



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INST FÖR PEDAGOGIK OCH SPECIALPEDAGOGIK

E-postkultur i organisationer

En potentiell utvecklingsmöjlighet för individen?

Johanna Brumark

Kandidatuppsats:	15 hp
Program/kurs:	Kandidatprogram i Pedagogik/PEDG14
Nivå:	Grundnivå
Termin/år:	Vt/2015
Handledare:	Mikael Nilsson
Examinator:	Anna-Carin Jonsson
Rapport nr:	xx (ifylles ej av studenten/studenterna)

Abstrakt

C-uppsats:	15 hp
Program och/eller kurs:	PEDG14
Nivå:	Grundnivå
Termin/år:	Vt/2015
Handledare:	Mikael Nilsson
Examinator:	Anna-Carin Jonsson
Rapport nr:	xx (ifylles ej av studenten/studenterna)
Nyckelord:	E-post, organisation, lärande, arbetspedagogik, sociokulturell teori

Syfte: Syftet med studien är att undersöka om e-postkulturen i en organisation är en potentiell arena för kunskapsbildning.

Teori: Studien har teoretisk ansats i ett sociokulturellt perspektiv på lärande. Resultatet diskuteras utifrån Vygotskij, Säljö och Dysthes teorier.

Metod: Studien genomförs med en kvalitativ metodansats där tre kvalitativa intervjuer och en dokumentationsstudie av organisationens e-postpolicy utgör det empiriska materialet.

Resultat: Studieresultatet visar att det finns stor potential för individerna att lära i organisationens e-postkultur. Resultatet visar även tendenser som kan försämra läromöjligheterna vilket dels bottnar i ett överanvändande av fenomenet.

Förord

Denna studie är ett examensarbete (15 hp) som utförts på heltid under andra delen av vårterminen 2015. Examensarbetet hör till det avslutande momentet i min kandidatutbildning i Pedagogik på Göteborgs universitet.

Ett stort tack vill jag främst rikta till medarbetarna på företaget i Stockholm som tog sig tid att ställa upp i denna undersökning. Jag vill också tilldela ett tack till min handledare Mikael Nilsson som varit till stor hjälp under arbetets gång.

Stockholm den 25 maj 2015

Johanna Brumark

Innehållsförteckning

Abstrakt	1
Förord	1
Innehållsförteckning	1
1.0 Inledning	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Problembeskrivning.....	3
1.3 Syfte.....	3
1.4 Frågeställningar	4
1.5 Uppsatsens disposition	4
1.6 Begreppslista	4
1.7 Kritiska reflektioner.....	5
2.0 Litteraturgenomgång	5
2.1 Relevant forskning om e-post i organisationer.....	5
2.2 Relevant forskning om lärande.....	7
2.3 Teorianknytning.....	8
2.4 Glapp i forskningen	9
2.5 Kritiska reflektioner.....	9
3.0 Metod	9
3.1 Vetenskapligt förhållningssätt	10
3.2 Tillvägagångssätt.....	10
3.2.1 Organisationen	11
3.2.1.1 Urval av organisation	11
3.2.2 Dokumentstudie av e-postpolicy	12
3.2.3 Intervjuer.....	12
3.2.3.1 Urval av informanter	12
3.2.3.2 Utformning av intervjuguiden.....	12
3.2.3.3 Genomförande av intervjuer.....	12
3.2.4 Sökande efter tidigare forskning.....	13
3.2.5 Metodologisk handbok	13
3.3 Validitet och Reliabilitet.....	13
3.4 Etiska reflektioner.....	14
3.5 Kritiska reflektioner.....	14
4.0 Resultat	14
4.1 Medarbetarnas användning av e-post	15
4.2 E-postens negativa konsekvenser	16
4.3 E-postpolicy.....	17
4.3.1 Medarbetarnas åsikter om e-postpolicy.....	17
4.4 Kritiska reflektioner.....	18
5.0 Analys	18
5.1 Sammanfattning av e-postkulturen	18

5.1.2 Läromöjligheter i e-postkulturen?.....	19
5.1 Kritiska reflektioner.....	21
6.0 Diskussion	21
6.1 Vidare forskning.....	23
6.2 Slutsatser.....	23
7.0 Referenslista.....	25
8.0 Bilagor	27
8.1 Intervjuguide.....	27
8.2 Intervju Anna.....	28
8.3 Intervju Bianca	31
8.4 Intervju Carina.....	33

1.0 Inledning

Inledningsvis presenteras inledning och bakgrundsbeskrivning till forskningsområdet. Sedan beskrivs forskningsproblemet och e-postens aktuella och dominerande position i det moderna samhället. Därefter redogörs studiens syfte och frågeställningar följt av begreppslista, uppsatsens disposition och kritiska reflektioner. Det inledande kapitlet syftar främst till att ge läsaren en överblick och förståelse för studieämnet samt dess relevans för individer och organisationer i arbetslivet.

Sedan introduktionen och utvecklingen av internet och IT har progressionen inom teknik gått framåt med stormsteg och lett till radikala samhällsförändringar på kort tid. Internets utbredning har gett oss en ny infrastruktur med globala möjligheter, då vi idag kan kommunicera och samordna på ett sätt som förr inte var möjligt. Den elektroniska brevlådan är ett effektivt medel för människor att kommunicera via och den har tillsammans med andra digitala kommunikationsverktyg fått en central roll i vårt information- och nätverkssamhälle. E-brevlådan gör det möjligt att genom ett portofritt klick sända meddelande till andra sidan jordklotet på några få sekunder (Lundqvist, 2001). Det är ett fåtal decennier mellan den tid då internet och e-brevlådan inte existerade, till att nästan hela den svenska befolkningen använder internet och e-post dagligen. Statistiska mätningar från 2013 visar på att hela 96 % av alla internetanvändare över 12 år i Sverige använder e-brevlådan någon gång ibland och att hela 72 % läser e-post dagligen. Mätningen visar även att e-brevlådan används av barn där hela 87 % av barnen mellan 12 och 15 år använder e-brevlådan någon gång ibland (soi, 2013).

I nätverkssamhället, som också kallas för ett kunskapssamhälle, är behovet av lärande och kunskapsbildning centralt. Kunskap är en väsentlig drivkraft i den moderna ekonomin där arbetsmarknaden allt mer blir kunskap- och kompetenscentrerad (Tedenljung, 2011). För att klara av den nya och föränderliga, kunskapsbaserade arbetsmarknaden är det angeläget för organisationer och individer att se över alla sina möjligheter att lära och utvecklas.

Med utgångspunkt i ovanstående komponenter väcks funderingar om organisationers e-postkulturer och vilket inflytande de har för människor i arbetsvardagen? I ett kommunikationsmedel som används av 96 % befolkningen är det intressant, och framförallt aktuellt, att studera vilka potentiella utvecklingsmöjligheter som kan finnas där.

Med synen på lärande som en kollektiv process som sker i sociala samspel mellan människor, studeras e-postkulturen med en sociokulturell ansats. E-brevlådans funktionalitet som kommunikationsmedel är att sammanlänka människor, vilket gör fenomenet i sig, till en potentiell arena för lärande.

1.1 Bakgrund

På några få decennier har vi gått från att aldrig tidigare hört talas om e-post, till att vi nu kan tala i termer om ”e-postkulturer”. Den nya internetbaserade infrastrukturen har lett till stora livsförändringar för människor, särskilt inom arbetslivet. Genom elektroniska nätverk kan företag, organisationer och individer nu länkas samman på ett sätt som aldrig tidigare varit möjligt. Den kommunikativa tillväxten har gjort att mer traditionella företag övergått till att bli nätverksföretag, vilket innebär att företagen blivit mer internationaliserade och beroende av nätverk och snabb kommunikation. Förändringen av företagsformen har i sin tur inneburit förändrade arbetsvillkor för individen i den aspekten att de måste vara kommunikativa, flexibla och individuella för att passa in i den nya organisatoriska logiken (Lundqvist, 2001).

Enligt Castells (1996) har den industriella kapitalismen övergått till den ”informationella”, där IT i sitt sociala sammanhang blivit basen för tillväxt. I det globala nätverkssamhället ligger inte produktionskraften och mervärdet längre i den materiella produktionen, utan i information och utveckling av kunskap.

I takt med information- och nätverkssamhället har också ett kunskapssamhälle vuxit fram där organisationer och individer står inför ett behov av lärande och kunskapsbildning i det dagliga arbetet för att kunna matcha den föränderliga marknaden. I Nordiska Ministerrådets rapport *Guldtalerna i graasset* (1995) framgår det att lärandets centrala position i arbetslivet beror på tre orsaker:

1. En stark ökning av kunskapsinnehållet i produktionen av varor och tjänster har skett där en växande del av arbetet består i att kommunicera och använda information.
2. Lärande gör det möjligt att avskaffa nedslitna arbetsrutiner och okvalificerat lågavlönat arbete.
3. Lärande har betydelse för arbetsdelningen, där hierarkin i företagen blir mildare genom ökat lärande.

En central del i rapporten är betydelsen av informellt lärande i arbetslivet, vilket innefattar lärande som sker bortom ramen för formell utbildning. Informellt lärande är oftast en omedveten process som sker i relation till andra aktiviteter vi genomför i vardagen och arbetslivet. Det informella lärandet är även dominerande i diskussionen om *Livslångt lärande*, som innebär att lärande fortgår och bör fortgå under hela livet (Elleström, Larsson & Gustavsson, 1996). Med en sådan utgångspunkt är informellt lärande centralt i strävan efter livslångt lärande, och ett livslångt lärande är i sin tur centralt för både individer och organisationer som vill överleva i det föränderliga kunskapssamhället.

Organisationer och individer i det moderna arbetslivet är alltså både beroende av kunskapsutveckling och att kunna kommunicera effektivt. E-brevlådan, som jag fortsättningsvis benämner e-post, är en av flera effektiva kommunikationsmedel och elektroniskt nätverk som används i organisationer. E-posten är en vardaglig och tidskrävande aktivitet som sammanlänkar människor via språklig kommunikation. E-posten är ett sätt för medarbetare att informera och kommunicera med både externa och interna aktörer. E-posten finns numera tillgänglig i flera digitala enheter, vilket gör kommunikationsmedlet till ett flexibelt föremål. Mer detaljerat om hur medarbetare och organisationer använder e-posten skiljer sig mellan organisationer och individer, men det förekommer att verksamheter upprättar policys som talar om hur e-posten bör hanteras i verksamheten. Forskning beskriver policy som betydligt mer än en enkel text, policy är ett sätt för överordnade i organisationer att försöka styra verksamheten och medarbetarna dit man vill. För att förstå innebörden av policys måste policyns innehåll analyseras samt den kontext som den verkställs i. Även konsekvenserna av policyn måste utredas i arbetet mot utveckling och förbättring av institutioner (Lingard & Ozga, 2007).

Tidigare forskning talar för att e-posten har en betydelsefull position i arbetslivet och att den omfattande användningen anses bero på att det går snabbt att kommunicera och informera, den är billig, oberoende av tid och rum, samt dess möjlighet att sända ut större mängder information och kontakta flera mottagare samtidigt (Sjöqvist, 2008). Studier visar att kommunikation har en central roll i utvecklandet av organisationer och att datormedierad

kommunikation ofta är en grundläggande del av kunskapsbaserade organisationer (Rowley, 1999).

Forskningen visar å andra sidan att e-posten också är komplex, där fenomenets positiva komponenter som angivits ovan kan komma att bli negativa om användandet blir gränslöst (Sjöqvist, 2008). E-posten sägs ha en stor växande potential, men att fördelarna med fenomenet inte tillfaller automatiskt utan kan behöva styrning från överordnade i organisationen (Stevens & McElhill, 2000).

I diskussionsforum på internet kan vi följa exempel på både missnöjda och tillfredsställda individer som lyfter exempel från hur deras e-postkultur ser ut på arbetsplatsen och vilka policys och normer som finns. I dessa diskussioner tycks e-posten å ena sidan vara effektiv och gynnsam eftersom att det går fort att kommunicera och informera, men å andra sidan beskrivs e-posten vara problematisk då den tenderar att övergå i ett över-användande (Bukefalos, 2014, 13 oktober & Flashback, 2013, 3 september). Att e-posten tyder på att vara problematisk lyfts dessutom på flera ”coachande” internetsidor, där utvecklingsexperter ger tips och råd på hur e-posten bör hanteras i organisationer (Mindtools, 2015 & Hbswk, 2004, 25 oktober).

Samtlig forskning som redovisats talar för att e-posten är komplex i arbetslivet då den medför både positiva och negativa utfall i organisationens sociala system. För att ta reda på vilka utvecklingsmöjligheter som finns i detta komplexa fenomen i sin kontext, behövs först en klarläggning av organisationens e-postkultur göras. Utfallen av ett komplext fenomen kan variera beroende på organisation, vilket gör det väsentligt att först bilda kunskap om e-postkulturen i den befintliga organisationen.

Med utgångspunkt i ovanstående forskning som visar behovet av kunskapsbildning i det moderna samhället, är det angeläget för organisationer och individer att se över vilka utvecklingsmöjligheter som finns i vardagliga och tidsdominerande arbetsuppgifter som exempelvis e-posten. I strävan efter idealet om livslångt lärande är det således aktuellt att undersöka vilka läromöjligheter som finns bortom formella utbildningssammanhang i organisationen.

1.2 Problembeskrivning

Utifrån den bakgrund som beskrivits kan grunden för mitt arbetslivspedagogiska forskningsproblem förstås. Antagandet för undersökningen bottnar i det massiva användandet av e-post, tillsammans med organisationers och individers behov av kunskapsbildning och livslångt lärande, borde göra att organisationer ser över detta kommunikativa medel som en potentiell arena för kunskapsbildning. Med utgångspunkt i e-postens drastiska tillväxt, det omfattande användandet, samhällets behov av den, tillsammans med beläggen om dess komplexa utfall, gör fenomenet minst sagt aktuellt att studera utifrån samtliga nivåer där kommunikationsmedlet används. Genom att ta reda på en organisations e-postkultur kan vi få en indikation om, och på vilket sätt, fenomenet är en potentiell utvecklingsmöjlighet för nytt lärande.

