

>>>E-mail-kommunikation

Anette Grønning, ph.d.
Post doc., Syddansk Universitet

Temamøde
Odense Lærerforening
20. november 2007

>>>Program

- Kort introduktion
- E-mailen som genre
 - Udvalgte problemstillinger
 - Styrker og svagheder
- Forslag til et minimum af afklaring
- Lidt om e-mailens fremtid

- Spørgsmål/dialog – gerne undervejs

© Anette Grønning

>>>E-mailen i det offentlige rum

- Hotline til klasselæreren. Fyens Stiftstidende 10.11.07
- Borgmester: Så åbn dog mailen! Fyens Stiftstidende 28.8.07
- Danmarks Radio: Ydmygende prikkerunde med besked om møde via sms eller mail. Jyllandsposten 12.6.07
- Offentlige og private virksomheder lover hurtigere e-mail-svar. Politiken 20.3.07
- Kulturministerens e-mail på afveje. Berlingske 17.3.07
- Regions-kommunikationsdirektør: Mailen sætter dagsordenen. Fyens Stiftstidende 7.3.07
- Borgerservice: En uge om at besvare en e-mail. For dårligt, erkender kommunens kommunikationschef. Fyens Stiftstidende 8.2.07

© Anette Grønning

>>> E-mailen som genre

- Barn af brevet og telefonsamtalen med rødder i både interaktivitet (mediet), mundtlighed og skriftlighed
- Mundtlighed: mulighed for hurtigt svar, uformel skrivestil
- Skriftlighed: mulighed for redigering, udprinting
- Særegne træk: nå mange på en gang, asynkron fleksibilitet og dokumentation af næsten-talte budskaber

© Anette Grønning

>>> E-mailens forskellige formål

- Opslagstavle
Gøre information tilgængelig for mange uden at forvente svar
- Postbud
Fremsende dokumenter som vedhæftede filer for information eller for at få kommentarer
- Samtale
Udveksle information, planlægge og diskutere, danne tråde i form af fx spørgsmål og svar

(A. Kankaanranta)

© Anette Grønning

>>> Historier fra det virkelige skoleliv

- Lederen
forældrehenvendelse om en lærer, der flere gange er set køre over for rødt i krydset foran skolen
- Læreren
ros fra forældre, krise mellem tre børn
nyhedsbrev til alle e-forældre
- SFO-personalet ønsker
info om legeaftaler hver dag inden 12:30

© Anette Grønning

>>> Roller

- Institutionel rolle: at tale på vegne af institutionen ("vi", "skolen")
Formel stil – neutral, saglig
Relation: distance, asymmetri

- Personlig rolle: at tale på vegne af sig selv ("jeg", "du")
Uformel stil – positiv, kærlig
Relation: nærhed, symmetri

© Anette Grønning

>>> E-mailens betingelser

- Indholdskommunikation
 - > Projektet, faget, lejrskolenKonkrethed (facts)

- Relationskommunikation
 - > Anerkendelse, ligegyldighedAntisocial <> hypersocial

- Relationskommunikationen betinger indholdskommunikationens vellykkethed

© Anette Grønning

>>> Afsender-modtager-kompleksitet

- En-til-en (til: Ole Green Sørensen)
- En-til-flere (til: team 3)
- Indkopierede modtagere (til: Ole Green Sørensen, cc: Jane Jegind)
- Usynlige modtagere (Bcc)
- Videre sendelse (kendte og ukendte modtagere)

© Anette Grønning

>>> **Emnefeltet**

- Det aller mest statiske felt
- Uudnyttede muligheder

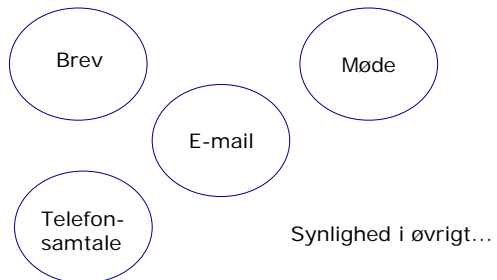
- Emne:
- Emne: Forældremøde
- Emne: Forældremøde efterår
- Emne: Forældremøde efterår 2007
- Emne: Forældremøde 5.C efterår 2007

© Anette Grønning

>>> **E-mailen som kommunikationsform**

- Brev ↔ Samtale
- Tidsbesparende ↔ Tidsrøvende
- Stærk ↔ Svag kommunikationsform
- Hypersocial ↔ Antisocial

© Anette Grønning



© Anette Grønning

>>>Tilstedevær

- *Interactivity*: gensidig påvirkning
- *Facework*: forhandlingen af individets *face*
- *Social Presence*: gensidigt tilstedevær

■ Kan vi adskille processen med at etablere mellemmenneskeligt nærvær fra kompensationen for fysisk tilstedeværelse og interaktion?

© Anette Grønning

>>>Udvalgte analysekategorier

- Reference
pronomener, undertegnede, Lillebyskolen
- Spørgsmål og svar
ja/nej- og hv-spørgsmål (+ svar)
- Diskursmarkører
da, dog, jo, nok, nu, sgu, skam, vel og vist
- Grafiske elementer
:-) ... !?!?! *super* ÅÅÅHHHH Øhhh

© Anette Grønning

>>>Hvorfor vælge en e-mail?

