

E-post – både nyttig og plagsom

Elektronisk post (e-post) er den vanligste kommunikasjonsformen ved siden av telefon og samtale ansikt til ansikt. E-post brukes i både personlig- og forretningskommunikasjon. E-post brukes av alle. Derfor vil alle virksomheter både motta og sende e-post i til dels store mengder. E-post er både et effektivt hjelpemiddel og en utfordring. E-post representerer særlige utfordringer i elektronisk arkiv- og saksbehandling.

Den største utfordringen er at e-post oppfattes som privat kommunikasjon til tross for omfattende bruk i forretnings- og foretakssammenheng. Selv ledere ser på e-post som privat kommunikasjon. En av konsekvensene er at e-post ikke saksbehandles eller arkiveres som dokumentasjon slik den formelt sett skal.

Det vil helst gå godt?

Et samfunns- og forretningsliv uten e-post er i dag utenkelig. AIIM fant i 2004 at 84 % av undersøkte bedrifter brukte e-post til å diskutere strategier, 71 % forhandlet kontrakter og 64 % utvekslet konfidensiell informasjon på e-post. Samtidig var det bare 36 % av bedriftene som hadde egne retningslinjer for bruk og arkivering av den samme informasjonen.

Det enkle og kjappe - raskere enn lyden

Driftige folk har til alle tider tatt i bruk teknologien før reglene er på plass. E-post er nå moden teknologi som er hurtig, sikrere enn telefaks, tilgjengelig fra et hvert kontor og for mange også fra "alle" andre steder. Samtidig gir e-post mulighet for kjapp "arkivering", kommentering og videresending. Arkivet gir en rimelig grei oversikt, er med overalt hvor det er internett-tilknytning, eller er på den bærbare.

Plager

Fordi distribusjonen er så enkelt, sender, mottar og oppbevarer de fleste av oss unødvendig mange kopier av forretningspost. *Harvard Business Review* har beregnet at i 2004 ble ca 31 milliarder e-post sendt hver dag og antallet forventes å fordoble i 2006.

Foruten selve e-postmeldingene lagres alle vedlegg med kontraktsutkast, notater, regneark og annen dokumentasjon som etter en kort stund ofte er foreldet. Manglende versjonskontroll skaper uklarheter og bidrar til ytterligere e-postutvekslinger.

Den mest åpenbare tidstyven foruten spam, er alle private, hyggelige e-postmeldinger med historier, videoer, sladder, sludder og vås, fra venner og kolleger. Selv forretningsrelatert e-post inneholder ofte lange tirader av hyggeprat.

Utfordringer

I alle virksomheter er det derfor en utfordring i å lage og etterleve retningslinjer og opplegg for å hindre at:

- ♦ Forretningskritisk dokumentasjon er individualisert og dermed hindrer virksomhetens tilgang til viktig dokumentasjon og informasjon
- ♦ Viktige dokumenter og informasjon ikke underlegges god saksbehandling eller forvaltningsskikk forøvrig
- ♦ Nødvendig informasjon og dokumentasjon forsvinner sammen med medarbeidere som slutter, eller slettes når IKT-sjefen har full e-post server
- ♦ Konfidensiell informasjon distribueres bevisst og ubevisst til uvedkommende

Kunnskapsgartnerne har gode råd når det gjelder forvaltningen av forretningskritisk e-post. Kontakt oss når e-post er en utfordring der du arbeider. Kontakt dialog@ksq.no.

Kunnskapsgartnerne AS
Postboks 5189 Majorstua
0302 OSLO

Tel.: 95195652