

Učitelji in uporaba e-pošte

Teachers and Use of E-Mail

Nevenka Novak

Srednja šola Jesnice, Ulica bratov Rupar 2, 4270 Jesenice, Slovenija
nevenkanovak@siol.net

Povzetek

Ljudje elektronsko pošto uporabljamo za različne namene. Tako kot v normalnem okolju pri vsakdanjem komuniciranju z ljudmi, je potrebno tudi na internetu upoštevati poleg pravnih zakonov, ki predpisujejo, kaj je dovoljeno in kaj ne, določena pravila obnašanja in nepisane norme, če želimo, da bo komunikacija z ostalimi uporabniki potekala normalno in na spodobnem nivoju. Zasebnost je ustavna pravica posameznika in to naj ostane, dokler ne vpliva na delovne rezultate ter doseganje ciljev. Moralno obvezo do delodajalca in delavcev bi moral imeti vsakdo izmed nas, čeprav vemo, da vedno ni tako. Delodajalci morajo vedeti, kaj počnejo njihovi zaposleni. Zahtevani cilji naj bodo jasno postavljeni. Poznati morajo njihove motive za delo, njihove ambicije in usposobljenosti. Tako bodo dosegli mnogo več kot z nadzorom in z zapovedmi, kaj smejo in česa ne. Razmišljajo naj o tem, kaj naj počnejo, da bodo ljudje učinkoviti in uspešni.

Ključne besede: Elektronska pošta, delovno mesto, nadzor, uspešnost, zasebnost

Abstract

People use e-mail for various reasons. While communicating both in everyday life as well as via internet certain rules and laws should be followed. These rules and laws determine the established patterns of behavior and some written rules of what is allowed or not allowed in terms of successful and appropriate communication. Privacy is a constitutional right of every individual as long as it doesn't influence work results and achieving goals. Everyone should have a moral obligation to the employer and to his colleagues to do his work properly. The employers should know what their employees are doing. They need to know what their motives for work, ambitions and qualifications are. The tasks and goals should be clearly defined. This is the way that more can be achieved than by constant supervision and rules and commands of what the must or mustn't do. The employers are supposed to create new methods enabling their employees to be efficient and successful.

Keywords: E-mail, work place, supervision, efficiency, privacy

Uvod

Elektronsko pošto uporabljamo že vrsto let. Postala je nepogrešljivo orodje za poslovno komunikacijo pri vsakdanjem komuniciranju. Najdejo pa se tudi takšni, ki jo uporabljajo kot orodje za zadovoljitev "lakote" po informacijah. Brez elektronske pošte si ne moremo več predstavljati sodobnega poslovanja.

Je orodje za komuniciranje znotraj in med organizacijami, pa tudi kot nadomestilo za uporabo telefaksa, zlasti od takrat, ko lahko dokumente pošljamo kot pripete elektronski pošti. Raziskave potrjujejo, da je najbolj razširjena spletna storitev. V Sloveniji jo uporablja tri četrtine rednih uporabnikov interneta.[2]

Elektronska pošta

Elektronska pošta uporabnikom omogoča elektronsko pošiljanje, prenos in sprejem obvestil brez prisotnosti prejemnika poročila v času prejema elektronskega obvestila. Za razliko ostalih komunikacijskih orodij je neosebna, hitra, enostavna, predvsem pa cenejša kot tradicionalna pošta in primerna za distribucijo obvestila večjemu številu uporabnikov. Ne smemo pa pozabiti, da ima vsaka dobra stvar tudi svoje slabosti. Če bomo upoštevali priporočila in se izognili slabostim, bomo lahko še dolgo uživali v prednostih tega načina komuniciranja.[7]

• Prednosti

Zanesljivost delovanja e-pošte je dokaj velika in se lahko primerja z zanesljivostjo običajne pošte. Zanj je značilno, da je: hitra in cenena, naslovnik jo prebira po svoji volji, na sprejeto sporočilo je mogoče odgovoriti na preprost način ali pa ga poslati komu tretjemu, istočasno se lahko razpošlje večjemu številu naslovnikov; sporočilo je lahko izdelano avtomatično kakor tudi odgovor, kateremu se lahko pripne drugo besedilo, animacija, slika, zvočni zapis ipd.

