

TARTU ÜLIKOOL

Sotsiaalteaduste valdkond

Ühiskonnateaduste instituut

Infokorralduse õppekava

Mari Laasik

Teadmustöötajate praktikad tööalastest e-kirjadest tuleneva infomüraga
toime tulemiseks

Lõputöö

Juhendaja: Maris Männiste, PhD

Tartu 2024

SISUKORD

| | |
|--|----|
| SISSEJUHATUS..... | 3 |
| 1. TEOREETILISED JA EMPIIRILISED LÄHTEKOHAD..... | 6 |
| 1.1. Info üleküllus ja seda mõjutavad tegurid..... | 6 |
| 1.2. E-kirjadest tingitud infomüra ülekülluse probleemiga tegelemise olulisus ja võimalikud lahendused | 9 |
| 2. UURIMISPROBLEEMI PÜSTITUS | 13 |
| 3. MEETOD JA VALIM..... | 14 |
| 3.1. Valim | 14 |
| 3.2. Andmete kogumine..... | 17 |
| 3.3. Andmete analüüs..... | 20 |
| 4. TULEMUSED..... | 21 |
| 4.1. Kogemused igapäevaste tööalaste e-kirjadega | 21 |
| 4.2. Probleemid seoses tööalaste e-kirjadega..... | 24 |
| 4.3. Lahendused tööalaselt ebavajalike e-kirjadega toime tulemiseks | 27 |
| 5. JÄRELDUSED JA DISKUSSIOON..... | 31 |
| 5.1. Metoodikakriitika ja edasised uurimisvõimalused..... | 36 |
| KOKKUVÕTE | 37 |
| SUMMARY | 39 |
| KASUTATUD KIRJANDUS | 41 |
| LISAD | 46 |
| Lisa 1. Nõusolekuvorm..... | 46 |
| Lisa 2. Poolstruktureeritud intervjuu kava | 47 |

SISSEJUHATUS

Senikaua, kuni on talletatud informatsiooni, on räägitud sellest, et inimkond on selle all ülekoormatud (Bawden ja Robinson, 2020: 1). Arvatakse, et terminit "informatsiooni üleküllus" kasutas esimesena Ameerika sotsiaalteadlane Bertram Gross (1964), kes viitas olekule, kui mis tahes süsteemi infosisend ületab selle teabetöötlusvõime (Bawden ja Robinson, 2020: 4). Termin „informatsiooni üleküllus“ muutus populaarseks 1970ndatel ja Interneti kasutuselevõtuga 20nda sajandi lõpul kasutati info kiirema liikumise tõttu mõistet üha enam (Rosenfeld jt, 2015). Informatsiooni ülekülluse nähtust on nimetatud erinevalt, sh teabe üleküllus, infosumin, infogaas, andmete sudu, infosaaste, teabeväsimus, sotsiaalmeediaväsimus, sotsiaalmeedia üleküllus, teabeärevus, raamatukoguärevus, infostress, infomürgitus, lugemise ülekoormus, suhtlemise ülekoormus, kognitiivne ülekoormus, infovägivald ja inforünnak (Bawden ja Robinson, 2020: 1). See probleem on omane infoühiskonnale. Infoühiskond on infot tähtsustav ja seda kõigis eluvaldkondades maksimaalselt kasutatav ühiskond (Eesti keele seletav sõnaraamat, 2009).

E-kirjade üleküllust tajutakse probleemina just tööga seonduvate e-kirjade kontekstis (Savolainen, 2007: 616). E-post on tänapäeval töökeskkonnas üks peamisi ja enimkasutatavaid suhtlusvahendeid ning iga päev saadakse, saadetakse ja hallatakse lugematu arv e-kirju (Letmathe ja Noll, 2024: 10). Inimesed saavad nende jaoks kasutada e-kirju, mille sisu neid otseselt ei puuduta või millele ei oodata nende vastust, või on tegemist reklaam-teavituskirjadega. Kuid kuna e-kiri on neile saadetud, kulutatakse enda (töö)aega kirjade avamisele, lugemisele, sisu konteksti panemisele ja väljaselgitamisele, kas nende vastust oodatakse või mitte.

E-post on üks edukamaid arvutirakendusi, mis seni välja töötatud. Whittaker ja Sinder (1996) uurisid info üleküllust e-kirjade kontekstis juba 1990ndate keskpaigas ja leidsid, et kuigi e-post oli algselt mõeldud suhtlusrakenduseks, kasutatakse seda juba siis lisafunktsioonide jaoks, milleks see polnud algselt mõeldud, näiteks ülesannete haldamiseks ja isiklikuks arhiveerimiseks – seda nimetataksegi e-kirjade ülekülluseks.

E-kirjade üleküllus tekitab probleeme isikliku teabe haldamisel: kasutajatel on sageli ülekoormatud postkastid, mis sisaldavad sadu e-kirju, sealhulgas lahendamata tööülesandeid, osaliselt loetud dokumente ja vestluslõime (Whittaker ja Sinder, 1996). Kasutajatel ei õnnestu oma postkasti hallata pideva arhiveerimisega, mille tagajärjel jäävad suures e-kirjade hulgas olulised sõnumid kahe silma vahele või "kaovad" arhiivi (Whittaker ja Sinder, 1996). Isegi, kui e-kirjadest on välja filtreeritud rämpspost, need on kataloogidesse jaotatud ja isikupärastatult sorteeritud, kaebavad kasutajad endiselt, et e-kirju on liiga palju (Hogan ja Fisher, 2006). Suurel hulgal saadud

e-kirju seostatakse selgesõnaliselt kontrolli kaotamisega kahes aspektis: hirmuga oma töös maha jääda ja hirmuga jääda ilma olulisest teabest (Barley jt, 2011: 898). Sellele lisandub veel töötajate hirm, et lugemata e-kirjade hulk või suutmatus e-kirju hallata näitab töötaja ebapiisavat võimekust enda tööd teha või peegeldab tema kompetentsi negatiivselt (Barley jt, 2011: 898).

Teadmus- ja infotöötajale on lisaks varasemale e-kirjavahetusele, mis asus lauarvutis, lisandunud e-kirjade halduskoormus kaasaskantavate nutiseadmete näol, nagu näiteks mobiiltelefon ja nutikell, mis võimendavad juba niigi suuri e-kirjade üleküllusest tingitud probleeme (McMurtry, 2014: 35). Teadmustöötajateks nimetatakse inimesi, kes loovad tööalast väärtust peamiselt enda intellektuaalsete teadmistega, mitte füüsiliste oskustega (Šajeva, 2007). Teadmustöötajat eristab infotöötajast see, et teadmustöötaja hangib enda tööülesannete raames uut teavet ja kasutab seda tööülesannete täitmiseks, kuivõrd infotöötaja töötab peamiselt organisatsioonis olemasoleva teabega (De Sordi jt, 2021: 10). Nii teadmus- kui infotöötaja mõiste on täna suurel määral laienenud ja teadmustöötajaks saab nimetada näiteks ka õpetajaid, kelle tööülesanded hõlmavad samasuguseid tunnuseid, nagu teadmus- ja infotöötajatel (Price ja Weatherby, 2018). Teadmustöötajatele omaselt peavad õpetajad end pidevalt erialaselt täiendama ja tööülesannete täitmiseks uut teavet omandama ja otsima (Price ja Weatherby, 2018). Antud töös nimetan teadmustöötajateks nii klassikalisi infotöötajaid, nagu assistent ja kommunikatsioonispetsialist, aga ka õpetajat, nõunikku ja reklaami- ja haridusspetsialisti.

Eeskätt nutitefonides kättesaadavad kiirsuhtlusteenused on moodsa ajastu üks märkimisväärsemaid tehnoloogilisi uuendusi (Medhini jt, 2021: 244). Tekstide, piltide ja videote lihtne ja hetkeline edastamine sõnumirakenduste kaudu on väärtuslik töövahend, mis on kättesaadav paljuski just tänu nutitefonide kiirele arengule (Medhini jt, 2021: 244). Pärast COVID-19 pandeemia algust on lisaks e-kirjavahetusele suurenenud ka erinevate kiirsuhtlusrakenduste kasutamine, seda paljuski kaugtöö tõttu: kasutatakse kiirsõnumeid, et olla kolleegidega sotsiaalsel tasandil endiselt seotud ja vahetada kiiret infot (Paerata, 2023: 9).

E-kirjade metodoloogiliste uurimuste populaarsus viitab sellele, et ülekoormus selles valdkonnas on kasvav probleem (Hogan ja Fisher, 2006: 1). E-kirjadest tingitud ülekülluse ja -koormuse uuringud on olulised, kuna probleem mõjutab otseselt kaasaegse infotöötaja tervist ja heaolu (McMurtry, 2014: 31). Erinevaid strateegiaid, kuidas e-kirju efektiivselt hallata, on mitmeid, ning jätkuvalt arutletakse selle üle, millised neist on kõige tõhusamad, kuid üht kõigile sobivat praktikat ei ole veel leitud (Letmathe ja Noll, 2024: 10).

E-kirjadest tingitud ülekülluse teema on oluline, kuid seda probleemi ja võimalikke lahendusi sellele on Eestis vähe uuritud. Uuritud on info ülekülluse mõju ja selle raames ka e-kirjade mõjutegureid (L. Lauri 2021. a doktoritöö „Infokultuur ja toimetulek info üleküllusega Eesti kõrgkoolide näitel“, H. Parisalu 2014. a magistratöö „Informatsiooni ülekülluse seosed töö efektiivsusega advokaadibüroo X näitel“ ja V. Kübard 2021. a bakalaureusetöö „Tehnostress ja seda tekitavad faktorid Rahandusministeeriumi näitel“).

Töodes (Lauri, 2021, Parisalu, 2014, Kübard, 2014) on välja toodud, et e-kirjadega seonduv info ülekülluse probleem on olemas, ning seda leevendaks teadlik e-kirjade haldus ning töötajate koolitamine. Parisalu (2014) on kirjanduse toel koostanud loetelu, kuidas e-kirju paremini hallata, kuid kasutajate endi käitumist ja mida nad ise selleks teevad, et e-kirju paremini hallata ja seeläbi neist tingitud infomüra vähendada, uuritud ei ole.

Lähtuvalt eelnevast on minu lõputöö eesmärgiks välja selgitada, millised on teadmustöötajate praktikad tööalastest e-kirjadest tuleneva infomüraga toime tulemiseks. Soovin lõputööga sellele teemale rohkem tähelepanu juhtida ja leida toimivaid praktilisi lahendusi, mille abil töötajad saaksid vähendada nimetatud probleemi negatiivset mõju.

Lõputöö jaguneb viieks peatükiks. Esimene peatükk on ülevaade teemakohasest kirjandusest ja varasematest uuringutest, selgitades lahti töös käsitletavat teemat ja sellega seonduvaid mõisteid. Peatükk selgitab, mis on infomüra ja kuidas see ilmneb tööalaste e-kirjade kontekstis, ning millised on lahendused e-kirjadest tuleneva infomüra haldamiseks. Teises peatükis kirjeldatakse uurimisprobleemi ja tuuakse välja uurimisküsimused. Kolmandas peatükis kirjeldatakse uuringu meetodikat: intervjuuküsimuste koostamist, intervjuude läbiviimist ja andmete analüüsi. Neljandas peatükis esitatakse intervjuude tulemused. Viiendas peatükis on tulemuste põhjal koostatud järeldused ja arutelu, mis toob välja, milliseid praktilisi lahendusi teadmustöötajad e-kirjadest tuleneva infomüra haldamiseks kasutavad. Viies peatükk lõppeb meetodikakriitika ja töö autori poolse edasiste uurimisvõimaluste kirjeldusega.

Tahan siiralt tänada oma lõputöö juhendajat Maris Männistet väga põhjaliku ja pädeva juhendamise, empaatilise ja kannatliku õpetamise ja julgustava toe eest kogu lõputöö kirjutamisprotsessi vältel. Täna intervjuueeritavaid, kes olid valmis enda kogemusi jagama, et käesolev töö saaks valmida. Lisaks tänan enda sõpru ja perekonda, kelle vankumatu tugi on minu jaoks asendamatu.

1. TEOREETILISED JA EMPIIRILISED LÄHTEKOHAD

Antud peatükis annan kirjanduse abil ülevaate e-kirjade mõjust teadmustöötajatele, selgitan põhimõisteid ja tutvustan e-kirjade üleküllusest tingitud probleeme eelneva teaduskirjanduse põhjal. Peatükk jaguneb järgmisteks teemadeks:

1. mis on info üleküllus ja millised on seda soodustavad ja mõjutavad tegurid,
2. milline on info ülekülluse suurem mõju teadmustöötajate vaimsele tervisele, motiveeritusele ja ajakulule,
3. e-kirjadest tingitud infomüra ülekülluse probleemiga tegelemise olulisus ja võimalikud lahendused.

1.1. Info üleküllus ja seda mõjutavad tegurid

Mõistet "e-kirjade üleküllus" kasutasid esmakordselt Whittaker ja Sidner 1996ndal aastal, ning termini all viidati paljudele erinevatele funktsioonidele, mida e-kiri sel ajal täitis: kalender, ülesannete loend, andmearhiiv ja kontaktide loend (Hogan ja Fisher, 2006: 1). Mõistet "üleküllus" on sellest ajast alates laialdaselt ümber tõlgendatud kui tunnet, et e-kirjade hulk on liiga suur ja iga sissetulev e-kiri kätkeb endast uusi ülesandeid, millega ei suudeta end kursis hoida (Hogan ja Fisher, 2006: 1). Ülekülluse mõistet on defineeritud ka selliselt, et teabe sisendi kogus ületab käsitsemisvõime, ehk töötajad ei suuda infovoogu hallata ja indiviidi tasandil on andmete hulk nii suur, et see ületab kasutaja kognitiivseid võimeid (Stanley, 2021: 3).

Teabe üleküllus on suhtlustehnoloogia kiire arengu tõttu võimendunud ja seetõttu on oluline, et infotöötajad ja kasutajad oskaksid infot hästi otsida, sest oskus teabest üleküllastunud süsteemidest vajaminevat infot leida, on info üleküllastumise kontekstis hädavajalik (Stanley, 2021: 5). Oma töös keskendun peaausjalikult just sellele, kuidas e-kirjavahetus info üleküllust tekitab ning millised tegurid seda mõjutavad.

E-kirjavahetus tekitab enim info üleküllust just e-kirja saajate seas, näiteks asutusesiseses kirjavahetuses võivad töötajad soovimatu või ebavajaliku teabega olla üle koormatud, kuna nad on läbimõtleमतult kaasatud kõigisse asutuse kirjavahetustesse (Demiroglu, 2020).

