



GERMAN CONSULTING GROUP

Moderne Kommunikation – Segen oder Fluch?

Der 24h-Tag in der modernen Managementkommunikation –
Wie stehen deutsche (Top-)Manager zu modernen Kommunikationsmedien?
-- Eine Umfrage unter deutschen Managern zu Verhalten, Ansichten und Zukunftsvisionen --



**Handy, Blackberry, E-Mail... – Studie belegt:
"Wer im Trend liegt, muss ständig erreichbar sein."
Deutsche Manager kommunizieren ohne Stress!**

Kiel / Karlsruhe, August 2006 – Zwei Stunden E-Mails schreiben und beantworten, danach zwei Stunden im Büro telefonieren, noch gut eine Stunde das Handy am Ohr und nebenbei die Anfragen auf dem Blackberry und per SMS beantworten - so sieht der Alltag in Deutschlands Chefetagen aus. Unsere Manager kommunizieren so viel wie noch nie – und fühlen sich trotzdem nicht einmal davon gestresst! Das ergab jetzt eine repräsentative Befragung der Unternehmensberatung German Consulting Group unter 380 Managern von deutschen Top-Unternehmen.

Bei der täglichen Kommunikation spielen dabei E-Mails die wichtigste Rolle. 100 % der Befragten gaben diese als unverzichtbar für ihren Job an. Rund 90% der Befragten erhalten mehr als 30 Mails am Tag, wobei jedoch nur rund die Hälfte als wichtig für die Arbeit eingestuft werden. Der Rest wird eher als unwichtig (34 %) oder nice-to-have (13%) abgestempelt. Ebenso viele E-Mails werden übrigens täglich zusätzlich verschickt. „Beim E-Mail-Verhalten sind oft schon eindeutige Suchtmerkmale zu erkennen“, weiss GCG-Geschäftsführer Dr. Boris Liffers. „Viele Manager gaben an, fast manisch ihren E-Mail-Account auf neue Nachrichten zu überprüfen – dies auch am Flughafen, im ICE, in Hotels oder am Wochenende zu Hause.“ Die Befragten bestätigten sogar, sich uninformiert, unsicher und nervös zu fühlen, wenn sie keinen Zugang zum E-Mail-Account haben.

Als weiteres wichtiges Kommunikationsmittel bezeichnen deutsche Manager das Festnetztelefon (95 %). 62 % der Befragten telefonieren täglich über zwei Stunden in ihrem Office. 68 % der Befragten gaben an, das Handy als besonders wichtiges Medium anzusehen. 37 % sehen das Blackberry und 23 % das Verschicken von Kurzmitteilungen per SMS als unverzichtbar für ihren Job an.

„Die Ergebnisse zeigen deutlich, dass SMS ihr Teenager-Image abgelegt haben. Kurznachrichten zu verschicken ist heute gesellschaftsfähig und wird mehr und mehr zum Managementinstrument“, so Liffers. 80 % der Befragten verschicken täglich SMS, 25 % von ihnen sogar durchschnittlich mehr als fünf. Gleichzeitig haben gerade SMS und Blackberry den höchsten Nervfaktor. Fast alle Manager gaben zwar zu, häufig auch unter dem Konferenztisch Nachrichten zu tippen, waren aber vom gleichen Verhalten ihrer Kollegen genervt.

Untersucht wurden auch die Reaktionszeiten auf die verschiedenen Medien. Wer möglichst schnell eine Antwort aus der Chefetage haben möchte, sollte zu Handy und Blackberry greifen. 59 % reagieren beim Blackberry, 58 % beim Mobiltelefon schon innerhalb der nächsten 10 Minuten. Auch wer SMS verschickt erhält schnell eine Antwort. 49 % erhalten sie in den ersten 10 Minuten, 43 % in der nächsten halben Stunde. Interessant ist zudem, dass alle tatsächlichen Reaktionszeiten schneller sind, als eigentlich von dem Absender erwartet wird.

Hier sind die alten Medien allerdings abgeschlagen. Wer auf Brief-, Hauspost oder ein Fax setzt, kann sich definitiv auf längere Wartezeiten einstellen.

Fazit der Studie: „Wer im Trend liegt, muss ständig erreichbar sein“. Doch das, so Liffers, ist keineswegs eine schlechte Nachricht für die Manager. Obwohl sie unter dem Strich angaben, dass sie rund 40 % aller Informationen als eher unwichtig einschätzen, empfinden sie die modernen Kommunikationsmittel als Entlastung in ihrer täglichen Arbeit. Ein Trost für alle Mitarbeiter, Geschäftspartner und Kunden: Alle Manager gaben an, ihrem Gegenüber beim Kommunizieren jedoch am liebsten in die Augen zu schauen!

Kontakt:

German Consulting Group
Oliver Wontke

Tel.: 0721.94549910

Fax: 0721.4067037

Mail: Oliver.Wontke@gcg.ag

Moderne Kommunikation – Segen oder Fluch ?

Der 24h-Tag in der modernen Managementkommunikation–
Wie stehen deutsche (Top-)Manager zu modernen Kommunikationsmedien?
-- Eine Umfrage unter deutschen Managern zu Verhalten, Ansichten und Zukunftsvisionen --

Arbeitshypothesen:

->

Durch einfaches Handling und dauernde Verfügbarkeit in der modernen Managementkommunikation entsteht ein nicht mehr bearbeitbarer Informationsoverload.

A. Manager werden durch die Menge an Informationen immer mehr gefordert. Überfordert?

Die neuen Kommunikationsmedien gewinnen immer mehr an Bedeutung und verdrängen herkömmliche Kommunikationsmedien.

B. Der Informationsbedarf (passiv/aktiv) und damit der Kommunikationsbedarf werden als Gradmesser der Wichtigkeit im Unternehmen gesehen.

Viel Arbeits- und/oder Freizeit wird der geschäftlichen Kommunikation gewidmet.

C. Die Masse an Nachrichten wirkt sich negativ auf ihre Qualität aus. Durch die Einfachheit und Kostengünstigkeit der modernen Kommunikation werden immer mehr überflüssige Nachrichten versendet.

Die Möglichkeiten der modernen Kommunikation verwässern den Informationsgehalt der Nachrichten.

D. Zunehmend steigende Erwartungen der Sender an die Antwortzeiten.

Manager setzen sich im Umgang mit den neuen Medien selbst unter Druck, da sich ihr tatsächliches Verhalten und ihre Erwartungen im Bezug auf die Antwort-geschwindigkeit bei verschiedenen Medien nicht decken.

Vorgehen/ Methodik

PROFIL Befragt wurden 380 Manager.

Angekündigte Telefoninterviews (von ca. 10 - 12 min Länge)

FAZIT

1: SMS-Generation auf dem Vormarsch in die Management-Etage

SMS-Nachrichten werden von rund 1/3 der Befragten als mindestens "relativ wichtig" erachtet. Insgesamt erhalten rund 50% der Befragten weniger als 5 geschäftl. SMS, 25% sogar durchschnittlich mehr als 5, wobei die Wichtigkeit der Nachricht von 70% der Befragten als wichtig für die Arbeit eingeschätzt wird.

