

BİLGİ POSTALAYIN

“Google Nasıl Yönetiliyor?” kitabından alınmıştır.

Eric Schmidt & Johnatan Rosenberg

İnternet Çağı’nda insanlarla iletişim kurmak, genellikle e-posta kullanmak anlamına gelir ve e-posta da ciddi şekilde kullanışlı ve güçlü bir araç olmasının yanında; çoğu zaman optimist, mutlu insanların içini anlık bir nefret ve tiksintiyle dolduran bir araç haline gelmiştir. E-posta bildirim geldiğinde insanların içine doğan kötü düşünceleri ortadan kaldırmak için kullandığımız kişisel kurallarımızı sizlerle paylaşmak istedik.

1- Hızlı Cevaplayın

İki çeşit insan vardır. Biri gönderdiğiniz postalara hızlı bir şekilde yanıt alacağına güvendiğiniz, diğeri de güvenmediklerinizdir. Siz, güvenilen tarafta olmaya çalışın. Tanıdığımız en iyi – ve en meşgul – yöneticilerin büyük çoğunluğu, gelen e-postalara hızla yanıt vermeye çalışıyor. Yalnızca özel olarak seçtikleri birkaç önemli kişiye değil, herkese aynı şekilde yaklaşıyorlar. İnsanlara hızla karşılık verdiğinizde, ekibiniz ve çalışma arkadaşlarınızın, sizi önemli tartışmalara ve karar süreçlerine dahil etme ihtimalini arttıran, olumlu bir iletişim ağı kurarsınız. Herkese karşı aynı tavrı sergilediğinizde de başından beri kurmak istediğiniz o düz, meritokratik¹ kültürü kurmaya daha da yakın olursunuz. Yanıtlarınız istediğiniz kadar kısa olabilir. Mesela bizim en sevdiğimiz cevap, “Tamamdır!” yazmak. Hızlıca yanıtlama yeteneğinize yeterince güvenmeye başladığınız zaman, insanlara “yanıtsız bırakmanın ne olduğunu da net bir şekilde gösterebilirsiniz. Bizim durumumuzda genelde “Tamam, devam et,” kullanılıyor. Yine de insanları cevap almadıkları takdirde daha mutlu edecek ve oldukça sık rastlanan şu mesajdan daha iyi olduğunu düşünüyoruz, “Şu an başım çok dolu ve mailini ne zaman okuyacağımı hatta okuyup okumayacağımı bile bilmiyorum. Geri bildirimime çok ihtiyacın varsa, biraz daha beklemen gerekecek. Ayrıca seni hiç sevmiyorum.”

2- E-posta yazarken, her kelimenin ayrı önemi vardır ama edebiyat parçalamaya gerek yok.

Bir mesaj iletirken net olun. Bir sorunu anlatacaksanız, kesin bir dille açıklayın. Bunu yapmak, edebiyat parçalamaya göre çok daha zaman alan bir eylemdir. Önce bir taslak hazırlayıp onun üzerinden geçmeniz ve gerekli olmayan kelimeleri yazıdan çıkarmanız gerekir. Merhum yazar Elmore Leonard’a, başarıyı nasıl yakaladığı sorulduğunda verdiği cevabı hatırlayalım, “İnsanların okumadan geçeceği kısımları kitaplarımdan çıkartıyorum.”² E-postaların çoğu, insanların okumadan geçtiği kısımlarla doludur.

3- Düzenli olarak gelen kutunuzu temizleyin.

¹ İdare gücünün, üstün özellikleri olduğu düşünülen kişiler arasında paylaştırıldığı yönetim şekli

² Detaylı bilgi için; Los Angeles Times haberi <http://www.latimes.com/local/obituaries/la-me-elmore-leonard-20130821-story.html>

Şimdiye kadar hangi e-postaya cevap vereceğinizi düşünürken, gelen kutunuzda sadece okunmamış postalara bakarak ne kadar zaman kaybettiniz? Biliyoruz, çok. Peki daha önce okuduğunuz e-postaları açıp tekrar okurken ne kadar zaman kaybettiniz? Gelen kutusunu açıp da şimdi hangi mesaja yanıt vermeyi düşünürken geçen zaman, büyük bir kayıptır. Aynısı, daha önce okuduğunuz ama o zaman yanıt vermediğiniz e-postaları tekrar okurken de geçerlidir.

Yeni bir mesajı açtığınızda, yalnızca şu seçenekleriniz varmış gibi hareket edin:

- Okumanıza gerek olmadığını anlayana kadar okuyun,
- Okuyun ve derhal yanıtlayın,
- Okuyun ve sonra yanıtlayın veya
- Sonra okuyun (okumaya değer ancak acil değil veya şu an okunmayacak kadar uzun).

