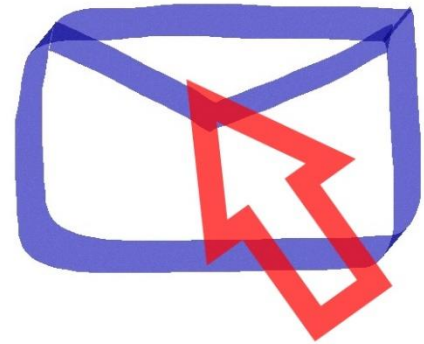


Onderzoek naar e-mail gebruik – laat je niet onderbreken!

Rijnsburg, 15 oktober 2015 - Onlangs hield ik, Arjan Zuidhof, een kleinschalig onderzoek rond e-mailgebruik onder leidinggevendenden, uitvoerend professionals en ondernemers (voornamelijk lezers van mijn eZine nieuwsbrief). Ik ben altijd nieuwsgierig naar hoe iemand het werk organiseert en het beste dat je dan kunt doen: gewoon vragen. Na afloop maak ik de balans op: liefst 265 mensen hebben de korte vragenlijst ingevuld (dank!). Wat zijn de resultaten en welke lessen vallen hier uit te halen?

RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

Uit het onderzoek blijkt dat eenderde van hen de e-mail tijdens de werkdag de hele tijd open heeft en meldingen (enveloppe, ontvangt van ieder nieuw bericht. Verder heeft ruim de helft (54%) het mailprogramma wel open maar gelukkig zonder die productiviteitsversturende notificaties. Hoewel in dat laatste geval je niet door je mailprogramma onderbroken wordt, is de neiging alsnog groot om toch regelmatig even mails te checken. Of het veel verschil uitmaakt? Je zult je nog verbazen, zo dadelijk meer.



Een magere 13 % sluit het mailprogramma zodra de mails gelezen en verwerkt zijn en word dus tijdens het werk niet door de mail gestoord. Wanneer zelfs kenniswerkers die actief aan hun productiviteit werken - het overgrote deel van de invullers zijn lezers van mijn eZine - bijna altijd het mailprogramma hebben openstaan, zal dat in kantoorwerkend Nederland als geheel niet heel anders zijn.

“

Eenendertig procent checkt tientallen keren per dag de mail of zegt

eenvoudigweg "te vaak" te checken

Kijken we hoe vaak de mail gecheckt wordt dan zie je dat slechts 3 % 1 keer per dag of minder naar de mail kijkt, 20 % 2 tot 3 keer, en de rest vaker. Liefst 31 % zegt "tientallen keren per dag" of eenvoudigweg "te vaak" te checken. Opnieuw zien we dus dat eenderde zoveel met mail bezig is dat het echte werk, waar je waarde toevoegt, in de knel komt.

“

80 procent van alle respondenten heeft de hele dag de mail open staan omdat 'anders het werk niet goed gedaan kan worden. Zó afhankelijk zijn we geworden van onze inbox!

Gevraagd naar de redenen waarom die mail dan openblijft wordt de toegang tot agenda, takenlijst en contacten in ruim de helft van de gevallen (51 % van deze mensen) genoemd. Dat het noodzakelijk is de mail strikt bij te houden wordt door 26 % genoemd. De rest noemt overige redenen als nieuwsgierigheid naar de nieuwe berichten. Zo heeft dus 80 % van de mensen die mail de hele dag open laat staan als reden dat het werk anders niet goed gedaan kan worden. Is dat niet vreemd: hier ligt het feit op tafel dat we e-mail als een soort afgeleide van het werk zijn gaan zien. Alsof e-mail het werk zelf is. Voor veel mensen is dat ook zo, gezien vaak 2 uur per dag of meer aan de mail besteed wordt. Heb je je wel eens afgevraagd wat je bereikt met dat eindeloze getik? Misverstanden, lange verhalen, correcties, eindeloze heen-en-weertjes om een vergadering te prikken en als je niet oplet oplopende emoties. De beste oplossing voor al deze mailproblemen is om je mail op z'n minst af te sluiten wanneer je met schrijfwerk zoals rapportages en marketingplannen, vergadervoorbereidingen, klantgesprekken en ander breinwerk bezig bent. Klus afgerond en de dringende behoefte tot checken? Wees mijn gast. Dat breinwerk doe je op die manier beter, met minder misverstanden en ook nog eens in minder tijd. Multitasken zoals mailen en de strategie uitzetten gaat niet tegelijkertijd. Punt.

