

Hantering av arbetsmejl vid CSC

Hur kan hanteringen av arbetsmejl förbättras
för att följa användarens krav inom en statlig myndighet?

LYDIA WALLGREN
och MALIN WESTERLIND



**KTH Datavetenskap
och kommunikation**

Hantering av arbetsmejl vid CSC

Hur kan hanteringen av arbetsmejl förbättras
för att följa användarens krav inom en statlig myndighet?

LYDIA WALLGREN
o c h MALIN WESTERLIND

DM229X, Examensarbete i medieteknik om 15 högskolepoäng
vid Programmet för medieteknik 300 högskolepoäng
Kungliga Tekniska Högskolan år 2012
Handledare på CSC var Christer Lie
Examinator var Leif Dahlberg

URL: www.csc.kth.se/utbildning/kandidatexjobb/medieteknik/2012/wallgren_lydia_OCH_westerlind_malin_K12098.pdf

Kungliga tekniska högskolan
Skolan för datavetenskap och kommunikation

KTH CSC
100 44 Stockholm

URL: www.kth.se/csc

Hanteringen av arbetsmejl vid CSC

Hur kan hantering av arbetsmejl förbättras för att följa användarens krav inom en statlig myndighet?

Sammanfattning

Detta arbete har granskat hanteringen av arbetsmejl samt mejlkommunikationen vid CSC-skolan, en del av Kungliga Tekniska Högskolan (KTH). Syftet var att undersöka de regler som finns kring mejlhanteringen på KTH, hur arbetsmejl hanteras i dagsläget, hur mejlhanteringen påverkar de anställda, vad som skulle kunna förbättras med den och hur förbättringarna skulle göras.

Undersökningen inleddes genom att en enkel fråga mejlades till de anställda vid CSC för att se hur fort och hur många som svarade. Denna följdes av en enkätundersökning för att erhålla kvantitativt material om hur de anställda upplevde att arbetsmejlen på CSC fungerade. Undersökningen avslutades med två djupare intervjuer, dels av en anställd på CSC och dels av två representanter från Systemgruppen, en arbetsgrupp som ansvarade för skötsel och support gällande mejl på CSC.

Det framkom i undersökningen att de anställda hanterade sin mejl personligt och att många inte följde de regler som fanns uppsatta för mejlhanteringen på KTH. För att hitta förbättringsåtgärder till mejlhanteringen undersöktes hur andra organisationer arbetar för att förbättra sin mejlhantering. Studien kom fram till ett antal förbättringsåtgärder som bland annat inkluderade ett mer utarbetat arbetssätt samt utbildning av de anställda gällande arbetsmejl.

Work related email communication within CSC

How can the managing of work related email improve to better suite the need of the user within a government agency?

Abstract

This work examined how work related email is used at CSC, a department of Royal Institute of Technology. The aim of the study was to look in to the rules concerning email at KTH, investigate the email communication in the department and analyse what could be improved. The study was conducted by three steps, which the first was sending an email with a simple question to the employees to see how quickly and how many that responded. The second contained an online survey to obtain quantitative material on how the employees felt that work related emails functioned in their work lives. The last step that followed was two interviews; one of them with an employee and the other was with two representatives from the workgroup "Systemgruppen" which was responsible for operation and maintenance of the computer systems at CSC.

The survey revealed that all employees manage their emails different from one another and that many did not follow the rules that applied to them. The conclusion was that most of the employees was not informed by the rules concerning emails. In order to find improvements of the email management other organizations and how they worked on improved their email management were examined. The study resulted in a number of improvements that, among other things included a more thorough approach regarding email management and education for the employees on work related emails.

Innehållsförteckning

1 Inledning	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Syfte och målsättning	1
1.3 Frågeställning	1
1.4 Avgränsningar	2
2 Bakgrund och teori	3
2.1 Centrala begrepp	3
2.1.1 Dirigera om mejl	3
2.1.2 Sortering av mejl	3
2.2 CSC – Skolan för datavetenskap och kommunikation	3
2.3 Regler för mejlhanteringen	4
2.3.1 Lagar och förordningar	4
2.3.2 KTH:s regler och riktlinjer för mejlanvändning	4
2.4 Arbetsmejl	5
2.4.1 Mejlens positiva aspekter	5
2.4.2 Arbetsmejl i mobilen	5
2.5 Andra studier angående arbetsmejl	5
2.6 Andra organisationers e-postanvändning och föreskrifter	7
3 Metod	9
3.1 Mejlundersökning	9
3.2 Litteraturundersökning	10
3.3 Enkätundersökning	10
3.4 Intervjuer	11
3.4.1 Intervju med anställd vid CSC	11
3.4.2 Intervju med representanter från Systemgruppen	11
4 Resultat	12
4.1 Mejlundersökning	12
4.2 Enkätundersökning	12
4.3 Intervjuer	19
4.3.1 Intervju med anställd vid CSC	19
4.3.2 Intervju med representanter från Systemgruppen	20
5 Diskussion	22
5.1 trovärdighet och brister i undersökningarna	22
5.1.1 Mejladressen teach@nada.kth.se	22
5.1.2 Mejlundersökning	22
5.1.3 Enkätundersökning	22
5.1.4 Intervjuer	24
5.2 Representativitet	24
5.2.1 Enkätundersökningen	24
5.2.2 Intervju av anställd	24
5.3 Mejlhantering på CSC	25
5.3.1 Regler	25
5.3.2 Mejlhantering under arbetstid	26
5.3.3 Arbetsmejl på fritiden	29

5.3.4 Arbetsmejl i mobil	30
6 Slutsats	31
6.1 Finns ett behov av att förbättra mejlhanteringen vid CSC-skolan?	31
6.1.1 Regler.....	31
6.1.2 Mejlhanteringen på CSC	31
6.1.3 Arbetsmejl på fritiden och i mobil	32
6.2 Förbättringsförslag	32
6.3 Fortsatta studier	33
Referenser	34
Bilaga 1 – Intervju med anställd på CSC	36
Bilaga 2 – Intervju med Klas Heggemann och Ragnar Sundblad från Systemgruppen	38
Bilaga 3 – Enkätundersökning, svar på fråga 12	41
Bilaga 4 – Enkätundersökning, mejlanvändning på CSC	45

1 Inledning

I detta kapitel tas bakgrunden till arbetet upp, samt dess syfte, problemformulering och avgränsningar.

1.1 Bakgrund

I dagsläget är det ett krav av KTH att deras anställda svarar på arbetsrelaterad mejl och det finns föreskrifter gällande mejlanvändandet (Anon, 1985; KTH, 2011). Under en längre tid har de möjliga negativa effekterna av arbetsrelaterad mejl debatterats och olika företag har valt olika riktlinjer i frågan om hanteringen av arbetsmejl. Förslag på lösningar har tagits fram både för hur arbetsmejlen ska effektiviseras och hur dess arbetsbelastning på de anställda ska minska (Ingham 2003; Jackson et al. 2003; Åkesson et al. 2010). På senare år har en del radikala idéer, som att helt stänga av arbetsmejlen under kvällar och helger, presenterats av olika arbetsgivare som anser att dagens mejlhantering är långt ifrån optimal (BBC, 2011). KTH som ses som ett av Sveriges ledande tekniska universitet har på grund av dess myndighetsroll särskilda regler som gäller de anställdas arbetsmejl. Frågan är hur KTH med dessa regler i grunden hanterar de anställdas arbetsmejl och håller den så effektiv och användarvänlig som möjligt.

1.2 Syfte och målsättning

Syftet med studien är att ge inblick i hur mejlhanteringen fungerar i dagsläget vid KTH. I detta ingår hur reglerna gällande arbetsmejl på KTH fungerar, hur de anställda påverkas av dem, om det finns belägg för förbättring av mejlhanteringen och om så är fallet, hur den kan förbättras. Målet är att hitta förbättringsmöjligheter av mejlhanteringen för de anställda och samtidigt kombinera användarvänlighet med de regler som gäller i och med deras myndighetsroll. Resultatet är intressant för de ansvariga på CSC, KTH och liknande organisationer då det ger dem insyn i de problem som i dagsläget existerar samt förbättringsförslag.

1.3 Frågeställning

Problemformuleringen lyder:

Finns det ett behov av att förbättra mejlhanteringen vid CSC-skolan på KTH så att arbetsmejlen har så liten negativ inverkan på de anställda och deras arbetsuppgifter som möjligt? Går det att samtidigt effektivisera de anställdas arbete och följa de lagar som gäller för statliga myndigheter såsom KTH? I sådana fall hur ska det göras?

För att kunna besvara problemformuleringen måste följande delfrågor undersökas:

- Vad finns det för regler gällande mejl för KTH:s anställda?
- Hur går mejlhanteringen till på CSC idag?
- Hur påverkar mejlhanteringen de anställda och deras arbetsuppgifter?
- Vad finns att lära ifrån andra organisationers mejlhantering?

1.4 Avgränsningar

Arbetet har avgränsats till CSC-skolan på KTH, som klassas som en statlig myndighet och därmed har tydliga riktlinjer gällande hanteringen av arbetsrelaterad mejl (KTH, 2011). Vad som gjorde CSC och KTH till en intressant organisation att undersöka i denna studie var att mycket kommunikation inom KTH sker med hjälp av mejl. Fördelarna med att studera de anställda vid CSC är att det är den organisation som författarna till rapporten har mest insyn i och kontakter inom. Arbetet skulle även ha blivit för omfattande om alla anställda på hela KTH skulle studeras samtidigt. Studien avgränsades också till mejl inom arbetet och inte generella mejladresser kopplade till den anställde. Denna avgränsning gjordes eftersom att individen själv är ansvarig för sin privata mejl. När det gäller arbetsmejl ansvarar arbetsgivaren över att de anställda ska kunna sköta den på ett fördelaktigt sätt och det torde även ligga i arbetsgivarens intresse att minimera de möjliga negativa effekterna av arbetsrelaterad mejl.

2 Bakgrund och teori

I detta kapitel presenteras bakgrunden till arbetet och de tidigare undersökningar som det bygger på.

2.1 Centrala begrepp

2.1.1 Dirigera om mejl

När mejl dirigeras om så anges att en viss mejladress automatiskt ska skicka vidare alla nya meddelanden till en ny mejladress. Detta sker, till skillnad ifrån då mejl vidarebefordras, utan att mejlet på något sätt ändras. Det ser då ut som att mejlet skickats direkt till den nya adressen och inte passerat igenom den mejladress som dirigerat om det. (Microsoft Corporation, 2012) I andra studier kan det förkomma andra namn för det här begreppet. Exempel på termer som används är automatisk vidarebefordran och att vidarekoppla mejl. I denna studie används konsekvent termen att dirigera om mejl för att minimera risken att blanda ihop begreppet med att vidarebefordra mejlen och för att inte riskera den förvirring som kan uppstå vid användning av olika termer.

2.1.2 Sortering av mejl

Det finns olika sätt att sortera mejl, vilka sorteringsmekanismer som används är beroende av vilken mejltjänst eller vilket mejlprogram som används och vad de erbjuder för sorteringsfunktioner. Några utav funktionerna kan vara att dela in mejl i olika mappar eller färgkoda dem, beroende på vilket ämne de berör. Det finns också filter som styr inkommande mejl så att de hoppar över inkorgen och automatiskt placeras i olika mappar som tidigare angivits av användaren. Ett annat sätt att sortera mejl kan vara att välja att endast visa olästa mejl i inkorgen och oftast ingår också olika typer av sökfunktioner för att snabbt kunna leta reda på mejl i mejlkontot.

2.2 CSC – Skolan för datavetenskap och kommunikation

Skolan för datavetenskap och kommunikation (CSC) är en utav KTH:s 10 skolor (KTH, 2012) och en forsknings- och undervisningsinstitution inom området informationsteknologi. Skolan har cirka 300 anställda varav ett hundratal av dem är doktorander. På CSC:s hemsida under länken avdelningar så listas CSC:s olika avdelningar som:

- NA - Numerisk analys
- TCS - Teoretisk datalogi
- CVAP - Datorseende och robotik
- CB - Beräkningsbiologi
- MID - Medieteknik och interaktionsdesign
- TMH - Tal musik hörsel
- PDC - Paralleldatorcentrum. (CSC, 2012)

2.3 Regler för mejlhanteringen

2.3.1 Lagar och förordningar

Handlingar som definierat enligt Tryckfrihetsförordningen upprättas eller inkommer till allmänna organ såsom staten, kommuner och myndigheter kallas allmänna handlingar. (Malmberg) När den allmänna handlingen finns hos myndigheten ska det där avgöras om information i den går in under offentlighets- och sekretesslagen och således klassas som sekretessbelagd. Alla handlingar som inte berörs av den lagen är offentliga handlingar. (KTH, 2011) Det är denna lag gör det möjligt för alla svenska medborgare att ha en insyn i myndigheter och deras förehavanden då det är organisationer som drivs helt eller delvis av statliga skattemedel (Sveriges riksdag, 1949).

2.3.2 KTH:s regler och riktlinjer för mejlanvändning

KTH räknas som myndighet då de tillhör den offentliga förvaltningen, vilket betyder att KTH finansieras delvis genom skattepengar. (Ekonomifakta, 2009; KTH, 2009)

På KTH:s hemsida finns "Föreskrift för e-post vid KTH" att hitta. I denna text beskrivs de regler som gäller för all mejlkorrespondens på kth.se och dess underdomäner samt hur mejlen ska hanteras på ett tydligt och effektivt sätt. Det uppges också att dessa regler har företräde gentemot andra anvisningar som getts för mejl på kth.se. Eftersom att KTH är en offentlig myndighet så tillkommer en del regler som inte finns i andra fristående organisationer i och med lagen om offentlighetsprincipen. Post och mejlkorrespondens till offentliga myndigheter räknas som allmänna handlingar vilket gör att alla mejl som inkommer till någon anställd på KTH räknas som allmänna handlingar och är antingen offentliga eller sekretessbelagda. När det gäller sortering av arbetsmejl står det i riktlinjerna för mejlhanteringen att de anställda själva ansvarar för att genom sortering åtskilja allmänna handlingar från icke allmänna handlingar, då det minskar arbete i händelse av att deras arbetsmejl begärs ut. På hemsidan refereras under rubriken "Sorteringsanvisningar" till ett dokument där det ska finnas exempel på hur anställda kan sortera sin mejl, dock existerar inte dokumentet som referensen pekar på. (KTH, 2011)

I KTH:s föreskrifter för mejlanvändning står det: "För att kunna garantera efterlevnad av KTH:s myndighetskrav så är automatisk vidarebefordran till externt e-postsystem (ex. Google, Hotmail osv.) inte tillåten." (KTH, 2011) Detta har beslutats då användning av en annan mejlserver än KTH:s medför att KTH inte kan garantera att de lagar som gäller för myndigheter kan följas. (KTH, 2011)

Myndigheternas serviceskyldighet fastställer också KTH:s skyldigheter att behandla ärenden ifrån enskilda individer så hjälpsamt och så snabbt som det är möjligt. (Anon 1985)

Tidningen Ny Teknik publicerade i oktober 2009 en artikel som behandlade mejlhanteringen på KTH. Detta eftersom att en forskare vid KTH fått en begäran om att lämna ut all mejlkorrespondens som klassas som offentliga handlingar som forskaren hade haft de senaste fem åren. (Karlberg, 2009) Då kommenterade dåvarande arkivchef Ulf Nilsson att han ska överväga att skapa stramare regler gällande mejlhanteringen och

också förtydliga det dokument som gäller för mejlhanteringen. Nilsson menar också att en större kontroll och god ordning av mejlen skapar ett mer effektivt arbetssätt för de anställda. (Stigzelius, 2009)

2.4 Arbetsmejl

2.4.1 Mejlens positiva aspekter

Mejl är ett flitigt använt kommunikationsmedel inom organisationer och på arbetsplatser och har funnits sedan 1970-talet (Åkesson et al. 2010). Anledningen till att mejl på så kort tid har blivit ett populärt sätt att kommunicera är eftersom att det har så pass många fördelar. Mejl är enkelt och billigt att använda oavsett vart det skickas, det går att bifoga filer tillsammans med mejlet och det går även att skicka samma mejl till flera mottagare samtidigt. Mejlkorrespondens är inte heller begränsad till när eller vart det kan skickas, det går att skicka och motta mejl när som helst på dygnet och det går i princip lika snabbt att skicka till kollegan på kontoret som till ett annat land. (Ingham 2003) Ett flertal av dem som använder sig av mejl anser även att det underlättar arbetet (Åkesson et al. 2010).

