



EKONOMIHÖGSKOLAN

Lunds universitet

Institutionen för Informatik

E-post i organisationer

Fördelar och hinder med e-post som arbetsverktyg

Kandidatuppsats, 15 högskolepoäng, Sysk01 i informatik

Framlagd: Januari, 2013

Författare: Goran Shoan

Handledare: Agneta Olerup

Examinator: Odd Steen
Paul Pierce

Titel: E-post i organisationer - Fördelar och hinder med kommunikationen som arbetsverktyg

Författare: Goran Shoan

Utgivare: Institutionen för Informatik

Handledare: Agneta Olerup

Examinatorer: Odd Steen, Paul Pierce

Publiceringsår: 2012

Uppsattstyp: Kandidatuppsats

Språk: Svenska

Nyckelord: e-post, kommunikation, arbetsverktyg, överflöde, kommunikationsverktyg

Abstrakt

På grund av e-postens möjlighet bortom tids- och rumsgränserna, och dess enkla användning, förekommer e-post kommunikation inom alla typer av företag. Detta trots påvisat problem som spam, informationsöverflöde, att e-post tas för givet samt bristande kunskaper om hur e-post kan användas. Trots att en helt ny generation av samarbetsverktyg existerar idag, förlitar sig användare fortfarande huvudsakligen på e-post för daglig kommunikation i arbetslivet. Således är det viktigare än någonsin att ta itu med problem som orsakas via e-post på arbetsplatsen. Kommunikationen har många fördelar, men vissa av dessa fördelar förvandlas till nackdelar i specifika situationer. Enkelheten och snabbheten att använda e-post, till exempel, kan utgöra ett problem. För att försäkra om hur användaren kan agera vid situationer där e-post kan utgöra ett hinder, identifierades det vid tillämpningen av denna studie när e-post är av olämplig användning. Målet var att ge några rekommendationer att tänka på när användaren använder e-post som ett arbetsverktyg. Den grundläggande frågeställningen var hur e-post kommunikation kan utgöra fördelar i kommunikationen som arbetsverktyg, och i vilka situationer denna kommunikation bör undvikas eller hanteras annorlunda. För att kunna förstå detta är det viktigt med kunskap om hur människor i företag reagerar på ett visst e-postmeddelande, samt hur den påverkar den anställd. För att tillföra denna förståelse är återkoppling viktigt. En intern diskussion om etiska frågor kan utveckla en gemensam förståelse om begränsningarna i e-post. Med denna kunskap blir det lättare för chefer att bilda lämpliga strategier för kommunikation med vissa typer av information.

Innehåll

1. INLEDNING	1
1.1 PROBLEMFORMULERING	2
1.2 SYFTE.....	2
1.3 AVGRÄNSNINGAR	2
2. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER	3
2.1 E-POST SOM LIVSMILJÖ	3
2.2 OAVSIKTLIGA OCH AVSIKTLIGA KONSEKVENSER	4
2.3 E-POST VERSUS ANSIKTE MOT ANSIKTE.....	5
2.4 TRÄNING OCH UTBILDNING	6
2.5 E-POST POLICY	6
2.6 INFORMATIONSOVERFLÖDE.....	7
2.6.1 Överflödets orsaker	7
2.6.2 Överflödets konsekvenser	8
2.6.3 Undvika överflöde av e-post.....	8
2.6.4 Spam.....	9
2.7 E-POST SOM ARBETSVERKTYG	9
2.8 SAMMANFATTNING	10
3. METOD	12
3.1 INTERVJUGUIDENS UTFORMNING	12
3.2 INTERVJUER	16
3.2.1 Val av intervjudeltagare.....	17
3.2.2 Utformning av informantguide	17
3.2.3 Genomförande av intervju.....	17
3.2.4 Bearbetning och kodning av intervju.....	18
3.3 KVALITETSASPEKTER, RELIABILITET, VALIDITET OCH ETIK	18
4. EMPIRI.....	20
4.1 PRESENTATION AV FÖRETAGEN.....	20
4.2 E-POST I TEMAN	20
4.2.1 Kommunikationsverktyg	21
4.2.2 Spam.....	22
4.2.3 E-post som arbetsverktyg	22
4.2.4 Sändare och mottagare.....	24
4.2.5 Kunskap och utveckling.....	26
4.2.6 Överflödsinformation	27
4.3 EGENSKAPER.....	28
4.4 SAMMANFATTNING.....	30
5. FÖRDJUPAD ANALYS.....	32
5.1 MÖJLIGA POSITIVA OCH NEGATIVA ASPEKTER I E-POST KOMMUNIKATION	32
5.2 INFORMATIONSOVERFLÖDE.....	33
5.3 NÄR BÖR E-POST ANVÄNDAS SOM ETT VERKTYG FÖR KOMMUNIKATION?	34
6. SLUTSATSER.....	36
BILAGOR.....	39
BILAGA 1 - INTERVJUGUIDE	39
BILAGA 2 - INTERVJUPROTOKOLL.....	40
A1 - Intervju 1 Connecta	40

<i>A2 - Intervju 2 Connecta</i>	43
<i>A3 - Intervju 3 Connecta</i>	46
<i>B1 - Intervju 4 Dfind</i>	49
<i>B2 - Intervju 5 Dfind</i>	51
<i>C1 - Intervju 6 NetRelations</i>	54
<i>C2 - Intervju 7 NetRelations</i>	57
<i>C3 - Intervju 8 NetRelations</i>	60
<i>C4 - Intervju 9 NetRelations</i>	63
LITTERATUR	66

1. Inledning

Bland arbetsplatser är e-post idag den mest populära formen av dator-medierad kommunikation trots ökningen av nya former. Idag växer verktyget snabbast bland alla kommunikationsverktyg (Heide, 2002; Dabish et al, 2005). Systemet har blivit en aktiv medspelare i organisationer inom en rad olika områden på grund av systemets möjligheter för samarbete bortom tid- och rumsgränserna (Sjöqvist, 2008).

Denna snabba tillväxt bidrar dessvärre till allt fler negativa sidor och användningen måste därför analyseras på nytt.

Verktygets höga popularitet har lett till flera problem inom organisationer vilket användare tvingas handskas med. Några problem där användningen av e-post leder till negativa konsekvenser är följande:

- Organisationers hanterande av stora mängder elektronisk post (Sjöqvist, 2008).
- Jageland och Rydberg (2004) hävdar att majoriteten av dagens företag saknar en email policy. Detta innebär att e-posten inte får möjligheten till att bli kontrollerad för granskning.
- Det finns inga garantier att e-post meddelanden blir lästa, eller tolkad i egenskap till avsändarens avsikter (Kruger et al 2005).
- Företag använder e-post mer och mer som en ersättning av andra kommunikationsmetoder till exempel ansikte mot ansikte eller telekommunikation (Kruger et al 2005).

Sjöqvist (2005, 2008) har studerat när det är givande att kommunicera via e-post, men också, när konsekvensen av användningen resulterar negativa följder. Av den anledningen så är Sjöqvists arbeten (2005, 2008) centrala i min uppsats.

1.1 Problemformulering

Elektronisk kommunikation spelar en viktig roll i dagens kommunikation och det är intresseväckande att ta reda på om den gör det även inom organisationer. Utvecklingen av e-post har gjort det möjligt att nå ut till alla anställda var de än befinner sig – samtidigt. Detta kan leda till frestelsen att använda e-post utan att tänka igenom den. Av den anledningen behövs det därför ta reda på hur organisationer inom IT/IS agerar för att hantera det.

Jag ämnar i denna uppsats att besvara följande fråga.

Vad kan kommunikation av e-post bidra med som arbetsverktyg

1.2 Syfte

Syftet är att identifiera e-postens användning inom organisationer för IT/IS samt vilken nytta som användningen av den bidrar med. Vad anställda bör tänka på innan användningen av systemet ger negativ påverkan, eller när dessa följer redan inträffat. I denna uppsats riktas intresset mot användningen av e-post. Inriktningen i min studie är anställda inom IT/IS organisationer.

1.3 Avgränsningar

Endast arbetsrelaterad användning av e-post kommer att studeras

2. Teoretiska utgångspunkter

I den här delen kommer teori som ligger till underlag för undersökningen att beskrivas. Övergripande begrepp såsom Informationsöverflöde, e-post policy, och spam kommer att beskrivas. Därutöver kommer jag att beskriva faktorerna för arbetsrelaterad e-post, där e-post utgör ett bra underlag för kommunikation, och där e-post kommunikation är förstörande till det syfte som eftersträvas. Vidare avser jag att, presentera hur förbättring av e-post kommunikation kan frambringas, hur organisationer kan agera annorlunda för att förbättra kommunikation av e-post, och slutligen beskriva hur dessa tillvägagångssätt influerar produktivitet.

2.1 E-post som livsmiljö

E-post används för en lång rad uppgifter och idag är systemet inte bara ett program utan en daglig process för att kommunicera. E-post har med andra ord blivit ett verktyg för personlig informationshantering. Eftersom e-post har blivit ett viktigt arbetsredskap så finns det ett samband mellan verktyget och överflöd av information, och detta är främst relaterat till arbetsplatsen och användarens roll i organisationen. Ducheneaut och Bellotti (2011) gjorde en studie gällande beteende av informationshantering vid e-post och fann bland annat att e-post har blivit en att-göra-lista, eftersom informanterna skickar ut påminnelser till sig och andra genom att lämna meddelanden i sin eller deras inkorg som påminnelser. E-post har numera blivit ett verktyg för att hantera en mängd olika uppgifter som e-post inte ursprungligen var tänkt att göra.

Owens et al (2000) hävdar att medarbetare med lågstatus tenderade att skriva längre och mer utförliga e-post, medan högstatus medarbetare skrev korta meddelanden och hade sämre grammatik och stavning, men ändå tog det längre tid för högstatus medarbetare att svara på meddelanden. Ett antagande är att de hade viktigare saker för sig och inte ansåg att elektronisk post var tillräckligt relevant. Men å andra sidan så ansåg majoriteten av chefer och högstatus medarbetare att e-post hade hög betydelse för dem då de tyckte att det effektiviserar beslutsfattanden (Sjöqvist, 2008). Tillgängligheten till elektroniska system överallt har blivit påträngande i det privata såväl som det professionella livet med både fördelar och nackdelar för användarna. Huruvida detta är ett faktum beroende på personliga val eller organisatoriska förväntningar är inte självklart. Det läggs ner alldeles för mycket tid på just e-post. Skälet till detta verkar vara att meddelanden skickas med oklara innehåll, där andra media kan vara lämpligare. (Sjöqvist, 2008)

2.2 Oavsiktliga och avsiktliga konsekvenser

Sjöqvist (2008) anser att individer har lärt sig av egna misstag hur e-post skall användas och därmed övervinna hinder och fällor, men det finns fortfarande problem som inte har avklarats. Jansson (2005) beskriver typiska exempel, där några är den mänskliga tendensen att överanvända e-post, skicka för mycket information, krav på snabba svar, tanken att alla är online hela tiden samt när avsändaren bestämmer sig för att skicka iväg ett elektroniskt postmeddelande men till flera mottagare, vilket kan ge en rad oväntade konsekvenser. Ett annat problem är hur innehållet bör se ut, eftersom e-post är en balansgång mellan att inte vara alltför uppriktig men att ändå göra budskapet tydligt (Jansson, 2005).

Det finns en rad olika aspekter med e-post kommunikation. Några av dessa nackdelar och aspekter Sjöqvist (2005, 2008), Sproull och Kiesler (1991), och Edenius (1997), se tabell 2.1.

Tabell 2.1 - Aspekter bland e-post

	<i>Sjöqvist(2005, 2008)</i>	<i>Sproull och Kiesler(1991)</i>	<i>Edenius (1997)</i>
<i>Flexibel</i>	smidigt sätt att nå ut i organisationen	minskar samordningskostnaden	bättre förberedda till personliga sammanträden
<i>Arbetsverktyg</i>	självklar arbetsverktyg som organisationer har svårt att klara sig utan	påskyndar befintligt arbete	
<i>Olämplig användning av e-post</i>	emotionellt innehåll, information som är oklar, är diskussioner som inte bör skickas som e-post		lång tid att skriva ett innehållsrikt brev, endast vartannat elektroniskt inlägg besvaras.
<i>Problemlösare</i>	enklare ärenden löses med e-post		
<i>Deltagande</i>		alla kan delta	fler individer kan göra sig hörda
<i>Minskar tillbakadragenhet</i>		Skapar en känsla av säkerhet och mer villig att lämna uppgifter och information	
<i>Utbildning</i>	utbildning och träning		
<i>Policy</i>			etiska regler
<i>Överbelastning av information</i>	överbelastning	Informationsöverflöd	överbelastning

Tabellen ovan pekar på nio aspekter, *flexibel*, *arbetsverktyg*, *olämplig användning av e-post*, *problemlösare*, *deltagande*, *minskar tillbakadragenhet*, *utbildning*, *policy* samt *informationsöverflöde*. Även om de olika författarna ger varierande svar, så verkar åsikterna inte gå isär från varandra. Det var ingen av författarna som hävdade motsatsen för de olika faktorerna. Gemensamt för Sjöqvist (2005, 2008), Sproull och Kiesler (1991) samt Edenius (1997) är att de diskuterar ungefär samma frågor och element. De menar att e-post är ett verktyg som gör folk mer föreberedda och informerade där användarna har lättare för att nå ut i organisationen, ta itu med enkla ärenden samt att kommunicera dels för att användaren inte

blir dömd först. Sjöqvist (2005, 2008) och Edenius (1997) diskuterade olämplig användning av e-post och hävdar att detta verktyg ska undvikas vid känsliga eller oklara ämnen. När ett ämne tar lång tid att skriva så bör användaren använda ett annat lämpligare verktyg för kommunikation. Författarna tyckte likadant beträffande den sista punkten, överbelastning av information. Samtliga nämnda författare hävdar att detta är en sanning idag där många organisationer ständigt måste ta itu med problemet.

Kommunikation med e-post kan öka risken för missförstånd (Palme, 2003, Jageland och Rydberg, 2004) på grund av brist på kroppsspråk, ansiktsuttryck, svårare att läsa av känslor, samt på grund av att folk inte är beredda att ändra synpunkt vid användning av e-post, vilket i sin tur leder till misskommunikation. I sådana fall är det viktigt att ansikte mot ansikte eller telefon kompletterar diskussionen. Därför är feedback viktig i all kommunikation. Utan feedback är det omöjligt för avsändaren att bli medveten om att ett missförstånd har skett. Olianiran (2002) hävdar att majoriteten av de missförstånd som sker med kommunikation via e-post är förknippade med felaktig tolkning av meddelanden mer än med kulturella eller språkliga svårigheter.

2.3 E-post versus ansikte mot ansikte

E-post är det system som föredras framför ansikte mot ansikte gällande leverering av handlingar. Dessutom är e-post mer föredraget än telefon inom sådant som avser att svara på frågor, begära eller förmedla information, tilldelning av uppgifter, sköta kontorsschema, samordna aktiviteter, samt utarbeta dokument (Sjöqvist, 2005). Berry (2006) hävdar att CMC kan möjliggöra för organisatoriska medlemmar att arbeta mer flexibelt. Anledningen till detta hävdar en hel del författare (Sjöqvist, 2008, Sproull och Kiesler, 1991 och Ho och McLeod 2008) är att flyktighet och den funktion som existerar hos e-post, dvs. där man inte träffas fysiskt, kan göra att människor känner sig mindre blyga inför varandra, vilket skapar mer öppenhet. Människor bedöms efter skicklighet och kompetens och inte efter utseende och status, detta i sin tur gör det lättare att lämna bidrag eller påpeka något som är negativt. Människor som anses mindre fysiskt attraktiva, eller har en svag röst kan också göra sig hörda i det elektroniska rummet. Edenius (1997) hävdar att möjligheten för fler människor att komma till tals gör i sin tur det även möjligt för fler personer att nå inflytande i organisationer och därigenom antas e-post ge upphov till ett organiserande som präglas av jämlikhet, frihet och demokrati, där blandade traditionella maktstrukturer och hierarkier har brutits ner Edenius (1997).

Studier har funnit att media som stödjer jämlikt deltagande tillåter större idéskapande och kan eventuellt också öka det övergripande deltagandet. Fördelarna med e-postens karaktär i organisationer förstärks ytterligare av Young (1995) som hävdar att elektronisk kommunikationsteknologi är det mest nödvändiga verktyget för samarbete mellan medarbetare på olika arbetsplatser, samt att det också kan vara effektivare än ansikte mot ansikte kommunikation i blandade instanser.

En undersökning kom fram till att ett multinationellt dataföretag i Silicon Valley i Kalifornien ansåg elektronisk kommunikationsteknologi vara det mest nödvändiga verktyget för samarbete med medarbetare på olika arbetsplatser. Över 90 procent av de svarande ansåg att de kunde få teknisk information snabbt från medarbetare med hjälp av teknisk informationsteknologi. Enligt undersökningen kom de även fram till vilka skeden av ett projekt där e-postkommunikation ansågs vara den bäst. De flesta projektdeltagare tycktes känna att e-post var särskilt användbar under mitten av projektets faser, inklusive tekniska och administrativa genomförandet (Young, 1995).

Jageland och Rydberg (2004) argumenterar mot dessa påståenden, och hävdar att användningen av e-post kan få negativa konsekvenser genom att tid läggs ner på arbete som inte är produktivt. Young (1995) kom fram till att 80 procent av deltagarna anser att de känner sig obekväma med elektronisk kommunikationsteknologi för att be om hjälp på arbete som de utför. Sproull och Kiesler (1991) hävdar att e-posten inte kan ersätta ansikte mot ansikte möten. Ansikte mot ansikte möten är speciellt viktiga för att starta gruppmöten samt vad gäller förhandlingsfrågor och lösa problem, men elektroniska grupper kan däremot reducera tid och antalet möten inom ansikte mot ansikte möten.

2.4 Träning och utbildning

Kommuniceraren har höga krav på mottagaren och ser sin e-post oftare än personen själv tror. Avbrotten är mer skadliga än vi tidigare trott (Sjöqvist, 2008). Thomas et al (2002) samt Jackson et al (2006) hävdar att det bör finnas någon sorts utbildning för de anställda om hur de bör använda e-post mer effektivt för att minska den tid som läggs ner för att skicka och läsa e-post, men också för att använda systemet effektivare för att få ut det bästa av systemet till arbetet och reducera de områden där andra medier kunde ha använts istället. En annan orsak till varför utbildning är vitalt är på grund av vad Sjöqvist (2008) hävdar, att e-post skapar missförstånd på grund av att användaren ofta inte vet något om personen som man kommunicerar med och vet därför inte hur de ska tolka vissa delar i kommunikationen som skrivs. Däremot hävdar Sproull och Kiesler (1991) att folk blir mer integrerade i organisationen av elektroniska meddelanden. Anledningen är att kommunicerarna inte träffas fysiskt. Detta kan hjälpa blyga människor att få bort sin rädsla för att bli betraktad som okunnig framför andra likt kommunikation av ansikte mot ansikte, detta i sin tur förstärker argumentet gällande träning och utbildning till e-post enligt Sproull och Kiesler (1991).

