



## E-Mail – Nutzung im Sekretariat

Ergebnisse einer Umfrage von SofTrust Consulting  
bei deutschen und österreichischen Unternehmen

Juni 2016

## Inhalt

Inhalt .....	2
Einführung .....	3
Zusammenfassung .....	4
Sekretariat und E-Mail .....	7
Einzelergebnisse der Umfrage .....	8
Unterschied zwischen weiblichen und männlichen Chefs .....	17
SofTrust E-Mail-Productivity-Services.....	20
Materialien .....	20
Ansprechpartner.....	21

## Einführung

Wohl keine andere Berufsgruppe wurde von der Einführung der elektronischen Kommunikation derart tangiert wie die Berufsgruppe der Assistenzen. Vor dreißig Jahren wurde noch jede Gruppe von einer Teamsekretärin bei Organisations- und Kommunikationsarbeiten unterstützt. Heute sind diese Teamsekretärinnen weitgehend verschwunden. Und nicht nur diese. Praktisch in allen Unternehmen wurden selbst Führungskräften die Sekretariate genommen.

In einer Welt, in der Mitarbeitende und Führungskräfte jederzeit per PC und Smartphone erreichbar sind, in der sie zu jeder Tages- und Nachtzeit Nachrichten lesen und selbst verfassen können, in der sie selbst ihre Kalender führen und Reisen buchen können, sehen viele Menschen keinen Platz mehr für eine Unterstützung durch eine Assistentin. Sekretariate und Assistenzen sind in modernen Unternehmen heutzutage gemeinhin nur mehr den obersten Hierarchien vorbehalten. Und selbst bei diesen werden sie mehr als Statussymbol denn als notwendig erachtet.

Daran, wie sinnvoll ein Sekretariat heute noch ist, scheiden sich also die Geister. Aufgrund unserer Erfahrung aus E-Mail-Effizienz-Projekten, vor allem mit jenen Führungspersönlichkeiten, die wir als „Management-by-E-Mail“-Manager bezeichnen, haben wir nie so richtig verstanden, weshalb sich Führungskräfte nicht vehementer für ihre Sekretariate einsetzen. Wir haben in unseren Projekten allerdings auch beobachtet, dass viele Manager das Potential ihres Sekretariats nicht annähernd zu nutzen wissen.

Scheinbar haben viele Manager verlernt – oder noch nie gelernt - , dass die Post(vor-)bearbeitung eine ureigene Domäne der Assistenten sein kann.

Deshalb beschäftigt uns bei jedem unserer E-Mail-Effizienzprojekte auch die Frage, ob jene Manager, die noch den „Luxus“ eines Sekretariats haben, dieses bei der Bearbeitung von E-Mail einsetzen. Nachdem die bei unseren Kunden erhobenen Daten vertraulich sind, haben wir uns dazu entschlossen, die in den Unternehmen gängige Praxis einmal in einer unabhängigen Eigenstudie zu erfassen.

Die Ergebnisse haben uns nicht überrascht. Vielleicht überraschen sie aber Sie.

Flynn Langner & Günter Weick

## Zusammenfassung

SofTrust Consulting optimiert seit 2001 für Unternehmen und öffentliche Betriebe den Einsatz elektronischer Werkzeuge für die interne und externe Kommunikation. Im Rahmen dieser Organisationsentwicklungsprojekte führen wir regelmäßig Analysen durch um den Ist-Zustand der E-Mail-Nutzung zu erheben oder den Erfolg einer E-Communication-Maßnahme zu messen.

Neben diesen kundenspezifischen Untersuchungen führt SofTrust gelegentlich auch stichprobenartig Untersuchungen zu speziellen Fragestellungen durch. Die vorliegende Studie fällt in diese Kategorie.

Die im Mai 2016 in DACH durchgeführte telefonische Befragung konzentriert sich darauf, welchen Stellenwert E-Mail für Sekretärinnen einnimmt und wie sich bei der Nutzung von E-Mail die Zusammenarbeit mit ihrem Vorgesetzten gestaltet.

Insgesamt floss der Input von 32 Sekretärinnen (direkt) und mehreren weiteren Interviewpartnern (indirekt) in die Studie ein. Wir hatten keinen einzigen männlichen Interviewpartner. Aus diesem Grund sprechen wir in Folge auch von „Sekretärinnen“. Die Sekretärinnen waren auf der ersten und zweiten Ebene angeordnet und arbeiten sowohl für weibliche als auch männliche Vorgesetzte. Aufgrund der geringen Stichprobengröße kann keine Allgemeingültigkeit abgeleitet werden. Allerdings werden die gewonnenen Erkenntnisse weitgehend durch die Erkenntnisse aus unseren kundenspezifischen Untersuchungen gestützt. Sowohl die Ergebnisse der Studie als auch die Ergebnisse, die wir bei Ist-Analysen (zur E-Mail-Nutzung) bei Kunden in Europa und USA gewonnen haben, zeigen also in die gleiche Richtung. Insofern können die Erkenntnisse Verantwortlichen schon einige klare Tendenzen aufzeigen.

*Die wesentlichen Ergebnisse der Umfrage lassen sich wie folgt zusammenfassen:*

- **E-Mail ist für Sekretärinnen mit Abstand das wichtigste Kommunikationsmittel.** Laut 97 Prozent aller Sekretärinnen reicht kein anderes Kommunikationsmittel annähernd an E-Mail heran.
- **Soziale Medien werden nicht als Alternative betrachtet.** Obwohl 56 Prozent der befragten Unternehmen über ein internes Soziales Netzwerk verfügen, betrachtet keine Befragte dieses für sich selbst als eine wirkliche Alternative zu E-Mail.

- **Jede Sekretärin sichtet im Durchschnitt 2,13 Postfächer.** Dabei sichten Sekretärinnen von weiblichen Führungskräften tendenziell mehr Postfächer. Nur ca. 20 Prozent der befragten Sekretärinnen sichten auch ein Funktionspostfach (z.B. „Geschäftsleitung@muster-ag.eu“).
- **Drei von zehn Sekretärinnen sichten einzig und allein ihre persönlichen E-Mails!** Die Mehrheit dieser Sekretärinnen hat überhaupt keinen Zugriff auf die E-Mails ihrer Vorgesetzten, verfügt also gar nicht über die Möglichkeit, diese zu unterstützen.
- **Sekretärinnen erhalten in ihren persönlichen E-Mail-Postfächern täglich durchschnittlich 40 E-Mails.** Sekretärinnen von männlichen Vorgesetzten erhalten dabei 33 Prozent mehr E-Mails als die Sekretärinnen weiblicher Vorgesetzter.
- **In jedem zusätzlich gesichteten Postfach gehen täglich im Durchschnitt 82 E-Mails ein.** Sekretärinnen von männlichen Managern erhalten in diesen Postfächern durchschnittlich 12 Prozent mehr E-Mails als Kolleginnen, die weiblichen Vorgesetzten zuarbeiten.
- **Sekretärinnen schreiben im Durchschnitt ca. 35 E-Mails pro Tag.** Sekretärinnen von Männern schreiben dabei 20 Prozent mehr E-Mails als Sekretärinnen von Frauen.
- **Sekretärinnen sehen eine ihrer Hauptaufgaben in der Beobachtung des Posteingangs.** 63 Prozent der Befragten unterbrechen beim Eintreffen neuer E-Mails immer ihre Arbeit, um diese sofort zu sichten. Weitere 19 Prozent sichten ihren Posteingang öfters als 20 Mal pro Tag. Auch jene Sekretärinnen, die das Postfach der Vorgesetzten überhaupt nicht einsehen können, verhalten sich identisch. Sekretärinnen von Männern sichten die Eingangspost öfter als Sekretärinnen von Frauen.
- **Der Schulungsstand der Sekretärinnen ist schlecht.** 56 Prozent der Befragten erhielten noch nie eine Schulung zu ihrem E-Mail-System, 78 Prozent noch nie eine Schulung darüber, wie E-Mail effektiv und professionell eingesetzt wird.
- **In Unternehmen hat das Thema „E-Mail-Effizienz“ aktuell offensichtlich Priorität.** Das ist aus den Angaben zur Schulung zu entnehmen. 87 Prozent derjenigen, die jemals eine Schulung zum richtigen Umgang mit E-Mail erhielten, genossen diese erst in den letzten 12 Monaten. 50 Prozent derjenigen, die jemals eine Schulung im E-Mail-System (Outlook, IBM Notes, etc.) erhielten, hatten diese erst in den letzten 12 Monaten.

