

# Tiedonhaun toimivuus ratkaisevaa Intranet-palveluissa

Päivikki Karhula

*Intranet-ympäristöt ja niihin liittyvä tiedonhaku ovat informaatioalan tutkimuksessa saaneet vähemmän huomiota, vaikka näillä alueilla on merkittäviä ongelmia, väittää Sheffieldin yliopiston professori Martin White. Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen laitoksella toukokuussa vierailut White luennoi organisaatioiden sisäisestä tiedonhallinnasta esimerkkinään YK:n Intranetiin liittyvä suunnittelu.*

**M**artin White on tutkimustehtäviensä rinnalla toimitusjohtajana yrityksessään, joka on keskittynyt erityisesti Intranet-hankkeisiin. Hän on myös kirjoittanut laajalti tiedonhallinnasta ja tiedonhausta. Hänen viimeisin kirjansa ”Successful Enterprise Search Management” (2008), käsittelee organisaatioiden sisäistä tiedonhallintaa ja siihen liittyvää tiedonhakua.

## Sisäinen tiedonhallinta unohdettu koulutuksessa

Kirjastoalalla organisaatioiden sisäinen tiedonhallinta on jäänyt jonkin verran yleisemmän tiedonhakukoulutuksen varjoon. White on tunnistanut tilanteen myös koulutuksessa. - Organisaatioiden sisäinen tiedonhallinta ei ole mukana esimerkiksi kaupallisen alan koulutuksessa, pahoittelee Martin White.

Whiten työtä tukee pitkä kokemus tiedonhausta kirjasto- ja tietopalvelualalta. - Olen nähnyt online-tiedonhakujen kehityskaaren alkaen vuodesta 1974, kuvaa White.

Intranet-kehitykseen suuntautuminen on tutkijan kannalta muuta tiedonhallintaa hankalampi alue. - Intranet-palveluihin liittyvien ongelmien tutkimus on yksinäistä työtä, toteaa White. - Organisaatiot eivät ole erityisen halukkaita

näyttämään Intranet-sivustojaan. Omassa työssäni minua kiinnostaa erityisesti se, miksi tiedonhaku sisäisessä tiedonhallinnassa ei toimi.

## Relevantti tieto puuttuu päätöksenteosta

Intranet-palveluissa on myös todistetusti ongelmia. - Sisäisessä tiedonhallinnassa tilanne on melko huono. Ihmiset eivät löydä hakemaansa ja siitä voi olla haittaa organisaatiolle, tiivistää White. - Accenturen USA:ssa ja Britanniassa 2006 tekemän tutkimuksen mukaan johtajien ajasta enemmän kuin 25 % kuluu tiedon hankintaan. Lisäksi löydetty tieto on usein puutteellista tai väärää.

Väärän tai olemattoman tiedon varassa toimiminen on yrityksissä yleistä. - 63 % kaupallisten yrityksen kriittisistä päätöksistä vähintään viisi kertaa viikossa ilman tilanteen kannalta relevanttia tietoa, kuvailee White. - On arvioitu, että Britanniassa tällaiset päätökset liikuttavat 140 miljardia dollaria vuosittain.

Tyytymättömyys intranetien tiedonhakuun on myös tunnettua. - Vuonna 2009 NetStrategy/JMC:n tekemässä tutkimuksessa, joka kohdistui 225 suurimpaan organisaatioon, vain 10 % oli erittäin tyytyväinen tiedonhaun toimintaan, osoittaa White. - 75 %:ssa organisaatioissa tie-

donhausta vastasi vain yksi henkilö. Kuitenkin tiedonhakuja tehdään keskimäärin 20 000 päivittäin.

## **Löytyvyys, välineet ja metadata ongelmina**

Tiedonhallinnan suunnittelun tärkeimmät kysymykset White tiivistää kolmeen avainasiaan. - On tiedettävä, miten löydetään päätöksentekoon tarvittava tieto. Tiedon on oltava luotettavaa. Lisäksi tuotettu tieto on osattava jakaa muille, kokoaa White.

Ongelmia on monella tasolla. - Liian monimutkainen metadata on ongelma, toteaa White. - Ongelmia on myös hakutulosten käsittelyssä ja jatkohauissa.

Hän on kuitenkin tyytymätön myös tarjolla oleviin tiedonhaun välineisiin. - Microsoftin MOSS (Microsoft Office Sharepoint Servet) on laajalti käytetty alusta intranetien tiedonhakuun. Sen tehokas käyttö edellyttää kuitenkin työtä, tarkentaa White. - MOSS tarjoaa periaatteessa kaiken, mutta se on kuin kasa legopalikoita. Siitä ei saa lentokonetta, jos ei osta moottoria.

## **Monimutkaisuuden hallinta**

YK:n tiedonhallinnassa on erityistä kiinnostavuutta monesta syystä. - YK:n Intranet-hankkeen tekee mielenkiintoiseksi monimutkaisuuden hallinta, tiivistää White. - YK:ssa on valtava tiedonhallinnan ongelmakenttä. Se on tyypillinen byrokraattinen organisaatio, jossa työskentelee n. 9 000 henkilöä. Työ on verkostoitunutta ja se on jakautunut 35 eri maahan.

Johdossa ei aikaa voi enää käyttää tiedonhaakuun. - YK:n pääsihteerillä on keskimäärin 6 kokousta päivässä, kuvaa White. - Näihin hänelle kootaan taustatiedot, joiden on oltava virheettömiä.

Tiedonhallinnan ongelmia löytyi sekä tietojohdamisesta että tiedonhallinnasta. - Kokonaiskuvaa tiedonhallinnasta ja tietojohdamista ei ole, päättlee White. - Tiedonhaun ja informaation organisoinnin arkkitehtuuri olisi ratkaistava yhdessä.



Kuvaaja: Päiviikki Karhula

*Professori Martin White luennoimassa Tampereella.*

White ohjaa katseen myös käyttäjiin, joiden liikkuminen verkossa on nopeampaa ja intuitiivisempaa. - Yrityksissä ja hallinnossa toimitaan tiedonhauissa erittäin nopeasti, väittää White. - Yhdessä hakemisen arvoa ei myöskään ymmärretä.