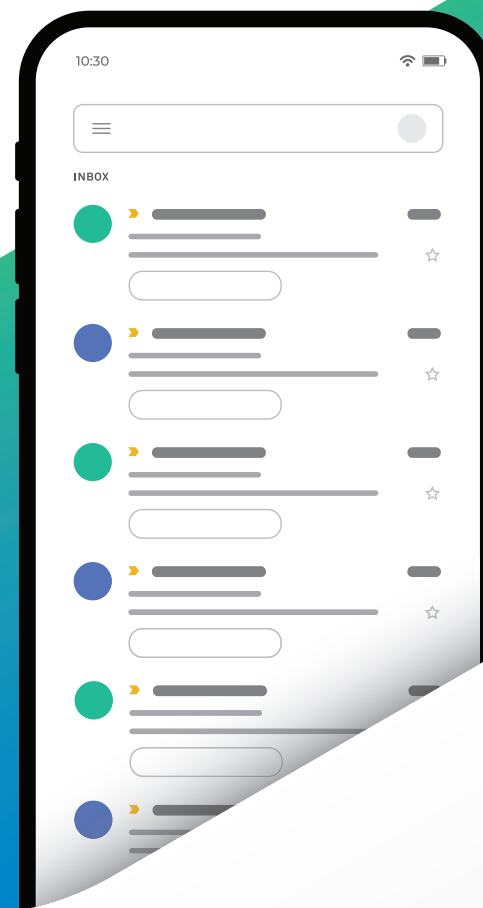


# Inbox Insecurity

Електронне листування  
у робочому середовищі  
сьогодні



**Коли в технічній екосистемі почало переважати використання робочих месенджерів, багато експертів прогнозували, що цей інструмент витіснить електронну пошту ще до 2020 року.**

Та зараз уже 2019-й, а електронні листи — все ще важлива частина професійного життя. Зацікавившись тонкощами цього питання, ми звернулися до тих, хто, як відомо, багато пише для роботи — спільноти Grammarly.

Раніше ми ще ніколи не проводили опитувань щодо думки аудиторії саме таким способом. Що найбільше турбує людей? Скільки разів вони перечитують листа, перш ніж відповісти? Чи допускається використання знаків оклику в робочих повідомленнях? Відповіді, отримані від понад 3400 опитаних, дали цікаві інсайти щодо того, як електронна пошта сьогодні використовується для робочих цілей. Основний висновок був чітким і зрозумілим:

**Працівники все ще покладаються на електронну пошту і їх турбують вагомі — проте різні — аспекти письмового спілкування.**

## Електронні листи як невіддільна частина робочого процесу

З'явившись у 1970 році, електронна пошта увійшла в робочий процес і почала витісняти паперові документи та інші форми письмової комунікації. Дослідження 2012 року виявило, що фахівці проводили в середньому [28% робочого тижня](#) за написанням електронних листів. У 2019 році роль електронної пошти залишається такою ж непорушною.

Лише  
**6%**

опитаних впевнені, що  
могли б працювати без  
електронних листів.

**36%**

опитаних проводять  
більше ніж 3 години  
робочого дня за  
написанням та читанням  
електронних листів.

Електронна пошта не лише залишається універсальним робочим інструментом — здається, вона ще й є джерелом постійних хвилювань. Це може бути страх припуститися граматичної чи орфографічної помилки. Однак правильність написання — далеко не єдина турбота.

## Майже ніхто не впевнений, що надсилає бездоганні імейли.

93%

опитаних регулярно допускають огріхи в електронних повідомленнях.

Тільки 7% вистачило хоробрості зізнатися, що їхні «електронні листи бездоганні».



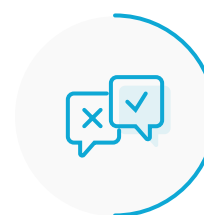
64%

роблять прикрі одруки або граматичні помилки



63%

надсилали незавершене повідомлення



50%

писали щось, що адресат зрозумів неправильно

## TL;DR: Електронні листи — це стрес.

Професійне спілкування за допомогою електронної пошти, по суті, переповнене факторами стресу. Відіграючи центральну роль у робочому житті, електронна комунікація може бути складною.