- **Nur 22 Prozent aller Chefs lassen ihre E-Mails von der Sekretärin vorsichten.** Weitere 25 Prozent tun dies zumindest häufig. Über die Hälfte der Vorgesetzten verzichtet meistens (22%) oder grundsätzlich (31%) auf die Postsichtung durch das Sekretariat.
- **41 Prozent aller Chefs erlauben ihren Sekretärinnen keine Handlung an ihrem Posteingang.** Selbst einfachste Tätigkeiten, wie das Löschen von offensichtlichem Spam, lassen sie nicht von den Sekretärinnen vornehmen (wobei das bei 31 Prozent aller Chefs schon deshalb nicht möglich wäre, weil sie ihren Sekretärinnen keinen Zugriff auf ihr Postfach gewähren). Weibliche Vorgesetzte delegieren weniger als männliche Vorgesetzte.
- **Es gibt keine Bearbeitungsform, die allen Sekretärinnen erlaubt ist.** Jene Sekretärinnen, die im Posteingang der Vorgesetzten tätig sein dürfen, haben unterschiedliche Berechtigungen. „Selbstständiges Beantworten“ ist 63 Prozent von ihnen erlaubt, gefolgt von „Löschen“ und „Weiterleiten“ (je 58 Prozent). Weibliche Vorgesetzte delegieren weniger als männliche Vorgesetzte.
- **Chefs sind überwiegend per Cc-Kopie in die Arbeit der Sekretärin eingebunden.** Sofern Sekretärinnen für ihren Chef eigenständig E-Mails bearbeiten dürfen, informieren sie ihn über ergriffene Maßnahmen meist per Cc-Kopie (74 Prozent). Weibliche Vorgesetzte lassen sich häufiger mündlich informieren. Fünf Prozent der Chefs werden überhaupt nicht informiert.
- **Praktisch alle Vorgesetzten tippen selbst.** Auch als Schreibkraft werden Sekretärinnen nur noch selten von ihren Vorgesetzten beschäftigt. 97 Prozent der Führungskräfte tippen „praktisch ständig“ selbst, weitere 16 Prozent „oft“. Männliche Vorgesetzte scheinen dabei noch mehr zu tippen als ihre weiblichen Kolleginnen.
- **Viele Sekretärinnen sind schlecht in die E-Mail-Kommunikation ihrer Vorgesetzten eingebunden.** Nahezu ein Viertel der Sekretärinnen bekommt nicht mit, welche E-Mails ihr Chef versendet. Immerhin 59 Prozent erhalten von ihm Cc-Kopien wichtiger E-Mails.
- **Die Zufriedenheit unter Sekretärinnen ist trotzdem überwiegend gut.** Nahezu drei Viertel der Befragten war „sehr zufrieden“ oder zumindest „zufrieden“ mit der Einbindung durch ihren Chef. Wenig überraschend ist, dass überwiegend jene Sekretärinnen unzufrieden sind, die nicht in die Kommunikation ihres Chefs eingebunden sind.

## Sekretariat und E-Mail

Moderne Kommunikationswerkzeuge haben die Art, wie wir arbeiten, revolutioniert. Das gilt speziell für die im Büro tätigen sogenannten „Wissensarbeitende“. Am meisten gilt es aber für Führungskräfte und Sekretariate. Indem Führungskräfte heute selbst ihre Post lesen, bearbeiten und ablegen, haben sie kommunikationstechnisch viele frühere Aufgaben ihrer Assistenzen übernommen. Dies erfolgte teilweise freiwillig. Teilweise blieb den Führungskräften aber auch nichts anderes übrig, weil Sekretariate in großem Maßstab wegrationalisiert wurden. Heute genießen in vielen Unternehmen nur noch die obersten Führungshierarchien eine professionelle Unterstützung durch ein Sekretariat.

Erfolgreiche Führungskräfte erhöhten traditionell ihre eigene Schlagkraft mit Hilfe ihrer Assistenzen. Sie verstanden sich als ein Team mit ihren Sekretärinnen und delegierten ihnen viele Aufgaben. Dazu gehörten auch alle Tätigkeiten im Umfeld der Kommunikation, die mit manuellen Tätigkeiten verbunden waren (Eingangspost öffnen und sichten, Briefe schreiben, Korrespondenz ablegen, etc.).

In unseren Projekten zur E-Mail-Effizienz stellen wir immer wieder fest, dass selbst Geschäftsführer und Geschäftsführerinnen, die noch über Sekretariate verfügen, dazu tendieren, ihre Sekretärinnen bei der Bearbeitung von E-Mails außen vor lassen. Wir wollten verstehen, ob diese Ergebnisse sich auch bei Unternehmen unseres unmittelbaren Kundenkreises finden, also bei jenen Unternehmen, die vielleicht keinen Bedarf für die Verbesserung der E-Mail-Effizienz sehen. Deshalb haben wir die vorliegende Befragung durchgeführt.

Die Untersuchung hatte folgende Fragestellungen zum Ziel:

1. Wie sieht die aktuelle E-Mail-Belastung im Sekretariat aus?
2. Wie intensiv stützen sich die Chefs bei der E-Mail-Bearbeitung auf ihre Sekretariate?
3. Wie sind Chefs und Sekretariate in die Kommunikation des jeweiligen anderen eingebunden?
4. Wie gut klappt diese Einbeziehung?

## Einzelergebnisse der Umfrage

### Interview und Umfragebasis

Die Umfrage wurde im Mai 2016 von SofTrust Consulting durchgeführt. Geplant war, 100 Sekretariate auf der ersten und zweiten Hierarchieebene zu interviewen. Von diesem Ziel musste Abstand genommen werden, weil die meisten Angesprochenen sich nicht zu Kommunikationsverhalten äußern durften. Offenbar ziehen die Unternehmen zunehmend die Lehren aus *Social Engineering*-Angriffen. Letztendlich erklärten sich 32 Sekretärinnen bereit, die Fragen zu beantworten. 26 gaben die Informationen direkt am Telefon, sechs bevorzugten den bereitgestellten Online-Fragebogen.

