Untersuchung zeigte jedoch, dass etwa ein Drittel der befragten Mitarbeiter sich nicht ausreichend zu den Sicherheitsrisiken der elektronischen Post informiert fühlt. Dies ist einerseits ungünstig für die Sicherheit des internen Datennetzes, kann aber auch im Falle der fahrlässigen Verbreitung von Viren durch Unternehmensmitarbeiter zu Schadensersatzansprüchen durch Externe führen. Der Umgang mit sensiblen Unternehmensdaten ist viel unbesorgter, wenn elektronisch kommuniziert wird. Kein Unternehmen würde vertrauliche Informationen auf einer Postkarte verschicken. Doch das Versenden unverschlüsselter Geschäftspläne oder Verkaufsergebnisse per E-Mail ist gängige Praxis.

Offene Geheimnisse**Wichtiges verschlüsseln**

Verschlüsselungssoftware, die verhindert, dass E-Mails mit vertraulichem Inhalt während ihrer Übertragung gelesen oder verändert werden, kommen jedoch (noch) selten zum Einsatz. Wenn vorgesehen ist, Vertrauliches elektronisch zu versenden, muss der Einsatz dieser Software alltäglich werden. Es reicht somit nicht aus, die Nutzung von Verschlüsselungssoftware in unternehmensinternen Regelungen

vorzuschreiben, der Umgang mit der entsprechenden Software muss auch geschult werden.

- Welche Sicherheitsvorkehrungen sollen getroffen werden?
- Soll die E-Mail zur Übertragung von vertraulichen Informationen eingesetzt werden?
- Wie soll der verantwortungsvolle Umgang mit vertraulichen Daten sichergestellt werden?

Organisation.

Ordnung im elektronischen Chaos

Nur ein systematisches Vorgehen ermöglicht eine zeitökonomische Bearbeitung und Systematisierung des zunehmenden E-Mail-Aufkommens.

Klare Ansagen

Betrifft: Betreff

Das planvolle Sortieren, Speichern und Löschen der elektronischen Post beugt einem unübersichtlichen Chaos im Posteingang vor und sorgt für ein insgesamt geringeres E-Mail-Volumen. Eine entscheidende Rolle in diesem Zusammenhang spielt eine aussagekräftige Betreffzeile, die bereits das Anliegen klar erkennen lässt. Eine unternehmenseinheitliche Systematik könnte hier hilfreich sein. So ist es denkbar, unternehmensweit einheitlich bestimmte Worte zur internen Klassifizierung des E-Mail-Inhalts an den Anfang der Betreffzeile zu stellen. Solche Klassifizierungsvokabeln könnten zum Beispiel „Frage“, „Aktion“, „Kommentar“ oder „Persönlich“ sein. Wenn bei-

spielsweise ein Kollege per E-Mail um auf ein Treffen vorbereitende Unterlagen gebeten werden soll, könnte die Betreffzeile lauten „Aktion: Unterlagen für Treffen am 23.07.“ Vorteilhaft an dieser Regelung ist, dass schon der Betreff zum Ausdruck bringt, was der Sender vom Empfänger infolge der E-Mail erwartet. Es sind jedoch auch andere Regelungen zur Gestaltung der Betreffzeile vorstellbar, die ein schnelles Einsortieren und Bearbeiten der eingehenden E-Mails ermöglichen.

Überblick schaffen

Gute Filter

Durch den Einsatz von Filtern können E-Mails nach verschiedenen Kriterien, beispielsweise nach der Betreffzeile oder dem Absender, automatisch in bestimmte Ordner einsortiert werden. Dies führt zu einer größeren Übersicht im Posteingangsortner. Es ist auch möglich, eingehende E-Mails, die bestimmte Kriterien erfüllen,

per Filter direkt zu löschen. So wandern E-Mails von bestimmten Absendern gleich in den Papierkorb. Immerhin ein Viertel der Befragten gab an, lästige E-Mails von ihnen unbekanntem Absendern zu erhalten. Solche Spam-Mails können zum Teil durch geschickte Filtereinstellungen vom Nutzer selbst herausgesiebt werden, worauf Unternehmensregeln zur E-Mail-Nutzung hinweisen sollten.

Gute Informationspolitik

Technik transparent

Doch sollten solche Filter gut überdacht und für alle Nutzer transparent sein. Die Technik-Abteilung einer deutschen Universität sorgte jedenfalls für Ratlosigkeit unter ihren Jura-Studierenden, als diese keine Treffer mehr für ihre Suchfragen zum „Staatsexamen“ bekamen. Was die Studierenden nicht wussten: Der Suchbegriff „sex“ war von der Universität indiziert worden; zum Staatsexamen gab es damit auch keine Informationen mehr.

