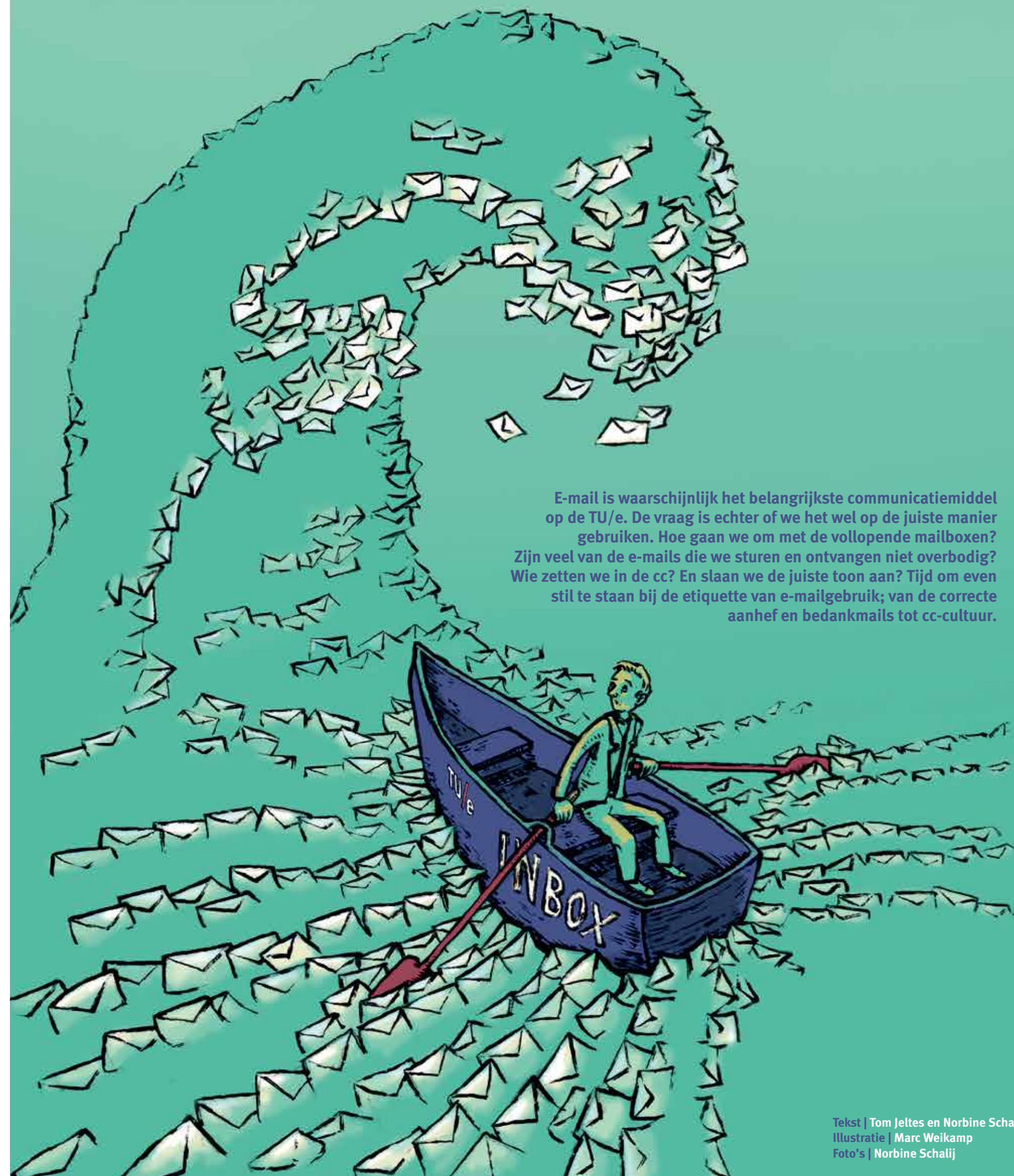


De do's en don'ts van digitale post



E-mail is waarschijnlijk het belangrijkste communicatiemiddel op de TU/e. De vraag is echter of we het wel op de juiste manier gebruiken. Hoe gaan we om met de vollopende mailboxen? Zijn veel van de e-mails die we sturen en ontvangen niet overbodig? Wie zetten we in de cc? En slaan we de juiste toon aan? Tijd om even stil te staan bij de etiquette van e-mailgebruik; van de correcte aanhef en bedankmails tot cc-cultuur.