1.3 Syfte

Jag undersöker en organisations e-postkultur i syfte för att se om huruvida e-postkulturer kan innebära utvecklingsmöjligheter för individen i form av nytt lärande. E-posten studeras som en del av organisationens sociala system, där jag genom en kvalitativ ansats studerar e-

postkulturen utifrån tre olika nivåer i organisationen i avsikt att bilda en så vidgad och reell bild av e-postkulturen som möjligt. I studien betraktas organisationens e-postpolicy som en del av e-postkulturen där innehållet motsvarar ledningens uppfattningar om e-posten i den organisatoriska kontexten. För att avgränsa syftet har tre frågeställningar skapats.

1.4 Frågeställningar

1. Hur visar sig e-postkulturen utifrån medarbetarnas uppfattning av sitt eget e-postanvändande och organisationens e-postpolicy?
2. Är e-postpolicyn en nödvändig resurs i organisationen?
3. Vilka läromöjligheter finns för individerna i organisationens e-postkultur utifrån ett sociokulturellt perspektiv på lärande?

1.5 Uppsatsens disposition

Uppsatsen är indelad i 8 avsnitt med diverse underrubriker för att göra uppsatsen strukturerad och enkel att följa. Respektive avsnitt inleds med en kortare sammanfattning som beskriver vad kapitlet handlar om och samtliga avsnitt avslutas med kritiska reflektioner förutom det avslutande kapitlet. I det inledande avsnittet ges en bakgrundsbeskrivning till ämnet, forskningsproblematik, uppsatsens syfte och frågeställningar. Därefter i avsnitt 2 presenteras det nutida forskningsläget genom en litteraturgenomgång och vilken teoretiskt anknytning studien har utgångspunkt i. I samma avsnitt beskrivs ett forskningsglapp föreliggande inom detta forskningsområde. Det tredje avsnittet behandlar metodval, vetenskapligt förhållningssätt, data, tillvägagångssätt, urval, validitet och reliabilitet och etiska principer. Därefter i avsnitt 4 presenteras studiens resultat följt av kapitel 5 som innehåller analys av resultatet. Uppsatsen avslutas med ett reflekterande kapitel där jag diskuterar resultatet och drar slutsatser (avsnitt 6). Längst bak i uppsatsen finns referenslista och bifogade bilagor.

1.6 Begreppslista

För att förtydliga innebörden av de något mer sällsynta eller mång-definierade begreppen som används i denna uppsats, har en begreppslista införskaffats. Nedanstående begreppsförklaringar motsvarar den betydelsen jag förhåller mig till i denna uppsats.

E-postkultur

E-postkultur är ett begrepp som inte existerar i den svenska nationalencyklopedin (NE), men innebörden av begreppet är detsamma som begreppet *företagskultur* som betyder de värderingar, regler och normer som kännetecknar ett företag eller en organisation. Den informella föreställningsmässiga sidan av företaget, företagsklimatet, företagsspecifika mönster, företagshistoria och traditioner är komponenter i en företagskultur (NE, 2015). Inom begreppet lyfts även företagsledningars försök att styra organisationerna genom att bestämma ideal och normer som de anställda ska handla och tänka i enlighet med. E-postkulturbegreppets betydelse i denna studie är alltså densamma som företagskulturbegreppet, där ordet *företag* byts ut mot ordet *e-post*. Begreppet begränsas till den kultur som berör e-posten.

E-postpolicy

E-postpolicy existerar inte heller i den svenska nationalencyklopedin. Begreppet har samma innebörd som *policy*, vilket är en avsiktsförklaring och riktlinjer för att styra beslut och uppnå

önskade mål. Polycys kan ses som politiska, organisatoriska och administrativa mekanismer som skapats för att nå bestämda mål (NE, 2015). E-postpolicy är alltså en policy om e-post.

IT

Begreppet IT en förkortning för informationsteknologi, där ordet information som också står för kommunikation, handlar om data och kunskap som på något sätt samlas in, bearbetas och sprids. Teknologi handlar om metoderna för hur kunskapen samlas in, bearbetas och sprids.

Komplext fenomen

Ett fenomen är komplext när det består av flera komponenter och aspekter, som påverkas av ett flertal olika faktorer så att det inte går att överskåda eller förutse vad som kommer att hända i ett kommande förändringsförlopp.

Ledning

Begreppet ledning är i sin organisatoriska kontext ett samlingsbegrepp för de verkställande personer som bestämmer och beslutar över- och i verksamheten.

1.7 Kritiska reflektioner

Det är ytterst relevant att belysa länders olikheter. Den tekniska utvecklingen är inte etablerad i samtliga samhällen runt om i världen och det finns dessutom organisationer och yrken i teknikutvecklade länder som inte är stora användare av e-post. Observera att e-postens mjukvara och funktionaliteter inte diskuteras i denna studie såvida de inte har en märkbar påverkan på organisationens sociala system.

2.0 Litteraturgenomgång

I detta avsnitt presenteras tidigare forskning om e-post i organisationer samt relevant forskning om lärande. Litteraturgenomgången är uppdelad i två delar för att underlätta för läsaren att följa den röda tråden. I detta avsnitt beskrivs även studiens teoretiska anknytning samt ett föreliggande forskningsglapp och några kritiska reflektioner.

I litteraturgenomgången presenteras tidigare forskning som är särskilt relevant för studien. Först redovisas en samlad bild av e-postens roll i organisationer i avsikt för att skapa en bredare förståelse för e-posten i en social- och organisatorisk kontext. Mängden studier om e-post i organisationer inom det arbetslivspedagogiska forskningsfältet är avsevärt liten, vilket gör att litteraturgenomgången således inte avgränsas efter dess vetenskapliga disciplin, utan istället efter om fenomenet studerats i en social- och organisatorisk kontext. Därefter redovisas relevant litteratur om lärande som är betydelsefull för diskussionen om e-postkulturens läropotential. Studien har teoretisk anknytning i sociokulturell teori, vilket jag redogör för längre ner i detta kapitel.

2.1 Relevant forskning om e-post i organisationer

Eftersom e-post är en produkt av internet och en del av det elektroniska nätverk människor och företag kommunicerar via, är Lundqvist (2001) en betydelsefull källa för denna studie. Lundqvist (2001) redogör för internets uppkomst, utveckling och påverkan på samhälle och arbetsliv. Författaren förklarar att den nya internetbaserade infrastrukturen lett oss in i ett globalt nätverkssamhälle där företagens förutsättningar och arbetsvillkor förändrats. Internet och IT-utvecklingen har expanderat den geografiska räckvidden och gjort det möjligt för nätverksbildningar mellan företagen. Utvecklingen av elektroniska nätverk har gjort att

organisationer kan samordna effektivt, oberoende av tid och rum och till låg kostnad. Författaren avslutar ditt litterära verk med konstaterandet att det finns ett glapp mellan införandet av ny teknik och produktivitetmätningar, det vill säga att det föreligger tendenser att IT-investeringarna går före det reella behovet inom organisationen och att teknikenheters produktivitet inte undersöks ordentligt. Boken är skriven år 2001 vilket innefattar att en del utveckling har skett sedan dess, men de teorier och antaganden som görs om framtiden stämmer dock bra överens med hur samhället kommit att utvecklas. Boken är relevant för min studie i det avseendet att den bidrar med förståelse för hur den drastiska samhällsförändringen som inträffade i och med utvecklingen av internet och IT haft för påverkan i arbetslivet. Litteraturen belyser e-postens betydelse som en del av de elektroniska nätverk företag numera präglas av (Lundqvist, 2001).

Hela 96 % av den vuxna internetanvändande befolkningen använde e-posten någon gång under år 2013 och 72 % brukade e-post dagligen. Denna statistik presenteras i rapporten *Soi2013*, som är en statistisk internetmätning om svenskarnas internetanvändande år 2013. Svenskarna och internet (SOI) är en årlig rapport från stiftelsen för internetinfrastruktur som utforskar den svenska internetanvändningens förändring och utveckling. Mätningen visar att endast 14,2 procent av den svenska befolkningen inte använde internet och det framgår att den specifika gruppen är yngre barn och äldre. Statistiken visar alltså att majoriteten i Sverige numera använder både internet och e-post (Findahl, 2013). Denna data är utgångspunkt för min studie och antaganden om e-postens centrala roll. Rapporter om e-postanvändning från 2014 finns inte tillgängliga i dagsläget.

Forskningen ovan tyder på e-postens centrala och betydelsefulla roll i det moderna arbetslivet, men vad säger forskningen om dess effekter i organisationens sociala system?

I litteraturen om e-post är *Computer Mediated Communication (CMC)* ett centralt och återkommande begrepp, där e-post förklaras vara en del av CMC. Forskning inom området CMC fokuserar på effekterna som datormedierad kommunikation har på det sociala systemet. CMC anges ha förändrat människors sätt att integrera vilket haft stor påverkan på arbetslivskoren i organisationer, ibland i negativ utsträckning. Rowley (1999) presenterar en väsentlig studie om CMC där forskaren argumenterar för att kommunikation har en central roll i utvecklandet av organisationer och att datormedierad kommunikation ofta är en huvudsaklig del i kunskapsbaserade organisationer. Studien visar att följderna av CMC i organisationer är som störst inom arbetsvillkoren, rollerna och relationerna. Några intressanta ståndpunkter som förs utifrån forskningsresultatet är att effekterna av CMC kan försämra relationerna mellan individer och grupper som i sin tur påverkar möjligheterna att skapa en miljö där organisationens explicita och implicita kunskaper kan delas (Rowley, 1999). Forskningen är skriven inom disciplinen Human Resources och Beteendevetenskap.

Tidigare forskning som inspirerats av studieresultat inom forskningsområdet CMC är bland annat Sjöqvist (2008), som undersöker när och varför det finns negativa utfall av e-post i organisationer. Forskningen visar genom kvalitativa intervjuer att e-posten är ett effektivt, användbart och omtyckt redskap bland individerna men också att en viss komplexitet råder då e-postens positiva komponenter kan komma att bli negativa om ett överanvändande sker. Undersökningen visar även att e-posten kan leda till stress bland användarna. Studien är producerad inom den vetenskapliga disciplinen data- och systemvetenskap, där det empiriska materialet bestod av fokusgrupper, intervjuer, webbenkäter, internetsök och dokumentstudie av deltagarnas e-postmeddelanden (Sjöqvist, 2008). Kunskapen som studien förmedlar är relevant för min studie då den styrker de personliga iakttagelser jag gjort om e-posten som ett

komplexfullt fenomen i organisationer samt för att resultatet ger förståelse och kunskap om e-postens effekter i en organisatorisk kontext.

Stevens & McElhill (2000) har genomfört en studie som belyser både e-postens operativa fördelar och vilka konsekvenser som den kan resultera i om användandet missbrukas. Forskarna argumenterar för att e-posten inte tillfaller positivt automatiskt i organisationer utan att det krävs någon form av styrning. I studien presenteras en modell som de riktar till chefer att använda i syfte för att förstå e-postanvändandet i organisationen. I artikeln diskuteras även e-posten som en orsak till informationsöverflöd, där dess egenskaper gör den till ett enkelt och effektivt sätt att skicka information till vem som helst och var som helst (Stevens & McElhill, 2000).

Den tidigare forskningen tyder alltså på att e-postens effekter i organisationens sociala system är flera, där följderna både är positiva och negativa. Med denna bakgrund kan e-postkulturen som undersöks förstås på ett djupare plan, vilket är en förutsättning för att förstå läromöjligheterna inom den.

2.2 Relevant forskning om lärande

Begreppet *Livslångt lärande* är centralt inom det pedagogiska fältet. Ellström, Larsson, & Gustavsson (1996) beskriver att begreppets stora genomslagskraft tros ha och göra med sin öppna och elastiska karaktär. Begreppet beskrivs enligt Ellström et al. (1996) vila på två huvudprinciper, ”lärande fortgår och ska fortgå hela livet” och ”lärande sker i vardagen och inte enbart inom ramen för formell utbildning”. Dessa två grundprinciper kan i sin tur tolkas på olika sätt förklarar Ellström et al. (1996), den första tolkningen innebär att man ser principerna som självklarheter och som faktiska påståenden om människors lärande. Den andra tolkningen av huvudprinciperna innebär en syn på livslångt lärande som långt ifrån en självklarhet, utan mer som ett bildningsideal eller en utbildningsideologi, dvs. som en vägledande normativ princip för samhällets utbildningspolitik. Livslångt lärande uppfattas i den andra tolkningen med andra ord som en princip för reformering i vardagen och i arbetslivet. Oavsett tolkning så drar Ellström et al. (1996) en slutsats om att förutsättningarna för ett livslångt lärande skapas i vardagen genom de aktiviteter som vi ständigt engagerar oss i.

Ellström et al. (1996) redogör även för informellt lärande som en central del i strävan mot livslångt lärande. Ett informellt lärande kan både vara medvetet eller planerat, men största delen av informellt lärande sker spontant och omedvetet som en följdverkan av andra aktiviteter. I denna studie förhåller jag mig även till det positiva lärandet, vilken är lärande som främjar individens utveckling i form av kunskapsbildning och ökad kompetens (Ellström, Larsson, & Gustavsson, 1996).

Littleton & Mercer (2013) har infört ett nytt begrepp till det pedagogiska forskningsfältet. Begreppet *Interthinking* är en kollektiv och social läroprocess som innebär att människor genom språket är förmögna att tänka kreativt och produktivt tillsammans. Genom språket integrerar människor inte endast, utan de ”interthink”. I denna teori betraktas språket som ett avgörande verktyg för att människor ska kunna tänka kollektivt och där samtalets form styr läroprocessen. Forskarna argumenterar för att kunskap om kollektiva läroprocesser är viktigare än någonsin eftersom organisationer allt mer arbetar kollektivt i grupper och team. Denna teori är i linje med studiens utgångspunkt om lärande som en kollektiv och social process.

Med utgångspunkt i att människors livslånga lärande och behov av kunskapsbildning för att klara av den moderna marknaden, återstår frågan om e-postkulturer med sin komplexa karaktär är en potentiell utvecklingsarena för individen? I denna studie används orden *utvecklingsmöjlighet* och *kunskapsbildning* som termer för lärande. Lärandet beskådas i sin tur utifrån ett sociokulturellt perspektiv.