Kui varajastes e-kirjade ülekülluse uuringutes leiti, et rämpspost on üks suurimaid info ülekülluse probleeme, siis tänaseks on see probleem tänu tehnoloogilistele lahendustele peaaegu tähtsusetu (Sumecki jt, 2011: 413). Automaatsed filtreerimislahendused, nagu näiteks Gmail'i poolt pakutav, filtreerivad kasutaja käitumise põhjal kirju, kas peamisesse kirjavoogu või reklaamkirjade hulka

(Newport ja Free, 2021). Samuti on varasemalt leitud, et suur tegur infomüra tajumisel on individuaalne käitumine: näiteks e-kirjale juurdepääsu aeg (Sumecki jt, 2011: 413). Uuringud on ka välja toonud, et vastuvõetavate e-kirjade hulk ja aeg, mis e-kirjadega tegelemisele tööpäeva jooksul kulutatakse, soodustab suurel määral stressi ja väsimuse teket (Barley jt, 2011: 892; Jerejian jt, 2013). Informatsiooni peetakse organisatsioonide varaks ja edu võtmeks ja seetõttu peavad töötajad tööülesandeid täites puutama kokku suure hulga erinevatest allikatest tuleva teabega, mille ignoreerimiseks neil õigus puudub (Edmunds ja Morris, 2000: 18). Paljud teadmustöötajad kontrollivad e-kirju regulaarselt, mitte seetõttu, et tegemist oleks kiireloomuliste kirjadega, vaid seetõttu, et tajuvad vaikimisi ootust, et nad e-kirjadele kiiresti reageeriks (Lanctot ja Duxbury, 2023: 29-30). Tunnetuslik ootus kiireks reageerimiseks on enamasti tingitud organisatsiooni- või meeskonna töökultuurist või tööülesannete eripärast (Lanctot ja Duxbury, 2023: 30) ja töötajatel puudub võimekus organisatsioonikultuuri muutmiseks (Nugapitiya ja Wickramarachchi, 2023: 5). See viitab sellele, et info üleküllus töö keskkonnas on sõltuv ka organisatsiooni enda praktikatest. Seega strateegiad, mille eesmärgiks on lihtsalt e-kirjade arvu vähendamine ja individuaalse käitumise muutmine, ei pruugi olla piisavad: e-kirjadest tingitud info ülekülluse haldamise ja vähendamise peab olema kaasatud kogu organisatsioon (Sumecki jt, 2011: 413). Info üleküllus tõstab märgatavalt töörolli mitmetimõistetavust ja rollikonflikti, mis viib indiviidi läbipõlemiseni (Cho jt, 2019: 1757) ja vähendab oluliselt ettevõtte tootlikkust (Whittaker ja Sinder, 1996).

E-kirjadest tingitud ülekülluse kontekstis on oluline välja tuua, et 2021. aastal võeti Portugalis vastu „*right to rest*“ ehk „õigus puhata“ seadus, mis keelab tööandjal töötajale e-kirju saata väljaspool tööaega ja Euroopa Parlament algatas samal aastal samasisulise seaduseelnõu, mis annaks kaugtööl olevatele töötajatele õiguse end väljaspool tööaega end tööst täielikult välja lülitada (Paerata, 2023: 9; Parlament... , 2021). Peamiselt nutitelefonide ja mobiilsete töökohtade tõttu on töötajatel muutunud äärmiselt keeruliseks töö- ja eraelu vahelist tasakaalu hoida ja mõnikord kannatavad töötajad seetõttu psühholoogilise läbipõlemise all, kuna nad on "alati *online*" (Cho jt, 2019: 1744; McMurtry, 2014). Samas sotsiaalselt ärevamad inimesed võivad eelistada kiirsõnumeid ja e-kirju näost-näku suhtlusele, kuna siis on sotsiaalne surve viidud miinimumini ja emotikonide abil on võimalik vajadusel emotsioone edasi anda, kui see peaks vajalik olema (Lo ja Leung, 2009: 164). Seetõttu rõhutavad mõned uurijad (Paerata, 2023: 9), et väga oluline on, et töö- ja eraelu oleks selgelt piiritletud just e-kirjade ja kiirsõnumite kontekstis, kuna need mõjutavad töötajat ka töövälisel ajal, kui ta ei viibi töökeskkonnas. Lisaks eelnevale toovad uurijad välja, et info üleküllus soodustab ka ebaefektiivsust, ajaraiskamist ja tootlikkuse vähenemist

(Bawden ja Robinson, 2020: 25). Sarnaselt sassis kirjutuslauale mõjub ka sassis ja korrastamata e-postkast ja soodustab info ülekülluse ja ülekoormuse tunde teket (Bray, 2022: 130). Seetõttu ei omata selget ülevaadet, millised e-kirjad on lugemata või loetud ning kontrollitakse e-kirju pidevalt, näiteks perega koos olles, mis omakorda ärritab ja mõjutab negatiivselt puhkeaega (Bray, 2022: 130).

E-kirjade haldamisest tingitud üleküllust omistatakse tavaliselt viidates e-kirjade hulgale postkastis, kuid sama oluline tegur üleküllastuses on ka e-kirjade käsitlemisele kuluv lisaeg ja teiste tööülesannete killustatud sissetulevate e-kirjade tõttu (Barley jt, 2011). Oluline on, et üldine tööstress, e-kirjade üleküllusest tingitud stress ja töötajate enda ootused e-kirjade haldamiseks kuluvale ressursile on omavahel seotud ja nimetatud tegurid mõjutavad teineteist (Stich jt, 2019: 444). Rööprähklemise mõju üliõpilaste õpitulemustele uuris Kattago (2017) ja Mäll (2023) kontoritöötajate tööefektiivsusele, mõlemad autorid tõdesid, et rööprähklemisega ei tulda hästi toime, ning see mõjutab soovitud tulemusi ja rööprähklejaid endid pigem negatiivselt.

Vähem oluline ei ole aga ka see, et e-kirjade üleküllus tekitab digiprügi. Mittevajalike andmete, failide ja programmide talletamine nõuab serveriruumi ja seeläbi kasvab ka ökoloogiline jalajälg (Piir, 2024). Digiprügiks loetakse andmeid, mis ei tooda lisandväärtust ei üksikisiku ega organisatsiooni tasandil (Piir, 2024). Kuigi mitmed ettevõtted teevad erinevaid digiprügi koristuskampaaniaid, mille kaudu ärgitatakse töötajaid oma e-postkasti korrastama, vajab antud probleem oluliselt tihedamat tähelepanu kui kord aastas.

Kokkuvõttes pikendab e-kirjade suure hulgaga tegelemine tööpäeva, tekitab ärevust, kiirendab töötempot, tekitab eraldatuse tunnet, töötajad tunnevad end seetõttu ülekoormatuna ja esineb isegi e-kirjade sõltuvust (Barley jt, 2011; McMurtry, 2014: 31). Info üleküllus ja süsteemi funktsioonide ülekoormus suurendavad oluliselt töörollide ebaselgust ja rollikonflikti, mis lõppkokkuvõttes toob kaasa läbipõlemise olulise suurenemise, emotsionaalse kurnatuse ja saavutustunde kahanemise (Cho jt, 2019: 1749).

1.2. E-kirjadest tingitud infomüra ülekülluse probleemiga tegelemise olulisus ja võimalikud lahendused

Lahendused info ülekülluse probleemile tuginevad põhimõttel, et kasutaja kontrollib infokeskkonda, milles ta viib (Bawden ja Robinson, 2009: 187). Infokeskkona kontrollimine tähendab näiteks seda, et infokäitumine on kasutaja enda poolt teadlikult süstematiseeritud (Nugapitiya ja Wickramarachchi, 2023: 5). Selle eesmärk on ennetada seda, et informatsioon kontrollib kasutajat või, et tal tekib ülekülluse tõttu jõuetuse või ärevuse tunne (Bawden ja Robinson, 2009: 187). Meetodid, mille abil informatsiooni kontrollitakse, on sageli traditsioonilisemat laadi ja ei pruugi (aga võivad) otseselt hõlmata teabehaldust: näiteks ajajuhtimine, kriitiline mõtlemine, teabe kajastamine, parem teabekorraldus, metaandmete hea kasutamine ja ratsionaalne isiklike andmete haldamise parendamine (Bawden ja Robinson, 2009: 187; Nugapitiya ja Wickramarachchi, 2023: 5). Tihti tuuakse lahendusena välja ka infotehnoloogia asjakohane kasutamine, filtreerimis- ja isikupärastamistehnikate kasutamine, mille jaoks on olemas eraldi tarkvarad, mis aitavad kasutajatel infot korrastada ja korras hoida (Bawden ja Robinson, 2009: 187). Samal ajal mõjutab täna informatsiooni üleküllust indiviidi infokäitumine ja „informatsioonimull“, mis on tekkinud otsingurakenduste kasutamisel, peamiselt kuna rakendused seiravad vaikimisi kasutajate infokäitumist (Mohammed jt, 2020: 119579) Ratsionaalsus aitab vältida mõningaid väljapakutud lühiajalisi ja kasutuid lahendusi, näiteks „e-kirja vabad reeded“ (Bawden ja Robinson, 2009: 187). Isikupärane infohaldus arvestab tõsiasjaga, et teabekasutus on individuaalne ja kontekstipõhine: teabe ja teadmiste osas on ühe inimese ülekoormus teisele elujõud (Bawden ja Robinson, 2009: 187).

Hetkel eelistatakse e-kirjavahetust peamise suhtlusvahendina tänu vaieldamatutele eelistele, mis sellel on sotsialvõrgustike, pilvekoostööteenuste ja mitmesuguste kiirsõnumitööriistade ees, nagu näiteks kuluefektiivsus, juhtimistasandite vähendamine, andmeedastus, teabe turvalisus jne (Demiroglu, 2020: 152-154). Seetõttu on oluline, et e-kirjadest tuleneva infomüra haldamiseks omaksid kasutajad õigeid oskuseid, kuna e-kirjavahetus ei kao ettevõtete peamise suhtlusvahendina nii pea (Demiroglu, 2020: 154). Kui teabe haldamise ja infootsingu oskuseid pidevalt arendatakse, täiustatakse ja täiendatakse, muutub teabe ülekülluse haldamine pikas plaanis kergemaks (Stanley, 2021: 5).

Praktiliste soovitusena e-kirjade haldamiseks tuuakse enim välja erinevaid e-kirjade haldamise meetodeid, nagu näiteks kaust- ja filtreerimissüsteemide kasutamine (Whittaker ja Sinder, 1996; Bawden ja Robinson, 2009: 187; Sylvester ja Simple Editors, 2023). E-kirja otsimine

kaustsüsteemist võtab aga kasutajalt rohkem aega kui otsingufunktsiooni kasutamine ja seetõttu on viimase kasutamine ajasäästlikum (McMurtry, 2014: 33). Letmathe ja Noll (2024: 7) leidsid enda 2024. aastal avaldatud uuringus, et mida suurem on kasutaja saadavate e-kirjade hulk, seda efektiivsemad on tõenäoliselt tema e-kirjade haldamisioskused ja seda parem on tema toimetulek e-kirjadest tuleneva infomüraga.

E-kirjade ülekülluse probleemi lahenduseks on pakutud, et sama adressaadi e-kiri läheb automaatselt lõime ja kuvatakse kasutaja vaates ühe e-kirjana (Whittaker ja Sinder, 1996), vaatamata sellele, ei ole kirjade ühte lõime sidumine siiski lahendanud ülekülluse probleemi. Samalt kasutajalt võib tulla erineva sisu ja teemaga e-kirju, mis samas lõimes võivad infomüra veelgi rohkem võimendada. Lisaks jätavad kasutajad filtreerimis- ja sorteerimisfunktsioonid kasutamata, kuna neil on hirm, et loodud funktsioone kasutades võib mõni oluline e-kiri jääda märkamata (Barley jt, 2011).

Soovitatakse tühistada uudiskirjade ja reklaamposti tellimused, ehk *unsubscribe* (Sylvester ja Simple Editors, 2023). On oluline, et e-kirjadega tegelemise aeg oleks selgelt piiritletud: näiteks tuleks tegeleda e-kirjadega 15 minuti kaupa kindlal ajal tööpäevast (Sylvester ja Simple Editors, 2023). Töö- ja eraelu peaks olema selgelt piiritletud just e-kirjade ja kiirsõnumite kontekstis, kuna need mõjutavad töötajat ka töövälisel ajal, kui ta ei viibi töökeskkonnas (Paerata, 2023: 9). Selleks saab kasutada tehnoloogia abi e-kirjade haldamisel, näiteks helisignaali automaatteavituste välja lülitamine (Sylvester ja Simple Editors, 2023). Võimalusel soovitatakse luua automaatvastus sarnase sisuga kirjade jaoks ja kasutada e-kirja eelvaadet, mis võimaldab rämpsposti ja ebavajaliku e-kirja koheselt saabumisel kustutada ilma postkasti avamata (Sylvester ja Simple Editors, 2023).

Lisaks on välja toodud, et e-kirjade sisu võiks olla võimalikult lihtsalt ja kiirelt loetav: teema selgelt ja arusaadavalt sõnastatud, võimalusel kätkeb üks e-kiri ühte teemat ja juhul, kui e-kiri tuleb pikem kui üks lõik, võiks lõigud olla selgelt tühja reaga eristatud (Pagliaro, 2020: 3). E-kirjadele, millele on võimalik kiirelt vastata, tuleks vastata koheselt; võimalusel tuleks e-kirjad delegeerida ja olulise sisuga kirjad tuleks koheselt paigutada postkasti selleks ette nähtud kausta (Sylvester ja Simple Editors, 2023). Efektiivne on jätta vastamata e-kirjadele, mis ei vaja vastust, või mida on võimalik suuliselt lahendada (nt kõrvallauas istuva kolleegi e-kiri, mis ei vaja kirjalikku vastust) (Sylvester ja Simple Editors, 2023). Mahukaid faile tuleks jagada selleks loodud keskkondades, mitte e-kirjaga ja eelistatud on ühele isikule edastatud e-kirjad, et vältida asjasse mittepuutuvate kasutajate e-postkasti koormamist (Pagliaro, 2020: 3). E-kirjadest tingitud infomüra vähendab ka sisendpostkasti võimalikult puhtana hoidmine (ehk e-kirjad, millega on juba tegeletud on kas vastavatest kaustades või arhiveeritud) või tehtavate ülesannete nimekirja

strateegia kasutamine töös e-kirjadega, aitab kasutajal keskenduda ainult neis kajastatud lugemata või tegelemata e-kirjadele, ehk korraga tuleb meeles pidada vähem ülesandeid ja need kaks meetodit vähendavad ülekülluse tunnet (Letmathe ja Noll, 2024).

Selline e-kirjade kirjutamise viis kiirendab oluliselt e-kirjade sisu töötlemise aega. Internetis on kergesti leitavad lühiartiklid e-kirjade parema haldamise kohta, erinevate nippide ja soovitustega, kuid praktiliste soovitude rõhuasetus on peamiselt sellel, mida kasutaja saab ise e-kirjade paremaks haldamiseks ära teha (vt Tabel 1. Soovitused e-kirjade haldamiseks).

Tabel 1. Soovitused e-kirjade haldamiseks

| Soovitused | Allikas |
|---|---|
| Tegeleda e-kirjadega 15-minutiliste tsüklitena tööpäevas. | Sylvester ja Simple Editors, 2023 |
| Helisignaalidega märguannete väljalülitamine. | Sylvester ja Simple Editors, 2023 |
| Tühistada e-kirjade tellimused (ehk <i>unsubscribe</i>). | Sylvester ja Simple Editors, 2023 |
| Kasutada kirjade haldamisel e-kirja eelvaadet. | Sylvester ja Simple Editors, 2023 |
| Lühidat vastust vajavale e-kirjale vastata koheselt. | Sylvester ja Simple Editors, 2023 |
| Võimalusel e-kirjad delegeerida. | Sylvester ja Simple Editors, 2023 |
| Kasutada kaustsüsteemi ja filtreerimist. | Bawden ja Robinson, 2009: 187; Sylvester ja Simple Editors, 2023 |
| Luuu automaatvastus sarnase sisuga kirjade jaoks. | Sylvester ja Simple Editors, 2023; Whittaker ja Sinder, 1996 |
| Jätta vastamata e-kirjadele, mis ei vaja vastust. | Sylvester ja Simple Editors, 2023 |
| Sisendpostkasti võimalikult puhtana hoidmine. | Letmathe ja Noll, 2024: 11 |

Allikas: Whittaker ja Sinder, 1996; Bawden ja Robinson, 2009: 187; Pagliaro, 2020: 3; Paerata, 2023: 9; Sylvester ja Simple Editors, 2023; Letmathe ja Noll, 2024: 11

E-kirjadest tingitud info üleküllust ära hoidvaid individuaalseid praktikaid saab koolituse abil edukalt täiustada (Soucek ja Moser, 2010; McMurtry, 2014: 34; Letmathe ja Noll, 2024). Organisatsioonide juhid võiksid töötajatele anda soovitusi ja suuniseid kuidas e-kirju hallata (Letmathe ja Noll, 2024: 11). Eelkõige tõhustab töötajate koolitamine teatud hulga sissetulevate e-kirjade töötlemist ja aitab vähendada e-postiga suhtlemisel tekkivat pinget (Soucek ja Moser, 2010). Koolitus peaks hõlmama arutelu selle üle, kui suure aja tööajast e-kirjadega tegelemisele

kulutatakse ja kuidas seda võimalikult efektiivselt teha (Wood ja Krasowski, 2020: 6). Töötajad peavad aga ülekülluse haldamiseks kasutama enesejuhtimistehnikaid, et e-kirjade hulka hoomata, selle asemel, et lubada sissetulevatel kirjadel katkestada tööd, tekitada lisastressi, kiirendada töötempot ja pikendada tööaega (McMurtry, 2014: 35). Efektiivsete koolitustulemuste saavutamiseks on soovitatav koolitada olemasolevate töörühmade või meeskondade liikmeid koos, nii saab osakonniti levitada ühtset arusaama e-kirjavahetusest ja selle kasutamisest (Soucek ja Moser, 2010). Oluline on probleemile tähelepanu pöörata ka organisatsiooni tasandil, ehk milline on asutuse kord ja nõuded töötajatele e-kirjadega suhtlemisel (Soucek ja Moser, 2010).

