

UČINKOVITOST KOMUNICIRANJA PREKO E-POŠTE NA DELOVNEM MESTU

Ana David, Sara Lešnjak in Tjaša Poglej

Filozofska Fakulteta, Univerza v Ljubljani

Povzetek

Z razvojem tehnologije se je spremenila tudi uporaba komunikacijskih medijev, zato se nam zdi pomembno preučiti vpliv tehnologije na delovnem mestu in kako ta vpliva na komunikacijo med zaposlenimi. V našem članku se bomo osredotočile na komunikacijo preko e-pošte med zaposlenimi. Pri tej vrsti komunikacije med zaposlenimi nas je najbolj zanimala njena učinkovitost pa tudi zaznane prednosti in pomanjkljivosti. Oblikovale smo vprašalnik o uporabi e-pošte med sodelavci, udeležence pa smo zbirale preko e-pošte in družbenih omrežij. Vprašalnik je izpolnilo 271 zaposlenih iz različno velikih organizacij, ki so zaposleni v javnem ali zasebnem sektorju in ki zasedajo tako ne vodstvene kot tudi vodstvene položaj. Glavne ugotovitve naše raziskave so, da se komunikacije preko e-pošte zaposleni poslužujejo zelo pogosto, večina celo na dnevni ravni. Večina jih meni, da je komunikacija v živo bolj učinkovita kot tista preko e-pošte. Čeprav se je komunikacija preko e-pošte iz delovnega okolja prenesla tudi domov, udeleženci večinoma ne presojujejo, da se tovrstne komunikacije poslužujejo prepogosto. Udeleženci vidijo tudi pomanjkljivosti v e-poštni komunikaciji, vendar se ne počutijo neprijetno ob prejemanju e-poštne sporočil in so na splošno zadovoljni z učinkovitostjo elektronske komunikacije znotraj svojih organizacij.

Uvod

Komuniciranje preko elektronske pošte je najpogostejši način računalniško posredovanega sporazumevanja, ki je v veliki meri nadomestil telefonske pogovore ter dopisovanje ljudi pri delu, tj. poslovno komuniciranje (Nidorfer Šiško, 2016). Danes se e-pošto uporablja tako za poslovno komuniciranje kot tudi za osebne stike med ljudmi. Zaradi njenih prednosti postaja e-pošta glavni način sporazumevanja med podjetji in ustanovami, sploh pa znotraj delovnih organizacij. Če znamo elektronsko pošto pravilno in učinkovito uporabljati, lahko povečamo svojo kredibilnost pri komuniciranju z nadrejenimi ter v primerjavi s papirnim ali telefonskim poslovanjem zmanjšamo čas in stroške komuniciranja. Učinkovito elektronsko sporočilo nam obenem prihrani tudi čas, porabljen za razlago dela, ki ga mora opraviti naš sodelavec (Groznič, 2017).

E-pošta omogoča neosebno, hitro, enostavno ter najcenejšo komunikacijo med zaposlenimi in omogoča pripenjanje različnih prilog. Prav tako je shranjevanje sporočil enostavno (Jelovčan, 2016). Poleg tega se kakovost napisanega sporočila ne spremeni in je na voljo za nadaljnjo obdelavo v računalniku, ponuja možnost pošiljanja istega sporočila enemu ali več naslovnikom hkrati, njena zanesljivost delovanja je precej večja v primerjavi z običajno pošto (Guttman, 2011), omogoča vidnost sporočil (npr. neprebrana pošta je označena), hitro dostopanje do arhiva sporočil (Dabbish in Kraut, 2006) ter omogoča boljšo organizacijo dela (npr. sporočila so urejena, vedno na vpogled ipd.) (Portal OSV, b.d.). E-pošta prinaša posredne (finančni prihranek) ter neposredne koristi (boljša informiranost) za podjetja. Poleg koristi obstajajo tudi pomanjkljivosti e-pošte, saj lahko preko nje računalnik okužimo z virusom, našo e-pošto lahko prepreže kdo drug, prejmemo lahko nezaželeno e-pošto ali pa e-pošto sistem sam označi kot nezaželeno (tako pa jo lahko vrjetneje

spregledamo), prikrajša nas za osebni stik, za dostop do e-pošte pa je potrebna elektronska naprava in dostop do spleta (Thpanorama, b.d.). Zaradi teh pasti imajo v nekaterih organizacijah zaposleni ločen službeni in zasebni e-poštni naslov. Službenega naj bi uporabljali zgolj za službene namene (Jelovčan, 2016).

