



SKOK01
VT 2011
Handledare: JV

Examensarbete för kandidatexamen i strategisk kommunikation

E-mail som strategiskt kommunikationsverktyg

En positiv upplevelse på Sveriges universitet?

MARIZELA SNÄLL

CECILIA HERMANSSON

Lunds universitet
Institutionen för kommunikation och medier

Abstract - Sammanfattning

Abstract

E-mail as a communication tool is today a given for many of us. At companies, in everyday life and in schools around Sweden and Europe we send and receive e-mail on a daily basis. The big question is how we react on getting all of this information via e-mail and how we decide to interpret the sender's word. The written word has always, and will always, be open to interpretation but communication researchers are now starting to point to the benefits of having a conversation on paper – all in the name of reducing the risk of misinterpretation, conflicts and irritation. We use e-mail not only as a tool for communication, but also as storage for important documents and reminders of important events. And all of this is increasing the risk of what the researcher is now calling e-mail overload. What was thought as a tool for making every day communication over the world simpler is now a source to stress and frustration.

So, is e-mail as a communication tool a good choice for the Swedish universities, and most important of all – is the communication between students and teachers by e-mail good today? By asking 50 Swedish students we get a deeper understanding on how communication at universities is working today. What we can see is a problem that we think can be easily solved – all thanks to new guidelines on how and when we should use e-mail at universities. The basic idea is that all teachers in the start of a semester give the students guidelines on how, when and what they must include in e-mails to the teacher. Easy steps for a better communication on a daily basis.

Sammanfattning

E-mail som kommunikationsverktyg är en given förutsättning för många av oss idag. På företag, i vardagen och på skolor runt om i Sverige och Europa skickar vi och tar emot e-mail dagligen. Den stora frågan är dock hur vi reagerar på att få information via e-mail och hur vi tolkar andra individers ord. Det skrivna ordet har och kommer alltid vara öppet för tolkning, men forskarna börjar nu peka på att det ibland kan vara bra att ha skrivna dokument på konversationer – allt för att minska risken för missförstånd, konflikter och irritation. Vi använder oss av e-mail inte bara för att kommunicera, utan också för att spara viktiga dokument och påminnelser om viktiga event. Allt detta ökar risken för det nya begreppet e-mail overload. Det som var tänkt som en förenkling av kommunikation världen över ger oss idag stress och frustration.

Så är e-mail som kommunikationsverktyg bra att använda på universiteten i Sverige, och kanske viktigast av allt – fungerar kommunikationen mellan studenter och föreläsare via e-mail idag? Genom att fråga 50 svenska studenter får vi djupare förståelse för hur kommunikationen på dagens universitet fungerar. Det vi kan se är att kommunikationen kan förbättras avsevärt med några enkla steg – allt tack vare enkla regler som sätts upp. Genom att låta föreläsare, vid varje kursstart, ge instruktioner på när, hur

och vad ett e-mail ska innehålla till föreläsaren. Små enkla steg för en bättre kommunikation.

Keyword: e-mail, e-mail overload, information overload, relation student/teacher, e-mail as a strategic communication tool in Swedish universities

Antal tecken inklusive mellanslag:

Innehållsförteckning

1.0 Inledning	1
2.0 Syfte och avgränsningar	2
Frågeställning.....	3
3.0 Disposition	4
4.0 Teori och tidigare forskning	6
4.1 tidigare forskning på berörda områden inom kommunikation	6
4.2 Intern, extern och intrapersonell kommunikation	6
4.3 Föreläsaren som en källa till kunskap	7
4.4 E-mail eller face-to-face?.....	8
4.5 Fördelar och nackdelar med e-mail som strategiskt kommunikationsverktyg	9
5.0 Metod	12
5.1 Val av utfrågnings metod och data insamling	12
5.2 För- och nackdelar med enkätundersökningar	13
5.2.1 Valet av facebook.se	14
5.2.2 Varför internet istället för personliga möten?	15
5.3 Urval	15
5.4 Bortfallsanalys och metodtriangulering.....	17
5.5 Val av frågor till enkätundersökningen	17
5.6 Användandet av enkät.se och vår pilotstudie.....	19
5.7 Replikation och reliabilitet.....	19
5.8 Extern, ekologiskt och intern validitet	19
5.9 Vad gick fel?	20
6.0 Analys	21
6.1 Vad får vi veta?	21
6.2 Hur svarade respondenterna?	22
6.3 Är vi medvetna om problemen?.....	24
6.4 Tolkar vi korrekt eller får vi inte möjlighet att tolka?	25
6.5 Vems fel är det?	26

6.6 Behöver vi regler?.....	28
6.7 Vem får svar?.....	29
7.0 Diskussion och slutsatser	31
7.1 Hur, var och när?	31
7.2 Budskap och tolkningar	31
7.3 Vem ska nå mig?.....	32
7.4 Policy - för vem?.....	32
7.5 Strategiskt utformad e-mailpolicy utifrån den tidigare presenterade forskningen	34
7.6 Förslag på fortsatt forskning på området	36
8.0 Referenser	37
8.1 Tryckt litteratur	37
8.2 Publicerade artiklar	38
8.3 Styrdokument angående kommunikation på Universitet i Sverige.....	39
9.0 Bilaga - enkätundersökningen	40

1.0 Inledning

Att forska kring begreppet kommunikation kan ge upphov till stora frågor – vad är kommunikation och behöver vi kommunikation. Med denna undersökning hoppas vi ge lite klarhet i hur studenter på svenska universitet upplever problemen rörande deras kommunikation med universiteten

Bakgrund

Användandet av e-mail som kommunikationsverktyg ökar dagligen i ett samhälle som ställer större och större krav på information, lättillgänglighet och öppenhet. Men samtidigt som vi önskar få tillgång till information är vi som individer själva många gånger bärare av den sökta informationen. Vår förmåga att ge och få svar är en stor del av den mänskliga kommunikationen men den ställer också krav på oss som individer. Om jag kräver tillgång till andra, när och var som helst - kan de kräva samma form av tillgång till mig då? Studenter på universitet runt om i världen har ofta sin föreläsare som en stor del av den viktiga informationsgivande delen i sin utbildning (Hassini 2004). Tillgången till denna information kan ibland kännas mer eller mindre avlägsen. När kommunikationen mellan den sökande och den givande (student/föreläsare i detta fall) brister eller är försämrade, när snabba eller uttömmande svar uteblir, kan studentens prestation försämrats? Hur ska informationen utvecklas till kunskap om kommunikationen kring denne är bristande?

Forskning gjord av Dr. Elkafi Hassini (PhD, Management Sciences, M.A. Sc., Management Sciences, B.Sc., Industrial Engineering), som publicerades i Computers & Education i augusti 2004 visar på att e-mail som strategiskt kommunikationsverktyg kan leda till en rikare lärandeupplevelse för studenterna (Hassini 2004). Hassini visar vidare att användandet av e-mail dessutom kan användas för att förbättra utbildningen och på så sätt ge framtida studenter större möjligheter i sitt lärande (Hassini 2004) samt förbättra resultat hos studenter som kanske kämpar med delar av utbildningen (Hassini 2004). Dock missar den nya forskningen och den forskning som är gjord av Hassini inblick på huruvida en studentens resultat i det långa loppet kan försämrats på grund av dålig, eller bristen på, kommunikation mellan student och föreläsare precis som Hassini påpekar i sin forskning (2004). Forskare som Hassini och Lighfoot har de senaste åren skrivit avhandlingar och artiklar på hur e-mail kommunikation påverkar både relationen mellan studenter och föreläsare men också på hur denna relation kan påverka resultaten hos studenterna.

2.0 Syfte och avgränsningar

Det vi vill åstadkomma med vår undersökning är att beskriva upplevelsen av e-mailkommunikation mellan studenter och föreläsare på Sveriges universitet idag. Gärdenfors (källa) skriver att vi är beroende av kommunikation för att fungera i ett samhälle, men kommunikation som begrepp kan vara svårt att definiera. Med sammanlagt åtta års erfarenhet av universitetsstudier känner vi som skribenter att kommunikation är viktigt. Inte enbart för individen men också för universiteten. Utan en fungerande kommunikation (gällande både internt och externt) går det inte att samarbeta och utvecklas.

Idéen till undersökningen grundas, inte bara på personliga upplevelser, utan också på kurskamraters upplevelser av hur bristfällig e-mailkommunikation med föreläsaren påverkar studierna något som Hassini (2004) lätt rör vid i sin artikel. Hassini pekar på både för- och nackdelar med e-mail som kommunikationsverktyg på skolor. fördelarna, enligt Hassini, är möjligheten för studenter att kommunicera med föreläsaren även vid sjukdom, frånvaro eller vid nedstämdhet från tentamensresultat. Bland nackdelarna finns risken att, som vi själva erfar, känna att svar uteblir eller tar lång tid att få, något som kan undvikas vid face-to-face kommunikation (Hassini 2004). Dessa slutsatser drar även andra författare, däribland Lighfoot (2006) som pekar på fördelar såsom möjligheten att ställa frågor till föreläsaren utan att behöva boka in en tid för detta samt att föreläsare sparar in tid på att skicka ut ett meddelande till alla sina studenter vid ett och samma tillfälle. Nackdelarna enligt Lighfoot (2006) är precis som Hassini (2004) säger frånvaron av det fysiska samtalet med retorik och röstvariation och betoning. Kommunikation via e-mail skapar större utrymme för feltolkningar och eventuell irritation (Lighfoot 2006 samt Hassini 2004).

Med hjälp av en enkätundersökning som vi har skickat ut till slumpmässigt valda elever runtom i hela Sverige så hoppas vi kunna peka på eventuella brister för att sedan med teoretiskt material belysa hur dessa problem kan undvikas. I Sverige finns det idag 47 universitet och högskolor som får utfärda svenska examina. Att undersöka samtliga är både opraktiskt och tidskrävande. Därför har vi valt ut 6 av dessa (Malmö, Lund, Göteborg, Kristianstad, Stockholm samt Mittuniversitetet) för vår undersökning. Tack vare det sociala verktyget Facebook.se så har vi haft möjlighet att nå utanför vår egen trygghetszon och fått kontakt med studenter som annars inte haft möjlighet att delta i undersökningen.

Frågeställning

Forskningen och frågorna vi har kring e-mail som strategiskt kommunikationsverktyg leder oss fram till en tudelad frågeställning

1. *Är e-mail ett strategiskt kommunikationsverktyg som studenterna upplever fungerar på universitet i Sverige idag?*
2. *Forskning visar att e-mailkommunikation med föreläsare kan hjälpa svaga studenter i sina studier. Upplever svenska studenter att det korrekta användandet av e-mail som strategiskt kommunikationsverktyg kan förbättra möjligheterna till bra eller bättre resultat?*

3.0 Disposition

Kapitel 1 – Inledning

E-mail är ett kommunikationsverktyg som används mer och mer, inte bara i företagsvärlden utan också på skolor och universitet. Men när är e-mail det rätta verktyget och kan vi vara så säkra på att vårt budskap når fram när vi klickar på skicka knappen? Under den här rubriken ska vi försöka fastställa de problem som finns med e-mailkommunikation och bristen på definition av kommunikationen på universitet i Sverige samt ge en bakgrund till hur problemformuleringen författades. Vi presenterar även en tudelad frågeställning som vi hoppas ska gå som en röd tråd genom resterande text.

Kapitel 2 - Syfte

Hur kommer det sig att studenter väljer att använda sig av andra kanaler än e-mail när viktiga frågor med föreläsare och handledare ska utvärderas. Eller är det så att e-mail idag är det givna kommunikationsverktyget? Och om vi enbart använder oss av e-mail för frågor och problemformuleringar, förlorar vi som studenter då en viktigt del av lärandet? Vi vill med vår uppsats och undersökning försöka lokalisera *känslan* och *upplevelsen* som tillkommer när e-mail används som kommunikationsmedel istället för, eller som komplettering till, face- to – face kommunikation.

Kapitel 3 - Disposition

Vi väljer att ha ett kapitel som döpts till disposition för att underlätta för läsaren. Meningen är att läsaren ska, genom att läsa dispositionen, känna att han eller hon har en förståelse för hur och varför vi valt att definiera vår frågeställning och syfte på så sätt som det är gjort.

Kapitel 4 – Teoretisk referensram

Med bakgrund till forskning gjord av bland annat Hassini, Dámбра et al, Jackson et al ,Mano & Mesch och Lighfoot vill vi i detta kapitel först och främst visa på hur e-mail som strategiskt kommunikationsverktyg kan komma att fungera och hur det, rent reellt fungerar på skolor och företag idag. Studierna vi lutar oss mot är alla gjorda de senaste 10 åren, även om författarna till dessa ibland använder sig av äldre källor för att påvisa en teori. Det vi ser i tidigare forskning kring e-mail användande är att vi som individer ibland är för snabba med att skicka iväg vårt budskap samt att vi inte alltid reflekterar över huruvida e-mail är det bästa kommunikationsverktyget för ämnet som diskuteras. Fördelarna med e-mail är många men svåra att komma åt och vi kommer i detta kapitel gå in på hur skillnaden mellan e-mail och face-to-face kommunikation kan förvandla och förvränga samma budskap.

Kapitel 5 - Metod

Vi kommer här presentera de olika data insamlingsätt som vi valt att använda oss av samt ge en förklaring till varför och hur vi gjort på detta sätt. Vi kommer även redovisa för hur insamlingen gått tillväga samt diskutera huruvida vår insamlingsmetod var korrekt för vår undersökning och dess bredd. Vår undersökning lutar sig mot två former av fakta – dels tidigare forskning samt vår egen utförda undersökning. Valet att använda sig av dessa två i en metodtriangulering föll sig naturligt då det är själva *upplevelsen* av kommunikationen vi vill försöka förstå. Vi ställer i detta kapitel för – och nackdelarna med enkätundersökningar mot varandra samt presenterar varför och hur vår frågeställning har uppkommit och hur vi ser på problemen som följer med e-mail som strategiskt kommunikationsverktyg.

Kapitel 6 – Analys

I kapitel 6 kommer vi, i ett försök att nå fram till en lösning eller vidare forskningsfrågor, jämföra och analysera både den teoretiska biten av vår undersökning samt den empiriska delen med data vi själva samlat in. Att ställa tidigare forskning mot vår undersökning kan ge oss fördjupad kunskap och förståelse, inte bara för hur e-mail fungerar enligt teorin men också få en förståelse för hur studenter *upplever* att kommunikationen med detta verktyg fungerar i verkligheten.

Kapitel 7 - Diskussioner och slutsatser

Vi avslutar vår uppsats med att diskutera kring fenomenet e-mail, upplevelsen av e-mail som kommunikationsverktyg samt en förfrågan om vidare forskning kring ämnet. E-mail som kommunikationsverktyg är en relativt nytt fenomen och forskningen har tyvärr inte hängt med. Vi hoppas nå fram till konkreta förslag på hur universiteten i Sverige kan förbättra upplevelsen av e-mail kommunikation med studenterna samt ge studenter de verktyg som behövs för att författa ett bra, relevant och informationsrikt e-mail.

4.0 Teori och tidigare forskning

4.1 tidigare forskning på berörda områden inom kommunikation

För att få djupare och därmed bredare förståelse för varför kommunikationen mellan föreläsare och studenter inte upplevs fungera till fullo får vi använda oss av två ingångsvägar till tidigare litteratur och kunskap. Dels måste vi se till tidigare forskning kring intern kommunikation och dels se till hur studenter upplever att kommunikationen fungerar, med hjälp av en enkätundersökning.

Inledningsvis måste vi fastställa att den kommunikation som sker mellan student och föreläsare är intern kommunikation i den bemärkelsen att båda parterna är involverade i samma organisation. Att se kommunikation mellan student och föreläsare som intern är en av de utgångspunkter som vi har i vår undersökning. Denna styrks bland annat i litteraturen men också av olika dokument om kommunikationspolicy på svenska universitet, däribland MittU-niversitetet. Så här skriver de om den interna kommunikationen på universitetet under rubriken Kommunikationspolicy och Intern Kommunikation som uppdaterades den 26/1 2011

..”kommunikationen mellan kollegor och kommunikationen från medarbetare och studenter till ledningen lika viktig som kommunikationen från ledningen ut i organisationen.”

(<http://www.miun.se/sv/Anstald/Regelverk/Kommunikationspolicy/>)

samt

”Målgrupper för den interna kommunikationen är:

- Medarbetare*
- studenter*

Eftersom kommunikation är en process där vi utbyter information med varandra blir medarbetarna även aktörer i den interna kommunikationen.”

(<http://www.miun.se/>)

4.2 Intern, extern och intra personell kommunikation

I sin avhandling ”Från Policy till Praktik” från 2008 berör författarna Andreas Olsson och Göran Roos lätt vid hur Lunds Universitet, Campus Helsingborg, ser på intern och extern kommunikation idag (<http://web.lund.se/>). Författarna menar på att de två begreppen, intern och extern kommunikation, börjar smälta in i varandra och plötsligt blir all kommunikation både intern och extern – med baktanken att all kommunikation ska styrka synen på universitetet och dess institutioner (<http://web.lund.se/>)

Alla former av kommunikation, intern som extern, oavsiktlig som strategisk, är en process (Jansson 2009;15). Och för att klara av att specifikt peka på en form av kommunikationsprocess måste vi reda upp begreppen internt, externt samt intra personell (Jansson 2009;16ff). Den intra personella kommunikationen är den som sker inom individen, det vill säga tankar, funderingar och drömmar (Jansson 2009;16). Intern kommunikation är den kommunikationsprocess som sker inom ett företag, en organisation eller en grupp individer som jobbar mot samma mål (*Strategisk kommunikation, Falkheimer & Heide 2006*).

Extern kommunikation är de former av kommunikation som sker utåt – från och till individer och organisationer utanför gruppen (*Falkheimer & Heide 2006*). Vi anser att kommunikationen mellan student och föreläsare är den samma som kommunikationen mellan chef och anställd, det vill säga intern kommunikation (*Falkheimer & Heide 2006*).

Falkheimer och Heide tar i sin bok "Strategisk kommunikation" från 2007 upp problemen med den interna kommunikationen och förklarar att många kommunikationsforskare idag förkastar idén om en extern och en intern form av kommunikation (*Falkheimer & Heide 2006*). Begreppen har börjat flyta ihop, precis som forskningen av Roos visat på (<http://web.lund.se/>). Det finns idag fortfarande universitet som har en kommunikationspolicy där intern och extern kommunikation är delad, däribland Lund och Kristianstads universitet. Ledorden för många universitet, däribland Uppsala universitet, Stockholm universitet samt Göteborgs universitet är många men de har ingen utskrivna policy för extern och intern kommunikation. De har istället styrdokument för hur kommunikationen i stort ska utföras mot både studenter och eventuella företag som samarbetar med universiteten (se källförteckning för utskrivna källa)

Heide, Johansson & Simonsson tar i sin bok "Kommunikation och organisation" från 2008 upp några av de förväntningarna som länge funnits på datormedierad kommunikation – förväntningar som långt ifrån alltid infriats (*Heide et al. 2008*). Förväntningar på bättre samarbete inom organisationer tack vare tekniken, samarbete och högre effektivitet är alla synonymt med förbättringar (*Heide et al. 2008*). Detta visar på att även när personalen är utbildad inom kommunikationsfältet kan kommunikationen, precis som Osmo Wiios förutsett, falla på många olika plan (*Jansson 2009*). Viktigt är dock att se till huruvida den interna kommunikation som sker mellan student och föreläsare är informativa eller delegerande – får studenten enbart ren sökbar information eller finns det moment som även kan vidga studentens synfält och ge fördjupad kunskap? (*Strid Jan, Intern kommunikation inom organisationer, företag och myndigheter. 1999*). Bristen på e-mail policy kan ge en mängd olika tidsaspekter och svarsfrekvenser (*Strid 1999*) och kan på så sätt leda till frustration och irritation hos den som väntar på ett eventuellt svar eller informationssökande kunskap – och som Strid (1999) påpekar så är effekterna av kommunikationsbristen svåra att mäta.

4.3 Föreläsaren som en källa till kunskap

Hassini (2004) diskuterar i sin avhandling hur studentens och lärarens roll i det samspel som bör ske fungerar under utbildningen. Studenten söker sig aktivt till skolan för att få kunskap och för att lära sig mer om ämnen som berör och intresserar (*Hassini 2004*). Det är då lärarens roll att se till att denna kunskap går att få – Hassini (2004) förklarar att läraren är en bro mellan studenten och den kunskap som söks. För att denna bro ska vara tillgänglig måste även läraren och kommunikationen vara det (*Hassini 2004 samt Heide et al. 2008*).