E-pošta nam prinaša posredne (finančni prihranek) in neposredne koristi (boljša informiranost). Slednje je eden od ključnih pogojev uspešnega poslovanja. Skratka vsem prinaša osebne in delovne koristi.[4]

• Slabosti

Elektronska pošta poleg omenjenih prednosti v sebi skriva tudi številne pasti. Zavedati se moramo, da je njena slabost nezaželena e-pošta oz odpadna pošta (ang. junkmail), se preko nje prenašajo virusi, ni povsem varna, saj jo na poti lahko prestrežejo tudi drugi, se v nekaterih državah uporablja kot dokazno gradivo na sodiščih ali pa je razlog za tožbo ter je kot osebna in poslovna pošta zaposlenih v organizaciji v lasti računalniškega sistema oz. delodajalca itd. [8]

V podjetjih se menedžerji zavedajo tako prednosti kot slabosti elektronske pošte in iščejo poti, ki bi zaposlenim pomagale do večje učinkovitosti in uspešnosti na delovnem mestu. Zavedajo se, da sama ponudba uporabe e-pošte delavcem, še ne pomeni, da jo bodo znali pravilno in učinkovito uporabljati.[4,3]

Pravilnik o uporabi e-pošte

Zaposleni ponekod v uspešnih organizacijah ob vstopu na delovno mesto podpisujejo izjavo, da bodo na primer vsaj dvakrat na dan prebirali elektronsko prispela sporočila, ki so jih dolžni brati ter nanje odgovarjati, saj elektronsko poslovanje sodi v njihovo delovno obveznost.

Nekateri zaposleni so nad uporabo elektronske pošte navdušeni, medtem ko se je drugi še vedno uspešno izogibajo in s tem organizaciji povzročajo neuspešno izvajanje nalog. Da pa bi v podjetju preprečili preveliko zmanjšanje produktivnosti zaposlenih, ki se preveč ukvarjajo s pošiljanjem privatne pošte in razpošiljanjem zabavnih datotek med delovnim časom, je koristno, da se znotraj podjetja sestavi pravilnik o uporabi e-pošte na delovnem mestu. Ta lahko podjetje obvaruje pred marsikatero težavo, ki bi lahko nastala kot posledica nepravilne uporabe e-pošte.

Za podjetje, ki se bo takšnega pravilnika lotilo, je priporočljivo, da v njem opredeli kdaj, kako in na kakšen način morajo zaposleni odgovarjati na sporočila strank in partnerjev, kakšne nevarnosti jim pretijo zaradi uporabe e-pošte in kako se jim izogniti. Navedejo na tudi vsebine, ki se ne smejo razpošiljati ter na kakšen način se bodo pošiljale zaupne vsebine in v kolikšni meri je dovoljena uporaba e-pošte v osebne namene ipd.[6]

Zaupate svojim delavcem ?

Pravijo, da dober delodajalec delavcem vedno dopusti toliko svobode, zasebnosti in osebnega dostojanstva na delovnem mestu, da se bo delavec počutil človeško. Delodajalci, ki se odločajo za večanje nadzora nad zaposlenimi, izpostavljajo domnevne pozitivne učinke nadzora. Obstajajo pa tudi strokovna mnenja, da so pozitivni učinki nadzora le kratkotrajne narave in na dolgi rok vodijo k doseganju slabših rezultatov. Nasprotniki nadzora zaposlenih pa zatrjujejo in dokazujejo, da večanje nadzora izkazuje nezaupanje delodajalca do zaposlenih, iz česar sledi, da če delodajalec ne zaupa delavcu, zakaj bi delavec zaupal delodajalcu. Z večanjem nadzora naj bi hkrati upadala motivacija delavcev, saj ne temelji več na medsebojnem zaupanju in spodbudah, temveč zgolj na strahu pred morebitnimi sankcijami.[6]

