Tietoasiantuntija

2•2005

Informaatiosuunnittelu
tarvitsee kunnolliset rakennuspiirustukset 8

Suomi.fi
on julkisen verkkopalvelun mallioppilas 11

Tietopäivät 2005
pohti tietotyön tuloksellisuutta 27

Informaatio[illegible]itehtuuri

ONKO TIETOARKKI-TEHTUURILLA KOKONAISKUVAA?

Ihmiset tarvitsevat tietoa joka päivä toimiessaan joko työssä tai vapaa-ajallaan. Tietoarkkitehtuuria on kaikki se työ ja toiminta, millä helpotetaan ihmisten pääsyä siihen tietoon, jota he tarvitsevat.

Tietoarkkitehtuuri on laajempi käsite kuin ensi ajattelulla huomaammekaan. Usein tietoarkkitehtuurista puhuttaessa huomio kääntyy aluksi tietotekniikkaan. Asia nähdään teknisenä kysymyksenä aivan kuin väline ratkaisisi kommunikointimme. Kysymys pohjimmiltaan on siitä, että ihminen keskustelee ihmisen kanssa, vaikka käyttäisimme millaisia systeemejä tahansa. Tietokonekin voi keskustella toisen koneen kanssa, mutta siitä huolimatta taustalla on inhimillinen toiminta – tarve tehdä, tuottaa tai viestittää.

Maailmamme on muuttunut tekniskeskeiseksi. Perustoiminta on kuitenkin säilynyt entisenlaisena: kirjoitamme, teemme ajanvarauksia, ostamme lippuja, lähetämme hakemuksia ja maksamme laskuja, mutta toimintatapamme on muuttunut. Ihmiset haluavat nykyisin uusia työkaluja. Menemme internetiin tai käytämme kännykkää ja toimimme niitä apuna käyttäen. "A fool with a tool, is still a fool", sanoi tuttavani. Jos et tiedä, mitä haluat ostaa tai miten toimit, olet edelleenkin yhtä tyhmä kuin ennenkin ja petyt uuteen työkaluusi. Olemme ehkä tyhmiä, kun käytämme tietosysteemejä, mutta olisimme varmasti kaksin verroin tyhmempiä, ellemme hyödyntäisi niitä. Tietovälineitä on vain osattava käyttää, hallita ja rakentaa sekä ottaa niistä parhaat käytännöt käyttöömme jokapäiväisessä elämässämme.

Yhteiskunnan tietoarkkitehtuuri sähköistyy

Yhteiskunnassa sekä kansallisella ja kansainvälisellä tasolla tarvitaan tasapainoa ja tietoa siitä, kuinka erilaiset organisaatioiden toiminnalliset, sosiaaliset, tekniset ja tietoon liittyvät innovaatiot vaikuttavat toisiinsa sekä saavat aikaan toimivan ja jatkuvasti uudistuvan ympäristön. Yhteiskunnan tietorakenteet ovat monimutkaistuneet ja on vaikeaa nähdä, mitä toimintaa on verkossa ja verkon takana.

Tiedon siirto sähköisessä muodossa on muuttunut kohti automatisoituja järjestelmiä. Rakennamme jatkuvasti uusia keinoja siirtää dataa tai informaatiota koneelta koneelle, joka useimmin on tietoa bittimuodossa. Sähköiset asiointipalvelumme, yhteiskäyttöiset rekisterit ja tietokannat sekä muut tietopalvelut koostuvat aina erilaisista tiedon siirroista. Tietovirtojen, eri asiakasryhmien tiedonkäytön, tiedon arvon määritysten ja tiedon tarpeellisuuden ymmärtämisestä on tullut haaste yhteiskunnan tietoasiantuntijoille. Kuinka voimme nähdä ja ymmärtää kaikkea sitä tietoa mikä tietomaailmassamme liikkuu ja vaikuttaa? Asiaa on lähestyttävä ajattelemalla propelia, joka pyörii ja pyörittää edelleen uutta toimintaa.

Sama informaatio voidaan järjestää hyvin monella tavalla. Yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsoen tarvitsemme standardeja ja metadataa tiedon ja palveluiden tuottamiseksi ja oikean tiedon löytämi-

seksi. Open standards on tärkeämpi kuin open source koska tiedon yhtenäiskäyttöisyys on sen hyödyntämisen kannalta keskeistä. Yritystoimintaan kannustaminen, julkisten kuin yksityistenkin sähköisten palveluiden kehittämisen tukeminen, laillisen toiminnan edistäminen ja laittoman estäminen ovat yhteiskunnan käytössä olevia työkaluja. Alueellinen tai aihealueinen verkottuminen, erilaisten portaalien, yhteishakemistojen tai keskitettyjen palveluiden rakentaminen ovat keinoja ryhmitellä palveluita. Ihmisten pääsy tiedon lähteille, hyvät asiointipalvelut, mahdollisuus etä- ja lähityöhön ja tasa-arvoisesti järjestetyt tietoverkot ovat yhteiskunnallisen tietoarkkitehtuurisen kehittämisen intresseissä.