Att vara denna bro kan ske på olika sätt; face-to-face, föreläsningar, utdelat material, böcker samt video, email och användandet av webben (*Hassini 2004*). Att vara denna bro till kunskap, eller medlare som andra författare gärna uttrycker sig, är rollen som lärare och föreläsare måste vara villiga att inta (*Laurillard 1993 genom Hassini 2004*). Hassini refererar till forskning gjord av Smith et al (1999) som visar på att studenter med redan höga betyg ofta inte påverkas nämnbart av dålig kommunikation med föreläsaren. Dock såg Smith et al (1999) att studenter med lägre betyg ofta förbättrade sina resultat över-

lag på kurserna när kommunikationen med föreläsarna var bra (*Hassini 2004*).

4.4 E-mail eller face-to-face?

I artikeln "*The negative aspects of Email and Productivity: towards Quantification*" diskuterar författarna Dámbra, Van Toorn och Dang (2007) hypotesen att e-mail och systemet med att skicka e-mail till varandra istället för att använda sig av annan form av kommunikation – till exempel telefonkontakt eller face-to-face kommunikation – gör företag och organisationer till förlorare i längden. Detta eftersom vi idag lägger ner mycket tid på att sortera och bearbeta e-mail som på ett eller annat sätt är felaktiga. Författarna (*Dámbra et al 2007*) backar upp detta påstående genom att hänvisa till en undersökning av Frazee (1996). Undersökningen visade på att över 65% av e-mailkommunikationen på ett eller annat sätt misslyckades på grund av dålig grammatik, brister på innehållet samt bristen på klarhet i informationen. Vi måste alltså enligt författarna förstå att vi inte alltid kan få fram vårt budskap om vi inte aktivt väljer att göra detta tydligt, alltså lägger ner tid och energi på att formulera budskapen i våra e-mail. Samtidigt betonar författarna att e-mail, ett fenomen som ursprungligen enbart var designat för att skicka och ta emot korta meddelanden med information, numer kan användas till nästan allt. Vi använder e-mail i jobb, på vår fritid, för att skicka dokument, musik, foto, som almanacka och kalender. E-mail är ett kommunikationsverktyg som på många sätt förenklar livet för många, men författarna frågar sig också om vi inte har för stor tilltro i mediet e-mail (*Dámbra et al 2007*).

E-mail är i många fall en integrerad del av arbetet och det diskuteras i artikeln av Dámbra et al huruvida detta är positivt eller negativt. Å ena sidan förespråkar forskare avbrotten som e-mail kan skapa som en nödvändig del av arbetsprocessen medans andra visar på den stress som kan uppstå på arbetet när avbrott från e-mail är konstanta och påträngande (*Dámbra et al 2007*). Det forskare har sett är att cirka 70% av de mottagna mailen är bearbetade och katalogiserade inom 6 sekunder. Mottagaren har alltså undersökt, uppfattat och snabbt beslutat huruvida informationen i e-målet är relevant på samma tid som det tar för telefonen att ringa 3(!) signaler (*Jackson et al 2003 genom Dámbra et al 2007*). Samma undersökning visade också att det tar 64 sekunder för mottagaren att komma tillbaka till samma arbetstempo som denne hade innan avbrottet från e-målet. Det blir då alltså svårt att hävda att arbetet och resultatet påverkas mycket och under en längre tid av e-mail kommunikation (*Dámbra et al 2007*). Frågan vi måste ställa oss är hur lång tid samma process tagit vid face-to-face kommunikation.

Undersökningen vi rör vid ovan är utförd i USA och samma form av undersökning har gjorts i England, men med helt andra resultat. Där såg forskarna att det tog i snitt 5 minuter att hantera ett e-mail. När den beräknade genomsnittliga mängden som når stadsanställda i England landar på cirka 39 stycken blir alltså den totala genomsnittliga tiden som används för hantering av e-mail 3 timmar per arbetsdag (*Mano & Mesch 2010*). Är skillnaden stor på grund av hur vi väljer att hantera e-mail, och vad menar forskarna med "hantera". Att läsa ett e-mail tar i snitt 5-10 sekunder (*Dámbra et al 2007*) men att svara kan ta längre tid, speciellt om det ställs frågor i det mottagna e-målet som behöver sökas upp. Eftersom olika forskare och författare väljer att använda sig av olika former av begreppet "hantera" är det svårt att ställa dessa jämsides för jämförelse. Eller handlar det helt enkelt om hur e-mailen är författade?

Lighfoot (2006) tar detta i beräkning när han i sin artikel ställer frågan om huruvida studenter "*put more thought into e-mail communication with the instructor then they would put into verbal face-to-face communication with the instructor?*" Frågan är idag högst relevant då vi måste fråga oss om e-mail som kommunikationsverktyg hjälper eller stjälper

studenternas resultat. Om vi som studenter lägger ner mer eller mindre tid på att formulera oss korrekt vid face-to-face kommunikation eller e-mailkommunikation kan vi komma att få olika nivåer av uttömmande svar vid olika tillfällen, även om kärnan av frågan är densamma.

I den nämnda undersökningen som utförts av Lighfoot svarade bara 30% av studenterna att de la ner samma tanke i formuleringen vid användning av de två olika kommunikationsverktygen och över 60% svarade att de la ner mer eller mycket mer tid på formuleringen av e-mail (28.8% respektive 33%). Lighfoot påpekar att studenterna i undersökningen alla hade kunskap om internet och användandet av e-mail. Även om studenterna, enligt Lighfoot, verkar vara medvetna om hur de väljer att lägga ner tid på de olika kommunikationsverktygen, så är det viktigt att visa på hur lätt det blir missförstånd i användandet av e-mail (Lighfoot 2006). Undersökningen av Lighfoot är över 5 år gammal och helt riktad till studenter som läser internetbaserade kurser (distans) på universitetet där han arbetar. Då Lighfoot redan 2006 upptäcker en risk för feltolkningar i kommunikationen via e-mail, ibland den enda kommunikationen mellan föreläsare och student, så kan vi fråga oss hur det ser ut idag. De cirka 600 studenterna som svarade på enkäten läste rimligtvis inte samma kurs samtidigt men kan mycket väl ha haft samma föreläsare. Hur kan föreläsaren och universiteten garantera att alla studenter får uttömmande svar på sina frågor angående studierna? Eller är det upp till sändaren (studenten) att ge möjligheterna för bra och relevanta svar i sin formulering av frågor.

Det Lighfoot pekar på är alltså att även om studenterna lägger ner mer eller samma energi och tid på att formulera sig i e-mail kan deras budskap och frågor tolkas på ett felaktigt sätt. Lighfoot rekommenderar föreläsare att göra ett enkelt test för hela klassen eller gruppen för att visa på hur dåligt formulerade e-mail kan stjälpa lärandet – tyvärr kommer Lighfoot inte med några konkreta förslag på hur detta ska ske. Men samtidigt som detta sker bör föreläsaren också vara lyhörd för de studenter som av olika anledningar vill använda sig av face-to-face (verbal) kommunikation istället för den elektroniska (Lighfoot 2006).

Precis som vi i vår undersökning påpekar så skriver Lighfoot att undersökningen i sig är svår att bedöma och analysera då det är *uppfattningen* om kommunikation och tidsåtkomsten som undersöks (Lighfoot 2006) och undersökningen i sig inte är vetenskapligt på det sätt att tiden för kommunikationen verkligen mätts vid de olika samtalen eller formuleringarna. Lighfoot betonar också vikten av hans undersökning då

“failure to reconize potential communication problems inherent in the general design of the courses could jeopardize the success of the entire web-based education program”

- upplevelsen är alltså, enligt Lighfoot, en grundsten för hur utbildningar via web och e-mail kan utvecklas och fortsätta existera (Lighfoot 2006).

“Lyckad kommunikation beror bland annat på förmågan att förutse felkommunikation” (Lighfoot 2006, vår översättning)

4.5 Fördelar och nackdelar med e-mail som strategiskt kommunikationsverktyg

Wang et al (2009) beskriver i sin artikel *“Visual e-mail authentication and identification services; An investigation of the effects om e-mail use”* mottagandet av ett e-mail på följande vis. Du får ett mail och gör ett val – radera mailet utan att läsa det (kasta det) eller öppna mailet. Om du väljer det senare uppkommer en mängd konsekvenser. Det bästa sce-

nariot är att mailet innehåller viktig och för dig relevant information och att du läser mailet, tolkar innehållet och besvarar utefter det. Det aktiva val du som mottagare gör beslutar alltså vikten av det sända meddelandet (Wang et al 2009). Som mottagare har vi enorm makt över budskapet – men vem kan avgöra vad som är viktigt för någon annan – i det här fallet sändaren? Problemet här är, enligt Dámbrá et al (2007), att det många gånger används fel medier för det tänkta budskapet. Användandet av e-mail är alltså inte universellt och alltid givet, även om det, när det används på rätt sätt, är vinnande.

För att visa att ett e-mail och dess innehåll är viktigt och relevant för avsändaren kan han eller hon göra som Hassini (2004), som så många andra forskare påpekar, använda sig av god e-mailetikett (*Hassini 2004 samt Thomas et al. 2011*) - det vill säga att förutom att alltid skriva ut namn, kursnamn och uppgiftsnummer även hålla mailet kort och koncist – information overload kan lätt ske inom e-mail då vi som författare är benägna att skriva ut all information som vi tror mottagaren behöver (*Hassini 2004*). Genom att skriva ut kontaktuppgifter samt undvika att skriva med stora bokstäver som är svårare att läsa än små (*Hassini 2004, Hjalmarsson & Guldbbrand 2009*) förenklas läsoplevelsen för mottagaren. Det tar i snitt 10 % längre tid att läsa ett meddelande skrivet i enbart versaler än ett identiskt meddelande skrivet med gemener (*Hjalmarsson & Guldbbrand 2009 samt Thomas et al. 2011*). Dessa små åtgärder gör att sändaren inte behöver lägga ner allt för mycket tid på att författa sitt e-mail och mottagaren inte behöver lägga allt för mycket tid på att läsa och tolka budskapet (*Hassini 2004 samt Thomas et al. 2011*). Retorik forskningen visar på att vi tolkar ett face-to-face utförd budskap på följande sätt; 90% är kroppsspråk, 8% är tonläge på rösten och de sista 2 % - budskapet i sig – är det enda som mottagaren kan uppfatta vid e-mail kommunikation. Då är det kanske mer logiskt att budskapet misstolkas än att det når fram felfritt varje gång (Lighfoot 2006)

I sin bok "*Datakommunikation i praktiken*" spår författaren Kent Mayer att vi i framtiden i ännu större utsträckning kommer kommunicera via e-mail (2003 samt *Lightfoot 2006*). Det kan därför tyckas relevant att forska mer kring ämnet användandet av e-mail på skolor och universitet. Men varför insisterar vi på att använda oss av e-mail som kommunikationsverktyg om vi sällan eller aldrig får de svar vi behöver inom den tidsram vi själva satt upp?

Thomas et al. (2011), Strid (1999) samt Lightfoot (2006) pekar på att e-mail är smidigt att använda dels för att sändare och mottagare inte behöver vara på samma ställe på samma tidpunkt för att kommunikationen ska kunna äga rum (*Thomas et al. 2006, Lightfoot 2011 samt Strid 1999*).

Författarna pekar även på det smidiga i att ha kommunikationen sparad och nedskriven om det skulle uppstå konflikter i huruvida korrekt information har skickats och mottagits (*Thomas et al. 2011 samt Lightfoot 2006*) något som många studenter och föreläsare kan dra stor nytta av. Möjligheten att ge raka svar, konkreta exempel och veta att dessa inte kan komma att förvrängas av minne, åsikter eller state-of-mind vid face-to-face kommunikation. Både student och föreläsare kan gå tillbaka och se till var och hur en eventuell kommunikativ missuppfattning gjorts om konversationen finns sparad, inte enbart i de påverkades minnen. Thomas et al (2006) skriver också om hur vår e-mail idag inte bara serverar som kommunikationsverktyg, utan också som en mapp för att förvara och spara viktig information som mottagits (*Thomas et al. 2006*)

När vi som mottagare får ett e-mail kan vi alltså kategorisera detta. Genom att göra detta får vi både en positiv och en negativ aspekt av mottagandet. Vi kan å ena sidan lätt hitta det berörda e-mailet med informationen lätt men vi är däremot benägna att inte ta till oss informationen ordentligt när vi väljer att direkt ta bort e-mailet från vår inkorg och in i en specifik katalog/kategori ((*Dámbrá et al 2007*). Så en del av hur vi mottar information är alltså direkt relaterad till hur vi väljer att hantera e-mailen vi får. Dessutom kan många kata-

loger skapa förvirring och många glömmer bort syftet och innehållet i sällan använda kataloger efter en tid (*Whittaker & Sidner 1996 genom Dámbrá et al 2007*).

Smith, Whiteley & Smith (1999) har i sin artikel dessutom listat en av fördelarna med e-mail system som ser huruvida mottagaren öppnat det e-mail som skickats. På så sätt kan sändaren se att informationen mottagits – dock kan han eller hon inte se om budskapet har blivit läst eller korrekt tolkat (*Smith et al. 1999*). Dessutom påpekar både Krug (2000) och Gärdenfors (2010) att vi som människor inte läser mottagna meddelanden, vi scannar dem och tolkar. Sändarens budskap måste alltså vara kort, koncist och lättläst – samt ha minimalt med utrymme för feltolkningar (*Strid 1999*). Även om e-mail ursprungligen var avsett för just detta, korta och koncisa meddelanden som skulle kunna färdas över stora avstånd, så används den idag även som källa till påminnelser, längre kommunikation och icke formell kommunikation (*Thomas et al. 2006*). Vilket i sin tur kanske leder till problem med e-mail och information overload för både sändare och mottagare.

När vi författar ett e-mail, privat eller på arbetet, finns det enligt Lighfoot en del vi måste ta i beräkningen. E-mail ska inte ses som en kombination av det skrivna (brev) ordet och det verbala – e-mail är i sin form helt unik. Som sändare kan vi aldrig veta hur eller när hela eller delar av vårt sända budskap används igen, och av vem. Möjligheterna med e-mail, att vidarebefordra, klippa ut delar av texten för att klistra in i andra meddelanden, kan få vårt budskap att säga något helt annat än vad vi ursprungligen tänkte. Lighfoot (2006) nämner vikten av att vara medveten om detta precis som att vara medveten om att våra skickade meddelanden kan sparas på oändligt många ställen, i oändligt lång tid (Lighfoot 2006). Eftersom det är så lätt att idag skicka ett e-mail bör vi därför, enligt bland annat Lighfoot, tänka efter innan vi klickar på skicka knappen. Vad vill jag säga, hur säger jag detta, vem är min mottagare, kan detta mail med denna information skada mig eller någon annan, kan jag stå för innehållet i detta mail?

Genom att ställa oss frågor som dessa kan vi undvika begreppet ”*fingrarna är snabbare än hjärnan*”, ett fenomen som lyfts upp av Festa redan 2001 (Lighfoot 2006). Fenomenet beskriver hur vi, i vår iver att få iväg våra tankar och åsikter, inte alltid begrundar konsekvenserna av vårt handlande. Och när det är elektroniska dokument såsom e-mail som skickas iväg i all hast – då kan det bli svårt att bortförklarar eventuella känslomässiga utbrott. Våra e-mail kan som sagt sparas i all evighet.

5.0 Metod

Vi har använt oss av en induktiv metod då vår uppsats inte enbart bygger på tidigare teorier utan främst på upplevelser och erfarenheter och därmed inte går att definiera till vetenskapliga resultat. I detta avsnitt vill vi visa på varför vi använt oss av den valda metoden och hur vi befäster denna med vår teoretiska del. Bristen på tryckt litteratur i ämnet gör oss beroende av elektroniska källor som uppdateras kontinuerligt i takt med nya forskningsrön.

5.1 Val av utfrågnings metod och data insamling

I vår strävan att nå så många studenter i Sverige som möjligt under en kort period ansåg vi att användandet av en enkätundersökning via internet skulle bli det smidigaste och mest kostnadseffektiva verktyget vi kunde använda oss av. Frågan om hur kommunikationen kan förbättras och eventuellt lösa problem är forskning som vi inte rör vid med vår egen enkätundersökning utan vi ser enbart på problemet ur tidigare publicerad forskning.

I vår analys har vi försökt att använda både kvantitativ metod, det vill säga användandet av insamlat empiriskt material som sammanställs med statistik samt kvalitativ metod då vår enkät försöker hitta känslan och uppfattningen av hur e-mailkommunikationen fungerar. Tillsammans med sekundärkällor (litteratur och artiklar) vill vi lyfta fram både problemet i sig samt hur detta påverkar, rent känslomässigt. Studenterna i undersökningen fick tilldelat sig en länk via e-mail. Länken gick till enkät.se där vår enkät fanns upplagd. Studenterna fick denna länk via e-mail via sociala medier såsom facebook.se.

Facebook är ett socialt nätverk där du som individ kan bli vän med människor från hela världen, leta upp gamla klasskamrater eller arbetskamrater. Facebook används över hela världen och har flera miljoner användare. Då vi båda är medlemmar i detta sociala nätverk och har många bekanta från andra universitet i Sverige knutna till oss via detta nätverk kändes det som en smidig och effektiv väg för att nå ut till många under kort tid. Dock kan denna undersökning inte ses som representativ för hela Sverige. De valda universiteten har alla distanskurser och kan därmed ha större erfarenhet av hanterandet av e-mail. Samtidigt är alla tillfrågade studenter frivilliga att svara. Därför måste vi fråga oss huruvida eventuella relationer till oss som författare spelar in i svarsfrekvensen och ställa oss kritiska mot denna.

Enkät.se är en gratis tjänst där vem som helst kan författa en enkät med olika svarsalternativ som sedan presenteras som statistik. Svaren är anonyma precis som vid en vanlig enkätundersökning och enkäter är enbart giltig under en av författaren bestämd tidsperiod. Genom att använda oss av de svar vi får in genom vår enkätundersökning samt den tidigare forskningen som presenterats hoppas vi hitta en förklaring på användandet av e-mail och problemen som kan uppstå med e-mail som strategiskt kommunikationsverktyg inom Sveriges universitet.

5.2 För- och nackdelar med enkätundersökningar

Att använda sig av enkäter (surveyundersökning) är den vanligaste formen att samla in information och data till en undersökning. Med en enkät får respondenterna mer tid på sig att svara på frågor än vid en intervju, det är oftast slutna frågor och utformningen är lätt att förstå och läsa. För att undvika enkättrötthet ska man utforma korta och enkla frågor men även så utförliga att de visar på att de stödjer forskningen. (*Bryman Alan. Samhällsvetenskapliga metoder 2001;146*).

Trost (2007) inleder sin bok om enkätundersökningar med att påpeka att det ibland inte är vad:et som är grunden till frågorna - alltså att det finns en klar frågeställning och ett klart syfte med frågorna - utan det i många fall enbart görs enkätundersökningar för att det ska göras (*Trost 2007;15, Bryman 2001;150f*). Detta är enligt Trost (2007) oroande och därmed något alla forskare starkt bör undvika. När vi fastställt problemformuleringen för vår undersökning framkom det snart att det lättaste sättet att nå så många studenter som möjligt, och därmed få in mycket data att analysera och jobba med, var via enkätundersökningar.

Användandet av enkät.se möjliggjorde dessutom att vi kunde få kontakt med studenter som annars lätt hamnat utanför urvalet (*Trost 2007;29*) av fel anledningar som sjukdom eller kommunikationsbrist om vi valt att göra undersökningen fysiskt på universitetet.

Ursprungligen vill vi enbart se till hur kommunikationen inom Campus Helsingborg upplevdes av studenter, främst kommunikationsstudenter. Vi blev ombudda att fundera på hur närheten till undersökningen kunde påverka vår analys och fick sedan rådet att utöka vår omkrets av studenter. Rådet vi fick var att se till hur Lunds Universitets studenter, kanske inom en avdelning som inte var direkt knuten till oss själva, såg på e-mail kommunikationen inom universitetet. Även här varnade vi dock för närheten till oss själva. Vi ville alltså ursprungligen använda oss alltså av vad Trost kallas slumpmässiga urval (*Trost 2007;34f*) men inom ett bekvämlighetsurval (*Trost 2007;31*) då vi tänkte använda oss av andra universitetsanställda för att få fram ett stort antal studenter att skicka enkäten till.

Valet att försöka nå Lunds studenter visade sig vara tidsmässigt katastrofalt. Innan vi insåg att detta inte skulle kunna ske, på grund av nekande svar från representanter från Universitetet, hade vi förlorat 3 veckor i väntan. Vi bad enbart om hjälp att nå studenterna, *deras studentmail*, inte att universitetet skulle göra någon form av insatts för att få studenterna att svara, alltså minimalt med arbete och tid för de anställda på universitetet. Trots detta blev vi nekade hjälp.

Användandet av studentmail kan ses som risktagande då många studerande redan innan skolstart har en personlig e-mail som de använder dagligen. Dock går det att via studentmailen på Lunds universitet, samt många andra universitetsmail, få all e-mail som kommer till den tilldelade adressen till en egen vald e-mail som studenten kontinuerligt ser över. Vi hoppades därmed på att de slumpmässigt utvalda individerna var några av de som gjort just detta.

