

Skala i sposób wykorzystania poczty elektronicznej w organizacjach

Piotr Wróbel*

Słowa kluczowe: poczta elektroniczna, komunikacja kanałami elektronicznymi

Keywords: e-mail communication, computer-mediated communication

Synopsis: Procesy komunikacji we współczesnych organizacjach w wyniku rozwoju techniki podlegają wielu zmianom. W artykule zamieszczono wyniki badania skali i sposobu wykorzystania poczty elektronicznej w organizacjach. Przedstawiono częstotliwość wykorzystania służbowej komunikacji e-mailowej w różnych grupach pracowników i organizacji. Uzyskane wyniki potwierdziły, iż poczta elektroniczna jest często wykorzystywana, a jednocześnie istnieje znaczne zróżnicowanie w aktywności użytkowników tego kanału komunikacji. Wskazano na rosnące wykorzystanie oprogramowania pocztowego, także do celów innych niż komunikacja. Badanie potwierdziło występowanie zjawiska zacierania się granic pomiędzy życiem prywatnym pracowników a życiem zawodowym w wyniku stosowania komunikacji e-mailowej.

Wstęp

W ostatnich latach obserwujemy bardzo szybki rozwój informatyki i telekomunikacji. Zmiany techniczne oddziałują na różne sfery naszego życia, prowadząc do powstawania społeczeństwa informacyjnego. Jednym ze skutków rewolucji informacyjnej jest zmiana w komunikacji społecznej, ludzie coraz częściej wykorzystują do kontaktu ze sobą komunikację kanałami elektronicznymi [por. Wawrzak-Chodaczek, 2008]. Zmiany nie omijają również organizacji, w ostatnich kilku latach widać wzrost znaczenia narzędzi komunikacji kanałami elektronicznymi zarówno w komunikacji wewnętrznej, jak i zewnętrznej. W niniejszym opracowaniu komunikacja kanałami elektronicznymi (*Computer-Mediated Communication*) definiowana jest jako proces przekazywania informacji, emocji i umiejętności poprzez sieć komputerową między nadawcą a odbiorcą, realizowany w określonym kontekście [por. December, 1997]. Liczba elektronicznych mediów komunikacyjnych jest znaczna i stale rośnie, stając się narzędziem komunikacji coraz większej liczby pracowników i uzupełniając komunikację bezpośrednią, telefoniczną oraz pisemną. Media te obejmują przykładowo: pocztę elektroniczną, komunikatory internetowe, czaty, fora dyskusyjne oraz portale.

Celem opracowania jest zidentyfikowanie skali i sposobu wykorzystania poczty elektronicznej w organizacjach. Autor przedstawia wyniki badania empirycznego, które swoim zakresem objęło pracowników wykorzystujących do celów służbowych pocztę elektroniczną, pracujących w przedsiębiorstwach, instytucjach publicznych oraz organizacjach pozarządowych z województwa pomorskiego. Narzędziem badawczym był kwestionariusz ankiety; badana próba objęła 297 respondentów.

* Dr Piotr Wróbel, Uniwersytet Gdański.

Dotychczasowe wyniki badań

Analizy dotyczące skali i sposobu wykorzystania poczty elektronicznej w organizacjach prowadzone są zarówno przez ośrodki akademickie, jak i firmy informatyczne. Przykładowo w badaniach przeprowadzonych w USA w 2008 r. 86% pracowników przyznało, iż używa Internetu lub poczty elektronicznej w pracy przynajmniej okazjonalnie [Madden, Jones, 2008, s. iii]. W badaniach z 2003 r. [Americian Management Association, The ePolicy Institute, Clearswift, 2003, s. 13–14], przeprowadzonych w Stanach Zjednoczonych, wskazywano, że prawie połowa pracowników poświęcała dziennie na korespondencję e-mailową od jednej do dwóch godzin (45% badanych). Najmniej aktywna grupa użytkowników poczty elektronicznej (mniej niż jedna godzina dziennie) stanowiła 24% respondentów. Wśród najbardziej aktywnych użytkowników osoby poświęcające na korespondencję e-mailową od dwóch do trzech godzin dziennie stanowiły 15%, od trzech do czterech godzin – 8%, a powyżej czterech godzin – 8%. Podsumowując, co trzeci pracownik (31%) poświęcał na komunikację e-mailową więcej niż dwie godziny dziennie. Jednocześnie, aż 90% badanych przyznało, że część odbieranych i wysyłanych w miejscu pracy e-maili stanowi korespondencja prywatna.

Z badań Osterman Research przeprowadzonych pięć lat później wynika, że pracownicy amerykańskich przedsiębiorstw zatrudniających do 1000 osób spędzali przeciętnie 33% swojego czasu pracy, posługując się programem do poczty elektronicznej – zarówno do prowadzenia korespondencji, jak również do zarządzania swoimi zadaniami, kalendarzem, kontaktami, poszukiwania plików. W przypadku firm zatrudniających więcej niż 1000 osób przeciętny udział czasu poświęconego na obsługę programu pocztowego był wyższy i wynosił 40% ogólnego czasu pracy, czyli ponad 3 godziny dziennie. Czas poświęcany na obsługę komunikatora internetowego w obu kategoriach firm był znacznie mniejszy i wynosił odpowiednio 2 i 3% czasu pracy [Osterman, 2008, s. 1, 4].