Tietojohtaminen on organisaation menestystekijä

Organisaatioiden tietoarkkitehtuuri on usein hyvin hajanainen. Organisaatiot on usein rakennettu linjojen ja tulosyksiköiden mukaisesti, jolloin jokainen niistä on vastannut vain omasta alueestaan ja niidenkin sisällä ydintoiminnot, henkilöstö-, talous- ja kiinteistöhallinnot omistaan. Kuinka usein sama tieto kirjataankaan eri puolilla organisaatiota? Tietojen sijainnit, käyttötarkoitukset ja virrat ovat selvittämättä, tiedon arkistointi, turhan tiedon poistot ja jakelut sekä erimuotoisten tietojen yhdistäminen erilaisiin asiointipalveluihin erilaisille asiakasryhmille on vain osittain hoidettu. Tietojohtamisestahan on puhuttu jo kauan, mutta kuinka useaan organisaatioon on palkattu henkilö, joka vastaisi tietoarkkitehtuurista kokonaisuudessaan? Tieto on yhä tärkeämpi organisaation keskeinen resurssi ja se on myös menestystekijä, jolla tavoitteet ja tulokset saavutetaan. Strateginen päätöksenteko ja skenaariosuunnittelu tarvitsevat taakseen oikean tiedon. Asiakas ja työntekijä toimivat asiakkaan toimittaman, asiakkaasta ja toimintaympäristöstä hankitun tai organisaation tuottaman tiedon varassa.

Tietomaailmaa selvittäessä on asiakasnäkökulma oikeastaan ainoa, joka todella täytyy ymmärtää ja tietää. Arkistoammattilainen voisi sanoa, että meidän on säilytettävä tuleville sukupolville tutkimuksen kannalta keskeiset tietoaineistot, mutta asiantuntija kuitenkin tekee tiedonarvon määrityksen ja päättää sen, mitä tietoa tuo tulevaisuuden asiakas tarvitsee. Asiakasnäkökulmasta kehitämme asiointi- ja tietopalveluita. Sellaista palveluahan, jolla ei ole käyttöä, ei kannata rakentaa tai ainakaan ylläpitää kovin kauan. Asiakaspalautteen systemaattinen keruu ja välitön hyödyntäminen ovat kehitystyössä ensiarvoisen tärkeitä, mutta kuinka monessa organisaatiossa tämä on oikein oivallettu.

Mitä jos nykyinen tiedon etsimiseen käytetty aika (noin 35 % työajasta) käytettäisiin esimerkiksi oppimisen, työn tekemisen tai uusien tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen? Ajatuksella luulisi olevan käyttöä ja sen voisi olettaa johtavan oikeisiin päätöksiin siitä, kuinka organisaation tietoarkkitehtuuria tulisi kehittää.

Organisaation tietojohtamiseen paneutuminen on haaste. Siinä on otettava huomioon monipuoliset asiakaskokemukset, operatiiviset tietojärjestelmät, viestintä, koulutus, tietämys, kirjasto-, arkisto- ja museotoiminnot, tietopalvelu, tekniikat sekä tiedonluokittelut ja monihierarkisuudet. Lisäksi tulee huomioida standardit, asiasanastot, kuvattavuus, pääsy, löydettävyys, käytettävyys, käyttökelpoisuus, hyödyllisyys, toivottavuus, sosiaaliset- ja kulttuuriset verkostot, yhteistoiminta ja kaikki se, missä kommunikointia tapahtuu ja tietoa kerätään, luokitellaan, jalostetaan ja siirretään joko ihmisten tai koneiden kesken.

Asiakasystävällisyys ja löydettävyys ratkaisevat

Miten taataan pääsy siihen palveluun ja tietoon, joka on tärkeää sinulle? Ihmisinä meitä kiinnostaa löytää oikea palvelu tai saada täsmällistä ja ajantasaista tietoa juuri sitä, mitä sillä hetkellä eniten kaipaamme. Emme haluaisi eksyä tietoverkkoon tai ongelmatilanteessa jäädä sinne ilman apua.

Palvelun tarjoajan tulisikin ajatella, kuinka asiakas hakee tietoa spesifillä kysymyksellä, kuinka häntä autetaan ja millainen helpdesk-palvelu asiakkaalle palvelun yhteyteen on kytketty. Hyvin tehtyyn palveluun on rakennettu ohjeita sekä opasteita, mutta jos palvelu on auki seitsemänä päivänä viikossa ja 24 tuntia, onko oikein odottaa, että myös muut tukipalvelut ovat kunnossa? Tarvittaessahan saadaan puhelimitse langan päähän ihminen, joka voi neuvoa ja opastaa.

Jokainen rakentaa huomaamattaan itselleen tavat ja keinot, joiden avulla hakee useimmin käytettävät palvelunsa tehden omia puhelinluetteloita tai osoitehakemistoja. Eniten kaipaamme kuitenkin sitä, että palvelut ovat asiakasystävällisiä, helposti löydettävissä ja helppoja käyttää. Teksti on riittävän suurta ja ymmärrettävän selkokielistä eivätkä kuvat hidasta käytettävyyttä. Asioidessamme odotamme palvelun olevan nopeaa: meille vastataan ja asiat saadaan vietyä onnistuneesti päätökseen eli koko tietoarkkitehtuurikokonaisuus toimii hyvin ja joustavasti. Yksityinen ihminen ei näe toimintaa verkon takana, mutta hän saa käyttöönsä parhaan tuloksen, kun kaikki osat on kytketty oikein yhteen.

Miten tietoarkkitehtuuriin päästään kiinni?

Tietoarkkitehtuurin kokonaisuus on monien osatekijöiden muodostama yhtenäiskuva. Tieto kirjataan vain kerran, ja tiedon siirrot, jakelukanavat ja hallinta ovat tietoasiantuntijoille tuttuja asioita. Mutta ovatko ne tuttuja muiden ammattien edustajille? Kysymys on myös siitä, kuka maksaa ja mitä maksaa.

Maksuttomuus- ja maksullisuuskeskusteluita ei ole käyty vielä riittävästi, vaan asia on jätetty tavallaan markkinoiden itseohjautumisen hoidettavaksi. Monipuolisten ja laaja-alaisten tietoammattilaisten koulutukseen tulisi paneutua ja niin yritys- kuin julkisellekin sektorille tulisi rekrytoida tietoasiantuntijoita vastaamaan organisaatioiden tiedonhallinnasta.

Leena Kononen