

Verkkoyhteisöt haastavat yritykset puhumaan totta

11.3.2009 13:21 — *Perttu Pitkänen*
perttu.pitkanen@sanoma.fi

Nettiyhteisöissä tiedot leviävät yritysten mainonnasta riippumatta, ja ikävätkin uutiset kantautuvat nopeasti kauas. Yrityksille ja yksityisille henkilöille sosiaalinen media tuo haasteita, mutta myös mahdollisuuksia, kertoo VTT.

Facebook, Twitter, Jaiku ja muut verkkoyhteisöt vähentävät yritysten valtaa julkisuuden hallinnassa. Tietoa yritysten toiminnasta tihkuu nettiyhteisöjen kautta, ja joskus huonot uutiset leviävät hetkessä toiselle puolen maailmaa.

Yritysten toiminnasta tulee entistä läpinäkyvämpää.

- Imagon ja brändilupauksen on vastattava toisiaan, muotoilee erikoistutkija **Toni Ahlqvist** VTT:ltä.

Verkkoyhteisöt haastavatkin yrityksiä hiomaan toimintatapojaan, mutta tuovat myös uusia mahdollisuuksia.

- Minä näen kyllä sosiaalisessa mediassa enemmän mahdollisuuksia kuin uhkia yrityksille, sanoo VTT:n tutkija **Pirjo Näkki**.

- Niiden yritysviestintä voi luoda henkilökohtaisia suhteita asiakkaisiin, ilman että yrityksen viestinnän tarvitsee välttämättä tavata heitä kaikkia. Yritys voi pelastua uhkaavilta tilanteilta, kun yritysten tiedottaja kertoo tilanteesta itse suoraan verkkoyhteisölle.

Yritysten tiedottajat joutuvatkin verkossa uudella tavalla tulilinjalle, sillä viestintä nettiyhteisöissä on yleensä paljon henkilökohtaisempaa, ja kirjoittajat esiintyvät omalla naamallaan ja nimellään.

Verkkoyhteisöjen aika vaatii myös yksilöiltä mediataitoja, sillä [vanhoja ja nolojakin asioita on verkosta vaikea poistaa](#).

- Sosiaalinen media antaa mahdollisuuksia, mutta se vaatii myös tiettyjä valmiuksia, Ahlqvist sanoo.

- Se pitäisi ottaa huomioon ihan koulutuksen tasolla.

Nuorempi polvi osaa jotoimia yhteisössä

Niin sanottu internet-sukupolvi käyttää jo sujuvasti sosiaalista mediaa jo keskinäiseen viestintään, ja he tulevat lähivuosina mukaan työelämään.

- Tämä sukupolvi ei enää suostu käyttämään vanhanaikaisia käyttöliittymiä ja ratkaisuja työssään, ja silloin tulee tapahtumaan todellinen sosiaalisen median läpimurto, arvioi VTT:n erikoistutkija **Asta Bäck**.

VTT on laatinut [tiekartaston](#), jossa ennakoidaan sosiaalisen median sovelluksilla aikaansaattavia muutoksia yhteiskunnassa, yritystoiminnassa ja paikallisympäristössä.

- Taantuma nopeuttaa muutosta ja pakottaa yrityksiä kehittämään sosiaalisen median avulla joustavia ja keveitä toimintamalleja, Ahlqvist sanoo.

Yhteisöllisten toimintatapojen vahvistuminen synnyttää avoimeen innovaatioon perustuvia liiketoimintamalleja. Yritykset voivat kerätä yhä yleisemmin avoimesti ideoita ja vinkkejä tuotteiden mahdollisilta käyttäjiltä. Yritysten innovaatio- ja kehitystoiminta hajautuu ja avautuu, kun mukaan otetaan avoimet asiakasyhteisöt ja yhteistyökumppanit. Sosiaalisen median sovellukset johtavat myös työskentelytapojen muuttumiseen. Työ hajautuu ajallisesti ja paikallisesti, ja työn ja vapaa-ajan raja hämärtyy. Tehtäviä voidaan antaa itseorganisoituvien joukkojen tehtäväksi (crowdsourcing) tai tätä mallia hyödyntävien yritysten hoidettavaksi.

"Kansalaistoimintavoimistuu" Yksi sosiaalisen median merkittävimmistä vaikutuksista on VTT:n mukaan vaikutusmahdollisuuksien paraneminen, "kansalaisten valtaistuminen".

Yksittäiset kansalaiset ja ryhmittymät voivat nostaa näkyvästi esille ongelmia tai kehityskohteita. Tärkeiksi koettujen asioiden ympärille nousee merkittävää, mutta usein lyhytkestoista kansalaistoimintaa. Virtuaaliset, asukkaista ja päätöksentekijöistä muodostuvat paikallisyhteisöt voivat tulevaisuudessa toimia foorumeina, joissa kansalaisten ja viranomaisten välinen vuorovaikutus ja tiedonvälitys tapahtuu.

Esimerkiksi mielenosoitukseen [Helsingin Kumpulaan suunniteltua tiehanketta vastaan](#) kerättiin väkijoukosta [keräämällä Facebookiin ryhmä](#)

Sosiaalisen median tiekartta on tehty VTT:n rahoittamassa Digitaalisen maailman tutkimusteemassa. Yritysten ja yhteisöjen toivotaan voivan hyödyntää tiekarttoja ajatusten

herättäjänä ennakoidessaan tulevaisuutta ja uudistaessaan liiketoimintamalleja ja toimintatapojaan.

<http://www.digitoday.fi/tiede-ja-teknologia/2009/03/11/verkkoyhteisot-haastavat-yrietykset-puhumaan-totta/20096652/66>