När samarbetet med Lunds Universitet fallerade sökte vi oss genast till andra stora Universitet i Sverige. Tillvägagångssättet var detsamma som vid första försöket med Lunds universitet, det vill säga mail och samtal till kansli. I våra samtal beskrev vi vår enkät, vår tanke kring undersökningen samt att resultatet självklart skulle vara anonymt. Vi ville

alltså inte peka ut enskilda universitet eller avdelningar. Samtidigt erbjöd vi universiteten en kopia av vår uppsats när denna var klar.

Via representanter på olika universiteten fick vi tyvärr veta att listor med e-mail adresser till studenter inte kunde delas med oss, utan blev ombedda att ordna detta själv. Vi funderade på hur detta skulle ske men fick inte mer hjälp av universiteten. Vi ställde oss frågande till huruvida det var kärnan av vår undersökning som var det som stoppade oss. Om ett problem lyfts upp vill folk många gånger även se en lösning på problemet. Om en lösning inte går att tillämpa – vill universiteten kanske inte bli medvetna om problemet?

Tyvärr insåg vi att vår kommunikation med universiteten inte var eller skulle bli helt tillfredsställande och när tiden för vår undersökning började ta slut så gjorde vi ett aktivt val att använda oss av andra metoder för att få in svaren vi behövde.

5.2.1 Valet av facebook.se

Det sociala nätverket facebook.se gav oss möjlighet att nå många studenter runt om i Sverige på relativt enkla sätt. Genom att använda oss av redan etablerade kontakter på olika universitet(däribland Lund, Kristianstad, Malmö, Göteborg) fick vi på kort tid ut vår enkät(länk) till ett stort antal studenter. Med detta i åtanke är respondenterna alltså helt anonyma även för oss som författare. Vi kan be våra kontakter att maila oss namnen på de som fått sig länken tilldelad men eftersom vi lovat anonymitet gör vi inte detta. Vi valde även att lägga ut vårt brev och länken till vår enkät på facebooksidor för Lunds universitet, Kristianstads högskola, Malmö högskola samt Göteborgs universitet. Vi kan dock se att detta inte gjorde någon skillnad i resultatet då vi inte fick in fler svar efter att länken postats på de olika sidorna.

I det inledande brev (*Bryman 2001;150f*) som alla tillfrågade fick ta del av berättade vi kort om vad vi ville undersöka och varför just detta var intressant för oss. För att garantera att detta inledande brev inte försvann på vägen så var den en del av enkäten – alltså fast i den länk som skickades ut tillsammans med en kopia av brevet.

I detta brev berättade vi att vi är studerande vid Campus Helsingborg, Lunds universitet, och att resultatet skulle vara en del av den grund som vår analys skulle baseras på. Detta för att först och främst skapa förtroende för oss och vår enkät och på så sätt ge respondenterna en positiv bild av oss som författare av enkäten (*Trost 2007;46*).

”Syftet med denna enkätundersökning är att se till hur du som student på Ditt universitet upplever att e-mail kommunikationen med dina föreläsare på universitetet fungerar, både förr och nu. Tänk på att det enbart är e-mail kommunikationen mellan föreläsare och student vi undersöker – alltså är information som du som student inhämtat via de interna sidorna, kursbiblioteket eller face-to-face kommunikation med föreläsaren inte relevant för vår undersökning - om inte detta specifikt nämns i frågan. Frågorna är utformade så att du som student enbart väljer ett svarsalternativ per fråga. Skulle du känna osäkerhet inför en fråga så skriv gärna detta. Tänk på att svara utifrån dina egna och personliga erfarenheter - du ska alltså inte ta med dina kamraters erfarenheter i dina svar.”

Trost (2007) påpekar att det är en svår balansgång med hur lång tid respondenterna ska få på sig att svara (*Trost 2007;46*) då många påminnelser skapar irritation men ingen alls kan ses som nonchalant. Vi valde tre dagar då vi snabbt ville ha in våra svar och fortsätta vår undersökning. Enkäten skickades ut på en måndag, påminnelsen på onsdagen och enkäten stängdes ner på fredagen. På detta sätt hade vi kontroll över tiden på ett väldigt

bra sätt. Att sätta deadline för att få in svaren var svårt men gav oss också gott om tid att analysera svaren och på så sätt kanske få djupare förståelse för de svar vi fått in. Vi gav inte respondenterna ett slutdatum för enkäten när den skickades ut utan valde istället att efter tre dagar skicka ut en påminnelse till alla tillfrågade.

5.2.2 Varför internet istället för personliga möten?

Viljan att nå alla studenter via personliga möten visade sig i en kostnads kalkyl snabbt inte vara kostnadseffektiv. Kostnads kalkylen vi gjorde inför vårt arbete visade att vår enkätundersökning blev genom användandet av enkät.se billigare än om vi använt oss av traditionella vägar som pappersenkäter. Detta beräknas genom både kostnad för papper och resor som vi behövt ta till Helsingborg, Lund samt andra berörda universitet runt om i Sverige (Lund, Kristianstad, Malmö, Göteborg).

Vi gjorde även en kalkyl på kostnader kring hur en utskickad pappersenkät som skulle behöva komma med ett frankerat kuvert skulle kosta oss. Användandet av enkät.se gjorde att vi kunde undvika dessa kostnader och då tjänsten enkät.se är gratis blev vår kostnad för enkätundersökningen noll kronor och dessutom sparad tid i form av resor. Vi kände även att användandet av e-mail gjorde att respondenterna själv fick möjlighet att välja när och var de skulle besvara vår enkät. Genom att slippa svara på en enkät om universitetet på just universitetets mark kan respondenterna kanske gett mer ärliga svar (Trost 2007;48f). Det är även värt att nämna att användandet av enkät via internet inte hade gjorts om vi inte trodde att våra respondenter hade någon form av kunskap om hur internet och e-mail fungerar i vardagen.

5.3 Urval

Användandet av enkätundersökningar online (webbsurvey) är en relativt ny förekomst som används flitigt (Bryman 2008;598). Bryman delar upp undersökningen i två läger; undersökningar som administreras via e-mail (e-postsurvey) och de som administreras via webben (webbsurvey). Vi har valt att använda oss av den senare. Detta innebär att vi inte skickar ut en enkät till respondenterna, utan pekar dem till en hemsida där undersökningen ligger. Detta menar Bryman (2008) används oftast för att "studera stora grupper av användare" i motsatts till e-postsurvey som når "mindre och mer homogena användargrupper online" (Bryman 2008;598).

Vi skickade ut länken till vår enkätundersökning till sammanlagt 70 studenter på olika universitet i Sverige (bland annat Lund, Kristianstad, Malmö och Göteborg) under vecka 18 2011 via Facebook. Av dessa 70 svarade 50 vilket gav ett bortfall på cirka 30 %. Då enkäten var anonym kunde vi inte se namn, men vi kunde se hur många som svarade då dessa blev siffror. Att vi valde just 70 stycken handlade bland annat om att enkät.se för tillfället har en respondent kvot på max 75 stycken, men detta var inte en faktor vi valde att fokusera på.

Inom vårt kontaktnät på hade vi tillgång till cirka 70 individer som vi kunde nå via det utvalda kommunikationsforumet - facebook. Vi bad dessutom de tillfrågade som fått enkäten att skicka vidare länken och vårt brev till studenter i deras respektive klass. På så sätt fick vi in fler svar men från samma universitet som vi tidigare valt ut (Lund, Kristianstad, Malmö, Göteborg med flera). Samtidigt gav det oss möjlighet att, åter igen, nå studenter vi som annars inte haft möjlighet att delta.

För att lyckas göra ett objektivet urval (*Bryman 2001;101ff*) gjorde vi som sagt allt i vår makt för att se till att svaren var totalt anonyma trots att vi var medvetna om vilka som fått sig enkäten tilldelade. Därför var kön, ålder, stad och universitet inget vi valde att fråga efter. Detta gör att vi ser på statistiken som statistik och inte vinklade tankar av olika individer.

Vi ville konsekvent minska risken för igenkännande från vår sida samt ha möjligheten att lova anonymitet. Detta var dessutom en av de delar som vi valde att lyfta fram när vi inledningsvis sökte efter universitet att samarbeta med. Samtidigt ville vi undvika diskussionen om huruvida kön och ålder spelar in på hur vi uppfattar e-mail kommunikationen på våra valda universitet. Genusaspekten skulle gjort undersökningen allt för stor även om vi nu känner att den vore väldigt intressant att vidare undersöka.

Urvalet vi gjorde var ett så kallat obundet slumpmässigt urval (*Bryman 2001;104f, Grönmo 2006;99 benämner det enkelt slumpurval*) som vi använde oss av för att få största möjliga bredd och objektivitet från vår sida. Att utifrån de insamlade svaren och berörda universitet (Lund, Kristianstad, Malmö, Göteborg samt Handelshögskolan i Stockholm och Norrtälje) välja vilka enkäter som vi valde att analysera skulle göra all vår forskning ointressant och partisk. Även om vi var bundna till facebook.se i den benämning att studenterna på ett eller annat sätt är i kontakt med forumet (antingen med en egen profil eller med en vän som har en profil inlagd) så har vi ingen kontroll på vem eller vilka som besvarat enkäten. Vi var bundna att använda facebook.se inledningsvis men sen kan vår enkät(länk) åkt en bit via vanlig e-mail. Vi gjorde alltså ett urval som sedan gav möjligheten till delvis slumpmässigt urval.

Tack vare att vi breddade vår enkätundersökning till hela Sverige undvek vi problemet med eventuella partiska och tidigare förutfattade meningar från oss som forskare (*Bryman 2001; 100*). Dock ska det nämnas att vår undersökning var på svenska och vi på så sätt kan ha missat viktiga studenter från andra länder med en eventuell annan syn på kommunikation (*Bryman 2001;101*) samt studenter med syn svårigheter eller andra handikapp som hindrar dem från att vara aktiva på internet och som under sin tid på universitetet får information och kurslitteratur tilldelat sig på annat än det klassiska sätt som vi forskar kring.

När den angivna tiden för enkätundersökningen gått ut (efter fem dagar) fick vi, via enkät.se, all data i form av statistik. Vi kunde se hur och när respondenterna svarat, välja vilken form vi ville se resultatet i samt se till sambandet mellan svaren.

Valet av de nämnda universiteten (Lund, Kristianstad, Malmö, Göteborg med flera) föll på att de är stora, har olika former av utbildningar, institutioner samt att redan etablerade kontakter var skriva på dessa universitet vid tiden för vår undersökning. Då vi stött på problem med andra universitet när vi gått via institutionerna för att nå studenterna valde vi nu att möta dem direkt med hjälp av facebook.

Bryman (2008) listar en del problem med urval när undersökningen sker via webben. Faktorer som möjligheten att ha mer än en e-mail adress, tillgång till en eller flera datorer, att internetanvändarna utgör ett skevt urval av befolkningen (som dessutom tenderar att ha högre utbildning) gör att undersökningar online är svåra att kalla representativa (*Bryman 2008;603*). Bryman är dock snabb med att nämna att dessa faktorer inte ska avskräcka från användandet av undersökningar via webb eller e-mail. Bryman påpekar dessutom att många av dagens tjänstemän (och studenter) har tillgång till datorer och möjligheten att vara online dagligen (*Bryman 2008;603*). Detta gör att urvalet för en undersökning i princip kan ske på samma sätt som inför en "vanlig" undersökning (2008;603).

5.4 Bortfallsanalys och metodtriangulering

Det största problemet som Bryman (2008) ser med just undersökningar online är bortfallet som sker. Detta bortfall får man som sändare räkna med även vid vanliga undersökningar via brev, även om bortfallet minskar när undersökningen sker "på plats", alltså när respondenten får undersökningen i handen och tillbeds besvara frågorna direkt (Bryman 2008;604f). En av anledningarna till bortfallet vid undersökningar online är ett ökat motstånd till ovälkomna eller oönskade e-mail. Ett enkelt sätt att undvika bortfall på grund av detta är att kontakta de tänkta respondenterna innan undersökningen skickas ut samt att skicka en uppföljning till de respondenter som inte ännu besvarat enkäten eller undersökningen (Bryman 2008;604).

En faktor som också visat sig minska bortfallet är att inledningsvis beskriva för respondenten hur undersökningen kommer att ske samt under undersökningens gång visa hur långt det är kvar på undersökningen, till exempel visa i form av procent hur långt fram undersökningen har kommit (23% klart) eller att vid varje fråga skriva vilket nummer frågan har av det totala antalet frågor (1/11)

Bortfall kan också ske på grund av många andra saker, Grönmo (2006) nämner tre; *respondentens vilja att svara* som kan vid ovilja att svara leda till både bortfall men också oseriösa eller medvetet felaktiga svar (Grönmo 2006;184, Bryman 2001;101f). *Respondentens förmåga att svara* kan leda till bortfall men också felaktiga svar om respondenten inte är insatt i frågan och syftet med frågorna som ställs (Grönmo 2006;184). *Förstår respondenten frågorna* är kanske en fråga alla bör ställa sig innan en enkät skickas ut. Frågor som respondenten inte har förståelse för eller kan tolka leder lätt till bortfall och felaktiga svar (Grönmo 2006;185). Vi hoppas att det bortfall som uppstått inte är en reflektion av våra frågor eller vårt syfte utan att de respondenter som inte svarat inte gjort detta på grund av förmågan att svara. Det vi såg i statistiken som enkät.se kunde ge oss var att respondenterna var som mest aktiva samma dag som vår påminnelse skickades ut. Denna dag svarade över 35 respondenter på enkäten.

Svarsprocenten (Grönmo; 2006;183f) ligger i detta fall på 71,4 % - vilket enligt Grönmo (2006;184) kan ses som klart godtagbart. Bortfallsanalysen blir på grund av den anonyma enkäten svår, men det vi ser är att av 70 tillfrågade så besvarade 50 respondenter enkäten inom utsatt tid. Vi kan dock inte se vem eller vilka som svarat och kan därmed inte göra en djupgående bortfallsanalys. Det vi kan se till är att de respondenter som svarade gjorde detta inom tre dygn – det var bara ett fåtal (fyra stycken) som svarade under de sista två dyggen (torsdag och fredag). Vi hade nog fått se en annan form av svarsfrekvens om vi inte på ett eller annat sätt var i samma nätverk som respondenterna.

Vi valde att använda oss av en kvantitativ och kvalitativ (det vill säga användandet av insamlat empiriskt material som sammanställs med statistisk samt kvalitativ vår enkät som försöker hitta känslan och uppfattningen av hur e-mail kommunikationen fungerar) forskning för att söka de svar vi vill nå. Med kvantitativ forskning menar vi att vi vill uppnå en studie med hjälp av enkäter för att kunna styrka vår forskningsfråga. Vi har beslutat oss för att ge enkäter till studenter på termin 1-7 på olika universitet runt om i Sverige, sammanlagt 70 studenter. Av dessa fick vi in 50 svar, alltså var bortfallsprocenten på cirka 30 % (Grönmo 2006;183, Bryman 2001;112f samt 148ff).

5.5 Val av frågor till enkätundersökningen

I vår enkät vill vi se till en sak, hur påverkar användandet av e-mail som kommunikationsverktyg relationen mellan studenter och föreläsare. Det finns en oändlig mängd variabler i den frågan och vi försökte därmed få med dessa variabler i enkätens frågor (*Grönmo 2006;168, Bryman 2001;157*). Med detta i åtanke insåg vi snabbt att med öppna frågor och därmed öppna svar (*Grönmo 2006;168ff*) skulle den insamlade data bli svår att jämföra och därmed analysera. Vi valde därför att använda oss av slutna frågor med svarsalternativen redan givna (*Bryman 2001;159ff*).

Fördelen med slutna frågor och användandet av enkät.se är att svaren lätt kan omvandlas till statistik och därmed granskas och analyseras. Nackdelen är de svarsalternativ som ges lätt kan tolkas som ledande (*Grönmo 2006;169, Bryman 2001;148*), svårigheter att formulera svarsalternativ (*Grönmo 2006;170, Bryman 2001;147f*) samt förlusten av spontana svar och frågor till oss som ställer frågorna.

Vår enkät utformades på det sätt att den inledande delen av enkäten hade graderande svarsalternativ. Svarsalternativen var graderade ett till sju där ett representerade "stämmer absolut inte" och sju "stämmer absolut". Valet av sju grader av svar där enbart den högsta och lägsta graderingen var benämnd med en känsla eller påstående gjorde att respondenterna (förhoppningsvis) inte kände sig styrda av våra valda svarsalternativ utan kunde se till hur de, på en skala, kände inför det givna påståendet. Valet av sju svarsalternativ, det vill säga ett udda antal svarsalternativ, gjordes då det finns ett neutralt alternativ att utgå ifrån som respondent. Vid osäkerhet eller en neutral känsla inför det givna påståendet kunde respondenten svara fyra (mitten av skalan). Skalor på fem eller sju svarsalternativ fungerar bäst enligt Rolf Molich, författare till "Webbdesign med fokus på användbarhet" från 2002 (*2002;196*) som pekar på att det faktiskt är en vanföreställning att man på detta sätt inte "tvingar" respondenten att ta ett beslut, som vid en skala med fyra eller sex svarsalternativ (*Molich 2002;196*).

Andra delen av enkäten gav respondenterna chansen att svara mellan stämmer och stämmer inte. Vi gav dem korta och koncisa påståenden som vi ville få svar på. Under denna delen fanns det bland annat frågor om hur själva mjukvaran – e-mail systemet i sig – fungerar för respondenterna. Vi hade även frågor rörande hur studenterna såg på kommunikationen inom institutionen i dagsläget. Även här fick de välja mellan stämmer och stämmer inte.

Under den tredje delen av vår enkät valde vi lite djupare frågor med fler alternativ för respondenten. Frågorna var tudelade – den första rörde hur något ter sig idag och den andra delen om hur respondenten skulle vilja att kommunikationen sker. Detta gav oss möjlighet att se om förändring i sig är något att sträva efter eller om studenterna i Sverige idag är relativt nöjda med den kommunikationsform som de har.

Vi gav respondenterna chansen att komma med egna alternativ under den fjärde delen av vår enkät. Vi frågade om e-mail som kommunikationsverktyg var det valda vid olika situationer eller om respondenterna ville använda sig av något annat. När de svarade ja bad vi om alternativ till de redan givna svaren.

Slutligen ville vi också se till hur ofta respondenterna upplever att de får svar på de mail de skickar till sina föreläsare.

5.6 Användandet av enkät.se och vår pilotstudie

Tre veckor innan vår enkätundersökning ägde rum gjordes det en så kallad pilotstudie (*Bryman 2001;170f*) i syfte att se om hemsidan enkät.nu uppfyllde de krav som ställdes av oss. Enkäten skickades till 20 studenter på Campus Helsingborg och vi bad dem rapportera eventuella fel eller oklarheter. Resultatet var positivt och den respons som kom in hjälpte att förbättra den slutgiltiga enkäten som gick ut till våra respondenter via facebook.se.

Svarsprocenten på denna endagsenkät var 50 % - tio studenter svarade inom ett dygn (den tidsperiod vi valde att ha enkäten aktiv). Anledningen till den korta tidsperioden var att vi ville undersöka hur snabbt studenter är villiga att svara. Respondenterna fick inte veta att det fanns en utsatt tidsperiod utan fick efter några dagar ett mail där vi tackade för deras medverkan och att enkäten nu var stängd. Det vi såg var att även om många svarade snabbt så avstannade resultatet på svar efter bara två timmar. Sju av tio svar kom inom den första timmen. Detta tog vi med oss i användandet av den riktiga enkäten och vi var medvetna om att vi skulle få skicka ut påminnelser, eventuellt i fler än två omgångar.

5.7 Replikation och reliabilitet

Då svaren på vår enkät är helt anonyma är det svårt att replikera resultatet, eftersom vi har använt oss av enkät.se. Det går då inte att se vem som har svarat på vad vid inlämning av vår enkät. Användandet av det sociala mediet Facebook gör att vi kan se vem som fått enkäten tilldelad sig men inte vem som svarat, eller vem som svarat vad. Dock kan vi skicka ut enkäten till samma grupp av studenter eller studenter i samma åldersspann med förhoppning om liknande resultat.

I korta drag innebär reliabilitet om pålitligheten, överensstämmelsen samt följdriktningen i det man mäter (*Bryman, 2001;86, 67, 93f*) stämmer. Om vi utgår från att alla respondenter svarat sanningsenligt och med våra specifika inledande beskrivningar om att enbart ta den egna personliga synen på frågorna i åtanke vid besvarandet av frågorna, då har vi en hög reliabilitet – hög pålitlighet i vår undersökning (*Grönmo 2006;220f*). Dock är detta svårt att påvisa och det är enbart med en replikation av enkäten vi kan se till huruvida respondenterna gjort det vi specifikt bad dem att göra. Då vår mätning enbart innefattar e-mailkommunikation kan vi se att reliabiliteten på det specifika området är stark men att se vår undersökning som reliabel vid övergripande kommunikation bli dock felaktig och därmed svår att använda till andra syften.