2.5 E-post policy

Casarez (1992, enligt Jageland och Rydberg, 2004) hävdar att e-post policy skapar större

förtroende och påverkar de anställdas moral, och därför är det viktigt med en bra policy inom organisationen. De anställdas kreativitet kan öka ytterligare om användaren inte tillåter e-post för privat bruk. Edenius (1997) anser att exempel på policy kan vara att användaren bör vara tydlig när den personen är t.ex. ironisk, att personen bör hålla sig till ämnet och inte lämna ut privatpost. Det är bra att markera olika känslor för att minska missförstånd, till exempel genom att använda smileys. Andra regler kan vara (Edenius, 1997):

- Härma gärna de som varit med längre än du. Försök hålla samma stil på dina meddelanden
- Var så kortfattad som möjligt, många ord säger inte mer än några kortfattade och välformulerade, alltså kvalitet hellre än kvantitet.
- Se till att det syns vem du är, identifiera dig själv.
- Ge din reaktion på ämnet. Gräla inte med någon, det kan du göra per telefon.
- Läs alla meddelanden i en grupp eller på en lista innan du svarar, någon annan kan ha svarat före dig
- Svara aldrig på någon som retat dig medan du fortfarande är arg. Hårda ord låter dubbelt så hårt per post

Viktiga *etiska frågor* (Edenius, 1997) är regler för eget bruk och för att undvika kränkning:

- Använd inte text som någon annan har copyright på.
- Distribuera aldrig privat korrespondens till någon annan utan konto ägarens tillstånd.
- Sprid inte elakheter, personangrepp och allmänna obehagligheter, som stötande information, på ett sådant sätt så att det kan skada andra.

2.6 Informationsöverflöde

Stanley och Clipsham (1997) hävdar att *informationsöverflöde* är en term som används för att beskriva den situation som uppstår när en person känner sig översvämmad av mängden information som de måste handskas med i arbetet. Att någon får för mycket information i någon mening. Eppler och Mengis (2004) hävdar att informationsöverflöde innebär att användaren upplever att tillgången på mängden information överskrider människans informationsbehandlingskapacitet.

2.6.1 Överflödets orsaker

Sjöqvist (2008) hävdar angående informationsöverflöde "*This is resulting in messages being sent without much thought or planning, with important details missing, with spelling and punctuation errors, and with abbreviations that some people don't like and others simply don't understand*" (Sjöqvist 2008, p 30).

Skälet till *informationsöverflöde* enligt Dawley och William (2003) är inte för mycket e-post, även om e-post är en stor del av problemet. Det handlar heller inte om brist i att hitta saker, även om oförmåga att hitta saker tar en enorm tribut. Det är inte explosion av data heller, även mängden data ökar. Det största problemet när det kommer till *informationsöverflöde* är ett sammanflöde av frågor där det inte går att peka ut ett ensamt problem. Idag har vi flera verktyg som vi kan skapa, spara och vidarebefordra information till tusentals människor (om inte mer) med ett enda klick. Anledningen till *informationsöverflöde* ligger hos företaget som inte lär ut hur man ska använda sig av e-post. Sproull och Kiesler (1991) hävdar att det är så lätt att skicka ett meddelande, vilket gör att folk inte tänker sig för ifall meddelandet har någon betydelse för mottagaren, samt att orsaken också ligger hos mottagaren som inte har kontroll över sin information.

Det finns studier som hävdar att det inte finns någon koppling mellan E-post och stress. Sjöqvist och Pettersson (1998) samt Johansson-Hidén et al (2002) kunde inte finna något samband mellan e-post och stress. Vissa irritationsmoment kunde hittas, men inte som rena stressmoment. De hävdar att det generellt inte finns någon informationsteknologirelaterad stress. De hävdar att synkron kommunikation, såsom telefonsamtal, skapar mer stress då det kräver ett svar direkt. Hair et al (2007) hävdar att e-post användare kan delas in i tre kategorier, avslappnad, driven och stressad. Den avslappnade gruppen ansåg att de tar itu med e-posten när de hade tid, samt att de inte skulle låta e-posten förbli ett störmoment. Den drivna gruppen kände att de kunde samverka med posterna. Den tredje gruppen reagerade negativt på trycket av e-post, de tyckte e-post orsakade stress som i sin tur kan leda till alla möjliga hälsoproblem.

2.6.2 *Överflödets konsekvenser*

Sjöqvist (2005), Falkheimer och Heide (2003) samt Adhoot (2007) hävdar att människan inte utvecklat bättre förmåga till att bearbeta information, utan denna förmåga är oförändrad. Människan är kapabel till att hantera endast ett till två ärenden. Därför bör användare vara försiktiga med hur de sprider information. Eftersom det kan leda till försämrad koncentration och problemet för dagens organisationer har knappast varit för lite information utan tvärtom att det flödar med för mycket information, vilket gör att det blir allt svårare och nå ut med sina budskap till de tänkta mottagarna. Detta i sin tur kan leda till att personen stänger ut informationsflödet; man orkar helt enkelt inte med det ständiga informationsbruset. Song et al (2007) hävdar att anställda spenderar 40 % av sin arbetstid på att svara och skicka e-post meddelanden, vilket ger onödig förlust av tid och pengar.

2.6.3 *Undvika överflöde av e-post*

Författarna som berör och argumenterar detta område har flera olika idéer för hur man bör gå tillväga för att slippa detta vanligt förekommande överflöde. Song et al (2007) hävdar att det bästa sättet för att få mindre e-post är att skicka mindre. Minska antalet mottagare per e-post genom att sluta att använda ”svara till alla” och ”kopia”-funktioner, samt

gruppdistributionslistor. Starta varje meddelande med ett specifikt ämne samt en kort hälsning. Sortera e-posten beroende på ämne och inte avsändare, där du skapar ett antal mappar för sorteringen (Song et al, 2007). Sproull och Kiesler (1991) hävdar att användaren bör skapa ett automatiskt filter i systemet som ignorerar meddelanden från okända personer och endast accepterar kända människor, där användaren kan välja ifall meddelandet från avsändaren är viktigt eller inte.

Jackson et al (2003) hävdar att det går att minska på tiden för e-postens avbrott om användaren följer vissa riktlinjer. Ifall en anställd kontrollerar sin e-post meddelanden var femte minut då kommer avbrotten (om de är extrem e-post användare) ligga på hela 96 gånger under en åtta timmars arbetsdag. Om användaren däremot kontrollerar e-post meddelanden var 45e minut, då minskar avbrotten till endast 11 avbrott per dag. Ett annat sätt är att minska alla störningar såsom ljud, pop-up eller liknande som visar att användaren har fått ett nytt meddelande, på så vis så är användaren mindre medveten om att de kommer. Jackson et al (2003) anser att om anställda följer dessa riktlinjer så ökar anställdas produktivitet. Sjöqvist (2008) hävdar att ansvaret ligger hos organisationen där en viktig följd för att undvika problem via e-postanvändning är att skapa en etisk medvetenhet i organisationen, där träning är något att ge anställda eftersom erfarna användare också var de som kunde få ut mest utav e-post kommunikationen. Sproull and Kiesler (1991) hävdar att vilken metodik användaren än använder mot överbelastning av information så är situationen oundviklig. Det är omöjligt att söka värdefull information utan att stöta på värdelös information.

2.6.4 Spam

Enligt Caliendo et al (2012) så innebär spam användning av elektronisk kommunikation där användaren får oönskade meddelanden av kommersiellt innehåll. Det är inte sällan organisationer får komma fram med lösningar för att ta itu med detta problem. Spam påverkar individer, organisationer samt organisationens ekonomi. Enligt Butler(2003) så innebär spam poster som skickas till flertal adresser och som är oönskad. Det kan vara e-post där

1. Mottagarens identitet och förbindelser inte spelar någon roll då meddelandet skickas till grupper.
2. Mottagaren inte har accepterat mottagandet av meddelandet.
3. Meddelanden som tycks ge sändaren en oproportionellt stor fördel jämfört med mottagaren.

2.7 E-post som arbetsverktyg

Sjöqvist (2005) fann att e-post är ett viktigt och självklart arbetsverktyg för organisationer, där dessa har svårt för att klara sig utan, speciellt vid spridning av information. De fördelar som framför allt nämndes var snabbheten, enkelheten, att användaren kan bifoga filer, att användaren kan använda e-posten som grund för diskussioner och beslut. E-posten gör det

också enkelt att nå ut till hela personalen och förklara varför saker händer. Av den anledningen så används e-post i allt större utsträckning för att informera både individer och grupper. Organisationer använder sig också av intranät som är en av e-postens konkurrenter, men det visade sig i Sjöqvists (2008) analys att användarna föredrar e-post.

Vidare visade det sig att de flesta av användarna beskrev e-postkulturen som positiv inom sina organisationer där spelreglerna för hur kommunikationen bör fungera var ganska tydlig. Användarna var också eniga om att verktyget inte bör ersätta de fysiska mötena men att den underlättar arbetet. De flesta verkade heller inte sortera sin e-post eller radera meddelanden och därför kan e-post uppfattas som en ostrukturerad kunskapsbank. Utvecklingen av e-post är mot den riktning där e-post ersätter telefon och andra kanaler för information (Sjöqvist, 2005). Som arbetsverktyg är e-post så pass viktigt att folk väljer det som arbetsverktyg 9 av 10 gånger när det kommer till att kommunicera elektroniskt. Anledningen till detta är för att e-post är oberoende av tid och rum (Sjöqvist (2005). Danielsson och Erlingsson (2010) kom fram till att 5 av 10 anser e-post vara överlägset verktyg om man vill skicka samma information till flera personer.

Verktyget har flera fördelar men vissa fördelar kan också vändas till nackdelar. Det är inte sällan som information går förlorade eller att inlägg blir obesvarade. Detta i sin tur gör att e-posten som verktyg ger motsatta effekten från vad den är tänkt till att vara, det vill säga bidra till ökad effektivitet, och underlätta arbetet (Whittaker och Sidner, 1996). Organisationens verksamhet och målsättning avgör hur e-posten används i organisationen och eftersom e-postens egenskaper inte uppfattas som allt för tillförlitliga alla gånger så skapar företag en policy som i sin tur ska styra hanteringen av e-post. E-post som t.ex. innehåller lönefrågor, känsliga personfrågor, avtal och juridiska dokument på grund av enkelheten av att sprida denna information vidare, bör inte skickas via e-post.

Dawley och William (2003) fann att e-post användare såg e-post som ett viktigt redskap, men att den trots det bidrog med överflöde av information. Problemet är för mycket e-post. De som hade högre examen (master) klagade mer gällande överflöde än de som hade en lägre examen (lägre än master).

2.8 Sammanfattning

Litteraturen pekar på att e-post är ett väldigt viktigt verktyg för organisationer vilket anställda föredrar att använda med stor sannolikhet. Verktyget förenklar arbetet och öppnar upp för fler och olika typer av personligheter. E-posten visade sig ha en rad fördelar, några av dessa är effektivitet, produktivitet, deltagande, informationsspridning, framförande av budskap och snabb kontakt. Fördelarna kan dessvärre väldigt enkelt vändas till nackdelar, om personen själv eller andra inte hanterar systemet rätt. På grund av verktygets vitala värde där andra alternativ oftast inte är tänkbara för användarna, så är det lika viktigt att ha en strikt policy. Utbildning och träning bör existera för att undvika att nackdelar överhuvudtaget kommer till existens. Detta i sin tur kommer att gynna både individen och företaget i helhet.

Utifrån den teoretiska bakgrunden har jag tagit fram sex teman, som grund för att analysera resultatet av min undersökning. Följaktligen kommer den teoretiska utgångspunkten att sammanfatta dessa teman. Dessa teman är *kommunikationsverktyg, spam, e-post som arbetsverktyg, sändare och mottagare, kunskap och utveckling* samt *överflöde*. Den teoretiska bakgrunden består således av en beskrivning utifrån dessa teman.

3. Metod

Empirisk data samlades in via intervjuer beträffande informanternas upplevelser och kunskapen av e-post på deras jobb. Intervjuer var det datainsamlingsätt som bäst lämpade sig.

För att identifiera användningen av e-posts olika karaktäristiska drag i företag, valdes sex teman fram, vilket har formats utifrån det teoretiska ramverket samt genom Sjöqvists (2005, 2008) och Danielsson och Erlingssons (2010) intervjufrågor. På så vis identifierades det via intervjuer hur användningen av e-post ser ut idag inom organisationer

3.1 Intervjuguidens utformning

Intervjufrågorna utformades på så vis att de delades upp efter passande tema. Då dessa teman representerar stor väsentlighet i uppsatsen när det kommer till att besvara uppsatsens problemformulering, och av den anledningen formades där till frågorna med utgångspunkt utifrån dessa teman. För att lyfta kvaliteten på de olika sex teman så formades frågorna till syfte av att besvara teman så mycket som möjligt. Detta i sin tur gav högre kvalitét av intervjufrågor. Genom att göra det på detta vis blev det tydligare att se hur informanten både ställde sig till, och bemötte de olika teman för sitt företag.

Ett mönster vilket visar skillnader och likheter bildades gällande företagets ställning och arbetsinriktning. Det blev därför lättare att se skillnaderna och likheterna i resultatet för att sätta i relation till teorin. När ämnet skulle förtydligas eller vidare förklaras skapades följdfrågor. Vissa följdfrågor ställdes för att undvika att informanten enbart skulle besvara frågan med ett kort svar.

Då Sjöqvist varit en central källa för uppsatsen så har en del av intervjufrågorna formats med hjälp av Sjöqvists (2008) intervjufrågor. Tabeller skapades för att klargöra vilka framställda frågor som var egna intervjufrågor respektive Sjöqvists (2008) frågor. Frågorna i tabellerna följer Sjöqvists (2008) ordning. Jag valde att lägga till Danielsson och Erlingsson (2010) för att förstärka temat inom e-post som arbetsverktyg för att lyfta temat, eftersom detta tema var det viktigaste. Intervjuguiden (se Bilaga 1) indelades i sex teman – *Kommunikationsverktyg*, *Spam*, *E-post som arbetsverktyg*, *Sändare och mottagare*, *Kunskap och utveckling*, och *överflöde*.

Tema 1: Kommunikationsverktyg - Första frågan överblickar vilka olika system företagen använder för spridning av information, alltså vilka alternativ det finns. Syftet med frågan var dels att utgå ifrån motiveringarna av frågan till de kommande intervjufrågorna, och för att förstå varför de senare intervjufrågorna leder till de motiv som företagen anser. Temat

omfattar också regler och riktlinjer vilket styr användningen av e-posten som deras kommunikationsverktyg, ifall dessa är av skriftliga riktlinjer eller av personliga riktlinjer. Kännedomen för dessa frågor varierar från person till person. Sjöqvists fråga ströks då frågan inte är tillräckligt specifik, och den kommer delvis att bli besvarad under intervjuens gång av frågor som berör den strukna frågans område. Den ströks också på grund av att den vill besvara meddelandets syfte i organisationen. E-postens kommunikation och påverkan samt indirekta frågor som leder till svar av detta är av mer betydelse, vilket denna anses komma utanför på grund av dess omfattning.

Tabell 3.1. - kommunikationsverktyg

<i>Sjöqvist (2008)</i>	<i>Utformad intervjufråga</i>
1. Hur sprids information inom organisationen?	1. Vilka kommunikationsmedel har ni för att sprida information
2. Enligt din uppfattning, till vad används e-post inom organisationen? (internt, externt, topdown; bottom-up, grupp, individuellt, verksamhetsrelaterade, annat etc.)	
3. Finns det en formell e-post policy som gäller inom organisationen. B) Om inte, anser du, att det finns informella regler som till viss del styr användandet? C) Vad innehåller dessa formella eller informella regler	2. Har ni policies/riktlinjer inom er organisation vad gäller e-posten och hur den bör hanteras A) om inte, anser du att det finns informella regler som till viss del styr användandet. B) Vad innehåller dessa formella eller informella regler, kan jag få en kopia

Tema 2: Spam – Temat tar upp en fråga, frågan ger information gällande oönskade meddelanden via e-post och hur informanten upplever detta. Teorikapitlet beskriver spam så eftersom detta är av vital betydelse. För att veta om kvantiteten påverkas av detta tema. Syftet är att se ifall informanterna får oönskad e-post. Fjärde frågan ströks då denna liknar fråga 17 (min ordning). Fråga sex ströks (Sjöqvists ordning) eftersom skador inte hör till uppsatsens forskningsfråga och därtill inte behandlats i teorikapitlet.

Tabell 3.2 - Spam

<i>Sjöqvist (2008)</i>	<i>Utformad intervjufråga</i>
4. Hur skulle du vilja beskriva/känneteckna e-post kulturen inom organisationen? Tycker du att du får för mycket eller för lite e-post? Gäller posten dig eller kan du slänga mycket av det? Hur behandlas språket i e-post meddelanden? Används många förkortningar?	
5. Är spam ett problem inom organisationen? Ja: Har förekomsten av spam påverkat användandet av e-post och i så fall hur? Nej: Hur har ni löst problemet med spam	3. Får du mycket spam? A) Hur löser du problemet?
6. Uppfattar du virusangrepp som ett problem inom organisationen och i så fall hur påverkar det användningen av e-post?	

Tema 3: E-post som arbetsverktyg – Uppsatsen inriktar sig endast på arbetsrelaterad e-post och av den anledningen utgör dessa frågor ett behov för uppnå resultatet för uppsatsens forskningsfråga. För att ge forskningsfrågan kvalité så lades flest frågor i detta tema. Anledningen till detta beror på att det arbetsrelaterade besvarar forskningsfrågan mest. För att ytterligare lyfta temats kvalité så användes Danielsson och Erlingsson (2010) som utgångspunkt. Frågorna förklarar hur e-posten påverkar informantens arbetsdag samt hur hög e-post prioriteras till personens yrke, och hur det kan hjälpa andra i informantens projekt eller organisation.

Tabell 3.3 - E-post som arbetsverktyg

<i>Sjöqvist (2008)</i>	<i>Danielsson och Erlingsson (2010)</i>	<i>Utformad intervjufråga</i>
7. Hur viktig är e-posten som arbetsverktyg för dig? Finns det andra sätt att kommunicera elektroniskt som är viktigare för dig?		4. Hur viktig är e-post som arbetsverktyg för dig A) Påverkar det dina vanliga arbetsuppgifter? B) På vilket sätt? C) Hur viktig är den för organisationen D) Vad ser du som största fördelar och nackdelar E) Vad kan man göra för att undvika eventuella nackdelar
	4. Hur mycket tid lägger du per dag på att läsa och skriva email?	5. Hur mycket tid tar e-post av din arbetsdag
	5. Kollar du e-post kontinuerligt eller gör du det specifika tider?	6. Kollar du e-post kontinuerligt eller gör du det specifika tider?
	11. Upplever du att du får för lite information för att förstå och lösa ett eventuellt problem via email? Hur ofta?	7. Upplever du att du får för lite information för att förstå och lösa ett eventuellt problem via e-post? A) I vilka situationer
		8. Anser du att folk som vanligtvis inte har inflytande eller "syns" i organisationen "får chansen" när det är textbaserat A) vilka typer av problem gäller det när det är textbaserat B) anser du att det är en fördel eller nackdel, varför?
		9. Anser du att e-post bidrar till att göra dig mer effektiv

Tema 4: Sändare och mottagare – Temat berör sända och mottagna e-post samt när dessa är av betydelse eller icke betydelse för användaren. Fråga 10 (Sjöqvists ordning) har i avsikt att samla information om mottagaren, då detta inte besvarats i teorin blev den inte relevant i temat. Fråga 11 ströks även den eftersom innehåll av e-posten är ett område som kommer att

besvaras under intervjuens gång utan att frågan direkt ställs, på grund av det så behövs den inte ställas som en direkt fråga. Fråga 13-16 kommer också att besvaras när fråga 12, och 16 ställs (min ordning).

