

Maija-Leena Huotari & Reijo Savolainen

Tietohallintoa vai tietojohdamista? Tutkimusalan identiteettiä etsimässä

Maija-Leena Huotari & Reijo Savolainen, Tietohallintoa vai tietojohdamista? Tutkimusalan identiteettiä etsimässä [Information Management or Knowledge Management? Looking for an identity of the research domain]. Informaatiotutkimus 22(1), 15-24.

The authors discuss the development of the information management (IM) research area by reviewing three articles published in 2002. The first article provides a content analysis of the papers published in the major IM journals in 2000 and compares the themes emerged with an analysis from 1987. Two other articles reviewed by the authors reflect the development of the research area of knowledge management (KM). The first paper analyses the research articles published in the main information systems' journals. The second one examines in a critical manner the development of KM mainly as a field of management consultancy. The authors conclude that the content of the articles reviewed overlaps in both areas but also is complementary in nature. They suggest that the major reason for the identity problem of IM as a research field of information studies is caused by the difficulty of defining the concepts of information and knowledge and their relation to each other. The authors regard the shift towards research interests in examining organizational knowledge and knowing from a managerial task perspective as the following stage in the evolution of information management as a research area of information science.

Address: Department of Information Studies, University of Oulu, P.O. Box 1000 FIN-90014 University of Oulu, Finland, e-mail: Maija-Leena.Huotari@Oulu.fi (Maija-Leena Huotari)

Department of Information Studies, University of Tampere, FIN-33014 University of Tampere, Finland, e-mail: Reijo.Savolainen@uta.fi (Reijo Savolainen)

Johdanto

Tietohallinnon tutkimus on lisääntynyt tasaisesti kymmenen viime vuoden aikana. Tämän myötä tutkimuksen kysymyksenasettelu on monipuolistunut ja menetelmävalikoima laajentunut. Samanaikaisesti ovat nousseet esille myös kysymykset tutkimusalan eheydestä, identiteetistä ja eri tutkimussuuntausten keskinäisyyhteistä. Erityisesti tietojohdamisen (*Knowledge Management, KM*) tutkimus on herättänyt tässä yhteydessä runsaasti akateemista keskustelua, jopa väittelyä, käsitteen tieteellisestä pätevyyydestä ja tarkoituksenmukaisuudesta

informaatiotutkimuksen tutkimusalueena. Esittelemme tässä katsauksessa viime aikoina käytyä keskustelua ja pohdimme, missä määrin se auttaa selkeyttämään käsityksiä tietohallinnon tutkimuksen suuntauksista ja kysymystä sen identiteetistä.

Tietohallinnon tutkimuksen lyhyt historia

Tietohallinnon tutkimuksen kehittymisen alku voidaan sijoittaa 1970-80-luvuille, vaikka viitteitä siitä löytyy jo aikaisemmilta vuosikymmeniltä esim. Robert S. Taylorin tutkimuksista (Bergeron

1996; ks. myös Black & Brunt 1999). Sysäyksenä alan kehittymiseen osaksi informaatiotutkimusta voidaan pitää informaation resurssi-arvon oivaltamista (ks. esim. Eaton & Bawden 1991; ks. myös Yates-Mercer & Bawden 2002). Tämän seurauksena syntyi tietoresurssien hallinnan (*Information Resources Management, IRM*) tutkimuksen ala. Tunnusomaista tälle kaudelle oli numeerisen informaation ohella myös tekstiperustaisen informaation hallinta sähköisten tietojärjestelmien avulla. Tällöin painottui myös tiedonhaun tutkimuksen kehittämisen merkitys laajemmin kuin vain informaatioammattilaisten, ts. informaattikkojen osaamisalueena. Kaudelle oli ominaista myös sen korostaminen, että tietojärjestelmätutkimuksen ja tietojärjestelmien kehittämisen tulee olla käyttäjälähtöistä. Samaan aikaan Dervin ja Nilan (1986) identifioivat laajemman tiedonhankintatutkimuksen paradigman muutoksen kirjastokeskeisistä tutkimuksen kysymyksenasetteluista ja sovelletuista lähestymistavoista käyttäjakeskeisten viitekehysten yleistymiseen. Tietohallinnon tutkimuksessa korostettiin myös koko organisaation kattavan informaatiopolitiikan ja tietostrategian laatimisen merkitystä.

Tietohallinnon tutkimuskirjallisuuden perustella Bergeron (1996) identifioi kaksi lähestymistapaa: yhtäältä tietoteknologiaa ja toisaalta organisaation tiedonhallinnan toimintojen integrointia painottavat näkökulmat. Näistä tietojenkäsittely- ja liiketaloustieteilijät ovat omaksuneet edellisen lähestymistavan. Informaatiotutkimukselle ovat sen sijaan ominaisia lähestymistavat, joissa painotetaan toimintojen integrointia, lähentymistä (*convergence*) sekä tietosisältöjä ja tietoteknologiaa. Esimerkiksi Wilson (1988) on korostanut holistista näkökulmaa koko organisaation informaatioon samoin kuin tietoteknologian ja manuaalisten järjestelmien hyödyntämistä tiedonhallinnassa, jotta organisaatio pääsisi tavoitteisiinsa. Bergeron (1996) kuvaa tietohallinnon integroivan tehtävän siten, että siinä informaation elinkaaren eri vaiheissa kytkeytyvien ammattiryhmien toiminta muodostuu tietohallintofunktion avulla holistiseksi kokonaisuudeksi. Täten tietohallinto edistää koko organisaation kykyä hallita tietovarantoja ja lisää niiden maksimaalista käyttöä.