Bu seçeneklerden birine anında karar verin ancak ilk ikisini öncelikli tutun. Mesajı okuyup ne yapılması gerektiğine karar verirsiniz, derhal yapın. Aksi takdirde kendinizi yeniden okumaya mahkum edersiniz ki bu da her türlü büyük bir zaman kaybı olur.

Bunu düzgün bir şekilde yaparsanız, gelen kutunuz, daha detaylı düşünmeyi gerektiren karmaşık konular (bu e-postaları "işlem yapılacaklar" adında bir klasöre taşıyın veya izlemeye alın) ile birkaç tanı de sonra ilgilenebileceğiniz "okunmalı" öğesinden oluşan bir yapılacaklar listesine dönüşebilir.

Gelen kutunuzdaki her şeyin "işlem yapılacaklar" klasörüne taşınıp orayı yeni gelen kutusu yapmanın önüne geçmek için de bu klasördeki e-postaları her gün temizleyin. E-posta temizlemek, bizim gözümüzde her akşam işten çıkmadan önce yapılacak iyi bir aktivitedir. Hedef, klasörde hiç mesaj bırakmamaktır ama e-posta sayısı beşin altında olduğu sürece sorun olmaz. Sayı arttıkça, daha sonra o uzun listeden hangisine işlem yapacağınızı düşünürken büyük zaman kaybedersiniz.

4- E-postaları SGİG (Son Gelen İlk Gider) modeline göre düzenleyin.

Bazen eski mesajlar, siz okuma fırsatı bulana kadar başkası tarafından halledilir.

5- Hatırlayın, en son efsane bir yönlendiriciydik.

İçerisinde değerli ve kullanışlı bir bilgi bulunan e-posta aldığınızda, başka kimlerin bundan faydalanabileceğini düşünün ve onlarla paylaşın. Gün bittiğinde de birkaç dakikanızı ayırıp, "Bunu kime iletmeliydim de unuttum?" diye düşünerek eksik kalan insanlara da bu faydalı bilgileri ulaştırın.

6- E-postalardaki bcc (gizli alıcı) özelliğini kullanırken, kendinize bunun sebebini sorun.

Cevap, çoğu zaman bir şeyleri saklamaya çalıştığınız için kullandığınız yönünde olacaktır. Bu da başından beri kurmaya çalıştığımız şeffaf kültüre ters ve bir yerde üçkağıtçıların yapacağı bir şeydir. Bir cevap vereceksiniz, ya insanları açık şekilde alıcı listesine ekleyin ya da hiç eklemeyin.

Bcc özelliğini, yalnızca birini e-posta konusundan çıkarırken kullanmanın uygun olduğunu düşünüyoruz. Uzun bir e-posta serisinde, yanıtı tüm alıcılara gönder seçeneğine bastığınız zaman, artık konuyla ilgisi olmayan insanları bcc alanına taşıyabilirsiniz. Ancak gönderdiğiniz e-postanın altına bunu yaptığınıza dair bir not eklemeyi unutmayın. O insanlar, artık kendilerini ilgilendirmeyen konuyla ilgili e-posta almadıkları için size teşekkür edeceklerdir.

7- Bağırmayın.

İlla bağırmanız gerekiyorsa, birinin yanına gidip bağırın. ELEKTRONİK ORTAMDA BAĞIRMAK ÇOK KOLAY.

8- Talepleri takip etmeyi kolaylaştırın.

Birine, daha sonra takip etmek istediğiniz bir işlemlle ilgili mesaj gönderdiğinizde, kendinizi de alıcılara ekleyin ve mesajı "Takip" etiketiyle işaretleyin. Böylece tamamlanmamış işleri bulup takip etmek kolaylaşır ve ilk başta gönderdiğiniz metni, başına, "Bu işi hallettik mi?" yazarak yeniden gönderebilirsiniz.

9- Gelecekte aramayı düşündüğünüz şeyler için işi kolaylaştırın.

Daha sonra hatırlamanız gerekeceğini düşündüğünüz bir şey olursa, içeriğini özetleyen birkaç anahtar kelimeyle kendinize gönderin. "Bunu ileride nasıl ararım?" diye düşünerek bulduğunuz anahtar kelimeler, gelecekte arama yaparken aklınıza gelecek kelimelerle aynı olacaktır.

Bu durum yalnızca e-postalar için geçerli değildir. Önemli belgeleri de aynı şekilde hatırlayabilirsiniz. Johnathan, ailesinin pasaportlarını, ehliyetlerini ve sağlık sigortası bilgilerini tanımlayıcı anahtar kelimelerle kendisine gönderiyor. Olur da bir seyahat sırasında kaybolurlarsa, kopyaları internetten çıkarmak oldukça kolay oluyor.