2: E-Mail-Kommunikation als wichtigstes Medium

Die Mail-Lawine hält an. Rund 90% der Befragten erhalten mehr als 30 Mails am Tag, wobei hier nur rund die Hälfte als wichtig für die Arbeit eingestuft wird. Der Rest wird eher als unwichtig/überflüssig (34 %) oder nice-to-have (13%) eingestuft wird.

3: Arbeitszeit = Kommunikationszeit ?

Die Fülle an Information führt zu einem gesteigerten Kommunikationsverhalten der Manager. So verbringen 75% der Befragten mehr als 2h mit der täglichen Mailbearbeitung. 62% der Befragten verbringen zudem mehr als 2h am Telefon.

4: Reaktionszeiten:

Handy und Blackberry liegen sowohl bei der erwarteten, als auch bei der tatsächlichen Reaktionszeit vor den anderen Medien – bei der Mailkommunikation ist eine deutlich negative Korrelation zw. erwarteter und tatsächlicher Reaktionszeit zu erkennen.

4: Reaktionsverhalten:

Die Reaktionszeit bei E-Mails werden der Wichtigkeit entsprechend beantwortet. Bei Blackberry ist eine deutlich geringere Korrelation bzgl. der Wichtigkeit der Nachrichten zu erkennen – immer schnelleres Reaktionsverhalten, auch bei unwichtigen Nachrichten.

5: Freizeit = Arbeitszeit?

60% der Befragten verwenden in ihrer Freizeit und am Wochenende im Durchschnitt mehr als eine halbe Stunde für geschäftl. Kommunikation. Im Urlaub sinkt der Durchschnitt auf ca. 41% der Befragten.

6: Kommunikation = Stress ?

Die modernen Kommunikationsmedien führen nach Einschätzung von 80% der Befragten eher zu einer Entlastung in Ihrer tägl. Arbeit. Trotz einer durchschnittlichen Quote "unwichtiger Informationen" von 40% werden die modernen Komm.medien nicht als Stressfaktor angesehen (--> Inform.sucht).

Moderne Kommunikation – Segen oder Fluch ?

Der 24h-Tag in der modernen Managementkommunikation –
 Wie stehen deutsche (Top-)Manager zu modernen Kommunikationsmedien?
 -- Eine Umfrage unter deutschen Managern zu Verhalten, Ansichten und Zukunftsvisionen --

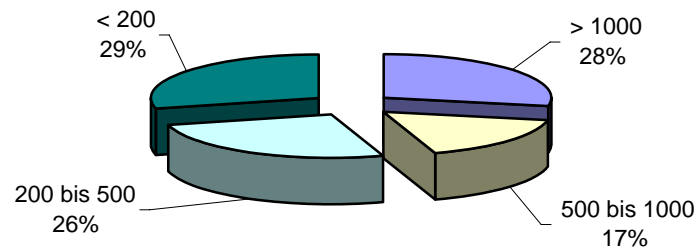
PROFIL DER STICHPROPE

->	Welche Position begleiten Sie in Ihrem Unternehmen?	Vorstandsmitglied	Geschäftsführer	Mittl. Management	100%
		2%	27%	71%	

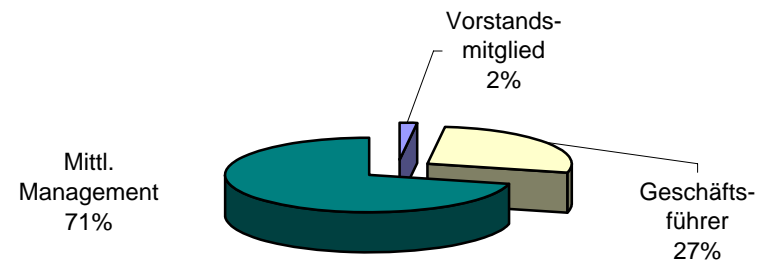
UNTERNEHMENSPROFIL

->	Angaben zum Unternehmen	> 1000	500 bis 1000	200 bis 500	< 200	100%
		28%	17%	26%	29%	

Stichprobe - Unternehmensgröße -



Stichprobe - Position -



Moderne Kommunikation – Segen oder Fluch?

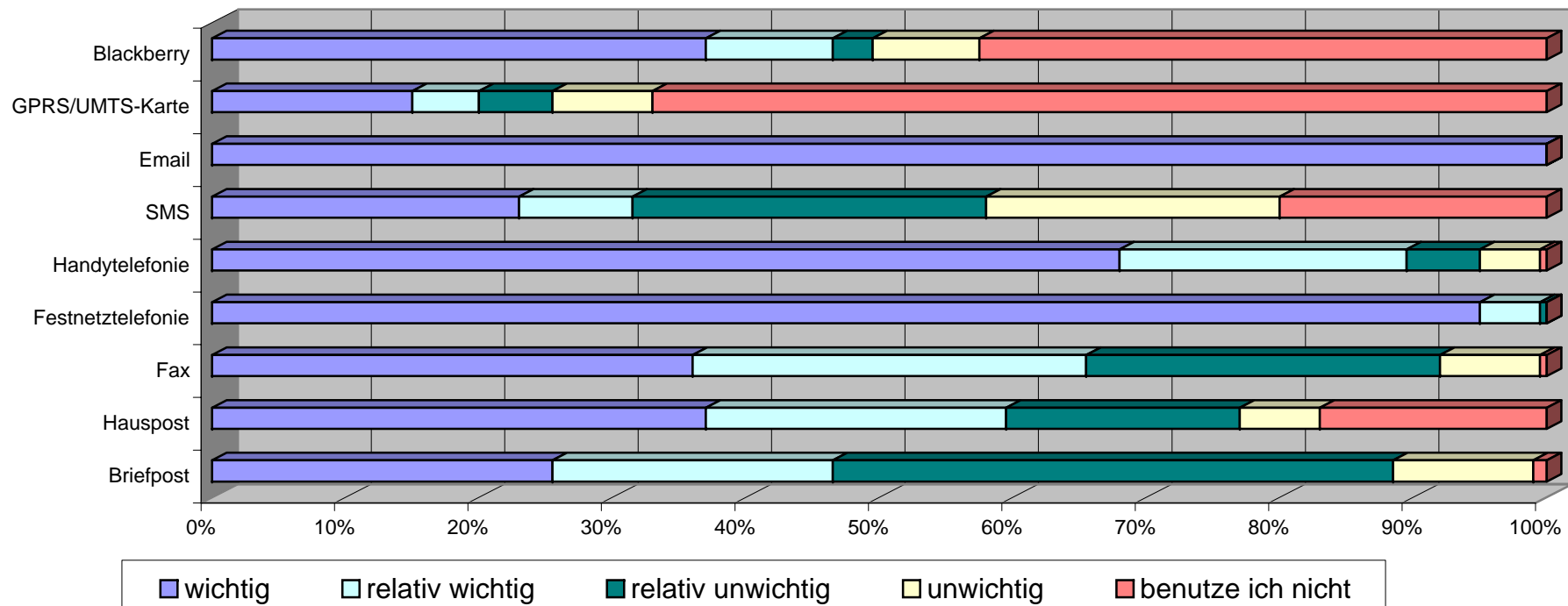
Der 24h-Tag in der modernen Managementkommunikation –
Wie stehen deutsche (Top-)Manager zu modernen Kommunikationsmedien?
-- Eine Umfrage unter deutschen Managern zu Verhalten, Ansichten und Zukunftsvisionen --

FRAGE 1

->

Wie wichtig sind folgende Kommunikationsmedien für Ihre tägliche Korrespondenz?