Tekst | Tom Jeltens en Norbine Schalij
Illustratie | Marc Weikamp
Foto's | Norbine Schalij

Wijnand IJsselsteijn, hoogleraar Cognition and Affect in Human-Technology Interaction, schreef onlangs een column in Cursor waarin hij ervoor pleitte bewuster om te gaan met e-mail, om te voorkomen dat het een te groot deel van je kostbare tijd opstokt.

Hij schreef letterlijk: 'De tsunami aan e-mail begint bij al diegenen die op de 'send'-knop drukken, mijzelf inclusief. Een goede beslissingregel of je een e-mail zou moeten sturen, is of je dat bericht ook zou sturen als je enkel de ouderwetse slakkenpost mag gebruiken. Dus voor iedere geadresseerde apart een briefje schrijven, enveloppe zoeken, postzegel erop, enzovoort. Zo ja, dan prima. Zo nee, dan niet doen. En *pretty-please-with-sugar-on-top*: eerst tot tien tellen alvorens je die duivelse 'reply-to-all'-knop indrukt'.

Het zal niet verbazen: IJsselsteijn krijgt zelf ook meer mail dan hem lief is. "Ik merk dat het de laatste tijd echt te veel wordt, en dat ik daardoor dingen ga missen. Het gevolg is dat ik ofwel direct reageer, of helemaal niet meer, omdat de mail al in razend tempo is weggezakt in de berg berichten. Soms maak ik in het weekend tijd voor e-mail, maar je hebt toch echt ook vrije tijd nodig."

"Mijn maitjes zakken in razend tempo weg in de berg berichten"

De hoogleraar praat regelmatig over dit probleem met collega's - onder meer naar aanleiding van de bewuste column. "Het levert mensen een rare mix van schuldgevoel en stress op", zegt hij. "Het is lastig om daarmee om te gaan. Veel collega's hebben uit nood een olifantshuid gekweekt. Die zijn gewoon gestopt zich zorgen te maken over achterstallige mails, zeggen ze. Dat is eigenlijk de reactie die ik nog het meest hoor." Het is een vorm van zelfbescherming, denkt hij. "Anders gaat het te veel knagen, en loop je bijvoorbeeld risico op een burn-out."

Andere collega's gaan op hun eigen manier om met de overvloed aan binnenstromende e-mails. "Die zeggen dat ze lange mails sowieso niet meer lezen en meteen weggooiën. Of ze reageren wel altijd, maar dan heel kort. Maarten Steinbuch (hoogleraar bij Werktuig-

bouwkunde, staat bekend om zijn grote netwerk, red.) is zo iemand. Hij antwoordt eigenlijk altijd, en ook snel, maar wel met slechts een paar woorden, zonder opsmuk zoals aanhef of groet."

Zelf kan hij dat niet, vertelt IJsselsteijn. "Ik schrijf nog ouderwetse verhalende mails met een kop en een staart. Eigenlijk zonde van de tijd, maar ik kan niet anders. Op dat punt moet ik nog wat overwinnen, denk ik. Ik werk ook mijn inbox niet bij op mijn smartphone, zoals sommige collega's doen tijdens lezingen en vergaderingen. Ik merk dat ik het lastig vind om mijn aandacht te verdelen - als ik ergens ben, dan wil ik er ook echt helemaal zijn."

Kennisswerkers besteden gemiddeld een kwart van hun tijd aan e-mails, zo blijkt volgens IJsselsteijn uit onderzoek, en ambtenaren maar liefst de helft. Zo'n beetje het volledige personeelsbestand van de TU/e zou je met enig fatsoen in een van beide categorieën kunnen onderbrengen: genoeg reden dus om dit probleem ook hier serieus te nemen.

