

Tartu Ülikool  
Sotsiaalteaduskond  
Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni osakond  
Ajakirjandus ja suhtekorraldus

**INTRANETI ROLL AVALIKU SEKTORI ORGANISATSIOONIS  
KODAKONDSUS- JA MIGRATSIOONIAMETI NÄITEL  
Bakalaureusetöö**

Autor: Martin Miido  
Juhendaja: mag. Tarmo Toiger

Tartu  
2009

# SISUKORD

SISSEJUHATUS .....	3
1 TEOREETILISED LÄHTEKOHAD .....	6
1.1 Organisatsioon .....	6
1.2 Organisatsioonisisene kommunikatsioon .....	6
1.3 Kommunikatiivsed meetodid ja rollid .....	8
1.3.1 Suuline ja kirjalik kommunikatsioon .....	9
1.3.2 Mitteverbaalne kommunikatsioon .....	9
1.3.3 Uus tehnoloogia .....	9
1.3.4 Kommunikatsioonivõrgustik .....	10
1.4 Intranet .....	10
2 UURIMISOBJEKT JA UURIMISKÜSIMUSED .....	12
2.1 Kodakondsus- ja Migratsiooniamet .....	12
2.1.1 KMA intranet .....	12
2.2 Uurimusest .....	14
2.3 Põhiküsimus .....	15
2.4 Abiküsimused .....	15
3 METOODIKA .....	16
3.1 Kvantitatiivne uuring .....	16
3.2 Intervjuud .....	17
4 UURIMISTULEMUSED .....	18
4.1 Kvantitatiivuuringu tulemused .....	18
4.1.1 Intraneti kasutus .....	18
4.1.2 Intraneti kasutamise eesmärgid .....	20
4.2 Kvalitatiivuuringu tulemused .....	22
4.2.1 Kommunikatsioonikanalid .....	22
5 JÄRELDUSED .....	33
6 KOKKUVÕTE .....	44
7 SUMMARY .....	46
KASUTATUD KIRJANDUS .....	48
LISAD .....	49
LISA 1: KMA intraneti küsitlus .....	49
LISA 2: Intervjuude kava .....	52
LISA 3: Intervjuude transkriptsioonid terviktekstina .....	53

# SISSEJUHATUS

Tehnoloogiline areng viimastel aastakümnetel on meie igapäeva töös loonud hulga lisavõimalusi informatsiooni töötlemiseks, salvestamiseks ning edastamiseks. Sellest tulenevalt on kasvanud ka informatsiooni hulk meie ümber.

Suurte organisatsioonide efektiivse toimimise üheks eelduseks on informatsiooni kiire ja eesmärgipärane liikumine. Kodakondsus- ja Migratsiooniametis (*edaspidi KMA*) töötab üle 400 inimese üle Eesti ning lisaks peamajale on organisatsioon jagatud neljaks regionaalseks osakonnaks Põhja-, Lõuna-, Ida- ja Lääne-Eestis, mis omakorda jagunevad maakondlikeks büroodeks. Hästi toimiv sisekommunikatsioon on sedavõrd suure ning füüsiliselt laiali jaotunud organisatsiooni puhul hädavajalik. Seetõttu tuleb organisatsiooni sisekommunikatsiooni edukaks toimimiseks mõista ja kasutada kõikide selles kasutusel olevate kommunikatsioonivahendite võimalusi.

Tänapäeval mängivad organisatsiooni kommunikatsioonis üha suuremat rolli kaasaegsed tehnoloogilised vahendid. Intranet on pärand internetist, mille eesmärk on pakkuda oma eelkäijale sarnaseid lahendusi, kuid seda kindlaksmääratud kasutajaringi sees. Järgnevas töös kasutab autor mõisteid “intranet” ja “siseveeb” samatähenduslikena.

Käesolev bakalaureusetöö keskendub avaliku sektori organisatsioonis kasutusel oleva intraneti rolli määratlemisele, võttes aluseks KMA-s toimiva siseveebi. 2005.-2008.a töötas autor ameti avalike ja välissuhete osakonna peaspetsialistina ning oli ühe osana oma tööst vastutav siseveebi arendamise ees. Vajadusest uue siseveebi loomise valguses uurida ametnike harjumusi ja ootusi intraneti kasutamisel, sai autor inspiratsiooni viia läbi ka käesolev uurimustöö.

Uuringu läbiviimiseks kasutas autor nii kvantitatiivseid kui ka kvalitatiivseid meetodeid. Empiiriline uuring annab ülevaate KMA-s toimivatest kommunikatsioonikanalitest, nende kasutamise võimalustest, eelistest ja

eesmärkidest ning siseveebi rollist teiste kommunikatsioonikanalite kõrval. Käesolevas töös otsib autor KMA näitel vastust küsimusele:

- Milline on intraneti positsioon võrreldes teiste kommunikatsioonikanalitega?

Positsiooni võrdlemiseks teiste kanalite kõrval tuleb lisaks siseveebile analüüsida ka kõiki teisi organisatsioonis kasutusel olevaid kanaleid. Selleks otsib autor vastuseid ka järgnevatele abiküsimustele:

- Milliseid kommunikatsioonikanaleid KMA-s kasutatakse?
- Milline on kommunikatsioonikanalite kvaliteet?
- Milline on erinevate kommunikatsioonikanalite kasutatavuse osakaal organisatsioonis?
- Kas ja mis põhjusel eelistada intranetti teistele kanalitele?

Uurimustöö kvantitatiivne analüüs põhineb KMA töötajate harjumuspärasel käitumisel organisatsiooni siseveebi kasutamisel.

Intervjuudes organisatsiooni töötajatega uurib autor erinevate kommunikatsioonikanalite kasutamise osakaalu ja eesmärgid ning otsib põhjuseid ühe või teise kanali eelistamiseks. Suurem rõhk kvalitatiivse analüüsi osas on pandud organisatsiooni siseveebile.

Käesolev töö koosneb viiest osast. Esimeses osas annab autor ülevaate töö teoreetilistest lähtekohtadest ning avab mõisted: sisekommunikatsioon, kommunikatiivsed meetodid ja rollid ning intranet. Teine osa tutvustab töö keskseid probleeme ja esitab uurimisküsimused. Kolmas osa kirjeldab kvantitatiivse ja kvalitatiivse uurimuse meetodeid, sihtrühmi ning valikukriteeriume.

Töö neljandas osas esitab autor empiiriliste tulemuste analüüsi. Kvantitatiivse uuringu analüüsis esitab autor tulemused põhitunnuste lõikes koos joonistega. Kvalitatiivses uuringus on autor välja toonud olulisemad tsitaadid ning esitatud tulemused kirjeldava analüüsina kommunikatsioonikanalite kaupa.

Viies peatükk koosneb järeldustest ja diskussioonist. Järeldustes esitab autor kokkuvõtlikult nii kvantitatiiv- kui ka kvalitatiivuuringu tulemused ning vastab töös esitatud uurimisküsimustele. Töö lõpetab uurimustöö kokkuvõtte nii eesti kui ka inglise keeles, millele järgneb kasutatud kirjanduse loetelu ja lisad.

Autor on südamest tänulik bakalaureusetöö juhendajale Tarmo Toigerile, kes käesoleva töö valmimisel on olnud suureks abiks. Samuti tänab autor kõiki intervjueeritavaid ning küsimustikule vastanuid.

# 1 TEOREETILISED LÄHTEKOHAD

Käesolevas peatükis annab autor ülevaate bakalaureusetöö teemaga seotud teoreetilistest lähtekohtadest. Tähtsamate mõistetena avab autor organisatsiooni, organisatsioonisisese kommunikatsiooni, kommunikatiivsete meetodite ja rollide ning intraneti mõiste.

Enne intraneti mõiste avamist on oluline anda ülevaade organisatsiooni kommunikatsioonist ning erinevatest kommunikatiivsetest meetoditest ja rollidest. Kommunikatsioon võib toimuda nii erineva tasemete töötajate, füüsiliselt üksteisest kaugel asuvate struktuuriüksuste kui ka varieeruva suurusega sihtrühmade vahel. Erinevat tüüpi informatsiooni saamiseks, talletamiseks ja edastamiseks kasutatakse mitmesuguseid kommunikatsioonivahendeid, millest igauks mängib organisatsioonis oma kindlat rolli.