Wichtigkeit der Kommunikationsmedien für die tägliche Korrespondenz



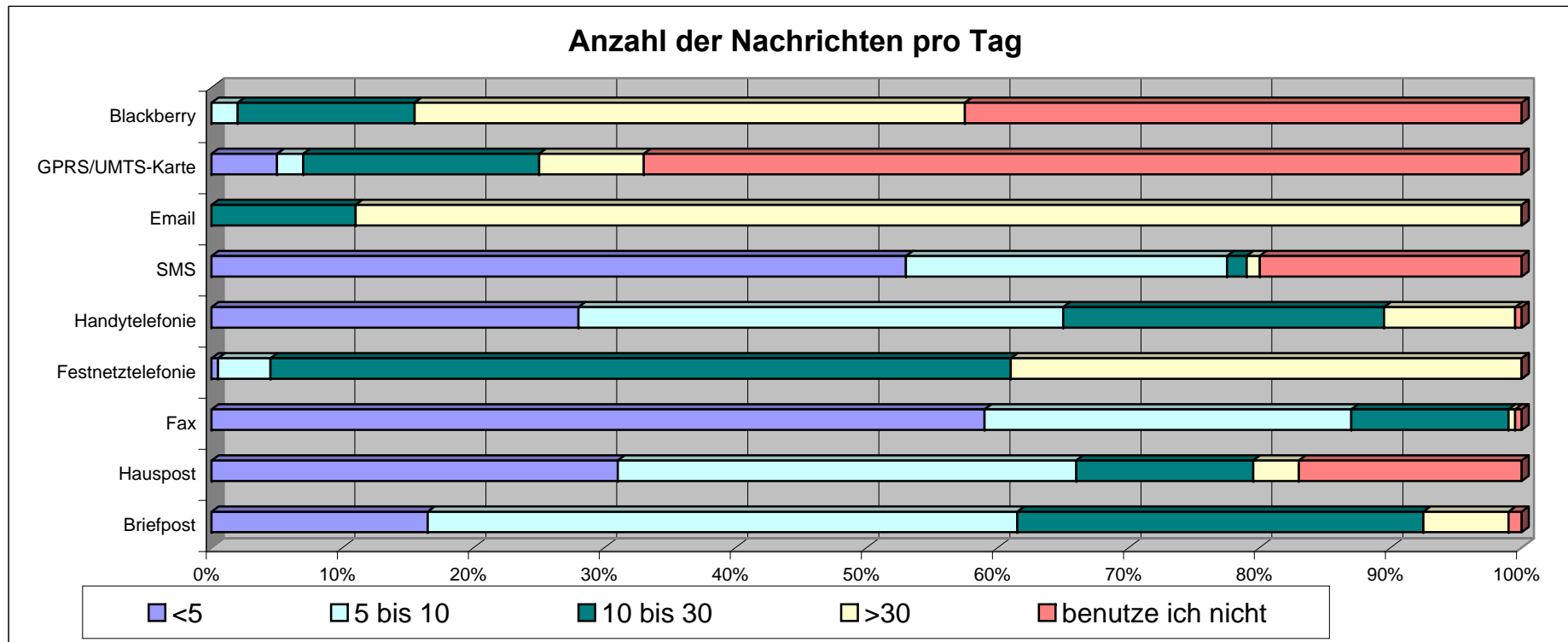
Moderne Kommunikation - Segen oder Fluch ?

Der 24h-Tag in der modernen Managementkommunikation –
Wie stehen deutsche (Top-)Manager zu modernen Kommunikationsmedien?
-- Eine Umfrage unter deutschen Managern zu Verhalten, Ansichten und Zukunftsvisionen --

FRAGE 2

a

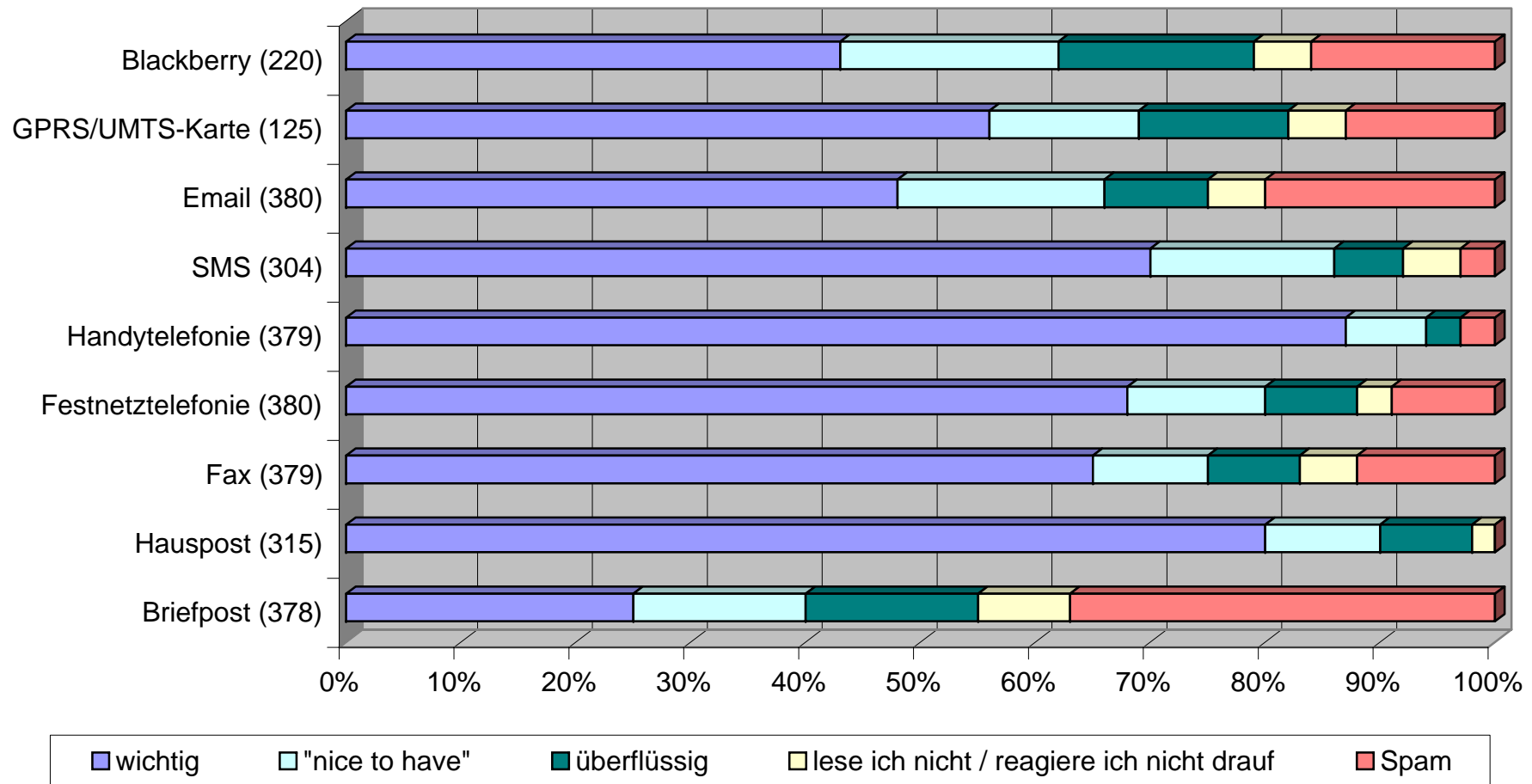
Wieviele Nachrichten erhalten Sie in etwa am Tag über folgende Kommunikationskanäle?



b

Wieviel Prozent davon würden Sie als wichtig für ihre Arbeit bezeichnen?

