

Digitalizirano komuniciranje

ZA TEHNIČNO PODPORO PRITISNITE 3

N

E LE PODJETJA, TUDI DRŽAVNE INSTITUCIJE IN (ZDRAVSTVENI) ZAVODI pospešeno digitalizirajo komunikacijske kanale, trend je dodatno pospešil koronavirus. Pri telefonskem klicu se ti danes običajno odzove elektronska tajnica, vseprisotno je nadomeščanje žive komunikacije s kibernetiko. Nove tehnologije naj bi izboljšale sporazumevanje, kljub temu imajo ljudje o njih stereotipno slabo mnenje.



Igor Mali, operativni direktor v agenciji IPROM, je prepričan, da se bo leto 2020 v zgodovino zapisalo kot leto, ki ga je zaznamovala pospešena digitalizacija komunikacij, saj smo se bili vsi primorani naučiti aktivno uporabljati digitalna orodja, ki jim prej nismo posvečali prave pozornosti.

Zvonjenje telefonov v prazno še zdaleč ni izkušnja zgolj mariborskih pacientov. **Duša Hlade Zore**, zastopnica pacientovih pravic za ljubljansko regijo, redno poslušajo podobne tožbe bolnikov, ki ne zmorejo vzpostaviti stika z izbranim družinskim zdravnikom. »Ljudje mi pišejo ... Nekateri so obupani, drugi jezni, tretji grozijo ...« je dejala v pogovoru za *Nedeljski dnevnik*.

Zastopnica sicer opaža, da ljudje vse bolj uporabljajo digitalno zdravstvo, na primer e-recepte in elektronsko naročanje, na tak način so tudi v stiku s svojim izbranim zdravnikom. Vendar obstaja del populacije – to so zlasti starejši – ki zdravnika največkrat potrebuje, hkrati pa ni elektronsko pismen. In tem ljudem zato preostane le telefonsko komuniciranje z zdravnikom ali medicinsko sestro.

Zastopnica na zvezo čakala 15 minut

In ko zavrtijo številko, telefoni (pre)pogosto zvonijo v prazno. »Tudi sama sem, ko sem želela nekaj urediti po telefonu, žal že doživela, da se dva dni, in to v času uradnih ur, ni javil nihče. Naslednji dan sem pustila, da je telefon zvonil kar četrt ure, potem pa sem le dobila zvezo. To se ne bi smelo dogajati,« je posvarila Hlade-Zoretova.

»Na področju zdravstva niso težave zgolj kadrovske, temveč tudi tehnične,« domneva psiholog Musil. »Vprašanje je, kako sodobna in vzdrževana je oprema, s katero razpolagajo zdravstveni domovi in bolnišnice. Kako se jo vzdržuje in, nenazadnje, kako elektronsko pismeni so zdravstveni delavci.«

A ne zgolj zdravstveni delavci. Vse prej kot enostavno je priti v stik tudi z zaposlenimi na javnih visokošolskih ustanovah. Na spletu so objavljene zgolj njihove stacionarne telefonske številke v kabinetih. Mora se zgoditi

čudo, da bi se danes kdo odzval na takšen klic, za pisni odziv na poslano elektronsko pošto pa je pogosto treba biti zelo potrpežljiv. »Definitivno ne bi škodilo, če bi na fakulteti imeli sodobnejši telefonski sistem, naše postaje ne beležijo niti zgrešenih klicev,« se s kritiko strinja Musil, ki stavi predvsem na stik z elektronsko pošto.

Pri tem zaznava občutne generacijske razlike. »Starejši so celo nekoliko bolj nestrpni, pričakujejo hiter odziv, medtem ko imajo mlajši urnik, kdaj pregledujejo svoj elektronski nabiralnik, saj sicer uporabljajo druge kanale komunikacije.«

Ali so se storitve in kakovost komunikacije z

digitalizacijo in novimi tehnologijami dejansko izboljšale? »Odgovor ni enoznačen,« je prepričan **Igor Mali**, operativni direktor v agenciji **IPROM**. »Zagotovo se bo leto 2020 v zgodovino zapisalo kot leto, ki ga je zaznamovala pospešena digitalizacija komunikacij. Zaradi ukrepov, ki so čez noč zarisali meje med nami, smo se bili vsi primorani naučiti aktivno uporabljati digitalna orodja, ki jim prej nismo posvečali prave pozornosti.«

Digitalizacija in medmrežje sta dejstvo, sedanjost, odnosi se bodo samo še bolj selili v kibernetiko okolje. »Kljub nepopolni uporabniški izkušnji naše raziskave, ki jih izvajamo z raziskovalno hišo Valicon, kažejo, da se nakupna pot in medijska potrošnja selita na digitalne kanale. Mlajše generacije, v mislih imam generacije X, Y in Z, že veljajo za tako imenovane digitalne domorodce, starejše generacije (baby boomerji) pa so se prav v času družbene osamitve pospešeno digitalizirale. Ne vidim razloga, da ljudje za olajšanje svojega vsakdana ne bi uporabljali digitalnih kanalov, kjer je to mogoče. Frizerske storitve je skoraj nemogoče opravljati na daljavo, po drugi strani pa je bila tudi ta panoga v tem času izredno inovativna in je razvila nove brezstične storitve, kot je na primer svetovanje pri barvanju na daljavo,« pravi Mali.

Na splošno so stranke najbolj nezadovoljne zaradi ignorance ali če morajo vložiti veliko truda v to, da rešijo svojo težavo.

Burcu Begić
direktorica naročniškega sektorja A1