## **1.1 Organisatsioon**

Tänapäevases käsitluses on organisatsioon inimühendus, kes tegutseb koos ühiste eesmärkide saavutamiseks ja keda on iseloomustatud kindla eesmärgi, strateegia, struktuuri ja tehnoloogiaga. Iga organisatsioon asub kindlas keskkonnas. Keskkond on oluliseks organisatsiooni iseärasusi määravaks teguriks (Virovere, Alas, Liigand 2005). Ka Pace'i ja Faulesi (1994) järgi on üldine töökeskkond koos kõigi oma võimalustega organisatsiooni käitumise üks peamisi mõjutajaid. Organisatsiooni liikmed on sõltuvuses keskkonnast ning ellujäämine selles sõltub võimekusest keskkonda tajuda ning vastavalt sellele kohaneda.

## **1.2 Organisatsioonisisene kommunikatsioon**

Organisatsioonisuhtlemine on sidus tegevus, mille abil ühendatakse kõik organisatsiooni koostisosad ühtselt talitletavaks tervikuks. Nii moodustub võrdlemisi püsiv inimsuhete süsteem, mida mõjutavad organisatsiooni ametlikud suhted. Suhtlemine toimub pidevalt ja kõikjal ning on seetõttu organisatsiooni üks

mahukamaid tegevusi. Suhtlemine on üks korrastatuse loomise vahendeid (Vadi 2004).

Suurtes organisatsioonides toimub kommunikatsioon sageli mööda jäika vertikaalset ahelat pidi. Tippjuhid suhtlevad keskastmejuhtidega, need omakorda enda alluvatega ning vastupidi. Kommunikatsiooni planeerimisel peetakse enamasti silmas vertikaalset ahelat, samas kui suur osa organisatsiooni tööst leiab tegelikult aset just hierarhia sama taseme töötajate vahel. Seetõttu kohtab igapäevases töös väga palju horisontaalset kommunikatsiooni, mida selle planeerimatuse tõttu võib nimetada mitteformaalseks. Maaja Vadi (2004) hinnangul toimub organisatsiooni suhtlemine koguni kolmes erinevas suunas:

- vertikaalses suunas, mis järgib ametlikku organisatsiooniskeemi, ning selles eristatakse omakorda ülenevat ja alanevat suunda. Organisatsioonipsühholoogia klassikud Daniel Katz ja Robert Kahn peavad alanevas suunas suhtlemise funktsioonideks töötajate instrueerimist, koordineerimist ja sidustamist, nõuete selgitamist, tagasiside andmist ja organisatsiooni eesmärkide selgitamist (1978). Alt üles suunduvast suhtlemisest saadakse teavet organisatsiooni liikmete ja nende eesmärkide kohta, inimeste probleemidest, tagasisidet sooritustest ja sellest, mida oleks vaja teha ja kuidas teha. Need on ettepanekud organisatsiooni tegevuse muutmiseks. Ülenevas suunas suhtlemist võib juhtkonna poolt vaadata kui teabe ja tagasiside kogumise võtteid ning vahetute ülesannete täitjale on see sageli motivatsiooni allikas. Juhtide vahetut suhtlemist teiste organisatsiooniliikmetega peetakse oluliseks teguriks tööinnu ja organisatsiooni liikmete identiteedi kujundamisel. Kui vertikaalne suhtlemissuund on häiritud, siis ei saa organisatsiooni erinevate tasandite esindajad teada, kas ja kuidas teine pool on mõistnud talle lähetatud sõnumit. Tagasiside puudumine võib tekitada peale soorituse vigade ka ebameeldivust ja frustratsiooni. Staatuse probleemid kutsuvad vahel esile ebatäpsusi üleneva ja alaneva suuna suhtlemises. Kui rõhutatakse, et teadete edastamine peab olema kooskõlas organisatsiooni hierarhiaga, siis räägivad alluvad mõnikord seda, mida neilt oodatakse – kartusest minna vastuollu mõjukate inimestega või meeldimissoovist.

- horisontaalses suunas suhtlemine toimub siis, kui selle osalisteks on võrdsetel tasanditel ameti- ja hierarhiatasanditel olevad organisatsiooniliikmed. Sageli on sama tasandi liikmete vaheline suhtlemine mitteametliku laadi ning rahuldab ühtlasi indiviidide suhtlemisvajadust. Horisontaalse tasandi suhtlemise funktsioonideks peetakse allüksustevaheliste probleemide selgitamist ja nendega toimetulekut, koordineerimise loomist ühissetevõtmiste kaudu, ametnike ja kaastöötajate nõuannete vahendamist ning vastastikuse toetuse väljendamist (Frank, Brownwell 1989: 41). Ühel tasandil olevate inimeste omavahelised kontaktid loovad neile ettekujutuse sellest, mida sama positsiooniga organisatsiooni liikmed teevad. See aitab neil mõista oma tegevuse osa ning selle seoseid teiste sooritustega. Horisontaalsel tasandil vahetatakse kogemusi, mis omakorda loob eeldused sünergia tekkimiseks. Sageli on uue tehnoloogia rakendamisel väga oluline, et sama tasandi ametite esindajad omavahel suhtleksid.
- diagonaalne suhtlemis-suund, mille puhul eri vertikaalsete ja horisontaalsete tasandite esindajad on seotud ühte suhtlemisvõrgustikku mingi eesmärgi saavutamiseks. Mitteametlik suhtlemine on valdavalt diagonaalse suunaga, kuid organisatsioonis võib olla ka külgmistes suundades arenevaid ametlikke suhtlemisvõrgustikke.

Organisatsioonisisese suhtlemise korraldamisel tuleks silmas pidada, et oleks tagatud nii vertikaalses kui horisontaalses suunas suhtlemine. See võimaldab üksikute allüksuste tervikuks ühendamist. Organisatsioonide tegevuses tekivad sageli probleemid just sellepärast, et puudub organisatsioonisisene teabeleviku süsteem, mis rahuldaks liikmete vajadusi (Vadi 2004).

### **1.3 Kommunikatiivsed meetodid ja rollid**

Info edastamiseks kuid ka tagasiside saamiseks on palju erinevaid kommunikatiivseid meetodeid ja vahendeid. Igaühel neist on oma tugevad ja nõrgad küljed. Eugene McKenna (2003) on nendeks meetoditeks nimetanud ja neid kirjeldanud järgmiselt:



### **1.3.1 Suuline ja kirjalik kommunikatsioon**

Otsene dialoog kahe inimese vahel või väikese grupi sees annab info edastajale võimaluse saada kohest tagasisidet ning vajadusel esitada ka selgitavaid küsimusi. Suulise infovahetuse puhul on reeglina tegemist kõige kiirema kommunikatsioonivormiga ning tema eeliseks on ka personaalne lähenemisviis. Jättes välja lindistamise, on otsekõne peamiseks miinuseks salvestamise võimaluse puudumine. Kirjaliku suhtlusviisi puhul on tegemist ühepoolse kommunikatsiooniga, milles teine pool reageerib reeglina teatud hilinemisega. Informatsiooni on sel viisil võimalik edastada suulise infovahetusega võrreldes enam, ent samas peetakse kirjalikku kommunikatsiooni impersonaalseks.

### **1.3.2 Mitteverbaalne kommunikatsioon**

Mitteverbaalne kommunikatsioon sisaldab endas kõiki suhtluse aspekte, mis ei ole seotud suulise või kirjaliku väljendusega. Info edastus toimub sellisel juhul kontakti loomisest kuni selle lõpetamiseni läbi keha liigutuste, empaatia, intonatsiooni ning näoilmete. Kehakeele kasutamine suulise kommunikatsiooni ajal annab öeldule sageli täpsema tähenduse, väljendades infoedastaja hirme, agressiivsust, häbelikkust vms. Näoilmed, füüsiline lähedus või kaugus jne täiendavad küll edastatavat informatsiooni, kuid teisest küljest võib kehakeel, millel puudub otsene seos räägituga, tekitada teises pooles segadust – näiteks käte asetamine taskutesse võib tuleneda külmast, mitte ükskõiksusest, istumisel nihelemine ebamugavast toolist jne.