2.3 Teorianknytning

Med ett sociokulturellt angreppssätt diskuteras den tidigare forskningen och studieresultatet utifrån en synvinkel där lärande betraktas som en ständig och social process beroende av sitt sammanhang. Nedan presenteras det sociokulturella perspektivet utifrån Vygotskij, Säljö och Dysthes teorier.

Psykologen och pedagogen Lev Vygotskij gestaltas som grundaren till den sociokulturella teorin, där han kom på att människans läroprocess startar i en social aktivitet. Läroprocessen delar Vygotskij in i två delar, intermental nivå och intramentalt plan, vilket betyder ”i samverkan med andra” och ”då de flyttar in och formas på ett inre plan”. Denna process kallas för internalisering, vilket enligt Vygotskij är långt ifrån en enkel eller passiv process där individen bara tar in allt från sin omgivning. Läroprocessen utvecklas i en social samverkan till individuella medvetenhetsfunktioner där kommunikation är en förutsättning för mänskligt lärande. Enligt Vygotskij beskrivs den sociala miljön avgörande för lärande, där sociala, historiska och kulturella faktorer påverkar (Dysthe, 2008).

En efterträdare inom den sociokulturella teorin som grundar sina antaganden på Vygotskij ursprungsteori, är Roger Säljö. En central del i Säljös (2014) teori om lärande är betydelsen av *sociokulturella redskap*. Språket beskrivs vara det viktigaste kulturella redskapet för läroprocessen då vi genom språket kan förklara, förstå och tänka om omvärlden. Språket är inte neutralt eller oföränderligt utan är djupt förankrat i historiska, kulturella, kollektiva och individuella sammanhang som det framträder i. Säljö (2014) menar att vi måste förstå hur språket är med och skapar vår verklighet samt vilka investeringar och kulturella avlagringar som finns i det språkliga redskapet. Han konstaterar att det är i interaktionen mellan människor som de språkliga verktygen får mening.

Sociokulturella redskap kan både vara fysiska eller intellektuella, där språk och kommunikation är exempel på intellektuella redskap, och föremål (artefakter) är fysiska redskap. I Säljös sociokulturella teori framgår även sammanhanget som lärandet sker i, vara centralt för läroprocessen. För att förstå hur människor utvecklas, måste miljön och det sociala sammanhanget studeras (Säljö, 2014).

Säljö (2014) uppger även att lärande sker på individ-, organisation- och samhällsnivå, där han förklarar att lärandet också ska ses som en konsekvens av människors handlingar samt att individer är hårt bundna till dem redskapen de har tillgång till. Med en sådan utgångspunkt måste man för att förstå lärandet, studera människans omgivning och de resurser som den använder (Säljö, 2014).

Ytterligare en efterträdare inom den sociokulturella teorin är Olga Dysthe, som även hon menar att lärandet är situerat och sker genom kommunikation, deltagande och samspel (Dysthe 2008). Tillskillnad från Vygotskys teori om lärande som en internaliseringsprocess, så hävdar Dysthe att lärande är en gemensam kunskapskonstruktionsprocess. Hennes teori värdesätter även relationer som en central faktor i lärande. Relationer mellan människor blir

viktiga eftersom lärande sker i en social kontext genom deltagande och samspel, där kommunikation och språk är elementär (Dysthe, 2008).

Dessa tre teorier stämmer överens med min egen uppfattning av mänskligt lärande.

2.4 Glapp i forskningen

Redan år 2000 hade e-posten studerats inom flera forskningsfält, bland annat inom sociologin, datavetenskap, human Resources och managementteori (Stevens & McElhill, 2000). Inom den pedagogiska disciplinen är studier om e-post inte särskilt framträdande, synnerligen inte i en organisatorisk kontext. Forskning som studerar *e-postkulturer* i organisationer, är av min bedömning omärkbar inom det här forskningsfältet. Undersökningar om hur e-postkulturer kan vara en utvecklingsmöjlighet för individen har jag inte heller kommit över, inte heller forskning som studerar organisationers *e-postpolicys*. Av min bedömning föreligger det alltså ett forskningsglapp när det kommer till att undersöka e-postkulturers läromöjligheter för individen. Genom denna metodologiska design som jag använder tillsammans med ett ”nytt” begrepp, kan jag sannerligen bidra med ny kunskap till forskningen.

2.5 Kritiska reflektioner

Jag vill belysa en viss problematik med att finna vetenskapliga studier genom att använda det aktuella ämnet som sökord. När en söker meningar med orden e-post, email eller mail så är det oftast organisationer och personers kontaktuppgifter som visas i sökrutan. Sökningar som ”forskning om e-post” och ”research about email” ger inte heller givna sökresultat. Observera även att forskningsglappet som jag redovisar för är baserat på mina individuella resurser och den begränsade tidsomfattning jag haft till att göra en litteraturstudie på. Vid större och djupare forskningsöversikter kan eventuellt ytterligare vetenskap om e-post i organisationer existera än de jag behandlar i denna studie.

Ytterligare en aspekt att belysa är forskningens årgång, där en del litteratur är skrivna runt millenniumskiftet. Teknikutvecklingen har expanderat sedan dess, vilket naturligtvis inneburit ytterligare förändringar. Forskningen är trots några år på nacken, ändå relevant för min studie då e-brevlådans funktion i stor omfattning visats sig vara densamma nu fast i mindre utsträckning.

3.0 Metod

I det här avsnittet beskrivs valet av metod och tillvägagångssättet för att samla in studiens empiriska material. Därefter presenteras mitt vetenskapliga förhållningssätt som studien förankrats i, följt av reflektioner kring studien i relation till etiska principer. Organisationen och intervjuerna baserades på olika urval vilket jag redovisar och förklarar i detta avsnitt. Metodologiska reflektioner lyfts i slutet av kapitlet under rubriken ”kritiska reflektioner”.

Studien håller en kvalitativ design där två kvalitativa metoder användes för att samla in det empiriska materialet. Den första metoden var *dokumentstudie* där organisationens policy kring e-posten studerades. Den andra metoden var *semistrukturerade intervjuer* där jag intervjuade tre av organisationens anställda. Eftersom studien syftar till att undersöka ett fenomen i en utvald kontext valdes den kvalitativa forskningsmetoden. I denna samhällsvetenskapliga studie är analysen central där egna tolkningar av både intervjumaterialet och textdokumentet gjorts. Med ett syfte som handlar om att öka förståelsen om ett fenomen är en kvalitativ metod det enda lämpliga. I det avseendet att

studien inte syftar till att mäta kvantitet eller vara generaliserbar så är en kvantitativ forskningsmetod inte heller aktuell i detta sammanhang. Inom vetenskapliga studier är det förekommande att forskare kompletterar kvalitativ forskning med kvantitativa metoder för att göra forskningen mer generaliserbar och för att kunna utse eventuella mönster (Justesen & Mik-Meyer, 2011). I de metodologiska överväganden som gjorts kom jag fram till att undersökningens tidsomfattning inte gör det möjligt att genomföra ytterligare metoder.

Det finns en del centrala åtaganden att ta hänsyn till vid kvalitativa intervjuer. Kontexten bör väljas med omsorg för att intervjuerna ska kunna genomföras på bästa sätt. Det är också angeläget att informera informanterna om studiens syfte, individskysskrav och hålla den tidsram som angivits. God planering och hänsynstagande till att tekniken inte alltid är tillförlitlig är också relevant för forskningens kvalitet och resultat (Justesen & Mik-Meyer, 2011).

3.1 Vetenskapligt förhållningssätt

Inom kvalitativa organisation- och ledarskapsstudier är tre vetenskapliga perspektiv särskilt förekommande: realistiskt-, fenomenologiskt- och konstruktivistiskt perspektiv. Som forskare är ens vetenskapliga förhållningssätt avgörande för vilka konsekvenser forskningsprojektet får i praktiken och i det analytiska arbetet (Justesen & Mik-Meyer, 2011). Min grundläggande förståelse av världen och syn på kunskap hör till den fenomenologiska traditionen. Inom vetenskapsteorin finns olika förklaringar av fenomenologin men den enhetliga och grundläggande utgångspunkten för perspektivet är subjektiviteten och tolkningens betydelse av vår gemensamma livsvärld (Justesen & Mik-Meyer, 2011). Enligt Kvale & Brinkman (2009) handlar fenomenologin om att förstå sociala fenomen utifrån individernas egna perspektiv och sätt att se på världen. Med en sådan utgångspunkt är den subjektiva upplevelsen det väsentliga, där min roll som intervjuare inte är att bedöma om en upplevelse är riktig eller inte. Ett fenomenologiskt förhållningssätt är därför lämpligt i studier som denna när det handlar om att undersöka medarbetares subjektiva uppfattning av ett fenomen i sin verklighet. Inom fenomenologiska studier kan fenomenet som betraktas alltså vara mångsidigt eftersom det kan framträda olika beroende på individens subjektiva uppfattning av den gemensamma livsvärlden.

Tillskillnad från det realistiska perspektivet så existerar ingen objektiv verklighet inom fenomenologin. Ett sådant synsätt leder till metodologiska konsekvenser i det avseendet att forskaren inte heller kan vara objektiv i sin forskning. Med andra ord blir kontexten och det personliga mötet med intervjupersonerna centrala i denna studie, där jag som intervjuare påverkar intervjusituationen på ett eller annat sätt. Eftersom jag vill vara lojal mot min forskning och uppnå god validitet bestod intervjuguiden av öppna frågor.

3.2 Tillvägagångssätt

Studien inleddes med att göra en forskningsöversikt för att skapa en överblick över det aktuella forskningsområdet. Redan från start har jag haft en tydlig bild av att studera e-posten i sitt sociala sammanhang, i en organisatorisk kontext och med ett utvecklingssyfte. Den bilden har kontinuerligt följt med under arbetets gång men den exakta inriktningen valdes efter den litteratur och tidigare forskning som hittats om e-post i arbetslivet.

För att få kunskap om e-post i en organisation användes begreppet *e-postkultur*, som är ett samlingsbegrepp för samtliga uppfattningar om e-posten i organisationen. Uppfattningarna

som studeras kommer från tre skilda delar av organisationen: Medarbetare, gruppchefer och ledningen.

Jag hade kontakt med två medelstora företag som ville ställa upp i undersökningen, dock visade det sig att det ena företaget inte hade en upprättad e-postpolicy vilket det andra företaget hade. Av den anledningen valdes de företag som erhöll en upprättad e-postpolicy för att försäkra mig om att ett betydande e-postflöde fanns i organisationen. En e-postpolicy hade förmodligen inte funnits i företaget om e-postanvändandet inte var av betydande storlek. Genom en chef i verksamheten fick jag kontaktuppgifter till två medarbetare som var stora användare av e-post. Jag fick förfrågan om medarbetarens tjänst och språk spelade någon roll för min undersökning, vilket jag svarade att det inte var av betydelse för studiens innehåll, men att svensktalande personer föredrogs eftersom uppsatsen skrivs på svenska. Medarbetarna som jag fick kontaktuppgifter till arbetade som Team Managers, vilket innefattar en mer ledande roll i verksamheten. På grund av att jag ville bilda mig en vidgad bild av e-postkulturen som möjligt gick inom studiens ramar, gjordes därefter ett medvetet val att fråga om ytterligare en person, som inte arbetade i en ledande roll, ville ställa upp i undersökningen. Redan nästa dag fick jag genom Team Managerna kontakt till den tredje informanten på kundtjänstavdelningen. Möte för intervjuerna bokades in veckan därpå. Mer detaljerad information om intervjuernas urval, utformning och genomförande finns längre ner i avsnittet.

Efter intervjuerna gjordes en noggrann transkribering av materialet vilket tog ungefär sju timmar att genomföra. En kartläggning av intervjusvaren gjordes därefter, där samband mellan svaren och särskilt utmärkande uppfattningar noterades. Denna kartläggning användes som bas vid sammanställningen av resultatet.

Analysarbetet genomfördes med inspiration från analysmodellen *General analytical procedure*, vilket är en välkänd analysmodell att använda vid kvalitativ data (Collins & Hussey, 2013). Modellen har tre strukturella huvudmoment som jag förhöll mig till under arbetets gång i syfte för att hålla god struktur i analysarbetet. Det första huvudmomentet bestod av att sortera och reducera det empiriska materialet. Det andra steget var att redovisa resultatet på ett tydligt sätt och i det tredje momentet drogs konklusioner. Denna modell har varit av betydelse för att behålla en röd tråd i analysarbetet.

3.2.1 Organisationen

Studien utfördes på en internationell organisation i Stockholm som har omkring tusen anställda. Verksamheten är en del av den privata sektorn och har e-post som ett dominerande arbetsverktyg både vid intern och extern kommunikation.

3.2.1.1 Urval av organisation

Eftersom studien syftar till att studera en e-postkultur i en organisation var det aktuellt att organisationen är stora användare av e-post. Jag gjorde bedömningen att om en upprättad e-postpolicy finns i verksamheten så ökar det möjligheterna att e-postanvändandet kan vara avsevärt stort. Att organisationen är stora användare av e-post är en förutsättning för att undersökningen ska få god validitet. En e-postpolicy ger även en vidgad förståelse om e-postkulturen då policyn motsvarar ledningens bestämmelser om e-posten i organisationer. Med detta krav skickade jag ut en förfrågan till en vän som arbetar på ett företag där jag anade att en e-postpolicy fanns utformad, vilket det gjorde. Urvalet av organisationen är ett så kallat

snöbollsurval, där jag tog kontakt med en relevant verksamhet som jag sedan använde för att få kontakt med intervjupersonerna (Kvale & Svend Brinkmann, 2009).

3.2.2 Dokumentstudie av e-postpolicy

Textdokumentet med organisationens e-postpolicy omfattar en A4 sida och är kort och koncist skriven. Dokumentets huvudrubrik är "Guidelines & Recommendations" och innehåller information om hur man ska tänka när man skickar e-post. Dokumentet innehåller även information om hur mycket e-post som går igenom företaget per månad. Textdokumentet fick jag tillgång till några dagar innan intervjuerna ägde rum vilket gjorde att e-postpolicyen studerades både innan och efter intervjuerna. Detta gjorde att jag gick in i intervjuerna med en överblick över organisationens e-postkultur. Detta påverkade dock inte intervjuvaran eftersom jag undvek att ändra frågorna eller kommentarerna efter informationen i den, jag nämnde inte heller för informanterna att jag hade läst den. Vidare i analysdelen finns ett utdrag från policydokumentet.

