

mymayday.com

25. OKTOBER 2005

MED RENE ORD

LEDERKOMMENTAR — HELGE SKRIVERVIK



Avbruddsstyrt?

Avbruddene kommer så hyppig at vi knapt registrerer dem som avbrudd lenger. De er blitt regelen i stedet for unntaket.

Telefon, IM, epost, kalender, pop-ups – mekanismer som forlanger vår oppmerksomhet, og som vi – med overbevisning om egen viktighet – unnlater å gjøre noe med.

Forskning viser at hjernen trenger ca. 8 minutter for å få konsentrasjon på en oppgave eller et tema. Hvor ofte i løpet av dagen gir vi den disse 8 minuttene? Er ikke konsentrasjon en forutsetning for å gjøre en skikkelig jobb?

Epost:

Ødelagt som medium?

På spørsmål om hva som er deres viktigste kommunikasjonsmedium, svarer de fleste IT-personer enten epost eller mobiltelefon - eller begge deler. For mange er eposten med i mobiltelefonen, og å være uten kontakt er bortimot utenkelig. Vi skal la diskusjonen om hvorvidt slik permanent tilgjengelighet er sunt eller nødvendig, ligge i denne omgang. I stedet retter vi søkelyset mot et annet forhold som forekommer oss både besynderlig og bekymringsfullt.

For hvordan er det meldinger som havner i vår etter sigende kritiske epost-kasse behandles? Og hvordan ser de ut, brevene som sendes? Hvilket inntrykk er det som kommuniseres til mottakeren gjennom utgående meldinger? For et virksomhetskritisk medium er inngående og utgående meldinger like viktige, så la oss begynne med det første. "Nei, den har jeg aldri mottatt." Standardsvar når vi konfronterer en mottaker med en melding som ikke har forårsaket noen respons. Etter å ha konstatert at vi har kvittering for mottaket fra mottakerens 'postkontor', kommer neste forklaring: "Den må ha blitt stoppet i virus- (eller SPAM-) filteret". Alternativt: "Jeg må ha slettet den fordi jeg trodde det var SPAM." Og så kommer unnskyldningen: "Jeg får så mye søppelpost, det er umulig å få med seg alt."

Hørt på maken. Påstanden om at epost er kritisk, står ikke til troende. Kritisk kommunikasjon behandles ikke slik. For det



Månedens overskrifter

Analyse:

- ✓ Web-løsninger og utviklingsverktøy
- ✓ Trenger du intrusion detection?
- ✓ Programvare på vei ut av elefantsyken?

Med rene ord:

- ✓ Epost: Ødelagt som medium?

Kommentar:

- ✓ Office 12: Hvorfor så negativ mottagelse?
- ✓ Microsoft for SPAM?
- ✓ Oppfølging: Microsoft virtualiserer

- ✓ Operativsystemer: Sikkerhet er det viktigste!
- ✓ Med misnøye som drivkraft

