

**UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA**

DIPLOMSKO DELO

**UČINKI KOMUNIKACIJE PREKO ELEKTRONSKE POŠTE NA
DELOVNO USPEŠNOST**

Ljubljana, februar 2007

TANJA GROZNIK

IZJAVA

Študentka **Tanja Groznik** izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom **mag. Roberta Kašeta** in dovolim objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne 09. 02. 2007

Podpis: _____

KAZALO

UVOD.....	1
1. KOMUNIKACIJA	2
1.1. Dejavniki učinkovite komunikacije.....	2
1.2. Spremenljivke komunikacije	4
1.3. Vidiki komunikacije	4
1.4. Vrste komunikacije.....	6
1.4.1. Enosmerna, dvosmerna in dvojno povezana komunikacija	7
1.4.2. Komunikacija v organizaciji	7
2. ELEKTRONSKA KOMUNIKACIJA	8
2.1. Razvoj elektronske pošte.....	8
2.2. Pomen elektronske pošte	9
2.3. Prednosti in pomanjkljivosti elektronske pošte.....	11
2.4. Posebnosti poslovne komunikacije preko elektronske pošte	12
2.4.1. Elektronska pošta in telefaks	16
2.4.2. Elektronska pošta in pisma.....	16
2.4.3. Elektronska pošta in telefon	16
2.4.4. Različno zaznavanje elektronske pošte – delodajalec, uslužbenec	16
2.5. Organizacijske rešitve poslovanja preko elektronske pošte.....	17
2.6. Raziskava o komunikaciji z elektronsko pošto: primer ZDA	18
3. OCENJEVANJE DELOVNE USPEŠNOSTI.....	22
3.1. Namen ocenjevanja delovne uspešnosti.....	24
3.2. Napake pri ocenjevanju delovne uspešnosti.....	26
4. RAZISKAVA O VPLIVU ELEKTRONSKE POŠTE	27
4.1. Namen raziskave	27
4.2. Metoda raziskave.....	27
4.3. Vzorec.....	28
4.4. Rezultati.....	29
4.4.1. Obremenjenost zaposlenih z elektronsko pošto.....	29
4.4.2. Uporaba elektronske pošte	32
4.4.3. Vsebina elektronske pošte	33
4.4.4. Odnos zaposlenih do elektronske pošte.....	34
4.5. Ugotovitve in priporočila	39
SKLEP	42
LITERATURA	43
VIRI	44

UVOD

S komunikacijo se srečujemo vsepovsod, saj predstavlja povezavo med ljudmi. Z dobrim komuniciranjem smo uspešni v politiki, izobraževanju, v poslovnem svetu pa tudi v vsakdanjem življenju. Neuspešni načini komunikacije privedejo do medsebojnega nezaupanja, slabih medsebojnih odnosov med ljudmi v organizaciji ter tudi do znižanja produktivnosti. Če so zaposleni informirani o dogodkih v podjetju, to lahko vpliva na njihovo produktivnost. Zaposleni so bolj motivirani za delo, če lahko tudi sami vplivajo na odločitve, ki se sprejemajo v podjetju. Kakovost komunikacije je tako ključnega pomena.

Elektronska pošta je vnesla nove dimenzije v naše življenje. Predvsem se je spremenila hitrost prenosa sporočil, kar je preoblikovalo marsikateri način poslovanja. Elektronsko pošto danes uporabljamo tako doma kot v službi. Velika prednost elektronske pošte je v zelo enostavni uporabi, natančni sledljivosti in hitrem posredovanju, prinesla pa je tudi ogromen prihranek časa in mnogo hitrejši pretok informacij. Komunikacija elektronske pošte sodi v neosebno komunikacijo ter tako ostaja v delavčevi presoji, s kakšnim namenom jo uporabiti. Elektronska sporočila so ponavadi kronično površna in neformalna, shranjena le za kratek čas ter tako majhne dokazne vrednosti. Za pretirano količino humorja ter duhovitost v poslovni komunikaciji preko elektronskih sporočil ni mesta.

Cilj te diplomske naloge je predvsem poiskati učinke komunikacije preko elektronske pošte ter jih s pomočjo raziskave analizirati in tako pridobiti izbor negativnih in pozitivnih učinkov, ki vplivajo na delovno uspešnost.

Delovno uspešnost razumemo kot vedenje, ki ga ocenjujemo, v kolikor dosega postavljene cilje organizacije. Glavni namen je torej vrednotenje sistema za razpoznavanje neuspešnega delovanja, ki se pojavi, ko delovanje ne dosega rezultatov, ki jih je postavila organizacija kot sprejemljive.

Povzetek raziskovalnega dela v ZDA sem vključila v diplomsko delo z namenom, da so se izrazile razlike od leta 2002, ko so dejansko izvedli to anketo, pa vse do časa, ko sem izvedla anketo v Sloveniji (9. – 12. januar 2007). Primerjala sem obe raziskavi ter tako pridobila nekaj sklepov.

Način komunikacije preko elektronske pošte je danes vsekakor zelo razširjen med zaposlenimi, ki uporabljajo elektronsko pošto na delovnem mestu, in ostaja v samem vrhu pri izboru med ostalimi načini komunikacije (osebni stik, telefaks, telefon, pismo).

Diplomska naloga se prične s teoretičnim delom o širšem pojmu komunikacije ter se nadaljuje s predstavitvijo elektronskega komuniciranja. Nato je povzetih nekaj bistvenih točk pri

ocenjevanju delovne uspešnosti. Sledi empirični del, v katerem je analiza rezultatov spletnega vprašalnika. Poudarek je na najbolj vidnih učinkih komunikacije preko elektronske pošte na delovno uspešnost. Na koncu sledijo zaključki te raziskave ter nekaj sklepnih misli.

1. KOMUNIKACIJA

»Komunikacija, ki je pretok informacij med ljudmi, nas vključuje kot oddajnike in kot sprejemnike. Če hočemo izboljšati kakovost svoje komunikacije, moramo torej poskrbeti za oboje, kaj pošiljamo in kako to pošiljamo, ter tudi za to kako dobro sprejemamo, kar nam drugi posredujejo« (Russell, 1992, str. 149).

Izraz »komunicirati« izhaja iz latinske besede »communicare«, ki pomeni razpravljati, vprašati za nasvet. To pomeni, da udeleženci z medsebojnim komuniciranjem izmenjujejo informacije, znanje in izkušnje. Slovar slovenskega knjižnega jezika razlaga pojem »komunicirati« kot izmenjati misli, informacije, sporazumevati se (SSKJ, 1994, str. 420).

1.1. Dejavniki učinkovite komunikacije

Le učinkovito komuniciranje je v današnjem času predpogoj za doseganje ciljev ter zelenih rezultatov vsake organizacije. Dober pretok informacij je ključen pri doseganju delovne uspešnosti.

Komunikacijski proces (prikazuje Slika 1, na str. 4) je proces človeškega sporazumevanja in človek v interakciji razvija svojo identiteto, zavest, človečnost. Komunikacijski tok je usmerjen k partnerju, hkrati pa se vrača k sebi samemu (k sporočevalcu) in vpliva na prihodnje komunikacijsko delovanje. Oba, sporočevalec in sprejemnik, se v interakciji »dvigujeta« na višje ravni sporazumevanja in se približujeta konsenznemu stanju, lahko pa se od njega tudi oddaljujeta (napetosti, konflikti), (Kavčič, 1991, str. 307).

Preprost komunikacijski proces je sestavljen iz štirih elementov (Možina, 1996, str. 5):

1. **Pošiljatelj (oddajnik)** predstavlja enoto (posameznik ali institucija), ki zbrane informacije posreduje prejemniku. Njegova naloga je upoštevanje temeljnih pravil komuniciranja. Prvo pravilo se nanaša na ugotavljanje pristojnosti. Pošiljatelj mora najprej preveriti svoja pooblastila in pristojnosti, ki jih ima pri posredovanju sporočila. Drugo pravilo nalaga pošiljatelju, da naj bo sporočilo razumljivo, tako da bo prejemnik točno vedel, kaj je vsebinsko bistvo sporočila. Nadalje mora pošiljatelj ugotoviti možnost uresničitve sporočila. Vedeti mora, kaj želi s sporočilom doseči, ter hkrati preveriti strinjanje in razumevanje tistega, ki bo moral nalogo na koncu realizirati. Zaradi karakteristik in značajev ljudi je pomembno, da pošiljatelj sporočila opazuje reakcije prejemnika. Vzrok za prejemnikovo

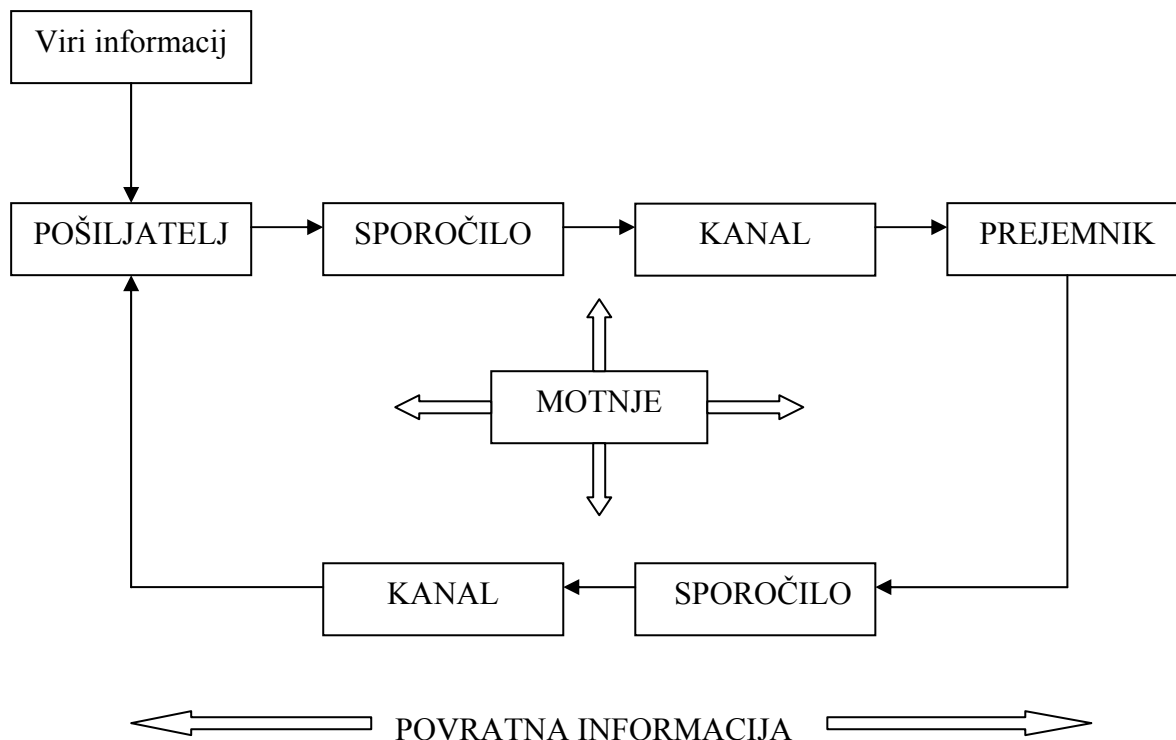
nerazumevanje sporočila lahko najdemo v selekciji in kodiranju sporočila s strani pošiljatelja, še preden je le-to posredovano prejemniku. Selekcija je zelo kočljiv proces, saj so informacije zaradi selekcijskega kriterija za prejemnika včasih pomanjkljive ali celo irelevantne. Kodiranje po drugi strani pomeni spremembo informacij v obliko, ki omogoča lažji prenos med udeleženci procesa komuniciranja.

2. **Sporočilo** je urejen izbor simbolov, namenjen za prenos informacije, ki se prenaša med tistim, ki sporočilo pošilja, in tistim, ki ga prejema. Simboli so lahko verbalni (besede), neverbalni (geste) ali slikovni. S sporočilom želi pošiljatelj pri prejemniku doseči določen namen oz. reakcijo. Brajša navaja Bormannov vidik, ki loči sporočila na tista, ki spodbujajo, in tista, ki zavirajo poslušanje. V prvo skupino spadajo predvsem spontana, enakopravna in odprta sporočila, ki dogodek opisujejo in ne vrednotijo. V drugi skupini pa najdemo sporočila, ki ocenjujejo, kontrolirajo in poudarjajo superiornost pošiljatelja (Brajša, 1993, str. 85).

3. **Komunikacijski kanal** predstavlja sredstvo, po katerem se sporočilo prenaša od oddajnika do sprejemnika. Količino informacij, ki jo je mogoče prenašati po kanalu, imenujemo informacijska zmogljivost kanala. Nekateri kanali so zelo informativni tako za oddajnik kot za sprejemnik, drugi podajajo le malo informacij. Tako je na primer najbolj zmogljiv kanal neposredna komunikacija, ki prenaša več informacijskih znakov hkrati. Vključuje besedno komunikacijo in neverbalne simbole. Ponuja takojšnjo povratno informacijo, tako da je mogoče preveriti razumevanje in odpraviti nesporazume. Telefonski način komuniciranja je malo manj zmogljiv. Sicer ima možnost za takojšnjo povratno informacijo, vendar manjkajo vidni znaki. Pisna komunikacija je še manj zmogljiva, saj je povratna informacija počasna in samo tisto, kar je napisano, je lahko sprejeto. Manj zmogljive kanale imenujemo puste, revne (Možina in drugi, 1994, str. 565).

4. Končni cilj posredovanega sporočila je **prejemnik**. Ta sporočilo sprejme in ga dekodira. Dobljeno informacijo lahko razume ali pa tudi ne. V komunikacijskem kanalu pogosto prihaja do večjih ali manjših izgub vsebine informacije, kar je posledica motenj. Motnjo predstavljajo vsi dejavniki, ki lahko uničijo prvoten pomen sporočila (Mescon, 1998, str. 168). Zavedati se moramo, da se lahko v primeru večjih motenj končno sporočilo bistveno razlikuje od izvornika. V tem primeru ne moremo govoriti o uspešnem komuniciranju. Povratna informacija je odgovor na poslano sporočilo. Je eden od glavnih atributov uspešne komunikacije, saj predstavlja merilo razumljivosti sporočila.

Slika 1: Komunikacijski proces



Vir: Mescon, 1998, str. 169.

1.2. Spremenljivke komunikacije

Naslednjim elementom komuniciranja dodajamo še spremenljivke, ki neposredno vplivajo na komuniciranje med posamezniki. Mednje spada v prvi meri **točnost**. Ta se nanaša na pravilnost vsebine sporočila. Druga spremenljivka je **odprtost komunikacije**, torej prostost pretoka informacij med dvema ali več osebami. Ljudje v splošnem navezujejo več stikov v skupini, v kateri je čutiti večjo odprtost komunikacij. Naslednja spremenljivka je **popačenje besed**, ki predstavlja nepravilno reprodukcijo objektivno sicer pravih informacij. Zadnja spremenljivka je **prenasičenost**. Ta se pojavi v primeru prevelike količine informacij, ki jih tako ni moč obdelati. Nasprotje temu je pomanjkanje informacij. Oba pojma sta povezana s količino informacij in s sposobnostjo posameznika, da jih sprejme in obdelata. Ista količina informacij je lahko tako za nekoga prevelika, za drugega pa premajhna (Kavčič, 1991, str. 308).

1.3. Vidiki komunikacije

Vsaka komunikacija vsebuje:

- **vsebinski** vidik komunikacije,
- **odnosni** vidik komunikacije.

Vsebinski del komunikacije označuje vsebino sporočila, odnosni vidik pa določa njegovo pragmatično vrednost. Ta določa, kako moramo na temelju obstoječega odnosa med

pošiljateljem in prejemnikom interpretirati sporočilo. Vsebinski vidik se nanaša na sporočila, odnosni vidik pa določa, kako razumeti odnos med oddajnikom in prejemnikom sporočila, in pomeni neke vrste metakomunikacijo, torej komunikacijo o komunikaciji.

»Watzlawick pri opredeljevanju notranjih razlik med komunikacijo vsebine in komunikacijo odnosa uporablja analogijo z razliko med digitalno in analogno komunikacijo v elektronskih medijih. Digitalna komunikacija uporablja simbolno in logično urejena sporočila, analogna pa le fizične ali elektronske modele določene vsebine« (Ule, Kline, 1996, str. 32).

Podobno razlikuje Watzlawick med:

- **digitalnim** komuniciranjem in
- **analognim** komuniciranjem pri človeku.

»Digitalno komuniciranje je enopomensko. Analogno sporočanje pa je zvezno, večpomensko. Digitalna komunikacija večinoma organizira vsebinski, analogna pa odnosni vidik komunikacije. Ker sta v vsaki komunikaciji navzoča oba vidika, sta navzoči tudi obe modaliteti komunikacije. Digitalna komunikacija ima kompleksno in mnogostransko logično sintakso, a nezadostno za področje odnosov, analogna komunikacija pa ima obratno semantični potencial, manjka pa ji logične sintakse za enopomensko komunikacijo. To pomeni, da celotna komunikacija med ljudmi hkrati poteka po več kanalih« (Ule, Kline, 1996, str. 33).

Za komunikacijo prek elektronske pošte so še posebno pomembni simbolični interakcionisti in njihova teza o komuniciranju kot simbolno posredovani interakciji ter o jeziku kot mediju simbolno posredovane interakcije.

Simbolični interakcionisti (utemeljitelj ameriški sociolog in filozof George Herber Mead) vidijo človeka kot bitje, ki je v nenehni aktivni interakciji s svojim okoljem. Človek pa se na okolje ne odziva preprosto kot na fizično danost, pač pa na temelju svojih lastnih interpretacijskih sposobnosti. Človek ne živi le v naravnem, pač pa tudi v simbolnem svetu in simboli ga prav tako kot fizični dražljaji spodbude k delovanju (Vreg, 1996, str. 86).

»Simbolično komuniciranje je družbeni proces, v katerem oba, sporočevalec in tisti, ki je navzoč (pasivni sprejemalec), pripomoreta k vsebini komuniciranja, ko ta prispe do zavesti tistega, ki je navzoč. To velja tudi takrat, ko je prejemnik na videz popolnoma pasiven, in ne velja nič bolj takrat, kadar prejemnik odgovori sporočevalcu z novo komunikacijo« (Vreg, 1996, str. 87).

Človeško komuniciranje omogoča, da se na znake ne le odzivamo, pač pa jih tudi razumemo. To pomeni, da simbol v zavest človeka prikličje predstave, poglede ali misli, ki jih sicer vzbudi predmet, stanje ali dogodek sam. Človek pa z »ustvarjanjem« simbolov vzbudi v zavesti tudi abstraktne predstave, torej tista področja stvarnosti, ki kot konkretno zaznavni

»predmeti« sploh ne obstajajo. Na simbolni ravni jezikovni pomen doseže odcepitev od »tukaj in zdaj« vsakdanjega življenja, jezik pa se dvigne v območja, ki so nedostopna vsakdanjemu izkustvu.

1.4. Vrste komunikacije

Komuniciranje je po različnih kriterijih mogoče porazdeliti v različne skupine. Najpogostejša klasifikacija glede na uporabo komunikacijskega kanala pa je naslednja (Kavčič, 2002, str. 98):

1. Neposredna komunikacija

Za to komunikacijo je značilno, da med sporočevalcem in prejemnikom ni nobenega posredniškega sredstva. Primer je pogovor med dvema osebama, ki skupaj sedita v pisarni. Učinkovitost komuniciranja je odvisna predvsem od psiholoških dejavnikov pri obeh udeležencih. Seveda pa se ta prednost zmanjša, če je v neposrednem besednem komuniciranju zaporedoma udeleženi več ljudi ter če sporočilo po ustnem komuniciranju potuje prek večjega števila posrednikov. Takrat je zelo verjetno, da bo prišlo do izkrivljanja začetne vsebine in namena sporočila, saj se kopičijo učinki različnih psiholoških dejavnikov pri več ljudeh. Posebna prednost neposrednega komuniciranja je takojšnja in neposredna možnost povratne informacije (»feed back«). Zato je ta oblika komuniciranja navadno ocenjena kot najuspešnejša.

2. Posredna komunikacija

Med sporočevalcem in prejemnikom sporočila nastopa neko tehnično sredstvo, komunikacijski kanal. Kanali so lahko različnih vrst: mehanska sredstva, tisk, elektronska sredstva ... V tem primeru je učinkovitost komuniciranja tudi pod vplivom komunikacijskega kanala. Povratna zveza navadno ni mogoča neposredno, ampak le posredno. Včasih je tudi predvidena le formalno. Vsa sredstva množičnega komuniciranja sodijo v to vrsto komuniciranja, tako telefonsko komuniciranje kot tudi elektronska pošta. Posebna prednost nekaterih oblik posrednega komuniciranja, recimo pisnega, je v tem, da sporočilo ostaja dalj časa na voljo potencialnemu prejemniku. Pisno dokumentacijo pa je mogoče shraniti in ponovno uporabiti kasneje.

Glede na uporabo simbolov v komuniciranju pa je možna sledeča klasifikacija (Možina, 1996, str. 10):

1. Besedna komunikacija

Besedno komuniciranje je lahko ustno ali pisno. Oblike komunikacije so govorjenje, formalne diskusije dveh ali več oseb ter neformalne govorice. Prednost ustnih komunikacij je njihova hitrost in povratno informiranje ter možnost sočasnega komuniciranja z več ljudmi. Slabost ustne komunikacije je, kadar se prenaša preko velikega števila ljudi, saj je popačenje odvisno od števila udeležencev v komunikacijskem procesu. Pisno komuniciranje poteka preko pisem,

časopisov, revij ter oglasnih desk. Prednost te komunikacije je trajnost, otipljivost, jasnost in preverljivost sporočila. Pisne komunikacije so bolj dodelane in jasne kot ustne, saj je napisano sporočilo trajen dokaz o točno določeni vsebini. Slabost pisnih komunikacij pa je v pomanjkljivosti povratnega informiranja, ki ga lahko sploh ni. Pri pisnih komunikacijah oddajnik ne ve, ali je sprejemnik sprejel sporočilo in ga razumel tako, kot si je oddajnik želel.

