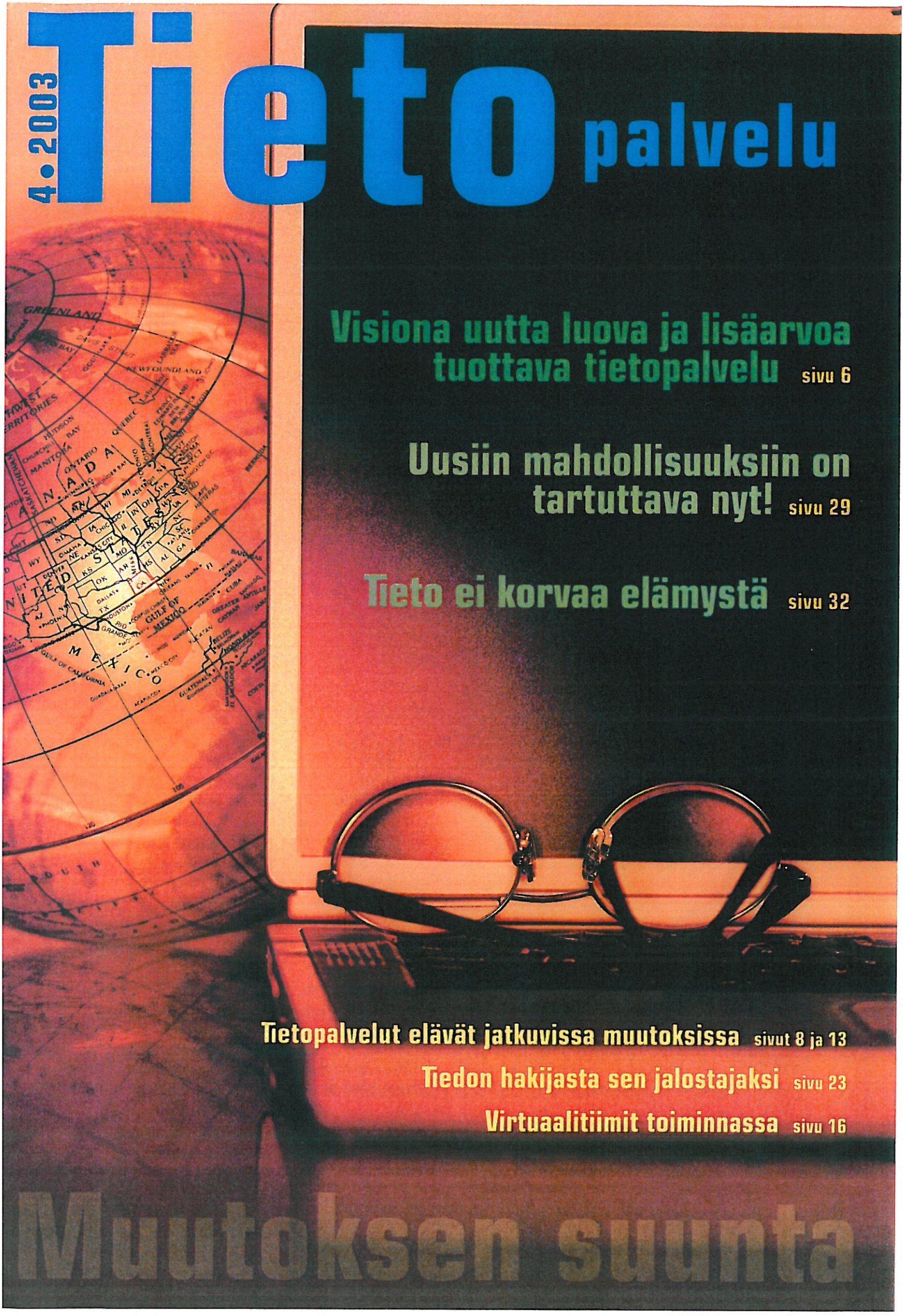
4 • 2003

# Tieto palvelu



## Visiona uutta luova ja lisäarvoa tuottava tietopalvelu sivu 6

## Uusiin mahdollisuuksiin on tartuttava nyt! sivu 29

## Tieto ei korvaa elämystä sivu 32

Tietopalvelut elävät jatkuvissa muutoksissa sivut 8 ja 13

Tiedon hakijasta sen jalostajaksi sivu 23

Virtuaalitiimit toiminnassa sivu 16

# Muutoksen suunta

Mistä tietopalveluissa on aikoinaan lähdetty ja missä nyt ollaan? Entä mitkä ovat tulevaisuuden haasteet? Kysymyksiin paneutui neljä alan kehityksessä mukana ollutta ja siihen itsekin vaikuttanutta ammattilaista.