Komunikacija zaposlenih je postala eden najpomembnejših dejavnikov, ki prispeva k uspešnosti delovne organizacije. Ustvarja povezavo med organizacijo in zaposlenimi preko različnih komunikacijskih medijev, kot so komunikacija med dvema osebama in komunikacija v skupinah, elektronska komunikacija in spletna komunikacija. Komunikacija je pomembna za dobro obveščenost zaposlenih o poslovnih viziji in strategiji organizacije ter za pomoč vsakemu posamezniku v organizaciji, da sledi skupni viziji organizacije. V organizaciji naj se za komunikacijo izbere tista orodja, ki bodo čim bolj učinkovita pri doseganju poslovnih ciljev in ki se prilegajo v strateškem komunikacijskem procesu znotraj organizacije (Cheng Ean, 2010).

Primerjava komunikacije iz oči v oči in komunikacije preko računalnika je pokazala, da je sicer komunikacija preko elektronske pošte najpogosteje uporabljen medij, a ne tudi najbolj učinkovit (Cheng Ean, 2010). Udeleženci raziskave so trdili, da je računalniško posredovana komunikacija najpogosteje uporabljen medij za komunikacijo zaposlenih v njihovih organizacijah, medtem ko je komunikacija iz oči v oči učinkovitejša za izgradnjo odnosov z menedžerji in širjenje informacij v zvezi z delom zaposlenim. Kljub širjenju uporabe tehnologije v organizacijah, imajo zaposleni raje komunikacijo iz oči v oči in jo dojemajo kot učinkovitejši komunikacijski medij kot komunikacijo preko e-pošte. Ko so udeležence povprašali o najprimernejšem mediju za komunikacijo med zaposlenimi, jih je večina izbrala komunikacijo iz oči v oči zaradi njenih prednosti kot so neposredne povratne informacije, dvosmerna komunikacija, več informacijskih namigov, možnosti za gradnjo odnosov in projektno sodelovanje. Ta študija je pokazala, da je komunikacija preko računalnika sicer zelo razširjena v delovnih organizacijah, a da tradicionalni mediji (kot je interakcija v živo) še vedno igrajo pomembno vlogo. To poudarja potrebo po boljšem razumevanju vloge, ki jo ima komunikacijska tehnologija na delovnem mestu. Vodstvo mora uporabljati ustrezne komunikacijske medije pri komunikaciji z zaposlenimi ali za posredovanje informacij v zvezi z delom v celotni organizaciji (Cheng Ean, 2010).

Rezultati druge študije (Dabbish in Kraut, 2006) so prav tako pokazali, da se zaposleni raje poslužujejo komunikacije v živo, saj menijo, da je komunikacija preko e-pošte prepočasna ter rigidna, predvsem kadar je narava dela dinamična in hitro spremenljiva. Poleg tega so ugotovili, da komunikacija preko e-pošte povzroča višji nivo stresa in obremenjenosti pri zaposlenih, saj prejmejo ali pošljejo več e-sporočil, kot so jih zmožni pregledati ali odgovoriti nanje. Ne glede na te pomanjkljivosti pa nekateri zaposleni na višjih položajih (npr. managerji, direktorji) vidijo prednosti v uporabi e-pošte in menijo, da je za njihovo delo oz. komunikacijo z zaposlenimi uporaba e-pošte zelo pomembna (Dabbish in Kraut, 2006).

Namen naše raziskave je, predstaviti mnenje naših udeležencev o uporabi in učinkovitosti komunikacije preko e-pošte na delovnem mestu. Na podlagi prebrane literature smo si zastavile štiri hipoteze za našo raziskavo in te so:

Hipoteza 1: Zaposleni menijo, da prekomerno uporabljajo e-pošto za komunikacijo s sodelavci.

Hipoteza 2: Uporaba službene e-pošte se je prenesla iz delovnega mesta tudi domov.

Hipoteza 3: Zaposleni se počutijo neprijetno ob prejemanju e-pošte od sodelavcev.

Hipoteza 3: Zaposleni ocenjujejo svoje sposobnosti komunikacije preko e-pošte za boljše, kot sposobnosti svojih sodelavcev.

