

Samordnet bedriftskommunikasjon – paradiset eller helvete?



Øivind Isdahl-Eng,
Konsulent i Wecan
TLF: +47 901 57 393

De fleste mobile arbeidstakere har bærbare PC'er. I tillegg gir mulighetene, som ligger i "cloud computing", kollaborasjon og lagring i "skyen", tilgang til alle nødvendige dokumenter vi trenger i arbeidet, til enhver tid.

Nå kommer samordnet kommunikasjon (Microsoft Lync og Lotus Sametime) inn for fullt, i våre bedriftskommunikasjonsløsninger. Dette gir helt andre og nye muligheter, men også nye utfordringer i arbeidssituasjonen og hvordan bedriften evner å utnytte teknologien, i forhold til kjernevirksomheten.

Store fordeler, men...

Det er lett å se hvilket fantastisk verktøy samordnet kommunikasjon er rent teknisk. Denne multimediale plattformen gir oss enorm fleksibilitet i form av hvordan vi ønsker å kommunisere, tidspunkt på døgnet og geografisk sted. Spørsmålet er ikke hvor jeg arbeider - det er om, når, med hva eller for hvem.

Likevel, ser vi noen åpenbare faremomenter, ganske enkelt, fordi vi er mennesker.....

Jeg snakket med en konsernsjef i et større norsk selskap sist høst, om jakt. Han bevilget seg vanligvis mellom syv og ti dager hver høst, på elgjakt. Posteringsjakt på elg handler stort sett om venting, fra morgen til kveld. Det er utrolig hvor godt det kan være å nyte naturen i langdrag og avstresse kroppen. Men det er grenser for hvor lenge nytelsen kan vare for en urban og travel forretningsmann. Venting er kjedelig i lengden og kan bli direkte stressende når man vet hvor mye man har å gjøre ellers. Men, han hadde funnet løsningen, for sin del. En bærbare PC med 3G kommunikasjon, gjorde at han kunne arbeide innimellom under ventetiden. Ble det plutselig et elgdriv, så fikk han beskjed over radio og var klar på et blunk. Teknologien hadde gitt ham den *valgfriheten* han trengte, for i det hele tatt å kunne reise på elgjakt.

Historien illustrerer også hvilke dilemma man står overfor. Hadde det vært bedre å legge igjen både mobiltelefon og PC hjemme, for så å bare ta fem dager i uforstyrret ro, la tankene flyte fritt i naturgitt harmoni og være helt uthvilt, når man igjen startet tilbake på jobb? Her finnes ingen fasit - poenget er *valgfriheten*.

Vi elsker å la oss avbryte

Hva når vi er på jobb? Hvilke dilemmaer står vi overfor? Tenk deg at du er med i en prosjektgruppe og arbeider med et dokument du skal ha ferdig om to timer, for å komme videre i prosjektet. Du har selvsagt dokumentet oppe i Word og skriver mens du bruker endel tankearbeid på å beskrive en problemstilling og formulere dette på en måte, som de andre deltakere forstår.

I tillegg har du Outlook, Lync, Internet Explorer med tre-fire RSS abonnementer, samt Facebook oppe. Du har satt Lync i *opptatt-status* og skrevet "Arbeider med spennende, men tidskritisk rapport" i "Hva skjer idag?"-feltet. En kollega stopper plutselig ved pulten din og spør: "Blir det noe løping i kveld?". Du rives ut av konsentrasjonen og svarer selvsagt høflig på invitasjonen, før du igjen fordyper deg i rapporten. Et par minutter senere spretter mail-poppen opp og der får du tilbakemelding på noe du har etterlyst for lenge siden. Konsentrasjonen brytes og du åpner e-posten med vedlegget. I samme sekund kommer det en lyn-melding fra Line: "Hei! Det er ikke så lenge til lunch - i dag er det løkssuppe. Klar om 15min?". Du skriver kjapt tilbake at du er opptatt i dag og må vente med lunsj til du er ferdig med rapporten (...selv om det allerede sto i statusfeltet). Du ser at e-posten med vedlegget krever at du bruker en god del tid for å sette deg inn i problemstillingen du tidligere hadde, så dette må bare få vente, du lukker derfor denne igjen. Tilbake til rapporten igjen. Skal vi se...hva var tankerekken igjen... Innen tidsfristen har utløpt, har det kommet adskillige henvendelser av ulik art, fra alle de multimediale applikasjonene du enten selv har startet, eller allerede er startet fra systemet automatisk. Noen som kjenner seg igjen? Vi lar oss veldig lett avbryte av ting som både er *hyggelige og mer spennende enn det vi holder på med, akkurat nå*.

Jeg skal bare...