Routinemäßig

Abruf und Antwort

Die Anzahl der E-Mail-Abrufe und die Geschwindigkeit der Beantwortung sind abhängig von der Tätigkeit und den Kommunikationspartnern des Nutzers. Unternehmensintern sollte es jedoch eine Richtschnur dafür geben, in welchem zeitlichen Rahmen die Beantwortung einer E-Mail erwartet wird (und wie schnell man somit auch selbst mit einer Antwort rechnen kann). Gerade für den externen E-Mail-Verkehr gilt hierbei: Wer auf der Homepage des Unternehmens eine E-Mail-Adresse angibt, muss auch mit Anfragen, Beschwerden oder Kommentaren von Kunden rechnen und diese auch zügig bearbeiten können. Dabei ist zu bedenken, dass für den Kunden das Schreiben einer E-Mail nicht nur bequemer als ein schriftlicher Kontakt und unverbindlicher als ein Telefonanruf ist, sondern auch aus nichtigen Gründen ohne großen Aufwand geschehen kann.

So werden Tageszeitungsredaktionen, wenn sie auf ihrer Internetseite einen E-Mail-Kontakt angeben, mit mehr oder weniger durchdachten Leserbriefen überflutet. Wird den Zeitungskunden diese Möglichkeit der elektronischen Stellungnahme geboten, so muss auch ein intelligentes E-Mail-Management für eine Bearbeitung der eingehenden Post sorgen.

Das A&O

Gute Archivierung

Sowohl rechtliche als auch technische und organisatorische Aspekte spielen in Bezug auf die Archivierung der ein- und ausgehenden elektronischen Briefe eine Rolle. Unternehmen müssen die revisions-sichere Aufbewahrung von Organisations- und Buchhaltungsunterlagen und Geschäftskorrespondenz garantieren. Dies gilt auch, wenn die Dokumente elektronisch vorliegen. Zudem spielt das Auffinden älterer Nachrichten auch im Arbeitsalltag oftmals eine Rolle. Eine unternehmensweit einheitliche Regelung zur Systematisierung und Archivierung von E-Mails sorgt für Transpa-

renz und verhindert die Überlastung des Servers mit unaufgeräumten gigabytegroßen E-Mail-Ordern. Auch hier gilt: Die Nutzer des Mediums sollten über das Vorgehen des Unternehmens informiert sein.

Einschränken

Volumen und Zeit

Weitere Maßnahmen zur Serverentlastung sind die Einführung von Volumen- oder Zeitschranken. So können der Posteingangsordner oder der persönliche Ordner genau wie E-Mail-Anhänge auf bestimmte Dateigrößen festgelegt werden. Es ist außerdem möglich, das Versenden von E-Mails an größere Verteiler nur zu bestimmten Uhrzeiten zu gestatten.

- Welche unternehmensweiten Regelungen zur Betreffzeile sind sinnvoll?
- Welche Filter sollen eingesetzt werden?
- Welche Vorgaben zu Abruf, Antwortzeit und Archivierung soll es geben?
- Sollen Volumen- und Zeitschranken existieren?

Sprache und Stil.

Von „Sehr geehrter“ bis „Tach, Herr Chef“

„Hallo, können sie mir bitte die Unterlagen für unser morgiges Treffen noch zusenden. Vielen Dank und bis morgen.“ Was als herkömmlicher Brief undenkbar wäre, findet sich in elektronischer Form des Öfteren in der Mailbox.

Es wird Zeit

Konventionen gefragt

Die E-Mail hat sich in ihrer dreißigjährigen Geschichte vom formlosen Medium der anfangs recht kleinen Internetgemeinde zum geschäftsmäßig genutzten elektronischen Brief entwickelt. Mit der Verbreitung der E-Mail bilden sich nach und nach wie für den Brief oder das Telefon situations- und personenabhängige Gebrauchskonventionen heraus.

