

Reilun Pelin työkalupakki: Sähköpostietiketin tekeminen

Toimintamallin eteneminen

- Osallistujat ja vastuut
- Mallin hyödyt
- Ongelmien analysointi
- Ratkaisujen etsiminen yhdessä

Osallistujat ja vastuut

- Työnantaja takaa hankkeelle toimintaedellytykset.
- Yhdessä määritellään ongelmat ja tavoitteet sekä etsitään ratkaisut.
- Esimies johtaa prosessia.
- Yhdessä tekemiseen tarvitaan jokaista!

Hyödyt ja tavoitteet

- Tiedon määrä kasvaa, siksi on yhä tärkeämpää, että organisaatiolla on yhdessä sovitut käytännöt tiedonvälityksessä.
- Yhtenäinen linja karsii päällekkäistä työtä.
- Kiireen tuntu vähenee.
- Työilmapiiri ja työn tuloksellisuus paranee.
- Keskeytykset vähenevät.
- Tiedon hallinnan tuntu kohenee.

Näin päästään alkuun

- Nimetään työryhmä, jolle valitaan koollekutsuja.
- Pyydetään henkilöstöä listaamaan sähköpostiliikenteen tai muun viestinnän ongelmia aiheuttavat kohdat ja mahdollisia ratkaisuehdotuksia.
- Työryhmä mieltii vastausten perusteella yhteneväiset käytännöt sekä organisaation sisäiselle että asiakkaiden kanssa tapahtuvalle liikenteelle.



Hyvän sähköpostin tunnuksia

- Otsikkorivi: kuvailee lyhyesti keskeisen asiasisällön. Sovitaan yhdessä, miten otsikoidaan. (Esim. A= asia, T = tiedoksi jne.)
- Teksti: tiivis ja informatiivinen. Huom. ISOJEN KIRJAINTEN käyttö tulkitaan huutamiseksi.
- Allekirjoitus: Sovitaan organisaatiossa yhtenäinen käytäntö sekä sisäisille että asiakkaille tarkoitetuille viesteille.

Tehosteita ei tarvita

- Tekstikentässä on syytä välttää erikoismerkkejä ja tekstitehosteita. Vastaanottajan postiohjelma ei aina ymmärrä niitä, jolloin teksti ei avaudu luettavassa muodossa. Sähköpostiohjelma on ensisijaisesti kehitetty pelkän tekstin (plain text) lähettämiseen.

Viestiin vastaaminen

- Päälekkäistyötä syntyy, jos moni saa saman viestin ja vastaa siihen.
- Suurissa organisaatioissa kannattaa teknisellä ratkaisulla varmistaa, että saapunut posti ohjautuu oikeille henkilöille. Tällöin viestiin vastaa vain yksi.

Päällekkäistyön torjuminen

- Määritellään, ketkä vastaavat minkin aihepiirin viesteihin.
- Sovitaan, miten ilmoitetaan viestiin vastaamisesta.
- Luodaan yhtenäinen käytäntö automaattisiin poissaoloilmoituksiin.
- Tarvitaanko vakiovastauspohjia? Esimerkiksi allekirjoitusten yhtenäistäminen antaa asiakkaalle käsityksen yhteisistä toimintatavoista.

Miten nopeasti vastataan

- Sähköposti ei aina vaadi välittömiä toimenpiteitä. Automaattinen kuittausviesti on huomaavainen tapa kertoa asiakkaan tärkeän viestin tulleen perille.
- Yhdessä voidaan sopia, miten usein sähköpostit luetaan.
- Priorisoidaan, missä ajassa eri tyyppiset yhteydenotot vaativat toimenpiteitä.

Viestiketjun osalta

- Mietitään, miten laajasti viestejä on syytä laittaa kopiona (cc) organisaation sisällä?
- Onko tarpeen kierrättää koko viestiä / viestiketjua vai säilytetäänkö pelkästään viestin alku tai mahdollisesti tiivistelmä?

Viestien arkistointi

- Osa viesteistä on sellaisenaan säilytettäviä dokumentteja. Osasta saattaa olla hyötyä myöhemmin. On tarpeen miettiä kriteerit ja luokitukset. Varsinkin, jos ne arkistoidaan yhteiseen tietokantaan.
- Huomioi henkilötietosuojalaki, kun arkistoit sähköposteja.
- Saapuneita sähköposteja varten voi perustaa itselleen esim. seuraavat kansiot:
 - KIIRE JA TÄRKEÄ -kansio (= vaatii toimenpiteitä tänään)
 - ODOTTAA (= ei vaadi heti toimia)
 - LUETTAVAT (=viestit jotka haluan myöhemmin lukea)

Luodun sähköpostietiketin käyttöönotto

- Hankitaan valmiille sähköpostietiketille johdon hyväksyntä.
- Pidetään yhteinen sähköpostin käytön kertaustunti ja lanseerataan samalla uudet sähköposti käytännöt.
- Sovitaan seurannasta ja tarkistuspäivästä.

Menestystä matkalle parempaan työelämään

www.tjs-opintokeskus.fi