Zasebnost

Delodajalci ne bi smeli preverjati elektronske pošte delavcev. Navedeno področje pri nas ureja Zakon o varstvu podatkov (ZVOP-1). Navedeno zakonsko določilo v praksi pomeni, da lahko delodajalec v elektronsko pošto zaposlenega (če tudi je to službeni naslov) vpogleda samo, če ima za to zakonsko podlago ali privolitev posameznika, s tem da ga ne bi smel prositi za generalno privolitev, temveč v okviru načela sorazmernosti, obenem pa naj ga seznani o morebitni prepovedi e-pošte za osebne namene (npr. zaradi nevarnosti nezaželene pošte – SPAM) in s tem povezanim vpogledom v elektronsko pošto zaposlenega. Poskrbeti je potrebno za komunikacijo, ki bo varna in zakonsko neoporečna.[5]

Kako hitro in točno slovenska podjetja odgovarjajo na e-pošto?

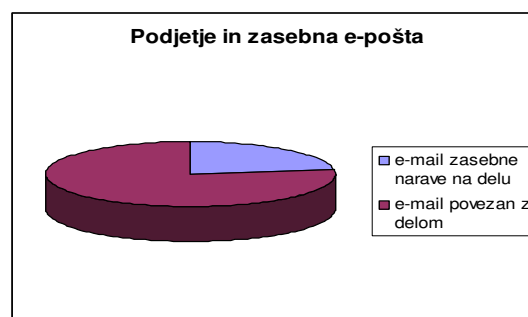
Podjetja vsak dan dobivajo kopico elektronskih sporočil z najrazličnejšimi vsebinami. Zato je še toliko pomembnejše, da nanjo odgovarjamo ažurno in prijazno in s pravilnimi informacijami. Da bi preverili ažurnost slovenskih podjetij pri odgovarjanju na elektronsko pošto, so v podjetju Glavni trg izvedli raziskavo. Z njo so merili odzivnost slovenskih podjetij ter slog odgovarjanja. Glavne ugotovitve raziskave so pokazale, da je stopnja odgovorov zelo nizka, da so načini sporočanja informacij zelo različni in da je pravilna uporaba nove komunikacijske tehnologije na zelo nizkem nivoju. Pokazali so, da bo na področju odzivnosti preko e-pošte v SLO potrebno še marsikaj postoriti. Svetlejšo plat raziskave pa so prikazali podatki, kjer sta bili predstavitev informacij in odzivnost zgledni ter profesionalni.[1]

Uporaba e-pošte v poslovnem svetu

Primož Žižek, MBA iz novomeškega podjetja Glavni trg, ki se ukvarja s komunikacijskim menedžmentom, ne dvomi v velik pomen e-pošte. Pravi, da se bo njena uporaba povečevala premo sorazmerno s povečevanjem uporabnikov. Dejstvo je pa tudi, da sodobni informacijsko kompetentni poslovneži vse več časa preživijo za računalniki in virtualno komunikacijo. Predvideva, da se bodo storitve vse bolj integrirale, saj so že sedaj na voljo tehnologije, ki dopolnjujejo in nadgrajujejo koncept e-pošte (npr. tehnologija RSS; Skype, spletne konference ipd.).[2,9]

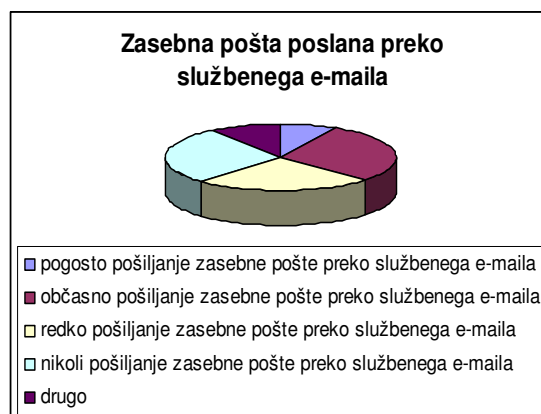
Podjetja in zasebna e-pošta

Graf 1: Podjetja in zasebna e-pošta



V podjetjih je veliko e-pošte zasebne narave. Raziskovalni podjetji Mirapoint in Radicati Group sta objavili raziskavo. Ta je pokazala, da je 23 odstotkov e-pošte v podjetjih zasebne narave in ni povezana z delom. Ta pa skupaj z nezaželeno pošto skupaj predstavlja približno polovico.[2]