Tabell 3.4 - Sändare och mottagare

<i>Sjöqvist (2008)</i>	<i>Utformad intervjufråga</i>
8. Hur många e-post får du om dagen efter bortsortering av spam (om spam är ett problem inom organisationen)? Hur många av dessa är från en-till-en och hur många är från en-till-många?	10. Hur mycket e-post får du om dagen bortsett från spam?
9. Hur många e-post skickar du om dagen (ungefär)? Hur många av dessa går till en person och hur många går till en grupp?	11. Ungefär hur många är menat till enskilda individer samt hur många är menat till grupper A) Ungefär hur mycket av e-posten är arbetsrelaterad som du får och hur mycket är inte arbetsrelaterad
10. Från vem får du merparten av din e-post? (chefen, kollegor på samma nivå, underställd personal, kunder, andra) Till vem skickar du merparten av din e-post? (chefen, kollegor på samma nivå, underställd personal, kunder, andra)?	
11. Vad brukar din e-post innehålla? (Både den du skickar och den du får.)	
12. Finns det specifika tillfällen då e-post är lämpligt och olämpligt att använda? Kan du tänka dig någon typ av meddelande som du inte skulle vilja ha via e-post och i så fall varför?	12. När är e-post att föredra, och när bör det undvikas
13. Har du exempel på e-post meddelanden som du har fått eller har skickat och som har skapat problem eller en oväntad reaktion?	
14. Har du exempel på att samarbete genom en längre serie sammanhängande meddelanden och svar skapat problem eller gett upphov till en oväntad reaktion? Om nej på fråga 14 och 14 fortsatt till fråga 19.	
15. Hur skulle du vilja beskriva konsekvenserna av dessa exempel (fråga 12-13)? Det vill säga vad hände?	
16. Vad är dina tankar kring orsaken till att reaktionerna blev som de blev? Om effekterna blev negativa hur skulle dessa ha kunnat undvikas?	
	13. Anser du att e-post kan reducera antalet möten och telefonsamtal

Tema 5: Kunskap och utveckling – Syftet i detta tema är att belysa angående organisationernas möjlighet till utbildning och träning för att dra nytta av användningen med

e-post till sina anställda. Temat vill också få svar på hur informanten ser på kunskap och utveckling inom e-post. Innehållet i detta tema var inte lika utförligt och beskrivande som Sjöqvist försökte framhäva. Det lades dock till en fråga vilket Sjöqvist inte tog upp. Frågan lades till eftersom teorin talar mycket för e-post i jämförelse till ansikte mot ansikte och andra kommunikationsverktyg. Fråga 14 (Sjöqvist ordning) ändrades av den anledningen av att fem år var för mycket att överblicka tillbaka till, och ändrades därför till två år.

Tabell 3.5 – Kunskap och utveckling

<i>Sjöqvist (2008)</i>	<i>Utformad intervjufråga</i>
18. Har du förändrat ditt sätt att använda e-post de senaste 5 åren? Ser du att andra har ändrat sitt sätt?	14. Har du förändrat ditt sätt att använda e-post de senaste två åren A) (Om ja) Hur?
19. Hur viktig anser du att möjligheten till elektronisk kommunikation är för organisationen idag? Hur ser du på utvecklingen?	
	15. Anser du att du behöver mer utbildning om hur man använder e-post A) (Om ja) Vilken utbildning/träning kan erbjudas
	16. Anser du att övriga anställda behöver mer utbildning i hur man använder e-post

Tema 6: Överflöde – I teorikapitlet har informationsöverflöde ett eget delkapitel, eftersom det visade sig ofta förekommande inom organisationer blev detta ett tema för sig. Tanken med temat var att få fram detaljerad information, genom att tillägga underfrågor. De sista frågorna utvecklades på egen hand då teorin tar upp det samt då de inte fanns formulerade med hjälp av studier från Sjöqvist (2005) eller Danielsson och Erlingsson (2010) och fick därför formas.

Tabell 3.6 - överflöde

<i>Sjöqvist (2008)</i>	<i>Utformad intervjufråga</i>
17. Känner du dig översvämmad av antalet e-post meddelanden du får varje dag A) Hur löser du problemet B) Vad tror du det beror på? C) Är det vanligt med e-post som innehåller information som inte har med ämnet att göra, kan det vara(också vara) en konsekvens, varför? D) används det mycket förkortningar i meddelandena, tror du det är en konsekvens, varför?	

3.2 Intervjuer

3.2.1 Val av intervjudeltagare

Målet vid urval av informanter var att få tag i personer med lika, såväl som olika typer av yrkespositioner inom konsultföretagen. Genom ett sådant tillvägagångssätt blev det tydligare att förstå hur e-posten fungerade inom de olika företagen, ur de olika yrkesperspektiv som existerade. Fler dimensioner av e-postens funktion i företagen lyckades på så vis samlas ihop. En person i en viss yrkesposition kan exempelvis ha mer användning av e-post och anse den mer vital än någon annan med en annan yrkesposition. Likt detta så kan en viss organisation ha mer användning till e-posten än en annan beroende på dess tillvägagångssätt. Vid urval av informanter var det därför också viktigt för mig att göra detta urval inom organisationer. Dessa organisationer var verksamma inom IT/IS men har betydligt olika tillvägagångssätt inom den interna kommunikationen (tabell 3.7).

Tabell 3.7 Företag och informanter

Namn	Informant/Tjänstebefattning	Antal anställda, Omsättning	Verksamhet
Connecta	A1 – Chef för försäljning och vice regiondirektör	Cirka 500 anställda. Omsättning: 870 MSEK	Datakonsult
	A2 – Consulting chef		
	A3 – Koordinator		
Dfind	B1 – Business Manager/Säljare	Cirka 300 anställda. Omsättning: 400 MSEK	Rekrytering och konsultverksamhet
	B2 – Affärsområdeschef		
NetRelations	C1 – Webbprogrammerare	Cirka 60 anställda. Omsättning: 50 MSEK	Webbplatser, intranät och portaler
	C2 - Projektledare och Webbstrateg		
	C3 – Projektledare		
	C4 - Gränssnittsutvecklare och interaktionsdesigner		

3.2.2 Utformning av informantguide

En informantguide gör det lättare för informanterna om de förbereder sig för ämnet i förväg och ökar trovärdigheten som forskare (Oates, 2006). För att förbereda informanten inför intervjun beskrevs det vad intervjun skulle handla om via telefon eller mail. Informantguiden skickades till informanterna minst två dagar före intervjutillfället och hjälpte följaktligen informanten att förbereda sina svar på frågorna.

3.2.3 Genomförande av intervju

Intervjuerna genomfördes på informanternas arbetsplatser. Under tiden som jag ställde frågor så spelades intervjun in, med tillstånd från informanten. Anledningen till att intervjuerna spelades in var för att jag skulle kunna koncentrera mig på vad informanten sade istället för

att anteckna under tiden, samt att få möjligheten till att lyssna på intervjun på nytt, därtill minimeras även misstolkningar och feltolkningar. En av intervjuerna gjordes via Skype, det vill säga en röstsamtalsintervju, eftersom informanten inte befann sig tillräckligt nära för en fysisk intervju. Detta var med Dfind, Affärsområdeschefen (se Bilaga 2, B2)

3.2.4 Bearbetning och kodning av intervju

Det inspelade materialet transkriberades då det är enklare att söka och analysera data när det är i skriftlig form. Intervjuprotokollet har skickats till informanterna och därmed har de fått möjlighet till att redigera om så önskats. I mitt fall så har inga redigeringar behövts och det fanns inga oklarheter eller strykningar från deras sida. Därefter gjordes en bedömning av data för att identifiera vilka områden som bedömdes vara relevanta för min frågeställning. Analysen gjordes genom att jag utförde olika teman för att i sin tur bedöma vilka som kommer att vara mer relevanta för min undersökning. Denna analys fattades med utgångspunkt från Oates (2006) som hävdar att man bör göra en analys med teman som sedan kategoriseras som ointressant, deskriptiva, eller relevanta. Detta hjälpte mig att strukturera stora textmassor.

3.3 Kvalitetsaspekter, reliabilitet, validitet och etik

För att få fram resultat som är användbart och kvalitativt krävs det att empirin uppfyller två krav enligt (Jacobsen, 2002). Det ska vara reliabelt och det ska ha validitet. Reliabilitet innebär att resultatet bör vara giltigt och relevant. Validitet innebär att resultatet slutligen skall vara pålitligt och trovärdigt. För att uppnå reliabilitet och validitet utnyttjades endast rätt sort data. Tanken är att en liknande undersökning vars forskningsfråga är lik forskningsfrågan för denna uppsats borde ge liknande resultat

För att stärka kvaliteten i frågesamtalen spelades intervjuerna in med en mobilbandspelare. För att stärka Reliabiliteten och validiteten var Sjöqvists (2005, 2008) undersökningar centrala. Detta för att vara säker om uppfattning av intervjuerna varit korrekt.

Förhållning under kontakt med informanter har baserats utifrån tre etiska riktlinjer, detta för att sköta olika etiska problem som kunde förekomma. Dessa tre riktlinjer är Jacobsens (2002) etiska dilemman.

- Informerat samtycke
- Krav på privatliv
- Krav på riktig presentation av data

Informerat samtycke – intervjudeltagarna har rätt till att bli informerade om att deltagande är frivilligt. I samband med vår första kontakt beskrevs syftet med undersökningen för att informanterna lättare skulle kunna ta ställning till om de önskade vara med. Intervju personen

bör därefter själva känna till vilka fördelar och nackdelar som deltagande kan medföra. De har även blivit informerade hur empiriska data skall användas.

Krav på privatliv - Under alla intervjuer har det informerats till informanten om att det är frivilligt att vara anonym om så önskas, detta för att skydda deltagarnas rätt till privatliv. Samtliga informanterna har dock valt att inte vara anonyma.

Krav på riktig presentation av data – Data har visats upp på ett sådant sätt där presentationen av data har varit riktig, genom att inte ta citat ur sammanhang, samt genom att meddela den data som samlats in. Transkriberingen sändes slutligen ut till informanterna för deras godkännande.

4. Empiri

4.1 Presentation av företagen

Gemensamt för alla företagen är att de arbetar med informationsteknik. Av de tre företagen så är två av dessa enbart inriktade mot IT, medan ett av dessa (Dfind) hade fler enheter.

Connecta är ett konsultbolag som arbetar med företagsförändringar på ledningsnivå, det vill säga att förverkliga punkterna på ledningens agenda. Connecta arbetar med företag och organisationer för att hjälpa kunden med uppsatta mål. Connecta kombinerar kompetens inom management och IT. Bolaget grundades 1993 i Sverige och har sitt huvudkontor i Stockholm och ett lokalt kontor i Malmö.

Dfind AB är ett rekryterings- och konsultföretag. Bolaget drivs av ekonomer. Företaget jobbar för det mesta för att uppnå mål och resultat som kunden begär. Att deras kandidater hittar det perfekta uppdraget samt att kunderna hittar kompetensen som eftersträvas. Företaget etablerades i slutet av 2005, och har flertals kontor i Sverige, Norge, och Finland. I Sverige har de kontor bland annat i Göteborg, Stockholm, Malmö, Uppsala och Linköping.

NetRelations huvudsakliga syfte är att utveckla webbplatser, intranät och portaler. De arbetar med hela kedjan av webbprojekt, från krav och behovsanalys till formgivning, gränssnittsutveckling och systemutveckling. Företaget grundades år 2000. NetRelations har kontor i Stockholm, Göteborg och Malmö

4.2 E-post i teman

Samtliga undersökta företag påverkas dagligen av de sex teman (se 3.1), och av den anledningen är de viktiga att använda för att belysa forskningsfrågan för uppsatsen. Det fanns både likheter och olikheter beroende på vilket företag användarna arbetade på. Det kan finnas flera faktorer som avgör skillnaderna bland informanterna beroende på vilket företag de jobbar på, dessa kan till exempel vara företagets inriktning, tillvägagångssätt, omsättning och antalet anställda.

För att jämföra företagen, deras likheter, olikheter och resultat, användes även de sex teman. På så sätt täcks de väsentligaste delarna som behöver lyftas fram för att göra dessa jämförelser och därtill även för att uppnå så bra empiri som möjligt.

4.2.1 Kommunikationsverktyg

Connecta visade sig använda fem olika kommunikationsmetoder, dessa var e-post, intranät, team möten, kontors möten samt företagsmöten

Dfind nämnde fyra olika kommunikationsmetoder vilket de använde sig av, dessa var följande kommunikationsmetoder, e-post, intranät, telefonkonferens samt mun mot mun. Dfind ansåg även att e-post inte klarar av det många förväntar sig.

"Jag tycker det är rätt så gammalt. Det hade varit bra att veta ifall personen har läst det och veta, hur länge personen har läst meddelandet och sådana saker" (Bilaga 2, B1)

NetRelations upplyste om åtta olika kommunikationsverktyg vilket de använde sig av. Dessa var E-post, Basecamp, Skype, MSN Messenger, kundkommunikation via ett supportärende verktyg, wiki, intranät och Jamer. NetRelations var det företag som använde sig utav flest alternativ för kommunikation. De ansåg att problemet låg i att e-post var för mångsidigt, vilket gör verktyget dålig på allt den gör. Trots denna åsikt ansåg de att företaget måste använda systemet, men en önskan om ett nytt system som hade haft specialiserade sätt att kommunicera på hade varit bättre. Företaget var inte är nöjd med detta som system, man vill använda det så lite som möjligt.

"Det är ett verktyg som är jätte bra men det är så mångsidigt att det är dåligt på allt den gör" (Bilaga 2, C1)

Tabell 4.1 - Kommunikationsverktyg

Fråga	Connecta	Dfind	NetRelations
1.kommunikationsmedel	Intranät och e-post (A1) E-post, intranät, Team möten, kontors möten, och företagsmöten (A2) Mail eller vårt intranät (A3)	E-post (B1) Intranät, e-post, telefonkonferens samt mun mot mun (B2)	Email, Basecamp, Skype, MSN Messenger, Kundkommunikation via ett supportärende verktyg, en Wiki, Intranät, Jamer också (C1) Base-camp mycket. En del mail. Chatten också(C2) Vi har massa olika nätverk för att kommunicera (C4)
2. Finns policies/riktlinjer vad gäller e-post	Osäker om de är tydliga (A1) Informella regler, att inte mailbomba (A2) Har jag inte tänkt på (A3)	Informella regler om kommunikation (B1) Ja säkert utan att någon känner till (B2)	Det finns oskrivna regler som har med kunden att göra. Vi har inte formella regler. (C1) Alla kör lite av sin egen övertygelse (C2)

4.2.2 Spam

Spam hade förekommit på Connecta tidigare, men detta problem har de tagit itu med och problemet förekommer inte längre. Resterande företag (Dfind och NetRelations) verkade inte ha problem med detta.

Tabell 4.2 - Spam

Fråga	Connecta	Dfind	NetRelations
3. spam	Vi hade ett problem ett litet tag (A1)	Nej (B1)	Nej (C1)
	På mitt jobb adress får jag inget spam (A2)	På mitt jobb mail är det inte (B2)	Nej (C2)
	Nej det har jag inte tänkt på (A3)		Inte än (C3)
			Inte alls(C4)

4.2.3 E-post som arbetsverktyg

Samtliga företag ansåg att e-post är ett viktigt arbetsverktyg (tabell 4.3). Connecta ansåg e-posten till som ett oerhört viktigt hjälpmedel. De värderade verktyget högt för arbetsprocesser. Enligt företaget var fördelarna med e-post som ett kommunikationsverktyg snabbheten och enkelheten till att få tag på människor, samtidigt. De menar att under tiden som en anställd sitter på ett möte så kan denna anställd sköta sin e-post, vilket gör att mottagaren slipper vänta och kan därmed få svar snabbt. En annan fördel var enkelheten att tillkalla andra till möten

”Det är faktiskt så att om man har möten, kan jag sitta och vänta medan jag sitter hos en kund, så har jag mailen i mobilen, och väntar 10 minuter då kan jag ha behandlat fem till sju mail” (Bilaga 2, A1)

Ytterligare fördelar företaget framkastar var möjligheten att svara på e-posten när användaren kunde, eller vid framförande av budskap, fakta baserad information, när användaren ska få tag på en presentation samt om folk är dåliga på att svara i telefon. De instämde i frågan om systemet hjälpte blyga människor. De ansåg att vissa har lättare att formulera sig i text, vilket innebar att de på grund av e-postens möjligheter inte behöver boka in ett nytt möte eftersom deltagaren inte förstod eller hängde med i mötet.

Datormedierad kommunikation ökar risken för missförstånd (Palme, 2003 och Jageland och Rydberg, 2004). Eftersom det inte är så lätt att läsa känslor, kroppsspråk, och för att folk inte har lika lätt för att ändra åsikter via e-post.

Misskommunikation kunde förekomma hos alla företagen. Hos Dfind förekom det som mest med kunden. De menar att detta i sin tur kan ge företaget problem. Orsaken ligger i att de jobbar med bemanning och rekrytering och i dessa situationer är de tvungna att be om ytterligare information eller ringa till kunden. Det är inte sällan som problem i kommunikation förekommer. Dessa problem uppstår när användaren ska inleda en kund-

Tabell 4.3 - E-post som arbetsverktyg

Fråga	Connecta	Dfind	NetRelations
4. e-post som arbetsverktyg	Oerhört viktig. Jag använder ju e-mail konstant (A1) Det är huvudkommunikations kanal (A2) Mina arbetsuppgifter är ju mail känns det som (A3)	Väldigt viktigt. Det är så jag håller kund kontakt (B1) Jobbet jag har handlar om att ha kontakt med folk. Mail räknas som att spara tid (B2)	Det är den alla använder. Viss kommunikation sker bara via mail (C1) Jätte viktigt. Jag får arbetsuppgifter via e-post mycket (C2) Jag rankar det högt (C3) Jag får information som är viktigt för mitt arbete (C4)
5. Hur mycket tid tar e-post av din arbetsdag	En tredje eller fjärdedel av arbetstiden (A1) Två timmar (A2) 80 procent(A3)	1- 1,5 timmar (B1) hälften av min arbetsdag (B2)	Halvtimme (C2) Hälften (C2) väldigt lite (C3) en kvart (C4)
6. Kollar du e-post kontinuerligt eller gör du det specifika tider?	Kontinuerligt(A1) Kontinuerlig (A2) Konstant (A3)	Kontinuerligt (B1) Kontinuerligt (B2)	Kontinuerligt (C1) Kontinuerligt (C2) Jag försöker kolla specifika tider (C3) Kontinuerligt (C4)
7. Upplever du att du får för lite information för att förstå och lösa ett problem via e-post?	Nej skulle jag få det, så frågar jag om att få utveckla (A1) Folk ställer en fråga och utgår på ett sätt som jag inte är (A2) Då brukar jag skicka tillbaka (A3)	Kan hända att man inte får tillräckligt mycket information (B1) Ja via kommunikation av kunder och beställningar (B2)	Ifall en kund inte har förstått, så vet de själv inte vad de frågar om (C2) Nej, Base-Camp det är där information kommer in (C3) Det tycker jag inte (C4)
8. Anser du att folk som vanligtvis inte har inflytande eller "syns" i organisationen "får chansen" när det är textbaserat	Ja. istället för att boka in nytt möte och ändå få sin röst hörd (A1) Det är likvärdigt (A2) Vissa har lättare att formulera sig i text än att formulera sig i en grupp (A3)	Nej (B1) Ja när vi sitter på möten (B2)	Text, chatt och video ger utrymme för olika personligheter (C1) Det kan hjälpa de som behöver tid att reflektera, de som är impulsiva (C2) Ja så kan de ju vara (C3) Det är lättare i text, folk vågar mer (C4)
9. Gör e-post dig effektivare	Om du behöver få tag på människor samtidigt (A1) Vid framförande av budskap (A2) Ett mail till alla istället 30 individuellt (A3)	Jag tycker det är rätt så gammalt (B1) Ja det anser jag att det gör (B2)	Nej, men jag måste ha den. Det är dåligt på allt den gör (C1) Det är svårt att säga (C2) I vissa fall är tvärtom (C3) Mm jag inte blir störd på telefon eller Skype (C4)

dialog, men också i konversationer där användaren inte har någon relation med kunden sedan tidigare

"Man bör undvika e-post om man är i en konfliktsituation" (Bilaga 2, A1)

Dfind ansåg att mail bidrog med tidsbesparing. Eftersom företaget jobbar mycket med kunder och kontakten med dessa så tyckte de att systemet är väldigt viktigt. Systemet i deras betydelse är bra gällande snabbt kontakt med folk och i mindre ärenden. Likt Connecta så ansåg de e-posten hjälpa blyga människor på möten för få feedback.