“

Bijna eenderde rapporteert geen goede grip op de dagelijkse werkzaamheden te hebben, terwijl ruim de helft onvoldoende tijd voor strategie en denkwerk zegt te hebben.

Dat het werk in de knel komt blijkt ook uit de vragen die daar letterlijk over gesteld worden. Van de respondenten geeft 31 % namelijk aan geen goede grip op de dagelijkse werkzaamheden te hebben, 52 % heeft onvoldoende tijd voor de "grote lijn, strategie, denkwerk" enzovoort, 56 % krijgt meestal niet af wat ze zich op een dag hebben voorgenomen en 31 % heeft moeite het werk goed te plannen. Toezeggingen worden door vrijwel niemand "vaak" vergeten, terwijl liefst 45 % dat "soms" doet.

Voor mij springen hier vooral uit het gebrek aan tijd voor de grotere lijn en het niet kunnen afkrijgen wat gepland is. De cijfers in dit onderzoek. maar ook in andere grootschaliger onderzoeken, zeggen dat in dat meer dan de helft van kantoorwerkend Nederland zich door de korte termijn, de brandjes in de organisatie en de inbox laat leiden. Voor sommigen is dat onvermijdelijk gezien de aard van het werk, maar het overgrote deel zal regelmatig geconcentreerd denkwerk moeten verrichten en kan

dat argument daarom eigenlijk niet aanvoeren. De drukte wordt vaak juist als excuus gebruikt om aan te geven waarom het rapport pas later klaar is en waarom ik nog geen antwoord op mijn vraag kreeg.

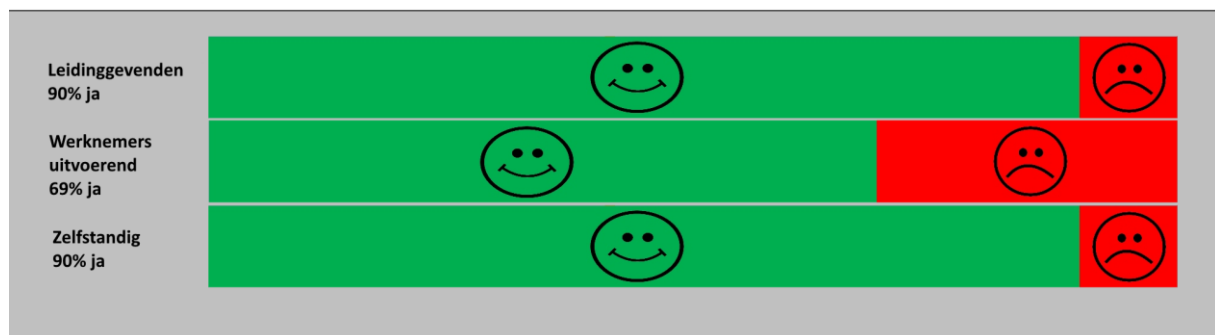
ACTIEF BEZIG MET EIGEN FUNCTIONEREN

De invullers van de vragenlijst zijn voor het grootste deel lezers van mijn eZine. Dit is een groep die grotendeels actief werkt aan het verbeteren van de eigen productiviteit. Dat blijkt het meest duidelijk uit het feit dat 48 % (!) leest of luistert naar managementboeken om de productiviteit op peil te houden. Dit moet wel bijzonder veel meer zijn dan het gemiddelde in Nederland. Ik heb me namelijk wel eens laten vertellen dat de gemiddelde manager minder dan 1 boek per jaar leest. Verdere volgt men in ongeveer even grote mate online trainingen (29%), groepstrainingen (21%) en persoonlijke coaching (20%). Behalve boeken is hier niet een hele duidelijke voorkeur te zien.

