

Formáli

Það er ánægjulegt að út skuli vera komin góð bók um tölvupóst og notkun hans.

Tölvupóstur er einn helsti samskiptamátinn í viðskiptalífinu og engan veginn sama hvernig að þeim samskiptum er staðið. Bókin 8 lyklar í tölvupóstsamskiptum eftir Margréti Reynisdóttur fjallar ítarlega um þá pytti sem auðvelt er að detta ofan í og útskýrir hvernig best sé að senda árangursríka tölvupósta.

Allir átta lyklarnir eru mikilvægir; fyrirsögnin, ávarpið og svo framvegis. Sjálfur staðnæmist ég þó sérstaklega við sjötta lykilinn; um viðmótið. Mér finnst oft sem rétti tónninn skili sér ekki nægilega vel í tölvupóstum og að tiltölulega saklaus ósk hljómi oft frekjulegri á prenti eða skjánum en ef hún væri sögð í síma. Gætið sérstaklega að þessu. Skrifid heldur aldrei tölvupóst sem þið viljið ekki sjá birtan á forsíðu helstu dagblaða landsins. Í bókinni er bent á að því sem hefur verið skrifað og sent verður hvorki breytt né afturkallað. Áréttað er að ræða aldrei viðkvæm mál í tölvupósti eða senda póst í reiði og uppnámi.

Ýmislegt í bókinni kann lesendum að finnast sjálfsagt. Þessi atriði eru þó ekki sjálfsagðari en svo að á degi hverjum sendir fólk tölvupósta sem misskiljast og misfarast og valda óánægju, reiði og jafnvel töpuðum viðskiptum; einfaldlega vegna kunnáttuleysis með þetta vandmeðfarna samskiptaform nútímans sem vegur svo þungt í þjónustu fyrirtækja.

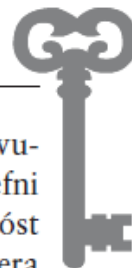
Jón G. Hauksson, ritstjóri Frjálsrar verslunar

EFNISYFIRLIT

Inngangur · · · · ·	9
Af hverju er þörf á leiðbeiningum um tölvupóstsamskipti? · · · · ·	11
Tölvupóstur er eins og stimpill · · · · ·	11
Vistun tölvupósts á miðlægum gagnagrunni · · · · ·	13
Ómarkviss tölvupóstur er tímaþjófur · · · · ·	13
Skil milli vinnu og einkalífs óljós · · · · ·	14
Lyklarnir 8 leiða til markvissari tölvupóstsamskipta · · · · ·	15
1. Skýr fyrirsögn (subject) · · · · ·	17
Fyrirsögnin á að lýsa innihaldi tölvupóstsins · · · · ·	17
Tölvupóstur getur verið „gagnageymsla“ · · · · ·	18
Forskeytin FS: (fw:), SV: (re:) í fyrirsögn · · · · ·	21
Alltaf á að vera fyrirsögn · · · · ·	22
Skipta á um fyrirsögn ef viðfangsefni breytist · · · · ·	22
Enn minna pláss er í farsínum fyrir fyrirsögn · · · · ·	24
Fyrirsagnir í samskiptum samstarfsmanna · · · · ·	25
Dæmi um sambærilega notkun á fyrirsögn í verkbeiðnakerfi · · · · ·	26
2. Ávarp, inngangur og kveðja · · · · ·	29
Heilsa með nafni · · · · ·	29
Inngangur á eftir ávarpi · · · · ·	30
Lýsandi netfang · · · · ·	31
Kveðja · · · · ·	32
Undirskrift (signature lines) · · · · ·	32
Tölvupóstur saminn í farsíma · · · · ·	34
Lagalegur fyrirvari (disclaimer) · · · · ·	35
3. Ekki senda óþarfa tölvupósta · · · · ·	37
Óþarfa tölvupóstur er kostnaðarsamur · · · · ·	37
Afrít (cc) og falið afrít (bcc) · · · · ·	38
Reply og reply to all · · · · ·	39
Það á ekki að senda keðjubréf eða auglýsingar án umhugsunar · · · · ·	39
4. Efnisuppbygging tölvupósts og ímynd · · · · ·	41
Faglegur tölvupóstur – tákni um gæði · · · · ·	41
Vanda málfar og lesa allt vel yfir áður en sent · · · · ·	43
Stöðluð svör (template) · · · · ·	44
Skammstafanir og auðkenni · · · · ·	47
Útfærslur í útliti og leturbreytingar geta verið varasamar · · · · ·	50