Likt Connecta ansåg de att misskommunikation förekom, speciellt via kommunikation av kunder och beställningar eller men också för att användarna inte förstår när andra verktyg är lämpligare. Detta berodde bland annat på användarens bristande förmåga att tolka när en person är t.ex. ironisk då det är textbaserat.

"Nackdelen är ju att många inte inser när andra verktyg är mer lämpligt" (Bilaga 2, B2)

NetRelations ansåg e-posten bra på grund av enkelheten. Användaren kan meddela andra, och påminna dem, samt ge feedback till dessa eller sig själv för olika evenemang eller inträffande. Fler faktorer företaget tog upp var historikinformation, vilket de ansåg väldigt praktiskt då man kan gå fram och tillbaka i historiken. Det tyckte systemet vara icke störande. En annan positivt aspekt var i tidskritiska situationer. Jobbar man sent vill användaren helst undvika att ringa och mail föredras i dessa situationer. Kommunikation mellan individer eller för att skicka filer, då är det också bra.

Emot ovan nämnda argument tyckte NetRelations att e-post inte är organiserat. Det menar att möjligheten till att välja ut det man söker i inkorgen är svårt och blandas ofta. Systemet är inte anpassat för diskussioner, eller chatt. Stora mängder av e-post kan också ställa till med problem. Man ska inte behöva tröska igenom e-posten, vilket NetRelations ansåg att man gör. Ytterligare negativa faktorer handlade om systemets stressande och störande verklighet, när användaren får nytt meddelande. Företaget ansåg posten försvinna om användaren inte visste hur den bör sorteras. När e-post var på väg mot en diskussion kunde det skapa problem, såsom att komma överrens om ett pågående projekt.

4.2.4 Sändare och mottagare

Sjöqvist (2008) samt Dawley och William (2003) kom fram till att flödet och användandet av e-post varierade helt beroende på personens utbildning eller arbetsområde. Detta stämde överrens i undersökningen då programmerare fick minst e-post bland alla yrkesområden, samt där cheferna (management consulting chef och affärsområdeschef) fick mest (tabell 4.4).

Connecta och Dfind skickade och tog emot e-post i betydligt större mängd i jämförelse med NetRelations. 90 procent eller mer av all e-post var arbetsrelaterad, och majoriteten var enskild e-post. Ungefär en tredjedel eller mer av e-posten var grupprelaterade e-post. Likt Dfind så föredrogs användandet av e-post när det gick snabbt, det vill säga vid enkla budskap.

Tabell 4.4 - Sändare och mottagare

Fråga	Connecta	Dfind	NetRelations
10. Antalet e-post du får om dagen bortsett från spam?	150 till 200 mail (A1) 50 kanske (A2) 35 om dagen(A3)	35 e-post om dagen (B1) 70 e-post (B2)	15 mail per dag (C1) 30 (C2) 7-8 mail om dagen (C3) Tre (C4)
11. Hur många är till dig och hur många är menat till grupper A) Hur mycket av e-posten är arbetsrelaterad	Hälften är till mig (A1) En tredjedel är till mig (A2) 10 % är till en grupp (A3) 90 % (A1) 90 % (A2) 98 % (A3)	Enskilda är ungefär 10 st. (B1) 60 % till mig (B2) 90 % (B1) 90 % (B2)	Två mail är till mig (C1) Till mig är cirka 10 av dessa (C2) Allt är till mig (C3) 75 % till mig (C4) Allt (C1) cirka 10 av dessa (C2) 75 % (C4)
12. När är e-post att föredra När är e-post att undvika	När man redan har en relation till en person, och att den relationen inte är konflikt fylld. (A1) När det är ett enkelt budskap (A2) Vid fakta baserad information (A3) Inleda en kunddialog när man inte har träffat en person (A1) Inte tydligt så bör det undvikas (A2) Känsliga ämnen, personliga ämnen (A3)	Snabbt ta kontakt med folk, mindre ärenden (B2) Vid korta svar, och vid massmail (B1) Vid känsliga eller komplicerade ämnen (B2)	Det är enkelt. Notifiera folk (C2) Enkelt att kommunicera och lätt att gå fram och tillbaka i historiken (C3) Fördelen är att man inte blir distraherad. (C4) Inte organiserat (C1) Tröska igenom mail (C2) Stressande och störande att läsa när det kommer in mail. (C3) Försvinner i mängden ifall man inte är bra på att sortera (C4)
13. Kan e-post reducera möten och telefonsamtal	För enklare informations spridning (A1) Ifall jag behöver få tag på en presentation (A2) jag tror inte helt att man kan (A3)	Nej, som säljare är det viktigt att prata med kunden, via mail är det svårt eftersom där inte finns känslor (B1) Nej möten som vi har är vitala och komplexa för att tas via e-post (B2)	Ja. Men det finns bättre sätt (C1) Till viss del. Jag tror tvärtom också (C2) Nej (C3) Ja. Vid uppgifter (C4)

Det föredrogs också när det redan förekom en relation med kommunikeraren och denna relation inte var konflikt fylld. E-post visade sig vara bra vid fakta baserad information. Däremot ansåg de att e-post borde undvikas när användaren inleder kunddialoger, när användaren inte har träffat personen, samt likt Connectas påstående vid personliga och känsliga ämnen. Både Connecta och NetRelations ansåg e-posten kan reducera antalet möten i vissa processer. Enligt Connecta kunde detta göras vid enkel informationsspridning, eller när användaren behövde få tag på presentationer.

Dfind och Connecta var ungefär på samma nivå vad gällde att skicka och ta emot e-post, medan NetRelations var på en betydligt lägre nivå. Anledningen till att e-post användes mest hos både Connecta och Dfind var på grund av att deras flertal andra alternativ till kommunikation i största grad inte datormedierad kommunikation. Till skillnad från Connecta som hade flest enskilda meddelanden så varierade det hos Dfind beroende på vilken informant man frågade men sammanlagt var grupp meddelanden högst. Dfind ansåg e-posten bra när användaren behövde snabb kontakt med medarbetare eller kunder samt vid mindre ärenden. E-posten undveks vid känsliga ämnen, komplicerade ämnen, vid korta svar samt vid massmail. Dfind var också strikta med att inte reducera mötena eftersom dessa ansågs för viktiga.

NetRelations skickade och tog emot minst e-post i analysen. Beroende på informant så kunde e-posten variera ifall det handlade om flest gruppmeddelanden eller enskilda meddelanden som skickades och togs emot. Detta gällde även hur mycket av e-posten som var arbetsrelaterad. Beroende på informant så var majoriteten av e-post antingen arbetsrelaterad eller icke arbetsrelaterad. Av den anledningen är bedömningen ungefär hälften av det ena och hälften av det andra i jämförelsen ovan hos NetRelations. E-post föredrogs när de var enkelt att påminna eller meddela, enkel kommunikation, samt när det inte var distraherande, stressande eller störande. Liket Connecta ansåg NetRelations att e-post skulle kunna reducera antalet fysiska möten men i jämförelse med Connecta så var NetRelations mindre positiva till detta.

4.2.5 Kunskap och utveckling

När det kommer till frågan attitydförändringar till e-post de senaste två åren så varierade svaren, somliga höll med andra inte vilket gjorde det svårt att skilja på företagen i denna fråga, allt det varierade mellan informanterna (tabell 4.5).

Palme (2003) samt Jageland och Rydberg (2003) menar att om det inte existerar någon feedback så kan avsändaren inte veta att missförstånd har skett. I undersökningen ansåg ingen att utbildning som t.ex. kan innehålla feedback behövdes hos företagen. Trots det ansåg Connecta att andra i organisationen behövde mer utbildning i språkbruk eller struktur, vilket pekar tillbaka till det Palme (2003) och Jageland och Rydberg (2003) hävdade. NetRelations ansåg att alla bör tänka på sin policy kontinuerligt.

Tabell 4.5 - Kunskap och utveckling

Fråga	Connecta	Dfind	NetRelations
14. Skillnad av e-post användande de senaste 2 åren?	Använder det mer externt idag än för två år sedan (A1) Jag kanske har, men jag kan inte se det själv (A2) Nej det har jag inte (A3)	Jag har stängt av push funktioner (B1) Nej det tycker jag inte (B2)	Jag använder mail mindre (C1) Innan orkade jag inte köra det via telefonen, men nu gör jag (C2) Jag har blivit mer disciplinerad (C3) Lagt mer fokus på realtid chatt (C4)
15. Behöver du utbildning i e-post användning	Nej (A1) Nej (A2) Nej (A3)	Nej (B1)	Nej (C1) Nej (C2) Nej (C3) Nej (C4)
16. Behöver övriga anställda det?	Skulle behöva mer träning i språkbruk (A1) Skulle behöva hjälp med lite struktur (A2) Nej (A3)	Nej (B1) det tycker jag inte (B2)	Man ska tänka igenom sin policy, man ska ha det kontinuerligt en sådan utbildning (C1) nej men hade vi blivit ett större företag borde vi behövt en policy (C2) tror jag inte (C3) Inte på det här företaget (C4)

4.2.6 Överflödsinformation

Inga av samtliga företag ansåg överflöde existera. Företagen uppfattade antalet e-post som normalt och kategoriserade det inte som överflöde.

Tabell 4.6 - Överflöde

Fråga	Connecta	Dfind	NetRelations
17. Känner du dig översvämmad av antalet e-post meddelanden du får varje dag	Nej (A1) Nej (A2) Nej (A3)	Nej (B1) Nej (B2)	Nej (C1) Inte här (C2) Nej (C3) Absolut inte (C4)

4.3 Egenskaper

De sex teman reflekterar kapitel två. Genom dessa teman visas informanternas ställning med utgångspunkt från teorin. Eftersom dessa sex teman representerar en hög väsentlighet för att uppnå en så god förståelse som möjligt så delades dessa teman upp för att sedan visa hur informanterna, men framförallt hur företagen skilde sig åt beroende på tema. Efter att ha gjort dessa tabeller blev det tydligare att se att företag och arbetsinriktning bestämde den största påverkan för e-posten.

Alternativ för kommunikationsmedel varierade beroende på vilket företag det handlade om. Netrelations visade sig ha flest alternativ medan Connecta och Dfind visade sig ha betydligt färre alternativ. Alla representerade företag i analysen använde sig av e-post som en daglig kommunikationsprocess. Alla av de representerade företagen använde också sig av intranät men när det gällde kommunikation via röst eller ansikte mot ansikte så visade det sig att alternativen för kommunikationen var betydligt olika i jämförelse till företag. Det var tydligt att företagen var osäkra om det existerade formella regler i företaget, däremot existerade det informella regler på alla företagen.

Spam verkar inte vara ett problem på något av företagen däremot konstaterades det att problem av detta slag existerat sedan tidigare på ett av företagen, och av den anledningen kan en konklusion göras, där detta är ett problem som kan dyka upp trots att det inte visat sig existera i nuläget bland företagen.

E-post som arbetsverktyg visade sig vara viktigt bland alla av de intervjuade företagen, speciellt när det kommer till spridning av information.

Sjöqvist (2008) fann att det läggs ner för mycket tid på e-post. Skälet var oklart innehåll, där ett annat medium kan vara lämpligare. Sjöqvist hävdade också att kommuniceraren ser sin e-post mer än personen själv tror. Dfind och Connecta verkade styras av detta argument, eftersom de spenderade mycket av sin arbetsdag med e-post mer än de egentligen behöver. Ytterligare tecken på detta faktum kan göras av att jämföra Dfind och Connecta mot NetRelations. NetRelations la ner minst tid till att handskas med e-post, det vill säga att läsa, förstå, skriva, skicka och ta emot e-post. De fick även minst antalet e-post per dag i sina inkorgar. Med detta som bakgrund kan en parallell dras där Dfind och Connecta ser sin e-post för mycket. De inser inte när andra medium är lämpligare. NetRelations visade sig ha flest alternativ för kommunikation, och hade flest alternativ för datormedierad kommunikation. Detta går tillbaka till Sjöqvists (2008) argument när e-post bör ersättas med ett annat alternativ. Det som har bringats till kännedom för detta faktum är att NetRelations flervals möjligheter av alternativ till datormedierad kommunikation beror på att de inser mer än Dfind och Connecta när e-post inte är det effektivare valet. Alla verkade se sin e-post kontinuerligt förutom en på Netrelations som konstaterade att personen föredrar att se sin e-post specifika tider.

Jansson (2005) visade prov på att det kan uppstå problem på grund av hur innehållet av e-posten ser ut, och menar på detta att det är en balansgång mellan att inte vara alltför uppriktig men att ändå göra budskapet tydligt (delkap 2.2). Företagen upplevde att otydlig kommunikation förekom med kunder. Företagen visste inte vad den kunden var ute efter och i dessa situationer tyckte de att man ska ringa eller skicka ett mail tillbaka, men internt i företaget förekom inte problemet.

En del av de intervjuade informanterna konstaterade att folk som vanligtvis inte syns eller hörs på företagen fick chansen när det var textbaserat, men detta påstående varierade beroende på informant. De ansåg att ifall det existerade så hjälper textbaserad kommunikation blyga typer att bli "hörda", och det ger möjlighet för fler personligheter. I NetRelations var man som mest kritisk till att e-post skulle kunna göra dem effektivare. Dfind och Connecta ansåg tvärtom, att e-post gör dem effektivare.

Under detta tema klargörs det utöver vad som argumenterats ovan att e-posten är till största del arbetsrelaterad, och var antingen grupp relaterad eller enbart till enskilda, men detta varierade. Yrkesgrupp visade sig också påverka kvantitet av e-post då programmerarna fick flest gruppmail. Företagen ansåg att e-post bör användas när användaren har en relation med någon, när det är enkelt, mindre ärenden och vid faktabaserad information.

I denna studie visade de sig att företagen är ganska eniga om att e-post bör undvikas vid konflikter, korta svar, och om det är otydligt. Dfind ansåg till detta att det bör undvikas vid kund kontakt där användaren inte känner personen.

Skilda åsikter förekom gällande e-postens förmåga att kunna reducera antalet möten och samtal. Trots att de ansåg likadant om att mötena var väldigt viktiga så konstaterades det att reduktion av möten skulle kunna förekomma men i så fall endast till en viss del och aldrig helt. Connecta var däremot strikt med att inte reducera mötena alls med e-post.

Jackson et al (2003) visade att användaren bör minska på antalet avbrott gällande e-post och att användaren bör öppna sin e-post allt mindre, och detta kunde göras på många sätt, några av dessa metoder var att minska på antalet störningar såsom ljud, popup, och liknande som visar att man har fått ett nytt meddelande. När dessa metoder följdes kunde anställdes produktivitet ökas. Netrelations visade högst bland företagen följa dessa metoder.

C1 har uppnått skillnader de senaste två åren i användandet av e-post genom att bl.a. använda det mindre. I Dfind har man stängt av push funktioner vars funktion är att meddela via ljud att man har fått ett meddelande. I Connecta verkade inga förändringar ha skett förutom från en informant som hävdade att personen använder det mer externt idag.

Thomas et al (2002) och Jackson et al (2006) beskrev hur vital träning och utbildning är för att hantera e-post så effektivt som möjligt, genom att organisationen ger sina anställda denna möjlighet. Inga av företagen verkade stämja överrens med detta argument, de kände inte behövde någon utbildning i e-post, däremot konstaterade Connecta att andra behövde träning. NetRelations markerade att policyn behöver tittas igenom oftare istället för att införa utbildning eller träning.

Inga av företagen tyckte överflöde existera, trots att de kunde spendera mycket tid på e-post både genom grupp och mellan individer, och även då det kunde finnas otydlig kommunikation. Företagen ansåg att är en del av arbetet.

4.4 Sammanfattning

Jag har funnit att företagens attityd till de framtagna teman mot e-post bygger mycket på vilka andra alternativ för e-post som existerar och ifall dessa alternativ kan ersätta e-post. Datormedierad kommunikation kan ersätta e-post och just därför var e-post av mindre betydelse för NetRelations än hos de resterande företagen. Dfind och Connecta hade många alternativ för kommunikation men dessa alternativ ersätter inte e-postens funktioner. Av den anledningen kan en konsekvens dras, vilket pekar på att Connecta och Dfind bemöter flest antalet mottagna och skickade e-post, och exemplet ovan är en orsak till detta. Trots att NetRelations inte ansåg e-posten lika vital som de resterande företagen så ansåg de i vissa bemärkelser att möten kan reduceras med hjälp av e-post. Alla de intervjuade företagen tyckte att e-post var viktigt för sin organisation, speciellt när det kom till snabb kommunikation, informationsspridning och fakta baserad information, och idag så finns det enligt företagen inget program som riktigt har den sorts funktion som e-posten bidrar med och kan därför inte ersättas. Trots denna höga betydelse mot e-posten även hos NetRelations så var systemet inte uppskattat. Detta går återigen tillbaka till NetRelations orsak av flertalet olika kommunikations möjligheter.

Med hjälp av de framtagna teman kunde jag få fram viktiga aspekter, vilket var nödvändiga i intervjuerna. Bland dessa teman vill jag lyfta fram ett av dessa nämligen ”E-post som arbetsverktyg”, där visade det sig att e-post prioriterades högt, självklart var detta uträknat innan studien gjordes men det visade sig trots det vara högre än vad som hade förmodats. Förutom att företagen höll med om e-posten möjligheter till effektivitet så visade det sig att den öppnar upp för alla sorters personligheter, där även folk som vanligtvis inte syns, är blyga eller behöver reflektera över sina frågor innan dem ställs får chansen att utnyttja denna möjlighet. Av den anledningen kan e-post ses som ett stöd för företag som i sin tur kan frambringa kvalitativa egenskaper hos individer eftersom många av olika anledningar inte utnyttjar detta, och det hjälper e-posten med.

Under teorikapitlet påpekas det att e-post numera används som påminnelse verktyg, som ett verktyg för att-göra-listor (Ducheneaut och Belotti, 2011, delkap 2.1). Påståendet stämde in i analysen, där två av informanterna från NetRelations svarade med att e-post är bra på anteckningar till sig själv och andra. En av företagets informanter svarade med att e-post inte är tillräckligt, vilket också tyder på NetRelations val av flest alternativ till kommunikation.