2. Nebesedna komunikacija

Ta način komuniciranja ne poteka niti v pisni, niti v ustni obliki. Najbolj poznani obliki nebesedne komunikacije sta besedna intonacija in govornica telesa. Direktor oziroma vodja lahko iz obnašanja sodelavcev razbere, ali so z mislimi na sestanku ali ne. Nebesedne komunikacije izražajo napadalnost, bojazen ali sramežljivost. Besedna intonacija pa se kaže v dviganju in padanju glasu v govoru. Ko zaposleni poroča nadrejenemu o problemu, izraža iskrenostjo z tihim in mirnim tonom govorjenja. Bojazen ali obrambo, pa ponavadi sporočamo z močnim govorjenjem in s poudarkom na zadnjih besedah.

1.4.1. Enosmerna, dvosmerna in dvojno povezana komunikacija

Enosmerna komunikacija je tista, kjer sporočilo potuje od pošiljatelja k prejemniku. Izražena je na formalen način, prihrani čas, še posebno takrat, ko je namenjena velikemu številu delavcev. Primer enosmerne komunikacije je, kadar direktor daje navodila svojim sodelavcem.

Dvosmerna komunikacija pa je zahtevnejša, saj mora prejemnik sporočilo ne le razumeti, temveč mora biti sposoben in pripravljen tudi povratno reagirati. Primer te komunikacije je, kadar direktor svojim podrejenim zastavi vprašanja, na katera morajo odgovoriti.

Tako imenovana »**double kind**« **komunikacija** ali dvojno povezana komunikacija je rezultat neuskklajene komunikacije in se kaže v nasprotujočih si sporočilih na raznih nivojih. Oseba, ki so ji ta sporočila namenjena, nima možnosti, da bi komunikacijo opustila, zato se znajde v brezizhodni situaciji. Pri vodenju pride do prenehanja komuniciranja med vodilnim in delavcem, ker je vodilni komuniciral neskladno. Delavec in vodilni govorita, vendar drug drugega ne poslušata. Edini izhod iz te zanke je usklajeno in iskreno komuniciranje delavca in vodje, možnost pojasnjevanja in možnost iskrene povratne informacije. V nasprotnem primeru pa zaradi pomanjkanja komunikacije ni mogoče reševati problemov (Brajša, 1983, str. 121).

1.4.2. Komunikacija v organizaciji

Medsebojne odnose v organizaciji, ki so zelo pomembni za uspešno komuniciranje, bi lahko opredelili še z nekaj postavkami, kot so:

- možnost odkrite kritike,
- ugled, ki se uživa na delovnem mestu oz. v organizaciji,

- disciplina na delovnem mestu,
- spoštovanje osebnosti.

Znotraj organizacijske komunikacije je mogoča naslednja delitev komunikacij (Kavčič, 2002, str. 103):

1. **Vertikalna komunikacija** je komunikacija med različnimi hierarhičnimi organizacijskimi ravni. Te se delijo na dve vrsti informacij. Informacije navzdol obsegajo predvsem napotke za delo, informacije za razumevanje dodeljene naloge, informacije o postopkih in praksi, povratne informacije podrejenim o njihovi storilnosti. Informacije navzgor pa obsegajo poročila o opravljenem delu, poročila o doseženih rezultatih, vprašanja za pojasnitev podrejenih. Zato pa so le-te pogosto počasne ali popačene, kar otežuje sporazumevanje.

2. **Horizontalna komunikacija** je komunikacija med osebami na isti hierarhični organizacijski ravni. Nanašajo se predvsem na koordinacijo nalog, reševanje problemov, informiranje, reševanje konfliktov in podobno. Je hitrejša in manj popačena, zagotavlja boljše sporazumevanje.

3. **Lateralna komunikacija** je komunikacija med osebami, ki so v organizaciji na različnih organizacijskih ravneh in v različnih oddelkih (pripadajo različnim hierarhičnim verigam). Delovodja v proizvodnji denimo komunicira z vodjem nabave v komerciali. Lahko pa je to tudi komunikacija med organizacijo in okoljem.

4. **Radikalna komunikacija** je komunikacija med osebo in drugimi osebami, ki se v organizaciji ukvarjajo s povezano dejavnostjo.

2. ELEKTRONSKA KOMUNIKACIJA

2.1. Razvoj elektronske pošte

Elektronska pošta je danes ena najpomembnejših oblik komunikacijskih poti ter vse bolj izpodriva papirne dokumente.

Pred obstojem računalnikov ni obstajala nobena stvar, ki bi bila podobna e-pošti. Nadomeščala jo je običajna pošta, ki pa je zelo počasna in dražja od elektronske. Leta 1980 so se pojavile prve faks naprave, ki so pospešile prenos sporočil. Hitrost pri takem prenosu lahko ovira le zasedena linija. Med tem časom se je skokovito razvijala tudi računalniška tehnologija. V začetku 70-tih let se je prvič pojavil internet. Ustvarili so ga v ameriški obrambni ustanovi, s tem ko so povezali več računalnikov v omrežje (ARPAnet). V 80-tih je to omrežje nadomestilo visoko-hitrostno omrežje (NSFNET). Renesanso je e-pošta doživela,

ko so se pojavili osebni računalniki in BBS-sistem prenosa sporočil (BBS je elektronska oglasna deska in eden od sistemov poizkusa prenosa sporočil, informacij, slik in filma za osebne računalnike). Vendar so elektronske oglasne deske obstajale le kakšnih pet let, nato jih je pometel internet. Internet je zaživel, ko so podjetja začela izdelovati in prodajati programe in strojno opremo, ki je omogočila povezovanje poslovnih sistemov na omrežje. S komercializacijo interneta je e-pošta dosegla današnjo popularnost in širok krog uporabe. Na e-pošto se je mogoče naročiti posebej, mimo drugih storitev ponudnika pristopa na internet, deluje pa tudi v drugih omrežjih. Najprivlačnejše pa je, da za pošiljanje e-pošte ne potrebujemo posebnega znanja o računalnikih, znati jo moramo le napisati. Na svojem računalniku pa moramo imeti program, ki zna pošiljati in sprejemati e-pošto (Alspach, 1996, str. 55).

2.2. Pomen elektronske pošte

Elektronska pošta je način sestavljanja, pošiljanja in sprejemanja sporočil po elektronskih komunikacijskih sistemih. Večina sistemov elektronske pošte danes uporablja internet, po drugi strani pa je elektronska pošta ena najbolj razširjenih storitev Interneta. Poleg tega je elektronska pošta tudi najpogostejši razlog, zakaj so se ljudje sploh odločili, da se povežejo z Omrežjem vseh omrežij. Elektronska pošta oziroma e-pošta je namenjena izmenjavi sporočil, ki lahko vsebujejo tudi datoteke preko računalniškega omrežja. Ta izmenjava je postala tako priljubljena zato, ker lahko uporabnik pošlje sporočilo neposredno iz računalnika, ne da bi moral pismo natisniti, ga položiti v ovojnico, nanj prilepiti znamko in ga odnesti do poštnega nabiralnika. Torej je zelo enostavna za uporabo, kar je ena od njenih najboljših lastnosti. E-pošta je prerasla iz osnovne v zelo razvejano in perspektivno storitev interneta, ki jo uporabljajo skoraj vsi, ki imajo dostop do interneta. Danes je e-pošta primerna tako za poslovno komuniciranje kot tudi za osebne stike med ljudmi.

Elektronska pošta omogoča, da lahko s posamezniki ali skupinami ljudi po vsem svetu izmenjujemo sporočila v obliki, ki je že pripravljena za obdelavo v računalniku. Zato postaja e-pošta glavni način sporazumevanja med podjetji in ustanovami, sploh pa znotraj teh organizacij, ki so že skoraj vse opremljene s krajevnimi omrežji osebnih računalnikov. Danes je povezovanje ljudi iz različnih držav po osebnih računalnikih, ki jih imajo doma, vsakodnevni pojav in število ljudi, ki se odloči za takšen način komuniciranja, zelo hitro narašča. Število uporabnikov interneta in e-pošte danes znaša okoli 40 milijonov, število strežnikov, ki ponujajo dostop do interneta, pa okoli 4 milijone.

Če znamo elektronsko pošto pravilno in učinkovito uporabljati, lahko povečamo svojo kredibilnost pri komuniciranju z nadrejenimi ter v primerjavi s papirnim ali telefonskim poslovanjem zmanjšamo čas in stroške komuniciranja. Učinkovito elektronsko sporočilo nam obenem prihrani tudi čas, porabljen za razlago dela, ki ga mora opraviti naš sodelavec. Vsi, s katerimi sodelujemo, pa potrebujejo jasne in razumljive informacije.

Če želimo elektronsko pošto učinkovito uporabljati, moramo razumeti, kaj nam lahko ponudi (Gruden, 2006, str. 4):

- ***Istočasnost pošiljanja in prejemanja***

Elektronska pošta je hiter medij, saj prejemniku sporočilo prenese v istem hipu, kot je bilo odposlano. Pri tem ne zahteva prisotnosti prejemnika sporočila, saj ta lahko sporočilo prebere kadarkoli. Elektronska pošta omogoča tudi elektronsko diskusijo, v kateri si lahko sporočila nenehno izmenjujemo. Vendar moramo biti pozorni na to, da odposlano sporočilo ni vedno tudi prebrano. Obstaja namreč možnost, da prejemniki niso najbolj navdušeni nad elektronskim komuniciranjem.

- ***Doseg ciljne javnosti***

Sporočilo preko elektronske pošte lahko pošljamo več naslovnikom hkrati. Pri tem se vsi bolj ali manj zanašamo na hitrost dostave sporočila. Elektronska pošta omogoča pošiljatelju, da so prejemniki po vsem svetu pravočasno doseženi, pri tem celo prihrani na stroških, hitrosti in energiji, ki bi jo porabili v primerjavi s papirnim komuniciranjem.

- ***Nadomestek tiskanemu izvodu sporočila (hard copy)***

Elektronska pošta je v primerjavi s tiskanim izvidom bistveno hitrejša in cenejša. Sestava in pošiljanje preko elektronske pošte namreč nadomestita sestavo, oblikovanje, tiskanje in fizično distribucijo sporočil. Tako je elektronska pošta že v veliki meri primerna tudi za obveščanje in napovedovanje različnih poročil ter raziskav. Vendar pa moramo vedeti, da je včasih papirna verzija dokumenta le primernejša od elektronske oblike.

- ***Raziskovalno orodje***

Včasih se zgodi, da je potrebno v zelo kratkem času opraviti raziskavo med zaposlenimi ali med vodstvom organizacije, ali pa potrebujemo podatke o poslovnih partnerjih in strankah ter podobno. V takih primerih je elektronska pošta res v veliko pomoč, saj vprašanja za raziskavo na enostaven način pošljemo po elektronski pošti in tako zelo hitro pridemo do podatkov.

- ***Hitre povratne informacije***

Elektronska pošta omogoča prejemnikom, da na zelo enostaven način odgovorijo na pošiljateljevo elektronsko sporočilo. Za odgovor je namreč potreben le klik na ikono »odgovori« in prejemnik sporočila že lahko odgovori pošiljatelju. Tako nam elektronska pošta omogoča visoko stopnjo povratnih informacij.

- ***Virtualne konference***

Elektronska pošta svojim uporabnikom omogoča tudi sodelovanje na virtualnih konferencah. Skupine strokovnjakov, ki se udeležujejo virtualnih konferenc na internetu, pokrivajo najrazličnejša področja in nam s svojimi izkušnjami lahko svetujejo pri reševanju problemov. Takšne virtualne konference prihranijo potne stroške ter neprijetnosti na potovanjih.

2.3. Prednosti in pomanjkljivosti elektronske pošte

Elektronska pošta ponuja veliko prednosti pred drugimi vrstami komunikacije, in to je tudi razlog, da so jo ljudje hitro sprejeli, se naučili njene uporabe in tako prispevali k bolj učinkovitemu komuniciranju in posledično tudi k večji delovni uspešnosti.

Prednosti elektronske pošte so sledeče (Kavčič, 1998, str. 327):

- ***Hitrost sporočanja***

Elektronska pošta doseže naslovnika že v nekaj sekundah ali največ minutah. Kadar gre za bolj oddaljene prejemnike, je čas lahko nekoliko daljši, odvisno od zasedenosti telefonskih linij in strežnikov. Vsekakor pa je dostava izjemno hitra. Pošta, ki pride, kadar je prejemnik odsoten, ga enostavno počaka v njegovem predalu in jo lahko pogleda, kadar zažene računalnik.

- ***Enostavnost sporočanja***

Sporočilo odpošljete izza pisalne mize. Ni potrebno iskati kuverte, pisati naslova, lepiti znamke, pisati datumov ter skrbeti, da pismo pride v poštni nabiralnik. Isto sporočilo lahko pošljemo različnim prejemnikom hkrati. Zato so sporočila po elektronski pošti navadno krajša in pogostejša. Ob prispelem odgovoru je tudi naše prvotno sporočilo v takšni obliki, da si ga lahko kadarkoli osvežimo.

- ***Enostavno shranjevanje sporočil***

Sporočila, ki jih pošljemo ali prejmemo po elektronski pošti, računalnik shrani. Tako imamo arhiv sprejetih in poslanih sporočil, v katerem lahko vedno znova najdemo sporočilo, ki nas zanima. Ko se jih nabere preveč, jih je treba urediti (porazdeliti po mapah) ali pa izbrisati. Tehnologija dopušča oboje. Brisanje sporočil je večstopenjsko, tako da je možnost brisanja po pomoti relativno majhna.

- ***Cena***

Kolikšne stroške povzroča elektronska pošta je seveda odvisno od vrste dejavnikov. Predvsem od cene telefonskih impulzov in njihove količine ter od operaterja. Če elektronsko pošto pogosteje uporabljamo, potem je cena precej nižja od običajne pošte. Vendar pa je cena eden od elementov, ki različne ponudnike storitev (interneta) diferencira med seboj.

Vsaka nova tehnologija doprinese tudi nekaj negativnih učinkov. Pri uporabi elektronske pošte so se izpostavile predvsem naslednje pomanjkljivosti:

- ***Odvisnost od tehnologije***

Vsaka tehnologija ima svoje slabosti, tako tudi tehnologija, ki podpira elektronsko pošto. Tehnologija ne deluje vedno v skladu s postavljenimi standardi in se kviri. Navadno se

pokvari prav takrat, ko jo najbolj potrebujemo. Vse to zmanjšuje učinkovitost elektronske pošte. Najprej kaže omeniti, da so vse elektronske tehnologije odvisne od elektrike. Če elektrike zmanjka, ne delujejo. Celo več, če je zmanjka nenadoma, ko računalnik oziroma uporabnik na to ni pripravljen, nastane škoda. Lahko pride do delnega ali celovitega uničenja datotek v spominu. Zaščita pred nenadnimi izpadi električne energije je sicer mogoča s posebnimi napravami, vendar je zelo draga. Naslednja odvisnost je uporaba telefona. Telefonsko omrežje je lahko bolj ali manj kakovostno in od tega zavisi tudi funkcioniranje elektronske pošte. Problematična je zlasti majhna prepustnost telefonskega omrežja za signale. Nadaljnja odvisnost se pokaže takrat, ko ponudniki oziroma operaterji opravljajo razna montažna in vzdrževalna dela na povezavah med računalniki. Takrat povezave enostavno ne delujejo. Problem predstavlja tudi programska oprema, saj se včasih računalnik enostavno »sesuje«, skratka preneha delovati. Razlog pa je lahko znan ali pa tudi neznan, odpravljanje pomanjkljivosti pa zahteva čas. Pomembnejša sporočila je tako bolje shranjevati v takšni obliki, da se izognemo nepredvidljivim presenečenjem.

- ***Zaščita zasebnosti sporočil***

Gre enostavno za problem zavarovanja, da sporočila po elektronski pošti niso dostopna nepoklicanim. Gre za podobno zadevo, kot so hekerski vdori v tuje računalnike. Razumljivo je, da so za hekerje mamljiva predvsem tista sporočila, od katerih imajo denarno korist, lahko pa tudi dostop do tajnih informacij. Osnovna zaščita je seveda uporaba gesel, ki dodatno onemogočajo te nepridiprave vdore. Geslo pa se mora redno menjavati, saj je tako možnost vdora veliko manjša. Obstajajo pa tudi sistemi šifriranja in dešifriranja poslanih ter sprejetih sporočil. Brez šifriranja so sporočila precej odprta, vendar pa so ti sistemi še precej nerodni za uporabo. Pojavljajo pa se še novejši sistemi, in sicer t. i. »požarni zidovi«, ki pa so malo bolj zapleteni, a so zanesljivi sistemi zaščite pred tujimi vdori.

- ***Ni neverbalnih sestavin sporočila***

E-pošta je sredstvo pisnega komuniciranja in zato brez znakov neverbalnega komuniciranja. Prejemnik prebere vsebino v obliki besed. Sporočila ne spremljajo znaki govornice telesa. Pri uporabi elektronske pošte se pisec počuti, kot da bi govoril. Zato je več možnosti, da pride do nesporazumov zaradi slovničnih napak ter napačne uporabe besed. Vendar imajo sporočila po tej pošti značaj pisnih dokumentov. Mogoče jih je odtisniti, razmnoževati in kazati drugim. Pokazalo se je, da so uporabniki elektronske pošte pri pisanju sporočil sproščeni, kot bi bili sproščeni pri pisanju na papir ali v neposrednem pogovoru. Slaba stran pa je, da vsebuje ekran precej manj vrstic kot recimo tipkana stran in imata zato pisec in prejemnik sporočila manjši pregled nad celotnim sporočilom.

2.4. Posebnosti poslovne komunikacije preko elektronske pošte

Poslovno komuniciranje se nanaša predvsem na komuniciranje v poslovnih odnosih. To je razlog, da se mora sporočevalec potruditi, da prejemniku sporoči informacije primerno

njihovemu pomenu, zanemariti pa ne sme stroškov. Ti stroški so lahko denarni ali pa nedenarni. Le-ti so pogosto pomembnejši.

Poslovno komuniciranje je pomemben del dejavnosti članov vsake organizacije, namenjeno pa je postavljanju ciljev organizacije in doseganju teh ciljev, torej politiki organizacije (Možina, Tavčar, Kneževič, 1998, str. 18).

Namen poslovnega komuniciranja je informirati sodelavce, pridobiti koristne informacije, vplivati na sodelavce ali na posameznike in skupine zunaj organizacije. Poslovno komuniciranje torej poteka zunaj in znotraj organizacije. Komuniciranje zunaj organizacije vključuje stike z dobavitelji, konkurenco, oblastmi in javnostjo. Komuniciranje znotraj organizacije pa poteka med ravnmi, med funkcijami ali med deli organizacije.

Poslovno komuniciranje omogoča dajanje ali dobivanje informacij, izmenjavo podatkov in mnenj, vzdrževanje poslovnih stikov, pregled, usmerjanje in usklajevanje tržnih dejavnosti, reševanje tekočih in potencialnih problemov ter raziskovalno in razvojno dejavnost. Od drugih vrst komuniciranja se poslovno komuniciranje razlikuje predvsem po ciljnih, saj je poslovno komuniciranje predvsem ciljna dejavnost. Nanaša se na poslovna opravila posameznika ali organizacije, njen cilj pa je doseganje poslovnih rezultatov. Iz tega izhajajo nekatere posebnosti poslovnega komuniciranja (Kavčič, 1998, str. 65):

1. Poslovna komunikacija ima praktičen namen.

Namen poslovnega komuniciranja je doseči cilj, ki si ga je zadal sporočevalec. Ti cilji so zelo različni, kot na primer: prodati izdelek; prepričati svojega nadrejenega, da ga pošlje na seminar; pridobiti posojilo na banki ... Cilji komuniciranja naj bi bili predvsem merljivi, dosegljivi in izzivni. Uspešnost poslovnega komuniciranja je mogoče najti s stopnjo doseganja cilja komunikatorja, to pa je tudi najpomembnejši kriterij uspešnosti poslovnega komuniciranja. Uspešno je komuniciranje, ki zastavljene cilje tudi dosega, za kar pa je prav toliko kot cilji pomembna tudi strategija komuniciranja. Strategija komuniciranja obsega načine dejavnosti in sredstva, ki morajo biti med seboj usklajeni. Cilji in strategija komuniciranja sestavljajo politiko komuniciranja.

2. Poslovna komunikacija odgovarja na konkretna vprašanja.

Udeleženi poslovne komunikacije so v poslovnem procesu obremenjeni z najrazličnejšimi informacijami, zato je v poslovnem komuniciranju treba posebno pozornost nameniti učinkovitosti sporočil. Poslovna sporočila morajo biti kratka, razumljiva in nedvoumna. Vsekakor vljudnostnih fraz ne moremo popolnoma izključiti, saj bi bilo sporočilo lahko razumljeno kot nevljudno. Pri tem moramo upoštevati kulturno okolje in lastnosti prejemnika. Praviloma le učinkovita sporočila naredijo na prejemniku dober vtis.

3. Poslovna komunikacija mora biti prilagojena prejemniku.

Sporočevalec mora svoje sporočilo oblikovati tako, da ga bo prejemnik zlahka razumel. Sporočevalec od prejemnika običajno nekaj želi, težko pa je pričakovati, da bo prejemnik godil pošiljatelju, če se je moral truditi, da je razumel sporočilo.

4. S poslovno komunikacijo se trudimo za dober vtis.

V poslovnem komuniciranju se sporočevalec trudi, da bi prejemnik sporočila dobil o njem ali o organizaciji dober vtis. Doseganje namena sporočevalca je namreč pogosto odvisno od tega, kakšen vtis naredi na prejemnika. Ta vidik je v komunikacijskem procesu pogosto podcenjen. Komunikator mora razviti stil sporočanja, ki pa ga prilagodi vsakemu prejemniku. To je sicer malo težje, vendar se dolgoročno splača. Pogosto je to, kako nekaj povemo, prav tako pomembno, kot tisto kaj povemo.