5. Koma skýrt á framfæri hvert erindið er	51
Nota greinaskil, stuttar málsgreinar og setningar	51
Hafa aðeins þær upplýsingar sem nýtast	52
Notkun á high priority eða important	54
Tilgreina ástæðu ef tölvupósturinn er áframsendur	54
Hvernig hittir tölvupósturinn beint í mark?	55
Númeraðar spurningar	56
Lesi á allan póstinn	56
6. Viðmót er mikilvægt	57
Ekki senda tölvupóst ef fólk er reitt eða í uppnámi	57
Best er að flytja slæm tíðindi augliti til auglitis	57
Forðast þer að ræða viðkvæm mál í tölvupósti	58
Viðskiptavinir vilja ekki láta skipa sér fyrir verkum	59
Nota viðeigandi orð og orðasambönd til að styrkja tengsl	60
7. Svára strax	63
Móttaka tölvupósts staðfest	63
Fjarvistartilkynning – Out of office reply	65
Skoða junk-mail reglulega	67
8. Öryggi í tölvupóstsamskiptum	69
Tölvupóstur er í eðli sínu óöruggur miðill	69
Leiðir til að auka öryggi í tölvupóstsamskiptum	71
Læsa tölvupóstforritinu með aðgangsorði	72
Dulkóðun bætir öryggi tölvupósta	73
Autocomplete getur verið varasamt	75
Vefpósturinn er sérstaklega varasamur	75
Allt logandi í öryggi í farsímum og spjaldtölvum	76
Samantekt á lyklunum 8 í tölvupóstsamskiptum	79
Lokaorð	83
Viðauki 1 – Dæmi um gátlista fyrir tölvupóstsendingar	85
Viðauki 2 – Dæmi um reglur um tölvupóstsamskipti	89
Viðauki 3 – Dæmi um staðlaða tölvupósta	93
Viðauki 4 – Úr reglum nr. 837/2006 um rafræna vöktun	103
Heimildaskrá	105

1. SKÝR FYRIRSÖGN (SUBJECT)



Grípanði fyrirögn er lykillinn að því að móttakandinn opni tölvupóstinn. Lýsandi fyrirögn hjálpar viðtakandanum að skilja efni tölvupóstsins, skipuleggja framhaldið og finna tiltekinn tölvupóst aftur með vísun til fyriragnarinnar. Það ættu þó í mesta lagi að vera fimm til sjö orð í fyrirögninni en hafa verður í huga að mismunandi stillingar á lengd fyriragna eru í tölvupóstforritum.

Dæmi um lýsandi fyrirögn er t.d.: *Árshátíð, 9. mars – Skráið ykkur núna.*

Dæmi um fyrirögn sem segir viðtakanda ekkert um innihald tölvupóstsins: *Til fréttastjóra.*

Fyrirsögnin á að lýsa innihaldi tölvupóstsins

Fyrirsögn í tölvupósti á að vera stutt og hnitmiðuð lýsing á efni póstsins. Góð fyrirögn ræður því hvort viðtakandinn les tölvupóstinn, geymir hann eða hendir honum. Þess vegna þarf fyrirögnin að fanga athygli viðkomandi og lýsa um hvað tölvupósturinn fjallar.

Þegar verktaki fær fjölda tilboða í ýmsa verkþætti svo sem parket, hreinlætistæki, ljós o.fl. segir fyrirögnin *Tilboð lítið*. Undir þeim kringumstæðum þarf hann alltaf að opna tölvupóstinn til að fá nánari upplýsingar um við hvað tilboðið á hverju sinni. Önnur dæmi um almennar fyriragnir eru til dæmis *Vandamál* eða *Ath*. Sama gildir um fyriragnir eins og *Hæ* eða *Áriðandi*. Viðtakandi heldur jafnvel að um ruslpóst sé að ræða og eyðir tölvupóstinum. Fyrirsögnin er heldur ekki rétti staðurinn til að ávarpa viðtakandann svo sem *Sæl* eða tiltaka nafn viðtakanda.

