

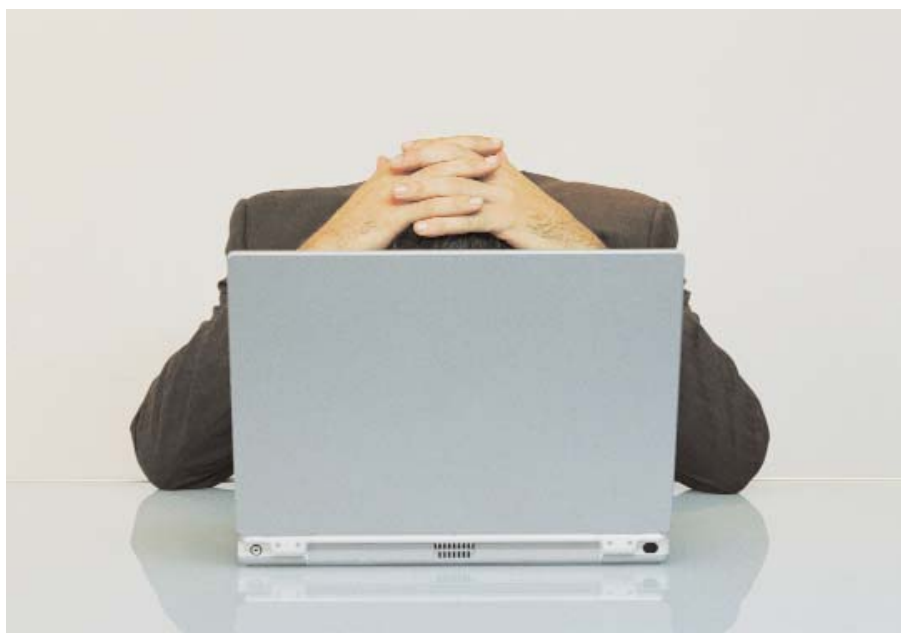
3-minutters guide

Sterias 3-minutters guide for deg som er opptatt av it og ledelse

www.3-minuttersguide.no



Vi kaster bort tiden på e-post



Det er på tide at nordmenn får et mer bevisst forhold til epost-bruken sin. Vi kaster bort både vår egen og andre sin tid, sier Anders Lindgren, markedsdirektør i Steria.

En gjennomsnittlig nordmann bruker årlig omtrent 500 timer på e-post. - Vi bombarderer venner, kolleger og familie med unødvendig informasjon, tunge vedlegg og elendig språk, sier Lindgren.

En stadig større del av både arbeids- hverdagen og fritiden går med til å lese og svare på e-post. En fersk undersøkelse fra det amerikanske analyseselskapet Information Mapping viser at nesten sju av ti arbeidstakere bruker mellom en og tre timer på å lese e-post hver dag. Én av ti bruker opp mot fem timer daglig på e-post.

– Dette er en vanvittig form for tids-sløseri. Folk flest ville både øke produktiviteten og få mer fritid hvis de brukte e-post på en mer effektiv og meningsfull måte, kommenterer Anders Lindgren, som er markeds- og kommunikasjonsdirektør i it-selskapet Steria.

Nesten like ille

En undersøkelse fra Steria bekrefter at

norske arbeidstakere ikke er særlig mye flinkere enn sine amerikanske kolleger. Seks av ti norske arbeidstakere oppgir nemlig at de bruker mellom en og to timer på behandling av intern e-post hver dag.

På barnenivå

Anders Lindgren påpeker at elektronisk post som kommunikasjonsform relativt sett befinner seg på spedbarnstadiet. Gjennom årtusener kommuniserte mennesker kun muntlig med hverandre, før utviklingen av skriftspråk etter hvert gjorde det mulig å sende hverandre skriftlige beskjeder over store avstander. Siden dette var både ressurs- og tidkrevende, var det viktig at informasjonen var konsentrert og at hvert ord ble veid på gullvekt.

– Med e-posten har vi fått en kommunikasjonsform som er lynrask, tilnærmet kostnadsfri og uten grenser for lengde og innhold. Uten slike naturlige bremsere, har vi fått en informasjonsoversvømmelse uten like. Vi trykker på «svar alle», sender kopi-

er til sjefen og kolleger, skriver ustrukturerte meldinger og legger ved tunge filer, sier Lindgren.

Tredelt angrepsvinkel

Løsningen på problemet er tredelt, ifølge seniorrådgiver Bjørn Christian Hannestad. Han er en av Sterias spesialister på elektronisk dokumentforvaltning.

For det første må norske arbeidsgivere i større grad investere i skikkelig intranett-verktøy, slik at informasjon om prosjekter, budsjetter, kunder og lignende ligger tilgjengelig for alle som trenger det.

For det andre bør bedriften sørge for at den har stor nok digital lagringskapasitet. Det som var tilstrekkelig for noen år siden, er avlegs i dag. Vi lever i en multimediaeverden, som består av mye mer enn enkel tekst. Lagrings-behovet øker eksponentielt etter hvert som distribusjon av bilder, grafikk, lyd og video blir stadig mer vanlig.

For det tredje må hver enkelt av oss både lære oss å etterleve 10 konkrete e-postbud.

Lær e-postbudene

– Det finnes ingen vei utenom. Vi må lære oss vanlig skikk og bruk for e-postkommunikasjon. Både for å spare oss selv for unødvendig tidsbruk, og for å ikke kaste bort tiden til kolleger og bekjente. Disse 10 budene bør klippes ut og henges opp alle steder der det står en datamaskin, sier han.