5.8 Extern, ekologiskt och intern validitet

Den externa validiteten, det vill säga huruvida resultatet från forskningen kan generaliseras utöver undersökningskontexten (*Bryman 2001;44f*), ser vi som relativt låg i vår forskning. Trots att vi valt att inte undersöka en specifik institution eller universitet, utan gjort en undersökning som nått ut till en mängd universitet i Sverige, får vi data som kan ses som delvis övergripande i sammanhanget (*Bryman 2001;44f*). Vi diskuterar detta vidare i 5.8 Den ekologiska validiteten kan i vår forskning ses som en stor del av hur forskningen ska tolkas. Att se till huruvida våra resultat går att tillämpa i vardagen (*Bryman 2001;45*) är grunden till vår forskning. Utan att tro, eller hoppas, att universiteten runt om i landet tar till sig det data om kommunikation som vi samlat in kan forskningen inte fortsätta. Det är tillämpningen på vardagen som leder vår frågeställning (*Bryman 2001;45*).

5.9 Vad gick fel?

68054 individer studerar idag på de universitet vi valde att undersöka. Av dessa fick vi kontakt med 50. Ett låg nummer. Men varför blev det så?

Utöver våra problem med att nå fram till olika universitet som tidigare nämnts, hade vi även begränsningen med enkät.se. Möjligheten att få enbart 75 svar hämmade oss rejält och gav oss dåliga odds redan i inledningen. Hade det, som vi inledningsvis menade på, enbart varit studenterna på kommunikationsstudierna på campus Helsingborg, hade svarsfrekvensen rent statistiskt varit högre.

Vårt stora problem i undersökningen och under arbetets gång var vår oförmåga att

1. Nå fram och få hjälp av universitet
2. Byta riktning på vårt fokus av problemet
3. För sent inse att vi inte skulle få in så många svar som vi önskat.

Nummer 2 och 3 hade, i våra ögon, gått att undvika om problem 1 lösts på ett effektivare sätt, det vill säga om vi fått nej direkt istället för velande och otydliga svar från universiteten vi försökte nå.

6.0 Analys

6.1 Vad får vi veta?

Kan vi lära oss att använda kommunikationsverktyg såsom e-mail och få fram vårt budskap - och i så fall hur?

Hassini (2004) menar, som vi tidigare nämnt, på att alla studenter i början av terminen ska få en kort genomgång av hur och när e-mail till föreläsaren är det smidigaste kommunikationsverktyget. Att ställa frågor via e-mail som kräver långa och svåra svar kan ses som tidskrävande, speciellt om frågan kommer beröras på en föreläsning. E-mail ska istället användas för att boka tider för face-to-face möten, förtydligande av sakfrågor samt raka och direkta svar om litteratur, schemaändringar eller tillgång till utlagt material från föreläsningar.

Men på många stora svenska universitet verkar det inte finnas riktlinjer på hur kommunikationen ska utföras. Av de universitet vi tittat (Malmö, Lund, Göteborg, Kristianstad, Stockholm samt Mittuniversitetet) på är det enbart Mittuniversitetet som överhuvudtaget nämner kommunikationen mellan studenter och föreläsare. Uteslutande ser kommunikationen mellan föreläsare och studenter som intern då båda parter verkar inom universitetet.

När vi skulle fastställa den eventuella bristen i kommunikation mellan studenter och föreläsare försökte vi hitta styrdokument på hur kommunikationen ska ske. Av de universitet vi tittat (Malmö, Lund, Göteborg, Kristianstad, Stockholm samt Mittuniversitetet) på är det enbart Mittuniversitetet som

- Överhuvudtaget nämner kommunikationen mellan studenter och föreläsare
- Har en kommunikationspolicy med utskrivna förväntningar på denna kommunikation
- Uteslutande ser kommunikationen mellan föreläsare och studenter som intern då båda parter verkar inom universitetet

Många andra universitet har istället en övergripande policy där målgrupp, kanaler, syfte och ansvarsfördelning är de rubriker som ska följas. Vilket i sin tur verkar mer för kommunikationen mellan anställda och mot externa företag och universitet än för att stärka kommunikationen och relationen mellan studenter och föreläsare? Även om vi idag inte alltid kan se ett direkt samband mellan relationen student/föreläsare och resultat kan vi, precis som Hassini (2004) visar se att resultatet hos svagare studenter förbättras med kommunikationen. Frågan vi måste ställa oss är hur forskningen, inte bara vår undersökning utan även vidare forskning, ska påvisa det Hassini ser som fakta - att starka studenterna använder sig av e-mail i undervisningssyfte och att svaga studenter via e-mail kan stärka sin resultat. Eftersom vår enkät var helt anonym kunde vi i vår undersökning inte se till detta samband - huruvida förbättrad kommunikation leder till förbättrade resultat på studenter överlag. Det vore dock intressant att se till om sambandet betyg och kommunikation, eller förutsättningar till god kommunikation, går hand i hand oavsett vart studenten är på betygsskalan. För detta missar dagens forskning. Vi verkar utgå ifrån att alla studenter har tillgång till internet och e-mail på daglig basis och därmed kan kommunicera med sina föreläsare när som helst. Men sanningen är kanske inte så enkel?

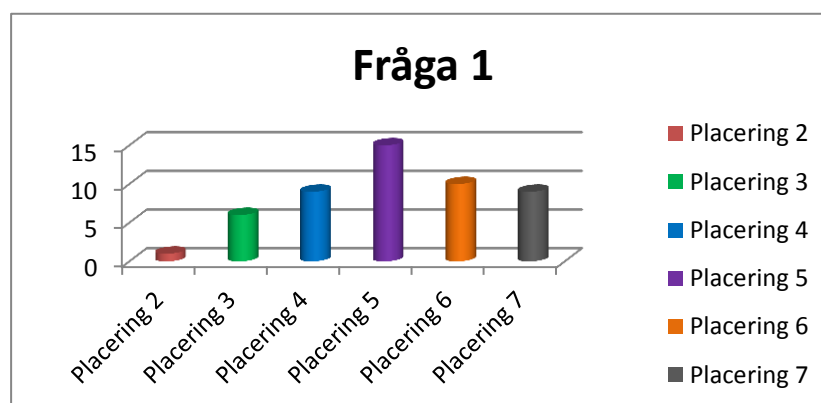
Faktorer som sociala och ekonomiska räknas inte in i dagens forskning. Eller på vilken nivå universiteten ger studenterna tillgång till datorer, både under och efter föreläsningar. Går det att ignorera faktorer som dessa? Sanningen är att vi inte vet hur många av studenterna i vår undersökning som har tillgång till egen dator eller e-mail i hemmet. För när vi skickar ut en inbjudan, via facebook, får vi inte veta var eller när respondenterna väljer att svara. Hemsidor som facebook kan blockeras av arbetsgivare och universitet - men vi vet själva att detta sällan händer i Sverige (vi kan via Campus Helsingborg, MAH och Lunds universitet alltid nå denna hemsida). Detta gör att vi inte vet om vårt ursprungliga syfte uppnås, att låta undersökningen ta plats borta från miljön vi undersöker - universitetet - eller om den sker på plats. Är detta fallet kanske en fysisk undersökning skulle gett oss större svarskvot.

Det MittUniversitetet gjort när de först och främst definierat kommunikationen mellan studenter och föreläsare är att de gett kommunikationen ett namn och ett syfte, istället för att enbart vara en tillgång för studenten. Intern kommunikation är, som Falkheimer et al säger, sedd som lite mjukare och lättare, kanske lättare att smälta och inte lika hård som den externa kommunikationen (*Falkheimer et al 2006;24f*). Kanske kan detta hjälpa mottagare inom universitetet, studentens mail ska ses som internt – mjukt, och bör besvaras på samma sätt. Kan detta leda till en förbättrad relation mellan studenter och föreläsare på universitetet? Och vems ansvar är det att ta första steget mot en förbättrad relation?

6.2 Hur svarade respondenterna?

För att förstå var en eventuell barriär i kommunikationen sker så valde vi att i vår enkät inledningsvis ge påståenden som respondenterna fick ge graderande svar på - via dessa påståenden försökte vi ge respondenterna en möjlighet att definiera den dagliga kommunikationen på nuvarande kurser och kommunikationen på senast lästa kurs. Respondenterna fick svara enligt en skala på ett till sju och vi kan på så sätt se hur kommunikationen upplevs från respondentens perspektiv, inte hur den egentligen är. I bilaga två kan alla svar ses men vi väljer här att peka på hur vissa delar av enkäten besvarades.

Fråga ett löd- *E-mailkommunikationen mellan mig och föreläsaren på min nuvarande kurs fungerar väl.*

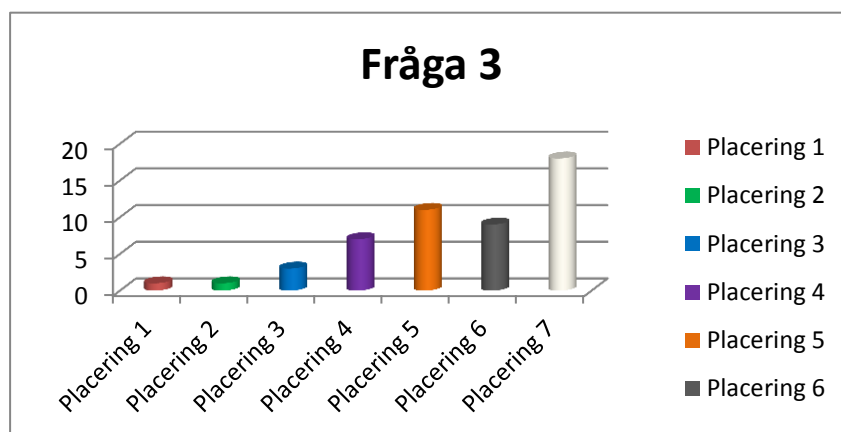


Vi kan se att en stor del av respondenterna (34 stycken vilket ger cirka 68 procent) svarar att kommunikationen med den aktuella föreläsaren är bättre än genomsnittet för skalan (4 i detta fall). Det verkar som e-mailkommunikationen, så här i slutet av terminen, för

många är god eller bättre. Vi ser också att det finns respondenter (sju stycken, 14 procent) som känner/anser sig ha dålig e-mailkommunikation med sin nuvarande föreläsare. Den stora frågan är huruvida detta påverkar den enskilde respondenten positivt eller negativt, eller överhuvud taget. Som forskningen av Hassini (2004) visar så kan detta betyda, om respondenterna är svaga studenter sedan innan, att resultatet på deras studier inte kan komma att förbättras. Det skulle dessutom vara intressant att låta samma respondenter besvara samma fråga vid annan tidpunkt på terminen eller läsåret. Är den goda (eller mindre goda) kommunikationen knuten till årstiden? Vad vi syftar på här är att många av de studenter som blev tilldelade enkäten är, precis som vi, inne på sin sista termin på sin utbildning och har då fått handledare tilldelade sig under sitt arbete med examensarbetet.

Detta ser vi nämligen resultat på när vi går till vår andra fråga – fråga två - *E-mailkommunikationen mellan mig och föreläsaren på min föregående kurs fungerade väl.* Här svarar bara 28 av respondenterna att detta stämmer över den mellersta skalan (fyra) samtidigt som 22 svarar under den mellersta skalan. Hur kommer det sig att 44 procent av de tillfrågade studenterna känner att kommunikationen med denne tidigare föreläsare brister? Får kommunikationen brista i den grad att studenterna både blivit medvetna om bristerna samt kommer ihåg dessa brister? En enkel förklaring kan vara att den tidigare kursen var antingen enkel eller svår, det vill säga att kommunikation via e-mail inte behövdes eller inte tolkades korrekt, både av studenter och föreläsare. Hassini (2004) har pekat på vikten av väl formulerade e-mail för bra kommunikation - om vi som studenter inte förstår ämnet vi läser - hur ska vi då ställa korrekta frågor? Ett e-mail med texten "jag förstår inte" ger mycket utrymme för tolkning och irritation. Vad förstår du inte, hur ska vi gå vidare, vad är du som student villig att göra för att förstå, hur vill du bli hjälpt? Kan detta ligga till grund för den dåliga upplevelsen i e-mail kommunikationen?

När vi kommer till fråga tre – *Jag tycker att e-mailkommunikationen inom institutionen är viktig, föreläsare till föreläsare* – ser vi att en klar majoritet av respondenterna håller med om påståendet.



45 av respondenterna (90 procent) väljer här att gradera påståendet med en fyra eller högre (sju representerar stämmer mycket bra). Men varför finns det hela tio procent - fem studenter- respondenter, som inte är av denna åsikt? Är det så att kommunikationen inom institutionen inte påverkar studenterna så länge den fungerar och respondenterna inte blivit medvetna om eventuella brister?

Men, nästa fråga tar upp samma situation, men relationen i kommunikationen har förändrats. Vi frågar nu efter vikten av god e-mailkommunikation mellan studenter och föreläsare på institutionen. Här får vi dock i princip samma svar – tre av respondenterna (sex procent) graderar vikten av kommunikationen under mellersta graderingen och verkar där-

med inte anse att just e-mailkommunikationen är av större vikt. Kanske borde frågan inkluderat all form av kommunikation för att dessa respondenter skulle ge ett svar som 62 procent (31 svar) av de andra gjorde – nämligen att denna typ av kommunikation, den via e-mail, är viktigt för studenten.

6.3 Är vi medvetna om problemen?

På fråga fem och sex berör vi begreppet e-mail etikett – ett ord som bland annat Kent Mayer (2003) skriver om. Begreppet i sig menar på vad Hassini skriver om i sin artikel, att det är viktigt att i sitt mail definiera avsändare och problem samt hur mottagaren kan besvara de frågor som ställs. Många av respondenterna verkar förstå hur viktigt det är med bra e-mailetikett (fråga fem och sex) - att några inser att det ibland kan vara omöjligt att besvara e-mail där frågan eller syftet med det mottagna e-målet inte är definierat. Många anser också att de har bra e-mailetikett (fråga fem och sex) och det kan vara därför vi fick de svar vi fick på fråga fem. Över 40 respondenter säger sig ha god e-mail etikett och mer än hälften inser att utformningen av det skickade e-målet är viktigt när sändaren vill ha svar på sin fråga.

Vikten av god e-mailetikett kan nog inte tas upp nog, speciellt om det blir som Kent Mayer (2003) spår - att vi kommer använda oss mer och mer av e-mail som kommunikationsverktyg. När vi som individer och sändare lär oss använda e-mail på ett bättre sätt kan kanske risken för e-mail overload minska. Dock ser vi på fråga sju att många av respondenterna inte vet vilka, eller ens om, de är med på någon av de e-mail listor som finns på universitetet. Studenten kanske får mail från olika institutioner på universitetet men kan inte veta om de sändarna får min e-mail adress från ett och samma ställe eller om jag som individ och min e-mail är i rotation. Det är bara när vi själva aktivt väljer att ge ut vår e-mail som vi med säkerhet kan veta vilka e-mail listor vi är inkluderade i (fråga sju). Men vi ser också (fråga åtta till tolv) att respondenterna kan ta emot, öppna och läsa de mail som skickas från universitetet. Ett fåtal verkar ha problem med att deras egna e-mail registrerar massmail (som universitetets mail oftast är) som spam. Dessa kan då hamna i skräpkorgen och informationen riskerar att gå förlorad.

Under den andra delen av vår enkät så ställde vi frågor med två svarsalternativ – stämmer/stämmer inte. Vi ville här se till hur e-mail från universitetet fysiskt tas om hand och var dessa hamnar. Den första frågan (fråga åtta) – mail från universitetets mailserver hamnar ofta i min skräpkorg – gav oss fem ”*stämmer*” och 45 ”*stämmer inte*”. Det finns, vad vi vet, inte någon genväg för att undvika detta utan studenten måste själv aktivt markera de e-mail som kommer från universitetet (och de specifika adresser som avsändaren/avsändarna har) som godkända och markera att dessa inte är spam eller skräppost. Detta kan tyckas ansträngande för mottagaren, men många av de e-mail tjänster som existerar idag är gjorda så att just massmail hamnar i skräpposten, allt för att undvika e-mail overload hos mottagaren, kunden.

Vi ville samtidigt se till om respondentens egna e-mail såg mail från universitetet som så kallade spam – det vill säga oönskad e-mail eller skräppost. 43 av respondenterna (86 procent) hade inte detta problemet fem sa att detta var, ett för dem verkligt problem. Procentuellt sett innebär detta att 10 procent av studenterna går miste om information från universitetet på grund av detta.

6.4 Tolkar vi korrekt eller får vi inte möjlighet att tolka?

Fyra procent av respondenter (två svar) uppger att de inte kan läsa mailen som kommer i från universitetets e-mail server och två procent (ett svar) uppger att de inte kan öppna mail från den samme. Men hela 12 procent av respondenterna, alltså sex individer, svarade att mail från universitetet inte kommer fram till dem, mailet når alltså inte fram till studentens egna inkorg. Detta kan ses som konstigt då få av respondenterna uppger att de har problem med att öppna och läsa de e-mail de har mottagit. Men, kommer mailet inte fram försvinner också problemet med att de inte kan öppna det. Finns det inte så finns det inte. Problemet med att öppna och läsa e-mail från större organisationer eller universitet där "sänd till alla" är en klar användbar funktion, skapar frustration och irritation – inte bara hos mottagaren utan också för sändaren. Många e-mail program har idag en funktion som visar om ett e-mail inte nått den avsedda mottagaren. Ska då sändaren, i detta fall universitetet, leta upp en korrekt e-mailadress eller hoppas och utgå ifrån att studenten- mottagaren- kommer tillgodose sig informationen på annat sätt? Vilket sätt är det korrekta? Här kan en form av kommunikationspolicy vara ett bra redskap för alla inblandande. Studenten och institutionen får veta vad som förväntas och vad som kan förväntas av de båda. Alla studenter har rätt till samma information gällande schema, öppettider, förändringar i rutiner med mera som kommer från universitetet och den institution studenten läser vid. Många av respondenterna anser att kommunikationen med och mellan både föreläsare och institutionen fungerar väl, men det finns ett stort antal som säger det motsatta.

På fråga 13 frågar vi om kommunikationen mellan föreläsare på samma kurs verkar fungera och svaren är negativa.

13	PLACERING	ANTAL
	Stämmer	26
	Stämmer inte	24

Hela 24 av 50 respondenter (48 procent) tycker att detta inte stämmer. Nästan 50 procent av respondenterna tycker alltså att kommunikationen, på ett eller annat sätt, brister mellan föreläsare på samma kurs. Vad detta innebär för studenten kan vi bara spekulera i, men om svar på samma frågor blir olika beroende på vilken av föreläsarna som svarar, kan detta leda till försämrade resultat på tentamen eller seminarier. Vikten av kommunikation mellan studenter och föreläsare måste ses som än viktigare när det är två eller flera föreläsare som undervisar på samma kurs. Samtidigt som kommunikationen mellan studenter och föreläsare måste fungera får vi inte glömma bort att även föreläsaren/föreläsarna på en kurs är i en beroendeställning gentemot kursplaner, lokalbokning och andra studenter på universitetet. Men – kommunikationen mellan två eller fler aktiva föreläsare på en och samma kurs måste vara konstant för att ge studenterna korrekt information att omvandla till kunskap.

Vi har tidigare nämnt möjligheten att de positiva svaren på fråga 14 (*"Jag som student tycker att kommunikationen är bra mellan mig som student och föreläsaren jag har nu"*) som i mångt om mycket som är en version av fråga ett (*"jag tycker att e-mailkommunikationen med min nuvarande föreläsare fungerar bra"* med graderingen ett till sju) kan vara länkade till årstiden, att många respondenter är inne i slutfasen och en del kanske har handledare som kommunikationen fungerar väl med. För att förtydliga vårt val av denna upprepande fråga – under fråga ett får respondenten möjlighet att själv sätta "betyg" på hur väl e-mail kommunikationen med nuvarande föreläsare fungerar. Eftersom en känsla – gradering – kan vara svårt att analysera då vi som individer alla tolkar och tyder känslor på olika sätt valde vi att även ha frågan med enbart två svarsalternativ – stämmer/stämmer inte

– för att se till hur resultatet blev samt underlätta för de respondenter som kanske inte kände sig helt bekväma i att gradera kommunikationen.

Fråga 15 ger oss ett helt annat svar, 28 procent av våra respondenter (14 svar) anser att e-mailkommunikationen med föreläsaren på föregående kurs fungerade väl började vi fundera på omständigheterna kring vår enkät.

