

L'ago nel pagliaio? Ora è facile da trovare

Le informazioni in azienda crescono rapidamente e quando si cerca un documento particolare può essere come cercare un ago in un pagliaio. L'informatica ha raccolto questa esigenza e ha subito risposto con sistemi di ricerca evoluti.

Numerose ricerche di mercato dimostrano che più del 50% dei dipendenti delle aziende spende in media almeno due ore al giorno nel ricercare le informazioni di cui necessita per svolgere il proprio lavoro.

Su base settimanale, le statistiche dicono invece che circa la metà dei dipendenti impiega almeno il 20% del proprio tempo solo per reperire informazioni.

Se si considera che il numero e la tipologia di informazioni all'interno delle aziende sta crescendo esponenzialmente, è evidente che la perdita di tempo nell'effettuare ricerche di documenti, file, e-mail ecc. si trasforma quotidianamente in un costo molto alto, probabilmente insostenibile nel lungo periodo.

È quindi importante prendere in seria considerazione l'opportunità di dotarsi di sistemi informatici in grado di effettuare ricerche rapide ed efficaci all'interno di tutti gli archivi aziendali nei quali le informazioni risiedono. Per spiegare il funzionamento delle soluzioni informatiche che sono già disponibili sul mercato, può essere utile fare riferimento ai motori di ricerca che siamo abituati ad utilizzare per ricercare informazioni in Internet: i sistemi di cui stiamo parlando sono infatti molto simili ad un motore di ricerca, solo che la ricerca viene lanciata non sul web, ma nella Intranet, nelle cartelle condivise dell'azienda, nella posta elettronica ecc.. In poche parole, è come prendere Google e installarlo negli archivi interni della propria organizzazione.

Questi innovativi sistemi di ricerca possono essere utilizzati anche da chi

ha esigenze di riservatezza dei dati da rispettare scrupolosamente: infatti, è possibile fare in modo che i risultati delle ricerche siano filtrati per eliminare dalla lista dei risultati i documenti che l'utente non può consultare. In questo modo, anche i settori più sensibili al tema della privacy (si pensi agli studi legali o alle banche) possono utilizzarli, in quanto tali sistemi sono in grado di rispettare ed applicare i permessi di accesso stabiliti a livello aziendale.

Un aspetto importante in tema di ricerca di informazioni è quello della qualità dei risultati delle ricerche stesse. Se pensiamo ad un libro, ci rendiamo subito conto che è dotato di un utile strumento di ricerca rappresentato dal suo indice: quando cerchiamo un argomento particolare possiamo consultare l'indice e individuare il capitolo o i capitoli che trattano di quel tema. Ma se la parola che stiamo cercando non è contenuta nell'indice non riusciamo a trovare la nostra informazione.

I sistemi informatici di ricerca permettono di fare ricerche all'interno delle informazioni aziendali in modo più completo di un indice di un libro, in quanto tutte le parole contenute nel documento vengono indicizzate e quindi sono tutte ricercabili con la stessa facilità. Gli strumenti di questo tipo sono denominati "full text search".

Esistono poi delle caratteristiche che rendono questi sistemi ancora più performanti. Ad esempio, alcune tecnologie permettono di identificare i concetti chiave di ogni documento indicizzato: in questo modo, un documento il cui argomento principale corrisponde alle parole chiave ricercate è



Erica Baj, marketing manager della Tinext Sa

indicato come più rilevante rispetto ad un documento in cui le chiavi di ricerca compaiono solo una o due volte. Inoltre, questi sistemi sono spesso in grado di attribuire un ordinamento dei risultati anche in base all'aggiornamento dei documenti: documenti più recenti sono indicati come più rilevanti di documenti che non vengono modificati da parecchio tempo.

Quando si parla di qualità delle ricerche non si può non pensare ad uno dei classici limiti delle ricerche su tanti documenti, che è quello di ottenere liste dei risultati troppo lunghe: per questo inconveniente esistono funzioni in grado di restringere le ricerche su specifici gruppi di informazioni, per aumentare la rilevanza dei risultati.

Se gli strumenti informatici di ricerca hanno già acquisito un ruolo di primo piano nell'ambito del panorama delle dotazioni informatiche di un'azienda, bisogna anche aggiungere che il campo degli strumenti di ricerca è ancora in parte inesplorato. Si prevede infatti che nei prossimi anni potremo assistere ad ulteriori sviluppi attraverso i quali questi sistemi diventeranno sempre più intelligenti. Infatti, gli strumenti di ricerca potranno 'imparare' dall'esperienza e 'sapere' che un certo utente di solito utilizza documenti che provengono da un certo dipartimento dell'azienda, oppure che un altro utente seleziona quasi sempre i documenti in formato testuale e raramente ricerca quelli in formato grafico.

Anche in futuro, il miglioramento delle possibilità offerte dalle soluzioni informatiche di ricerca si tradurrà immediatamente in vantaggi tangibili per i loro utilizzatori.