5. Poslovno komuniciranje je ekonomično.

V poslovanju je čas denar. Pregledovanje nepotrebnih in preobsežnih sporočil trati čas in pomeni zviševanje stroškov. Poslovna sporočila morajo biti kratka, jasna, natančna in nedvoumna, kar pa pomeni, da moramo zanemariti vljudnostne fraze. Upoštevati moramo komunikacijsko kulturo in pričakovanja prejemnika sporočila.

Tabela 1: Primerjava med pisno in ustno poslovno komunikacijo

Pisno poslovno komuniciranje	Ustno poslovno komuniciranje
Prednosti:	
<ul style="list-style-type: none">– dokumentarnost sporočila– dokazna vrednost sporočila– natančnost sporočanja	<ul style="list-style-type: none">– hitrost poslovnega komuniciranja– celovitost sporočanja pomena– večja zasebnost sporočanja– neposredno preverjanje razumevanja sporočila
Pomanjkljivosti:	
<ul style="list-style-type: none">– relativna počasnost sporočanja– manjša zasebnost sporočanja– manjša zanesljivost sporočanja	<ul style="list-style-type: none">– ustno komuniciranje ni dokumentirano– manjša dokazna vrednost– manjša natančnost sporočanja

Vir: Kavčič, 2002, str. 119 – 120; Lastna priredba.

Učinkovitejšo komunikacijo danes dosegamo s pomočjo mnogih elektronskih naprav (telefon, telefaks, osebni računalnik, televizija). Tako kot drugi načini komuniciranja pa imajo tudi elektronski načini svoje pomanjkljivosti in prednosti. Pri elektronski komunikaciji gre za hitro posredovanje informacij, ki so tudi točne in natančne, poleg tega pa video trakovi in računalniki hranijo na zelo majhnem prostoru veliko informacij. Velika slabost skoraj vseh elektronskih medijev je dejstvo, da nekateri ne omogočajo povratnega informiranja in so relativno dragi (Možina, 1996, str. 12).

Pri vsaki vrsti komuniciranja je načrtovanje nadvse pomembno. Tako je tudi z elektronsko pošto, ki nam omogoča hitro in preprosto komuniciranje. Preden pošljemo elektronsko

sporočilo, vedno premislimo, ali je elektronska pošta najboljše sredstvo za prenos informacij. Če gre za nujno zadevo, je v večini primerov boljša izbira telefonsko komuniciranje ali celo osebni stik. Prav tako je osebni stik primernejši kot elektronska pošta, če je informacija zaupna ali občutljivega značaja. Kadar pošiljamo elektronsko sporočilo večjemu številu ljudi, načrtujemo, kdaj bomo to storili. Nekatere družbe imajo namreč določen čas za pošiljanje sporočil, saj se s tem izognejo informacijskim zamaškom. Ponavadi je celo določena ura za pregledovanje elektronske pošte. Kako pogosto so pregledana elektronska sporočila (tedensko, dnevno, večkrat dnevno), pa je odvisno od delovnika. Bistvo je, da elektronske pošte ne zanemarimo. V času odsotnosti z delovnega mesta je potrebno nekoga pooblastiti, da pregleduje elektronsko pošto.

Preveč ali premalo tovrstnega komuniciranja daje različne rezultate. Kot primer navajam nepotrebna sporočila, ki tratijo čas prejemniku in povzročajo slabo voljo ter prekinjajo delo. Zagotovo je prednost elektronskega komuniciranja v enostavnejši uporabi, malo obremenjujoči telekomunikacijski mreži ter tako v višji kakovosti. Z namenom, da sporočilo po elektronski pošti ostane arhivsko gradivo, ga je potrebno arhivom predati na računalniških medijih, na katerih so seveda ta sporočila zapisana, da ostanejo trajna in berljiva. Le učinkovito komuniciranje je v današnjem času predpogoj za doseganje ciljev ter zelenih rezultatov vsake organizacije.

Elektronsko pošto uporabljamo, kadar:

- je sporočilo izraženo z besedami,
- je pomembno vedeti, da je prejemnik videl sporočilo,
- je med pošiljateljem in prejemnikom velika geografska razdalja,
- mora biti sporočilo dano v potrditev prejemniku.

Pri Microsoftu uporabljajo e-pošto za prijave za delo. Vsak dan dobijo od 600 do 900 prošenj za delo, bodisi po e-pošti (resumea@microsoft.com) ali pa na obrazcu za življenjepis, ki ga imajo na svoji spletni strani (www.microsoft.com/jobs). Elektronsko dobijo sedemdeset odstotkov prijav, ostale pa skenirajo in spremenijo v elektronsko obliko. Vse prijave analizirajo in vnesejo v bazo, iz katere potem specialisti iščejo obetavne kadre. Vsa korespondenca nato teče po interni elektronski komunikaciji (e-pošta, elektronski obrazci) (Gates, 1990, str. 38 – 39).

Če smo imetnik elektronskega nabiralnika, lahko postanemo naročnik elektronskih dokumentov, kar pomeni, da prejemamo redna obvestila, novice, cenike, tečajne liste, elektronske časopise itd. Take dokumente kot naročnik redno prejemamo v svoj elektronski nabiralnik, pri sebi pa jih natisnemo ali ustrezno uporabimo pri poslovanju. Elektronsko pošto lahko uporabimo tudi za plačevanje računov, pri čemer je očitien prihranek na času, saj položnice oddamo kar iz svoje pisalne mize preko elektronskega bančništva (Grošelj, 2000, str. 44 – 45).

2.4.1. Elektronska pošta in telefaks

Glavni prednosti komuniciranja preko elektronske pošte pred telefaksom, sta večja hitrost prenosa podatkov (po telefaksu pošiljamo eno stran približno pol minute, preko elektronske pošte pa pošljemo eno stran približno v nekaj sekundah) ter možnost njihove neposredne obdelave. Najnovejše tehnologije celo omogočajo, da so vsi podatki shranjeni na enem strežniku, potem pa uslužbenci z vsega sveta obdelujejo iste podatke, tako da so najnovejši podatki vedno dostopni vsem. Tako telefaks ostaja v podjetjih samo še za sprejemanje faksov strank, ne pa za komuniciranje s partnerji oziroma podružnicami.

2.4.2. Elektronska pošta in pisma

Za pisma veljajo vse pomanjkljivosti, ki sem jih pripisala telefaksu. Ena največjih slabosti pisem pa je izjemna počasnost prenosa podatkov. Tudi preko hitre pošte potujejo pošiljke na drugi konec sveta najmanj en dan. Že kar nekaj let se podjetja ne poslužujejo več pisemske komunikacije za komuniciranje s partnerji oziroma svojimi podružnicami. Pisma se v večji meri danes uporabljajo samo še za pošiljanje podpisanih pogodb o sklenjenih poslih, ki pa so bili večinoma sklenjeni preko elektronske pošte, telefona ali faksa.

2.4.3. Elektronska pošta in telefon

Telefonska komunikacija je še danes precej uveljavljena komunikacija med poslovnimi partnerji, saj omogoča sočasno komuniciranje z ljudmi ne glede na njihovo oddaljenost. Uporablja se predvsem za vzpostavitev poslov, nadaljnja komunikacija pa pogosto poteka preko drugih medijev, od katerih je zagotovo najhitrejša elektronska pošta. Telefon bo zagotovo tudi v prihodnosti ohranil svojo veljavo, saj omogoča sočasen govorni stik, ki pa je v poslovnem svetu zelo pomemben. Na tržišču pa smo lahko opazili telefonske aparate, ki omogočajo sočasen prenos govora in slike.

2.4.4. Različno zaznavanje elektronske pošte – delodajalec, uslužbenec

E-pošta se je globoko zasidrala v poslovnem svetu, ne da bi zaposleni jasno razumeli njeno pomembnost. To nerazumevanje pa vodi v zlorabo e-pošte, kar posledično prisili delodajalce k uporabi naprav za njen nadzor, da bi ugotovili, kdaj pride do zlorabe in jo tako poskusili zaustaviti. Vendar obstaja možnost, da je zloraba e-pošte deloma krivda delodajalca. Napačno razumevanje e-pošte na delovnem mestu pri zaposlenih pa deloma izvira tudi iz dejstva da delodajalci niso dovolj neposredni pri pojasnjevanju njene vrednosti.

To seveda ne pomeni, da zaposleni niso odgovorni za pravilno uporabo e-pošte. Sama menim, da nosijo posamezniki določeno mero odgovornosti za primerno obnašanje na delovnem mestu.

Delodajalčeva pričakovanja in njegovo dojetanje e-pošte je tisto, česar zaposleni ne razumejo. Razvoj e-pošte v poslovno komunikacijo se je začel že dolgo nazaj, ko so s pomočjo poslovnih dokumentov začeli povečevati učinkovitost in dobiček. Dokumenti, ki se smatrajo za poslovno komunikacijo, naj bi bili neosebni, učinkoviti in mehanistični. Glede na to, da delodajalci gledajo na e-pošto podobno kot na obrazec, ki se ga uporablja v pisarni, pričakujejo, da bo e-pošta neosebna in učinkovita.

Čeprav nekateri zaposleni razumejo e-pošto na podoben način kot njihovi delodajalci, pa je tudi mnogo tistih, ki gledajo na e-pošto drugače. Veliko zaposlenih gleda na e-pošto kot nekaj vsakdanjega in neformalnega. Neformalno razumevanje pa vodi v zlorabo e-pošte na delovnem mestu. Mnogi zaposleni ravnaajo v skladu z (napačnim) prepričanjem, da so pri pošiljanju osebnih sporočil na delovnem mestu zaščiteni pred kontroliranjem delodajalcev.

Sipior in Ward (1999) sta v študiji razkrila, da je kar 40% vse korespondence preko e-pošte na delovnem mestu popolnoma nepovezane z delom, kar le dodatno dokazuje neformalno dojetanje elektronske pošte. Zakaj se na e-pošto gleda kot na neformalno komunikacijo v sicer formalnem delovnem okolju (Sipior, Ward, 1999, str. 91)?

Dawley in Anthony (2002) sta v svoji študiji ugotovila, da se e-pošto uporablja v različne namene, kot so razpošiljanje dokumentov, povpraševanje po informacijah in kratki pogovori po želji uporabnika. Ker e-pošta služi formalnim in neformalnim namenom, se na delovnem mestu dostikrat pojavijo nesporednosti, kako naj bi se jo uporabljalo. V nekaterih primerih pride celo do žaljivega vedenja (Dawley, Anthony, 2002).

Zaradi sproščenosti oziroma neformalnosti e-pošte pa tudi uporabniki pogosto postanejo preveč sproščeni in brez zadržkov, kar vodi v presenetljivo odkrito in celo nepremišljeno komunikacijo. Posledica enostavne uporabe in neformalnosti e-pošte pa je, da to nekateri zaposleni izkoristijo za dajanje šovinističnih izjav in žaljivih komentarjev o sodelavcih, razpošiljanje neokusnih ali perverznh šal ali slik; pride pa lahko celo do odkritih ali prikritih groženj.

2.5. Organizacijske rešitve poslovanja preko elektronske pošte

Organizacijske rešitve poslovanja z elektronsko pošto so naslednje (Lorbar, 1996, str. 33-34):

- Elektronska pošta ne more biti osebni pripomoček uslužbencev (kakor je to žepni kalkulator), ampak mora biti uporaba določena z organizacijskimi pravili in nadzorovana, da ne zapademo v popolno anarhijo.
- Če mora biti elektronska pošta evidentirana, morajo biti evidenčni podatki zapisani v samem elektronskem sporočilu. Pri odposlanih elektronskih sporočilih to ne povzroča

posebnih težav. Na začetku sporočila torej pač zapišemo evidenčne podatke. Težave se pojavijo pri prejetih sporočilih, saj nanje ne moremo ničesar pripisati.

- Prejemnik ni upravičen sporočil po elektronski pošti brez vednosti pristojnih oseb shraniti v svojem poštnem predalu ter v svojih dokumentnih mapah na računalniku, jih zavreči ... Saj vendar ne gre za zasebno pošto. Lahko se shranjuje »kopije« sporočil (prejeta po elektronski pošti) in sicer pri službah, ki so jih dolžna evidentirati. Ko jih prejemnik »preda«, pa jih je potrebno prevesti v takšno obliko, ki bo dovoljevala nanje zapisati ustrezne podatke o prejemu (klasifikacijski znak, zaporedno številko zadeve, letnico ...).

- Dokumentarno gradivo državnih upravnih organov, javnih zavodov in javnih podjetij ima svojo predpisano sistematiko. Urejeno mora biti po letih, po klasifikacijskih znakih, zadeve pa po zaporednih številkah v okviru klasifikacijskega znaka (interno so oštevilčeni tudi posamezni dokumenti). V tem okviru, kamor uvrščamo tudi elektronsko pošto, so nekatere zadeve arhivske, druge so trajnega značaja, največjo skupino pa tvorijo zadeve, katerim je vnaprej določen rok hranjenja.

- Vsako prejeto ali odposlano sporočilo po elektronski pošti mora biti evidentirano v predpisani evidenci z vsemi podatki, ki jih predpisuje Uredba o pisarniškem poslovanju in o dolžnostih upravnih organov do dokumentarnega gradiva ter Navodilo za izvajanje te Uredbe. Dovoliti uporabo elektronske pošte brez evidentiranja bi pomenilo na široko odpreti vrata neurejenosti, samovoljnosti, manipulaciji s podatki, možnosti izdajanja zaupnih podatkov ...

2.6. Raziskava o komunikaciji z elektronsko pošto: primer ZDA

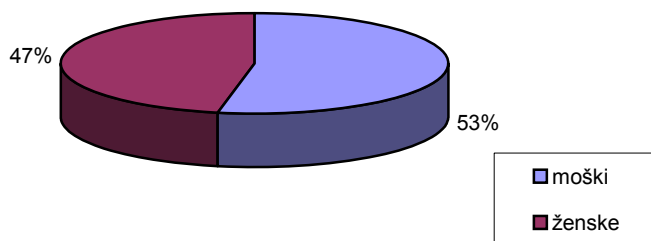
V letu 2002 je bila v ZDA narejena raziskava o komunikaciji z elektronsko pošto, s pomočjo katere so ugotovili, da je število zaposlenih, ki uporablja internet, naraslo iz 30 milijonov v letu 2000 na 57 milijonov v letu 2002. Gre za pet let staro raziskavo na področju, ki se zelo hitro razvija. Skoraj 98% teh zaposlenih uporablja elektronsko pošto na delovnem mestu.

Vzorec je zajel 2447 uporabnikov elektronske pošte na delovnem mestu, in sicer le populacijo starejšo od 18 let. Uporabili so metodo anketiranja, in to preko telefona in osebno*. Rezultate raziskave sem prenesla v program Microsoft Excel in jih grafično predstavila. Povezanosti med posameznimi spremenljivkami zaradi manjkajočih podatkov ni bilo mogoče predstaviti.

Vzorec ameriške raziskave je zajel malo večji odstotek moškega spola, in sicer 53% (*prikazuje Slika 2, na str. 19*). Iz raziskave lahko vidimo, da elektronsko pošto na delovnem mestu največ uporablja populacija v starostni skupini od 30 – 49 let, sledi pa populacija v mlajšem starostnem razredu, in sicer 18 do 19 let (*prikazuje Slika 3, na str. 19*). Že kar visok odstotek populacije pa je tudi v starostnem razredu od 50 do 64 let, kar lahko razlagamo z dejstvom, da je elektronska pošta enostavna za uporabo.

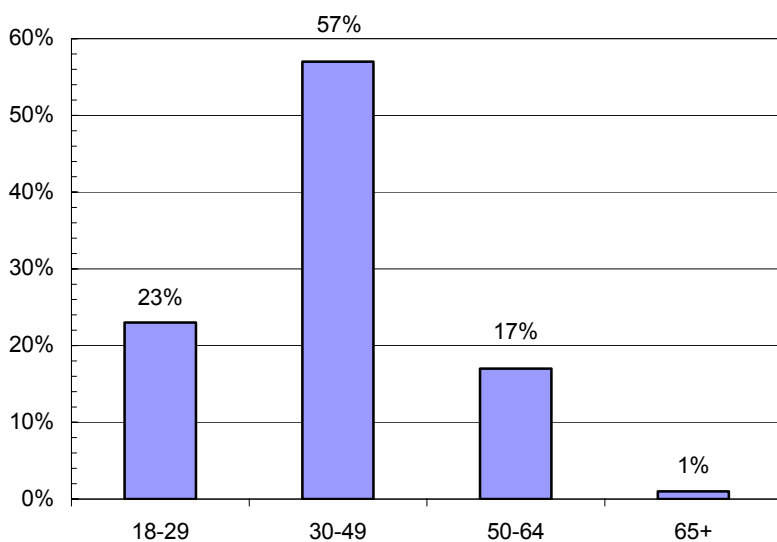
* Na spletni strani: http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Work_Email_Report.pdf.

Slika 2: Struktura po spolu



Vir: Fallows, 2002, str. 6; Lastna priredba.

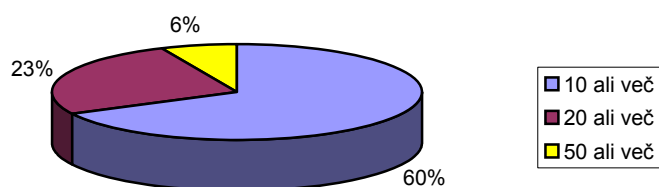
Slika 3: Starostna struktura



Vir: Fallows, 2002, str. 6; Lastna priredba.

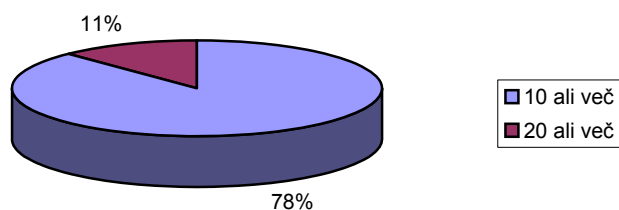
Uporaba elektronske pošte v zadnjih letih strmo narašča. Največ zaposlenih (60%) prejme 10 elektronskih sporočil na dan (*prikazuje Slika 4, na str. 20*), sledijo zaposleni, ki prejmejo 20 ali več elektronskih sporočil. Visok delež zaposlenih (78%) pošlje 10 ali več elektronskih sporočil na dan (*prikazuje Slika 5, na str. 20*). Po podatkih ameriške raziskave kar 73% populacije meni, da za branje/pošiljanje elektronskih sporočil porabi povprečno do ene ure na dan in da se njihovo delo z elektronsko pošto drastično povečuje.

Slika 4: Količina prejete elektronske pošte



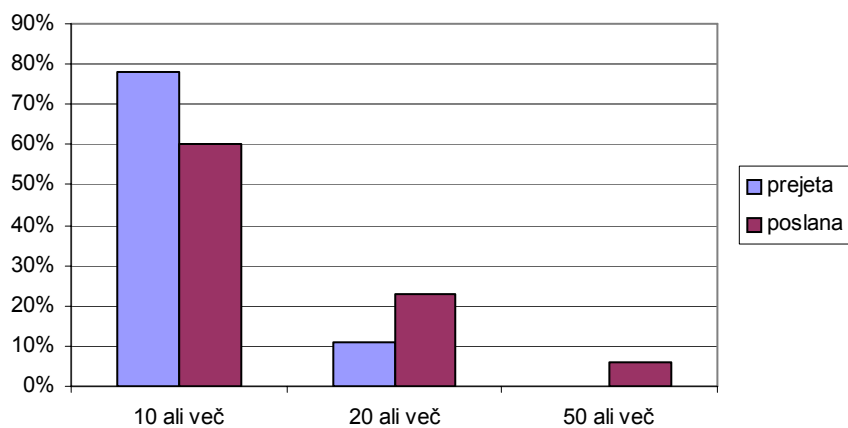
Vir: Fallows, 2002, str. 2; Lastna priredba.

Slika 5: Količina poslani elektronske pošte



Vir: Fallows, 2002, str. 2; Lastna priredba.

Slika 6: Primerjava količin prejete in poslani elektronske pošte

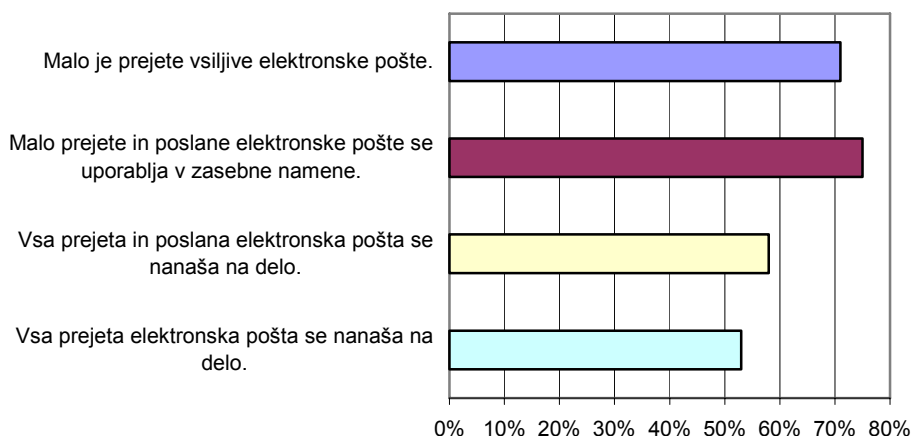


Vir: Fallows, 2002, str. 2; Lastna priredba.

Število prejete in poslane elektronske pošte narašča, vendar je več poslana elektronske pošte. Vidimo lahko, da je skoraj primerljiv odstotek populacije, ki pošlje že več kot 10 elektronskih sporočil na dan z odstotkom populacije, ki prejme že več kot 10 elektronskih sporočil na dan. Za dobrih 5% populacije pa vidimo, da pošilja celo 50 ali več elektronskih sporočil na dan (*prikazuje Slika 6, na str. 20*).

