

05



Email: συντόμευση ή χρονική μαύρη τρύπα;

ΣΤΟΧΟΙ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

Ολοκληρώνοντας αυτό το κεφάλαιο θα είστε σε θέση να:

- ▶ Αναγνωρίζετε τις πιθανές σπατάλες χρόνου που μπορεί να κρύβει η εργασία με τα emails.
- ▶ Ανακαλύψετε βασικές αρχές και διάφορα τεχνάσματα για την εξοικονόμηση χρόνου κατά τη διαχείριση του ηλεκτρονικού σας ταχυδρομείου.
- ▶ Μάθετε πώς να συντάσσετε άμεσα και σαφή ηλεκτρονικά μηνύματα.

Όλοι το χρησιμοποιούμε. Όλοι το αφήνουμε να σπαταλάει τον χρόνο μας. Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, με την άμεση αποστολή επιστολών, σημειώσεων, υπερσυνδέσμων, εικόνων και ήχων από τον έναν υπολογιστή στον άλλο μέσω του Διαδικτύου σε παγκόσμια βάση, αποτελεί έναν από τους πιο γρήγορους τρόπους επικοινωνίας με άλλους ανθρώπους. Επίσης, σε πολλούς οργανισμούς υπάρχουν εσωτερικά δίκτυα, τα οποία χρησιμοποιούνται για την ανταλλαγή ηλεκτρονικών μηνυμάτων. Οι τεχνικές λεπτομέρειες δεν μας αφορούν

εδώ, αλλά οι επιπτώσεις στις επικοινωνίες και ο αντίκτυπός τους στην παραγωγικότητά σας και τη διαχείριση του χρόνου, είναι τόσο μεγάλη, που αξίζει να αφιερώσουμε στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο το δικό του κεφάλαιο (αν και σίγουρα υπάρχουν σημεία που ισχύουν ευρύτερα). Η ορθή πρακτική στην αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου εξοικονομεί χρόνο στη σύνθεσή τους και καθιστά πιο πιθανό να λάβουμε μια σαφή απάντηση, κάτι που επίσης εξοικονομεί χρόνο.

Επειδή οι λεπτομέρειες στη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι κάτι που μπορεί να επηρεάσει άμεσα την παραγωγικότητα, θα δούμε διεξοδικά μια σκέψη σχετικά με την καταλληλότερη πρακτική.



(ΣΗΜΕΙΩΣΗ)

Η γλώσσα και η ποιότητα της γραφής αποτελούν σημαντικό παράγοντα, καθώς τα γλωσσικά λάθη μπορούν να προκαλέσουν σύγχυση ή ασάφεια και έτσι να χάσουμε χρόνο. Ακόμα και η παράλειψη ενός απαραίτητου κόμματος μπορεί να προκαλέσει παρεξηγήσεις.

Στο εργασιακό περιβάλλον, τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου χρησιμοποιούνται συχνά ως υποκατάστατα άλλων μορφών επικοινωνίας και μειώνουν σημαντικά τη συχνότητα των προσωπικών συναντήσεων και άλλων μορφών επαφής, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση χρόνου. Ωστόσο, η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μπορεί να γίνει υπερβολική, σε βαθμό που να μειώνει την προσωπική επαφή σε βάρος των σχέσεων και της συνεργασίας. Για τον λόγο αυτό, είναι σημαντικό να υπάρχει ισορροπία, όσον αφορά τις διαφορετικές μορφές επαφής. Μάλιστα, ορισμένοι μεγάλοι οργανισμοί έχουν κανόνες για να σταματήσουν τις τυχόν αρνητικές επι-

πτώσεις –για παράδειγμα, απαγορεύουν την αποστολή εσωτερικών μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μία ημέρα την εβδομάδα (π.χ. την Πέμπτη), ώστε να διασφαλίζεται ότι οι άνθρωποι συνεχίζουν να μιλούν από κοντά. Οι αραιές προσωπικές επαφές μπορούν, επίσης, να οδηγήσουν σε χάσιμο χρόνου, κάνοντας τη συνεργασία πιο δύσκολη.

Εξαιτίας της γρήγορης φύσης της αποστολής μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, οι περισσότεροι τείνουν να τα «ξεπετάνε» απαντώντας σύντομα, χωρίς πολλή σκέψη. Αυτή είναι μια πρακτική στην οποία πρέπει να αντισταθούμε, καθώς μπορεί να οδηγήσει σε σύγχυση ή ασάφεια, η οποία με τη σειρά της θα έχει ως συνέπεια το χάσιμο χρόνου.

Αυτό που κάνει τόσο ελκυστικό το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο είναι, χωρίς αμφιβολία, η ταχύτητά του. Η αλληλογραφία αποστέλλεται σχεδόν αμέσως, πατώντας απλώς το κουμπί «Αποστολή». Το μήνυμά σας φτάνει στον παραλήπτη σχεδόν αμέσως μετά την αποστολή του, αλλά η ταχύτητα οποιασδήποτε απάντησης εξαρτάται από το πόσο τακτικά ελέγχει κάποιος τα εισερχόμενα του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του και τον χρόνο που χρειάζεται για να απαντήσει. Η γρήγορη φύση της επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μπορεί να είναι θετική: προκαλεί γρήγορη δράση και, κατά συνέπεια, αυξάνει την αποδοτικότητα.