3.2.3 Intervjuer

Den 21 april 2015 genomfördes tre semistrukturerade intervjuer på en organisation i Stockholm. Två av informanterna hade en ledande roll inom organisationen som Team Managers, fast med olika inriktningar. Den tredje informanten var inte i en ledande roll som kundtjänst medarbetare.

3.2.3.1 Urval av informanter

Informanterna valdes efter ett snöbollsurval, där jag kom i kontakt med informanterna via en bekant på ett företaget. Det som efterfrågades var ett gediget vardagligt e-postanvändande och att medarbetarna hade arbetat i organisationen minst i sex månader i syfte för att de skulle kunna besvara intervjufrågorna på bästa sätt. Mina önskemål framfördes till chefen som jag genom en vän fått kontakt med. Jag gick in i denna uppsats med inställningen att det är medarbetare och inte högt uppsatta chefer som ska utgöra det empiriska materialet vilket således också efterfrågades. Anledningen till detta var antagandet om att chefer eventuellt arbetar med andra uppgifter där e-postanvändandet inte är i samma utsträckning som för medarbetarna under arbetsdagen. Om medarbetarna således hade ledarpositioner eller mindre chefspositioner hade ingen betydelse så länge de är stora användare av e-post.

3.2.3.2 Utformning av intervjuguiden

Intervjuguiden testades först genom en pilotteststudie i syfte för att stärka intervjuguidens tillämplighet. Efter en del justeringar av frågor som visade tendenser att missuppfattas, fastställdes en intervjuguide med tio huvudfrågor. En semistrukturerad intervjuguide valdes i syfte för att ge informanterna utrymme att ta upp andra intressanta aspekter om e-posten samtidigt som intervjun inte skulle lämna temat. Jag tog ett beslut om att min problemställning bäst skulle belysas genom en semistrukturerad intervjuguide eftersom semistrukturen beskrivs som att vara en lämpad metod när man arbetar explorativt för att få fram ny kunskap men samtidigt vill få svar på ett antal förbestämda teman (Justesen & Mik-Meyer, 2011). Intervjuerna tidsuppskattades efter pilotteststudien ta mellan 10-20 minuter per intervju.

3.2.3.3 Genomförande av intervjuer

Samtliga intervjuer genomfördes i ett slutet rum på den utvalda organisationen. Jag placerade mig snett bredvid informanterna vid intervjutillfället i syfte för att få informanterna att känna

sig så avslappnade som möjligt. Jag ville undvika risken att de skulle känna sig förhörda och därmed tänkbart inte bekväma med att svara på frågorna. Samtalen spelades in med min mobiltelefon som redskap, samtidigt skriftliga anteckningar fördes. Anteckningarna gjordes i förebyggande syfte ifall det tekniska inspelningsredskapet skulle sluta fungera. Anteckningarna fördes förhand och inte på en digital skärm med hänsyn till att föremål emellan oss möjligen hade påverkat samtalet. Innan intervjun startades informerades jag om undersökningens syfte, intervjuens tidsuppskattning samt information om de grundläggande individskyddskraven. Intervjuerna inleddes sedan med några uppvärmningsfrågor om tjänst, år i verksamheten och personens ålder. Jag höll mig inom den uppskattade tidsramen i samtliga intervjuer och alla huvudfrågor blev besvarade. Intervjuerna avslutades med ett tack samt en förfrågan om de var intresserade av att ta del av studiens färdiga upplaga. Intervjuguiden finns som bilaga i slutet av uppsatsen.

3.2.4 Sökande efter tidigare forskning

För att ta reda på forskningsläget kring e-posten i en organisatorisk kontext har jag sökt litteratur på Stockholms stadsbibliotek, Kungliga Tekniska Högskolans forskningsdatabas Primo och Göteborgs Universitets databas Gupea. Jag har även letat tidigare forskning genom att använda sökmotorn Google Scholar och Diva-portalen, där bland annat ”Research about e-mail in organisations” och ”forskning om e-post” var några söktermer. Internetstatistiken har hämtats från Stiftelsen för internetinfrastruktur och utöver denna forskning har jag sökt information och åsikter om ämnet på internetbaserade diskussionsforum och coach- och management sidor.

3.2.5 Metodologisk handbok

Jag vill presentera den metodbok jag valt att använda som primär metodologisk referens i detta arbete. Boken *Kvalitativa metoder: från vetenskapsteori till praktik* lämpar sig till studenter som gör samhällsvetenskapliga organisationsstudier. Boken innehåller teorier från flera historiska vetenskapsmän inom metod- och vetenskapsteorin vilket gör den till en praktisk handbok vid utförande av en kvalitativ studie (Justesen & Mik-Meyer, 2011) (Lundqvist, 2001).

3.3 Validitet och Reliabilitet

Validitet och reliabilitet är två framträdande kvalitetskriterier inom den kvalitativa forskningen. Validitetsbegreppet handlar om studiens giltighet och reliabilitetsbegreppet om studiens tillförlitlighet (Justesen & Mik-Meyer, 2011). Denna studie bedöms ha en relativt god validitet eftersom resultatet belyser studiens syfte och frågeställningar, dvs. undersökningen mäter det som avses att mäta. När det gäller studiens begreppsvaliditet, dvs. om e-postkulturen som studerats framträder på ett giltigt sätt genom det kvalitativa metodvalet, anser jag vara god eftersom organisationens e-postkultur kan utläsas genom den valda kvalitativa metoden. Begreppsvaliditeten hade o andra sidan kunnat förbättras genom fler intervjuer med medarbetare med olika tjänster, på så vis hade en bredare syn på organisationens e-postkultur möjligt framträtt. Förslagsvis hade en kompletterad dokumentationsstudie av medarbetarnas e-postmeddelanden varit nödvändig för att skapa omfångsrikare kunskap om e-postkulturen.

Reliabiliteten är låg på grund av studiens minimala omfång och det avseende att studien endast undersöker tre subjektiva uppfattningar av ett fenomen inom en specifik kontext. För att öka reliabiliteten kan undersökningen förslagsvis kompletteras med en kvantitativ metod (Justesen & Mik-Meyer, 2011).

3.4 Etiska reflektioner

En del forskningsetiska överväganden har gjorts under studiens gång för att förebygga risken att informanterna råkar ut för negativa konsekvenser på grund av deras deltagande i min undersökning. Jag ville skydda deltagarna från att någon skulle få otillbörlig insyn i deras livsförhållanden. Studien har därför utgångspunkt i vetenskapsrådets (1990) grundläggande individskyddskrav: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Vid forskning måste ett vägande av värdet mellan det förväntade kunskapsstillskottet och de eventuella risker som informanterna och organisationen kan utsättas för göras (Justesen & Mik-Meyer, 2011) Jag bedömer att det aktuella forskningsämnet i sig inte är etiskt problematiskt. E-posten är accepterat i samhället, inte negativt betingat, utförs av en majoritet i samhället och ämnet är inte heller moraliskt känsligt. Av den anledningen blir vägandet mellan forskningens kunskapsstillskott och de forskningsetiska principerna inte svår att göra. Med utgångsläge i vetenskapsrådets individskyddskrav får organisationen och informanterna följaktligen fiktiva alias.

3.5 Kritiska reflektioner

En viss svårighet upplevdes när jag skulle utforma och genomföra intervjuerna i relation till det fenomenologiska teoretiska ställningstagandet. Vetandet att jag som intervjuare och subjekt omöjligt kan vara objektiv och ignorera mina egna uppfattningar om e-posten, gör processen en aning komplext. Jag tycker dock att utformandet av intervjuguiden och genomförandet av intervjuerna resulterade i både god validitet och reliabilitet i sitt sammanhang, eftersom jag ställde öppna tematiserade frågor där informanten fick utrymme att svara brett. Följdfrågorna ställdes också i öppen form där till exempel ”berätta mera” och ”vill du utveckla” användes ett upprepande gånger. En semistrukturerad metod var därför ett kvalificerat val i denna studie. Vid större forskningsprojekt skulle studien kunna kompletteras med en kvantitativ metod eller ytterligare kvalitativa intervjuer för att skapa ett bredare perspektiv om organisationens e-postkultur och vilka utvecklingsmöjligheter som där kan finnas. Studiens minimala omfång gör den icke generaliserbar med andra organisationer. För att öka reliabiliteten behöver jag bland annat intervjua fler medarbetare på olika organisationer.

4.0 Resultat

I detta avsnitt redovisas det empiriska materialet genom citat från intervjuerna och utdrag från organisationens policydokument. Resultatet är indelat i rubriker för att göra det lättare för läsaren att avläsa resultatet. Kapitlet avslutas med kritiska reflektioner om valet att översätta en del av resultatet till svenska.

Inledningsvis presenteras informanternas fiktiva alias och reella ålder samt tjänst och antal år på verksamheten. Resultatet är i sin tur indelat i tre delar i syfte för att förenkla för läsaren. Den första delen redovisar medarbetarnas användning av e-post och den andra delen visar e-postens negativa konsekvenser i organisationen. Den tredje delen redovisar organisationens e-postpolicy.

Det empiriska materialet består av kvalitativa intervjuer och en dokumentstudie. Intervjusvaren är medarbetarnas individuella uppfattningar av sitt eget e-postanvändande och organisationens e-postpolicy. I denna studie är ordet uppfattning betydelse av individens egna åsikter.

Resultatet, som speglar organisationens e-postkultur kommer från tre olika håll i organisationen. Till att börja med har vi den upprättade e-postpolicyn som innehåller bestämmelser om hur e-posten ska hanteras i verksamheten. Besluten är tagna av organisationens överordnade (ledningen) och betraktas därför som en sammanfattning av deras åsikter om e-posten i den organisatoriska kontexten. Vi har således de båda Team Managerna som är gruppchefer på olika avdelningar och en medarbetare som arbetar på kundtjänst.

Informant 1: Anna: 27 år, Team Manager, tre år i organisationen

Informant 2: Bianca: 32 år, Team Manager, drygt två år i organisationen

Informant 3: Carina: 25 år, medarbetare inom kundtjänst, två år i organisationen

4.1 Medarbetarnas användning av e-post

Det empiriska materialet visar att samtliga informanter använder e-posten som ett vardagligt kommunikationsmedel i arbetet. Anna uppskattar att hon lägger halva arbetstiden på e-post, Bianca uppskattar sitt användande till ett par timmar om dagen och Carina lägger i princip hela sin arbetstid på e-post. Nedanstående citat visar Annas uppskattning av sitt e-postanvändande:

”Puust... per vecka.. nu ska vi se, jag ska jobba 40 timmar i veckan. Ehm asså säkert 20 timmar, alltså hälften av min arbetstid!”

De båda Team Managerna använde e-posten främst till att kommunicera internt inom organisationen där envägskommunikation (information) var en större del av e-posten i vardagen. Carina använder e-post mestadels för extern kommunikation i sin arbetsroll.

Nedan redovisas citat om vid vilka tillfällen e-posten används:

”Jag använder den om jag upplever att det behöver finnas dokumenterat, istället för att springa iväg och prata med någon. Jag brukar först göra en avvägning, går det fortare att prata med den här personen så gör jag det. Ehm, är det något som behöver finnas i skrift eller som ah, eller jag vet inte vart personen sitter i huset till exempel, då skickar jag iväg ett mejl”
- Bianca

”Asså om det är något som är lite mer komplicerat, och liksom något som jag behöver skriftligt så brukar jag alltid ta till e-post. Men också om jag inte kan få tag på den personen just där och då och jag måste göra det nu så brukar jag också mejla”- Anna

”Det är så vanligt, alla använder ju mejl i dagsläget. Ofta snabba svar och det är lätt att korrigera och sådär. Jag tycker att det är smidigt” - Carina

Resultatet visar att de både Team-Managerna använde funktionaliteten ”CC” (skicka kopia) men inte funktionen ”BCC” (skicka hemlig kopia). Anna angav att mellan 10-20 % av hennes utgående e-post är kopior. Annas förklaring till varför CC-funktionen används ser vi i nedanstående citat:

”Ofta när jag får ett mejl som jag liksom känner att andra behöver få veta om, så brukar jag vidarebefordra det, eller om jag behöver svara men samtidigt knyta in mer personer som brukar jag använda CC och kopiera in dem där. Någon person kanske kan bättre svara på

det första mejlet, eller eh att det är någon som behöver få med den informationen. Liksom bara veta det som mejltråden handlar om egentligen”

Resultatet visar att inga särskilda eller bestämda rutiner används för att hantera e-posten i organisationen. Bianca berättade att hon använder mappar för att sortera e-posten och Carina försöker hålla inkorgen tom hela tiden genom att svara snabbt och direkt. Anna citeras nedan:

”Puuust. Nej! Eller jag försöker boka in i min kalender att jag den här tiden sitter med e-post men det fungerar oftast inte utan jag tar lite e-post när jag hinner. Typ mellan möten och så. Och ganska mycket på kvällar också om jag inte haft tid att göra det på dagen”

De både Team Managerna berättade att e-post är något de dagligen pratar med andra om i organisationen. Det framgick att anledningen till detta är att de ibland behöver hjälpa varandra vid otydliga e-postmeddelanden samt kommenteringar på grund av den massiva e-postmängden de får i sin inkorg.

Carina som arbetar med kundtjänst berättade att hon tidigare arbetat i en mer ledande roll som innebar större omfattning av intern e-post samt ett större ansvar, än i den nuvarande rollen. I den ledande rollen tog hon hem e-posten i större utsträckning än i den nuvarande rollen, vilket berodde på att fler ärenden behövde följas upp. Som kundtjänst medarbetare är det mestadels information hon får i och med intern e-post. Carina uppgav att hon skickar CC någon gång ibland internt men att BCC aldrig används. Hon upplever inte heller att hon får särskilt mycket överflödigt och onödigt e-post i sin roll.

Samtliga informanter uppfattar e-posten som ett bra redskap och de önskar ingen förändring av e-postkulturen i organisationen.

4.2 E-postens negativa konsekvenser

Anna uppskattar att hon får 10 % överflödigt e-post som hon egentligen inte behöver ta del av, vilket till största del beror på delaktighet i flera projekt där mycket uppdateringar och information skickas till alla inblandande i projektet. Hon berättar att hon skummar igenom e-posten och många gånger trycker på knappen radera. Hon säger också att en del av denna ”oviktiga” e-post kan innehålla något som hon vill veta, men egentligen inte behöver veta. Bianca hävdar att det händer att även hon får onödigt e-post som inte berör henne och att detta beror på att man är en del av en mejlgrupp där någon i gruppen bett om information som sedan skickas ut till hela listan.