V ameriški raziskavi so se anketiranci izrazili z največjim odstotkom (75%) pri trditvi, da se le malo prejete ali poslane elektronske pošte uporablja v zasebne namene. Sledi odstotek anketirancev (71%), ki se strinjajo, da je malo vsiljive elektronske pošte (*prikazuje Slika 7*).

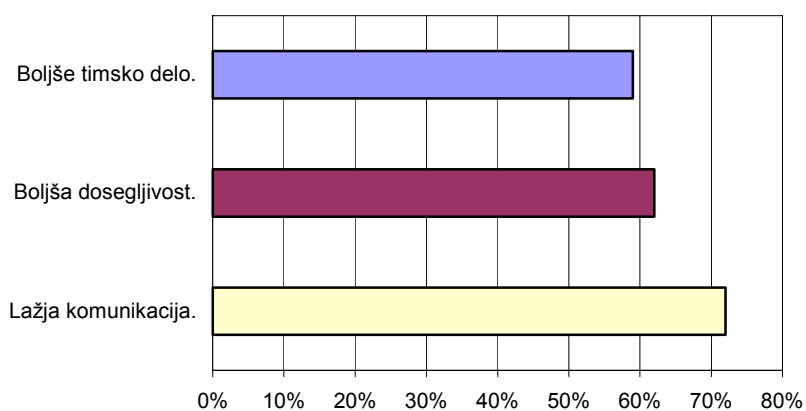
Slika 7: Strinjanje z navedenimi trditvami



Vir: Fallows, 2002, str. 2; Lastna priredba.

Največ anketirancev elektronski pošti pripisuje, da omogoča lažjo komunikacijo (72%), sledi približno enak odstotek anketirancev, ki se strinjajo tako s trditvijo, da elektronska pošta omogoča boljšo dosegljivost, kot tudi s trditvijo, da izboljšuje timsko delo (*prikazuje Slika 8*).

Slika 8: Namen elektronske pošte

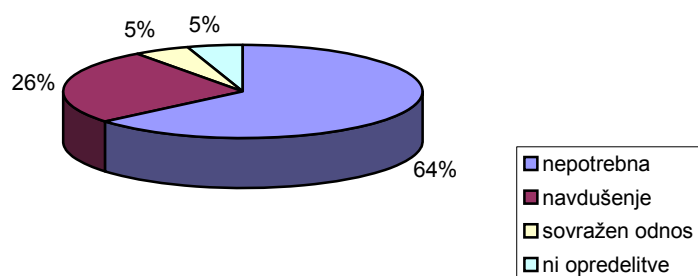


Vir: Fallows, 2002, str. 3; Lastna priredba.

Elektronska pošta služi tudi drugim namenom. Anketirani Američani so odkrito priznali sledeče:

- 43% zaposlenih priznava, da se med delovnim časom sproščajo tako, da pregledujejo elektronsko pošto;
- 39% zaposlenih priznava, da pošiljajo šale in verižna pisma preko elektronske pošte;
- 26% zaposlenih priznava, da uporabljajo elektronsko pošto tudi za razpravljanje o zasebnem življenju;
- 15% zaposlenih priznava, da preko elektronske pošte tudi kritizirajo druge zaposlene oziroma njihovo delo.

Slika 9: Odnos do elektronske pošte



Vir: Fallows, 2002, str. 8; Lastna priredba.

V letu 2002 lahko zaznamo, da je velik delež Američanov (64%) izrazil, da je elektronska pošta nepotrebna, vendar vidimo, da je delež navdušenih Američanov nad uporabo elektronske pošte že kar visok (26%). Glede na novo uporabljeno tehnologijo se jih nekaj odstotkov še ni opredelilo glede odnosa, prav tako pa je nekaj odstotkov Američanov s sovražnim odnosom do uporabe elektronske pošte (*prikazuje Slika 9*).

Glede na to, da je internet prvič začel delovati 1984 in da se je elektronska pošta začela intenzivno uporabljati v letu 1995, lahko zaključim z dejstvom, da so delo z elektronsko pošto hitro sprejeli in da jo uporabljajo tako za namene sprostitve, zasebne namene kot tudi za delovne namene. V največji meri pa se strinjajo, da pripomore k lažjemu komuniciranju med ljudmi.

3. OCENJEVANJE DELOVNE USPEŠNOSTI

Ocenjevanje delovne uspešnosti se lahko v širšem smislu nanaša na ocenjevanje uspešnosti organizacije, kar bi pomenilo ocenjevanje organizacijske uspešnosti na trgu, njeno konkuriranje ostalim organizacijam in uspešnost v doseganju ciljev. Ob tem ocenjujemo

notranjo in zunanjo uspešnost. Z zunanjo uspešnostjo pa označujemo analizo dela, pridobivanje in izbiranje delavcev, oblikovanje dela, izobraževanje zaposlenih, ocenjevanje delovnih dosežkov, nagrajevanje, pravno ureditev zaposlovanja, participacijo zaposlenih ter socialno varnost.

Ocenjevanje delovne sile definiramo kot:

- proces, ki vsebuje postavitev delovnih standardov,
- doseganje delovne uspešnosti zaposlenih,
- zagotavljanje povratne informacije zaposlenim z namenom motiviranja, zmanjševanja napak v delovanju ali spodbud k nadaljnjemu nadpovprečnemu delovanju.

Delovno uspešnost razumemo kot vedenje, ki ga ocenjujemo, v kolikor dosega postavljene cilje organizacije. Glavni namen je torej vrednotenje sistema za razpoznavanje neuspešnega delovanja. Neuspešno delovanje pa se pojavi, ko delovanje ne dosega rezultatov, ki jih je organizacija postavila kot sprejemljive (Dessler, 1997, str. 342).

Za določitev namena ocenjevanja je vsekakor najbolje, če nanj pogledamo iz več različnih zornih kotov; iz zornega kota zaposlenih in iz zornega kota organizacije. Kako zaposleni razumejo ocenjevanje delovne uspešnosti lahko razložimo v štirih točkah (Dessler, 1997, str. 343):

1. Povej mi, kaj želiš, da naredim.
2. Povej mi, kako dobro sem naredil.
3. Pomagaj mi izboljšati moje delovanje.
4. Nagradi me za dobro delovanje.

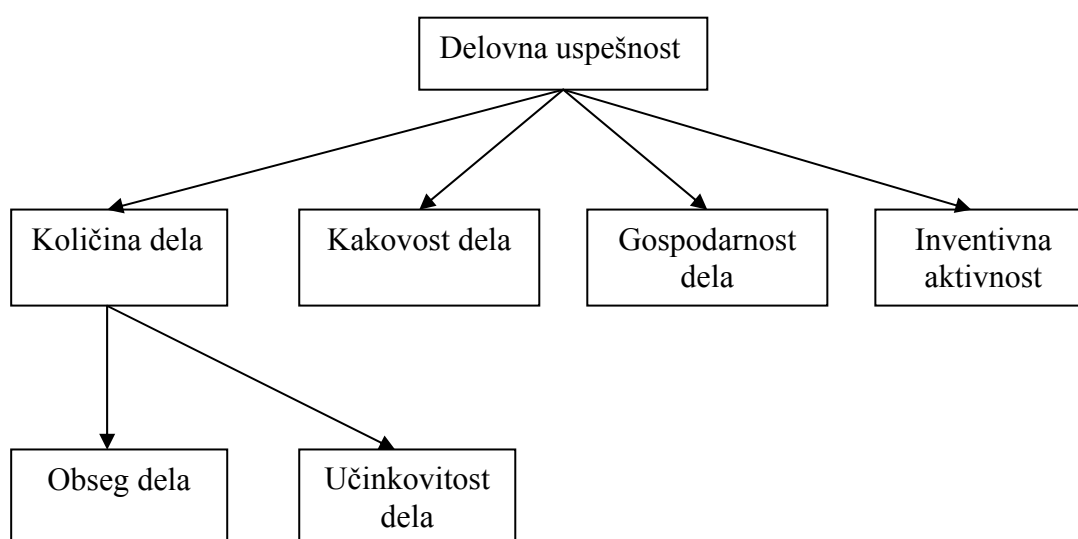
Iz zornega kota organizacije ima namen ocenjevanja več razlogov. Eden je zagotovo princip odgovornosti. Organizacije, ki svoje zaposlene ne pripravijo do tega, da so odgovorni za doseganje dobrih rezultatov in izvrševanje nalog, ponavadi ne poslušajo dobro. Zaposleni morajo biti odgovorni za svoje delo, ker le tako organizacije postanejo in ostanejo uspešne.

Nagrajevanje po delovnih učinkih je problematično, če nesistematično ocenjujemo delovne rezultate in če nimamo oblikovanega sistema. Sporno je nagraditi nekoga, saj lahko zato v delovni skupini pride do nesoglasij. Posamezniki napredujejo, so nameščeni ali premeščeni, če se s svojim delom izkažejo in če dosežejo zelo dobre delovne dosežke. Napredovanje v organizaciji je odvisno od delovnih rezultatov v preteklosti. Z ocenjevanjem ugotovimo potrebo po usposabljanju in razvoju. Tako lahko pridobimo podatke o posameznikovih težavah pri delu in mu pomagamo z napotitvijo na dodatno izobraževanje. Lahko pa tudi ugotovimo, da uspehi posameznika kažejo na njegove zmožnosti, ki jih kot organizacija premalo izkoriščamo.

Delovna uspešnost je sestavljena iz (*prikazuje SLIKA 10*):

- količine dela: pomeni obseg dela in delovno učinkovitost (z njo izražamo učinkovitost dela in se kaže v izkoriščenosti delovnega časa);
- kakovosti dela: nam pove, kako kvalitetno je delavec, tim ali kolektiv opravil svoje delo;
- gospodarnosti dela: z njo izražamo stroškovni vidik uspešnosti delovnega procesa (večja ali manjša gospodarnost dela se ugotovi na podlagi tega, ali so stroški delovnega procesa višji ali nižji od normalnih);
- inventivne aktivnosti: nam pove, kakšne razloge za izboljšanje delovnih procesov posredujejo zaposleni.

Slika 10: Sestavine delovne uspešnosti



Vir: Jurančič, 1979, str. 8; Lastna priredba.

3.1. Namen ocenjevanja delovne uspešnosti

Nenehno spremljanje delovne uspešnosti nam daje povratne informacije, te morajo biti pravočasne, objektivne in se morajo osredotočiti na specifično delovno uspešnost posameznika. Managerji morajo pri dajanju povratnih informacij paziti, da te ne vsebujejo uničevalne kritike, saj bi takšna kritika znižala stopnjo samospoštovanja, motiviranosti... Posledica tega bi bilo znižanje delovne uspešnosti.

Da bi pri dajanju povratnih informacij dosegli čim bolj pozitiven učinek na delovno uspešnost, se moramo držati naslednjih pravil (Radonjič, 2002, str. 16):

1. Nikoli se ne pritožuj na povratno informacijo.
2. Nikoli ne kritiziraj.
3. Ne obsojaj.

Namen ocenjevanja delovne uspešnosti je predvsem (Turk, 2004, str. 18):

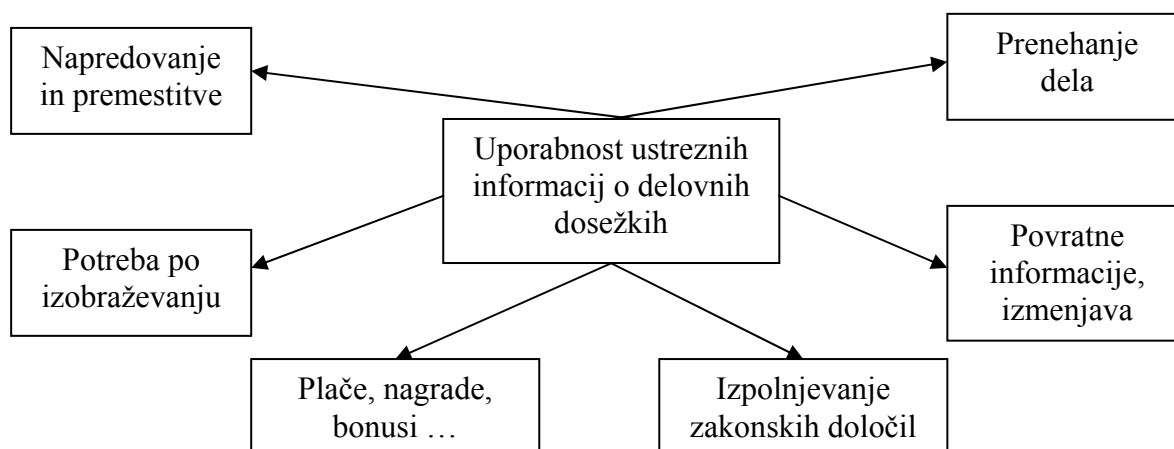
- izboljšati uspešnost posameznika,
- pridobiti informacije o uspešnosti dela zaposlenih,
- preučiti potencialne posameznikov,
- omogočiti pogovore o ambicijah in željah posameznikov,
- omogočiti primerjavo opravljenega dela z vzpostavljenimi standardi,
- pridobiti pomoč pri odločitvah o nagradah,
- pridobiti pomoč pri preučevanju potreb po novih kadrih oziroma njihovem razvoju.

Glavni razlog za spremljanje delovne uspešnosti je ta, da želi management poznati rezultate dosežkov vseh zaposlenih, saj ti v veliki meri predstavljajo povratno informacijo o izvajanju in o rezultatih dela. Na podlagi te informacije poizkuša management vplivati na vedenje zaposlenega in s tem na njegove prihodnje delovne dosežke. Torej je ocenjevanje delovne uspešnosti formalni proces, v katerem zaposlencu zagotovimo povratno informacijo o njegovih delovnih dosežkih in tako ugotavljamo, ali je bila izbira zaposlenega pravilna.

Delovno uspešnost pa spremljamo še zaradi naslednjih vzrokov (*prikazuje Slika 11*):

- v podjetjih lahko na podlagi dosežkov lažje in pravičnejše določimo plače in nagradimo zaposlene;
- na podlagi dotedanje delovne uspešnosti lažje določimo napredovanje ali premestitev na drugo delovno mesto;
- lažje sprejmemo odločitev o prenehanju delovnega razmerja zaposlenemu, ki ne dosega predvidenih delovnih dosežkov;
- v podjetju lažje določimo potrebe po izobraževanju in usposabljanju;
- na takšen način zagotavljamo uspešno komunikacijo med nadrejenimi in podrejenimi;
- lažje se prilagodimo zakonskim določilom, po katerih morajo biti oblikovana merila, ki se nanašajo na delovno razmerje.

Slika 11: Namen ocenjevanja delovne uspešnosti



Vir: Možina, 1998, str. 220.

3.2. Napake pri ocenjevanju delovne uspešnosti

Pri ugotavljanju uspešnosti pri delu se pojavlja problem subjektivnosti ocenjevanja celotnega procesa ugotavljanja uspešnosti. Kajti uspešnost pri delu se ne da izmeriti, zato je potrebno ocenjevanje, ki pa je skoraj enako objektivnemu merjenju. Pri ocenjevanju gre za nekatere napake, ki jih ne moremo odpraviti, lahko pa jih ublažimo. Mednje sodijo: napaka halo-efekta, napaka prilagajanja konkretnemu vzorcu, konstanta napaka ali napaka osebne enačbe, logična napak in druge (Lipičnik, 1996, str. 97 – 98).

Napaka *halo-efekta* je najbolj razširjena in poznana napaka, pri kateri ocenjevalec presoja uspešnost delavca pod vplivom splošnega vtisa, ki ga ima o njem. Tej napaki se ocenjevalec težko izogne. Omilimo jo lahko tako, da ocenjevalca nanjo opozorimo ter mu priskrbimo objektivne kriterije za presojo.

Napaka *prilagajanja konkretnemu vzorcu* je manj poznana in manjkrat opisana napaka, pri kateri se ocene prilagajajo splošni ravni sredine, v eni izmed ocenjenih uspešnosti.

Konstantna napaka ali osebna enačba je napaka, ko ocenjevalec preblago ali preostro ocenjuje delavce ali vsem delavcem določi srednjo uspešnost.

Logična napaka je napaka, ko ocenjevalec eno značilnost uspešnosti presoja pod vplivom druge, ker misli, da sta logično povezani. To napako lahko omilimo ali celo odpravimo z natančnimi navodili ter vajami ocenjevalcev.

Letni pogovori med managerji in sodelavci, ki so v Sloveniji postali zelo popularni, dajejo vsaj enkrat na leto pregled nad tem, kaj je bilo dobro, kaj slabo, kaj se mora spremeniti, kako se mora spremeniti. V času letnega razgovora mora vodja predvsem: prenesti cilje organizacije na sodelavca, jasno povedati svoja pričakovanja o delovni uspešnosti, sodelavcu zagotoviti povratne informacije, pomagati (svetovati) sodelavcu pri iskanju poti do pričakovanih rezultatov, ugotoviti sodelavčeve relativne prednosti in šibke točke, določiti razvojni načrt za izboljšanje uspešnosti in za čim boljši izkoristek njegovih zmožnosti. Sodelavec pa mora v okviru letnega razgovora dobiti odgovore na naslednja vprašanja: kaj od njega pričakujejo, kako dobro dela, kaj so njegove prednosti in katere so njegove šibke točke, kako bi lahko bil še bolj uspešen, kako bi lahko več prispeval k uspešnosti podjetja (Lipičnik, 2002, str. 484).

Danes se ocenjevanje delovne uspešnosti ne izvaja samo v namene za napredovanje in povišanje plače, ampak naj bi bilo le-to ocenjevanje oblika, ki jo organizacije izvedejo, da zaposleni bolje delujejo v njenem okolju in pripomorejo k boljšemu doseganju svojih in organizacijskih ciljev.

4. RAZISKAVA O VPLIVU ELEKTRONSKE POŠTE

4.1. Namen raziskave

Uporaba elektronske pošte na delovnem mestu prinaša tako pozitivne kot tudi negativne učinke. Moj namen raziskave je bil predvsem poiskati bistvene učinke komunikacije preko elektronske pošte na delovno uspešnost. Preveč ali premalo tovrstne komunikacije privede do različnih rezultatov. Z raziskavo sem želela ugotoviti vsaj približno stanje glede uporabe elektronske pošte na delovnem mestu. Predvsem pa sem se osredotočila na vprašanje ali uporaba elektronske pošte res pripomore k večji učinkovitosti na delovnem mestu. Torej, ali se zaposleni dovolj poslužujejo uporabe elektronske pošte v različnih situacijah na delovnem mestu. Glede na to, da je elektronska pošta še dokaj sveže uporabljena tehnologija, me je tudi zanimalo, katera starostna skupina ter katera izobrazbena skupina je najbolj naklonjena uporabi elektronske pošte. Prav tako pa me je zanimala tudi povprečna količina dnevno poslani oziroma prejete elektronske pošte, odnos zaposlenih do elektronske pošte ter vsebina elektronskih sporočil.

Glede na ameriško raziskavo iz leta 2002, sem anketni vprašalnik prilagodila omenjeni raziskavi ter tako poskušala primerjati rezultate ameriške raziskave z rezultati izvedene ankete v Sloveniji. Žal nisem pridobila anketnega vprašalnika te ameriške raziskave, tako da je bilo delo oteženo. Gre za petletno preteklo obdobje in situacija glede uporabe elektronske pošte se je do danes že bistveno spremenila.

4.2. Metoda raziskave

Podatki so pridobljeni s spletno anketo, ki je potekala štiri dni in sicer od 9. do 12. januarja 2007. Spletna anketa je potekala tako, da sem posredovala dopis na Novo Ljubljansko banko (Šmartinska cesta 132, Ljubljana), kjer sem se predstavila ter navedla bistvo izvedbe ankete. Po odobritvi sem posredovala povezavo (»link«) oddelku za informacijsko tehnologijo (zaradi varnostnih ukrepov), nato pa je ta oddelk moj spletni vprašalnik * posredoval sektorjem.

Vprašalnik (*glej Prilogo 1*) je bil sestavljen iz 11 vprašanj. Na vsako vprašanje je bilo potrebno odgovoriti, drugače odgovorov ni bilo mogoče poslati v bazo. Zaposleni so odgovorili na anketni vprašalnik v delovnem času. Anketa je potekala anonimno. Za spletno anketo (namesto telefonske ankete ali celo intervjuja) sem se odločila že zaradi prvega učinka, ki je pokazal dobro odzivnost na elektronsko pošto. Spletna anketa pa je tudi najbolj enostavna izbira izmed ostalih načinov anketiranja, saj se izvaja zelo hitro, anonimno ter z nizkimi stroški izvajanja. Novo Ljubljansko banko sem izbrala z namenom, da sem pridobila izbor negativnih in pozitivnih učinkov uporabe elektronske pošte na delovnem mestu, pa tudi iz razloga, ker sem tam kot študentka opravljala razna študentska dela in sem opazila, da je

* Na spletni strani: <http://www.virc-sp.si/ankete/index.php?sid=1&newtest=Y>.

uporaba elektronske pošte v tem podjetju vsakodnevno delo zaposlenih. V primeru izvajanja ankete v drugih podjetjih, bi lahko bil zajet tudi odstotek zaposlenih, ki na delovnem mestu ne uporabljajo elektronske pošte ter jo uporabljajo le v zasebne namene.

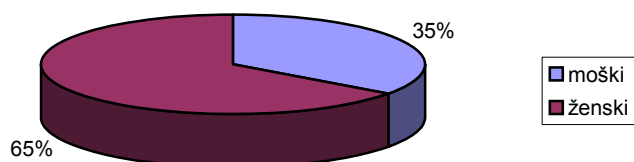
Po pridobljenih informacijah od informacijsko-tehnološkega oddelka (IT) Nove Ljubljanske banke znaša količina dnevno prejete elektronske pošte v Sloveniji okoli 100.000 elektronskih sporočil. Količina vsiljene elektronske pošte (ang. spam), ki se že pri prvem filtriranju izloči in ne pride v poštne nabiralnike zaposlenih, v Novi Ljubljanski banki znaša okoli 60% vsakodnevne prejete elektronske pošte. Informacije o količini dnevno poslane elektronske pošte niso javnega značaja, tako da te informacije nisem pridobila.