- Når der er ønske om dokumentation
- Når modtageren ikke tager telefonen
- Hurtigt gang i en beslutningsproces
- Når du vil give modtageren mulighed for (øjeblikkelig) respons på "skrift"
- Når mange er involverede

© Anette Grønning

>>>Fordele (ifølge medarbejderne)

1. Tidsbesparende
2. Giver modtageren mulighed for øjeblikkelig skriftlig respons
3. Sætter hurtigt gang i en (elektronisk) dialog
4. God som dokumentation
5. Nemt at medsende dokumenter
6. Kan kommunikere med mange samtidig uden at mødes fysisk
7. Personlig
8. Juridisk bindende

© Anette Grønning

>>>Ulemper (ifølge medarbejderne)

1. Fare for at blive misforstået
2. Risiko for at det man skriver bliver videresendt/misbrugt
3. Upersonlig
4. Indimellem får man kun brudstykker af en dialog
5. Tidskrævende
6. Svær at arkivere korrekt
7. Medsendte dokumenter kan være svære at håndtere
8. Tvivl om det juridiske aspekt

© Anette Grønning

>>>En e-mail fordrer et svar

Communicating online involves a minor but real personal risk, and a response – any response – is generally interpreted as a success while silence means failure.

Feenberg (1989:23)

© Anette Grønning

>>>Tavshed

At vælge at kommunikere tavshed sender potentielt signaler om fx:

- Lige gyldighed
- Usikkerhed
- Travlhed

© Anette Grønning

>>>E-mailens genrekompnenter

- Indledende henvendelsesform (herunder både brevhoveder, tiltaleformer og taksigelse)
- Formål (ofte i form af et spørgsmål eller svar på et spørgsmål, også kaldet en åbning)
- Baggrund (begrundelse for interaktionsturen)
- Turoverdragelse eksplicit
- Kommentar
- Afsluttende henvendelsesform

Alle elementer er fakultative
Element 2, 3, 4 og 5 kan bytte plads

© Anette Grønning

>>>Indledende henvendelsesform

- Knap en fjerdedel (22%) af interaktionerne indledes med en form for direkte tiltale kendt fra papirebrevnormen ved traditionel brevskrivning.
- Der ses to tiltalemønstre:
Godt halvdelen af interaktionerne med en direkte tiltaleform som "Kære", "Hej", "Hejsa", "God morgen" eller "Goddag".
Knap halvdelen af interaktionerne med en direkte tiltaleform skriver mere distancerende: "Att. Lillebyskolen/sag/person", "Til rette vedkommende", "Vedr." ligesom indledning med dato og hele brevhoveder forekommer.

© Anette Grønning

>>>Formål

- Ofte i form af et spørgsmål eller svar på et spørgsmål (en åbning)

- *I forbindelse med lejrskolen i næste måned vil vi lige høre, om det kan lade sig gøre at (...)*

© Anette Grønning

>>>Baggrund

- Begrundelse for interaktionsturen

- *Da vi som tilflyttere er helt nye i kvarteret og på skolen, håber vi det er ok at du skal (...)*

© Anette Grønning

>>>Turoverdragelse

- Eksplicit

Jeg modtager meget gerne en bekræftelse på vores tilmelding

Vi forventer at høre fra dig

Send mig dit svar inden den 23. maj kl. 12

- Implicit

E-mailen fordrer et svar

© Anette Grønning

>>>Kommentar

- *Det var ellers en flot tid du fik i Eventyrløbet i torsdags!*
- *Bor din søster stadig i Stockholm?*
- *Er han ikke blevet sådan lidt hm..hm...*

© Anette Grønning

>>>E-mail-politikker - eksempler

- Gør klart rede for dine forventninger til modtageren, og spar så meget på modtagerens tid som muligt. En mail, som kan læses i sin helhed på skærmen, opfattes meget hurtigt. Undgå derfor e-mails på mere end ca. 25 linjer. Lange e-mails handler ofte om flere forskellige ting. Del dem op i flere, korte e-mails med hvert sit emne.
- Skynd dig langsomt, læs altid din mail igennem mindst en gang, inden du sender den. Sender du til flere, bliver din e-mail læst flere gange, og så er det endnu mere ærgerligt (dumt) med fejl, der kunne have været undgået.

© Anette Grønning

>>>E-mail-politikker - eksempler

- Brug forkortelser med forsigtighed, specielt når din læserskare er stor. Men anvendelse af alle officielle forkortelser (fx som de findes i Retskrivningsordbogen) er naturligvis helt ok.
- Husk at ændre emnelinjen, hvis den ikke er dækkende for din e-mails indhold. En lang række "Vedr.,Vedr., Vedr." er tom information i den ellers så vigtige emnelinje.
- Kædemails må aldrig videresendes fra kommunens arbejdspladser.