### **1.3.3 Uus tehnoloogia**

Elektroonilise tehnoloogia areng on meile toonud elektronposti, faksi, mobiiltelefonid, tekstisõnumid, võimsad personaalarvutid ning kõigi nende integreerituse meie töös. Tänu sellele on paljud töötajad ühendatud kommunikatsioonivõrgustikku, mis lubab meil infot salvestada, taasesitada ning seda pika vahemaa tagant teistele edastada.

McKenna (2003) nägi tulevikus elektronpostil suurt tulevikku. Ta peab elektronposti paindlikuks viisiks arvutite ja telekommunikatsiooni abil suhtlemiseks. See võimaldab meil asukohast sõltumata üksteisega kommunikeerida ning kaasata kirjas kõiki vajalikke meeskonnaliikmeid, soodustades seeläbi koostööd. Samas ei ole elektronpost parim viis keerulisemate ja emotsionaalsemate probleemide

lahendamiseks ning lisaks tõstatab elektronposti kasutamine ka privaatsuse ja konfidentsiaalsuse küsimuse.

### **1.3.4 Kommunikatsioonivõrgustik**

Organisatsioonis sees on kommunikatsioonivõrgustik infovahetuse süsteem. Kuna autor eeldab, et intranet on KMA kommunikatsioonivõrgustiku üks olulisi tegureid ning uurimustöö eesmärk on selgitada intraneti rolli organisatsioonis, toob autor välja Pace & Faules (1983) poolt kirjeldatud hädavajalikud rollid ja funktsioonid, kes või mis on eelduseks kommunikatsioonivõrgustiku tõrgeteta toimimiseks:

- Väravahoidja – inimene, kelle positsioon organisatsioonis on sedavõrd strateegiline, et tema võimuses on kontrollida info liikumist kõigis suundades.
- Koordinaator – inimene, kes suudab mõjutada erinevaid osapooli omavahelisele suhtlusele, kontrollides samal ajal, et kogu vajalik info erinevatel tasemetel oleks kõigile osapooltele kättesaadav.
- Kosmopoliit – Organisatsiooni ja tema välist keskkonda ühendav inimene, kellel on väljaspool ettevõtet palju kontakte. Tegemist on väärtusliku infoallikaga, kes võib samas mängida ka olulist arvamusiidri rolli.
- Erak – töötab enamasti üksi ning teistega suhtleb vähe.
- Erakute tandem – suhtlevad peamiselt omavahel, kuid teiste osapooltega vähe.

## **1.4 Intranet**

Käesoleva uurimustöö teemast tulenevalt on oluline selgitada teoreetikute seisukohti intranetist võimalikult erineva nurga alt. Lisaks tema funktsioonidele tuleb mõista, milliseid lisavõimalusi siseveeb loob ning milles peitub intraneti lõplik kasutegur.

Tänu interneti arengule on võimalikuks saanud intraneti tekkimine. See sisaldab endas piiratud arvutitöökohtade võrgustikku organisatsioonis sees. Tema eesmärk on tõsta efektiivsust ja efektsust, võimaldades ettevõtte erinevate osade töötajatel üksteisega hõlpsalt informatsiooni vahetada (McCune 1996). Intraneti eelised teiste kommunikatsioonivahendite ees ei seisne mitte info senisest kiiremas vahetuses, vaid info uutmoodi esitamises. Selle tulemusena aitab intranet gruppides levitada uusi

ideid ning juhtumipõhiseid analüüse. See omakorda aga muudab ettevõtted senisest enam teadmistepõhiseks ning õppivateks organisatsioonideks (McKenna 2003).

Äripäeva Suhtekorralduse käsiraamatu järgi (2007) on sisevõrgu (intraneti) eesmärk pakkuda infot ettevõtte töötajatele. Ettevõttel on tavaliselt teavet, mida saab intraneti vahendusel töötajatele käepäraseks ja kasulikuks muuta. Näiteks töötajate kontaktid (osakond, telefoninumber, ametikoht), koolitusosakonna veebipõhine e-õpe (koolitusmaterjalid, koolitusprogrammid), dokumendihaldus, teenindus- ja müügiinfo, töökorralduslik teave jne (Äripäev 2007).

Telleen (1996) leidis oma uurimuses kolm kasutegurit, mida organisatsioonide juhid intraneti rakendamisel kõige enam nimetasid:

- informatsioon muutub kvaliteetsemaks;
- informatsioon muutub kättesaadavamaks;
- tänu kahele eelmisele punktile tehakse targemaid otsuseid.

Üha enam näevad organisatsioonid vajadust informatsiooni koordineerida. Intraneti puhul peetaksegi tema peamiseks kasuteguriks võimalust juhtida intranetis sisalduvat informatsiooni selle algallikate, mitte infotehnoloogia spetsialistide poolt, kelle jaoks informatsiooni sisu ja sellest arusaamine ei pruugi olla esmajärguline. Võimalus intranetis sisalduvat informatsiooni korduvalt lugeda, kaotab vajaduse info mitmekordseks edastamiseks (Telleen 1996).

Intranet võimaldab suurt hulka infot, nagu näiteks uudiseid, statistikat, plaane, telefoninumbreid ja vorme talletada ning samas neid kiirelt ka esitleda suurele hulgale inimestele (Mansel-Lewis 1997). Intraneti kontseptsiooni vaadeldes on täheldatud, et ta vähendab kolmedimensioonilise ruumi kahedimensiooniliseks representatsiooniks arvutiekraanil. Teisisõnu muudab intraneti kasutamine kättesaadavaks suure hulga reprodutseeritud sündmusi ja objekte kontsentreeritud vormis, mis teeb näiteks statistika, vormide, kontaktandmete jms kasutamise lihtsaks. Tänu sellele on infot võimalik haarata hetkega, kontrollides erinevaid fenomene ja võimaldades sekkuda aktiivselt asjade käiku (Edenius & Borgerson 2003).

## **2 UURIMISOBJEKT JA UURIMISKÜSIMUSED**

Bakalaureusetöö uurimisobjektiks on intraneti ehk siseveebi roll avaliku sektori organisatsioonis. Oma uurimuse teostamiseks on autor aluseks võtnud Siseministeriumi haldusalasse kuuluva Kodakondsus- ja Migratsiooniameti siseveebi, kõik teised organisatsioonis paralleelselt toimivad kommunikatsioonikanalid ning nende kasutajad ehk töötajad. Empiiriline uurimus hindab töötajate peamisi eesmärges organisatsiooni siseveebi kasutamisel ning tema funktsionaalsust võrreldes teiste organisatsioonis kasutatavate kommunikatsioonikanalitega.

### ***2.1 Kodakondsus- ja Migratsiooniamet***

KMA loodi 1993. aastal Kodakondsusameti ja Migratsiooniameti ühendamise käigus ning täidab seetõttu paljusid erinevaid funktsioone. Ameti põhikirja järgi on organisatsiooni põhiülesanneteks:

- 1) isikutuvastamise korraldamine;
- 2) Eesti kodakondsuse asjade korraldamine;
- 3) isikute ja tööjõu vaba liikumise asjade korraldamine;
- 4) isikut tõendavate dokumentide väljaandmine;
- 5) migratsiooniasjade korraldamine;
- 6) rahvusvahelise kaitse asjade korraldamine;
- 7) viisaasjade korraldamine;
- 8) migratsioonijärelevalve korraldamine ning haldussunni kohaldamine;
- 9) isikute tagasivõtmisega seotud asjade korraldamine.

KMA-s töötab üle 400 inimese üle Eesti ning lisaks peamajale on organisatsioon on jagatud neljaks regionaalseks osakonnaks Põhja-, Lõuna-, Ida- ja Lääne-Eestis.

#### **2.1.1 KMA intranet**

Vaatlusalune KMA siseveeb on organisatsioonis kasutusel olnud aastast 2000. Tegemist oli ameti oma töötajate poolt loodud ajutise keskkonnaga, mis pideva täiendamise tulemusena on aktiivne olnud kuni käesoleva aastani.

Kuna tegemist on pikale veninud ajutise lahendusega, puudub portaalil selge kontseptsioon ja struktuur. Veebis üleval olev informatsioon on sinna paigutatud kaootiliselt ning kohati kordub või pole enam aktuaalne. Samas täidab siseveeb autori hinnangul olulist rolli paljude igapäevases töös. Hoolimata veebikeskkonna puudustest pakub see siiski hulga tööd soodustavaid võimalusi, tänu millele võib keskkonda pidada ikkagi arvestatavaks töövahendiks (vt joonis 1).