Z innych badań Osterman Research przeprowadzonych w 2009 r. wynika, że w Stanach Zjednoczonych pracownicy codziennie łącznie otrzymywali i wysyłali przeciętnie od 124 do 149 e-maili – w zależności od wielkości firmy (do i powyżej 1000 osób). Przeciętny czas poświęcany na obsługę programu pocztowego wynosił 2 godziny 32 minuty, co przy przeciętnej długości typowego dnia pracy wnoszącej 9 godzin 9 minut stanowiło 28%. Badacze wyliczyli, że 74% komunikatów było wysyłanych przez pracowników poprzez pocztę elektroniczną. Aż 58% pracowników twierdziło, iż e-mail ma krytyczne znaczenie dla wykonywanej przez nich pracy [Osterman, 2009, s. 2].

Badania wskazujące na popularność wykorzystania e-maila w Polsce cyklicznie prowadzi firma SARE [SARE, 2009]. W szóstej edycji badania w 2009 r. analizowane były sposoby wykorzystania e-maila w celach marketingowych. Aktywność w zakresie wykorzystania poczty elektronicznej w badanej grupie była bardzo zróżnicowana. Niską aktywnością mierzoną liczbą otrzymywanych e-maili w ciągu dnia charakteryzowała się grupa 5% badanych (1–3 e-maile dziennie). Z kolei, 4–10 e-maili otrzymywało 26% badanych, 11–20 e-maili – odpowiednio 26%, 21–40 e-maili – 21%, a powyżej 40 e-maili – 22% badanych. Z badania wynika, że liczba e-maili otrzymywanych przez pracowników w Polsce jest znacznie mniejsza niż w Stanach Zjednoczonych, na co wskazywały wcześniej przytoczone badania. Większość badanych korzystała co najmniej z trzech lub więcej kont pocztowych (61% badanych). Dwa konta posiadała grupa 28% respondentów, a jedno konto jedynie 10% osób badanych. Warto podkreślić, iż badanie zostało przeprowadzone metodą ankiety internetowej, co powoduje

iz reprezentatywność badanej próby jest ograniczona. Wydaje się, że ankietowani to przede wszystkim ponadprzeciętnie aktywni internauci. Potwierdzają to również wyniki wskazujący na dużą liczbę używanych kont e-mailowych. Może to oznaczać, iż dystans w stosunku do Stanów Zjednoczonych jest nawet większy niż wynika to z przytoczonych wyników.

Szereg badań wskazuje na wykorzystanie poczty elektronicznej w miejscu pracy dla celów prywatnych. Z analiz firmy Clearswift z roku 2005, przeprowadzonych w USA, Wielkiej Brytanii i Niemczech, wynika, że prawie 40% pracowników spędzało co najmniej godzinę dziennie, wysyłając służbowym e-mailem prywatne wiadomości oraz żarty i dowcipy. Jedynie 10% pracowników stwierdziło, że nigdy nie używa służbowego e-maila do prywatnych celów [Clearswift, 2005, s. 1]. W badaniu firmy SurfControl, przeprowadzonym w 2007 r. w Wielkiej Brytanii, Holandii, Stanach Zjednoczonych, Australii i Singapurze, wskazano, iż 34% respondentów plotkowało przez e-mail w pracy, w tym 40% pracowników z Wielkiej Brytanii, 39% z Singapuru i USA [Whitty, 2007]. W badaniach przeprowadzonych w USA w 2008 r. 54% pracowników posiadających prywatne skrzynki e-mailowe potwierdziło, że korzysta z nich w miejscu pracy; większość z nich (39%) robi to codziennie [Madden, Jones, 2008, s. 21].

Badania potwierdzają również, iż efektem popularyzacji nowoczesnych narzędzi informacyjno-komunikacyjnych ICT (przenośnych komputerów, smartfonów) jest coraz częstsze wykonywanie części zadań zawodowych poza miejscem pracy, np. w domu [Derks, Bakker, 2010, s. 5–6]. W USA stopniowo rośnie odsetek osób korzystających ze służbowej poczty elektronicznej poza godzinami pracy. Aktywni zawodowo użytkownicy Internetu sprawdzają służbową pocztę: w weekendy (50% badanych), w trakcie choroby (46% badanych), w czasie wakacji (34% badanych), przed dotarciem do pracy (33%), po wyjściu z pracy (44%). Częstotliwość wykorzystania służbowej skrzynki w czasie poza pracą rośnie wraz z poziomem w hierarchii organizacyjnej i poziomem wynagrodzenia. Prawie połowa badanych potwierdza, iż efektem wykorzystania ICT jest większa liczba przepracowanych godzin (46%) oraz wyższy poziom stresu w pracy (49%) [Madden, Jones, 2008, s. 35–36].

Metodyka badania

Prezentowane poniżej wyniki dotyczą badania przeprowadzonego wśród pracowników wykorzystujących do celów służbowych pocztę elektroniczną. Zakres badania objął przedsiębiorstwa, instytucje publiczne oraz organizacji pozarządowe z województwa pomorskiego. Jego celem było określenie skali i sposobu wykorzystywania poczty elektronicznej w organizacjach.