Tietohallinnon tutkimuksen nykysuuntauksia

Tarkastelemme tietohallinnon tutkimuksen kehitystä vuonna 2000 ilmestyneiden artikkeleiden valossa. Elena Maceviciuten ja Tom. D. Wilsonin (2002) artikkelissaan 'The development of the information management research area' esittämä sisällönanalyysi kohdistui seuraaviin tietohallinnon alan keskeisiin julkaisuihin:

- Information Economics and Policy* (IEP) (20 artikkelia)
- Information & Management* (IM) (48 artikkelia)
- Information and Organisation* (IO) (11 artikkelia)
- International Journal of Information Management* (IJIM) (33 artikkelia)
- Journal of Strategic Information Systems* (JSIS) (15 artikkelia)
- MIS Quarterly* (MQ) (23 artikkelia)

Julkaisujen sisällönanalyysillä tunnistettiin useita tietohallinnon tutkimuksen kehityssuuntia. He vertaavat tuloksiaan *IJIM*, *MIS Quarterly* ja *Information Management Review*-lehdissä 1980-luvulla julkaistujen artikkeleiden sisällönanalyysiin vuodelta 1987. Maceviciuten ja Wilsonin tarkastelemat artikkelit kohdentuivat viiteen teemaan: tietotalous, tiedonhallinnan käytäntö ja sovellukset, tietojärjestelmät ja -teknologia, informaatiopolitiikka ja -strategia sekä informaation käyttö ja käyttäjät.

Markkinatalouden näkökulma on edelleen vallitseva 34 %:ssa artikkeleista. Tätä osoittavat erityisesti tutkimukset, jotka kohdentuvat tiedonhallinnan ja tietojärjestelmien hyödyntämiseen kilpailuedun saavuttamiseksi, liiketoimintastrategioiden toteutumisen edistämiseen sekä Internet- ja intranet-tietoverkkojen hyödyntämiseen myös kaupallisesti. Uusi kehityssuunta kohdistuu tiedonhallintaan suhteessa organisaatiokulttuuriin ja -ympäristöön sekä inhimillisiin tekijöihin tiedontarvetutkimusten sijaan (ks. esim. Huotari 1998; Widén-Wulff 2001). Tässä yhteydessä on huomautettava, että Maceviciute ja Wilson sijoittivat analyysissään myös tietojohdantamista (*Knowledge Management*) tarkastelevat tutkimukset tähän kategoriaan. Samalla tavoin yleistyivät tietoon liittyvän käyttäytymisen (*information behaviour*) tarkas-

telu, organisaatioympäristön ja oppimisen vaikutus tietotekniikan käyttöön sekä Karl Weickin (1995) esittämän 'sensemaking' -lähestymistavan soveltaminen tietotekniikan käyttöön tarkasteleviin tutkimuksiin. Myös tietojärjestelmien käyttöön sopeutumisen ongelmien sekä muutosten vaikutusten tutkiminen lisääntyivät (*MQ, IM, IO*). Näiden ohella merkittävän uuden kategorian muodostivat informaatio- ja tietoammattilaisten rooleja ja tehtäviä tarkastelevat artikkelit.

Tietojärjestelmätutkimuksessa kiinnostuksen kohteena oli pikemminkin tietojärjestelmien kehittäminen kuin tiedonhallintaan tai johtamiseen liittyvät kysymykset. Järjestelmien kehittämistä tutkittiin käyttäjälähtöisesti inhimillisten tekijöiden, organisaatioympäristön ja -kulttuurin merkitysten näkökulmasta. Myös tietojärjestelmien arviointi ja laatu, informaation käyttö, tietokantatutkimus, päätöksenteon ja ryhmäpätöksenteon tukijärjestelmät sekä ryhmätyöteknologiat olivat tarkastelun kohteena. Lisäksi esille nousi tietoliikennepolitiikkaan kuten esimerkiksi markkinoiden säätelyyn liittyvät kysymykset (*IEP*). Tietojärjestelmäsovelluksien tutkimus liittyi julkishallinnon, pankkitoiminnan, kustannustoiminnan, ympäristöpolitiikan, koulutuksen, tekniikan ja rakennusalan sekä kulttuuriperinnön säilyttämiseen. Lisäksi tarkasteltiin terveydenhuollon tietojärjestelmäsovelluksia alalle syntyneissä uusissa julkaisuissa. Myös sähköisen liiketoiminnan tietojärjestelmäsovellukset nousivat esille uutena tutkimuskohteena.

Tutkimusmenetelminä käytettiin kvalitatiivisia lähestymistapoja kuten esim. strukturoimattomia tai puolistrukturoituja haastatteluja, dokumenttianalyysia ja etnografisia menetelmiä, mukaan lukien osallistuva havainnointi. Kvantitatiiviset menetelmät olivat myös edelleen käytettyjä. Myös kvalitatiivisten ja kvantitatiivisten menetelmien triangulaatio nousi esille. Tutkimuksen viitekehykset sijoittuivat edelleen myös tulkitsevan paradigman kenttään (ks. Burrell & Morgan 1979) ja aineistolähtöistä teoriaa (*grounded theory*) sovellettiin edelleen. Lisäksi globalisaation seurauksena useita eri kulttuureja kattavat tutkimusaineistot olivat yleistyneet.

Tietojohdamisen tutkimus - tietohallinnon tutkimustako?

Seuraavaksi tarkastelemme kahta tietojohdamisen (*Knowledge Management*) tutkimuksen kehittymistä valottavaa artikkelia. Lähteinä ovat Ulrike Schultzen ja Dorothy.E. Leidnerin (2002) artikkeli 'Studying knowledge management in IS research: Discourses and theoretical assumptions' sekä T. D. Wilsonin (2002) puheenvuoro 'The non-sense of knowledge management'.

Knowledge management on käsite, jonka tulkinnoista käydään kriittistä keskustelua mm. informaatiotutkimuksessa. Yhtenä ongelmana on käsitteen "knowledge" monitulkintaisuus ja määrittämisen vaikeus sekä sen suhde informaation käsitteeseen. Suomen kielessä määrittelyn ongelma on vielä suurempi, koska käsitteiden "informaatio" ja "tieto" välinen suhde on kaikkea muuta kuin yksiselitteinen. Mielestämme on ensisijaista, että jokaisen tutkimuksen yhteydessä määritellään selkeästi se, mitä ko. käsitteillä tarkoitetaan. Tämä on tärkeää, koska kyseessä on monitieteinen tutkimusala. Tällöin useita tieteenaloja kattavia, yleispäteviä käsitteitä on mahdoton esittää. Tietojohdamisen monialaisuus ja käsitteen "knowledge" monitulkintaisuus näkyy tavoissa, joilla termi Knowledge Management on suomennettu, kuten esimerkiksi: osaamisen johtaminen, tietojohdaminen, tiedon johtaminen, tietämyksen johtaminen, tietämyksen hallinta tai tietämyshallinta (ks. Kajo 2001).