Metoda

Udeleženci

V naši raziskavi je sodelovalo 271 zaposlenih, starih od 21 do 66 let ($M = 42,6$ let, $SD = 11,2$). Vprašalnik je izpolnilo 210 žensk in 61 moških, zato je naš vzorec manj reprezentativen glede na spol. Približno polovica udeležencev (53,1 %) je zaposlenih v javnem sektorju, druga polovica (46,9 %) pa v zasebnem. V raziskavo smo vključile zaposlene iz različno velikih organizacij. In sicer je 41,7% udeležencev zaposlenih v velikih organizacijah (250 zaposlenih ali več), 20,7 % v srednje velikih (50–249 zaposlenih), 19,2 % v malih (10–49 zaposlenih) in 18,5 % udeležencev v mikro organizacijah (do 10 zaposlenih). Vodstven položaj zaseda 26,9 % vseh udeležencev. Manjši odstotek udeležencev (15,1 %) je navedlo, da so imeli v organizaciji izobraževanja na temo komunikacije preko e-pošte.

Pripomočki

V raziskavi smo uporabile vprašalnik o pošiljanju pošte med sodelavci, ki smo ga oblikovale same. Razdeljen je bil na štiri sklope vprašanj. V prvem sklopu smo udeležence povprašale o značilnostih njihovega delovnega mesta in sicer o vrsti organizacije (javni ali zasebni sektor), njeni velikosti ter ali zaposleni zaseda vodstven položaj. V drugem sklopu je bilo šest vprašanj. Udeležence smo povprašale, kako pogosto prejemajo e-poštna sporočila od sodelavcev ter kako pogosto e-pošto svojim sodelavcem pošiljajo sami. Udeleženci so za ti dve vprašanji označili kategorijo pogostosti (*več kot 10 krat na dan, 2–10 krat na dan, enkrat na dan, nekajkrat na teden, manj kot enkrat na teden, manj kot enkrat na mesec, nikoli*), ki najbolj velja za njih. Pri vprašanju: *“Za kakšne namene uporabljate komunikacijo preko e-pošte v vaši organizaciji?”* so lahko izbrali enega ali več vnaprej ponujenih odgovorov ali dopisali svojega. Sledilo je vprašanje, ali so imeli v organizaciji kakšna izobraževanja na temo komunikacije preko e-pošte. Nato so pri dveh vprašanjih udeleženci podali, kaj so po njihovem mnenju prednosti in pomanjkljivosti komunikacije s sodelavci preko e-pošte, kjer so lahko ponovno označili enega ali več vnaprej ponujenih odgovorov ali zapisali svojega. V tretjem sklopu je bilo sedem vprašanj. Nanj so odgovarjali tisti udeleženci, ki na vprašanjih o pogostosti prejemanja in pošiljanja e-pošte, niso označili, da je nikoli ne prejemajo ali pošiljajo. Pri prvih dveh vprašanjih so udeleženci označili, kje se nahajajo, ko prejemajo in ko odgovarjajo na e-pošto, torej ali takrat ko so doma, takrat ko so na delovnem mestu ali pa v obeh situacijah. Vsa naslednja vprašanja so bile trditve na katere udeleženci odgovarjajo na 5-stopenjski lestvici likertovega tipa (od *popolnoma se strinjam* do *sploh se ne strinjam*). Te trditve so: *“Menim, da se v naši organizaciji preveč poslužujemo komunikacije preko e-pošte.”*, *“Ko prejmem e-pošto od sodelavcev, se počutim neprijetno.”*, *“Znam učinkovito komunicirati preko e-pošte (oblikovati e-poštno sporočilo, jasno in slovnično pravilno zapisati vsebino).”*, *“Moji sodelavci znajo učinkovito komunicirati preko e-pošte (oblikovati e-poštno sporočilo, jasno in slovnično pravilno zapisati vsebino).”* in *“Komunikacija s*

sodelavci, ki poteka v živo je bolj učinkovita kot komunikacija preko e-pošte.” V zadnjem razdelku sta bili dve demografski vprašanji, in sicer o spolu ter starosti. Kot zadnje smo postavile odprto vprašanje *“bi želeli še kaj dodati,”* kjer so udeleženci lahko pojasnili katerega od svojih odgovorov ter podali svoje razmišljanje ali izkušnje s komunikacijo preko e-pošte s sodelavci.

