



HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI

Aalto-yliopisto



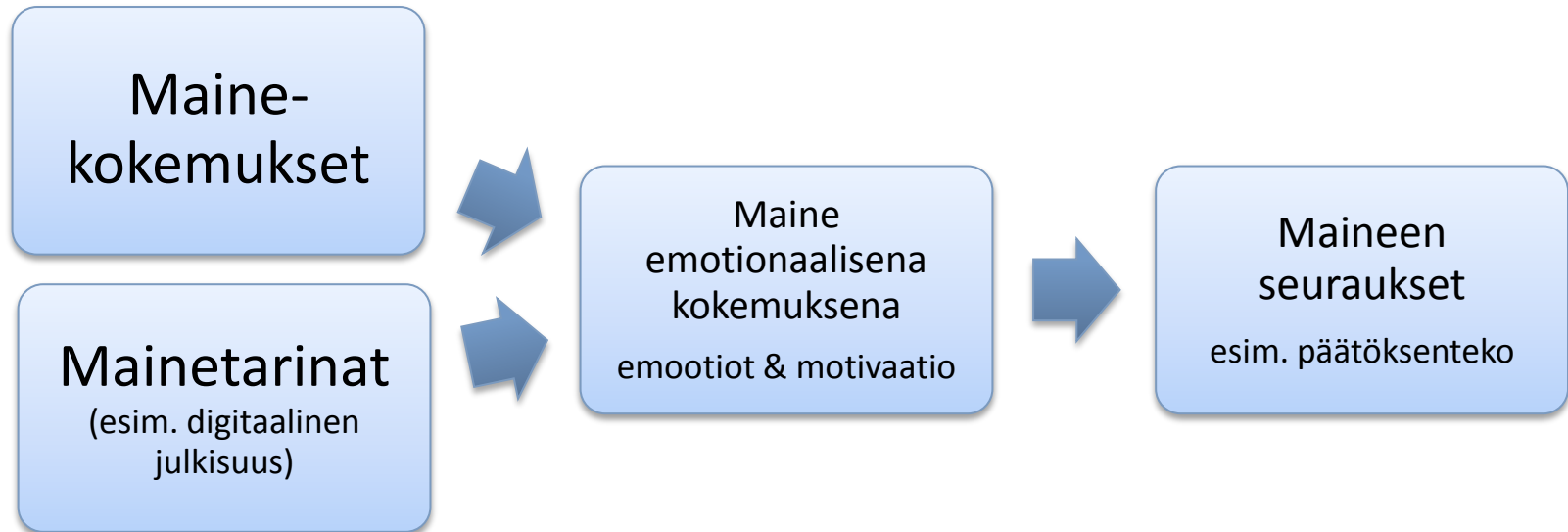
Aineeton pääoma vaakalaudalla

maine ja maineriski
digitaalisessa julkisuudessa

Dire-hankkeen päätösseminaari
15.6.2011

Salla-Maaria Laaksonen
Viestinnän tutkimuskeskus CRC, Helsingin yliopisto

Mainekokemukseen liittyvät emootio- ja motivaatioprosessit



Maine on organisaatiosta kerrottujen tarinoiden joukko

Määrittelee ja arvioi organisaation sekä **yksilöllisellä** että **kollektiivisella** tasolla...

...syntyy ja elää **tarinoissa** ja
diskursseissa ja...

...jota rakennetaan ja uusinnetaan
kommunikatiivisessa toiminnassa
yleisöjen keskuudessa.

(ks. myös Aula & Mantere 2008)

Digitaalinen julkisuus ja maineen narratiivit

- Usean toimijan muodostama, monimutkainen kommunikaatioympäristö, jossa organisaatio viestii sidosryhmilleen – mutta sidosryhmät viestivät myös keskenään (de Bussy & al. 2000)
 - *mass self-communication* (Castells 2009)
 - remediaatio (Bolter & Grusin 1999)
 - Verkkoyleisö ei ole passiivinen toisintaja
 - Epävarma ja riskialtis areena, jossa tunteiden merkitys kasvaa
 - *Google never forgets.*
- ➔ Digitaalinen julkisuus on *valtamedian, sosiaalisen median ja hakukoneiden* muodostama diskursiivinen kokonaisuus.

