

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Viestinnän laitos	
Tekijä-Författare-Author Haikarainen, Anna			
Työn nimi-Arbetets titel-Title Yrityksen maine ja internet : verkon rooli maineenhallinnassa - verkon mahdollisuudet ja uhat			
Oppiaine-Läroämne-Subject Viestintä			
Työn laji-Arbetets art-Level Pro gradu		Aika-Datum-Month and year 2008-05-12	Sivumäärä-Sidantal-Number of pages 111 s.
<p>Tiivistelmä-Referat-Abstract</p> <p>Tutkimus käsittelee suomalaisyritysten maineenhallintaa verkossa. Painotus on kotimaisten tai Suomessa toimivien yritysten ja organisaatioiden viestinnässä ulkopuolisille tahoille kotisivujen välityksellä. Tutkimuksessa pohditaan myös sähköpostin, samoin kuin erilaisten verkkolehtien, uutisryhmien, keskustelu- ja chat-palstojen merkitystä maineenhallinnan näkökulmasta.</p> <p>Tutkimuskysymyksiä ovat seuraavat: mitkä tekijät vaikuttavat maineen muodostumiseen ja ylläpitoon verkossa? Miten tärkeä Internet on yrityksen maineelle, sen muodostumiselle ja hallinnalle? Mitkä ovat verkon, ennen kaikkea yrityksen kotisivujen, tuomat tärkeimmät mahdollisuudet maineenhallinnalle? Entä mitkä ovat verkon aiheuttamat uhat?</p> <p>Kyseessä on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, johon on haastateltu teemahaastattelumenetelmällä viestinnän ja maineenhallinnan kokeneita asiantuntijoita. Yhteensä haastateltavia oli yhdeksän. Haastateltavista neljä toimi haastatteluhetkellä toimitusjohtajana viestintätoimistossa, yksi päätoimittajana maakuntalehdessä, yksi yliopistotutkijana, yksi tutkimusjohtajana julkisessa organisaatiossa ja kaksi organisaationsa verkkoviestinnästä vastaavina. Organisaatiot, joita kolme haastateltavista edustivat, ovat kaikki suuria, julkisia tai yksityisiä yrityksiä tai kuntayhtymiä.</p> <p>Tutkimuksen mukaan maine ei voi muodostua pelkästään verkon kautta, mutta verkko on siinä hyvä ja tärkeä apuväline. Useimmiten verkko koettiin välttämättömäksi viestintäkanavaksi, jossa jokaisen yrityksen on näytävä jollain lailla julkisen kuvansa luomiseksi. Maineen rakentamiseen nähtiin tarvittavan henkilökohtaista kanssakäymistä ja vuorovaikutusta, jota verkko ei korvaa.</p> <p>Maineenhallinnan kannalta erityisen tärkeänä pidettiin yritysten www-sivustojen toimivuutta, ajantasaisuutta ja sen sisältämien tietojen luotettavuutta. Vältettävänä asioina viestinnässä pidettiin paikkansapitämättömien asioiden kertomista, totuuden suurentelua tai vääristelyä sekä itsestäänselvyksien esittämistä. Myös tiedon nopea löytäminen koettiin tärkeäksi.</p> <p>Kotimaista verkko-osaamisen tasoa pidettiin yleisesti hyvänä tai erittäin hyvänä. Käytettävyyteen ja sisältöön tulisi kuitenkin kiinnittää tarkempaa huomiota. Erityisesti sisällön räätälöinti ja kohdentaminen eri käyttäjäryhmille vaativat kehittämistä.</p> <p>Verkon merkityksen arvioitiin lisääntyvän entisestään koko yrityksen liiketoiminnan, ei pelkästään viestinnän kannalta. Maineen arvioitiin muodostuvan yhä enemmän kohtaamisista verkossa, koska liiketoiminta siirtyy sinne enenevässä määrin. Myös ensikontaktin yritykseen nähtiin tapahtuvan useammin verkon kautta.</p> <p>Ratkaisevan tärkeäksi nähtiin verkon hyödyntäminen uudella tavalla niin, että erottautuu muista. Yrityksiltä toivottiin luovempaa ja rohkeampaa verkkoesiintymistä tekniikkaa ja muita medioita hyödyntäen.</p> <p>Keskustelupalstoilla ja blogeissa käytävää keskustelua olisi kyettävä seuraamaan jatkuvasti, ja siihen olisi myös tarvittaessa reagoitava nopeasti</p> <p>Tärkeimmät lähteet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aula, Pekka & Heinonen, Jouni (2002): Maine – Menestystekijä. WSOY, Helsinki. - Aula, Pekka & Mantere, Saku (2005): Hyvä yritys: Strateginen maineenhallinta. WSOY, Helsinki. - Heinonen, Jouni (2006): Mainejohtaja. WS Bookwell Oy, Helsinki. - Walsh, Terry (2002): E-commerce. The reputation vortex. Online reputation management. Spiro Business Guides, Rollinsford. 			
Avainsanat-Nyckelord-Keywords maine maineenhallinta Internet tietoverkot imago			
Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited			
Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information			