INZOOMEN

Hoe verschillen leidinggevenden, uitvoerend professionals en zelfstandigen ten opzichte van elkaar. Interessante vraag natuurlijk. Gemiddeld genomen zijn dit toch heel verschillende menstypen, zou dat ook gevolgen hebben voor hoe ze omgaan met hun werk en de planning daarvan?

Kun je je creativiteit kwijt in je werk?



Op een aantal vragen antwoorden de 3 groepen vergelijkbaar, toch zijn er wat interessante verschillen te zien. Kijk je naar wie mail door de dag heen afsluit dan zie je dat slechts 8 % van de leidinggevenden dat doet, tegen 12 % van de werknemers en 16 % van de zelfstandigen. Hoewel ook dat laatste nog een laag percentage is, is het toch twee keer zoveel als leidinggevenden.

Voldoende aandacht voor de lange termijn hebben verrassend genoeg vooral de zelfstandigen: 61 % tegen maar 41 % in de beide andere groepen.

Vooraf werknemers zeggen vaak hun creativiteit in het werk niet kwijt te kunnen, liefst 31 % meldt dat tegen slechts zo'n 10% bij de leidinggevenden en zelfstandigen. Een opvallend verschil!

Zelfstandigen zijn het meest tevreden met wat ze doen, 7 % overweegt ander werk te gaan doen. Bij de leidinggevenden is dat 16 % en bij de werknemers maar liefst 31 %! Zoom je nog verder in op die

werknemers dan zie je dat van degenen die hun mail dichthoudt gedurende de dag 19 % ander werkt overweegt en wie mail openhoudt, je voelt hem aankomen, wel 37%. Hele harde conclusies kun je hier niet aan verbinden want misschien houden ze wel vaker hun mail in de gaten juist omdat ze in afwachting zijn van de terugkoppeling over het sollicitatiegesprek, toch vind ik het opvallend.

Bovenstaande resultaten passen duidelijk in het verhaal dat je vaak ziet over zelfstandigen: behoorlijk tevreden met hun werk, waar ze goed hun ei in kwijt kunnen. Verder zijn het vooral de werknemers die minder positief over hun werk rapporteren dan de andere twee groepen.

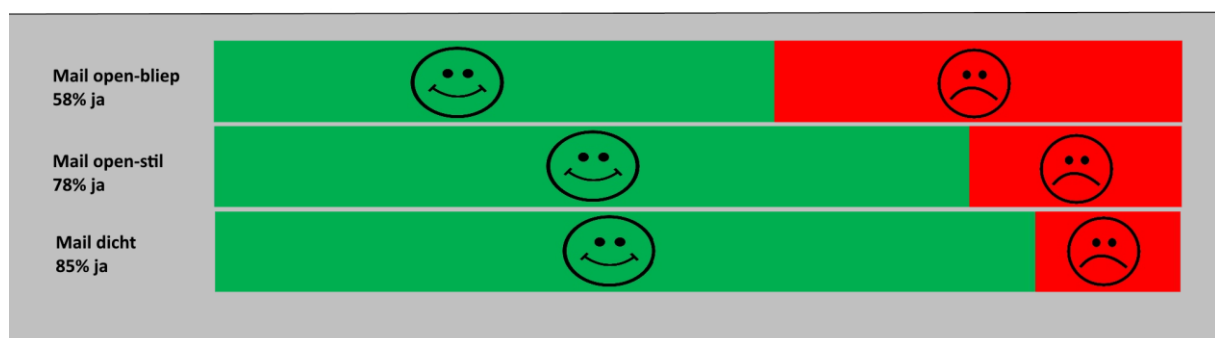
MAILTJE OPEN, MAILTJE DICHT

“

Hou tijdens strategisch denkwerk je mail gesloten. De hele dag afleiding door mogelijk interessante berichtjes leidt alleen maar tot meer fouten, meer stress en je krijgt minder gedaan!

Hier was ik zelf het meest nieuwsgierig naar: hoe verschillen degenen die de mail door de dag heen na lezing afgesloten houden ten opzichte van wie mail de hele dag openhoudt? De groep 'dicht' meldt in 21 % van de gevallen geen grip op de dagelijkse werkzaamheden te hebben, in de groep 'open' ligt dit op 31 %. Dicht meldt in 27 % geen tijd te hebben voor de grote lijn en strategie, in de groep open meldt liefst 56 % dit!