2. UURIMISPROBLEEMI PÜSTITUS

E-kirju kasutavad tänapäeval peaaegu kõik inimesed, mis tähendab, et e-kirjadest tulenev infomüra võib puudutada iga inimest, kes omab ja kasutab e-postkasti. Samast mõttest edasi kantuna, kaasneb pea iga töökohaga ka e-postkast, mida inimene peab haldama ja mille abil või millega töötama.

Info üleküllust e-kirjade kontekstis tajutakse probleemina just tööga seonduvate e-kirjadega (Savolainen, 2007: 616), mistõttu keskendun uurimisel just tööalaste e-kirjade haldamisele. Täiendavalt selgitan välja, milline on ebavajalike e-kirjavahetuste mõju nende saajatele ka üldisemalt. Seega on töö eesmärgiks välja selgitada millised on teadmustöötajate praktikad tööalastest e-kirjadest tuleneva infomüraga toime tulemiseks. Loodan jõuda praktiliste soovituseni selle probleemi vähendamiseks ja ühtlasi juhtida tähelepanu, et e-kirjadest tulenev infomüra on teema, mis väärrib tähelepanu ja vajab toimivaid lahendusi.

Tulenevalt eesmärgist on uurimisküsimused järgmised:

1. Millised on teadmustöötajate kogemused igapäevaste tööalaste e-kirjadega?
2. Milliseid probleeme on teadmustöötajad täheldanud seoses tööalaste e-kirjadega?
3. Milliseid lahendusi kasutatakse tööalaselt ebavajalike e-kirjadega toime tulemiseks?

3. MEETOD JA VALIM

Järgnevides peatükkides selgitan uurimistöö meetodit ja valimit ning valimi moodustamise põhimõtteid. Samuti, kuidas andmeid kogusin ja analüüsisin.

3.1. Valim

Kasutasin kombineeritud valimit: sihipärane valim ja mugavusvalim. Sihipärase valimi raames valisin teadmustöötajad, kes puutuvad enda töös kokku e-kirjadega ja kelle töövahendiks on e-postkast ehk kelle näol on valimi mõistes tegemist tüüpiliste teadmustöötajatega (Rämmer, 2014). Mugavusvalimiga on tegemist seetõttu, et uuritavad valisin enda tuttavate seast, kelle puhul ma olin kindel, et nad sihipärasesse valimisse kuuluvad ja keda oli mugav uurimisse kaasata (Lagerspetz, 2021).

Mugavusvalimi puuduseks on, et intervjueeritavad on minu poolt teadlikult välja valitud ja nad on enda töö iseloomu ja eripärade tõttu uuritava teemaga kokku puutunud. Ehk eelpool välja toodud positiivne aspekt on samal ajal ka risk. Mugavusvalimi tõttu ei saa uurimistulemusele rangeid üldistusi teha, sest need kajastavad vaid uurijale kergesti kättesaadavate inimeste hinnanguid (Rämmer, 2014; Arden, 2013). Samuti on mugavusvalimi riskiks ka see, et intervjueeritavad võivad olla vesteldes minuga avameelsemad, kui olukorras, kus on näiteks kasutatud juhuvalimit ja otsene või eelnev hea tutvus küsitlejaga puudub. Proovisin seda riski maandada selgitades intervjueeritavatele täpselt, mis on minu poolt uuritav probleem ja miks ma just neid valimisse soovin kaasata ehk miks nende kogemus on mulle kui uurijale, oluline. Samuti tahtsin jääda intervjuu ajal koostatud intervjuukava raamidesse ja lasin vastajatel võimalikult vahetult enda kogemusi kirjeldada, muutes vajadusel ka küsimuste järjekorda, või küsides juurde täpsustavaid küsimusi (Lepik jt, 2014).

Mugavusvalimi puudusena saab välja tuua, et valimis olevad inimesed töötavad kindlasti e-kirjadega ja on seetõttu probleemist rohkem mõjutatud, mistõttu uurimistöö tulemus võib juba eeldusena kinnitada uuritava probleemi olemasolu. Kui aga mugavusvalimi asemel oleks tegemist näiteks juhuvalimiga ja sellesse satuks ka inimesi, kelle tööülesannete hulgas ei oleks suures mahus e-kirjade kasutamist või puuduks see täielikult, siis võib eeldada, et ka uurimustulemus muutuks ja e-kirjadest tuleneva infomüra probleemi võib-olla tulemustest ei ilmnekski. Ehk valimi sihtrühma muutes võib tulemus olla täiesti erinev (Arden, 2013). Samuti peaksin ma mõnda teist valimitüüpi kasutades uurima e-kirjade kasutamist üldiselt, see tähendab, et ma ei saaks kitsendada

uurimist vaid tööga seonduvatele e-kirjadele. Riske mitte pisendades on siiski tegemist sihtrühma uurimiseks hea valimi tüübiga, oluline on mugavusvalimi puhul anda täpne ülevaade asjaoludest, kuidas uuring läbi viidi (Farrokhi ja Mahmoudi-Hamidabad, 2012: 790).

Valisin sihtrühma just need uuritavad, kuna nad kõik töötavad eri valdkonnas ja soovisin valimi abil näidata, et e-kirjadest tingitud infomüra on valdkonnaülene probleem ja puudutab laiemat hulka inimesi kui pelgalt klassikalises mõttes infotöötajad (assistendid, sekretärid, administraatorid jne). Tabel 2 annab ülevaate valdkondadest, millises valdkonnas uuritavad töötavad, nende ametitest ja kui mitu aastat on nad selles valdkonnas töötanud. Valimisse soovisin kindlasti ka ühte nõ klassikalist infotöötajat, kelle puhul ma teadsin, et tal on valdkonnas väga tugev ja pikaajaline kogemus. Lisaks valisin sihtrühma inimese, kes töötab rahvusvahelises ettevõttes ja tema peamiseks töövahendiks on e-kirjad, sealjuures on tema töö eripäraks see, et tema ettevõtte ja kolleegid asuvad täiesti teises ajavööndis. Selle eripära põhjal võis eeldada, et e-kirjade mõju (kui suurel osal tema kolleegidel on tööpäev lõppenud, siis tema tööpäev alles algab) võib olla hoopis teistsugune kui teistel uuritavatel.

Tabel 2. Intervjueeritavad

| | Valdkond | Ametinimetus | Töökogemus valdkonnas |
|--------------------------|-------------------------|---|------------------------------|
| Intervjueeritav 1 | Kultuur | Kommunikatsioonispetsialist | 10 aastat |
| Intervjueeritav 2 | Turundus | Reklaamispetsialist (rahvusvaheline ettevõtte) | 5 aastat |
| Intervjueeritav 3 | Haridus, põhikool | Õpetaja | 26 aastat |
| Intervjueeritav 4 | Haridus, kõrgharidus | Haridusspetsialist | 15 aastat |
| Intervjueeritav 5 | Avalik sektor | Nõunik | 4,5 aastat |
| Intervjueeritav 6 | Õigus | Assistent | 22 aastat |

Nii teadmus- kui infotöötaja mõiste on täna suurel määral laienenud ja teadmustöötajaks saab nimetada ka õpetajaid, kelle tööülesanded hõlmavad samasuguseid tunnuseid nagu teadmus- ja infotöötajatel (Price ja Weatherby, 2018). Valimi mitmekesisust silmas pidades kaasasin ka ühe õpetaja, kuna õpetajad kasutavad enda töös lisaks e-postkastile ka erinevaid õpikeskkondi, kus

lisaks õppetegevuse koordineerimisele toimub e-postkastiga sarnane suhtlus õpilaste, kolleegide ja lapsevanematega. Lisaks on õpetajate töö hooajaline (Laats, 2022: 19), sest kollektiivpuhkused on suvel ja see nüanss võis samuti mõjutada saabuvate e-kirjade hulka ja neist tekkivat töömahtu.

3.2. Andmete kogumine

Uurimistöö läbiviimiseks valisin kvalitatiivse lähenemise ja viisin läbi poolstruktureeritud individuaalintervjuud. Poolstruktureeritud intervjuu võimaldab lähtuda eelnevalt koostatud intervjuu kavast ja võimaldab vastaja tegelikele mõtetele ja kogemustele lähemale jõuda, mis on kvalitatiivsele lähenemisele omane (Lagerspetz, 2021).

Intervjuukutse edastasin telefoni teel või läbi kiirsuhtluskanali ja selgitasin, mida ma täpsemalt uurida soovin. Kuuest kutse saanust viis olid koheselt nõus intervjuud andma, kuues intervjuueeritav võttis mõtlemisaega ja peale nädalast ootust oli nõus intervjuus osalema. Kõik intervjuueeritavad eelistasid videosilla teel läbi viidud intervjuud ja lubasid vestlust Zoom'i keskkonnas salvestada. Peale suulise nõusoleku saamist edastasin vastajatele e-posti teel allkirjastamiseks nõusolekulehe (vt Lisa 1) ja saadetud e-kirjas kordasin veel kord üle intervjuu toimumise aja. Vahetult enne intervjuud edastasin Zoom'i-lingi. Vestlused läksid tehniliste tõrgeteta ja helifailid olid kõik järele kuulates terviklikud.

Enne intervjuu algust tutvustasin vastajatele intervjuu ülesehitust ja kava, samuti uurimisküsimust. Lisaks tutvustasin võimalust küsimustele vastamisest keelduda või intervjuu katkestada. Samuti selgitasin konfidentsiaalsust: et ei intervjuueeritava nime, ega tema poolt vestluses mainitud äratuntavaid andmeid ja nimesid ei avaldata ja saadud andmeid kasutatakse anonümiseeritult uurimistöö tarbeks (Lepik jt, 2014).

Kuna uurin just tööalaste e-kirjadega seonduvat infomüra tajumist, siis oli mulle oluline, et uuritavad tunneksid end vastuseid andes turvaliselt ja püüdsin intervjuud läbi viies ja küsimusi koostades vältida küsimusi, mis puudutaksid e-kirjade täpset sisu või teavet saatjate-adressaatide kohta. Arvestasin riskiga, et uuritavad ei soovi enda tööga seonduvale kirj vahetusele hinnangut anda ja seetõttu oli oluline, et kogu vestluse toon oleks võimalikult neutraalne.

Intervjuud läbi viies varusin piisavalt aega (Lagerspitz, 2021) ja püüdsin tajuda intervjuueeritava kõnetempot, et seeläbi anda võimalus intervjuueeritaval ise vestluse tempot hoida, et luua mugavam keskkonda. Lisaks andis see võimaluse uuritavatel mõtteid koguda ja mõnel korral sain ma antud vastusele veel lisaks täpsustavaid näiteid juurde.

Intervjuukava (vt Lisa 2) jagasin uurimisküsimuste järgi ja seejärel jagasin need neljaks alamkateooriaks:

1. tegevused tööl,
2. mida peetakse ebavajalikuks e-kirjaks,

3. e-kirjade mõju kasutajale,
4. praktikad.

Selline küsimuste kategoriseerimine aitas mul intervjuud paremini läbi viia ja intervjuu käigus tähele panna, kui näiteks mõne teise küsimuse raames uuritavad räägivad mõnest teisest kategooriast; sel juhul oli võimalik jätta mõni küsimus küsimata või viidata küsides juba varemalt antud vastusele ja paluda seda, kas laiendada või täpsustada.

Poolstruktureeritud intervjuu võimaldas mul vajadusel intervjuukavas olevate küsimuste järjekorda muuta või küsimuse küsimata jätta, kui intervjuueeritav oli sellele juba teise vastuse raames vastanud. Samuti oli mul võimalik küsida täpsustavaid küsimusi ja selline intervjuu viis andis võimaluse luua vestluseks hea keskkond, et intervjuu ei mõjuks vastajale ülekuulamisena. Intervjuu lõppedes tänasin intervjuueeritavaid, et nad olid nõus enda kogemusi jagama ja intervjuus osalema.

Intervjuud kestsid enamasti 25-30 minutit, kaks intervjuud kestsid pea 40 minutit. Üks intervjuueeritav võttis minuga vahetult peale intervjuu lõppu ühendust, kuna ta soovis enda antud vastust täiendada. Intervjuud kulgesid väga avatult ja minu rolliks oli olla aktiivne kuulaja, kasutasin selleks erinevaid aktiivse kuulamise võtteid, näiteks kehakeele abil (peaga noogutamine) või täpsustavate küsimuste küsimine. Enda seisukohti ma intervjuu käigus ei soovinud välja näidata. Küll aga esines intervjuudes uuritavate poolt teemapõhist huumorit. Suurel hulgal kasutuid e-kirju nimetatakse kõnekeeles kohati lausa humoorikate või halvustavate nimedega.

Intervjuu alguses soovisin teada saada, mis valdkonnas uuritavad töötavad, mis on nende ametinimetus ja kui kaua on nad nimetatud valdkonnas töötanud. Esiteks oli see mulle oluline, et näidata uurimisprobleemi laialdasust, teiseks aga oli see heaks sissejuhatuseks teemasse. Samuti küsisin ma, mitu e-postkasti uuritaval üldse kokku on ja seejärel järgnesid küsimused juba tööalas(t)e e-postkasti(de) kohta. Uuritava amet võimaldas mul mõista tema töö sisu ja andis intervjuueeritavatele võimaluse kirjeldada, kui suure osa nende tööst hõlmab e-postkasti haldus. Uuritavate töökogemus valdkonnas näitas, et neil on välja kujunenud praktikad enda valdkonna e-kirjade haldamiseks ja uurimuses esile tulevad tähelepanekud e-kirjadega ei ole tingitud näiteks uude töökultuuri sisseelamisega.

Poolstruktureeritud intervjuu võimaldas mul uurida e-kirjadest tuleneva infomüraga toime tulemise praktikaid kõige paremini, sest see, kuidas inimesed seda probleemi lahendavad, väljendub tegevuse kirjeldamises ja probleemi tunnetuslikus tajus (Laherand, 2010). Kvalitatiivse uurimismeetodiga ei saa e-kirjadest tulenevat infomüra mõõta pelgalt arvnäitajate abil, näiteks, kui

mitu e-kirja päevas postkasti laekub või e-kirjadega tehtavate toimingute hulka kokku liites (Lagerspetz, 2021: 123). Püüdsin intervjuu küsimusi koostades mõelda uurimisprobleemile mitmetahuliselt, et saadud vastused peegeldaksid vastajate tegelikku olukorda. Kvalitatiivsetes uuringutes püütakse mõista pigem väikese arvu osalejate vaadet uurimisprobleemile, kui kontrollida sama küsimust või hüpoteesi suure valimi kaudu (Laherand, 2010).