En orsak till e-postens höga betydelse bland företagen är att den hjälper till i arbetet. I tabell 2.1 klargörs det att e-post är ett självklart verktyg för organisationer vilket de har svårt för att klara sig utan. I tabellen klargörs det också att det påskyndar befintligt arbete. I teorin hävdade Berry (2006) att e-post bidrar medlemmar till att arbeta mer flexibelt (delkap 2.3)

men att detta faktum hade skilda åsikter bland informanterna. En informant från Dfind ansåg att den inte gjorde personen effektivare eftersom verktyget är gammalt. Även från NetRelations fanns det informanter som inte var överens om detta påstående. En av dem tyckte att den var dålig på allt den gör, men att man måste ha den, och en informant från samma företag ansåg att man i vissa fall till och med blir ineffektiv. Några informanter verkade stämna in med Berrys (2006) påstående, att man blir effektivare, speciellt vid framförande av budskap, få tag på människor eller skriva till grupper. Det visade sig att NetRelations var det företag som mest gick emot Berrys (2006) påstående, och menar att det inte bidrar personer till mer effektivitet, då de hävdade att e-posten är begränsad för att möjliggöra detta.

I tabell 2.2 pekas det på att kommunikation via e-post får deltagarna att känna säkerhet, detta sin tur gör personen mindre tillbakadragna (Sproull och Kiesler, 1991). Även Sjöqvist (2008) och Ho och McLeod (2008) hävdar att textbaserad kommunikation hjälper blyga personer (delkap 2.2). Emot detta kom Young (1995) fram till att 80 procent av deltagarna ansåg att de kände sig obekväma med elektronisk kommunikationsteknologi när det gällde att be om hjälp på arbete som de utförde. I undersökningen för denna uppsats visade det sig att de flesta informanter ansåg e-posten ge mer utrymme för fler och olika personligheter där dessa användare vågar delta mer eller ställa frågor som de kanske vanligtvis inte hade gjort via möten. En informant på Connecta samt en informant från Dfind instämde inte med detta argument. De tyckte att det var likvärdigt, men det var ingen som ansåg likt Young (1995), att det skulle bidra med att användaren inte skulle känna sig bekväm.

5. Fördjupad analys

5.1 Möjliga positiva och negativa aspekter i e-post kommunikation

Resultaten pekar på positiva och negativa aspekter. Resultaten från denna studie visar att e-post är ett viktigt verktyg för kommunikation inom organisationer. Den viktigaste egenskapen som kommunikationen av den bidrog med som arbetsverktyg var informationsspridning av olika slag. Fler medverkande exempel i kommunikationen är att arbetsuppgifterna kom in via e-post för några av informanterna. Företagen ansåg att verktyget bidrar med så pass viktiga egenskaper att det inte finns alternativ som fullständigt skulle kunna ersätta det.

Sjöqvist (2008) hävdade i teorin (delkap 2.1) att chefer och högstatus medarbetare ansåg e-posten effektivisera beslutsfattanden. Connecta visade sig stämna in på argumentet, de tyckte att e-posten gör dem effektivare, eftersom att användaren kan få tag på människor enkelt och samtidigt, samt att användaren kan skicka flera e-post på ett klick. På NetRelations fann jag däremot inga yttrande av att e-posten skulle effektivisera dem, snarare tvärtom.

Sjöqvist (2005, 2008), Sproull och Kiesler (1991), Edenius (1997) samt Ho och McLeod (2008) hävdade att e-post är ett verktyg vilket bidrar med bättre föreberedelser samt högre informationsspridnings möjligheter för att nå ut i organisationen, ta itu med enkla ärenden samt bättre kommunikation eftersom användarna inte blir bedömd först. Detta verkade stämna överrens hos alla företagen i undersökningen. För att dra dessa teoretiska argument till uppsatsens exempel så ansåg NetRelations bland annat att det är enkelt att meddela folk, enkelt att kommunicera, lätt att gå fram och tillbaka i historiken samt att man inte blir distraherad. Men också att fler individer kan göra sig hörda. Dfind ansåg också att de var bra vid mindre ärenden och att snabbt ta kontakt med folk. Connecta tyckte e-posten vara bra vid ersättning för telefonsamtal, informationsspridning eller ifall man behöver få tag på en presentation.

I teorin beskrevs det att e-post föredrogs framför telefon när det gäller att förmedla information, svara på frågor, tilldelning av uppgifter, sköta kontorsschema, samordna aktiviteter, samt vid utarbetning av dokument (Sjöqvist, 2005). Berry (2006) hävdade att datormedierad kommunikation möjliggör organisatoriska medlemmar till att arbeta mer flexibelt.

Det visade sig bland de intervjuade företagen att ansvar för policies av e-post var dålig. Trots att teorin pekar på hur mycket detta betydde, speciellt för de anställdas förtroende och kreativitet så fann jag att företagen inte värderade eller tog hänsyn till policy. Det kunde också handla om att policies existerade men att företagen inte kände till det. Bland minst en informant för varje företag visade det sig att informella regler föreligger och då handlade det om strikta faktorer till exempel att inte mailbomba (dvs. att skicka e-post i högre kvantitet än vad mottagaren klarar av att hantera) eller behandla kunden rätt.

Enligt Caliendo et al (2012) så är det inte ovanligt att företag måste komma med lösningar på grund av spam som föreligger i företaget (se 2.6.4). En av informanterna på Connecta, svarade att problemet existerade tidigare i organisationen men att det inte förekom längre. Den mest troliga förklaringen bakom detta ligger nog i att, företaget har fått komma med en lösning för att ta itu med problemet. I övrigt var spam inget problem bland något av företagen i nuläget.

I fråga om mängden information via mail räckte för att lösa problem, skilde sig uppfattningarna. Sproull och Kiesler (1991) menar att folk inte tänker sig för vid formulering av meddelanden, vilket skapar problem för mottagaren. Connecta bemöts av dessa svårigheter. Företaget svarade att de i sådana situationer skickar tillbaka ett mail i förväntan om mer eller tydligare information. Brevväxling på grund av misskommunikation kan bidra med överflöde visade Sproull och Kiesler (1991) i kapitel två. Trots det visade det sig att företaget inte kände sig överbelastade av mängden e-post. Även på Dfind visade det sig att brevväxling på grund av misskommunikation existerade informanterna, och att inget överflöde tycktes finnas i sitt företag. På Netrelations existerade brevväxling på grund av misskommunikation i betydligt lägre grad i jämförelse till Connecta och Dfind. Orsaken till detta verkar peka på yrkesposition, och alternativ för kommunikation, till exempel så visade det sig att de som samspelade mycket med kunder verkade ha detta problem i större utsträckning.

I teorin framställs det hur viktig träning eller utbildning är vid användande av e-post. Detta för att minska mängden tid samt minska missförstånd men också för att öka kvaliteten i e-post meddelanden. Vidare visade intervjuundersökningen att ingen av informanterna tycktes känna att behov av träning eller utbildning vid användning av e-post däremot ansåg en del att andra anställda behövde det. Två av informanterna på Connecta tyckte att andra anställda behövde träning när det gällde att formulera sina meddelanden det vill säga i språk och struktur. En på Netrelations tyckte att anställda måste se igenom sin policy för att verktyget ska fungera på bästa sätt.

5.2 Informationsöverflöde

Överflöde är ett förekommande problem för organisationer (Sjöqvist 2005, 2008, Sproull and Kiesler, 1991, Edenius, 1997). Orsaken till detta är bland annat för mycket information från avsändaren, krav att ha snabbt svar tillbaka, otillräckligt med information, misskommunikation samt gruppmeddelanden.

Mottagande av e-post per dag låg allt ifrån tre till 200 e-post per dag och att de tog allt från en kvart till 80 % av arbetstiden. Det var inte alltid den som hade mest e-post som spenderade mest tid av att läsa och besvara.

E-post mottagning per dag kunde variera i stor mängd. Vid intervju hos NetRelations visade det sig att utvecklare var den yrkesposition som fick lägst e-post av alla informanterna i

undersökningen. Medan Chef/Manager inom försäljning på Connecta och Dfind låg högst av antalet e-post som de får in per dag i min undersökning. Jag anser att beroende på yrkesposition så varierar antalet data i hög grad. Till detta vill jag också lägga till att NetRelation var den organisation som hade minst antalet e-post mottagning bland de andra organisationerna, men de hade också flest alternativ av kommunikationsmedel.

Gemensamt bland företagen var att de fick fler gruppmeddelanden än enskilda meddelanden. Bland de åtta svarande informanterna gällande hur mycket av deras e-post som var arbetsrelaterad så hade 6 utav dessa mer än 90 % arbetsrelaterad e-post. Det verkar också som att för lite information att utgå från i problem uppstår och då menar informanterna att i sådana fall får användaren skicka tillbaka en e-post i förväntan av mer information för att förstå problemet.

Företagen pekar på flera orsaker för information överflöd. Följande anledningar är några av de punkter där informanterna pekar på överflöde

- Misskommunikation förekommer mot kund
- Gruppmeddelanden förekommer i högre grad än enskilda meddelanden
- Tre informanter anser att andra anställda behöver träning i e-post användande
- Två av dessa informanter anser att övriga anställda behöver utbildning i hur man bör formulera sina e-post meddelanden

Trots detta ansåg ingen informant att de kände sig översvämmade av mängden e-post som de får in varje dag.

Sjöqvist och Pettersson (1998) samt Johansson-Hidén et al (2002) kunde inte finna något samband mellan e-post och stress. Och där kan en av flera konklusioner dras där de helt enkelt inte vet när överflöde existerar just för att stress inte förekommer.

5.3 När bör E-post användas som ett verktyg för kommunikation?

Sjöqvist (2005) hävdar att kommunikation via e-post är det mer föredragna vid leverering av handlingar, svara på frågor, förmedla information, begära information, tilldelning av uppgifter, samordna aktiviteter, och utarbeta dokument (delkap 2.3). Informanterna föredrog e-post när man redan hade en relation till en person och det inte var konfliktfyllt, vid enkla budskap, fakta baserad information, mindre ärenden, snabb kontakt och att meddela folk. Överrensstämmelser har upptäckts i förhållande till teorin och informanternas svar eftersom båda delar beskriver e-posten som bättre alternativ vid enkla ärenden, eller fakta baserad information såsom Sjöqvist (2005) menar är bl.a. leverering av handlingar eller utarbetning av dokument.

Vid genomförande av uppsatsen har det visat sig att användningen e-post bidrar med positiva egenskaper när det kommer till aktiviteter beskrivet av argumenten ovan. Detta förefaller sig

både i teorin (kap 2) och av informanterna. När det kommer till att handskas med olika personligheter, vilket Sjöqvist (2008), Sproull och Kiesler (1991) och Ho och McLeod (2008) argumenterar ger utrymme för att få alla typer av personlighet till att medverka effektivare i företag, så visar det sig även här stämma in bland de intervjuade företagen. Edenius (1997) hävdar att när e-postens egenskaper bidrar med dessa personlighets möjligheter så bidrar det även i sin tur också med möjligheter för fler människor att nå inflytande i sina företag. Anledningen är att folk bedöms mindre av personliga och fysiska faktorer (se 2.3). Sproull och Kiesler (1991) klarade i teorin att e-posten inte kan ersätta ansikte mot ansikte möten. Ansikte mot ansikte möten är speciellt viktiga för att starta grupp möten samt vad gäller förhandlingsfrågor och lösa problem. Men elektroniska grupper kan däremot reducera tid och antalet möten inom ansikte mot ansikte möten.

För att dra en linje från dessa argument till de intervjuade företagen i denna analys så svarade Connecta att mötena är viktiga då man får chansen att synas och höras. Andra tyckte att det kunde reducera mötena vad gäller informationsspridning, få tag på presentationer, och vid uppgifter. Dfind ansåg att företaget inte ska reducera möten, eftersom mötena är för vitala för att reduceras. De menar att e-posten inte kan ge den effekt som mötena kan ge, vilket därför bör utnyttjas. Det var ingen informant som svarade att mötena kan reduceras helt, utan de flesta tyckte att det går att reducera e-post i angivna processer för att reducera ansikte mot ansikte möten, men aldrig fullständigt. Det som har bringats till kännedom blir av den anledningen, att företagen ska hålla sig till att inte ersätta mötena. Att reducera möten i vissa processer där e-post kan användas som ersättning är däremot bra.

Enligt Sjöqvist (2005, 2008) och Edenius (1997) skall inte e-post användas vid emotionellt innehåll, oklar information, icke relaterad relation till mottagare, och vid innehållsrika brev. När missförstånd har skett skall användaren antingen ringa upp eller träffa personen. Användaren ska heller inte skicka meddelanden till allt för många mottagare (delkap 2.2)

Sjöqvist (2008) hävdar att e-post skapar missförstånd på grund av att man ofta inte vet något om personen som man kommunicerar med och vet därför inte hur man ska tolka vissa delar i kommunikationen som skrivs. Resultatet i min undersökning pekar på samma argument. Jag kom fram till att informanterna undviker e-post när man ska inleda en kunddialog, när man inte har träffat personen, när det inte är tydligt, vid känsliga och personliga ämnen, vid korta svar samt vid massmail och vid komplicerade ämnen. Informanternas svar stämmer överens med argumenten från teorin, och av den anledningen med grund från Sjöqvist(2005, 2008) och Edenius (1997) samt från de intervjuade informanterna så bör e-post undvikas under förhållanden som exemplen ovan beskrev, alltså, när det kommer till känsliga och oklara ämnen, innehållsrika brev, vid inledning av kunddialog, komplicerade ämnen, misskommunikation, och vid massmail.

Jageland och Rydberg (2004) samt Sjöqvist (2005, 2008) fann att ger negativa konsekvenser när tid läggs ner på arbete som inte är produktivt, men också när onödigt mycket tid läggs ner vid användning av systemet i helhet där andra medier hade varit bättre. Av denna anledningen pekas min studie på att NetRelations är bättre på att använda andra medier, när det är lämpligt.

6. Slutsatser

I denna uppsats har jag haft för avsikt att belysa på vad användning av e-post kommunikation kan bidra med som arbetsverktyg och när denna kommunikation är ett hinder som en kommunikationsväg. Detta genom att ta reda på funktioner e-posten bär i organisationer samt vilka följder som verktyget kan frambringa. För att besvara detta har jag frågat användare på organisationer hur de upplever systemet, och hur deras användning av detta ser ut. Detta gjorde jag genom intervjuer på tre olika företag.

För att kunna ställa relevanta frågor till målgruppen, utvecklade jag ett ramverk, närmare bestämt teman. Dessa teman baserades från Sjöqvist (2005, 2008) samt Danielsson och Erlingsson (2010). Mitt ramverk bestod av sex teman vars syfte var besvara forskningsfrågan i så hög kvalitet som möjligt, dessa teman var följande

- Kommunikationsverktyg
- Spam
- E-post som arbetsverktyg
- Sändare och mottagare
- Kunskap och utveckling
- Överflöde

Med hjälp av dessa teman har en del likheter och skillnader konstaterats. Undersökning har visat att e-posten användes av alla organisationer varje dag. Förutom att det användes bland alla företag, så visade det sig att e-posten spelar en viktig roll för organisationer idag. Den är mycket mer än en kommunikationskälla, och har egenskaper som företagen är i behov av. Dessa egenskaper verkar endast e-posten kunna uppfylla i jämförelse till andra kommunikationsmetoder. Trots att e-postens bidrar med egenskaper i kommunikationen som gör den viktig och icke ersättbar, så var viljan att använda den inte lika hög och den behöver bidra med fler egenskaper.

Vad kan kommunikationen för e-post bidra med som arbetsverktyg?

Jag har kommit fram till att skälet till varför e-post är ett viktigt verktyg, som så många organisationer inte klarar sig utan, trots att ett av företagen önskade sig slippa använda systemet så är orsakerna av det följande:

- Snabb kommunikation
- Snabb kontakt
- Förmedla information, handlingar, dokument och budskap snabbt
- Oberoende av personens tillgänglighet eller tid på dygnet
- Besvara e-post medan man gör annat samtidigt såsom att sitta på möten
- Ger utrymme för fler personligheter
- Möjligheten att skicka ett meddelande till flera personer samtidigt
- Mindre distraherande

- Tillgång till kommunikationshistorik
- Bidrar med effektivitet, flexibilitet, och kreativitet
- Enklare ärenden löses
- Hjälper till med att nå inflytande i organisationen

Dessa argument gör e-posten dominerande, och det är av den anledningen som andra valmöjligheter, som skulle kunna ersätta e-posten ännu inte lyckats ersätta den och nå upp till dess framgång. Det är trots detta viktigt att konstatera, att ifall kommunikationen inte används rätt så kan kommunikationen förvandla många positiva egenskaper till negativa.

När är detta ett hinder som kommunikationsväg

Undersökningen för denna uppsats har visat att det finns en del brister i användandet av e-post. Teorin visar hur viktigt det är att hantera kommunikationen i e-posten rätt, t.ex. genom att införa en policy inom sina organisationer.

E-post förblir ett hinder när användaren upplever

- Förmedling av känsliga ämnen
- Innehållsrika meddelanden
- När man inte har en relation till mottagaren/mottagarna sedan tidigare
- Komplicerade ämnen
- När meddelandet inte har med ämne att göra
- Onödig text
- Diskussioner
- Chatt
- Debatter
- Konflikter
- Vid meddelanden med flera användare inlagda, det vill säga grupper
- När e-post skickas fram och tillbaka
- Spam
- Misskommunikation

Hur kan användaren/företaget agera?

Det har visat sig att användaren inte förstår när val av e-post bidrar till negativ kommunikation till mottagaren, vilket gör det vitalt att organisationen har någon sorts möjlighet för feedback eller träning. Ett av företagen i analysen påstår att de själva inte behöver träning men att andra på sin organisation kan behöva det, vilket i sin tur kan bero på vad Palme (2003) samt Jageland och Rydberg (2003) menar att utan feedback kan avsändaren omöjligt veta att missförstånd skett, och kan därför inte se sina brister. Vad författarna hävdade fann jag likaledes, alltså att de inte inser för egen del om de behöver träning, eller om de gör rätt eller fel när de kommunicerar via e-post. Detta argument går tillbaka till att en policy eller träning behöver fastläggas. Denna möjlighet verkar inte finnas på något av de undersökta företagen. Att hantera e-posten rätt kommer i sin tur förhindra flera av de

förhindren att komma till existens. Eftersom att det har visat sig vilka konsekvenser dessa följder kan framkalla så förblir det viktigt för användare och organisationer att agera eftersom mycket tid och onödig arbete har visat i sig förekomma i denna studie för dagens företag på grund av dessa orsaker. En intern diskussion om etiska frågor skapar en gemensam förståelse för begränsningar och innehåll av e-post, och detta i sin tur underlättar kommunikationen.

Genomgången av teorin pekar tydligt på att överflöde också var ett vanligt förekommande problem. Däremot har undersökning i denna uppsats visat emot vad teorin avser. Problem med överflöde förekommer inte som ett hinder bland dessa IT organisationer, och det var inte en enda av de nio informanter som ansåg sig bemöta problem med överflöde. Anledningen kan vara att de helt enkelt inte får tillräckligt för att det ska räknas som överflöde, men också att man lär sig ignorera somliga meddelanden för att komma till den punkt av överflöde, det vill säga att titeln hjälper till ifall meddelandet är värt att läsas eller inte, eller att det finns överflöde men att de helt enkelt inte vet om det, och var gränsen till det ligger.

