

Bli chef över din e-post!

Kommer du ihåg livet utan e-post? Jaså, inte? Du är inte ensam, det är svårt att klura ut hur vi för bara femton år sedan klarade jobbet utan e-post. Men det gäller att inte låta e-posten bli din chef och slavdrivare.

TEXT THOMAS PETTERSSON
ILLUSTRATION: LASSE WIDLUND



OM E-POST.
Eva Sjöqvist har doktorerat på e-postanvändning.

Numera är e-post inte bara ett kommunikationsmedel utan betraktas i många organisationer som ett affärskritiskt system. När Volvo Cars skulle effektivisera internkommunikationen upptäckte man att skilleshälen var e-posthanteringen, inte intranätet. Företaget höjde snabbt upp e-posten till ett verksamhetskritiskt system och satsar nu 37 miljoner kronor på att utbilda 9 000 anställda i e-posthantering. Företaget räknar med en produktivitetshöjning på 2,5 procent.

– E-post anses trivialt. Så är det inte, det finns ett utbildningsbehov i snart sagt alla organisationer, säger Eva Sjöqvist, lärare vid Högskolan

på Godand, som nyligen doktorerat på e-postanvändning.

GRUNDEN TILL e-postens framgång och snabba etablering ligger i att du kan sända ett avancerat meddelande till en eller flera mottagare utan att behöva ha kontakt i realtid.

– Det är ett lysande kommunikationsmedel! Men alltför många använder e-posten reflexmässigt, trots att andra kommunikationsmedel kan vara bättre i den givna situationen. Ett vanligt brev är ett bra sätt att lägga tyngd vid ett ärende, exempelvis.

Grunden för en effektiv e-posthantering är gemensam e-postkultur inom organisationen. Många kommuner har regler för hur e-post ska hanteras enligt lagen om offentlig handling, men saknar policy för själva kommunikationen.

– Man måste fråga användarna hur organisationens e-postkultur ser ut och var problemen finns. Sedan måste användarna lösa knutarna gemensamt – det är ju ofta användarna som skapar problemen för varandra, säger hon.

Det kanske största problemet är den stress många upplever att e-posten för med sig. För många meddelanden att ta hand om (med för mycket innehåll), mer eller mindre uttalad förväntan om snabb respons eller fruktan för en överfylld inkorg

efter några dagars ledighet.

– Ett sätt att hantera stressen är att inom organisationen bestämma att ingen förväntas besvara mejl samma dag. Eller läsa mejl på ledigheten, säger Eva Sjöqvist.

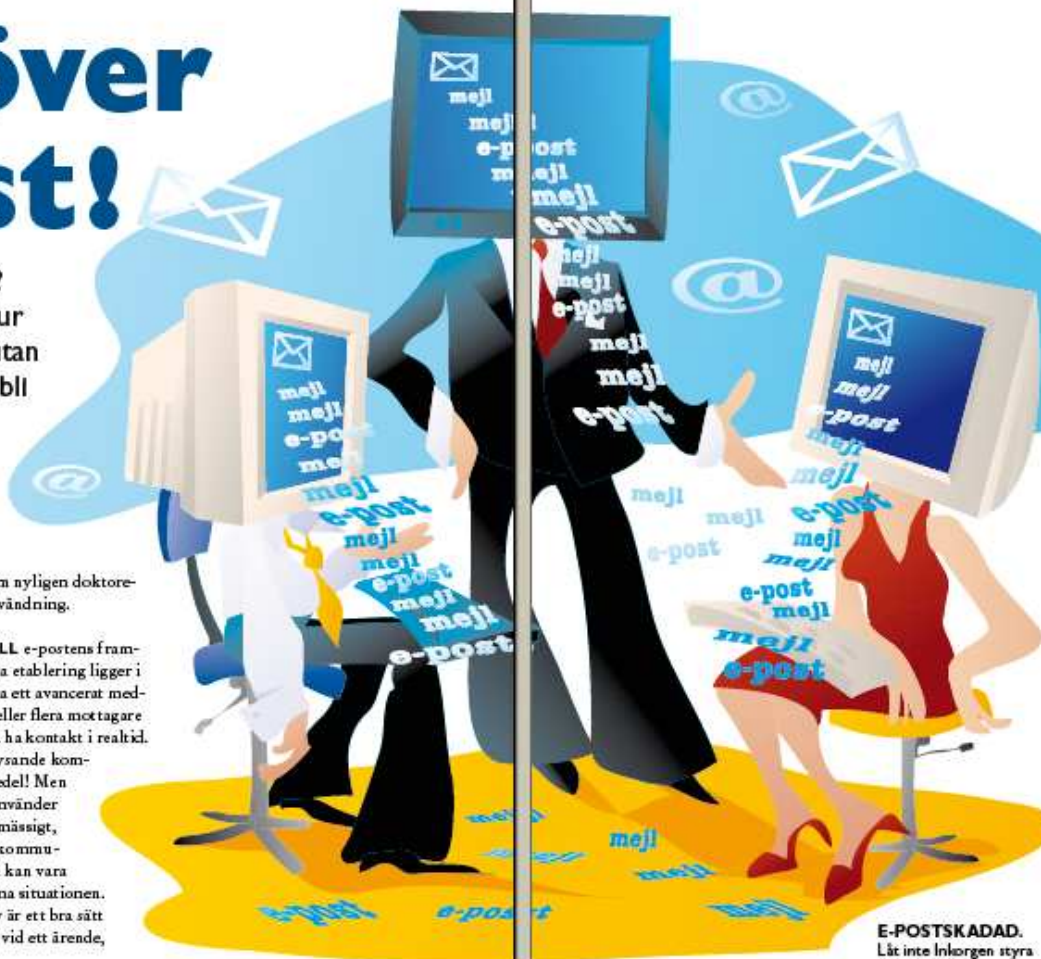
DET ANDRA stora bekymret är e-postens trubbighet som kommunikationsmedel.