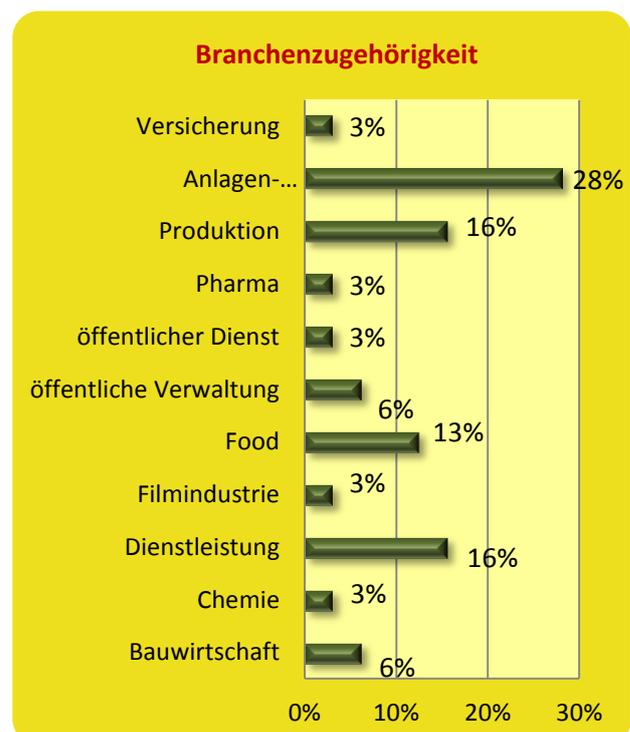
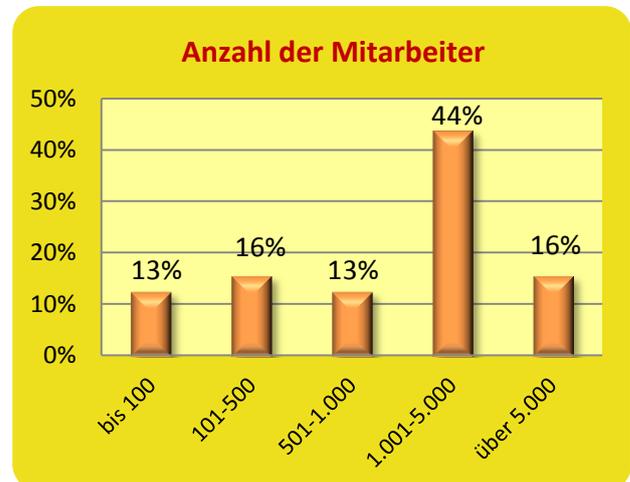
Das Interview bestand aus Fragen zum E-Mail-Einsatz und zur Zusammenarbeit mit dem/der Vorgesetzten. Erfasst wurde die subjektive Wahrnehmung der Interviewten. Eine Überprüfung der gemachten Angaben fand nicht statt.

Die angesprochenen Unternehmen wurden im deutschsprachigen Raum nach dem Zufallsprinzip ausgewählt.

Sie stammten aus unterschiedlichen Branchen (Klassifizierung gemäß Angabe der Interviewpartner).

Unternehmen zwischen 1.001 und 5.000 Mitarbeitern stellten die größte Gruppe (44%).

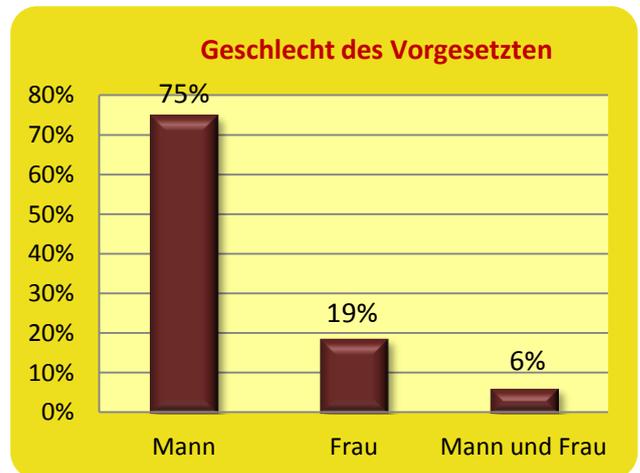
Von der Untersuchung wurden 31 verschiedene Unternehmen erfasst. Zwei Befragte gehörten zu unterschiedlichen Töchtern des gleichen Konzerns.



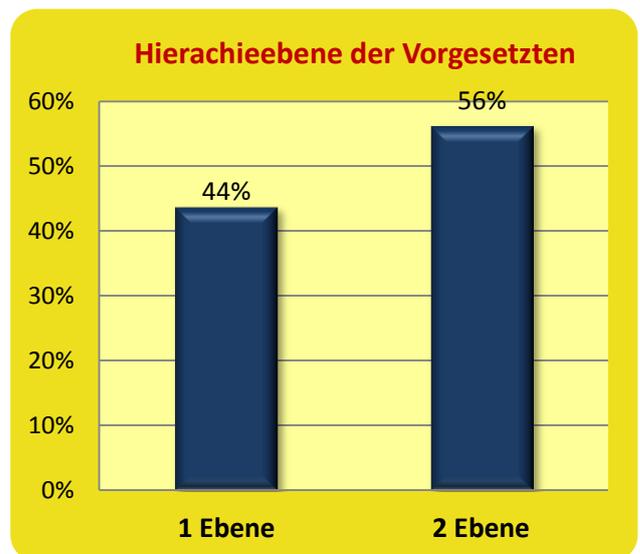
Zwei Drittel der befragten Unternehmen sind in Deutschland ansässig, nahezu ein Drittel in Österreich. In der Schweiz konnte lediglich ein Unternehmen interviewt werden.



Die Interviewpartner waren sämtlich weiblichen Geschlechts. Assistenz ist also nach wie vor weiblich. Dreiviertel von ihnen arbeiten für männliche Vorgesetzte, knapp jede Fünfte arbeitet für weibliche Vorgesetzte. Sechs Prozent unterstützen in ihrer Rolle sowohl eine weibliche als auch eine männliche Führungskraft.

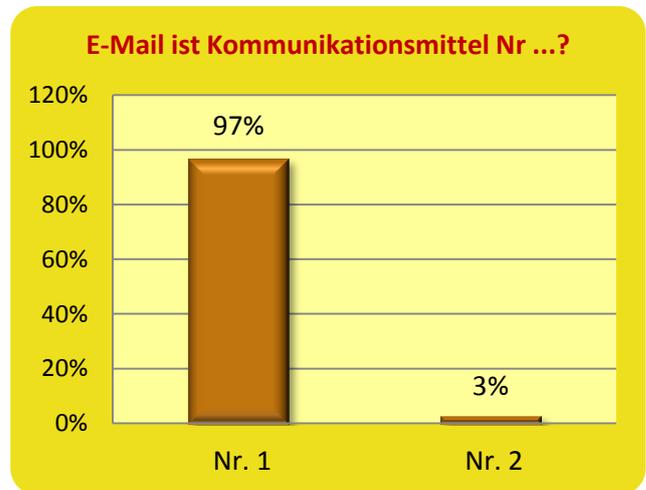


Etwas weniger als die Hälfte der Interviewpartnerinnen arbeiten für Vorgesetzte, die auf der ersten Hierarchieebene angesiedelt sind. Etwas mehr als die Hälfte arbeiten für die Ebene darunter.