Email: πιθανά μειονεκτήματα

Ωστόσο, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο έχει και μειονεκτήματα. Για παράδειγμα:

- ▶ Είναι δύσκολο να επικοινωνήσετε άμεσα με κάποιον ηλεκτρονικά, εκτός εάν ο παραλήπτης βρίσκεται κοντά στον υπολογιστή ή κοντά σε άλλη συσκευή που θα επιτρέπει την άμεση πρόσβαση μέσω διαδικτύου.

- ▶ Η συμφωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι το ίδιο νομικά δεσμευτική όσο ένα επίσημο έγγραφο, διαφορετικά μπορεί να προκαλέσει προβλήματα.
- ▶ Εάν τεχνικά προβλήματα θέσουν το σύστημά σας εκτός λειτουργίας, αυτό μπορεί να προκαλέσει διάφορα προβλήματα. Για τον λόγο αυτόν, θα πρέπει να υπάρχουν αντίγραφα ασφαλείας (το ζήτημα δεν είναι αν θα συμβεί, αλλά πότε).
- ▶ Τα περισσότερα ανεπιθύμητα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (spam emails) είναι εξίσου ενοχλητικά με την ανεπιθύμητη αλληλογραφία που λαμβάνουμε στο παραδοσιακό γραμματοκιβώτιο. Η ευθύνη ανήκει στον χρήστη, ο οποίος μπορεί να μειώσει τον όγκο τους, εάν έχει ένα ενημερωμένο λογισμικό που τα απομονώνει (αν και ορισμένα πάντα φαίνεται να ξεφεύγουν).
- ▶ Πρέπει να δίνεται προσοχή στο άνοιγμα μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και συνημμένων αρχείων από άγνωστους παραλήπτες, καθώς κακόβουλο λογισμικό, όπως ιοί (viruses) και δούρειοι ίπποι (trojan horses), μπορούν να εισβάλουν στο σύστημα του υπολογιστή, εάν δεν προσέξουμε. Περισσότερα πάνω σε αυτό θα δούμε αργότερα.
- ▶ Τέλος, η συνήθεια και η τάση για συντομία στα ηλεκτρονικά μηνύματα μπορεί να οδηγήσει σε ασάφεια και αυτό με τη σειρά του μπορεί να δημιουργήσει κάθε είδους προβλήματα. Ένας καλός κανόνας είναι ότι, εάν πρέπει να διαλέξουμε ανάμεσα στη σαφήνεια και στη συντομία, τότε πρέπει πάντα να επιλέγουμε τη σαφήνεια.

Επιπλέον, η αποστολή προσωπικών μηνυμάτων μπορεί να σπαταλήσει πολύ χρόνο σε έναν οργανισμό. Μάλιστα, εάν αυτό γίνεται μέσω του εταιρικού τους ηλεκτρονικού λογαριασμού, ενδέχεται να υπάρχουν και νομικές επιπτώσεις. Τι θα συμβεί αν κάτι είναι δυσφημιστικό; Οι οργανισμοί χρειά-

ζονται μια σταθερή πολιτική και κατευθυντήριες γραμμές για το ζήτημα αυτό και όλοι πρέπει να πειθαρχήσουν, ακολουθώντας τους κανόνες για τη σύνταξη και αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων.



Βασικές οδηγίες

Όπως προαναφέρθηκε, τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μπορεί να είναι πιο ανεπίσημα από τις επιστολές, αλλά ορισμένα κριτήρια, όσον αφορά το ύφος και το περιεχόμενό τους, είναι λογικά (και πάλι ένας οργανισμός μπορεί να καθορίσει εσωτερικούς κανόνες). Δεδομένου του όγκου των μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που λαμβάνουν οι άνθρωποι, ανταγωνίζεστε για την προσοχή τους, οπότε πρέπει να συντάξετε αποτελεσματικά μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ένα email πρέπει να είναι:

- ▶ Σύντομο – χρήση απλών λέξεων.
- ▶ Άμεσο – σαφής παρουσίαση του θέματος, καμία ασάφεια.
- ▶ Λογικό – με σαφή δομή.

Είτε τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αποστέλλονται εσωτερικά είτε εξωτερικά, ως υποκατάστατο ή όχι μιας επιστολής, είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ότι τηρούνται αυτοί οι κανόνες. Ένας σαφής τίτλος θα καταστήσει τον σκοπό προφανή. Μπορεί, επίσης, να είναι χρήσιμο να επισημάνετε οτιδήποτε (πραγματικά!) επείγον και να αναφέρετε εάν, και ίσως πότε, αναμένετε απάντηση. Θυμηθείτε ότι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μπορεί, όπως κάθε επικοινωνία, να έχει πολλές προθέσεις – να ενημερώνει, να πείθει κ.λπ.

Πριν στείλετε ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, διασφαλίστε ότι παρουσιάζεται αποτελεσματικά, λαμβάνοντας υπόψη τα ακόλουθα:

