

'ENTERPRISE 2.0-SURVEY FIN'08'- KYSELYÄ

Sacha Helfenstein & Jari Penttilä
Agora Center, Jyväskylän yliopisto
Kesäkuu 2008

Johdanto ja lähestymistapa

Viime vuosien nopea vauhti web-pohjaisen sosiaalisen median ja kommunikaatioteknologian kehityksessä on sekä merkittävä mahdollisuus että haaste organisaatioille. Kehitys, joka jo pitkään on saanut lukuisat visionäärit luomaan mitä mielikuvituksellisimpia näkymiä uuden sukupolven organisaatioista, on valtamediassa ristitty houkuttelevasti Yritys 2.0:ksi (Enterprise 2.0), yritysten informaatiojärjestelmien ja koko toimintakulttuurin uudeksi mullistavaksi kehitysaskelleeksi. Kaikesta aiheen saamasta kohusta huolimatta näiden uusien teknologioiden ja niihin liittyvien käytänteiden todellisia vaikutuksia yritysten toimintaan on erittäin vaikea ennustaa; Yritys 2.0 ilmiön todellinen luonne ja sen vaikutukset mm. yritysten liiketoimintamalleihin ja -prosesseihin ovat yhä epäselviä ja kaipaavat lisää kartoitusta ja selvitystä.

Tämä tarkoittaa sitä, että yritysten arviointi- ja päätöksentekoprosesseille ei vielä ole tarjolla riittävästi informaatiota niiden aihealueeseen liittyvän päätöksenteon tueksi, ja siksi monet asiantuntijatahot ovatkin peräänkuuluttaneet yrityksiltä varovaisuutta. Uusien teknologioiden ja käytänteiden todellisen liiketoiminnallisen arvon ennustamiseksi tarvitaan vielä huomattava määrä mm. käytännön empiiristä tutkimustietoa, jotta päätöksentekotilanteissa pystytään riittävässä määrin arvioimaan niiden käyttöönoton todellisia vaikutuksia. Varovaisuutta Yritys 2.0 teknologioiden implementoinnin osalta vahvistavat osaltaan myös muistot vuosituhannen vaihteen "internet kuplan" ajoilta - uusia teknologioita ei pidä omaksua itsestäänselvytenä, olipa niiden saama kiinnostus sitten markkinoilla kuinka suurta tahansa (ns. teknologia hype).

Yritys 2.0 teknologioiden ja niihin liittyvien uusien käytänteiden implementoinnin ei pitäisi perustua vain esim. lukuisten konsulttiyritysten laatimiin yleisluontoisiin arvioihin ja suosituksiin, vaan näiden uusien teknologioiden todellisen roolin selkiyttäminen edellyttää; a) aktiivista vuoropuhelua eri osapuolten välillä myös aiheeseen liittyvien kriittisten näkökulmien esiinnostamiseksi (mm. akateemisen maailman ja käytännön toimijoiden välisen aktiivisen vuoropuhelun myötä) ja b) empiiristä tutkimustietoa teknologioiden käyttöönoton todellisista vaikutuksista eri toimialoilla ja erityyppisissä organisaatioissa. Molemmat edellä mainituista toimista ovat välttämättömiä aihealueeseen liittyvän epävarmuuden vähentämiseksi. Yrityksille tulee tarjota sekä informaatiota, että käytännön työkaluja ja menetelmiä teknologioiden käyttöönottoon liittyvien riskien minimoimiseksi ja sopivien yritys kohtaisten implementointistrategioiden laatimiseksi.

Tämän kirjan luvun tarkoituksena on täydentää edellä käytyä aihealueeseen liittyvää keskustelua esittelemällä lyhyesti joitakin vuodenvaihteessa 2007-2008 toteutetun "Enterprise Web 2.0-Survey'08"-kyselyn keskeisiä tuloksia. Kyselyn tavoitteena oli kartoittaa Suomalaisen yritysjohton näkemyksiä Web 2.0 / Yritys 2.0 -teknologioista ja niiden merkityksestä eri toimialoilla. Kyselyn toteutuksesta vastasi Jyväskylän yliopiston Agora Centerissä toimiva WESB.i-projekti, erikoistutkija Sacha Helfensteinin johdolla.

Kysely

Kutsu kyselyyn lähetettiin yhteensä 675 yritysten ylemmän johdon edustajalle ja kyselyyn saatiin vastaukset yhteensä 211 henkilöltä. Vastaaajista 40% oli yritysten toimitusjohtajia, 30% tietohallintojohtajia/-päälliköitä ja n. 20% vastaaajista edusti muita strategisen johdon tehtäviä. Vastajaat jakautuivat lähes tasan suurten yritysten (> 500 työntekijää) ja SME-sektorin yritysten välillä ja lisäksi vastajaat edustivat kattavasti kaikkia kyselyn kohdetoimialoja. Suurin osa kyselyyn vastanneista oli koulutukseltaan joko ICT-alan diplomi-insinöörejä tai jonkin ICT-alan alemman tutkinnon suorittaneita. Vastaaajista 95% oli miehiä ja vastajaat edustivat varsin tasaisesti

eri ikäryhmiä (31-40, 41-50 ja 51-60). Valtaosa vastanneista ilmoitti edustavansa yritystä, joka lähinnä on vain Web 2.0/Yritys 2.0 teknologioiden hyödyntäjä ja vain n. 25% vastaajista katsoi yrityksensä olevan sekä teknologioiden hyödyntäjä että tarjoaja (Web 2.0/Yritys 2.0 teknologioiden ja palveluiden tarjonta muille yrityksille ja / tai kuluttajille).

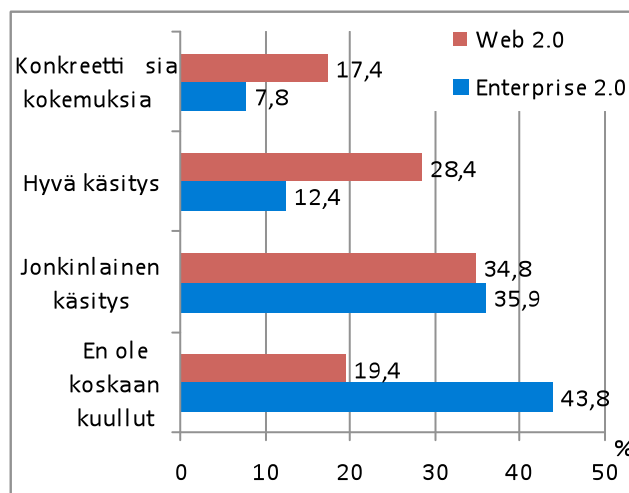
Vastaajien ja heidän edustamiensa yritysten taustatietojen lisäksi Web-kyselyn kysymykset jakautuivat seuraaviin viiteen aihealueeseen:

- 1. Vastaajien asiantuntemus Web 2.0/Enterprise 2.0 aihealueeseen liittyen*
- 2. Asenteet Web 2.0/Enterprise 2.0 aihealuetta kohtaan (mm. arvioitu rooli/merkitys yritystoiminnalle)*
- 3. Web 2.0/Enterprise 2.0 teknologioiden ja menetelmien käyttöönoton nykytila*
- 4. Tavoitteet ja suunnitelmat Web 2.0/Enterprise 2.0 teknologioiden käyttöönotolle*
- 5. Web 2.0 teknologioiden ja sovellusten käyttöönoton keskeiset ajurit ja toiminnan strategiset tavoitteet*

Tulokset

1. Vastaajien asiantuntemus Web 2.0/Enterprise 2.0 aihealueeseen liittyen

Vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka tuttuja aiheeseen liittyvät kaksi keskeistä termiä (Web 2.0 ja Enterprise 2.0) heille ovat. Saatujen vastausten perusteella voidaan päätellä että Enterprise 2.0-käsite on johtajille vielä selvästi vieraampi kuin käsite Web 2.0.



KUVIO 1: "Kuinka tuttuja käsitteet Web 2.0 ja Enterprise 2.0 teille ovat?"

Tulos oli merkittävä siksi, että vaikka Web 2.0-termiin on selvästi törmätty, sen ulottuvuuksia yritysten toimintaan ei vielä ole täysin ymmärretty.

Vastaajien aihealueen tuntemuksen syvyyden/laadun selvittämiseksi heitä pyydettiin antamaan esimerkkejä tuntemistaan Web 2.0 aihealueeseen liittyvistä käsitteistä ja teknologioista. Yleisten Web 2.0 aihealueeseen liittyvien käsitteiden kohdalla yleisimmin mainittuja olivat sosiaalinen media (37.5%) ja yhteisöllisyys (36.3%). Teknologisten tekijöiden osalta yleisimmin mainitut teknologiat ja palvelut olivat Blogit (21%), Ajax (17.7%), ja Facebook (16.1%).

Lisäksi vastaajia pyydettiin arvioimaan seuraavia Web 2.0 aiheeseen liittyviä väittämiä. Kunkin vaihtoehdon kohdalla vastaajaa pyydettiin arviomaan kyseistä kommenttia asteikolla: täysin eri mieltä – täysin samaa mieltä.

TAULUKKO 1: Vastaukset prosentteina kysymyksittäin

Väittämiä	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Web 2.0 kuvaa ainoastaan uudenlaisen verkkostandardin käyttöönottoa	27,0%	33,3%	27,7%	12,1%	0%
Web 2.0 kuvaa uutta kehityskaskelta Webin merkityksessä ja käytössä	0%	4,2%	23,2%	46,5%	26,1%
Web 2.0 sovelluksilla on vaikutusta pääasiallisesti ihmisten vapaa-aikaan	10,8%	38,1%	30,2%	20,1%	0,7%
Web 2.0 sisältää Webin ymmärtämisen sovellusalustana/platformina	0%	9,9%	35,5%	46,1%	8,5%
Web 2.0 merkitsee Internetin painopisteen siirtymistä teknologiasta – ihmisiin	0,7%	10,1%	30,2%	46,8%	12,2%

Huom.: Oletusvastaukset näkyvät taulukossa tummennettuna.

Vastauksista käy selvästi ilmi, että johtajien Web 2.0 -käsitteet täsmäävät hyvin yleisiin määritelmiin. Huomionarvoinen seikka on kuitenkin se, että jopa kolmasosa vastaajista ei vielä ole täysin varma siitä mitä Web 2.0 itse asiassa tarkoittaa, ja että joka viides pitää sitä pääasiallisesti vapa-aikaan liittyvänä ilmiönä.

2. Asenteet Web 2.0/Enterprise 2.0 aihealuetta kohtaan

Vastaajien yleistä suhtautumista Web 2.0/Enterprise 2.0 aihealuetta kohtaan, sekä heidän yleistä arviotaan Web 2.0 toiminnan vaikutuksia yritystoimintaan selvitetiin seuraavien kommenttien avulla (vastausvaihtoehdot täysin eri mieltä - täysin sama mieltä)

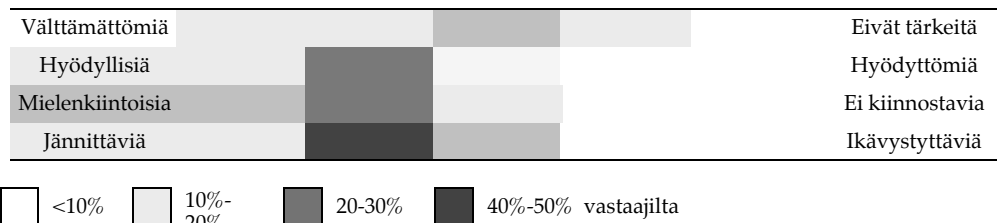
TAULUKKO 2: Vastaukset prosentteina kysymyksittäin

Web 2.0 ja Enterprise 2.0 kuvaavat...	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
positiivisia asioita	0%	4,7%	60,9%	34,4%
asioita, joista on todellista arvoa liiketoiminnalle	0%	15%	57,5%	27,6%
pohjimmiltaan hyviä ideoita, mutta vaikea toteuttaa käytännössä	4,8%	47,6%	44,4%	3,2%
sekavia käsitteitä, joita on vaikea hahmottaa	7%	46,1%	39,1%	7,8%
huomattava riski liiketoiminnalle (esim. virheinvestoinnit jne.)	17,2%	60,9%	18,8%	3,1%

Yleisesti johtajat näyttävät suhtautuvan varsin positiivisesti Web 2.0/Enterprise 2.0 aihealueeseen. On kuitenkin syytä huomata, että mielipiteet jakautuvat selvästi kun on kyse asioiden selkeydestä sekä konseptuaalisella että käytännön tasolla. Poiketen monissa muissa maissa toteutettujen samankaltaisten tutkimusten tuloksista, suomalaiset yritysjohtajat eivät ainakaan tämän tutkimuksen mukaan näyttäisi pitävän Web 2.0-teknologioita merkittävänä turvallisuusuhkana.

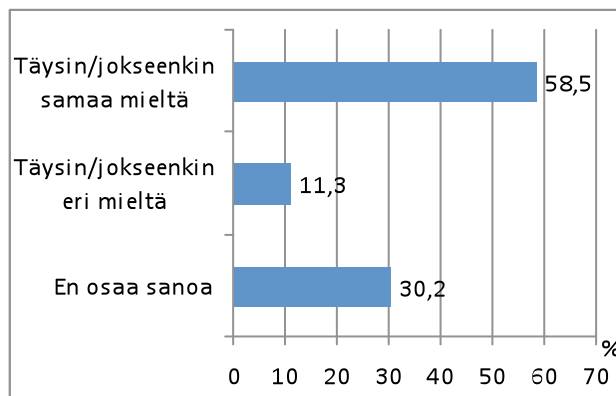
Tarkemman kuvan saamiseksi vastaajien asenteiden voimakkuudesta Web 2.0/Enterprise 2.0 aihealuetta kohtaan, heidän näkemyksiään ja tuntemuksiaan selvitetiin oheisessa taulukossa annettujen - merkityksen voimakkuutta kuvaavien adjektiivien avulla:

TAULUKKO 2: Web 2.0/Enterprise 2.0:n merkityksellisyys ('involvement') vastaajalle

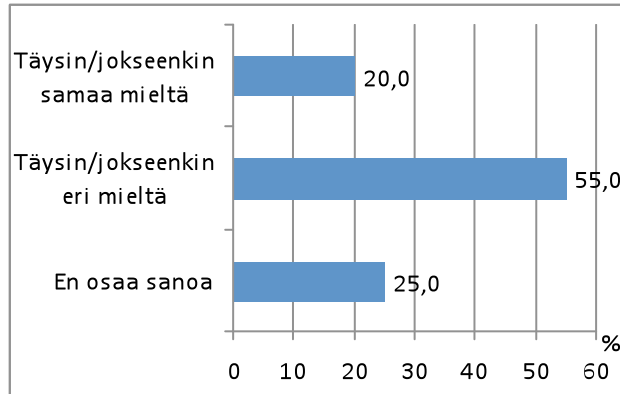


Tuloksista käy selvästi ilmi, että Web 2.0:aa pidetään mielenkiintoisena ja jopa jännittävänä asiana, mutta ei kuitenkaan vielä kovin tärkeänä osana yritysten toimintaa.

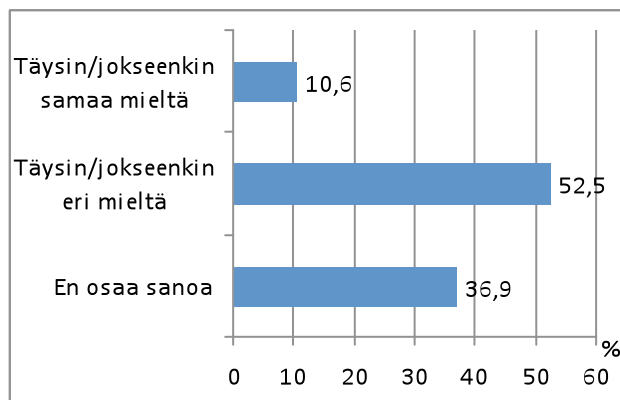
Kun vastaajia pyydettiin erikseen arvioimaan Web 2.0 toiminnan roolia/merkitystä yritysten toiminnan näkökulmasta tulevaisuudessa, olivat tulokset kuitenkin hieman toisenlaiset



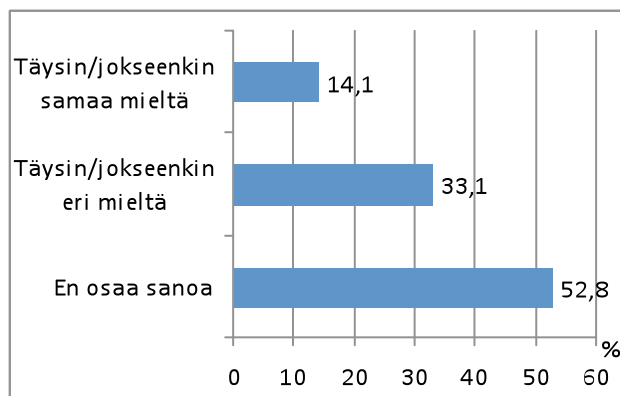
KUVIO 2: "Vaikka Web 2.0 on käsitteenä hieman epäselvä, sen tarkoittamalla toiminnalla tulee olemaan merkittävä vaikutus yritysten toimintaan."



KUVIO 3: "Web 2.0 on lähinnä vain markkinointitemppu"



KUVIO 4: "Web 2.0 osoittautuu pian pelkäksi "kuplaksi"



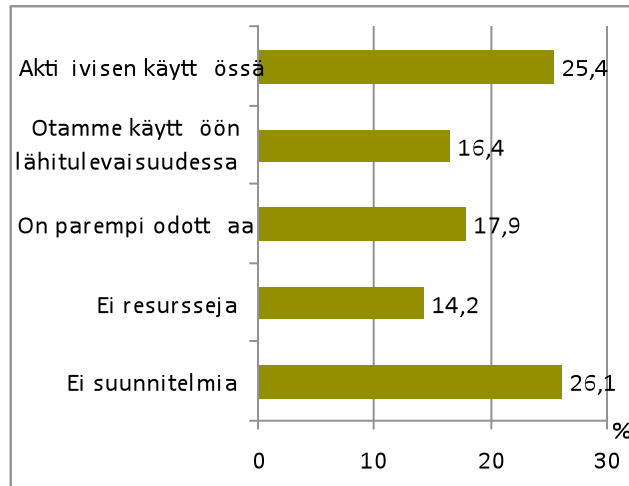
KUVIO 5: "Web 2.0 on pian historiaa, sillä olemme jo kovaa vauhtia siitymässä kohti Web 3.0 aikaa"

Yksi merkittävä viesti yllä olevan perusteella on se, että selvä enemmistö johtajista ei arvio Web 2.0-investointien johtavan uuteen "kuplaan" ja että yli puolet heistä uskoo Web 2.0:n vaikuttavan merkittävästi yritysten toimintaan tulevaisuudessa. Epävarmuus ja tietämättömyys tulevat kuitenkin myös näissä vastauksissa selvästi esille.

3. Web 2.0/Enterprise 2.0 teknologioiden ja menetelmien käyttöönoton nykytila

Vastaajia pyydettiin arviomaan oman yrityksensä Enterprise 2.0-valmiutta ja siihen liittyvää kehitystyötä (valmius ottaa käyttöön uusia sovelluksia, palveluita ja niihin liittyviä toimintamalleja).

Web 2.0-sovellusten ja palveluita hyödyntämisen nykytila organisaatiossa osoittaa, että enemmistö on epäröivällä kannalla ja/tai ei vielä ole laatinut suunnitelmaa Web 2.0-sovellusten käyttöönotolle:



KUVIO 6: "Web 2.0-sovellusten ja palveluiden hyödyntämisen tila organisaatiossanne"

Vastaajien mielestä ensimmäisessä vaiheessa pitäisi investoida seuraaviin Enterprise 2.0 aihealueen sovelluksiin/palveluihin: virtuaali-/etäkokoukset (35%), Wiki (26.7%) ja Extranet (20%). Blogien merkitykseen uskoo vain 6% vastaajista. Näyttäisi myös siltä, että teknologioiden käyttöönotossa kollaboraatio tavoitteet (sovellusten käyttö sisäisen viestinnän kehittämiseen) voittaa tärkeydessään palvelu- ja ulkoisen viestinnän tarpeet.

Käytettyjen viestintävälineiden ja niiden käytön aktiivisuuden osalta kävi odotetusti ilmi että matkapuhelin (94,2%) ja sähköposti (93,4%) dominoivat viestintää. Intranetiä (59,3%) ja Extranetia (32,8%) käytetään myös laajasti päivittäin, mutta Instant Messenger sovelluksia, VOIP-sovelluksia (esim. Skype) ja virtuaalokokouksratkaisuja käytetään vain joka viidessä yrityksessä säännöllisesti. Yli puolet yrityksistä ei juurikaan hyödynnä toiminnassaan Bloggeja, Wikejä tai vertaisverkkoratkaisuja, ja selvästi alle 10-prosenttia yrityksistä käyttää niitä päivittäin.

4. *Tavoitteet ja suunnitelmat Web 2.0/Enterprise 2.0 teknologioiden käyttöönotolle*

Web 2.0-teknologioiden ja palveluiden omaksumismalli yrityksessä liittyy/liittyisi suurimman osan mielestä kokonaisvaltaiseen IT-strategiaan, vaikka täällä hetkellä Web 2.0 ei vielä olekaan yleinen puheenaihe koko organisaation tasolla, vaan se rajautuu tiettyihin yksiköihin, ryhmiin tai sitten aiheesta ei ylipäätään juurikaan keskustella organisaatiossa.

TAULUKKO 3: "Web 2.0 käyttöönotto yrityksessäni liittyy/liittyisi"

Koko yrityksen IT-strategiaan	68,2%
Yksittäisten työntekijöiden ja ryhmien aktiivisuuteen ja tätä kautta toimintatapojen leviämiseen	19,4%
Vain tiettyjen yksiköiden ratkaisuihin	12,4%

TAULUKKO 4: "Web 2.0 ja siihen liittyvät sovellukset ja käytännöt ovat organisaatiossa yleinen puheenaihe"

Kaikilla organisaation tasoilla	17,8%
Vain johtotasolla	0,7%
Vain muutamissa organisaation toiminnoissa /yksiköissä	34,1%
Lähinnä vain epävirallisessa keskustelussa	20,0%
Ei merkittävä puheenaihe millään tasolla	27,4%

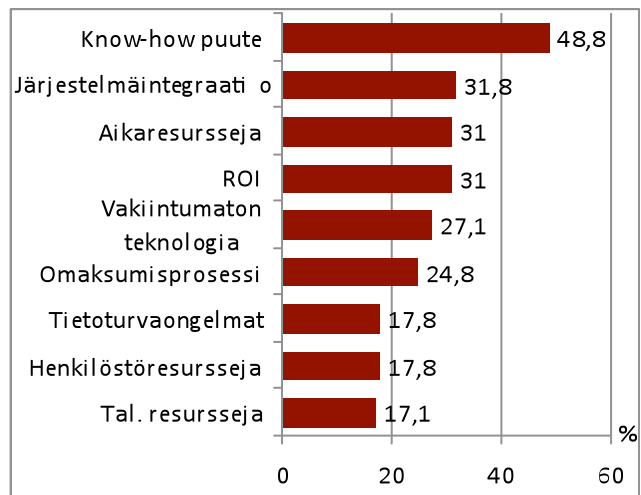
Voimakkaimman impulssin Enterprise 2.0 kehityksen omaksumiseen arvioidaan tulevan yrityksen sisältä ja markkinoilta. Yritysverkostojen jäsenet taas eivät ole läheskään yhtä merkittäviä kehityksen ajureina.

TAULUKKO 5: " Voimakkain impulssi "Enterprise 2.0" kehityksen omaksumiseen tulee todennäköisimmin"

Yrityksen sisältä	38,8%
Yhteistyökumppaneilta (yritysverkosto)	17,1%
Markkinoilta / asiakkailta	44,2%

Vastaavasti uskotaan myös, että ensimmäisessä vaiheessa Web 2.0-sovelluksia ja toimintatapoja sovelletaan organisaation sisäisiin tarpeisiin (51.6%), ennen B2C asiakassuhteiden hoitoa (33.3%) ja B2B verkoston toimintaa (15.1%).

Vastaajien mielipiteet Enterprise 2.0 aihealueeseen liittyvistä suurimmista ongelmista ja riskeistä osoitti selkeästi, että riittävän asiantuntemuksen puutteesta voi tulla keskeinen hidaste Enterprise 2.0 toiminnan omaksumiselle yrityksissä.

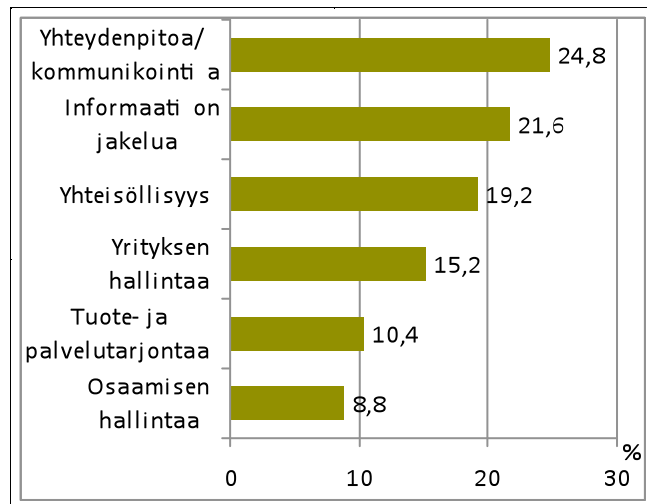


KUVIO 7: "Suurimmat haasteet Enterprise 2.0 kehitykselle organisaatiossani ovat/ voisivat olla (valitse eniten 3)"

5. Web 2.0 teknologioiden ja sovellusten käyttöönoton keskeiset ajurit ja toiminnan strategiset tavoitteet

Koska Web 2.0 sovelluksilla on lukuisia potentiaalisia käyttöalueita yritysten toiminnassa, vastaajia pyydettiin arvioimaan oman yrityksensä nykyistä/todennäköistä suhdetta Web 2.0 sovellusten käyttöönottoon.

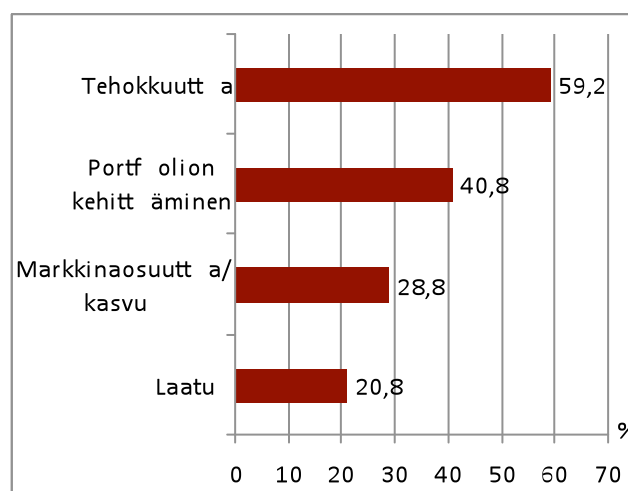
Web 2.0-sovellusten ja palveluiden käyttöönoton yleisten tavoitteiden osalta kävi selvästi ilmi, että klassinen media/viestintä -näkökulma webiin on yhä selvästi vahvempi kuin sen tarjoamat mahdollisuudet osaamisenhallinnan ja palvelukehityksen puolella.



