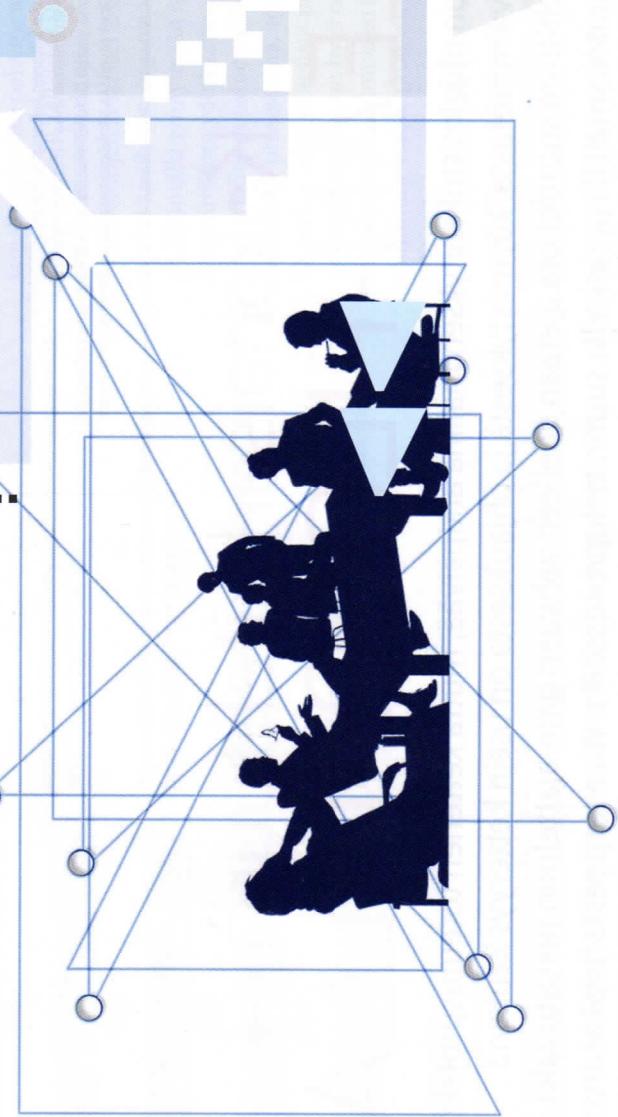


IT VIESTII – meneekö viesti perille?

Reino Myllymäki
on tietokirjailija ja tuottavuusaktivisti CxO Professional Oy:stä.
Hän oli tietohallinnon ja yhtiötietyn IT-palveluyksikön toimitusjohtajana
pörsisijässä yli 12 vuotta ja on sen jälkeen auttanut tietohallintotyöntekijöitä
konsulttinaan ja mentoroinnissa nro. IT Forumin puolteissa.
Hän on ICT Leaders Finland ry:n perustajajäsen ja täällä hetkellä
myös TVAn hallituksen jäsen.



IT-asiantuntija sanoa projektipalaverissa: "Kyllä se periaatteessa onnistuu!" Minä poistan aseestani varmistimen, koska tiedän, että palaverissa mukana oleva liiketoiminnan edustaja kuulee lausahduksen seuraavasti: "Kyllä se onnistuu!" Ja tiedän IT-asiantuntajan tarkoittaneen: "Ei se käytännössä onnistu!" Osapuolten välinen kommunikaatiokuiliu repesi ammottavaksi. Mikä tässä viestinnässä mättää ja mitä pitäisi muistaa, jotta viesti menisi paremminkin perille?

Määritä sidosryhmien asema

Millä hyvänsä viestittävällä asialla on monenlaista sidosryhmää. Sidosryhmien asemalla helpottaa viestinnän ja määritämisen helpottaa viestinnän suunnittelua kohdentamista. Siis siihen tarvitaan kokeilua ja sidosryhmät voi karskealla tasolla jakaa kiinnostuksen ja vallan perusteella neljään ryhmään.

Pidä silmällä -ryhmä ei ole kovin kiinnostunut aihealueesta eikä sillä ole kovin paljoa valtaa. Ryhmä on siten eräänlainen marginaaliiryhmä, jota kuitenkin kannattaa tarkkailla elika missään tapauksessa kannatta jättää huomiotta. Tämän ryhmän viestintää voi perustua esimerkiksi viestintääntyksen intranetissä.

