

E-mail is er niet voor de lol

Het nut van een e-mailprotocol

Chipfabrikant Intel becijferde vorig jaar dat de gemiddelde werknemer wekelijks 350 mailtjes ontvangt. Aan het lezen van en het reageren op elke mail wordt 210 seconden besteed. De 100.000 werknemers van Intel waren zodoende 20 uur per week zoet met e-mail. Als het nuttige en arbeidsrelevante mail betreft is er niet zo veel aan de hand. 30 procent van de berichten bleek echter inhoudsloos te zijn. Het betreft berichten in de trant van 'doen we' en 'bedankt voor je bericht'.

Tekst Marianne Smits

Dit stond te lezen in *Carp* van 19-2-08. En de e-mailstromen lijken nog lang niet op te drogen, sterker nog: ze nemen alleen maar toe. E-mail beïnvloedt de productiviteit, dat ervaar je zelf iedere dag. Snelheid, laagdrempeligheid en neutraliteit van e-mail heeft echter ook minder positieve kanten.

Er wordt onmiddellijk reactie verwacht

Bij het versturen en ontvangen van e-mailberichten hoeven de betrokken personen niet tegelijkertijd online te zijn. Dit is een voordeel boven bijvoorbeeld het gebruik van de telefoon. In de praktijk echter blijkt dit anders te werken. Veel e-mailgebruikers verwachten onmiddellijk een reactie op hun verzonden bericht. Komt dit niet, dan pakken ze soms zelfs de telefoon.

Mail is laagdrempelig

Beschikbaar: telefonisch 'in gesprek zijn', een deur met daarop een briefje 'even niet storen', of een bezoek naar een externe relatie zorgde er vroeger voor dat je even niet bereikbaar was. Maar je e-mailbox ontvangt berichten 24/7. Dus ook als je niet aan het werk bent. Je beschikbaarheid bepaalt dus niet langer de werksroom.

CC: het omgaan met CC's verdient een aparte vermelding.

E-mail heeft ertoe bijgedragen dat we zonder extra moeite (alleen het e-mailadres in de CC vermelden is voldoende) eenzelfde bericht ter kennisgeving kunnen versturen. Dit tot grote ergernis van het management dat vaak 'stapels' van dit soort e-mails ontvangt.



Digitaal kwetsbaar: e-mail versturen is eenvoudig en snel. Soms verstuur je een bericht in een opwelling. Dit kan vervelende gevolgen hebben. Immers, wat de een doet glimlachen kan bij de ander in het verkeerde keelgat schieten. Soms zelfs kan dit leiden tot ontslag. Screening door de werkgever, bijvoorbeeld van berichten op ongewenste inhoud, of het eindeloos chatten en urenlang e-mailen naar privérelaties, is geen uitzondering meer.

Rechten & verplichtingen: een opdracht, verstrekt via e-mail, wordt net zo behandeld als een opdracht die per brief aan een organisatie is verzonden. Dit betekent dat uit dergelijke mails rechten en verplichtingen voortvloeien voor betrokken organisaties. Ontstaat er een conflict en wordt dit een rechtszaak, dan bepaalt de rechter of het geprinte e-mailbericht wettig en overtuigend bewijsmateriaal is.

Geen non-verbale feedback

Ontbreken van directe weerstand: wanneer je naar een collega toeloopt met de intentie een klus te delegeren, beseft je nadrukkelijk dat je tijd van een ander in beslag neemt. Een taak toewijzen per e-mail of een e-mail vullen met meerdere verzoeken tegelijk, is echter zó eenvoudig dat de schroom een ander te belasten, daarmee kan verdwijnen. Je wordt immers niet met directe weerstand geconfronteerd.

Irritatie oproepen: het (onbedoeld) verkeerd gebruik van kleuren, hoofdletters en formulering in e-mailberichten heeft invloed op de communicatie met collega's en relaties.

Als duidelijk is wat er van de gebruikers van e-mail wordt verwacht, is het helder wat gewenst en ongewenst gebruikersgedrag is. Bovendien draagt het hebben van vuistregels of een protocol bij aan het voorkomen van de hiervoor genoemde onduidelijkheden. En ook niet onbelangrijk: met regels over het slimme gebruik van e-mail kan productiviteitsverhoging worden bereikt.

Vuistregels voor een protocol

Het College Bescherming Persoonsgegevens heeft vuistregels opgesteld aan de hand waarvan een organisatie haar eigen beleid om-

VOORKOMEN IS BETER: VUISTREGELS

In Nieuw-Zeeland is een vrouw ontslagen omdat haar e-mail te 'schreeuwerig' was door gebruik van hoofdletters, in kleur gemarkeerde teksten en het gebruik van vette letters. (Bron: Elsevier.nl) In de rechtszaak die de vrouw aanspande om haar ontslag aan te vechten, oordeelde de rechter dat het bedrijf haar niet had mogen ontslaan. Dit omdat de onderneming geen stijlboek hanteert waarin het schrijven in kapitalen verboden wordt.

trent controle op e-mail en internetgebruik kan toetsen. Dit is vastgelegd in het rapport **Goed Werken in Netwerken**. (www.cbpweb.nl/downloads_av/av21.pdf)