4.3. Vzorec

Vzorec je zajel 448 zaposlenih iz Nove Ljubljanske banke, ki na delovnem mestu uporabljajo elektronsko pošto. Po pričakovanjih vzorec zajema nekaj več odstotkov ženskega spola. Zaposleni so zajeli vseh pet starostnih skupin ter tudi vse štiri izobrazbene skupine. Vzorec bi lahko zajemal tudi zaposlene v drugih podjetjih, ki na delovnem mestu uporabljajo elektronsko pošto, vendar bi potem moral biti precej večji.

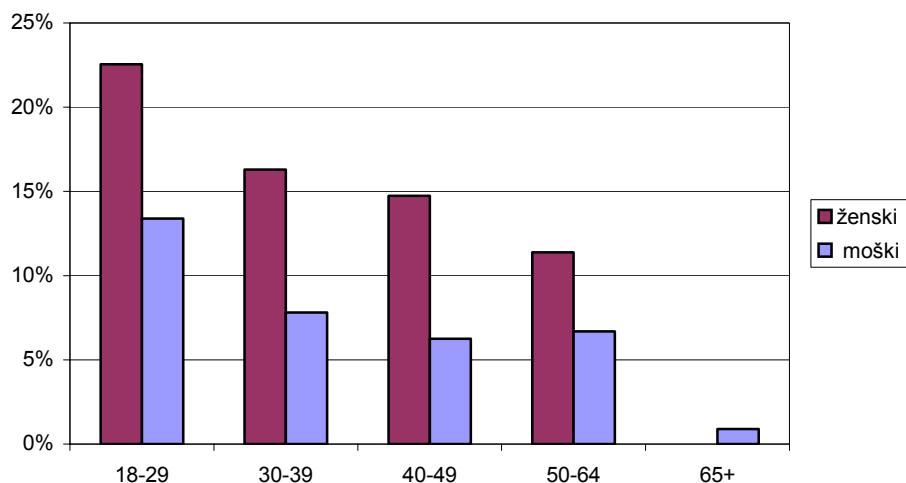
V anketnem vzorcu prevladujejo ženske (*prikazuje Slika 12*), glede na starostno strukturo pa sodijo v mlajšo generacijo, in sicer je največji odstotek žensk v starostnem razredu od 18 do 29 let, nato se odstotek žensk skoraj enakomerno zmanjšuje po starostnih skupinah (*prikazuje Slika 13, na str. 29*). Tudi odstotek moških je največji v najmlajši starostni strukturi (od 18 do 29 let). V najvišjem starostnem razredu (65 let in več) je vzorec zajel samo zaposlene moškega spola. Pri izobrazbeni strukturi je največji odstotek najmanj izobraženih (srednja šola ali manj izobraženi), sledijo pa jim najbolj izobraženi (univerzitetna izobrazba ali bolj izobraženi). Vmesni dve izobrazbeni kategoriji sta manjši (*prikazuje Slika 14, na str. 29*).

Slika 12: Struktura po spolu



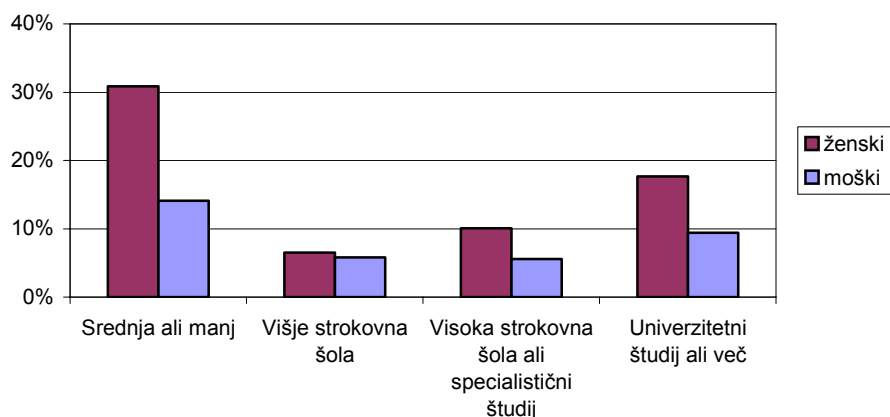
Vir: Rezultati lastne ankete.

Slika 13: Starostna struktura



Vir: Rezultati lastne ankete.

Slika 14: Izobrazbena struktura



Vir: Rezultati lastne ankete.

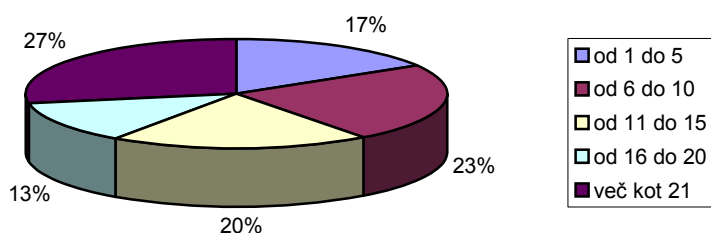
4.4. Rezultati

Rezultate spletne ankete (vseh 448 anketnih vprašalnikov) sem obdelala s programom SPSS (verzija 11.5.), tabele pa priložila (*glej Prilogo 2*) ter jih s pomočjo programa Microsoft Excel preoblikovala v grafe in tabele. Zaradi izvajanja ankete samo v enem podjetju se postavljajo omejitve, saj iz dobljenih rezultatov ne moremo z gotovostjo sklepati na celotno populacijo.

4.4.1. Obremenjenost zaposlenih z elektronsko pošto

Porazdelitev v kategorije glede na količino prejete elektronske pošte je kar enakomerna (*prikazuje Slika 15, na str. 30*), največji odstotek (27%) pa pripada kategoriji zaposlenih, ki prejmejo v povprečju več kot 21 elektronskih sporočil dnevno.

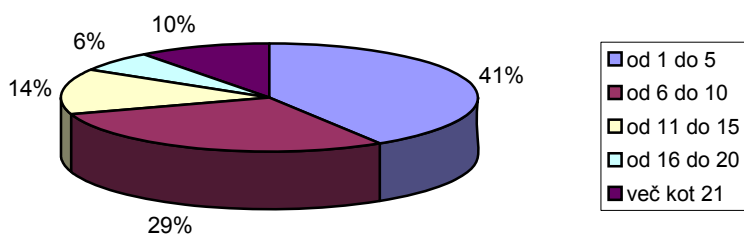
Slika 15: Količina prejete elektronske pošte



Vir: Rezultati lastne ankete.

Porazdelitev v kategorije glede na količino poslani elektronske pošte je bolj neenakomerna (prikazuje Slika 16). Zaposleni so se z največjim odstotkom (41%) izrazili v kategoriji, kjer pošljejo v povprečju do 5 elektronskih sporočil na dan. Zelo velik odstotek (29%) pa je tudi zaposlenih, ki se uvrščajo v kategorijo, kjer pošljejo v povprečju od 6 do 10 elektronskih sporočil na dan.

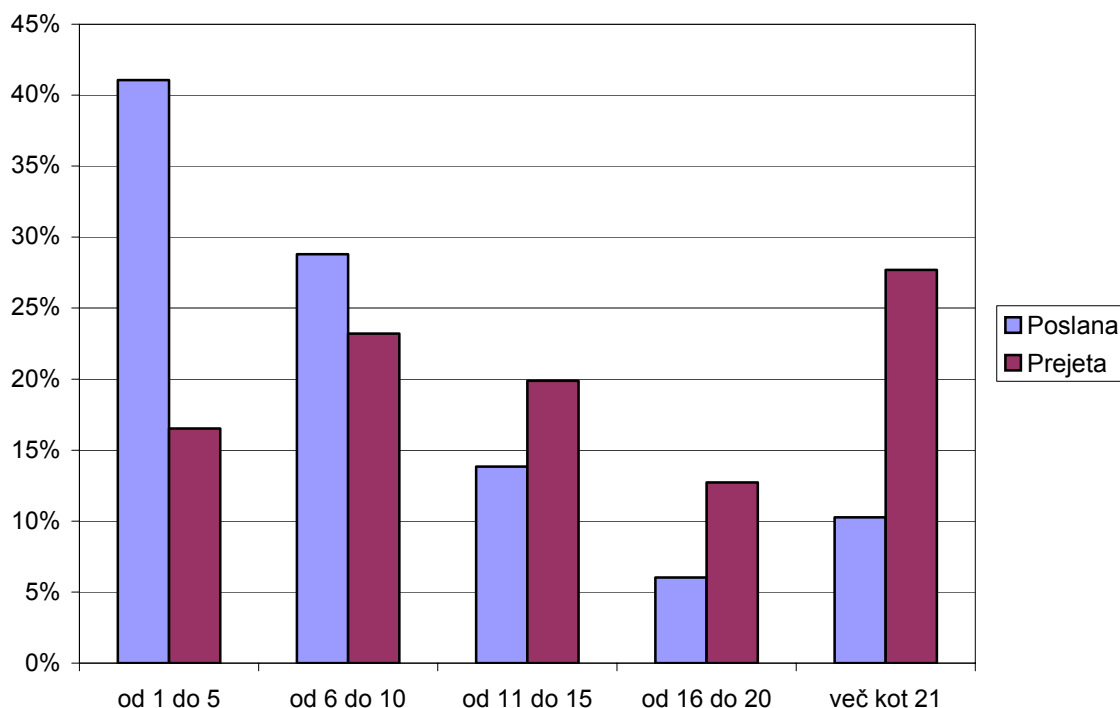
Slika 16: Količina poslani elektronske pošte



Vir: Rezultati lastne ankete.

Zaposleni v Novi Ljubljanski banki prejmejo v splošnem več pošte, kot je pošljejo, saj imajo visok delež zaposlenih (41%), ki pošljejo le do 5 sporočil, ter relativno visok delež (27,7%) tistih, ki prejmejo več kot 21 sporočil dnevno. Večini, ki pošlje le malo sporočil, stoji nasproti majhna skupina, ki pošlje ogromno sporočil (prikazuje Slika 17, na str. 31).

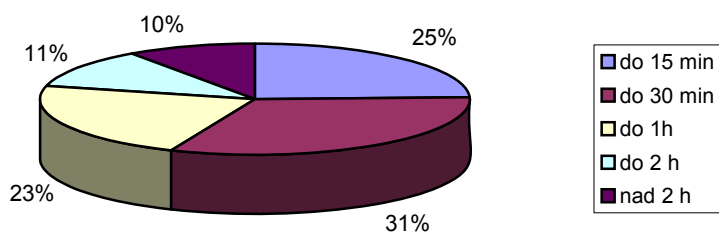
Slika 17: Primerjava med količino prejete in poslane elektronske pošte



Vir: Rezultati lastne ankete.

Večina zaposlenih za pošiljanje in branje elektronskih sporočil porabi manj kot pol ure (31%), slaba četrtnina pa je takih, ki porabijo celo manj kot 15 minut (*prikazuje Slika 18*). Na drugi strani pa imamo 9,6% takih, ki za to porabijo več kot dve uri. Porabljen čas je seveda odvisen od količine prejete in poslane elektronske pošte.

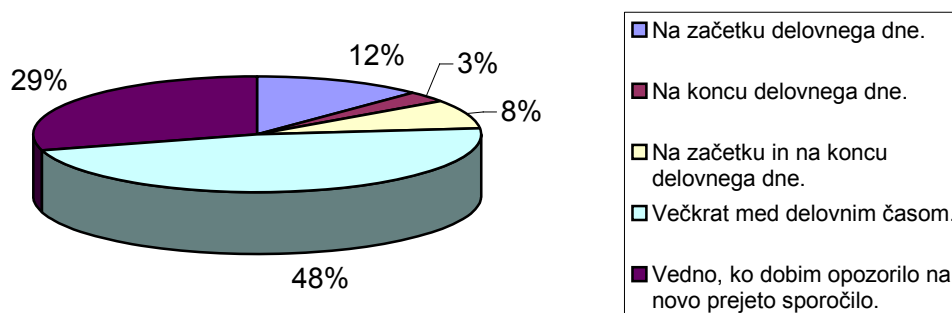
Slika 18: Povprečen porabljen čas za pošiljanje in branje elektronskih sporočil



Vir: Rezultati lastne ankete.

Večina zaposlenih sproti pregleduje elektronsko pošto, saj jih kar 48% navaja, da to storijo večkrat med delovnim časom, nadaljnjih 29% pa, da ob vsakem opozorilu na novo prejeto sporočilo. Manj kot četrtina je takih, ki to storijo le v začetku in/ali koncu delovnega dne (prikazuje Slika 19).

Slika 19: Kdaj zaposleni pregledujejo elektronska sporočila

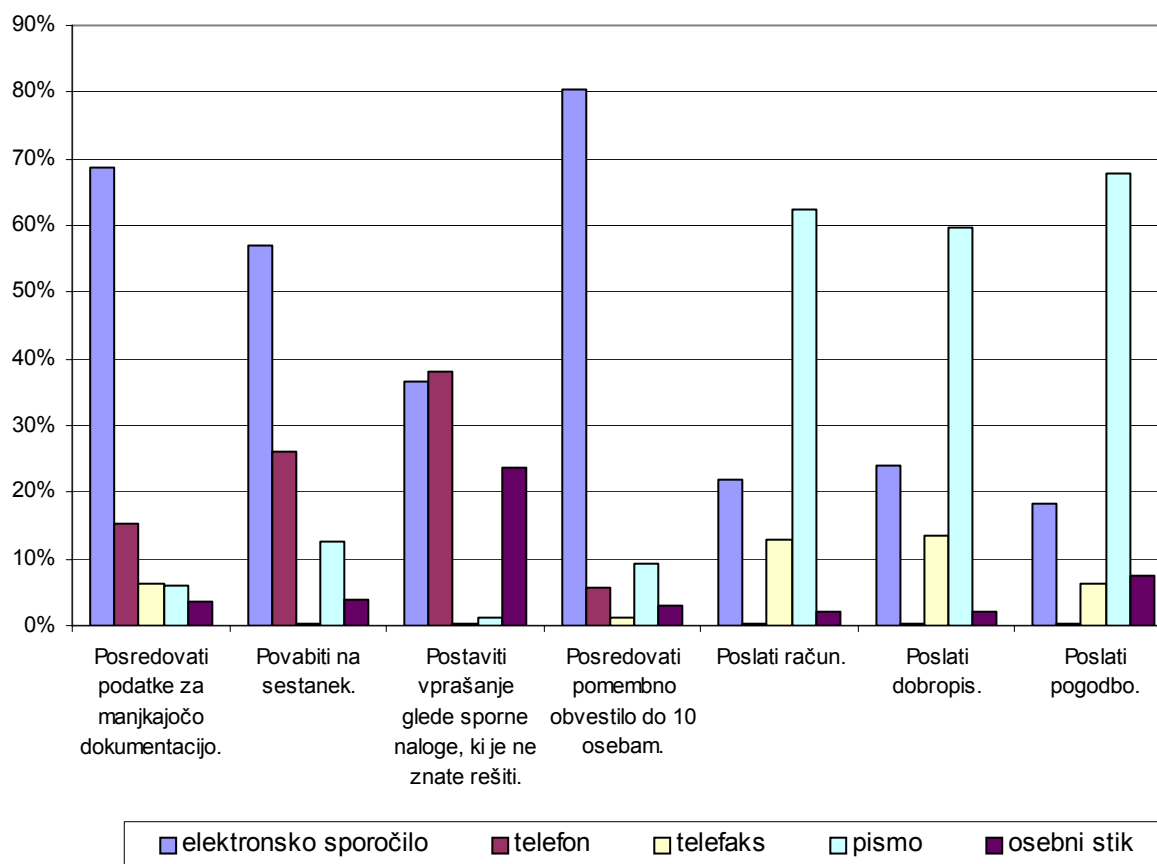


Vir: Rezultati lastne ankete.

4.4.2. Uporaba elektronske pošte

Anketirani so bili vprašani, katerega od petih načinov komunikacije (elektronsko pošto, telefon, telefaks, pismo ali osebni stik) bi se najverjetneje poslužili v različnih situacijah (prikazuje Slika 20, na str. 33). Pri večini zaposlenih prevladuje odgovor elektronska pošta, vendar nima najvišjega deleža v vseh situacijah. Pri pošiljanju računov, dobropisov in pogodb se večina namreč odloči za klasično pisemsko pošto. Tudi pri postavljanju zahtevnih vprašanj se več zaposlenih prej odloči za telefonski klic kot za elektronsko pošto. Telefonski klic ima znaten delež tudi pri povabilu na sestanek in pri posredovanju podatkov za manjkajočo dokumentacijo. Elektronska pošta ima najvišji delež (80%) v situaciji, ko je treba neko pomembno obvestilo posredovati do desetim osebam. Osebni stik je zelo redko izbran način komunikacije, doseže pa znaten delež (23,7%) pri postavitvi vprašanja glede sporne naloge. Najredkeje izbran način komunikacije v navedenih situacijah pa je telefaks.

Slika 20: Izbor načina komunikacije v različnih situacijah

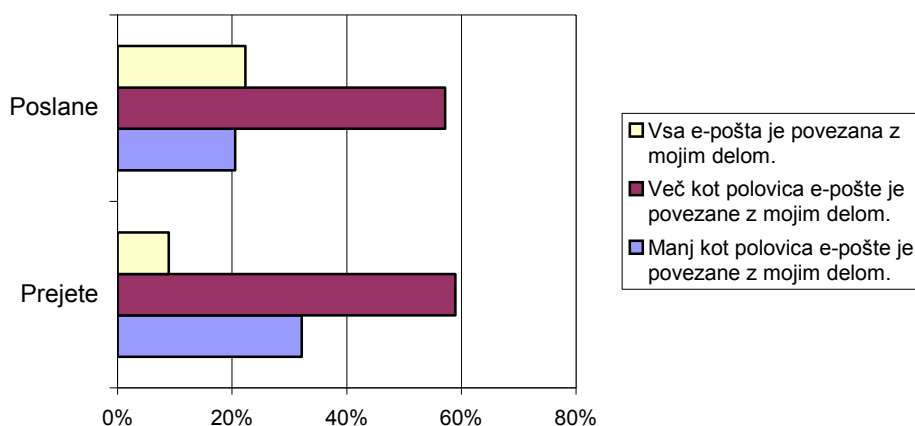


Vir: Rezultati lastne ankete.

4.4.3. Vsebina elektronske pošte

Le pri slabi tretjini zaposlenih je vsebina prejete elektronske pošte v večji meri nepovezana z delom. Pri večini prevladuje z delom povezana pošta, pri čemer je skoraj 10% takih, ki z delom nepovezane pošte sploh ne prejema. Z vidika delovne učinkovitosti je situacija še bolj spodbudna pri poslani elektronski pošti, saj je delež zaposlenih, ki pretežno pošiljajo z delom nepovezано pošto nižji (20,5%) od tistih, ki pošiljajo samo z delom povezano elektronsko pošto (22,3%), (prikazuje Slika 21, na str. 34).

Slika 21: Primerjava vsebin poslane in prejete elektronske pošte

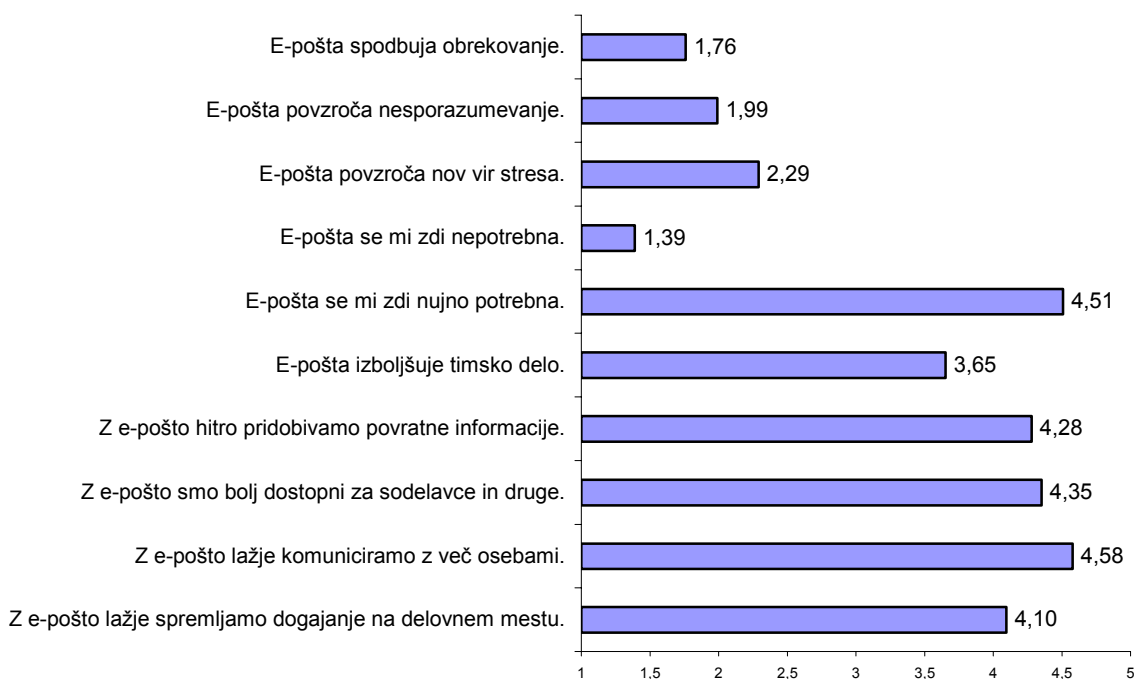


Vir: Rezultati lastne ankete.

4.4.4. Odnos zaposlenih do elektronske pošte

Med vsemi navedenimi trditvami (*prikazuje Slika 22*) se zaposleni v splošnem najbolj strinjajo s trditvijo, da z elektronsko pošto lahko lažje komuniciramo z več osebami, najmanj pa se strinjajo s trditvijo, da je elektronska pošta nepotrebna. Ker je strinjanje s spodbudnimi stališči o elektronski pošti večje kot z negativnimi, lahko trdimo, da imajo zaposleni na splošno pozitiven odnos do elektronske pošte. Med pozitivnimi trditvami je v primerjavi z ostalimi nekoliko manjše strinjanje le s trditvijo, da izboljšuje timsko delo, med negativnimi pa je nekoliko večje strinjanje s trditvijo, da je elektronska pošta vir stresa.