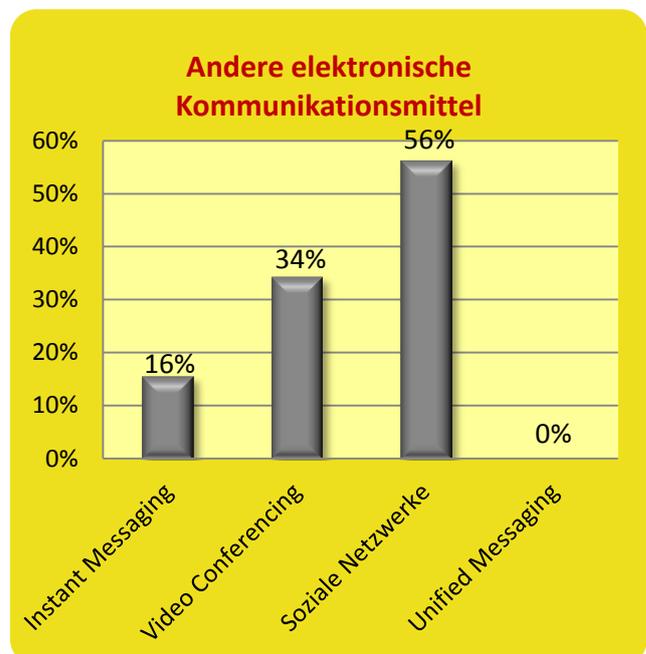
## E-Mail ist und bleibt das wichtigste berufliche Kommunikationsmittel im Sekretariat

Die Interviewpartnerinnen hätten die Bedeutung von E-Mail für Ihre Arbeit in vier unterschiedliche Klassen einordnen können. Es wurden aber nur zwei Klassen benötigt. Für nahezu alle Sekretärinnen ist das E-Mail-System mit Abstand das wichtigste Kommunikationsmittel. Nur eine einzige bezeichnete E-Mail als zweitwichtigstes Kommunikationsmittel.



## Soziale Netzwerke sind in vielen Unternehmen bereits bekannt, werden aber nicht als Ersatz für E-Mail betrachtet

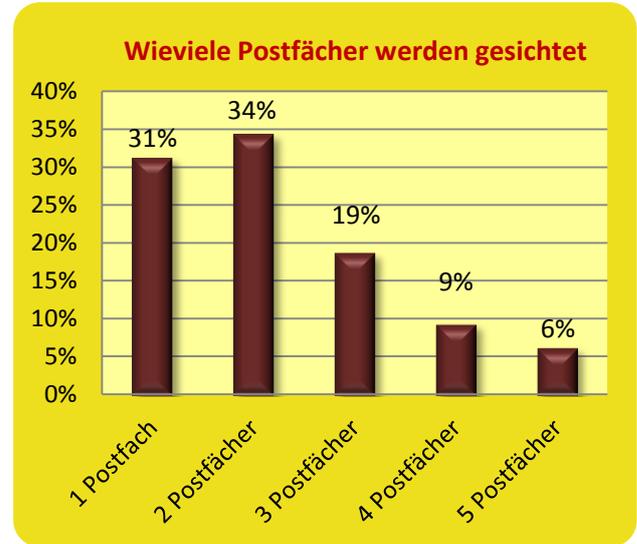
Das Telefon wurde als zweitwichtigstes Kommunikationsmittel genannt. Befragt nach elektronischen Kommunikationsmitteln, die parallel zu E-Mail genutzt werden können, bekannten 56 Prozent der Teilnehmerinnen, dass im Unternehmen soziale Netzwerke im Einsatz sind. Allerdings relativierten einige deren Bedeutung im Interview (z.B. „bin angemeldet, nutze es aber nicht“). Über ein Drittel hat Zugang zu Video-Conferencing und 16 Prozent verfügen über Instant Messaging-Möglichkeiten. Dagegen konnte keine Teilnehmerin von der Nutzung einer integrierten Kommunikationsplattform (Unified Messaging) berichten.



## Drei von zehn Sekretärinnen sichten nur ihre eigenen E-Mails

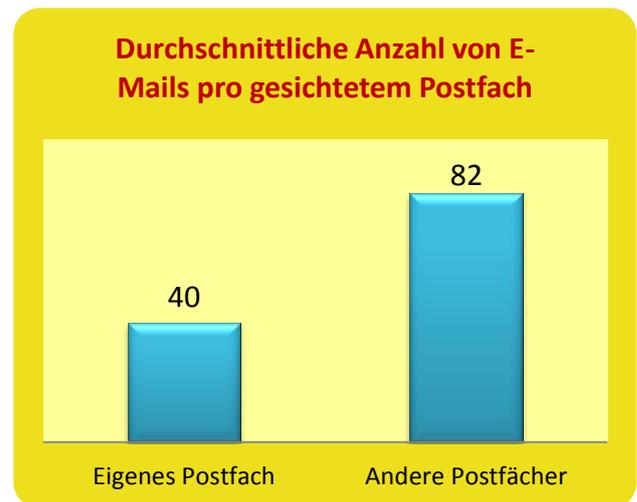
Für 31 Prozent gehört eine früher ureigene Sekretariatstätigkeit nicht mehr zur Kernaufgabe: Sie sichten einzig ihr eigenes Postfach, somit nicht mehr das ihres Chefs.

Sechs Sekretärinnen sind nicht nur für die Postfächer ihrer Chefs, sondern auch für Sammelpostfächer (z.B. Info@muster-ag.eu) zuständig. Im Durchschnitt sichtet jede Sekretärin 2,13 Postfächer.



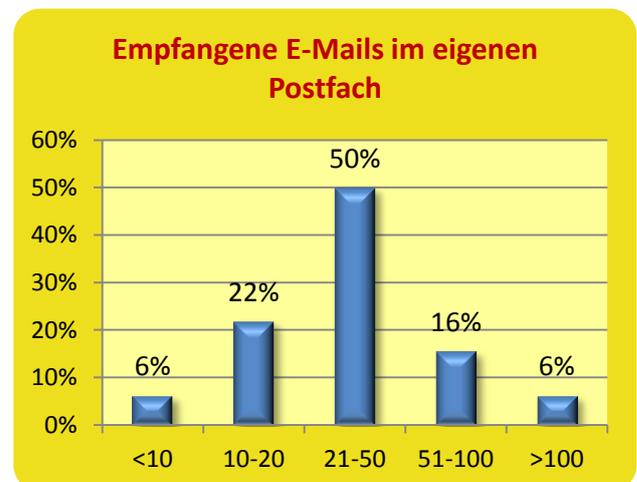
## Sekretärinnen erhalten täglich im Durchschnitt 40 E-Mails

Im Durchschnitt erhält jede Sekretärin täglich 40 E-Mails im eigenen Postfach. Jene Postfächer, die die Sekretärinnen zusätzlich sichten müssen, erhalten täglich jeweils etwas mehr als doppelt so viele E-Mails. In den meisten Fällen dreht es sich dabei um die Postfächer ihrer Vorgesetzten.



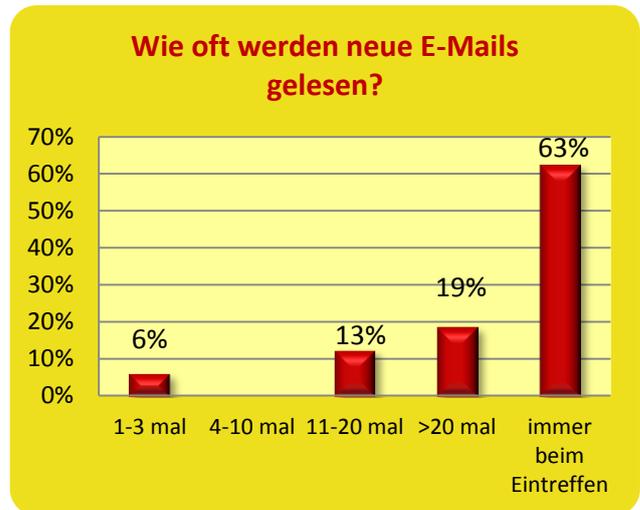
Die Anzahl der im eigenen Postfach empfangenen E-Mails streut unter den Befragten weit. Sechs Prozent erhalten weniger als 10 E-Mails pro Tag.

