

Tiedonkulun vaikeus – mittaamisen puute

Paula Miinalainen, Oy Arbor Vitae- Finland Ltd



It-projektien merkittävä ongelma on tiedonkulku. Vuosien mittaan tehdyt tutkimukset ovat osoittaneet tämän. Viime vuonna suomalaisessa ohjelmistotaloja koskevassa tutkimuksessa (Jyrki Rajala, Hetky 3/2004) tiedonkulun puute oli jopa merkittävämpi syy projektin epäonnistumiseen kuin huonosti määritelty tavoite, joka on pitänyt keulaa tässä mittelössä vuosikymmenet.

Tiedonkulkua voidaan tarkastella ainakin seuraavien ryhmien välillä:

- Yritysjohto – it-johto
- Linjajohtajat – projektipäälliköt
- It-toimittaja – asiakas
- It-järjestelmän kehittäjät – loppukäyttäjät

- Projektin sisäinen tiedonkulku

On hyvä, että nykyisissä projektiohjeissa ja kirjoissa on kiinnitetty erityistä huomioita tiedottamiseen. Siitä on usein aivan oma luku. Olen valinnut tarjolla olevista projektikirjoista parhaaksi oppaaksi ja muistin virkistyslukemiseksi ruotsalaisen Monica Lööwin kirjoittaman kirjan ”Onnistunut projekti, Projektijohtamisen ja – suunnittelun käsikirja”. Siinä on paljon hyviä vinkkejä siitä, miten onnistua tiedon jakamisessa.

Avaan hieman edellä mainittujen ryhmien välistä tiedotusproblematiikkaa.

Yritysjohto – It-johto.

”Tietotekniikka on yrityksen strateginen työväline” on lause, jonka uskon olevan itsestään selvyys. Mutta tutkimukset osoittavat muuta. BMC:n teettämän tutkimuksen mukaan neljännes it-projekteista menee pieleen, kun tieto ei kulje (Talouselämä 12/2004). Yli puolet tietohallintojohtajista katsoi, että yrityksen tavoitteet ja it-strategiat eivät ole linjassa keskenään. Yritysten toimitusjohtajilla ei ole aikaa keskustella tietohallintojohtajan kanssa. Tietohallintojohtajat halusivat keskustella enemmän, että he tietäisivät, mitä johto heiltä haluaa. Kahdelle kolmesta olisi riittänyt puolisen tuntia! Vain 15 % kokeneista it-päätäjistä mielsi

oman yksikkönsä tarjoavan yritykselleen ainutlaatuista kilpailuetua.

Linjajohtajat – projektipäälliköt

Pohjoismaisen (Talouselämä 12/2004) tutkimuksen mukaan 62 % haastatelluista oli sitä mieltä, että liikkeenjohto ei kertonut tieto-

kaikki ”herkut”. Tosipaikan tullen, kun kustannukset on saatu selville, on tilattu tavoitteen kannalta välttämättömät järjestelmäominaisuudet. Käyttäjien odotukset ovat jääneet kaikkien herkkujen tasolle – näin syntyvät suuret pettymykset.

“Mitataanko missään tiedonkulkua?”

tekniikka väelle riittävän ajoissa tulevista muutoksista, jotta ne olisi voitu huomioida, ja 16 % kertoi, että heille ei kerrottu muutoksista lainkaan. He saivat tietää asioista epävirallisesti ja ohimennen. Näin voi projekti elää omaa elämäänsä täysin tietämättömänä tulevan käyttöympäristön muutoksista.

It-toimittaja- asiakas

It-toimittajan ja asiakkaan projektihenkilöiden välillä on usein tiedonpuutetta siitä, mitä on sovittu, mistä kauppaa on oikeasti tehty. Parinkymmenen vuoden konsulttikokemuksen perusteella voin todeta, että toimittajan projektihenkilöt ovat aika hyvin selvillä tehdyistä sopimuksista, mutta asiakkaan puolella on tiedotuksessa puutteita. Tiedotus voi rajoittua mainintaan tehdystä toimitussopimuksesta ilman mitään rajoitteita. Tästä ei voi seurata muuta kuin kivuliaita neuvotteluja pitkin projektin kulkua. Mielestäni on erittäin tärkeätä, että kaikki projektiin osallistuvat saavat heti alkuun kaiken sopimukseen liittyvän tiedon. Neuvotteluvaiheessa on käyty ehkä läpi asioita huomioiden

It-järjestelmän kehittäjät – loppukäyttäjät

Tästä aiheesta on paljon ohjeita projektikirjoissa. Kriittiset onnistumisen edellytykset ovat: Saadaanko tieto oikea aikaisesti? Tavoittaako tieto kaikki tietoa tarvitsevat henkilöt?

Uuden järjestelmän vaikutusalue voi olla uskomattoman laaja kattaen esimerkiksi koko toimintaketjun. Ilokseni voin sanoa, että joissakin mittavissa, verkottumiseen perustuvissa hankkeissa on onnistuttu kaikesta haastavuudesta huolimatta tai ehkä juuri sen takia. Tiedottamiseen on panostettu, koska tiedonkulkua ei ole voitu pitää itsestään selvyytenä.

Projektin sisäinen tiedonkulku

Projektin sisäisessä tiedonkulussa on kyse ensisijaisesti vuorovaikutustaidoista, yhteistyöhengestä ja projektikulttuurista. Kirjakauppojen pöydät notkuvat alan uutuusteoksista. Viestintä- ja yhteistyötaitokonsulttien palveluja käytetään runsaasti.

Miksi ongelmaa ei saada haltuun?

Tiedonkulun ongelmasta on puhuttu vuosikymmenet. On ohjeistettu. Miksi ongelmaa ei saada haltuun? ”Sitä saa mitä mittaa” on tuttu sanonta. Mutta mitataanko missään tiedonkulkua? Kyselin mittareita projektiosajilta ja prosessiasiantuntijoilta. Vastaus oli kielteinen päänpöytätyö. Jos ei ole, niin niitä tulisi kehittää. Miten sitten tiedonkulkua voisi mitata? Ihminen kokee yllätyksen, jos hän ei ole saanut tietoa tulevasta tapahtumasta tarpeeksi ajoissa. Yllätys aiheuttaa hämmennystä. Jos mittaamme yllätyksiä ja koska ”saa sitä mitä mittaa”, niin saamme yllätyksiä. Mutta tätähän me emme halua. Haluamme mitata hyvää tiedonkulkua, jolloin yllätyksiä ei ole. Mitattaisiinko tiedonkulkua samoin kuin mitataan hyvää asiakaspalvelua? Onko kenelläkään lukijalla kokemusta, tietoa tällaisesta käytännöstä tai hyvä lukija, oletko kiinnostunut kehittämään tiedonkulun mittareita? Ota yhteyttä!

Paula Miinalainen, riippumaton it-konsultti

Oy Arbor Vitae- Finland Ltd

gsm 050 5002363

paula.miinalainen(at)arborvitae.fi

www.arborvitae.fi