### Joonis 1. KMA intranet

KMA siseveeb on üles ehitatud 14-le vasakmenüüs asetsevale põhipunktile. Enamasti jagunevad need veel omakorda alamlehekülgedeks ja linkideks. Lehe paremas ääres on välja toodud populaarsemate või populaarsust ootavate alamlehtede otselingid, millest on viimase kolme aasta jooksul saanud statsionaarsed viited. Lehe keskel üleval ääres asetsevad lingid, mis on seotud viimase aja uudiste või toimingutega. Nimetatud lingid vahetuvad vastavalt sellele, millised on uuemad ja olulisemad sündmused ning mille vastu on töötajatel huvi või mille vastu soovitakse

ametnikes huvi tekitada. Joonisel 1 on näha ka intraneti esileht, mille keskel asetseb pildiga uudis. Esilehe teksti muudetakse iga nädal, kuid sõltuvalt uudiste hulgast võib intervall muutuda.

Siseveebi populaarseim väli asub Joonisel 1 vasakus ülevas nurgas, kuhu on võimalik sisestada ametniku nimi. Otsingu tulemusena kuvatakse töötaja pilt, kontaktandmed ning peamaja töötajate puhul ka tööruumi number.

## **2.2 Uurimusest**

Kuigi töö pealkiri viitab intraneti rolli kirjeldusele avaliku sektori organisatsioonis, ei too autor käesolevas töös välja erinevusi erasektoriga võrreldes. Autor soovib konkreetselt määratleda, et antud uurimustöö puhul on tegemist avaliku sektori organisatsiooni töötajate ootuste, harjumuste ja seisukohtadega. Autor eeldab, et erisused avaliku ja erasektori vahel on võimalikud, kuid nimetatud erisuste uurimine on mahukas ja eeldab omaette uurimisküsimusi, nendest lähtuvat uurimust ning tulemuste analüüsi.

KMA-1 on 2009. aastal kavas uue siseveebi avalikuks tegemine, mistõttu on oluline mõista senise intraneti rolli ning kaardistada ootused uue siseveebi loomiseks. KMA-s töötab üle 400 inimese üle Eesti ning lisaks peamajale on organisatsioon jagatud neljaks regionaalseks osakonnaks Põhja-, Lõuna-, Ida- ja Lääne-Eestis. Valdav osa töötajatest kasutab oma igapäevases töös arvutit, mistõttu võib uurimustöö üheks oluliseks eelduseks pidada kõigi töötajate ligipääsu infotehnoloogilistele kommunikatsioonivahenditele. Hästi toimiv sisekommunikatsioon on sedavõrd suure ja laiali jaotatud organisatsiooni puhul hädavajalik. Seetõttu tuleb organisatsiooni edukaks toimimiseks mõista ja kasutada kõikide selles toimivate kommunikatsioonivahendite võimalusi. Antud uurimustöö eesmärk ongi anda ülevaade intraneti kui Kodakondsus- ja Migratsiooniameti ühe olulise kommunikatsioonikanali rollist ja temale pandud ootustest organisatsioonis.

Intraneti positsiooni määramiseks organisatsioonis on oluline mõista ka teiste paralleelselt toimivate kommunikatsioonikanalite võimalusi, kasutamise eesmärke

ning kasutatavuse osakaalu. Selleks on autor esitanud uurimustöö põhiküsimuse, mida toetavad neli abiküsimust:

### **2.3 Põhiküsimus**

Milline on intraneti positsioon võrreldes teiste kommunikatsioonikanalitega? (Kodakondsus- ja Migratsiooniameti näitel)

### **2.4 Abiküsimused**

1. Milliseid kommunikatsioonikanaleid KMA-s kasutatakse?
2. Milline on kommunikatsioonikanalite kvaliteet?
3. Milline on erinevate kommunikatsioonikanalite kasutatavuse osakaal organisatsioonis?
4. Kas ja mis põhjusel eelistada intranetti teistele kanalitele?

## **3 METOODIKA**

Uurimisküsimustele vastamiseks ja KMA intraneti positsiooni võrdlemiseks teiste organisatsioonis toimivate kanalitega viis autor 2008. aasta jaanuaris töötajate hulgas läbi intraneti küsitluse ning intervjueris seejärel kaheksat KMA ametnikku. Intervjuu küsimused toetasid osaliselt kvantitatiivsest uuringust saadud tulemusi.

### ***3.1 Kvantitatiivne uuring***

Töö autor viis KMA ametnike hulgas läbi struktureeritud küsitluse, mille eesmärgiks oli selgitada töötajate harjumusi senise siseveebi kasutamisel ning uurida kasutajate ootusi uuele siseveebile. Küsitlus koosnes 14-st, sh 5-st vabavastusega küsimusest. Uuring viidi läbi kolmes osas – küsitlusele eelnes pilootuuring väiksemas ringis ning eeluuring juhtkonna ja osakonnajuhatajate seas, mille järel edastati ankeet vastamiseks laiemale ringile.

Ankeetküsitluse abil uuris autor esiteks intraneti kasutatavuse osakaalu. Selleks palus autor hinnata ametnikel intraneti külalastavuse sagedust, siseveebi vajalikkust nende igapäevatoos ning nimetada esmaseid allikaid tööks vajaliku informatsiooni leidmisel. Teiseks mõõtis autor intraneti kasutamise eesmärke läbi selle, mis tüüpi informatsiooni kui sageli siseveebi kaudu otsitakse.

Seoses käesoleva uurimustöö teema ja KMA-s samaaegselt käimas olnud intraneti uuendamisega on ankeetküsitluses arvestatud samuti KMA jaoks vajaliku informatsiooni kogumisega.

Uuringu ankeet edastati kõigile KMA ametnikele e-posti teel ning salvestati lisaks siseveebi esilehele, kust töötajad selle soovikorral arvutisse said laadida. Vastata võis küsitlusele nii e-posti teel kui ka paberkandjal.

Kvantitatiivuuringu küsimustikuga on täpsemalt võimalik tutvuda töö lisas nr 1.



## **3.2 Intervjuud**

Töös esitatud uurimisküsimustele vastuste saamiseks viis autor läbi intervjuud 8 KMA ametnikuga. Organisatsiooni juhtimisstruktuuris on väga suur osatähtsus kesktaseme juhtidel, kes osalevad tihedalt igapäevases sisulises töös ning on samas oluliseks lüliks juhtkonna ja sisulist tööd teostavate spetsialistide vahel. Intervjueeritavate valikus on autor lähtunud soovist saada võimalikult täpne ülevaade kõiki organisatsiooni positsioone silmas pidades ning selleks viis autor läbi intervjuud:

- kolme osakonnajuhatajaga;
- kolme spetsialistiga;
- ühe klienditeenindajaga;
- ühe juhtkonnaliikmega.

Intervjuude eesmärgiks oli täpsustada KMA-s kasutatavaid kommunikatsioonikanaleid, nende võimalusi ning olulisust igapäevatoos. Selleks uuris autor kõikide kanalite lõikes nende kasutamise eesmäärke ja mugavust ning eeliseid teiste kanalite ees. Uurimusöö temast lähtuvalt oli põhirõhk pandud intervjuudes kommunikatsioonikanalite võrdlusele organisatsiooni siseveebiga.

Intervjuud toetasid osaliselt ka ankeetküsitlusest saadud tulemusi, otsides vastuseid küsimustele, mis olid kerkinud kvantitatiivse uuringu tulemusi analüüsisides. Intervjuude kavaga on täpsemalt võimalik tutvuda töö lisas nr 2.