Intervjuud viisin läbi viia videosilla vahendusel (Zoom'i keskkonnas), kus on võimalik heli lindistada ja veebis läbi viidud intervjuu on aja ja koha paindlikkuse ja privaatsuse tõttu intervjuueeritavale mugav (Lagerspetz, 2021). Helifailid transkribeerisin Tallinna Tehnikaülikooli Veebipõhise kõnetuvastuse (Tallinna Tehnikaülikool, i.a). abil. Transkribeerimiseks pidin kasutama paralleelselt kahte keskkonda - Veebipõhine kõnetuvastus (Tallinna Tehnikaülikool, i.a) ja Kõnetuvastus ehk kõne tekstiks (Olev ja Alumäe, 2022), kuna algselt kasutatav keskkond ei töötanud ülekoormuse tõttu ja seetõttu valmisid transkriptsioonid kahes keskkonnas. Tõden, et sellel oli ka positiivne aspekt: nimelt sain proovida ka uuemat transkribeerimiskeskonda, mis võimaldas keskkonnas endas helisalvestist kuulata ja samaaegselt teksti parandada ja tekstis ka koos heliga liikuda. Transkriptsioonide korrigeerimine oli võrdlemisi ajamahukas, sest programmi poolt automaatselt koostatud tekstis esines vigu ja mõned kohad vestlusest, mis helifailis olid olemas, olid tekstifailist välja jäänud. Seetõttu pidin kõik lindistused üle kuulama ja manuaalselt tekstifailidesse parandused sisse viima. Pärast transkriptsioonide valmimist salvestasin iga tekstifaili eraldi failina. Uuritavate andmete kaitseks kasutasin iga uuritava nime asemel pseudonüümi nt „Intervjuueeritav 1“ ja eemaldasin tekstist neid tuvastavad andmed, ning asendasin need „XX“ märgistega.

Intervjuude käigus loodud helisalvestised hävitasin peale anonümiseeritud transkriptsioonide valmimist. Nõusolekulehti ja anonümiseeritud transkriptsioone säilitan isiklikul välisel kõvakettal, millele on juurdepääs ainult minul peale lõputöö valmimist 1 aasta, kuni lõpliku hävitamiseni.

3.3. Andmete analüüs

Intervjuude käigus saadud andmete analüüsimiseks kasutasin kvalitatiivset sisuanalüüsi, mis võimaldab keskenduda teksti peamistele, tõenäolise vastuvõtu seisukohast olulistele tähendustele (Kalmus jt, 2015).

Kvalitatiivse sisuanalüüsi puudus on, et uurija võib endale meelepäraseid vastuseid esile tuua ja uuritavate arvuline hulk on väike, mistõttu andmed ei ole üldistatavad (Kalmus jt, 2015). Püüdsin andmeid analüüsides seda riski silmas pidada ja keskenduda uurimistöös püstitatud küsimustele ja neile antud vastustele. Kuna intervjuueeritavaid oli kokku 6, siis otsustasin, et analüüsin saadud andmeid manuaalselt. Sõltumata analüüsi eesmärkidest on kvalitatiivne tekstianalüüs teksti süstematiseerimine (Lagerspetz, 2021). Selleks kasutasin *MS Word*'i *highlights* meetodit (märgistasin iga uurimisküsimusega seonduva vastuse kindla värvitooniga). Seejärel koondasin sama alamkategooriaga seonduvad vastused ühte kohta ja sain luua tervikpildi, mille abil sain juba uurimisküsimustele üldisemalt vastata ja koostada kvalitatiivse sisuanalüüsi.

Tänu intervjuukavale ja küsimuste kategoriseerimisele tuvastasin hõlpsalt, kui uuritav rääkis intervjuu käigus midagi ootamatut või avas minu jaoks uue tahu, mille peale ma ei olnud uurimisteema kontekstis varem tulnud (Lagerspetz, 2021). Kuna vastused on tunnetuslikku laadi, pidasin silmas ka vastaja emotsionaalset rõhuasetust ja konteksti ja kasutasin latentse analüüsi elemente (Kalmus jt, 2015). Sellised vastused, mis ei haakunud ühegi uurimisküsimusega, kuid mida pidin oluliseks uurimisprobleemi seisukohast välja tuua, märgistasin teistest eraldi värvitooniga. Seejärel kirjutasin välja grupeerituna uurimistööst lähtuvalt olulise teabe ja selle põhjal sain esitada tulemused.

Töö tulemuste väljatoomisel uurimistöös kasutasin järgnevat lühendit:

/.../ -Tsitaadi lühendamiseks välja jäänud osa.

4. TULEMUSED

Selles peatükis tutvustan uurimistöö tulemusi. Peatükk jaguneb kolmeks alapeatükiks, mis analüüsivad intervjueritavate kogemusi, praktikaid ning lahendusi igapäevaste tööalaste e-kirjadega seoses.

4.1. Kogemused igapäevaste tööalaste e-kirjadega

Intervjuude analüüs näitas, et intervjueritavatel on valdkonnas, kus nad töötavad, pikk töökogemus ja teadmine, kuidas toimub e-kirjavahetus ja e-postkasti haldamine just nende töökohas.

E-kirjade saatmine moodustas suure osa kõigi intervjueritavate tööst. 3 intervjueritavat ütlesid oma töö iseloomust lähtuvalt, et töö e-kirjadega võtab aega pool kuni kolmveerand nende tööpäevast. Kuuest intervjueritavast kaks haldavad lisaks enda tööalasele e-postkastile ka info- või üld e-kirjakasti ehk paralleelselt kahte e-kirjakasti. Üks uuritavatest tõi lisaks tööalasele e-postile välja, et ta peab ka jälgima õpikeskkonnas Studium olevat kirjakasti, mida ta peab võrdväärseks e-postkastiga, seega kogu intervjuu raames vastas ta silmas pidades ka Studiumis olevat kirjavahetust.

Küsimusele, kui mitu korda päevas e-postkasti kontrollitakse, varieerusid numbrilised vastused 5-6st korrast päeva jooksul kuni väga mitme korrani tunni jooksul. Kui aga arvule lisati juurde tunnetuslik kirjeldus, siis öeldi valdavalt, et e-postkasti kontrollitakse pidevalt, palju, jooksvalt, alatasa.

Päevas saabuvate e-kirjade arv varieerus veel rohkem: 5-6st kirjast kuni peaaegu 100 e-kirjani, sealhulgas on kõik e-postkasti saabuvad kirjad; ja vaatamata numbrilisele erinevusele oli kõigi uuritavate tunnetus, et e-kirju tuleb nende e-postkasti palju ja e-postkasti peab pidevalt kontrollima.

Kui enamiku intervjueritavate jaoks on olulised pool kuni kolmveerand saabuvatest e-kirjadest, siis vaid üks intervjueritav tõi välja, et tema jaoks on enamik saabuvaid e-kirju olulised. Sellest saab järeldada, et uuringus osalejate jaoks, sõltumata nende ametikohast, on kuni pooled tööpäeva jooksul e-postkasti saabuvad e-kirjad ebavajalikud.

Suurema osa intervjueritavate organisatsioonides puudusid ka e-postkasti haldamise kohta tööalased juhendid. On kokkuleppelised reeglid, välja kujunenud tavad või näiteks kohustus e-postkasti korra päevas kontrollida, kuid täpsemaid juhiseid või haldamise korda e-postkasti ja selle

sisu haldamiseks uuritavatel tööandja poolt ei ole. Üks vastanutest ütles, et kuna tema töö osaks on ka menetlusdokumendid, siis nende puhul tuleb vastamisel silmas pidada tähtaegu, kuid see laieneb kõigile menetlusdokumentidele, mitte ainult e-kirja teel saabunutele.

Intervjueeritav 2: „/.../ Noh, meil on nagu firmasisene kokkulepe, näiteks kõik kliendi saadetud kirjad peavad saama vastuse, ehk siis, et isegi kui mulle tundub näiteks, et võib-olla kliendi saadetud kiri on ebaoluline, siis tegelikkuses on meil on kokkulepe, et kõik kirjad peavad saama vastuse kahekümne nelja tunni jooksul ja see vastus võib olla ka see, et „Aitäh, ma olen kirja kätte saanud, ma tegelen sellega homme.“ Aga kõik peavad vastuse saama. Aga, mis puudutab nagu selliseid muid kirju, siis nende osas igasugune nagu regulatsioon puudub.“

Ebavajaliku e-kirja eristamiseks vajalikust e-kirjast vaadatakse esmalt kirja saatjat ja seejärel selle sisu. Oluline on sisu juures, kas kirja saajalt oodatakse sisendit või kas kirja sisu on saajale tööalaselt oluline. Ebavajalikuks e-kirjaks nimetati rämps- ja uudiskirju, programmide automaatteavitusi, konverentside- ja koolituskutseid, õngitsuskirju. Kuigi mainiti, et rämpskirjad filtreerib süsteem automaatselt välja, pääsevad mõned siiski filtrist läbi. Kaks intervjueeritavat kirjeldasid, et ebavajalikud kirjad on ka kirjavahetused, mis on tööga seotud, kuid mille sisu neid otseselt ei puuduta, aga selle teadmiseni jõudmiseks tuleb kogu kirjavahetus läbi lugeda või kirjas kajastatud teemaga end kurssi viia, et olla täiesti kindel, et neilt vastust ei oodata, mis on täiendav ajakulu:

Intervjueeritav 5: „No tihtipeale, kui tulevad sellised kirjad, mis nagu on ka nii-öelda nagu infoks või teadmiseks, aga tegelikult need minu tööd absoluutselt ei puuduta. Et selliseid kirju vahel ikka tuleb ette, küll mitte väga tihti, aga vahel ikka tuleb. /.../ ...ühel küljest sa tead, et sinu tööd ei puuduta, aga samas, kuna see on natukene võõrast valdkonnast sulle saadetud, sa pead ikkagi uurima, kas sul on mingi kokkupuude selle teemaga, või mitte. Et siis selline ajakulu täiendav... /.../“

Lisaks tõi üks intervjueeritav ebavajalike e-kirjade kontekstis välja, et e-kirju kasutatakse kiirsõnumite saatmiseks või vestluseks, mis teeb vajamineva info leidmise keeruliseks ja ajakulukaks:

Intervjueeritav 4: „/.../ ...õudselt tüütud on sellised kirjad, mis on saadetud mingile grupile inimestele, kes siis kõik hakkavad nagu vastama. Ja siis sul on mingisugune tohutult pikk joru, igaüks ütleb, et: „Jah, ma olen nõus ja mina ka“ noh, et sul nagu seda infot tuleb juurde, nii õudselt vähe. Et selles mõttes sellised asjad on nagu hästi tüütud, eriti kui sa pärast nagu pead sealt kuskilt midagi otsima taga, et siis on täitsa nagu jõud rauged mõnikord.“

Ebavajalikud e-kirjad kustutatakse valdavalt ära, kuid pea kõik uuritavad täpsustasid, et kui tekib kahtlus, kas e-kiri ikka on kindlasti ebavajalik, siis jäetakse see igaks juhuks alles. Selliste ebamäärase väärtusega e-kirjade jaoks on ühel vastanutest olemas eraldi kaust nimega „Muud“. Kustutamise vajadust põhjendati sellega, et postkasti andmemaht saab täis. Samas oli intervjuueeritavate hulgas ka neid, kes kõik sissetulnud e-kirjad alles hoidsid, olenemata kas tegu oli vajaliku või ebavajaliku kirjaga ning seda enamjaolt harjumusest mitte konkreetsest vajadusest. Kui juba varem ilmnes, et e-kirjakasti haldamise osas üldiselt tööandjapoolsed juhised puuduvad, siis ebavajalike e-kirjade osas puuduvad need täielikult. Vastuses toodi välja, et digiturvalisus on miski, mida peab e-kirjade avamisel silmas pidama. Üks intervjuueeritav tõi eraldi välja, et neil oli just hiljuti iga-aastane digikoristuspäev, mille raames palutakse töötajatel ebavajalikud e-kirjad ära kustutada, kuid tema seda ei teinud. Kokkuvõttes vastasid kõik intervjuueeritavad, et nad kustutavad ebavajalikud e-kirjad ära. Kõik intervjuueeritavad mõõnsid samas, et osad ebavajalikest e-kirjadest jäetakse siiski igaks juhuks alles, kas siis peamisesse postkasti või selliste kirjade jaoks eraldi loodud kausta.

4.2. Probleemid seoses tööalaste e-kirjadega

Intervjueeritavad tõid välja ka mitmeid erinevaid probleemkohti, mida nad e-kirjade haldamisega seoses näevad. Näiteks isikliku ja tööelu tasakaalu. Üheks seda mõjutavaks teguriks on näiteks automaatteavituste kasutamise e-kirjadega seoses. Automaatteavitustest kasutatakse valdavalt Outlook'i märguannet tööarvutis, millel on helisignaal maha võetud, Gmail'i puhul tuleb teavitus nutitelefoni kaudu. Ühel intervjueeritavatest on automaatteavitused täiesti maha võetud, et need ei häiriks töö tegemist ja ta saaks e-postkasti kontrollida siis, kui ta seda ise soovib.

Suurem osa intervjueeritavatest ütles, et automaatteavitused neid eriti ei mõjuta. Toodi välja, et automaatteavitustes olev info annab neile võimaluse vajadusel kiirelt e-kirjale reageerida või veenduda, et sissetulnud e-kirja näol ei ole tegemist pakilise tööülesandega, ehk sellega võib hiljem tegeleda. Kõik intervjueeritavad ütlesid, et neile meeldib, kui neil on automaatteavituste abil ülevaade, mis e-postkastis toimub.

Intervjueeritav 1: „Et pigem mulle meeldib see, et ma näen, et midagi tuleb. /.../ Mõnikord saab juba selle eelteate põhjal ära otsustada, et kas see on mingi asi, millega ma pean tegelema, või seal mingi ala uudiskiri, mida ma ei pea kohe avama või millega ma ei pea tegelema, siis see on ka nagu tore. Aga ma, ma ei arva, et see nagu kuidagi häiriks või ängistaks mind, et mulle ei tundu, et neid on liiga palju.“

Kaks intervjueeritavat tõid välja, et kuigi automaatteavitused on informatiivses mõttes head, siis samaaegselt toovad need kaasa ka negatiivseid tundeid. Samuti vastas üks uuritavatest, et tema jaoks tekitavad automaatteavitused tunde, et e-kirju on tegelikkusest rohkem, kui neid tegelikult on, mis omakorda kõrgendab ärevuse fooni:

Intervjueeritav 3: „Oleneb. Mõnikord nad ärritavad, aga üldiselt ärritavad siis, kui mul on kiire või ma ei taha sellega tegeleda /.../.“

Intervjueeritav 5: „No ikkagi see tunne on, et jah, et neid on nagu rohkem tänu sellele. /.../ et muidu jah, mingi selline ikka selline nagu kuidagi ärevusfoon nagu tõuseb, et kas peaks reageerima või mitte.“

Samas peeti teavituste saamist ka positiivseks, sest see võimaldas sissetulnud e-kirjad varakult süstematiseerida. Näiteks tõi üks uuritav välja, et kui ta nädalavahetusel näeb, et tuleb mingi tööülesanne, millega ta peab esmaspäeval tegelema, saab ta kohe lipukese (Outlook'is kasutatav kirjade märgistamise funktsioon) külge panna ja oluline e-kiri ei jää suures kirjade hulgas tähelepanuta.

Kui intervjueeritavad tunnevad, et märguanded neid siiski segama hakkavad, siis lülitatakse need mõneks ajaks välja. Eraldi toodi välja, et seda tehakse näiteks juhul kui pidev e-kirjade teavituste saamine segaks tööülesande tegemist või siis on parasjagu käsilolev kirjavahetus n-ö vestluse või lühikirjade tüüpi, mis ei pruugi intervjueeritavat ennast hetkel puudutada.