Postopek

Podatke smo zbirale s pomočjo spletnega orodja Google obrazci. Pri zbiranju udeležencev smo kombinirale več strategij. Preko družbenih omrežij (facebook in instagram) in e-pošte smo ljudi zaprosile, da rešijo naš vprašalnik. Posredovale smo ga tudi znancem in jih prosile, da ga tudi oni pošljejo svojim znancem (metoda snežne kepe). Ker smo želele pridobiti čimbolj raznolik vzorec, smo približno 100 različno velikim organizacijam iz javnega in zasebnega sektorja poslale vabilo za izpolnjevanje vprašalnika. Prosile smo jih, da ga posredujejo svojim zaposlenim. Kljub velikem številu poslanih prošenj so se le tri organizacije na našo prošnjo odzvale in potrdile, da so vabilo posredovali svojim zaposlenim.

Statistično obdelavo zbranih podatkov smo naredile s pomočjo programov Microsoft Excel in Jamovi.

Rezultati in interpretacija

Skoraj vsi zaposleni poročajo, da v njihovih organizacijah uporabljajo e-pošto kot komunikacijski medij. Med vsemi zaposlenimi jih je le 2,2 % navedlo, da komunikacije preko e-pošte ne uporabljajo. Zaposleni se je poslužujejo za pošiljanje dokumentov, obveščanje o novostih in pomembnih stvareh v povezavi z delom oz. organizacijo in pošiljanje/prejemanje vabil na sestanke ter druge službene dogodke. Uporabljajo jo tudi za pošiljanje čestitk ali voščil med sodelavci, za pohvale/pritožbe in privatne pogovore med zaposlenimi.

Na naša raziskovalna vprašanja smo iskale odgovore s pomočjo trditev, kjer so udeleženci lahko podali svoje mnenje tako, da so označili v kolikšni meri se strinjajo s trditvami (Tabela 1).

Tabela 1

Povprečne vrednosti odgovorov na 5-stopenjski lestvici likertovega tipa (od popolnoma se strinjam do sploh se ne strinjam)

Postavke	<i>M</i>	<i>SD</i>
V našem podjetju se poslužujemo preveč komunikacije preko e-pošte.	2,42	1,37
Ko prejmem e-pošto od sodelavcev, se počutim neprijetno.	1,53	0,93
Znam učinkovito komunicirati preko e-pošte.	4,41	1,11
Moji sodelavci znajo učinkovito komunicirati preko e-pošte.	3,93	1,09
Komunikacija v živo je bolj učinkovita.	3,85	1,19

Opombe. Udeleženci so odgovore podajali na 5-stopenjski lestvici likertovega tipa, pri čemer 1 = popolnoma se ne strinjam; 5 = popolnoma se strinjam. *M* = aritmetična sredina, *SD* = standardna deviacija.

Izkazalo se je, da je med tistimi, ki uporabljajo komunikacijo preko e-sporočil, večina (80,8 %) mnenja, da je komunikacija v živo bolj učinkovita. Ta rezultat je skladen z izsledki pretekle raziskave (Cheng Ean, 2010), v kateri so intervjuvanci poročali, da je komunikacija med zaposlenimi, ki poteka v živo učinkovitejša v primerjavi z računalniško posredovano komunikacijo. Glede na to, da so tudi naši udeleženci ocenili, da se jim zdi komunikacija v živo učinkovitejša, je nekoliko presenetljivo, da le 24 % udeležencev odgovorilo, da se strinjajo ali popolnoma strinjajo s trditvijo, da se na delovnem mestu poslužujejo preveč komunikacije preko e-pošte. To verjetno nakazuje na to, da je komunikacija preko računalnika vseeno dobrodošel način komunikacije. Glavne prednosti uporabe e-pošte vidijo v tem, da »Omogoča pošiljanje sporočil več osebam hkrati.«; »Omogoča, da prejeta in poslana sporočila shranimo in se nanje kadar koli sklicujemo.«; »Omogoča takojšen dostop do informacij in datotek« in da je učinkovit način komunikacije z enostavno uporabo.

Različni avtorji (Nidorfer Šiškovič, 2016; Groznik, 2017; Cheng Ean, 2010) navajajo, da je računalniška komunikacija morda celo nujen način sporazumevanja za vzpostavitev učinkovitega komunikacijskega sistema znotraj delovne organizacije. Tudi v naši raziskavi se je izkazalo, da se tovrstne komunikacije poslužujejo zelo pogosto, večina celo na dnevni ravni. Lahko pa vidimo, da naši udeleženci od sodelavcev prejemajo več sporočil, kot jih pošiljajo (Tabela 2).