*Anmerkung: In unseren Kundenprojekten sehen wir praktisch nie Sekretariate, die weniger als 10 E-Mails pro Tag erhalten. Auch der Anteil der Sekretärinnen, die bis zu 20 E-Mails täglich erhalten, ist in unseren Projekten niedriger. In Folge liegt die durchschnittliche Anzahl von E-Mails in Sekretariaten in unseren Projekten meist im Bereich 50 – 60 E-Mails.*



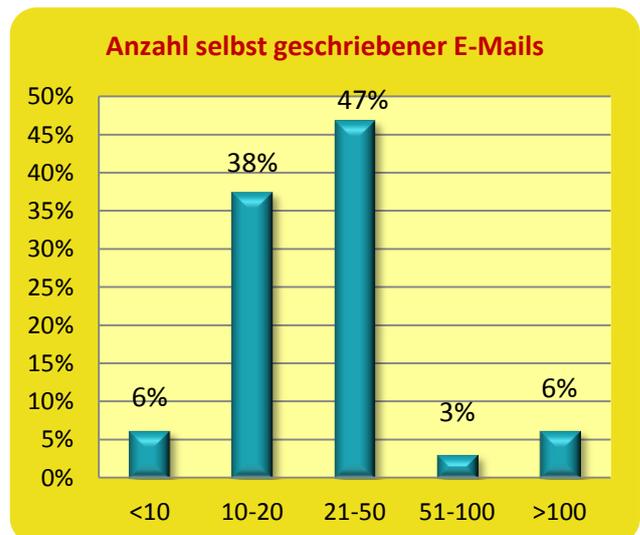
## Sekretärinnen organisieren Ihre Arbeit um E-Mail herum

63 Prozent aller befragten Sekretärinnen unterbrechen immer ihre Arbeit, um neu eingetroffene E-Mails sofort sichten zu können. Weitere 19 Prozent sichten ihren Posteingang öfter als 20 Mal pro Tag. Nur sechs Prozent beschränken ihren E-Mail-Abruf auf 1-3 Mal pro Tag.



## Sekretärinnen schreiben durchschnittlich 35 E-Mails pro Tag

Statistisch gesehen schreibt jede Befragte täglich 34,7 E-Mails, wobei nur neun Prozent mehr als 50 E-Mails pro Tag verfassen. Bei unseren Befragten gab es auch zwei Sekretärinnen, die unter 10 E-Mails pro Tag schreiben.

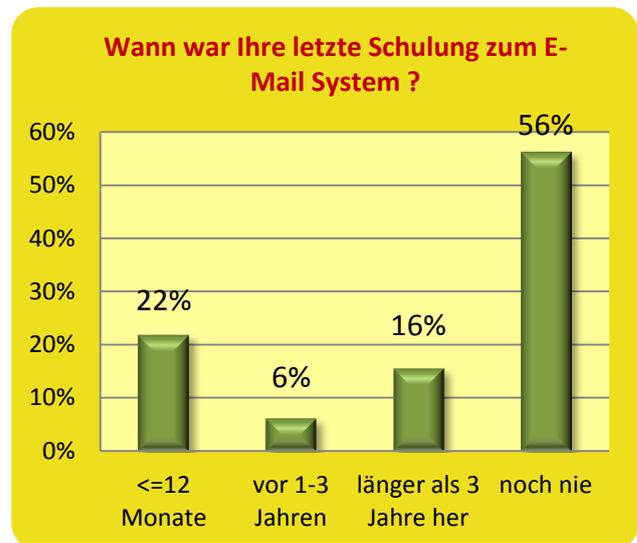


*Anmerkung: Auch hier gilt das, was bereits bei den empfangenen E-Mails gesagt wurde: In unseren Kundenprojekten sehen wir praktisch nie Sekretariate, die unter 10 E-Mails pro Tag schreiben. Der Anteil der Sekretärinnen, die zwischen 51 und 100 E-Mails täglich schreiben, ist für gewöhnlich auch höher. In Folge liegt die durchschnittliche Anzahl von im Sekretariat geschriebenen E-Mails in unseren Projekten meist im Bereich 40-50 E-Mails/Tag.*

## Über die Hälfte der Sekretärinnen hatte noch nie eine Schulung zu ihrem E-Mail-System

Obwohl E-Mail von praktisch allen Befragten als Kommunikationsmittel Nr. 1 angegeben wurde, erhielt mehr als die Hälfte von ihnen noch nie eine offizielle Schulung zum E-Mail-System (Outlook, IBM-Notes, etc.).

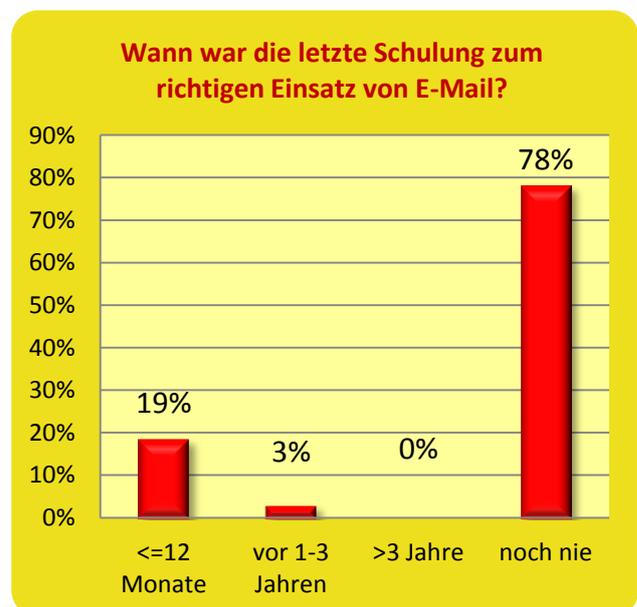
Das Problem scheint bei den Unternehmen jedoch zunehmend gesehen zu werden, denn von jenen Sekretärinnen, die (jemals) eine Schulung genossen, erhielten diese in 50% der Fälle innerhalb der letzten zwölf Monate).



## 77 Prozent der Sekretärinnen hatte noch nie eine Schulung zur richtigen Nutzung des Werkzeugs „E-Mail“

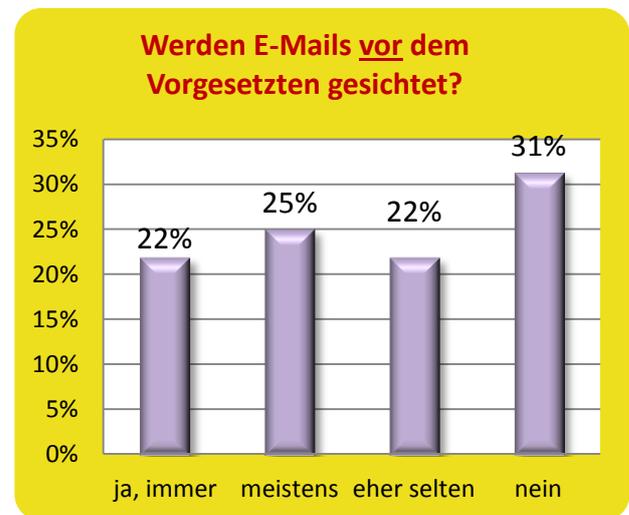
Noch schlechter sieht es aus, wenn man den Schulungsstand zur richtigen Nutzung von E-Mail betrachtet. Hier erhielt über drei Viertel der Sekretärinnen nie eine Schulung. Offensichtlich traut man ihnen zu, das Werkzeug in allen Situationen richtig einzusetzen. (Zum Vergleich: Wenn jemand das Werkzeug „Excel“ gut bedienen kann, geht man für gewöhnlich auch nicht automatisch davon aus, dass er alle Kenntnisse hat, um ein Budget zu erstellen).