2.4.2 Arbetsmejl i mobilen

I dagsläget finns möjligheten att med hjälp av sin mobil ständigt vara uppkopplad till internet. Detta medför att arbetstagare kan koppla sin arbetsmejl till sin mobil och via den ha tillgång till arbetsmejlen även på kvällar och helger, något som bara för några tiotal år sedan var omöjligt. Studier visar att gränsen mellan privat- och arbetsliv suddas ut och att det kan vara ett resultat av den ständiga uppkopplingen (Westlund 2011).

SIFO gjorde år 2011 en undersökning om kopplingen mellan stress och att ha arbetsmejlen i mobilen. 26 % av de tillfrågade tjänstemännen uppgav att de känner sig mer stressade hemma och 14 % känner sig också mer stressade på arbetet. (Zeidler, 2011)

2.5 Andra studier angående arbetsmejl

Det har gjorts en del studier angående mejlhantering vid olika företag där målen har varit att komma fram till bättre riktlinjer för mejlhanteringen. Inom dessa studier har det även undersökts hur mejlanvändningen går till vid respektive företag. Det som har kommit fram är att mer och mer kommunikation inom företag sker med hjälp av mejl och det tar en stor del av arbetsdagen för den anställde att hantera all mejlkommunikation. Enligt en brittisk studie gjord 2003 lägger de tillfrågade ca 1 timme och 40 minuter på att läsa och besvara mejl varje dag (Ingham 2003) och enligt en annan brittisk studie, också den från 2003, lägger de ca 50 min per dag bara på att läsa mejl (Jackson et al. 2003).

Det har även undersökts vad detta innebär för arbetet och det som upptäcktes var att den anställde oftast har mejlprogrammet inställt på att uppdatera inkorgen var 5:e minut. Då den även hade någon typ av notifikation som visade att ett nytt mejl hade

mottagits, så kan den anställde läsa varje mejl i princip direkt efter att det är mottaget. Detta görs i stor utsträckning också, i snitt så svarade de anställda efter 1 minut och 44 sekunder på mejlen, men vid 70 % av tillfällena redan efter 6 sekunder. Efter att ha läst och besvarat ett mejl fanns en återhämtningsperiod på 64 sekunder innan den anställde kom tillbaka till samma arbetstakt som innan avbrottet. (Jackson et al. 2003)

Dock bör dessa rön jämföras med en undersökning gjord på anställda vid Microsoft i USA (Iqbal & Horvitz 2007). Denna studie kom fram till att efter att den anställde hade blivit avbruten i sitt arbete av en notifikation från ett mejl så tog det nästan 10 minuter för den anställde att utföra den nya uppgiften som genererades av notifikationen och komma tillbaka till arbetsuppgiften som hade utförts tidigare. Sedan tog det ytterligare 10-15 minuter för den anställde att komma upp i samma arbetstakt som innan. Enligt denna studie blev den anställde avbruten av notifikationer i snitt 3.74 gånger i timmen. Efter en mejlnotifikation reagerade 40,8% direkt (inom mindre än 15 sekunder) och avbröt sin tidigare uppgift medan resterande 59,2% väntade i snitt 7 minuter och 32 sekunder för att övergå från sin tidigare uppgift till att hantera det nya meddelandet. (Iqbal & Horvitz 2007)

En svensk studie av mejlhanteringen inom organisationer i Växjö kommun från 2010 (Åkesson et al. 2010) undersökte mejlens stresspåverkan i arbetet och tog fram förslag för att minska stress orsakad av mejl. Enligt denna lade de anställda ca 2 timmar per dag på mejlhanteringen och de hade även en tendens att svara på mejlen så fort de kom in. Risken var då enligt studien att annat arbete blev lidande då mejlhanteringen prioriterades. Men studien tog också upp att det är viktigt att den anställde håller efter mejlen. Risken finns annars att den som får många mejl per dag hamnar i en ond cirkel där antalet obesvarade mejl i inboxen ökar snabbare än denne hinner besvara dem.

Då denna studie fokuserade på att minska mejlens stresspåverkan på de anställda och de två brittiska studierna snarare fokuserade på att effektivisera mejlhanteringen, skulle det vara logiskt att tänka sig att de kom fram till olika slutsatser, men så var inte riktigt fallet. Enligt Åkesson et. al. skulle mejlens stresspåverkan kunna förebyggas ifall att den anställde avsatte tid för att ta hand om mejlen under dagen och inte läste mejlen direkt när den kom in. Att avsätta tid för mejlhanteringen var något som även Ingham tog upp som ett förslag på bättre mejlhantering i sin studie. Detta förutsätter enligt studierna emellertid att den anställde inte har påträngande notifikationer som påkallar uppmärksamhet varje gång ett nytt mejl har mottagits. Jackson et. al. såg en något annan lösning, de menade att istället för att som tidigare ha mejlprogrammet inställt på att leta efter nyinkommen post var 5:e minut kan mejlprogrammet ställas in så att det bara leta efter nya meddelanden ungefär var 45:e minut. Detta skulle då medföra att den anställde avbröts i sitt arbete efter en tid då denne ändå kan behöva en paus och det skulle även medföra att den anställde skulle kunna hantera flera mejl samtidigt, vilket minskar den totala återhämtningstiden efter att ha läst och besvarat mejl. (Jackson et al. 2003)

Ingham menade att steg ett för att effektivisera mejlhanteringen på företag var att över huvud taget ha en policy för mejlhantering och att informera de anställda om denna. Både Jackson et. al. och Åkesson et. al. talade om vikten av att utbilda personalen i hur mejl ska hanteras, så alla tre studier betonade vikten av att arbetsgivaren måste informera och utbilda sin personal i hur mejl skall hanteras på arbetsplatsen.

Många anställda är inte medvetna om vilket kommunikationsmedel som passar till vilken typ av information, de flesta använder mejl även när ett annat medium skulle ha passat bättre (Ingham 2003; Åkesson et al. 2010). Hur mejlen hanteras på bästa sätt är inte heller självklart bland anställda, ofta skickas alldeles för många och otydliga mejl med till stor del irrelevant information (Åkesson et al. 2010). Att bli överöst med mycket mejl kan leda till stress vilket i sin tur kan leda till att all information i mejlen inte kan tas in och att svaren på mejlen är inkorrekta eller rentav uteblir (Ingham 2003; Åkesson et al. 2010). Rubriker kan även användas i meddelanden för att förtydliga vad som är relevant att läsa för mottagaren (Ingham 2003).

Att sortera mejlen i mappar kan minska mejlens möjliga stresspåverkan och även effektivisera mejlhanteringen (Åkesson et al. 2010), på samma sätt kan hantering av mejl efter prioritet med det viktigaste först och att använda filtrering av exempelvis spam också minska de negativa effekterna av mejl (Ingham 2003; Åkesson et al. 2010).

2.6 Andra organisationers e-postanvändning och föreskrifter

Det har nyligen inträffat en händelse där staten skickat sekretessbelagda handlingar via en extern mejlserver utan att kryptera meddelandet. Då dessa meddelanden hittades skapades det en stor debatt inom landet på hur stat och myndigheter egentligen sköter sin tekniska kommunikation. (SR, 2012)

Olika företag har infört nya regler för att kontrollera och/eller hjälpa sina anställda gällande just hanteringen av mejl. De olika motiven till dessa förändringar har varit att effektivisera arbetet och vidta stressminskande åtgärder. Det vill säga något som både den anställde och företaget gynnas av. Företaget Volkswagen har till exempel stängt av mejlfunktionen för vissa av deras anställda när det inte är arbetstid. Detta för att de fått in klagomål från de anställda gällande att gränsen mellan deras privat- och arbetsliv har blivit mindre tydlig. Volkswagen bestämde då att hjälpa deras anställda med att återställa balansen mellan arbetsliv och privatliv och ett steg i det var att se till så att de anställdas arbetsmobiler inte var kopplade till arbetsmejlerna på kvällar och helger. (BBC, 2011)

Det franska företaget Atos har också satt in åtgärder gällande de anställdas mejlkommunikation. Processen började för tre år sedan men i december år 2011 beslutades att ett mål för 2014 var att all internmejl ska vara borta. Bakgrunden till förändringarna ligger i att Atos VD ansåg att för stor del av hans anställdas arbetstid gick åt till att skicka meddelanden till varandra inom företaget. Studier gjordes och de kom fram till att i genomsnitt så fick de anställda 100 internmejl per dag. De anställda spenderade också mellan 15 och 20 timmar per vecka av sin fritid med att besvara och skicka internmejl. När studien sedan redovisade att bara 15 % av dessa mejl som skickats var relevanta så kändes förändringarna nödvändiga. Istället för kommunikation via mejl inom företag så ska de anställda kommunicera internt med hjälp av nya tekniker som de just nu håller på att utvärdera, och de har hittills fått bra respons. Breton har sagt att det är viktigt att vara öppen för förändringar och ligga i framkant,

speciellt när det gäller IT-branschen som Atos tillhör. (BBC, 2011)

Atos har genom att införa målen om att skapa en “zero email” policy minskat deras interna kommunikation via mejl med 20 %. Detta är enligt Breton på grund av att diskussionen bland de anställda har startats och de anställda nu tänker en extra gång innan de skickar mejl. (BBC, 2011; Kim, 2011)

3 Metod

I detta kapitel beskrivs de metoder som har använts i studien samt motiveringen till varför de användes.

3.1 Mejlundersökning

Då denna rapport skrevs fanns det ingen skriven regel för hur lång tid de anställda hade på sig att besvara ett mejl, bara att de som statlig myndighet skulle svara på alla mejl de fick och att de hade ett ansvar att göra det så fort som möjligt. Då det ingick i studien att göra en enkätundersökning och denna innehöll frågan "Inom vilken tidsram skall du ha svarat på ett mejl enligt reglerna som gäller för anställda på KTH?" (finns att läsa under 3.2) gjordes även en mejlundersökning för att koppla denna fråga till verkligheten. Ett mejl skickades till ett antal anställda vid CSC, det noterades hur många som svarade och inom vilken tidsram som de gjorde det. Detta för att få en bild av hur de anställda hanterade sin mejl på riktigt och för att undersöka hur verklighetsanknutna svaren i enkätundersökningen var.

Mejlet skickades till teach@nada.kth.se som går ut till 128 anställda vid CSC-skolan och löd som följer:

Hej!

Vi är två studenter som går tredje året på medieteknik och håller på med vårt kandidatexamensarbete. Just nu håller vi på att utforma en enkät rörande mejlanvändning vid CSC-skolan och skulle uppskatta din åsikt angående detta.

Vi vill veta om du sorterar din mejl?

Detta för att vi funderar över hur grundligt vi ska ta upp just detta i vår enkätundersökning.

Vi är tacksamma för ditt svar

Mvh / Malin och Lydia

Resultatet från mejlundersökningen användes även för att hitta en eller flera intressanta personer att intervjua, baserat på hur snabbt och när svaret inkom samt om det innehöll något som var extra relevant för undersökningen.

3.2 Litteraturundersökning

I litteraturundersökningen gicks information som var relevant för arbetet igenom och de undersökningar som tidigare gjorts inom området studerades. Detta var viktigt för att minimera risken att upprepa en undersökning som redan gjorts. Litteraturundersökningen resulterade i bakgrunden som var till för att sammanställa relevant information och skapa en bra grund för den som läser rapporten och en beskrivning av de förutsättningar studien vilar på.

3.3 Enkätundersökning

För att få en tydlig bild av hur de anställda upplever mejlhanteringen på avdelningen skickades och delades en enkät ut till de anställda på CSC. Enkäten bestod av 12 frågor plus två underfrågor till fråga nummer 9 (se Bilaga 4 – Enkätundersökning, mejlanvändning på CSC). Alla frågor besvarades med hjälp av kryssalternativ förutom den sista frågan som besvarades via ett fritt textfält. Målet med enkäten var att få reda på vad de anställda hade för inblick i skolans regler relaterat till mejlanvändandet och att undersöka hur mycket tid de disponerade på mejl, deras svarsfrekvens gällande mejl och kopplingen mellan arbetsmejl och stress.

I enkätundersökningen fokuserades det på att åstadkomma en hög svarsfrekvens och på att utforma enkäten på ett sådant sätt att resultatet skulle bli så tydligt och sanningsenligt som möjligt.

Först studerades hur korrekta enkäter ska utföras. Enligt Robson, som har skrivit boken "Real world research", är det viktigt att formulera frågorna tydligt så att de inte kan misstolkas och så att resultatet speglar verkligheten. För att undvika att frågorna misstolkades användes ett enkelt språk och termer som kan uppfattas som svårtolkade eller tvetydiga undveks. Frågor som ansågs vara icke relevanta för studien, såsom ålder hos den tillfrågade, uteslöts. (Robson 2002)

För att få tydliga svar som enkelt skulle kunna presenteras som statistik i resultatdelen användes kryssalternativ med olika svarsmöjligheter på alla frågor förutom frågan med fritt textfält. Just kryssalternativ användes i motsats till exempelvis inringning av svar eftersom att kryssalternativ är en mer välkänd metod för respondenterna vilket minskar förvirring vid besvarandet av enkäten (Robson 2002).

Ytterligare en anledning till att bara ha en enda fråga med fritt textfält som placerades i slutet av enkäten var att de tillfrågade inte skulle tycka att enkäten var för besvärlig att besvara. Robsons "Checklist to help avoid problems in question wording" gicks igenom för att kontrollera att enkätundersökningen var väl utformad (Robson 2002).

Enkäten mejlades ut till 128 anställda vid CSC-skolan genom adressen teach@nada.kth.se. Om det fanns anställda som valde att inte svara på mejl alls och därför inte sett enkäten, skulle det kunna leda till ett mörkertal i undersökningen. För att täcka denna risk delades pappersenkäter ut till några av de anställda på mejllistan

som inte besvarat enkäten via mejlet. Totalt skrevs 10 enkäter ut till tillfället då pappersenkäterna delades ut.

3.4 Intervjuer

Att utföra intervjuer som en del av en vetenskaplig undersökning är ett sätt att få kvalitativa svar, de kan lätt anpassas för det specifika tillfället genom att ställa följdfrågor till den intervjuade. Intervjuer kan även kombineras med kvantitativa undersökningar, exempelvis för att förklara resultaten i den kvantitativa studien. Men det är en tidskrävande metod så därför gjordes bara ett par intervjuer i detta arbete och kombinerades med en enkätstudie. I och med att vissa underfrågor i frågeställningen krävde ett mer djupgående svar så lämpade det sig bättre med intervjuer då den tillfrågade inte begränsas på samma sätt som vid enkätundersökningar. En semistrukturerad intervjuteknik passade båda intervjuerna bra så att inte intervjuerna skulle bli för lika enkätundersökningen. De intervjuade skulle dock inte prata helt fritt inom området, detta för att det skulle vara enklare att jämföra svaren intervjuerna emellan och koppla dem till enkätundersökningen. (Robson 2002) Alla som tillfrågades för att medverka i intervjuerna erbjöds att vara anonyma.

3.4.1 Intervju med anställd vid CSC

För att få djupare information om hur de anställda uppfattar mejlhanteringen intervjuades en anställd på CSC angående dennes mejlanvändning. Då enkätundersökningen redan var utförd gav intervjun en möjlighet att få förklarad vad orsakerna bakom resultaten i enkätundersökningen kan vara och hur pass verklighetstrogen och representativ för de anställda på CSC som resultaten var. Personen som valdes var den som svarade snabbast på det första mejlutsicket till teach@nada.kth.se. Detta för att den personen troligtvis har en vana av mejlanvändning och också ett intressant tillvägagångssätt i sin mejlhantering. Målet var från början att intervju flera anställda med olika mejlanvändningsvanor, men på grund av tidsbrist genomfördes bara denna intervju.

3.4.2 Intervju med representanter från Systemgruppen

En intervju med två personer ur Systemgruppen utfördes för att få en djupare inblick i hur mejlsystemet och hanteringen av mejlen fungerar på KTH och CSC. Systemgruppen är ansvarig för all support gällande mejl på CSC och också ansvarig för att sköta mejlen som ligger på CSC. Några personer ur Systemgruppen sitter i E-postgruppen där det beslutas och diskuteras om hur mejlsystemet och hanteringen av mejlen ska skötas över hela skolan. Intervjun utfördes för att få en bild av hur KTH tycker att mejlhanteringen fungerar i dagsläget och vad de anser behöver förbättras. Målet var också att få en kommentar på de resultat som hade kommit fram i enkäter och intervjuer.