© Anette Grønning

>>>E-mail-politikker - eksempler

- Mindst en gang om dagen skal alle e-mails i indbakken være læst. Nogle mennesker foretrækker at læse indkomne e-mails løbende. Pas på, at der ikke herved opstår en unødvendig stress-påvirkning. Undgå helt at have pop-up og lyd om nye mails. Det er forstyrrende og stress-skabende.
- Svartider på interne e-mails må du vurdere konkret for hver enkelt henvendelse. Husk, at afsenderen kun kan forvente reaktion på e-mails, hvor du står under Til.
- Formelle henvendelser journaliseres, behandles og arkiveres som al anden indgående post.

© Anette Grønning

>>>Autosvar

Fra: Pia Andersen
Sendt: 22-11-2007 13:13
Til: Anette Grønning
Emne: Re: Møde i 4.D

Tak for din e-mail. Jeg er på kursus fra mandag den 19. november til fredag den 23. november. Hvis det er meget presserende, kan du kontakte min kollega, Bent Jepsen på telefon 56 43 78 97 eller via e-mail: bjep@lillebyskole.dk

Ellers vender jeg tilbage til dig mandag den 26. november, og du behøver ikke at sende din e-mail igen.

Venlig hilsen
Pia Andersen
Lilleby skole
Telefon: 1123 4567

© Anette Grønning

>>>E-mailen er velegnet til

- Informationer, nyheder og oplæg til møder
- Tovejs-kommunikation
- At lave aftaler (nemtest mellem få)
- At skabe kontakt uden at forstyrre

- Ofte hurtigere og sikrere end seddel i tasken

© Anette Grønning

>>>Et minimum af afklaring (skolen)

Forventningsafklaring hele skolen i form af leveregler eller politik:

- Hvor ofte skal jeg som ansat tjekke min indbakke og skolens intranet?
- Hvor hurtigt forventes jeg at svare på E-mails fra forældre/elever? E-mails fra leder/kolleger?
- Hvad gør jeg ved fravær (sygdom, kurser, orlov)?
- Deler vi vores e-mail-erfaringer?

© Anette Grønning

>>>Et minimum af afklaring (klassen)

Forventningsafklaring i den enkelte klasse (fx på forældremøde):

- Hvad er de gensidige forventninger til hhv. læsning og besvarelse af e-mail?
- Hvilke slags informationer kan lærerne sende til forældrene via e-mail?
- Hvilke slags informationer kan forældrene sende til lærerne via e-mail?
- Hvilke slags informationer kan forældre sende til hinanden?
- Hvordan håndteres eventuelle problemer, der måtte opstå undervejs?

© Anette Grønning

>>>Det skal sikres, at

- alle er interesserede i og har adgang til at bruge e-mail som kommunikationsform
- der udarbejdes en mailingliste – som løbende bliver ajourført
- alle accepterer – og respekterer de aftaler, som er indgået omkring brugen af e-mail
- der er forståelse for, at det ikke er alt indhold, der egner sig til e-mail

© Anette Grønning

>>> **Personoplysninger i tre kategorier**

- Almindelige personoplysninger
- Rent private oplysninger
- Følsomme og fortrolige personoplysninger

© Anette Grønning

>>> **E-mailens fremtid**

- Ved at mase det traditionelle brev ud
- Presses selv af chat og sms
- Signalværdi?

- At møde verden der, hvor verden er
- Overset potentiale for videndeling
- At deltage i et e-mail-univers er både en handling og en måde at høre til på

© Anette Grønning

>>> **Læs meget mere**

1. Feenberg, A. (1989) The written world. In R. Mason & A. Kaye (Eds.) *Mindweave: communication, computers and distance education* (22-39). New York: Pergamon Press.
2. Goffman, E. (1959) *Presentation of self in everyday life*. New York: Doubleday Anchor.
3. Grandt, Anette (2004) *Kære forældre: inspiration til elektronisk kommunikation mellem skole og hjem*. Århus: Århus Kommune Skolevæsen
4. Grønning, Anette (2006) *Personen Bag Tilstedevær i e-mail som interaktionsform mellem kunde og medarbejder i dansk forsikringskontekst*. Frederiksberg: Samfundslitteratur
5. Grønning, Anette & Pedersen, Line (2007): *E-mail-kommunikation*. Frederiksberg: Samfundslitteratur
6. Herring, S.C. (2004b) *Computer-Mediated Discourse Analysis: An Approach to Researching Online Behavior*. In S.A. Barab, R. Kling & J.H. Gray (eds.) *Designing for Virtual Communities in the S.o.L.* (338-376). New York: Cambridge University Press.
7. Koch, Peter & Oesterrreicher, Wulf (1990) *Gesprochene Sprache in der Romania*. Tübingen: Niemeyer
8. Tu, Chih-Hsiung (2002) *The Measurement of Social Presence in an Online Learning Environment*, *International Journal on E-Learning*, Vol. 1, No 2, p. 34-45
9. Van den Hooff, B., Groot, J. & De Jonge, S. (2005). *Situational influences on the use of communication technologies: a meta-analysis and exploratory study*. *Journal of Business Communication* 42(1), 4-27.

© Anette Grønning