Þegar Hótel Óðinsvé sendir staðfestingu á bókun til gesta kemur það fram í fyrirögninni:

Subject: Booking confirmation - Ref: 007436

Staðfestingin (confirmation letter) fylgir svo með tölvupóstinum sem PDF skjal.

3. EKKI SENDA ÓÞARFA TÖLVUPÓSTA



Eitt það mikilvægasta sem líta ber til í tölvupóstsamskiptum er að senda ekki ónauðsynlega tölvupósta sem taka tíma frá viðtakanda. Mörgum finnst þeir þurfa að svara strax og öðrum finnst þeir ekki komast yfir allan tölvupóstinn sem þeim berst. Svo einfalt dæmi sé tekið fer betur á því að skrá upplýsingar á innri vef fyrirtækis í stað þess að senda tölvupóst á alla starfsmenn fyrirtækisins.

Óþarfa tölvupóstur er kostnaðarsamur

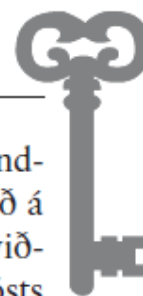
Niðurstöður breskrar rannsóknar sem tók til starfsmanna fyrirtækja sýndi að hver tölvupóstur tók meira en tvær mínútur af tíma viðtakanda. 76 sekúndur fóru í að lesa hvern einstakan tölvupóst og truflun vegna hans varði með sama hætti í 64 sekúndur. Það getur dregið úr einbeitingu starfsmanna þegar þeir eru stöðugt að fá tölvupósta sem þeir lesa og eftir atvikum svara strax. Í tilvitnaðri rannsókn fengu starfsmenn að meðaltali 23 tölvupósta á dag. Vinnan við að lesa tölvupóstana og truflun sem þeir orsökðu var tæplega klukkustund daglega (12,5% af daglegum vinnutíma). Ef heildarlaun í fyrirtæki eru t.d. 500 milljónir króna á ári má áætla út frá fyrrgreindri rannsókn að árlega fari 63 milljónir króna í kostnað við móttöku og lestur tölvupósta. Fyrirtækin geta því lækkað kostnað verulega með því að tileinka sér réttar aðferðir við tölvupóstsamskipti og einstaklingar sparað sér mikinn tíma.

Í atvinnurekstri er gott að setja reglur um hópsendingar

Hópsendingar til allra notenda eru óheimilar öðrum en ... (listi yfir viðeigandi aðila).

Tölvupóstkerfið má ekki nota til sendingar dreifibréfa sem eru óviðkomandi starfsemi fyrirtækisins svo sem keðjubréfa eða dreifibréfa vegna sölumennsku eða safnana.

7. SVARA STRAX



Tölvupóstur eru þannig miðill að hann útheimtir skjót svör. Sendandinn vill í flestum tilvikum fá svar strax eða a.m.k. samdægurs. Það á einkum við í tölvupóstsamskiptum sem eiga sér stað í atvinnu- og viðskiptalífinu. Á þessu er því miður misbrestur og notendur tölvupósts virðast alls ekki gera sér grein fyrir þýðingu þessa. Það er því áskorun fyrir íslensk fyrirtæki að setja viðmiðunarreglur fyrir starfsfólk um viðbragðsflýti við svörum tölvupósts.

Móttaka tölvupósts staðfest

Sum erindi eru þess eðlis að ekki er hægt að svara þeim strax. Þá er engu að síður mikilvægt að láta sendandann vita að erindið sé mótttekið og hver staðan sé á afgreiðslu eða líklegur farvegur máls. Með öðrum orðum láta vita að tölvupósturinn sé móttekinn og hvenær verði svarað. Það skapar öryggistilfinningu hjá viðtakanda ef hann fær einnig upplýsingar um að verkefnið sé komið í hendurnar á ákveðnum aðila.

Dæmi um sjálfvirkt svar þar sem fram kemur að erindið hefur verið mótttekið

Við höfum mótttekið póstinn frá þér og verður honum komið áfram til viðeigandi starfsmanns eða deildar. Við reynum að svara öllum fyrirspurnum samdægurs.

Kveðja,
starfsfólk (nafn fyrirtækisins)