Informaatiotutkimuksessa vakiintunut suomenos käsitteelle "Information Management" on tietohallinto. Tämä lisää osaltaan käsitteellistä problematiikkaa koska kyse on organisaatiossa olevan informaation hallinnasta. Tämän logiikan mukaan käsite "Knowledge Management" viittaa organisaatiossa olevan tiedon hallintaan. Koska se kuitenkin kattaa informaation ohella sen hyödynnettävyyttä edistävien tekijöiden hallinnan, joihin lukeutuu myös perinteisen henkilöstöjohtamisen alaan kuuluneita tekijöitä, suomenos tietojohdaminen on vakiintunut viime vuosina. Tietojohdaminen onkin leimallisesti monitieteellinen (*multidisciplinary*) tutkimusala. Tulevaisuudessa se saattaa kuitenkin kehittyä aikaisempaa tieteidenvälisemmäksi (*interdisciplinary*) alaksi, jolla toimivat mm. organisaatiotutkimus ja yritystaloustiede, kasvatustiede sekä tietojenkäsittely- ja insinöritieteet.

Tietojohdaminen voidaan määritellä organisaation sisäisen ja ulkoisen, ts. sen saatavilla olevan, tiedon ja informaation tunnistamiseen sekä tiedon ja informaation hankkimiseen, luomiseen, tallentamiseen, välittämiseen, käyttöön ja poistoon liittyvien toimintojen hallinnaksi ja johtamiseksi (Iivonen & Huotari 2000; ks. myös Huotari & Iivonen 2000).

Schultzen ja Leidnerin analyysin tavoitteena oli tietojärjestelmätutkijoiden ymmärryksen lisääminen tietoon (*knowledge*) ja tietojohdamiseen (*Knowledge Management*) liittyvistä diskursseista. He soveltavat tietojärjestelmätutkimuksessa ilmestyneiden tietojohdamista käsittelevien tutkimusten analyysiin Stanley Deetzin (1996) taksonomiaa organisaatiotutkimuksen diskursseista: normatiivinen (*normative*), tulkitseva (*interpretive*), kriittinen (*critical*) ja dialoginen (*dialogic*). Deetz perustelee pyrkimystä pikemminkin diskurssien kuin paradigmojen määrittelyyn sillä, että diskurssien perusta on kielessä; näin ollen niiden rajat ovat joustavimmat kuin paradigmojen. Deetziin viitaten Schultze ja Leidner pitävätkin diskurssien määrittelyä ajantasaisempana ja dynaamisempana sisällönanalyysin lähtökohtana kuin pitäytymistä Burrellin ja Morganin (1979) esittämiin neljään paradigmaan: funktionalismi, tulkitseva, radikaali strukturalismi, radikaali humanismi. Schultze ja Leidner esittävät, että eri diskursseja identifioimalla on helpompaa määrittellä se mistä ja kuinka tutkimuskäsitteet syntyvät. Heidän käsityksensä mukaan käsitteiden paikallinen tai esiin nouseva luonne vaikuttaa eri tavoin tutkimustiedon tuottamiseen kuin käsitteille annettu, nk. *a priori* merkitys. Schultze ja Leidner (2002, 219; 224) olivat tietoisia siitä, että diskurssien luokittaminen on joissakin tapauksissa tulkinnanvaraista. Diskurssien rajat eivät ole teräviä ja monissa artikkeleissa on piirteitä useammasta kuin yhdestä diskurssista. He päätyivät lopulta siihen, että kukin artikkeli sijoitetaan vain yhteen diskurssiluokkaan, vaikka muutamat artikkelit olisivat voitu asettaa esim. normatiivisen ja diskursiivisen diskurssin välimaastoon. Tutkittaviksi otettiin kaikkiaan 78 artikkelia.

Schultzen ja Leidnerin analyysi kattoi seuraavat julkaisut vuosilta 1990-2000:

- Accounting Management and Information Technologies (AMIT)*
- European Journal of Information Systems (EJIS)*

- Information Systems Research (ISR)*
- Journal of Management Information Systems (JMIS)*
- Journal of Strategic Information Systems (JSIS)*
- MIS Quarterly (MISQ)*

Normatiiviseen diskurssiin nojaavia tutkimuksen lähestymistapoja ja tutkimusasetelmia löytyi 55 artikkelista; kyseessä on suurin ryhmä, ts. 70% artikkeleista. Ilmaus normatiivinen on monitulkintainen, mutta tässä yhteydessä sillä viitataan organisaatiotutkimusta dominoivaan lähestymistapaan, joka on vallalla erityisesti Pohjois-Amerikassa. Normatiivinen organisaatiotutkimus heijastelee luonnontieteellisen tutkimusotteen keskeisiä vaatimuksia, joita ovat mm. pyrkimys tarkasteltavien ilmiöiden objektiiviseen tarkasteluun hyödyttämällä operationalisointia ja tilastotieteellisiä menetelmiä. Perimmäisenä tavoitteena on ilmiöiden säännönmukaisuuksien luotettava tunnistaminen ja organisaatioissa tapahtuvien prosessien ennustaminen ja hallinta hyödyntämällä näitä säännönmukaisuuksia. (Vrt. Deetz 1996, 199-201). Normatiivisen diskurssin luontevana lähtökohtana on tiedon ymmärtäminen resurssina ja arvokkaana varantona, joka muodostetaan ja ylläpidetään organisaatioissa olevaa tietoa ja osaamista kodifioimalla. Tällöin tietojärjestelmien tehtävänä on mahdollistaa tiedon varastointi ja siirto. Tämän diskurssin mukaan tietovarantojen luominen edellyttää myös kokemusten kodifointia ja normalisointia, mikä perustuu säännönmukaisuuksien etsintään ja myös hypoteesien testaamiseen. Näin saadut tutkimustulokset ovat yleistettävissä ja ne ovat luonteeltaan kumulatiivisia rakentuen aiemmin julkaistuille tuloksille. Esimerkkeinä tämäntyyppisistä lähestymistavoista kirjoittajat mainitsevat tietokantatutkimuksen, organisaation muistiin liittyvän tutkimuksen, ongelmanratkaisuun ja päätöksentekoon liittyvän teknologian kehittämisen sekä tutkimukset, jotka tarkastelevat käyttäjälähtöisiä tietoteknisiä innovaatioita samoin kuin tiedonsiirtoa eksperteiltä noviiseille.

