

E-bok 035

E-POST I SMÅ- BEDRIFTEN

RESSURS, IKKE PROBLEM

2010



Otto Risanger

skatt og økonomi
drivBEDRE.no

Otto Risanger

[Gå til innhold](#)

E-POST
I SMÅBEDRIFTEN
- ressurs, ikke problem

R!SANGERS E-BOK 035 - **drivBEDRE-serien**

Utgitt av R!SANGER AS
Dronningensgt 22, 0154 OSLO
Tlf: 22 33 39 27
E-post: post@risanger.no
Internett: www.risanger.no

Forsideomslag:
Rune Drevland –
rune@push-design.no

© Otto Risanger 2006-10

ISBN 978-82-7573-140-9

Det må ikke kopieres fra denne e-bok i strid med åndsverkloven eller avtaler om kopiering inngått med KOPINOR, Interesseorganisasjon for rettighetshavere til åndsverk. Kopiering i strid med lov eller avtale kan medføre erstatningsansvar og inndragning, og kan straffes med bøter eller fengsel.

LES MINDRE - LÆR MER!

R!SANGERS E-BØKER i drivBEDRE!-serien skal på kort tid gi deg innblikk i og oversikt over temaer der du ønsker bedre innsikt. Du skal lære hvordan tingene virker og henger sammen, uten å gå veien innom alle forbehold, alle detaljer og alle faguttrykk.

HUSK DET AVGJØRENDE OM E-POST SOM VERKTØY

E-post er velegnet til:

- Informasjon
- Positive tilbakemeldinger
- Avtale møter

E-post er IKKE egnet til:

- Konfliktløsning
- Negative tilbakemeldinger
- Lønnsforhandlinger

INNHold

[Innledning](#)

DEL 1 E-POST: SKIKK OG BRUK OG GODE RÅD

[Innkommende e-postmeldinger](#)

[Når du skriver e-postmeldinger](#)

[Om å svare på e-postmeldinger](#)

[Om utgående e-postmeldinger](#)

[E-postmeldinger internt](#)

DEL 2 MER OM E-POST

[Fordeler og spesielle kjennetegn](#)

[God oppførsel - "nettikette"](#)

[Hva sendes til hvem?](#)

[Bruk av mottatt e-post](#)

[Her skal du ikke bruke e-post](#)

[E-post og den daglige arbeidssituasjon](#)

[Beskyttelse mot hacker- og virusangrep](#)

[Privat e-post](#)

[E-post og bindende avtaler](#)

DEL 3 DATATILSYNET: REGLER OM INNSYN MV

[Hvor går grensene for arbeidsgiveren?](#)

[Retningslinjer for bruk av datasystemet](#)

[Hva menes med "personlig e-postkasse"?](#)

[Om innsyn i e-post som vedrører virksomheten](#)

[Når skal en e-post eller fil anses som "privat"?](#)

[E-post og filer ved avsluttet arbeidsforhold](#)

[E-post og filer ved dødsfall](#)

[Konsekvenser av brudd på personopplysningsloven](#)

DEL 4 EKSEMPLER PÅ INSTRUKSER FOR ANSATTE

[Arbeidstilsynets instruks for bruk av Internett](#)

[Arbeidstilsynets instruks for innsyn i e-post](#)

[Arbeidstilsynets instruks for bruk av hjemmekontorutstyr](#)

[Arbeidstilsynets instruks for bruk av bærbart utstyr](#)

DEL 5 REGLER OM INNSYN FRA 1. MARS 2009

[Veien mot nye regler om innsyn](#)

[De nye innsynsreglene fra 1. mars 2009](#)

INNLEDNING

Er dette dagens e-post?

Arbeidsdagen stappfull av forstyrrende avbrytelser. Lyd og blinkende bokstaver forteller til stadighet at du har fått e-post. Selvfølgelig må du øyeblikkelig inn for å se hva du har fått.