Auch hier gilt, dass nahezu ein Fünftel aller Unternehmen das Problem in den letzten zwölf Monaten angegangen ist. Von allen Sekretärinnen, die (jemals) eine solche Schulung erfahren haben, haben es 87 Prozent in den letzten 12 Monaten getan.



## Über 30 Prozent aller Sekretärinnen sichten den Posteingang Ihrer Vorgesetzten nicht vor diesem

Gehörte die Bearbeitung der an den Chef gerichteten Post früher zur Domäne der Sekretärin, so spielt sie heutzutage bei der E-Mail-Bearbeitung eine stark reduzierte Rolle. Mehr als die Hälfte der Sekretärinnen lesen nur noch „selten“ die Post ihres Vorgesetzten vor diesem (22%) oder gar „überhaupt nicht“ (31%). Nur 22 Prozent der Chefs verlassen sich bei der Postbearbeitung weiterhin vollkommen auf Ihre Sekretärin.



Obwohl die Frage ermitteln wollte, ob das Sekretariat die E-Mails vor dem Vorgesetzten sichtet, gaben alle Sekretärinnen, die mit „nein“ antworteten auch an, dass sie die Mailbox der Vorgesetzten wirklich nie sehen – also auch nicht im Nachhinein.

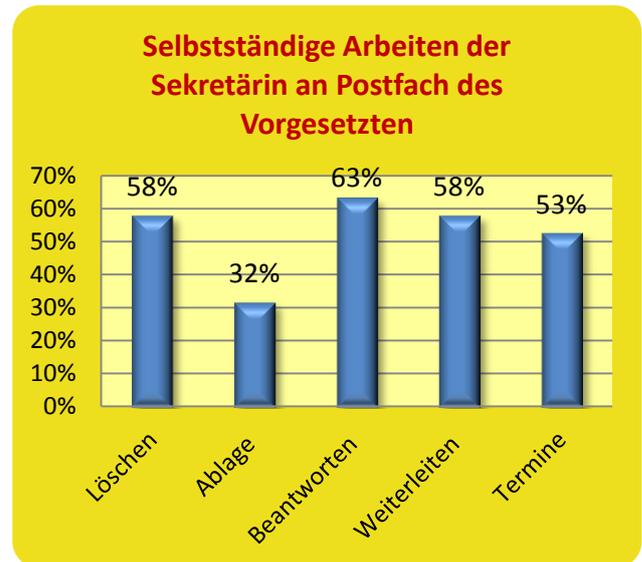
## Nur 59 Prozent aller Chefs nutzen Ihre Sekretärin zur E-Mail-Bearbeitung

31 Prozent aller Chefs geben ihren Sekretärinnen für gewöhnlich keinen Zugriff auf ihre E-Mails. Weitere 10 Prozent gewähren ihren Sekretärinnen zwar Zugriff, erlauben ihnen aber nicht, selbstständig bestimmte Arbeitsschritte auszuführen. Damit nutzen nur 59 Prozent der Vorgesetzten die Unterstützung der Sekretariate bei der Postbearbeitung.



### „Chef-E-Mails beantworten“ ist die den Sekretärinnen am häufigsten erlaubte Aktion

Jene 59 Prozent der Vorgesetzten, die ihren Sekretärinnen das Recht geben in ihrem Posteingang selbstständig Maßnahmen zu ergreifen, definieren diese Rechte unterschiedlich. Es gibt keine Tätigkeit, die allen Sekretärinnen erlaubt ist. Mit 63 Prozent erlauben die meisten Manager das selbständige Beantworten von bestimmten E-Mails.



### Einbindung des Chefs erfolgt in 74 Prozent per Cc-Kopie

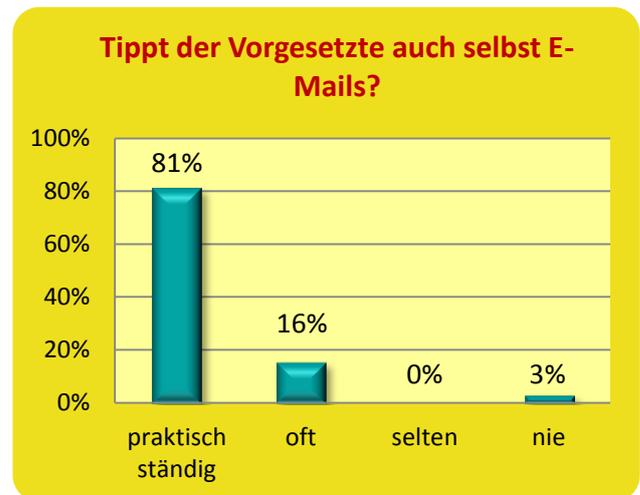
Nahezu drei von vier Vorgesetzten, die einen Teil der E-Mail-Bearbeitung in die Hände ihrer Sekretärinnen legen, lässt sich per Cc-Kopie von den ergriffenen Maßnahmen informieren. Einzig eine Sekretärin berichtet, dass sie ihrem Chef normalerweise überhaupt nichts zurückmeldet.

Frauen ließen sich deutlich öfter mündlich unterrichten als ihre männlichen Kollegen (67% vs. 44%)



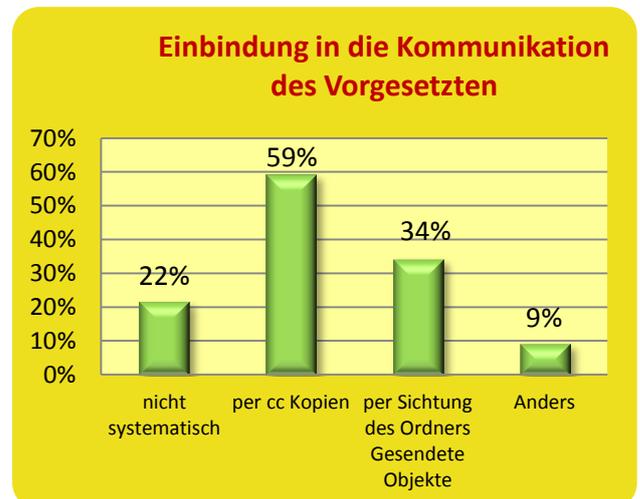
### 81 Prozent der Vorgesetzten tippen ständig E-Mails

Wenig überraschend ist die Aussage der Sekretärinnen, dass ihre Vorgesetzten selbst E-Mails schreiben. Höchstens das Ausmaß mag überraschen. 81 Prozent tun das „praktisch ständig“, nur 16 Prozent tun es lediglich „oft“. Es gab einen einzigen Vorgesetzten, der selbst „nie“ E-Mails schreibt.



