

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Viestinnän laitos	
Tekijä-Författare-Author Salmi, Mikko			
Työn nimi-Arbetets titel-Title Tieto, tarve ja hyvä renki : TeliaSonera Finlandin henkilöstön työhön liittyvät tiedontarpeet ja tiedonhankinta intranetissä			
Oppiaine-Läroämne-Subject Viestintä			
Työn laji-Arbetets art-Level Pro gradu		Aika-Datum-Month and year 2005-03-07	Sivumäärä-Sidantal-Number of pages 99 sivua + liitteet
<p>Tiivistelmä-Referat-Abstract</p> <p>Tutkielma kuuluu informaatiotutkimuksen ja organisaatioviestinnän tutkimusperinteeseen. Tutkimuksessa on tapaustutkimuksen avulla tarkasteltu TeliaSonera Finlandin henkilöstön työhön liittyviä tiedontarpeita ja tiedonhankintaa. Päähuomio on ollut intranetissä tapahtuvassa tiedonhankinnassa, jonka hyviä ja huonoja puolia on vertailtu kohdeorganisaation tarjoamiin vaihtoehtoisin sisäisen viestinnän kanaviin. Tutkielman teoreettinen viitekehys on rakennettu Tom D. Wilsonin laajennetun tiedonhankintakäyttämisen mallin, Leckien, Pettigrew'n ja Sylvainin ammatillisen tiedonhankinnan mallin ja erilaisten organisaatioviestinnän teorioiden näkemyksiä yhdistelemällä. Näistä Wilsonin mallin rooli on tutkimuksessa keskeisin. Malleja yhdistelemällä on pyritty luomaan analyysityökalu, joka parhaalla mahdollisella tavalla vastaisi todellisuuden tiedonhankintatilannetta.</p> <p>Tutkimuksen ensisijainen tavoite on ollut löytää puutteita kohdeorganisaation sisäisen viestinnän toteutuksesta ja tarjota konkreettisia kehitysehdotuksia siihen, miten sisäistä viestintää voisi parantaa nimenomaan yksilön tiedonhankinnan näkökulmasta. Toissijainen tavoite on ollut löytää yleistettävissä olevia piirteitä siitä, millaista yksilön tiedonhankintakäyttäytyminen on erityisesti intranetissä.</p> <p>Tutkimusta varten on haastateltu 13 TeliaSonera Finlandin työntekijää. Teemahaastatteluja on tulkittu laadullisesti teoreettista viitekehystä hyväksi käyttäen, mutta analyysin tukena on ollut myös kvantitatiivinen aineisto.</p> <p>Organisaation intranet soveltuu tiedonhankintaan monin paikoin melko hyvin, joskin halutun informaation etsiminen koettiin usein suurten dokumenttimassojen takia hankalaksi. Intranetin vahvoja puolia tiedonhankinnassa ovat muun muassa tavoitavuus ja monipuolinen käytettävyyys. Varsinkin omiin työtehtäviin liittyvän erityisinformaation tallennukseen ja hankkimiseen intranet soveltui haastateltavien mukaan hyvin. Intranet koettiin myös hyväksi työtehtäviin suoraan kuulumattoman, kevyehkön uutisaiheiston kanavaksi.</p> <p>Monissa tiedonhankintatapahtumissa kuitenkin suositetaan kasvokkaista viestintää. Kasvokkaista viestintää puoltaa esimerkiksi nopeus ja mahdollisuus saada välittömästi apua informaation tulkinnassa. Hyvin kasvokkaiseen viestintään soveltuvia asioita ovat tutkimuksen perusteella etenkin vaikeasti tulkittavat, esimerkiksi organisaatiomuutoksiin liittyvät asiat ja toisaalta asiat, jotka sisältävät nopeasti tarvittavaa, joskus hyvinkin yksinkertaista, yksittäisiin työtehtäviin liittyvää informaatiota.</p>			
Avainsanat-Nyckelord-Keywords informaatio - tieto intranet organisaatioviestintä tiedonhankinta tiedontarve			
Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited			
Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information			