Det renner inn: Rapporter, beskjeder, forespørsler, møteplaner, reklame, nyheter, bilder og filmsnutter.

I gjennomsnitt har folk liggende 200 - 300 beskjeder i innboksen. Hvordan ta knekken på denne tidstyven? Ordne opp i kaoset?

BRUKES OVER ALT

E-post er et kommunikasjonsverktøy som brukes over alt i samfunnet. Den har i stor grad erstattet tradisjonell brevpost mellom private, på samme måten som kontakten både med virksomheter og offentlige myndigheter skjer ved bruk av e-post.

I de fleste virksomheter har e-post effektivisert og forbedret intern kommunikasjon. Også utad bidrar e-post til effektivitet og samarbeid gjennom hurtig kommunikasjon uavhengig av tid og sted - innenlands og over landegrensene.

Slik er e-post også blitt en viktig faktor i den enkelte medarbeiders daglige arbeidssituasjon og arbeidsbelastning, på samme måte som det i høyeste påvirker hele virksomheten.

MERK! Målet med denne e-boka er å hjelpe ledere og innehavere av mindre virksomheter til å få overblikk over og hjelp til bedre styring av alt som har med e-post å gjøre. Hensikten er at e-posten i virksomheten skal være en ressurs, ikke et problem.

Vi har fokus spesielt på "tradisjonell" e-post. Vi går ikke inn på nyere kommunikasjonsteknologier som SMS, Instant Messaging, videokonferanse mellom arbeidsplasser og samarbeid via nettet.

EGNE RETNINGSLINJER

Det er kjent at alle virksomheter oppfordres til å utarbeide egne retningslinjer for bruk av Internett og e-post. For den som driver alene, er det knapt nødvendig (selv om tipsene om god e-postbruk som du kan lese her er verdt å få med seg). Men i det øyeblikk den første person utenfra begynner i virksomheten, kan kjøreregler være på sin plass og i noen situasjoner være til stor nytte.

I denne e-boka kan du lese Datatilsynets retningslinjer overfor sine medarbeidere. Du finner utdrag av bestemmelsene som dreier seg om bruk av Internett og e-post, hjemmekontor og bærbart utstyr.

Men du bør ikke kopiere dem uten videre. Hver enkelt arbeidsgiver må utarbeide retningslinjer som er tilpasset sin egen virksomhets behov. Dette bør for all del gjøres i dialog med de ansatte. Ikke minst er det viktig å påse at retningslinjene gjøres kjent for alle som til enhver tid kan bli berørt av dem.

DEL 1

E-POST: SKIKK OG BRUK OG GODE RÅD

Også på Internett finnes det regler og begrensninger som skal beskytte deg og alle andre. De er ikke nedfelt i noe lovverk, men blir akseptert og fulgt av vante brukere. Reglene kalles nettikette. Den som ikke vil trække i cybersalaten, bør lære seg dem først som sist.

INNKOMMENDE E-POSTMELDINGER

VARSELSIGNAL

Skru av varselsignalet om at du har fått innkommende e-post. Lydsignalet, de blinkende bokstavene på skjermen eller e-postsymbolet drar automatisk oppmerksomheten vekk fra det du holder på med og gjør deg mindre effektiv.

LES E-POST PÅ FASTE TIDSPUNKTER

Ta en avgjørelse: Jeg skal ikke fortsette med å lese e-posten hver gang det kommer en melding. Jeg skal lese posten hver dag kl 12, eller hver dag kl 11 og 15, eller hver dag kl 9, 12 og 15 eller hver dag kl 9, 11, 13 og 15. Velg selv det som er fornuftig for deg, og hold deg til det du har bestemt. Det stjeler mye tid hvis du skal lese e-post hver gang det sier pling.