Aushandlungssache

Fehler und Form

Während achtlose Rechtschreibung, fehlende Interpunktion und willkürliche Groß- und Kleinschreibung in Briefen negativ bewertet werden, wird im schnellen Medium E-Mail eher

schon einmal über solche Nachlässigkeiten hinweg gesehen. Rund 20 Prozent der von uns befragten Mitarbeiter hielten Rechtschreibfehler in E-Mails für akzeptabel. Auch hier kommt es auf den Empfänger der Nachricht an: Wenn der im Nachbarbüro arbeitende Kollege der Empfänger einer vor Fehlern strotzenden Mail ist, weiß er wahrscheinlich, dass man im Ernstfall der Schriftsprache mächtig ist und nur unter Zeitdruck eine Information weitergeben wollte. Der neu zu gewinnende Kunde dagegen wird einen elektronischen Brief als Visitenkarte des Unternehmens lesen und bei einer nahezu unleserlichen Nachricht schnell die Lösch-taste drücken. E-Mail-Regeln sollten dabei zum Ausdruck bringen, ob unternehmensintern die E-Mail als ein schnelles, spontanes und wenig formales Medium verstanden wird oder ob auch hier größte Sorgfalt auf eine fehlerfreie äußere Form gelegt werden sollte. Im

Falle des E-Mail-Kontaktes mit Kunden sollte letzteres eine Selbstverständlichkeit sein.

Guten Tag

Anrede und Abschied

Häufig offenbart sich schon bei der Frage der Anrede die Unsicherheit im Umgang mit der E-Mail. Soll man mit „Sehr geehrte Damen und Herren“ beginnen, reicht ein knappes „Hallo“ oder schreibt man ohne großen Vorspann einfach drauflos? Ähnlich wie die Sorgfalt bei Rechtschreibung und Form ist auch die Anrede abhängig vom Adressaten. Es ist technisch möglich, automatische Vorlagen von Anrede und auch Abschiedsgruß den Nutzern zur Verfügung zu stellen. Diese Vereinheitlichung der äußeren E-Mail-Form stellt einerseits eine Eingrenzung der Nutzer dar, andererseits erleichtern verbindliche Regeln gerade die externe Kommunikation und führen zu einem einheitlichen Erscheinungsbild ausgehender E-Mails.

Macht Eindruck

Einheitliche V-Cards

Elektronische Visitenkarten können bei dem Versand einer E-Mail angehängt werden. Sie

enthalten genau wie die Papiervariante die Daten des Absenders, wie z.B. Name, Adresse, Firma und Telefonnummer. So wie „normale“ Visitenkarten meist unternehmensweit gleich gestaltet sind, sollte auch hier eine verbindliche Vorlage der elektronischen Visitenkarte zumindest für die externe Kommunikation existieren. Klare Vorgaben im digitalen Verkehr schränken zwar grundsätzlich die Kreativität im Umgang mit der E-Mail ein, geben dafür aber auch Schutz vor Peinlichkeiten und allzu individuellen Einfällen. Allerdings ist das Lesen von angehängten V-Cards hin und wieder mit technischen Problemen verbunden, die mit den verwendeten E-Mail-Programmen zusammenhängen.

■ Inwieweit sollen unterschiedliche Regeln für firmeninterne und –externe E-Mail-Kommunikation gelten?

■ Soll die E-Mail als Versandnotiz oder formvollendeter elektronischer Brief definiert werden?

■ Soll es Vorlagen für Anrede, Abschiedsgruß oder Visitenkarte geben?

Kontrolle und Führung. CC, BCC & Co.

„Wie bereits in meiner E-Mail vom 07.05.2002 mitgeteilt...“ Die Archivierbarkeit von E-Mails ermöglicht die Dokumentation auch längst vergessener geglaubter Kommunikationsvorgänge. Jeder E-Mail-Austausch wird automatisch dokumentiert. Dies hat den Vorteil, dass Vorgänge rekonstruiert und Entscheidungen nachvollzogen werden können. Dadurch können aber auch die per E-Mail getätigten Aussagen von Mitarbeitern, ebenso wie die der Vorgesetzten, ständig schriftlich be- und widerlegt, überprüft und kontrolliert werden.

Elektronische Machtspielchen Vorsichtig weiterleiten

Aufbewahrte E-Mails werden damit zu einer wichtigen Währung im unternehmensinternen Spiel um Informationen und Machtpositionen. Mitarbeiter können nicht nur ihre Vorgesetzten mit Informationen überfluten, um gegen alle Eventualitäten des Unterneh-

mensalltags abgesichert zu sein, sondern auch Kollegen mit der lückenlosen Dokumentation des eigenen Fortschritts in einen ständigen Zugzwang bringen. Gerade das unüberlegte Nutzen der E-Mail-Kopie (engl.: Carbon Copy) zur Absicherung beim Vorgesetzten, zur Informierung von Kollegen oder zur Dokumentation eigener Arbeitsschritte entwickelt sich immer mehr zur Quelle der Informationsüberflutung und zum Auslöser von per E-Mail geführten Auseinandersetzungen. Abhilfe schaffen kann hier eine strikte Reglementierung der CC-Zeile. Ob die Blind Carbon Copy (BCC), das Versenden einer E-Mail an Dritte ohne Wissen des eigentlichen Empfängers, überhaupt im Rahmen der Unternehmenskommunikation zum Einsatz kommen soll, ist fraglich. Aber auch das (Nicht-)Nutzen dieser technischen Möglichkeit sollte in E-Mail-Regeln thematisiert werden.