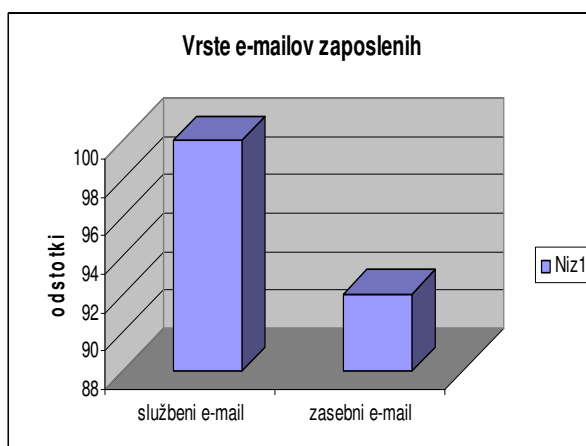
Graf 2: Zasebna pošta poslana preko službenega e-maila



8 odstotkov zaposlenih pogosto pošilja zasebno pošto preko službenih e-poštnih naslovov, 29 odstotkov uslužbencev to počne občasno, 25 odstotkov to počne redko, 28 odstotkov tega sploh ne počne, a 10 odstotkov je namenjeno preostalim.

72 odstotkov zaposlenih priznava, da preko službene pošte pošilja fotografije, kratke videoposnetke, smešnice ipd., 12 odstotkov ji celo krši avtorske pravice ter zaseda prostor na strežnikih in porablja veliko pasovne širine.[2]

Graf 3: Službeni in zasebni e-mail



Zaseben e-poštni naslov ima 92 odstotkov anketiranih in kar 25 odstotkov od teh jih redno pošilja službeno pošto na svoj zasebni naslov. 62 odstotkov anketiranih pa službeno pošto pošilja z zasebnega e-poštnega naslova, s čimer je ogrožena tudi varnost zaupnih podatkov podjetij.[2]

Uporaba e-pošte v praksi

Tabela 1: Uporabnost e-pošte v praksi

Spol: moški ženska

Starost: 0-25 26-45 46- 55 56 in več

Delovno mesto: učitelj učitelj praktičnega pouka

	v službi	doma	doma in v službi	drugje/nikjer
Kje uporabljate e-pošto	8%	24%	62%	2% 4%

	takoj	v prvi uri	do 24 ur	nad 24 ur/nikoli
Kako hitro odgovarjate na e-pošto	6%	4%	46%	40% 4%

Povprečno koliko elektronskih sporočil	0	1	2	3-5	6-10	11-19	20 in več
pošljete na dan	30%	32%	22%	10%	6%	0%	0%
sprejmete na dan	22%	10%	10%	40%	6%	10%	2%

Delovno mesto	nikoli	včasih	pogosto	redno
Odpiranje osebne e-pošte	26%	54%	16%	4%
Odpiranje službene e-pošte	26%	40%	20%	14%
Pošiljanje osebne e-pošte	46%	50%	2%	2%
Pošiljanje službene e-pošte	30%	48%	12%	10%
Pošiljanje službene pošte na svoj naslov	58%	28%	8%	6%
Pošiljanje službene pošte z zasebnega elektronskega poštnege naslova	48%	40%	8%	4%
Sporazumevanje s sodelavci preko e-pošte	28%	56%	10%	6%
Doživljanje stresa zaradi ogromne količine e-pošte, ki jo moram obvladovati	68%	28%	2%	2%
Uporaba e-pošte pred poukom	30%	38%	26%	6%
Uporaba e-pošte med odmorom	44%	48%	8%	0%
Uporaba e-pošte med uro	90%	10%	0%	0%
Uporaba e-pošte po pouku	50%	36%	10%	4%
Kako se pravilno slovensko imenuje znak @	pravilno 8%	nepravilno 52%	ne vem 40%	

