

Tutkimus viestintävälineistä työpaikoilla: Viestinnän reaaliaikaisuus ja yhteisöllisyys lisääntymässä, elintärkeä sähköposti säilyttää asemansa

Suomalaisyritysten viestintävälineet 2014 -tutkimuksen mukaan sähköposti on suomalaisyrityksille jo elintärkeä viestintäväline, eikä sen käytön uskota vähentyvän. Sähköpostin rinnalla yleistyvät lähivuosina mobiilikäyttö, pikaviestintävälineet sekä reaaliaikaiset verkko- ja videoneuvottelut. Uusien viestintävälineiden mahdollisuudet haastavat käyttäjiä uusien työtapojen opetteluun, sillä käyttäjien valmiudet koetaan käytön suurimmaksi ongelmaksi. Kollegoilta toivotaan erityisesti sähköisen kalenterin jakamista, sähköposteihin vastaamista ja keskustelua myös kasvokkain sähköpostin sijaan.

Suomalaisyritysten tieto- ja viestintäteknologian käyttöä selvittäneen yrityspäätäjätutkimuksen toteutti tutkimusyhtiö Evidens 24.4. - 7.5.2014. Microsoftin teettämä tutkimus kartoittaa viestintävälineiden käyttöä yli 50 hengen suomalaisyritysten ja organisaatioiden arjessa.

Sähköposti edelleen tärkein viestintäväline

Yrityspäätäjien arvioiden mukaan sähköposti on tärkein työviestinnän väline, jota käyttivät kaikki vastaajayritykset. Yritykset kokevat sähköpostin erittäin liiketoimintakriittiseksi. Lähes 80 prosenttia tutkimukseen vastanneista yrityspäätäjistä arvioi organisaationsa toimivan ongelmitta ilman sähköpostia korkeintaan vuorokauden. 13 prosenttia vastaajista arvioi yrityksensä pystyvän toimimaan ilman sähköpostia ongelmitta ainoastaan 15 minuuttia, ja neljäsosa arveli kipukynnykseksi tunnin. Erityisen kriittiseksi sähköpostin merkityksen arvelivat myynnin, markkinoinnin ja viestinnän tehtävissä toimivat vastaajat.

Sähköpostien lisäksi sähköpostiohjelmaa hyödynnetään erityisesti työajan hallintaan ja sähköiseen kalenteriin (94 %), kokousten ja tilojen varaamiseen (84 %), viestien arkistona (81 %) sekä tehtävien hallintaan ja jakamiseen (55 %). Ainoastaan 6 prosenttia vastaajista ei hyödynnä sähköpostin muita ominaisuuksia kuin viestien lähetystä ja vastaanottoa.

Haasteellisimmaksi sähköpostin käytössä vastaajat kokivat sähköpostin liian suuren määrän (77 %). Koetuista haasteista huolimatta vastaajat uskoivat sähköpostin käytön pysyvän nykytasolla myös seuraavina vuosina (68 %).

Reaaliaikainen viestintä yleistyy - voimakkaimmin alle 40-vuotiailla

Sähköpostin lisäksi suomalaisyritykset käyttävät tällä hetkellä ahkerimmin intranetiä (54 %), puhelinneuvotteluja (46 %) ja verkkokokouksia ilman videoyhteyttä (37 %). Reaaliaikainen pikaviestintä (chat) nostaa päätään: 35 prosenttia yrityksistä käyttää sitä säännöllisesti. Nuoret ovat ottaneet reaaliaikaiset pikaviestimahdollisuudet nopeammin käyttöön – yli 60 prosenttia

alle 40-vuotiaista vastaajista käyttää jo pikaviestimiä jatkuvasti. Videoneuvotteluja käyttää 35 prosenttia ja organisaation sisäisiä yhteisöpalveluja tällä hetkellä 13 prosenttia yrityksistä.

”Tärkeintä uusien työn sujuvuutta parantavien työvälineiden käyttöönotossa on perustella selkeästi, mihin käyttötarkoitukseen ne on hankittu ja varmistaa henkilöstön valmiudet ottaa ne käyttöön. Keskusteluissa asiakkaidemme ja kumppaneidemme olemme huomanneet että nopeimmat hyödyt syntyvät yrityksissä, jotka panostavat vuoropuheluun ja yhteisten pelisääntöjen luomiseen yhdessä viestintätiimin, HR:n ja henkilöstön kanssa”, tuotemarkkinointipäällikkö **Harri Mikkanen** Microsoft Oy:stä kertoo.

Mobiilikäyttö, verkko- ja videoneuvottelut ja pikaviestipalvelut kasvussa

Yrityspäättäjiltä kysyttiin myös arviota viestintävälineiden käytön muutoksista lähitulevaisuudessa. Vastaajien mukaan seuraavien kahden vuoden aikana eniten suomalaisyrityksissä lisääntyvät mobiililaitteiden (82 %), kuten älypuhelimien ja tabletin, verkko- ja videoneuvotteluiden (77 %), pikaviestipalveluiden (72 %) sekä organisaation sisäisten yhteisöllisten palveluiden (59 %) käyttö. Myös intranetin (62 %) ja etätöiden (59 %) suosion odotetaan kasvavan. Sähköpostin käytön ennakoitaan pysyvän nykyisellä tasolla (68 %).

Välineet muuttuvat - käyttötavat kaipaavat remonttia?