Slika 22: Strinjanje z navedenimi trditvam

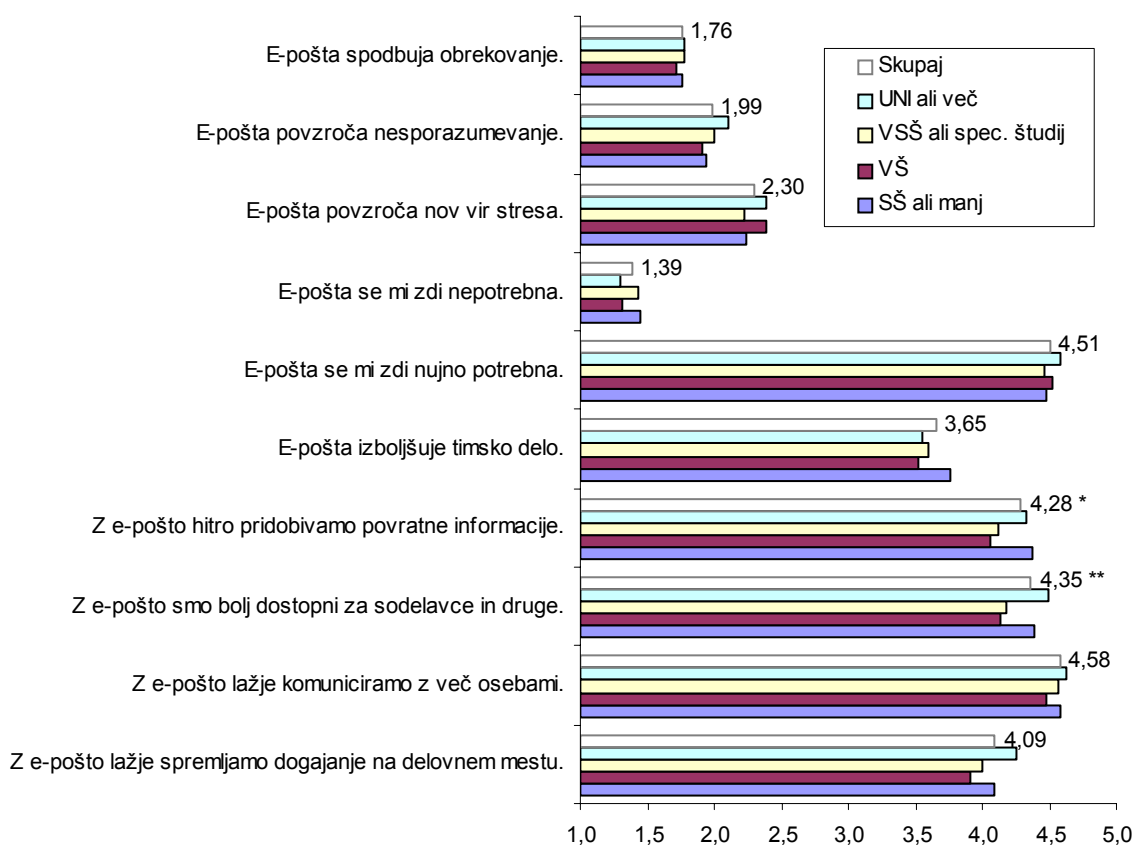


Vir: Rezultati lastne ankete.

Ogledamo si lahko tudi statistične razlike v strinjanju glede na različne izobrazbene in starostne kategorije ter glede na spol.

Razlike v povprečjih glede na izobrazbeno skupino (*prikazuje Slika 23*) so statistično značilne le pri dveh trditvah, in sicer pri trditvi, da elektronska pošta omogoča večjo dostopnost za sodelavce in druge, in pri trditvi, da z elektronsko pošto hitro pridobivamo informacije. S prvo trditvijo se strinjajo predvsem zaposleni z univerzitetno izobrazbo (ali bolj izobraženi), sledijo zaposleni s srednješolsko (ali nižje izobraženi), nato zaposleni z višješolsko izobrazbo, najnižje pa je povprečje pri zaposlenih z visoko šolo. Z drugo trditvijo se najbolj strinjajo zaposleni s srednješolsko izobrazbo (ali nižje izobraženi), sledijo pa zaposleni z univerzitetno izobrazbo (ali bolj izobraženi).

Slika 23: Strinjanje s trditvami glede na izobrazbo

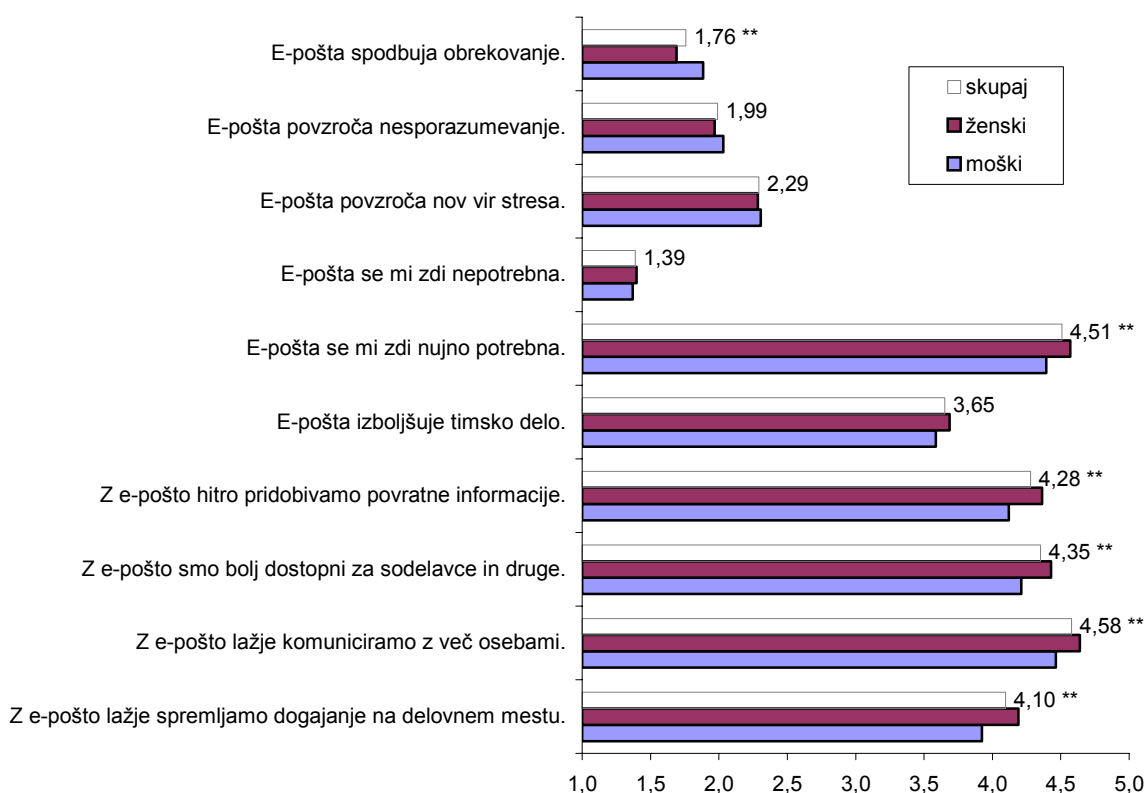


* Sig. < 0.1
 ** Sig. < 0.05

Vir: Rezultati lastne ankete.

Primerjava po spolu odkrije še več statistično značilnih razlik (*prikazuje Slika 24*). Ženske so bolj naklonjene komuniciranju preko elektronske pošte, saj se v povprečju bolj strinjajo s trditvami, da elektronska pošta omogoča lažje spremljanje dogajanja na delovnem mestu, lažjo komunikacijo z več osebami, večjo dostopnost za sodelavce in druge, hitro pridobivanje povratnih informacij ter se jim zdi nujno potrebna. Moški pa imajo znatno višje povprečje pri trditvi, da elektronska pošta spodbuja obrekovanje.

Slika 24: Strinjanje s trditvami glede na spol

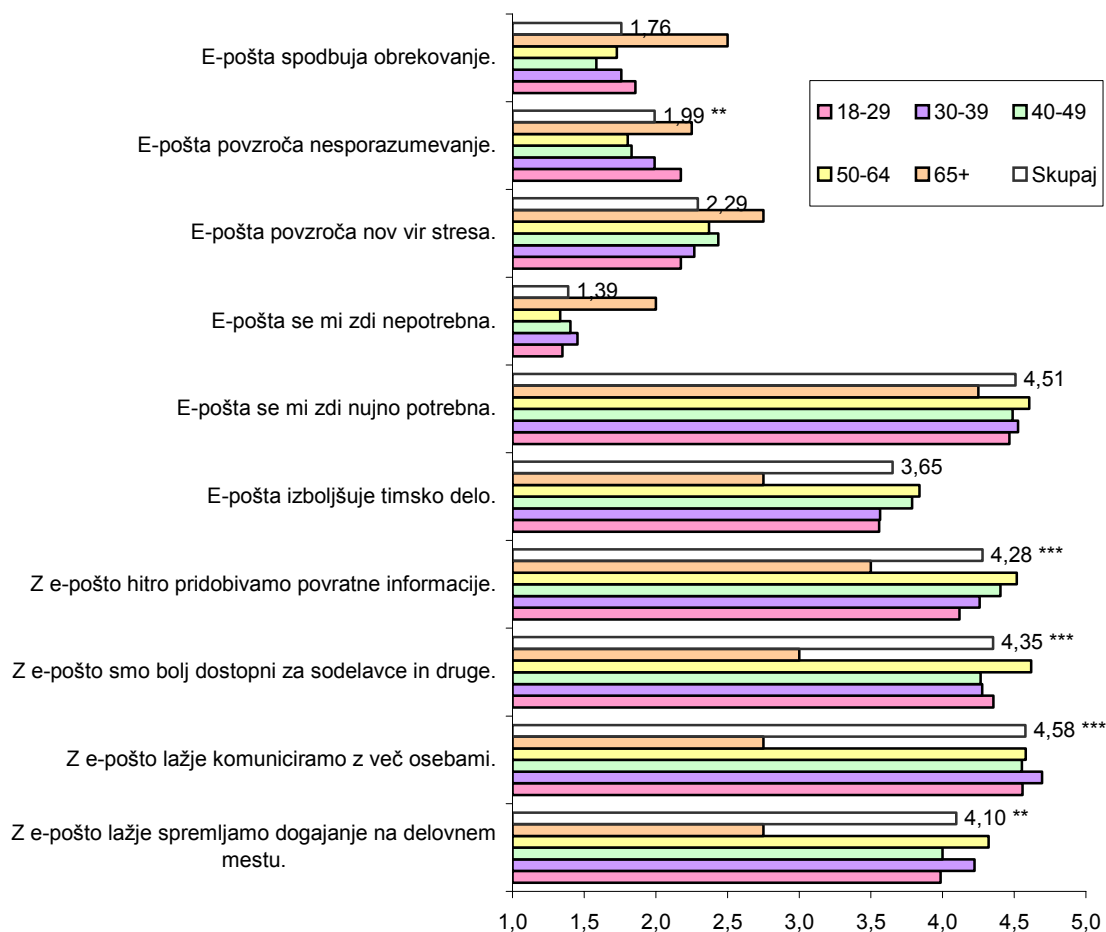


** Sig. < 0.05

Vir: Rezultati lastne ankete.

Statistično značilne razlike v strinjanju s trditvami se pojavijo tudi pri primerjavi glede na starost (*prikazuje Slika 25, na str. 37*). Pri tem predvsem izstopa skupina starejših od 65 let, ki je elektronski pošti precej manj naklonjena kot ostale skupine. Močnejše namreč soglašajo s trditvijo, da ta povzroča nesporazumevanje, manj pa s trditvami, da omogoča pridobivanje povratnih informacij, večjo dostopnost za sodelavce in druge, lažjo komunikacijo z več osebami in pa lažje spremljanje dogajanja na delovnem mestu. Velja pa opomniti na možno pristranskost ocene zaradi specifične strukture skupine (samo moški in bolj izobraženi) ter predvsem majhnosti te skupine.

Slika 25: Strinjanje s trditvami glede na starostne razrede

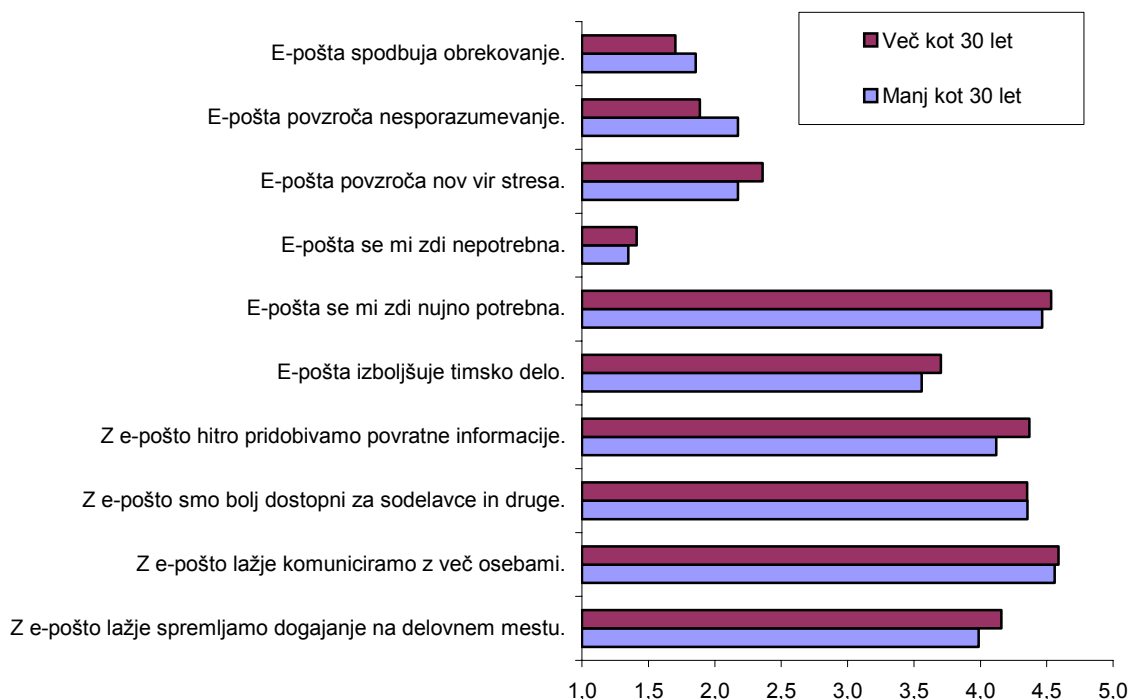


* Sig. < 0.1
 ** Sig. < 0.05
 *** Sig. < 0.01

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tako kot v ameriški raziskavi tudi naše anketirance pri primerjavi lahko razdelimo v dve skupini: mlajše od 30 let in starejše od 30 let (*prikazuje Slika 26, na str. 38*). Omembe vredne razlike se pojavijo pri dveh trditvah. Mlajši se v večji meri strinjajo, da z elektronsko pošto hitro pridobivajo povratne informacije, starejši pa se bolj strinjajo s trditvijo, da povzroča nesporazume. Po pričakovanjih so torej mlajši bolj naklonjeni elektronski pošti.

Slika 26: Strinjanje s trditvami glede na starost



Vir: Rezultati lastne ankete.

Z vidika delovne učinkovitosti je zanimiva primerjava vsebine poslane elektronske pošte glede na različne starostne (*prikazuje Tabela 2*) in izobrazbene skupine (*prikazuje Tabela 3, na str. 39*) ter glede na spol (*prikazuje Tabela 4, na str. 39*).

Na vsebino poslane pošte ima statistično značilen vpliv starost, in sicer pri mlajših od 30 let bolj pogosto prevladuje z delom nepovezana pošta, medtem ko je pri starih 30 ali več let znatno višji delež takih, ki pošiljajo samo z delom povezano pošto. To lahko komentiram tudi tako, da so starejši bolj resni in zato pošiljajo samo z delom povezano pošto, ali pa z razlogom, da je njim to nekaj novega in niso navajeni uporabljati elektronske pošte za druge stvari, saj so se jo naučili uporabljati samo za službene namene.

Tabela 2: Vsebina poslane elektronske pošte glede na starostno skupino

N = 448 $\chi^2 = 7,5$ (sig. 0,02)		Starost		Skupaj
		Manj kot 30 let	Več kot 30 let	
Vsebina poslane pošte	Manj kot polovica e-pošte je povezane z mojim delom.	26,7%	17,1%	20,5%
	Več kot polovica e-pošte je povezane z mojim delom.	55,9%	57,8%	57,1%
	Vsa e-pošta je povezana z mojim delom.	17,4%	25,1%	22,3%
Skupaj		100,0%	100,0%	100,0%

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tudi izobrazba ima statistično značilen vpliv, saj se z višanjem stopnje izobrazbe zmanjšuje delež zaposlenih, pri katerih prevladuje z delom nepovezana pošta. Do neke mere velja tudi to, da večja izobrazba pomeni, da zaposleni bolj verjetno pošilja samo z delom povezano pošto. Izjema je skupina visokošolsko izobraženih, kjer je odstotek nižji kot pri višješolsko, srednješolsko ali manj izobraženih. Verjetno so te ugotovitve povezane z dejstvom, da imajo univerzitetno ali bolj izobraženi bolj odgovorno delo ter nimajo časa pošiljati z delom nepovezanih elektronskih sporočil. Pri srednje ali manj izobraženih in pri višješolski izobrazbi pa bi lahko bil razlog, da se bojijo pošiljati z delom nepovezano elektronsko pošto, saj se bojijo za zaposlitev.

Tabela 3: Vsebina poslani elektronske pošte glede na izobrazbeno strukturo

N = 448 $\chi^2 = 14,0$ (sig. 0,03)		Izobrazba				Skupaj
		Srednja ali manj	VŠ	VŠŠ ali spec. študij	Univ. študij ali več	
Vsebina poslani pošte	Manj kot polovica e-pošte je povezane z mojim delom.	27,4%	20,0%	18,6%	10,7%	20,6%
	Več kot polovica e-pošte je povezane z mojim delom.	51,2%	56,4%	62,9%	63,6%	57,0%
	Vsa e-pošta je povezana z mojim delom.	21,4%	23,6%	18,6%	25,6%	22,4%
Skupaj		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Vir: Rezultati lastne ankete.

Statistično značilen je tudi vpliv spola. Po pričakovanjih je pošiljanje z delom nepovezane pošte bolj značilno za moške kot za ženske. Med slednjimi je tudi več takih, ki z delom nepovezane pošte sploh ne pošiljajo. Verjetno bi to lahko pripisali dejstvu, da so moški bolj naklonjeni uporabi nove tehnologije, saj jo hitreje sprejmejo ter uporabijo še za druge namene.

Tabela 4: Vsebina poslani elektronske pošte glede na spol

N = 448		Spol		Skupaj
		Moški	Ženski	
Vsebina poslani pošte	Manj kot polovica e-pošte je povezane z mojim delom.	23,6%	18,9%	20,5%
	Več kot polovica e-pošte je povezane z mojim delom.	61,1%	55,0%	57,1%
	Vsa e-pošta je povezana z mojim delom.	15,3%	26,1%	22,3%
Skupaj		100,0%	100,0%	100,0%

Vir: Rezultati lastne ankete.

4.5. Ugotovitve in priporočila

Glede na to, da se v podjetje Nova Ljubljanska banka ne da pošiljati elektronskih sporočil, če nisi zaposlen v omenjenem podjetju in prijavljen v njihov elektronski sistem, lahko sklepam, da ni več svobodnega odnosa pri uporabi elektronske pošte. Tako zaposleni prejemajo

elektronsko pošto samo znotraj podjetja in stranka ne more pošiljati elektronskih sporočil zaposlenemu na NLB, ampak lahko uporabi samo druge načine komunikacije (telefon, telefaks, osebni stik in pismo). Zaradi zlorabe dostopa do e-pošte so tudi poskrbeli, da se prejeta sporočila filtrirajo. Tudi podatek, da kar 60% dnevno prejete e-pošte zavzema vsiljena pošta, je že kar zaskrbljujoč. Predvidevam, da bo trend šel v smeri večjega nadziranja uporabe elektronske pošte na delovnem mestu.

Glede na primerljivost spletne ankete z ameriško anketo, lahko sklepam sledeče. Leta 2002 se je največ Američanov izrazilo, da prejme v povprečju 10 ali več e-pošte dnevno. Zajeti vzorec v Sloveniji pa je prikazal, da se je številka povprečno prejete e-pošte povečala in da največ anketirancev prejme povprečno že več kot 21 elektronskih sporočil na dan. Zanimivo je, da se je leta 2002 največ Američanov strinjalo, da pošljejo povprečno 10 ali več elektronskih sporočil na dan, slovenski anketiranci pa v največji meri trdijo, da pošljejo do 5 elektronskih sporočil na dan. Ameriški anketiranci so se tudi strinjali, da je malo prejete elektronske pošte zasebne, prav tako trdijo tudi slovenski anketiranci. Zanimivo je, da se slovenski anketiranci z večjim odstotkom strinjajo s trditvijo, da je vsa poslana elektronska pošta povezana z delom, kot pa s trditvijo, da je vsa prejeta elektronska pošta povezana z delom. Tako kot so se že leta 2002 Američani z največjim odstotkom strinjali, da uporaba elektronske pošte najbolj pripomore k lažjemu komuniciranju, se dandanes s to trditvijo strinjajo tudi slovenski anketiranci. Glede na rezultate ankete pa se, ravno tako z velikim odstotkom, tako ameriški kot tudi slovenski anketiranci strinjajo, da elektronska pošta pripomore k temu, da smo bolj dostopni za sodelavce in druge. Leta 2002 se je največ Američanov strinjalo, da je uporaba elektronske pošte na delovnem mestu nepotrebna, v Sloveniji pa se je ta trditev vse do danes precej spremenila. Slovenski vzorec anketiranih zaposlenih namreč meni, da je elektronska pošta še kako pomembna na delovnem mestu.