Normatiiviselle diskurssille on ominaista se, että tiedon arvoa ei kyseenalaisteta vaan tietoa pidetään organisaation tuloksellisuuden, vaikuttavuuden (ts. ulkoisen) ja sisäisen tehokkuuden lähteenä. Myös tiedon tyypittely on oleellista. Tämän diskurssin alaan kuuluvien

tutkimusten vaikutukset liittyvät informaation ja tiedon jakamiseen ja innovaatiosta oppimiseen tietojärjestelmien kehittäjien keskuudessa. Tutkimuksen tavoitteena on ymmärryksen jatkuva lisääminen. Tutkimusmenetelmät ovat nomoteettisia eli asioiden yleistämiseen tähtäviä.

Tulkitseva diskurssi oli huomattavasti harvemmin tehdyn tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen perustana. Kaikkiaan löytyi 20 tämän diskurssin alaan liittyvää tutkimusta (26 % tarkastelluista artikkeleista). Tulkitseva diskurssi painottaa yhteisöllistä näkökulmaa organisaation toimintoihin. Tätä osoittavat Karl Weickin (1995) sensemaking –teorian sovellukset, sitoutuvan osallistumisen korostaminen, organisaation toiminnan 'luominen' ja tilannesidonnainen oppiminen. Myös luottamukseen, yhteistyöhön ja oppimiseen liittyvät kysymyksenasettelut korostuivat näissä artikkeleissa. Tulkitsevan diskurssin alalla tieto ymmärrettiin organisaation käytäntöihin sitoutuneeksi. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, kuinka käytännöt edistävät tai estävät teknologian käyttöönottoa. Myös tietoon liittyvät prosessit ja tiedon rooli tietotyössä olivat tarkastelun kohteena. Organisaatiot ymmärrettiin hajautettuina kognitiivisina järjestelminä.

Tulkitsevan diskurssin alaan kuuluvissa tutkimuksissa tieto ymmärrettiin tilannesidonnaiseksi käytännöksi, kulttuuriksi ja siihen sidonnaisiksi käsitteiksi sekä pääomaksi, mikä perustuu ajatukselle lisäarvon tuottamisesta organisaatiolle. Tutkimuksissa käytettiin etnografisia ja hermeneuttisia lähestymistapoja. Tavoitteena on koherentti esitys todellisuudesta huolimatta todellisuuden monimutkaisuudesta ja ristiriidoista. Tuloksena on yhteisöjen toimintaa harmonisoivien arvojen löytäminen. Sosiaalisesti konstruoituna teknologialla saattaa olla myös eitarkeitettuja seurauksia, mikä tulee ottaa huomioon myös tutkimusten kysymyksenasettelussa.

Schultzen ja Leidnerin analyysi osoitti, että kaksi muuta diskurssin lajia, kriittinen ja dialoginen olivat toistaiseksi erittäin harvinaisia tietojohdamisen tutkimuksessa. Kriittistä diskurssia edusti ainoastaan yksi artikkeli. Sen mukaan organisaatiot ymmärretään poliittisen 'taistelun' ja jatkuvan konfliktin kenttänä, joten tutkimuksen tavoitteena on dominoivien rakenteiden osoittaminen. Tällöin reflektoidaan myös tietojärjestelmien kehittäjien valtaa ja asiantuntijuutta ylläpitäviä sosiaalisia prosesseja. Tavoitteena voi olla jopa sosiaalisen muutoksen aikaansaaminen toimintatutkimuksen keinoin.

Kriittisen diskurssin mukaan tietojärjestelmien käyttö ymmärretään viestinnän ja yhteistyön edistämiseksi purkamalla institutionalisoituneita rakenteita.

Dialogisen diskurssin ryhmään voitiin sijoittaa kaksi artikkelia. Tällaisen tutkimuksen tavoitteena on itsestään selvänä pidettyjen sosiaalisten todellisuuksien paljastaminen. Tällöin tavoitteena on tuoda julki se, kuinka monimutkainen sosiaalinen todellisuus on. Tavoitteena voi olla myös sen osoittaminen, että tulkinnat eivät ole yhteisesti jaettuina tai että vastarinta on verhoutunut. Dialogisen diskurssin mukaan valta onkin tilanne- eikä omistajasidonnaista. Tämän diskurssin piirissä tiedostetaan "tiedon johtamisen" ongelma; tiedon luomista ja hallintaa ei ymmärretä keinona päämäärähakuisen toiminnan edistämiseen. Tutkimuksessa hyödynnetään dekonstruktion ideoita ja genealogisia menetelmiä, joiden avulla pyritään paljastamaan tutkittavien ilmiöiden alkuperä.

Yhteenvetoa

MIS Quarterly ja Journal of Strategic Information Systems otettiin sekä informaatiotutkimuksen tietohallinnon että tietojärjestelmätieteen tietojohdamisen tutkimuksen sisällönanalyysiin. Tämä viittaa siihen, että samantyyppisten ilmiöiden tarkastelu sekä tutkimusongelmien samansisältöinen luonne kuuluvat molempien tieteenalojen tehtäväkenttään. Esittämämme kahden sisällönanalyysin vertailu osoittaa, että informaatiotutkimuksen tieteenalalla tehdyn tietohallinnon tutkimuksen lähestymistavoissa löytyy yhtymäkohtia tietojärjestelmätieteen tietojohdamisen tutkimukseen normatiivisen sekä tulkitsevan diskurssin piirissä, joka ei kyseenalaista tiedon arvoa.