4 Resultat

I detta kapitel redogörs de resultat som framkommit av undersökningarna.

4.1 Mejlundersökning

Mejlet skickades den 20 mars klockan 15:50. Av 128 tillfrågade så svarade 30 personer, vilket gav mejlundersökningen en svarsfrekvens på 23 %. Tiden som valts att räknas som kontorstid var mellan klockan 8 på morgonen och 18 på kvällen. Sju personer svarade utanför kontorstid på kvällen och natten, vilket utgjorde ungefär en femtedel av de besvarande.

Fördelning på svarstid:

Datum	Antal svar	Kommentar
20 mars	21	Den som svarade tidigast på mejlet svarade 2 minuter efter det att mejlet skickades ut. Det svar som kom in senast den dagen skickades klockan 23.39.
21 mars	7	Det första svaret ankom klockan 01:01, resterande svar ankom under kontorstid.
28 mars	1	Svaret ankom under arbetstid
6 april	1	Svaret ankom under arbetstid

Tabell 1 - Fördelning på svarstiden av de som svarade på mejlundersökningen

4.2 Enkätundersökning

Enkätundersökningen mejlades ut via en länk till 128 personer, varav 30 stycken svarade digitalt via länken. 4 personer av dessa 128 svarade på enkätundersökningen via utskrivna enkätformulär. Totalt svarade 34 personer på undersökningen vilket gav en svarsfrekvens på 27 %.

Siffrorna i y-led i diagram 1 till och med diagram 8 representerar antalet personer som kryssat för motsvarande svarsalternativ.

Enkäten har ett partiellt bortfall på fråga 11 då en person hade missat att svara på den, så där är det bara 33 respondenter.

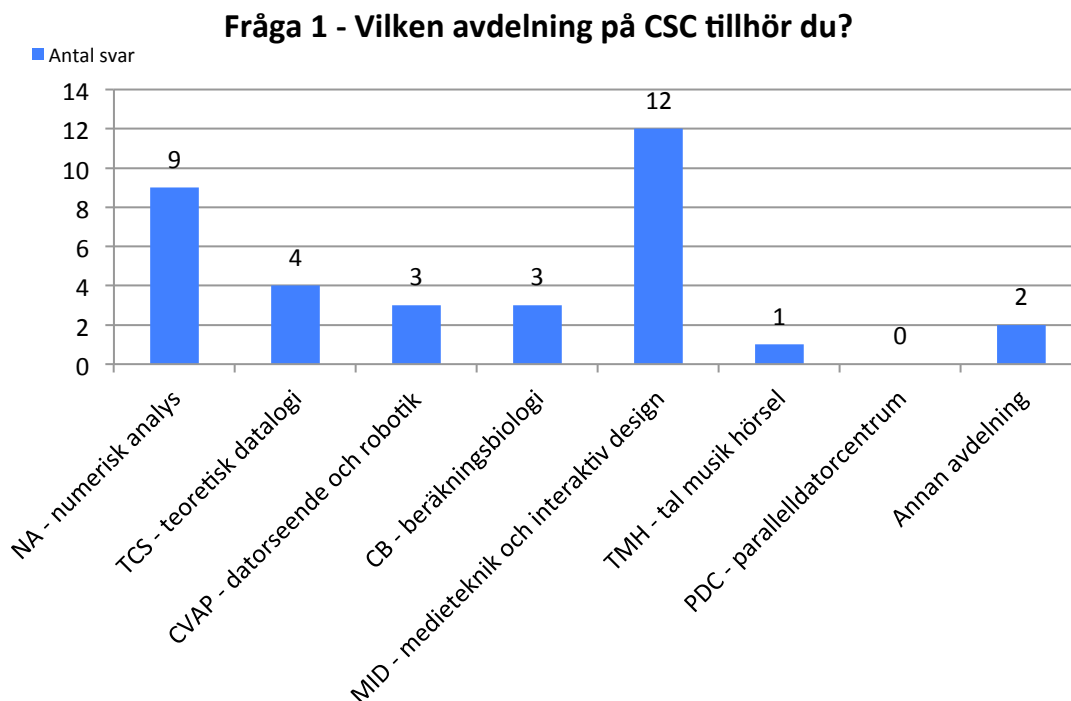


Diagram 1 - Redovisning av svarsresultat från fråga 1

I diagram 1 så redovisas vilka olika avdelningar de anställda som besvarat enkäten kommer ifrån. Utav de som svarat på enkäten så är störst andel anställda på MID, medan den näst största andelen tillhör NA.

Enligt databasen för vilka mejladresser som ingår i mejllistan teach@nada.kth.se så är de fördelade på följande avdelningar, se tabell 2 nedan.

Avdelning	NA	TCS	CVAP	CB	MID	TMH	PDC	Annan avdelning	Okänd
Antal personer	27	15	10	7	33	15	0	12	6

Tabell 2 - Fördelningen av mejladresser på de olika avdelningarna

För sex av mejladresserna är det okänt vilken avdelning de tillhör vilket gör det svårt att uppskatta exakt hur många ifrån varje avdelning som undersökningen har gått ut till.

Fråga 2 - Har du daglig kontakt med studenter via mejl?

På fråga 2 svarade 30 utav de 34 tillfrågade, alltså 88 %, att de har daglig kontakt med studenter via mejl.

Fråga 3 - Hur lång tid av din arbetsdag lägger du i genomsnitt på att läsa och besvara arbetsmejl?

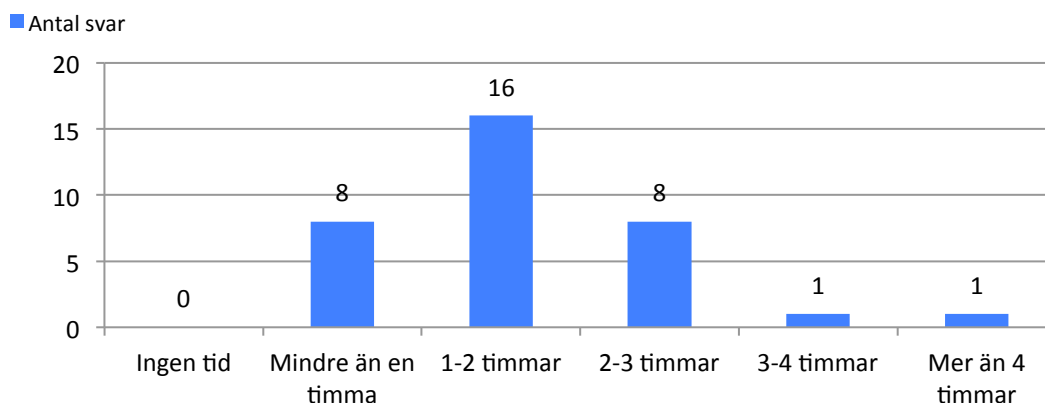


Diagram 2 - Redovisning av svarsresultat från fråga 3

I diagram 2 ses att i genomsnitt så lägger de anställda på CSC 1-2 timmar per arbetsdag på sin mejl.

Fråga 4 - Hur lång tid av din arbetsdag lägger du på att sortera arbetsmejl?

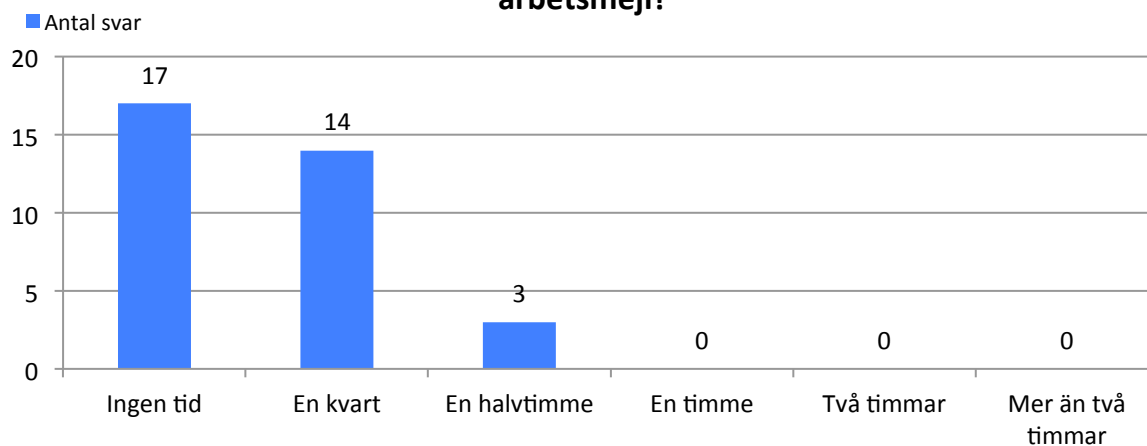


Diagram 3 - Redovisning av svarsresultat från fråga 4

De flesta av de anställda, som kan ses i diagram 3 sorterar inte sin mejl alls eller ägnar ungefär en kvar per dag åt det.

Fråga 5 - Ungefär hur ofta kollar du din arbetsmejl under arbetstid?

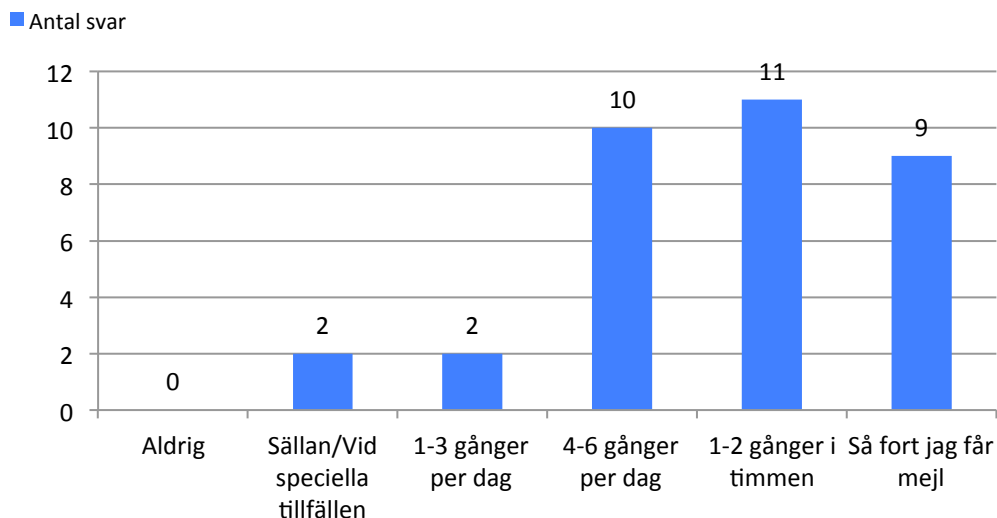


Diagram 4 - Redovisning av svarsresultat från fråga 5

I diagram 4 så framkommer det att de flesta på CSC kontrollerar sin mejl mer än en gång per timme.

Fråga 6 - Ungefär hur ofta kollar du din arbetsmejl på fritiden?

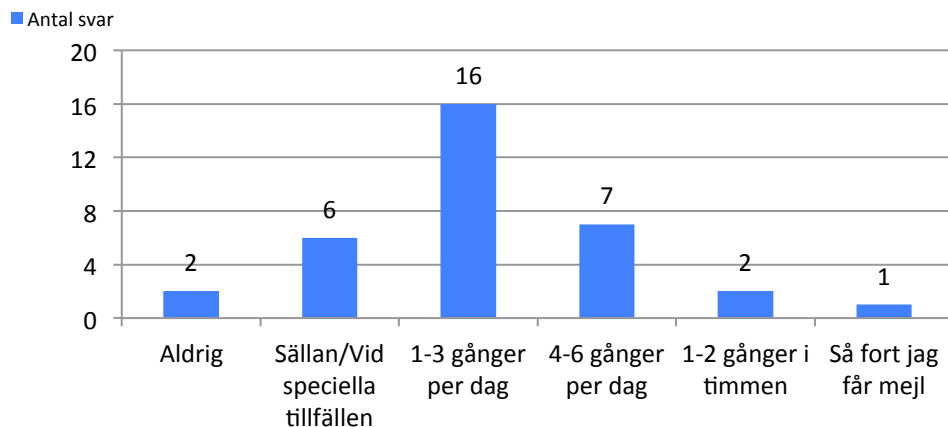


Diagram 5 - Redovisning av svarsresultat från fråga 6

I diagram 5 så visas det hur frekvent de anställda på CSC kollar sin arbetsmejl på fritiden. Det står också klart att 32 av 34 anställda på CSC kollar sin mejl på fritiden.

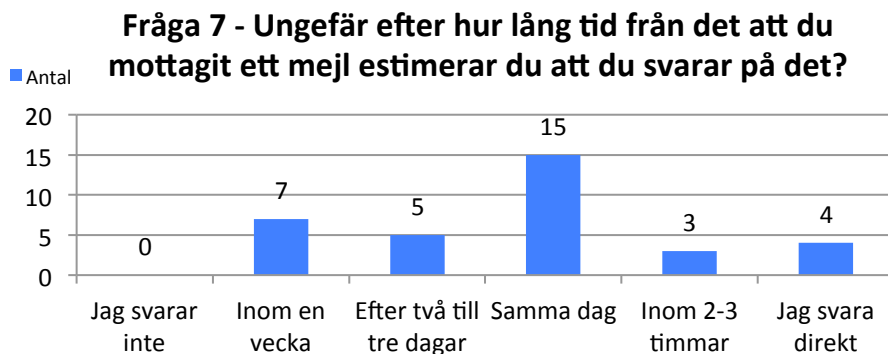


Diagram 6 - Redovisning av svarsresultat från fråga 7

I diagram 6 ses efter hur lång tid de anställda uppskattar att de svarar på mejl. Mesta delen anser att de svarar samma dag som mejlet inkommer.

Fråga 8 - Svarar du på alla mejl du får?

5 personer svarade "ja", 29 svarade "nej, bara de som är relevanta för mig" och resterande alternativ "Svara aldrig på mejl" och "Vet ej" var det ingen som svarade.

Fråga 9 - Har du din arbetsmejl kopplad till din mobil?

På fråga 9 svarade 44 % att de har sin arbetsmejl kopplad till sin mobil.

Till de som svarat "ja" på fråga 9 ställdes underfrågorna:

9a. Om "ja" på fråga 9 Hur ofta kollar du din mejl i mobilen på arbetstid?

9b. Om "ja" på fråga 9 Hur ofta kollar du din mejl i mobilen på fritiden?

Resultatet presenteras i diagram 7 och diagram 8 nedan.

Fråga 9a - Hur ofta kollar du din mejl i mobilen på arbetstid?

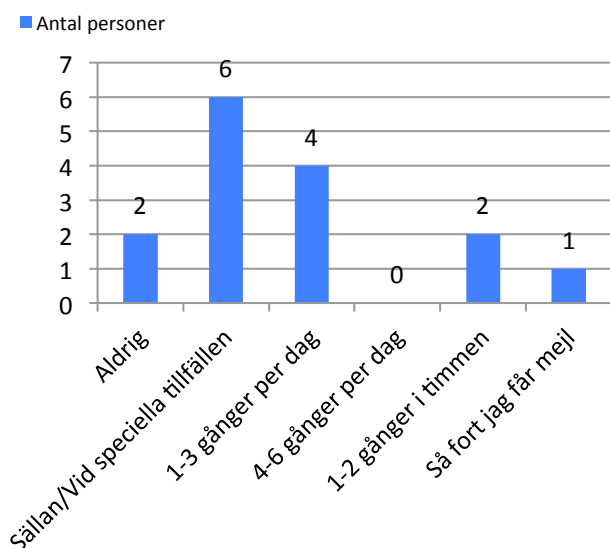


Diagram 7 - Redovisning av svarsresultat från fråga 9a

Fråga 9b - Hur ofta kollar du din mejl i mobilen på fritiden?