Gaat het plannen van je werk goed?



De groep mail-dicht lukt het plannen in 15 % niet goed, mail open maar op stil rapporteert dat in 22% en de groep die direct notificaties ontvangt, noem het de groep open+bliep komt zelfs op 42 % uit. Forse verschillen! Baanwisselaars vind je tenslotte in 15% onder de groep 'dicht' en 25% onder de groep 'open', toch ook een behoorlijk verschil. Bijzonder feitje: inzoomen op de werknemers laat zien dat degenen van hen die de mail dicht hebben in 19 % van baan willen veranderen, wie de mail open heeft staan (met of zonder notificaties maakt niet uit) wil dat in liefst 37 %!

Zoek je een andere baan? (groep: uitvoerend werknemers)



Dit alles pleit er voor de mail tijdens je werkdag zoveel mogelijk gesloten te houden. Ook uit veel wetenschappelijk onderzoek blijkt dat mensen die zich regelmatig laten onderbreken door afleidende mails, door meldingen op hun telefoon en door allerlei dingen door elkaar te doen uiteindelijk veel minder gedaan krijgen, meer stress ervaren en ook nog eens meer fouten maken.

CONCLUSIES

- Het overgrote deel van de invullers, 80 % heeft mail de hele dag open staan, iets minder dan de helft daarvan krijgt ook direct een notificatie bij nieuwe mail. En is daarmee per definitie afgeleid van het (belangrijke?) werk dat ze op dat moment deden. Een absolute afrader om vele redenen.
- Bijna eenderde (31 %) geeft aan tientallen keren tot eenvoudigweg "te vaak" de mail te checken.
- Werknemers zijn over het algemeen minder tevreden over hun werk en lopen daar ook meer tegen problemen (vooral zichtbaar in creativiteit niet kwijt kunnen, 31 %- en op zoek zijn naar ander werk, ook 31 %) aan dan zelfstandigen en leidinggevenden
- Wie de mail tijdens de werkdag na lezing direct weer afsluit, scoort op alle fronten veel beter: een goede grip op de dagelijkse werkzaamheden (79 % versus 69 % bij groep 'mail open'), heeft veel vaker genoeg tijd voor de strategie (73% versus 44 %), kan in 85 % van de gevallen goed plannen versus slechts 58 % bij de groep 'open+bliep'. Wie de mail dichthoudt zoekt in één op de zes gevallen ander werk, in de groep mail-open is dat één op de vier.

REPRESENTATIVITEIT

In grote meerderheid zijn de invullers de lezers van mijn eZine, een groep die vaak zelfbewust is van het eigen werk en bezig met verbeteren daarvan. Dus schokkend dat nog zovelen zich gemakkelijk laten onderbreken. Tegelijk is dit een groep die niet voor niets geabonneerd is op productiviteitstips. Vermoedelijk kun je de getallen redelijk vergelijken met Nederlandse professionals en leidinggevenden als geheel. Vermoedelijk is vooral het hoge percentage dat actief hun productiviteit verbetert aan de hoge kant. Voor de rest komen de percentages redelijk overeen met wat elders uit grootschaliger onderzoek blijkt.

Wil je je meer verdiepen in dat onderzoek, dan raad ik je van harte het boek "*Ontketen je brein*" van Theo Compennolle aan. Deze Belgische psychiater heeft een uitgebreid boekwerk geschreven over

onze drang voortdurend online te zijn en te willen multitasken en hoe ons dat rusteloos maakt en juist tot minder in plaats van meer resultaat leidt. Het boek is voorzien van meer dan 600 literatuurreferenties zodat je helemaal up-to-date raakt met de recente stand van zaken in de wetenschap. Alhoewel een dik boekwerk is het geen saaie kost, Compennolle is een boeiend verteller en maakt veel gebruik van afwisselende voorbeelden.

CONTACTGEGEVENS



Arjan Zuidhof, productiviteitscoach, Rijnsburg

<http://arjanzuidhof.nl>

arjan@arjanzuidhof.nl

06 – 818 916 96

<http://twitter.com/azuidhof>

<http://www.linkedin.com/in/arjanzuidhof>