Sähköpostin käytön suurimmaksi haasteeksi lähes 80 prosenttia tutkimukseen vastanneista nimesi viestien liiallisen määrän. Kaksi kolmesta oli sitä mieltä, että tärkeitä viestejä on vaikeaa erottaa. Vastaajista myös miltei puolet toivoi, että organisaation sisäistä keskustelua käytäisiin enemmän muualla kuin sähköpostissa. 45 prosenttia oli huolestunut luottamuksellisen tiedon jakamisesta sähköpostissa ja 38 prosenttia arvioi sähköpostissa lähetettävän liikaa liitteitä. Yli kolmasosa näki dokumentteja työstettävän mieluummin pilvipalvelussa tai verkkolevyllä sähköpostikierrosten sijaan.

”Vaikka työvälineet ovat hurjasti kehittyneet, sähköpostiohjelman käyttötavat ovat monella jämähtäneet 1990-luvulle. Jos yritykset eivät panosta käyttötapojen muutokseen riittävästi, turvautuu kiireinen tietotyöläinen helposti vanhoihin toimintatapoihin. Viestintävälineiden monipuolisemmalla hyödyntämisellä on mahdollista helpottaa arkea ja tehdä työajasta tuottavampaa”, toteaa Microsoftin tuote- ja ratkaisupäällikkö **Ari Suominen**.

Työntekijöiden valmiudet suurin haaste

Vastaajat arvelivatkin suurimmaksi viestintävälineiden ja -ohjelmistojen käytön ongelmaksi ihmisten suuresti vaihtelevat valmiudet (78 %). Käytön esteeksi koettiin myös se, että kaikkia ominaisuuksia ei osata käyttää (64 %) ja muutosvastarinta (37 %) uusia välineitä kohtaan. 37 prosenttia kaipaasi asiakirjoja paremmin käytettäväksi mobiililaitteella, 27 prosenttia lisää käyttökoulutuksia ja 25 prosenttia lisää organisaation sisäistä keskustelua aiheesta. Vastaajat kokivat yritysten investoineen itse viestintävälineisiin riittävästi - investointien puute oli ongelma vain 17 prosentille vastaajista.

Kysyttäessä vastaajien toiveita viestintävälineiden käyttöön liittyen, yleisin toive oli, että ihmiset jakaisivat sähköisen kalenterinsa kaikkien nähtäville (64 %). Eniten ärsytti se, että kollegat eivät



vastaa sähköposteihin (40 %) ja kysyvät asioita mieluummin sähköpostitse kuin kasvokkain tai puhelimitse (39 %).

”Meidät yllätti positiivisesti se että asiakkaat kyllä tiedostavat, että heillä on monipuolisia työvälineitä, vaikka samanaikaisesti tunnustavat että heidän omat käyttötaitonsa kaipaivat parannusta. Toisin sanoen sähköpostiohjelmien jatkuvasti kehittyvien ominaisuuksien haltuun ottamiseen pitäisi vain satsata hieman aikaa ja opettelua. Taitoja kohentamalla organisaatioissa oivallettaisiin helpommin, mihin tehtäviin kannattaa hyödyntää sähköpostiohjelmaa ja mihin vastaavasti pikaviestejä tai yhteisöllisiä keskustelufoorumeja. Samalla tässäkin tutkimuksessa esiintulleet, koetut ärsytyksen aiheet vaikkapa sähköpostivastausten passiivisesta odottelusta häviäisivät kuin itsestään kun ihmiset osaisivat itse valita mahdollisimman osuvan viestintävälineen kuhunkin tehtävään”, Microsoftin tuote- ja ratkaisupäällikkö Ari Suominen kertoo.

Taustaa

Yritysten tieto- ja viestintävälineiden käyttöä kartoittaneen Suomalaisyritysten viestintävälineet 2014 -tutkimuksen toteutti sähköisenä kyselytutkimuksena Microsoftin toimeksiannosta tutkimusyhtiö Evidens Oy. Tutkimukseen vastasi 242 yli 50 hengen yrityksessä työskentelevää yrityspäätäjää (osoiterekisteri: JM Tieto, Päättäjät ja Vaikuttajat). Lisäksi tutkimusta täydennettiin kvalitatiivisilla puhelinhaastatteluilla. Vastaajamäärä on kattava otos kohde-ryhmästä. Vastaajat edustivat yritysten liiketoimintajohtoa eri toimialueilta (HR-, viestintä-, IT-, kehitys- ja strategijohto).

Lisätietoa

Microsoft Oy, Jukka Veräväinen, liiketoimintajohtaja, tuottavuusratkaisut
p. 050 364 8312, jukkav@microsoft.com

Mikäli haluat tutkimusraportin käyttöösi, ota yhteyttä viestintätoimisto SEK Publiciin:
Minna Pinola, minna.pinola@sekpublic.fi

Microsoft

Vuonna 1975 perustettu Microsoft on maailman johtava ohjelmistotuotteiden, -ratkaisujen ja -palveluiden toimittaja, joka auttaa yrityksiä, organisaatioita ja ihmisiä hyödyntämään tietotekniikan mahdollisuuksia uusilla innovatiivisilla tavoilla. Suomessa Microsoft Oy:n palveluksessa työskentelee 280 henkilöä, joiden visiona on yhdessä yli 3000 yhteistyökumppanin kanssa auttaa asiakasta menestymään Microsoftin ratkaisujen avulla. Heinäkuussa 2013 päättyneenä tilivuonna Microsoftin liikevaihto oli 77,85 miljardia US dollaria.