### 22 Prozent der Sekretärinnen sind nicht systematisch eingebunden

Um ihre Chefs auch in jenen Situationen, in denen diese selbst mailen, unterstützen zu können, sollten die Sekretärinnen eingebunden sein. 22 Prozent sind dies nach eigener Einschätzung nicht.



### Sekretärinnen mit der Einbindung in Chef-Kommunikation mehrheitlich zufrieden

Knapp 72 Prozent aller Befragten sind mit der Einbindung in die E-Mail-Kommunikation ihrer Vorgesetzten „zufrieden“ oder sogar „sehr zufrieden“.

Nur knapp 29 Prozent der Sekretärinnen sind „oft unzufrieden“ oder grundsätzlich „unzufrieden“.

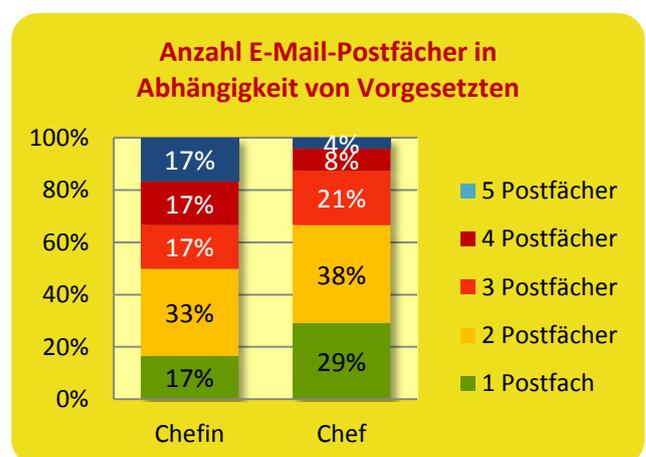


## Unterschied zwischen weiblichen und männlichen Chefs

Wir haben analysiert inwiefern das Geschlecht der Führungskraft Einfluss darauf hat, wie mit E-Mail und Assistenz umgegangen wird. Dazu haben wir die Antworten jener Sekretärinnen eliminiert, die für ein gemischtgeschlechtliches Vorgesetztenenteam arbeiten. Folgende Sachverhalte fallen ins Auge (sind aber unter dem Vorbehalt der kleinen Stichprobe zu betrachten).

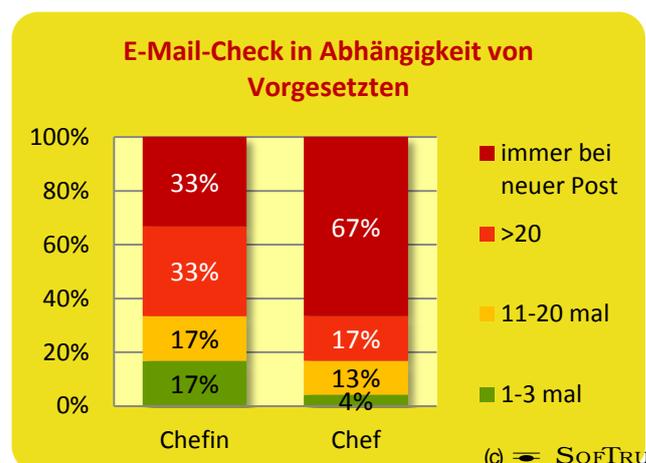
### Sekretärinnen männlicher Führungskräfte haben weniger E-Mail-Postfächer zu sichten

Sekretärinnen von männlichen Chefs sind tendenziell für weniger E-Mail-Postfächer zuständig. 67 Prozent von ihnen haben maximal zwei Postfächer zu sichten (bei weiblichen Chefs haben 50 Prozent maximal zwei Postfächer zu sichten). Allerdings sieht man auch, dass mehr männliche Chefs (29 Prozent versus 17 Prozent) ihre Postfächer vor den Sekretärinnen verschlossen halten.



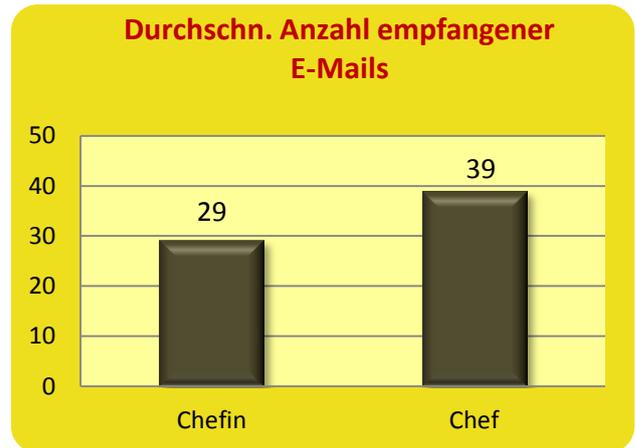
### Sekretärinnen von männlichen Führungskräften sichten viel öfter E-Mails

Sekretärinnen von männlichen Chefs scheinen stärker unter Druck zu stehen als Kolleginnen, die für Frauen arbeiten. 67 Prozent sehen jede neu eintreffende E-Mail sofort an, vs. 33 Prozent aller Sekretärinnen die für Frauen arbeiten. 17 Prozent der für Frauen arbeitenden Sekretärinnen schauen nur 1-3 mal pro Tag nach Post, versus 4 Prozent der Frauen, die für Männer arbeiten



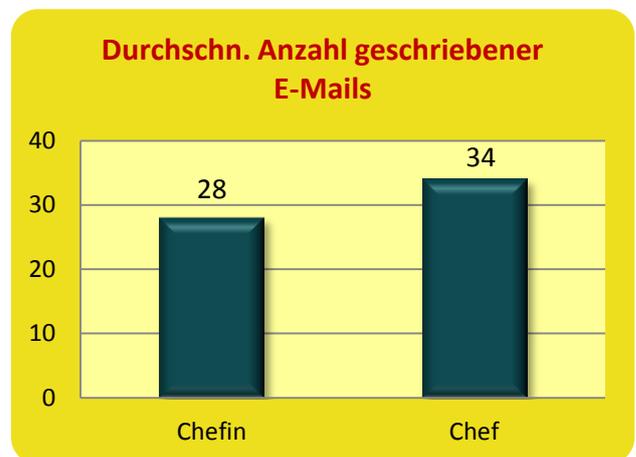
### Sekretärinnen von männlichen Führungskräften erhalten 33 Prozent mehr E-Mails

Sekretärinnen von Männern erhalten täglich im Durchschnitt 10 E-Mails mehr als ihre Kolleginnen. Das gleiche gilt für die von ihnen betreuten anderen Postfächer. Jedes von ihnen erhält im Durchschnitt 84 E-Mails pro Tag (vs. 75 bei den Sekretärinnen, die für Chefinnen arbeiten).



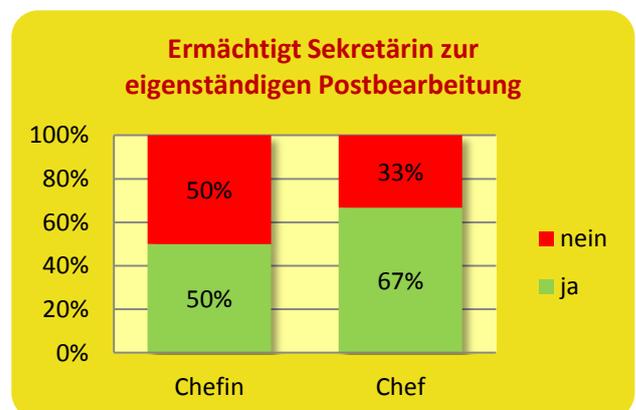
### Sekretärinnen von männlichen Führungskräften schreiben deutlich mehr E-Mails

Sekretärinnen von Männern schreiben im Durchschnitt auch ca. 20 Prozent mehr E-Mails als Sekretärinnen von Frauen (34 vs. 28 E-Mails).