"Begin de dag nooit met je e-mail"

Dat wordt dan ook gedaan. Dienst Personeel en Organisatie biedt bijvoorbeeld een cursus aan waarin de deelnemers wordt geleerd slimmer te werken, met een focus op efficiënter omgaan met e-mail. De titel: 'werken in plaats van e-mailen' spreekt wat dat betreft boekdelen. Cursusleider is Bouke van Kleef, directeur van het Tilburgse trainings- en adviesbureau AVK. Hij benadrukt allereerst dat het geen goed idee is om te e-mailen tussen je andere werkzaamheden door. "Mensen die multitasken doen langer over hun taken, maken meer fouten en onthouden dingen slechter. We hebben in de training een oefening die laat zien dat multitasken niet werkt. Het eerste wat je dan ook moet doen, is de meldingen van Outlook en de pingeltjes van je smartphone uitzetten."

Ook is het belangrijk om geen zaken die haast hebben via de mail te regelen. "Bij ons gaan we uit van een reactietermijn van 48 uur op werkdagen", zegt Van Kleef. "Alles wat sneller moet, doe je niet via e-mail, maar telefonisch." Dat geeft je de rust om slechts een paar momenten per dag je inbox te openen.



Reply Reply All Forward IM



Wijnand IJsselsteijn

"Maar begin je dag er nooit mee. Je mailbox beschouwen als takenlijst is een van de grootste fouten die je kunt maken, want dan bepalen andere mensen wat je die dag doet."

Cc'en is afschuiven van verantwoordelijkheid

Daarnaast is het, zoals IJsselsteijn in zijn column al stelde, zaak om het probleem van de overvloed aan e-mails bij de bron aan te pakken. "Je moet het aantal mensen in de cc tot het absolute minimum beperken", zegt

Van Kleef. "Veel organisaties zijn daar niet bewust genoeg mee bezig. Het gevolg is dat met name de mensen die wat hoger in de boom zitten, overstelp worden met mails waarin zij in cc zijn toegevoegd."

Deze cc-cultuur kan worden gezien als een vorm van afschuiven van verantwoordelijkheid: als mijn leidinggevende er van weet, dan is die medeverantwoordelijk als er iets fout gaat. Anderzijds kan de cc juist een manier zijn om iets over de schutting te gooien naar een collega of ondergeschikte. Hoe dien je dan te reageren op een mail waarin je in de cc bent toegevoegd? "De onuitsproken basisregel is: wanneer je in cc staat, moet je wel lezen, maar hoeft je niet te handelen",

Reply Reply All Forward IM



Links Luke Fleuren (2dejaars BMT), rechts Liza Boormans (2dejaars MWT)

Stop met die reminders voor vak-evaluaties

"Ik probeer altijd heel netjes te mailen naar docenten. Uit beleefdheid maak ik mooie lange mails met aanhef en afsluiting. Ik gebruik 'Beste meneer/mevrouw en achternaam. Ik vind 'geachte' te chic. Ik schrijf ook: 'alvast bedankt voor uw antwoord' of 'graag hoor ik van u'. En dan is het grappig dat ik vaak heel kort antwoord krijg, zonder aanhef, maar wel met eronder 'verzonden vanaf iPad' of iets dergelijks. Ik snap het wel, want docenten hebben het druk", zegt Liza Boormans (tweedejaars MWT). "Een keer heb ik slechts twee letters en een punt teruggekregen: 'ok.' Nou ja, het is beter dan niks."

Haar vriendin Luke Fleuren (tweedejaars BMT) vertelt dat ze maximaal een keer per tentamenweek een vraag stelt aan een docent. "Dat is dan een heel gerichte vraag over iets specifiek. Als we iets algemeen niet snappen dan lossen we dat met medestudenten op." Dat ze de vragen niet stellen na afloop van een college komt omdat de vragen juist tijdens collegevrije weken opborrelen.

Luke en Liza ergeren zich enorm aan de reminders voor vak-evaluaties. "Elk vak maitt enquêtes en daar komen vaak wel drie reminders bij. Eén keer is genoeg!"

zegt Van Kleef. “De cc is dus alleen voor de mensen die de inhoud van de mail moeten kennen, maar er niets mee hoeven te doen.”

