

## En sammanfattning av några tankar i avhandlingen "Electronic Mail and its Possible Negative Aspects in Organizational Contexts"

E-post är viktig inom dagens organisationer men det finns också ett antal negativa aspekter som är värda att beakta. Om vi har ett koordinerande arbete finns det en risk för att vi låter e-posten styra vårt arbete och därmed skapas onödig stress.

Den normala användningen av e-post på individ- och organisationsnivå kan indelas i:

1. **Nödvändig** dvs. användbar och viktig information/kommunikation som är intressant för våra arbetsuppgifter och/eller tillfredsställer sociala behov.
2. **Onödig** dvs. oanvändbar eller ointressant information/kommunikation som inte fyller något av våra behov.
3. **Skadlig** dvs. e-post som på olika sätt påverkar arbetsmiljön eller effektiviteten negativt.

Avhandlingen belyser huvudsakligen den tredje punkten dvs. den e-postanvändning som kan betraktas som skadlig på något sätt och orsakerna till detta.

### 1. Är det skillnad på elektronisk kommunikation och "vanlig" kommunikation?

Tidigare forskning<sup>1</sup> har visat att när man samarbetar med hjälp av datorer så kan vissa problem vara svårare att komma till rätta med än vid kommunikation ansikte-mot-ansikte, eftersom digital kommunikation delvis förändrar förutsättningarna för kommunikationen.

Med detta vill forskarna ha sagt att det krävs en viss anpassning av beteendet eftersom vi, under evolutionen, har anpassat våra sinnen för att kunna kommunicera med alla våra sinnen i situationer som tidigare helt präglades av fysiska möten. Våra ansikten har 22 muskler på varje sida som kan generera 6000 olika ansiktsuttryck och att kunna läsa av dessa är något vi har varit beroende av under lång tid för att förstå våra medmänniskor<sup>2</sup>. I den elektroniska kommunikation är vi vanligtvis hänvisade till enbart text vilket gör att vi ibland blir både frustrerade och uttråkade. Båda känslorna kan ge upphov till stress.

I avhandlingen diskuteras flera andra anledningar till att individerna upplever stress. Mer om detta finns att läsa under punkt 4.

Olika media för kommunikation har olika för- och nackdelar. För att kunna använda rätt media i ett visst sammanhang krävs det att man som användare vet vilket media som är bäst för en viss uppgift. Detta i sin tur kräver att användarna har kunskap om de media de har tillgång till.

Forskarna har konstaterat att tekniken i sig inte är ett problem men att det kan uppstå problem innan vi har lärt oss använda den på ett sätt som gör att det inte uppstår

---

<sup>1</sup> Se t ex Bradley, G. (2006). *Social and Community Informatics – Humans on the Net*, New York: Routledge,

<sup>2</sup> Kock, N. (2005). "Media Richness or Media Naturalness? The Evolution of Our Biological Communication Apparatus and Its Influence on Our Behavior Towards E-Communication Tools", *IKEE Transactions on Professional Communication*.

onödiga problem i kommunikationen. Kommunikationsproblem i allmänhet, oberoende av media, kommer alltid att vara en del av vår verklighet.

Om vi alltmer övergår till att använda elektronisk kommunikation i organisationerna är det viktigt att överväga att det i elektronisk kommunikation är svårt att bygga upp tillit vilken är en viktig grund för kommunikation. Det är också svårt att skapa och vidmakthålla motivation, tolka och förstå andra och upprätthålla relationer. Det kan också vara svårt att tolka och förstå vad avsändare avser eftersom t. ex. e-post är textbaserad. Möjligheten till snabb kommunikation gör att vi skickar iväg meddelande som ibland inte är så väl genomtänkta, att vi skickar vidare meddelande som vi inte borde etc.

## **2. Vad är det som gör att det ibland går snett i e-postkommunikation?**

Vad är det som gör e-post annorlunda från andra media för kommunikation? Egentligen är det kombinationen av e-postens egenskaper som är intressant och som gör att vi väljer e-post i första hand i organisationer. Vissa av dessa egenskaper kan skapa problem. Andra media har andra kombinationer av egenskaper som gör att de är unika på sitt sätt och därför bör man som användare fundera över vilket media som är bäst lämpat för en viss uppgift.