Normatiivinen diskurssi hallitsee varsin selvästi tietojohdamisen tutkimusta, mutta myös tulkitseva diskurssin piiriin lukeutuvat lähestymistavat näyttävät lisääntyvän. Tutkimusotteiden monipuolistumisen näkökulmasta tämä kehitys on tervetullut. Kriittisen ja dialogisen diskurssin lähtökohdista tehdyt tutkimukset ovat kuriositeetteja — ainakin toistaiseksi. On kuitenkin ilmeistä, että tietojohdamisen tutkimuksessa on paikkansa myös näille lähestymistavoille, etenkin jos halutaan tutkia mm. sitä, millä tavoin tietoa voidaan hyödyntää organisaation perinteisten hierarkioiden pönkittämisiksi ja ylläpitämiseksi tai miten sisäisen viestinnän

syvään juurtuneet käytännöt estävät tiedon kulkua eri työntekijäryhmien kesken.

Knowledge Management - keisarin uudet vaatteet?

Lopuksi tarkastelemme syksyllä 2002 ilmestyneen T.D. Wilsonin artikkelin 'The nonsense of 'knowledge management' keskeisiä argumentteja. Tämä tarkastelu auttaa osaltaan ymmärtämään lähtökohtia, joille edellä kuvattu tietohallinnon tutkimuksen sisällönanalyysi rakentui.

Artikkelissaan Wilson pyrkii osoittamaan, että KM on monella tavoin ongelmallinen käsite, joka ei kestä lähempää tarkastelua. Hän epäileekin, onko KM-keisarilla vaatteita ja esittää ettei KM tuo olennaisesti uutta siihen mitä on jo sanottu "Information Managementin" ja henkilöstöjohtamisen tutkimuksessa. Hänen mukaansa KM näyttäisikin olevan "vanhaa viiniä uusissa pulloissa". Toisin sanoen kyse on lähinnä johtamisen (*management*) uudesta keppihevosesta, jolle näyttää olevan kysyntää niin pitkään kuin muoti vaihtuu ja keksitään uusi "hokema". Wilson argumentoi, että bisnesmaailmassa viljellään tiedon ja informaation käsitteitä leväperäisesti, jos se on liiketoiminnan kannalta tarkoituksenmukaista. Hän painottaa, että akateemisten tutkijoiden tulee säilyttää kriittinen etäisyys eikä hypätä KM-bisneskonsulttien vankkureihin. Kriittinen ja refleктоiva ote tulee säilyttää myös tietohallinnon yliopistollisessa koulutuksessa. Hän määrittelee keskeiset termit varsin selkeästi:

- "Tietoa (knowledge) on ... se minkä tiedämme: tieto kattaa käsittämisen, ymmärtämisen ja oppimisen mentaaliset prosessit jotka tapahtuvat mielessä (mind) ja vain mielessä, olipa kyseessä kuinka tiivis vuorovaikutus ulkopuolisen maailman ja muiden ihmisten kanssa".

- "Informaatio ... halutessamme ilmaista, mitä tiedämme, voimme tehdä tämän ainoastaan tuomalla julki (uttering) jonkintyyppisiä viestejä, suullisesti, kirjoittamalla, graafisesti, elehtimällä tai jopa hyödyntämällä "kehon kieltä" (body language)"

- "Data ... kaikki mielen ulkopuolinen, jota voidaan manipuloida jollakin tavoin, voidaan määritellä "dataksi", jos se koostuu yksinkertaisista tosiasioista tai

"informaatioksi", mikäli data asettuu vastaanottajan kannalta relevanttiin asia-yhteyteen".

Jos data, informaatio ja tieto ymmärretään tällä tavoin, on selvää, että vain dataa ja informaatiota voi "käsitellä", "hallinta" tai "johtaa" (manage), mutta ei tietoa, joka on yksilön "korvien välissä" oleva ymmärtämyksen kokonaisuus. Yksilö voi jossakin määrin "käsitellä" omaa tietoaan. Kenelläkään ulkopuolisella ei ole tähän ymmärtämykseen kuitenkaan suoraa pääsyä eikä yksilön subjektiivinen tieto voi siten periaatteessakaan olla "johtamisen" kohteena.

Vaikka KM on käsitteellisesti ristiriitainen, sen suosio on kasvanut nopeasti 1990-luvun loppupuolelta lähtien mm. organisaatiotutkimuksessa ja insinööritieteissä. Wilson löytää paljonkin kriittistä sanottavaa tietojohdamista käsittelevistä tieteellisistä artikkeleista. Hänen mukaan useissa tapauksissa KM on otettu käyttöön tekemättä sen tarkempaa käsitteanalyysia tai refleктоimatta informaation ja tiedon käsitteiden eroja. Näitä käsitteitä on käytetty synonyymisesti ja esimerkiksi "information portal" saattaa muuttua samassa artikkelissa "knowledge portaliksi" ja päinvastoin.

Wilson huomauttaa, että KM:n käsitteen ongelmallisuuden on tunnustanut jopa Karl Erik Sveiby, KM:n "founding father" ja maailmanlaajuisesti tunnettu KM-konsultti. Hän lainaa Sveibyn itseksäkritistä kommenttia:

"En usko, että tietoa (knowledge) voidaan johtaa (managed). Tietojohdaminen (Knowledge Management) on huono termi, mutta emme näköjään pääse siitä eroon. "Knowledge Focus" ja Nonakan ehdottama "Knowledge Creation" ovat termeinä parempia koska ne kuvaavat ajattelutapaa, jossa tieto nähdään toimintana eikä objektina".

Wilsonin mukaan KM-alan konsulttiyritysten (esim. Accenture, Cap Gemini & Young, KPMG Consulting) puolella tällaista itseksäkritistyyttä ei juurikaan löydy. Hän esittää, että ilmausta KM käytetään, jotta voitaisiin antaa dynaaminen kuva toiminnasta, joka lähemmin tarkasteltuna paljastuu perinteisemmäksi tietohallinnoksi: "Knowledge Management" is "Information Management". Myös kauppakorkeakoulujen (*business schools*) tarjoama alan opetus perustuu Wilsonin mukaan enemmänkin kosmeettisille muutoksille, sillä usein

on vaikea nähdä, löytyykö uuden kyltin alta mitään todella uutta. Hän väittää, että kyse on pikemminkin “etsi ja korvaa” –komentoa hyödyntävästä markkinoinnista: “information“ korvataan myyvämmällä ilmauksella “knowledge“.

