



Avoin koulutustarjonta20
Asiantuntijakoulutus..... 28

Mihin unohtuivat hyvät tavat sähköpostissa?..... 12



Autokauppa tietoteknisen
murroksen kynnyksellä
- VV Auton toimitusjohtaja
Pekka Lahti 4

Mihin unohtuivat hyvät tavat sähköpostissa?

Sähköposti on viestimenä melko uusi, mutta se koetaan yllättävän henkilökohtaiseksi ja impulsiiviseksi, asioiden nopeuttajaksi. Meilit sinkoilevat nopeasti henkilöltä toiselle ja takaisin, mutta mihin unohtuivat hyvät tavat ja kohtelias kielenkäyttö? Entä pitääkö meidän reagoida viestitulvaan heti?

TEKSTI: HELI NYKÄNEN KUVA: PIRJO RÖNKKÖ

Sähköpostikäyttäytymistä kutsutaan myös netiketiksi, joka pitää sisällään useita käytännön ohjeita, käyttäytymissääntöjä. Monissa yrityksissä on laadittu sääntöjä sähköpostin käyttöä omiin henkilökohtaisiin tarkoituksiin. Siitä huolimatta kömmähdyksiä sattuu. Tapakouluttaja Kaarina Suonperän mukaan kyse ei ole tyhmyydestä tai osaamattomuudesta, jos ja kun virheitä sattuu. – Olemme vain tämän viestittelykulttuurin ensimmäinen sukupolvi ja meillä on vielä paljon opittavaa, hän lohduttelee.

Vain hyvät uutiset sähköisesti

Viestintävälineenä sähköposti on täydentävä eli se ei koskaan korvaa jotain muuta välinettä.

– Sähköposti ei milloinkaan korvaa kasvokkain käytyä keskustelua. Eikä se koskaan ole oikea johtamisväline – ei hyvässä eikä pahassa, neuvoo Suonperä. Ikäviä asioita ei pitäisi kenenkään kirjoittaa ja lähettää toiselle tekstarina tai sähköpostina. Kannattaa olla varma, että viesti kestää vieraidenkin katseet. Luottamuksellista ja tärkeistä asioista ei myöskään sovita sähköisesti, listaa Kaarina Suonperä.

Hyvinä puolina hän mainitsee tavoitettavuuden parantumisen, silloin

kun jotakuta on puhelimella vaikea saada kiinni. Sähköposti on nopeaa, ajankohtaista, helppokäyttöistä – mukavuudesta puhumattakaan: vastaanotettujen viestien, tekstien, ehdotusten muokkaaminen on helppoa ja viestejä voi lähettää ja vastaanottaa varsinaisen työajan ulkopuolella, eli itselle parhaiten sopivaan aikaan.

Toisaalta viestin perillemeno on epävarmaa, tietoturva on usein puutteellista, viesteissä käytetään harkitsematon kieltä sekä kiusaus lähettää viesti luvatta eteenpäin on suuri. Suonperä neuvoo aina miettimään hetken, ennen kuin painaa lähetä-painiketta. Moni unohtaa myös sen, että vastapuoli voi halutessaan jatkaa viestiä eteenpäin. Olisi hyvä muistaa, minkä viestillä nopeudessa voittaa, voi seuraamuksissa hävitä.

Huomaavaisuus muistetaan

Jokaisen on hyvä miettiä tarkkaan, mitä kenellekin lähettää sekä miten puhuttelee vastaanottajaa. Viestissä on hyvä käyttää selkokieltä. Alussa ja lopussa puhutellaan ja tervehditään selkeästi ja kohteliaasti. – Ystävällisiä sanoja emme käytä koskaan liikaa, Suonperä suosittelee. Sillä ystävällisyys on se, joka jää vastaanottajalle varmasti mieliin, hän jatkaa.

Viestin vastaanottajan määrittelemisen kuuluu myös hyvin tapoihin. Käytä siis vastaanottaja- ja kopiokenttiä viestin lähetyksessä. Kun vastaat sinulle esitettyihin kysymyksiin, jätä kysymykset näkyviin, näin helpotat vastauksen lukijaa.

Harkintaa tekstiviestien käytössä

Tekstiviestejä naputtelevat koululaiset ja ministerit, kaupunkilaiset ja laajan maaseudun väki – eli me kaikki. Kuvia otamme myös kännykällämme, missä milloinkin, ja lähetämme ne surutta eteenpäin. Tässäkin meillä on vielä hyvin paljon oppimista.

Tekstiviesti edellyttää aina vastaanottajan tuntemista: ennen tekstiviestin lähettämistä, on lähettäjän täytynyt tavata vastaanottaja edes kerran. – Ihmiselle, jonka hyvin tunnen ja jota sinuttelen, voin lähestyä myös tekstiviestillä. Silti en lähettäisi tekstiviestiä pääministerille enkä eduskunnan puhemiehelle, presidentistä puhumattakaan, Kaarina Suonperä sanoo.

Kuvia ei ole kohteliaista koskaan ottaa ilman kuvattavan lupaa. – Se olisi hyvä jokaisen muistaa Suonperä kommentoi kasvanutta kännykkäkuvien napsimista.

Kiireiden yhä lisääntyessä mielle-

Tapakouluttaja Kaarina Suonperä kävi luennoimassa Sihteeri&Assistentti -päivillä Datafankin messuvieraille hyvistä tavoista sähköpostissa.



tään tekstiviesti sähköpostia kätevämmäksi, sillä ”kaikillahan” on puhelin, joten vastaanottaja saa viestin saman tien – käteensä. Saapuneisiin teksti- ja sähköpostiviesteihin pyrimmekin aina reagoimaan saman tien ja odotamme myös saavamme vastauksen tuossa tuokiossa. – Miksi ihmeessä, Suonperä kyseenalaistaa veloitteen olla tavoitettavissa ympäri vuorokauden.

Kiitä kirjeellä!

Lopuksi Suonperä antaa vinkin sähköiseen maailmaan hurahaneille – Itselläni on tapana – ja suosittelen muillekin – lähettää käsinkirjoitettu, kaunein sanoin varustettua kirje. Se on henkilökohtaisin ja mieliin painuvin tapa kiittää – ketä tahansa, Suonperä toteaa hymyillen.

Sähköpostailun kultaisia sääntöjä

- Aloita aina kohteliaasti
- Muista sähköposti ja yksityisyys
- Kerro selkeästi mitä asiasi koskee
- Käytä KAPITALEJA varovasti – niiden käyttö on kuin huutaisit lukijan korvaan
- Älä käytä huutomerkkejä liikaa!!!
- Varaudu odottamaan vastausta
- Käytä lyhyitä rivejä: 60 – 70 merkkiä
- Varo lyhenteitä, kaikki eivät vielä tiedä, että FYI tarkoittaa for your information
- Sähköposti ei ole niin suojattu, että voit olla ”satavarma” ettei kukaan muu lue sitä
- Mieti vielä kerran, mitä lähetät, jospa sittenkin soittaisit
- Koskaan ei ole väärin olla kohtelias

Lähteet: Alasilta. Näin kirjoitat tietoverkkoon

<http://www.nixu.fi~kiravuo/etiketti>

<http://edu.kuusamo.fi~jouni.netikett/sahkopos.htm>

<http://www.rimla.com>