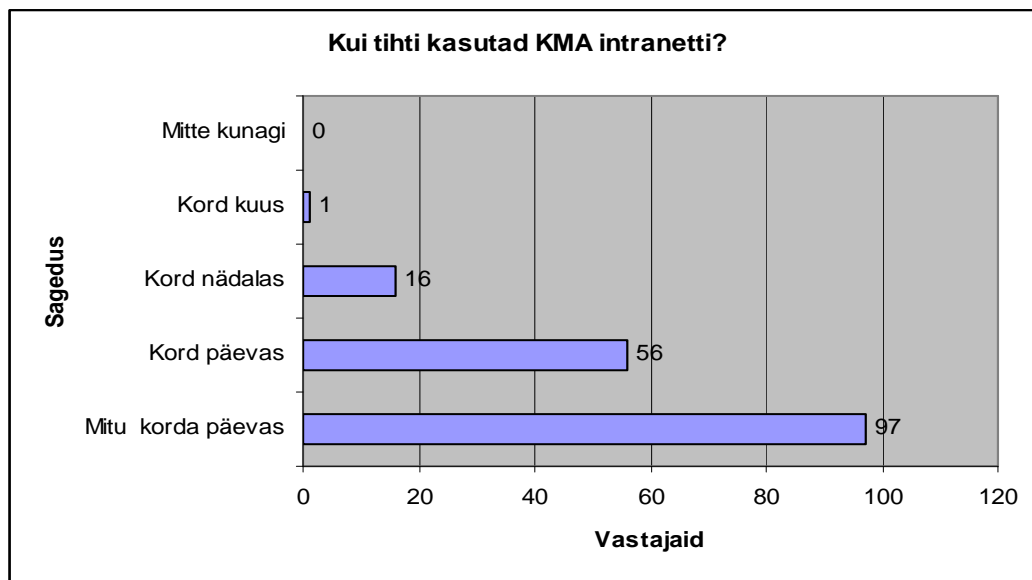
## 4 UURIMISTULEMUSED

### 4.1 Kvantitatiivuuringu tulemused

Uuringu läbiviimise hetkel töötas KMA umbes 430 inimest ning koos piloot- ja eeluuringuga vastas küsitlusele kokku 168 inimest (ligi 40% kõigist töötajatest).

#### 4.1.1 Intraneti kasutus

Küsitlusest selgus, et koguni 90% KMA-lastest kasutab organisatsiooni siseveebi vähemalt korra päevas. Täpsemalt 56-l juhul ehk 33% vastanutest siseneb intranetti korra päevas ning 97-l juhul ehk 57% vastanutest isegi mitu korda päevas (vt Joonis 2.). Korra nädalas või harvemini avab siseveebi 10% kasutajatest. 168 vastaja hulgast ei leidunud kedagi, kes intranetti mitte kunagi ei kasutaks.

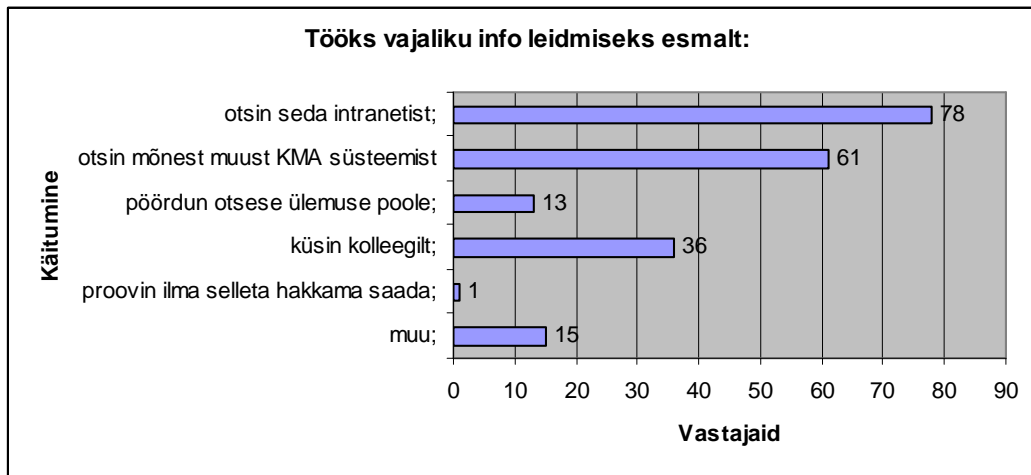


Joonis 2. Intraneti kasutustihedus

Siseveebi suurt kasutatavust võib põhjendada asjaolu, et valdav enamik KMA-lasi kasutab igapäevaseks tööks infotehnoloogilisi kanaleid. Koguni 70% ehk 153 küsitlusele vastanud inimest kasutab esmase infoallikana oma töös mõnda andmebaasi või infosüsteemi. Siinkohal tuleks märkida, et suurel osal KMA-lastest on igapäevasteks töövahenditeks andmebaasid. See tuleb välja ka läbi viidud küsitlusest, kus 61-l juhul ehk ligi 30% vastajatelt otsib igapäevaseks tööks vajalikku informatsiooni mõnest muust KMA infosüsteemist peale intraneti, mis tähendab

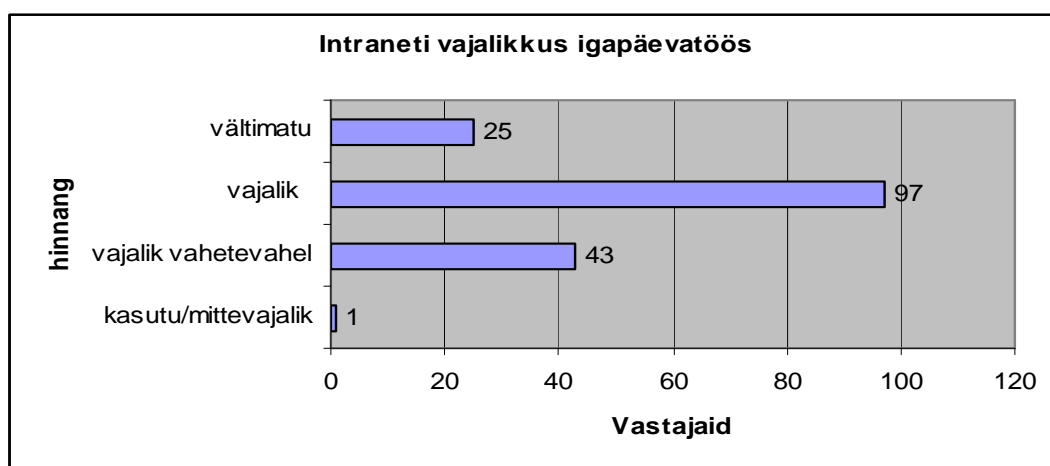
mõne andmebaasi kasutamist. Kõige populaarsem esmane allikas on KMA-s siiski intranet, mida nimetas esmase infoallikana üle 38% vastanutest (vt Joonis 3).

Iga neljas KMA-lane küsib esmajärjekorras infot kolleegilt (36 vastajat) või oma otseselt ülemuselt (13 vastajat). 15-l juhul vastanutest kasutatakse esmajärjekorras internetti, Riigiteatajat või kombineeritakse kõiki nimetatud kanaleid.



**Joonis 3. Esmased infoallikad**

Ligi kolm ametnikku neljast peab intranetti vajalikuks või koguni vältimatuks (vt joonis 4). Üle 58%-l juhtudest leitakse, et nende jaoks on organisatsiooni siseveeb igapäevaselt vajalik töövahend ning 15% vastanutest peab intranetti lausa vältimatuks töövahendiks. Samas ligi 26%-le vastanutest on veeb vajalik vaid vahetevahel. Ühel juhul avaldati ka arvamust, et intranet on tema igapäevatöös mitte vajalik.