Resultatet visar att medarbetarna skickar onödigt e-post till varandra:

”För någonstans liksom, måste man också tänka om det här är information som jag liksom bara måste få ut, så måste jag kanske bara skicka ett mejl. Det kanske är information som är viktig för alla, men. Liksom. Man måste ju på något sätt kunna kommunicera också. Så ja okej, det kanske inte är så att man alltid tänker ”behöver den här personen verkligen veta det”. men i det stora hela försöker jag alltid tänka om det här behöver vara ett mejl, och till vem”- Anna

Resultatet visar att båda Team-Managerna tar e-posten med sig hem efter arbetsdagen om de inte hunnit med dem under dagen. Carina bekräftade även hon att hon i den förra rollen som Team-ledare tog e-posten med sig hem efter arbetsdagen.

I resultatet finner vi även att e-posten gör två av tre informanter stressade. Bianca, som inte uppfattar e-posten stressande, hävdar att det handlar om en vanesak och att mycket handlar om ett sätt att strukturera upp mejlen på. Anna svarade följande:

”Ja. Asså speciellt typ om man har varit borta från kontoret, eller inte liksom kunnat kolla på mejlen på hela dagen så ser man ju att den växer och växer och då blir man ju stressad. Då vet man att man måste ta det på kvällen eller typ någon gång behöver man ta sig igenom det. Så ja absolut. Och sen när man vet att en del kanske inte är det man riktigt behöver. Och sen typ efter semester och sånt är det fruktansvärt att komma tillbaka till sin mejlkorg.”

4.3 E-postpolicyn

I dokumentet framgår det att mer än 5000 000 e-post går igenom företaget per månad, vilket kan leda till att medarbetarnas e-postmeddelande försvinner i mängden. I e-postpolicyn står det att medarbetarna ska använda e-posten när de behöver skicka samma information till flera och när det är mindre behov av dialog eller besluttande. Resterande guidelinjer om hur medarbetarna ska tänka och handla när de använder e-post är indelad i tre rubriker vilket redovisas nedan: Overall (allmänt), Content (innehåll) och Receivers (mottagare).

Overall

- **Goal:** What’s the purpose of the email/text? Can it be communicates better in any other way?
- **Expectations:** What do you expect recipients to do with the information
- **Ethics:** Do not send email messages that you do not wish to receive

Content

- **Subject:** Make sure to add the appropriate subject
- **Introduction:** Summarize the most important message first
- **Simple:** Keep in short, clear and simple to avoid misinterpretation
- **English:** Remember that English is our internal communications language

Receivers

- **Receivers:** Send only to those who really need the information
- **Copy:** Copy for information, to those who don’t need to take action
- **Avoid ”Reply All”:** Does everyone on the email thread need your reply?

Policydokumentet avslutas med följande upplysning:

”Also keep in mind that tone, voice body language equals 70 % of messaging – 70% that will be missing in a plain email”

4.3.1 Medarbetarnas åsikter om e-postpolicyn

Samtliga informanter tycker om organisationens e-postpolicy, där den beskrivs vara funktionell, koncist och tydlig. Anna beskrev dock e-postpolicyn som abstract i den mening

att den inte talar om hur man ska använda den i en specifik situation eller till specifika personer. Informanterna uppfattade att e-postpolicyn till största del följs i organisationen.

4.4 Kritiska reflektioner

Ett kritiskt moment i detta avsnitt var ställningstagandet till om jag såvida skulle göra en språklig översättning av utdraget från e-policydokumentet till svenska. Jag beslutade tillslut att inte genomföra en översättning av två anledningar. För det första för att undvika risken att ordet i sin kontext tappar sin innebörd och laddning om jag översätter det till ett svenskt ord. Den andra anledningen är att för att jag anar att den målgrupp som läser denna studie begriper det engelska språket.

5.0 Analys

I detta avsnitt analyseras studieresultatet i relation till tidigare forskning. Analysen är dispositionerad genom en sammanfattning av organisationens e-postkultur följt av analys om vilka läromöjligheter som finns i den. Kapitlet avslutas med några kritiska reflektioner.

Jag vill belysa att *lärande* i den här analysen handlar om *informellt lärande*. Med informellt lärande förhåller jag mig till Ellström et al. (1996) förklaring av begreppet som främst en omedveten process och en sidoeffekt av andra aktiviteter som sker i vardags- och arbetslivet. I det här fallet är e-posten den vardagsaktivitet som studeras.

5.1 Sammanfattning av e-postkulturen

Resultatet visar på ett massivt e-postanvändande i organisationen där medarbetarna lägger 20-36 timmar i veckan på e-post och organisationen får ca 5000 000 e-post per månad. E-posten ses som ett bra, snabbt och nödvändigt arbetsredskap bland medarbetarna där samtliga använde e-posten främst av dokumenterande syfte. Det finns heller inga bestämda rutiner på hur e-posten hanteras i organisationen.

Resultatet visar att e-postanvändandet skiljer sig mellan arbetsrollerna i e-postkulturen. Det finns samband mellan mer ansvarsfulla roller (ledarroller) och ett större e-postflöde, internkommunikation, envägskommunikation, skicka kopior av meddelanden och samtal om e-post med kollegorna. Carina hade tidigare haft en Team-ledare roll i organisationen vilket gjorde att hon kontinuerligt bekräftade skillnaden mellan arbetsrollerna.

Resultatet stämmer till största del överens med den tidigare forskningen och mina personliga iakttagelser om e-postkulturer i organisationer, e-posten visar sig vara ett komplext fenomen i det avseendet att dess positiva komponenter också tenderar att bli negativa i och med ett överanvändande. Exempel på överanvändande i epostkulturen kom från flera håll, dels ledningens upplysning i e-postpolicyn där medarbetarnas varnas för att deras e-postmeddelanden kan försvinna in bland mängden. Att e-posten inte hinns med under arbetstid och att medarbetarna sänder e-post till varandra fast de är medvetna om att innehållet inte berör alla mottagare, är också resultat som visar på ett överanvändande. Citatet nedan belyser detta beteende:

”Ja det tycker jag. För någonstans liksom måste man också tänka om det här är information som jag bara måste få ut, så måste jag kanske bara skicka ett mejl. Det kanske är information som är viktig för alla, men. Liksom. Man måste ju på något sätt kunna kommunicera också.”

Resultatet visade även att det massiva e-postflödet är en stressfaktor bland medarbetarna, och när det gäller organisationens e-postpolicy, var samtliga informanter nöjda över dokumentets innehåll. Baserat på min personliga dokumentationsstudie av policydokumentet, kan jag intyga att innehållet är kort och koncist, tydligt och relevant för denna organisations e-postanvändande.

5.1.2 Läromöjligheter i e-postkulturen?

E-posten som kommunikationsmedel kan med en sociokulturell teori förstås som en potentiell arena för lärande eftersom människor via e-posten integrerar och kommunicerar med varandra. Resultatet visar att individerna i organisationen lägger stor del av arbetsdagen e-post, vilket således betyder att interaktionen är hög i e-postkulturen. Med utgångspunkt i Säljö (2014) teori är e-posten ett sociokulturellt redskap som människor använder för att tänka och förstå sin omvärld. E-posten är enligt teorin både ett intellektuellt- och fysiskt redskap, där e-posten i sig är ett fysiskt digitalt föremål men också ett kommunikationsmedel där språket är avgörande för e-postens existens och verkan. Med utgångsläge i Säljö's teori om språket som det viktigaste redskapet i människans lärande och utveckling, blir individernas användande av kommunikationsmedlet avgörande. I resultatet studerades inte e-postmeddelandens språkliga utformning, men resultatet visar på att e-posten används till kortare meddelanden i organisationen:

"Ehm försöker också tänka om det går att svara på det här mejlet snabbt så svarar jag direkt, annars behöver jag lägga en plan för mig själv när jag ska besvara det. Men allt som går hyfsat snabbt och tar några sekunder, det svarar jag på direkt!" – Bianca

Resultatet visar utöver kortformulerade meddelanden, att medarbetarna vid intern kommunikation till stor del använder e-posten för att skicka och ta emot information istället för att kommunicera. Enligt samtliga teoretiker jag redovisats för i den sociokulturella teorin är språk och kommunikation avgörande komponenter för att lärande ska ske i samspelet mellan människor. Med en sådan utgångspunkt kan envägs kommunikation och korta meddelanden betraktas som faktorer som möjligen försämrar läroprocessen.

Resultatet visar på ett massivt använde av e-posten vilket indikerar att fenomenet är en vardagsaktivitet som medarbetarna engagerar sig i. Enligt Ellström et al. (1996) ligger förutsättningarna för ett livslångt lärande till största del i det informella vardagslärandet och i de aktiviteter som vi kontinuerligt engagerar oss i. Med en sådan utgångspunkt kan organisationens e-postkultur vara en potentiell arena för individernas livslånga lärande, vilket enligt tidigare forskning är en förutsättning för både organisationer och individer som vill överleva den kunskapsbaserade och föränderliga marknaden (Vetenskapsrådet, 1990 & Tedenljung, 2011).

Informanterna berättade att medarbetarna i denna e-postkultur dagligen resonerar kring e-post sinsemellan, där de bland annat hjälper varandra med att lösa och förstå otydliga meddelanden. Med utgångspunkt i Dysthe (2008) teori om relationernas betydelse för lärande, kan denna del av e-postkulturen förstås som en möjlighet till gemensamma kunskapskonstruktionsprocesser, det vill säga en chans till lärande. Vid tillfällen när medarbetarna är tillmötesgående och hjälper varandra att lösa och förstå problem, kan relationerna bland medarbetarna stärkas. En e-postkultur där medarbetarna träffas och kommunicerar med varandra för att lösa problem kan med utgångspunkt i Interthinkingteorin även förstås som en potentiell möjlighet för lärande eftersom medarbetarna tänker tillsammans (interthink) när de löser problem.

Forskarna i denna teori belyser dock att samtalet mellan individerna i situationen är avgörande för att interthinking och kollektivt lärandet ska ske (Littleton & Mercer, 2013). Tidigare forskning visar att e-post och datormedierad kommunikation kan försämra relationerna mellan individer och grupper på arbetsplatsen, vilket i sin tur medför negativa effekter på organisationens läromiljö och påverka utbytet av explicita och implicita kunskaper (Rowley, 1999). Resultatet i denna studie visar inte att e-posten försämrar relationerna i organisationen, men forskningen är en viktig aspekt att fundera över i organisationer vars e-postkultur visar på ett överanvändande. Överfulla inkorgar som inte hinns med tillsammans med ignoransen i att sortera bort mottagare som inte behöver informationen, kan sannerligen skapa irritation mellan medarbetarna.

”Men sen får jag också höra ganska mycket från mitt team att de får mycket mejl av mig. Typ när jag ber dem kolla mejlet från förra veckan, då undrar dem vilket mejl. Fniss så jag kanske borde fundera på om hur andra ser på mitt mejlande”- Anna*

Resultatet visar att e-postpolicyn är en betydelsefull del av organisationens e-postkultur. E-postpolicyn är således omtyckt, funktionell och nödvändig enligt medarbetarna. Resultatet visade dock att e-postpolicyn är abstrakt i den mening att den inte talar om hur e-posten ska hanteras i specifika situationer eller hur man ska utforma meddelanden till olika personer. E-postpolicyns abstrakta egenskap ansågs vara problematisk enligt en informant, men med ett sociokulturellt perspektiv på lärande kan en abstrakt e-postpolicy förstås som en positiv komponent i e-postkulturen, eftersom den öppnar upp för bredare kommunikationer där medarbetarna måste tänka själva eller fråga sig fram. En e-postpolicy som talar om exakt hur alla situationer och konversationer ska hanteras skulle troligtvis påverka interaktionen och läromöjligheterna i e-postkulturen i negativ utsträckning eftersom interaktionen och kommunikationen skulle vara styrd och begränsad.

Enligt samtliga teoretiker inom den sociokulturella teorin som jag redogjort för, är kontexten och miljön avgörande faktorer för lärande (Dysthe, 2008 & Säljö, 2014). I den här studien har en del av e-postkulturen visat sig vara stressig på grund av ett överanvändande. Resultatet visar även att medarbetarna inte erhåller särskilda rutiner för att hantera det massiva e-postflödet på. Med ett sociokulturellt perspektiv på lärande påverkar denna e-postmiljö individernas lärande, vilket kan vara väsentligt för organisationer att se över om de vill öka utvecklingsmöjligheten i e-postkulturen.

Samtliga informanter uppgav att de använder e-post när något behövs dokumenteras, vilket får mig att fundera över vilka konsekvenser ett sådant beteende kan ha på det individuella lärandet? En e-postkultur där medarbetarna är medvetna om att e-posten används i dokumenterande syfte kan leda till att de känner sig iakttagna och granskade, vilket i sin tur kan leda till att medarbetarna känner sig begränsade i sitt språk, kommunikation och e-postanvändandet i stort. Om individerna vet om att e-posten avsiktligt dokumenteras och sparas, är det tänkbart att de formulerar sig på ett begränsat vis och kanske inte som de egentligen skulle vilja eller behöva för att förstå. Dokumenterandet kan även hindra individerna från att våga ställa frågor eller skriva långa utvecklande meddelanden. Med utgångspunkt i Säljö (2014) teori om språket som det viktigaste redskapet i mänskligt lärande, kan denna del av e-postkulturen förstås bromsa chanserna till lärande.

5.1 Kritiska reflektioner

Teoretikerna inom det sociokulturella perspektivet är fler än de jag redogjort för i denna studie. Urvalet av teoretiker baseras på de som bäst stämmer överens med min egen utgångspunkt om lärande och utveckling. Jag vill även belysa att organisationens e-postkultur kan komma att se annorlunda ut om fler eller andra medarbetare intervjuats.

6.0 Diskussion

I det här avsnittet diskuteras resultatet utifrån studiens syfte och frågeställningar. Reflektioner kring vad som kommit att påverka resultatet lyfts även i detta kapitel. Studiens resultat diskuteras utifrån sociokulturella teorier och sätts i relation till tidigare forskning om e-post. Studiens relevans och generaliserbarhet diskuteras även. Kapitlet avslutas med vidare forskningsförslag och slutsatser.