Приблизно 3 з 4 опитаних зізналися, що хвилюються через орфографічні чи граматичні помилки. Однак це далеко не всі фактори стресу:

### 3 з 4

осіб хвилювалися, чи суть їхнього повідомлення зрозуміють

### 3 з 5

осіб соромилися свого електронного листа, надісланого на роботі

### 1 із 2

осіб хвилюється, чи не занадто довгі її електронні листи

З'являється додатковий тиск, коли залучені керівники:

**Приблизно третина опитаних були змушені узгоджувати електронні листи з керівниками, перш ніж їх надсилати.**

Про цю додаткову вимогу повідомляли представники обох статей: 31 відсоток жінок та 27 відсотків чоловіків.



## Чи існують відмінності у відповідях респондентів різного віку?

З приводу надсилання електронних листів хвилюється **95%** опитаних віком 25—44 роки. А от серед тих, кому за 65, таких є лише **82%**.

## Надто різко: Обрати правильний тон — завдання непросте.

Більше ніж половина опитаних хвилювалися через можливе використання недоречного тону на роботі. Колеги можуть представляти різні культури та мати різні ідентичності і не завжди працювати в одній локації. Електронний лист можна потенційно зрозуміти не так через упередження, відсутність спільного контексту чи підказок у вигляді невербальних знаків. Навіть більше:

**20 відсоткам опитаних казали, що їхній тон у професійному спілкуванні занадто різкий або агресивний.**

Тоді як **жінки та чоловіки** отримували подібний зворотний зв'язок майже однаково часто...

...**небінарні та гендерно-неконформні** опитані повідомили про вищі показники.

18%

жінок

23%

чоловіків

38%

небінарних осіб

44%

гендерно-неконформних  
осіб

З плином часу відбувалися зміни і у робочому середовищі, і в мові. Опитування показало, що критика тону залежить від тенденцій у певній віковій групі. Трохи менше ніж п'ята частина опитаних у віці від 36 до 54 років повідомили, що їх критикували за використання неформального тону — проте між наймолодшими та найстаршими фахівцями є велика різниця.

**1 із 6** молодих фахівців (до 35 років) будь-якої статі отримували зворотний зв'язок про свій надто неформальний тон.

**Тільки 1 із 10** фахівців у віці від 55 років коли-небудь отримували такий відгук.



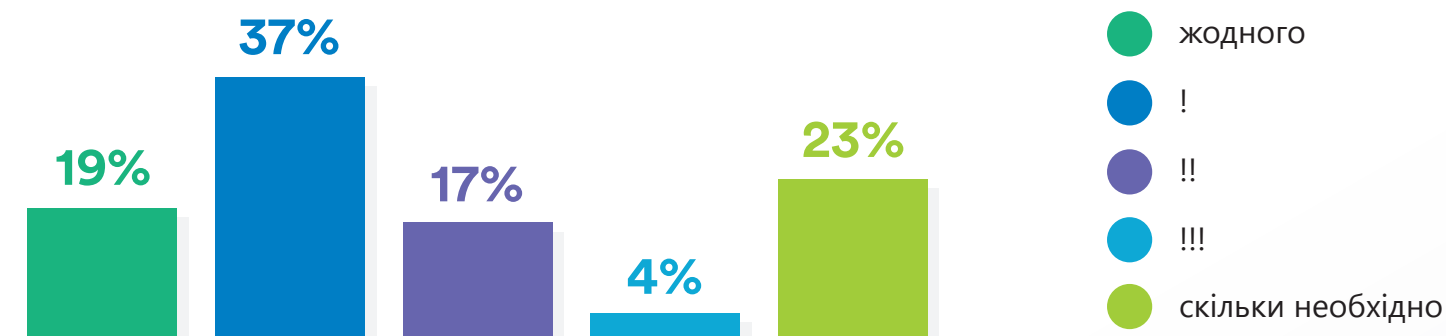
### Чи допустиме використання знаків оклику у робочих листах?

**88%** опитаних у віці до 35 років вважають, що іноді можна використовувати знаки оклику.

**30%** опитаних у віці понад 65 років вважають, що знаки оклику взагалі недопустимі.

Ступінь емоційності та ентузіазму також може бути дуже різним.