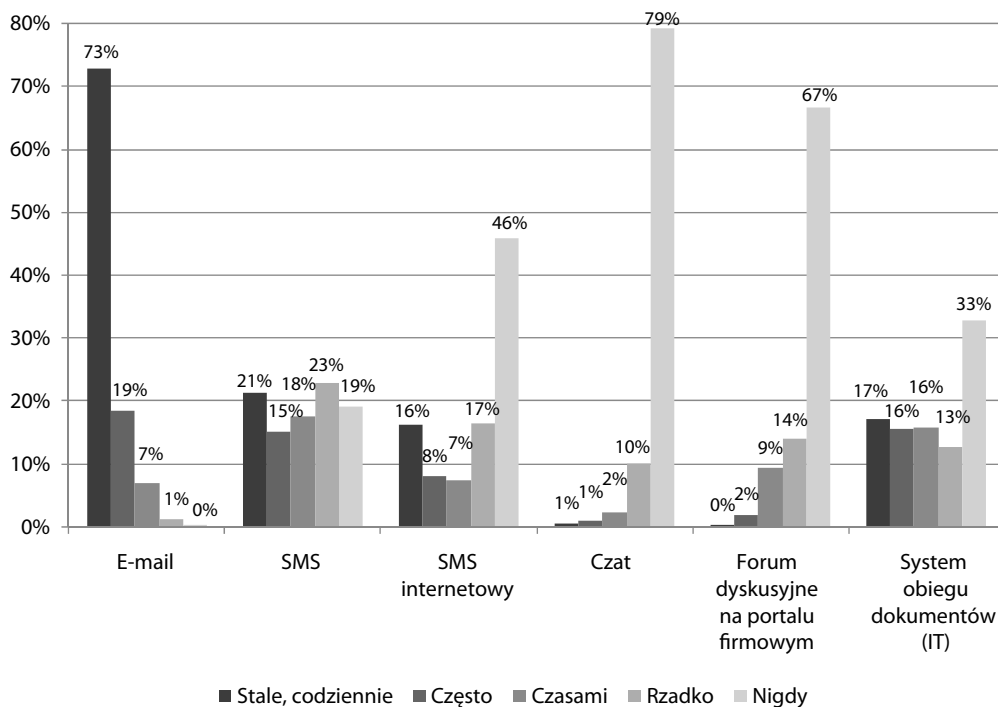
Autor postawił następujące pytania badawcze:

1. Jaka jest częstotliwość wykorzystania poczty elektronicznej przez pracowników na tle innych elektronicznych kanałów komunikacji?
2. Jakie jest zróżnicowanie użytkowników poczty elektronicznej ze względu na kryterium częstotliwości wykorzystania tego medium?
3. Jaki jest przeciętny czas odpowiedzi na otrzymanego e-maila oraz przeciętny oczekiwany czas uzyskania odpowiedzi na wysłanego e-maila?
4. W jakich miejscach i jak często użytkownicy korzystają z służbowej poczty elektronicznej (w biurze, w podróży służbowej, u klienta, w domu, w trakcie wyjazdów wakacyjnych)?
5. Jakie dodatkowe funkcjonalności programów pocztowych i jak często wykorzystują użytkownicy?

Narzędziem badawczym był kwestionariusz ankiety złożony z trzydziestu pytań zamkniętych (w pojedynczych przypadkach respondenci mieli dodatkową otwartą odpowiedź). Badanie przeprowadzone w pierwszej połowie 2010 r. zostało wcześniej poprzedzone pilotażem. Badana próba objęła 297 respondentów. Próba nie miała charakteru reprezentatywnego dla osób zatrudnionych w Polsce. Struktura próby objęła: kobiety – 56%, mężczyźni – 44%; respondentów zajmujących następujące stanowiska: pracownika fizycznego – 5%, asystenta/referenta – 25%, specjalisty – 37%, kierownika – 17%, dyrektora – 5%, członka zarządu – 4%, właściciela – 7%. Struktura wiekowa respondentów: do 24 lat – 31%, 25–29 lat – 24%, 30–39 lat – 28%, 40–49 lat – 11%, 50 lat i więcej – 5%. Badani reprezentowali zróżnicowane podmioty: krajowe – 75%, zagraniczne – 25%, zatrudniające poniżej 5 osób – 10%, od 5 do 10 osób – 10%, od 10 do 49 osób – 28%, od 50 do 249 osób – 25%, od 250 osób – 25%; jednoosobowa działalność gospodarcza – 11%, przedsiębiorstwo – 67%, instytucja publiczna – 18%, organizacja pozarządowa – 4%.

Częstotliwość wykorzystania poczty elektronicznej

Z badania wynika, że poczty elektronicznej stale lub często używa do celów służbowych 91% badanych, co potwierdza, iż e-mail jest powszechnym narzędziem komunikacyjnym, wykorzystywanym w badanych organizacjach praktycznie codziennie.



Rys. 1. Wykorzystanie komunikacji kanałami elektronicznymi do celów służbowych (procent respondentów) (*The usage of computer-mediated communication in organisations; percentage of respondents*)