Resultatet visar att det finns ett starkt samband mellan e-postkulturen och utvecklingsmöjligheter för individerna i organisationen. I e-postkulturen finns stor potential för medarbetarna att lära med- och av varandra. Med kunskap om detta centrala och vardagliga kommunikationsmedel kan individer och organisationer arbeta mot ett livslångt lärande, vilket tidigare forskning visat numera är en förutsättning för att ha en chans i det kunskapsbaserade arbetslivet (Vetenskapsrådet, 1990).

Resultatet tolkas med synen på mänskligt lärande som en kollektiv process där människor lär genom interaktion och sociala samspel med andra. För att lärande ska ske i interaktionen mellan människor, är språk och kommunikationen avgörande för läroprocessen (Säljö, 2014; Dysthe, 2008 & Littleton & Mercer, 2013). Resultatet visade att interaktionen och kommunikationen mellan individerna är konstant i organisationens e-postkultur, men att kvalitén på kommunikationen är begränsad. Med utgångspunkt i ovanstående forskning och teorier om kommunikationen och språkets avgörande roll för lärande, är det avsevärt viktigt för organisationen att se över denna del av e-postkulturen.

Resultatet tolkas även med synen på relationer som en betydelsefull aspekt för lärandet (Dysthe, 2008). Tidigare forskning visar att e-posten påverkar relationerna i en organisation, ofta i negativ utsträckning. Rowley (1999) frambringar med sin studie att e-post och annan datormedierad kommunikation kan försämra relationerna i organisationen, vilket i sin tur försvagar organisationens arbetsmiljö. Resultatet i denna studie visar inte indirekt på osunda relationer i den rådande e-postkulturen, resultatet visar dock på ett överflöd av e-post, där medarbetarna ”struntar i” att ta bort mottagare som e-postmeddelandet inte berör. Överflöd och överanvändande av e-post har även visat sig vara förknippat med stress, vilket i min mening sannolikt kan påverka relationerna mellan individerna i organisationen. Med utgångspunkt i Dysthe (2008) teori om både miljön och relationernas betydelse för lärande, är även denna del av e-postkulturen en viktig aspekt för organisationen att ta hänsyn till.

På grund av studiens minimala omfång är resultatet inte generaliserbart, vilket innebär att studien inte beskriver hur andra e-postkulturer ser ut runt om i världen. Att resultatet däremot visade på flera gemensamma uppfattningar om fenomenet, tillsammans med samband med tidigare forskningsresultat om e-postens komplexitet i organisationer, gör att det finns en viss sannolikhet för liknande resultat i organisationer med en likartad kontext. I den här studien betyder komplexitet att e-postens angivna positiva komponenter som exempelvis dess effektiva egenskap, också utfaller i att bli negativ för individerna och organisationen, då den

effektiva egenskapen lätt överskrider i ett överanvändande (Sjöqvist, 2008). Resultatet visade flertal indikationer på att e-posten överanvänds i organisationen, ett tydligt exempel är informanternas gemensamma uppfattning om att e-posten i ledarrollerna ofta tas med hem efter arbetstid. Andra exempel som speglar ett överanvändande är det massiva e-postflödet och varningarna i e-postpolicyn som förklarar att medarbetarnas meddelanden kan försvinna in i e-postmängden. Dessutom framgår det i resultatet ett tydligt samband mellan överanvändande och stress. Baserat på resultatet i relation till tidigare forskning (se t.ex. Sjöqvist, 2008 & Rowley, 1999), kan alltså ett överanvändande av e-post leda till negativa konsekvenser i organisationen.

Samtliga informanter uppskattade organisationens e-postpolicy där den beskrevs både funktionell och relevant i sitt sammanhang. En anledning till detta kan tänkas vara policyns tydliga och intresseväckande utformning. Policytexten är kort och koncist, lätt att förstå och innehåller relevant information som speglar organisationens e-postanvändning. Tidigare forskning lägger vikt i produktionen av policys, där policyns innehåll och den aktuella kontexten den verkställs i, måste analyseras (Lingard & Ozga, 2007). Denna studie behandlar inte hur framtagningen av e-postpolicyn har gått till, men dess ordentliga och relevanta utformning talar för att skaparna bakom policyn har gjort det som Lingard & Ozga (2007) hänvisar till vid framtagning av policys. Med utgångspunkt i resultatet kan e-postpolicyn betraktas som en nödvändig resurs i organisationen, där den troligtvis är en bidragande faktor till att organisationens e-postkultur inte är kaotisk trots det massiva e-postflödet, överanvändande och stresskänslor.

Att studien fick de resultat som påvisats kan komma att bero på flera faktorer. En avgörande faktor som kom att påverka resultatet är metodvalet och intervjufrågornas utformning. Intervjuguiden var utformad på ett sätt som gjorde att studiens frågeställningar och syfte besvarades, dock var inte intervjuguiden riktad med frågor om individernas lärande vilket troligtvis hade en stor påverkan på resultatet. Resultatet hade med stor sannolikhet blivit annorlunda om jag ställt frågor om medarbetarnas uppfattning av sitt lärande, eller använt frågor som hade fått informanterna att utveckla vissa interaktion- och kommunikationsmoment i e-postkulturen. Jag vill dock understryka att undersökningens syfte inte var att studera medarbetarnas uppfattning av sitt eget lärande. Sådär i efterhand hade jag avsett att komplettera metoden med undersökning av medarbetarnas e-postmeddelanden i syfte för att mer exakt få kunskap om hur de kommunicerar med varandra i e-postkulturen.

Även mitt antagande om att e-postpolicyn skulle ge ett betydande e-postflöde och en bredare och djupare kunskap om e-postkulturen visade sig vara riktig, där policyns innehåll många gånger stärkte medarbetarnas uppfattningar om e-posthanteringen i organisationen. E-postpolicyn hade även kunnat användas som mall till intervjuguiden, vilket följaktligen hade gett ett annorlunda resultat. E-postpolicyns primära funktion i arbetet var som garanti för ett stort e-postflöde i organisationen.

Studiens syfte om att undersöka huruvida e-postkulturer kan innebära utvecklingsmöjligheter för individen analyserades utifrån e-postpolicyns innehåll och medarbetarnas individuella uppfattningar. I det avseendet kan resultatet om organisationens e-postkultur kunnat framträda annorlunda om andra individer hade deltagit. Dock så tyder det starka sambandet mellan e-posthanteringen och arbetsrollerna att intervjuer med andra medarbetare i organisationen som erhöll likartade tjänster, troligtvis inte hade gett ett helt annorlunda resultat.

Som jag tidigare lyfte i inledningskapitlet så är denna studie relevant för aktörer inom arbetslivet som har ett intresse för kompetensutveckling. Tidigare forskning visar även att e-

post som datomedierad kommunikation är central i kunskapsbaserade organisationer som vill utvecklas (Rowley, 1999). Genom datomedierad kommunikation kan både organisationer och individer i arbetslivet integrera, kommunicera och byta kunskaper på ett effektivare sätt, vilket således lyfts som en central del i arbetet mot ett livslångt lärande (Elleström, Larsson, & Gustavsson, 1996). Med utgångspunkt i tidigare forskningen är den här studien om en dominant vardagsaktivitets potential till lärande, högst aktuell för både individer och organisationer som vill utvecklas och överleva den föränderliga kunskapsmarknaden. Utöver en individ- och organisationsnivå kan studien betraktas relevant ur ett samhällsperspektiv där näringslivet således också är beroende av kunskapsbildning och snabb kommunikation för att vara konkurrenskraftiga och överleva den nätverk- och kunskapsbaserade marknaden (Vetenskapsrådet, 1990 & Lundqvist, 2001).

6.1 Vidare forskning

Eftersom forskning om e-postkulturer inom det pedagogiska forskningsfältet är svår att hitta bedömer jag att området inom disciplinen är relativt outforskat. Med en sådan utgångspunkt finns det ett enormt utrymme att ta vid för framtida forskning. Förslagsvis kan andra eller fler metoder användas, eller så kan lärandet undersökas utifrån andra teoretiska lärosatser än vad som gjordes i denna studie. En intressant studie att göra hade i min mening varit en större studie av flera organisationer för att se vilka skillnader det finns mellan e-postkulturer. Ett förslag är att undersöka organisationer utan e-postpolicy och jämföra med organisationer med en e-postpolicy. På så sätt kan vi se om policydokument är av betydelse samt skapa oss kunskap om, och på vilket sätt, läromöjligheterna skiljer sig mellan e-postkulturer och organisationer.

6.2 Slutsatser

För ett par decennier sedan existerade inte den elektroniska brevlådan som idag för många är ett vardagligt kommunikationsmedel både privat och i arbetet. Statistik från SOI (2013) visar att nästan alla i Sverige använder e-post på ett eller annat sätt. Infrastrukturen och den globala marknaden gör e-posten till ett betydelsefullt kommunikationsverktyg för både individer, organisationer och samhället i stort, då de i det moderna samhället står inför ett behov av nätverk och snabb kommunikation (Lundqvist, 2001). Den nya infrastrukturen har således inneburit ett kunskapsbaserat samhälle där ett livslångt lärande är centralt för samtliga aktörer i arbetslivet (Vetenskapsrådet, 1990). Med denna bakgrund dras slutsatsen att kunskap om e-postkulturer och dess möjlighet till kunskapsbildning i organisationer är betydelsefull i det moderna samhället.

Resultatet visar att interaktionen mellan individerna i e-postkulturen är hög, där e-posthanteringen tar upp en stor del av medarbetarnas arbetsdagar. Resultatet visar att interaktionen sker vid olika tillfällen i organisationens e-postkultur, främst via användandet av kommunikationsmedlet men också via fysiska träffar där diskussioner om e-postmängden och otydliga e-postmeddelanden förs. Resultatet visar dock på tendenser i e-postkulturen som eventuellt kan minska den kollektiva läroprocessen.

Bland annat kan ett överanvändande av e-post i organisationen tydas, som i sin tur leder till en miljö av överfulla inkorgar och överarbete. Resultatet visade även att e-posten används för att skicka snabba och korta meddelanden, till envägskommunikation och i dokumenterande syfte. Dessa delar av e-postkulturen kan begränsa individernas interaktion, kommunikation och språkanvändning. Med en sociokulturell syn på lärande är det i interaktionen som människor lär, där kommunikationen, språket, miljön och kontexten är av stor betydelse för

läroprocessen. Med denna utgångspunkt dras slutsatsen att det finns läropotential i e-postkulturen, som individer och organisationer kan påverka genom att se över e-postmiljön och användningen av fenomenet i den organisatoriska kontexten.

Avslutningsvis vill jag dra slutsatsen att en tydlig, intresseväckande, relevant, kort och koncis policy om e-post, är till organisationens fördel. Med en god policy kan ledningen styra e-postanvändandet i önskad riktning.

Med ett kunskapstillskott om e-postkulturer och dess läromöjlighet bidrar jag till ett område som är relativt outforskat inom den pedagogiska disciplinen.

7.0 Referenslista

Vetenskapsrådet. (1990). *Forskningsetiska principer inom humanistisk- samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Collins, J., & Hussey, R. (2013). *Business research: a practical guide for undergraduated and postgraduated students*. UK: Palgrave Macmillan.

Elleström, P.-E., Larsson, S., & Gustavsson, B. (1996). *Livslångt lärande*. Lund: Studentlitteratur.

Dysthe, O. (2008). *Dialog, samspel och lärande*. Lund: Studentlitteratur.

Findahl, O. (2013). *Svenskarna och internet: soi2013*. Stockholm: Stiftelsen för internetinfrastruktur.

Justesen, L., & Mik-Meyer, N. (2011). *Kvalitativa metoder: från vetenskapsteori till praktik*. Lund: Studentlitteratur.

Kvale, S., & Svend Brinkmann. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Lundqvist, K. (2001). *Perspektiv på nätverkssamhällets framväxt*. Stockholm: Vinnova.

Lingard, B. & Ozga, J. (red.) (2007). *The Routledge Falmer reader in education policy and politics*. London: Routledge

Littleton, K., & Mercer, N. (2013). *Interthinking: Putting talk to work*. Abingdon: Routledge.

Säljö, R. (2014). *Lärande i praktiken - Ett sociokulturellt perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.

Sjöqvist, E. (2008). *Electronic Mail and its Possible Negative Aspects in Organizational Contexts*. Institutionen för data- och systemvetenskap. Stockholm: Stockholms universitet.

Stevens, G. R., & McElhill, J. (2000). A qualitative study and model of the use of e-mail in organisations. *Internet Research* , 10 (4), 271-283.

Rowley, J. (1999). Computer mediated communication - is it good for organizations? *Industrial and Commercial Training* , 31 (2), 72-74.

Tedenljung, D. (2011). *Arbetsliv och Pedagogik*. Lund: Studentlitteratur.

Diskussionsforum

Bleed. (2013, 3 september). Chef får mina mail? [Diskussionsforum]. Hämtad från <https://www.flashback.org/t2212280>

Mino., Hagel. (2014, 13 oktober). Hopplös e-postkultur på jobbet [Diskussionsforum]. Hämtad från <http://www.bukefalos.com/threads/hopplos-e-postkultur-pa-jobbet.1281549/>

Webbsidor

Mindtools (2007). Managing Email Effectively. Hämtad 2015-04-20, från <http://www.mindtools.com/pages/article/managing-email.htm>

Nationalencyklopedin [NE]. (2015). Företagskultur. Tillgänglig: <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/f%C3%B6retagskultur>

Nationalencyklopedin [NE]. (2015). Policy. Tillgänglig: <http://www.ne.se/uppslagsverk/ordbok/svensk/policy>

Harvard business school. (2004). Tips for Mastering E-mail Overload. Hämtad 2014-04-21, från <http://hbswk.hbs.edu/archive/4438.html>

8.0 Bilagor

8.1 Intervjuguide

Steg 1. Förberedelser

1. Sätt dig lite snett bredvid intervjusubjektet
2. Informera om anonymiteten
3. Berätta om syftet
4. Berätta om tidsuppskattning
5. Sätt på ljudinspelningen

Steg 2. Uppvärmningsfrågor

1. Tjänst?
2. Ålder?
3. Antal år på verksamheten och i tjänsten?

Förståelsefördjupande frågor:

- Kan du berätta lite mer om...?
- Vad innebär...?
- Det där var intressant, kan du utveckla det lite...?
- Kan du hjälpa mig att förstå skillnaden mellan...?
- Skulle du kunna ge ett exempel.../ge exempel på vad det inte är...?
- Vilken betydelse har...?
- Hur tänker du...?