**Joonis 4. Intraneti vajalikkus igapäevatoos**

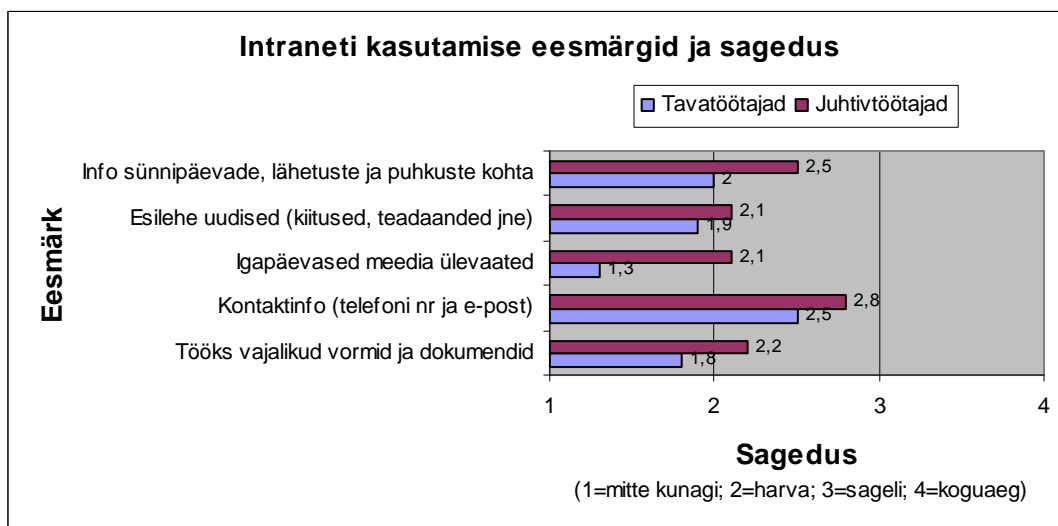
#### 4.1.2 Intraneti kasutamise eesmärgid

KMA siseveebi kasutamise eesmäärke mõõtis autor läbi selle, mis tüüpi informatsiooni kui sageli intranetist otsitakse. Selleks jagas autor intranetis sisalduva informatsiooni viieks suuremaks valdkonnaks (vt Tabel 1.) ning palus vastajatel märkida, kui tihti nad missugust informatsiooni intranetist otsivad.

Millist informatsiooni intranetist otsid?	Koguaeg	Sageli	Harva	Mitte kunagi
Tööks vajalikke vorme ja dokumente				
Kontaktinfot (telefoni nr ja e-post)				
Igapäevaseid meedia ülevaateid				
Esilehe uudiseid (kiitused, teadaanded jne)				
Infot sünnipäevade, lähetuste ja puhkuste kohta				
Muu (täpsusta):				
1.				
2.				
3.				

**Tabel 1. Intranetis sisalduva info tüübi ja selle otsimise sageduse küsimustik**

Vältimaks võimalikku konflikti autori poolt ette antud ja vastaja poolt otsitava info tüüpide nimetuse erinevuses, oli vastajatel võimalik sisestada ka endapoolne info liigi nimetus. Oluline on märkida, et kõik vastajate poolt lisatud info tüübid liigitusid aga tabelis etteantud variantide alla, mistõttu pole neid eraldi Joonisel 5 välja toodud.



**Joonis 5. Intraneti kasutamise eesmärgid ja sagedus**

Kui juhtiv- ja tavatöötajate käitumine uuringu kõikides teistes osades sarnanesid, siis ainsana võis erinevused välja tuua intraneti kasutamise eesmärkides. Seetõttu on Joonisel 5 välja toodud otsitava informatsiooni liigid ja nende otsimissagedused nii juhtiv- kui ka tavatöötajate lõikes.

Tähelepanu väärrib asjaolu, et kõikide intranetis sisalduvate informatsiooni liikide puhul pööravad neile suuremat tähelepanu just organisatsiooni juhtivtöötajad. Näiteks igapäevaseid meedia ülevaateid otsib intranetist juhtivtöötaja ligi kaks korda sagedamini, kui tavatöötaja. Meediakajastuste kokkuvõtted on aga siseveebis üldiselt kõige väiksema populaarsusega. Kui juhtivtöötajad loevad ülevaateid harva, siis tavatöötajad ei tee seda peaaegu mitte kunagi.

Juhtide suurem huvi tuleb välja ka töötajate sünnipäevade, lähetuste ja puhkuste kategoorias. Kui tavatöötajad otsivad siseveebi kaudu selles valdkonnas informatsiooni harva, siis kõrgemad ametnikud teevad seda neljandiku võrra sagedamini. Kõige populaarsem otsing KMA siseveebis on mõlema sihtgrupi puhul aga kahtlemata kontaktid. Sellel eesmärgil sisenevad juhtivtöötajad intranetti üpris sageli ning tavatöötajad teevad seda vaid veidi harvem.

Kuigi intranetti sisenedes avaneb esimese asjana esilehe uudis, sisenetakse selle lugemise eesmärgil siseveebi harva nii juhtiv- kui ka tavatöötajate poolt.

## **4.2 Kvalitatiivuuringu tulemused**

Toetamaks kvantitatiivuuringust saadud üldisi tulemusi ning selgitamaks täpsemalt kommunikatsioonikanalite kasutatavuse osakaalu ja eesmärke, viis autor läbi 8 intervjuud. Võimalikult usaldusväärse hinnangu saamiseks toimusid intervjuud organisatsiooni kõikide tasemete esindajatega. Täpsemalt on valimiga võimalik tutvuda uurimustöö peatükis nr 3.

Kvalitatiivses uuringus on välja toodud olulisemad tsitaadid ning tulemused esitatud kirjeldava analüüsina kanalite kaupa. Intervjuude küsitluskava ja transkriptsioonid on toodud käesoleva töö lisades nr 2 ja 3.

### **4.2.1 Kommunikatsioonikanalid**

Kvalitatiivse uuringu käigus tõid intervjuueeritavad välja mitmeid erinevaid kanaleid, mida teatakse KMA-s kasutatavat ning mida intervjuueeritavad ka ise rohkemal või vähemal määral kasutasid. Peamiselt jäi kõlama kuus kommunikatsioonikanalit, mille abil informatsiooni edastatakse, otsitakse või säilitatakse: e-mail, telefon, intranet, vahetu otsekontakt, koosolekud/nõupidamised ning WebDesktop. Üks intervjuueeritav nimetas kommunikatsioonikanalina ka organisatsiooniülest x-ketast.

Kõikidel kanalitel nähti ja nimetati nii poolt- kui ka vastuargumente ning kirjeldati nende kasutamise sagedusi ja eesmärke. Intervjuueeritavate vastustest jäid kõlama kolm peamist märksõna, mille puhul informatsiooni edastatakse, otsitakse või säilitatakse:

- ametlik asjaajamine;
- taustainfo otsimine;
- n-ö pehmem pool ehk tööd otseselt mitte puudutava info otsimine.

Peamiselt hindasid intervjuueeritavad kommunikatsioonikanalite puhul info edastuse ja saamise kiirust, mahtu, interaktiivsust ning korrastatust.

## **E-mail**

Intervjuudest selgus, et KMA-s kasutatakse kommunikatsioonikanalitest kõige sagedamini e-maili.

*„KMA kasutab hästi palju, HÄSTI palju meilivahetust, sisemeilide hulk on tõesti väga suur.” (1, juhtkonna liige)*

*„E-mail on kindlasti üks selline, mida vist kõige rohkem kasutatakse.”  
(7, keskastmejuht)*

Seda kanalit kasutavad intervjuueeritavad laialdaselt eelkõige tema funktsionaalsuse pärast. E-maili abil saab edastada nii lühikest ja üldist kui ka pikemat ja detailsemat informatsiooni. Samuti kasutatakse e-maili igapäevaseks suhtlemiseks nii oma organisatsiooni liikmete kui ka ametiväliste isikutega.

Meili teel suhtlemise ühe positiivse aspektina toodi välja võimalus infot eelnevalt korralikult läbi mõelda ja seda vastavalt sõnastada.

*„E-mailiga on hea mahukaid meile saata. E-mailiga on ka see hea asi, et saab mitu korda läbi mõelda, mida öelda või küsida tahad, et midagi sassi ei läheks.” (3, peaspetsialist)*

Kuigi e-posti kasutamise eesmärgidena toodi välja mitmeid erinevaid põhjuseid, on organisatsioonisisese e-maili teel suhtlemise üks peamisi eesmärke kolleegidele tööülesannete edastamine.

*„...kui tuleb ikka mõni ülesanne, siis tuleb ikka rohkem meili teel...”  
(6, keskastmejuht)*

Lisaks info edastamisele tõid intervjuueeritavad meilivahetuse puhul välja veel edastatud või saadud informatsiooni talletamise võimaluse.

*„E-mail annab aga hea võimaluse info elektrooniliseks säilitamiseks. Teinekord on hea tagantjärele midagi üle lugeda.” (7, keskastmejuht)*

Tänu talletamise võimalusele on meili teel suhtlemine teatud tööprotsesside puhul lausa hädavajalik, võimaldades jätta maha jälje avaldatud arvamuse või seisukoha kohta.