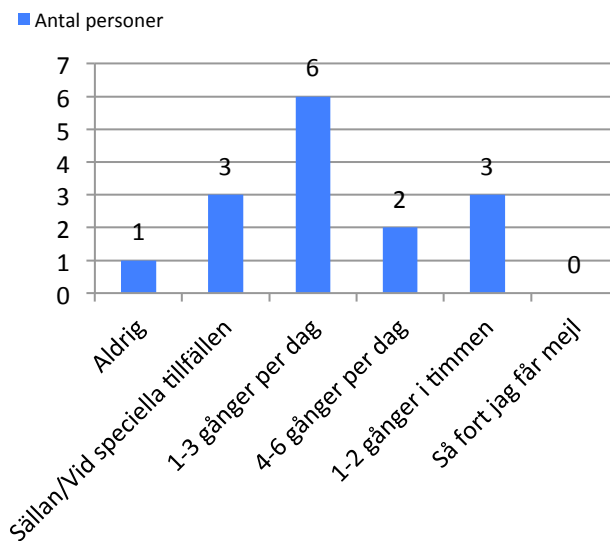


Diagram 8 - Redovisning av svarsresultat från fråga 9b

Fråga 10 - Känner du till reglerna angående mejlhantering som gäller för anställda på KTH?



Diagram 9 – Redovisning av svarsresultat från fråga 10

I diagram 9 så visas det att 85 % av de anställda uppgav att de inte eller delvis känner till reglerna som gäller för dem i egenskap av anställda på KTH.

Fråga 11 - Inom vilken tidsram skall du ha svarat på ett mejl enligt reglerna som gäller för anställda på KTH?

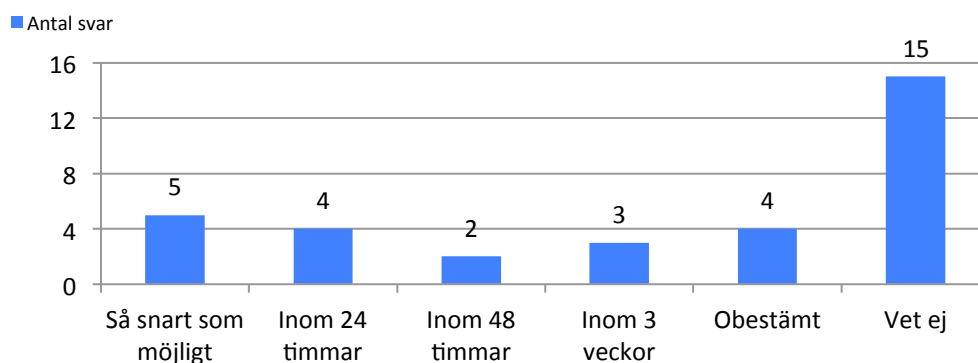


Diagram 10 – Redovisning av svarsresultat från fråga 11

Y-led i diagram 10 representerar antalet personer som kryssat för motsvarande svarsalternativ.

Enligt fråga 11 som redovisas i Diagram 10 så var det ett brett spann över de olika alternativen, förutom "vet ej" som ungefär hälften av de anställda svarade. Av de fem personer som svarat att de har koll på KTH:s regler så svarade två av dem "så snart som möjligt" medan de andra tre svarade "obestämt", "inom 48 timmar" och "inom 24 timmar". Observera också att en utav respondenterna inte besvarade på denna fråga och att det på denna fråga totalt är 33 svar och inte 34, som i den resterande enkätundersökningen.

Fråga 12 - Hur tycker du att din mejlhantering fungerar i dagsläget?

Fråga 12 kunde bara besvaras via ett fritt textfält. Sex personer svarade endast med ordet bra, eller någon liknande synonym. Två personer valde att inte kommentera alls. Nedan presenteras relevanta kommentarer från fråga 12, för fullständiga svar se Bilaga 3 – Enkätundersökning.

Kommentarer kring användningen av mejl:

”Det fungerar uselt eftersom jag inte hinner med. Det mesta av min post besvaras samma dag, men det finns alldeles för många saker som bara blir liggandes.”

”Studenter mailar sina lärare alldeles för mycket. Det tar oerhört mycket tid att svara på studentfrågor där svaret står att finna i kursboken/på nätet.”

”Problemet är då att disskvoten för min mejl överskrids någon gång om året och jag får lägga en massa tid på att rensa.”

”Jag har ett par tusen obesvarade mejl och under jäktiga perioder ökar den mängden med cirka fyrtio mejl om dagen. När jag får tid att läsa och svara är ärendet ofta överspelat. Jag försöker tala om för alla teknologer att det är direktkontakt som gäller - ring min mobil eller kom till mitt kontor, jag har ingen möjlighet att svara på hundratals mejl om dagen.”

Kommentarer kring sortering:

”skulle önska mig ett sätt att sätta etiketter och kunna söka bra snarare än att använda mappar där ett mejl endast kan finnas i en mapp. (som google mail helt enkelt).”

”Jag använder automatiska verktyg för sortering, och sammanslagna inkorgar som jag kan komma åt från ett stort antal plattformar. Jag kan alltså när som helst få en överblick över vilka kategorier av mail som har kommit in, och kan prioritera utan att ens se mailens headers.”

”Sökfunktionerna i epostprogrammen är numera så effektiva att det inte längre behövs så många mappar etc. Jag tror att jag har lite onödigt många prenumerationer vilket gör att ett ganska stort antal mail har begränsad relevans.”

”Jag skulle kunna spara en del tid om jag kan få emailen automatiskt sorterade”

”Gällande sortering av mejl, har jag inte tillräcklig tid för att kunna ägna mig åt detta. Genom sökningsfunktionerna i moderna mejlhanterare går det vanligtvis bra att hitta äldre mejl ändå, bara man vet vad man ska söka efter.”

”Jag slänger allt jag kan direkt och sorterar i mappar för varje månad, varvid jag framför allt slänger brev med stora bilagor”

Kommentarer kring stress:

"Jag får många mejl eftersom det ingår i mitt arbete att ha många kontakter. Volymen kan ibland vara stressande, men inte för att det gäller mejl. Det vore väldigt stressande om alla dessa människor kontaktade mig via telefon eller på kontoret."

"Ja, mailen gör mig stressad. Jag får oerhört mycket epost."

"Mjil i sig är inte den högsta stressfaktorn. De fungerar mestadels som påminnelse till antalet öppna, svåra och arbetskrävande ärenden - det är stressande."

"Jag tycker att mejlen är stressande över lag, och att det är svårt att inte distraheras av att man ofta måste kolla om något är viktigt eller inte. "

"Mjilhantering gör mig mycket stressad. En anledning är den stora mängden och att mycket mycket arbete med kurs- och projektadministration ska hanteras via mail."

Kommentarer till mejl kopplad till mobilen:

"Att få mail till mobilen har både för och nackdelar, men när man är hemma kan man t.ex. lägga undan mobilen om man inte vill se att man får mail."

"Att ha mejl tillgänglig på mobilen minskar min stress eftersom det är så mycket som jag kan hantera under dö-tid, dels på väg till och från jobbet, men än mer viktigt då jag är på språng."

"Jag är noga med att skilja på arbetsmejl och privat mejl. Jag vill inte ha arbetsmejl i mobilen, det skulle vara för stressande."

Kommentarer kring regler:

"Anledningen att jag inte kaenner till KTH:s regler foer anvandning av epost aer foerstaas att jag utgaatt fraan att de inte aer saerskilt anvandbara ens om de finns. Det aer givetvis riskabelt foer en statstjaensteman att paa ett saa uppenbart tydligt saett bryta mot grundlagen"

4.3 Intervjuer

4.3.1 Intervju med anställd vid CSC

Den anställda har valt att vara anonym i intervjun.

Personen får mellan 30-40 mejl varje dag, men har för vana att läsa dem så fort de kommer in vilket medför att den alltid har en tom inkorg. Som exempel så läser den intervjuade de ungefär 20 mejl som har kommit in under kvällen och natten varje

morgon på väg till arbetet, detta medför att den slipper göra det väl på arbetet vilket den tycker minskar stressen. För att kunna göra detta krävs att den intervjuade har mejlen kopplad till mobilen, dock så tycker den att det inte fungerar så bra med KTH:s eget mejlsystem, så den har istället kopplat all sin mejl till Gmail. Det finns även fler anledningar till att ha mejlen kopplad till Gmail enligt personen, som använde KTH:s mejlprogram i ett år innan den gick över till Gmail. På KTH:s mejlprogram får varje anställd använda sig av 200MB, vilket snabbt blir fullt, och efter det måste mejlkvoten manuellt fyllas på med ytterligare 200MB åt gången medan den som använder Gmail direkt får 7GB som fylls på automatiskt när kvoten börjar bli full. KTH:s mejl har även ett väldigt dåligt webbgränssnitt, personen tror inte att utvecklarna av mejlprogrammet har tänkt att det ska användas på det sättet som idag krävs av användarna. De försöker göra det bättre, men det är kanske försent då en stor del av de yngre anställda redan valt att vidarebefordra mejlen till andra mejltjänster.

Den största nackdelen enligt personen med att många av de anställda vidarebefordrar all mejl till andra mejlprogram är att mejl till en myndighet, som KTH, inte får hanteras på det sättet. Personen menar att de flesta lärare och forskare vid KTH inte ser sig som myndigheter, få vet om vad det innebär att arbeta inom och vara en myndighet. Det går inte rent praktiskt att följa alla regler för skolans anställda. En regel som den intervjuade inte riktigt förstår varför den finns är den att all mejlkonversation måste sparas när annan kommunikation inom arbetet inte måste sparas och dokumenteras. Ytterligare en nackdel med att vidarebefordra all mejl till Gmail är enligt personen att det inte längre ligger på KTH:s servrar, så om något problem skulle uppstå så måste Googles kundtjänst kontaktas.

På frågan om det vore en bra idé att låta KTH stänga av de anställdas mejl under helgerna ställer sig personen tvekan. Det skulle snarare bli en stressfaktor då det inte skulle gå att arbeta på kvällar och helger tack vare att mejlen inte gick att komma åt.

För mer utförlig redovisning av intervjun, se Bilaga 1 – Intervju med anställd på CSC

4.3.2 Intervju med representanter från Systemgruppen

Klas Heggemann är systemspecialist på CSC och med i Systemgruppen som har hand om mejlsystemet på CSC och som ser till så att det uppgraderas. Han har arbetat på KTH sedan 1987. Senare under intervjun ansluter även Ragnar Sundblad, som också är med i Systemgruppen.

Det är främst Systemgruppens uppgift att se till så att mejlsystemet följer användarnas krav, men enligt Heggemann är det svårt att avgöra vem ansvaret egentligen ligger på och det finns ingen på CSC eller KTH som kommer med krav på uppdateringar och sådant som behöver göras, detta bestäms istället internt. För att få reda på vart fokus ska läggas utgår Systemgruppen främst ifrån de ärenden de får in genom den supportverksamhet av mejlsystemet som de bedriver och också utifrån egna erfarenheter och åsikter.

Det finns ingen direkt utbildning kring hur mejlhanteringen ska skötas på skolan, Systemgruppen förväntas vara de som informerar de anställda om de regler som finns. Många anställda ser mejlen som sin personliga, Heggemann och Sundblad tror att det är därför många omdirigerar till andra mejlservrar såsom Gmail trots att de inte får göra

det. Omdirigeras mejlen till Gmail har Google rätt att titta i all mejl, men när det gäller myndighetspost så får inte någon utomstående göra det eftersom att det kan vara sekretessbelagt. Sundblad tror även att många tycker att det är bekvämt att ha alla sina mejlkonton på ett och samma ställe (det går att koppla flera konton till Gmail) och de flesta yngre som börjar på KTH har redan sin mejl etablerad sedan innan. Den här typen av mejlprogram är även bättre än vad CSC kan erbjuda. Sundblad tror dock att KTH:s webmail skulle kunna nå upp till samma standard, men problemet är bristen på resurser.

En annan biverkan med att många dirigerar om sina meddelanden till en webbaserad mejltjänst är även, enligt Heggemann och Sundblad, att de mejl som går via CSC skall finnas säkerhetskopierade. Om mejl dirigeras om till Gmail så kommer inte CSC kunna kopiera dem. Det står i "Föreskrift för e-post vid KTH" att alla anställda på KTH ska skicka sina offentliga handlingar till en arkivarie, men det går lika bra om mejlen finns dokumenterad i loggarna och nedsparat i systemet enligt Heggemann. Dessutom ska även telefonsamtal och liknande egentligen också diarieföras om det är kommunikation utanför myndigheten eftersom att alla myndighetsbeslut måste diarieföras.

Trots möjligheten att koppla CSC:s mejl till många olika godkända program föredrar många fortfarande Gmail då det är så pass enkelt att använda och även är webbaserat vilket gör så att det kan nås på alla datorer.

Heggemann och Sundblad tror inte att det skulle fungera att hindra de anställda att läsa sin mejl på helger eftersom att vid de tillfällen då det har blivit mejlstopp på CSC har det blivit kris när de anställda har insett att de inte kan mejla när de vill.

För mer utförlig redovisning av intervjun, se Bilaga 2 – Intervju med Klas Heggemann och Ragnar Sundblad från Systemgruppen

5 Diskussion

I detta kapitel diskuteras de resultat som undersökningarna har lett till.

5.1 Trovärdighet och brister i undersökningarna

5.1.1 Mejladressen teach@nada.kth.se

Det är svårt att avgöra hur uppdaterad mejllistan teach@nada.kth.se var när mejlundersökningen och enkätundersökningen skickades ut. Därav är det också svårt att avgöra hur många som fått mejlen och hur många utav dem som det berör. Under arbetet framkom att vissa på listan gått i pension och därför valt att inte svara eftersom att de inte kände sig berörda av studien. Dock så märktes även att några som gått i pension valt att besvara undersökningarna ändå och därför är det svårt att säga hur många av dem som besvarat dessa som faktiskt är relevanta för undersökningen. Svarsfrekvensen kan vara missvisande på grund av att det inte finns en exakt siffra på hur många som fått mejlen då mejllistan som det skickades till inte är uppdaterad nyligen. Enligt Systemgruppen på CSC som ansvarar för dator drift och användarsupport, så ingår 128 mejladresser i mejllistan.

5.1.2 Mejlundersökning

I och med att de anställda på CSC svarade på mejlet genom deras egen adress så har ingen kunnat svara två gånger på undersökningen. De inkomna svaren är då ifrån 31 olika personer. I resultatdelen redovisas vilken tidpunkt svaren på mejlet inkom. Dock så kan det personen som besvarat mejlet ha varit i ett annat land med en annan tidszon och därför motsvarar eventuellt inte den svenska tiden i mejlet den tid som personen skickade mejlet.

Mejlet skickades enbart ut på svenska. Detta medför att de personer som är engelskspråkiga inte haft möjligheten att besvara mejlet och att undersökningen inte kan representera dessa personer. Mejlundersökningen var öppen i över en månad så risken att någon anställd varit på semester och inte hunnit svara utav den anledningen är låg.

5.1.3 Enkätundersökning

Information om vilka avdelningar som kan anses vara representerade i enkätundersökningen erhöles i och med att de som besvarade enkäten fick uppge vilken avdelning inom CSC de var anställda på.

Respondenterna var alla ganska jämt spridda över avdelningarna förutom från avdelningen PDC - paralleldatorcentrum, som inte representerades av en enda respondent. Det ingick inte heller några mejladresser tillhörande PDC i mejllistan. Trots detta var PDC ett av svarsalternativen då de okända mejladresserna i mejllistan ha kunnat tillhöra avdelningen PDC. Även om enkätundersökningen grundades på den senast uppdaterade informationen som fanns att hitta under CSC:s hemsida så verkade den inte vara korrekt, då det konstaterades att mejlet inte verkade ha gått ut till någon anställda på avdelningen PDC.

Då många utav frågorna i enkäten utgick ifrån en tidsuppskattning av vad de anställda lägger överlag på en viss uppgift, så kan svaren variera mycket ifrån person till person och beroende på den anställdes arbetsroll. De anställdas uppskattning kan också påverkas av om deras arbete gör så att mängden mejl varierar över tid. Resultaten får därför ses som en uppskattning utifrån hur deras arbetssituation ser ut just nu.

Av de som har svarat på enkäten har 88 % daglig kontakt med studenter, de har således mejlanvändning som en del i sitt arbete och de har också en stor vana av just kommunikation via mejl.

Att skicka ut en enkätundersökning via mejl eliminerar möjligheten för den som besvarar enkäten att ställa frågor om enkäten. Det negativa är då att frågorna, trots att de är väl genomtänkta, kan tolkas olika, vilket ger olika resultat från olika personer som i slutändan kan vara svårt att jämföra sinsemellan. Dock så är en positiv aspekt att alla som besvarat enkäten har haft samma utgångspunkt då ingen fått mer eller mindre information än någon annan. Ur de synvinklarna är det både positivt och negativt att använda sig av denna metod. Men eftersom att enkäten var väl genomtänkt för att täcka alla frågetecken som skulle kunna uppstå så är förhoppningen att de flesta tolkat frågorna på liknande sätt. Trots detta så inkom det kommentarer om att viss tolkningsförvirring uppstått och det kan ha påverkat resultatet, se Bilaga 3 – Enkätundersökning.