Nedan finns listat ett antal egenskaper som kan tillskrivas e-post och som gör att vi finner e-post användbar i många sammanhang. Vad som är viktigt att inse är att egenskaperna också kan vändas till nackdelar.

- Möjligheten till kommunikation över tid- och rumsgränser s. k. asynkron kommunikation vilken kan skapa stora informationsflöden.
- Möjligheten till en snabb, enkel, och billig kommunikation vilket också medverkar till att vi ibland får mer information än vi behöver.
- Det något förenklade språket som vi ofta använder förenklar informationsutbytet men kan också resultera i missförstånd.
- Vi kan ha flera aktuella ärenden på gång parallellt men det är viktigt att vi sätter punkt för en diskussion och kommer till beslut för att inte få en form av ”rundgång” i kommunikationen.
- Vi kan gå tillbaka och läsa igenom ett meddelande innan vi skickar det, något som de flesta av oss inte bryr oss om. Detta kan medföra att de meddelande vi skickar blir något oklara och kan t o m uppfattas som slarviga.
- Vi kan återgå till tidigare skickade meddelanden och skicka dem igen, med eller utan revidering.
- Vi kan kopiera och skicka vidare obegränsat. Om vi skickar vidare ett meddelande utan att reflektera över lämpligheten att skicka ett meddelande vidare kan det skapa problem om innehållet av någon anledning är kontroversiellt.

- Vi kan skicka stora mängder information vilken är en fördel men kan också bidra till att vi skickar för mycket. Eftersom det är möjligt att skicka mycket information gör vi ofta det.
- Avsaknad av sociala ledtrådar kan underlätta kommunikationen men kan också försvåra den. Vi tror också att vi kan avgöra vad som är ironi och humor i betydligt större utsträckning än vi kan.
- Det är möjligt att ge snabb feedback något som dock inte är så vanligt p g a e-postens asynkrona karaktär.
- E-postmeddelande är permanenta men uppfattas som flyktiga. Att ett e-postmeddelande är permanent innebär att även om vi själva raderar ett meddelande så finns det ofta lagrat på en server någonstans.
- Det går ofta snabbt att skriva ett e-postmeddelande som sedan distribueras till många mottagare jämfört med den tid som det tar för mottagarna att läsa och agera på innehållet.

### 3. När e-post kanske inte är det bästa alternativet

Resultatet av den första studien visar på att det finns anledning till en viss försiktighet när det gäller användningen av e-post inom följande områden:

<p><b>Strategiska frågor ex.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hot om avsked och uppsägning</li> <li>• Omorganisationer</li> <li>• Företagsköp</li> <li>• Förhandlingar</li> </ul>	<p><b>Personliga ärenden ex.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Förflyttningar</li> <li>• Uppsägningar</li> <li>• Lönediskussioner</li> <li>• Beslut av sekretesskaraktär</li> <li>• Disciplinärenden</li> <li>• Tillrättavisning som kan uppfattas som mobbning</li> <li>• Personliga frågor/omvälvande omständigheter oberoende om de är positiva eller negativa</li> <li>• Åtgärd av personliga problem</li> </ul>
<p><b>Informationens karaktär ex.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslut eller information som lätt kan ifrågasättas</li> <li>• Frågeställningar som kan uppfattas som vaga eller abstrakta d.v.s. oklar information</li> <li>• Väldigt viktig information</li> <li>• Meddelande med ett skrämmande innehåll</li> <li>• Tungläst eller mycket omfattande information</li> </ul>	<p><b>Förhållningssätt ex.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konflikthantering</li> <li>• Bemöta en irritation</li> <li>• Besvara ett meddelande när man är i affekt.</li> <li>• Om det krävs en snabb respons/feedback eller åtgärd</li> <li>• Om man vill uppnå konsensus via dialog</li> <li>• När kontrollen på reaktionerna är viktig</li> </ul>

#### 4. Vad är det som uppfattas som mest stressande?

Anledningarna till varför de som ingick i studien uppfattade e-post som stressande är många. De vanligaste svaren är listade nedan efter frekvens.