O1: Maineriski digitaalisessa julkisuudessa

- Maineriskin määritelmää ja syntyprosessia sekä digitaalisen julkisuuden toimijoita on analysoitu haastattelemalla suomalaisyritysten viestinnän ja riskinhallinnan ammattilaisia (n=17)
 - Miten haastateltavat määrittelevät maineriskin uudessa viestintäympäristössä?
 - Miten he käsitteellistävät digitaalisen julkisuuden hyötyjen, mahdollisuuksien, riskien ja kustannuksien näkökulmista (BOCR)?
 - Minkälaisia toimijoita he määrittelevät maineriskitilanteessa?

(ks. Aula & Laaksonen 2010, Aula & Laaksonen & Neiglick 2010)


Vaikuttaa aineettomaan
pääomaan

Vaikea hallita tai estää

Liittyy emootioihin

Epäonnistumiset
organisaation
operatiivisilla alueilla

Ulkoiset tekijät ja
skandaalit



...maineen
huonontuminen
...luottamuksen ja
uskottavuuden
menettäminen
...taloudelliset
vaikutukset



**Maineriski
aiheuttaa...**

Digitaalisen julkisuuden BOCR

	Benefits - Edut	Opportunities - Mahdollisuudet	Cost - Kustannukset	Risks - Riskit
Maine pääomana	<ul style="list-style-type: none">• Nopeus• Edullisuus• Saatavilla olevan tiedon määrä	<ul style="list-style-type: none">• Nopeus• Hyvät teot saavat näkyvyyttä• Joukkojen voima	<ul style="list-style-type: none">• Sattumanvaraisuus• Vaikea hallita tai valvoa• Henkilö- ja tietoresurssit: oikea henkilö ääneen?	<ul style="list-style-type: none">• Nopeus• Remediaatio• Manipulointisyytökset• Voimakkaat yksilöt• Omien työntekijöiden käytös
Maine narratiiveina	<ul style="list-style-type: none">• Lisääntynyt avoimuuden ja läpinäkyvyyden vaatimus• Merkitys tiedonlähteenä kasvussa	<ul style="list-style-type: none">• Näkyvä paikka julkiselle keskustelulle• Mahdollisuus saada organisaation ääni kuuluville• Interaktiiviset elementit	<ul style="list-style-type: none">• Informaatiolabyrintti: mainetarinoita vaikea löytää• Heikkojen signaalien tunnistaminen• Leviävää väärää tietoa hankala paikata	<ul style="list-style-type: none">• Katveeseen jäävät keskustelut• Negatiivisten informaation ja tunteiden ylivalta• Huhujen voima• Tahallinen mustamaalaus

Digitaalisen julkisuuden roolijako

Toimija	Roolit	Areena
Yksilö	tiedonetsijä painostaja	sosiaalinen media
Yhteisö	vaikuttaja painostaja	verkstopalvelut
Massa (yksilöiden joukko, "nettiväki")	tiedonetsijä painostaja	sosiaalinen media verkkomedia organisaation verkkosivut
Organisaatio	paikkaaja viestijä vaikuttaja valvoja	organisaation verkkosivut verkkomedia sosiaalinen media
Media	välittäjä valvoja	perinteinen media verkkomedia

**Digitaalisessa julkisuudessa
mainetarinoita kirjoittaa
yhä enenevässä määrin
yleisö.**

Home > Blog

H&M's Trashgate: A lesson in social media

Posted 11 January 2010 16:13pm by [Meghan Keane](#) with [8 comments](#)

International retailer H&M could ignore The New York Times. But the company couldn't ignore an overwhelming groundswell of outrage on Twitter.