Tabela 2

Pogostost pošiljanja e-poštnih sporočil svojim sodelavcem in prejetanja e-poštnih sporočil iz njihove strani

Pogostost	Sodelavcem pošiljam e-poštna sporočila	Od sodelavcev prejemam e-poštna sporočila
Več kot 10-krat na dan	25,1 %	32,8 %
2–10 krat na dan	38,4 %	39,5 %
Enkrat na dan	7,4 %	4,8 %
Nekajkrat na teden	16,2 %	12,9 %
Manj kot enkrat na teden	5,9 %	4,8 %
Manj kot enkrat na mesec	2,6 %	1,8 %
Nikoli	4,4 %	3,3 %

Skladno z literaturo (Jelovčan, 2016), se tudi pri našem vzorcu opazi trend, da zaposleni svojega službenega e-poštnega naslova ne uporabljajo zgolj za službene namene, kot je to priporočljivo. Večina udeležencev navaja, da e-pošte od sodelavcev ne prejemajo samo na delovnem mestu (24,0 %), ampak tudi takrat, ko so doma (71,2 %). Prav tako na sporočila odgovarjajo takrat, ko so na delovnem mestu (41,3 %) ali na delovnem mestu in od doma (52,8 %). Res pa je, da zelo malo zaposlenih odgovarja na e-pošto samo takrat, ko so doma (1,5 %).

Poleg koristi uporabe računalniške komunikacije, je ena največjih pomanjkljivosti ta, da je zaradi neprestane dosegljivosti čedalje težje postaviti mejo med delom in prostim časom (Waller idr., 2012). Hitro lahko pride do preobremenitve z informacijami, kar pa zmanjša produktivnost posameznika in sposobnost sprejemanja odločitev. To potrjujejo tudi naši rezultati, saj kar 60 % udeležencev meni, da je največja pomanjkljivost uporabe e-pošte ta, da lahko povzroči preobremenjenost in vzbuja pritisk, da je nanjo potrebno hitro odgovoriti. Več kot polovica udeležencev (55,0 %) meni, da e-pošta lahko povzroči nesporazume. Med pomanjkljivosti lahko štejemo tudi to, da pisanje, branje in odzivanje na e-poštna sporočila vzame veliko časa in da komunikacija preko e-pošte predstavlja vir tveganja za varnost (npr. vdori v poštni predal). Zanimalo nas je tudi, če se udeleženci počutijo neprijetno ob prejemanju e-pošte od sodelavcev. Izkazalo se je, da se zaposleni v povprečju ($M = 1,53$; $SD = 0,934$) ne počutijo neprijetno ob prejemanju e-poštnih sporočil. Zanimalo nas je še, ali pri doživljanju neprijetnosti obstaja razlika med zaposlenimi v javnem in zasebnem sektorju, med spoloma ali med tistimi, ki so na vodstvenem položaju in tistimi, ki niso. V naši raziskavi se niso pokazale statistično pomembne razlike glede na sektor ($F = 0,72$; $p = 0,39$), vodstveni položaj ($F = 0,30$; $p = 0,58$), ali spol ($F = 0,003$; $p = 0,95$).

Tabela 3

Vrednotenje lastne učinkovitosti komuniciranja in učinkovitosti sodelavcev pri komuniciranju preko e-pošte

	Znam učinkovito komunicirati preko e-pošte.		Moji sodelavci znajo učinkovito komunicirati preko e-pošte.	
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
Sektor				
Zasebni sektor	4,37	1,20	3,87	1,18
Javni sektor	4,43	1,03	3,98	1,02
Vodstven položaj				
Da	4,59	0,83	3,99	0,89
Ne	4,34	1,19	3,90	1,16
Velikost organizacije				
250 zaposlenih ali več	4,30	1,40	3,96	1,38
51–250 zaposlenih	4,31	1,35	3,90	1,26
11–50 zaposlenih	4,50	1,04	4,02	1,02
0–10 zaposlenih	4,45	0,85	3,88	0,85

Opomba. *M* = aritmetična sredina, *SD* = standardna deviacija.