Intervjueeritav 5: „/.../Aga tihtipeale tegelikult seda sisu oluliselt ei ole rohkem, et kui sa hakkad vaatama, et tegelikult on üks ja sama teema, kus siis on palju siis nagu vastajaid kirjal ja siis need omavahel nagu saadavad vastuseid, hoiavad teisi koopias ja siis nagu tegelikult üks ja sama teema. Kui sellist kirjavahetust päevas on väga tihti, et siis selleks ajaks ma lülitan need teavitused välja endal lihtsalt /.../“

Samas kirjeldasid intervjueeritavad ka seda, et mõnel juhul nad katkestavad poolelioleva tööülesande selleks, et äsja saabunud ebavajalik e-kiri koheselt kustutada. Seda tehakse näiteks juhul, kui teavituse sisust on üheselt aru saada, et tegemist on rämpskirjaga, mille kustutamine ei võta kaua aega. Automaatteavitused küll segavad intervjueeritavaid, kuid samal ajal on intervjueeritavatel välja kujunenud hea keskendusmis- ja prioriteetide seadmise võime, mis võimaldab samaaegselt tööülesannet teha ja e-postkasti teavitusi jälgida. Siiski on oluline välja tuua, et tegemist on rööprähklemise olukorraga, kuna saabunud e-kirja teavitust märgatakse vaatamata sellele, et sooritatakse parasjagu mõnda tööülesannet.

Tegevused e-kirjadega mõjutavad kõigi uuritavate tööaega. Samas on oluline välja tuua, et e-postkasti haldamine on otsene tööülesanne ja e-kirjade vahetamine töö osa. Enamik intervjueeritavatest ütles, et töö e-kirjadega nad töövälisel ajal ei tegele ja üldiselt ei pea ka e-kirjade haldamise tõttu tööl kauem olema. Kui selliseid olukordi ette tuleb, siis on see pigem erandlik või hooajaline. Samuti toodi välja, et kui tuleb mõni väga mahukas või suuremat sisuloomet vajav e-kiri, siis sellele vastamise aja võrra lükkuvad teised tööülesanded edasi. Tööalaste kirjadega tegelemist mõjutab ka see, kuhu on intervjueeritavatel tellitud e-kirjade automaatteavitused. Kui need on tellitud muuhulgas ka enda isiklikele seadmetele, siis kiputakse e-kirjadega pigem tegelema ka töövälisel ajal selleks, et järgmise tööpäeva koormust vähendada.

Intervjueeritav 4: „ /.../ kui see teavitus sulle nagu tuleb ja see on mingisugune noh, mingi pisike asi, et sa nagu peadki lihtsalt vastama, et umbes mingi „jah“ või „ei“, või nagu ühe lausega ja näiteks tuleb õhtul kell üheksa sulle /.../ Aga mõnikord ma lihtsalt mõtlen nagu seda, et noh mul on see lihtsam kohe ära teha, kui panna seda järgmist päeva ootama, et ma saan selle kohe nagu niimoodi mõttes nagu maha tõmmata. Et ma näiteks teen ära selle, et nädalavahetusel või õhtul mingil sellisel ajal. “

Need intervjueeritavad, kellele tulevad automaateavitused tööalaste e-kirjade kohta töövälisel ajal, tõid välja, et neile meeldib, kui nad näevad koheselt ära, millise olulisuse astmega kiri tulnud on.

Samas lülitab töövälisel ajal osa intervjueeritavaid automaateavitused välja või lihtsalt ei vaata tööga seonduvaid e-kirju. Ühel intervjueeritaval puudub töövälisel ajal e-kirjadele ka täielikult juurdepääs ning seetõttu ei tule tal endal eraldi midagi täiendavat teha. Osad intervjueeritavad aga teadlikult ei vaata töövälisel ajal tööga seonduvaid e-kirju.

Kui uuritavad on töölt eemal olnud, näiteks kui nad naasevad puhkuselt, siis hakatakse järk-järgult töölt eemal olemise ajal saabunud e-kirju läbi lugema. See, mil viisil e-kirjakastile lähenetakse, on veidi erinev. Näiteks loetakse uuemad e-kirjad enne ja seejärel vanemad või siis loetakse järjest kõik kirjad läbi ja märgistatakse need, millele hiljem vastama hakatakse, ja kustutatakse kõik ebavajalik ära. Kuna kaks intervjueeritavat töötavad haridusvaldkonnas, siis tööle iseloomuliku hooajalisuse tõttu on ka puhkuse ajal saabuvate e-kirjade hulk märkimisväärselt väiksem ja ei ole seetõttu puhkuselt naastes nii hoomamatu. Intervjueeritavad, kelle töömaht on aasta läbi ühtlane, kirjeldavad aga puhkuselt naasmise kogemust just e-postkastiga seonduvalt, teisiti:

Intervjueeritav 2: „Siis läheb üks päev e-kirjade läbilugemiseks. Et ma selles osas olen proovinud nagu erinevaid taktikaid, et kuidas nende e-kirjadega toime tulla, sest siis on reaalselt, et neid on ikka sadades. Et siis ma olen vahepeal püüdnud ka, et ma võtan näiteks saatjate järgi, või kirja teemade järgi /.../.“

Need uuritavad, kes haldavad paralleelselt kahte tööga seotud e-postkasti, käituvad aga töölt pikemalt eemal olles erinevalt. Üks vastanutest vaatab töö infopostkasti ka puhkusel olles, kuna peale tema ei halda peamist tööpostkasti kollektiivis mitte keegi. Teine aga nii toimima ei pea, kuna töökoha üld e-postiaadress suunatakse tema pikemalt eemal viibimise ajaks ümber mõnele kolleegile, kes tegeleb sel ajal selle haldamisega.

Kokkuvõttes ütlesid intervjueeritavad, et töölt eemal viibides nad püüavad tööga seonduvat e-kirjavahetust teadlikult vähem jälgida, kuid nendel juhtudel, kui töö e-kirjadega seotud automaateavitused on liidestatud isikliku telefoniga, on see oluliselt suurem väljakutse. Kui uuritavad naasevad tööle peale pikemat eemalolekut, sõltub läbitöötamist vajav e-kirjade hulk peamiselt nende töö iseloomust ja sellest, kas peale nende haldab e-postkasti keegi veel. Parimaks viisiks, kuidas töötada läbi suurt e-kirjade hulka, nimetati peamiselt järk-järgulist lähenemist.

4.3. Lahendused tööalaselt ebavajalike e-kirjadega toime tulemiseks

Intervjueeritavate poolt toodi välja mitmeid lahendusi, mil viisil tööalastest e-kirjadest tingitud infomüra vähendada ja ebavajalikke e-kirju paremini hallata. E-kirjade paremaks haldamiseks on olemas erinevaid võimalusi, üheks neist on programmide pooled filtreerimissüsteemid, mida on võimalik kohandada ka enda kasutuseeliste järgi (Gmail ja Outlook). Intervjueeritavatest pooled kasutasid postkastis olevate kirjade haldamiseks ise loodud kaustade süsteemi, mida kiitsid ka kõik kaustasüsteemide kasutajad. Kaustad on kirjade liikide kaupa sildistatud ja võimaldavad vajaminevat teavet vajadusel kiiresti leida. Intervjueeritavatel on kaustade hulk erinev: paarist- kolmest temaatilisest kaustast kuni paarikümneni. Kaustasüsteemi kasutamise puhul toodi ka välja, et näiteks Outlook'is olev otsingufunktsioon ei ole alati usaldusväärne ja on aeglane, seetõttu on kaustadesse jaotatud e-kirju kiirem leida. Kaustade funktsiooni eesmärgiks on ka peamise e-kirjade kausta tühjana hoidmine, ehk seal on vaid lugemata ja uued kirjad. Kaustadesse paigutatakse kirjad, mida peab alles hoidma, kuid mis ei ole enam aktiivses töövoos või millega seotud tööülesanded on pooleli.

Intervjueeritav 4: „/.../ Mul on küll niimoodi, et mul on erinevad kaustad. /.../ mul on selline ambitsioon, et ma tahan oma inboxi kausta hoida tühjana; praegu see ongi peaaegu tühi, siin on alla 200 kirja; ja siis siis mul on selline pooleliolevate tööasjade kaust, et kuhu ma panen need asjad, et millega ma pean siis natukese aja pärast tegelema. Ja siis mul on mingid temaatilised kaustad. Et sinna ma üldiselt ei pane neid asju, mis on pooleli, või tõstan need asjad, mis on valmis saanud, aga noh, mis on ikkagi näiteks tervishoid või tunniplaan, mingid sihuksed, kindla funktsiooniga asjad.“

Kaustade süsteemi kasulikkuse juures toodi ka välja, et seda on lihtne ja kiire kasutada. Kiiruse osas toodi välja, et süsteemi kasutamine ei tohiks võtta kauem aega kui hädavajalik ja mida lihtsam on kasutatav süsteem, seda parem. Ehk e-kirjade sorteerimiseks olevaid kaustu peaks olema võimalikult vähe, et otsustamine, millisesse kausta e-kirja tõsta, ei võtaks kaua aega. Üks intervjueeritav kasutas filtreerimiseks ainult Outlook'i lipukeste süsteemi ja selgitas, et sellest talle enda e-kirjade haldamiseks piisab.

Ülejäänud kolmest intervjueeritavast kaks kasutasid Gmail'i poolt pakutavat automaatset filtreerimissüsteemi, mis kasutaja käitumise järgi sorteerib kirju peamiselt saatja järgi, näiteks sotsiaalmeediaga seotu on ühes voos, reklaamkirjad teises ja olulised kirj vahetused tulevad peamisesse postkasti välja. Intervjueeritav 2 tõi välja, et kõikidest süsteemidest, mida ta on proovinud ja kasutanud, on Gmail'i poolt pakutav kõige tõhusam e-kirjade filtreerimise süsteem.

Intervjueeritav 2: „/.../Eelkõige just ongi see, et ta ise hindab ära, et kuivõrd oluline see kiri on. Ja ta hindab seda eelkõige adressaadi järgi ja võtab arvesse ka seda, näiteks kui mina olen kirjutanud, et siis need vastused on kindlasti minu jaoks olulised /.../ Aga tegelikult see nagu toimib päris hästi, et ikkagi need adressaadid, kes on mul aadressiraamatus olemas või need, kellele ma olen ise kirjutanud, et nende kirjad ikkagi alati tulevadki mul nii-öelda kõige kõige esimesena. Ma selles osas nagu usaldan Gmail'i päris palju ja see teeb minu elu ikka hästi-hästi palju lihtsamaks.“

Kõik intervjueeritavad kirjeldasid filtreerimissüsteemide puudusena, et olulised kirjad võivad ekslikult sattuda rämpsposti kausta, ning seda tühjendades peab olema tähelepanelik, ning seetõttu ei pruugi ajakriitilise tähtsusega kiri kohe nendeni jõuda. Samuti toodi esile, et otsingusüsteemid e-kirjade haldussüsteemides ei tööta korrektselt ja ei kuva kõiki otsitavaid kirju, mis põhjendab ka iseloodud kaustade süsteemi abil filtreerimise eelistamist. Gmail'i eelisenä toodigi välja, et süsteem areneb pidevalt ja areng on kasutajale nähtav, kuid Outlook'i arengut sellisena vastustes esile ei toodud.

Lisaks sellele kasutab e-postkasti tarkvara poolt e-kirjade haldamiseks täiendavat süsteemi vaid üks intervjueeritav, kes kasutab selleks arvutis olevat *Sticky Notes* äppi, millele märgib üles pooleliolevad e-kirjad ehk tööülesanded ja dubleerib nii e-postkastis pooleli olevaid tööülesandeid, et miski tähelepanuta või tegemata ei jääks. Intervjueeritav lisas, et see on ainus viis, kuidas ta suurel hulgal e-kirju ära haldab.

Toimetulek suure hulga lugemata e-kirjadega on uuritavatel erinev. Intervjueeritavad kirjeldasid, et suur hulk e-kirju tekitab neis üllatust, halba tunnet, panevad neid ohkama ja ajavad hinge täis. Toodi välja, et suur hulk lugemata e-kirju postkastis ja reaktsioon neile on seotud üleüldise ärevusfooniga tööl ning see pole pelgalt seotud vaid e-kirjadega.

Intervjueeritav 2: „/.../Et pigem on küsimus nagu sellise üleüldise ärevusfooniga, et kui tööd on üleüldiselt väga palju, siis muidugi see tekitab natukene ärevust, kui kirju on hästi palju, sest see tähendab seda, et mul kulub ka sellele rohkem aega./.../“

Intervjueeritav 4: „/.../kui sa nagu lihtsalt lähed klaasi vett tooma ja siis vahepeal on tulnud nagu 10 kirja, et siis on nagu nagu nõme, et see sõltub nagu otseselt kogusest, et kui see läheb ikkagi täiesti ebamõistlikuks, et siis on nagu halb. /.../ Aga noh, see ongi see, et kui sa tead seda, et sa pead päevas vastama nagu 50-le inimesele, et siis sa lihtsalt noh, et sa nagu ei suuda./.../“

Kõik intervjueeritavad aga tõdesid, et suur hulk e-kirju on samas osa nende tööst ja vaatamata negatiivsetele tunnetele, nad siiski tulevad sellega toime. Heaks praktikaks suure hulgaga toime

tulemiseks toodi näiteks, et võetakse teadlikult e-kirjadega tegelemiseks aeg ja loetakse järjest kirjad läbi. Kui e-kirjale on võimalik vastata kiirelt ja lühidalt, tehakse seda kohe. Kui kiri vajab põhjalikumat sisendit, siis märgitakse see ära ja tegeletakse sellega hiljem, kui kogu e-postkast on läbi vaadatud.

Intervjueeritav 2: „Et minu töö eripära on see, et kuna minu peamised kliendid ja koostööpartnerid on Austraalias, siis kui mina hommikul tööd alustan, siis nendel on päeva lõpp, mis tähendab, et kõik kogu päeva kirjad on mul hommikul postkastis. Ehk siis ma võtangi lihtsalt rahulikult aja, võibki olla tund aega ja ma töötan need kirjad läbi.../“

Intervjueeritav 2 kirjeldab väga täpselt, kuidas ta tuleb toime suure e-kirjade hulgaga ja selgitab, et see on osa tema tööst. Sarnaselt kirjeldavad ka teised vastanud, kuidas järk-järgult hakatakse kirju läbi töötama, ning mitmed kirjad võivad olla ühe e-kirjavahetuse lõime osa. Paljud saabunud kirjadest ei vaja tegelikult lugemist, kuna saaja järgi on juba tuvastatav, et tegemist on reklaam- või rämpskirjaga, mille võib koheselt kustutada. Üks intervjueeritav tõi välja, et ta kasutab paralleelselt nii kaustade- kui lipukeste süsteemi, kuid kuna lipukesti on nii palju, siis ta ikkagi ei suuda alati oma e-postkasti ära hallata ja lõpuks läheneb ta e-kirjade haldamisele samuti järk-järgult neid läbi lugedes. Intervjueeritav 5 aga tõi välja, et kuigi suur lugemata e-kirjade hulk võib tõsta ärevustaset ja tajutavat töökoormust, siis positiivne aspekt on, et kirjadest tegeletakse oluliste küsimustega, mis vajavad lahendamist, ja tänu sellele on koostöö mingi tööalase probleemi lahendamisel ikkagi parem ning tihe e-kirjavahetus tasub end sellises kontekstis ära. Vastustest selgus, et suur e-kirjade hulk mõjutab töötajat palju siis, kui ta tegeleb e-kirjadega ka töövälisel ajal. Need vastanutest, kes töövälisel ajal tööalaste e-kirjadega ei tegele, ütlesid, et suudavad tööaja raames ka suure hulga e-kirju ära hallata.

Negatiivseid tundeid ja pinget maandatakse peamiselt kolleegidele toetudes või näiteks korraks tööst eemaldudes (nt värskes õhus jalutamine). Samuti toodi välja, et võetakse eraldi aeg, millal e-postkasti haldamisega tegeletakse ja see leevendab tekkinud info ülekülluse tunnet.