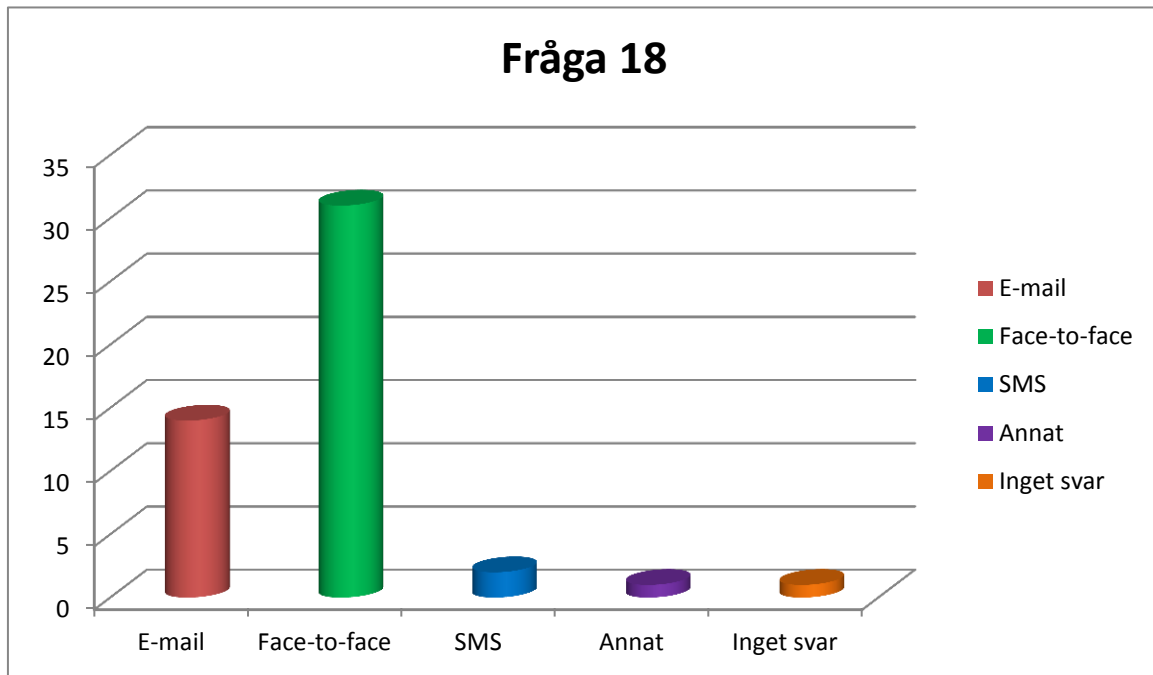
15	PLACERING	ANTAL
	Stämmer	35
	Stämmer inte	14
	Inget svar	1

Är det på grund av kursens natur, tid på året, föreläsaren eller är det helt andra faktorer som spelar in? Kan det vara så att de som svarar "stämmer inte" på fråga 14 är de som svarat "stämmer inte" på fråga 15 också? I så fall kan bristen i kommunikationen kanske bero på vilken form av e-mail tjänst som respondenten använder. Om e-mail från universitetet alltid hamnar i skräpposten kan mycket, som vi sagt innan, gå förlorat.

6.5 Vems fel är det?

Studenten kan självklart också vara en av orsakerna till den bristande kommunikationen. Brist på intresse för kursen, tidigare kunskap eller andra kommunikationshinder kan sätta käppar i hjulet för den kommunikation som sker med föreläsaren utanför klassrummet. Vi frågar hur e-mailkommunikationen med den förre föreläsaren var. Om ingen e-mailkommunikation tog plats – hur besvarar man då frågan positivt?

Vi som individer verkar vilja använda oss av face-to-face kommunikation i samma utsträckning som vi väljer e-mailkommunikation. Kanske är det trevligt att diskutera med en person istället för en text, kanske känner vi att vi har möjlighet att ställa följdfrågor snabbare. Detta ser vi på fråga 17 -*vilken form av kommunikationsväg för att diskutera uppgifter, tex inför ett seminarie med din föreläsare, använder du dig av idag?*- där vi ser att 21 av respondenterna (42 procent) använder sig av e-mail och 26 stycken (52 procent) av face-to-face kommunikation. Att se enbart till hur e-mailkommunikationen fungerar kan ses som bristande, vi vet på grund av den specifika frågan ingenting om hur kommunikationen skulle fungerat utan e-mail. Dock ser vi på fråga 18 (*Om du fick välja form av kommunikationsväg för att diskutera uppgifter, tex inför ett seminarie med din föreläsare, vilken väg skulle du välja?*) att många studenter gärna använder sig av andra kommunikationsvägar än e-mail - i motsats till vad forskningen av bland annat Hassini (2004) trycker på. Vi ser här att många av respondenterna (31 stycken det vill säga 62 procent) gärna skulle fortsätta använda sig av face-to-face kommunikation vid möjlighet – även om 14 av respondenterna (28 procent) ändå skulle välja e-mail som kommunikationsverktyg.

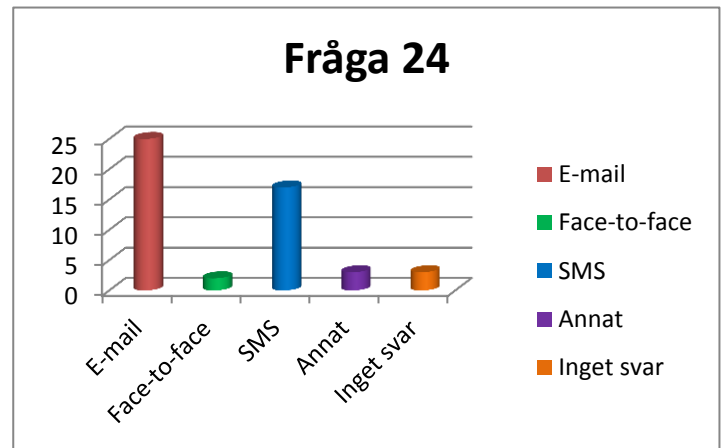
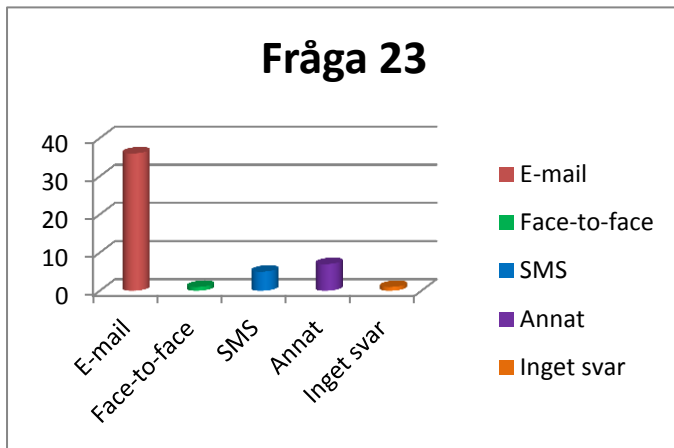


Vi kan se, från vår enkätundersökning, att många respondenter i fall som berör frågor om tentamen och seminarier gärna tar samtalen eller frågorna face-to-face med föreläsaren istället för e-mail. Detta kan ses som både logiskt och förbryllande – samtidigt som vi vid en face-to-face konversation kan ställa motfrågor och få möjlighet till mer uttömmande svar visar forskningen (*Thomas et al. 2006;256f, Lightfoot 2011;253f samt Strid 1999;86*) att vi gärna vill behålla konversationer (skriftligt) vi haft för att vid eventuella framtida konflikter ha möjlighet att styrka vårt påstående. Genom att föra konversationen via e-mail tillåts detta om en eller båda parterna sparar de e-mail som berör det aktuella ämnen. Samtidigt finns det vid användning av e-mail mindre möjligheter till direkta frågor och följdfrågor vid osäkerhet eller oklarhet. Kan kanske kombinationen hjälpa studenterna i studierna?

Möjligheten att ställa frågor face-to-face och få svaren skriftligt – och på så sätt kan föreläsaren tilldela fler studenter svaren än enbart den student som ställt frågan. Vi har tidigare sagt att detta kan leda till det vi vill undvika – det vill säga e-mail overload, men vid frågor som direkt berör studierna så kan vi inte se att information om dessa kan ses som överflödigt eller onödigt.

Många av respondenterna är däremot mindre mottagliga för andra kommunikationsvägar. Vid frågan hur respondenterna ville ställa frågor med ja/nej svar som enda alternativ svarade 37 av 50 (74 procent) att de idag använder sig av e-mail, men hela 25 av 50 (50 procent) skulle fortsätta använda sig av e-mail även när andra kommunikationsvägar, såsom sms, skulle kunna finnas tillgängliga.

När vi, precis som respondenterna, ställs inför valet att diskutera lite större och kanske mer komplexa frågor använder vi oss gärna av face-to-face kommunikation, i motsats till den forskning vi tidigare presenterat pekar på. Möjligheterna att snabbt ställa motfrågor, få fördjupande och uttömmande svar kan vara viktigare faktorer än möjligheten att spara dokument med konversationen. Vi ser att det är först när det är raka frågor med enbart ja/nej svar som alternativ som respondenterna tar till e-mail när de får välja. (fråga 23-24).



Precis som Thomas et al. (2006;258) pekar på så var e-mail inledningsvis menat för att skicka korta meddelanden till berörda parter - precis som mail angående schemaändring som enbart kräver ja/nej svar kan ses som. Vi verkar lita mer på e-mail som kort kommunikationsverktyg, alltså för frågor som inte kräver för mycket av oss som mottagare. Om detta är bra eller dåligt kan vi inte ge svar på, men vi kan, precis som tidigare presenterad forskning visar på, säga att e-mail numer används till mycket mer än enbart kommunikation. Vi verkar känna trygghet i att ha möjlighet att spara och plocka fram vad vi sagt och fått information om. Men kanske är det möjligt att dagens teknik, där möjligheten att läsa och besvara e-mail via mobiltelefoner gör att alternativet att svara via sms är i grund och botten det samma som att svara via e-mail. Den stora skillnaden är att e-mail är lättare att skriva ut och lättare att spara då kapaciteten för att spara e-mail är större än den samma för sms på våra mobiltelefoner.

6.6 Behöver vi regler?

Vad är då en acceptabel tidsram för att besvara ett e-mail? Åtta av respondenterna (16 procent) tycker att mottagaren, föreläsaren, ska besvara mail inom en timme. 80 procent (40 svar) vill ha svar inom en arbetsdag. Då är frågan - när har föreläsaren tid att besvara den ström av e-mail som kommer från studenter? Om en föreläsare har 100 studenter vid den specifika tidpunkten och 20 av dessa ställer frågor, som kräver uttömmande svar, via e-mail - hur lång tid behöver då föreläsaren att besvara dessa? Och på vilken tid ska detta ske? Att kräva svar inom en timme kan ses som orimligt för många, men en av respondenterna tyckte att en månad var en acceptabel tidsram för svar. Att, som Hassini skriver, i ett tidigt skede förklara när och hur frågor via e-mail besvaras kanske mycket av pressen på föreläsare kan tas bort. Att som student veta att jag får svar på eftermiddagen när min föreläsare har tid för att läsa igenom alla mail ger mig ett lugn. Att veta att svar kommer gör också att jag kanske inte skickar iväg en eller två påminnelser - samma dag - och minskar på så sätt risken för e-mail overload.

Om vi då får välja fritt på hur vi vill kommunicera med våra föreläsare, vad väljer våra respondenter? Inför seminarier (fråga 26) säger 36 procent (18 svar) att de vill ta samtalet face-to-face, 38 procent (19) vill ta det via e-mail, 20 procent (tio svar) visste inte och fem procent (två svar) av respondenterna gav andra alternativ, däribland telefonsamtal, twitter, facebook eller det sociala nätverket LinkedIn (där du som individ kan länka dig med andra människor eller företag samt skicka mail, lägga upp ditt CV och söka jobb).

26	PLACERING	ANTAL
	Ja	21
	Nej	19
	Vet ej	10

Svaren håller sig ganska stabila även när vi frågar om hur respondenterna vill diskutera frågor inför salstentamen och hemtentamen. Viljan att diskutera face-to-face finns vid både inför en tentamen (35 av 50, det vill säga 70 procent av respondenterna, vill ha denna kommunikationsväg i framtiden om de själva fick välja), efter tentamen (29 av 50, det vill säga 58 procent, använder sig av detta idag – 38 av 50 skulle välja detta vid fritt val). Det är först när vi frågar huruvida e-mail är kommunikationsverktyget de främst väljer vid frågor angående schemaändringar eller likande frågor som enbart kan komma att ge ja/nej svar som vi ser en förändring. Här svarar 77 procent av respondenterna (38 svar) att e-mail är den kommunikationsväg de föredrar.

När använder respondenterna universitetets e-mail system? Här gav vi respondenterna möjligheten att kryssa i fler än ett svarsalternativ och vi ser att 82 procent (41 svar) av studenterna använder e-mailed för att besvara mail de fått, 70 procent (35 svar) när de har frågor till föreläsaren, 62 procent (31 svar) när de inte hittar information angående deras kurser och 19 (38 procent) när de missat en föreläsning. Användandet av universitetets e-mail är alltså ganska utbrett. Den används. Kanske för att e-mail från universitetets server till en anställd på universitetet läses snabbare än en privat e-mail? Det är helt och hållet en spekulaton, men det kan ju ses som ganska naturligt att e-mail från en given student (avsändaren har kanske @lu.se som avslutande bokstäver) läses före en @hotmail adress - en adress som kanske till och med flaggas som skräppost om sändaren har många mottagare. Åter igen vill vi stryka under att detta enbart är spekulatoner, men ett intressant fält att forska kring.

6.7 Vem får svar?

Avslutningsvis ser vi att det är bara tio av 50 (20 procent) respondenter som upplever att de i färre än 50 procent av fallen får svar på e-mail från sin föreläsare (fråga 35). Hela 26 respondenter (52 procent) säger att de får svar i fler än 70 procent av fallen och 14 (28 procent) att de alltid får svar. Vi kan och bör önska att det var 50 (100 procent) av respondenterna som svarat att de alltid fått svar, ett mål som borde upplevas av såväl föreläsare som institutionerna och universitetet. Eftersom Sveriges universitet är statliga så ska alla e-mail (som kan) besvaras enligt lag. Men vi hoppas att fler studenter tar till sig läran om e-mailetikett, att fler föreläsare har tydliga riktlinjer för hur och när e-mail besvaras och att universitetet på så sätt kan få en svarsprocent på mail att nå 100 procent.

Det finns mycket kring e-mailkommunikation både på organisationer, företag och på Sveriges universitet att fortsätta forska kring. Hur påverkas kommunikationen av väder, relationer, kommunikationspolicy, e-mail mallar och liknande? Om det är så lätt som Hassini menar – att bara föreläsaren är tydlig med hur och när e-mail besvaras, så länge de är korrekt utformade – så kommer problemet med e-mail overload på universitetet runt om i världen försvinna snart. Så fort alla föreläsare anammat mallen och fått sina studenter att

följa den. Då kan forskningen kanske fokusera på hur studenter och föreläsare reagerar på den formella typen av kommunikation som kan uppstå.

7.0 Diskussion och slutsatser

7.1 Hur, var och när?

När det kommer till att använda e-mail som kommunikationsverktyg visar vår undersökning av tidigare forskning bland annat på att vi inte vet *hur* vårt budskap tolkas när vi skickar det. För att förhindra misstolkningar kan vi vara raka, tydliga och inkludera enbart relevant information. Detta förenklar för mottagaren och ger förhoppningsvis sändaren snabbare svar.

Vi vet inte *när* vårt budskap tolkas- eftersom e-mail är ett verktyg som inte är tidsbundet. Möjligheten att skicka iväg ett e-mail på natten till en annan kontinent gör oss tillgängliga dygnet runt. Men mottagaren kan själv bestämma när svar ska ges. Vi kan som sändare skriva ut när mailet vi sänder komponeras och att vi kan behöva ett svar inom en viss tid, men vi kan aldrig utgå från att detta kommer ske. Som sändare måste vi alltså väga för och nackdelar med e-mail. Ja, jag kan skicka när som helst. Nej - jag vet inte om jag får svar i tid. Kanske ska just denna fråga tas via telefon eller face-to-face. Aspekten att ha en konversation sparad, så som Hassini påpekar, kan också spela in. Är tidsaspekten inte en viktig faktor är det bekvämt att skicka e-mail. Sändaren är som sagt inte beroende av dygnets tider (dag/natt) eller en föreläsares arbetstider.

Detta kan vara viktigt att diskutera invändigt, speciellt om frågan jag behöver svar på är viktig. Vi vet inte om vårt budskap någonsin *kommer* tolkas - kanske kommer mitt e-mail inte läsas? Som sändare kan jag inte veta om e-mail från mig hamnar i mottagarens skräppost, om mottagaren är ledig (om inte mottagaren själv gjort en inställning som ger mig besked om detta via e-mail direkt) eller om e-mailet kastas direkt av andra anledningar såsom dåligt formulerad ämnestext.

7.2 Budskap och tolkningar

Även om det finns nackdelar finns det självklart fördelar också, annars skulle användandet av e-mail inte vara det fenomen vi ser idag. Vad vet vi då om e-mail? Det vi ser i både litteraturen och vår undersökning är att e-mail är smidigt för användaren när kommunikationen fungerar. Vi vet att om tekniken fungerar så kommer vårt budskap fram, även om vi inte kan styra över tolkningen av vårt budskap eller när det kommer tolkas. Eftersom vårt budskap kan sändas när vi vill på dygnets alla timmar måste vi också vara medvetna om att tolkningen kan ske på samma premisser. Vårt budskap kan alltså besvaras när som helst på dygnet.

När vi skickar textdokument såsom e-mail kan vårt budskap sparas och kan tas fram vid eventuella missförstånd eller feltolkningar. På detta sätt kan vi minska risken för konflikter baserade på glömska eller feltolkningar - så länge vi författat och formulerat oss korrekt.

Eftersom vårt budskap kan finslipas så länge vi vill finns det också möjligheter för oss som sändare att reflektera över våra val av ord. Vårt budskap kan i princip se ut precis som vi vill tack vare moderna e-mail verktyg.

7.3 Vem ska nå mig?

Möjligheten att nå mottagaren när och var som helst, speciellt med dagens moderna mobiltelefoner som konstant är uppkopplade till internet och vald e-mail, gör oss tillgängliga på ett helt nytt sätt. Ett problem verkar dock vara att inte ha möjlighet att läsa sina e-mail på vald tidpunkt, om telefonen eller datorn inte fungerar. Frustrationen över att alltid vara tillgänglig men ändå inte verkar vara delfokus i mycket av dagens forskning. Thomas et al, Strid samt Lightfoot pekar ju på att e-mail är smidigt att använda dels för att sändare och mottagare – men vi får inte glömma bort att det är detta tänk – möjligheten att nå vem som helst, när som helst, som är med och skapar problemen med e-mail overload. Kanske bör vi i fortsättningen antingen enbart skicka e-mail till kolleger eller andra arbetsrelaterade relationer på arbetstid – eller ska arbetstidens ram suddas ut för en optimal användning av tiden?

Studenter på universitet i Sverige ser på e-mail och användandet av e-mail i sina studier, både för att få information inför eller efter olika former av examinationer men också för att få svar på schemaändringar, källhänvisningar och likande, på väldigt olika sätt. Det vi såg var inte helt olik vad forskningen beskriver. Vi som individer och studenter vill gärna ha svar snabbt men vi är sällan villiga att ge upp för mycket av vår tid för att möjliggöra snabba svar, speciellt i form av hur vi väljer att formulera våra e-mail. Blir valet av hur vi formulerar oss för stort när det gäller frågor om studier? Och kan dessa formella frågor ses som kalla, hårda och opersonliga – egenskaper vi som människor ofta försöker undvika att visa. Kanske leder formella e-mail till bättre kommunikation men sämre relation mellan föreläsare och student? Eller ska relationen mellan de två vara oväsentlig i studentens slutgiltiga resultat? Precis som Heide säger så kanske den hårda, formella, tonen i e-mail gör att det personliga mötet blir svårare?

7.4 Policy - för vem?

Vi vet genom forskningen att e-mail som kommunikationsverktyg underlättar för många av oss. Vi kan, inom forskningen, se förbättringarna när studenter och föreläsare kan kommunicera utöver de traditionella tiderna och gränserna. Och forskningen visar på att studenter med svårigheter får förbättrade resultat när god och bra e-mailkommunikation med föreläsaren förekommer. Men vi ser också att det för en redan framstående student inte gör någon skillnad om kommunikationen med föreläsaren är bra eller dålig. Innebär detta kanske att det enbart är svagare studenter som bör ha e-mail som kommunikationsverktyg med föreläsaren och på så sätt minska mängden e-mail som skickas till föreläsaren (mindre mail att besvara kan ge kortare svarstid)? Självklart inte. Alla studerande på universitet i Sverige har enligt lag samma rätt till svar på frågor ställda via e-mail eller annan kanal. Frågan är hur vi får alla att använda sig av god e-mailetikett och på så sätt försöker undvika e-mail overload.