Last week, an outpost of the retail giant was caught shredding and discarding unsold clothes. When a New York Times reporter came calling for a comment, H&M didn't bother responding. But two days later, after readers expressed trending outrage on Twitter, H&M was ready to do something about it. And it all could have been avoided with a simple phone call.

When a CU
called the h
Times.



FEATURED

MOST COMMENTED

FEATURED POSTS

Gleecommerce: 10 ways to improve
7:52AM on 2nd February 2010

Paid search predictions for 2010
2010

Q&A: Filiz CEO
6:00

5:15 AM Jan 7th from HootSuite

This incident is not a representative example of H&M policy. Full statement at facebook.com/hm. We are investigating. Please RT.

1:33 PM Jan 6th from HootSuite

H&M is currently investigating why our 34th St store has thrown away unsold garments. This is not a representative example of our policy. RT

12:55 PM Jan 6th from HootSuite

H&M has further reductions in most stores worldwide! Check your local H&M and visit hm.com to find a store near.

12:02 AM Jan 5th from HootSuite



Valio

Monet niistä asioista, jotka tekevät joulun, liittyvät jouluruokiin. Pysyvien perinteiden rinnalla voi kokeilla myös uusia variantteja. Muistathan, että tavalliset maitotuotteet voi korvata Valio laktoosittomilla tuotteilla. Yksi joulun ajan keustosuosikki on Munajuusto, jonka ohje löytyy osoitteesta:

Alku- ja pikkuruoat - Munajuusto
www.valio.fi

December 15, 2010 at 8:11am · Share

33 people like this.



Reija Mikkola Joulun tekisi myös sijoitukset uusiutuviin energianlähteisiin ydinvoiman sijaan. -Uusia variantteja vanhentuneiden, tuhansia vuosia vaarallisenä pysyvien perinteiden tilalle!

December 15, 2010 at 10:55am · 6 people



Satu Kauramäki Reija sen sanoi !! Olettekos Valiolla tutustuneet Kuusamon alueen suureen hätään, kun sinne halutaan avata jopa 5 uraani/kultakaivosta?

Tässä kaivostoiminnasta maailmalta:
<http://natgeo.fi/tiede/raaka-aineet/kullan-hinta>

On se hienoa että tekin olette tukemassa moista Suomeen, kiitos siitä oikein paljon!!

December 15, 2010 at 11:20am · 2 people



Stäni Steinbock Voi kun mielelläni ostaisin Valion tuotteita, mutta sen jälkeen kun sain kuulla että Valio omistaa ydinteollisuusosakkeita niin en kerta kaikkiaan voi.

Toivon että Valio pikimmin vetäytyy ydinvoimateollisuudesta pois!

December 15, 2010 at 1:49pm · 1 person



Matti Kesälä Te jotka valion osakeomistusten perusteella teette ostopäätöksiä, aiheutatte vastaavasti työttömyyttä monille ihmisille. Esim. Valion varasto/tuotanto henkilöstö, Jakeluauton kuljettajat ja yrittäjät, keruu autojen kuljettajat ja yrittäjät sekä tuottajat ei liity millään tavalla ydinvoimaan. Maksetaan sitten mieluummin itseaiheutettua työttömyyttä eikös juu.

December 15, 2010 at 2:30pm · 5 people



Kaisa Mäenpää Älä Matti siirrä syytä meidän niskoille! Syytä Valiota. Valio on syytä siihen, ettemme voi ostaa sen tuotteita. Se on tehnyt tietoisien päätöksen ydinvoiman tukemisesta, enkä omantunnon syistä voi ostaa sen tuotteita.

Valion pitää muuttaa tapojaan, siirtyä tukemaan OIKEITA tulevaisuuden energiamuotoja. Kaikki Valiolla työskentelevät harmi kyllä kärsivät tästä päätöksestä.