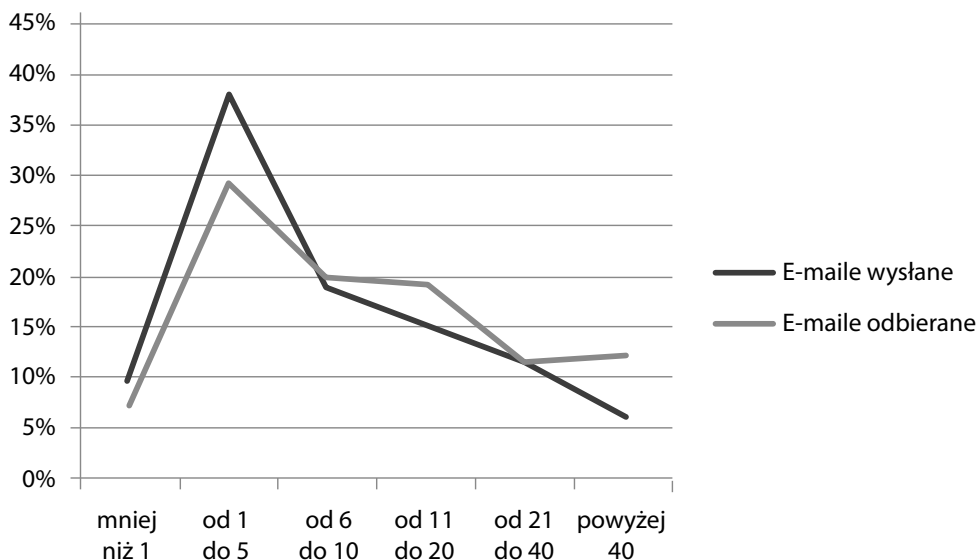
Źródło: badania własne.

Częstotliwość wykorzystania innych kanałów elektronicznych w komunikacji jest znacznie mniejsza. Drugi w kolejności SMS jest stale lub często używany przez 36% badanych, a informatyczny system obiegu dokumentów – przez odpowiednio 33%. Dopiero na kolejnym miejscu znajduje się komunikator internetowy (24%). Badanie pokazuje, że wiele osób korzysta z kilku różnych narzędzi komunikacyjnych, nie ograniczając się tylko do jednego z nich.

Wśród użytkowników można wyróżnić cztery kategorie:

- osoby korzystające z poczty elektronicznej incydentalnie (mniej niż 1 e-mail dziennie odebrany/mniej niż 1 e-mail dziennie wysłany): odpowiednio 7 i 11% badanych;
- osoby korzystające z poczty elektronicznej stale, w sposób mało intensywny (od 1 do 5 e-maili dziennie wysłanych/odebranych): odpowiednio 28 i 38% badanych;
- osoby korzystające z poczty elektronicznej stale, w sposób średnio intensywny (od 6 do 20 e-maili dziennie wysłanych/odebranych): odpowiednio 41 i 35% badanych;
- osoby korzystające z poczty elektronicznej stale, w sposób bardzo intensywny (powyżej 20 e-maili dziennie wysłanych/odebranych): odpowiednio 23 i 16% badanych.

Największą grupę wśród badanych stanowią osoby, które codziennie przeciętnie wysyłają i odbierają od 12 do 40 e-maili (łącznie), co w porównaniu z badaniami amerykańskimi jest wynikiem kilkukrotnie niższym (Osterman Research, 2008: od 124 do 149 e-maili). Jednak uzyskane wyniki wskazują na bardzo duże zróżnicowanie wśród pracowników – jest wciąż wiele osób, które wysyłają lub otrzymują pojedyncze e-maile, korzystając niekiedy z jednej skrzynki wspólnej dla pracowników całej komórki organizacyjnej. Obok nich funkcjonuje spora grupa osób, która przez znaczną część swojego czasu pracy wysyła i odbiera



Rys. 2. Deklarowana przeciętna liczba wysłanych i odbieranych e-maili w ciągu dnia (procent respondentów) (*Declared number of e-mails (sent and received) during one working day; percentage of respondents*)

Źródło: badania własne.

dziesiątki e-maili. Aktywność e-mailową zbliżoną do przeciętnych wyników amerykańskich prowadzi prawie 10% badanych, codziennie otrzymując i wysyłając przeciętnie ponad 80 e-maili (łącznie).

Na potrzeby dalszej analizy w badanej grupie wydzielono dwie skrajne kategorie:

- użytkowników o niskiej aktywności e-mailowej – otrzymujących i wysyłających łącznie do 5 e-maili dziennie,
- użytkowników o wysokiej aktywności e-mailowej – otrzymujących i wysyłających łącznie powyżej 40 e-maili dziennie.

Z przeprowadzonego porównania obu kategorii wynika, że użytkownicy o wysokiej aktywności e-mailowej to przede wszystkim:

- dyrektorzy, kierownicy i członkowie zarządu (odpowiednio 46%, 31% i 20% danej grupy cechuje się wysoką aktywnością e-mailową),
- osoby w wieku od 30 do 39 lat (25% pracowników w tym wieku),
- zarówno kobiety, jak i mężczyźni (brak dominującej płci),
- pracownicy firm z kapitałem zagranicznym (31% tej grupy firm),
- pracownicy firm o różnej wielkości (brak dominującej kategorii).