**Konkarit (oikealta alkaen) Tuula Salo, Johanna Hartman, Leena Kononen ja Pirjo Kainu kepeissä tunnelmissa.**

## Olennaista on organisaation palvelu

Johanna Hartman toimii sosiaali- ja terveysministeriössä tietopalvelupäällikkönä. Valtiotieteen maisteri kävi infokurssin 1987-88. Siitä lähtien hän on ollut aktiivisesti mukana Tietopalveluseuran toiminnassa, mm. hallituksen jäsenenä.

Ministeriön kirjasto- ja informaatiopalveluilla on pitkät perinteet. Kirjasto on toiminut vuodesta 1917 lähtien. Peruspalveluita ovat myös asiakirjatietopalvelut, kirjaamo ja arkisto. Ministeriön kirjastolla on alusta pitäen ollut vahva palvelurooli. Tietopalvelu on kasvanut kahdeksan hengen palveluyksiköstä 15 hengen kokonaisuudeksi, jonka tehtävänä on tukea ministeriön ydinprosesseja nykyaikaisin asiakirja-, verkko- ynnä muin tietopalveluin.

Merkittävä etappi oli, kun Johanna sai vedettäväkseen vuonna 1992 silloisesta kirjastosta, kirjaamosta ja arkistosta muodostetun tietopalveluyksikön. Seuraava merkittävä etappi oli 1990-luvun alkupuolella yhdessä muiden ministeriöiden kanssa toteutettu EU-tiedonhallinnan palvelukokonaisuuden kehittäminen tietopalveluihin. Viimeisimpänä vaiheena on ollut ministeriön omien ja valtioneuvoston verkkopalvelujen kokonaisuuden kehittäminen. STM:n tietopalvelu vastaa ministeriön intranetista, jota uudistetaan portaalimaiseksi virkamiehen verkkotyöpöydäksi. Meneillään

# Tietopalveluiden kehitys neljän konkarin silmin

on myös asian- ja dokumentinhallintajärjestelmän kehittäminen.

Johannan mielestä tietopalvelun suurimpana haasteena on organisaation tiedonhallinnan koordinointi ja toimiminen tietosuunnittelijana. Tehtävänä on varmistaa sekä ulkoisen että sisäisen tiedon saatavuus siten, että se parhaalla mahdollisella tavalla tukee ministeriön ydintehtäviä ja tuottaa niille lisäarvoa. Havaittavissa on myös ministeriön tietopalveluiden muuttuminen yhä enemmän verkkopalvelujen tuottajaksi ja niiden käytön opastajaksi. Olennaista on se, että pystytään takaamaan organisaation kulloinkin tarvitsemat palvelut. Johanna korostaa, että on tärkeää pystyä myös toimimaan joustavasti sekä luomaan ja hyödyntämään verkkoja ja verkostoja.

## Tieto on mukana lähes kaikissa organisaation toiminnoissa

Pirjo Kainu on hankkinut teknisen peruskoulutuksensa Ruotsissa. Opiskelu jatkui myöhemmin informaatikon tutkintona. Pirjoa voi myös kutsua täysin palvelleeksi Tietopalveluseurassa: takana ovat maksimikaudet niin hallituksen jäsenenä, varapuheenjohtajana kuin puheenjohtajanakin. Pirjo luotsasi Tietopalveluseuraa 1990-luvun lopulla. Nykyään hän on tietopalveluyritys Observer Finlandissa johtotehtävissä.

Vastavalmistuneena koneinsinöörinä Projekti-insinööreillä Pirjon työhön kuului eri maiden standardien hakemista ja laitetoimittajien tietojen hakua. Pian havahduttiin tarpeeseen keskittää informaatiotoiminnot ja perustaa tietopalveluyksikkö. Pirjo perusti ja sai myöhemmin johdettavakseen kymmenhenkisen yksikön. Tehtävät yksikössä laajentuivat tiedon hausta sisäiseen tiedonhallintaan. Erilliseksi toiminnoksi yksikköön perustettiin lisäksi oppimisen ja osaamisen tiimi.