Wichtigkeit der Nachrichten für die tägl. Arbeit



Moderne Kommunikation - Segen oder Fluch ?

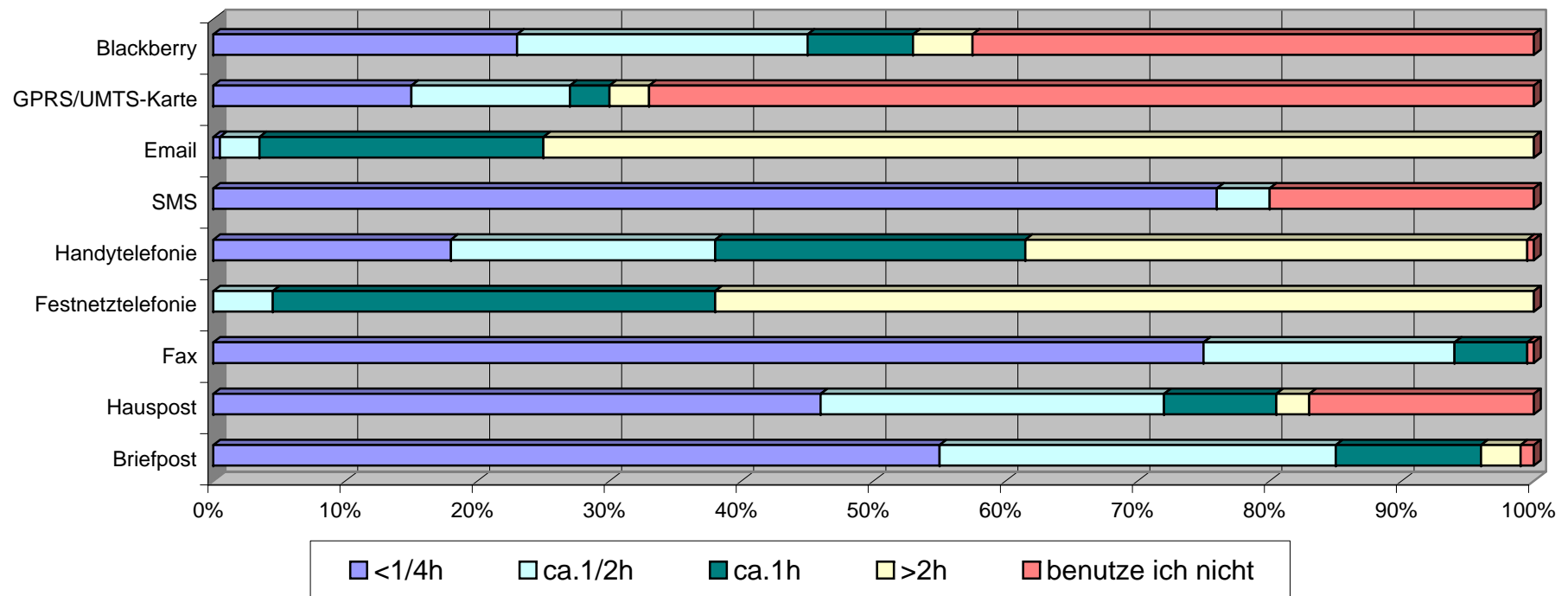
Der 24h-Tag in der modernen Managementkommunikation –
Wie stehen deutsche (Top-)Manager zu modernen Kommunikationsmedien?
-- Eine Umfrage unter deutschen Managern zu Verhalten, Ansichten und Zukunftsvisionen --

FRAGE 3

->

Wieviel Zeit verbringen Sie pro Arbeitstag durchschnittlich mit der Korrespondenz über folgende Medien?

Durchschnittlicher Zeitaufwand für die Korrespondenz pro Arbeitstag



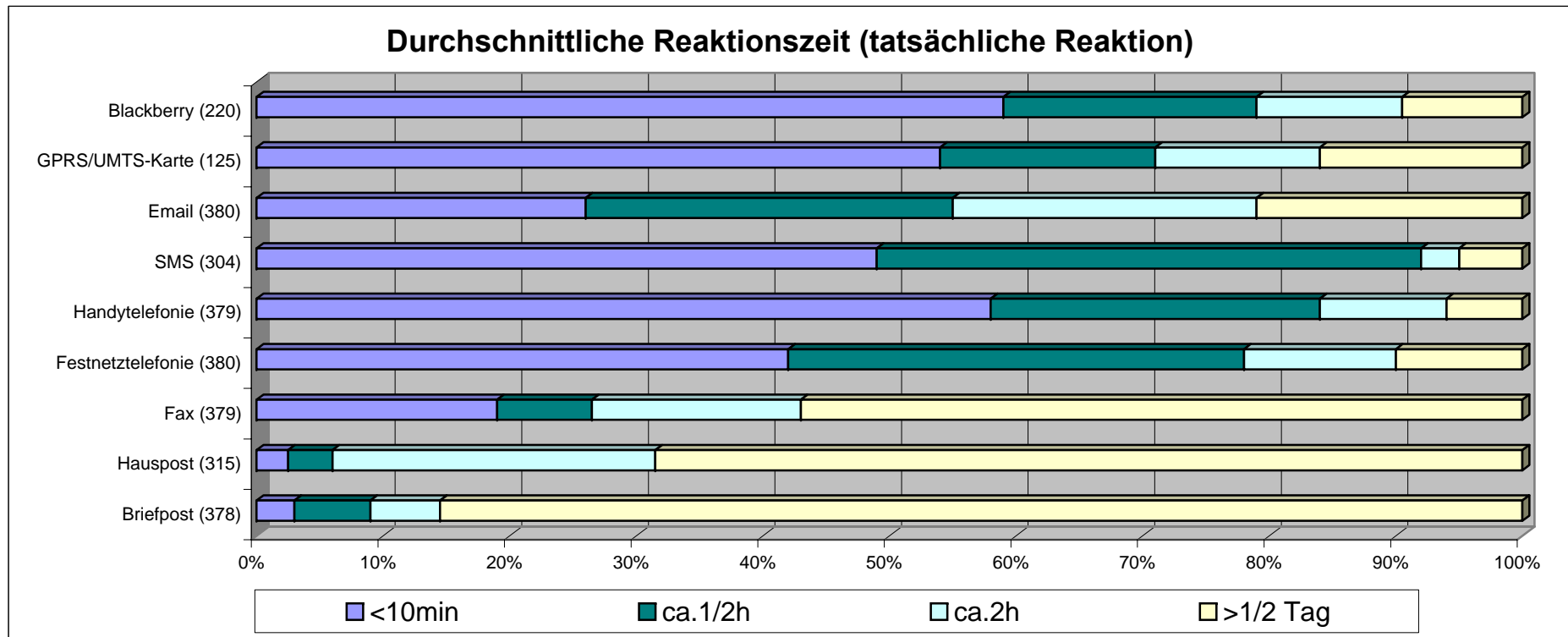
Moderne Kommunikation - Segen oder Fluch ?