Per E-Mail**Wachsende Kontrolle**

41 Prozent der von uns befragten Mitarbeiter haben den Eindruck, dass mit der Verbreitung von Computertechnologien im Unternehmen eine wachsende Kontrolle der Arbeitsergebnisse einhergeht. Diese Einschätzung der Mitarbeiter scheint angemessen zu sein: Weit über die Hälfte der Vorgesetzten geben an, die Arbeitsergebnisse ihrer Mitarbeiter nun besser kontrollieren zu können. In welcher Form technische Mittel zur Arbeitskontrolle genutzt werden, muss in E-Mail-Leitlinien bzw. in Betriebsvereinbarungen für alle Beschäftigten ersichtlich werden.

Mails von unten nach oben**Besserer Austausch**

Die E-Mail-Nutzung wirkt sich jedoch auch positiv auf die Kommunikation zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern aus. In unserer Befragung berichtete die Hälfte der Mitarbeiter eine Verbesserung des Informationsaustauschs mit Vorgesetzten und Kollegen durch den Einsatz elektronischer Kommunikationsmedien.

Über 60 Prozent der befragten Mitarbeiter geben eine bessere Erreichbarkeit ihrer Vorgesetzten seit der Einführung der E-Mail an. Die Führungskräfte geben sogar zu 75 Prozent an, durch die E-Mail für Mitarbeiter besser erreichbar zu sein. Die Schriftform des Mediums bietet zudem Mitarbeitern mehr Raum, ihre Anliegen gegenüber Vorgesetzten zum Ausdruck zu bringen. So gibt über ein Drittel der Mitarbeiter an, dass sie, wenn es die Möglichkeit der E-Mail-Kommunikation nicht gäbe, bestimmte Informationen nicht weitergeben würden. Dabei könnte man an Informationen denken, zu deren Übermittlung sich im hektischen Arbeitsalltag manchmal schwerlich der richtige Zeitpunkt finden lässt. Im Schriftmedium E-Mail können solche Sachverhalte unter Umständen angemessener (vor-)geklärt werden. Vor diesem Hintergrund lässt sich auch erklären, weshalb knapp ein Viertel der Mitarbeiter schlechte Nachrichten lieber per E-Mail als von Angesicht zu Angesicht übermittelt.

Delegieren per E-Mail Führungsfunktion

Für Vorgesetzte verbessert sich der Austausch mit Mitarbeitern durch die elektronische Kommunikation nicht zuletzt deshalb, weil mit niedrigem Aufwand Aufgaben delegiert werden können. Soll die E-Mail zur Delegation von Aufgaben eingesetzt werden, ist Transparenz hinsichtlich der Befugnisse und Aufgaben von Sendern und Empfängern die Voraussetzung für ein komplikationsfreies Ablaufen des Vorgangs. Werden ohne vorherige Absprache Aufgaben per E-Mail delegiert, entstehen leicht Missverständnisse: Der Empfänger fühlt sich, vielleicht aufgrund einer nicht eindeutigen Arbeitsanweisung, von der E-Mail nicht angesprochen. Oder er fühlt sich zwar angesprochen, ist aber ohnehin überlastet und meldet dies dann seinerseits in einer Antwort-E-Mail an, die wiederum aufgrund der

überfüllten Mailbox des Vorgesetzten lange Zeit nicht gelesen wird. Soll eine Delegation von Aufgaben per E-Mail stattfinden, dann muss dies in einem Rahmen festgesteckter Regeln passieren. Abmachungen zur Betreffzeile, wie oben erläutert, die signalisieren, dass infolge einer E-Mail eine „Aktion“ erwartet wird, stellen eine dieser denkbaren Regelungen dar. Grundsätzliche Einigkeit über Zuständigkeiten und Befugnisse ist die Grundlage für das Funktionieren des elektronischen Delegierens.

- Soll es Regelungen zum Einsatz von E-Mail-Kopien geben (CC, BCC)?
- Inwiefern sollen und dürfen Technologien zur Kontrolle von Arbeitsergebnissen eingesetzt werden?
- Soll die E-Mail ein Medium zur Aufgabendelegation sein?

Arbeitsklima.