Vi mennesker har ofte en evne til å bagatellisere virkningen av egne henvendelser gjennom arbeidsdagen, både overfor arbeidskolleger, venner utenfor bedriften og familiemedlemmer. For endel år siden, var det verken høflig eller akseptert å snakke med venner og kjente over telefon, i arbeidstiden. Mobiltelefonens inntog har

myket opp denne praksisen. I disse dager er det ikke uvanlig at arbeidsplasser tillater bruk av Facebook og andre sosiale medier, som i utgangspunktet var private fora, men som i større grad har vunnet plass, også på arbeidsfronten. Når vi i tillegg får samordnet kommunikasjon (f.eks. Microsoft Lync) og får eksterne "konnektorer" mot nettopp Facebook, LinkedIn og Twitter bygget inn i Office (2010), er faren stor for å bli "jammert ned" av meningsløse avbrudd, hvis ikke bedriftsledelsen og IKT legger en helt klar kommunikasjonsstrategi og -taktikk, forankret i HR-avdelingen (personal).

En melding som du skriver "på veggen" kan for eksempel kringkastes til alle dine venner, midt i arbeidstiden. Hvis du har 400 venner (som er helt vanlig blant unge) og 10% av disse har "abonnert" på deg, vil 40 personer få denne inn i sin Outlook. Om bare 10% av disse "trigger" på beskjeden og kommenterer den, så vil 4 personer kanskje bruke et par minutter hver på dette, med tankeflukt og tasting, *i tillegg til de 36 personene som faktisk lot seg avbryte av fri vilje uten å kommentere, eller tilføre noe.* Og, dette var bare én veggmelding fra Facebook eller Twitter. Nå kommer lynmeldinger og annet, i tillegg til telefonavbrytelsene, for full fart inn på PC'en. Det er lett å forstå at dette kan bære helt galt avsted.

Interne møter - beslutningsdyktig forum eller sosialt pusterom?

Mobiltelefonen og etter hvert PC'en, er gjerne med oss inn på møterommene, fordi det er vårt naturlige arbeidsverktøy. Møteleder har gjerne et mål med møtet, og har kalt inn personer, som kan bidra i prosessen. Hva om deltakerne under møtet *lar seg avbryte av SMS, lyn-meldinger, mail pop-up's og andre innkommende henvendelser på mobiltelefonen, når man egentlig ønsker full konsentrasjon, engasjement og effektivitet i møtene.* I tillegg - den bærbare PC'en gir oss nå enda flere media og kommunikasjonskanaler og avbruddshyppigheten er økende fra utenforstående, som ønsker vår oppmerksomhet, i tillegg til de vi selv genererer.

Skadelige effektivitetslekkasjer som dette er selvsagt ikke ønskelig, men faren er svært ofte betydelig undervurdert. Sjansen for å utvikle en "arbeidskulturell misdannelse" med innføringen av samordnet kommunikasjon, er dessverre overhengende.

Hovedgrunnen er ofte at man ikke er klar over hvor kraftig slike medier påvirker vår arbeidsdag, på godt og vondt. Her vil det være viktig å være i forkant av situasjonen og legge en strategisk plan, på hvordan disse utfordringene skal takles i tiden fremover. Arbeidet kan påbegynnes allerede NÅ....

Det finnes tiltak for å utnytte mulighetene i samordnet kommunikasjon og samtidig takle utfordringene

Wecan har arbeidet i mange år med disse brukermessige utfordringene, ved siden av teknisk opplæring. Allerede da telemonopolet ble oppløst (1994) og Telia Norge startet opp på norsk jord, fikk Wecan oppdraget med å utarbeide retningslinjer for å gjøre Telia Norge mer responsive og konkurransedyktige enn sine konkurrenter, gjennom å utforme en strategisk tilgjengelighetsplan for egen bedriftskommunikasjon. Telia Norge lyktes godt med dette og opparbeidet seg en betydelig markedsposisjon på få år.

Gjennom den økende interessen for samordnet kommunikasjon vi ser ute i bedriftsmarkedet, vil Wecan i årene som kommer, øke innsatsen på dette feltet og bistå kvalitetsbevisste bedrifter og deres ledelse i å utforme en adekvat og hensiktsrettet kommunikasjonsstrategi og taktikk, som kan være et instrument for å unngå utilsiktet kulturutvikling og "fordampig" av effektivitet i organisasjonen. Dels kan dette bestå av teknisk konfigurasjon og datafiltrering, men også "myke elementer" som, bedriftens interne nettikette (do's & dont's).

Intensjonen er å medvirke til at bedriften får gode resultater, både på kort og lang sikt, innenfor sitt kjerneområde. Vi ønsker at bedriftene skal fremstå som en attraktiv arbeidsplass som tiltrekker yngre, motiverte arbeidstakere. Moderne verktøy og teknologi er en viktig parameter for å oppnå dette. Likevel kan altså ny teknologi resultere i en flyktig og tilfeldig arbeidskultur, som på sikt kan virke svært handlingslammende, om man ikke er oppmerksom på faremomentene.

Wecan sin oppgave i bedriften, vil typisk kunne være:

- *Foreta situasjonsanalyser for eksisterende bedriftskommunikasjon og hva ønskemålet vil være, ved bruk av samordnet kommunikasjon.*
- *Bidra til å skape en innfasingsplan, påpeke potensielle faremomenter og få aksept og eierskap til potensielle problemområder blant brukerne.*
- *Være ledelsens medspiller for utvikling av "common corporate rules".*
- *Sørge for bedriftstilpasset opplæring som igjen vil være med på å sikre at den tekniske investeringen blir så kosteffektiv som mulig.*