- För många e-post, irrelevant e-post, alternativt för mycket information i e-post som exempelvis flera bifogade filer med omfattande text.
- Förväntan på snabb respons från avsändaren oberoende om den är uttalad eller inte. Oftast handlar det mest om att mottagaren tror att avsändaren vill ha en snabb respons eftersom det är möjligt att ge det.
- Tanken på att inkorgen innehåller alltför många e-postmeddelanden när man kommer tillbaka från ledighet eller arbetsrelaterad frånvaro gör att användarna, för att undvika stress, läser e-post innan de kommer till jobbet.
- En upplevelse av att den personliga kontakten har minskat genom att många väljer att i alltför stor utsträckning kommunicera via e-post.
- Förväntningar om att man skall vara ständigt uppdaterad på och insatt i all information som finns tillgänglig.
- Flera användare tycker att de har en tendens att prioritera e-posten vilket kan göra att mer långsiktiga arbetsuppgifter blir lidande.
- Tiden blir splittrad för de användare som låter inkommande e-post avbryta arbetet.
- Ökad elektronisk kommunikation kräver en dator vilket gör att man som användare blir mer stillasittande.

#### 5. Vad kan man då göra som organisation och individ för att undvika stress i samband med e-post?

För att komma tillrätta med några av de problem och avigsidor med e-post som har beskrivits tidigare i texten kan man som användare arbeta sig igenom de punkter som finns nedan. De är uppdelade dels på den organisatoriska nivån och dels på den individuella nivån.

Den inledande frågan under Organisatorisk nivå – *Är e-post ett problem i organisationen?* – är central likväl som den första frågan under Individuell nivå – *Är e-posten din Chef?* – för att ”diagnostisera” om det finns ett problem eller inte.

##### 5.1. Organisatorisk nivå

###### 1. Är e-post ett problem i organisationen?

E-post är ett mycket vanligt kommunikationsverktyg i dagens arbetsliv och huruvida e-post är ett problem i en viss organisation är omöjligt att veta utan att fråga. Nyckeln till att hantera denna fråga är att samla kunskap om e-postkulturen i en specifik organisation. Ingen formell undersökning behöver göras. Ta dig tid och fråga de anställda, de kommer att berätta.

## 2. Vilka problem finns det på användarnivån?

Om det finns problem i organisationen är nästa steg att få personalen engagerad i att lösa dem. Detta är inte ett problem som går att lösa genom att utfärda direktiv utan något som bör lösas genom konsensus mellan användarna eftersom det är användarna som skapar problemen.

## 3. Vilka problem finns på den organisatoriska nivån?

När de anställda har identifierat de viktigaste problemen, försök att fastställa i vilken mån dessa har återverkningar på den organisatoriska nivån. Gör också en analys för att fastställa de sociala och finansiella konsekvenserna.

## 4. Vad skall vi göra åt problemen?

Några aspekter kan regleras och andra inte. En formell policy eller direktiv har en tendens att glömmas bort om de inte är djupt rotade i användarnas behov. Om en formell policy eller direktiv inte är det rätta sättet att försöka lösa problemen kan en öppen diskussion om användningen av e-post ändra användarnas sätt att använda e-post. Om det finns ett allmänt önskemål bland användarna om restriktioner för e-postanvändning kan det vara en bra idé att formulera några restriktioner annars är det inte nödvändigt.

## 5. Vad skall e-post användas till?

Försök att på en organisatorisk nivå att bestämma när e-post skall användas och när e-post har fler fördelar än nackdelar.

## 6. Se till att det finns effektiva filter mot spam

Låt inte organisationen översvämmas av spam. Det är viktigt att ha funktionerande filter mot spam för att minska antalet inkommande e-post.

## 7. Håll ett öga på utvecklingen

Kom ihåg att e-post har använts under en relativt kort tid. Kanske kommer användningen att förändras i en positiv riktning – eller en negativ. Förmodligen är det möjligt att konstatera en utveckling åt fel håll. Sluta inte att fråga och att observera.