Bilagor

Bilaga 1 - Intervjuguide

- Vilka kommunikationsmedel har ni för att sprida information
- Har ni policies/riktlinjer inom er organisationen vad gäller e-posten och hur den bör hanteras
 - A) anser du att det finns informella regler som till viss del styr användandet
 - B) Vad innehåller dessa formella eller informella regler, kan jag få en kopia
- Får du mycket spam?
 - A) Hur löser du problemet?
- Hur viktig är e-post som arbetsverktyg för dig
 - A) Påverkar det dina vanliga arbetsuppgifter?
 - B) På vilket sätt?
 - C) Hur viktig är den för organisationen
 - D) Vad ser du som största fördelar och nackdelar
 - E) Vad kan man göra för att undvika eventuella nackdelar
- Hur mycket e-post får du om dagen bortsett från spam?
- Ungefär hur många är menat till enskilda individer samt hur många är menat till grupper
 - A) Ungefär hur mycket av e-posten är arbetsrelaterad som du får och hur mycket är inte arbetsrelaterad
- När är e-post att föredra, och när bör det undvikas
- Har du förändrat ditt sätt att använda e-post de senaste två åren
 - A) Hur?
- Känner du dig översvämmad av antalet e-post meddelanden du får varje dag
 - A) Hur löser du problemet
 - B) Vad tror du det beror på?
 - C) Är det vanligt med e-post som innehåller information som inte har med ämnet att göra, kan det vara(också vara) en konsekvens, varför?
 - D) används det mycket förkortningar i meddelandena, tror du det är en konsekvens, varför?
Anser du att e-post bidrar till att göra dig mer effektiv
- Anser du att du behöver mer utbildning om hur man använder e-post
 - A) Vilken utbildning/träning kan erbjudas
- Anser du att övriga anställda behöver mer utbildning i hur man använder e-post
- Anser du att e-post kan reducera antalet möten och telefonsamtal
- Hur mycket tid tar e-post av din arbetsdag
- Kollar du e-post kontinuerligt eller gör du det specifika tider?
- Upplever du att du får för lite information för att förstå och lösa ett eventuellt problem via e-post?
 - A) I vilka situationer
- Anser du att folk som vanligtvis inte har inflytande eller ”syns” i organisationen ”får chansen” när det är textbaserat
 - A) vilka typer av problem gäller det när det är textbaserat
 - B) anser du att det är en fördel eller nackdel, varför?

Bilaga 2 - Intervjuprotokoll

A1 - Intervju 1 Connecta

A1 – Chef för försäljning och vice regiondirektör
G = Goran Shoan

G: Hur sprids information inom organisationen?

A1: Via vårt intranät och e-post i första hand

G: Har ni policies/riktlinjer inom er organisationen vad gäller e-posten och hur den bör hanteras

A1: Jag är lite osäker på om de är så tydliga faktiskt

G: Informella regler då, finns det?

A1: Jag vet faktiskt inte

G: Är spam ett problem för dig

A1: Inte nu, vi hade ett problem ett litet tag precis när vi gick över till en moln lösning

G: Hur löste ni det då

A1: Det vet jag inte det var IT avdelningen som löste det

G: Hur viktig är e-post som arbetsverktyg för dig

A1: Oerhört viktig

G: Påverkar det dina vanliga arbetsuppgifter?

A1: Ja

G: På vilket sätt?

A1: Jag använder ju email konstant. Även om jag sitter i ett möte så har jag e-mailen igång. Det är ett normalt arbetsredskap. Jag tror jag får behandla 150 till 200 mail om dagen. Jag jobbar med försäljning så självklart finns min kund kontakter där och till dem använder jag email

G: Hur viktig är den för organisationen

A1: Väldigt viktig. Med tanke på att vår organisation är väldigt splittrad, och vi är konsulter och finns i princip överallt, och är hela tiden är i ständig rörelse så då blir e-posten väldigt nödvändig för att få tag på människor, för ofta är det svårt att få tag på människor per telefon.

G: Vad ser du som största fördelar och nackdelar

A1: De stora fördelarna är att du får väldigt snabbt tag på folk. Jag får mycket snabbare tag på en människa via e-post men även vissa kunder när man har den typen av relation än om jag försöker ringa eftersom folk kanske sitter på möten. Nackdelen är att det är väldigt mycket, och att man förväntas sig svara väldigt snabbt, man skapar den typen av kultur

G: Vad kan man göra för att undvika eventuella nackdelar

A1: Jag undviker dem genom att vara väldigt hård själv i hur jag rensar i min inbox, jag bara kasserar, jag tittar väldigt snabbt på om det är viktig eller inte

G: Anser du att e-post bidrar till att göra dig mer effektiv

A1: ja absolut.

G: På vilket sätt

A1: Det är faktiskt så att om man har möten, kan jag sitta och vänta medan jag sitter hos en kund, så har jag mailen i mobilen och väntar 10 minuter då kan jag ha behandlat fem till sju mail. När jag sitter i receptionen hade jag aldrig hunnit ringa så många under samma tid och svara kort. Sen är det väldigt kraftfullt om du behöver få tag på fler människor samtidigt, antingen att skicka information eller kalla på möte

G: Anser du att e-post kan reducera antalet möten och telefonsamtal

A1: Ja

G: I vilka tillfällen då

A1: För enklare informationsspridning, återigen vi som är väldigt spridda och inte har en fysisk arbetsplats där du snabbt kan få ihop folk i ett rum. Utan folk i vårt fall kan vara i Lund eller Helsingborg, Danmark eller Stockholm. Det är helt fysiskt omöjligt att få ihop dem, det skulle ta väldigt lång tid innan vi kan hitta mötestid, då kan du sprida mer information och jag tror det är därför vi har den kulturen med väldigt mycket e-post. Vi finns på olika ställen och vår kund styr vår vardag

G: Upplever du att du får för lite information för att förstå och lösa ett eventuellt problem via e-post?

A1: Nej skulle jag få det, så frågar jag om att få utveckla, eller om jag behöver en förklaring som är svårt att förklara skriftligen så ringer jag

G: Anser du att folk som vanligtvis inte har inflytande eller "syns" i organisationen "får chansen" när det är textbaserat

A1: Absolut det är ju öppet för alla att skicka meddelanden vi har ju inga låsta, att inte skicka till ledningen eller att vi inte kan skicka, utan det är fritt fram.

G: vilka typer av problem gäller det när det är textbaserat

A1: Problem vet jag inte men frågeställningar. Det ger ju mer möjligheter att ställa frågor, både till en större grupp alternativt till enskilda individer det kan ju vara ett sätt för någon att efteråt, att förklara att personen inte förstod och istället för att boka in ett nytt möte där den personen kanske inte har tid och ändå kunna få sin röst hört alternativt till en förklaring, så det tror jag är en konkret sak

G: Anser du att det är en fördel eller nackdel, varför?

A1: Jag tycker det är en fördel, därför att det kan vara svårt att fånga alla oavsett om man vill och fråga alla vad de tycker, och det är ju inte alla som säger vad de egentligen menar, eller så tänker de "äsch nu har ju alla andra sagt, nu orkar inte jag säga någonting". I skriftlig form så blir det mer nästan tvingande, nästan att personen per om att svara, och då svarar man artig tillbaka

G: Ungefär hur mycket e-post får du om dagen?

A1: Någonstans mellan 150 till 200 mail

G: Ungefär hur många av dessa är menat till dig samt hur många är menat till en grupp

A1: Ungefär hälften är till mig och hälften till bredare

Ungefär hur mycket av e-posten är arbetsrelaterad som du får och hur mycket är inte arbetsrelaterad

A1: 90 %

G: Känner du dig översvämmad av antalet e-post meddelanden du får varje dag

A1: Om jag har varit borta en dag så ja. Om man är ledig en dag, det räcker med att jag är borta en dag så känner jag mig översvämmad

G: Hur löser du det problemet

A1: Så gallrar jag ännu hårdare

G: vad tror du det beror på, att du blir översvämmad så enkelt

A1: Dels har jag ju en central roll, det vill säga mitt arbete min funktion här på Connecta, vilket gör att många håller mig informerad och det är många som behöver nå mig både kunder och interna personen, och att vi har den kulturen att stor del av vår kommunikation del görs via email

G: Är det vanligt med e-post som innehåller information som inte har med ämnet att göra

A1: Nej

G: Används det mycket förkortningar i meddelandena, tror du det är en konsekvens, varför?

A1: Nej det tycker jag inte, jag tycker att det är en professionell nivå på det skriftliga språket

G: Har du förändrat ditt sätt att använda e-post de senaste två åren

A1: Jag tror jag använder det mer externt idag än för två år sedan, då använde jag mycket mer telefon. Det är för att jag märker att jag får lättare tag på folk kunder som jag redan har relation till via e-post det vill säga att boka möte eller ställa en kortare fråga, jag får väldigt snabbt svar tillbaka. Ringer jag så kan det ta flera dagar innan de svarar tillbaka

G: Hur mycket tid tar det av din arbetsdag

A1: Jag har aldrig räknat på det men på något sätt har jag igång email hela tiden. En tredje eller fjärdedel av arbetstiden skulle jag nog gissa på vad gäller att läsa, svara och fundera igenom.

G: Kollar du e-post kontinuerligt eller gör du det specifika tider?

A1: Jag kollar så kontinuerligt som det bara går

G: När är e-post att föredra, och när bör det undvikas

A1: Man bör undvika e-post om man är i en konflikt situation, jag tycker också man ska undvika e-post när man ska inleda en kunddialog, när man inte har träffat en person, då bör man vara mer personlig, e-post meddelande är väldigt opersonligt sätt att nå någon första gången, det blir nästan mer som reklam. Email är bra när man redan har en relation till en person, och att den relationen inte är konflikt fylld.

G: Anser du att du behöver mer utbildning om hur man använder e-post

A1: Nej

G: Anser du att övriga anställda behöver mer utbildning om hur man använder e-post

A1: Det kan finnas någon som skulle behöva mer träning i språkbruk just hur språk uppfattas. Det finns personer som skriver på ett sätt som kan leda till onödiga konflikter

A2 - Intervju 2 Connecta

A2 - Management consulting chef
G = Goran Shoan

G: Hur sprids information inom er organisation

A2: Det beror lite på men E-post absolut. Och sen genom vårt intranät, och sen har vi möten. Team möten, kontors möten, och företagsmöten som vi har två gånger om året.

G: Har ni policies eller riktlinjer på hur e-posten bör fungera

A2: Du jag vet faktiskt inte, det har vi säkert men det handlar ju mer om att du inte ska mailbomba och se till att skicka till de som behöver det. Så informella regler

G: Är spam ett problem för dig

A2: Nej, på mitt jobb adress får jag inget spam överhuvudtaget men privat har jag ett Gmail konto men den har jag vidarebefordrat till privat domän, och ibland går jag in för att tömma Gmail, och där i skräpposten ligger mängder av spam. Men Jobb kontot har jag aldrig, det har aldrig hänt

G: Hur viktigt är e-post som arbetsverktyg för dig

A2: Det är otroligt viktigt, det är ju nästan så att jag skulle vilja säga att det är huvudkommunikations kanal

G: Hur påverkar det dina vanliga arbetsuppgifter

A2: Lite väl mycket. Jag vet en del som kör som så att de lägger första halvtimmen på dagen och går igenom mailen, och sen likadant efter lunch, och sen i övrigt så rör de inte den. Men samtidigt har man internt en förväntan att är man inte i möte så ska man svara. Så det är svårt att svara och bara gå igenom två gånger om dagen. Det är lite olyckligt att när jag sitter och håller på med någonting så plingar det till, och då bryter jag det som jag gör för att svara på mailet, och det är ineffektivt

G: Hur viktig är den för organisationen

A2: Enormt viktig. Jag skulle säga att det inte är kvalitet men i kvantitet så är det den informations kanal som används mest, det är så man i huvudsakligen kommunicerar med varandra, kanske inte på kontoret.

G: Vad ser du som största fördelar och nackdelar med e-post

A2: Fördelen är ju att det ger mig möjligheten att välja när jag ska svara på det. Nackdelen är att det inte allting är så bra att använda om en fråga in är så enkel. Behövs det förtydliganden då är inte mail bra, då är det bättre att ringa så reder man ut det direkt, istället för att skriva att man inte förstod vad personen menade. Hade man tagit telefon samtal så hade man klarat av det mycket snabbare, och det är ju en nackdel med mail.

G: Alltså för att undvika dessa nackdelar så anser du att man borde undvika mail i sådana situationer

A2: Ja jag tycker ju om att prata i telefon. Om det är någon här på kontoret så mailar ju jag inte dem utan jag går över och frågar dem, och om det är något som inte är super enkelt så brukar jag ringa.

G: Känner du att e-post bidrar till att göra dig mer effektiv

A2: Ja

G: På vilket sätt

A2: Det är ju många frågeställningar som egentligen bara behöver ett enkelt svar, så slipper man svara på ”tjena, hur är läget”, utan man kommer direkt till frågan.

G: Anser du att e-post kan reducera antalet möten och telefonsamtal

A2: Ja absolut.

G: I vilka tillfällen

A2: Ifall jag behöver få tag på en presentation, eller om jag ska ha svar på något som är enkelt. Om jag behöver framföra ett budskap, eller ifall de väntar på ett speciellt svar. Istället för att ringa och förklara eller om folk är dåliga att lyssna på sin svarare, man kan inte få tag på dem, så kan man bara skicka över ett mail

G: Upplever du att du får för lite information för att förstå och lösa ett eventuellt problem via e-post

A2: Ja de händer

G: I vilka situationer

A2: Ja folk ställer en fråga och utgår på ett sätt där jag är insatt som jag egentligen inte är. Dom tror att dem har formulerat sig tydligt, så är egentligen inte kristall klart vad de menar eller är ute efter

G: Anser du att folk som vanligtvis inte har inflytande eller ”syns” i organisationen ”får chansen” när det är textbaserat

A2: Nej det skulle jag vilja säga att det är likvärdigt, det är samma människor även om det är textbaserat

G: Hur mycket e-post får du om dagen

A2: 50 kanske

G: Ungefär hur många skickas till enskilda individer samt hur många skickas till grupper

A2: en tredjedel är till mig, och två tredjedelar är till mig och andra. Sen varierar det att det kan vara två personer som får det och det kan vara 40 personer som får det

G: Ungefär hur mycket av e-posten är arbetsrelaterad som du får och hur mycket är inte arbetsrelaterad

A2: 90 procent är arbetsrelaterad

G: Känner du dig översvämmad av antalet e-post meddelanden du får varje dag

A2: Nej

G: Är det vanligt med e-post som innehåller information som inte har med ämnet att göra

A2: Det är inte jättevänligt

G: Förkortningar, förekommer sådant mycket

A2: Ja men jag har varit i den här världen så länge så det är inga problem

G: Har du förändrat ditt sätt att använda e-post de senaste två åren

A2: Nej. Jag kanske har, men jag kan inte se det själv

G: Hur mycket tid tar e-post av din arbetsdag

A2: två timmar

G: Kollar du e-post kontinuerligt eller gör du det specifika tider?

A2: Kontinuerligt

G: När är e-post att föredra, och när bör det undvikas

A2: När det är ett enkelt budskap så är det bra. Är det inte tydligt så bör det undvikas. Är det en dialog som måste till så är det bättre med någonting annat än e-post. Är det enkel kommunikation och enkelt svar så är det bra.

G: Anser du att du behöver mer utbildning om hur man använder e-post

A2: Nej

G: Anser du att övriga anställda behöver mer utbildning i hur man använder e-post

A2: Jag tror att en del skulle behöva lite hjälp med lite struktur. Det finns ju de som har hundratals olästa mail. Så en del behöver träning. Det finns saker som försvinner ju. Och om du inte lyckas läsa dina mail, eller ens öppna dem, man måste ju oftast öppna dem för att se vad det är. Men i och för sig så tror jag att det är mer en attityd fråga än en tränings fråga.

G: Då tackar jag för din tid

A2: Ja tack själv

A3 - Intervju 3 Connecta

A3 - Koordinator
G = Goran Shoan

G: Hur sprids information inom organisationen?

A3: Det är oftast via mail eller vårt intranät.

G: Har ni policies/riktlinjer inom er organisationen vad gäller e-posten och hur den bör hanteras

A3: Nej det har jag inte tänkt på.

G: Har ni informella regler

A3: Vi har vilka mail lister, vilka mail grupper som man skickar till, man skickar inom vår kompetens områden så man inte skickar till alla 700 anställda. Det är lite informella men jag tror inte det finns skrivet. Och att man inte ska mailbomba och att man försöker hålla sig till den adress listan som finns.

G: Är spam ett problem för dig

A3: Nej.

G: Hur viktig är e-post som arbetsverktyg för dig

A3: jätte viktig, den använder jag i princip alltid.

G: Påverkar det dina vanliga arbetsuppgifter

A3: ja

G: På vilket sätt

A3: Mina arbetsuppgifter är ju mail känns det som. Jag har mycket mail kontakt eftersom konsulter sitter ute, utanför lokalerna, så mailar jag dem när jag behöver ha kontakt med dem, och jag mailar ut information. Jag får väldigt mycket mail med frågor som jag svarar på, jag sitter med som en support tjänst, så att jag använder mailen väldigt mycket. Jag får mycket mail och svarar på mycket mail.

G: Hur viktig är den för organisationen

A3: Den tycker jag är viktig eftersom det är ett konsult företag och många sitter ute hos kund och inte här på plats, så det är viktigt för kontakten och att hålla kontakt.

G: Vad ser du som största fördelar och nackdelar

A3: Fördelarna är ju att folk läser sina mail, man får snabbt svar. Nackdelarna är att man får ofta mycket mail. Men jag känner att även om folk får lång mail inbox, så känns det som att folk läser det. Så det känns inte att det är för mycket mail, men det är mycket, den tas fortfarande på allvar bland folk.

G: Vad kan man göra för att undvika eventuella nackdelar

A3: Lyfta luren och ringa istället.

G: Anser du att e-post bidrar till att göra dig mer effektiv

A3: Ja det gör den.

G: på vilket sätt

A3: Eftersom ofta så behöver jag kontakta hela arbetsgruppen och då skickar jag ett mail till alla istället för att kontakta 30 personer individuellt så kan jag nå ut till ett stort forum samtidigt med bara ett knapptryck istället för 30.

G: Anser du att e-post kan reducera antalet möten och telefonsamtal

A3: Själva mötena är viktiga, jag tror inte helt att man kan reducera mötena helt, jag tror det är viktigt att man ses och hörs. Så det tror jag inte är en bra grej och reducera möten helt.

G: Upplever du att du får för lite information för att förstå och lösa ett eventuellt problem via e-post?

A3: Får jag för lite information så mailar jag tillbaka och frågar vad personen menar. Men jag känner inte att jag alltid får för lite information. Det kan kanske hända men då brukar jag skicka tillbaka.

G: I vilka situationer

A3: Det kan vara när man är otydlig, eller ber mig kolla upp någonting, att det är otydligt, att jag inte riktigt förstår vad det egentligen är personen är ute efter. Och då brukar jag skicka tillbaka för att få personen att förklara lite mer. Men jag får alltid arbetsuppgifter via mail och jag tycker inte att det är otydligt. Är det de så skicka jag ofta tillbaka eller så ringer jag.

G: Anser du att folk som vanligtvis inte har inflytande eller "syns" i organisationen "får chansen" när det är textbaserat

A3: Ja kanske.

G: inom vilka problem skulle det iså fall vara

A3: jag vet inte, jag känner inte att jag upplever det så mycket men vissa personer har lättare för att formulera sig i text än att formulera sig i en grupp. Men jag har svårt att ge exempel på ett specifikt fall där det händer. Jag kan själv känna att jag behöver eftertanke och tid och det får när jag formulerar ett mail, men det får man inte framför 10 personer. Men jag har svårt att ge ett exempel på när det händer.

G: anser du att det är en fördel eller nackdel, varför?

A3: Ja det är ju en fördel att de som inte kan göra sig hörda via tal, då är det ju en fördel att göra det via text samtidigt som text ibland kan missuppfattas för man kan inte förklara vad man har skrivit och man vet inte hur mottagaren tolkar det. Så kan det uppstå missförstånd, som kanske inte uppstår om man sitter mitt emot en person.