Naslov mojega anketnega vprašalnika je bil Uporaba elektronske pošte v sodobnem komuniciranju. Vprašalnik sem dala v reševanje pedesetim sodelavcem. V njem sem jim zastavila nekaj aktualnih

vprašanj v zvezi z elektronsko pošto ter jih razvrstila glede na spol, starost in delovno mesto. Pri tem sem se zavedala, da je delo učitelja ter s tem možnost uporabe e-pošte na njegovem delovnem mestu specifično in bodo tudi rezultati drugačni. Me je pa zanimalo, kdaj, kje, kako pogosto in pravilno uporabljajo elektronsko pošto.

Med anketiranimi je bilo 15 odstotkov moških in 35 odstotkov žensk.. Med njimi je bilo 80 odstotkov učiteljev ter 20 odstotkov učiteljev praktičnega pouka. Povprečna starost je 40 let. Kar 62 odstotkov anketiranih uporablja e-pošto tako doma kot v službi, a presenetljivo 4. odstotki nikjer in nikoli. 46 odstotkov na pošto odgovori v času štiriindvajsetih ur a le 6 odstotkov takoj. Preko celotne ankete se pojavljajo 4 odstotki anketiranih, ki e-pošte sploh ne uporabljajo nikoli in nikjer, s tem da so starostno v srednji skupini. Dnevno ji dobra polovica pošlje vsaj eno sporočilo, a le šest odstotkov jih uspe poslati tja do šest sporočil. Povsod pa je večji odstotek prejetih sporočil a jih kljub temu ne presega števila dvajset.

V nadaljevanju sem ugotavljala kako je z e-pošto na samem delovnem mestu. Tako osebne kot službene pošte nikoli ne odpira 26 odstotkov anketiranih. Kar 54 odstotkov pošte pa je osebne narave in ni povezana z delom. Le 14 odstotkov jih redno odpira službeno pošto, 28 odstotkov pogosto, 40 odstotkov včasih ter 26 odstotkov nikoli, kar je lahko zaskrbljujoče. 10 odstotkov jo redno pošilja a velika večina to počne le občasno. 6 odstotkov anketiranih pošilja službeno pošto na svoj naslov redno, 8 odstotkov pogosto, preostali pa skoraj nikoli. 48 odstotkov jih nikoli ne pošilja službeno pošto z zasebnega elektronskega poštne naslova, 40 odstotkov to počne včasih, 8 odstotkov pogosto in 4 odstotki redno, s čimer pa je ogrožena varnost zaupnih podatkov šole. Zaradi ogromne količine pošte, ki jo morajo obvladovati, pa jih kar 68 odstotkov doživlja stres na delovnem mestu. Ker je delo v šoli drugačno kot v pisarni za računalnikom, je povsem pričakovan odstotek glede uporabe e-pošte med uro, saj je takrat ne uporablja 90 odstotkov anketiranih. Le 10 odstotkov je takšnih, ki to počne včasih in predvidevam, da so to učitelji praktičnega pouka, katerim narava dela to dopušča. Uporaba e-pošte med odmorom je največja, manjša po pouku in najmanjša pred poukom.

Zanimalo pa me je poznavanje znaka @ in njegovo pravilno slovensko poimenovanje (pri). Pravilno jih je odgovorilo 8 odstotkov, nepravilno 52 in 40 odstotkov jih je podalo odgovor ne vem.

Iz raziskave je lepo razvidno da naši delavci pogosteje uporabljajo e-pošto doma, saj jim delo, ki je vezano na prisotnost v razredu tega ne omogoča med poukom. Tukaj nas torej ne more skrbeti zaradi nedela v povezavi z uporabo e-pošte in z njo povezane delovne neuspešnosti. Več bi morali delati na tem, da bi zaposlene naučili učinkovite in pravilne uporabe, saj jih več kot polovica elektronske pošte sploh nikoli ne uporablja ali pa to počne le včasih. To bi dosegli z dobro organizacijo, motiviranjem in ustrezno ter zadostno opremljenostjo z računalniki.