*„meilitsi liiguvad rohkem sellised asjad millede puhul on vaja kas arvamust avaldada või seisukohta anda või selline informatsioon, millest peab niiöelda märk maha jääma.” (1, juhtkonna liige)*

E-maili suurel populaarsusel on aga ka oma negatiivne külg. Osa intervjueeritavate hinnangul ei ole võimalik suurte meilihulkade all alati eristada olulist vähemolulisest. Meile tuleb rohkem, kui nendele vastata jõuab ning seetõttu võivad märkamatuks jääda just kõige kiireloomulisemad teated. Samuti koguneb meiliboksi hulk erineva tähtsusega kirju, mida ei saa niiöelda talletamise vajadusest kustutada. Selle tagajärjeks on aga küllastunud postkastid, kus puudub kindel süsteem.

*„...ja meilindus on meil niigi kohutavalt risustatud, triljon miljon meili on igal inimesel päevas ja loeb neid meile üle kolme ja avastab siis õudusega, et midagi on jäänud jälle kuskile.” (1, juhtkonna liige)*  
*„...meiliboksis ei ole nagu mingit süsteemi.” (8, keskastmejuht)*

## **Telefon**

Kõige kiiremaks kommunikatsioonikanaliks peavad intervjueeritavad telefoni. Kiiruse all mõtlesid vastajad nii kontakti loomise kui ka informatsiooni täpsustamise võimalust.

*„Telefon, kuna see on kõige kiirem viis kontakti saamiseks. /.../ Telefoniga saab kindlasti kõige kiiremini suhelda ja lisaks juurde seletada, kui midagi jääb arusaamatuks.” (3, peaspetsialist)*

Samas telefoni kiirusest hoolimata töö ülesandeid telefoni teel ei edastata, vaid võetakse kasutusele alles vajadusest informatsiooni täpsustada. Telefoni abil on võimalik luua vahetu kontakt ka pikema vahemaa tagant.



*„Telefoni teel on siukseid ülesandeid tegelikult päris vähe, et telefoni kasutatakse reeglina rohkem nagu täpsustamiseks või niimoodi...et kui tuleb ikka mõni ülesanne, siis tuleb ikka rohkem meili teel ja kui midagi on, siis täpsustatakse rohkem telefoni teel.” (6, keskastmejuht)*

*„...alluvatega suheldes, ehk siis keskastme juhtidega, kuna suur hulk neist ei asu mitte siin, selles majas kus mina asun, siis regioonijuhtidega ja teeninduskeskuse juhiga tegelikult suhtlen ma valdavalt meilitsi ja telefonis.” (1, juhtkonna liige)*

Tehnoloogilistest kommunikatsioonikanalitest nimetati telefoni ja e-maili puhul ka interaktsiooni tekkimise võimalust. Osapooled saavad asuda vestlusesse, vahetada aktiivselt informatsiooni ning esitada seejuures täpsustavaid kommentaare või küsimusi.

*„...see ei ole nagu telefoni või e-maili saatmine, kus sul tekib interaktsioon või midagi sellist.” (2, peaspetsialist)*

### **WebDesktop**

WebDesktop on KMA dokumendihaldussüsteem, kuhu on sisestatud ja registreeritud kõikvõimalikud ametlikud KMA-d puudutavad dokumendid, määrused, kirjad jne. Lisaks süsteemi halduritele puudutab WebDesktop ülejäänuid KMA töötajaid seoses vajadusega võtta vastu, suunata edasi või saata organisatsioonist välja ametlikke kirju ja teateid. Samuti on dokumendihaldussüsteemi kaudu võimalik otsida ja kasutada sinna sisestatud dokumente ja vorme. Süsteemi iseloomust tulenevalt kasutavad intervjuueeritavad WebDesktopi ainult väga asistel eesmärkidel.

*„WD-s ma käin alati hästi asiselt, sellepärast, et WD käin ma kooskõlastamas kirju jne, et see on selline dokumentidega seotud protseduurid,” (1, juhtkonna liige)*

*„WD kasutan niipalju, kui kirju vaja välja saata... atesteerimisküsimustest ja ministeeriumile..ja kui sealt tuleva mingid kirjad või korraldused.” (8, keskastme juht)*

Intervjuudest jäi kõlama, et WebDesktopi puhul on enamuse jaoks tegemist keerulise süsteemiga, millega töötamiseks tuleb sellega esmalt harjuda.

*„WebDesktop on dokumendihaldussüsteem ja sellega on seotud nagu võibolla sellised kaks piirangut – üks on see, et WD on oluliselt keerulisem. /.../ Teine pool on ilmselt psühholoogiline. See sõltub ilmselt inimese suhtest bürokraatiasse. /.../ ja dokumendihaldussüsteem on minu jaoks bürokraatia kõrgem pilotaaž.” (1, juhtkonna liige)*

WebDesktopi keskkond on paljudele võõras, kuna igapäevatööks kõige vajalikumad vormid on enamuse jaoks kättesaadavad organisatsiooni siseveebist. WebDesktopi ülesehitus on paljude jaoks võõras ja arusaamatu ning seetõttu dokumendihaldussüsteemi ei kasutata.

*„WebDesktopil puudub minu meelest igasugune loogiline ülesehitus ja sealse otsinguga pole võimalik midagi leida.” (3, peaspetsialist)*

*„asi selles, et oled harjunud intranetti kaudu otsima neid vorme ja seetõttu ei ole olnud webdesktopi kaudu olnud vajadust neid otsida.” (5, peaspetsialist)*

Süsteemi kasutamise teeb keeruliseks ka ajaolu, et näiteks vajaliku vormi leidmiseks peab väga täpselt teadma, mis nimelist määrust või mis kuupäevaga dokumenti sealt otsid.

*„WD otsingusüsteem on keeruline kui sa ei tea, mida sa täpselt otsid.” (2, peaspetsialist)*

Süsteemi keerukusest hoolimata hinnatakse WebDesktoppi nende töötajate hulgas, kes seda harjunud igapäevaselt kasutama. Dokumendihaldussüsteemis on üleval kõik dokumendid, sh ka näiteks kehtetuks muutunud õigusaktid.

*„WebDesktopis on ikkagi rohkem asju üleval, et seal leiad ka näiteks kehtetuks muutunud aktid ülesse. Näiteks õigusaktide otsimiseks kasutangi WebDesktoppi rohkem,” (6, keskastmejuht)*

*„Mina isiklikult kasutan vormide ja dokumentide otsimiseks üksnes Webdesktopi, aga arvan, et eks see on peamiselt harjumuse asi.” (7, keskastmejuht)*

Dokumendihaldussüsteemi kasutamiseks tuleb varuda aega, kuna intervjueeritavate hinnangul ei toimi süsteem tõrgeteta.

*„WebDesktopis peab kaks korda enne pin-koodi sisestama, kui sisse saad. /.../ WebDesktop võtab aega, seal ühe ja teise asja peale minemisega ja sellega. See infosüsteem seal jumpsib, vahest viskab sind välja.” (4, klienditeenindaja)*

### **Koosolekud, nõupidamised**

Regulaarsed koosolekud ja nõupidamised on KMA-s igapäevane kommunikeerimise viis. Intervjueeritavate andmeil toimuvad KMA-s n-ö kogumaja koosolekud, osakonnajuhatajate koosolekud juhtkonnaliikmetega, projektijuhtide koosolekud ning samuti regulaarsed koosolekud osakondades sees.

*„On olemas regulaarsed nii-öelda kogumaja koosolekud, on olemas osakondades regulaarsed koosolekud ja on osakondade juhtidel regulaarsed koosolekud juhtkonnaliikmetega. Ja siis on veel regulaarsed projektikoosolekud.” (1, juhtkonna liige)*

*„Meil on sellised hommikused 15 minutilised koosolekud, mitte päris igal hommikul aga nädalas korra vähemalt.” (4, klienditeenindaja)*

Intervjueeritavad hindavad koosolekuid eelkõige seetõttu, et ülesvõetud teemadel saab kõik asjad detailideni läbi rääkida ning jõuda koos ka mingisuguste lahendusteni.