Det som också påverkade resultatet är hur sanningsenligt de anställda svarade, både medvetet och omedvetet. Eftersom enkäten behandlade ämnen som de anställda kanske kände sig otillräckliga i eller belyste sådant som de kände att de borde ha bättre vetskap om så kan det ha lett till att svaren "förbättrades" och att resultatet inte blev sanningsenligt.

Jämförs denna undersökning med de andra liknande undersökningarna som behandlades i bakgrunden, så framkommer dock att på fråga 3 (Hur lång tid av din arbetsdag lägger du i genomsnitt på att läsa och besvara arbetsmejl?) är resultatet från denna studie snarlikt resultatet från de andra studierna. Respondenterna till denna studie lägger i snitt 1-2 timmar per dag på att läsa och besvara mejl, jämfört med ca 1 timme och 40 minuter (Ingham 2003) och ca 2 timmar (Åkesson et al. 2010) på att läsa och besvara och ca 50 minuter på att bara läsa (Jackson et al. 2003). Då resultaten är så lika styrker detta den genomförda undersökningens trovärdighet.

Då både mejl och utskrivna enkäter delats ut så är de svar som kommit in representerade av både de grupper inom de anställda som svarar på mejl och de som inte gör det. Dock så inkom inte så många utskrivna enkäter vilket gör att det kan finnas ett mörkertal bland de anställda i undersökningen som väljer att inte svara på mejl alls. Det ska dock poängteras att när enkäterna delades ut hade redan de digitala enkäterna skickats ett par dagar tidigare och vid förfrågan så hade många utav de anställda redan besvarat enkäten digitalt och gjorde det därför inte på utskrivet papper. Då det bara kunde delas ut utskrivna enkäter till dem som var närvarande och har kontor på de våningar där studenter har tillträde, så begränsade det också de möjliga besvarande personerna till endast ett fåtal.

5.1.4 Intervjuer

Då intervjuerna utfördes på ett, som kan uppfattas för vissa, känsligt område så är det inte helt säkert att de som intervjuades svarade sanningsenligt. De erbjöds alla att vara anonyma vilket ökar trovärdigheten i deras svar och det finns ingen större anledning för dem att missleda undersökningen. Mycket av det som framkom i intervjuerna kan även kopplas till resultaten i enkätundersökningen vilket påvisar deras sanningshalt.

5.2 Representativitet

5.2.1 Enkätundersökningen

Det syns i resultaten av enkätundersökningen att alla olika avdelningar på CSC är representerade förutom ifrån avdelningen PDC, som det inte är säkert om den tillhör CSC eller inte. Det är bara en respondent som har angett att den tillhör TMH - tal musik hörsel, så att säga att den kan representera alla 15 personer som enligt mejllistan tillhör TMH är svårt. Det är dock möjligt att dra slutsatsen att resultatet av enkätundersökningen kan representera en större del utav lärarna på CSC, med ett undantag för avdelningen TMH.

Det gick inte att hitta några skillnader eller trender inom olika avdelningar på de svar som inkom. Det betyder att de anställda mellan de olika avdelningarna inte skiljer sig åt i mejlhanteringen, detta är inte så förvånande då den enligt resultaten i denna rapport är personlig. Därför skulle det också kunna se likadant ut på andra avdelningar på KTH då de också går under samma förutsättningar och regler som CSC. Trots att de anställda på CSC borde ha en god datorvana så tror författarna till denna rapport att de är tillräckligt lika andra anställda på KTH för att säga att de kan representera KTH:s anställda i stort.

5.2.2 Intervju av anställd

Till intervjuperson valdes en person som svarat fort på mejlundersökningen, då denne har en vana av mejlsystemet och att besvara mejl. Som representant för anställda på CSC passar inte personen bra ur den synvinkeln att den var ovanligt snabb på att besvara mejlet vilket de flesta andra inte ens besvarade. Dock så kan personen representera gruppen då den har daglig kontakt med studenter, har varit anställd ett tag och är väl insatt i både sin egen och sina kollegers mejlhantering.

5.3 Mejlhantering på CSC

5.3.1 Regler

I och med KTH:s myndighetsroll har de anställda på KTH ett ansvar att inte bryta några regler eller lagar genom hur de hanterar sin mejl. Detta innebär bland annat att offentliga handlingar som inkommer till KTH måste diarieföras. Dessa måste sparas då de ska kunna lämnas ut vid förfrågan så länge det inte är sekretessbelagt material. Det har framkommit genom intervjuer och enkätkommentarer att vissa i personalen raderar mejl som kommit in utan att spara den någonstans, vilket bryter mot lagen. Det står i KTH:s riktlinjer för mejlhanteringen att anställda på KTH måste sortera sin mejl och att allt som räknas som allmänhandlingar måste sparas. Sorteringen i privata, sekretessbelagda eller offentliga mejl rekommenderas de anställda att göra redan när de får in nya mejl, just för att det enkelt ska kunna lämnas ut till utomstående vid förfrågan. Det finns även andra fördelar med att sortera sin mejl, som Åkesson et. al. skrev i sin avhandling, kan det leda till minskad stress och en effektivare mejlhantering. Sorteringen av arbetsmejl försvårar dock för de anställda då det inte existerar något hjälpdokument.

Resultatet från fråga 4 (Hur lång tid av din arbetsdag lägger du på att sortera arbetsmejl?) i enkätundersökning skulle kunna bero på hur frågan är ställd och vad de som besvarat den tolkar som att sortera. Många kanske inte tänker på att de sorterar direkt, om de t.ex. märker mejlen med etiketter, och räknar då inte in den tiden i svaret på frågan. Därför kan genomsnittstiden vara längre än den uppskattade tiden i resultatet. Enligt kommentarerna som kom in till enkäten finns det en del anställda som inte sorterar sin mejl överhuvudtaget. Detta kan leda till stora problem för skolan då det skulle kräva en stor arbetsinsats om någon begärde ut mejlen ifrån en anställd som inte sorterar.

KTH är en myndighet eftersom att KTH får en stor del av sin finansiering ifrån skattepengar (se 2.3.2 i *Bakgrund*) men de bryter emot de lagar som finns uppställda för myndigheter. Som forskare så måste de anställda hantera sekretessbelagt material på ett säkert sätt så att de kan garantera att sekretessen vidhålls. Då forskningsmedel är en annan stor del utav KTH:s finansiering torde sekretessen runt den digitala kommunikationen vara av ännu större vikt, speciellt information kopplat till de undersökningar som varit på uppdrag av en utomstående part. Det borde med andra ord ligga i KTH:s intresse att se till att de anställda inte hanterar sekretessbelagt material på fel sätt, då stora delarna av KTH:s finansiering kräver detta. Om sekretessbelagt material kom ut så skulle det kunna leda till att KTH:s rykte som forskningsinstitut försämras och dess finansiering skulle troligtvis ifrågasättas.

En fråga som inte ställdes vid enkätundersökningen var om den som svarade på enkäten dirigerar om sin arbetsmejl. Senare upptäcktes att detta skulle ha varit relevant information till undersökningen. Dock går det genom intervjuerna och kommentarerna som kom in under enkätundersökningen att konstatera att det är vanligt att de anställda dirigerar om sin mejl till utomstående webbaserade mejltjänster. Detta är enligt KTH:s regler förbjudet då det dels inte längre går att garantera att mejlen finns sparad och dels inte kan garanteras att sekretessen vidhålls när mejlen dirigeras om till en utomstående part.

Att majoriteten av de anställda på CSC inte känner till reglerna står klart då 85 % säger sig inte eller endast delvis känna till dem. Att sedan de fem som uppgav att de faktiskt kände till reglerna har lämnat fyra olika svarsalternativ under fråga 11 (Inom vilken tidsram skall du ha svarat på ett mejl enligt reglerna som gäller för anställda på KTH?) visar att även de som säger sig känna till reglerna inte till fullo har förstått dem. Genom intervjun med Systemgruppen framkom att det inte finns någon som egentligen bär ansvaret för att informera om reglerna och se till att de upprätthålls bland de anställda.

Ingham framhöll att steg ett för att få en effektiv mejlhantering är att över huvud taget ha en mejlpolicy. Båda Jackson et. al. och Åkesson et. al. betonade vikten av att de anställda utbildas i hur mejlhanteringen ska gå till. Trots att KTH har riktlinjer för mejlhanteringen finns det som sagt i dagsläget ingen som bär ansvaret för att informera om dessa riktlinjer. Reglerna finns att hitta på KTH:s hemsida, men då en så liten andel av de anställda säger sig känna till dem kan slutsatsen dras att det är få anställda som själva söker upp denna information.

Vid enkätundersökningen framkom det att större delen av de anställda enbart svarar på de mejl som de anser vara relevanta för dem själva. Detta påstående styrks även av mejlundersökningen då endast 30 av de 128 som mejlet gick ut till svarade på mejlet. Detta är ett problem då anställda på en myndighet är skyldiga att svara på alla mejl de får så länge det inte är spam, vilket författarna till rapporten inte anser att mejlundersökningen var.

Under mejlundersökningen upptäcktes även att de flesta anställda svarar inom vad som kan kallas kontorstid. Dock så inkom ett par svar mitt i natten vilket var oväntat. För två av de anställda tog det även en respektive två veckor att svara på mejlet vilket inte är i enlighet med de regler som finns för anställda på en myndighet. Som togs upp i bakgrunden (se 2.3.2 i *Bakgrund*) skall myndighetsutövaren skyndsamt svara på alla mejl den får. Vad som räknas som skyndsamt kan såklart diskuteras, men då många anställda kan tänkas få mejl angående ärenden som skall behandlas inom de närmaste dagarna anser inte författarna till rapporten att en eller två veckor är skyndsamt.

Redan år 2009 uppmärksammades brister i mejlhanteringen och enligt dåvarande arkivchef skulle det då åtgärdas med bland annat tydligare text i dokumentet gällande mejlhanteringen som ligger uppe på KTH:s hemsida. Resultaten i denna undersökning är därför mot förmodan då det framkommit att det fortfarande är många anställda som inte känner till reglerna. Detta trots att de säkerligen har hört debatten om forskaren som tvingades ta fram flera år av mejlkorrespondens.

5.3.2 Mejlhantering under arbetstid

Det framkom i intervjuerna och i enkätundersökningen att de anställdas mejlhantering på CSC är mycket personlig då ingen hanterar arbetsmejl på liknande sätt. Detta är både negativt och positivt eftersom att den anställde i detta fall själv får bestämma hur denne vill hantera sin mejl. Den person som är väl insatt i olika mejlssystem kan själv använda det som passar dennes arbets sätt bäst. Däremot kan det vara negativt för den icke tekniskt kunnande då den är beroende av det som arbetsgivaren tillhandahåller.

En sak som uppdagades i och med undersökningen var att det inte gått ut tillräckligt

mycket information till de anställda angående mejlhanteringen. Dels om vilka regler som gäller, som de anställda enligt lag måste följa, och dels på vilket sätt mejlen kan hanteras så att den blir så effektiv och användbar för de anställda som möjligt. Vissa anställda har problem med hur mejlläsarna fungerar och förstår sig inte på funktioner som skulle underlätta mejlhantering för dem.

Under intervjun med Systemgruppen kom det fram att CSC:s mejlhanteringssystem inte tillfredsställer de anställdas behov. Detta gör så att de anställda inte kan följa de föreskrifter som KTH satt upp för mejlanvändningen på ett effektivt sätt. Enligt intervjuerna så är detta en stor faktor till att många anställda väljer att dirigera om sin mejl till utomstående webbaserade mejltjänster såsom Gmail. Ytterligare en anledning till att många dirigerar om sin mejl är att vissa utomstående mejltjänster enligt användarna erbjuder ett mer fördelaktigt gränssnitt och utvecklade funktioner i mejlsystemet, till exempel olika typer av sorteringsmöjligheter.

I dagsläge så är det omöjligt för KTH att utveckla en mejltjänst som liknar Gmail och som är lika bra. Men de skulle kunna, genom att anpassa systemet efter de anställdas behov, göra så att de anställda föredrar KTH:s mejlsystem framför Googles. En sådan anpassning skulle kunna vara att utveckla sorteringsalgoritmer i programmet så att de automatiskt kan sortera vissa mejl efter offentliga handlingar, intern kommunikation, sekretessbelagda handlingar och privat mejl. Det är dock svårt att bygga ett system som utav sig själv sorterar alla mejl som kommer in. Det finns redan nu ett spamfilter som sorterar automatiskt men som inte fungerar så bra enligt kommentarerna som inkommit, vilket alltså skulle behöva förbättras.

Det har både genom intervjun med den anställde vid CSC och genom kommentarerna i enkäten framkommit att ett problem med KTH:s mejlsystem är att lagringsutrymmet för mejl fylls fort. Den anställde måste själv be om en utökad kvot när lagringsutrymmet är fullt, till skillnad från andra webbaserade mejltjänster där kvoten fylls på automatiskt. Detta gör så att personalen fort tröttnar och bidrar till att de väljer att dirigera om sin arbetsmejl. En annan fördel som de anställda ser med att dirigera om sin mejl är att det är lätt att komma åt mejlen vart de än är, från olika datorer och ifrån olika typer av plattformar.

De anställda lägger i snitt 1-2 timmar om dagen på arbetsmejl vilket motsvarar 12-25% av deras arbetstid och därav finns en möjlighet att förbättra mejlhanteringen. Det var också tydligt efter kommentarer till enkäter och intervjuer att många av de anställda tyckte att antalet mejl och hanteringen av dessa var en belastning i arbetet. Samtidigt tyckte vissa att mejlen fungerade bra och en utav anledningarna till det, tror författarna till rapporten, är att de anställda hade mycket frihet att själva bestämma hur de ville hantera sina mejl. Det finns ett flertal undersökningar som visar på att mejlhanteringen på företag som ser ut på liknande sätt som på CSC bör ändras. Både för företagets skull då det inte är effektivt men också för de anställdas skull då mejlanvändningen kan bli en onödig arbetsbörda och i vissa fall ett stressmoment.

Företaget Atos har valt att ändra sina mejlregler och jämförs detta med hur det ser ut på CSC så skulle det inte inom den närmaste framtiden vara möjligt för CSC att utföra samma drastiska åtgärder. Detta för att det enligt Systemgruppen varken finns

förfrågningar ifrån de anställda eller beslut uppifrån för att göra sådana förändringar. För KTH och CSC skulle det behöva läggas mycket resurser för att implementera ett helt nytt kommunikationssystem vilket i dagsläget inte är prioriterat. Atos hävdar att de ligger i framkant med sina förändringar. Men om de verkligen ligger i framkant och förändrar till det bättre kan ingen vara säker på innan de faktiskt har gjort förändringen och resultatet av den kan redovisas. Då KTH ses som ett av Sveriges ledande tekniska universitet så borde kanske även universitetet ligga i framkant med den teknologi som används. Det borde då vara av KTH:s och CSC:s intresse att använda sig av nya tekniska kommunikationsmetoder.

En utav idéerna som kan appliceras på CSC är att Atos har, genom att ta upp att de vill skapa en "zero email" policy, minskat deras interna kommunikation via mejl med 20 %. Detta är enligt Atos VD resultatet av en diskussion som har startats och de anställda tänker nu en extra gång innan de skickar mejl internt. Att det är viktigt att på något sätt diskutera med de anställda och komma fram till när mejl är den bäst lämpade kommunikationskanalen är även något som Åkesson et. al. och Ingham tog upp i sina studier. Enligt dem är det få anställda som är medvetna om vilket kommunikationsmedel som passar till vilken typ av information. Enligt Åkesson et. al. skickas också för många och otydliga mejl med till stor del irrelevant information. Kan det skapas en diskussion eller på annat sätt medvetandegöras hos de anställda hur mejlen ska utformas och när det är lämpligt att skicka mejl, så kan bara den enkla åtgärden minska mejlbördan. Detta var även något som uppdagades i enkätundersökningen, studenterna bör informeras om när mejl är lämplig kommunikationsmetod och hur läraren helst vill bli kontaktad i annat fall.