Spaß und Kummer aus der Mailbox

Als positive soziale Effekte computervermittelter Kommunikation werden die bessere Erreichbarkeit von Kommunikationspartnern, eine breitere Streuung von Informationen und eine offenerere Kommunikationskultur angenommen. Als negative Folgen haben sich die Abnahme persönlicher Kontakte, der Verlust kommunikativer Kompetenz, Isolierung und Qualifikationsverluste durch mangelnde Computerkenntnisse herauskristallisiert.

In unserer Befragung offenbarten sich sowohl mit der E-Mail-Kommunikation verbundene Erwartungen als auch Befürchtungen. Während allgemein positive Auswirkungen vor allem in der Verbesserung des Informationsaustauschs, der Effizienzsteigerung oder der Beschleunigung von Arbeitsabläufen erwartet werden, gibt es die Befürchtung negativer Effekte vor allem im Bereich des unternehmensinternen Soziallebens.

Plus und Minus

Soziale Folgen

Der Meinung, die E-Mail-Kommunikation fördere das soziale Miteinander, sind noch nicht einmal 20 Prozent der Mitarbeiter. 40 Prozent der befragten Mitarbeiter halten es dagegen für zutreffend, dass sich mit zunehmendem Computereinsatz die Beziehungen der Kollegen untereinander verschlechtern.

Schwierig

E-Mail-Plaudereien

Diese Einschätzung ist wohl nicht zuletzt darauf zurückzuführen, dass weit über die Hälfte der Befragten im Zuge der Verbreitung von Computertechnologien einen Rückgang der persönlichen Gespräche mit Kollegen feststellen können. Das Medium E-Mail unterstützt zwar den effizienten Austausch von Sachinformationen, persönliche Gespräche fallen jedoch im Zuge der elektronischen, auf Schriftsprache reduzierten Kommuni-

kation nach unseren Erkenntnissen eher weg. Zwar nutzt ein Viertel der Mitarbeiter in elektronischen Briefen graphische Elemente, um diese persönlicher zu gestalten, doch ersetzt ein Smiley :-) eben doch kein Lächeln. Gerade im Unternehmensumfeld muss beachtet werden, dass in scheinbar ineffizienten Flurgesprächen oder Telefonplaudereien die Basis für funktionierende Arbeitsbeziehungen entsteht oder arbeitsrelevante Informationen ausgetauscht werden, die im Rahmen der zweckgebundenen E-Mail nicht kommuniziert worden wären. Ein Drittel der Mitarbeiter ist zudem der Auffassung, dass der Arbeitsalltag durch den vermehrten Computereinsatz eintöniger wird. Ein kollegiales Gespräch zwischendurch kann sich so gerade im Computerzeitalter positiv auf die Arbeitsmotivation auswirken.

Späßig oder nervig?

Witze, die rund gehen

Der Versuch, persönliche Beziehungen mit dem Versenden von E-Mails mit witzigem Inhalt oder Anhang elektronisch aufrecht zu erhalten, schlägt häu-

fig fehl. Die Hälfte der Mitarbeiter gibt an, zu viele E-Mails zu bekommen, die sie nicht interessieren. Die gutgemeinten Scherzmails könnten dazu gehören. Das Versenden dieser höchst selten einen Arbeitsbezug aufweisenden E-Mails sollte auch aufgrund der üblichen Größe der Anhänge in Regeln besprochen werden.

Maß halten

Offizielles per Mail

Zu den E-Mails, die die Empfänger für den eigenen Arbeitsbereich als wenig relevant empfinden, könnten auch einige Rundschreiben der Unternehmensleitung gehören. In Bezug auf offizielle Rundmails ist zu bedenken, dass für manche Informationen ein elektronisches schwarzes Brett oder ein vorher bestimmter Empfängerkreis eher angebracht ist als das routinemäßige Versenden von Unternehmensnachrichten an alle Beschäftigten. Wenn die Unternehmensleitung, die diesbezüglich auch eine Vorbildfunktion innehat, in einer E-Mail an alle Bediensteten verkündet, dass im Trakt 35a am nächsten Samstag der Fußbodenbelag erneuert wird,

dann muss auch nicht verwundern, wenn Kleinanzeigen über den E-Mail-Verteiler des Unternehmens gehen.