Kritisoidesaan KM-käsitteen epämääräisyyttä Wilson kommentoi myös keskustelua, jota on käyty piiloisesta tai artikuloitumattomasta tiedosta (*tacit knowledge*). Hän palaa alkulähteille selvittämällä, mitä Michael Polanyi ymmärsi tällä käsitteellä v. 1958 ilmestyneessä teoksessaan *Personal Knowledge*. Polanyi paikantaa piiloisen tiedon synnyn prosessiin, jolle hän antaa nimen ”käsittämisen aktit” (*acts of comprehension*):

”Käsitys piiloisesta tietämisestä syntyy sisäistämisen (indwelling) tuloksena ja... kaikki tieto koostuu tämääntyypillisistä käsittämisen akteista tai on juurtunut niihin.”

Piiloinen tieto on artikuloitumaton prosessi, joka mahdollistaa ilmiöiden arvioimisen havainnoitaessa (ja reflektoidessa) maailmaa. Koska kyse on havainnoinnin subliimeista “taustaprosesseista”, niitä ei voida “irrottaa” ja nostaa esille erillistä tarkastelua varten (*tacit knowledge cannot be “captured”*). Piiloisen tiedon olemassaolo voidaan kuitenkin osoittaa artikuloitavissa olevan tiedon ja toiminnan kautta. Wilson kritisoi Nonakaa ja Takeuchia (1995), jotka teoksessaan *The Knowledge Creating Company* ovat tulkinneet väärin Polanyn ideaa ja käyttäneet sitä SECI-mallinsa oikeuttamiseen. Wilson osoittaa tarkasti, missä kohtaa virheellinen tulkinta tehtiin:

”Polanyi tarkastelee piiloisen tiedon sisältöä filosofian kontekstissa, mutta on mahdollista laajentaa hänen ideoitensa (korostus/ Tom Wilson) myös käytännöllisempään suuntaan (Nonaka & Takeuchi 1995, 60)”

Nonaka ja Takeuchi ovat tämän “laajennoksen” yhteydessä liittäneet piiloisen tiedon käsitteeseen mm. mentaaliset mallit, skeemat ja uskomukset, joiden avulla yksilö voi käsittää ja määrittellä maailmaa, jossa toimii. Jos yksilö pystyy artikuloimaan uskomuksiaan ja käsityksiään, ts. kertomaan jotakin mentaalisten malliensa sisällöstä, kyseessä ei ole piiloinen, vaan “implisiittinen” tieto (*implicit knowledge*). Se on artikuloitavissa oleva osa tietoa, toisin kuin piiloinen tieto. Kun “piiloinen tieto” ja “implisiittinen tieto” samaistetaan, käsitteellinen

sekaannus on ilmeinen. Wilson tulkitsee uudelleen Nonakan ja Takeuchin kuuluisaa “leipäkone” -esimerkkiä. Siinä japanilaisen leipurimestarin piiloinen tieto “kääntyi” (häntä havainnoiden henkilöiden silmissä) eksplisiittiseksi tiedoksi: eksplisiittinen tieto “johdettiin” (*derived*) jollakin tavoin hiljaisesta tiedosta. Wilson ihmettelee, miksi leipurilta itseltään ei kysytty, millä tavoin hän vaivasi taikinaa! Tähän lienee kulttuuriset syynsä, koska Japanissa noviisien ei ole tapana kysellä mestarilta tarkempia perusteluja jonkin menettelytavan käytölle, vaan tarkkailla kunnioittavasti hänen tekemisiään. Todennäköisesti leipuri olisi osannut antaa jonkinlaisen selityksen, millaisella otteella hänen on tapana tarttua taikinaan ja miten taikinan alustaminen etenee (Wilson kertoo leipovansa itsekin ja toteaa, ettei kyse ole mistään mysteeriosta, jota ei voida pukea sanoiksi). Japanilainen leipuri olisikin voinut välittää “implisiittisen” osan tiedostaan noviiseille. Wilson kysyy aiheellisesti, olisiko käsitesekaannukselta välttytty, jos SECI-mallin “tacit knowledge” olisi korvattu käsitteellä “knowledge” ja “explicit knowledge” ilmauksella “information”?

Artikkelinsa lopuksi Wilson palaa kysymykseen, missä määrin “management of people” on nimenomaan KM:n tehtävä. Hän kommentoi mm. Maailmanpankin KM-strategiaa ja toteaa, että kyse on pikemminkin retorista kuvioista. Henkilöiden johtamisen asemesta kiinnitetään enemmän huomiota tietotekniisiin välineisiin, joiden avulla organisaatiossa voidaan tehostaa tiedon jakamista (*knowledge sharing*). Wilsonin loppututemuksena on, että KM:n käsitteellinen perusta on huterä. Siksi sille ei voi povata kovin ruusuisia näkymiä myöskään bisneksenä: KM on käsitteenä ja myös käytäntönä onnto. Hänen keskeinen argumenttinsa on, että uusina pidetyt ideat eivät ole uusia, vaan KM:n esille nostamat kysymykset ovat tuttuja tietohallinnon (*Information Management*) ja työikäntöjen tehokkaan johtamisen yhteydestä. Wilson epäilee, että KM pystyy tarjoamaan lähinnä utopioita. Niiden taustalla on oletus organisaati okultuurista, jossa “*kaikki jakavat keskenään tiedonkulun hyödyt, jossa yksilöille on annettu täysi vapaus oman asiantuntijuutensa kehittämiseen ja jossa organisaation sisäiset yhteisöt voivat määrätä, kuinka tuota asiantuntijuutta käytetään*”. Wilsonin mukaan tämä tavoite on kiehtova KM-retoriikan näkökulmasta. Hän kuitenkin uskoo, että sen saavuttaminen jäänee haaveeksi. Lisäksi hän esittää, että vaarallisempaa olisi, jos KM-utopia

menee tätäkin pidemmälle: ”*mielestä (mind) tulee johdettavissa oleva (manageable), mielen sisältö voidaan ottaa käsiteltäväksi (captured) tai tallentaa tietokoneen muistiin*”, jotta ihmisillä oleva tieto voitaisiin asettaa mahdollisimman kitkattomasti bisneksen käyttöön.