E-postmeddelanden uppfattas som flyktiga, snabba och det avspeglas i vår attityd till hur vi uttrycker oss. Slarvigt skrivna, kortfattade mejl som saknar de "sociala ledtrådar" exempelvis ett personligt möte innehåller, skapar missförstånd, olust och ibland direkt felaktiga beslut hos mottagaren.

– Skriver vi ett vanligt brev läser vi igenom det innan vi sänder det med posten. Det är inte lika vanligt att vi gör det med ett e-postmeddelande. Dessutom underlättar inte programmen personligt utformad e-post, säger hon.

STRESS OCH stimulans lever sida vid sida. Att öppna e-post kan ju faktiskt vara lika efterlängtad som att vänta in brevåbarna på landet.

– Att kolla sin e-post en motig dag på jobbet uppfattas ofta som stimulerande. Du kanske väntar på något spännande besked. Å andra sidan kan det ju vara något riktigt negativt som dyker upp i brevlådan, säger Eva Sjöqvist och skrattar. ■



E-POSTSKADAD.
Låt inte Inkorgen styra din arbetsdag.

Dags att ta e-posten på allvar

I dag är e-posten ett arbetsverktyg bland andra. Allt för många kommunala chefer använder dock Inkorgen som arkiv och mängden e-post skapar tekniska problem.

Det är dags lyfta upp e-posten som verksamhetskritiskt system och hantera det därefter, säger Ulf Ekbrant på IT-företaget Pulsen, som låtit intervju verksamhetschefer i 50 kommuner om deras e-posthantering.

Idag anser tre av fyra kommunala verksamhetschefer att verksamheten drabbas om e-postsystemet ligger nere en dag. Och det gör det, två av tre kommuner har drabbats av minst ett haveri under föregående år.

ETT INTRESSANT resultat är att e-posten används alltmer i beslutsprocesser. Beslut fattade över e-post upplevs som lika säkra som beslut på papper, det säger 7 av 10 chefer.

Många beslut förmedlas enbart via e-post; 40 procent av cheferna fattar oftast beslut via e-post. Varannan chef har beslutsunderlag som bara finns i e-posten och två av tre använder e-posten som arkiv för information. Att e-postsystemen ofta används som arkiv oror Ulf Ekbrant:

– Vi kommer att få stora problem med sökbarhet och arkivbeständighet. Att läsa ett Word Pro dokument från 2000 som är bifogat ett mejl är stort be-

KOMMUNALA CHEFERS E-POST

- ✓ 80 procent anser att mängden e-post ökar.
- ✓ 70 procent föredrar e-post före telefon.
- ✓ 70 procent läser e-post efter jobbet.
- ✓ 50 procent läser e-post på semestern.
- ✓ 50 procent hinner inte läsa all e-post.

kymmer för en icke-specialist, säger han.

SAMTIDIGT ÄR e-postvolymen ett bekymmer både tekniskt och arbetsmässigt. Mer än hälften av alla mejl innehåller bifogade filer och postlådan blir snabbt full.

Pulsens undersökning gäller bara e-post men också chattforum som MSN börjar bli realtidsbundna arbetsredskap. Det ställer nya krav på användare och rutiner. Chattarna kan vara en tillgång för att lösa enkla fråga-svar-problem, men dras de exempelvis in i beslutsprocesser blir det problem:

– Vi uppfattar det som att även beslut fattas via chatten numera. Det kan vara så att man klipper ut ett yttrande från chatten och läter det fungera som beslut, säger han. ■

OFFENTLIG HANDLING

Kommuner och landstings e-posthantering faller under samma offentlighets-, sekretess- och arkivregler som pappershandlingar. Många kommuner har skriftliga reglementen för e-posthanteringen, sök gärna på nätet om du funderar över generella regler. Vanligt är att reglementena omfattar exempelvis bedömning av inkommande e-post bevakning av brevlådan, besvarande av e-post, arkivering och hantering av privat e-post.

E-POSTENS ABC

1. Låt inte e-posten bli din chef. Det är du som styr din arbetsdag, inte datorn.
2. Använd också andra medier. Vad vill du med just detta meddelande?
3. Begränsa användandet. Använd exempelvis funktionen Kopiera all med omsorg.
4. Var tydlig med vad du vill. Ge tidramar för svaret.
5. Glöm snabba-svar-syndromet. Om ett meddelande är viktigt, skriv att du återkommer.
6. Låt inte e-posten avbryta jobbet. Läs din post på bestämda tider.
7. Massutskick är ofta ineffektivt, vi läser hellre personligt adresserad e-post.
8. E-post och känslor fungerar dåligt tillsammans.
9. Använd inte e-posten som arkiv, använd ett annat system.
10. Undvik e-posten när du är ledig, du behöver avkopplingen.