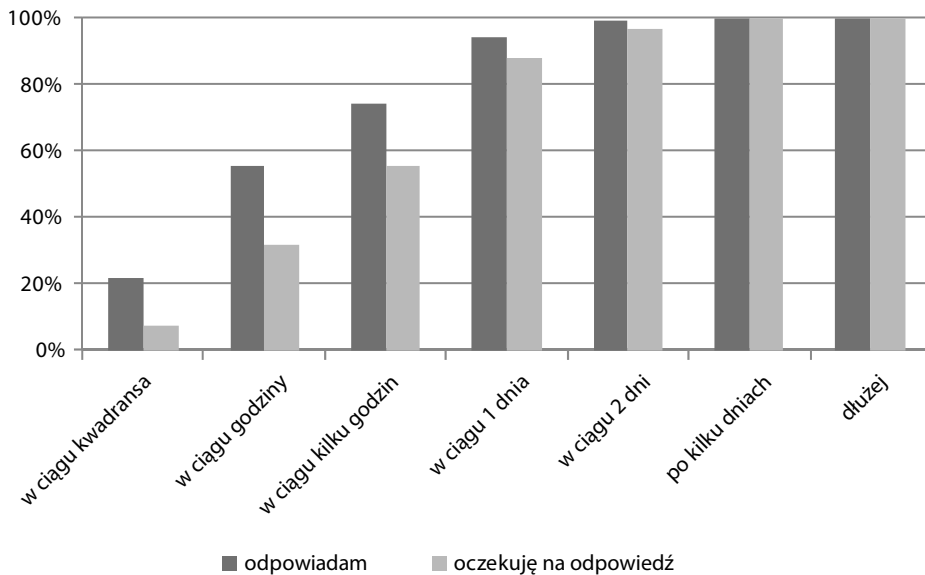
Użytkownicy o niskiej aktywności e-mailowej są grupą dużo bardziej zróżnicowaną i trudno jest przedstawić charakterystykę typowego przedstawiciela tej grupy.

Sposób obsługi programu pocztowego

Większość badanych pracowników (59%) ma stale włączony służbowy program pocztowy, który sam sygnalizuje nadejście nowej wiadomości. Potwierdza to wyniki badań branżowego serwisu informatycznego silicon.com, z których wynika, że 83% pracowników, włączając komputer na początku dnia pracy, jako pierwszą aplikację otwiera program pocztowy [Gajewski, 2009].

Znaczna część badanych (38%) odpowiada na służbowe e-maile na bieżąco – tak jak nadchodzą. Jedynie 12% badanych odpowiada na e-maile kilka razy w ciągu dnia, w pewnych blokach. Grupa 37% respondentów odpowiada na e-maile, kierując się ważnością danego e-maila: ważne sprawy szybciej, mniej ważne później. Z kolei 30% przyznaje, że w pierwszej kolejności odpowiada na e-maile z łatwymi sprawami, a w dalszej – na trudne sprawy. Wśród badanych 12% przyznaje, iż odpowiadając na e-maile nie stosuje żadnej reguły. Badacze dowodzą, że określony sposób wykorzystywania poczty elektronicznej (ciągłe sprawdzanie skrzynki pocztowej, natychmiastowe odpowiadanie na wszystkie e-maile bez nadawania im priorytetów) może prowadzić do spadku efektywności pracowników. O ile w przypadku niektórych stanowisk, np. związanych z obsługą klientów, natychmiastowe odpowiadanie na wiadomości e-mail jest uzasadnione, to w pewnych sytuacjach sprzyja to rozpraszeniu pracowników oraz odciąga ich od realizacji podstawowych zadań. Badania opierające się na wynikach uzyskanych przy pomocy specjalnego oprogramowania monitorującego pracowników wskazują, iż badani często są nieświadomi, jak często sprawdzają swoją skrzynkę pocztową – wielokrotnie w ciągu godziny. Podkreśla się również, że ciągłe monitorowanie skrzynki pocztowej oraz presja na szybkie odpowiadanie na przychodzące e-maile może zwiększać poziom stresu pracowników [Hair, Renaud, Ramsay, 2007, s. 2791–2803]. Wydaje się, że do pewnego stopnia problem spadku efektywności pracowników oraz zwiększenia poziomu stresu w wyniku podporządkowania się kanałowi komunikacji e-mailowej może dotyczyć części badanych przez autora pracowników.

Deklarowany czas reakcji na otrzymanego e-maila jest zazwyczaj bardzo krótki. Ponad połowa badanych (56%) deklaruje, iż odpowiada na e-maila w ciągu godziny, a prawie wszyscy wysyłają odpowiedź w ciągu jednego dnia (94%). Oczekiwania wobec odbiorców wiadomości e-mailowych są trochę mniejsze, jednak aż 88% badanych oczekuje na odpowiedź na swojego e-maila w ciągu jednego dnia. Naturalnie są to deklaracje badanych, które w pewnym stopniu mogą mieć charakter życzeniowy, jednak nawet po uwzględnieniu tego faktu wydaje się, że poczta elektroniczna jest bardzo dynamicznym kanałem komunikacji, zwłaszcza w porównaniu z komunikacją pisemną.



Rys. 3. Deklarowany przeciętny czas odpowiedzi na otrzymanego e-maila oraz przeciętny oczekiwany czas uzyskania odpowiedzi na wysłanego e-maila (wartości skumulowane; procent respondentów) (*Declared response to received e-mail and expected response for sent e-mail; percentage of respondents*)

