

Sisällys

Esipuhe	9
1 Sosiaalinen tilaus sosiaaliselle medialle ja uudelle toimintatavalle	13
1.1 Uudenlaiset yhteistyön tarpeet	14
1.1.1 Tietotyön tuottavuusvaatimus kasvaa	14
1.1.2 Asiantuntijat opettavat toisiaan ja jakavat tietoa	15
1.1.3 Ideoita tarvitaan kaikilta	15
1.1.4 Joukkojen valta kasvaa	15
1.1.5 Liikkuva työ ja hajautettu organisaatio	16
1.1.6 Energian hinta ja matkustamisen kalleus	16
1.1.7 Nuorten sukupolvien tottumukset muuttavat työtapoja	17
1.2 Sosiaalisen median mahdollisuudet yritysten sisällä	18
1.2.1 Mitä on sosiaalinen media?	18
1.2.2 Syitä sosiaalisen median käyttöön	19
1.2.3 Sosiaalinen media edellyttää uutta toimintatapaa	22
1.3 Uutta toimintatapaa harkitsevalle	22
2 Sosiaalisen median työvälineet yrityksessä – Yritys 2.0	27
2.1 Keskeisimmät sosiaalisen median työvälineet	27
2.2 Virtuaalinen työtila	37
2.2.1 Avoimen lähdekoodin työtiloja	39
2.2.2 Kaupallisia työtiloja	43
2.3 Yritys 2.0 ja Oppiva organisaatio 2.0	45
3 Esimerkkejä uudesta toimintatavasta	47
3.1 Sosiaalisen median käyttötarkoituksia yrityksessä	47
3.2 Esimerkkejä sisäisistä sovelluksista	53
3.2.1 Sisäiset blogit: tiedottaminen henkilöstölle	54
3.2.2 Sähköpostista blogeihin ja wikeihin	55
3.2.3 Dokumenttien hallinta ja läpinäkyvyyden lisääminen	56
3.2.4 Intranetistä wikiin	60
3.2.5 Asiantuntijoiden tiedon hallinta	63
3.2.6 Sosiaalinen media markkinoinnin ja myynnin tukena	66
3.2.7 Sisäisen innovoinnin kehittäminen	68
3.2.8 Strategian tekeminen yhdessä	72
3.2.9 Raporttien ja materiaalien tuottaminen yhdessä	73

3.2.10	<i>Jatkuva uutisseuranta RSS-syötteiden ja syndikoinnin avulla</i>	75
3.2.11	<i>Osaamisen kehittäminen ja oppiminen</i>	76
3.3	Esimerkkejä ulkoisista sovelluksista	78
3.3.1	<i>Asiakkaiden ja käyttäjien tavoittaminen blogin avulla</i>	78
3.3.2	<i>Asiakkaat mukaan kehittämään yrityksen toimintaa ja tuottamaan innovaatioita</i>	80
3.3.3	<i>Asiakkaat kirjoittamaan ohjeita ja luomaan parhaita käytäntöjä</i>	84
3.3.4	<i>Liiketoimintaa hyvällä tiedolla</i>	86
3.4	Esteitä toimintatavan muutoksille	87
3.4.1	<i>Asenteelliset esteet</i>	87
3.4.2	<i>Rakenteelliset esteet</i>	88
3.4.3	<i>Tietoturvariskit</i>	88
3.4.4	<i>Johtamisongelmat</i>	89
3.4.5	<i>Tekniset ongelmat</i>	91
4	Sosiaalisen median käyttöönoton suunnitelma	93
4.1	Tarkoitus, tavoitteet ja mittarit	95
4.1.1	<i>Tarkoitus</i>	95
4.1.2	<i>Rakenteen yleiskuvaus</i>	96
4.1.3	<i>Tavoitteet ja mittarit</i>	96
4.2	Työkalujen valinta	97
4.2.1	<i>Avoin (Open source) vai kaupallinen ratkaisu</i>	97
4.2.2	<i>Mitä verkosta saa ladata ja mitä ei</i>	98
4.2.3	<i>Integrointi Web 2.0:aan</i>	99
4.2.4	<i>Linkit yrityksen muihin työvälineisiin</i>	100
4.2.5	<i>Hakutoiminnon valinta</i>	100
4.3	Sisällön kuvaus ja rajaaminen, siemensisältö	101
4.3.1	<i>Sisällön määrittely ja rajaus</i>	101
4.3.2	<i>Siemensisältö</i>	102
4.4	Pilotointi	102
4.5	Tietoturva	103
4.6	Tärkeää sosiaalisen median käyttöönoton suunnittelussa	104
5	Sosiaalisen median/virtuaalisen työtilan käyttöönotto	105
5.1	Roolit ja vastuut	106
5.1.1	<i>Kuka vastaa sosiaalisesta mediasta?</i>	106
5.1.2	<i>Roolit ja vastuut</i>	108
5.2	Tiedotus ja koulutus	110
5.2.1	<i>Tiedotus</i>	110
5.2.2	<i>Koulutus</i>	111