Glede na raziskavo v NLB lahko podam še nekaj sklepov in sicer, da je uporaba elektronske pošte danes namenjena predvsem posredovanju obvestil, informacij ter pošiljanju vabil na sestanke. Pri postavljanju vprašanj glede sporne naloge pa je zanimivo, da je poleg elektronske pošte še vedno aktualen osebni stik, prav tako pa tudi telefon. Dejstvo, da je tudi pismo še vedno aktualno pri pošiljanju računov, dobropisov ali pogodb, lahko pripisem notranji pošti, ki jo ima podjetje Nova Ljubljanska banka, saj poštni sistem kar trikrat zaokroži v delovnem času. Da je uporaba elektronske pošte še vedno v vzponu in da se najstarejša starostna skupina s težavo prilagaja novi tehnologiji, kažejo podatki, da se v največji meri strinjajo, da elektronska pošta povzroča nov vir stresa ter da spodbuja obrekovanje in da le ni tako potrebna komunikacija. Podatki, da se elektronska pošta v največji meri pregleduje večkrat na dan oziroma celo vedno, ko zaposleni dobijo opozorilo na novo elektronsko sporočilo, kažejo na dejstvo, da smo v trendu uporabe elektronske pošte na delovnem mestu.

Zaključim lahko z ugotovitvijo, da so se anketiranci glede na starostno strukturo, glede na spol in glede na izobrazbeno strukturo, v največji meri strinjali, da elektronska pošta na prvem

mestu olajšuje komuniciranje z več osebami, na drugem mestu izboljšuje dostopnost za sodelavce in druge ter pripomore k hitrim povratnim informacijam. To so pozitivni učinki uporabe elektronske pošte na delovnem mestu. Negativni učinki pa so predvsem, da uporaba elektronske pošte povzroča nov vir stresa ter da povzroča tudi nesporazumevanje. To bi lahko povezali, in sicer, da se ob nepravilni uporabi načina komunikacije preko elektronske pošte sproži nesporazumevanje, ki povzroči stres na delovnem mestu. V raziskavi so se pokazale še ostale statistične razlike, ki pa so lepo vidne v grafičnem prikazu in so označene z zvezdicami. Ko gre za pomembno obvestilo, se v največji meri poslužujejo elektronske pošte, daleč pred ostalimi vrstami komunikacije. Tudi pri posredovanju podatkov za manjkajočo dokumentacijo je uporaba elektronske pošte na prvem mestu. Če povežem trditvi, da anketiranci pregledujejo elektronsko pošto večkrat med delovnim časom in da za to porabijo do 30 minut, potem lahko samo zapečatim pozitivne učinke elektronske pošte.

Podjetju NLB bi priporočila, naj sprostijo omejitve pri prejemanju elektronske pošte, da bo lahko s stranko obojestransko komunikacija, saj je danes uporaba širokopasovnega interneta v Sloveniji že toliko razširjena, da bi tak pretok komunikacije lahko pripomogel k še lažji in hitrejši komunikaciji. Tudi starejši generaciji naj elektronsko pošto predstavijo kot dober izbor komunikacije in naj bo strah pred stresom in nesporazumevanjem odvečen. Priporočila bi tudi urejen sistem poštnega nabiralnika, da bi se zunanje prejeta elektronska pošta lahko zbirala v poseben nabiralnik. Prav tako bi bilo dobro, da bi bila elektronska sporočila označena po časovnem roku povratne informacije. Tako bi zaposleni v podjetju imeli vedno natančen pregled nad elektronskimi sporočili ter bi se tako lažje delovno disciplinirali. Tudi ločevanje glede na vrsto elektronskih sporočil (ali gre za obvestilo, prošnjo, posredovanje informacij ...) bi bilo priporočljivo.

Vsekakor mora biti uporaba elektronske pošte uporabljena v prave namene ter elektronska sporočila napisana s pravo mero poslovnega jezika in razumljiva tudi za prejemnika. Nadzor prejete in poslane elektronske pošte je priporočljiv, saj nezaželena in nepotrebna elektronska sporočila zmanjšujejo delovno učinkovitost, saj tratijo čas zaposlenim ter povzročajo slabo voljo in obenem prekinjajo delo. Uporaba elektronske pošte na delovnem mestu torej daje pozitivne učinke k delovni uspešnosti le v primeru, če jo znamo pravilno in pametno uporabljati ter tudi koristno združiti z ostalimi načini komunikacije. Hitro posredovanje v primeru iskanja rešitve, pravočasni podatki, natančnost pri prenosu informacij, vse to lahko pripomore k večji delovni uspešnosti in uporaba elektronske pošte je vsekakor način komunikacije, ki ga ne smemo uporabljati s strahom.

Tudi raziskava Statističnega urada Republike Slovenije iz 1. četrtertletja leta 2006 (*glej Prilogo 3*) je pokazala, da je uporaba e-pošte med osebami v starostnem razredu od 10 do 74 let v samem vrhu pri primerjavi z ostalimi storitvami, ki jih ponuja internet.

V raziskavo bi bilo zanimivo vključiti še druga podjetja, ki na delovnem mestu vsakodnevno uporabljajo elektronsko pošto. V anketni vprašalnik nisem vključila vprašanja o vrsti

delovnega mesta ter o nazivu zaposlenega. To bi bilo lahko izhodišče za nadaljnjo raziskavo ter pridobitev nadaljnjih učinkov, ki bi jih lahko povezali z učinki, pridobljenimi z raziskavo v podjetju NLB.

5. SKLEP

Komuniciranje je bistvena prvina človeškega sporazumevanja in skupnega delovanja v družbi. Prek komunikacije se uskladimo v razumevanju, saj je komuniciranje proces prenašanja informacij, s tem pa se odvija proces vzpostavljanja stikov. Zaradi različnih spremenljivk komunikacije se razvije več načinov komuniciranja, ki jih proučujemo iz različnih vidikov.

Elektronsko komuniciranje je zaradi svoje hitrosti in zmožnosti pošiljanja na daljavo drugačno od komuniciranja na papirju. E-pošta je bolj prijetna za pogovor kot običajna papirnata sredstva, saj sporočila hitro potujejo od pošiljatelja do prejemnika. Tako je e-pošta prerasla iz osnovne storitve, ponujene le redkim raziskovalcem za izmenjavo svojih idej v zelo razvejano in perspektivno storitev interneta, ki jo uporabljajo skoraj vsi, ki imajo dostop do interneta.

Začetek ocenjevanja delovne uspešnosti se je pričel kot enostavna metoda opravičevanja nagrajevanja z dohodkom. Vendar pa dobro delo ni odvisno samo od potrebne zadovoljitve osnovne plače, ampak tudi od drugih faktorjev, kot so pestro delo, uporaba in pridobivanje različnih znanj ter samostojnosti pri delu. Tako je tudi uporaba elektronske pošte na delovnem mestu faktor, ki vpliva na delovno učinkovitost, a je predpogoj, da jo znamo pravilno uporabljati in v prave namene.

Z raziskavo sem prišla do ugotovitev, da je vzorec zaposlenih, ki na delovnem mestu uporabljajo elektronsko pošto, že sprejel dobre in slabe učinke tovrstnega načina komuniciranja. Vsekakor imajo zaposleni pozitiven odnos do uporabe elektronske pošte na delovnem mestu. Že sama izobrazbena ter starostna struktura vzorca zaposlenih glede na namen uporabe elektronske pošte sta pokazala, da je način komuniciranja preko elektronske pošte prešel v vsakodnevno navado tako mlade kot starejše generacije ter tako manj kot bolj izobraženih.

Rezultati ameriške raziskave iz leta 2002, ko se je večinski delež zaposlenih še strinjal, da je uporaba elektronske pošte dokaj nepotrebna, danes sploh ne držijo, saj skoraj vsako delovno mesto zahteva namreč tudi znanje uporabe elektronske pošte, saj komuniciranje preko elektronske pošte prinaša številne koristne učinke na delovno uspešnost.

LITERATURA

1. Alspach Ted: Elektronska pošta na Internetu: pošiljanje, sprejem in upravljanje s sporočili. Izola : Desk, 1996. 107 str.
2. Brajša Pavao: Pedagoška komunikologija. Ljubljana : Glotta Nova, 1993. 279 str.
3. Brajša Pavao: Vodenje kot medosebni proces. Ljubljana : Univerzum, 1983. 242 str.
4. Dessler Gary: Human Resource Management. Upper Saddle River (N. J.) : Prentice Hall, 1997. 558 str.
5. Evans Roger, Rusell Peter: Ustvarjalni manager. Ljubljana : Alpha Center, 1992. 181 str.
6. Gates Bill, Hemingway Collins: Poslovanje @ s hitrostjo misli: ob uporabi digitalnega živčnega sistema. Ljubljana : Obrisi, 1999. 359 str.
7. Grošelj Bojan, Prešeren Saša: Informatika za podjetnike. Portorož : Visoka šola za podjetništvo, 2000. 113 str.
8. Jurančič Ilja: Kvalitativno merjenje delovne uspešnosti. Kranj : Moderna organizacija, 1979. 95 str.
9. Kavčič Bogdan: Sodobna teorija organizacije. Ljubljana : Državna založba Slovenije, 1991. 329 str.
10. Kavčič Bogdan: Poslovno komuniciranje. Ljubljana : Ekonomska fakulteta, 1998. III, 354 str.
11. Kavčič Bogdan: Poslovno komuniciranje. Ljubljana : Ekonomska fakulteta, 2002. III, 388 str.
12. Lipičnik Bogdan: Človeški viri in ravnanje z njimi. Ljubljana : Ekonomska fakulteta, 1996. 326 str.
13. Lipičnik Bogdan: Ravnanje z ljudmi pri delu. Možina et al., ur., Management, Nova znanja za uspeh. Radovljica : Didakta, 2002, str. 484 – 490.
14. Lorbar Martin: Elektronska pošta je potreba in igrača. Uporabna informatika, Ljubljana, 1(1996), 4, str. 33 – 35.
15. Mescon H. Michael, Albert Michael, Franklin Khedouri: Management. Third Edition. New York : Harper & Row, 1998. 219 str.
16. Možina Stane: Poslovno komuniciranje. Ljubljana : Ekonomska fakulteta, 1996. 193 str.
17. Možina Stane, Tavčar Mitja, Kneževič Ana Nuša: Poslovno komuniciranje. Maribor : Obzorja, 1998. 511 str.
18. Možina Stane et al.: Management. Radovljica : Didakta, 1994. 1072 str.
19. Možina Stane: Management kadrovskih virov. Ljubljana : Fakulteta za družbene vede, 1998. 431 str.
20. Radonjič Dušan: Management človeških virov kot dejavnik strateškega managementa. Maribor : Ekonomsko-poslovna fakulteta, Inštitut za razvoj managementa: Izobraževalno društvo MBA Klub, 2002. 182 str.

21. Rovan Jože: Analiza podatkov z SPSS za Windows. Ljubljana : Ekonomska fakulteta, 1998. 189 str.
22. Sipior C. Janice, Ward T. Burke: The Dark Side of Employee Email. Commun. ACM 42, 7(1999), str. 85 – 99.
23. Turk Dunja: Več namenov spremljanja delovnih uspešnosti. Finance, 2004, 77, str. 17-18.
24. Ule Mirjana, Kline Miro: Psihologija tržnega komuniciranja. Ljubljana : Fakulteta za družbene vede, 1996. 267 str.
25. Verdnik, Iztok: Odnosi z javnostmi in raziskovanje. Teorija in praksa, Ljubljana, 36(1996), 4, str. 564 – 575.
26. Vreg Franc: International communication among living beings. Ljubljana : University of Ljubljana, 1996. 95 str.

VIRI

1. Cnet-novice v elektronski obliki. [URL: <http://www.cnet.com>], december 2006.
2. D.Dawley David, P.Anthony William: Email in the Workplace: Employees Perceive Email Differently than Employers [URL: <http://orange.eserver.org/issues/5-1/knox.html>], 2002.
3. Fallows Daborah: Email at work. 26 str. [URL:http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Work_Email_Report.pdf], 08. 12. 2002.
4. Gruban Brane: Znete učinkovito uporabljati elektronsko pošto? 10 str. [URL: <http://www.dialogos.si/slo/predavanja/planetgv-ktps/gradiva/acrobat/elektronska-posta.pdf>], 18. 05. 2006.
5. Horrigan John: The Internet as Resource for News and Information about Science. 42 str. [URL: http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Exploratorium_Science.pdf], 20. 11. 2006.
6. Internet Domain Survey. [URL: <http://www.nw.com/zone/WWW/top.html>], julij 1996.
7. Lokar Matija: O elektronski pošti. [URL: <http://www.educa.fmf.uni-lj.si/izodel/gradiva/posta/mail.htm>], 10. 12. 2006.
8. Netiquette Guidelines: RFC 1855. [URL: <http://www.dtcc.edu/cs/rfc1855.html>], 24. 10. 1995.
9. Skrt Radoš: Učinkovito trženje preko e-pošte. [URL: <http://www.nasvet.com/email-marketing/>], junij 2002.
10. Slovar slovenskega knjižnega jezika. Ljubljana : DZS, 1994. 1714 str.
11. Statistika (SURS): Uporaba interneta v gospodinjstvu., Slovenija, 1. četrletje. [URL: http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=473], 02. 10. 2006.
12. Williams Eric: Predicting E-mail Effects in Organisations. [URL: http://www.firstmonday.org/issues/issue3_9/williams/index.html], 1998.

PRILOGE:

PRILOGA 1: Anketni vprašalnik.....	1
PRILOGA 2: Rezultati ankete.....	3
PRILOGA 3: Namen uporabe interneta v Sloveniji.....	17

PRILOGA 1: Anketni vprašalnik

1. Koliko elektronskih sporočil povprečno prejmete v delovnem času?

1 – 5
6 – 10
11 – 15
16 – 20
21+

2. Koliko elektronskih sporočil povprečno pošljete v delovnem času?

1 – 5
6 – 10
11 – 15
16 – 20
21+

3. Koliko časa v delovnem času povprečno porabite za pošiljanje/branje elektronskih sporočil?

Do 15 min
Do 30 min
Do 1 h
Do 2 h
Nad 2 h

4. Kdaj pregledujete elektronska sporočila?

Na začetku delovnega dne.
Na koncu delovnega dne.
Na začetku in na koncu delovnega dne.
Večkrat med delovnim časom.
Vedno, ko dobim opozorilo na novo prejeto elektronsko sporočilo.

5. Katerega načina komunikacije bi se najverjetneje poslužili v navedeni situaciji?

	e-pošta	telefon	telefaks	pismo	osebni stik
Posredovati podatke za manjkajočo dokumentacijo.					
Povabiti na sestanek.					
Postaviti vprašanje glede sporne naloge, ki je ne znate rešiti.					
Posredovati pomembno obvestilo do 10 osebam.					
Poslati račun.					
Poslati dobropis.					
Poslati pogodbo.					

6. V kolikšni meri se strinjate z navedenimi trditvami?

Z elektronsko pošto lažje spremljamo dogajanje na delovnem mestu.	1	2	3	4	5
Z elektronsko pošto lažje komuniciramo z več osebami.	1	2	3	4	5
Z elektronsko pošto smo bolj dostopni za sodelavce in druge.	1	2	3	4	5
Z elektronsko pošto hitro pridobivamo povratne informacije.	1	2	3	4	5
Elektronska pošta izboljšuje timsko delo.	1	2	3	4	5
Elektronska pošta se mi zdi nujno potrebna.	1	2	3	4	5
Elektronska pošta se mi zdi nepotrebna.	1	2	3	4	5
Elektronska pošta povzroča nov vir stresa.	1	2	3	4	5
Elektronska pošta povzroča nesporazumevanje.	1	2	3	4	5
Elektronska pošta spodbuja obrekovanje.	1	2	3	4	5

(1 – Popolnoma se strinjam ...5 – Sploh se ne strinjam.)

7. Vsebina prejete elektronske pošte:

Manj kot polovica prejete elektronske pošte je povezana z mojim delom.
Več kot polovica prejete elektronske pošte je povezana z mojim delom.
Vsa prejeta elektronska pošta je povezana z mojim delom.

8. Vsebina poslani elektronske pošte:

Manj kot polovica poslani elektronske pošte je povezana z mojim delom.
Več kot polovica poslani elektronske pošte je povezana z mojim delom..
Vsa poslana elektronska pošta je povezana z mojim delom.

9. Spol:

moški
ženski

10. Starost:

18 – 29
30 – 39
40 – 49
50 – 64
65+

11. Dokončana izobrazba:

osnovna šola
poklicna šola
srednja šola
višja strokovna šola
visoka strokovna šola
specialistični študij
univerzitetni študij
magisterij
doktorat
drugo

* Možen je bil samo en odgovor.

PRILOGA 2: Rezultati ankete

Tabela 1: Število odgovorov pri posameznem vprašanju

	n prejet	n poslan	čas	kdaj	v5 dokum	v5 sesta	v5 vpraš	
Vrednost	448	448	448	448	448	448	448	
Manjkajoča vrednost	0	0	0	0	0	0	0	
v5 obves	v5 račun	v5 dobro	v5 pogod	v6 dogaj	v6 komun	v6 dostop	v6 inform	v6 timsko
448	448	448	448	448	448	448	448	448
0	0	0	0	0	0	0	0	0
v6 potreb	v6 nepotr	v6 stres	v6 nespor	v6 obrek	vseb prej	vseb posl	spol	starost
448	448	448	448	448	448	448	448	448
0	0	0	0	0	0	0	0	0
izobrazba								
448								
0								

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 2: Število prejete elektronske pošte

	Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativni odstotek
Vrednost 1 – 5	74	16,5	16,5	16,5
6 – 10	104	23,2	23,2	39,7
11 – 15	89	19,9	19,9	59,6
16 – 20	57	12,7	12,7	72,3
21+	124	27,7	27,7	100,0
Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 3: Število poslani elektronske pošte

	Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativni odstotek
Vrednost 1 – 5	184	41,1	41,1	41,1
6 – 10	129	28,8	28,8	69,9
11 – 15	62	13,8	13,8	83,7
16 – 20	27	6,0	6,0	89,7
21+	46	10,3	10,3	100,0
Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 4: Povprečno porabljen čas anketirancev za pregledovanje/branje e-pošte

	Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativni odstotek
Vrednost do 15 min	110	24,6	24,6	24,6
do 30 min	143	31,9	31,9	56,5
do 1 h	101	22,5	22,5	79,0
do 2 h	51	11,4	11,4	90,4
nad 2 h	43	9,6	9,6	100,0
Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 5: Kdaj anketiranci pregledujejo e-pošto?

		Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost	Na začetku delovnega dne.	55	12,3	12,3	12,3
	Na koncu delovnega dne.	13	2,9	2,9	15,2
	Na začetku in na koncu delovnega dne.	36	8,0	8,0	23,2
	Večkrat med delovnim časom.	212	47,3	47,3	70,5
	Vedno, ko dobim opozorilo na novo prejeto sporočilo.	132	29,5	29,5	100,0
	Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 6: Izbor načina komunikacije v situaciji – posredovanje manjkajoče dokumentacije

		Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost	Elektronsko sporočilo	308	68,8	68,8	68,8
	telefon	69	15,4	15,4	84,2
	telefaks	28	6,3	6,3	90,4
	pismo	27	6,0	6,0	96,4
	osebni stik	16	3,6	3,6	100,0
	Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 7: Izbor načina komunikacije v situaciji – povabilo na sestanek

		Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost	elektronsko sporočilo	256	57,1	57,1	57,1
	telefon	117	26,1	26,1	83,3
	telefaks	1	,2	,2	83,5
	pismo	56	12,5	12,5	96,0
	osebni stik	18	4,0	4,0	100,0
	Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 8: Izbor načina komunikacije v situaciji – vprašanje glede sporne naloge

		Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost	elektronsko sporočilo	164	36,6	36,6	36,6
	telefon	171	38,2	38,2	74,8
	telefaks	1	,2	,2	75,0
	pismo	6	1,3	1,3	76,3
	osebni stik	106	23,7	23,7	100,0
	Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 9: Izbor načina komunikacije v situaciji – posredovanje pomembnega obvestila

		Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost	elektronsko sporočilo	360	80,4	80,4	80,4
	telefon	26	5,8	5,8	86,2
	telefaks	6	1,3	1,3	87,5
	pismo	42	9,4	9,4	96,9
	osebni stik	14	3,1	3,1	100,0
	Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 10: Izbor načina komunikacije v situaciji – poslan račun

		Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost	elektronsko sporočilo	98	21,9	21,9	21,9
	telefon	2	,4	,4	22,3
	telefaks	58	12,9	12,9	35,3
	pismo	280	62,5	62,5	97,8
	osebni stik	10	2,2	2,2	100,0
	Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 11: Izbor načina komunikacije v situaciji – poslan dobropis

		Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost	elektronsko sporočilo	108	24,1	24,1	24,1
	telefon	2	,4	,4	24,6
	telefaks	61	13,6	13,6	38,2
	pismo	267	59,6	59,6	97,8
	osebni stik	10	2,2	2,2	100,0
	Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 12: Izbor načina komunikacije v situaciji – poslana pogodba

		Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost	elektronsko sporočilo	82	18,3	18,3	18,3
	telefon	1	,2	,2	18,5
	telefaks	28	6,3	6,3	24,8
	pismo	304	67,9	67,9	92,6
	osebni stik	33	7,4	7,4	100,0
	Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 13: Strinjanje s trditvijo – e-pošta omogoča lažje spremljanje dogajanja na delovnem mestu

		Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost	1 – Sploh se ne strinjam.	15	3,3	3,3	3,3
	2	29	6,5	6,5	9,8
	3	78	17,4	17,4	27,2
	4	102	22,8	22,8	50,0
	5 – Popolnoma se strinjam.	224	50,0	50,0	100,0
	Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 14: Strinjanje s trditvijo – e-pošta omogoča lažjo komunikacijo z več osebami

		Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost	1 – Sploh se ne strinjam.	5	1,1	1,1	1,1
	2	4	,9	,9	2,0
	3	34	7,6	7,6	9,6
	4	89	19,9	19,9	29,5
	5 – Popolnoma se strinjam.	316	70,5	70,5	100,0
	Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 15: Strinjanje s trditvijo – z e-pošto smo bolj dostopni za sodelavce in druge

		Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost	1 – Sploh se ne strinjam.	7	1,6	1,6	1,6
	2	16	3,6	3,6	5,1
	3	51	11,4	11,4	16,5
	4	112	25,0	25,0	41,5
	5 – Popolnoma se strinjam.	262	58,5	58,5	100,0
	Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 16: Strinjanje s trditvijo – e-pošta omogoča hitro pridobivanje povratnih informacij

		Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost	1 – Sploh se ne strinjam.	5	1,1	1,1	1,1
	2	20	4,5	4,5	5,6
	3	73	16,3	16,3	21,9
	4	97	21,7	21,7	43,5
	5 – Popolnoma se strinjam.	253	56,5	56,5	100,0
	Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 17: Strinjanje s trditvijo – e-pošta izboljšuje timsko delo

		Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost	1 – Sploh se ne strinjam.	27	6,0	6,0	6,0
	2	36	8,0	8,0	14,1
	3	140	31,3	31,3	45,3
	4	108	24,1	24,1	69,4
	5 – Popolnoma se strinjam.	137	30,6	30,6	100,0
	Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 18: Strinjanje s trditvijo – e-pošta je nujno potrebna

		Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost	1 – Sploh se ne strinjam.	6	1,3	1,3	1,3
	2	8	1,8	1,8	3,1
	3	39	8,7	8,7	11,8
	4	94	21,0	21,0	32,8
	5 – Popolnoma se strinjam.	301	67,2	67,2	100,0
	Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 19: Strinjanje s trditvijo - e-pošta je nepotrebna

		Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost	1 – Sploh se ne strinjam.	361	80,6	80,6	80,6
	2	38	8,5	8,5	89,1
	3	23	5,1	5,1	94,2
	4	14	3,1	3,1	97,3
	5 – Popolnoma se strinjam.	12	2,7	2,7	100,0
	Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 20: Strinjanje s trditvijo – e-pošta povzroča nov vir stresa

		Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost	1 – Sploh se ne strinjam.	166	37,1	37,1	37,1
	2	93	20,8	20,8	57,8
	3	109	24,3	24,3	82,1
	4	52	11,6	11,6	93,8
	5 – Popolnoma se strinjam.	28	6,3	6,3	100,0
	Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 21: Strinjanje s trditvijo – e-pošta povzroča nespozumevanje

		Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost	1 – Sploh se ne strinjam	186	41,5	41,5	41,5
	2	132	29,5	29,5	71,0
	3	90	20,1	20,1	91,1
	4	28	6,3	6,3	97,3
	5 – Popolnoma se strinjam	12	2,7	2,7	100,0
	Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 22: Strinjanje s trditvijo – e-pošta spodbuja obrekovanje

		Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost	1 – Sploh se ne strinjam.	238	53,1	53,1	53,1
	2	115	25,7	25,7	78,8
	3	66	14,7	14,7	93,5
	4	23	5,1	5,1	98,7
	5 – Popolnoma se strinjam.	6	1,3	1,3	100,0
	Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 23: Strinjanje s sledečimi trditvami o vsebini prejete e-pošte

		Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost	Manj kot polovica e-pošte je povezane z mojim delom.	144	32,1	32,1	32,1
	Več kot polovica e-pošte je povezane z mojim delom.	264	58,9	58,9	91,1
	Vsa e-pošta je povezana z mojim delom.	40	8,9	8,9	100,0
	Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 24: Strinjanje s sledečimi trditvami o vsebini poslani e-pošte

		Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost	Manj kot polovica e-pošte je povezane z mojim delom.	92	20,5	20,5	20,5
	Več kot polovica e-pošte je povezane z mojim delom.	256	57,1	57,1	77,7
	Vsa e-pošta je povezana z mojim delom.	100	22,3	22,3	100,0
	Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 25: Spol anketirancev

	Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost moški	157	35,0	35,0	35,0
ženske	291	65,0	65,0	100,0
Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 26: Starost anketirancev

	Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost 18 – 29	161	35,9	35,9	35,9
30 – 39	108	24,1	24,1	60,0
40 – 49	94	21,0	21,0	81,0
50 – 64	81	18,1	18,1	99,1
65+	4	,9	,9	100,0
Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 27: Izobrazba anketirancev

	Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost osnovna šola	1	,2	,2	,2
poklicna šola	8	1,8	1,8	2,0
srednja šola	192	42,9	42,9	44,9
višja strokovna šola	55	12,3	12,3	57,1
visoka strokovna šola	67	15,0	15,0	72,1
specialistični študij	3	,7	,7	72,8
univerzitetni študij	105	23,4	23,4	96,2
magisterij	15	3,3	3,3	99,6
doktorat	1	,2	,2	99,8
drugo	1	,2	,2	100,0
Skupaj	448	100,0	100,0	

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 28: Opisne statistike

	Število	Srednja vrednost	Standardni odklon
v6_dogaj	448	4,10	1,108
v6_komun	448	4,58	,765
v6_dosto	448	4,35	,927
v6_infor	448	4,28	,965
v6_timsk	448	3,65	1,168
v6_potre	448	4,51	,833
v6_nepot	448	1,39	,923
v6_stres	448	2,29	1,248
v6_nespo	448	1,99	1,053
v6_obrek	448	1,76	,974

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 29: Kontingenčna tabela – spol po času pregledovanja in pošiljanja e-pošte

			Čas					Skupaj
			do 15 min	do 30 min	do 1 h	do 2 h	nad 2 h	
spol	moški	Count	35	55	39	18	10	157
		% within čas	31,8%	38,5%	38,6%	35,3%	23,3%	35,0%
	ženske	Count	75	88	62	33	33	291
		% within čas	68,2%	61,5%	61,4%	64,7%	76,7%	65,0%
Skupaj		Count	110	143	101	51	43	448
		% within čas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 30: Kontingenčna tabela – čas pregledovanja in pošiljanja e-pošte po spolu

			Spol		Skupaj
			moški	ženske	
čas	do 15 min	Count	35	75	110
		% within spol	22,3%	25,8%	24,6%
	do 30 min	Count	55	88	143
		% within spol	35,0%	30,2%	31,9%
	do 1 h	Count	39	62	101
		% within spol	24,8%	21,3%	22,5%
	do 2 h	Count	18	33	51
		% within spol	11,5%	11,3%	11,4%
	nad 2 h	Count	10	33	43
		% within spol	6,4%	11,3%	9,6%
Skupaj		Count	157	291	448
		% within spol	100,0%	100,0%	100,0%

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 31: Povprečno strinjanje s trditvami o e-pošti – primerjava po spolu

Srednja vrednost	Spol		
	moški	ženske	Skupaj
v6_dogaj	3,92	4,19	4,10
v6_komun	4,46	4,64	4,58
v6_dosto	4,21	4,43	4,35
v6_infor	4,12	4,36	4,28
v6_timsk	3,59	3,69	3,65
v6_potre	4,39	4,57	4,51
v6_nepot	1,37	1,40	1,39
v6_stres	2,31	2,29	2,29
v6_nespo	2,03	1,97	1,99
v6_obrek	1,89	1,69	1,76

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 32: Razvrstitev anketirancev v štiri izobrazbene razrede

		Frekvenca	Odstotek	Relativen odstotek	Kumulativen odstotek
Vrednost	srednja ali manj	201	44,9	45,0	45,0
	višja strokovna šola	55	12,3	12,3	57,3
	visoka strokovna šola ali specialistični študij	70	15,6	15,7	72,9
	univerzitetni študij ali več	121	27,0	27,1	100,0
	Skupaj	447	99,8	100,0	
Manjkajoča vrednost		1	,2		
Skupaj		448	100,0		

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 33: Povprečno strinjanje s trditvami o e-pošti – primerjava po izobrazbi

Srednja vrednost	Izob_r				
	srednja ali manj	višja strokovna šola	visoka strokovna šola ali specialistični študij	univerzitetni študij ali več	Skupaj
v6_dodaj	4,08	3,91	4,00	4,25	4,09
v6_komun	4,58	4,47	4,57	4,63	4,58
v6_dosto	4,39	4,13	4,19	4,49	4,35
v6_infor	4,37	4,05	4,11	4,32	4,28
v6_timsk	3,76	3,53	3,60	3,55	3,65
v6_potre	4,48	4,53	4,46	4,58	4,51
v6_nepot	1,45	1,31	1,43	1,30	1,39
v6_stres	2,24	2,38	2,23	2,39	2,30
v6_nespo	1,94	1,91	2,00	2,11	1,99
v6_obrek	1,76	1,71	1,77	1,78	1,76

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 34: Kontingenčna tabela – starost po spolu

		Spol		Skupaj
		moški	ženske	
Star	18 – 29	60	101	161
	30 – 39	35	73	108
	40 – 49	28	66	94
	50 – 64	30	51	81
	65+	4	0	4
Skupaj		157	291	448

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 35: Kontingenčna tabela – izobrazba po spolu

		Spol		Skupaj
		moški	ženske	
Izob_r	srednja ali manj	63	138	201
	višja strokovna šola	26	29	55
	visoka strokovna šola ali specialistični študij	25	45	70
	univerzitetni študij ali več	42	79	121
	Skupaj	156	291	447

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 36: Povprečno strinjanje s trditvami o e-pošti – primerjava glede na starost

	Star_r		
	Manj kot 30 let	Več kot 30 let	Skupaj
v6_dogaj	3,99	4,16	4,10
v6_komun	4,56	4,59	4,58
v6_dosto	4,35	4,35	4,35
v6_infor	4,12	4,37	4,28
v6_timsk	3,56	3,70	3,65
v6_potre	4,47	4,53	4,51
v6_nepot	1,35	1,41	1,39
v6_stres	2,17	2,36	2,29
v6_nespo	2,17	1,89	1,99
v6_obrek	1,86	1,70	1,76

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 37: Kontingenčna tabela – število prejete e-pošte in porabljen čas

		Čas					Skupaj
		do 15 min	do 30 min	do 1 h	do 2 h	nad 2 h	
n_prejet	1 – 5	45	24	5	0	0	74
	6 – 10	34	49	17	4	0	104
	11 – 15	16	30	29	12	2	89
	16 – 20	11	16	16	7	7	57
	21+	4	24	34	28	34	124
Skupaj		110	143	101	51	43	448

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 38: Kontingenčna tabela – število poslani e-pošte in porabljen čas

		Čas					Skupaj
		do 15 min	do 30 min	do 1 h	do 2 h	nad 2 h	
n_poslan	1 – 5	81	80	20	2	1	184
	6 – 10	23	40	45	16	5	129
	11 – 15	4	18	19	13	8	62
	16 – 20	1	2	7	8	9	27
	21+	1	3	10	12	20	46
Skupaj		110	143	101	51	43	448

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 39: Kontingenčna tabela – Vsebina poslani e-pošte po spolu

		spol		Skupaj
		moški	ženske	
vseb_pos	Manj kot polovica e-pošte je povezane z mojim delom	23,6%	18,9%	20,5%
	Več kot polovica e-pošte je povezane z mojim delom	61,1%	55,0%	57,1%
	Vsa e-pošta je povezana z mojim delom	15,3%	26,1%	22,3%
Skupaj		100,0%	100,0%	100,0%

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 40: Kontingenčna tabela – Vsebina poslani e-pošte po izobrazbi

		izob_r				Skupaj
		srednja ali manj	višja strokovna šola	visoka strokovna šola ali specialistični študij	univerzitetni študij ali več	
vseb_pos	Manj kot polovica e-pošte je povezane z mojim delom.	27,4%	20,0%	18,6%	10,7%	20,6%
	Več kot polovica e-pošte je povezane z mojim delom.	51,2%	56,4%	62,9%	63,6%	57,0%
	Vsa e-pošta je povezana z mojim delom.	21,4%	23,6%	18,6%	25,6%	22,4%
Skupaj		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 41: Povprečno strinjanje s trditvami o e-pošti – primerjava glede na starost

Report

Mean	star					
	18-29	30-39	40-49	50-64	65+	Total
v6_dogaj	3,99	4,22	4,00	4,32	2,75	4,10
v6_komun	4,56	4,69	4,55	4,58	2,75	4,58
v6_dosto	4,35	4,28	4,27	4,62	3,00	4,35
v6_infor	4,12	4,26	4,40	4,52	3,50	4,28
v6_timsk	3,56	3,56	3,79	3,84	2,75	3,65
v6_potre	4,47	4,53	4,49	4,60	4,25	4,51
v6_nepot	1,35	1,45	1,40	1,33	2,00	1,39
v6_stres	2,17	2,27	2,44	2,37	2,75	2,29
v6_nespo	2,17	1,99	1,83	1,80	2,25	1,99
v6_obrek	1,86	1,76	1,59	1,73	2,50	1,76

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 42: Kontingenčna tabela – vsebina poslani e-pošte po starosti

		Star_r		Skupaj
		Manj kot 30 let	Več kot 30 let	
vseb_pos	Manj kot polovica e-pošte je povezane z mojim delom.	26,7%	17,1%	20,5%
	Več kot polovica e-pošte je povezane z mojim delom.	55,9%	57,8%	57,1%
	Vsa e-pošta je povezana z mojim delom.	17,4%	25,1%	22,3%
Skupaj		100,0%	100,0%	100,0%

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 43: Hi-kvadrat testi za analizo vplivov na vsebino poslani e-pošte: vpliv spola

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7,118 ^a	2	,028
Likelihood Ratio	7,429	2	,024
Linear-by-Linear Association	5,706	1	,017
N of Valid Cases	448		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 32,24.

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 44: Hi-kvadrat testi za analizo vplivov na vsebino poslani e-pošte: vpliv izobrazbe

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,002 ^a	6	,030
Likelihood Ratio	14,796	6	,022
Linear-by-Linear Association	6,766	1	,009
N of Valid Cases	447		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11,32.

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 45: Hi-kvadrat testi za analizo vplivov na vsebino poslani e-pošte: vpliv starosti

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7,467 ^a	2	,024
Likelihood Ratio	7,416	2	,025
Linear-by-Linear Association	7,218	1	,007
N of Valid Cases	448		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 33,06.

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 46: Frekvence in odstotki za izbor komunikacije v različnih situacijah

	Posredovati podatke za manjkajočo dokumentacijo.	Povabiti na sestanek.	Postaviti vprašanje glede sporne naloge.	Posredovati pomembno obvestilo do 10 osebam.	Poslati račun.	Poslati dobropis.	Poslati pogodbo.
e-sporočilo	308 68,75%	256 57,14%	164 36,61%	360 80,36%	98 21,88%	108 24,11%	82 18,30%
telefon	69 15,40%	117 26,12%	171 38,17%	26 5,80%	2 0,45%	2 0,45%	1 0,22%
telefaks	28 6,25%	1 0,22%	1 0,22%	6 1,34%	58 12,95%	61 13,62%	28 6,25%
pismo	27 6,03%	56 12,50%	6 1,34%	42 9,38%	280 62,50%	267 59,60%	304 67,86%
osebni stik	16 3,57%	18 4,02%	106 23,66%	14 3,13%	10 2,23%	10 2,23%	33 7,37%
Skupaj	448 100,00%	448 100,00%	448 100,00%	448 100,00%	448 100,00%	448 100,00%	448 100,00%

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 47: Analiza variance za strinjanje s trditvami o e-pošti glede na izobrazbo

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
v6_dogaj	Between Groups	5,384	3	1,795	1,465	,223
	Within Groups	542,670	443	1,225		
	Total	548,054	446			
v6_komun	Between Groups	,916	3	,305	,520	,669
	Within Groups	260,171	443	,587		
	Total	261,087	446			
v6_dosto	Between Groups	7,199	3	2,400	2,822	,038
	Within Groups	376,658	443	,850		
	Total	383,857	446			
v6_infor	Between Groups	6,494	3	2,165	2,344	,072
	Within Groups	409,108	443	,923		
	Total	415,602	446			
v6_timsk	Between Groups	4,610	3	1,537	1,125	,338
	Within Groups	604,947	443	1,366		
	Total	609,557	446			
v6_potre	Between Groups	,989	3	,330	,473	,701
	Within Groups	308,734	443	,697		
	Total	309,723	446			
v6_nepot	Between Groups	2,290	3	,763	,895	,444
	Within Groups	377,979	443	,853		
	Total	380,268	446			
v6_stres	Between Groups	2,414	3	,805	,515	,672
	Within Groups	692,606	443	1,563		
	Total	695,020	446			
v6_nespo	Between Groups	2,532	3	,844	,758	,518
	Within Groups	493,432	443	1,114		
	Total	495,964	446			
v6_obrek	Between Groups	,188	3	,063	,065	,978
	Within Groups	423,718	443	,956		
	Total	423,906	446			

Vir: Rezultati lastne ankete.

Tabela 48: Analiza variance za strinjanje s trditvami o e-pošti glede na starost

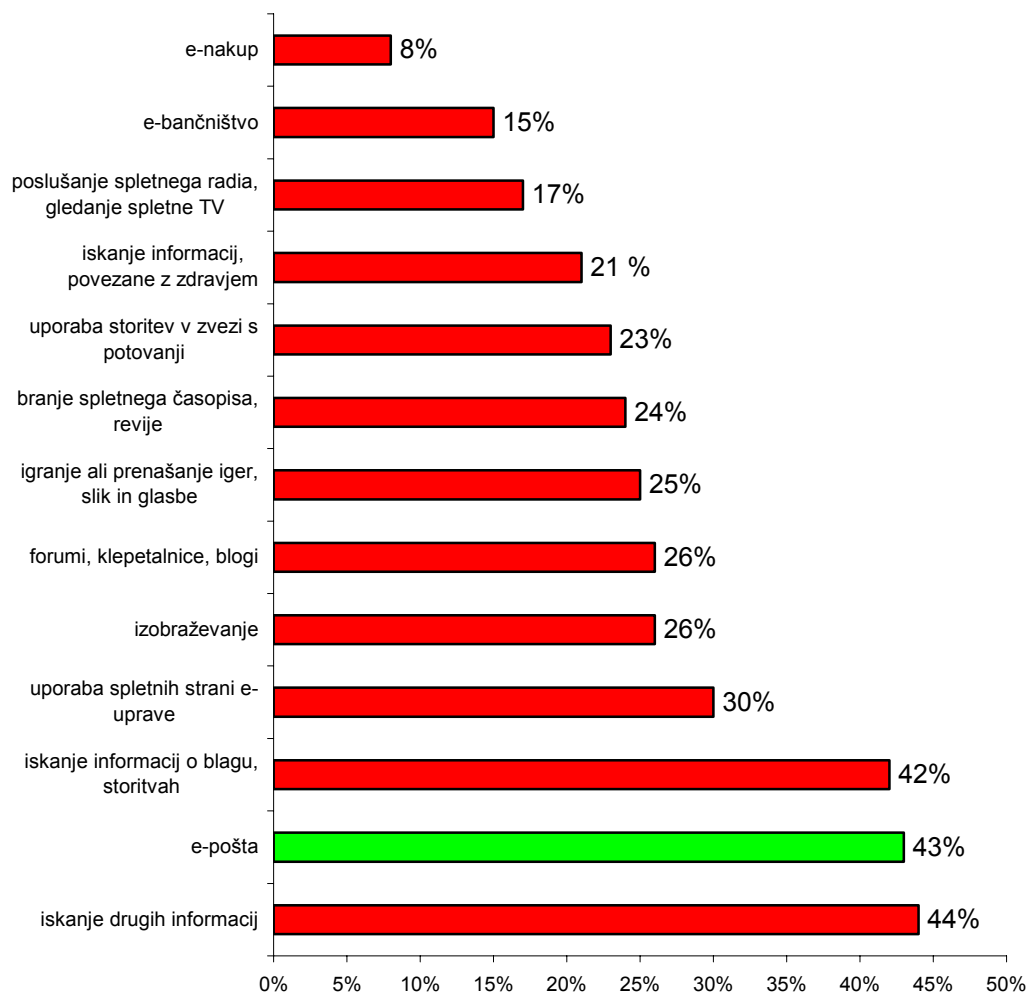
ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
v6_dogaj	Between Groups	15,827	4	3,957	3,288	,011
	Within Groups	533,046	443	1,203		
	Total	548,873	447			
v6_komun	Between Groups	14,947	4	3,737	6,721	,000
	Within Groups	246,319	443	,556		
	Total	261,266	447			
v6_dosto	Between Groups	14,303	4	3,576	4,282	,002
	Within Groups	369,973	443	,835		
	Total	384,277	447			
v6_infor	Between Groups	12,764	4	3,191	3,505	,008
	Within Groups	403,359	443	,911		
	Total	416,123	447			
v6_timsk	Between Groups	10,035	4	2,509	1,853	,118
	Within Groups	599,644	443	1,354		
	Total	609,679	447			
v6_potre	Between Groups	1,388	4	,347	,498	,737
	Within Groups	308,576	443	,697		
	Total	309,964	447			
v6_nepot	Between Groups	2,491	4	,623	,730	,572
	Within Groups	377,929	443	,853		
	Total	380,420	447			
v6_stres	Between Groups	5,595	4	1,399	,897	,466
	Within Groups	691,099	443	1,560		
	Total	696,694	447			
v6_nespo	Between Groups	10,977	4	2,744	2,507	,041
	Within Groups	484,987	443	1,095		
	Total	495,964	447			
v6_obrek	Between Groups	6,665	4	1,666	1,769	,134
	Within Groups	417,299	443	,942		
	Total	423,964	447			

Vir: Rezultati lastne ankete.

PRILOGA 3: Namen uporabe interneta v Sloveniji

Slika 1: Namen uporabe interneta v Sloveniji – 1. četrletje 2006



Vir: Uporaba interneta v gospodinjstvu, Slovenija, 2006.