Yhteenveto

Wilsonin artikkeli on poleeminen ja hän on selvästikin halunnut laittaa jäitä KM-intoilijoiden hattuun. Kyse ei kuitenkaan ole vain akateemisesta kiistakirjoituksesta, vaan artikkelissa pohditaan vakavissaan klassista kysymystä informaation ja tiedon suhteesta. Wilson tähdentää, että varsinkaan akateemisessa maailmassa ei ole yhdentekevää, miten näitä käsitteitä käytetään johtamisen, hallinnon ja yliopistokoulutuksen konteksteissa.

Wilsonin käsitys tiedosta on konstailematon, mutta tähän selväpiirteisyyteen liittyy myös ongelmia. Wilson määrittelee tiedon varsin perinteisesti: tieto on jotakin hyvin yksilöllistä ja sitä voi olla vain yksilön ”korvien välissä”. Etenkin sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta tämä käsitys on ongelmallinen, koska voidaan väittää, että tieto ei ole yksilön ”omistama” entiteetti (Tuominen & Savolainen 1997; vrt. Cook & Brown 1999 ja Huotari & Lindström 2002). Tieto on pohjimmiltaan yhteisöllistä ja se syntyy yksilöiden välisessä dialogissa ja vuorovaikutuksessa. Jos tieto käsitetään laajemmin kuin yksilön omistamaksi entiteetiksi, myös ”tietojohdamisen” käsitettä voidaan ajatella laajemmasta näkökulmasta. Wilson ei myöskään pohdi, miksi tutkijoiden tulisi pitäytyä Polanyin esittämään määrittelyyn: onko se ikään kuin viimeinen totuus ja tavoitattaako se piiloiseksi sanotun tiedon eri tasot ja ilmentymät? Ilmeisesti ei, koska uudempi tutkimus (ks. esim. Cook & Brown 1999) on osoittanut, että ”*tacit*” on tiettyyn toimintaan tai tekemiseen kontekstoituva tiedon muoto. Se pohjautuu intuitiivisesti sävyttyneeseen arvioon tai sormenpätuntumaan siitä, milloin jokin suoritus osuu ”nappiin” tai milloin se on riittävän hyvä tietyn kriteerin nojalla. Tämä subjektiivinen arvio voidaan viestiä myös muille, joko sanattomasti (esim. nyökkäämällä) tai sanomalla esim. ”hyvä”. Voidaan myös kysyä, missä määrin Polanyin esittämää määritelmää voidaan hyödyntää, jos artikuloitumatonta tietoa lähdetään tarkastelemaan vähemmän konventionaalisten esimerkkien kuin leipomisen tai polkupyörällä ajamisen yhteydessä? Esim. tieteelliseen tutkimustyöhön

kontekstoituva artikuloitumaton tieto lienee vieläkin hankalammin lähestyttävissä, jos pysytään Polanyin määritelmässä.

Wilsonilla on järkeviä perusteluja sille, että yksilön tietyllä hetkellä omaamia käsityksiä ei voida ”johtaa” ikään kuin ulkoapäin. Vaikka Wilson sitoutuukin Polanyin määritelmään artikuloitumattomasta tiedosta ja näkee tiedon yksilösidonnaisena konstruktiona, Wilsonin käsitystä tiedosta voidaan tulkita laajemmin, etenkin kun hän viittaa ”implisiittisen tiedon” rooliin viestinnässä. Kaikki tieto ei jää yksilön korvien väliin vaan osa tiedosta on jaettavissa. Wilson ei pohdi, onko ilmaus KM pelastettavissa edes osittain puhumalla käsitteestä ”implisiittisen tiedon johtaminen” (*implicit knowledge management*). Näin ymmärrettynä KM olisi vähemmän spekulatiivinen käsite ja huomio voitaisiin kohdentaa käytäntöihin ja välineisiin, joilla myös implisiittisen tiedon jakamista voitaisiin tehostaa organisaatiossa. Tätä kautta tullaan yhteisöllisen tiedon hallinnan kysymyksiin, joita esimerkiksi Nonaka, Toyama ja Konno (2000) ovat tarkastelleet soveltaessaan japanilaisten filosofien Nishida ja Shimitzu *basho*- eli *Ba*-käsitettä tiedon jakamisen paikkana ja tilana. Tämäntyyppinen empiirinen tutkimus saattaisi tarjota uusia mahdollisuuksia tietohallinnon ja tiedonhankinnan tarkastelemiseksi samassa viitekehyksessä.

Lopuksi

Tietohallinnon tutkimuksen suuntaukset ja kehitysnäkymät ovat huomattavasti laajentuneet sitten 1970-luvun. Lähestymistapojen tieteidenvälisyys on lisääntynyt samoin kuin sovellettujen tutkimusmenetelmien monipuolisuus. Katsaus vahvistaa käsitystä siitä, että informaatiotutkimus ei ole ainoa tieteenala, jolla tutkitaan tietohallintoa ja tietojohdamista. Tämän myötä herää kysymys tietohallinnon tutkimuksen identiteetistä informaatiotutkimuksen alueella: mitkä ovat informaatiotutkimukselle ominaisimmat lähestymistavat ja kysymyksenasettelut?

Tietojohdamisen käsite on edelleen verrattain epämääräinen, vaikka sen käyttö onkin vakiintunut suomen kieleen. On kuitenkin selvää, että myös informaatiotutkimus joutuu painiskelemaan tämäntyyppisten ongelmien kanssa, jotka johtuvat perinteisemmän tietohallinnon ja sen uuden ”vaiheen”, ts. informaation ja tiedon strategisen johtamisen tai tietojohdamisen välisten

rajojen tulkinnanvaraisuudesta. Yhteiskunnan ja talouden jatkuva kehittyminen aikaisempaa tietointensiivisemmäksi edellyttää, että myös informaatiotutkimuksen alalla tehtävässä tietohallinnon tutkimuksessa huomioidaan tämä kehityssuunta. Tietointensiivisyyden vaatimusten ulottuessa yhä useammille alueille tietohallinnon tehtäväkenttä laajenee. Tämä vaikeuttaa entisestään tietohallinnon tutkimuskohteen määrittelyä ja nimenomaan informaatiotutkimukselle luontevan tutkimusalueen rajaamista. Toisaalta voidaan kysyä, kuinka tarkoituksenmukaista tarkka tieteenalojen välisten rajojen asettaminen on, koska lisääntyvä tieteidenvälinen tutkimus lisää jatkuvasti mahdollisuuksia uusien tieteenalojen syntyyn. Nämä tieteenalat syntyvät yhteiskunnan kehityksen mukanaan tuomista uusista ilmiöistä, joita on syytä tutkia tieteellisin menetelmin. (Ks. Suomen tieteen tila ja taso 2000, 289.)