Toodi välja, et on hea, et lisaks e-kirjadele on töösuhtluseks kasutusele võetud kiirvestluse keskkonnad ja tänu sellele on olulisel määral vähenenud ebavajalike e-kirjade hulk:

Intervjueeritav 4: „mulle näiteks meeldib hästi see, et me oleme võtnud nagu osalt kasutusele Teamsi, mis tähendab seda, et et ikkagi näiteks omavahel nagu ei saada enam meile. Et meil on nagu noh, et me räägime omavahel nagu Teamsis. Et seda just nagu, et ühe lausega, et vastan sulle, et „Kuule, viitsid korraks üles tulla?“, et noh „Okei“ või midagi taolist, et selliseid meile, sul nagu enam ei ole.“

E-kirjadest tuleneva infomüraga toime tulemise juures toodi välja, et väga oluline on töö ja eraelu lahus hoidmine ja vajadusel pauside tegemine:

Intervjueeritav 2: „Ma ise tunnen, et minu jaoks on hästi oluline nii-öelda see töö ja eraelu lahus hoidmine üleüldiselt. Et ikkagi ma tegelen tööga töö ajal ja kui tööaeg saab läbi, siis ma püüan lülitada ennast välja ka sellega, et ma ei vaata seda meilboksi enam ja las ta siis olla. Ja teine asi, kui ikkagi lained üle pea kokku löövad, siis alati minu jaoks aitab ka see, et võtangi arvuti korraks kinni ja mine jaluta väljas üks ring ja mõte hakkab paremini tööle. Ja teinekord on lihtsam võib-olla mõned need e-kirjad kiiremini isegi ära vastata, kui oled korraks nagu aja maha võtnud.“

Lisaks on ka hea meetod võimalusel e-kirjade delegerimine selliselt, et e-kirja edasi saates antakse juba endapoolne panus ja kirja saaja teab täpselt, mida temalt oodatakse. Toodi välja, et e-postkasti haldamisele aitab kaasa, kui ebavajalikud kirjad kustutada koheselt, kui need saabuvad, kuna hiljem ei pruugi selleks aega olla või on ununenud, kas need on põhjusega alles jätetud, või mitte.

Kokkuvõttes selgus intervjuudest, et intervjueeritavad puutuvad kokku e-kirjadest tingitud infomüraga ja oskavad sellega ka toime tulla. Kuigi e-kirjade halduseks puuduvad organisatsiooni poolsed juhised, selgub saadud vastustest, et intervjueeritavad on teadlikud, kuidas e-kirju hallata.

5. JÄRELDUSED JA DISKUSSIOON

Siin peatükis esitan järeldused tuginedes eelnevalt kajastatud kirjandusele ja intervjuudest saadud tulemustele, lisaks toon välja erinevused uurimistulemuste ja kirjanduse vahel. Järeldustes toon välja uurimisküsimuste vastused, mis tulenevalt uurimistöö teemast olid järgmised:

1. Millised on teadmustöötajate kogemused igapäevaste tööalaste e-kirjadega?
2. Milliseid probleeme on teadmustöötajad täheldanud seoses tööalaste e-kirjadega?
3. Milliseid lahendusi kasutatakse tööalaselt ebavajalike e-kirjadega toime tulemiseks?

Peatüki lõpus arutlen meetodi kitsaskohtade üle ning pakun välja edasised uurimisvõimalused.

E-post on tänapäeval töökeskkonnas üks peamisi ja enimkasutatavaid suhtlusvahendeid ning iga päev saadakse, saadetakse ja hallatakse lugematu arv e-kirju (Letmathe ja Noll, 2024: 10). Intervjuudest tuli välja, et e-kirjadega tegelemine moodustab suure osa intervjuueeritavate igapäevatööst, sealjuures pooled intervjuueeritavad ütlesid, et e-kirjadega tegelemine moodustab pea poole nende tööpäevast. Intervjuudest selgus ka, et vaatamata päeva jooksul e-kirjakasti saabuvate e-kirjade arvulisele erinevusele, oli kõigi uuritavate tunnetus, et e-kirju tuleb nende e-postkasti palju ja e-postkasti peab pidevalt kontrollima. Sellisele järeldusele on jõutud ka kirjanduses (Hogan ja Fisher, 2006).

E-kirjade haldamiseks puuduvad uuringus osalenute organisatsioonides juhised, veel enam puuduvad need ebavajalike e-kirjade haldamiseks. Töötajad täidavad enda tööülesandeid, kas välja kujunenud vaiketeadmuse alusel või on antud üldisemad suunised, milliseid tegevusi tuleb teha ja millistele kirjadele tuleb kindlasti vastata. Näiteks tõi üks vastanutest esile, et neil on ettevõttes kohustus vastata kõikidele klientide kirjadele, kuid täiendavad juhised, kuidas töötajad näiteks peaksid enda e-kirju haldama, ebavajalike e-kirju kustutama või, mis on üldse selle ettevõtte kontekstis ebavajalik e-kiri, puuduvad. Varasemad uuringud on märkinud, et individuaalne e-kirjade haldamine ei pruugi olla siiski piisav: e-kirjadest tingitud info ülekülluse haldamisse ja vähendamisse peab olema kaasatud kogu organisatsioon (Sumecki jt, 2011: 413, Soucek ja Moser, 2010).

Kuni pool tööpäeva jooksul e-postkasti saabuvatest kirjadest on intervjuueeritavate hinnangul ebavajalikud. Intervjuudest selgus, et selleks, et jõuda tõdemuseni, et tegemist on tõesti ebavajaliku e-kirjaga, ei piisa alati ainult saatja ja pealkirja lugemisest, vaid kiri tuleb ka avada ja selle sisuga tutvuda, mis on täiendav ajakulu. Nagu on ka eelnevad uuringud välja toonud, siis

selline täiendav tuvastamine, kas tegemist on ebavajaliku e-kirjaga soodustab suurel määral stressi ja väsimuse teket (Barley jt, 2011; Jerejian jt, 2013). Ebavajalikuks e-kirjaks nimetati näiteks rämps- ja uudiskirju, programmide automaateavitusi, konverentside- ja koolituskutseid, õngitsuskirju. Ebavajaliku e-kirjana toodi välja ka kirjavahetused, mis saajat otseselt ei puuduta, või e-kirjavahetusi, mis asendavad kiirsuhtlust ja on seetõttu koormavad ja nende läbitöötamine täiendav ajakulu. Ka varasemad uuringud toovad välja, et asutusesiseses kirjavahetuses võivad töötajad soovimatu või ebavajaliku teabega olla üle koormatud, kuna nad on kõigisse asutuse kirjavahetusse läbimõtlematult kaasatud (Demiroglu, 2020: 154).

Intervjuueeritavad ütlesid, et kustutavad kõik ebavajalikud e-kirjad, kuid seejärel mõnsid, et juhul, kui tekib kahtlus, kas e-kiri on kindlasti ebavajalik, jäetakse selline e-kiri siiski alles. Üks intervjuueeritav ütles, et selliste ebamääraste kirjade jaoks on tal loodud eraldi kaust nimega „Muud“. Siit peegeldub, et uuritavad ise valdavalt tunnetavad, et nad kustutavad ebavajalikud e-kirjad ära kohe, kui need saabuivad, kuid vastust laiendades selgus, et pea kõik vastanutest tegelikult seda ei tee ja võib järeldada, et valdav osa ebavajalikke e-kirju jäetakse siiski postkasti alles. E-kirjade haldamiseks ja säilitamiseks kaustade süsteemi kasutamine aitab teadmustöötajal keskenduda ainult neis kajastatud lugemata või tegelemata e-kirjadele. Kaustsüsteemide eelisena on kirjanduses välja toodud, et korruga tuleb meeles pidada vähem ülesandeid ja nii saab vähendada ülekülluse tunnet (Letmathe ja Noll, 2024: 11).

2021. aastal avaldatud uuringus (Medhini jt, 2021), toodi välja, et eeskätt nutitelefonides kättesaadavad kiirsuhtlusteenused, nagu seda on ka näiteks e-postkasti automaateavitused, tähendavad seda, et kasutaja juurdepääs enda töö e-postkastile on konstantne ja ei võimalda end tööst täielikult välja lülitada. Sama selgus ka intervjuudest. Lisaks ilmnnes, et need uuritavad, kes enda töö e-postkasti ka töövälisel ajal loevad ja kirjadele vastavad, tunnetavad e-kirjadest tulenevat infomüra suurema probleemina kui need uuritavad, kes seda ei tee. Samuti on nende võimekus e-kirjade haldamisel tegelikult halvem. Pidev juurdepääs töö e-postkastile ei võimalda töötajal end tööst välja lülitada ega puhata. Sama probleemi käsitlev kirjandus toob esile, et e-kirjadest tingitud ülekülluse ja -koormuse uuringud on olulised, kuna probleem mõjutab otseselt kaasaegse infotöötaja tervist ja heaolu (McMurtry, 2014: 31).

Tegevused e-kirjadega mõjutavad kõigi uuritavate tööaega, kuid valdavalt e-kirjadega tegelemise tõttu tööaeg ei pikene ja töövälisel ajal tööalaste e-kirjadega ka ei tegeleta. E-kirjade mõjule tööajale tuleb luua seos ka automaateavitustega, ehk kui kättesaadav töötaja on töö e-kirjadele töölt eemal olles (töö e-kirjakasti liidestatus isikliku telefoni või arvutiga). Selge piir tööaja ja töövälise aja vahel on olukorras, kus töö e-postkast on liidestatud näiteks (isikliku) telefoniga,

raskesti määratletav. Seetõttu on ka e-kirjadega tegelemise mõju tööajale tegelikult suurem kui vastajad seda esmapilgul hindasid. Kirjanduses tuleb korduvalt esile, et suur tegur infomüra tajumisel on individuaalne käitumine: näiteks e-kirjale juurdepääsu aeg (Sumecki jt, 2011: 413). Osa intervjuueeritavatest ütles, et nad lülitavad seadmetest automaatteavitused töövälisel ajal välja. Need vastanutest, kes seda ei tee ütlesid, et neile meeldib, kui nad teavad koheselt, mis olulisuse astmega e-kiri neile tuli, ning saavad vajadusel sellele ka kohe reageerida. Üks intervjuueeritav peab ka puhkuse ajal töö e-kirjakasti kontrollima, kuna keegi teine seda ei tee. Samas olukorras on aga teises organisatsioonis üld e-kirjakasti kontrollimine puhkuste ajal asendaja poolt kaetud. Seega see, mil määral töövälisel ajal e-kirjakasti haldamise ja kontrollimisega tegeletakse, on seotud organisatsiooniliste teguritega, sest töötaja enda teadlik käitumine e-kirjade haldamises ei pruugi olla piisav.

Teaduskirjandus ütleb, et peamiselt nutitelefonide ja mobiilsete töökohtade tõttu on töötajatel muutunud äärmiselt keeruliseks töö- ja eraelu vahelist tasakaalu hoida ja mõnikord kannatavad töötajad seetõttu psühholoogilise läbipõlemise all, kuna nad on "alati *online*" (Cho jt, 2019: 1744; McMurtry, 2014). Nagu eelnevalt mainitud, on tänaseks tegemist juba seadusandlikul tasandil reguleeritava küsimusega.

Intervjuueeritavad ütlesid, et automaatteavitused neid eriti ei mõjuta ja tõid esile, et pigem on hea kui neil on ülevaade, mis nende e-postkastis toimub. Need vastanutest, kes jälgisid töö e-kirju ka töövälisel ajal, tõid ülevaatlikkust eriti esile. Samaaegselt tõdeti, et automaatteavitused tekitavad tunnet, justkui e-kirju oleks tegelikkuses rohkem. Kirjanduses on öeldud, et e-kirjade automaatteavituste tõttu tõuseb tunnetuslik ärevusfoon (Barley jt, 2011; McMurtry, 2014). Vastanud selgitasid, et kui automaatteavitused hakkavad väga tugevalt häirima, või kui saabuvate kirjade hulk on nii suur, et segab poolelioleva tööülesande tegemist, lülitatakse selleks ajaks automaatteavitused lihtsalt välja. Sama soovitus on andnud ka väljaanne Sylvester ja Simple Editors (2023: 28). Automaatteavitused on töötajat mõõdukalt segavad ja kuigi uuritavad ütlesid, et neil on välja kujunenud võime teavitusi ignoreerida, võib järeldada, et tööülesande sooritus sellest ei parane.

Kui inimesed naasevad pärast pikemat eemalolekut tööle, sõltub postkastis lugemata e-kirjade hulk töö iseloomust ja hooajalisusest (näiteks, kui töötatakse haridusvaldkonnas). Suuresti just töö hooajalisus määrab, kas e-kirjakasti haldamine puhkuselt naastes käib uuritavatele üle jõu või mitte. Samuti on suure hulga e-kirjade läbi töötamise viisid erinevad, kuid kõik vastajad rõhutasid, et suurel hulgal lugemata e-kirju tuleb läbi töötada järk-järgult ja rahulikult. Vastusest selgus, et tavaliselt läheb puhkuselt naastes e-postkasti läbi töötamiseks üks tööpäev. Letmathe ja Noll

(2024: 7). tõid välja, et mida suurem on kasutaja saadavate e-kirjade hulk, seda efektiivsemad on tõenäoliselt tema e-kirjade haldamisoskused ja seda parem on tema toimetulek e-kirjadest tuleneva infomüraga. Sarnaselt kirjanduses välja toodule tuli sama tõsiasi ka intervjuudest esile, et töötajate raames suudavad e-kirjad ära hallata paremini need töötajad, kes töövälisel ajal enda e-kirjadega ei tegele, või kellel töövälisel ajal neile üldse juurdepääs puudub.

Intervjuudest selgus, et kasutajate parimad praktikad e-kirjadest tuleneva infomüraga toime tulemiseks on erinevate meetodite ja funktsioonide kombineerimine vastavalt töö eripäradele ja isiklike eelistustele. E-kirjade paremaks haldamiseks kasutatakse programmide (Outlook ja Gmail) filtreerimis- ja süstematiseerimisvõimalusi. Outlook'i kasutajad kasutasid lipukeste ja kaustade süsteemi: viimase puhul toodi välja, et süsteemi kasutamine peab olema lihtne ja ei tohi võtta kaua aega. Gmail'i kasutajad kiitsid programmi automaatsust ja kiiret arengut, ning seda, et programm filtreerib kasutaja käitumise põhjal kirju, kas peamisesse kirjavoo või reklaamkirjade hulka. Filtreerimissüsteemide kasulikkust uuriv kirjandus toob välja, et filtreerimissüsteemide abil tuleb korrigeerida meeles pidada vähem ülesandeid ja need kaks meetodit vähendavad ülekülluse tunnet (Newport ja Free, 2021; Letmathe ja Noll, 2024: 11). Kõik intervjuueeritavad tõid süsteemide puudusena välja selle, et olulised e-kirjad võivad ekslikult sattuda rämpsposti hulka, mistõttu tuleb ka seda kausta jooksvalt seirata.

Suure hulga e-kirjade efektiivseks läbitöötamiseks toodi intervjuures välja järk-järgulist lähenemist. Näiteks võib olla mitu e-kirja sama lõime osa ja suurest lugemata e-kirjade hulgast vajavad sisendit vähesed. Üks intervjuueeritav tõi välja, et tänu organisatsioonis kasutusele võetud kiirsuhtluskanalile on e-kirjade hulk suurel määral vähenenud. E-kirjadega seonduv kirjandus ütleb, et selles küsimuses on väga olulised kasutajate enda individuaalsed lähenemised e-kirjade haldamisele, kuid oluline on ka teadlik e-kirjade haldamine organisatsiooni tasandil ja töötajatele võiks jagada suuniseid, kuidas e-kirju hallata (Letmathe ja Noll, 2024: 11) selleks, et organisatsioonis oleks e-kirjade haldamise kultuur läbivalt sama.