G: Ungefär hur mycket e-post får du om dagen?

A3: Mellan 40-70 mail om dagen.

G: Ungefär hur många skickas till enskilda individer samt hur många skickas till grupper

A3: 10 % är kanske till en grupp, så det mesta är till mig.

G: Ungefär hur mycket av e-posten är arbetsrelaterad som du får och hur mycket är inte arbetsrelaterad

A3: Det är till 98 % arbetsrelaterad.

G: Känner du dig översvämmad av antalet e-post meddelanden du får varje dag

A3: Nej.

G: Är det vanligt med e-post som innehåller information som inte har med ämnet att göra

A3: Nej det tycker jag inte.

G: Förkortningar, existerar sådant mycket i meddelandena

A3: inte mycket

G: Har du förändrat ditt sätt att använda e-post de senaste två åren

A3: Nej det har jag inte.

G: Hur mycket tid tar e-post av din arbetsdag

A3: 80 procent kanske, eftersom mina arbetsuppgifter går ut mycket på att svara och läsa mail.

G: Kollar du e-post kontinuerligt eller gör du det specifika tider?

A3: Nej jag kollar det konstant.

G: När är e-post att föredra, och när bör det undvikas

A3: Känsliga ämnen, och personliga ämnen då är det inte till att föredra utan då tycker jag att telefon eller ett personligt möte är bättre. Är det ren fakta baserad information så är mail bättre, för då hinner man läsa när man har tid.

G: Anser du att du behöver mer utbildning om hur man använder e-post

A3: Nej.

G: Anser du att övriga anställda behöver mer utbildning i hur man använder e-post

A3: Nej.

G: Okej, då var jag klar, tack

A3: Tack själv

B1 - Intervju 4 Dfind

B1 - Business Manager/Säljare

G = Goran Shoan

G: Hur sprids information inom organisationen?

B1: Genom e-post

G: Har ni policies/riktlinjer inom er organisationen vad gäller e-posten och hur den bör hanteras

B1: Det handlar om informella regler, att använda ett bra språk, och inte vara kränkande och det handlar egentligen om alla kommunikation

G: Är spam ett problem för dig

B1: Nej

G: Hur viktig är e-post som arbetsverktyg för dig

B1: Väldigt viktigt

G: Påverkar det dina vanliga arbetsuppgifter?

B1: Ja

G: På vilket sätt?

B1: Det är så jag håller kund kontakt. Jag får information av kunder och om kunder, jag mailar offerter

G: Hur viktig är den för organisationen

B1: Det är så vi kommunicerar ut mot kunder. Vi har inbjudningar till events

G: Vad ser du som största fördelar och nackdelar

B1: Fördelarna är att det är enkelt att använda, och lätt att nå ut och det går snabbt. Det kommer fram direkt. Nackdelar är att det är svårt att få feedback på informationen och det är svårt att veta ifall det har blivit läst.

G: Vad kan man göra för att undvika eventuella nackdelar

B1: Vara extra tydligt i mailer eller ringa

G: Anser du att e-post bidrar till att göra dig mer effektiv

B1: Nej, jag tycker det är rätt så gammalt. Det hade varit bra att veta ifall personen har läst det och veta, hur länge personen har läst meddelandet och sådana saker

G: Anser du att e-post kan reducera antalet möten och telefonsamtal

B1: Nej, för mig som säljare så är det väldigt viktigt att prata med kunden, och via mail så är det svårt eftersom där inte finns några känslor.

G: Upplever du att du får för lite information för att förstå och lösa ett eventuellt problem via e-post?

B1: Ja via kommunikation av kunder och beställningar. Och det kan ge mig problem eftersom vi jobbar med bemanning och rekrytering och ifall vi får för lite information som vi behöver av kunden så måste vi i sin tur ringa till kunden, så det är ett problem med informationen att det är för lite

G: Anser du att folk som vanligtvis inte har inflytande eller "syns" i organisationen "får chansen" när det är textbaserat

B1: Nej

G: Ungefär hur mycket e-post får du om dagen?

B1: ungefär 35 e-post om dagen

G: Ungefär hur många skickas till enskilda individer samt hur många skickas till grupper

B1: Enskilda är ungefär 10 st.

Ungefär hur mycket av e-posten är arbetsrelaterad som du får och hur mycket är inte arbetsrelaterad

B1: 90 % är nog arbetsrelaterad

G: Känner du dig översvämmad av antalet e-post meddelanden du får varje dag

B1: Nej det gör jag inte

G: Är det vanligt med e-post som innehåller information som inte har med ämnet att göra

B1: Det hålls alltid till ämnet

G: Används det mycket förkortningar i meddelandena, tror du det är en konsekvens, varför?

B1: Ja det gör det, men det ställer inte till med problem

G: Har du förändrat ditt sätt att använda e-post de senaste två åren

B1: Ja jag har stängt av push funktioner. Jag har slutat maila ut till alla för jag vill inte ha e-post som inte är relevant.

G: Hur mycket tid tar det av din arbetsdag

B1: Ungefär 1- 1,5 timmar

G: Kollar du e-post kontinuerligt eller gör du det specifika tider?

B1: Jag ser det kontinuerligt

G: När är e-post att föredra, och när bör det undvikas

B1: Vid korta svar ska det undvikas, och vid massmail.

G: Anser du att du behöver mer utbildning om hur man använder e-post

B1: Nej

G: Anser du att övriga anställda behöver mer utbildning om hur man använder e-post

B1: Nej

B2 - Intervju 5 Dfind

B2 - Affärsområdeschef
G = Goran Shoan

G: Hur sprids information inom er organisation?

B2: Genom vårt intranät och genom e-post, och ifall det är lite större information som ska gå ut till många så kan det vara att en ledare kanske har en telefon konferens så att folk ringer och lyssnar, och så förstås mun mot mun metoden också att man pratar med varandra. Så det är väl dem vägarna telefon, mail, mun och intranätet

G: Har ni policies/riktlinjer vad gäller e-post och hur den bör hanteras?

B2: Ja det har vi säkert utan att någon känner till men det finns säkert någon policy någonstans men det är faktiskt inget som jag känner till, det är inget vi pratar om.

G: Är spam ett problem för dig?

B2: Inte på mitt jobb mail är det inte. På min privata mail är det.

G: Hur viktig är e-posten som arbetsverktyg för dig?

B2: Ja det är mycket viktigt, vi använder det jätte mycket.

G: Påverkar det dina vanliga arbetsuppgifter?

B2: Ja det gör det

G: På vilket sätt?

B2: Att jag snabbt kan få kontakt med folk, att jag snabbt kan ge den information som jag vill förmedla. Det är ofta det som det handlar om, att antingen, det jobbet jag har handlar mycket om att ha kontakt med folk, och prata med olika personer, och ibland kan man ju ringa och det tar ju sin lilla tid, och då kan ju mail räknas som att spara tid. Att istället för att försöka få tag på folk som är svårt att få tag på så kan man ju maila

B2: Hur viktig är den för organisationen?

B2: Det är jätte viktigt för organisationen det också, och det är samma sak där egentligen. Alla hos oss jobbar ju väldigt mycket med människor och ha kontakt med många olika människor, då blir e-post ett sätt att komma i kontakt med folk.

G: Vad ser du som största fördelar och nackdelar?

B2: Fördelarna är ju då som sagt att man lätt kan få kontakt med folk, att man sparar tid och slipper att resa och så. Att man har längre tid på sig och svara och kan svara när man känner för det. Nackdelen är ju att många inte inser när andra verktyg är mer lämpligt. Missförstånd sker enklare eftersom personerna inte märker av när en person är ironisk och så när det är textbaserat.

G: Hur ska man undvika dessa nackdelar

B2: Att överväga är, alltså vilken typ av vilken mail man skickar. Att tänka ifall detta mail som jag skickar nu, borde jag ta det via telefon eller gå till personen och prata med den, borde jag kanske anordna ett möte, när man vet att det är lite känsliga saker eller någonting som kan missförstås, att då hellre ta det muntligt eller se till att vara väldigt tydligt i det man skriver i mailet.

G: Anser du att e-post bidrar till att göra dig mer effektiv?

B2: Ja det anser jag att det gör

G: Anser du att e-post kan reducera antalet möten och telefon samtal?

B2: Nej inte riktigt eftersom de möten som vi har är vitala och för komplexa för att tas via e-post. Därför tycker jag att de möten som vi har bör inte ske via e-post. Men en del telefon samtal är enkla frågor över t.ex. saker man inte förstod och så från mötena, dessa kan däremot tas via e-post.

G: Upplever du att du får för lite information för att förstå och lösa ett eventuellt problem via e-post

B2: Ibland kan det hända att man inte får tillräckligt mycket information men då får man väl ringa personen och fråga efter mer information.

G: Anser du att folk som vanligtvis inte har inflytande eller ”syns” i organisationen ”får chansen” när det är textbaserat

B2: Ja det tycker jag att det gör lite.

G: vilka typer av problem gäller det när det är textbaserat

B2: Ja att när vi sitter på möten t.ex. så finns det ju de som föredrar att ställa frågor efteråt på mail än att ta det direkt framför alla andra

G: Är det en fördel eller nackdel

B2: Det är nog en fördel

G: Ungefär hur mycket e-post får du om dagen

B2: Cirka 70 e-post

G: Hur många av dessa är menat till enbart dig och hur många skickas till grupper?

B2: Ja ungefär 60 % är till mig och resterande till fler än mig

G: Ungefär hur mycket av e-posten är arbetsrelaterad som du får och hur mycket är inte arbetsrelaterad

B2: Cirka 90 % är arbetsrelaterad

G: Känner du dig översvämmad av antalet e-post du får varje dag

B2: Nej det tycker jag inte

G: Är det vanligt med e-post som innehåller information som inte har med ämnet att göra

B2: Ja det händer väl men det är inte jätte vanligt

G: Har du förändrat ditt sätt att använda e-post de senaste två åren

B2: Nej det tycker jag inte

G: Hur mycket tid tar e-post av din arbetsdag

B2: Ungefär hälften av min arbetsdag

G: Kollar du e-post kontinuerligt eller gör du det specifika tider?

B2: Kontinuerligt

G: När är e-post att föredra, och när bör det undvikas

B2: Jag anser att e-post är det kommunikations verktyg att föredra när det handlar om att snabbt ta kontakt med folk, mindre ärenden. Det bör undvikas om det är känsligt ämne eller komplicerade problem.

G: Känner du att andra anställda behöver utbildning eller träning

B2: Nej det tycker jag faktiskt inte

G: Då var jag klar Daniel, tack

B2: Ja tack själv

C1 - Intervju 6 NetRelations

C1 – Webbprogrammerare

G = Goran Shoan

G: Hur sprids information inom organisationen?

C1: Vi har haft problem med detta väldigt mycket eftersom vi har växt väldigt mycket. Vi använder Email, ett webbverktyg som heter basecamp, som är ett samarbetsverktyg där man har projekt och så pratar man om det, vi chattar via Skype, MSN Messenger och olika Messenger verktyg, där alla har olika så att alla får bestämma själv. Vi har kundkommunikation via ett supportärendande verktyg, ett internt, där folk rapporterar in fel och så har man diskussion om de felen externt, alltså mellan kund och företag. Och sen så har vi en Wiki dör vi försöker samla saker, där vi har diskussioner om varje enskild punkt. Wikin ska ut, d.v.s. den har använts och den ska ut. Och sen så har vi ett intranät som vi har byggt själv som är alldeles nytt, som alla inte använder, tanken var att den ska samla många funktioner från alla andra system, och samla dem i ett. Vi har även Jamer också

G: Anser du att det finns formella regler som till viss del styr användandet.

C1: Nej inte riktigt, men det finns ju oskrivna regler. Vi har inte formella regler. Förutom om sådant som har med sekretess att göra. Det finns ju definierat i anställningsvillkoren att man inte får lov att säga vissa saker på mail när det är känsligt, och det har alltid med kunden att göra. Men annars är det bara om gruppsyck och sunda förnuftet som styr, alltså informella regler.

G: Är spam ett problem för dig

C1: Nej spam är inga problem för mig

G: Hur viktig är e-post som arbetsverktyg för dig

C1: Den är viktig eftersom det är den alla använder.

G: Påverkar det dina vanliga arbetsuppgifter?

C1: Javisst

G: På vilket sätt

C1: Ja om jag inte får mail då saknar jag en kommunikationskanal som är viktig. Viss kommunikation sker bara via mail, det är nästan bara intern kommunikation som är av formell karaktär som sker via mail.

G: Hur viktig är den för organisationen

C1: Ja det är samma sak där att det är viktigt. Men jag tror inte att någon egentligen vill använda mail, bara att det finns.

G: Vad ser du som största fördelar och nackdelar

C1: Fördelarna är ju att det är så enkelt. Har en email adress. Om man vill få tag på någon så kan man antingen maila eller ringa. Nackdelarna är ju att det inte är organiserat på rätt sätt. Och det beror på varje enskild individ ifall det är sökbart eller inte.

G: Vad kan man göra för att undvika eventuella nackdelar

C1: Jag tycker man borde gå över till något där man kan strukturera upp en diskussion bättre. Så att man har någonting att säga så blir det en punkt man kan dela med sig av eller strukturera på annat sätt, så att det blir mer strukturerat. Vi har jätte sådana verktyg och det är ju som en reaktion på mailen uppfyller ju inte alla krav, så

dels finns det ett krav på att man vill strukturera och formalisera eller få det med beständigt så att man vet att det finns kvar. Andra hållet är ju chatt för att kommunicera utan att man vill spara kommunikationen. Mail är ju mitt emellan som inte är bra på något av sätten men tillräckligt för att man ska använda det och missbruka detta.

G: Anser du att e-post bidrar till att göra dig mer effektiv

C1: Nej, men jag måste ju ha den. Det är ett verktyg som är jätte bra men det är så mångsidigt att det är dåligt på allt den gör. Jag skulle till exempel gärna vilja ha specialiserade sätt på att kommunicera, men då saknar man ju det här att det verkligen kommer fram. Så jag skulle vilja ha den men använda så lite som möjligt.

G: Anser du att e-post kan reducera antalet möten och telefonsamtal

C1: Ja det kan det ju. Men det finns ju bättre sätt.

G: På vilket sätt kan e-post reducera dessa.

C1: Om man kan knyta video konferenser och sådana olika sätt till e-post då är det ännu bättre, då kan man reducera.

G: Upplever du att du får för lite information för att förstå och lösa ett eventuellt problem via e-post?

C1: Enligt mig, det som definierar mail är att det är som att man skickar pappersbrev till varandra. Det som är fördel med chatt är att jag ser vem som är online eller inte. Om jag har en idé som inte är så jätte tänkt så behöver jag prata med rösten, eller så behöver jag chatta för då får jag svar direkt. Men om jag vill tänka igenom någonting, och formulera mig och sen skicka iväg det och sen förvänta mig ett svar tillbaka igen, då är mail bra. Men ännu bättre hade varit ett annat verktyg. Hur mycket information som är i mailet, det finns egentligen inget som hindrar att det finns oändligt mycket information, så det är inte själva formen för kommunikationen som sätter stopp för kommunikationen, utan det gäller mer tidsaspekterna, att det klubbar med information som stöter fram och tillbaka.

G: Anser du att folk som vanligtvis inte har inflytande eller ”syns” i organisationen ”får chansen” när det är textbaserat

C1: Att olika sätt att kommunicera på såsom text, chatt och video ger utrymme för olika personligheter, Så långt håller jag med om.

G: Ungefär hur mycket e-post får du om dagen?

C1: Jag är nog i den yrkesgruppen som får minst mail. Jag får kanske 15 mail per dag.

G: Ungefär hur många skickas till enskilda individer samt hur många skickas till grupper

C1: Cirka två mail är bara till mig

G: Ungefär hur mycket av e-posten är arbetsrelaterad som du får och hur mycket är inte arbetsrelaterad

C1: Allt

G: Känner du dig översvämmad av antalet e-post meddelanden du får varje dag

C1: Nej det gör jag inte. Men det beror nog på att jag bara har jobbat här sedan hösten.

G: Är det vanligt med e-post som innehåller information som inte har med ämnet att göra, kan det vara(också vara) en konsekvens, varför?

C1: Mer eller mindre. Men så fort det blir grupper så blir det mindre relevant.

G: används det mycket förkortningar i meddelandena

C1: Jag vet inte jag är så neddränkt i förkortningar, men det är färre förkortningar i mail än vad det är i chatt. Men det är väldigt förkortningar i våra mail

G: Har du förändrat ditt sätt att använda e-post de senaste två åren

C1: Ja jag använder mail mindre. Jag försöker använda mail så lite som möjligt och använda något mer specialiserat såsom chatt.

G: Hur mycket tid tar e-post av din arbetsdag

C1: Halvtimme

G: Kollar du e-post kontinuerligt eller gör du det specifika tider?

C1: Kontinuerligt

G: När är e-post att föredra, och när bör det undvikas

C1: Det bör undvikas när det är chatt eller någon projekt punkt. Den är bra för notiser för saker som har hänt, som en indikation på att något som har hänt, men också kommunikation till kunder. Bör även undvikas vid massutskick, för då kanske någon skickar svar till det också, då blir det helt fel och spam.

G: Anser du att du behöver mer utbildning om hur man använder e-post

C1: Nej

G: Anser du att övriga anställda behöver mer utbildning i hur man använder e-post

C1: Jag tycker att man ska tänka igenom sin policy, då tycker jag att man ska ha det kontinuerligt en sådan utbildning. Det skulle i så fall vara en policy diskussion och jag tycker att alla organisationer ska ha det. Men om hur man skriver mail och sådant det tycker jag inte att det är någon som behöver.

C2 - Intervju 7 NetRelations

C2 - Projektledare och webbstrateg
G = Goran Shoan

G: Hur sprids information inom organisationen?

C2: Via Base-camp väldigt mycket. En del via mail självklart, men rent internt så kör över chatten också

G: Har ni policies/riktlinjer inom er organisationen vad gäller e-posten och hur den bör hanteras

C2: Jag tror inte vi har formella eller informella, alla kör lite av sin egen övertygelse

G: Är spam ett problem för dig

C2: Nej inte här, det tycker jag inte.

G: Hur viktig är e-post som arbetsverktyg för dig

C2: Det är jätte viktigt, men det gäller att använda det på rätt sätt. Vi använder Base-Camp väldigt mycket och då får man notifiering på den via e-post.

Påverkar det dina vanliga arbetsuppgifter?

C2: I och med att jag är projektledare så låter jag mig avbrytas av e-post mer än vad jag gjorde tidigare. Det kan vara lättare att hantera det med en gång än och vänta. Har jag mycket att göra så låter jag mig endast påverkas av de vissa tidpunkterna.

G: På vilket sätt?

C2: Jag får in mina arbetsuppgifter via e-post väldigt mycket.

G: Hur viktig är den för organisationen

C2: Alternativen som finns idag är inte tillräckligt bra. Så ja den är väldigt viktig. För att kunna kommunicera ut saker, och för att ha en spårbarhet, samt att kunna notifiera folk.

G: Vad ser du som största fördelar och nackdelar

C2: Fördelen är att man kan notifiera folk. Nackdelarna är att man inte tycker det är kul att tröska igenom mail och att få notifieringar hela tiden, och så måste man kolla efter varje notifiering. Men jag har stängt min notifiering. Men folk förväntar sig att man ska svara snabbt

G: Vad kan man göra för att undvika eventuella nackdelar

C2: Jag tycker att man ska ta bort notifieringar. På mitt förra jobb hade jag väldigt mycket e-post, och då kollade jag igenom min mail en timme på morgonen, och då skummade jag bara igenom vad som var viktigt, och sen så hade jag en halvtimme på lunch, sen så kollade jag inte mer.