TØM INNBOKSEN HVER DAG

For hver melding du har lest - ta en avgjørelse: Slett meldingen øyeblikkelig, eller ta vare på den i midlertidige mapper. Skill mellom virkelige oppgaver, nødvendig informasjon og det som bare er "kjekt-å-ha". Skal meldingen behandles, må du samtidig avgjøre: Behandles nå? Behandles siden? Og når skal jeg eventuelt løse denne oppgaven? Du kan lage en mappestruktur som passer din hverdag, med mapper for pågående arbeid og for arbeid som skal gjøres senere. Rådgiver Rolf Rygg i IBT: Oppgaver du skal gjøre senere, kan du lenke opp mot den elektroniske kalenderen i e-postsystemet. Men det finnes en slettetast. Du trenger ikke å ta vare på alt.

NY PAPIRHAUG?

Ikke skriv ut all e-post for å kunne kose deg med enda en papirhaug på skrivebordet.

AUTOMATISK SVAR Melding

Legg inn en automatisk svarmelding når du er på ferie som forteller når du er tilbake. Er du tilgjengelig på et mobilnummer for viktige beskjeder, oppgi det. Gi eventuelt beskjed om e-postadressen til en kollega hvis det er en hastesak som bør gå direkte til bedriften når du er borte.

NÅR DU SKRIVER E-POSTMELDINGER

SKRIV KORT

Det er lettere å lese og forstå budskapet hvis e-posten din er kort og saksrettet. Skriv gjerne i form av stikkord.

SMÅ BOKSTAVER

Skriv alltid beskjeder med små bokstaver. IKKE BARE ER DET MYE VANSKELIGERE Å LESE, vante brukere anser det som at du SKRIKER.

ANGI TEMA I OVERSKRIFTEN

Fyll alltid ut emnefeltet når du skriver en e-post. Dette viser umiddelbart hva e-posten handler om og gjør derfor livet enklere for mottakeren. Det finnes mennesker og firmaer som mottar hundrevis av e-poster hver dag.

KUN ETT TEMA

Det er lettere å sortere og behandle e-posten for mottakeren hvis du nøyer deg med ett tema i hver melding. Har du to problemstillinger du må ta opp, så send to separate e-poster.

PASS PÅ SPRÅKET

Skriv anstendig. Unnvik banneord, tabuord, rasistiske påstander og ord som kan oppfattes som krenkende av andre brukere. Litt nettikette: Tenk igjennom nyansene i det du skriver. E-post skrives gjerne i et muntlig språk, men siden ordene her ikke følges av kroppsspråk, ansiktsuttrykk etc, er det lett å misforstå e-post meldinger. Derfor: Ikke vær for rask når du sender e-post, ikke send meldinger når du er hissig, vær høflig, ha respekt for mottakeren, formuler deg godt og konsist.

ALDRI PERSONANGREP

Siden du ikke ser mottakeren, er det lett å reagere spontant på en måte du aldri ville ha gjort hvis du sto ansikt til ansikt med ham eller henne. Tenk nøye gjennom hva du skriver.

HUMOR

Vær oppmerksom på hvordan meldingene dine kan oppfattes. Det er ikke sikkert at mottakeren har samme humor som deg.

RETT OPP FEIL

Les nøye igjennom hva du har skrevet. Rett opp alle skrivefeil - før du sender. Husk at skrivefeil gir inntrykk av slurv.

OM Å SVARE PÅ E-POSTMELDINGER

SVAR INNEN RIMELIG TID

Du bør svare på en e-post i løpet av rimelig tid (eksempelvis én til tre arbeidsdager). Har du ikke tid til å gi vedkommende et utfyllende svar med det første, svar at du lover å komme tilbake til saken. Og gjør det ...

ETTER FRAVÆR: LES ALT FØR DU SVARER

Har du vært bort en stund slik at e-postboksen er full? Les i så fall igjennom all post før du svarer. Det kan jo hende at personen som mandag desperat måtte ha svar på et eller annet, fikk det av en annen i mellomtiden, og ga deg beskjed om dette i en senere e-post. Du slipper jobben med å svare, og mottakeren slipper unødvendig informasjon.