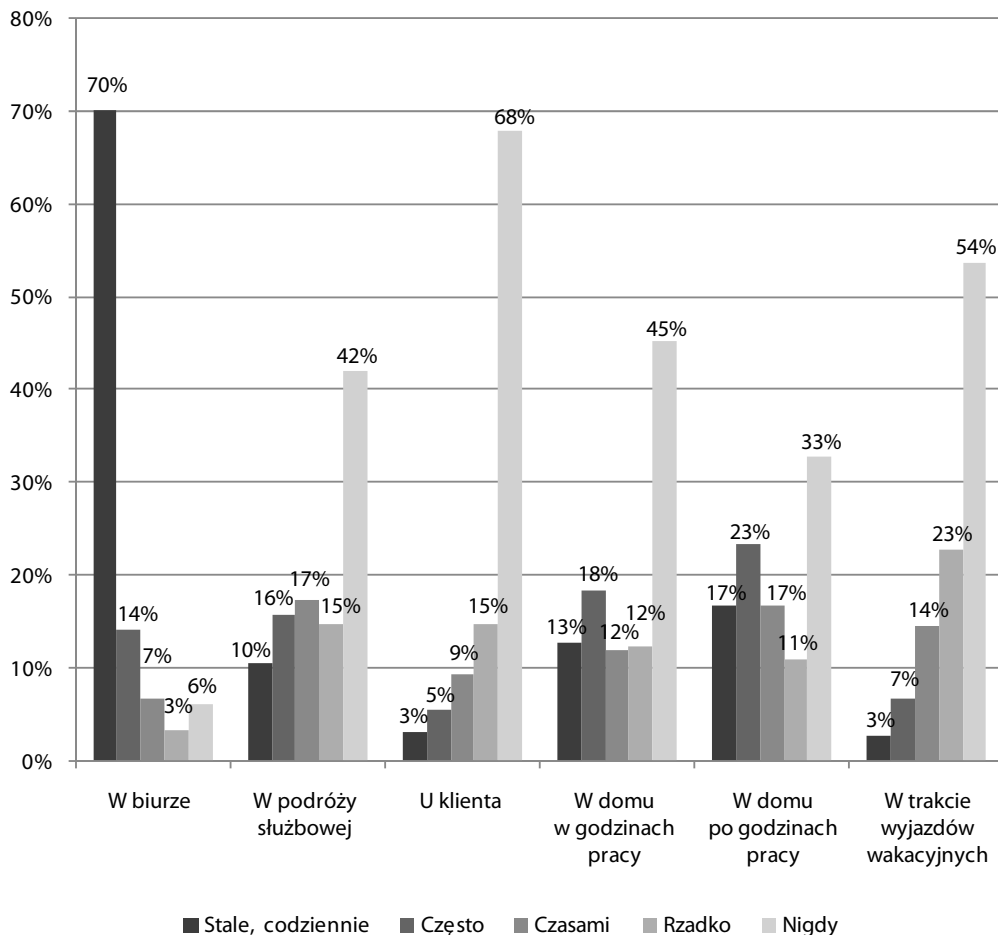
Źródło: badania własne.

O znaczeniu poczty elektronicznej w komunikacji wewnętrznej świadczy fakt, iż 30% badanych często lub czasami wysyła e-maile do osób znajdujących się w tym samym pokoju. Naturalnie niekiedy wynika to z wykorzystania poczty elektronicznej jako narzędzia przesyłania plików. Wiele osób uzasadnia to jednak również chęcią pozostawienia śladu po swoim komunikacie (41% spośród osób, które pozytywnie odpowiedziały na pytanie) oraz zmniejszenia ryzyka, że odbiorca informacji zapomni o niej (odpowiednio 47%).

Miejsce korzystania z poczty elektronicznej

Zdecydowana większość badanych korzysta z poczty elektronicznej do celów służbowych w biurze. Badania potwierdzają jednak rosnącą popularność telepracy domowej – stale lub często korzysta z e-maila w domu 31% i 40% (odpowiednio – w godzinach pracy oraz po godzinach pracy). Korzystanie z poczty elektronicznej jest częstsze w domu niż w podróży

służbowej (odpowiednio 26%) czy też u klienta (odpowiednio 8%). Używaniu e-maila poza biurem sprzyja rosnąca popularność przenośnych urządzeń umożliwiających korzystanie z internetu (laptopy, telefony komórkowe, palmtopy).



Rys. 4. Miejsca korzystania ze służbowej poczty elektronicznej (procent respondentów) (*Modes of e-mail usage in organisations; percentage of respondents*)

Źródło: badania własne.

Wyniki wskazują na zacieranie się granic pomiędzy życiem prywatnym a zawodowym pracowników. Osoby deklarujące, że korzystają ze służbowej poczty elektronicznej w domu po godzinach pracy oraz w trakcie wakacji (przynajmniej od czasu do czasu) stanowią znaczną część badanych (odpowiednio 67% i 46%). Z drugiej strony wielu pracowników przyznaje, iż w trakcie pracy – przynajmniej od czasu do czasu – korzysta w celach prywatnych z: prywatnej skrzynki e-mailowej (70%), służbowej skrzynki e-mailowej (53%), komunikatorów (42%) i portali społecznościowych (34%).

Wykorzystywane funkcjonalności programów pocztowych

Badani potwierdzają, iż w wielu przypadkach wykorzystanie oprogramowania pocztowego wykracza poza funkcje czysto komunikacyjne. Służbowe systemy pocztowe w coraz większym stopniu stają się bazami wiedzy, uzupełniając, a niekiedy zastępując systemy obiegu dokumentów. Około połowy osób przyznaje, iż stale lub często wykorzystuje pocztę elektroniczną do gromadzenia dokumentów lub przechowywania kopii ważnych dokumentów (52%). Systemy pocztowe pełnią również funkcję bazy kontaktów (odpowiednio 46%). Inną ciekawą funkcją staje się wspomaganie zarządzania czasem – 34% badanych stale lub często wysyła zaproszenia na spotkania e-mailem (funkcja zintegrowana z elektronicznym kalendarzem), a 31% planuje swój czas, korzystając z możliwości definiowania zadań i terminów w kalendarzu zintegrowanym z pocztą elektroniczną. Najmniej popularną funkcjonalnością systemów pocztowych w badanej próbie był marketing produktów (mailing) – jedynie 20% osób przyznało, iż korzysta z tej możliwości stale lub często.