Vsekakor pa velja ob vsem tem upoštevati pet dobrih nasvetov:

- določite si največ tri termine za pregledovanje pošte,
- določite si časovno omejitev za odgovarjanje na pošto in jo spoštujte,
- onemogočite si avtomatsko oznanjanje prejete pošte,
- uporabljajte filtre, ki vam samodejno sortirajo pošto v zelene mape,
- ne odlašajte z odgovori; pošto na katero nimate časa odgovoriti, posredujte sodelavcem.[1,9]

Zaključek

Elektronsko pošto v poslovnem svetu uporabljamo tako v osebni komunikaciji kot v odnosih s poslovnimi partnerji. Poleg tega je tudi močno orodje na področju trženja. Elektronska pošta je seveda

povečala produktivnost podjetij, vendar pa prepogosto preverjanje e-pošte ni dobro. Podjetja bodo morala naučiti delavce upravljanja z elektronsko pošto.

V podjetjih se menedžerji zavedajo tako prednosti kot slabosti elektronske pošte in iščejo poti, ki bi zaposlenim pomagale do večje učinkovitosti in uspešnosti na delovnem mestu. Zavedajo se, da sama ponudba uporabe e-pošte delavcem, še ne pomeni, da jo bodo znali pravilno in učinkovito uporabljati.

Literatura in viri

1. Huber, J. Poslovna raba elektronske pošte <http://www.revija.mojedelo.com/karierni-razvoj/poslovna-raba-elektronske-poste-206.aspx>
 2. Žižek, P. Elektronska pošta, kraljica interneta. (2007-140-05).
<http://mobilnipotepi.blog.si/ol.net/2007/09/18/elektronska-posta-kraljica-interneta/>
 3. Majerle, S. Elektronsko poslovanje v malih podjetjih. <http://www.ris.org/>
 4. Lokar, M. O elektronski pošti. <http://www.educa.fmf.uni-lj.si/izodel/gradiva/posta/mail.htm> (2002-07-01)
 5. Stipič, S. Varstvo zasebnosti: Zasebnost na delovnem mestu.
<http://www.revijakapital.com/kapital/davcno-financno-svetovanje.php?idclanka=5636>
 6. Zlatnar, M.G. Nadzor nad zaposlenimi – podjetje korak v prednosti – da ali ne?
<http://www.revija.mojedelo.com/hr/nadzor-nad-zaposlenimi-podjetje-korak-v-prednosti-da-ali-ne-865.aspx>
 7. Gruban, B. Znete učinkovito uporabljati pošto? (2006-18-05)
<http://www.dialogos.si/slo/predavanja/planetgv-ktps/gradiva/acrobat/elektronska-posta.pdf> v obliki html
- Urbanija, A. Neželena pošta, kako se je ubraniti. Revija Tajnica, nov. 2001
9. Grošelj, B. Prešern, S. Informatika za podjetnike. Portorož: Visoka šola za podjetništvo, 2000.

Moje ime je Nevenka Novak. V letih 1983-1987 sem končala SŠPRNMU (Srednja šola pedagoško računalniške in naravoslovne usmeritve). Na Filozofski fakulteti v Ljubljani sem zaključila študij slavistike in pedagogike ter si na UP Turistica-Visoka šola za turizem pridobila Certifikat o nacionalni poklicni kvalifikaciji (turistični animator/turistična animatorka). Obiskovala sem razne seminarje z različnih področij in se vključevala v timsko delo v okviru šolskih, izvenšolskih ter turističnih dejavnosti. Leta 2008 pa sem se udeležila tudi mednarodne konference s področja informatike v Beogradu, Herceg Novem in Kranjski Gori.

My name is Nevenka Novak. During 1983-1987 I attended Grammar School (of Pedagogical, Natural and Computer Science). I am graduated from Slovenian language and Pedagogy at the Faculty of Arts at the University of Ljubljana. I obtained a national certificate for touristic guide and animator at UP Turistica – College of Tourism. I have attended several seminars from different subjects and have participated in team work in terms educational as well as tourism activities. In 2008 I attended international conferences in information technology in Belgrade, Herceg Novi and Kranjska Gora.