Frågeformulär

1. Hur mycket tid uppskattar du att du lägger på e-posten under en arbetsvecka?
 - *Ungefär hur många e-post får du om dagen?*
 - *Ungefär hur många skickar du om dagen?*
2. Berätta lite om ditt eget e-postanvändande,
 - *Vad använder du den till?*
 - *Varför använder du just e-posten till att kommunicera?*
 - *Har du särskilda rutiner för hur du hanterar dina email?*
3. Det finns ju en del funktionaliteter att använda när man skickar e-post, och då tänker jag främst på sänd-alternativen: **Enskild mottagare, Cc** och **Bcc**. Är det något du använder?
 - *Intressant, vill du utveckla? Ex, varför använder du dessa funktioner?*
 - *Ungefär hur många e-post om dagen skickar du som Cc eller Bcc?*
4. Upplever du att du får överflödigt med information i din inkorg, dvs. e-post som du egentligen inte hade behövt ta del av?
 - *Vad är det för typ av e-post?*
 - *Vad kan det tänkas bero på att du får denna e-post?*
5. Kan e-posten göra dig stressad eller ge ångestkänslor eller liknande?
6. Känner du till verksamhetens policy kring e-posten?
 - *Vad tycker du om policyn?*
7. Tycker du att e-post policyn följs i organisationen?
 - *Ev. på vilket sätt följs den inte?*
8. Skulle du vilja ha en förändring gällande e-posten i organisationen?
9. Är e-posten något som du pratar med dina kollegor om?
10. Avslutningsvis undrar jag om du har något mer du vill tilläga om ditt eget e-postanvändande?

8.2 Intervju Anna

1. Vad har du för tjänst?

Jag är team manager för ett team inom, ja tidigare var det kundservice men nu har vi slagit ihop med risk. Det är ett team som är specialiserat på kundärenden men inte kundservice i sig.

2. Vad är din ålder?

Jag är 27

3. Antal år på verksamheten och i tjänsten?

Tre år på företag X. Haft olika tjänster, allt mellan team ledare och jobbat lite i projekt, jag har bollat lite olika med i det stora hela har det varit i chefsposition.

1. Hur mycket tid uppskattar du att du lägger på e-posten under en arbetsvecka?

Puust.. per vecka.. nu ska vi se, jag ska jobba 40 timmar i veckan. Eehmm asså säkert 20 timmar, alltså hälften av min arbetstid.

- Ungefär hur många e-post får du om dagen och hur många skickar du?

Ehmm.. allt mellan 20 och 100 per dag får jag. Och skickar ungefär mellan 20 och 50.

- Och hur många av de här är internmejl?

I stort sätt alla. Sen har vi en outsorce partner som jag mejlar ganska mycket med. men dem är liksom med i det interna, våra interna processer och så vidare.

2. Berätta lite om ditt eget e-postanvändande,

- Vad använder du den till?

Asså om det är något som är lite mer komplicerat, och liksom något som jag behöver skriftligt så brukar jag alltid ta till e-post. Men också om jag inte kan få tag på den personen just där och då och jag måste göra det nu så brukar jag också mejla.

(Ah okej brukar du ringa innan eller?)

Nja, asså inte egentligen. Vi har en internchatt också som används väääldigt flitigt. *fniss ehm såå oftast liksom, eller vår policy är att försöka tänka efter om det behöver e-post, kan det vara chatt eller kan man gå förbi den personen. Men ehm sen när det just kommer till att okej men kanske inte vill ta det på chatten för att det är ett komplicerat ärende eller sen att jag inte har tid att gå förbi den personen eller inte hittar den personen, då blir det e-post.

(Så det är inte alltid det första alternativet?)

Nej, det är det inte ne...

- Har du särskilda rutiner för hur du hanterar dina email?

Puuust. Nej! Eller jag försöker boka in i min kalender att jag den här tiden sitter med e-post men det fungerar oftast inte utan jag tar lite e-post när jag hinner. Typ mellan möten och så. Och ganska mycket på kvällar också om jag inte haft tid att göra det på dagen.

(Så den följer med hem då?)

Ja det gör den.

3. Det finns ju en del funktionaliteter att använda när man skickar e-post, och då tänker jag främst på sänd-alternativen: Enskild mottagare, Cc och Bcc. Är det något du använder?

JA. Bcc väldigt sällan. För jag vill ändå vara transparent med vem jag skickat mejlet till. Men ofta när jag får ett mejl som jag liksom känner att andra behöver få veta om, så brukar jag vidarebefordra det. eller om jag behöver svara men samtidigt knyta in mer personer som brukar jag använda CC och kopiera in dem där.

- Och ungefär hur många av dessa 20- 50 e-post du skickar om dagen skickar du som Cc?

Hehe.. jag skulle nog säga att eh.. omkring 20 -10 procent.

(Intressant, och anledningen till att du skickar dem är för att...?)

Ehm för att någon person kanske kan bättre svara på det första mejlet, eller eh att det är någon som behöver få med den informationen. Liksom bara veta det som mejltråden handlar om egentligen.

4. Upplever du att du får överflödigt med information i din inkorg, dvs. e-post som du egentligen inte hade behövt ta del av?

Mmm, ja kanske lite! Jag är med som stakeholder i ganska många projekt och delar av verksamheten. Så jag får liksom många uppdateringar från olika avdelningar som jag inte direkt behöver. Sen är det ju intressant o veta, man vet ju inte ibland om det kanske är någonting man behöver. Men i det stora hela är det nog mycket som man liksom bara skummar igenom och trycker delete. JA så det är nog en del som inte är viktigt som jag kan leva utan liksom.

(Okej.. Förstår. Och antal procent då? Vad uppskattar du ungefär?)

Ehm. Jag skulle nog säga kanske 10 %.

- Och vad kan det tänkas bero på att du får denna e-post?

Ehm ja vi har ganska många mejlgrupper här på företag X. Eh alla managers har liksom en gruppmejl. Och dit skickas alla dom här som är good to know liksom. Som är bra och veta och just veckoupdateringar från marketing och liksom sånt.

(Så det är typ som ett litet forum för er inom den gruppen?)

Ja precis. Och sen har vi många andra olika mejlgrupper just beroende om man har jobbat i ett typ projekt eller behöver man veta typ något för typ en speciell butik. Och då är det liksom lättare att använda den typen av mejlgrupp istället för enskilda användare. Och då händer det kanske att man får lite mer extra.

5. Kan e-posten göra dig stressad eller ge ångestkänslor eller liknande?

Ja. Asså speciellt typ om man har varit borta från kontoret eller inte liksom kunnat kolla på mejlen på hela dagen så ser man ju att den växer och växer och då blir man ju stressad, då vet man att man måste ta det på kvällen eller typ någon gång behöver man ta sig igenom det. Så ja absolut. Och sen när man vet att en del kanske inte är det man riktigt behöver. Och sen typ efter semester och sånt är det fruktansvärt att komma tillbaka till sin mejlkorg.

6. Känner du till verksamhetens policy kring e-posten?

Ja. Vi har ju då en policy som liksom då är för e-post men också för andra kommunikationsmedel. Ja som liksom prata face to face, boka in ett möte, använd internchatten och sen mejl liksom. Så vi har lite guidelines som visar när det passar bäst att använda vad och när.

-Och vad tycker du om den?

asså den är ju väldigt.. asså inte jätte liksom.. ehmm, klar på det här sättet. Den berättar ju inte att på det här sättet ska du mejla just de här personerna eller i just de här situationerna ska du prata face to face, utan det är ju väldigt abstract i sig. Det är mer tips på hur man ska tänka.

7. Tycker du att e-post policyn följs i organisationen?

Det tycker jag. Å sen är vi alla också bra på att ta ett möte om man känner att den här tråden börjar spåra eller att man inte förstår varandra eller att ah. Så det brukar alltid sluta med att vi ses och pratar ut det i så fall.

(Okej det låter ju smart det! jag har ju läst er e-post policy och där står det bland annat att man ska tänka på att ni på organisationen får så extremt mycket mejl osv. och att tänka på att inte skicka onödiga mejl. Tänker folk på det tror du?)

Ja det tycker jag. För någonstans liksom måste man också tänka om det här är information som jag liksom bara måste få ut, så måste jag kanske bara skicka ett mejl. Det kanske är information som är viktig för alla, men. Liksom. Man måste ju på något sätt kunna kommunicera också. Så jaaa okej, det kanske inte är så att man alltid tänker ”behöver den här personen verkligen veta det”. men i det stora hela försöker jag alltid tänka om det här behöver vara ett mejl, och till vem.

8. Skulle du vilja ha en förändring gällande e-posten i organisationen?

Hmm. Asså jag är ganska nöjd ändå sist och slutligen. Vi har så många olika kanaler. Jag tror ändå att vi kanske har hittat fram. För utöver just mejl och den här internchatten så har vi flera olika intranät. Ehm så man kanske, asså, finns det liksom ett mejl som man vet är viktigt så vet man att det kanske kommer in på intranätet. Så man kan liksom släppa mejlen och då hitta det på intranätet också. Så att eh. Det funkar för mig åtminstone.

Och sen kan man också själv påverka ganska mycket egentligen hur man får sina mejl för vi har flera olika system som kan skicka notifikation till ett mejl när det hänt något, eller ändring i systemet, och där kan man helt enkelt gå in i sina inställningar och ändra så att man inte får allt i sitt mejl utan så man också använder sina system-.

9. Är e-posten något som du pratar med dina kollegor om?

Ja! Fniss* ja det är nog dagligen som man liksom ba’ ja hur många mejl har du olästa idag då? Haha.

(Haha ja så det är så...)

Ja så är det verkligen. Haha. Ehhh åå sen också liksom. Vad har vi fått för olika mejl är det något som vi inte fattar, som igår fick vi ett inte jätteklart mejl så då satt vi tre stycken och undra vad mejlet betydde och sådär. Så ja. Vi pratar mycket om mejl.

10. Är mejlen ditt främsta kommunikationsmedel?

Asså jag föredrar att ta ganska mycket face to face. Men ofta märker jag att jag kan skicka summering via mejl.

(så skulle du säga att e-posten är mer bra eller dålig?)

Asså jag tycker att den är bra. Men sen får jag också höra ganska mycket från mitt team att de får mycket mejl av mig. Typ när jag ber dem kolla mejlet från förra veckan, då undrar dem vilket mejl. Fniss* så jag kanske borde fundera på om hur andra ser på mitt mejlande. Men jag tycker i alla fall om mejlen.

11. Avslutningsvis undrar jag om du har något mer du vill tilläga om ditt eget e-postanvändande?

Nej. Eller det är liksom bara på jobbet jag mejlar. Privat använder jag inte mejlen alls. Haha så det känns liksom som att mejl är mitt jobbverktyg än något annat.

8.3 Intervju Bianca

1. Vad har du för tjänst?

Jag jobbar som team manager för Sverige, och det är vår desputes avdelning. Så det är bestridande avdelningen

2. Vad är din ålder?

32

3. Antal år på verksamheten och i tjänsten?

Team manager har jag varit sen i januari, sen har jag varit team ledare. Jag har varit 1 år och 8 månader totalt i verksamheten.

1. Hur mycket tid uppskattar du att du lägger på e-posten under en arbetsvecka?

Oooj, gud. Eehm jag önskar att jag vetat om frågan innan så hade jag kunnat klocka mig lite. Det är jättesvårt att säga. Våldigt svårt att säga.

(okej, förstår. Men är det några timmar om dagen eller..?)

Ja det skulle jag säga.

Ungefär hur många e-post får du om dagen och hur många skickar du?

Ehmm.. jag får nog kanske 100 per dag skulle jag tro. Skickar inte alls lika många. Kan kolla lite här *kollar på datorn*, vänta ska vi se... Nä jag skickar inte ens i närheten av det. men säg att jag skickar kanske 15 % av det jag får.

Är det mest internmejl eller externt?

Det är mest internt är det.

2. Berätta lite om ditt eget e-postanvändande,

Vad använder du den till?

Eehm. Jag använder den om jag upplever att det behöver finnas dokumenterat, istället för att springa iväg och prata med någon. Jag brukar först göra en avvägning, går det fortare att prata med den här personen så gör jag det. Ehm, är det något som behöver finnas i skrift eller som ah, eller jag vet inte vart personen sitter i huset till exempel, då skickar jag iväg ett mejl.

(aah okej. Är mailen ditt primära kommunikationsverktyg?)

Ehh. Vi har ju även en chatt som vi använder och den skulle jag vilja säga är min primära.

(Har du särskilda rutiner för hur du hanterar dina email?)

ehhm.. njae. Egentligen inte. Jag har ganska mycket mappar så på så sätt är väl det en form att strukturera upp min mail. Ehm lägger allt i olika folders, har en folder som heter "on going". Så inget faller mellan stolarna. Där har jag allt som jag behöver stämma av kontinuerligt. Ehm försöker också tänka om det går att svara på det här mejlet snabbt så svarar jag direkt, annars behöver jag lägga en plan för mig själv när jag ska besvara det. Men allt som går hyffsat snabbt och tar några sekunder, det svarar jag på direkt.

3. Det finns ju en del funktionaliteter att använda när man skickar e-post, och då tänker jag främst på sänd-alternativen: Enskild mottagare, Cc och Bcc. Är det något du använder?

Ja, främst Cc, det använder jag ganska mycket.

(okej, och varför använder du den?)

ehhmm. Oftast blir det som en FYI. Eh till övriga som behöver veta om det men som kanske inte behöver ta action på det som jag ska meddela. Så oftast som en FYI till andra.

(okej, använder du någonsin bcc?)

Ehhh.. nej extremt sällan. Det kan hända någon gång i en dokumentation om ett personalärende till exempel. Men ehm skulle säga att det är otroligt otroligt sällan.

4. Upplever du att du får överflödigt med information i din inkorg, dvs. e-post som du egentligen inte hade behövt ta del av?