Tab. 1. Wykorzystanie funkcjonalności służbowych programów pocztowych (procent respondentów) (*Functionalities of e-mail software used by respondents; percentage of respondents*)

Działanie (Activity)	Stale (Permanently)	Często (Often)	Czasami (Sometimes)	Rzadko (Rarely)	Nigdy (Never)
Gromadzenie dokumentów	31%	21%	17%	13%	7%
Przechowywanie w skrzynce pocztowej kopii ważnych plików (backup)	30%	22%	17%	9%	11%
Planowanie czasu (terminy i zadania w kalendarzu)	18%	13%	11%	17%	31%
Organizowanie spotkań (wysyłanie zaproszeń e-mailem)	17%	17%	15%	16%	23%
Tworzenie bazy kontaktów	24%	22%	17%	11%	15%
Marketing produktów, usług (mailing)	8%	12%	11%	13%	44%

Źródło: badania własne.

Z dodatkowych funkcjonalności najczęściej korzystają pracownicy zajmujący stanowiska związane z obsługą klientów – dotyczy to w szczególności prowadzenia działań marketingowych (wskaźnik korelacji Pearsona 0,234, $p < 01$), traktowania skrzynki pocztowej jako miejsca przechowywania kopii ważnych plików – *backup* (0,196, $p < 01$) oraz organizowania spotkań – wysyłanie zaproszeń e-mailowych powiązanych z kalendarzem (0,171, $p < 01$). Funkcjonalność skrzynki e-mailowej wspierająca planowanie czasu (określanie zadań, terminów) jest tym częściej wykorzystywana, im większa jest organizacja (0,181, $p < 05$), co może wskazywać na pewne działania standaryzujące komunikację kanałami elektronicznymi przez większe organizacje. W badaniu nie stwierdzono korelacji pomiędzy liczbą wykorzystywanych dodatkowych funkcjonalności a wiekiem i poziomem pracownika w hierarchii czy też kapitałem organizacji (krajowy, zagraniczny).

Uwagi końcowe

Przeprowadzone badanie potwierdza, iż poczta elektroniczna jest powszechnie wykorzystywanym kanałem komunikacji w analizowanych organizacjach. Prawie wszyscy badani pracownicy korzystają z poczty elektronicznej stale lub często (91% badanych).

Poziom aktywności badanych pracowników – mierzony liczbą odbieranych i wysyłanych e-maili – jest w porównaniu do pracowników w USA kilka razy mniejszy. Jedynie niecałe 10% badanych cechuje się aktywnością e-mailową zbliżoną do swoich amerykańskich kolegów i koleżanek. Najbardziej intensywnie korzystają z poczty elektronicznej kierownicy, dyrektorzy i członkowie zarządu, osoby w wieku od 30 do 39 lat, pracownicy firm z kapitałem zagranicznym. Porównanie sposobów wykorzystania poczty elektronicznej wskazuje jednak na bardzo duże zróżnicowanie badanych pracowników pod względem intensywności używania e-maila: obok siebie funkcjonują osoby odbierające i wysyłające pojedyncze e-maile oraz takie, których korespondencja obejmuje kilkadziesiąt wiadomości pocztowych w każdym dniu pracy. Wydaje się, że uzyskane wyniki trafniej odzwierciedlają zróżnicowanie pracowników pod względem aktywności e-mailowej niż np. przytoczone badania. Dotyczy to w szczególności wskazania, iż nadal spora część użytkowników wykorzystuje pocztę elektroniczną w pracy stosunkowo rzadko.

Poczta elektroniczna jest bardzo dynamicznym kanałem komunikacji, zwłaszcza w porównaniu z komunikacją pisemną: wielu badanych pracowników jest cały czas *on-line*, pracownicy bardzo szybko odpowiadają na e-maile (94% badanych w ciągu jednego dnia), oczekują również szybkiej odpowiedzi na swoje wiadomości (88% w ciągu jednego dnia).

Uzyskane wyniki potwierdzają wnioski z innych badań wskazujących na zacieranie się granic pomiędzy życiem prywatnym pracowników a ich życiem zawodowym w wyniku stosowania poczty elektronicznej. W domu, po godzinach pracy, ze służbowego e-maila korzysta 67% badanych (w wakacje – 46%). Z drugiej strony wielu z nich przyznaje, iż w trakcie pracy korzysta w celach prywatnych z: prywatnej skrzynki e-mailowej, służbowej skrzynki e-mailowej, komunikatorów i portali społecznościowych.

W wielu przypadkach wykorzystanie oprogramowania pocztowego wykracza poza funkcje czysto komunikacyjne. Służbowe systemy pocztowe w coraz większym stopniu stają się bazami wiedzy, uzupełniając, a niekiedy zastępując systemy obiegu dokumentów oraz służąc do zarządzania czasem przez pracowników.

Porównując wykorzystanie poczty elektronicznej w badanych organizacjach w Polsce z sytuacją w Stanach Zjednoczonych, można zaryzykować twierdzenie, iż trwa rewolucja, która zmienia procesy komunikacji w organizacjach. Coraz większa część komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej będzie prowadzona przy wykorzystaniu kanałów elektronicznych. Są to zjawiska, których doświadcza już część badanych pracowników, głównie osób na stanowiskach kierowniczych w dużych firmach z kapitałem zagranicznym. W niedługiej przyszłości będzie to jednak prawdopodobnie dotyczyć, w takiej i być może większej skali, coraz większej liczby zatrudnionych.