Der 24h-Tag in der modernen Managementkommunikation –
Wie stehen deutsche (Top-)Manager zu modernen Kommunikationsmedien?
-- Eine Umfrage unter deutschen Managern zu Verhalten, Ansichten und Zukunftsvisionen --

FRAGE 4 (bereinigt)

a

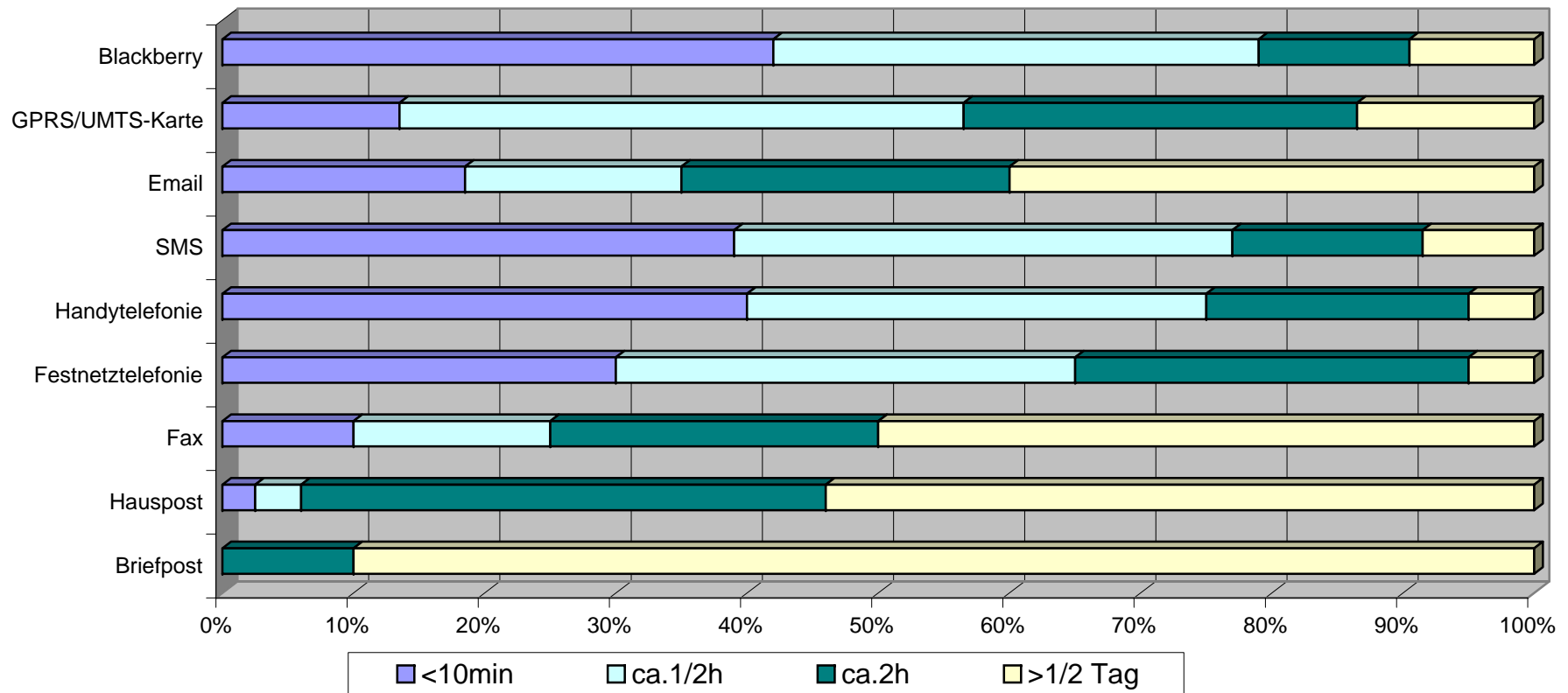
Wie lange ist Ihre durchschnittliche Reaktionszeit auf folgende Kommunikationsmedien?



b

Innerhalb welcher Zeitspanne erwarten Sie in der Regel eine Antwort auf folgende Kommunikationsmedien?

Zeitspanne für Antworten (erwartete Reaktionszeiten)



Moderne Kommunikation - Segen oder Fluch ?

Der 24h-Tag in der modernen Managementkommunikation –
 Wie stehen deutsche (Top-)Manager zu modernen Kommunikationsmedien?
 -- Eine Umfrage unter deutschen Managern zu Verhalten, Ansichten und Zukunftsvisionen --

FRAGE 4 (korreliert)

a	Inwiefern korrelieren die Antwortzeiten (tatsächlich/erwartet) mit der Wichtigkeit der Nachricht.	$r_s = \frac{\sum (r_i - \bar{r}) \cdot (s_i - \bar{s})}{\sqrt{\sum (r_i - \bar{r})^2 \cdot \sum (s_i - \bar{s})^2}}$
b	Inwiefern korreliert der erwartete Antwortwert mit dem tatsächlichen Verhalten.	

Korrelation (erwartete RK zu Wichtigkeit/Info)

a

Korrelation (tatsächliche RK zu Wichtigkeit/Info)

b

Tats. RK zu erw. RK

a1	Medium	KORR
1	Briefpost	0,9900719
2	Hauspost	-0,99576183
3	Fax	-0,51570377
4	Festnetztelefonie	0,95673976
5	Handytelefonie	0,9915925
6	SMS	0,99051951
7	Email	0,11132683
8	GPRS/UMTS-Karte	0,98217176
9	Blackberry	0,76144382

a2	Medium	KORR
1	Briefpost	0,96070078
2	Hauspost	-0,8567079
3	Fax	-0,29795689
4	Festnetztelefonie	0,99432266
5	Handytelefonie	0,99956148
6	SMS	0,97212824
7	Email	0,99999928
8	GPRS/UMTS-Karte	0,96965764
9	Blackberry	0,76144382

Ist die erwartete RK größer als die tats. RK	
Briefpost	0,99487236
Hauspost	0,92741746
Fax	0,91103041
Festnetztelefonie	0,64663482
Handytelefonie	0,85625593
SMS	0,97939883
Email	-0,93542014
GPRS/UMTS-Karte	-0,52124659
Blackberry	0,80299772