Pidä tietoisena -ryhmä on kyllä kiinnostunut asiasta mutta sillä ei ole kovin paljoa valtaa. Ryhmän erilaiset kiinnostukseen aiheet kannattaa ottaa selvillä ja suunnitella kohdennettua viestintää näitä tietotarpeita jydyttämään. Viestintäkanava voi olla internet tai sähköpostisuora. Myös kysymyksensä vastaus-palsta voi soveltuva tällaiseen.

Pidä tyttävääsen -ryhmä ei ole kovin kiinnostunut asiasta mutta sillä on valtaa. Sekin on pidä tietoisena -ryhmän tapaan viestintään sekundääriryhmä mutta vaatii aktiivisemman viestintätöteen. Tämä ryhmä on kooltaan varsin pieni, jolloin jokaista ryhmän jäsentä saattaa kannattaa informoida erikseen. Sopivia keinoja voivat olla keskusteluhetket kahvikupin ääressä, hissipuheet tai kohdennettu viestintää esimerkiksi IT-keskustelut ja häiriötilanteiden jälkiselvityjä tai uusien teknologioiden esittelyä.

8 neuvoa johdelle viestintään

Riippumatta siitä, onko kysymyksessä päätoimenpiteen siiressä, viestintää suunniteltaa kohdennetaan 50-70 % tälle ryhmälle. Viestinnän tälle ryhmälle tulee olla aktiivista, interaktiivista, jalkuava ja raportoiva. Keinoina muodolliset raportit, tiekoitsut määrävään ja epäselviin asioihin selventäminen yhteisen keskusteluhetken avulla.

1. Ole liikkeellä ajoissa! Valkka ikävän monissa organisaatioissa on helpompi saada anteeksi kunkin lupa, vältä viestintää viime tipassa tai – mikä vielä pahempaa – johdon asettamista jo toteutuneen eteen. Jokdon myötäntuviestintuoja kohtaan on silloin tiukassa. Lisäksi viestin perille meneminen vaatii aikaa, jota tällöinei ole käytettävissä.

2. Ankuroi harkiten! Jos joudut ongelmiin, valkappa riistiriatianteesseen jonkun organisaatiosi vaikuttavaisen henkilön kanssa, ole ensimmäinen, joka kerroo esimiehelliseksi asiasta. Nämä sinulla on mahdollisuus "heitää ankuri", johon esimiehiä kiinnittyy. Ensimmäistä tarinaa uskotaan paljon enemmän kuin jälkeenpäin tulevia. Varo kuitenkin, millaisia asioita käytä ankureina. Johto ankkuroituu helposti myös ensimmäiseen, lonkalta heiteriin kehityshankkeen kustannusasioon. Harmi, jos se osoitautuu myöhemmin pahasti alamittaiseksi...

3. Mieti, mistä haluat päätkösen! Johto haluaa tehdä päätköksi vain tärkeistä Lähteet Rolf Dobelli: "Selkeän ajattelun taito. 52 ajatusvirhetä, jotka on paras jättää muiden huoleksi". HS Kirjat, 2012. Rolf Dobelli: "Viisaan toiminnan taito. 52 toimintavirhetä, jotka on paras jättää muiden huoleksi". HS Kirjat, 2013. Reino Myllymäki: "Tietohallinnon viestintä johdolla". Artikeli 3/4, Bonnier Pro Tietohallinto, 2014. Kai Ruuska: "Projektiviestintä". CxO Academy 185/2011.

6. Poista ristiriitaisuudet! Varmista viestintä perille meno vältämällä ristiriitaisen tai asiasta kannalta vastakkaisen mielleyhtymien syntymistä. Esimerkiksi punaista ei kannata käyttää yleisesti ottuen positiivisten asioiden tunnusvärinä, eikä vihreää negatiivisten, koska liikennevaloista kopioituna, aivoihimme pääväistäinen metafora.

Samaan tapaan kannattaa välittää sellaisten symbolien käyttöä, joilla on piilomerkityksiä.

