

# Sähköpostista pikaviestiin

Välineet uudistavat työyhteisöjen viestinnän

Organisaatioiden sisäisen viestinnän tulevaisuus riippuu välineistä ja niiden hallinnasta. Kotikoneilta tutut pikaviestimet ja tapa jakaa tietoa muuttavat työyhteisöjen viestintäkulttuuria.

Pikaviestitellessä, chattaillessa ja skypeyttäessä opitut taidot ovat hyödyksi myös tulevaisuuden organisaatioviestinnässä.

– Sähköposti on vanhanaikaista, asynkronista viestintää, jossa osapuolet kommunikoiivat eri aikaan. Se ruokkii kulttuuria, jossa oletetaan että postia saanut paneutuu vastaamiseen välittömästi, vaikka kesken kokouksen, Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin HUS-Tietotekniikan teknologiajohtaja **Jouko Virtanen** sanoo.

Virtasen mukaan tulevaisuuden ratkaisu on "unified communication". Erialaisten sähköisten viestintävälineiden yhdistelmät tulevat lisääntymään.

– Kommunikaatiovälineiden piirteitä sulautetaan yhdeksi sovellukseksi, jota käytetään kulloinkin järkevimpään tarkoitukseen. Oikean viestintätavan käyttäminen tehostaa viestintää ja hyödyntää resursseja paremmin, Virtanen kertoo.

HUS-kuntayhtymä on 22 000 työntekijän organisaatio. Tulevaisuudessa keskitetty viestintäjärjestelmä voi välittää päivittäin jopa 3 000 huslaisen viestiä – tekstinä, puheena ja videokuvana.

Suuressa työyhteisössä etäisyydet ovat pitkät ja viestinnän haasteet kasvavat.

– Porvoosta tulevat käyttävät Helsingissä pidettävään kahden tunnin kokoukseen viisi tuntia. Etäneuvottelut ja ryhmäkeskustelut pikaviesteillä säästävät aikaa, kuluja ja kasvattavat työn tuottavuutta sekä fyysistä turvallisuuttakin, kun matkustaminen vähenee, Virtanen sanoo.

## Kokousetiketti uusiksi

Uudet välineet muuttavat koko viestintäkulttuuria. Kaikkialla läsnä oleva, ubiikki tieto- ja viestintäteknikka vaatii uudenlaisia käyttäytymissääntöjä.

– Ei ole harvinaista, että puhelinkokouksen aikana joku vetää vessan, kamerassa näkyvä esille unohtunut viinilasi tai ryhmälle jaettavalla työpöydällä onkin avoimena pasianssi.

*Sähköposti voi pian joutaa sinne, missä sen juuretkin ovat: viestinnän historiaan. Sähköpostiviesti jäljittelee perinteistä kirjettä, jonka lähettäjä sulkee kuoreen, tipauttaa lähtevien kansioon ja jää odottamaan vastausta. Modernit viestintävälineet yhdistelevät puhelun, sähköpostiviestinnän ja videoneuvottelun parhaita ominaisuuksia.*

Teksti: Lotta Suistoranta

Kuvat: Tuomas Pietinen

Ajasta ja paikasta riippumaton viestintäkulttuuri on mahdollista, mutta ei välttämätöntä. Oman ja läheisten jaksamisen vuoksi ei kannata olla tavoitettavissa kaiken aikaa, Jouko Virtanen muistuttaa.

HUS on käyttänyt Microsoftin ohjelmistoihin sopivaa viestintäjärjestelmää viime keväästä. Elokuussa aiheesta järjestettiin pilottikoulutus yhdessä Amiedun viestintäteknikkayksikön kanssa ja nyt osaamisen kehittämiseen liittyviä mahdollisuuksia tutkitaan edelleen.

Tärkeimpiä ominaisuuksia viestityökalussa on läsnäolon ilmaiseva tila. Status kertoo milloin tavoiteltava henkilö on vapaana ja millä välineellä häneen todennäköisimmin saa yhteyden. Myös "mese-tyyppistä" pikaviestimistä käytetään ahkerasti.

– Työkalut tuovat lukemattomia mahdollisuuksia. Työnantaja arvostaa tehokkuutta, mutta myös jokaisen käyttäjän on hyödyttävä uusista välineistä, Virtanen perustelee.

## Osaatko käyttää työkalujasi?

Mahdollisuuksien lisäksi muutos haastaa työyhteisöt. Valmistautua voi laittamalla verkot, yhteydet ja laitteet kuntoon sekä kartuttamalla osaamista.

– Tekniikka on paikoin vielä vaikeaa. Viestintävälineet ovat verrattavissa älypuhelimeen. Tietyt asiat on opetettava, jotta laitteesta olisi hyötyä. Laajempaan käyttöön tarvitaan ammattimainen peruskoulutus samassa teknisessä ympäristössä, jossa välineitä käytetään. Opetettavat asiat pitää myös suhteuttaa niihin oikeuksiin, joita käyttäjällä on omassa työympäristössään, Jouko Virtanen sanoo.

Etätyöskentelyä helpottavat työkalut ovat tervetulleita. Asiat hoituvat paikasta huolimatta, tapaamiset jäsennellään paremmin ja työkuorman jakaminen on mahdollista. Ilmastopäästöjäkin syntyy vähemmän, kun fyysistä liikkumista ei aina tarvita. ■