Ser vi då att e-mail är ett strategiskt kommunikationsverktyg som fungerar på universitet i Sverige idag? Både ja och nej. Utförandet av en kommunikationspolicy där kommunikationen definieras och ges utrymme för förbättring är nästan ett måste för att garantera bra e-mailkommunikation mellan studenter och föreläsare. Användandet av Hassinis regler som vi tidigare tagit upp (att studenten i ämnesraden skriver ut sitt namn, kursens namn samt uppgiftens nummer) om hur och när ett e-mail ska skickas och sedan besvaras kan ge bra

styrdokument som hjälper både studenter och föreläsare. Dessutom minskar styrdokument som dessa risken för e-mail overload och i det långa loppet stress, irritation och risk för konflikter. Precis som Vidgen, Sims och Powell beskriver så fattas det djupare forskning på hur information overload och e-mail overload samt det ökande flödet av e-mail utan relevant eller intressant information påverkar oss i vardagen. Utan policy för hur och när ett mail ska besvaras kan e-mailkommunikationen inte bli ett strategiskt godtagbart kommunikationsverktyg i sig på Sveriges universitet – det kommer alltid behövas andra kanaler för kommunikationen – även när kommunikationen enbart ska vara kort och koncist.

Kan det korrekta användandet av e-mail som strategiskt kommunikationsverktyg förbättra möjligheterna till studenternas resultat? Enligt Hassini, som fått stå för mycket av den moderna forskningen på området, är det otroligt viktigt med bra e-mailkommunikation, speciellt för de, som han uttrycker sig, svagare studenterna. Forskningen verkar i dagsläget inte vara direkt intresserad av studenter som klarar sina studier utan större svårigheter och på så sätt inte kommunicerar med sina föreläsare om studierna. Förhoppningen är att Hassini fortsätter med sitt arbete inom fältet och visar på hur e-mail kommunikationen hjälper studenter på olika nivåer. Forskningen i sig är knapp men intressant, och vi som studenter kan önska att Hassinis principer och grundläggande tankar kring användandet av e-mail var en del av de svenska universitetens policy.

Kommunikation över lag är en väldigt viktig del av den undervisning som sker på svenska universitet. E-mailkommunikation, face-to-face kommunikation, interna sidor och andra kommunikationsvägar märks nästan inte av när de fungerar. Men när den fallerar, på ett eller annat sätt, blir vi plågsamt medvetna om hur beroende vi är, inte bara av tekniken som möjliggör den moderna formen av kommunikation över internet och mobiltelefoner, utan även av möjligheten att kommunicera i klassrummet.

Som vi nämnt innan har användandet av e-mail inom USA har ökat med 600 procent mellan 1995 och 2001. Med en sådan ökning borde vi som individer lärt oss att använda e-mail på ett sätt så att kommunikationen blir tillfredsställande för alla inblandande parter samtidigt som Vidgen, Sims och Powell pekar på de brister i forskningen på hur vi som individer påverkas av det ständiga flödet av information till våra e-mail. Även Hassini inleder sin artikel med att förklara att det tyvärr finns lite forskning kring ämnet. Så varför forskar vi inte mer om kommunikation när vi som individer är omgivna av det dagligen i ett samhälle byggt på kommunikation?

Och slutligen - är användandet av e-mail verkligen ett problem ur studenternas synpunkt för svenska universitet idag? För om problemet inte existerar, vart ligger då eventuella problem med kommunikationen?

Vore det inte för forskning utförd av bland annat Hassini, Thomas et al och Vidgen et al skulle problemet inte belysas så mycket - och då kanske vi inte skulle vara medvetna om problemets existens. Fokus för många kommunikationsforskare ligger istället på hur organisationer och företag reagerar på problem som kommer med användandet av e-mail som kommunikationsverktyg. Där finns det en konstant kostnad att räkna med och en vinst i att lösa problemen. Universitet och skolors problem med kommunikation ger inte samma avkastning och hamnar därmed i skymundan.

Men det vi ser via forskningen och vår egen undersökning är att studenter idag vill ha bra kommunikation med sina föreläsare men de ser inte problemen som uppkommer vid konstant och överdriven användning av e-mail som kommunikationsverktyg. Vi ville ursprungligen gärna se till hur föreläsare och studenter såg på kommunikationen inom universiteteten. Problemet vi såg var att föreläsare helt enkelt inte hade möjlighet att avlägga tid för en sådan studie. De var upptagna med föreläsningar, förberedelser, tentamer och problemet vi ville belysa i sig - att försöka besvara e-mail utan innehåll. Vi valde därför att lägga vårt

fokus på huruvida studenterna upplever brister i kommunikationen med sina föreläsare - vi har alltså inte lagt något som helst fokus på hur föreläsarna upplever situationen. Eftersom svenska universitet i mångt om mycket är statliga ska alla mail som inkommer besvaras enligt lag - men hur blir det för studenten som behöver snabba svar för att få en tillräcklig och tillfredsställande tillgång till information som föreläsaren besitter?

7.5 Strategiskt utformad e-mailpolicy utifrån den tidigare presenterade forskningen

Om vi ser till den redan presenterade forskningen kring begrepp som e-mail overload, kommunikationspolicy och den interna kommunikationen - vilka från forskningen konkreta verktyg kan då svenska universitet ta del av för att minska risken för e-mail overload på sina institutioner? Först måste universiteten acceptera och förstå att e-mail overload är ett problem som uppstår och kommer fortsätta uppstå så länge klara riktlinjer inte existerar. Utan definition på problemet kan detta inte lösas eller minskas – eller kanske ens förstås. Frågorna som måste tas upp är bland annat

- Hur ser universitetet på intern kommunikation? Är detta begrepp enbart för den kommunikation som sker mellan föreläsare och mot institutionen eller inräknas också studenterna i denna som på MittUniversitetet? Genom att benämna kommunikationen så kommer den existera och nämnas i en utformning av kommunikationspolicy. Är den intern- strävar alla inblandade mot samma mål? (Falkheimer & Heide 2006)
- Hur ser universitetet på extern kommunikation? Studenter som söker sig till universitetet måste ses som externa då de inte är en del av, eller inom universitetets sfär. Frågan är då, om redan intagna studenter ska ses som externa när de använder sig av en egen e-mail, alltså inte den de fått av universitetet. Är det kommunikationen inom universitetet eller inom universitetets kommunikationsverktyg som definierar kommunikationen?
- När ska föreläsare svara på e-mail från sina studenter? Är det rimligt att alla föreläsare på universitet runt om i Sverige, som Hassini, ska sätta upp en personlig deadline på 24 timmar för att besvara e-mail från studenterna? Och vilka e-mail ska besvaras? Ska alla e-mail, oavsett utformning och fråga besvaras? Enligt svensk lag ska alla mail som skickas till svenska myndigheter besvaras – men innehållet i svaret kan enbart föreläsaren stå för. Men för att ha möjlighet att ge ett bra och uttömmande svar behöver han eller hon hjälp från sina studenter –sändarna – när det kommer till hur deras (studenternas) e-mail utformas. (Hassini 2004)
- Finns det en mall som visar på god e-mailetikett som studenterna kan ta del av? En mall som visar på hur och varför ett e-mail ska utformas på det specifika sättet. Får studenten ta del av informationen om hur de lättast skriver för att få konkreta och ut-

tömmande svar från sina föreläsare? Vilka förväntningar på den elektroniska kommunikationen har studenter och föreläsare? (Heide et al. 2008)

Får vi då svar på våra inledande frågor

1. *Är e-mail ett strategiskt kommunikationsverktyg som studenterna upplever fungerar på universitet i Sverige idag?*
2. *Forskning visar att e-mailkommunikation med föreläsare kan hjälpa svaga studenter i sina studier. Upplever svenska studenter att det korrekta användandet av e-mail som strategiskt kommunikationsverktyg kan förbättra möjligheterna till bra eller bättre resultat?*

I mångt om mycket – ja. Vi vet, tack vare tidigare forskning och undersökningen vi själva utfört att e-mail är ett fungerande system, om alla inblandade parter vet hur, om och när verktyget ska användas. Även om vi såg en förvånansvärt hög andel studenter som inte fick alla e-mail som skickats till dem via skolans e-mail så var de medvetna om problemet. Detta gör att de kan ta till sig informationen på annat sätt och via andra kommunikationsvägar. För även om det är upplevelsen vi söker i vår undersökning så känns det betryggande att studenter i Sverige idag vet att de har rätt till information och många gånger vet hur de ska tillhandahålla sig denna. Vi har även sett en förståelse för hur verktyget e-mail bäst bör användas, långa frågor som kräver uttömmande svar kan vara enklare att tillhandahålla vid face-to-face kommunikation.

Vi har, tack vare forskning från Hassini, fått intrycket att svaga studenter kan förbättra sina resultat via bra e-mail kommunikation med sin föreläsare. Våra respondenter ger oss en bild av att även om kommunikationen måste förbättras (via e-mail) så är det inte detta forum som avgör huruvida de upplever att deras resultat förbättras. Det verkar mer bero på hur kommunikationen sker – oavsett om den är face-to-face eller e-mail. Det handlar i mångt om mycket att ställa rätt frågor för att ha möjlighet till uttömmande svar. Vi såg att våra respondenter, helt i motsats till vad forskningen sa, gärna ville diskutera just betyggrundande delmoment såsom tentamer och seminarier face-to-face. Varför detta sker kan vi inte ge definitiva svar på, men face-to-face kommunikation ger utrymme för direkta följdfrågor, frågande ansiktsuttryck, inläsning av kroppsspråk och ton på röst. Alla aspekterna spelar in. Det är upp till studenten att under tiden ta anteckningar och dokumentera svaren – något som de svenska studenterna inte verkar ha något problem med att göra idag.

7.6 Förslag på fortsatt forskning på området

Här vill vi uppmanar dig som läsare, andra studenter och forskare inom kommunikationsbranschen att ta vid och ställa sig frågorna

- Vad händer med studenterna när kommunikationen med föreläsarna och universitetet inte är tillfredsställande för någon av parterna, på en daglig basis?
- Är vi verkligen medvetna om hur mycket vi kommunicerar varje dag?
- Hur kan vi som kommunikatörer hjälpa företag och skolor med användandet av e-mail som kommunikationsverktyg?

8.0 Referenser

8.1 Tryckt litteratur

Bryman Alan (2001). *Samhällsvetenskapliga metoder (Upplaga 1:5)*. Egypten, Sahara Printing

Djurfeldt, Göran, Larsson, Rolf & Stjärnhagen, Ola (2010). *Statistisk verktygslåda: Samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.

Falkheimer Jesper, Heide Mats. (2007) *Strategisk kommunikation*. Danmark, Naryana Press

Giddens, Anthony (1996) *Modernitetens följder*. Lund; Studentlitteratur

Gärdenfors Peter (2009). *Den meningssökande människan*. Stockholm, Natur & kultur

Grönmo Sigmund (2006). *Metoder i samhällsvetenskap (upplaga 1:1)*. Slovenien, Korotan Ljubljana

Heide Mats, Johansson Catrin, Simonsson Charlotte (2008). *Kommunikation & organisation*. Liber AB, Malmö

Hjalmarsson Englund, Helena & Guldbrand Karin (2009). *Klarspråk på nätet – så skriver du för att nå fram med ditt budskap på webben (upplaga 4)*. Falun; Pagina Förlag AB

Jansson, André (2009) *Kommunikation*. Malmö; Liber AB

Krug Steve (2000). *Don't make me think – a common sense approach to web usability*. Berkley, California, New Riders Publishing

Trost Jan (2007). *Enkätboken*. Lund, Studentlitteratur.

Mayer Kent (2003). *Datakommunikation i praktiken (upplaga 2)*. Sundbyberg; Pagina Förlag AB

Molich Rolf (2002). *Webbdesign med fokus på användbarhet*. Lund, Studentlitteratur

Strid Jan (1999). *Intern kommunikation inom organisationer, företag och myndigheter*. Lund, Studentlitteratur

8.2 Publicerade artiklar

Boles, Wageeh (1999) "Classroom assessment for improved learning: a case study in using e-mail and involving students in preparing assignments" Publicerad 1999 i Higher Education Research & Development Vol. 18 No 1 1999. (pp. 145-159)

Dámбра John, Van Toorn Christine och Dang Geoffery (2007) "The negative aspects of Email and Productivity: Towards Quantification" Publicerad 2007. (pp. 672-679)

Hannon, Karry (2001) "Using e-mail to communicate with students can make you a better teacher – and increase class participation" Publicerad 2001 och hämtad från <http://sll.stanford.edu/> (110312)

Hassini, Elkafi (2004) "Student-instructor communication: The role of email" Publicerad 2004 på Scienedirect.com (pp. 29-40)

Lightfoot Jay M (2006) "A comparative analysis of e-mail and face-to-face communication in an educational environment" Publicerad 21 Juni 2006 i Internet and Higher Education (pp. 217-227)

Mano Rita S, Mesch Gustavo S (2009) "E-mail characteristics, work, performance and distress" Publicerad den 26 September 2009 på ScienceDirekt. (pp. 61-69)

Olsson Andreas, Roos Göran (2008) "Från Policy till Praktik" <http://web.lund.se/upload/130748/Fr%C3%A5n-policy-till-praktik-webb-2.pdf>

Smith, C.D., Whiteley, H.E & Smith, S. (1999) "Using email for teaching". Publicerad i Computers and education 33. (pp. 15-25)

Thomas Gail Fenn, King Cynthia L, Baroni Brian, Cook Linda, Keitelman Marian, Miller Steve & Wardle Adelia (2011) "Reconceptualizing e-mail overload" Publicerad 2011 i Journal of Buisness and Technical Communication (pp. 251-287)

Vidgen, R, J Sims, P Powell (2011) "Understanding e-mail overload". Publicerad 2011 för Journal of Communication Management. Vol 15, No 1 2011 (pp. 84-98)

Wang Jingguo, Chen Rui, Herath Tejaswini och Rao Raghav (2009) "Visual e-mail authentication and identification services: An investigation of the effects on e-mail use" Publicerad på www.elsevier.com/locate/dss den 21 Juni 2009 för Decision Support Systems nu 48 (2009). (pp. 92-102)

8.3 Styrdokument angående kommunikation på Universitet i Sverige

<http://dinsida.gu.se/kommunikatorer/verktyg/Lathund/#Kommunikationspolicy> – Göteborgs Universitet. Hämtad 110504 klockan 09.27

<http://www.ling.su.se/pub/jsp/polopoly.jsp?d=14215&a=77313> – Stockholm Universitet. Hämtad 110504 klockan 09.26

http://regler.uu.se/Detailsida/?contentId=14401&kategoriId=247#tocjump_14579047056970784_0 – Uppsala Universitet. Hämtad 110504 klockan 09.20

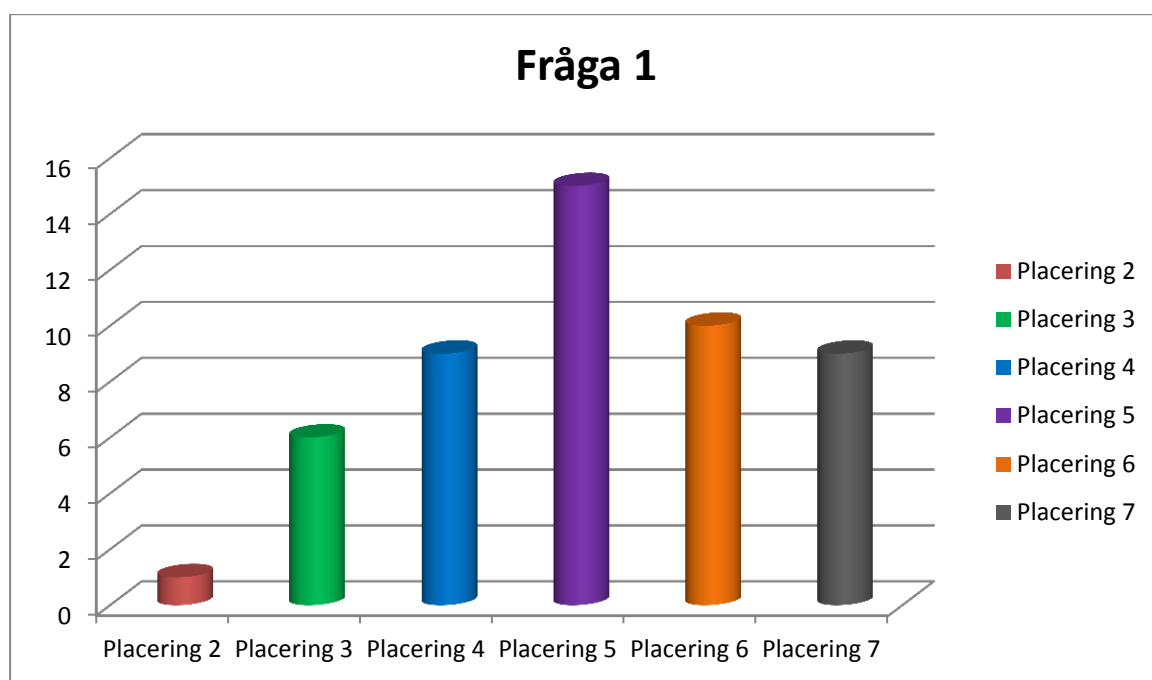
<http://www.miun.se/sv/Anstalld/Regelverk/Kommunikationspolicy/> - MittUniversitetet. Hämtad 110503 klockan 07.36

http://www3.lu.se/lu/excellens/filer/delproj_info/Kommunikationspolicy123.pdf - Lunds Universitet. Hämtad 110503 klockan 08.29

http://www.mah.se/upload/GF/dokument_mah/Malm%c3%b6%20h%c3%b6gskolas%20informationspolicy.pdf – Malmö Höskola. Hämtad 110504 klockan 12.51

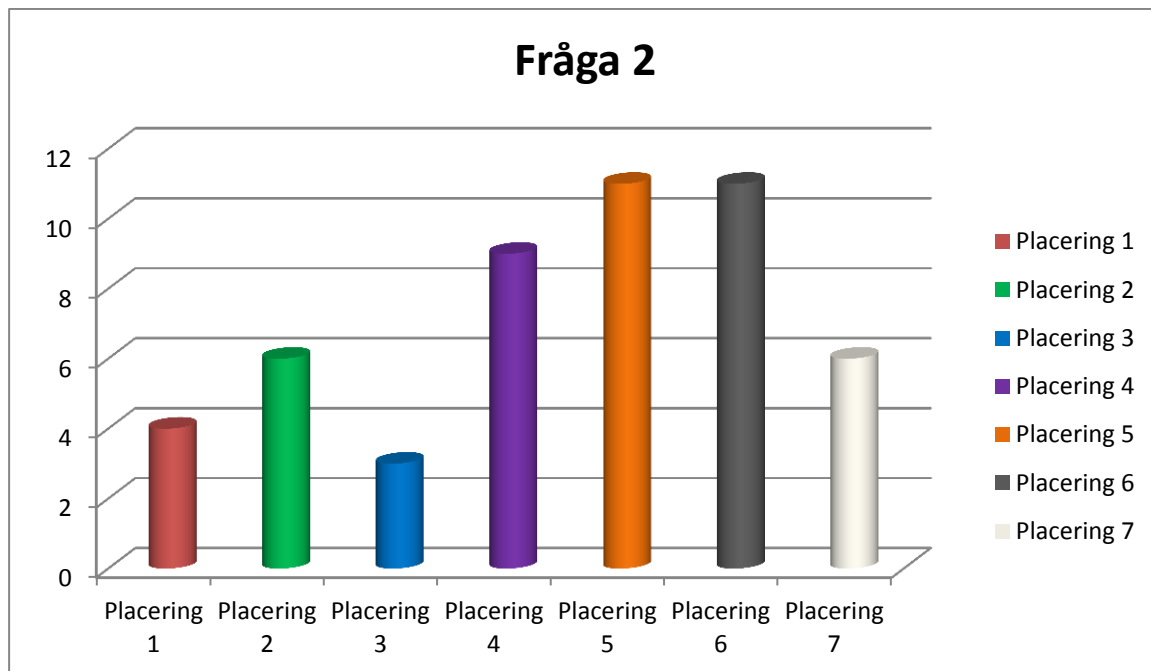
9.0 Bilaga - enkätundersökningen

1. E-mail kommunikationen mellan mig och föreläsaren på min nuvarande kurs fungerar väl (1 representerar stämmer absolut inte och 7 representerar stämmer mycket bra)