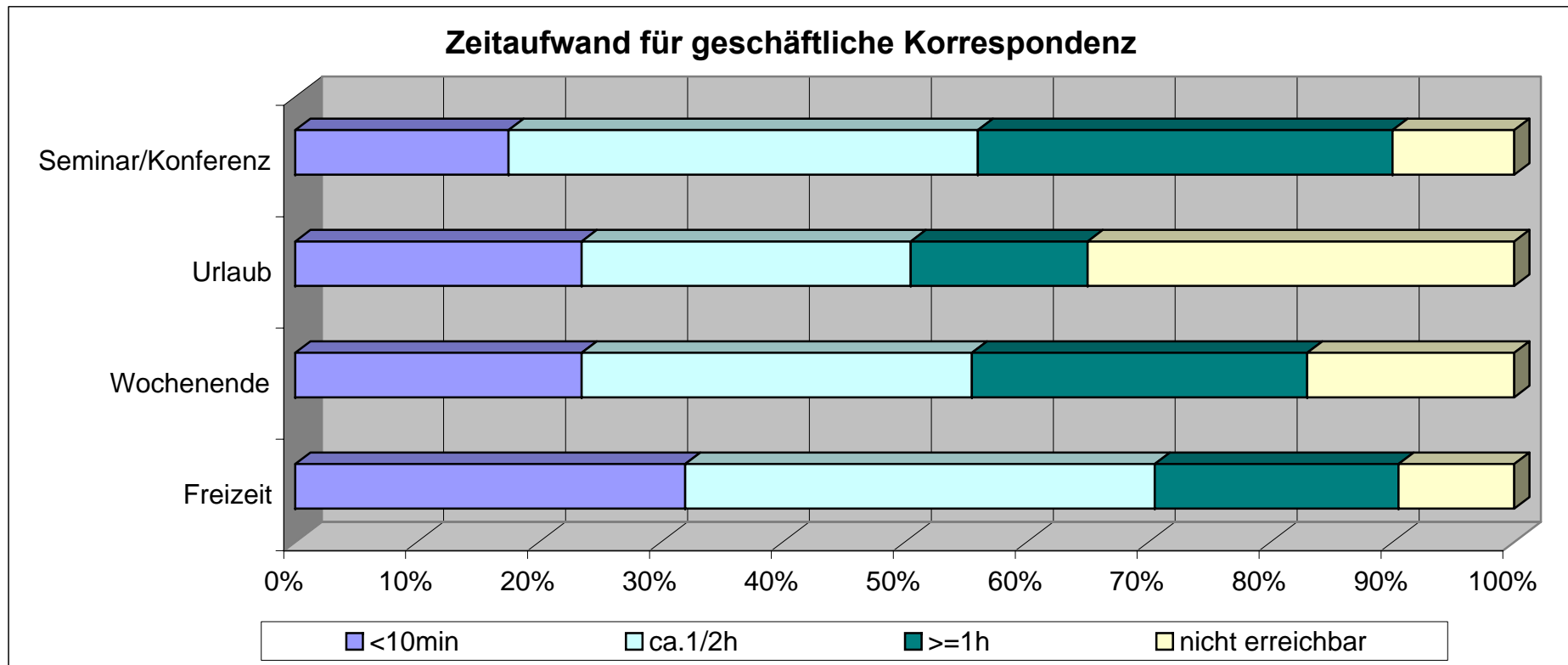
Moderne Kommunikation – Segen oder Fluch ?

Der 24h-Tag in der modernen Managementkommunikation –
Wie stehen deutsche (Top-)Manager zu modernen Kommunikationsmedien?
-- Eine Umfrage unter deutschen Managern zu Verhalten, Ansichten und Zukunftsvisionen --

FRAGE 5

a

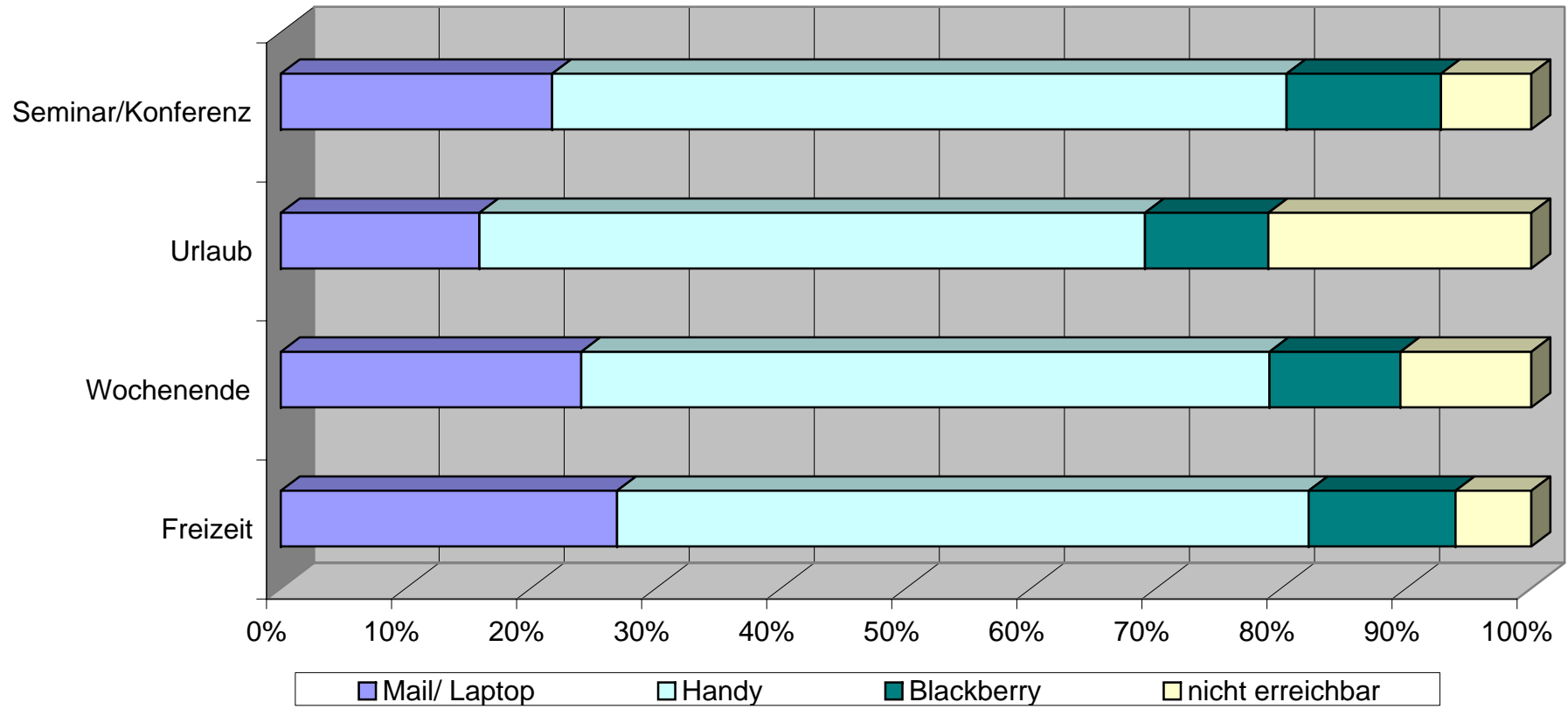
Wieviel Zeit verwenden Sie in folgenden Situationen für geschäftliche Korrespondenz?



b

Über welche Medien sind Sie in folgenden Situationen zu erreichen?

