

Computergestützte Gruppenarbeit

Übungsblatt 2 - Lösung

Dr. Jürgen Vogel

*European Media Laboratory (EML)
Heidelberg*

FSS 2007

Klassifikation von Email - Lösung

Klassifikation

- zeitlich asynchron
- räumlich verteilt
- Kommunikation Informationsaustausch über Dokumente und Nachrichten
- Koordination über CC und soziale Protokolle
- Kooperation über CC und soziale Protokolle
- implizite / explizite Kommunikation implizite und explizite Kommunikation
- strukturierter / unstrukturierter Informationsaustausch unstrukturiert
- Gruppengröße variabel von 1:1 bis Mailingliste

Verwendung von Email - Lösung

- Wie viele Emails erhalten/schreiben Sie durchschnittlich pro Tag?
20/10
- Wie viele davon sind unidirektional, wie viele bilden Threads?
15/15
- Wie viele Emails befinden sich durchschnittlich in Ihrer Inbox?
80
- Wie viele der empfangenen Emails bearbeiten Sie sofort?
2/3
- Mit wie vielen Personen hatten Sie insgesamt Email-Kontakt?
>100

Email-Overload – Lösung (1)

- 1) Was verstehen die Autoren unter "Email-Overload"? Für welche Aufgaben wird Email verwendet?
- Email ist für viele "Knowledge Worker" die zentrale Anwendung und bestimmt maßgeblich den Tagesablauf
 - Email-Overload: Email wird für eine Vielzahl Aufgaben eingesetzt, die es nicht speziell unterstützt. Dies resultiert in einer hohen Last für den Benutzer.
 - das hohe Aufkommen an Emails und die simultane Bearbeitung verschiedener Prozesse (Threads) erzeugt ebenfalls hohe Last
 - Aufgaben:
 - Kommunikation
 - Task-/Projekt-Management
 - To-Do-Liste und Reminder
 - Support, Frage & Antwort
 - Terminplanung
 - Dokumentenbearbeitung und -austausch
 - Adressbuch und Management der sozialen Netzwerke
 - Protokollierung und Archivierung von Vorgängen

Email-Overload – Lösung (2)

- 2) Über welche Probleme mit Email berichten die Benutzer der Studie? Beschreiben Sie Ihre eigenen Erfahrungen.
- hohes Mailaufkommen
 - volle und unübersichtliche Inbox
 - rechtzeitige Beantwortung von Emails
 - Auffinden von bestimmten Emails
- 3) Beschreiben Sie das "One Touch"-Modell. Wie stellt sich die Praxis in der Studie dar? Wie sind Ihre eigenen Erfahrungen?
- eingehende Email wird sofort gelesen, ggf. beantwortet, gelöscht/archiviert
 - in der Praxis: hohes Aufkommen und viele nicht sofort lösbare Aufgaben führen zu überladener Inbox; iterative und prioritätsgesteuerte Abarbeitung
 - bearbeitete Emails werden eher archiviert als gelöscht

Email-Overload – Lösung (3)

- 4) Welche Schwierigkeiten gibt es beim Archivieren von Emails?
- sinnvolle Benennung von Ordnern, Zuordnung von Nachrichten
 - je nach Aufgabe unterschiedliche Ordnungssysteme
 - zu kleine oder zu große Ordner
 - archivierte Emails werden leicht vergessen
→ offene Aufgaben bleiben meist in der Inbox
 - alphabetische Ordnung von Ordnern in Email-Clients wird als hinderlich empfunden (besser: Zugriffshäufigkeit, Priorität, etc.)
 - Emails werden meist durch Sortieren gefunden, nicht durch Suche
 - Suche auf flacher Hierarchie scheint schneller zu sein (z.B. Google Mail & Desktop)

Email-Overload – Lösung (4)

5) Welche Strategien beim Archivieren von Emails gibt es? Was sind deren Vor- und Nachteile? Was ist Ihre eigene Strategie?

- Strategien: (1) keine Ordner (2) kontinuierliches Ordnen und (3) periodisches Ordnen ("Frühjahrs-Putz")
- (1) führt zu voller Inbox, Aufgaben werden leicht übersehen
- (2) kleine und übersichtliche Inbox, häufiges Archivieren erhöht dessen Nutzen; gleichzeitig hoher Aufwand und nur für Personen mit geringem Mailaufkommen
- (3) volle Inbox und wenig erfolgreiche Archivierung; liegengebliebene Aufgaben werden ggf. beim Aufräumen erledigt

6) Welche Lösungen schlagen die Autoren vor?

- Threads (mittlerweile Standard)
- Kategorisierung von Emails statt Archivierung
- Markierung/Priorisierung von Emails zum Task-Management, Setzen von Remindern

Email-Overload – Lösung (5)

7) Entwickeln Sie eigene Ideen, um die beobachteten Probleme zu beheben.