Dette var bare startsidene i denne e-boka

Du har her fått en liten smakebit fra én av Risangers nærmere 40 e-bøker (pdf). Disse e-bøkene er satt sammen i e-bokpakkene **DrivBedre-pakken**, **Næringspakken**, og **AS-pakken** tilgjengelig på vårt nettsted www.risanger.no.

I disse e-bokpakkene finner du et vell av informasjon og tips, skreddersydd til bruk for næringsdrivende og små firmaer.

E-bøkene oppdateres jevnlig. Det betyr at innholdet er ajour i forhold til gjeldende bestemmelser.

Som abonnent kan du bruke e-bokpakkene akkurat som du selv ønsker: Du kan laste ned én, noen - eller alle - e-bøkene og ha dem lokalt på din egen datamaskin, akkurat når det passer deg selv. Eller du kan lese e-bøkene på nettet, akkurat når det passer deg selv.

Liker du best å lese på papir, skriver du bare ut de delene av den aktuelle e-boka som du vil gjennomgå. Vår garanti er at opplysningene er oppdaterte og kurante.

Skjer det endringer som har betydning for deg som driver firma, får du melding om det i en e-post. Etterhvert som endringene innarbeides i e-bøkene, kan du lese på nettet eller laste ned helt ajourførte e-bøker, eventuelt skrive ut det du ønsker.

E-bokpakkene dekker blant annet disse områdene:

- beste selskapsform
- moms
- skattetips
- fradrag i eget firma
- biløkonomi
- reise og diett
- regnskap og bokføring
- pensjon i eget firma
- trygderettigheter

På kjøpet får du Risangers nyhetsmail **DagensPenger** om skatt og økonomi samt tilgang til eksklusive **nettmøter** kun for våre kunder: Otto Risanger svarer på dine spørsmål om skatt.

Les mer om abonnement på våre e-bokpakker her:
<http://www.risanger.no>

Se på neste side noe av det våre kunder sier.

Dette sier abonnentene om Risangers e-bokpakker

"Takk for rask ekspedering og godt opplagt stoff. Godt forklarande."
Kåre Solheim, 6887 LÆRDAL

"Takk for nyttige og praktiske råd!"
Gunn Helleland, IBT SydVest, LODDEFJORD

"Er meget fornøyd med tjenesten, og synes du gjør en fantastisk bra jobb med den informasjonen du gir oss. Med kun meg selv i enkeltmannsforetak hadde jeg aldri hatt mulighet til å finne ut av denne informasjonen selv."
Jeanette Hustad, Bewebbed, SANDNES

"Tusen takk for kjempegode og lærerike e-bøker!"
Eirik Sandal Lund, Bilde og Tekst ANS, HAUGESUND

"Takker for et meget matnyttig sett med e-bøker og tilhørende nyhetsbrev, det har vært verdt sin vekt i gull for min bedrift som ble startet i mai!"
Kristian Berge Nessa, Cavatina Software AS, TANANGER

"Synes DrivBedre-pakken er et fantastisk bra oppslagsverk."
Svein Hylland, Toppen Trearbeid & Høvleri, ODDA

"Takk for mange gode tips."
Jon-Erik Hammer, daglig leder, V, D & H NUF, FYLLINGSDALEN

"Fin, kjapp og lett tilgjengelig info! Takk."
Johan F. Jakhelln, assosiert partner, Tennebø & Partners, OSLO

"DrivBedre-pakken er svært nyttig for meg som har begynt å føre regnskapet selv i år. Du gjør det mulig for meg å få dette til på en bra måte og spare meg flere tusen kroner med dine tips og forklaringer."
Benjamin R. Warin, Impress Presentasjoner, HURDAL

"God og lettlest. Det er fint å få kjennskap til regler og fallgruber. Slikt får vi aldri i forståelig form fra revisorer og ligningsmyndigheter."
Sverre Grøtte, Vare-Nytt Tekstilsenter AS, EIDE