5.3	Ohjeistus ja pelisäännöt	112
5.3.1	<i>Ohjeistus</i>	112
5.3.2	<i>Pelisäännöt</i>	113
5.4	Tukihenkilöiden nimeäminen ja kouluttaminen	114
5.5	Edellytysten varmistaminen	115
5.5.1	<i>Teknisten toimintaedellytysten varmistaminen</i>	115
5.5.2	<i>"Wikikulttuuri"</i>	116
5.5.3	<i>Sosiaalinen media avoimuuden lisäämisessä</i>	119
5.6	Osaksi työtä	120
5.7	Tärkeää sosiaalisen median työkalujen käyttöönnotossa	121
6	Työskentely virtuaalisessa työtilassa ja sen johtaminen	123
6.1	Työskentely virtuaalisessa työtilassa	124
6.1.1	<i>Mikä motivoi tuottamaan tietoa?</i>	125
6.1.2	<i>Aina omalla nimellä</i>	126
6.1.3	<i>Kaikki eivät osaa kirjoittaa</i>	126
6.2	Virtuaalisessa työtilassa työskentelyn johtaminen	128
6.2.1	<i>Tiedon tuottamisen organisointi ja resursointi</i>	128
6.2.2	<i>Virtuaalitiimien perustaminen ja johtaminen</i>	129
6.2.3	<i>Ajattelun johtaminen</i>	130
6.2.4	<i>Käytön seuranta</i>	130
6.2.5	<i>Ongelmatilanteiden hoitaminen</i>	131
6.2.6	<i>Palkitseminen</i>	133
6.2.7	<i>Ihmisten innostaminen pysymään aktiivisena</i>	136
6.2.8	<i>Ihmisten työkyvystä huolehtiminen</i>	137
6.3	Tärkeää työskenneltäessä virtuaalisissa työtilassa	137
7	Tulosten mittaaminen ja arviointi	140
7.1	Käyttöönottoon liittyvät tulokset ja niiden mittaaminen	141
7.2	Käyttötulokset ja niiden mittaaminen	142
7.3	Vaikuttavuustulokset ja niiden mittaaminen	143
7.4	Muita tuloksia	144
7.5	Kuka arvioi tuloksia ja hyödyllisyyttä?	145
8	Virtuaalisuus – yhteisöllisyyden kolmas ulottuvuus	146
8.1	Virtuaalinen läsnäolo, etäläsnäolo	146
8.1.1	<i>Avoimet virtuaalimaailmat</i>	147
8.1.2	<i>Yritysten virtuaalitodellisuudet</i>	148
8.1.3	<i>Teknologian seuraava mahdollisuus</i>	150

8.2	Virtualisoituvat organisaatorakenteet	151
8.3	Johtajuus 2.0/3.0	152
8.3.1	<i>Johtaminenkin virtuaaliyhteisöllistyy</i>	153
8.3.2	<i>Kohti johtajuus 3.0:aa</i>	155
	Lähdeluettelo	156
	Hakemisto	163