Ved å følge e-postbudene, anslår Lindgren at folk flest kan halvere sin tidsbruk på e-post. Tid som kan brukes på å løse andre arbeidsoppgaver.

– Næringslivet vil kunne ta ut en enorm gevinst ved å lære opp sine medarbeidere i fornuftig e-postbruk. For den jevne ansatte kan den økte effektiviteten tas ut i form av mer fritid, eller mer penger hvis man får prestasjonsbasert lønn, sier Hannestad.

Lanserer e-postkurs

Steria lanserer nå seminaret «Lynkurs i e-postskikk og -forvaltning», der deltakerne skal få grundig innprenting både i e-postbudene, samt elektronisk dokumentforvaltning i et videre perspektiv.

– På verdensbasis blir det sendt åtte milliarder e-poster per dag, og dette antallet vil antagelig tredoble seg i løpet av to år. Alle kunder vi snakker med sier at e-post er en av deres mest forretningskritiske applikasjoner. Derfor burde motivasjonen til å delta på kursene våre definitivt være til stede både hos brukere og arbeidsgivere, mener Hannestad.



FØLG E-POSTBUDENE: Anders Lindgren og Bjørn Christian Hannestad i Steria anslår at folk kan halvere tidsbruken på e-post ved å følge 10 enkle e-postbud. Foto: Marius E. Hauge/Masimix.no



*ER DU SUGEN PÅ KUNNSKAP?
Har du vært innom www.steria.no?
Adressen bør du merke deg. Her finner du mye nyttig stoff for ledere som tar it og ledelse på alvor.*

De 10 e-postbud:

1. Du skal vite hva du vil

Din e-postmelding bør ha et klart definert mål. Spør deg selv: «Hva er det jeg vil oppnå, og hvordan vil jeg at mottakerne av budskapet skal reagere?». En god teknikk er å sjekke at meldingen gir svar på følgende spørsmål: Hvem? Hva? Hvorfor? Hvordan? Hvor? Når?

2. Du skal ha en informativ overskrift

En god overskrift sørger for at mottakeren oppfatter og forstår det viktigste i ditt budskap ved første øyekast. Er budskapet veldig kort, prøv å skrive alt du vil si i overskriften, for eksempel «Allmøte for alle ansatte i kantinen 14. mai 2001 kl. 8.30 - 9.30.»

3. Du skal si det viktigste først

Har du flere ting på hjertet, så si en ting om gangen, sier språkprofessor Finn-Erik Vinje. Presenter den viktigste informasjonen i den første setningen, og fortsett med de mindre viktige punktene. Prøv å begrense lengden og antall budskap du ønsker å formidle.

4. Du skal vurdere sirkulasjonslisten nøye

Tenk deg godt om før du klikker på «svar alle». Sender du beskjed til store grupper, bør du alltid vurdere sirkulasjonslisten nøye. De er ofte unødvendig lange. Junkmail og kjedebrev er forbudne frukt.

5. Du skal ikke sende kopi av alt til sjefen

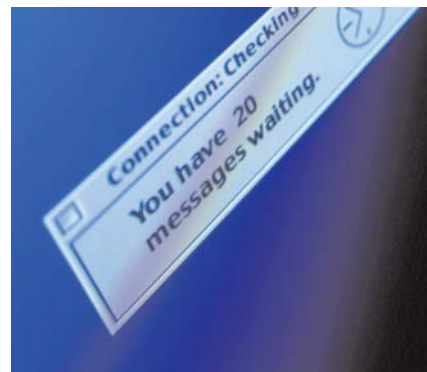
Send ikke beskjeder og notater til andre enn dem du trenger å kontakte for å oppnå resultater. Det virker mot sin hensikt å sende kopi av alt til sjefen.

6. Du skal ikke sende vedlegg i utide

Vedlegg tar masse plass, spesielt når de sendes til mange personer. Gi heller mottaker beskjed om hvor informasjonen kan finnes på for eksempel et intranett. Gjennom linker kan materialet gjøres tilgjengelig for de berørte når de trenger det. Vanlige brev hører ikke hjemme som vedlegg. Legg i stedet teksten direkte inn i selve e-posten

7. Du skal utvikle gode rutiner for saksbehandling

Når du mottar informasjon, skal du vite hvordan den skal behandles: 1. Kastes 2. Behandles 3. Utsettes 4. Distribueres 5.



FOR MYE E-POST

– På verdensbasis blir det sendt åtte milliarder e-poster per dag, og dette antallet vil antagelig tredoble seg i løpet av to år, mener forskere.

Lagres. Opprett gjerne mapper for ulike håndteringsmåter. En mer rasjonell og effektiv lagringsstrategi er verdt å overveie.

8. Du skal ikke skjelle ut din neste

Tenk deg godt om før du sender følelsesladde beskjeder. Et par ramsalte muntlige uttrykk glemmes fort. Men det du skriver i en e-post kan bli lagret for evigheten, videresendes til andre og bli brukt mot deg senere. Send ikke e-post når du er sint eller utslitt. La sinnet roe seg ned en dag eller to.

9. Du skal si viktige ting ansikt til ansikt

En god, gammeldags samtale vil alltid være mer effektiv enn e-post, fordi du kan spille på flere sanser, kroppsspråk og tonasjon.

10. Du skal holde hviledagen hellig

Når du har ferie, fortjener du fri fra flommen av e-post på jobben.

KONTAKT

Bjørn C. Hannestad, seniorrådgiver
E-mail: bch@steria.no
Tlf. 22 57 58 74. Mobil: 911 70 572
Steria AS, Biskop Gunnerus' gate 14A,
Pb. 2, N-0051 OSLO