Pirjo korostaa, että tietopalveluiden merkitys nykymaailmassa ei ole ainakaan vähentynyt. Tietopalvelua ei voi enää katsoa erilliseksi toiminnokseen – tieto on nykyään prosessien kautta mukana organisaation lähes kaikissa toiminnoissa. Tieto on monessa asiassa prosessien kannalta tärkeää raaka-ainetta.

Organisatorisesti Pirjo näkee tietopalveluiden olevan hajaantumassa. Keskitettyjen yksiköiden tilalle on tulossa organisaation eri osiin hajautetut tietopalvelut ja samalla perinteisen informaatikon tehtävänimikkeet kätkeytyvät mitä erilaisimpien tehtävänimikkeiden taakse, kuten markkina-analyytikko, business intelligence –asiantuntija...

Pirjo toimi kansainvälisen tietopalvelualan järjestön ECIA:n puheenjohtajana 2001-2002. Aika oli antoisaa ja synnytti paljon ajatuksia alan tulevaisuudesta. Yhdeksi kansainvälisissä ympyröissä mukaan tarttuneista oivalluksista oli ymmärtää, että on olemassa kahdenlaisia tietopalveluita: julkisten palveluiden tehtävänä on turvata kaikille kansalaisille tiedon saatavuus ja toisen ryhmän muodostaa yrityksiä palveleva tieto. Pirjo näkee tämän tiedon olevan erittäin haasteellista tietopalvelualan ammattilaisille. Tarvitaan niin substanssin tuntemusta ja menetelmällistä osaamista kuin asiakkaan tarpeen syvällistä ymmärtämistä. Selvä haaste on myös tietopalveluammattilaisten koulutuksen nykyaikaistaminen ja kehittäminen, sillä tehtävien vaatimustaso nousee.

Pirjon mielestä tulevaisuuden haasteena on organisaatioiden verkostoituminen ja se, että sisäisten ja ulkoisten toimijoiden välinen raja hämärtyy. Selkeä suuntaus näyttää olevan, että ulkoisista partnereista on tulossa kumppaneita yritysten ydinprosesseihin.

Pirjon sydäntä lähellä ovat myös tekijänoikeuskysymykset. EU:ssa esillä olleet kaavailut tarkoittavat toteutuessaan sitä, että informaatiosta tulee tekijänoikeudellisesti suojattua aineistoa. Tämä vaikeuttaisi tietopalveluiden työtä ja saattaa muodostua jopa uhkaksi Suomen kansalliselle kilpailukyvylle kansainvälisillä tietomarkkinoilla.

## Muutoksissa oltava aktiivisesti mukana vaikuttamassa

Leena Kononen toimii Tullin tietopalveluiden vetäjänä. Hänellä on filosofian maisterin sekä informaatikon tutkinnot ja menossa ovat PD-opinnot. Tietopalveluseurassa Leena on ollut mukana hallitustyöskentelyssä ja Tietopalvelu-lehdessä.

Leenan mielestä tietopalvelu on kokenut samaa aaltoliikettä ja trendejä kuin muutkin toiminnot organisaatiossa, välillä kootaan yhteen, välillä taas hajautetaan ja siirretään vastuualueelta toiselle. Kun organisaatiota muutetaan, tietopalveluammattilaisetkin sopeuttavat toimintansa uuteen tilanteeseen. Ellei muutoksessa olla aktiivisesti mukana, on uhkana tietopalveluiden olemassa olon kyseenalaistaminen.

Erona menneeseen on, että asiakkaiden vaatimustaso on kohonnut. Tietopalveluiden saamat toimeksiannot ovat monimutkaistuneet ja tulleet haastavammiksi: asiakas odottaa laadukkaampaa ja pidemmälle vietyä palvelua. Toisaalta asiakas haluaa myös peruspalveluiden olevan kunnossa ja nopeasti saatavilla, itsepalvelunakin. Konkreettisena erona menneeseen on verkon käyttäminen välineenä.