Tämän vuoksi onkin vaikea ennakoita, tullaanko tietojohdamisen kysymyksiä tutkimaan osana tietohallinnon problematiikkaa vai eriytyykö tietojohdamisen tutkimus omaksi alueekseen esim. kymmenen seuraavan vuoden kuluessa. Kysymys tutkimusalueen nimestä ei ole yhdentekevä etenkin anglosaksisissa maissa, koska ”Information Management” ja ”Knowledge Management” nostavat jatkuvasti esille klassisen ongelman käsitteiden ”informaatio” ja ”tieto” monitulkintaisuudesta. Suomessa ei päästäne sen helpommalla. Koska tässä yhteydessä ilmaus ”tieto” on yleistynyt sanan ”information” käännoksenä, terminologiset pohdiskelut kohdentuvat erityisesti ilmauksiin ”hallinto, hallinta ja johtaminen”. Kyse ei ole vain sanojen itseisarvoisesta ”pyörittelystä”, vaan termivalinnoilla on myös käytännön seurauksia mm. kehitettäessä informaatiotutkimuksen koulutusohjelmia.

Hyväksytty julkaistavaksi 13.1.2003

Lähteet

- Bergeron, Pierrette (1996) Information resources management. *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, 31, 263-300.
- Black, Alistair & Brunt, Rodney (1999) Information management in business, libraries and British military intelligence: towards a history of information management. *Journal of Documentation*, 55(4), 361-374.
- Burrell, Gibson & Morgan, Gareth (1979) *Sociological paradigms and organizational analysis: elements of the sociology of corporate life*. Aldershot: Gover.
- Cook, Scott D.N & Brown, John Steely (1999) Bridging epistemologies: the generative dance between organizational knowledge and organizational knowing. *Organization Science*, 10(4), 381-400.
- Deetz, Stanley (1996) Describing differences in approaches to organization science: Rethinking Burrell and Morgan and their legacy. *Organization Science*, 7(2), 191-207.
- Dervin, Brenda & Nilan, Michael (1986) Information needs and seeking. *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, 21, 3-33.
- Eaton, Jonathan J. & Bawden, David (1991) What kind of resource is information? *International Journal of Information Management*, 11(2), 156-165.
- Huotari, Maija-Leena (1998) Human resource management and information management as a basis for managing knowledge: a synthesis of three case studies. *Swedish Library Research*, 1998, 3-4, 53-71.
- Huotari, Maija-Leena & Lindström, Peter (2002) Tieto ja tietäminen organisaatiossa. Kahden epistemologian yhdistäminen organisaationaalisen tiedon luomisen malliksi. *Informaatiotutkimus*, 21(3), 75-80.
- Huotari, Maija-Leena & Iivonen, Mirja (2000) Tietojohdaminen vaatii yhteistyötä ja vuorovaikutusta. *Tietopalvelu*, 3, 5-9.
- Iivonen, Mirja & Huotari, Maija-Leena (2000) The impact of trust on the practice of knowledge management. In: Kraft D.H. (Ed) *Proceedings of the 63rd Annual Meeting of the American Society for Information Science*, vol. 37, 421-429. Chicago, IL.
- Kajo, Heljä (2001) *Tietämyksen hallinta. Knowledge management -käsitteen ja käytännön sisällönanalyysi*. Tampere: Tampereen yliopisto. (Julkaisematon informaatiotutkimuksen pro gradu -tutkielma).
- Maceviciute, Elena & Wilson, Tom D. (2002) The development of the information management research area. *Swedish Library Research* 14(2), 17-30.
- Nonaka, Ikujiro, Toyama, Ryoko & Konno, Noboru (2000) SECI, Ba and leadership. A unified model of dynamic knowledge creation. *Long Range Planning*, 33, 5-34.

- Nonaka, Ikujiro & Takeuchi, Hirotaka (1995) *The knowledge creating company. How Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press.
- Schultze, Ulrike & Leidner, Dorothy E. (2002) Studying knowledge management in information systems research: Discourses and theoretical assumptions. *MIS Quarterly*, 26(3), 213-242.
- Suomen tieteen tila ja taso (2000). Katsaus tutkimukseen ja toimintaympäristöön Suomessa 1990-luvun lopulla*. Toim. Kai Husso, Sakari Karjalainen & Tuomas Parkkari. Helsinki: Suomen Akatemia. (Suomen Akatemian Julkaisuja 6/00).
- Tuominen, Kimmo & Savolainen, Reijo (1997) A social constructionist approach to the study of information use as discursive action. Teoksessa: *Information seeking in context. Proceedings of an international conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts, 14-16 August 1996, Tampere, Finland*. Ed. by Pertti Vakkari & Reijo Savolainen & Brenda Dervin. London: Taylor Graham 1997, s. 81-96.
- Weick, Karl (1995) *Sensemaking in organisations*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Widén-Wulff, Gunilla (2001) *Informationskulturen som drivkraft i företagsorganisationen: en kvalitativ studie i finländska försäkringsbolag*. Åbo: Åbo Akademis Förlag.
- Wilson, Tom D. (1988) Information management: a new focus for integration. *IFLA Journal*, 14(3), 237-241.
- Wilson, Tom D. (2002) The non-sense of knowledge management. *Information Research*, 8(1) URL: <http://InformationR.net/ir /8-1/paper144.html> (Last accessed January 3, 2003.)
- Yates-Mercer, Penelope & Bawden, David (2002) Managing the paradox: the valuation of knowledge and knowledge management. *Journal of Information Science*, 28(1), 19-29.