KUVIO 8: "Käyttöönoton keskeinen tavoite yritysten liiketoiminnassa yleisesti on parantaa"

Yrityksen omalla toimialalla tärkein konkreettinen kohde hyödyntää Web 2.0-sovelluksia ja palveluita liittyi yrityksen www-sivujen päivittämiseen (51.2%). Lisäksi myös sisäisen informaation hallinnan (43.3%) ja viestinnän (41.7%) kehittäminen nähdään keskeisenä sovellusalueena. Tuote- ja palvelukehitystyön kehittäminen sen sijaan on vain joka viidennen johtajan mielessä kun kyse on Web 2.0-teknologioiden keskeisistä käyttökohteista.

Kyselyn vastauksista kävi myös ilmi, että liiketoiminnan tehokkuuden parantaminen on Web 2.0 investoinneille selvästi keskeisempi tavoite kuin liiketoiminnan kasvu ja toiminnan laadun parantaminen.



KUVIO 9: "Käyttöönoton keskeinen tavoite omassa organisaatiossamme on parantaa"

Loppusanat

Kehitys kohti aitoa Yritys 2.0 toimintaa näyttää Suomessa olevan suurimmassa osassa yrityksiä vielä alkutaipaleella - ainakin tähän kyselyyn vastanneiden johtajien käsityksen perusteella näin voidaan päätellä. Yleinen asenne Web 2.0/Enterprise 2.0 aihealuetta kohtaan on kuitenkin varsin positiivinen, eikä esimerkiksi siihen liittyviä turvallisuusriskejä pidetä merkittävänä esteenä kehitykselle. Aihealueen huono tuntemus sen sijaan on vielä varsin vahva hidaste uusien teknologioiden ja niihin liittyvien käytänteiden implementoinnille organisaatioissa, ja niinpä riittävän aihealueen asiantuntemuksen ja osaamisen hankkiminen tulee olemaan yrityksille keskeinen haaste lähitulevaisuudessa.

Yritys 2.0 toiminnan painopistealueista suomalaiset yritysjohtajat nostavat esiin sekä sisäiset viestintätavoitteet, että asiakassuhteiden ylläpidon kehittämisen. Silti, varsin perinteiset ajatukset Webistä ja sen sovellusalueista paistavat kirkkaasti läpi vastauksista - yrityksen www-sivujen päivittäminen ja yleinen toiminnan tehokkuuden parantaminen ovat näkemyksissä vielä selvästi edellä mm. innovaatio- ja laatuavoitteita.

Eri vastaajaryhmien näkemyserojen tarkastelun osalta voidaan tässä vaiheessa nostaa esiin muutamia keskeisiä havaintoja. Yritysten toimitusjohtajien ja tietohallintojohtajien osalta selkeitä eroja tuli esiin mm. siinä, että tietohallintojohto tuntee aihealueen selvästi toimitusjohtajia paremmin ja on heitä valmiimpi investoimaan Enterprise 2.0 -teknologioiden käyttöönottoon. Toisaalta tietohallintojohtajat olivat skeptisempiä näkemyksissään näiden teknologioiden roolista/merkityksestä tulevaisuuden menestystekijöinä.

Suurten yritysten edustajat näkevät Web 2.0:n sisältävän enemmän mahdollisuuksia kuin pienten yritysten edustajat, mutta he myös korostivat vastauksissaan uusien teknologioiden ja palveluiden käyttöönottoon liittyviä riskejä.

Jotta Yritys 2.0 teknologioiden ja käytänteiden omaksuminen saadaan Suomessa kunnolla vauhtiin, ja jotta yritykset pystyvät keskittymään oman kilpailukykyensä kannalta keskeisiin sovellusalueisiin, tarvitaan jatkossa aktiivista aihealueeseen liittyvän informaation jakelua, tiivistä yhteistyötä yliopistojen ja yritysten välillä, sekä aktiivista tiedottamista yrityksissä toteutettujen uusien teknologioiden ja toimintamallien käyttöönoton tuloksista.