Interpretując przedstawione wyniki badań, należy pamiętać o pewnych ograniczeniach wynikających z wielkości i niedużej reprezentatywności próby badawczej oraz subiektywnej oceny wybranych parametrów przez samych respondentów, np. liczby wysyłanych i otrzymywanych e-maili.

Wskazując przyszłe kierunki badań, warto podkreślić problem monitorowania skali wykorzystania poczty elektronicznej i szerzej – kanałów elektronicznych – w systemach

komunikacji organizacji. Ale rewolucja, której można się spodziewać, niesie za sobą szereg implikacji, czasami mających charakter skutków ubocznych, niekiedy negatywnych. W tej chwili zwraca się już uwagę na fakt, iż coraz większa część skodyfikowanej wiedzy organizacji znajduje się w skrzynkach pocztowych pracowników. Pojawia się więc problem zarządzania tą wiedzą. Inni badacze wskazują na negatywny wpływ komunikacji kanałami elektronicznymi na efektywność organizacji poprzez „zarzucanie” pracowników olbrzymią ilością nie zawsze potrzebnych informacji (przeciążenia informacyjne, tzw. *e-mail overload*), rozpraszenie pracowników, zwiększanie poziomu stresu. Podnosi się również znaczenie problemów komunikacyjnych pojawiających się w komunikacji kanałami elektronicznymi, co może prowadzić do stymulowania konfliktów. Niewątpliwie nowe rozwiązania pozwalają osiągnąć wiele korzyści, jednak nieuniknione jest pojawienie się nowych problemów, które warto objąć badaniami.

Bibliografia

1. Derks D., Bakker A.B., (2010), *The Impact of E-mail Communication on Organizational Life*, „Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace”, No. 4 (1).
2. Hair M., Renaud K.V., Ramsay J., (2007), *The Influence of Self-esteem and Locus of Control on Perceived Email-related Stress*, „Computers in Human Behavior”, Vol. 23, Iss. 6 (November).
3. Osterman Research Survey Report, (2008), *Results of an End User Survey on Various Communication Issues*, Washington, October.
4. Osterman Research White Paper, (2009), *Comparing the Cost of Email Systems*, Washington, May.
5. Madden M., Jones S., (2008), *Pew Internet & American Life Project Survey: Networked Workers*, Washington.
6. Mano R.S., Mesch G.S., (2010), *E-mail Characteristics, Work Performance and Distress*, „Computers in Human Behavior”, Vol. 26.
7. Wawrzak-Chodaczek M. (red.), (2008), *Komunikacja społeczna w świecie wirtualnym*, Wydawnictwo Marszałek, Toruń.

Bibliografia elektroniczna

1. American Management Association, The ePolicy Institute, Clearswift, (2003), „2003 E-Mail Rules, Policies and Practices Survey”, [on-line], <http://www.epolicyinstitute.com/survey/survey.pdf>, [25.11.2010] (próba 1130 respondentów).
2. Clearswift, (2005), *E-Mail Use at Work*, [w:] *Clearswift Survey Shows Personal E-Mail Use Threatens Company Productivity*, „Business Wire”, Feb. 15, [on-line], http://findarticles.com/p/articles/mi_m0EIN/is_2005_Feb_15/ai_n9531512/, [25.11.2010] (próba 4500 osób).
3. December J., (1997), *Notes on Defining of Computer-mediated Communication*, „Computer-Mediated Communication Magazine”, No. 3 [on-line], <http://www.december.com/cmcmag/1997/jan/december.html>, [15.02.2011].
4. Gajewski M., (2009), *E-mail w pracy wciąż najistotniejszy*, „Magazyn Chip”, 30 lipca, [on-line], <http://www.chip.pl/news/wydarzenia/trendy/2009/07/e-mail-w-pracy-wciaz-najistotniejszy>, [25.11.2010].
5. SARE, (2009), *Raport z szóstego badania wykorzystania poczty elektronicznej*, www.sare.pl, [on-line], [25.11.2010] (próba 2408 osób).
6. Whitty M., (2007), *SurfControl: Trust and Risk in the Workplace Study*, [on-line], <http://www.compendium.pl/info/961/raport-surfcontrol-jak-pracownicy-wykorzystuja-sluzbowe-komputery-pozza-miejscem-pracy>, [25.11.2010] (próba 1058 osób).

The Extent and Mode of E-mail Usage in Organisations

Summary

The communication process in contemporary organisations has changed very rapidly as a result of technical development. One of the consequences of information revolution is the change in social communication as people use electronic communication to be in touch with other people

more and more frequently. Changes are visible also in organisations. In recent years an increase in the significance of electronic communication tools have been noted as far as internal and external communication is concerned.

The article presents results of empirical research focused on the extent and mode of e-mail usage in organisations. The scope of the study included 297 employees using e-mail at work representing companies, public organisations as well as non-government organisations. The author used a questionnaire as a research tool. The article identifies how many e-mails employees send and receive – in different employee groups and organisations. The results prove that e-mail communication has been popular, however, there is a vast diversity in e-mail activity among users. E-mail communication is much more dynamic than written communication – most employees respond to received e-mails and expect others to respond within one day. The other conclusion is that e-mail software is used for many different aims as well as communication process, e.g. time and knowledge management. The study confirmed that a separating line between private and work life becomes more and more blurred as a result of e-mail communication usage.