## Ми спитали: Скільки знаків оклику доречно використовувати в робочому електронному листі?



## Хто почувається впевнено: натискаючи «надіслати»? Майже ніхто.

Більше ніж половина опитаних перечитує чернетку електронного листа від 2 до 4 разів, перш ніж його надсилати.

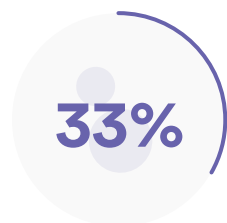


### Скасувати дію?

Майже третина опитаних використовує в електронній пошті функцію «Скасувати надсилання», щоб повернути лист.

## За результатами нашого опитування, відчуття впевненості при надсиланні повідомлення відрізняється залежно від статі.

Перечитують **тільки один раз** перед надсиланням:



жінок



чоловіків

Перечитують **2—4 рази** перед надсиланням:



жінок



чоловіків



## Коли дібрати правильний тон складно, ми доповнюємо текст зображеннями.

Висловити (а не пояснити) емоції нам допомагають візуальні засоби — як-от емоджі. Їх використовують ще з [1990-х](#) років. GIFи, які вперше з'явилися у [1987](#) році, допомагають донести думки, почуття чи інші складні елементи комунікації, які іноді важко передати словами.

**Лише 9 відсотків опитаних** розповіли, що надсилали на роботі GIF, значення якого адресат неправильно зрозумів. І аж **50 відсотків опитаних** вказали, що адресати неправильно розуміли написаний ними текст.



## Висновок

Як і раніше, електронні листи залишаються одним із основних робочих інструментів у всьому світі — і водночас приводом для сумнівів. Ефективна професійна комунікація часто сповнена труднощів для багатьох людей. Створити і надіслати достатньо чіткий, точний і доречний у певному контексті електронний лист може виявитися непростим завданням. Попри те, що деякі проблеми більше стосуються конкретних вікових груп та статей, загальні результати нашого дослідження вказують на те, що всі люди більшою чи меншою мірою переживають через електронні листи із якихось причин.

Ми у Grammarly розуміємо, що ефективна комунікація може бути складним завданням і що людям може знадобитися допомога, щоб висловити те, що вони мають на увазі, та щоб їх правильно зрозуміли. Також усвідомлюємо, що письмова комунікація відіграє ключову роль у досягненні особистих та професійних цілей і завдань. Тож дуже важливо, щоб люди могли отримати підтримку і бути впевненими, що зміст їхнього повідомлення донесено правильно — що і де б вони не писали.

### Методологія

З 29 липня по 15 серпня 2019 року ми проводили опитування і збрали відповіді від понад 3400 членів нашої світової спільноти, щоб поглибити розуміння робочої комунікації та з'ясувати, яким є використання електронної пошти в сучасному світі.

### Про Grammarly

Місія Grammarly — покращувати життя, удосконалюючи комунікацію.

Grammarly створює онлайн-сервіс на основі штучного інтелекту, який щодня допомагає понад 20 мільйонам людей писати англійською мовою чіткіше та ефективніше. Продукти Grammarly доступні для різних інтерфейсів та пристроїв (як вебредактор, розширення для браузерів, десктоп-версія, надбудова для Microsoft Office, додаток для iPad та мобільні клавіатури) і покликані допомагати користувачам, де та коли б вони не писали англійською.

У всіх продуктах Grammarly використовується вбудована високотехнологічна система штучного інтелекту для аналізу речень, написаних англійською мовою. В основі продуктів Grammarly – високотехнологічна система штучного інтелекту, аналізує речення, написані англійською мовою, і визначає, як їх поліпшити. Підказки й поради Grammarly згруповано в чотири категорії: правильність (граматика та механіки письма), чіткість (стилість та зрозумілість), захопливість (словниковий запас та розмаїття) і подача (формальність, ввічливість і впевненість).

Керуючись цінностями компанії та застосовуючи інноваційні підходи, Grammarly прагне допомагати двом мільярдам англомовних людей у світі бути почутими та зрозумілими.

© Grammarly 2019