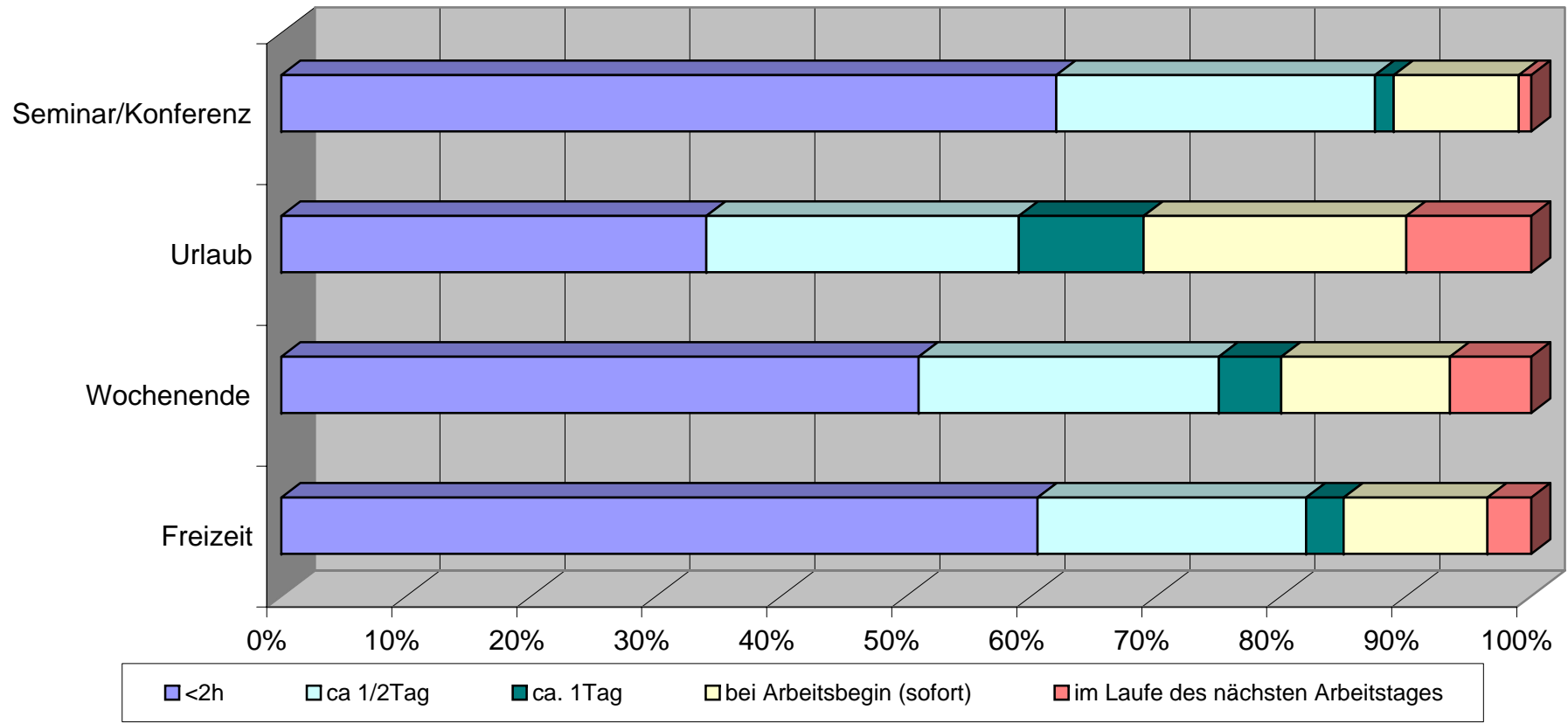
Erreichbarkeit über Kommunikationsmedien



c

Innerhalb welcher Zeitspanne reagieren Sie in folgenden Situationen auf eine Nachricht?

Reaktionszeit auf eine Nachricht



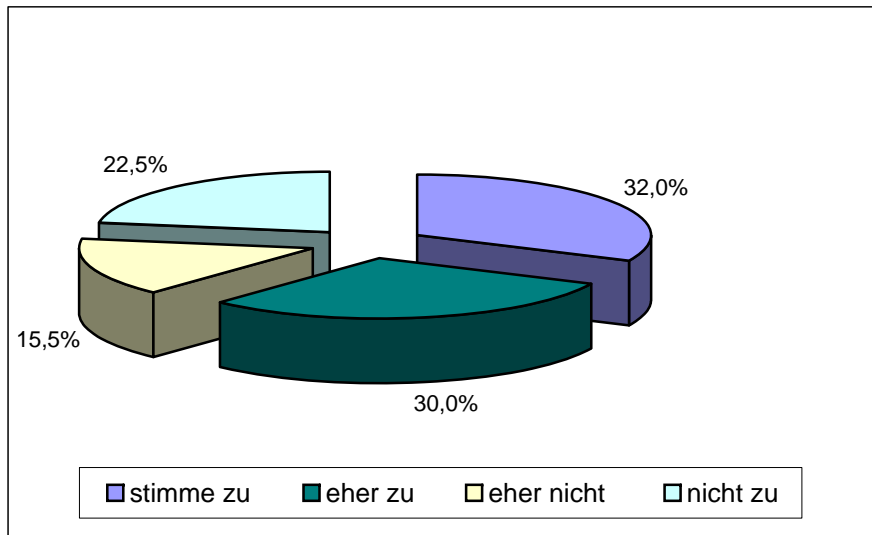
Moderne Kommunikation - Segen oder Fluch ?

Der 24h-Tag in der modernen Managementkommunikation –
Wie stehen deutsche (Top-)Manager zu modernen Kommunikationsmedien?
-- Eine Umfrage unter deutschen Managern zu Verhalten, Ansichten und Zukunftsvisionen --

FRAGE 6

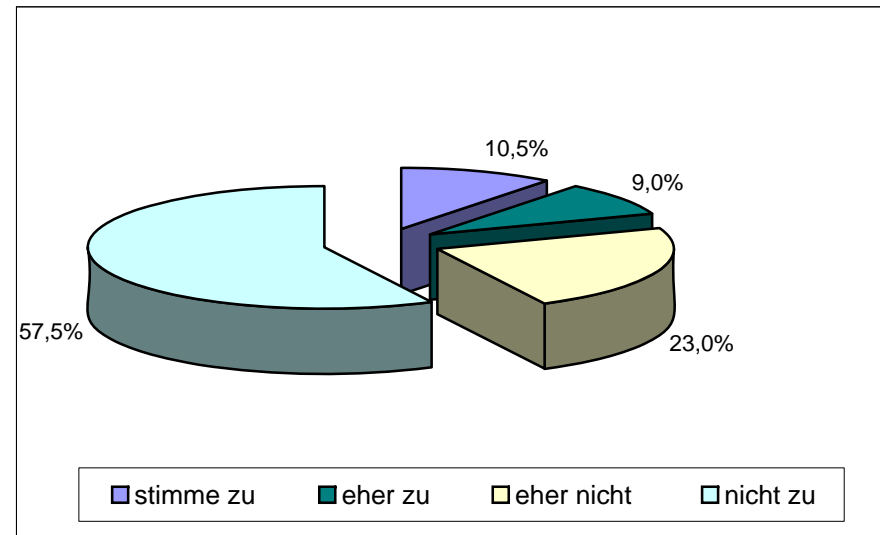
1

Ich habe den Eindruck, dass mein Umfeld durch die zunehmende Informationsflut, die durch die neuen Medien verursacht wird, überfordert ist.