En av respondenterna i enkätundersökningen svarade att den sade till sina studenter att det bästa sättet att få svar på deras frågor var att ringa eller söka upp denne eftersom att den troligtvis inte kommer att hinna svara på brådskande mejl tillräckligt snabbt. Dock är det frågan om telefonsamtal och att personligen mötas alltid är ett effektivt alternativ till mejlkontakt. Skulle respondenten få lika många telefonsamtal och besökande studenter som denne får mejl per dag så skulle det antagligen ta upp ännu längre tid än att gå igenom inkorgen.

Under mejlundersökningen och i enkäten framkom det att vissa anställda svarar i princip direkt efter det att de har mottagit ett mejl och för andra kan det gå upp till en eller två veckor tills de besvarar mejlet. Som en av respondenterna skrev i kommentarsfältet i enkätundersökningen så kan mejl ibland bli liggande så pass länge att då den anställda äntligen får tid att läsa och besvara det så är ärendet redan överspelat. Åkesson et. al. framhöll i sin studie att det är viktigt att de anställda avsätter tid till att gå igenom sin mejl varje dag, annars finns risken att de hamnar i en ond cirkel där inkorgen växer snabbare än de hinner bearbeta mejlen. Många av respondenterna i denna studie framhöll att de kände sig stressade på grund av mejlen, men det var även de som framhöll att det egentligen inte var mejlen i sig som var stressande, utan det arbete som mejlen påminde dem om.

Ytterligare en viktig orsak till att Åkesson et. al. menar att den anställde ska avsätta tid för att besvara mejlen varje dag var för att inte läsa mejlen så fort den kommer in då detta kan vara en stressfaktor. I intervjun med den anställde vid CSC framkom

emellertid att denne kände sig mindre stressad genom att läsa mejlen så fort de kom in. Detta är något som går tvärt emot vad Åkesson et. al. menar. I deras studie, och så även i Iqbal och Horvitzs studie, framkom att många anställda som de studerat läser mejlen direkt när den kommer in och låter mejlen avbryta övriga arbetsuppgifter. Som framkommer under fråga 5 i kapitel 4.2 *Enkätundersökning* i denna rapport så låter även 9 av de 34 respondenterna från CSC mejlen avbryta dem och läser den så fort den kommer in. Enligt Iqbal och Horvitz tog det i snitt 10 minuter för den anställde att utföra en uppgift genererad av ett mejl och sedan ytterligare 10-15 minuter att komma upp i den arbetstakt som den anställde hade innan avbrottet. Att konstant avbrytas av mejlen så fort det har kommit in ett nytt meddelande gör det övriga arbetet mindre effektivt. Dock måste detta jämföras med Jacksons et. al. studie som menade att återhämtningsperioden efter att ha blivit avbruten av ett mejl var 64 sekunder. Då dessa studier har fått så olika resultat är det svårt att veta hur stor påverkan mejlhanteringen egentligen har på arbetet.

Jämförs studierna mot varandra kan båda anses ha hög trovärdighet. Iqbal och Horvitzs studie är gjord på Microsoft Research år 2007 och vid sökning på Google Scholar framkommer det att den har citerats av 98 andra publikationer. Jacksons et. al. studie är gjord i samarbete mellan Loughborough University och The Danwood Group år 2003 och är även publicerad i *International Journal of Information Management*. Vid sökning på denna studie på Google Scholar framkommer det att den har citerats av 44 andra publikationer. Slutligen är frågan vilken av dessa studier som bäst kan tänkas representera arbets sättet som CSC:s anställda har. Iqbal och Horvitzs studie undersökte anställda på Microsoft som arbetade med alltifrån programmering till mjukvaru-utveckling och Jacksons et. al. studie undersökte anställda på The Danwood Group som arbetade med utskriftshantering på olika nivåer. Det kan förutsättas att de olika grupper som undersöktes i studierna har en god datorvana, även om de på Microsoft antagligen har en större vana vid att arbeta med datorer. De flesta av de anställda på CSC kan tänkas ha en mycket goda datorvanor vilket skulle innebära att studien på Microsoft bäst representerar de anställda på CSC. Samtidigt måste det dock tas i beaktning att vissa avdelningar på CSC inte är specialiserade mot datorer och liknande, så de anställda vid dessa avdelningar kan tänkas ha datorvanor motsvarande de anställda vid The Danwood Group.

5.3.3 Arbetsmejl på fritiden

Enligt undersökningen kontrollerar de anställda i snitt sin arbetsmejl 1-3 gånger per dag under sin fritid. Att de anställda kontrollerar sin arbetsmejl på fritiden bekräftades också av mejlundersökningen då sju personer svarade på mejlet i mejlundersökning på tider utanför arbetstid. Ur KTH:s synvinkel som arbetsgivare och myndighet är det viktigt att de anställda svarar så snabbt som möjligt på mejl och därför är det positivt att de gör detta även då de är lediga. Detta är dock inte enbart positivt, vissa företag, som Volkswagen, har uppfattat en trend i att stressen hos deras anställda har ökat då arbetslivet och privatlivet flutit ihop och har därav bestämt att stänga av mejlen utanför arbetstid för vissa anställda. På KTH har de anställda forskarna möjlighet att disponera sin arbetstid om de vill. Detta gör att det krävs mer frihet i mejlsystemet än jämfört med andra organisationer och att stänga av mejlservrarna för de anställda precis som företaget Volkswagen gjort skulle inte fungera. Speciellt då det enligt intervjun med Systemgruppen framkom att de få gånger som mejlsystemet har varit onåbart så har de anställda varit missnöjda.

5.3.4 Arbetsmejl i mobil

En iakttagelse som kan göras från svaren i enkätundersökningen mellan att ha arbetsmejl kopplad till mobilen och att inte ha det, var att de anställda som har sin mejl kopplad till mobilen mer frekvent kontrollerar sin arbetsmejl under sin fritid än de som inte har den kopplad.

Diagram 11 jämför hur ofta de anställda kontrollerar sin arbetsmejl på fritiden baserat på om de har den kopplad till mobilen eller inte. Y-led i diagrammet representerar hur många procent utav den svarsgruppen som svarat respektive alternativ.

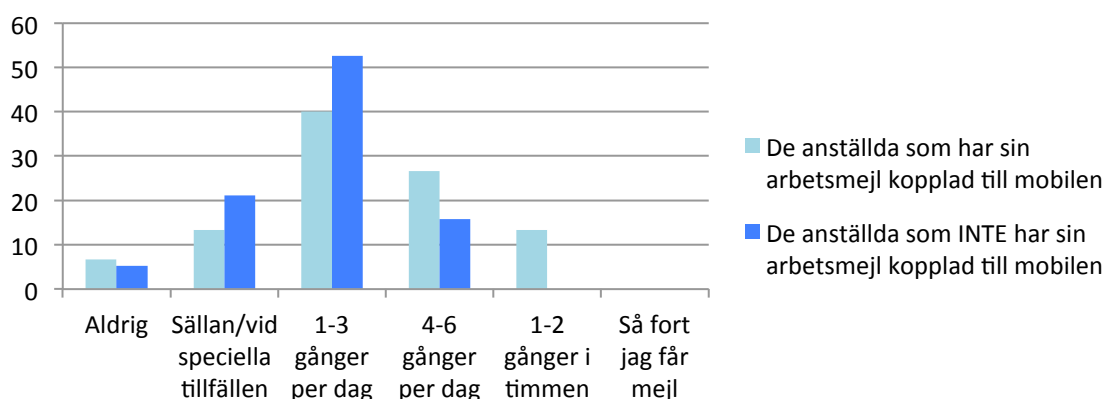


Diagram 11 – Hur ofta arbetsmejl kontrolleras på fritiden av de anställda beroende på om den är kopplad till mobilen eller ej

Det som kan utläsas av diagrammet är att de anställda som har arbetsmejl kopplad till mobilen följer trenden som andra undersökningar visar på, nämligen att gränsen mellan arbetsliv och privatliv suddas ut i och med den ständiga uppkopplingen. SIFO-undersökningen som undersökt kopplingen mellan stress och att ha arbetsmejl kopplad till mobilen visar på att en fjärdedel tycker att de blivit mer stressade på fritiden. En utav kommentarerna i enkätundersökningen kom ifrån en anställd som trodde att det skulle bli mer stressande att ha arbetsmejl i mobilen. Samtidigt visar många andra kommentarer i enkäten och en utav intervjuerna på att ha sin arbetsmejl kopplad till sin mobil kan minska stressen för de anställda då de har möjlighet att svara på mejl under "dötid", t.ex. på tunnelbanan på väg till arbetet.

6 Slutsats

I detta kapitel presenteras slutsatsen som kan dras av diskussionen.

För att besvara arbetets problemformulering så har slutsatsen delats in i två delar som behandlas var för sig i detta kapitel. Först besvaras om det finns ett behov av att förbättra mejlhanteringen vid CSC-skolan, och då arbetet argumenterar för att detta behov existerar så presenteras sedan hur förbättringar kan genomföras.

6.1 Finns ett behov av att förbättra mejlhanteringen vid CSC-skolan?

Under studien har det framkommit att det finns ett behov av att förbättra mejlhanteringen. Nedan sammanfattas de brister i mejlhanteringen vid CSC-skolan som påträffats.

6.1.1 Regler

Reglerna som finns gällande mejlhanteringen för de anställda på KTH och CSC följs inte av de anställda, de flesta känner inte till dem. Det finns ingen som ansvarar för att informera de anställda om reglerna eller att se till att de efterföljs. Många anställda dirigerar om sin mejl till utomstående mejltjänster, trots att det är otillåtet. När de gör detta så bryter de mot lagen, då de inte kan garantera sekretess för sekretessbelagda handlingar och inte heller spara offentliga handlingar på ett pålitligt sätt. KTH finansieras med stora delar av skattepengar och forskningsmedel, att de anställda inte hanterar sekretessbelagt material på ett korrekt sätt är därför problematiskt. De andra reglerna som de anställda inte följer är att de inte svarar på alla mejl trots att de är skyldiga till det i och med sin myndighetsroll. Det står också att de anställda måste besvara inkomna handlingar skyndsamt vilket inte heller följs.

Det är rekommenderat för de anställda att sortera sin mejl men det finns inget hjälpdokument för hur de kan göra detta på bästa sätt. Att sortera är, förutom ett sätt att minska stressen för de anställda, ett sätt för KTH att minska arbetetbelastningen i händelse av att offentliga handlingar begärs ut.

Trots att mejlhanteringen på KTH har diskuterats tidigare syns inga förbättringar hos de anställda. Att utbilda personalen inom mejlhantering och sätta upp en tydlig mejlpolicy är ett bra sätt att stödja de anställda. På KTH finns ingen utbildning inom området och det har inte heller gått ut någon information till de anställda om de regler som finns, vilket gör det svårt att efterleva dem.

6.1.2 Mejlhanteringen på CSC

Många av de anställda är inte nöjda med mejlhanteringen och tycker att den fungerar dåligt. En del av de anställda är ändå nöjda med sin mejlhantering eftersom de hittat hanteringsätt som fungerar för just dem. Att de är nöjda tror författarna beror på att de inte följer reglerna gällande arbetsmejlerna och därav skapas möjligheten för de anställda att hantera den som de behagar. I och med att reglerna inte följs och att de anställda inte heller får utbildning i hur de ska hantera sin arbetsmejl på bästa sätt så är hanteringen

av arbetsmejl personlig. Ingen ansvarar i att utbilda personalen gällande mejlhanteringen vilket resulterar i att många anställda inte använder sin arbetsmejl på ett effektivt sätt. Systemgruppen har inte heller utarbetade arbetsrutiner för att ta in åsikter ifrån de anställda så att de vet hur förbättringsarbete med mejlhanteringen ska ske. Att CSC:s mejlhanteringssystem är otillfredsställande är en bidragande faktor till att de anställda väljer att dirigera om sin arbetsmejl. En annan faktor är att andra mejltjänster tillhandahåller mer utvecklade funktioner och ett bättre gränssnitt. CSC:s begränsade lagringsutrymme på mejlservern bidrar också till att de anställda väljer att dirigera om sin arbetsmejl och också för ökad tillgänglighet från olika plattformar.

Förbättring av mejlhanteringen skulle resultera i effektivare kommunikation och mindre arbetsbörda för de anställda. KTH borde ligga i framkant inom den digitala kommunikationen i och med dess ställning som ett av Sveriges ledande tekniska universitet och borde därför vara intresserade av att driva en förändring utav kommunikation metoderna på skolan.

Det finns ett antal undersökningar som visar på att företag som har mejlhantering som liknar KTH:s bör ändras både för företagets skull, då det inte är effektivt men också för de anställdas skull, då mejlanvändningen kan bli en onödig arbetsbörda och i vissa fall ett stressmoment.

6.1.3 Arbetsmejl på fritiden och i mobil

Då det inte upplevs som någon problematik eller något stressmoment för de anställda så finns det ingen anledning till att ändra hanterandet av arbetsmejl i mobiltelefonerna eller reglera användandet av arbetsmejl på fritiden. Andra företag har valt att stänga av arbetsmejlmen men det skulle inte kunna appliceras på CSC. Frågan om det är bra att ha arbetsmejl i mobilen då det ses att de anställda kontrollerar den oftare på sin fritid om de har den i mobilen går att diskuteras, till exempel så kan detta orsaka att de inte helt kan slappna av ifrån arbetet på sin fritid.

6.2 Förbättringsförslag

Nedan följer de förbättringsförslag som är lämpliga att applicera på CSC för att arbetsmejlmen ska ha en så liten negativ inverkan på de anställda och deras arbetsuppgifter som möjligt samtidigt som det effektiviserar deras arbete och följer de lagar och förordningar som gäller mejlhanteringen.

Då många av reglerna bygger på grundlagen så går det inte att förbättra dessa, istället behövs tydligare information för de anställda om de regler som behandlar mejlhanteringen. Reglerna ska också vara tydliga och lättåtkomliga för de anställda och det behövs någon som ansvarar för förbättringsarbetet med mejlhanteringen och för att se till så att reglerna efterföljs.

De anställda borde utbildas i hur de på bästa sätt kan använda mejl som kommunikationsmedel. Utbildningen skulle innefatta hur mejl utformas på bästa sätt, när mejl passar som kommunikationsmedel och när det är som mest effektivt att använda mejlkommunikation i arbetet. Något som också skulle ingå är hur de anställda

kan hantera sin mejl på ett effektivt sätt. Exempel på detta kan vara att poängtera hur viktigt det är att de hanterar sina inkomna mejl kontinuerligt eller att informera om att de kan ändra inställningar i mejlsystemet så att inkorgen bara uppdateras en gång i timmen.

Det bör skapas en debatt anställda emellan där mejlhanteringen diskuteras. De anställda borde också uppmuntras till att hålla samma debatt med studenter för att de i sin tur ska veta när mejl lämpar sig bäst som kommunikationsmedel. Diskussion av mejlkommunikationen skulle kunna minska mejlbördan.

För att mejlhanteringen ska förbättras så bör mejlsystemet som KTH anser att de anställda ska använda följa de anställdas krav. Detta ska göras utefter de anställdas behov genom att lyssna på dem så att de på så sätt väljer att använda det före andra webbtjänster som inte är tillåtna.

Själva mejlsystemet skulle kunna utvecklas genom att gränssnittet förbättras, funktionerna i programmet utvecklas och mejlsystemet specialanpassas så att mejlanvändandet blir mer effektivt. Mejlsystemet bör också göras kompatibelt med olika plattformar och byggas så att mejlkvoten automatiskt utökas. Systemet bör också ha bra sorterings- och märkningsfunktioner av mejl samt att en viss del av sorteringen automatiseras så att de anställda slipper göra det själva. Arbetet med mejlen skulle då minska och även den stress som relateras till mejlen.

Det finns inga stora förbättringsåtgärder som KTH kan genomföra när det gäller hanteringen av arbetsmejl på fritiden och i mobilen. KTH bör se till så att de anställda som vill ha sin arbetsmejl kopplad till sin mobil kan ha det samtidigt som att de som tycker att det är ett stressmoment inte behöver ha det. De som har den kopplad till mobilen kan KTH hjälpa genom att diskutera vilka olika mejlprogram som arbetsmejlen kan kopplas till, som både är bra och tillåtna samt vilka olika funktioner i dessa som kan vara användbart för de anställda.

