

# De opkomst en ondergang van e-mail



Drs. M.H. van der Kuil RI  
marcel@iq-consulting.com

**W**as u ook zo geschrokken van de propvolle inbox na de vakantie? Of heeft u dagelijks, vanuit de strandstoel, uw e-mails beantwoord om een dergelijke *overkill* te voorkomen?

Ieder dag worden er miljarden e-mails verstuurd en dit aantal blijft groeien. Het lijkt haast een virus. Online communiceren werkt voor sommigen zelfs verslavend, omdat je zo snel antwoord krijgt. Elektronische post verdringt langzaam het 'normale gesprek'. Zo komt het steeds vaker voor dat mensen die min of meer tegenover elkaar zitten voornamelijk communiceren per e-mail. Het wordt ook als substituut gebruikt voor de vergadering en voor het voeren van een discussie. En ook bedrijfsdocumenten worden steeds vaker per mail verstuurd. Dit gaat allemaal vanzelf, lijkt het. Maar blijft het ook vanzelf goed gaan?

Bedrijfsdocumenten zijn intellectueel kapitaal en daarmee echte 'activa', met vaak een zekere vertrouwelijkheid. Deze 'bezittingen' worden vaak al slecht beheerd. En door de populariteit van e-mail wordt dit probleem

alleen maar nog groter. Er zijn namelijk nog geen handige *tools* beschikbaar voor het beheren en delen van documenten, in combinatie met e-mail. Daarbij worden documenten voornamelijk gedeeld via e-mail en dan vaak alleen op deze manier. De directe toegang tot documenten op bedrijfsnetwerken is zelden mogelijk, omdat deze standaard 'dicht' staat, onder het mom van veiligheid. Dit maakt dat de activa te weinig benut kunnen worden. De indirecte toegang tot diezelfde documenten via e-mail is aan de andere kant aan geen enkele regel gebonden. Dit maakt dat er geen controle is op het gebruik van het intellectueel kapitaal. Een simpele *shared drive* op het bedrijfsnetwerk waar iedereen bij kan is niet voldoende: deze voorzieningen worden meer als stortplaats gebruikt dan als kenniscentrum. Documenten zijn vaak onvindbaar, onder andere vanwege het feit dat een goede zoekmachine ontbreekt. Zoeken naar bedrijfsinformatie zoals op internet is bij veel bedrijven nog immer niet mogelijk. Sterker nog: sommige bedrijfskennis kan je tegenwoordig makkelijker buiten het bedrijf vinden dan daarbinnen. Sites zoals Wikipedia bieden actuele en professioneel gestructureerde expertise, bijvoorbeeld over Basel-II. Moeten bedrijven overwegen om het documenteren van kennis en het beheren van bedrijfsdocumenten uit te besteden?

Nicolas Sarkozy, president van Frankrijk, wilde onlangs het 'e-mailprobleem' oplossen door de blackberries van zijn politici te verbieden. Dit lijkt extreem, maar er zullen vast meer organisaties zijn die de uitwassen van e-mail een halt willen toeroepen en de kennis uit de individuele e-mailbox terug naar het bedrijf en de medewerkers willen halen. En onder de druk van *instant messaging* wordt e-mail als communicatiemiddel ook steeds minder populair. Betekenen deze ontwikkelingen de ondergang van de elektronische post? •