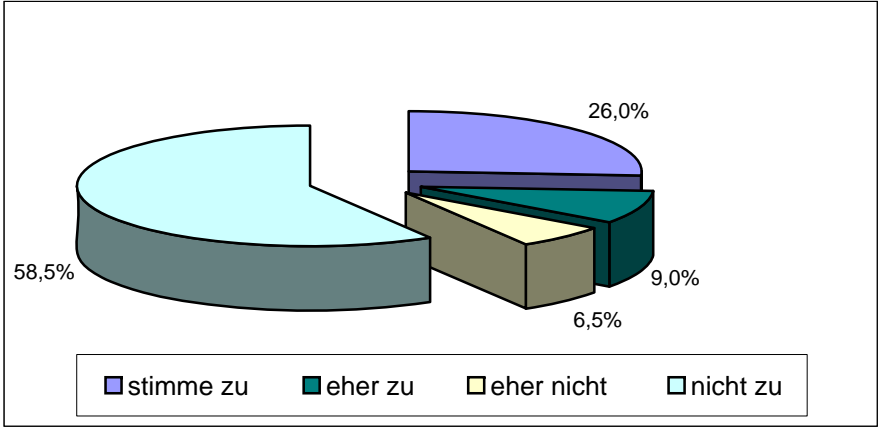


2

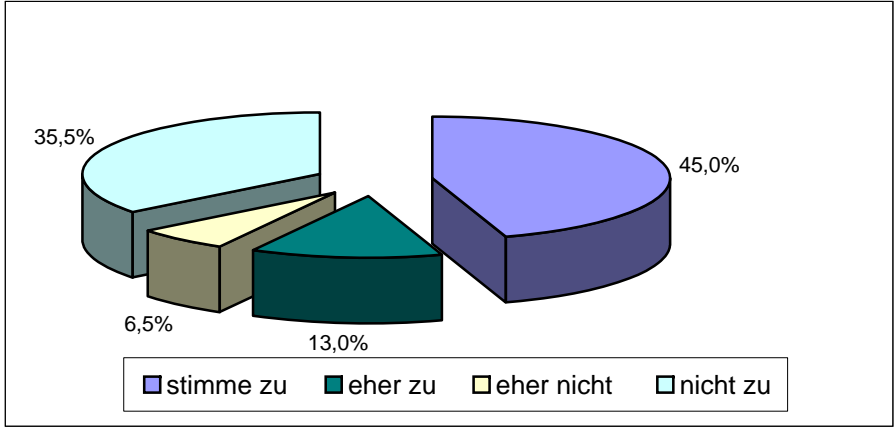
Die modernen Kommunikationsmedien sind eher Be- als Entlastung meines Arbeitsalltages.



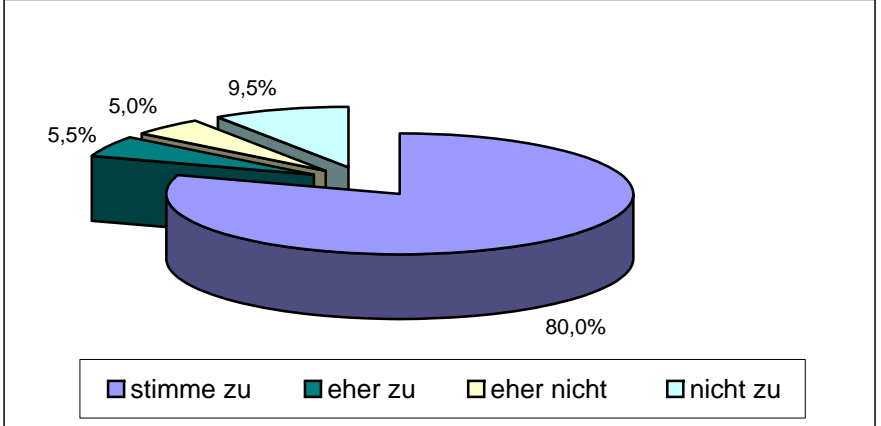
3 Ich denke, dass das Managerdasein ohne moderne Kommunikationsmedien stressfreier wäre.



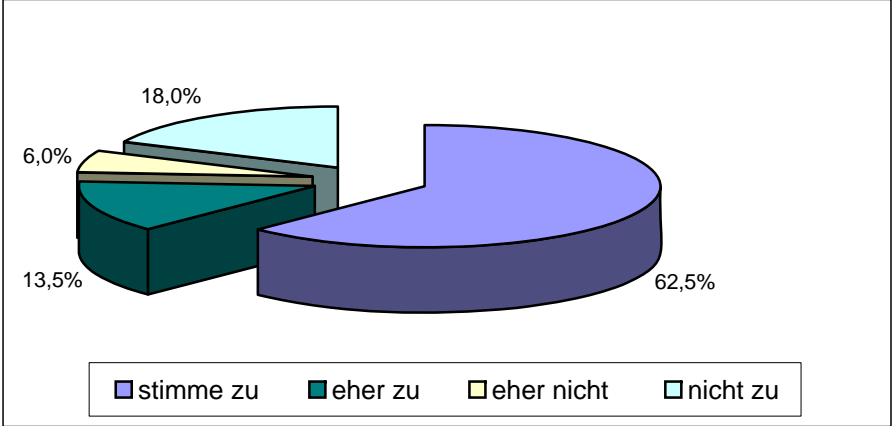
4 Wenn ich die Entwicklung der modernen Kommunikationsmedien betrachte, sehe ich in Zukunft eher mehr Arbeit auf mich zukommen.



5 Kommunikationsfreie Timeslots erachte ich für sinnvoll.



6 Auf Grund der einfachen Kommunikationswege gibt es unnötige Rückfragen, die selbstständig entschieden werden könnten.



Moderne Kommunikation – Segen oder Fluch ?

Der 24h-Tag in der modernen Managementkommunikation –
Wie stehen deutsche (Top-)Manager zu modernen Kommunikationsmedien?
-- Eine Umfrage unter deutschen Managern zu Verhalten, Ansichten und Zukunftsvisionen --

GLOSSAR

Topmgmt	Vorstand, Geschäftsführung, Geschäftsfeldleitung
mittleres Mgmt	Abteilungsleitung, Fachbereichsleitung
moderne Komm. medien	mobile Kommunikationsmedien

WEITERE INFORMATIONEN:

Kontakt	GCG Consulting Group GmbH Liebensteinstr. 16 76227 Karlsruhe
Infos	Oliver Wontke Tel.: 0721.94549910 Fax: 0721.4067037 Mail: Oliver.Wontke@gcg.ag