

## E-Mail – und dann?

Erinnern Sie sich noch, wie wir vor zwanzig Jahren kommuniziert haben? Richtig, überwiegend per analogem Telefon und klassischem Brief. Zum Telefonhörer griffen wir bei privaten Angelegenheiten und vor allem, wenn es dringend war – schließlich ermöglicht ein Anruf Kommunikation in Echtzeit. Offizielle Schreiben erledigten wir auf dem Briefweg und wussten, dass die Zustellung inlands mindestens einen Tag, vielleicht auch zwei in Anspruch nehmen wird. Das nahmen wir in Kauf, gab es uns doch auch Gelegenheit, uns noch einmal zurückzulehnen und in der Zwischenzeit andere Dinge zu erledigen. Die eingegangene Briefpost öffnen beispielsweise ...

Die E-Mail steckte damals noch in den Kinderschuhen und setzte sich erst langsam durch, vor allem im privaten Bereich, durch. Doch urplötzlich nahm sie an Fahrt auf, erfasste auch die Geschäftswelt und überrollte uns förmlich mit einer Flut an Informationen, die umgehend zu bearbeiten waren. Kaum hatte der Verfasser auf den „Senden“-Button geklickt, klingelte auch schon das Telefon: „Haben Sie meine E-Mail bekommen? Ich benötige die Antwort wirklich dringend ...“ Die E-Mail war zum unangefochtenen Kommunikationsmedium Nummer 1 geworden.

Im Jahr 2011 zeichnet sich ein ganz neues Bild: Wir kommunizieren fast ausschließlich in Echtzeit, sodass wir teilweise das Gefühl bekommen, 24 Stunden am Tag erreichbar sein zu müssen – und das auch von unseren potenziellen Gesprächspartnern wie selbstverständlich erwarten. Wir sind vernetzt, via Xing, Facebook etc. Unsere Antennen stehen jederzeit auf Empfang: ausgewählte Nachrichten, Statusmeldungen von Freunden, Live-Streams von Veranstaltungen, Blogs, Wikis. Dazu Adhoc-Meldungen aufs Smart- oder iPhone. Informationen selektieren, konsumieren und verbreiten. Das ist für uns Alltag geworden. Den althergebrachten Brief gibt es allerdings immer noch. Das klassische Telefon ebenfalls. Und heimlich still und leise gesellt sich auch die E-Mail dazu: Es gibt sie noch. Und es wird sie auch weiterhin geben, keine Frage. Doch nicht mehr als das Kommunikationsmedium Nummer 1. Sondern als eine mögliche Form,

Informationen zu verteilen, unter vielen. Welche das sind und wie sie sich im Praxiseinsatz bewähren, lesen Sie in unserem Titelthema ab Seite 20.

Demnach lautet die Frage nach dem richtigen Kommunikationskanal künftig nicht mehr: Brief, E-Mail oder Telefon? Sondern: Brief, E-Mail, Telefon, SMS, Instant Messaging, Chat, Statusmeldung und so weiter und so fort ... Ein bunter Strauß an Möglichkeiten, aus denen man sich den richtigen herausuchen kann. Die Informationsflut wird damit nicht geringer werden, aber vielleicht die Datenmengen, die in unseren E-Mail-Accounts schlummern – weil sie anders verteilt werden und wir auf die Art und Weise, wie wir Informationen konsumieren und welche Informationen uns überhaupt erreichen, zumindest teilweise Einfluss nehmen können. Ob es wieder ein Kommunikationsmedium „Nummer 1“ – wie die E-Mail – geben wird oder die verschiedenen Möglichkeiten gleichrangig nebeneinander stehen, wird die Zukunft zeigen.



Ihr

Oliver Lehnert