December 15, 2010 at 4:19pm · 4 people



Petteri Malinen Ota ihan rauhallisesti vaan Matti, ydinvoimavastainen liike on niin marginaali-ilmiö, ettei sen manipuloimilla "boikoteilla" ole mitään vaikutusta Valion tai muidenkaan yritysten myyntilukuihin. Kyllä kuluttajatuotteiden kilpailukykyyn ja kysyntään vaikuttavat pääasiassa ihan muut tekijä, kuin se mistä niiden valmistuksessa tarvittava sähkö on hankittu.

Case Valio



Valio

Talvipäivien herkutteluhetkin laktoosittomat Valio Vanilla™ kinuski- ja suklaakastikkeet. Jälkiruokakastikkeita voit käyttää sellaisenaan tai kuumennettuna esimerkiksi jäätelön kanssa. Kokeile ja nauti! Tarkemmat tuotetiedot osoitteessa:

RUOANVALMISTUSTUOTTEET - Valio Vanilla™ kinuskikastike 330 g laktoositon
www.valio.fi

February 23 at 8:33am · Share

70 people like this.



Stäni Steinbock Varmaan hieno tuote sinänsä, mutta valitettavasti sen tuottaa yritys joka omistaa ydinvoimaosakkeita, jonka takia en tahdo maistaa kuitenkaan.

February 23 at 11:36am · 1 person



Tuula Lasanen voi..kun harmillista. eiköhän ruoka ja ydinvoima ole kaksi eriasiaa ja syödä täytyy kuitenkin!

February 23 at 12:33pm · 10 people



Anna Lustig ei se siinä vaiheessa oo eri asia kun se ruoka mikä tuotetaan on epäeettisesti tuotettu ja jos ihminen ei syö epäeettisesti tuotettua ruokaa ni sit se syö eettisesti tuotettua ruokaa :)

February 23 at 5:34pm · 2 people



Petteri Malinen ja jos ihminen kovin kriittisesti alkaa pilkkua viilaamaan noiden eettisyyksiensä ja epäeettisyyksiensä kanssa, niin sillä jää pian kokonaan syömättä :)

February 23 at 7:11pm · 1 person



Monica Vähä-Krekula täytyy maistaa

February 24 at 12:09am



Anna Lustig aaw, petteri kyllä minä saan läskiä luiden päälle vaikka vähän nirsoilisinkin turhaan sie meistä huolehiti :). ja mitä se teitä liikuttaa vaikka valio olis mukana vaan puhtaana energiantuotannossa? myö halutaan vaan kertoa valiolle meidän huolemme, koska mekin haluttais hyvällä omallatunnolla syödä hyvää ruokaa. ja "meitä" on muutama, jotka on huolissaan meidän pienen kylmän valtion tulevaisuudesta

February 24 at 11:11am

Yritysviestinnän kannalta

- Diskursiivisella maineriskillä tarkoitetaan riskiä siitä, että sidosryhmien joukossa muodostuu organisaatiosta kertomuksia, jotka eivät vastaa ”todellisuutta” tai organisaation viestinnällisiä tavoitteita.
- Maineenhallinta digitaalisessa julkisuudessa voidaan käsitteellistää aikomuksena tuottaa haluttua todellisuutta ja toivottuja tarinoita pyrkimällä tarkoituksenmukaisiin kohtaamisiin yleisöjen kanssa – ja kirjoittamalla omaa kertomusta aidosti ja vahvasti.
- Maineen rakentuminen digitaalisessa, sosiaalisessa julkisuudessa on vain osittain organisaation viestintätoimen tai maineenhallinnan käsissä. - On helpompaa olla hyvä kuin näyttää hyvältä.

Peili



Katalyytti



Lihamyly



Pictures: [Gabemac @Flickr \(cc\)](#) / [Don Solo @Flickr](#)
/ [The Rocketeer @Flickr](#)

Kiitos!

<http://reputationproject.wordpress.com>