Suur hulk e-kirju tekitab vastajates erinevaid ja pigem negatiivseid tundeid, kuid toodi välja, et sageli on negatiivsed tunded e-postkasti suhtes seotud üldise koormuse ja ärevusfooniiga tööl. Varasemad uuringud on öeldnud, et ärevusfooni üheks teguriks on, et töötajatel puudub õigus tööga seotud teabe ignoreerimiseks (Edmunds ja Morris, 2000: 18). Toimetulekuviisidena toodi välja, et vajadusel tuleb võtta teadlikult pause ja eemalduda töökohast ning minna näiteks jalutama. Pingelisemal perioodil on palju abi kolleegide toest. Seega on oluline, et töötajad tarbiksid saabuvat infot teadlikult ja teeksid vajadusel pause. Kolleegide tugi pingelisel perioodil on samuti

üks viis, kuidas e-kirjadest tuleneva infomüra poolt põhjustatud stressi maandada, kuna kolleegid, kes on samas töökeskkonnas ja infoväljas, suudavad abstraktset pinget mõista.

Paerata (2023: 8) toob välja, et tööalastest e-kirjadest tingitud infomüraga toime tulemiseks on oluline hoida töö ja eraelu lahus. Intervjuudest lisandus sellele veel, et töövälisel ajal peaks võimalusel vältima töölase e-kirjakasti kontrollimist. E-kiri tuleks võimalusel koos sisendiga delegeerida, nagu soovitab väljaanne Sylvester ja Simple Editors (2023: 28). Samasugust praktikat e-kirjade paremaks haldamiseks rakendas ka üks intervjuueeritav. Samuti tuleks rämpspost koheselt kustutada, kuna hiljem ei pruugi enam mäletada, miks kiri saabudes alles jäeti. Samuti aitab töö efektiivsusele kaasa kui automaatteavitused on välja lülitatud, e-postkastiga tegeletakse kindla ajaraami sees, ning rööprähklemise asemel keskendutakse ühele tööülesandele korraga. Demiroglu (2020) rõhutab seda, et on oluline, et e-kirjadest tuleneva infomüra haldamiseks omaksid kasutajad õigeid oskuseid, kuna e-kirjavahetus ei kao ettevõtete peamise suhtlusvahendina nii pea.

5.1. Metoodikakriitika ja edasised uurimisvõimalused

Antud alapeatükis käsitlen andmete kogumise meetodi ja analüüsi puuduseid, ning toon välja e-kirjadest tuleneva infomüra edasised uurimisvõimalused.

Käesoleva uurimistöö läbiviimiseks kasutasin kvalitatiivset uurimismeetodit ja intervjuerisin kokku kuut teadmustöötajat, kes enda töös kasutavad e-kirju. Kvalitatiivne uurimisviis ei võimalda saadud tulemuste pinnalt teha üldistusi ega laiapõhjalisi järeldusi, vaid toob pigem esile kirjanduses välja toodud probleemide olemasolu ja selle, et intervjueritavad tajusid e-kirjadega seonduvalt infomüra.

Valimi puhul oli tegemist kombineeritud valimiga: mugavus- ja sihipärane valim. Selle puuduseks on, et intervjueritavad on mulle tuttavad ja seetõttu võisid vastuseid andes olla avameelsemad, kui näiteks eelneva tutvuse puudumisel. Samuti on e-kirjadest tuleneva infomüra uurimisel sihipärase valimi puhul kindel, et teadmustöötajad on e-kirjadega oma töös kokku puutunud ja seetõttu on nende vastuses uuritavatele probleemidele kinnituse saamine tõenäolisem kui näiteks juhuvalimi puhul, kus kõik vastanud ei pruugi enda töös kasutada e-kirjakasti.

Kuna intervjuud ei ole üldistavad, siis täiendavalt oleks võimalik e-kirjadest tulenevat infomüra ja inimeste praktikaid sellega toimetulekuks uurida kvantitatiivse uurimismeetodiga. Võimalik oleks paluda näiteks avaliku sektori asutustel, kus on suur hulk teadmustöötajaid, kes kasutavad e-kirju enda igapäevatöös, osaleda uuringus. Uuringu raames võiks asutuste töötajatelt paluda nõusolekut küsitluses osalemiseks ja suuremast hulgast vastusest saaks kvantitatiivse uurimismeetodiga teha laiapõhjalisemaid järeldusi. Selle uurimismeetodi lõpptulem võiks olla näiteks selgete soovitude või nõuannetega juhend, mille abil organisatsioonid ja nende teadmustöötajad saaksid e-kirjadest tulenevat infomüra efektiivsemalt hallata ja selle kahjutegureid vähendada.

KOKKUVÕTE

Tänases töökeskkonnas on e-post endiselt üks peamisi suhtlusvahendeid, mille abil edastatakse lugematul arvul e-kirju ja e-kirjade hulk, millega teadmustöötajad peavad igapäevaselt toime tulema, on suur. Paljud saadetud kirjad on kirja saaja jaoks ebavajalikud. Suur hulk ebavajalikke e-kirju aga tekitavad infoüleküllust, mille tõsisemad tagajärjed võivad olla olulise teabe ekslik märkamata jäämine ja seeläbi organisatsioonile majandusliku kahju tekitamine. Halvemal juhul võib tööalaste e-kirjade üleküllus tekitada töötajale stressi või viia läbipõlemiseni. Minu sooviks oli uurimistöös raames uurida teadmustöötajate praktikaid tööalastest e-kirjadest tingitud infomüraga toime tulemiseks, et tuua esile probleemi olulisust ja leida probleemi leevendamiseks praktilisi lahendusi.

Lähtuvalt teemast püstitasin uurimisküsimused:

1. Millised on teadmustöötajate kogemused igapäevaste tööalaste e-kirjadega?
2. Milliseid probleeme on teadmustöötajad täheldanud seoses tööalaste e-kirjadega?
3. Milliseid lahendusi kasutatakse tööalaselt ebavajalike e-kirjadega toime tulemiseks?

Kirjeldasin teooria abil uurimisküsimuse tausta, olemust ja töös käsitletavaid mõisteid. Tulemuste saamiseks viisin läbi Zoom'i keskkonnas poolstruktureeritud individuaalintervjuud. Intervjuudest saadud tulemusi analüüsisin kvalitatiivse sisuanalüüsi abil.

Intervjuudest selgus, et teadmustöötajad saavad iga päev suurel hulgal e-kirju ja töö e-kirjadega hõlmab kuni poole nende tööpäevast. Vastustest selgus, et sõltumata päeva jooksul sisse tulnud e-kirjade numbrilisest hulgast, tunnevad kõik intervjuueeritavad, et peavad pidevalt enda tööalast e-postkasti kontrollima, mis võib olla tingitud tunnetuslikust hirmust, et midagi olulist jääb märkamata. Intervjuueeritavad ütlesid, et kuni pooled tööpäeva jooksul saabuvatest e-kirjadest on ebavajalikud. Uuringust selgus, et juhendid e-kirjakasti ja e-kirjade haldamiseks puuduvad, sealjuures ebavajalike e-kirjade haldamiseks puudusid organisatsioonide poolsed juhendid täielikult.

Ebavajalikke e-kirju hallatakse erinevalt: enim on abiks programmide automaatsed filtreerimissüsteemid, mis suunavad rämpsikirjad koheselt prügikasti. Ebavajalike e-kirjade haldamiseks on abiks ka e-kirjade eelteavitused, mis võimaldavad vastava kirja koheselt, seda avamata, kustutada. Kirja olulisust hinnatakse esmalt saatja ja pealkirja järgi, vajadusel vaadatakse

ka kirja sisu. Ebavajalikuks nimetati ka e-kirju, mis tööülesandeid ei puuduta, sisendit ei vaja, kuid millesse teadmustöötaja on e-kirja saajana kaasatud.

Teise probleemina, mis tööalaste e-kirjadega seoses uurimusest selgus, oli tööalaste e-kirjadega tegelemise aeg. Töötajad, kes ka töövälisel ajal on enda isikliku seadme liidestanud tööalase e-postkastiga, tulevad töö e-kirjadest tingitud infomüraga halvemini toime, kui töötajad, kes töövälisel ajal tööalaseid e-kirju ei loe. Peamiselt toodi automaatteavitusi välja positiivse abivahendina, kuid efektiivne on teavitused välja lülitada, kui need häirivad tööülesande sooritamist.

Peamised lahendused tööalaste e-kirjade haldamiseks on filtreerimissüsteemide ja kiire ja lihtsalt hallatava kaustssüsteemi kasutamine. Ebavajalikud e-kirjad on soovitatav koheselt kustutada, kuna hiljem ei pruugi enam mäletada, mis põhjusel e-kiri alles on jäetud. Lahendused tööalastest e-kirjadest tingitud infomüraga toime tulemiseks on piiritletud aeg e-kirjadega tegelemiseks, teadlik e-kirjakasti haldus, e-kirjade järk-järguline lugemine, ning töö ja eraelu selge piiritlemine (seda eriti automaatteavituste kontekstis). Selleks, et teadmustöötaja saaks e-kirjadest tingitud infomüra efektiivselt hallata ja tunneks, et tuleb suure hulga e-kirjadega toime, ei piisa ainult indiviidi käitumisest: probleemi terviklikuks lahendamiseks peab e-kirjadest tingitud infomüra haldamise olemasoleva kaasatud kogu organisatsioon.

SUMMARY

In today's workplace, e-mail is still used as one of the primary ways of communication. Countless e-mails are transmitted, and the amount of e-mails that knowledge workers have to deal with on a daily basis is large. Many letters which are sent are unnecessary for the recipient. A large number of unnecessary e-mails cause information overload, the more serious consequences of which can be that important information is mistakenly missed and this can lead to cause economic damage to the organization. In the worst case, an overabundance of work-related e-mails can cause stress to the employee or lead to burnout.

I wanted to research the practices of knowledge workers in dealing with the information noise caused by work-related e-mails, in order to highlight the importance of the problem and find practical solutions to alleviate the problem.

Based on the topic, I set research questions:

1. What are the experiences of knowledge workers with daily work-related e-mails?
2. What problems have knowledge workers observed in relation to work-related e-mails?
3. What solutions are used to deal with professionally unnecessary e-mails?

Using the theory, I described the background, nature and concepts of the research question. To get results, I conducted semi-structured individual interviews in Zoom. I analyzed the results obtained from the interviews using qualitative content analysis.

The interviews revealed that knowledge workers receive a large number of e-mails every day and work with e-mails takes up to half of their working day. The answers revealed that regardless of the number of e-mails received during the day, all interviewees feel that they have to constantly check their work e-mail, which may be due to a cognitive fear of missing something important. The interviewees said that up to half of the e-mails they receive during the working day are unnecessary. The research revealed that there are no instructions from the organizations for managing the work e-mails overall, including unnecessary e-mails.

Unnecessary e-mails are managed in different ways: automatic filtering systems or programs that immediately send spam to the trash are the most helpful. Automatic notifications are also helpful for managing unnecessary e-mails, which allow to delete the corresponding e-mail immediately without opening it. The importance of the letter is first assessed based on the sender and the title, and if necessary, the content of the letter is also checked. E-mails that do not concern work tasks

and do not require input, but in which the knowledge worker is included as the recipient of the e-mail, were also called unnecessary.

Another issue that emerged from the research regarding work-related emails was the time spent. Employees who have connected their personal device to their work e-mail outside of work cope with information overload which is caused by work e-mails worse, than employees who don't read work e-mails outside of working hours. Automatic notifications were mainly named as a positive aid, but it is effective to turn off notifications if they interfere with the performance of a task.

The main solutions for managing work-related e-mails are the usage of filtering systems and a quick and easy-to-manage folder system which is categorized accordingly to work tasks. It's recommended to delete unnecessary e-mails immediately, because later it is harder to remember why the e-mail was kept in the first place. Solutions to deal with the information overload caused by work-related e-mails are: limiting time for dealing with e-mails, conscious e-mail management, reading of e-mails gradually and clear work and private life boundaries (especially in the context of automatic notifications). Only the behavior of the individual is not enough in order for a knowledge worker to be able to effectively manage the information overload caused by work related e-mails and to feel capable to cope with a large number of e-mails: to solve the problem comprehensively, the entire organization must be involved in managing the information noise caused by e-mails.

KASUTATUD KIRJANDUS

Arden, P. E. (2013). Convenience Sampling Defined: Pros and Cons. *Verint Systems Inc.* Kasutatud 27.01.2024, <https://www.verint.com/blog/convenience-sampling-defined-pros-and-cons/>

Bawden, D. ja Robinson, L. (2020). Information Overload: An Overview. In: *Oxford Encyclopedia of Political Decision Making*. Oxford: Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.1360>

Bawden, D. ja Robinson, L. (2009). The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. *Journal of Information Science*, 35(2), 180-191. <https://doi.org/10.1177/0165551508095781>

Barley, S. R., Meyerson, D. E. ja Grodal, S. (2011). E-mail as a source and symbol of stress. *Organization Science*. 22, 887–906. <https://doi.org/10.1287/orsc.1100.0573>

Bray, A. (2022). BT21: FOMI: the fear of missing information. Are you suffering from e-mail and information overload? Let me show you how to take control of your inbox and get your life back. *Special Issue: Abstracts for the British Association of Dermatologists 102nd Annual Meeting, 05–07 July 2022, SEC Glasgow, Scotland*. 187(S1), 130-130, <https://onlinelibrary-wiley-com.ezproxy.utlib.ut.ee/doi/full/10.1111/bjd.21394>

Cho, J, H. Erin Lee, H. E, ja Kim, H. (2019). Effects of Communication-Oriented Overload in Mobile Instant Messaging on Role Stressors, Burnout, and Turnover Intention in the Workplace. *International Journal of Communication*. 13(2019), 1743–1763. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/viewFile/9290/2623>

De Sordi, J. O., Azevedo, M. C. de, Bianchi, E. M. P. G. ja Carandina, T. (2021). Defining the term knowledge worker: Toward improved ontology and operationalization. *Knowledge & Process Management*, 28(1), 56–70. <https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1002/kpm.1647>

Demiroglu, N. B. (2020). E-Mail As A Tool For Effective Management Of Small Business. *Economic and Social Trends for Sustainability of Modern Society*. 90(2020), 149-155. <https://doi.org/10.15405/epsbs.2020.10.03.18>

Edmunds, A. Morris, A. (2000). The problem of information overload in business organisations: a review of the literature, *International Journal of Information Management*, 20(1), 17-28. [https://doi.org/10.1016/S0268-4012\(99\)00051-1](https://doi.org/10.1016/S0268-4012(99)00051-1)

Eesti keele seletav sõnaraamat (2009). Kasutatud 09.11.2023, <https://www.eki.ee/dict/ekss/index.cgi?Q=info%C3%BChiskond>

Farrokhi, F. ja Mahmoudi-Hamidabad, A. (2012). Rethinking Convenience Sampling: Defining Quality Criteria. *Theory and Practice in Language Studies*, 2(4), 784–792. <https://doi.org/10.4304/tpls.2.4.784-792>

Hogan, B. ja Fisher, D. (2006). A scale for measuring email overload. In Microsoft Technical Reports (p. 3). *Microsoft*. https://ora.ox.ac.uk/objects/uuid:73a080c8-4c46-48bc-8ad0-fe2305554beb/download_file?file_format=application%2Fpdf&safe_filename=tr-2006-65.pdf&type_of_work=Report

Jerejian, A. C., Reid, C. ja Rees, C. S. (2013). The contribution of email volume, email management strategies and propensity to worry in predicting email stress among academics. *Computers in Human Behavior*, 29, 991–996. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.12.037>

Kalmus, V., Masso, A., ja Linno, M. (2015). Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas: Kvalitatiivne sisuanalüüs. Kasutatud 20.03.2024, <https://samm.ut.ee/kvalitatiivnesisuanalyys>

Kattago, M. (2017). *Akadeemilise prokrastineerimise, rööprähklemise, õppetöö ajal sotsiaalmeedia kasutamise ja akadeemilise edukuse vahelised seosed eesti üliõpilaste näitel*. Uurimistöo. Tartu Ülikool, psühholoogia instituut. <https://dspace.ut.ee/server/api/core/bitstreams/18677353-9952-42d9-809c-f8425544ad55/content>

Kübard, V. (2021). *Tehnostress ja seda tekitavad faktorid Rahandusministeeriumi näitel*. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool, majandusteaduskond. <https://dspace.ut.ee/server/api/core/bitstreams/6c1f8642-ea82-4a0d-b42f-abce55dcd6a9/content>

Laats, P. (2022). *Kvalifitseeritud tehnoloogiaõpetajate põhjendused õpetajana mitte töötamiseks ning ettepanekud õpetajaametisse asumise soodustamiseks*. Magistritöö. Tartu Ülikooli Viljandi Kultuuriakadeemia, kunstide ja tehnoloogiaõpetaja õppekava. <https://dspace.ut.ee/server/api/core/bitstreams/e80c5305-2232-4c21-9464-c2ee1475d1d4/content>

Lagerspets, M. (2021). Ühiskonna uurimise meetodid. Sissejuhatus ja väljajuhatus. TLÜ Kirjastus, Tallinn 2021.