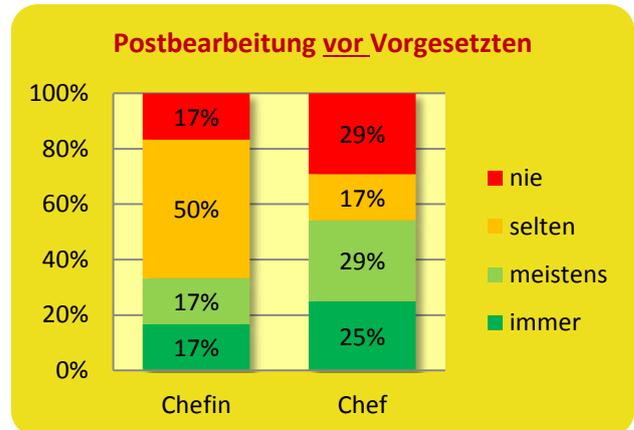
### Männliche Chefs delegieren mehr Postbearbeitungsaufgaben an ihre Sekretärinnen als ihre weiblichen Kollegen

67 Prozent der für Männer arbeitenden Sekretärinnen gaben an, dass sie selbstständig bestimmte Handlungen im Posteingang ihres Vorgesetzten vornehmen (löschen, beantworten, weiterleiten, etc.). Sekretärinnen, die für Frauen arbeiten tun das nur in 50 Prozent der Fälle. Die größere Verantwortung mag einer der Gründe dafür sein, dass Sekretärinnen männlicher Chefs im Durchschnitt mehr E-Mails schreiben und empfangen als ihre Kolleginnen.



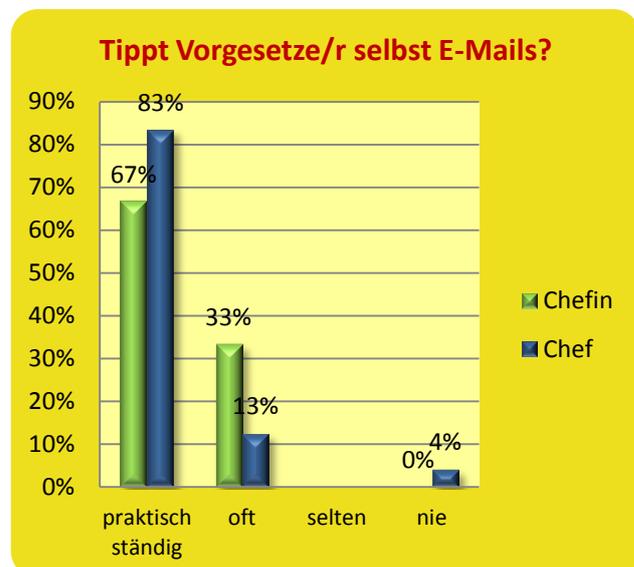
## Männliche Chefs geben ihren Sekretärinnen entweder mehr – oder aber weniger Zugriff auf ihre E-Mails

Gefragt, ob sie den Posteingang ihrer Vorgesetzten vor diesen sichten, antworteten 54 % der Sekretärinnen von Männern, dass sie dies „meistens“ oder „immer“ tun würden. Dies steht einer Zahl von lediglich 34% bei den Chefinnen gegenüber. Dies spricht für eine bessere und vor allem systematischere Einbindung der Sekretärin durch den männlichen Vorgesetzten. Allerdings stellt das männliche Lager auch mehr jener Chefs, bei denen die Sekretärin überhaupt nie den Posteingang des Vorgesetzten vor diesem sichtet (29% vs 17%).



## Männliche Manager sind eher Dauertipper als ihre weiblichen Kolleginnen

Sowohl Chefinnen als auch Chefs tippen selbst sehr viel. Obwohl männliche Manager eher Postbearbeitungsaufgaben an ihre Sekretariate delegieren als ihre weiblichen Kolleginnen, werden sie von ihren Sekretärinnen als die regeren Dauer-Tipper erlebt. Allerdings stellen die männlichen Chefs auch den einzigen Vorgesetzten, der laut seiner Sekretärin „nie“ E-Mails tippt.



## Zufriedenheit

Die Sekretärinnen von Männern sind etwas zufriedener als die Sekretärinnen von Frauen. Am zufriedensten sind Sekretärinnen, die vollständig in die E-Mail-Kommunikation ihrer Vorgesetzten eingebunden sind, also alle eingehenden E-Mails sichten können.

## SofTrust E-Mail-Productivity-Services

SofTrust Consulting ist im deutschsprachigen Raum führender Anbieter für die Gestaltung von E-Communication-Kultur. Wir verstehen die Etablierung einer produktiven Nutzung elektronischer Medien in erster Linie als eine Organisationsentwicklungsaufgabe.

SofTrust Consulting arbeitet für mittlere und große Unternehmen. Der Großteil unserer Kunden hat seinen Hauptsitz in Europa, viele davon benötigen aber einen internationalen, weltweiten Roll-out.

SofTrust – Berater sind auf E-Mail-Projekte spezialisiert. Sie bringen eine spezielle Mischung von Kenntnissen mit, die für Veränderungsprozesse im Kommunikationsumfeld notwendig sind: Psychologie, Kommunikationswissenschaft, Organisationsentwicklung und IT-Wissen.

Im Einzelnen bietet SofTrust Consulting Unternehmen folgende Leistungen:

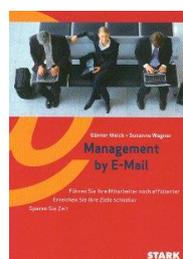
- Komplette Organisationsentwicklungsprojekte
- Vorträge
- Schulungen
- Einzelcoachings

## Materialien

SofTrust Consulting teilt sein Wissen in regelmäßigen Presseartikeln, Fernsehauftritten und Vorträgen auf Kongressen. Für seine Projekte verfügt SofTrust über ein breites *Portfolio* von Werkzeugen und Materialien. Teile davon sind in Materialien eingeflossen, die käuflich erworben werden können. Beispiele



**Wenn E-Mails nerven**  
Das Standardwerk zum richtigen Umgang mit E-Mail.  
Santicum Verlag



**Management by E-Mail**  
Als Führungskraft von den Besten lernen.  
Stark Verlag



**CBT-Kurs „E-MailStar“**  
Den richtigen Umgang mit E-Mail am Computer lernen.  
SofTrust Consulting

## Ansprechpartner

Für Fragen stehen Ihnen die Ersteller der Studie gerne zur Verfügung

SofTrust Consulting GmbH

Günter Weick  
Richard-Wagner-Str. 13  
D-82049 Pullach  
Tel: +49-700-SOFTRUST  
( +49-700-76387878)  
gweick@softrust.com

Flynn Langner  
Oberer Heidenweg 41  
A-9500 Villach  
Tel: +43-4242-22629  
f.langner@softrust.com

**SofTrust Consulting GmbH  
Richard-Wagner-Str. 13  
82049 Pullach  
www.softrust.com**