Potenziale

Besserer Draht

Die Eigenschaften des Mediums E-Mail bieten das Potenzial zur Veränderung bestehender Kommunikationsstrukturen: Beispielsweise können im Zuge der E-Mail-Nutzung formal vorgesehene Informationsstufen übersprungen werden, so dass Mitarbeiter direkten Zugang zu Vorgesetzten haben, ohne eine Vorzimmerblockade überwinden zu müssen. Dieser bessere Kommunikationsfluss von unten nach oben kann aber nur dann stattfinden, wenn Vorgesetzte sich nicht elektronisch nach außen abschotten, indem sie spezielle E-Mail-Adressen nur einem bestimmten Kreis von Personen zugänglich machen oder ihre

E-Mails von Mitarbeitern vorsortieren lassen. Dies ist jedoch bei zunehmender Anzahl der täglichen E-Mails absehbar und teilweise auch zu empfehlen. Hier gilt abermals: Eine offene Informationspolitik vermeidet Missverständnisse. Das heißt, schottet sich der Vorgesetzte elektronisch nach außen ab, so sollten die Mitarbeiter hierüber informiert sein.

- Wie soll negativen Auswirkungen der E-Mail-Kommunikation entgegengewirkt werden?
- Welche Regeln soll es in Bezug auf Scherzmails oder Rundschreiben per E-Mail geben?
- Wie soll das Funktionieren des unternehmensinternen Informationsaustauschs sichergestellt werden?

Rechtliche Grundlagen.

Relevante Paragraphen

Im Folgenden werden überblicksartig die grundlegenden Paragraphen erläutert, auf die das Kapitel „Gesetzeslage. Recht kompliziert“ in seinen Ausführungen Bezug nimmt.

Das Grundrecht der informationellen Selbstbestimmung wird allgemein im Rahmen des Bundesdatenschutzgesetzes sowie bei erlaubter privater Nutzung spezifischer durch das Telekommunikationsgesetz geregelt. Bestimmungen zur digitalen Unterschrift (elektronische Signatur) finden sich im Signaturgesetz und der Signaturverordnung.

Auf Basis der bestehenden Gesetzeslage können Betriebsvereinbarungen gesetzliche Lücken füllen oder Regelungen für das eigene Unternehmen konkretisieren, wo existierende Gesetze einen breiten Spielraum zulassen.

1 Grundrechte

Art.2 I i.V.m. Art.1 des Grundgesetz (**GG**) beinhaltet das Recht auf informationelle Selbstbestimmung. Es kommt dabei über sog. ausfüllungsbedürftige Normen im Arbeitsrecht zur Anwendung. Ein wichtiges Beispiel dafür ist **§ 75 II BetrVG** [Grundsätze für die Behandlung der Betriebsangehörigen] des Betriebsverfassungsgesetzes. Die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers ergibt sich aus den Paragraphen **§§ 611** [Vertragspflichten] und **242** [Leistung nach Treu und Glauben] **BGB** .

2 E-Mail und Internet zur dienstlichen und/oder privaten Nutzung

2.1 Rein dienstliche Nutzung

Anwendung des Bundesdatenschutzgesetzes

Der Datenschutz richtet sich nach den **§§ 3** [Weitere Begriffsbestimmungen], **3a** [Datenvermeidung und Datensparsamkeit], **4** [Zulässigkeit der Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung], **27** [Anwendungsbereich] und **28** [Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung für eigene Zwecke] **BDSG** oder, wenn die Nutzung dem Zweck der Datensicherung oder dem ordnungsgemäßen Betrieb der Datenverarbeitungsanlage dient, **§ 31 BDSG** [Besondere Zweckbindung].

Das Telekommunikationsgesetz (TKG) findet keine Anwendung. Der Arbeitnehmer ist kein Dritter im Sinne des TKG, da die Bereitstellung eines Zuganges nur dienstlichen und damit eigenen Zwecken des Arbeitgebers dient.

Das Teledienstegesetz (TDG) und das Teledienstedatenschutzgesetz (TDDSG) werden ebenfalls nicht angewendet. Bei rein dienstlicher Nutzung ist nur der Arbeitgeber, nicht aber der Arbeitnehmer als Nutzer des Zugangs anzusehen.

2.2 Private Nutzung

Ganz anders ist die Situation, wenn der Arbeitgeber die private Nutzung von Internet und E-Mail gestattet oder die Nutzung duldet. Die Duldung kann unter Umständen zu einer Gestattung aufgrund einer betrieblichen Übung führen.

Anwendung des Telekommunikationsgesetzes

Gestattet der Arbeitgeber die private Nutzung des Internet-/E-Mail-Zugangs – gleichgültig, ob entgeltlich oder unentgeltlich – so wird er zum geschäftsmäßigen Anbieter von Telekommunikationsdiensten, da er den Internetzugang für fremde Zwecke zur Verfügung stellt. Der Arbeitnehmer ist dann nicht mehr als Teil des Unternehmens, dem Betreiber der Anlage, sondern als „Dritter“ gem. **§ 3 Nr.5 TKG** [Begriffsbestimmungen] einzuordnen.