Organisoitumiseen vaikuttavana ke-

hityspiirteenä Leena näkee tietopalvelun siirtymisen tukitoiminnasta lähemmäksi ydintoimintaa: asiakkuutta ja asiakkaita. Asiakkuusajattelu kulkee punaisena lankana läpi organisaation. Tietopalvelu on organisaation asiakasstrategiassa tärkeä osa ketjussa. Tieto ja sen tarve näkyy kaikissa prosessien vaiheissa. Leena korostaakin, että tietopalveluiden tulisi huolehtia siitä, että prosessikuvauksien eri vaiheissa näkyy tietopalvelun osuus ja tietovirtojen kulkeminen organisaatiossa.

Tärkeimpänä haasteena tietopalveluiden tulevaisuudessa Leena nimeää tietopalveluiden kyvyn irrottautua päivittäisestä suorittamisesta ja nähdä arkisia ympyröitä kauemmaksi. Vastaukset alaa askarruttaviin kysymyksiin voivat löytyä yllättävistäkin suunnista. Tämän tiedon huomaaminen on haaste jopa tietopalveluille.

## Mukavuusalueen rajat rikki

Tuula Salon ura tietopalveluissa alkoi 30 vuotta sitten pankkimaailmassa. Toimiala ei tänä aikana ole vaihtunut, sillä tehtävät ovat olleet haastavia ja työnantaja hyvä. Ensimmäinen tehtävä oli pankin kirjastonhoitajana. Hyvin nopeasti Tuula kuitenkin oivalsi, ettei häneltä haeta kirjoja vaan tietoa. Tuulan esityksestä perustettiin tietopalvelut. Infokurssi antoi filosofian maisterille eväitä uudella uralla. Tietopalveluiden pääpaino oli taloudellisen tutkimuksen puolella.

Suomen Nordean tietopalveluiden nykyistä toimintaa kuvaa kirjainpari BI – business intelligence. Uudet tekniikat ja näiden käyttämisen helppous ovat tehneet tiedon loppukäyttäjistä myös tiedon hakijoita. Intranetin ja teknisten ratkaisujen rooli toiminnassa on keskeinen. Tietopalveluiden tehtävänä on paljolti opastaa asiakkaat oikean tiedon lähteille. Tämä rooli on lähentänyt tietopalveluita ja it-yksiköitä palveluiden tuottajina. Tietopalveluista on tullut myös tiedon jalostajia. Tuula korostaa, ettei analyysistä johtopäätöksineen ja toimenpide-esityksineen voida kuitenkaan puhua.

Tuulan vetämä tietopalvelu palvelee pääosin Suomen Nordeaa, mutta Suomen yksikkö koordinoi sähköisen tiedon, muun muassa kaupallisten tietopankkien käyttöä koko konsernin tasolla. Tietopalveluiden ainutlaatuisuutta ja suomalaisuutta kuvastaa se, että konsernin muissa maissa ei vastaavaa keskitettyä palvelua ole.

Suurimpia muutoksia Tuulan työuralla on ollut 1990-luvulla alkanut pankkisektorin fuusioituminen, joka merkitsi mullistusta myös tietopalveluille. SYP:n ja KOP:n yhdistyessä yhdistettiin kaksi suurta tietopalvelua. Viimeinen suuri muutos oli Nordea -konsernin syntyminen. Tuula kertoo, että tässä melskeessä tietopalvelut olivat aktiivisesti vaikuttamassa itseään koskeviin ratkaisuihin.

Tuula vakuuttaa tietopalveluiden säilyvän tulevaisuudessakin yrityksissä. Hän täsmentää tarkoittavansa tietopalvelua nimenomaan toimintona, ei niinkään muodollisena yksikkönä. Tietopalveluiden on palvelutehtävällään kyettävä lunastamaan paikkansa organisaatiossa. On palveltava yrityksen liiketoimintaa ja ymmärrettävä kustannusten logiikkaa. Yritysten tietopalveluilla on merkittävä rooli koko yrityksen tiedon hankintaan kuluvien kustannusten tehokkaassa hallinnoinnissa. Tässä tietopalveluilla on ylitettävänään mukavuusalueen raja. Perinteinen osaaminen tiedon hakijana ei enää riitä. On muututtava kehityksen mukana, toteaa Tietopalveluseuran puheenjohtaja vuosilta 1993-96.

**Teksti** Tapio Palonen
**Kuva** Helena Berg