Algemene vuistregels

1. Behandel zaken online op dezelfde manier als offline.
2. Stel heldere regels op met de instemming van de ondernemingsraad.
3. Publiceer de regels op een voor de werknemer toegankelijk wijze.
4. Stel vast in hoeverre privégebruik van de faciliteiten is toegestaan.
5. Maak verboden gebruik zoveel mogelijk softwarematig onmogelijk.
6. Anonimiseer rapportages en gebruiksstatistieken.
7. Houd rekening met de back-ups van het systeem.
8. Garandeer de integriteit van de systeembeheerder.
9. Bespreek geconstateerd gedrag zo spoedig mogelijk met betrokkene.
10. Bied inzage in de gegevens.
11. Evalueer de regels periodiek.

Vuistregels voor e-mail en internet

1. Probeer zakelijke mail en privémail te scheiden en ontzie privémail zoveel mogelijk.
2. Beperk de controle tot het geformuleerde doel. Gebruik de juiste controlemechanismen.
3. Voer de controles op naleving zo beperkt mogelijk uit (maatwerk).
4. Beperk de logging tot de verkeersgegevens. Bewaar de logging gegevens niet langer dan noodzakelijk is.
5. Ontzie geprivilegieerde informatie van ondernemingsraadleden en bedrijfsartsen in elektronische berichten.

Zie voor de raamregeling voor het gebruik van e-mail en internet: www.cbpweb.nl/downloads_av_sv/av21_raamregeling.pdf.

Gebruiksgedrag

Het effectieve (productiviteitsverhogende) gebruik van e-mail wordt in deze raamregeling echter niet expliciet behandeld.

Protocol gebruik social media

De studenten die de komende periode de arbeidsmarkt gaan betreden, ook wel de generatie Y genoemd, zijn 24 uur per dag online. Dit is voor hen een vanzelfsprekendheid. Daarbij maken zij niet alleen gebruik van e-mail maar van alle sociale media die via internet voorhanden is.

Denk aan LinkedIn, Twitter, Hyves, Facebook, Youtube, Be, Foursquare. En ze pingen, sms'en en What'sApp'en erop los!

Niet alleen voor de nieuwe generatie werknemers, maar ook voor jou als secretaresse biedt het gebruik van sociale media belangrijke voordelen:

- **Externe vraagbaak:** als je collega's geen antwoord weten op jouw vraag, raadpleeg je je socialemedianetwerk door je vraag te stellen bij de groepen van LinkedIn of een tweet te verzenden. Indien je de juiste organisaties en personen volgt of de vraag bij de relevante groepen stelt, ontvang je binnen enkele minuten antwoord!
- **Actueel geïnformeerd zijn:** wil je meer weten over een actueel onderwerp gebruik dan op Twitter de hashtag (#) en het onderwerp en je vindt alle recente berichten over je onderwerp. Handig als je bijvoorbeeld een congres niet kunt bijwonen, maar toch wilt weten wat de topics zijn.
- **Relatiebeheer in optima forma:** je volgt op Twitter de zakelijke relaties van je organisatie of je raadpleegt hun profiel op LinkedIn. Zo ben je actueel geïnformeerd over hun interesses en kun je direct reageren bij vragen. Dit versterkt de band en vergroot je dienstverlening.

Alleen deze voorbeelden al illustreren waarom het verbieden van het gebruik van sociale media geen optie is. Net als bij e-mail is het echter verstandig je collega's te attenderen op het zorgvuldig gebruik ervan. Een heel kort socialmediaprotocol ziet er als volgt uit:

Vertrouwen schenken is zorgvuldigheid tanken

Bedenk echter dat het vrijwel onmogelijk is om alles wat maar mis kan gaan te voorkomen door het opstellen van protocollen en richtlijnen of vuistregels. Bovendien staat het gebruik van sociale media voor vrijheid en transparantie. En daar horen geen regels bij. Uitgangspunt is dat je de reputatie van de organisatie waarvoor je werkt niet te grabbel gooit. Werkgevers die hun vertrouwen uitspreken in hun werknemers en hen voor 'vol' aanzien oogsten om die reden vaak zorgvuldigheid. Trek de parallel maar eens naar organisaties die Het Nieuwe Werken toepassen. Het Nieuwe Werken vraagt immers ook om zelfstandigheid en eigen verantwoordelijkheid. Om die reden zijn wellicht de beste én kortste protocollen, zoals Coca Cola en Google ze hanteren, nog het beste: *Have fun, be smart! en Don't be stupid!*

Handige inspiratiebronnen

Social media en uw privacy: www.trosradar.nl/artikel_detail/bericht/uitgebreide-resultaten-enquete.

Een social media protocol in stripboekvorm: <http://smg.adidas-group.com/index.php>.

www.carrieretijger.nl/functioneren/communiceren/schriftelijk/modellen/e-mail.

www.cbpweb.nl/Pages/av_21_Goed_werken_in_netwerken.aspx. <

BONUS: De afspraken over het gebruiksgedrag vind je op www.managementsupport.nl onder bonuscode 0412.4.