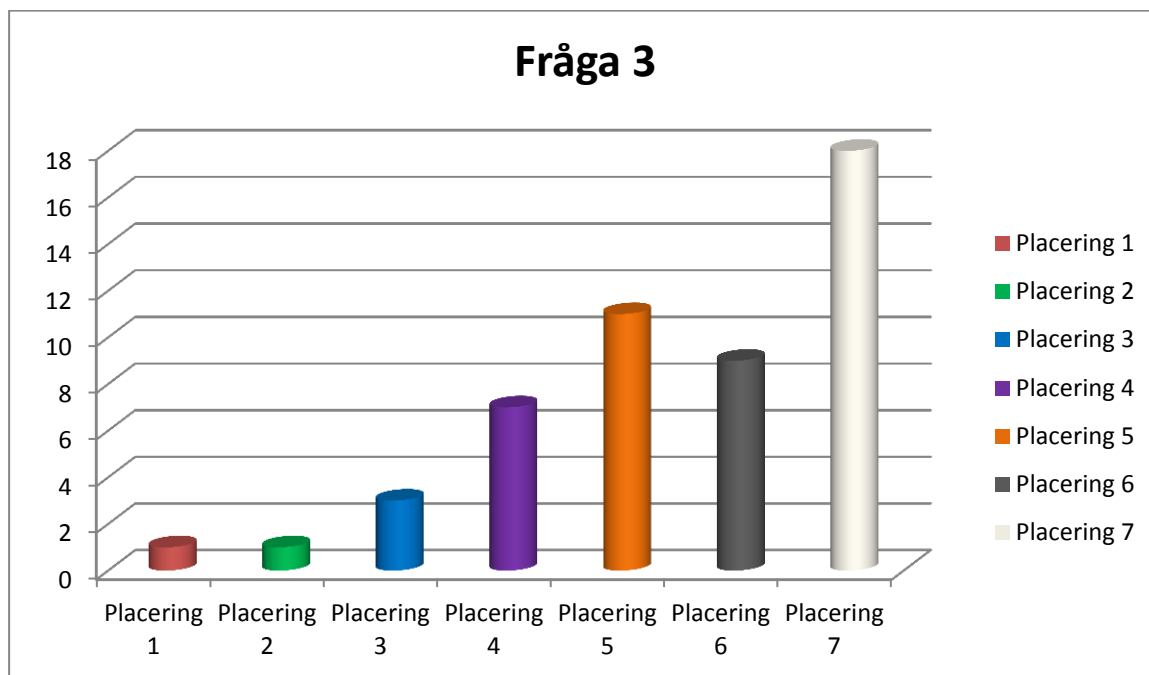
PLACERING	ANTAL
2	1
3	6
4	9
5	15
6	10
7	9

2. E-mail kommunikationen mellan mig och föreläsaren på min föregående kurs fungerade väl (1 representerar stämmer absolut inte och 7 representerar stämmer mycket bra)



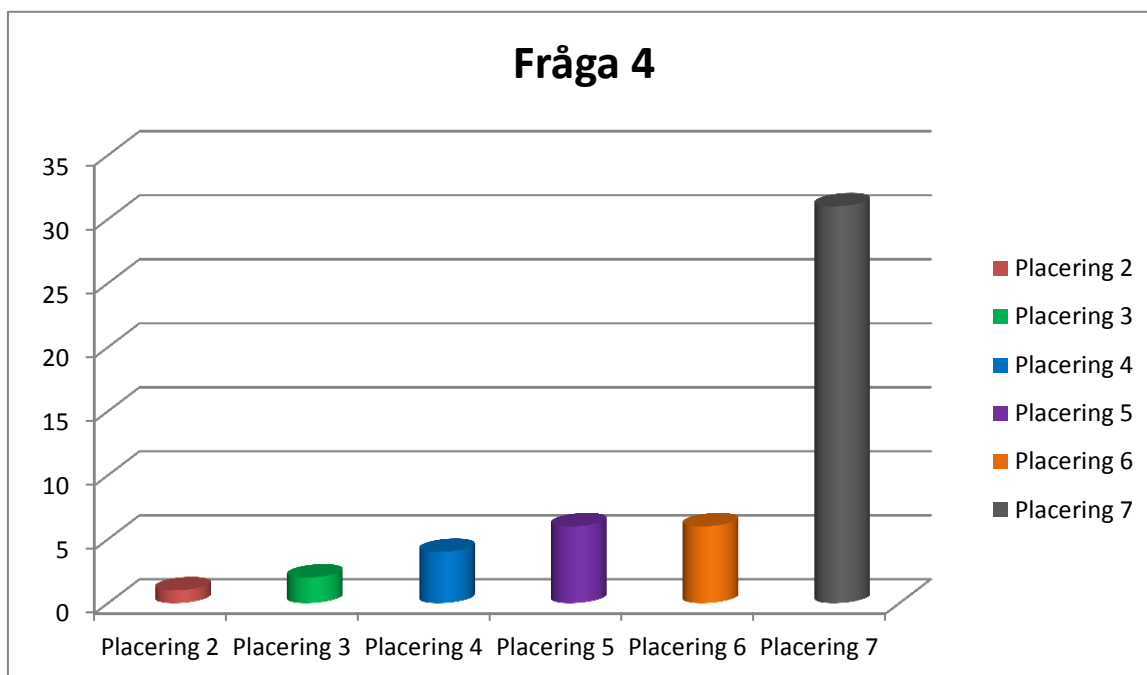
PLACERING	ANTAL
1	4
2	6
3	3
4	9
5	11
6	11
7	6

3. Jag tycker att e-mail kommunikationen inom institutionen är viktig- föreläsare emellan. (1 representerar stämmer absolut inte och 7 representerar stämmer mycket bra)



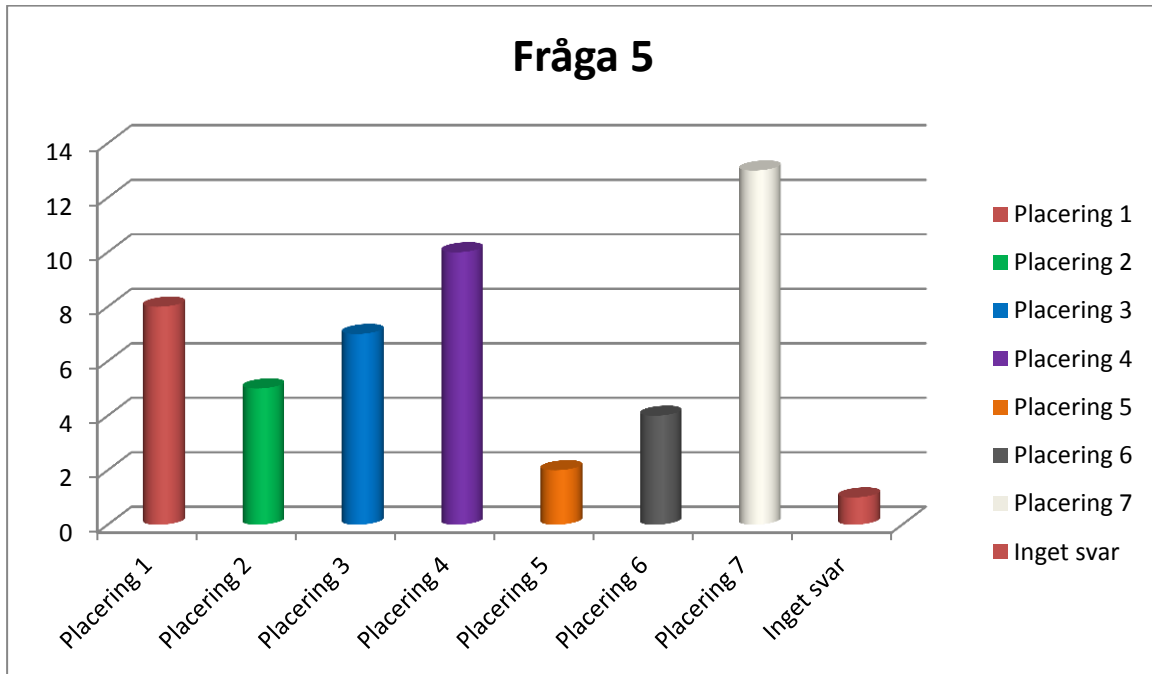
PLACERING	ANTAL
1	1
2	1
3	3
4	7
5	11
6	9
7	18

4. Jag tycker att e-mail kommunikationen inom institutionen är viktig- student till föreläsare och vice versa? (1 representerar stämmer absolut inte och 7 representerar stämmer mycket bra)



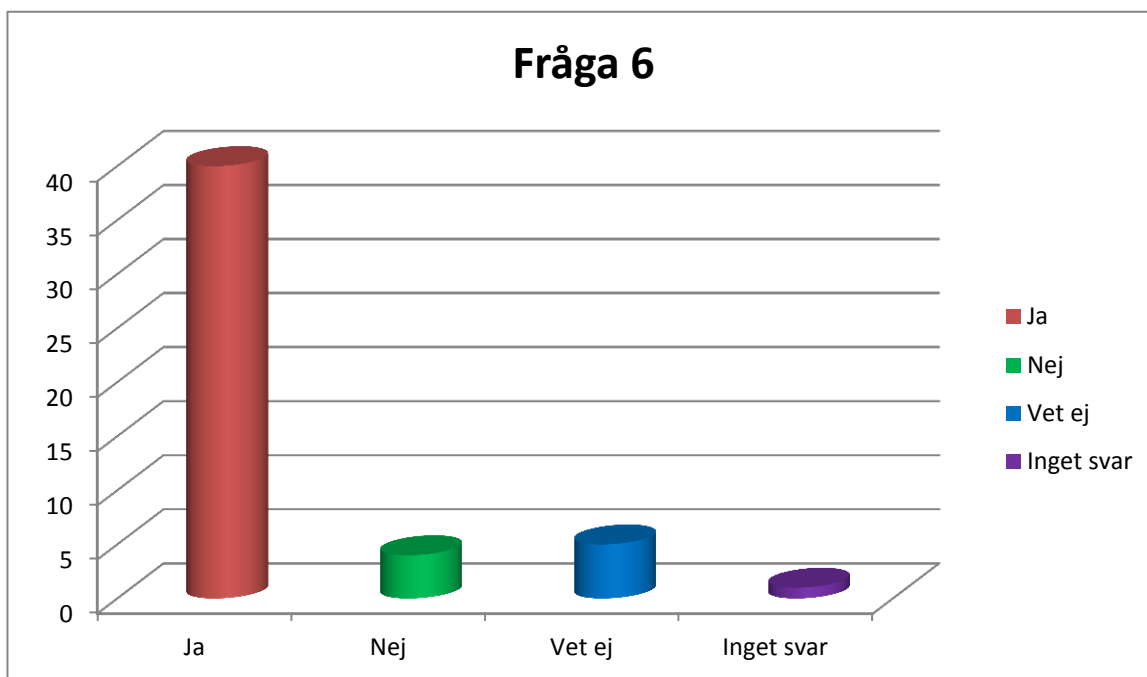
PLACERING	ANTAL
2	1
3	2
4	4
5	6
6	6
7	31

5. Jag som student har alltid rätt att få svar på e-mail jag skickat till universitetet då det är en statlig institution, men jag förväntar mig svar på frågor som ställts till föreläsare via e-mail även om jag inte definierat kursnamn, uppgift eller mitt eget namn? (1 representerar stämmer absolut inte och 7 representerar stämmer mycket bra)



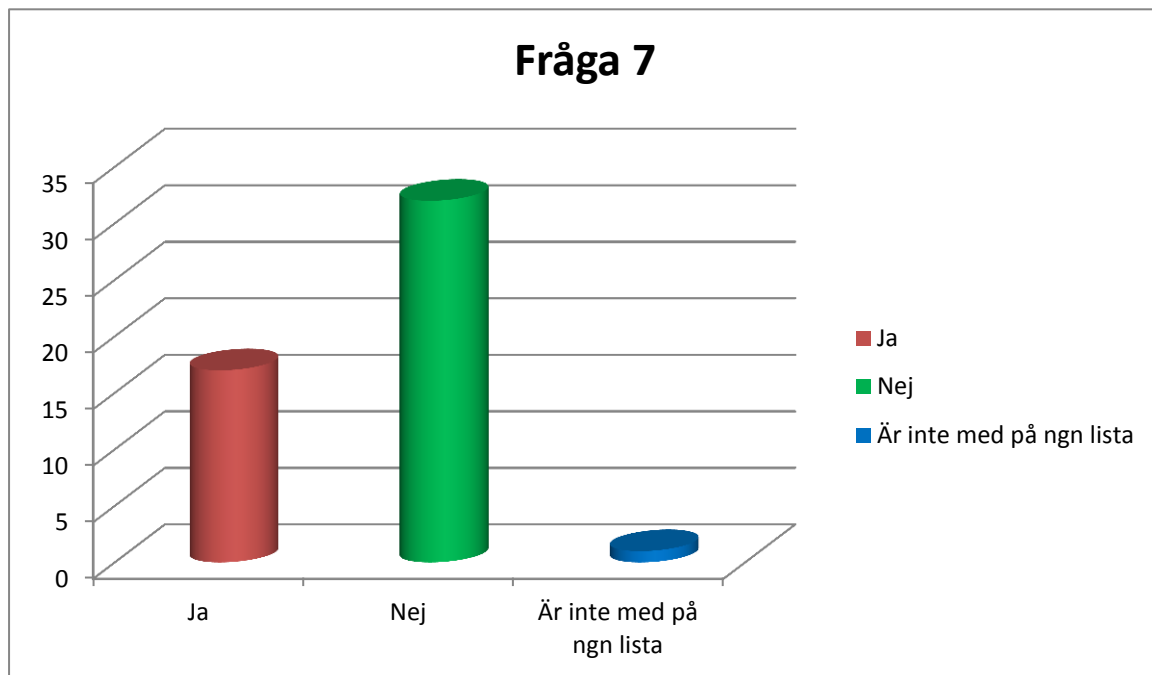
PLACERING	ANTAL
1	8
2	5
3	7
4	10
5	2
6	4
7	13
Inget svar	1

6. Uttrycket e-mail etikett syftar på att sändaren alltid definierat problemet och ställer konkreta frågor som går att svara på. Känner du att din e-mail etikett är bra?



PLACERING	ANTAL
Ja	40
Nej	4
Vet ej	5
Inget svar	1

7. Vet du som student vilka av universitets e-mail listor du och din e-mail finns med på?



PLACERING	ANTAL
Ja	17
Nej	32
Är inte med på ngn lista	1

Fråga 8- 12

Mail från universitetets e-mailsserver:

- 8. Hamnar ofta i min skräppost (Stämmer, Stämmer inte)
- 9. Registreras som spam av min e-mail (Stämmer, Stämmer inte)
- 10. Går inte att läsa (Stämmer, Stämmer inte)
- 11. Går inte att öppna (Stämmer, Stämmer inte)
- 12. När inte mig som student (Stämmer, Stämmer inte)

8	PLACERING	ANTAL
	Stämmer	5
	Stämmer inte	45

9	PLACERING	ANTAL
	Stämmer	5
	Stämmer inte	43
	Inget svar	2

10	PLACERING	ANTAL
	Stämmer	2
	Stämmer inte	48

11	PLACERING	ANTAL
	Stämmer	1
	Stämmer inte	49

12	PLACERING	ANTAL
	Stämmer	6
	Stämmer inte	44

Fråga 13-16

Jag som student tycker att kommunikationen är bra:

- 13. Mellan föreläsare på samma kurs (Stämmer, Stämmer inte)
- 14. Mellan mig som student och föreläsaren jag har nu (Stämmer, Stämmer inte)
- 15. Mellan mig som student och min förra föreläsare (Stämmer, Stämmer inte)
- 16. Mellan mig som student och institutionen jag läser vid (Stämmer, Stämmer inte)

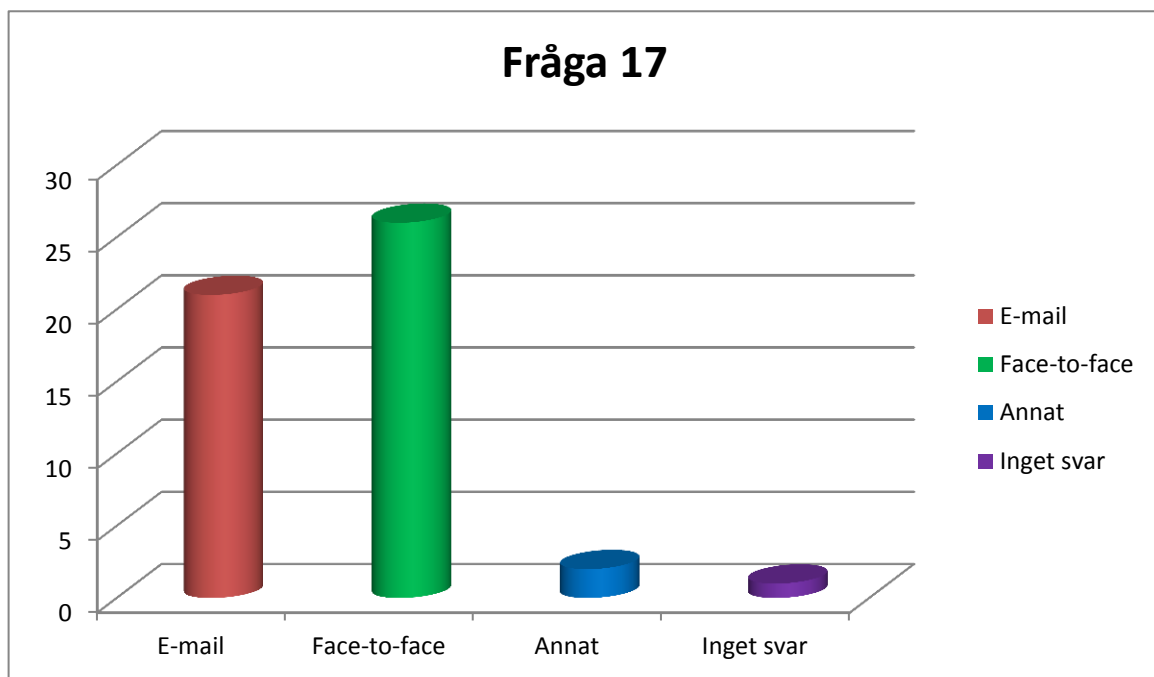
13	PLACERING	ANTAL
	Stämmer	26
	Stämmer inte	24

14	PLACERING	ANTAL
	Stämmer	42
	Stämmer inte	7
	Inget svar	1

15	PLACERING	ANTAL
	Stämmer	35
	Stämmer inte	14
	Inget svar	1

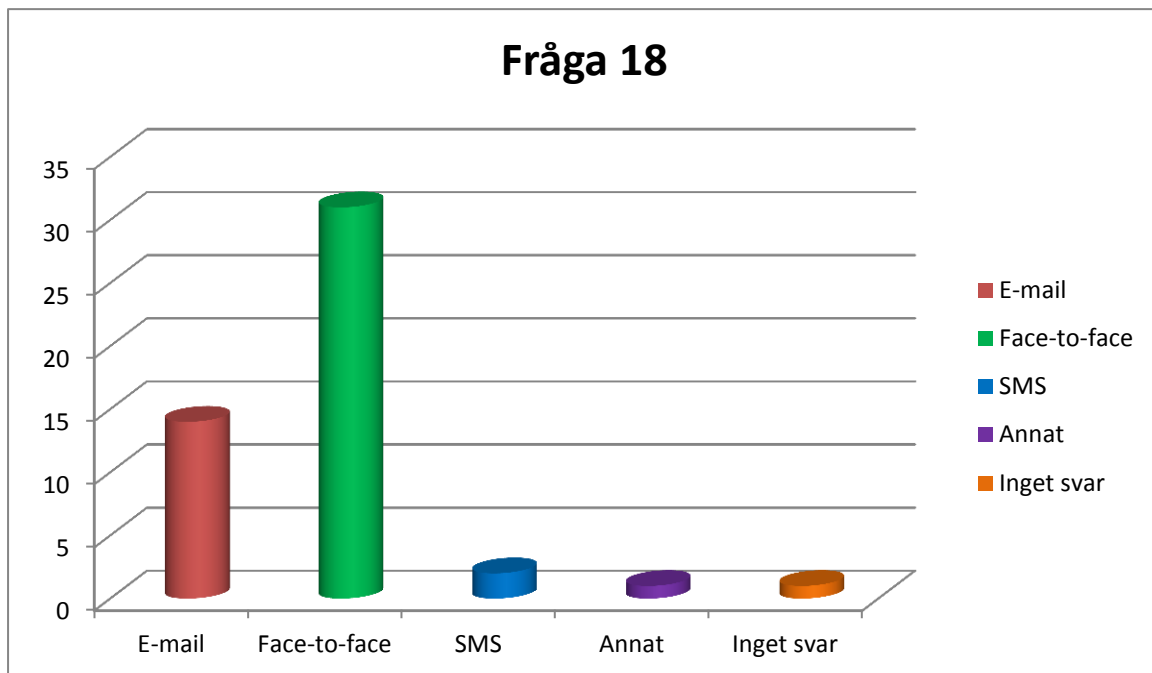
16	PLACERING	ANTAL
	Stämmer	39
	Stämmer inte	10
	Inget svar	1