6.3 Fortsatta studier

Då undersökningen som rapporten behandlar pågått under en begränsad tidsperiod finns det möjlighet till fortsatta studier inom samma område. Något som inte undersökts är hur lång återhämtningstid de anställda på CSC har efter att de behandlat ett mejl. Detta vore intressant att undersöka då det påverkar hur mycket tid mejlhanteringen tar ifrån deras övriga arbete. Som fortsatta studier kan det även göras en undersökning på andra universitet eller liknande organisationer för att se om slutsatsen i denna rapport stämmer överrens med dem. De anställdas åsikter angående att ställa upp tydligare riktlinjer för mejlhanteringen skulle också kunna undersökas samt vilka funktioner som skulle förbättra funktionalliteten i mejlhanteringen för de anställda.

Referenser

- Anon, 1985. Förvaltningslagen – allmänt. , pp.37-52.
- BBC, 2011. *Volkswagen turns of Blackberry email after work hours*. [online] (2011-12-23) Tillgänglig på: <<http://www.bbc.co.uk/news/technology-16314901>> [Hämtad 2012-04-02]
- BBC, 2011. *Atos boss Thierry Breton defends his internal email ban*. [online] (2011-12-06) Tillgänglig på: <<http://www.bbc.co.uk/news/technology-16055310>> [Hämtad 2012-04-02]
- Bryant, A., 2010. *No need to hit the 'send' key. Just talk to me*. [online] (2010-08-28) Tillgänglig på: <<http://www.nytimes.com/2010/08/29/business/29corner.html>> [Hämtad 2012-04-02]
- Cohen, R., 2012. *A time to tune out*. [online] (2012-01-02) Tillgänglig på: <<http://www.nytimes.com/2012/01/03/opinion/cohen-a-time-to-tune-out.html>> [Hämtad 2012-04-02]
- Deakin University, 2011. *Inefficient use of email is costing bussines plenty*. [online] (2011-05-11) Tillgänglig på: <<http://www.deakin.edu.au/research/stories/2011/05/11/inefficient-use-of-email-is-costing-business-plenty>> [Hämtad 2012-03-15]
- Ekonomifakta, 2011. *Offentliga sektorns utgifter*. [online] (2011-04-15) Tillgänglig på <<http://www.ekonomifakta.se/sv/Fakta/Offentlig-ekonomi/Offentlig-sektor/Offentliga-sektorns-utgifter/>> [Hämtad 2012-03-15]
- Ingham, J., 2003. E-mail overload in the UK workplace. *ASLIB Proceedings*, 55(3), pp.166-180. Tillgänglig på: <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00012530310472651>.
- Iqbal, S.T. & Horvitz, E., 2007. Disruption and Recovery of Computing Tasks : Field Study , Analysis , and Directions. *Interfaces*, pp.677-686. Tillgänglig på: <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1240624.1240730>.
- Jackson, T., Dawson, R. & Wilson, D., 2003. Reducing the effect of email interruptions on employees. *International Journal of Information Management*, 23(1), pp.55-65. Tillgänglig på: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0268401202000683>.
- Karlberg, L. A., 2009. *KTH inför bättre rutiner för forskarnas e-post*. [online] (2009-10-28) Tillgänglig på: <http://www.nyteknik.se/nyheter/energi_miljo/karnkraft/article265171.ece> [Hämtad 2012-03-29]
- Kim, S., 2011. *Tech firm implements employee 'zero email' policy*. [online] (2011-11-29) Tillgänglig på: <<http://abcnews.go.com/blogs/business/2011/11/tech-company-implements-employee-zero-email-policy/>> [Hämtad 2012-04-02]
- Kungliga tekniska högskolan, 2012. *KTH:s organisation*. [online] (2012-04-17) Tillgänglig på: <<http://www.kth.se/om/organisation>> [Hämtad 2012-03-20]
- KTH - Skolan för datavetenskap och kommunikation, 2012. *Avdelningar på CSC*. [online] (2012-04-04) Tillgänglig på <<http://www.kth.se/csc/om/organisation/avdelningar-pa-csc-1.14167>> [Hämtad 2012-03-20]

- Kungliga tekniska högskolan, 2011. *Föreskrift för e-post vid KTH*. [online] (2011-10-07) Tillgänglig på: <<http://intra.kth.se/regelverk/overgripande-styrning/offentlighet-sekretess/foreskrift-for-e-post-vid-kth-1.62600>> [Hämtad 2012-03-20]
- Kungliga tekniska högskolan, 2009. *Extern finansiering*. [online] (2009-01-21) Tillgänglig på: <<http://intra.kth.se/regelverk/2.8982/extern-finansiering/extern-finansiering-1.27273>> [Hämtad 2012-03-20]
- Kungliga tekniska högskolan, 2011. *Dokumenthantering vid KTH*. [online] (2011-08-10) Tillgänglig på: <<http://intra.kth.se/regelverk/overgripande-styrning/offentlighet-sekretess/foreskrift-for-e-post-vid-kth-1.62600>> [Hämtad 2012-03-20]
- Microsoft Corporation, 2012. Vidarebefordra meddelanden automatiskt till ett annat e-postkonto. [online] Tillgänglig på: <<http://office.microsoft.com/sv-se/outlook-help/vidarebefordra-meddelanden-automatiskt-till-ett-annat-e-postkonto-HA010227668.aspx#BM1>> [Hämtad 2012-03-15]
- Malmberg, Staffan. *Allmän handling*. [online] Tillgänglig på: <https://lagen.nu/begrepp/Allm%E4n_handling> [Hämtad 2012-03-23]
- Robson, C., 2002. *Real World Research* B. P. Inc, ed., Blackwell Publishing. Tillgänglig på: <http://books.google.com.mx/books?id=DkplMcAysFQC>.
- Sveriges riksdag, 1949. *Tryckfrihetsförordning (1949:105)*. [online] Tillgänglig på: <http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/_sfs-1949-105/#K2> [Hämtad 2012-03-15]
- Stigzelius, U., 2009. *Osorterad e-post kan bli mardröm*. [online] (2009-11-06) Tillgänglig på: <<http://campi.kth.se/osorterad-e-post-kan-bli-mardrom-1.48696>> [Hämtad 2012-03-29]
- Sveriges Radio, 2012. *Hemlig Saudi-information skickades med Hotmail*. [online] (2012-03-15) Tillgänglig på: <<http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=5016828>> [Hämtad 2012-03-29]
- Westlund, O., 2011. Ständigt uppkopplad och uppdaterad. In *Lycksalighetens ö*. SOM-institutet, Göteborgs Universitet, pp. 499-510.
- Zeidler, K., 2009. *Ökad stress med e-post i mobilen*. [online] (2011-05-04) Tillgänglig på: <<http://www.prevent.se/sv/Arbetsliv/Artikel/2011/Okad-stress-med-e-post-i-mobilen/>> [Hämtad 2012-03-29]
- Åkesson, E., Olsson, P. & Bergström, R., 2010. *E-post - Dess stresspåverkan i arbetet och hur den kan hanteras*,

Bilaga 1 – Intervju med anställd på CSC

Den anställde har valt att vara anonym i intervjun.

Personen får mellan 30-40 mejl varje dag, men har för vana att läsa dem så fort de kommer in vilket medför att den alltid har en tom inkorg. Som exempel så läser den intervjuade de ungefär 20 mejl som har kommit in under kvällen och natten varje morgon på väg till arbetet, detta medför att den slipper göra det väl på arbetet vilket den tycker minskar stressen. Den intervjuade säger dock att om det kommer upp någon uppgift från ett mejl som inte kan utföras direkt så finns risken att den glöms bort. För att personen ska kunna läsa mejlen så fort de kommer in krävs det i praktiken att den har mejlen kopplad till mobilen, dock så tycker den att det inte fungerar så bra med KTH:s eget mejlsystem, så den har istället kopplat all sin mejl till Gmail. Det finns även fler anledningar till att ha mejlen kopplad till Gmail enligt personen, som använde KTH:s mejlprogram i ett år innan den gick över till Gmail. På KTH:s mejlprogram får varje anställd använda sig av 200MB, vilket snabbt blir fullt, och efter det måste mejlkvoten manuellt fyllas på med ytterligare 200MB åt gången medan den som använder Gmail direkt får 7GB som fylls på automatiskt när kvoten börjar bli full. KTH:s mejl har även ett väldigt dåligt webbgränssnitt, personen tror inte att utvecklarna av mejlprogrammet har tänkt att det ska användas på det sättet som idag krävs av användarna. De försöker göra det bättre, men det är kanske försent då en stor del av de yngre anställda redan valt att vidarebefordra mejlen till andra mejltjänster. Sådana mejltjänster som till exempel Google och liknande har redan så många finesser att det kommer bli svårt för KTH:s system att konkurrera mot. På Gmail kan man t.ex. inte bara läsa och sortera mejl utan även hitta information.

Den största nackdelen enligt personen med att många av de anställda vidarebefordrar all mejl till andra mejlprogram är att mejl till en myndighet, som KTH, inte får hanteras på det sättet. Personen menar att de flesta lärare och forskare vid KTH inte ser sig som myndigheter, få vet om vad det innebär att arbeta inom och vara en myndighet och ingen orkar bry sig. Det finns därför mycket information och regler på KTH som ingen känner till, men som ändå måste finnas där just för att de är en myndighet. Dock så går det inte rent praktiskt att följa reglerna för skolans anställda. Det är t.ex. svårt att avgöra vad i mejlen som är sekretessbelagt och inte. En regel som personen inte riktigt förstår varför den finns är den att all mejlkonversation måste sparas när annan kommunikation inom arbetet inte måste sparas och dokumenteras, den ser inte vad skillnaden är med just mejlkonversationer i jämförelse med till exempel telefonsamtal som gör att de måste bevaras. Ytterligare en nackdel enligt personen med att vidarebefordra all mejl till Gmail är att det inte längre är KTH som har hand om det, det ligger inte på deras servrar, så om något skulle försvinna eller om det skulle uppstå något annat problem så måste Googles kundtjänst kontaktas. Är det något som verkligen behöver sparas så lägger personen det i Dropbox, en annan tjänst från ett företag där KTH också har en motsvarande version men som inte fungerar lika bra.

På frågan om det vore en bra idé att låta KTH stänga av de anställdas mejl under helgerna ställer sig personen tvekan. Som lektor har man ingen reglerad arbetstid, det är alltså inte ett klassiskt arbete från 9-17. Skillnaden mellan arbete och fritid är också glidande då man arbetar med något som man är intresserad av. Därför skulle det

snarare bli en stressfaktor då det inte skulle gå att arbeta på kvällar och helger tack vare att mejlen inte gick att komma åt, men å andra sidan, konstaterar den intervjuade, så är det kanske inte sunt att alltid tänka på arbetet.

Personen tror att Facebook och Google+ och liknande lösningar nog kommer ta över en stor del av mejlens funktion på något sätt i framtiden. Den tror även att det kommer bli mer av tjänster såsom KTH social, där det går att chatta och skriva inlägg i forum, eftersom att mejl är från en till en/flera och det inte går att ha trådar och liknande som på forum. Den berättade att syftet med KTH social när det skapades var just att minska mejlbördan från studenter till lärare.

Bilaga 2 – Intervju med Klas Heggemann och Ragnar Sundblad från Systemgruppen

Klas Heggemann är systemspecialist på CSC och med i Systemgruppen som har hand om mejlsystemet på CSC och som ser till så att det uppgraderas, han har arbetat på KTH sedan 1987. Senare under intervjun ansluter även Ragnar Sundblad, som också är med i Systemgruppen.

Då det är Systemgruppens uppgift att uppgradera mejlhanteringssystemet är det även främst deras uppgift att se till så att systemet följer användarnas krav. Heggemann anser dock att det är svårt att avgöra vem ansvaret egentligen ligger på och det finns ingen på CSC eller KTH som kommer med krav på uppdateringar och sådant som behöver göras. Därför bestämmer Systemgruppen själva internt vad det ska fokuseras på och det leder till att det kan vara svårt för dem att veta vad som verkligen behöver göras.

Heggemann tänker sig att krav skulle kunna komma från Lärarsystemgruppteknologsamverkansgruppen som är sammansatt av både anställda på CSC och studenter och vars syfte är att ta upp allt som rör datorerna och datordriften på skolan. Men han konstaterar att det inte fungerar på det sättet i dagsläget. Istället, för att de ska veta vad de ska fokusera på, så utgår Systemgruppen främst ifrån de ärenden de får in genom den supportverksamhet av mejlsystemet som de bedriver och också utifrån egna erfarenheter och åsikter. I dagsläget görs en förbättring av systemet vars syfte är att bli bättre på att få bort spam och liknande ifrån mejlen. Därför läggs det just nu extra resurser på CSC:s mejlsystem, men normalt läggs inte särskilt mycket resurser på detta enligt Heggemann utan det sköter sig självt. Ibland byggs dock systemet om ifall att en bugg har upptäckts t.ex. men normalt är det inte särskilt mycket som behöver göras på brevläsningssidan där Heggemann och Sundblad sitter.

Anledningen till att många inte känner till reglerna som gäller för mejlhanteringen på KTH tror Heggemann och Sundblad beror på att mejlen har växt fram succesivt på skolan, reglerna har bara funnits i två år och de anställda tar inte själva reda på vad som gäller. Det finns ingen direkt utbildning kring detta på skolan, utan Systemgruppen förväntas vara de som informerar de anställda om de regler som finns, till skillnad från andra regler på KTH som normalt går ut ifrån rektorn och sedan nedåt i hierarkin, till personalchefer etc. som informerar sina anställda. Många anställda ser även mejlen som sin personliga trots att de verkar inom en myndighet, Heggemann och Sundblad tror att det är därför många omdirigerar till andra mejlservrar såsom Gmail trots att de inte får göra det med sitt mejlkonto eftersom att de verkar inom en myndighet. Omdirigeras mejlen till Gmail har Google rätt att titta i all mejl, men när det gäller myndighetspost så får man egentligen inte låta någon utomstående göra det eftersom att det kan vara sekretessbelagt. Heggemann menar att han själv på det stora hela följer de regler som gäller för mejlhanteringen, han brukar sortera sin mejl i privat och offentligt. Han har även sin mejl kopplad till Apples mejlprogram och till sin mobil, men detta är i linje med de regler som finns då Apples produkt bara är ett gränssnitt och inte en webbaserad mejltjänst (som ex. Gmail) som själv hanterar all mejl. Fördelen med Apples mejlprogram är enligt Heggemann att han då har alla sina mejl på sin dator och kan

komma åt dem även i nedkopplat läge, vilket inte skulle gå om han hade använt KTH:s webmail som bara nås via Internet. All mejl som går till Systemgruppens officiella mejladress sorteras och sparas även automatiskt vilket är i enlighet med vad arkivarien (som ansvarar för att alla mejl diarieförs) anser vara korrekt. Enligt Heggemann så är det vissa lärare som slänger mejl som egentligen räknas som offentliga handlingar även fast sådant måste arkiveras antingen i den egna brevlådan eller hos arkivarien på skolan.

Anledningen till att många anställda vidarebefordrar sin mejl till andra mejlprogram tror Sundblad har att göra med att många tycker att det är bekvämt att ha alla sina mejlkonton på ett och samma ställe (man kan nämligen koppla flera konton till Gmail), den här typen av mejlprogram är även bättre än vad CSC kan erbjuda. Sundblad tror dock att KTH:s webmail skulle kunna nå upp till samma standard, men problemet är resurserna. Då det inte finns något open source-program eller något som är till salu som är lika bra så skulle de bli tvungna att bygga sitt eget. Detta har gjorts en gång förut, men det var svårt att få det riktigt bra. I dagsläget använder de sig därför av en open source-variant.

CSC:s webmail är byggd som en nödlösning och är väldigt enkel, men vissa anställda tyckte att den var så bra att de använder den. KTH:s centrala mejlprogram är mer avancerat, det är det proffsigaste KTH kan åstadkomma enligt Heggemann. Använder man CSC webbserver så kan användaren själv skriva script så att programmet automatiskt sorterar i mappar i fortsättningen, då måste man dock lära sig viss programmering. Det finns en del hjälp som man kan få med detta, men det kan ändå vara svårt. KTH:s centrala program är enklare att använda då det är Windowsbaserat, där slipper man även scripta.

Ett annat problem med att många dirigerar om meddelanden till en webbaserad mejltjänst är även enligt Heggemann och Sundblad att Systemgruppen inte kan agera support för det som ligger på exempelvis Gmail. De mejl som går via CSC skall det finnas säkerhetskopierade. Men om mejlen dirigeras om till Gmail så kommer inte CSC kunna kopiera dem utan bara se i loggen för kontot som ligger under CSC att mejl kommit in och därefter skickats vidare. Det står i föreskrifterna för e-post att alla anställda på KTH ska skicka sina offentliga handlingar till en arkivarie, men Heggemann berättar att arkivarien har sagt att det går lika bra om mejlen finns dokumenterad i loggarna och nedsparad i systemet. Dock blir det problematiskt då de anställda dirigerar om mejl som inte finns nedsparad.