## 5.2. Individuell nivå

### 1. Är e-posten din Chef?

Om e-posten kontrollerar ditt arbete för mycket och därför har blivit alltför styrande, stanna upp ett tag och fundera på varför det är så och diskutera detta med din chef. Kom ihåg att det inte är din dator som binder dig till sig utan det är du som har blivit beroende av datorn. Även om datorn är viktig för att du skall kunna utföra ditt arbete är det inte till någons fördel om du spenderar hela arbetsdagen framför den.

### 2. Använd också andra media för kommunikation

Gör inte e-post till ditt *enda* val för kommunikation utan använd också telefonen eller ta och rör på dig för att möta den du vill prata med ansikte-mot-ansikte. Förmodligen får du en snabbare och mer användbar feedback om du gör det.

### 3. Begränsa din användning av e-post

Även om e-post bara är ett sätt att kommunicera ibland andra är det viktigt att inse att e-post uppmuntrar vissa beteenden. Fundera på vad du skriver, vad du skriver om och också på vilket humör du är när du skriver och svarar på e-post. Skicka inte vidare

e-post utan tillstånd från den ursprungliga avsändaren om det inte är uppenbart att meddelandet är helt okontroversiellt. Försök att använda CC restriktivt.

#### **4. Varför skickar du e-post?**

Fråga dig om mottagaren behöver den information du avser att skicka. Gör dina intentioner klara så att mottagaren vet vilken respons du efterfrågar. Gör också dina tidsramar klara så att mottagaren kan identifiera om ärendet är brådskande eller inte i stället för att bara markera att det är ett brådskande ärende. E-post anses vara utan kontext vilket innebär att det är viktigt att ge information om sammanhanget för att mottagaren skall förstå bakgrunden.

#### **5. Om du inte får någon feedback på skickade e-post**

För att få den feedback som du behöver för att kunna utföra ditt arbete måste du inse att du är i centrum för dina behov och ditt digitala universum, med det är också mottagaren i sin värld. Att skicka ett meddelande till många mottagare med hopp om att få en arbetsuppgift utförd är vanligtvis ingen bra idé eftersom det är risk för att ingen känner ansvar för att göra något. Det är bättre att adressera ett meddelande till en person om du vill ha något utfört eftersom vi hellre läser de e-postmeddelanden som är personligt adresserade än de som har skickats till många. Om du inte får den feedback som du behöver försök använda något annat sätt att få det du behöver.

#### **6. Du behöver inte besvara alla e-postmeddelanden**

Du behöver inte besvara alla e-postmeddelanden och inte heller läsa alla, speciellt inte om du inte har tid att göra det. Men, om du inser att ett meddelandet är viktigt, skicka ett svar och skriv att du kommer att återkomma – och gör det.

#### **7. Låt inte e-post avbryta ditt arbete**

Om du inte är anställd för att besvara e-post, låt inte e-posten avbryta ditt arbete mer än nödvändigt. För många avbrott innebär att det är svårt att utföra mer långsiktiga arbetsuppgifter eller sådana som kräver en stor koncentration eller innovativ tänkanden.

#### **8. E-post och känslor är i arbetssammanhang oftast en dålig kombination**

E-post är enkelt och snabbt att använda och därför skickar i ibland e-post som sårar andra människor eller också kan vi själva bli sårade. Det är viktigt att inte svara på negativa budskap och det kan också vara en bra idé att tala om för den som har skickat ett sådant att vi har tagit illa vid oss – men försök inte förmedla detta via e-post.

#### **9. Är e-postsystemet ett arkiv?**

Du behöver inte spara alla e-post som du får eller skickar. Tänk dock på att viss e-post kan ha rättsliga följder. Använd ett annat system än e-post för att arkivera affärskorrespondens via e-post.

#### **10. Läs inte e-post när du inte arbetar**

E-post är ett perfekt hjälpmedel för att kunna hålla ett öga på vad som händer på arbetet när vi är lediga. Försök att inte kontrollera din inkorg när du är ledig om det inte är absolut nödvändigt eftersom du inte får den vila och avkoppling som du behöver.