17. Vilken form av kommunikationsväg för att diskutera uppgifter, t.ex. inför ett seminarie med din föreläsare, **använder du som student dig av idag?**



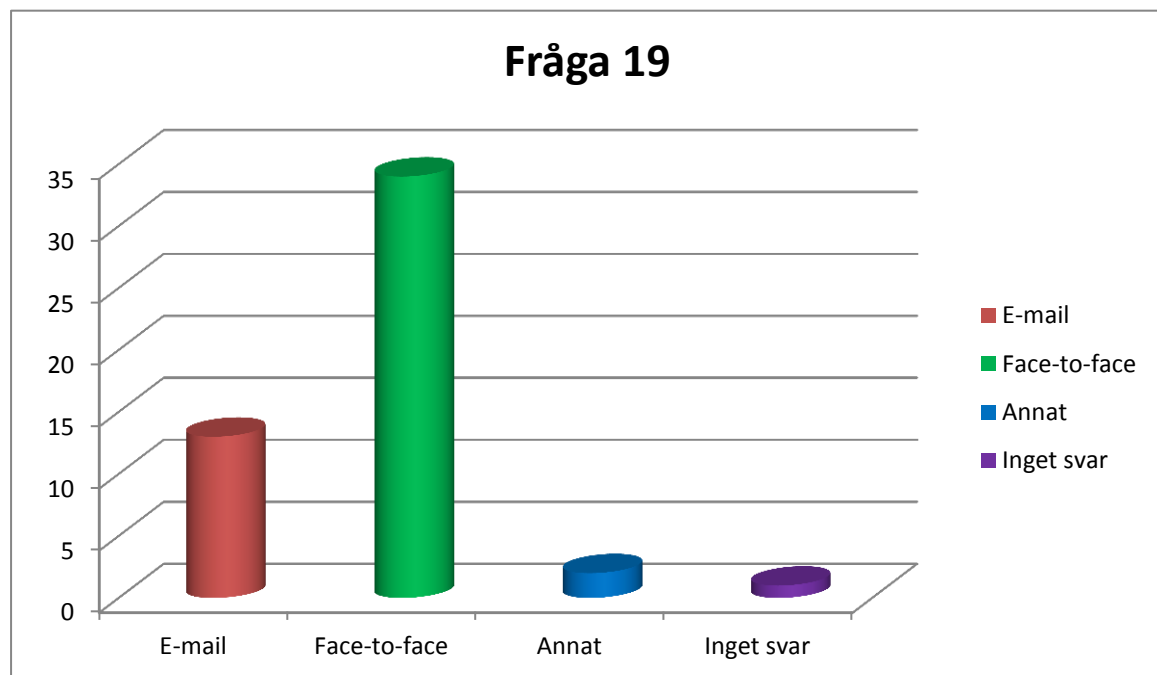
PLACERING	ANTAL
E-mail	21
Face- to- face	26
Annat	2
Inget svar	1

18. Om du fick välja form av kommunikationsväg för att diskutera uppgifter, t.ex. inför ett seminarie med din föreläsare, **vilken väg skulle du välja?**



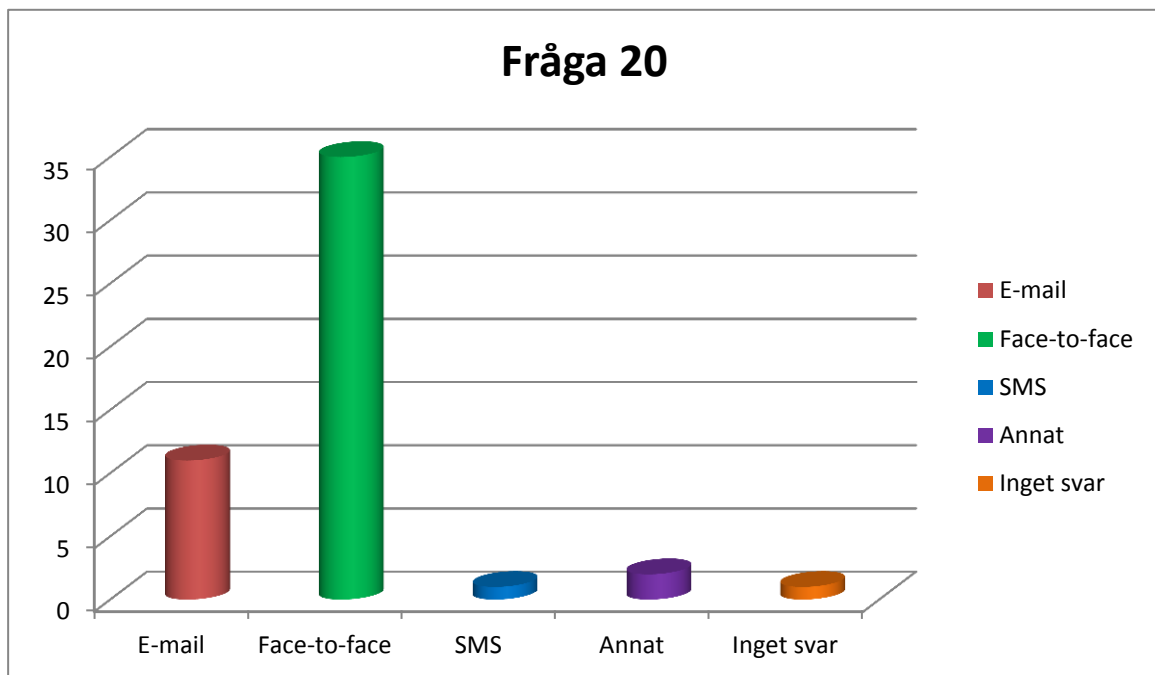
PLACERING	ANTAL
E-mail	14
Face- to- face	31
SMS	2
Annat	2
Inget svar	1

19. Vilken form av kommunikationsväg för att diskutera en tentamen -inför tentamen - med din föreläsare, **använder du som student dig av idag?**



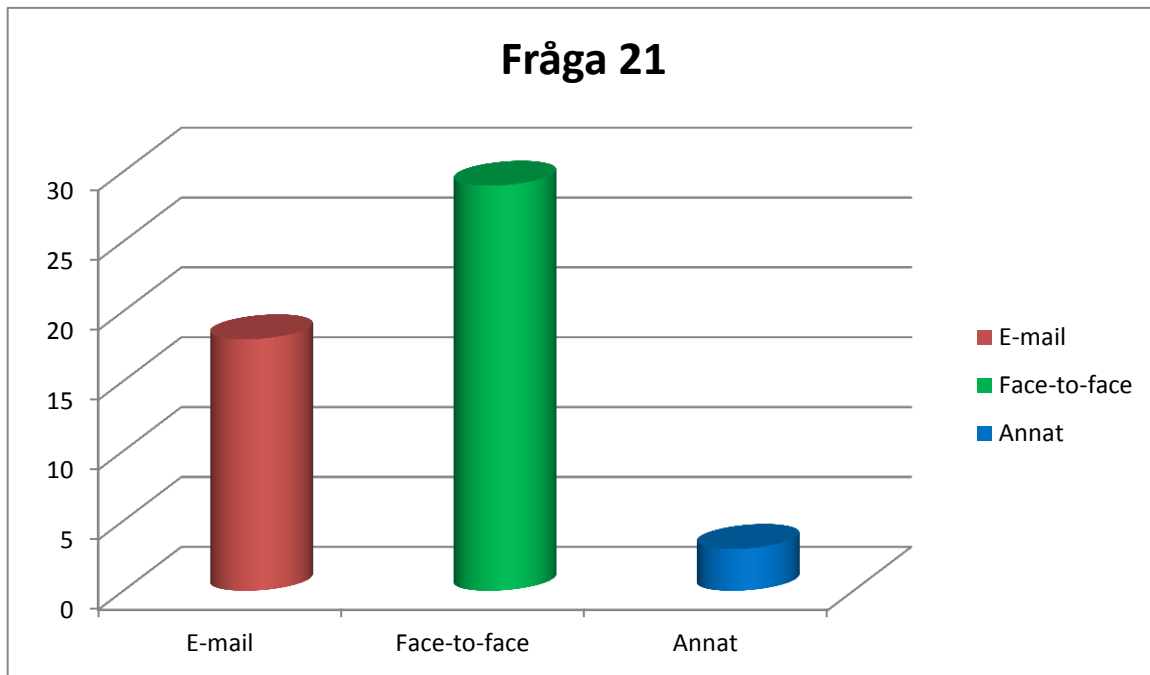
PLACERING	ANTAL
E-mail	13
Face- to- face	34
Annat	2
Inget svar	1

20. Om du fick välja form av kommunikationsväg för att diskutera en tentamen -inför tentamen - med din föreläsare, **vilken kommunikationsväg skulle du välja?**



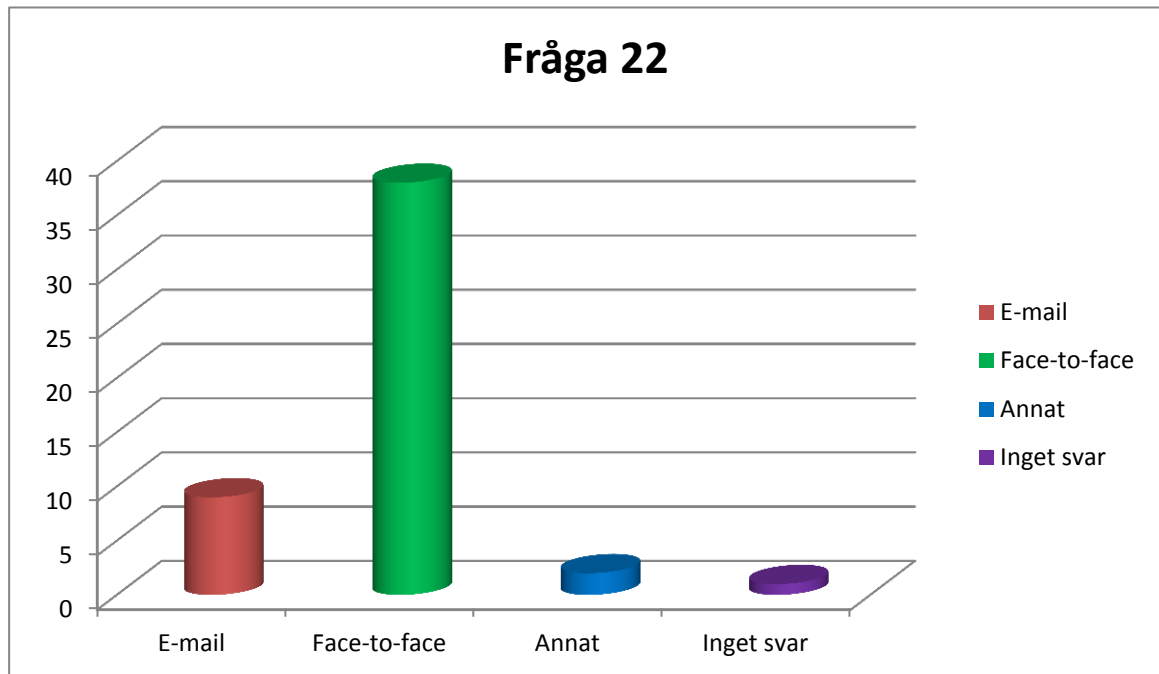
PLACERING	ANTAL
E-mail	11
Face- to- face	35
SMS	1
Annat	2
Inget svar	1

21. Vilken form av kommunikationsväg för att diskutera en tentamen -efter tentamen - med din föreläsare, **använder du som student dig av idag?**



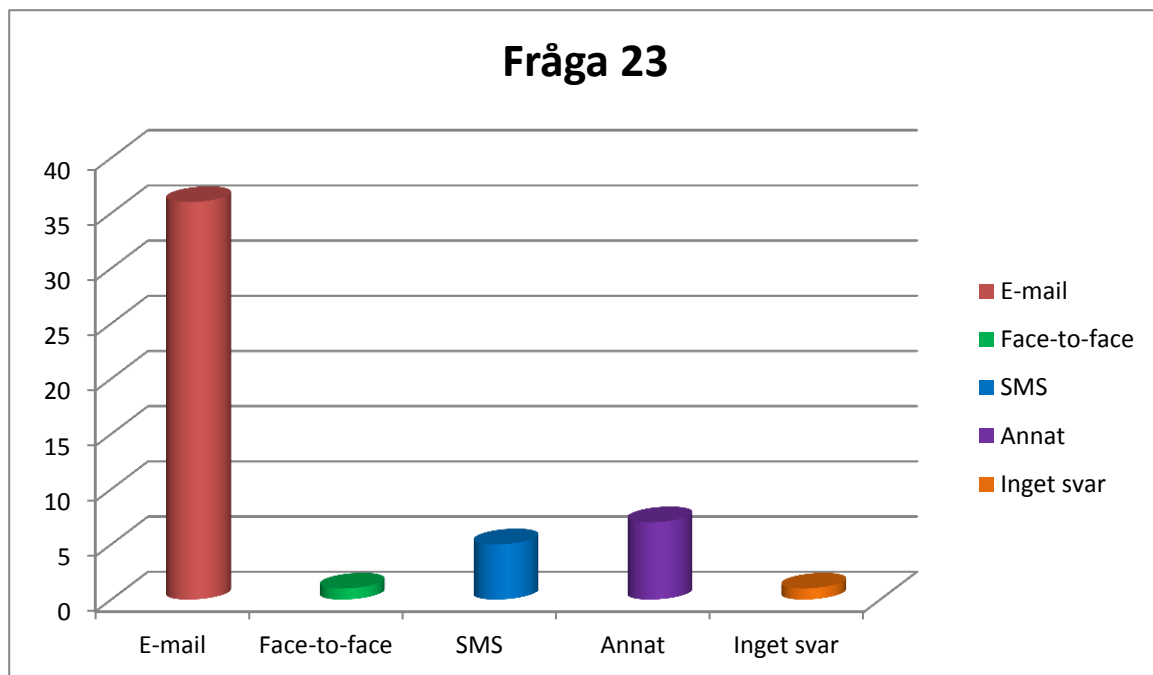
PLACERING	ANTAL
E-mail	18
Face- to- face	29
Annat	3

22. Om du fick välja form av kommunikationsväg för att diskutera en tentamen -efter tentamen - med din föreläsare, **vilken kommunikationsväg skulle du välja?**



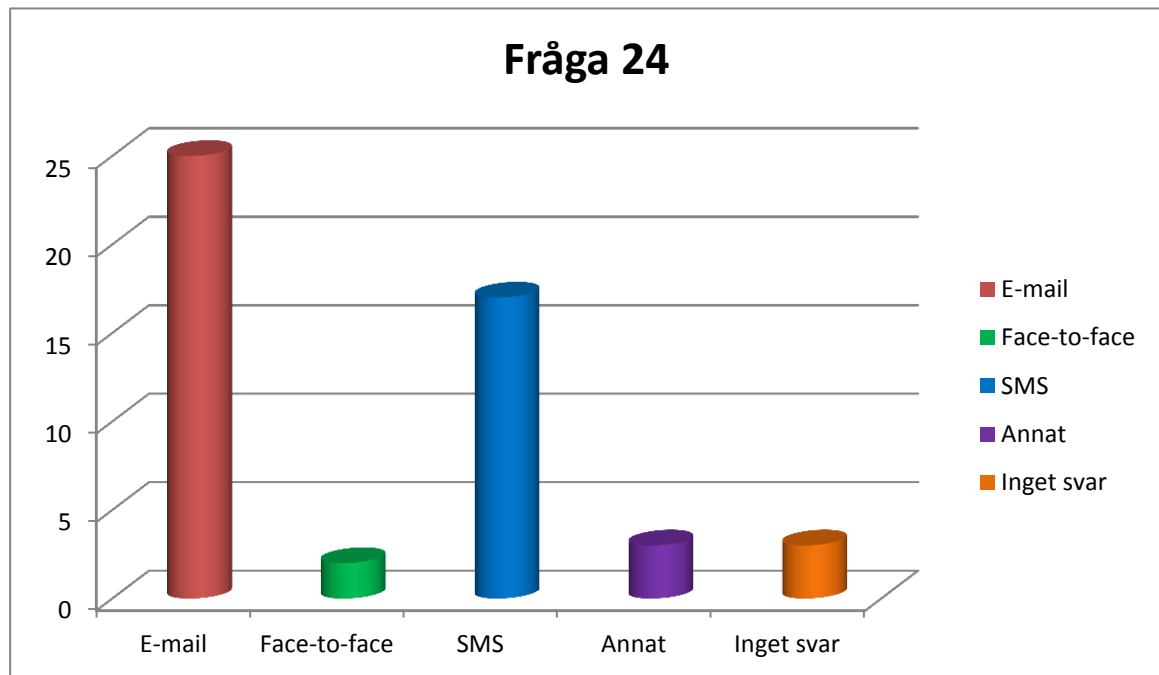
PLACERING	ANTAL
E-mail	9
Face- to- face	38
Annat	2
Inget svar	1

23. Vilken form av kommunikationsväg för att ställa en fråga med JA/NEJ svar - till exempel om dagens föreläsning är inställd, med din föreläsare, **använder du som student dig av idag?**



PLACERING	ANTAL
E-mail	36
Face- to- face	1
SMS	5
Annat	7
Inget svar	1

24. Om du fick välja form av kommunikationsväg för att ställa en fråga med JA/NEJ svar - till exempel om dagens föreläsning är inställd, med din föreläsare, **vilken kommunikationsväg skulle du välja?**



PLACERING	ANTAL
E-mail	25
Face- to- face	2
SMS	17
Annat	3
Inget svar	3

25. Hur fort tycker du att ett svar bör komma om frågan du ställt är av den natur att snabbt svar är möjligt?

- 1 timme
- 1 arbetsdag
- 1 vecka
- 1 månad

PLACERING	ANTAL
1 timme	8
1 arbetsdag	40
1 vecka	1
1 månad	1

Fråga 26

Föredrar du att kommunicera på annat sätt med lärare än e-post när det gäller frågor angående

- Seminarier?

PLACERING	ANTAL
Ja	21
Nej	19
Vet ej	10

27. Om ja, vilka?

PLACERING	ANTAL
Telefonsamtal	1
Face- to- face	18
Soicala medier (twitter, facebook, linkedIn)	1
Vet ej	10

28. Föredrar du att kommunicera på annat sätt med lärare än e-post när det gäller frågor angående salstentamen?

PLACERING	ANTAL
Ja	18
Nej	24
Vet ej	7
Inget svar	1

29. Om ja, vilka?

PLACERING	ANTAL
Telefonsamtal	1
Face- to- face	15
Soicala medier (twitter, facebook, linkedIn)	1
SMS	1
Vet ej	7

30. Föredrar du att kommunicera på annat sätt med lärare än e-post när det gäller frågor angående hemtentamen?

PLACERING	ANTAL
Ja	20
Nej	23
Vet ej	7

31. Om ja, vilka?

PLACERING	ANTAL
Telefonsamtal	2
Face- to- face	16
Soicala medier (twitter, facebook, linkedIn)	1
Vet ej	7

32. Föredrar du att kommunicera på annat sätt med lärare än e-post när det gäller frågor angående schemaändringar?

PLACERING	ANTAL
Ja	8
Nej	38
Vet ej	4

33. Om ja, vilka?

PLACERING	ANTAL
Telefonsamtal	1
Face- to- face	4
Soicala medier (twitter, facebook, linkedIn)	1
SMS	2
Vet ej	4

Nästa fråga ger dig som student flera svarsalternativ, du kan kryssa i mer än ett svar.

34. Jag som student använder mig av universitetets e-mail

- När jag får e-mail som jag behöver svara på
- När jag har missat en föreläsning
- När jag har frågor till föreläsaren
- När jag har frågor om universitetet
- När jag har frågor till universitetet, till exempel om inloggningsuppgifter eller öppettider
- När jag inte hittar information om kurser, tentamensanmälan eller andra frågor som rör mina studier.

PLACERING	ANTAL
När jag får e-mail jag behöver svara på	41
När jag har missat en föreläsning	19
När jag har frågor till föreläsaren	35
När jag har frågat till universitetet, till exempel om inloggningsuppgifter...	16
När jag inte hittar information om kurser, tentamens...	31
Inget svar	4

35. Hur ofta får du svar på den e-mail som du skickar till berörd föreläsare?

- Alltid
- Mer än 70 % av fallen
- Runt 50 % av fallen
- Mindre än 50 % av fallen
- Väldigt sällan
- Aldrig

PLACERING	ANTAL
Alltid	14
Mer än 70 % av fallen	26
Runt 50 % av fallen	2
Mindre än 50 % av fallen	6
Väldigt sällan	2