Det händer.

(Är det en stor procent?)

Ehm nej det tycker jag inte. Sen har man också möjligheten att ta bort från ehm från mejlutskick o listor, så det går ju att styra lite själv men en viss procent av det jag får inte kanske inte är super aktuellt för mig.

(Och vad kan det tänkas bero på att du får denna e-post?)

Det kan vara så att en del av en mejllista eller en mejlgrupp har bett om en viss information och så går den ut till hela listan, men infon kanske inte berör samtliga.

5. Kan e-posten göra dig stressad eller ge ångestkänslor eller liknande?

Nej det tycker jag inte. Jag har jobbat i liknande roll så pass länge, jag tror det är en vanesak. Man behöver hitta sitt sätt att strukturera upp mejlen, hitta hur man ska kolla av den, hur ofta man ska kolla av den, så nej jag upplever den inte som ett stressmoment.

(okej, hinner du med alla mejlen under dagen eller låter du dem vara till dagen efter?)

Ehm. Det brukar, jag läser alla mejlen, det gör jag alltid. Sen kanske jag inte hinner svara på allting samma dag. Men jag har läst det och kollat, behöver jag ta action på det idag eller inte. Så det är ingenting som faller till nästa dag som borde hanterats dagen innan. Det är det inte.

(Tar du e-posten med dig hem?)

Yes det gör jag.

6. Känner du till verksamhetens policy kring e-posten?

Mm ja det gör jag.

(Och vad tycker du om den?)

Asså den är ganska enkel, inga konstigheter egentligen utan den är tydlig, enkel, logisk.

7. Tycker du att e-post policyn följs i organisationen?

Ja det tycker jag att den gör.

8. Skulle du vilja ha en förändring gällande e-posten i organisationen?

Ehhh nej. Det enda skulle vara att jag tror att det skulle gå snabbare att ta saker live, face to face, och att man snabbare kommer till ett beslut. Det skulle vara det, att både jag och andra skulle kunna bli bättre på att prata istället, i vissa situationer.

(Intressant! Tycker du e-posten är bra eller dålig om du skulle välja?)

Jag tycker att den är bra för det är ju ett sätt att, det blir ju en form av to-do-list. Att man har mycket på ett och samma ställe, saker du ska ta action på eller saker du behöver göra någonting åt. Så att jag tycker ändå att det är ett bra sätt att ha saker samlade.

(Okej. Och om du brukar ta något face to face eller efter möte, brukar du skicka en sammanfattning eller så via mejlen?)

Skulle helt säga att det är beroende på vad det handlar om. Men oftast så är det någonting, så att det kan behövas dokumenteras. Eller man bara behöver bekräfta vad vi kom överens om, eller ja när nästa action är. Kanske att det behöver finnas med från början om det kommer bli en lång process som ska eskaleras vidare. Så ja det händer. Men det beror helt på vad det handlar om.

9. Är e-posten något som du pratar med dina kollegor om?

Naej, eller jo skratt* vilken svår fråga... ehmm jo men det gör man väl nog. Nu har jag mycket mejl, nu måste jag sätta mig vid mejlen en stund och beta av mejlen och så. Så ja, det nämner ju varje dag. Det gör det garanterat.

10. Avslutningsvis undrar jag om du har något mer du vill tilläga om ditt eget e-postanvändande?

Nej. Tror inte det...

8.4 Intervju Carina

1. Vad har du för tjänst?

Jag jobbar som kundtjänst medarbetare.

2. Vad är din ålder?

Jag är 25.

3. Antal år på verksamheten och i tjänsten?

På företag X i 2 år. Jag har haft lite olika tjänster. Mest har jag jobbat som kundtjänst medarbetare, men jag har även varit teamledare ett tag och även haft en slags jourtjänst. Så det har varit lite blandat.

1. Hur mycket tid uppskattar du att du lägger på e-posten under en arbetsvecka?

Gud vad svårt. Vi jobbar ju bara i stort sätt med mejl egentligen. Vi har lite telefonkontakt också men ja man jobbar 40 timmar, så skulle nästan säga att stort sätt, fniss* hela den tiden. Typ 36-37 timmar, om man bara har en vecka där man sitter med kundärenden så att säga. Då jobbar man i stort sätt bara med det skulle jag säga.

- Ungefär hur många e-post får du om dagen och hur många skickar du?

Åh hehe... gud vad svårt att uppskatta men jag skulle nog säga att den är nog 40 – 50 mejl på en normal dag. Som man både skickar och får. Eventuellt att man skickar lite mer än man får.

- Är det extern eller internmejl?

Det är nästan bara externt. Mest. En del interna men det är inte alls mycket. Kanske 4-5 mejl är interna.

2. Berätta lite om ditt eget e-postanvändande,

- Vad använder du den till?

Det är ju dom kundkontakterna vi har. Vi har ju telefon och mejl. Och mejlen är så lätt att få tag på folk oftast. Det är så vanligt, alla använder ju mejl i dagsläget. Ofta snabba svar och det är lätt att korrigera och sådär. Jag tycker att det är smidigt.

(Föredrar du mejlen före telefon?)

Ja det skulle jag nog säga. Dom flesta fall ja.

(vill du utveckla varför?)

men just därför att man kan stapla ner eller gå tillbaka om man har någon fråga, eller liksom vad var det som sas tidigare. Det finns liksom en sorts historik som är lättare att titta igenom igen. Medan samtal kan vara jättebra för att förklara någonting som kanske är komplicerat. Då är det kanske lättare att ta det muntligt. Men då har man inget att gå på utan då ska man komma ihåg allting, så jag tycker att skriftligt är nog lite bättre på det sättet. Det finns skrivet, det finns historik.

- **Har du särskilda rutiner för hur du hanterar dina email?**

Ja det har jag väl. Vissa sitter bara i bakhuvudet. Sen har vi rutiner på hur vi ska skriva dem för vi har liksom rutiner hur det ska skrivas i vårt team. Men det är klart att ja man uppskattar, är petig och man vill att det ska se snyggt ut. Man försöker få med det viktiga i frågan sådär, ehm. Eller ja hur tänkte du?

(Ja men det var en grej jag tänkte, men kanske också om du till exempel måste svara direkt när du får dem...?)

Ah okej... Ja jag personligen gillar inte att ha olästa mejl i min inkorg. Så jag vill gärna hantera dem så fort som möjligt. Så jag försöker svara så snabbt som möjligt även om det är externt eller internt. Så att ja, det brukar jag göra. Vara snabb att beta av de jag har för det är lätt liksom att glömma. Jag kan gå in ibland och göra e-post olästa för att inte glömma bort det. så ja. Det är det liksom. Och att man har ett slags början, mitten oh avslut på hur man faktiskt svarar så man får med alla delar.

(Jag förstår, tar du med dig mejl hem eller det bara på jobbet?)

Ah ibland tar jag med mig det hem. Men det var mer ibland när man var teamledare också att man tog med sig då. Får då var det mer saker som man måste följa upp som man kanske inte hann under dagen. När man sitter som, med bara själv kundtjänst jobbet så kan man släppa det när man går hem. Så i dagsläget tar jag ingenting med mig hem.

3. Det finns ju en del funktionaliteter att använda när man skickar e-post, och då tänker jag främst på sänd-alternativen: Enskild mottagare, Cc och Bcc. Är det något du använder?

Ja ibland Cc:ar man, kanske någon, då tror jag att det är mer internt än externt faktiskt. men det händer att jag även cc:ar externt också. Kanske några gånger i veckan bara.

(och varför?)

Ehm... det kan vara om den personen man fått mejlet ifrån, och svarar till, som kanske missat den information. Så man kanske vill lämna en FYI till någon, liksom se den här informationen fick jag.. Och till exempel om vi tar kontakt med en kund och så vill vi lämna information till en butik, så kan man liksom Cc:a dom i samma veva. Så de ser vad vi svarar och liknande. A det är nog dem fallen som jag skulle säga att man använder Cc mest. I alla fall jag.

(Så typ ett sätt att skicka vidare information?)

Ja precis, eller att man tycker att den här informationen bör den här personen ta del av, o liksom det påverkar den eller kan vara bra att veta.

(använder du Bcc någontings alls?)

Ne, vad är det egentligen? Haha höll jag på att säga. Är det hemlig kopia? Ja juste. Nej jag har gjort det kanske någon gång. Aldrig annars.

4. Upplever du att du får överflödigt med information i din inkorg, dvs. e-post som du egentligen inte hade behövt ta del av?

Nej jag tycker faktiskt att den informationen jag får på jobbet är information som alla behöver ta del av. Det mesta tycker jag definitivt är bra att veta. Det är sällan någonting som är överflödigt. Kanske något mejl i veckan. Men det är ändå saker som på påverkar företaget, stort som litet liksom o då kan det vara bra att veta.

(Använder du ditt intranät mycket eller?)

Ja vi har ett intranät som jag tycker är ganska bra. Där det finns uppdateringar som är bra. Men vi agenter skickar inte information där.

(och chatten?)

Ja chatten använder vi ganska mycket. Mm, just för att det är ett snabbt sätt om man behöver hjälp om de inte sitter bredvid och man inte har tid att springa runt halva kontoret. Så den är väldigt bra och den använder vi mycket.

(Om ingen svarar på chatten, skickar du mejl eller inger du då?)

Då skulle jag nog mejla. Absolut. Då ser de att man försöker nå den.

5. Kan e-posten göra dig stressad eller ge ångestkänslor eller liknande?

Ja. Det skulle jag säga. I och med m att jag gillar ju att ha olästa mejl. Och ser jag då att det är många som jag inte hinner hantera, eller liksom att jag ligger efter inom den tiden då jag vill ha löst det jag har, så då tycker jag absolut att jag kan bli stressad. Det är skillnad på hur man jobbar, som team leader så känner man nog mer stress, för att det var saker som man behövde följa upp eller kolla upp eller liknande. Agenter, får mer information och så, inte lika mycket som måste följas upp. Men som sagt jag ogillar olästa mejl, så oavsett vad det är för typ av mejl kan det vara ett litet stressmoment kan det nog vara.

6. Känner du till verksamhetens policy kring e-posten?

Ja. Det skulle jag säga att jag gör. Som sagt vi har ju rutiner som ja säger hur vi ska lägga upp när vi svarar och skriver mejl till liksom kunder och butik, så att, där vet vi hur vi bör eller försöka formulera oss, så det tycker jag absolut att den informationen finns.

(Tycker du att den är bra?)

ja det tycker jag. Vissa saker kan vara svårare att tillämpa, kanske, men överlag tycker jag att den är bra. Det är vettiga punkter, det är bra saker man ska tänka på för att det ska bli så bra mejl som möjligt.

7. Tycker du att e-post policyn följs i organisationen?

Ehmm, ja det tycker jag. Till stor del absolut. Sen tror jag nog att det är svårt att komma ihåg alla punkter i huvudet utantill liksom, att man kan liksom såhär som att det finns alltid punkter som man personligen kan förbättra, men jag tycker absolut att den följs.

8. Skulle du vilja ha en förändring gällande e-posten i organisationen?

Svår fråga... nä asså jag tycker som sagt, asså jag gillar att hålla på med mejl.

Det är ett bra sätt att skicka information och få information så tycker jag att det fungerar bra hos oss. Ibland kan man såklart känna att det är lite mycket mejl. Men fortfarande information som man kanske behöver få ta del av. Så nä jag tycker det fungerar bra. Inte överflödigt liksom.

9. Är e-posten något som du pratar med dina kollegor om?

Nej, nej eh nej. Det är väl om man fått ett speciellt mejl som man funderar över. Men inte annars liksom.

(Okej, men var det annorlunda på din andra tjänst?)

Ja kanske lite. Där var det mer, det var hårdare, man hade deadlines. Det är större ansvar att ha den typen av rollen, att vara teamledare än vara agent o sitta med case. Det är också ansvar i det men en annan form av vad du behöver göra och följa upp. På så sätt tycker jag det.

(Okej, tror du att det har med internkommunikation att göra?)

Ja, de kan det också vara absolut. Det är ju lite skillnad på hur man skriver mot en kund eller när man skriver till en kollega. Man svarar ju fortfarande på en fråga, med början, mitten och ett slut, men du väljer olika ord och formulerar dig lite olika beroende på om du pratar externt eller internt. Så det tycker jag, det är skillnad.

10. Avslutningsvis undrar jag om du har något mer du vill tilläga om ditt eget e-postanvändande?

Nej, eller som sagt. Jag tycker att det är ganska lika ändå, den här känslan att ha olästa mejl både på jobbet och privat. Man jämför ändå lite med hur det är att skriva på jobbet, och sen har man en privatmejl man håller på med. ehh. Men där är det inte alls lika mycket man svara och sådant. Mest information.

(Intressant, en sista fråga, tycker du e-posten är mer bra än dålig eller tvärt om?)

Jag skulle säga att den är mer bra faktiskt. Det är klart att det lätt, asså ibland hur man uttrycker det när man skriver och hur den andra uppfattar det, att det skriva ordet var svårt att ta in när man inte ser personen eller liknande. Ehh, vissa skriver mycket utropstecken och andra bara punkt och sådana där saker, så det kan bli ja... missförstånd. Men jag tycker ändå att mej är bra, det går fort och det finns sparat. Tekniken kanske inte alltid är hundra procent att det kommer fram och sådär men.

(Föredrar du mejlen som kommunikationsverktyg framför andra?)

I de flesta fall ja. Tell exempel vi får ju en del brev också. Det tar längre tid än mejl som skickas på några minuter. Då är mejl mycket bättre. Man kan lösa saker och ting fortare.

(Upplever du att det är lättare att ta diskussioner med kunder över mejlen än på annat sätt?)

Det beror som sagt på vad det gäller. Är det svårare saker som kunden inte har förstått när vi har förklarat det i ett mejl, för det händer. Att vi liksom har försökt förklara vad som har hänt och så mejlar kunden tillbaka ändå och säger att jag förstår ändå inte, då är det mycket bättre att ta telefonen och ringa för då kan man få frågorna direkt och man kan lösa det mycket fortare. Ehh men annat fall, i de flesta fall så funkar mejlen bra. Man kan stapla upp det, man kan visa uträkningar eller vad det nu skulle kunna vara, ehm så kan vara svåra att förklara via telefon och sådär. Så det är lite case by case.