Mensen in cc moeten bovendien weten waarom ze erin staan, benadrukt Van Kleef. “Het doel van het bericht is sowieso vaak onduidelijk. Vaak sturen mensen heel lange berichten, maar denk je aan het eind: wat moet ik nu eigenlijk? Ook dat is een grote frustratie. Je moet veel doelbewuster de mail opstellen. Realiseer je dat mensen vaak alleen de eerste alinea echt met aandacht lezen. Daarin moet dus ook de voornaamste boodschap zitten.”

Kijk eens kritisch naar beleefdheidsmaitjes

Als het gaat om het totale volume aan e-mailverkeer terug te brengen, is het ook zaak om kritisch naar beleefdheidsmaitjes te kijken. Schrijf je een bedankje aan de rector als hij heeft geantwoord op een vraag via e-mail? Of is het juist niet kies om zo'n drukbezet man lastig te vallen met een feitelijk inhoudsloze mail? “Alleen het

woordje bedankt terugmailen, zou ik niet doen”, vindt Van Kleef. “De inhoudsloze mail is namelijk een van de grootste frustraties die we bij onze klanten tegenkomen.”

Bovendien lukt een bedankje vaak een ‘graag gedaan’ uit, en dat is wéér een inhoudsloos bericht. Van Kleef: “Mijn stelregel zou zijn: als je regelmatig samenwerkt, dan doe je niet aan dit soort bedankjes via de e-mail. Weinig organisaties maken dat expliciet, maar ik vind dat ze dat eigenlijk wel zouden moeten doen. Je kunt beter iemand letterlijk een schouderklopje geven als je hem of haar tegenkomt. Daar staat tegenover dat een bedankmaitje wel iets kan toevoegen als je iemand nog niet echt kent: het kan positief bijdragen aan een beginnende werkrelatie.”

Precies voor dit soort keuzes hebben Van Kleef en zijn collega's van AVK een e-mail etiquettespel gemaakt, dat organisaties kan helpen om tot duidelijke afspraken te komen over onder meer cc-cultuur en beleefdheidsmaitjes. “Er zijn natuurlijk ook dingen, met name groepsprocessen, waarvoor e-mail eigenlijk niet geschikt is. Gelukkig is e-mail in deze tijd technisch feitelijk overbodig.” Hij noemt de functie Teams binnen Microsoft Office 365, een soort geavanceerd chatplatform.

Reply Reply All Forward IM



Links Joeri Roelofs, rechts Rens Slenders (beide premaster Werktuigbouwkunde)

Aankloppen werkt beter

Schakelstudenten Werktuigbouwkunde Joeri Roelofs en Rens Slenders sturen nauwelijks maitjes naar docenten. “Langslopen bij onze studieadviseur werkt sneller”, zegt Rens. Al wel tien maal heeft hij aangeklopt en altijd kreeg hij óf antwoord op zijn vraag, óf hulp bij het oplossen van zijn probleem. Slechts tweemaal stuurde hij een mail naar docenten. Een keer kreeg hij wel antwoord, een keer niet. Het waren administratieve mededelingen. “We moesten ons inschrijven voor een vak omdat we nog niet in Canvas konden.” Die maitjes maakt Rens met aanhef ‘Beste <meneer/mevrouw> <achternaam>’. Als het formeel is, kan het niet fout zijn, denkt hij. Dat denkt Joeri ook, maar die herinnert zich lachend: “Ik kreeg hoi en groeten terug”. Aan bedankmail doen deze Werktuigbouwkundigen in spe niet. Rens: “Ik denk dat het voor een docent niet uitmaakt of hij een bedankje krijgt.”

“Dat is veel handiger voor projectwerk dan e-mail.” Vooruitlopend op de introductie van deze functionaliteit aan de TU/e, wordt door sommige teams overigens al gewerkt met gratis varianten, zoals Slack.

Leidinggevend: toon zelf ook respect voor rust en herstel

Ijsselstein sloot zijn column in Cursor af met een “verzoek aan alle managers, van rector tot decaan, van groepsleider tot diensthooft: stuur geen e-mails naar medewerkers in het weekend. Of 's avonds laat. Geef het goede

voorbeeld en laat zien dat je respect hebt voor rust en herstel. Daar slaap je zelf ook beter van.”