Det kan hända att post begärs ut eftersom att det är offentliga handlingar, då har man rätt att gallra ut privatmejl innan man lämnar ifrån sig mejlen. Det är därför det kan ta så lång tid om någon skulle begära ut alla mejl och den gallringen inte redan är gjord. Därför rekommenderar nu KTH alla sina anställda att göra en sådan gallring direkt när mejlen kommer in.

De flesta yngre som börjar på KTH, t.ex. doktorander, har redan sin mejl etablerad sen innan och känner inte till reglerna för mejlhantering på KTH, enligt Sundblad kan de inte förstå varför de inte får ha sin mejl kvar på Gmail. Lärare och de som är något äldre har dock lite mer förståelse för detta, men bara lite.

Trots möjligheten att koppla CSC:s mejl till många olika godkända program, så som

Heggemann har gjort när han kopplade den till Apples produkt, föredrar många fortfarande Gmail då det är så pass enkelt att använda och även är webbaserat vilket gör så att man kan komma åt det på alla datorer. Eftersom att man inte får dirigera vidare mejlen till en utomstående part har KTH:s centrala mejlsystem gjort så att det inte går att koppla deras konton till Gmail, dock kan man fortfarande göra det med CSC:s egna mejlsystem. Men eftersom CSC:s mejl nu kommer flyttas över så att den ligger på KTH centralt medför det att det inte kommer gå att vidarebefordra i framtiden.

Dropbox och Skype används också flitigt av de anställda, Skype går bra att använda då det räknas som ett vanligt telefonsamtal. Dock ska telefonsamtal och liknande egentligen också diarieföras om det är kommunikation utanför myndigheten, alla myndighetsbeslut skall nämligen diarieföras.

Heggemann och Sundblad tror inte att det skulle fungera att hindra de anställda att läsa sin mejl på helger eftersom att vid de tillfällen då det har blivit mejlstopp på CSC har det blivit kris när de anställda har insett att de inte kan mejla när de vill.

Bilaga 3 – Enkätundersökning

Fråga 12 - Hur tycker du att din mejlhantering fungerar i dagsläget?

Ganska bra, skulle önska mig ett sätt att sätta etiketter och kunna söka bra snarare än att använda mappar där ett mejl endast kan finnas i en mapp. (som Google mail helt enkelt.)
Bra
Min mailhantering fungerar bra. Jag använder automatiska verktyg för sortering, och sammanslagna inkorgar som jag kan komma åt från ett stort antal plattformar. Jag kan alltså när som helst få en överblick över vilka kategorier av mail som har kommit in, och kan prioritera utan att ens se mailens headers.
bra
Inga kommentarer
--
OK. Sökfunktionerna i epostprogrammen är numera så effektiva att det inte längre behövs så många mappar etc. Jag tror att jag har lite onödigt många prenumerationer vilket gör att ett ganska stort antal mail har begränsad relevans.
Det funkar ok. Jag har dragit ned tiden jag lägger på att svara och läsa mail (t.ex. maillistor) och nu tycker jag det funkar ok och gör mig inte stressad. Att få mail till mobilen har både för och nackdelar, men när man är hemma kan man t.ex. lägga undan mobilen om man inte vill se att man får mail.
Bra
"Jag får många mejl eftersom det ingår i mitt arbete att ha många kontakter. Volymen kan ibland vara stressande, men inte för att det gäller mejl. Det vore väldigt stressande om alla dessa människor kontaktade mig via telefon eller på kontoret. Det är viktigt att mejlläsaren har funktioner för att snabbt filtrera mejlen, t.ex. med etiketter. Jag lägger så lite tid som möjligt på sortering. Det är en avvägning mellan att upprätthålla en rimlig ordning och inte förlora tid på sortering. "
E-post är ett utmärkt sätt att kommunicera i arbetet. Utan e-post skulle jag inte kunna utföra mitt arbete och vara så produktiv som jag är. Men e-postläsande och e-postbesvarande tar väldigt mycket tid, och det är viktigt att man försöker hålla nere mängden onödiga brev, till exempel från elever på kurser genom att svar på alla vanliga frågor finns i kursinformation på kurswebben. Det enda e-postsystem som jag kan arbeta tillräckligt effektivt i är Alpine som är textbaserat. Grafiska system kräver så många klickningar, och tar för lång tid. Ett problem är bilagor som skickas i format som inte är enkelt läsbara på alla datorer.
"Det fungerar uselt eftersom jag inte hinner med. Det mesta av min post besvaras samma dag, men det finns alldeles för många saker som bara blir liggandes. Därför är mina svar på fråga 7 och 8 vanskliga. Det allra mesta som jag får besvaras samma dag, men det krävs inte mycket för att man ska komma efter.

<p>Att ha mejl tillgänglig på mobilen minskar min stress eftersom det är så mycket som jag kan hantera under dö-tid, dels på väg till och från jobbet, men än mer viktigt då jag är på språng. Jag har kontoret i Solna och det är möten och undervisning vid Valhallavägen som gör att en hel del tid är på buss."</p>
<p>fungerar bra</p>
<p>Fungerar bra, har filter för automatisk sortering. Inte stressande alls.</p>
<p>"Jag tycker det är viktigt att svara på sådant som är tydligt formulerat, som jag kan bättre än andra, och som jag är intresserad av. Allting annat struntar jag i, men i princip försöker jag hänvisa till någon annan auktoritet, tex webbsidorna för lediga jobb, eller till någon som kanske vill svara på frågan. Det visar sig ofta att frågor ändå blir obesvarade.</p> <p>Anledningen att jag inte känner till KTH:s regler för användning av epost är förstås att jag utgått från att de inte är särskilt användbara ens om de finns.</p> <p>Det är givetvis riskabelt för en statstjänsteman att på ett så uppenbart tydligt sätt bryta mot grundlagen, men nu är jag pensionär och gör precis vad jag vill...</p> <p>"</p>
<p>"Studenter mailar sina lärare alldeles för mycket. Det tar oerhört mycket tid att svara på studentfrågor där svaret står att finna i kursboken/på nätet. Det är inte heller ett alternativ för mig att inte svara, det är oartigt.</p> <p>Det skulle vara bra med en diskussion bland studenterna om att respektera andras tid..."</p>
<p>Under perioder med mycket inkommande mail kombinerat med mycket undervisning fungerar det dåligt.</p>
<p>"Ja, mailen gör mig stressad. Jag får oerhört mycket epost. Flera av frågorna i enkäten ovan var svåra att svara på. T.ex. hur ofta man kollar mail under arbetstid. Det beror på vad man jobbar med. Ibland måste jag koncentrera mig på något och låter bli mailen en hel dag eller mer. Hur snabbt man svarar hänger också ihop med dels vad man jobbar med just då och mailens karaktär. Korta enkla frågor besvarar jag oftast snabbt (inom några timmar) medan svårare frågor som kräver en arbetsinsats innan man svarar eller kräver att man tänker efter mycket, kan ta mycket längre tid. Om fråga 11: Jag trodde att man borde svara inom EN vecka. Jag försöker göra det men lyckas inte alltid."</p>
<p>"Fråga 3 är svår att besvara. Ofta kommer det mail som genererar arbetsuppgifter som man måste göra innan man besvarar mailet. Jag räknar dock bara den tid jag (tror) jag lägger effektivt på att skriva och svara på mail.</p> <p>Fråga 7: Vissa svarar jag på direkt, andra kan bli liggande längre eller kortare tidsperioder. Jag antar att jag kan ge ett snitt, men det säger inte så mycket...</p> <p>Jag försöker nedbringa tiden med mail. Om jag förväntar mig ett antal mail i ett ärende kan det lätt hända att jag väntar ett tag och sedan betar av alla dessa samtidigt. Ö.h.t. läser jag mail, men väljer att försöka besvara dem när det passar (e.g. jobba med den uppgiften när det passar, inte just samma sekund som det dyker upp ett mail om något)."</p>
<p>"Jag sorterar ej e-post.</p>

E-post hanteringen fungerar, men tenderar att ta för mycket tid."
"Det finns inga tillfredsställande mejlprogram! Hellre sortering vid behov (t.ex. bra sökkriterier) än ""flaggning"" av epost. Mejl som går att svara på direkt besvaras omgående. Övriga får vänta. Det svarsalternativet fanns inte med i er enkät. Mejl i sig är inte den högsta stressfaktorn. De fungerar mestadels som påminnelse till antalet öppna, svåra och arbetskrävande ärenden - det är stressande. "
Jag skulle kunna spara en del tid om jag kan få emailen automatiskt sorterade.
Skulle kunna tänka mig att ha flera mailkonton, en för varje systemroll. Idag kommer allt in i en enda tratt. Kan vara stressande ibland.
Den styr mycket min verksamhet. Riskerar att försämra systematik och långsiktigheten i arbetet.
"OK, trots spamfiltreringar väl mycket dumheter och ibland tvärtom, relevant datorpost i spamkorgen, som jag därför måste lolla då och då. Jag har använt datorpost sedan 1985 och finns antagligen i väldigt många listor, men i slutet på 80-talet var det bättre med ingen illvilja och kanske 10000 användare runt världen, men spridningen till nästan alla är fantastisk. Jag slänger allt jag kan direkt och sorterar i mappar för varje månad, varvid jag framför allt slänger brev med stora bilagor."
email har blivit ett verktyg som används för mycket --> för mycket oviktigt mail. Många använder "svar till alla" istället för att välja ut för vem svaret är verkligen viktigt.
"När det är mycket att göra i den vanliga verksamheten, som inför deadlines kan det ibland vara svårt att hinna med att hantera alla mejl. Viktiga mejl besvaras självfallet, liksom mejl som är enkla att åtgärda. Mejl som berör mindre prioriterade ärenden som dessutom kan innebära tidskrävande arbetsinsatser kan dock bli ligganden. Gällande sortering av mejl, har jag inte tillräcklig tid för att kunna ägna mig åt detta. Genom sökningsfunktionerna i moderna mejlhanterare går det vanligtvis bra att hitta äldre mejl ändå, bara man vet vad man ska söka efter."
Helt ok
"Hej! Jag tycker att mejlen är stressande över lag, och att det är svårt att inte distraheras av att man ofta måste kolla om något är viktigt eller inte. Spamfiltren fungerar dåligt tycker jag, en tredjedel av det som kommer är spam. Jag använder Inkorgen som ""kvar att åtgärda"" (i snitt 70-120 mejl som väntar på åtgärd) och slänger eller sorterar undan det som är åtgärdat i mappar. Ofta har man anledning att återkomma i något ärende. Problemet är då att diskkvoten för min mejl överskrids någon gång om året och jag får lägga en massa tid på att rensa. Jag är noga med att skilja på arbetsmejl och privat mejl. Jag vill inte ha arbetsmejl i mobilen, det skulle vara för stressande.
ÖVRIGT:

Jag tycker rent principiellt att e-post inte borde vara gratis, det borde kosta åtminstone några ören att skicka ett e-brev, med högre pris för tunga bilagor. Det skulle minska spammandet radikalt.

KTH:s dokumentmallar är knasiga, bara KTH-logotypen väger nästan 200 kilobyte. Snacka om onödiga kostnader för lagring.

Lycka till!
"

"Mycket dåligt. Jag har ett par tusen obesvarade mejl och under jäktiga perioder ökar den mängden med cirka fyrtio mejl om dagen. När jag får tid att läsa och svara är ärendet ofta överspelat. Jag försöker tala om för alla teknologer att det är direktkontakt som gäller - ring min mobil eller kom till mitt kontor, jag har ingen möjlighet att svara på hundratals mejl om dagen.

Har funderat på ett automatsvar: Ditt mejl är placerat i kö som nummer tvåtusensjuhundranittiofem. Vi spelar lite musik under tiden...

Det bästa med mejl är förstås att jag kan se vad jag har svarat. Ganska ofta får jag mejl av typen ""För tre år sen fick jag den här uppgiften av dej. Nu har jag gjort den ...""
"

Jag har inte lärt mig hur jag sorterar mail i KTH webmail, men det vore värdefullt.

Dåligt

"Mejlhantering gör mig mycket stressad. En anledning är den stora mängden och att mycket mycket arbete med kurs- och projektadministration ska hanteras via mail.

Jag har mejlen kopplad till min mobil. Jag upplever det som mycket positivt eftersom det ökar min möjlighet att planera mitt arbete. "

"I don't let myself be stressed by email. I read email only when I want to. Sometimes when I am busy I can go without email for 7-10 days.

I clean emai once a year or every 2 years.

I only read email in the mobile if I need to find something out. Very very seldom.

Did you talkt to Olle Bälter? Or looked out his thesis and publications. "

Bilaga 4 – Enkätundersökning, mejlanvändning på CSC

Denna undersökning sker anonymt och resultatet kommer att behandlas i en rapport i kursen Kandidatexamensarbete i Medieteknik DM129X.

1. Vilken avdelning på CSC tillhör du?

- NA - numerisk analys
- TCS - teoretisk datalogi
- CVAP - datorseende och robotik
- CB - beräkningsbiologi
- MID - medieteknik och interaktiv design
- TMH - tal musik hörsel
- PDC - paralleldatorcentrum
- Annan avdelning

2. Har du daglig kontakt med studenter via mejl?

- Ja
- Nej
- Vet ej

3. Hur lång tid av din arbetsdag lägger du i genomsnitt på att läsa och besvara arbetsmejl?

- Ingen tid
- Mindre än en timma
- 1-2 timmar
- 2-3 timmar
- 3-4 timmar
- Mer än 4 timmar

4. Hur lång tid av din arbetsdag lägger du på att sortera arbetsmejl?

Med sortera menas lägga i mappar/stjärnmärka/märka med etiketter

- Ingen tid
- En kvart
- En halvtimme
- En timme
- Två timmar
- Mer än två timmar

5. Ungefär hur ofta kollar du din arbetsmejl under arbetstid?

- Aldrig
- Sällan/vid speciella tillfällen
- 1-3 gånger per dag
- 4-6 gånger per dag
- 1-2 gånger i timmen

- Så fort jag får mejl

6. Ungefär hur ofta kollar du din arbetsmejl på fritiden?

- Aldrig
- Sällan/vid speciella tillfällen
- 1-3 gånger per dag
- 4-6 gånger per dag
- 1-2 gånger i timmen
- Så fort jag får mejl

7. Ungefär efter hur lång tid från det att du mottagit ett mejl estimerar du att du svarar på det?

- Jag svarar inte
- Inom en vecka
- Efter två till tre dagar
- Samma dag
- Inom 2-3 timmar
- Jag svarar direkt

8. Svarar du på alla mejl du får?

- Ja
- Nej, bara de som är relevanta för mig
- Svara aldrig på mejl
- Vet ej

9. Har du din arbetsmejl kopplad till din mobil?

- Ja
- Nej
- Vet ej

Om "ja" på fråga 9

a. Hur ofta kollar du din arbetsmejl i mobilen på arbetstid?

- Aldrig
- Sällan/vid speciella tillfällen
- 1-3 gånger per dag
- 4-6 gånger per dag
- 1-2 gånger i timmen
- Så fort jag får mejl

Om "ja" på fråga 9

b. Hur ofta kollar du din arbetsmejl i mobilen på fritiden?

- Aldrig
- Sällan/vid speciella tillfällen
- 1-3 gånger per dag

- 4-6 gånger per dag
- 1-2 gånger i timmen
- Så fort jag får mejl

10. Känner du till reglerna angående mejlhantering som gäller för anställda på KTH?

- Ja
- Nej
- Delvis

11. Inom vilken tidsram skall du ha svarat på ett mejl enligt reglerna som gäller för anställda på KTH?

- Så snart som möjligt
- Inom 24 timmar
- Inom 48 timmar
- Inom 3 veckor
- Obestämt
- Vet ej

12. Hur tycker du att din mejlhantering fungerar i dagsläget?

Utgå ifrån hur du sorterar och besvarar din mejl. Upplever du att mejlen gör dig stressad? Om du har mejlen kopplad till din mobil, påverkar detta dig på något sätt?

Tack för din medverkan till vårt kex-jobb och svensk forskning!