Naša predpostavka je bila, da zaposleni ocenjujejo svoje sposobnosti komunikacije preko e-pošte za boljše, kot sposobnosti svojih sodelavcev, vendar se je izkazalo, da to ni res. Razlike ocene svojih sposobnosti in sposobnosti sodelavcev ni bila statistično pomembna ($\chi^2(2) = 0,09$; $p = 0,76$). Udeleženci so se v veliki večini strinjali s trditvijo »Znam učinkovito komunicirati preko e-pošte.« Povprečne vrednosti odgovorov o vrednotenju lastne

učinkovitosti komuniciranja in učinkovitosti sodelavcev so skladne ne glede na sektor, vodstven položaj in velikost organizacije (Tabela 3). Nasprotno z našo predpostavko, so tudi sposobnosti svojih sodelavcev ocenili za dobre, saj so se s trditvijo »*Moji sodelavci znajo učinkovito komunicirati preko e-pošte,*« v veliki večini strinjali. Sicer so udeleženci v povprečju svoje sposobnosti večkrat ocenili za dobre, kot sposobnosti sodelavcev, a je le 4,4 % udeležencev označilo, da njihovi sodelavci ne znajo učinkovito komunicirati preko e-pošte. Ti rezultati nakazujejo, da so udeleženci na splošno zadovoljni z učinkovitostjo računalniške komunikacije znotraj svojih organizacij.

Zaključki

Naša raziskava je pokazala, da večina zaposlenih uporablja e-pošto za službene namene. Kljub temu, da veliko zaposlenih uporablja e-pošto kot komunikacijski medij, menijo da je komunikacija v živo bolj učinkovita v primerjavi s komunikacijo preko e-pošte. Vseeno pa menijo, da je računalniška komunikacija potrebna, saj v njeni uporabi vidijo veliko prednosti. Kaže se, da zaposleni ne uporabljajo e-pošte za službene namene zgolj na delovne mestu temveč tudi doma. Lahko pa vidimo, da več udeležencev prejema e-poštna sporočila izven delovnega časa kot jih pošilja. Organizacije lahko to ugotovitev upoštevajo, tako da svojim zaposlenim e-pošto pošiljajo le med delovnim časom ter zaposlenim jasno sporočajo, da se od njih ne pričakuje, da služben e-poštni predal preverjajo tudi izven delovnega časa. Verjetno iz tega izhaja, da udeleženci navajajo kot največjo pomanjkljivost uporabe e-pošte, da lahko povzroči preobremenjenost in vzbuja pritisk, da je nanjo potrebno hitro odgovoriti.

Na podlagi rezultatov ugotavljamo, da so zaposleni v splošnem zadovoljni tako s svojimi sposobnostmi komuniciranja preko e-pošte, kot tudi s sposobnostmi drugih, ne glede na to, da je zelo malo zaposlenih v svoji organizacijah imelo izobraževanja o e-poštni komunikaciji. Kljub temu pa organizacijam priporočamo izpeljavo izobraževanj na temo spletne komunikacije s poudarkom predvsem na uravnoveženi uporabi e-pošte na delovnem mestu.

Viri

- Cheng Ean, C. L. (2010). Face-to-face versus computer-mediated communication: Exploring employees' preference of effective employee communication channel. *International Journal for the Advancement of Science & Arts*, 1(2), 38–48.
- Dabbish, L. A. in Kraut, R. E. (2006). Email overload at work: An analysis of factors associated with email strain. *Proceedings of the 2006 20th anniversary conference on Computer supported cooperative work*, 431–440.
- Groznič, T. (2007). *Učinki komunikacije preko elektronske pošte na delovno uspešnost* [Diplomsko delo]. Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta.
- Guttman, M. (2011). *E- pošta kot komunikacijski kanal na delovnem mestu v javni upravi: vidik zasebnosti* [Diplomsko delo]. Univerza v Ljubljani, Fakulteta za upravo.

- Jelovčan, N. (2016). *Uporaba službene e-pošte in varstvo zasebnosti* [Diplomsko delo]. Višja strokovna šola B&B, Kranj.
- Nidorfer Šiškovič, M. (2016). Sporazumevanje po elektronski pošti in kategorija vljudnosti. *Slovenika*, 2(1), 35–45.
- Portal OSV (b.d.). *Elektronska pošta*.
<https://www.portalosv.si/komunikacija/elektronske-komunikacije/elektronska-posta/>
- Thpanorama (b.d.). *8 najpomembnejših prednosti in slabosti elektronske pošte*.
<https://sl.thpanorama.com/articles/tecnologa/las-8-ventajas-y-desventajas-del-correo-electrnico-ms-importantes.html>
- Waller, A. D. in Ragsdell, G. (2012). The impact of e-mail on work-life balance. *Aslib Proceedings*, 64(2), 154–177.