Van Kleef gaat in zijn advies nog een stap verder: “Bij ons is de afspraak dat een mail die na vier uur is verzonden nooit voor die dag zelf is, en dat een mail na drieën op vrijdag niet meer activerend mag zijn. Een verzoek op vrijdagmiddag betekent namelijk meestal dat je iets in het weekend nog moet doen, of dat je in ieder geval de druk voelt om dat te doen. Het is prima als je het prettig vindt om op zondagavond de week voor te bereiden, maar dat zouden werknemers echt alleen uit vrije wil moeten doen. Dat levert uiteindelijk blijere mensen op.”



Enquête over e-mail-etiquette: hoe doen we het?

Een online enquête via de site van Cursor leverde zo'n honderd reacties op van Nederlandstalige TU/e'ers (waarvan de helft student, een derde ondersteunend medewerker en de rest docent). De Engelstalige versie trok een twintigtal respondenten. Hoewel vast niet representatief voor de hele TU/e-gemeenschap (niet alleen vanwege de kleine aantallen, maar ook omdat mensen die omkomen in de mail wellicht minder tijd hebben om hierover enquêtes in te vullen), kwamen uit deze enquête toch een paar interessante dingen naar voren.

Tijd

Meer dan driekwart van de ondervraagden gaf aan de hele dag door met zijn mail bezig te zijn (dat gold zelfs voor alle Engelstalige respondenten), met een zwaartepunt aan het begin van de werkdag. Dat gaat rechtstreeks in tegen het advies van expert Bouke van Kleef, die elders in dit artikel stelt dat je vaste momenten moet inplannen voor de mail, en dat het begin van de werkdag eigenlijk een slecht moment is - omdat je moet voorkomen dat je mailbox je taken voor de werkdag bepaalt. Voor dringende zaken zou je op een andere manier benaderd moeten worden.

Aantal

Grofweg de helft van de respondenten geeft aan minder dan tien maitjes per werkdag te ontvangen op de TU/e-mail; de meesten hiervan krijgen er zelfs minder dan vijf. Een kwart krijgt er echter meer dan twintig per dag, waarvan zo'n tien procent (van het totaal) er meer dan veertig ontvangt. Eén persoon gaf aan dagelijks meer dan tachtig e-mails in zijn mailbox te krijgen. En die zijn niet allemaal even waardevol, geeft men aan. Gemiddeld schat men dat de helft van de binnengekomen e-mails daadwerkelijk nuttige informatie bevat voor de ontvanger.

Toon

In e-mails aan docenten lijken studenten te kiezen voor een iets formelere aanhef dan de docenten van ze verwachten. Ruim de helft van de reagerende studenten zegt te kiezen voor de formulering ‘Geachte <titel> <achternaam>’, terwijl van de docenten twee derde aangeeft het liefst te worden benaderd met ‘Beste <voornaam>’. De Engelstalige studenten zijn wat voorzichtiger: van hen geeft driekwart aan te kiezen voor ‘Dear <titel> <surname>’. Verwachtingen en verlangens zullen overigens ongetwijfeld ook afhangen van de leeftijd, functie, en uitstraling van de docent.



Contact

Bellen blijkt uit de enquête overigens allerminst populair te zijn in het contact tussen student en docent: geen van de studenten geeft aan vragen telefonisch te bespreken met een docent. Dat is waarschijnlijk maar goed ook: geen van de docenten zegt het liefst gebeld te worden met een vraag. Slechts een kwart van de docenten geeft verder aan dat ze een vraag het liefst via de mail krijgen. Het stellen van vragen tijdens of na afloop van de colleges geniet de voorkeur van meer dan de helft van de docenten. Iets minder dan de helft van de studenten vindt dat ook het fijnst; veertig procent opteert voor het sturen van een e-mail.

Ergernis

Veel irritatie rond e-mail heeft te maken met de inhoud. Bijna veertig procent noemt ‘onduidelijke e-mails’ als grootste ergernis, gevolgd door ‘spam’, ‘onnodig in cc’, ‘onbeleeft e-mails’ en ‘inhoudsloze mails’, zoals bedankjes. Kortom: wees vooral duidelijk.