7. Ole selkeä! Viesti asiasta, älä asian viesterystä. Tutkimuksissa 2D-diagrammit on todettu 3D-diagrammeja selvämmiksi, välttää siis jälkimmäistä Välinäytä animaatioiden käytöö esityksissä. Havainnollista epähavainnollisia asioita; esimerkiksi 99 % käytettävyyttä kannattaa havainnollista kertomaan, ja IT-asiantuntijoihin kohdistuvia tiedon arvoa alentavia käsityksiä. Nämä tiedon arvoa alentavat tekijät kuitenkin haittuvat ajan kulussa nopeammin pois kuin tieto on jätetty alkuperäisessä viestissä oli järkeä, asenteet saattavat muuttua.

On siis olemasta panna isot ja tärkeät asiat liikkeelle ajoissa, jotta propagandan myöhäisvaikutus saa aikaa toimiakseen. ■

8. Älä huijaa! Älä valehtele, älä kerro muunnettua totuttaa, älä johda harhaan. Jos et tiedä asiaa varmasti, älä väittää olevasi varma. Älä anna viestinnän kohteelle syvä – eikä edes iko-syvä – saada sinua valheesta kiinni. Pysy siis totuudessa.

Muista propagandan myöhäisvaikutus
Lähteet Rolf Dobelli: "Selkeän ajattelun taito. 52 ajatusvirhetä, jotka on paras jättää muiden huoleksi". HS Kirjat, 2012. Rolf Dobelli: "Viisaan toiminnan taito. 52 toimintavirhetä, jotka on paras jättää muiden huoleksi". HS Kirjat, 2013. Reino Myllymäki: "Tietohallinnon viestintä johdolla". Artikeli 3/4, Bonnier Pro Tietohallinto, 2014. Kai Ruuska: "Projektiviestintä". CxO Academy 185/2011.

liian myöhään liikkeellä. Yhdysvalat tutkivat 1940-luvulla kalliiden propagandaelokuvien vaikutusta sotilaiden sotimisintoon. Esitettiin propagandaelokuvia ja sen jälkeen turkittiin yleisöön asenteita. Yllätyks oli, että elokuvalla ei oltu saavutettu toivotua vaikutusta.

Yhdetsän viikkona myöhämmän tehnyt ususintako osotti, että elokuvan nähtiessä astiota, joka olisi voinut itsenäisesti päätää. Niinpä mietti tarkkaan, mihin asioihin tarvitset iohdon päätökset ja mahdollisuuskisien mukaan kirjaesietyksesi muodossa, jonka on helppo kopioida johtoryhmään pöytäkirjaan tai vastaavan. Jos asia ei ole yksioikoinen, kannattaa esittää valioehdot ja kertoa valioehdot seuraavat kahdeksan koeteköökumasta. Johdon tiedossä saattaa olla asioita, joita esittääjä ei tiedä, ja ne kannattaa antaa vaikuttaa päättöiseen.

4. Unohda IT-jargon! Kun viestitit johdolle, unohda akronyymit, alan slangi ja terminologia, jota liiketoiminta-tilaisuuden aikana ymmärtää. Kannattaa unohtaa, että liiketoiminnassa on ihmisiä, joita ei välttämättä ymmärrä tai halua ymmärtää tietotekniikkaa. Yksikin IT-sana tai sellaiselta vaikuttavaa – valikappa product backlog tai information radiator, joita ovat projektiyön termejä – saattaa käännyä kytämen päässä asentoon, jossa kouluja päättää olla ymmärrämättä esityksessä yhtäan mitään. Käytä siis yleiskieltyä ja liiketoimintajohdon käytäntämää kieltää.

5. Ole ytimekästä! Älä harhaanjonda kouluja laveritelimalla niitä ja näitä. Pysy asiassa ja ole ytimekäs. Jos joudut viestimään päätösesityksen muodossa, tiivistä ehdotukseesi ja sen taustat yhdelle A4:lle (käytäen normaaleja marginaaleja ja fonttikokoja). Jos joudut toimittamaan ison määran materiaalia, tee sille yhden A4:n etusivu, jolla vedät yhteen esittämäsi asiat.