Laherand, M.-L. (2010). Kvalitatiivne uurimisviis. Tallinn: OÜ Infotrükk.

Lanctot, A. ja Duxbury, L. (2023). It may be urgent, but is it important? A look at how employees evaluate their emails. *Canadian Journal of Administrative Sciences (John Wiley & Sons, Inc.)*,

40(1), 18–32. <https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1002/cjas.1672>

Lauri, L. (2021). *Information culture and coping with information overload: the case of Estonian higher education institutions*. Doktoritöö. Tallinna Ülikool, sotsiaalteaduste dissertatsioonid. <https://www.etera.ee/zoom/164681/view?page=1&p=separate&tool=info>

Lepik, K., Harro-Loit, H., Kello, K., Linno, M., Selg, M. ja Strömpl, J. (2014). *Intervjuu*. Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas. Kasutatud 25.01.2024, <https://samm.ut.ee/intervjuu>

Letmathe, P. ja Noll, E. (2024). Analysis of email management strategies and their effects on email management performance, *Omega*, 124. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2023.103002>

Lo, O. W.-Y. ja Leung, L. (2009). Effects of gratification-opportunities and gratifications-obtained on preferences of instant messaging and e-mail among college students, *Telematics and Informatics*, 26(2), 156-166. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2008.06.001>

McMurtry, K. (2014). Managing Email Overload in the Workplace. *Performance Improvement*, 53, 31-37. <https://doi.org/10.1002/pfi.21424>

Medhini, M., Mathangi, K., Kalyana, C. P., Ravindranath, V. ja Yogesh, C. (2021). Email and instant messaging applications as platforms for remote oral radiology consultation in maxillofacial fractures. *Oral Surgery, Oral Medicine, Oral Pathology and Oral Radiology*, 131(2), 241-246. <https://doi.org/10.1016/j.oooo.2020.07.007>

Mohammed, N. M., Abdul, R. A., Roslan, I., Hayder, N. ja Mohammed, A. M. (2020). Solution for Information Overload Using Faceted Search—A Review. *IEEE Access*, 8, 119554–119585. <https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1109/ACCESS.2020.3005536>

Mäll, K. (2023). *Kontoritöötajate tööharjumused enne ja pärast COVID-19 pandeemiat nelja põlvkonna intervjueritute näitel*. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool, infoühiskond ja sotsiaalne heaolu õppekava. <https://dspace.ut.ee/server/api/core/bitstreams/0f815952-7636-44f0-af6c-cfca093a6b89/content>

Newport, C., ja Free, K. R. (2021). *A world without email: Reimagining work in an age of communication overload*. Unabridged. New York: Penguin. Kasutatud 21.03.2024, https://books.google.ee/books?id=nHXsDwAAQBAJ&lpg=PR11&ots=7GDwoJ_2B3&dq=e-mail%20overload&lr&pg=PR5#v=snippet&q=gmail%20filter&f=false

Nugapitiya, O. ja Wickramarachchi, R. (2023). Strategies to Overcome Information Overload in the Workplace: A Systematic Literature Review. *2023 IEEE 8th International Conference for Convergence in Technology (I2CT), Convergence in Technology (I2CT), 2023 IEEE 8th*

International Conference For, 1–5. <https://doi.org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1109/I2CT57861.2023.10126353>

Olev, A. ja Alumäe, T. (2022). Estonian Speech Recognition and Transcription Editing Service. *Baltic J. Modern Computing*, 10(3), 409–421 <https://doi.org/10.22364/bjmc.2022.10.3.14>

Paerata, K. (2023). The use of workplace instant messaging since COVID-19, *Telematics and Informatics Reports*, 10, <https://doi.org/10.1016/j.teler.2023.100063>

Pagliari, M. (2020). Enhancing the use of e-mail in scientific research and in the academy, *Heliyon*, 6(1). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e03087>

Parisalu, H. (2014). *Informatsiooni ülekülluse seosed töö efektiivsusega advokaadibüroo X näitel*. Magistritöö. Tartu Ülikool, ärijuhtimine. <https://dspace.ut.ee/server/api/core/bitstreams/8079b125-d0ff-4fd6-9244-cd93d5a7186e/content>

Parlament: Õigus olla mittekättesaadav peaks olema põhiõigus kogu Elis. (2021). *Euroopa Parlament, pressiteade*, 21.02.2021. Kasutatud 24.03.2024, <https://www.europarl.europa.eu/news/et/press-room/20210114IPR95618/parlament-oigus-olla-mittekattesaadav-peak-olema-pohioigus-kogu-elis>

Piir, R. (2024). Digiprügi keskkonnajalajalg kasvab iga aastaga hüppeliselt. *ERR, Novaator*, 08.02.2024. Kasutatud 19.03.2024, <https://novaator.err.ee/1609246713/digiprug-i-keskkonnajalajalg-kasvab-iga-aastaga-huppeliselt>

Price, H. E. ja Weatherby, K. (2018). The Global Teaching Profession: How Treating Teachers as Knowledge Workers Improves the Esteem of the Teaching Profession. *School Effectiveness and School Improvement*, 29(1), 113–149. <https://doi.org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1080/09243453.2017.1394882>

Rosenfeld, L., Morville, P. ja Arango, J. (2015). *Information Architecture. For the Web and Beyond*, 4, Sebastopol: O'Reilly Media.

Rämmer, A. (2014). *Valimi moodustamine*. Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas. Kasutatud 27.01.2024, <https://samm.ut.ee/valimid>

Savolainen, R. (2007). Filtering and withdrawing: strategies for coping with information overload in everyday contexts. *Journal of Information Science*, 33(5), 611–621. <https://doi.org/10.1177/0165551506077418>

- Soucek, R. ja Moser, K. (2010). Coping with information overload in email communication: Evaluation of a training intervention. *Computers in Human Behavior*, 26(6), 1458-1466. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.04.024>
- Stanley, O. E. (2021). Information Overload: Causes, Symptoms, Consequences and Solutions. *Asian Journal of Information Science & Technology (AJIST)*, 11(2), 1–6. <https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.51983/ajist-2021.11.2.2887>
- Stich, J.-F., Tarafdar, M., Stacey, P. ja Cooper, C. L. (2019). E-mail load, workload stress and desired e-mail load: a cybernetic approach. *Information Technology & People*, 32(2), 430–452. <https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1108/ITP-10-2017-0321>
- Sumecki, D, Chipulu, M ja Ojiako, U. (2011). Email overload: Exploring the moderating role of the perception of email as a „business critical“ tool. *International Journal of Information Management*, 31(5), 407-414. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2010.12.008>
- Tallinna Tehnikaülikool. (i.a). Veebipõhine kõnetuvastus. Kasutatud 28.02.2024, <http://bark.phon.ioc.ee/webtrans/>
- Sylvester, R. ja Simple Editors, R. (2023). Tricks for Managing Email Overload. *Real Simple*, 26–29.
- Šajeva, S. (2007). Identifying Factors Affecting Motivation and Loyalty of Knowledge Workers. *Economics & Management*, 643–652.
- Whittaker, S. ja Sinder, C. (1996, aprill). Email Overload: Exploring Personal Information Management of Email. *Conference: Conference on Human Factors in Computing Systems: Common Ground, CHI '96. Vancouver, BC, Kanada*. <https://dl.acm.org/doi/fullHtml/10.1145/238386.238530>
- Wood, K. E. ja Krasowski, M.D. (2020). Academic E-Mail Overload and the Burden of “Academic Spam”. *Academic Pathology*. 7. <https://doi.org/10.1177/2374289519898858>

LISAD

Lisa 1. Nõusolekuvorm

Hea vastaja!

Palun Sul osaleda minu lõputöös „Inimeste praktikad e-kirjadest tuleneva infomüraga toime tulemiseks“. Lõputöö keskendub inimeste praktikatele e-kirjadest tuleneva infomüraga toime tulemiseks ning selleks intervjuuerin erinevates valdkondades töötavaid inimesi. Intervjuu võtab ca 1h ning see toimub Sinule sobivas kohas. Intervjuu salvestatakse, seejärel saadud andmed transkribeeritakse ja intervjuu salvestised hävitatakse peale transkribeerimist. Transkribeeritud andmed on kättesaadavad vaid minule, töö autorile, ja töö juhendajale ning neid ei jagata kolmandate osapooltega. Kogutud teavet kasutatakse anonümiseerituna ainult minu lõputöös. Sul on õigus igal hetkel intervjuus esitatavatele küsimustele vastamisest keelduda ja nõusolek intervjuu andmiseks tagasi võtta.

Kinnitan, et olen teadlik uurimistöö eesmärgist teemal „Inimeste praktikad e-kirjadest tuleneva infomüraga toime tulemiseks“ ja olen nõus andma uurimistöö raames intervjuu.

Kinnitan enda nõusolekut digitaalallkirjaga

Nimi:

/Allkirjastatud digitaalselt/

Kuupäev:

E-posti aadress:

Täiendav info uuringu kohta:

Nimi: Mari Laasik

e-mail: XXXX@gmail.com

telefoninumber: XXXX XXXX

Lisa 2. Poolstruktureeritud intervjuu kava

Minu nimi on Mari Laasik, õpin Tartu Ülikoolis, infokorralduse erialal. Koostan lõputööd teemal „Inimeste praktikad e-kirjadest tuleneva infomüraga toime tulemiseks“.

Uurimistöös soovin välja selgitada, millised on inimeste kogemused e-kirjadest tuleneva infomüraga töö keskkonnas ja milliseid on lahendusi on inimesed kasutusele võtnud, et e-kirjade üleküllust hallata. Selleks soovin intervjuuerida teadmustöötajaid, kes on töös e-kirjavahetusega palju kokku puutuvad. Intervjuud viin läbi veebipõhiselt ning nende käigus kogutud andmeid kasutan oma lõputöös anonümiseeritud kujul.

Kui Sul tekkis täiendavaid küsimusi intervjuu osas või oled valmis intervjuueeritava uuringus osalema, siis palun anna sellest mulle märku e-post: XXXX@gmail.com ; telefoni number: XXXX XXXX.

Sissejuhatav osa:

1. Palun räägi lähemalt oma tööst. Kaua sa oled selles valdkonnas töötanud?
 - 1.1. Millised on sinu senised kogemused e-kirjadega?
2. Mitut e-kirja kontot igapäevaselt haldad?
 - 2.1. Mitu neist on tööga seotud?
 - 2.2. Kas neid töölaseid kontosid haldab lisaks sinule täiendavalt veel keegi?
3. Kui palju/kui tihti sa ühe päeva jooksul enda tööalast e-postkasti kontrollid?

Esimene uurimisküsimus: millised on kasutajate kogemused igapäevaste tööalaste e-kirjadega?

Tegevused tööl

1. Kui palju e-kirju ühes päevas sinu töölasele/tööalastele kontodele tavaliselt tuleb?
 - 1.1. Kui paljud nendest e-kirjadest on tööalaselt olulised?
2. Kuidas sinu töökohas on e-kirjade haldamine korraldatud (täpsustamist vajab, teabehaldus)?
 - 2.1. Mille alusel sa hindad, et tegu on tööalaselt olulise või ebavajaliku e-kirjaga?

Mida peetakse ebavajalikuks e-kirjaks

2. Palun nimeta, millised on sinu jaoks ebavajalikud e-kirjad? (Näiteks, juhul, kui vastajal ei ole endale mõtteid: reklaamkirjad, sooduspakkumised, koopiareale lisatud kolleegide kirjavahetused jne.)

2.1. Palun too näiteid sellest, milliseid ebavajalikke töölaseid e-kirju oled viimasel ajal saanud?

4. Kui e-kiri on ebavajalik, siis mida sa sellega tavaliselt teed?

4.1. Miks just sellised tegevused?

4.2 Millised kokkulepped või reeglid teil tööl selliste kirjade osas on?

5. Milliseid reaalsajas e-kirja teavitusi sa töölaste e-kirjade jaoks kasutad?

5.1. Millistel viisidel teavitused sinuni jõuavad (nt kas teavitused on liidestatud (isikliku telefoniga)?

E-kirjade mõju kasutajale

4. Kuidas reaalsajas teavitused panevad sind tundma? (Kas tunnetuslikult on e-kirju rohkem või vähem?)

4.1. Kirjelda, kuidas e-kirja reaalsajas teavitus mõjutab pooleliolevat tööülesannet?

Teine uurimisküsimus: milliseid probleeme on kasutajad täheldanud seoses e-kirjadega?

E-kirjade mõju kasutajale

1. Kuidas mõjutavad sinu arvates e-kirjadega seonduvad tegevused sinu tööaega?

1.1. Kirjelda palun, mil määral töölaste e-kirjade hulk mõjutab sind töövälisel ajal?

2. Kuidas sa haldad enda e-kirju, kui oled töölt eemal olnud (nt puhkuselt naastes)?

Kolmas uurimisküsimus: milliseid lahendusi kasutatakse tööalaselt ebavajalike e-kirjadega toime tulemiseks?

Praktikad

1. Palun nimeta ja kirjelda mõnda e-kirjade filtreerimiseks mõeldud programmi või mõnda muud süsteemi, mida oled kasutanud.

1.1. Kuidas sa hindad kasutatavate süsteemide tõhusust?

- 1.2. Mis on selle nimetatud lahenduse head küljed?
- 1.3. Palun too näide, kui olid mõne süsteemiga rahulolematu. Miks?
3. Milliseid täiendavaid meetodeid kasutad veel töölaste e-kirjade haldamiseks?
 - 3.1. (*Juhul, kui vastaja nimetab veel mõnda meetodit.*) Miks oled selliseid lahendused valinud?
4. Kui töölaseid e-kirju on tulnud väga palju, siis kuidas sa sellega toime tuled?
 - 4.1. Milliseid tundeid suur töölaste e-kirjade hulk sinus tekitab (*nt ärevust, stressi*)?
 - 4.2. Mida sa selles osas teed?
5. (*Juhul, kui 4.1 vastati „jah“*) Kuidas maandad e-kirjadest tingitud ärevust/stressi? Palun kirjelda mõnda endale sobivat meetodit.
6. Millist töölaste e-kirjade haldamise viisi pead kõige tõhusamaks (vajab täpsustust)?
 - 6.1. Miks see just sulle sobib (sinu tööga seonduvalt)?

Lõpetamine

1. Kas mõni teema tekitas küsimusi, või sooviksid veel midagi lisada?

Intervjuukava koostamisel kasutatud artiklit „A scale for measuring email overload. In Microsoft Technical Reports” (Hogan ja Fisher, 2006).

Lihlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Mari Laasik,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihlitsentsi) minu loodud teose „Teadmustöötajate praktikad tööalastest e-kirjadest tuleneva infomüraga toime tulemiseks“, mille juhendaja on Maris Männiste, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Mari Laasik

22.05.2024. a