G: Anser du att e-post bidrar till att göra dig mer effektiv

C2: Det är svårt att säga, vad hade alternativet varit i så fall? för då kanske folk hade ringt istället för då blir det ännu värre.

G: Anser du att e-post kan reducera antalet möten och telefonsamtal

C2: Ja det kan det väl till viss del. Men jag tror tvärtom också, ibland hade det kunnat reducera e-post markant.

G: Upplever du att du får för lite information för att förstå och lösa ett eventuellt problem via e-post?

C2: Ja ibland är det så

I vilka situationer

C2: Ifall en kund inte har förstått någonting, och så vet de själv inte vad de frågar om. Och så måste jag svara på de, och sen inser jag att de inte var det som de ville fråga om, och så måste man iterera såhär hela tiden.

G: Anser du att folk som vanligtvis inte har inflytande eller ”syns” i organisationen ”får chansen” när det är textbaserat

C2: Ja det kan stämma. Att folk får chansen att tala

G: vilka typer av problem gäller det när det är textbaserat

C2: Det behöver inte vara ett problem, utan det kan hjälpa de som behöver tid att reflektera, de som är impulsiva. Jag tror inte det kommer att hjälpa de som inte vågar säga någonting som är blyga, eftersom de inte kommer tycka att det är lättare att svara på ett massmail. Men de som behöver reflektera i något kan de hjälpa.

G: Anser du att det är en fördel eller nackdel, varför?

C2: Det är nog en fördel för att så länge man inte ger det oändligt utrymme, utan om man är på möte så ska folk försöka förstå informationen i mina ord och då är det jätte bra att skicka ut det på e-post också och sen få feedback ifall alla förstod eller inte. Så kan man se ifall det stämmer överrens i deras uppfattning

G: Ungefär hur mycket e-post får du om dagen?

C2: Här får jag faktiskt inte så mycket. Jag får notifieringar så fort någon har kommenterat en uppgift eller ifall det händer någon såsom att någon laddar upp en fil. Ett snitt får jag väl en 30 om dagen.

G: Ungefär hur många skickas till enskilda individer samt hur många skickas till grupper

C2: De som endast är riktade till mig är cirka 10 av dessa.

G: Ungefär hur mycket av e-posten är arbetsrelaterad som du får och hur mycket är inte arbetsrelaterad

C2: Allt

G: Känner du dig översvämmad av antalet e-post meddelanden du får varje dag

C2: Inte här över huvudtaget. Jag har varit med om cirka 100-150 om dagen, men inte här.

G: Är det vanligt med e-post som innehåller information som inte har med ämnet att göra, kan det vara (också vara) en konsekvens, varför?

C2: Nej

G: används det mycket förkortningar i meddelandena, tror du det är en konsekvens, varför?

C2: Lite

G: Har du förändrat ditt sätt att använda e-post de senaste två åren

C2: Ja lite

G: Hur?

C2: Innan orkade jag inte köra det via telefonen, men nu gör jag, och jag ser den nu kontinuerligt

G: Hur mycket tid tar e-post av din arbetsdag

C2: Hälften kanske

G: Kollar du e-post kontinuerligt eller gör du det specifika tider?

C2: Kontinuerligt

G: När är e-post att föredra, och när bör det undvikas

C2: Jag tycker det är att föredra ifall man vill ha feedback på någonting och det inte är så tidskritiskt. Alternativt ifall det är tidskritiskt och jag jobbar jätte sent då vill jag inte ringa och berätta, utan jag mailar dem. Jag föredrar hellre att ringa ifall jag vet att det kan leda till en diskussion.

G: Anser du att du behöver mer utbildning om hur man använder e-post

C2: Nej

G: Anser du att övriga anställda behöver mer utbildning i hur man använder e-post

C2: Nej men hade vi blivit ett större företag så borde vi nog behövt skapa en policy.

C3 - Intervju 8 NetRelations

C3 - Projektledare

G = Goran Shoan

G: Hur sprids information inom organisationen?

C3: Nu är jag helt ny, jag började i måndags, men vi har ett system som heter Base-camps, där man har all projekt information och kan kommunicera med andra projektmedlemmar och lägga upp kommentarer. Vi har Skype och Messenger och man gör korta interna meddelanden, alltså om man bara ska kommunicera på kontoret.

G: Har ni policies/riktlinjer inom er organisationen vad gäller e-posten och hur den bör hanteras

C3: Det vet jag inget om.

G: Är spam ett problem för dig

C3: Inte än så länge, nu är jag helt ny men jag har inte fått någonting än

G: Hur viktig är e-post som arbetsverktyg för dig

C3: Det är jätteviktigt, det är så man håller kontakt med andra kollegor, jag rankar det rätt så högt.

G: Påverkar det dina vanliga arbetsuppgifter?

C3: ja

G: På vilket sätt?

C3: Ja jag försöker läsa mailen på morgonen, och sen på kvällen igen, så att jag inte försöker läsa mailen hela dagen utan försöker strukturera. Nu i början är det väll enklare när man inte har så många projekt, det kanske blir mer komplicerat sen men på mitt förra företag försökte jag göra samma sak, att försöka hitta en tidpunkt där man försöker läsa igenom alla mailen, och inte ligga och titta på dem hela tiden. Notifikation och liknande försökte jag stänga av alltid.

G: Hur viktig är den för organisationen

C3: Jag tror att på mitt förra jobb var det mycket viktigare, eftersom där hade man Instant Messagin i mailen och i systemet. All kommunikation skedde via mailen. Här har man bättre disciplin för här använder man verktygen till projekt och göra mötes anteckningar, men det är fortfarande ett väldigt viktigt, det är så man kommunicerar med omvärlden.

G: Vad ser du som största fördelar och nackdelar

C3: Nackdelen är väll att om man inte får en rutin på hur man läser sin mailbox så kan det vara väldigt stressande och störande att läsa sin mailbox när det kommer in mail hela tiden. Fördelen är att det är enkelt att kommunicera och man kan lätt gå fram och tillbaka i historiken

G: Vad kan man göra för att undvika eventuella nackdelar

C3: Disciplin tror jag. Man måste skapa arbetsrutiner för sig själv. Det som fungerar för mig behöver ju inte fungera för en annan människa

G: Anser du att e-post bidrar till att göra dig mer effektiv

C3: Nej, i vissa fall tror jag att det snarare är tvärtom, att man förlitar sig för mycket på e-posten

G: Anser du att e-post kan reducera antalet möten och telefonsamtal

C3: Nej. Jag tror på telefonmöte och nätmöten men mailen kan reducera till viss del men jag tror man måste ha andra medier som man använder sig av i så fall.

G: Upplever du att du får för lite information för att förstå och lösa ett eventuellt problem via e-post?

C3: Nej, nu använder vi Base-Camp och det är där all information kommer in.

G: Anser du att folk som vanligtvis inte har inflytande eller ”syns” i organisationen ”får chansen” när det är textbaserat

C3: Ja så kan de ju vara

G: vilka typer av problem gäller det när det är textbaserat

C3: Jag tror att i många stora Corporate företag så är det så.

G: Men har du upptäckt sådant här?

C3: Nej jag är alldeles för ny

G: Ungefär hur mycket e-post får du om dagen?

C3: Inte så mycket jag är så ny, men ungefär 7-8 mail om dagen.

G: Ungefär hur många skickas till enskilda individer samt hur många skickas till grupper

C3: Alla är till mig

Ungefär hur mycket av e-posten är arbetsrelaterad som du får och hur mycket är inte arbetsrelaterad

C3: Nästan alla

G: Känner du dig översvämmad av antalet e-post meddelanden du får varje dag

C3: Nej

G: Är det vanligt med e-post som innehåller information som inte har med ämnet att göra

C3: Nej inte än

G: används det mycket förkortningar i meddelandena, tror du det är en konsekvens, varför?

C3: ja, men jag tror att man måste vara försiktig när man använder det, att ifall det är en ny person man kommunicerar med så är det klart att man inte använder förkortningar.

G: Har du förändrat ditt sätt att använda e-post de senaste två åren

C3: Ja

G: Hur?

C3: Jag har blivit mer disciplinerad

G: Hur mycket tid tar e-post av din arbetsdag

C3: Jag är så ny, det är för svårt för mig att avgöra, men det är väldigt lite

G: Kollar du e-post kontinuerligt eller gör du det specifika tider?

C3: Jag försöker kolla specifika tider, dvs. morgon, eftermiddag och kväll

G: När är e-post att föredra, och när bör det undvikas

C3: Det bör undvikas när man ska komma överrens om ett pågående projekt då ska man helst använda någonting annat, för om man skickar ut allt via mail så är det lätt att någonting glöms bort i sin mailbox någonstans, så att man inte sprider informationen. Det försöker man undvika när det är många på ett projekt. Det bör föredra vid korta meddelanden, när det är till en till en eller när man ska skicka en fil

G: Anser du att du behöver mer utbildning om hur man använder e-post

C3: Nej, men det jag ser fram emot, eftersom jag jobbade 12 år på mitt förra företag, så det jag ser fram emot nu är att jag har fått en helt ny mailbox och det är helt ren så att jag kan sortera, så jag tror jag kan ha en annan disciplin, nu har jag en chans att börja få ordning och reda och det ser jag fram emot

G: Anser du att övriga anställda behöver mer utbildning i hur man använder e-post

C3: Det tror jag inte, mitt intryck är att de är disciplinerade och alla använder sina verktyg på rätt sätt

C4 – Intervju 9 NetRelations

C4 – Gränssnittsutvecklare och interaktionsdesigner
Goran Shoan = G

G: Hur sprids information inom organisationen?

C4: Väldigt många olika sätt, men mail är en av de vanliga. Vi har massa olika nätverk för att kommunicera, Skype och sådant

G: Har ni policies/riktlinjer inom er organisationen vad gäller e-posten och hur den bör hanteras

C4: Det vet jag faktiskt inte

G: Är spam ett problem för dig

C4: Inte alls

G: Hur viktig är e-post som arbetsverktyg för dig

C4: Mycket viktig.

G: Påverkar det dina vanliga arbetsuppgifter?

C4: Ja

G: På vilket sätt?

C4: Jag får information där som är väldigt viktigt för mitt arbete, men sen så har vi fördelen att vi sitter väldigt nära varandra, och alla är nästan alltid på kontoret. Men absolut det är ett av de viktigaste verktygen

G: Hur viktig är den för organisationen

C4: Väldigt viktig eftersom vi är utspridda över tro olika städer

G: Vad ser du som största fördelar och nackdelar

C4: Fördelen är att man inte blir distraherad av det, och det är samtidigt bättre än telefon. Det försvinner i mängden ifall man inte är bra på att sortera det.

G: Vad kan man göra för att undvika eventuella nackdelar

C4: Det handlar mycket om personligt ansvar. Man kan se mailen en gång i timmen, alltså att kolla specifika tider, det kan underlätta faktiskt.

G: Anser du att e-post bidrar till att göra dig mer effektiv

C4: Ja, om jag inte blir störd på telefon eller Skype. Jag kan ta det när jag har tid med det och för mig är det väldigt viktigt.

G: Anser du att e-post kan reducera antalet möten och telefonsamtal

C4: Ja definitivt. Vid uppgifter.

G: Upplever du att du får för lite information för att förstå och lösa ett eventuellt problem via e-post?

C4: Nej det tycker jag inte.

G: Anser du att folk som vanligtvis inte har inflytande eller ”syns” i organisationen ”får chansen” när det är textbaserat

C4: Det är möjligt att folk tar det initiativet.

G: vilka typer av problem gäller det när det är textbaserat

C4: Det är lättare i text helt enkelt, folk vågar mer.

G: Anser du att det är en fördel eller nackdel, varför?

C4: Det är en fördel, speciellt för mig som är uppväxt med datorn. Du kan vara mer precis istället för att flumma iväg. Du kan även fundera ett tag på vad du vill få fram

G: Ungefär hur mycket e-post får du om dagen?

C4: Tre mail om dagen i snitt

G: Ungefär hur många skickas till enskilda individer samt hur många skickas till grupper

C4: 75 % är nog menat till mig

Ungefär hur mycket av e-posten är arbetsrelaterad som du får och hur mycket är inte arbetsrelaterad

C4: Allt

G: Känner du dig översvämmad av antalet e-post meddelanden du får varje dag

C4: Absolut inte

G: Är det vanligt med e-post som innehåller information som inte har med ämnet att göra

C4: Nej det tar vi nog på Skype i så fall

G: Används det mycket förkortningar i meddelandena, tror du det är en konsekvens, varför?

C4: Nej det tycker jag inte

G: Har du förändrat ditt sätt att använda e-post de senaste två åren

C4: Jag tror jag har lagt mindre fokus på det och lagt mer fokus på realtid chatt. På mitt förra mail så var det extremt mycket mer e-post.

G: Hur mycket tid tar det av din arbetsdag

C4: Det beror på vad som står i mailet men i snitt så tar det max en kvart

G: Kollar du e-post kontinuerligt eller gör du det specifika tider?

C4: Kontinuerligt, så fort jag får mail så kollar jag

G: När är e-post att föredra, och när bör det undvikas

C4: Man ska nog försöka undvika stora mängder mail för att tappa bort det i mängden men väldigt konkreta och väldigt direktiv mail är nog bättre.

G: Anser du att du behöver mer utbildning om hur man använder e-post

C4: Nej

G: Anser du att övriga anställda behöver mer utbildning om hur man använder e-post

C4: Nej inte på det här företaget

Litteratur

- Berry, G. (2006). Can Computer-Mediated Asynchronous Communication Improve Team Processes and Decision Making? Learning from the management literature journal. *Business Communication*, 43 (4). pp 544-366.
- Butler, M. (2003). Spam - the meat of the problem. *Computer law & security review*, 19(5), pp. 388-391.
- Caliendo, M., Clement, M., Papires, D., & Scheel-Kopeinig, S. (2012). Research Note: The cost impact of spam filters: Measuring the effect of information system technologies in organizations. *Information Systems Research*, 23(3) pp 1068-1068
- Casarez, N, B. (1992). Electronic mail and employee: Why privacy must be considered. *Public relations quarterly*, 37(2), 37-41. Enligt Jageland och Rydberg, 2004.
- Dabish, L., Kraut, R., Fussell, S., & Kiesler, S. (2005). *Understanding Email Use: Predicting Action on a Message*. ACM-SIGCHI conference on Human factors in computing systems: Proceedings.
- Danielsson, V., & Erlingsson, A. (2010). *Email i den moderna organisationen*. Kand-uppsats. Linné Universitet: Institutionen för datavetenskap.
- Dawley, D. D., & William, P. A. (2003). User Perceptions of E-mail at Work. *Journal of business and Technical communication*. 2(17), 170-200.
- Ducheneaut, N., & Bellotti, V. (2001, 8(5)). E-mail as Habitat. An personal information exploration of embedded management. *Interactions*, 8(5), 30-38.
- Edenius, M. (1997). *Ett modernt dilemma*. Stockholm: Nerenius & Santérus.
- Eppler, M., & Mengis, J. (2004). The concept of the information overload: A review of literature from organization science, accounting, marketing, MIS and related disciplines. *Computer and information science*, 20(5), 325-344.
- Falkheimer, J., & Heide, M. (2003). *Reflexiv kommunikation*. Malmö Liber.
- Hair, M., Ramsay, J., & Renaud, K. (2007). The influence of self-esteem and locus of control on perceived email-related stress. *Computers in Human Behavior*, 23(6), pp. 2791-2803.
- Hård af Segerstad, P. (2011). *Kommunikation och information : en bok om människans förmåga att tala, tänka och förstå*. Liber.
- Heide, M. (2002). *Intranät : en ny arena för kommunikation och lärande*. Doktor avhandling, Lund studies in media and communication, Lunds universitet.
- Ho, S. S., & McLeod, D. M. (2008). Social - Psychological influences on opinion expression in face-to-face and computer-mediated communication. *Communication Research*, 35(2), 190-201.
- Jackson, T., Burgess, A., & Edwards, J. (2006). A simple approach to improving email communication. *Communications of the ACM*, 49(6), 107-109.
- Jackson, T., Dawson, R., & Wilson, D. (2003a). Reducing the effect of email interruption on employees. *International Journal of Information Management*, 23(2), 55-65.

- Jackson, T., Dawson, R., & Wilson, D. (2003b). Understanding email interaction increases organizational productivity. *Communications of the ACM*, 46(8), pp. 80-84.
- Jacobsen, D. I. (2002). *Vad, hur och varför*. Lund: Studentlitteratur.
- Jacobsen, D. I., & Thorsvik, J. (2008). *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund: Studentlitteratur.
- Jageland, L., & Rydberg, A. (2004). *Hur styrs kommunikation via e-post?*, Kandidatuppsats. Institutionen för industriell ekonomi och samhällsvetenskap, Luleå universitet.
- Jansson, E. (2005). *Working Together when Being Apart*. Doktoravhandling, Data och systemvetenskap, KTH och Stockholm University.
- Johansson-Hidén, B., Wallin, S., & Wästlund, E. (2002). *IKT - stress finns det? Tre förstudier*. Psykologi. Karlstad Universitet, institutionen för psykologi.
- Kruger, J., Epley, N., Parker, J., & Ng, Z. (2005). Egocentrism over e-mail: can we communicate as well as we think? *Journal of Personality and Social Psychology*, 89(6), 925-936.
- Oates, B. (2006). *Researching Information Systems and Computing*. London: Sage.
- Olianiran, B. (2002). Computer-mediated communication: A test of the impact of social cues on the choice of medium for resolving misunderstandings. *Journal of Educational Technology Systems*, 31(2), 205-222.
- Owens, D. A., Neale, M. A., & Sutton, R. I. (2000). Technologies of Status Management: Status Dynamic in E-mails Communication. *Research on managing groups and teams*, 3, 205-230.
- Palme, J. (2003). *Electronic Mail*. Retrieved April 18, 2012, from <http://people.dsv.su.se/~jpalme/e-mail-book/e-mail-social-effects.pdf>
- Sjöqvist, E. (2005). *Epostens roll i organisationen: En studie om att använda eller inte använda e-post*. Lic-avhandling, Data och systemvetenskap. KTH och Stockholm universitet.
- Sjöqvist, E. (2008). *Electronic mail and its possible negative aspects in organizational contexts*. Doktors-avh, DSV-report 08-005. Dept of computer and systems science: Stockholm University and Royal Institute of Technology.
- Sjöqvist, E., & Petterson, R. (1998). *Om e-post och informationsstress - "information overload" på individ och organisationsnivå*. Gotland: Högskolan på Gotland.
- Song, M., Halsey, V., & Burrell, T. (2007). *The Hamster Revolution: How to Manage Your Email Before It Manages You*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Sproull, L., & Kiesler, S. (1991). *Connections: New ways of working in the networked organization*. MIT press, Cambridge.
- Stanley, A., & Clipsham, P. (1997). *Information overload - myth or reality? IEE colloquim on strategies for information overload*, London.
- Thomas, J., Dawson, R., & Wilson, D. (2002). Case study: evaluating the effect of email interruptions within the workplace. *Conference on Empirical Assessment in Software Engineering (EASE 2002)*, Keele University, Keele, UK.
- Whittaker, S., & Sidner, C. (1996). Email overload: exploring personal information management of email. *Proceedings of CHI9*, 2283.

Young, D. P. (1995). The relationship between electronic and face-to-face communication and its implication for alternative workplace strategies. *Facilities*, 13(6), 20-27.