Somit unterliegt der Arbeitgeber, wenn er den Arbeitnehmern die private Internetnutzung gestattet, den folgenden Verpflichtungen bzw. Einschränkungen des TKG:

- Fernmeldegeheimnis gem. **§ 85 TKG** [Fernmeldegeheimnis],
- Maßnahmen zum Schutz des Fernmeldegeheimnisses gem. **§ 87 TKG** [Technische Schutzmaßnahmen],
- zulässige Eingriffe in das Fernmeldegeheimnis gem. **§ 89 TKG** [Datenschutz].

Anwendung des Teledienstegesetzes und des Teledienstedatenschutzgesetzes

Während das TKG und die TDSV die Sicherheit und den Schutz der Verbindungsdaten gewährleisten sollen, regeln das TDG und das TDDSG, was mit den Nutzungsdaten geschehen soll, vgl. u.a. § 4 TDDSG [Pflichten der Diensteanbieters] und § 6 I TDDSG [Nutzungsdaten].

Anwendung des Bundesdatenschutzgesetzes

Bei privater Nutzung gelten regelmäßig die Telekommunikations- und Teledienstedatenschutzregelungen. Das BDSG kommt nur zur Anwendung, soweit keine telekommunikationsrechtlichen Spezialregelungen greifen.

3 Elektronische Signatur

Nähere gesetzliche Bestimmungen finden sich im Signaturgesetz (**SigG**) vgl. z.B. **§ 7** [Inhalt von qualifizierten Zertifikaten] und in der Signaturverordnung (**SigV**).

4 Betriebsvereinbarungen

Die datenschützenden Regelungen aus dem BDSG und den spezialgesetzlichen Regelungen verleihen dem Einzelnen individuelle Rechte zum Schutz seines Rechtes auf informationelle Selbstbestimmung bzw. seines allgemeinen Persönlichkeitsrechts. Zu diesen Rechten können sogenannte „kollektivrechtliche Datenschutzregelungen“ in Form von Betriebsvereinbarungen hinzutreten, sofern ein Betriebsrat im Unternehmen besteht.

Wichtige Beteiligungsrechte des Betriebsrates:

- Überwachungsrecht gem. **§ 80 I Nr.1 BetrVG** [Allgemeine Aufgaben],
- Informationsanspruch gem. **§§ 80 II, 111 BetrVG** [Allgemeine Aufgaben], **§ 111 BetrVG** [Betriebsänderungen],
- Mitbestimmungsrecht gem. **§ 87 I Nr.6 BetrVG** [Mitbestimmungsrechte].

Literaturtipps. Zum Weiterlesen

Böker, Karl-Hermann/ Kamp, Lothar (2003): Betriebs- und Dienstvereinbarungen. Betriebliche Nutzung von Internet, Intranet und E-Mail. Analyse und Handlungsempfehlungen. Frankfurt am Main: Bund-Verlag.

Karl Hermann Böker und Lothar Kamp analysieren in ihrer praxisorientierten Buchpublikation 79 Betriebs- und Dienstvereinbarungen sowie Richtlinien zur E-Mail- und Internetnutzung am Arbeitsplatz. Die thematisch sortierten Unternehmensregeln zeigen auf, wie unterschiedlich der Einsatz der E-Mail in verschiedenen Unternehmen und Behörden gehandhabt wird. Weiterhin geben die wörtlich zitierten Regelungen konkrete Tipps zur Ausgestaltung eigener Leitlinien, Anweisungen, Dienst- oder Betriebsvereinbarungen. Für alle an der Erstellung von E-Mail-Regeln beteiligten Mitarbeiter, Betriebsräte und Führungspersonen ein Muss.

Freyermuth, Gundolf S. (2002): Kommunikette 2.0: E-Mail, Handy & Co. richtig einsetzen. Heidelberg: Heise.

Gundolf S. Freyermuth erläutert in seinem Lesebuch zur Geschichte und Anwendung moderner Kommunikationsmittel auf unterhaltsame Art und Weise die wichtigsten Nutzungsregeln von E-Mail, Fax, Chat, Telefon, Handy und Instant Messaging. Neben den konkreten Hinweisen zum effizienten und sozial verträglichen Gebrauch der Informations- und Kommunikationstechnologien thematisiert das schmale Bändchen die Frage, wann welches Medium zu welchem Zweck zum Einsatz kommen soll. Eine Weiterbildung in Sachen Mediennutzung nicht nur für den beruflichen Gebrauch.