The do's and don'ts of digital mail



Email is probably the most important means of communication at TU/e. Still, it remains to be seen whether we actually use it properly. How do we deal with mailboxes filling up? Aren't many of the emails we send and receive superfluous? Who do we include in the cc? And are we adopting the right tone? Time to dwell on the etiquette of email use; from the correct salutation and ‘Thank you’ mails to the cc culture.

Knowledge workers spend a quarter of their time on email on average, a survey has shown, and civil servants as much as half of it. About the entire TU/e workforce could with decent modesty be fitted into one of the two categories: ample reason, then, to take this problem seriously here as well.

That is precisely what is being done. Personnel and Organization, for one, has a course on offer, in which participants are taught to work in a cleverer manner, with a focus on more efficient handling of email. In that respect the title: ‘working instead of emailing’ speaks volumes. Course leader is Bouke van Kleef, director of the Tilburg training and consultancy agency AVK. He starts by emphasizing that it is not a good idea to email in between your other activities. “People who multitask take longer to finish their tasks, make more mistakes and remember things worse. Our training includes an exercise which shows that multitasking does not work. So the first thing you need to do is switch off the Outlook messages and the pings of your smartphone.”

“Never start the day with your email”

Also, it is important not to arrange matters that are urgent via email. “In our approach we use a response time of 48 hours on working days”, says Van Kleef. “Anything that needs to be done faster, should not be done via email, but by telephone.” That gives you the peace to open your inbox only a few times every day. “Never start your day that way, though. Looking upon your mailbox as a to-do list is one of the biggest mistakes you can make, for then it is other people who determine what you are going to do that day.”

In addition, it is essential to tackle the problem of floods of emails at the source. “You should bring down the number of people in the cc to the bare minimum”, says Van Kleef. “Many organizations do not deal with this consciously enough. The result is that especially people higher up in the hierarchy are swamped by mails in which they have been included in the cc.” This cc culture can be regarded as a form of shifting responsibility: if my superior knows about it, then he is also responsible if anything should go wrong. On the other hand, the cc can be a way of throwing something over the wall to a colleague or a subordinate. How then should you respond to a mail in which you have been added to the cc? “The tacit basic rule is: when you are in the cc, you must read, but you don't need to act”, Van Kleef explains. “This means that

the cc is intended only for the people who need to be aware of the contents of the mail, but who don't need to do anything with it.”

Moreover, people included in the cc need to know why they are there, Van Kleef emphasizes. “The purpose of the message is often vague anyway. People frequently send very long messages, and when you get to the end you think: what am I really supposed to do now? That, too, is terribly frustrating. You need to draft the mail much more purposefully. Be aware that people often only read the first paragraph with full attention. So that should contain the chief message.”

Look critically at courtesy mails

As far as reducing the total volume of email traffic is concerned, it is important to look critically at courtesy mails as well. Should you write a thank you to the Rector when he has responded to a question posed via email? Or is it not really proper to bother

Reply Reply All Forward IM



Bouke van Kleef

Besides, a ‘Thank you’ often elicits a ‘You're welcome’, which again is an empty message. Van Kleef: “My principle would be: if you work together regularly, you don't get involved in this kind of thanks via email. Although there are few organizations which say so explicitly, I think they actually should do so. It is better to literally pat someone on the shoulder when you meet them. Conversely, a thank you mail can actually add something if you don't really know somebody yet: it can make a positive contribution to initial work relations.”

Another thing to watch out for is not to cause unnecessary stress through emails, says Van Kleef. “At our agency the principle is that a mail sent after 4 p.m. is never intended for that same day, and a mail sent after 3 p.m. on a Friday afternoon cannot be one calling for action. Indeed, a request posted on Friday afternoon usually means that you still need to do something during the weekend, or that at any rate you feel the pressure to do so.

It is fine if people like to prepare themselves for their working week on Sunday night, but employees should really only do so of their own free will. At the end of the day that results in people enjoying their work more.”

such a busy person with what is actually a mail without any substance? “I wouldn't just mail back the word ‘Thanks’”, says Van Kleef. “After all, a mail devoid of substance is one of the biggest frustrations we come across at our clients.”