Voigt, Susanne (2003): E-Mail-Kommunikation in Organisationen. Eine explorative Studie zu individuellen Nutzungsstrategien. München: Reinhard Fischer Verlag.

Susanne Voigt erklärt aus medien- und sozialwissenschaftlicher Perspektive den Erfolg der elektronischen Post. Hierzu analysiert sie die spezifischen Eigenschaften des Mediums und vergleicht diese mit anderen Medien der interpersonalen Kommunikation. In einer explorativen Mitarbeiterbefragung zu individuellen E-Mail-Bearbeitungsstrategien arbeitet die Autorin heraus, welche Nutzereigenschaften und Bearbeitungsoptionen eine effektive Nutzung der E-Mail ausmachen. Eine Untersuchung des neuen Kommunikationsmediums für wissenschaftlich Interessierte.

Die Werkzeuge im Überblick

1 Die Sieben Sachen

E-Business-Projekte managen

Zielgruppen: Führungskräfte, Mitarbeiter und Betriebsräte

Phasen: alle (im Überblick), insbesondere Planung und Einführung

Inhalt:

- Überblick über typische Gesichtspunkte eines E-Business Projektes
- Einordnung der Werkzeuge in einen „Werkzeugkasten“ für E-Business

2 E-Business Selbst-Check

Bereiten Sie sich auf das Gespräch mit Ihrem IT-Dienstleister vor

Zielgruppe: Führungskräfte

Phase: Sensibilisierung und Planung

Inhalt:

- Offene Fragen zur Strategiefindung und Vorbereitung auf das Gespräch mit dem IT-Dienstleister:
- Aus welchen Gründen soll in Ihrem Unternehmen E-Business eingeführt bzw. ausgebaut werden?
- Wie gut sind Ihre Mitarbeiter, Geschäftsprozesse und Strukturen auf die Einführung bzw. den Ausbau von E-Business vorbereitet?
- Welche Anforderungen hinsichtlich E-Business stellen Ihre Kunden?
- Wie agieren Ihre Wettbewerber im E-Business?

3 Formtest E-Business

Wie fit ist Ihr Unternehmen?

Zielgruppe: Führungskräfte

Phase: Sensibilisierung

Inhalt:

- Selbstkritische Bewertung relevanter Unternehmensaspekte zur Identifikation von Stärken und Schwächen für die Einführung von E-Business
- Welche Stärken und Schwächen weist das Unternehmen in E-Business relevanten Punkten auf?
- In welchen Bereichen ist das Unternehmen schon fit für E-Business?
- In welchen Bereichen sind Maßnahmen angebracht?

4 "Let´s work together"

Anleitung zum (Un-)Glücklichsein in digitalen Teams

Zielgruppen: Mitarbeiter und Führungskräfte

Phasen: Sensibilisierung und Planung

Inhalt:

- Welche Wechselwirkungen existieren zwischen individuellen, technologischen und organisatorischen Faktoren in elektronisch gestützten Arbeitsumgebungen?
- Welchen Einfluss hat die Gruppengröße auf die Motivation?
- Inwieweit nimmt der Stellenwert der Führung in selbststeuernden Teams ab?
- Was ist im Zuge des Teamaufbaus zu beachten?
- Welche Anforderungen werden an Teammitglieder gestellt?

5 M@ilensteine

Die Regelung der elektronischen Kommunikation in Unternehmen

Zielgruppen: Führungskräfte, Mitarbeiter und Betriebsräte

Phasen: Sensibilisierung und Nutzung

Inhalt:

- Hinweise zur Erstellung unternehmensinterner Leitlinien, Anweisungen, Dienst- oder Betriebsvereinbarungen zur E-Mail-Nutzung
- Weshalb braucht ein Unternehmen überhaupt spezielle E-Mail-Regeln?
- Welche Themen spielen bei der Erstellung von E-Mail-Regeln eine Rolle?

6 Betriebsräte aufgepasst!

Die Beteiligung der Personalvertretung im E-Business

Zielgruppe: Betriebsräte

Phasen: Sensibilisierung und Planung

Inhalt:

- Welche Themen sind für Personalvertretungen interessant?
- Wie können sich Betriebsräte frühzeitig und konstruktiv in den Gestaltungsprozess einbringen?

7 Gewusst wie!

Durch Qualifizierung zum E-Business-Erfolg

Zielgruppe: Führungskräfte und Mitarbeiter

Phasen: Planung, Einführung und Nutzung

Inhalt:

- Weiterbildung und Akzeptanz
- Ermittlung des Qualifizierungsbedarfs
- Komponenten der Weiterbildung
- Methoden der Qualifizierung
- Kontrolle oder Nachbereitung der Qualifizierung