*„...koosolekud ja need on sellesmõttes head, et kui teema ülesse võtta, siis saab asjad detailideni läbi rääkida.” (3, peaspetsialist)*

*„...kui sa oled koosolekul, siis arutad ja jõuad koos mingisugustele lahendustele.” (8, keskastmejuht)*

Koosolekute ainsa miinusena tõi üks intervjuueeritavatest välja, et koosolekutel räägitut ei ole võimalik hiljem üle kontrollida ning seetõttu võib osa informatsioonist kaduma minna.

*„...koosolekutel räägitu võib mõnikord kaduma minna.” (5, peaspetsialist)*

### **Omavaheline otsekontakt**

Intervjuudest võib järeldada, et tööalane kommunikatsioon KMA-s ei toimu ainult mööda korrastatud jäika ahelat või kanalit pidi, vaid seda tehakse absoluutselt igal pool. Suur osa kommunikatsioonist toimub organisatsioonis läbi vahetu kontakti ning tööülesanded võivad oodata sind isegi liftiga sõites.

*„Töösaju aetakse absoluutselt igalpool, kasvõi liftis kokku saades kõigepealt küsid: „Kuidas läheb?“, seejärel „kuuled ma tahtsin sulle öelda, et nüüd on sellega nii..“. Nii et selles mõttes tööülesanded või mõtted, ideed ei liigu ainult mööda korrastatud jäikahelatpidi, vaid tegelikult liiguvad koguaeg.” (1, juhtkonna liige)*

Vahetut kontakti kasutatakse eelkõige inimeste vahel, kes töötavad samas majas või veel enam samal korrusel. Ükski uks oma maja töötajatele intervjuudest järeldades suletud ei ole.

*Ja lisaks on loomulikult vahetud kontaktid, et selles mõttes kõik kabineti ukсед on avatud, kuni peadirektorini välja. Selles mõttes, et kui lähed ja koputad, ning küsid: „Kas võib korraks ..“, siis tegelikult need otsekontaktid on ka päris töökad.” (1, juhtkonna liige)*

Vahetut kontakti peeti kohati ka kõige kiiremaks kommunikatsioonivormiks. Samuti on otsekontakt lihtsaim viis saada võimalikult täpset informatsiooni.

*„Vahetult inimestega suheldes on alati kõige lihtsam infot saada, see viib miinimumini võimaluse millestki valesti aru saada ning kohe on võimalik üle küsida segaseks jäänud asjad. Samuti on vahetu suuline vestlus kindlasti ka*

*kõige kiirem viis info saamiseks, seetõttu eelistan alati esmalt seda.” (7, keskastmejuht)*

Lisaks tööalasele suhtlusele tõi üks intervjuueeritavatest välja veel inimeste omavahelise suhtluse positiivse külje organisatsioonikultuurilisest seisukohast. Omavaheline otsekontakt on vajalik näiteks kollektiivi sees ühtsuse hoidmiseks.

*„Inimeste omavaheline suhtlus on vajalik kollektiivi omavahelise ühtsuse jaoks. See hoiab kollektiivi ühtsena.” (4, klienditeenindaja)*

### **X-ketas**

Ühel juhul toodi intervjuudes kommunikatsioonikanalina välja organisatsioonis kasutusel olev x-ketas. Oma toimimispõhimõttelt on tegemist sarnase kataloogi süsteemiga, kuhu oleme harjunud kõiki oma faile arvutis salvestama. X-ketta eripära on see, et sellele kataloogile pääsevad ligi kõik KMA töötajad.

X-kettale on koondunud KMA igapäevaseks tööks vajalikud dokumendid nii osakondade kui ka näiteks organisatsioonis teostatavate projektide kaupa.

X-ketta puhul nähti ainsana võimalikku reaalselt alternatiivi ameti siseveebile. Mõlemale pääseb ligi terve organisatsioon ning mõlemas keskkonnas on üleval ka igapäevaseks tööks vajalikud dokumendid.

*„KMA-l tegelikult on teatud selline alternatiivlahendus X-ketas.” (1, juhtkonna liige)*

Selle alternatiivi kõige suuremaks miinuseks on aga korrapära puudumine. X-kettale saavad oma äranägemise järgi foldereid luua ja faile salvestada kõik ning igapäev võib olla oma n-ö failide nimetamise viis.

*„...informatsiooni korrastatus on hästi oluline /.../Näiteks X-ketta puhul tekib see, et igal ühel on õigus sinna kuskile omal midagi foldereid ja asju teha. Seal on niiöelda risustus ja teiseks ka see, et igapäev kasutab oma nii-öelda mingit faili nimetamise viisi.” (1, juhtkonna liige)*

## **Intranet**

KMA intraneti näol on tegemist keskkonnaga, mis pakub ameti töötajatele informatsiooni organisatsiooni, tema liikmete, nende kontaktandmete, igapäevase töö ja ameti n-ö pehmema organisatsioonikultuurilise poole kohta. Intraneti peamiseks funktsiooniks on aidata kaasa igapäevaste tööde tegemisele, pakkudes informatsiooni võimalikult lihtsal ja kiirel viisil.

Intervjuudest eristus selgelt, et kõige kasutatavam funktsioon intranetis on kontaktandmete otsing, mille külastus eelneb pea igale telefonikõnele. Selle funktsiooni tõttu peetakse intranetti ka asendamatuks.

*„Intraneti kasutan ma tõenäoliselt kõige sagedamini kontaktide leidmiseks.”  
(1, juhtkonna liige)*

*„Miks ta on nagu asendamatu, on see, et ta on nagu kontaktihoidja.” (2,  
peaspetsialist)*

*„Telefoni kõrvale käib kohe intranet.” (4, klienditeenindaja)*

Lisaks kontaktide otsimisele võimaldab KMA kõnealune intranet saada samaaegselt informatsiooni teise poole puhkusel viibimisest.

*„Intranetist, mis ma kasutan ise sealt /.../ seda ka, et veenduda, kas inimene ei ole mitte puhkusel, et teda puhkuse ajal mitte tüütada.” (6, keskastmejuht)*

Lisaks tööülesannete täitmisele aitab intranet organisatsioonis kaasa ka positiivse õhkkonna tekkimisele läbi tööväliste sündmuste või ürituste kohta käiva info koondamise. Samuti on KMA-s kombeks panna intraneti esilehele ülesse ametisse saabunud kiitused koos päikese pildiga.

*„...sünnipäevasad olen küll vaadanud ning ürituse puhul on ka seal kõik vajalik info ülesse pandud.” (5, peaspetsialist)*

*„...seal on pildid ülesse pandud mingite ürituste kohta ja kui keegi saab näiteks mingi kiituse kuskil KMA-s, siis see on ka väga hea, et saab kohe näha sealt. Tuju teeb ka rõõmsaks kohe, kui teed intraneti lahti ja et päike paistab ja kiideti jälle kedagi.” (6, keskastmejuht)*

Ameti siseveebis on üleval kogu organisatsiooni puudutav üldinfo, mida ametnikul oma töös vaja võib minna.

*„...teine pool, mida ma ka üsna intensiivselt kasutan, on intranetis see niiöelda informatsioon ja organisatsiooni puudutav info. Kuna seal on olemas kõik õigusaktid, määrused, erinevate osakondade põhimäärused, ameti põhimäärus ja muu nii-öelda ametitegevust reguleeriv informatsioon.”*  
(1, juhtkonna liige)

Igapäevase töö teeb lihtsamaks intranetis üleval olevad kõik olulisemad KMA dokumendid ja vormid.

*„Kui sa oled intranetiga harjunud...tähendab tihti kasutatavad vormid, näiteks puhkuse ja korralduse vorm või misiganes...lähetuse vorm, sul on neid lihtsam leida üles intranetist, kus nad on üleval umbes kahe kliki kaugusel.”*  
(2, peaspetsialist)

*„...intranetis on ülesse pandud kõik põhivormid ja ma arvan, et paljud leiavad need intranetist palju lihtsamalt üles.”* (3, peaspetsialist)

Intranetti on lihtne siseneda ning mugav kasutada, kuna informatsioon on näiteks WebDesktopiga võrreldes esitatud korrastatud kujul.

*„Mulle meeldib isiklikult intranet rohkem. Ta on lihtsam ja mugavam ning isegi avada on seda lihtsam. Tal on vähemalt struktuuripuu olemas, samas WebDesktopil puudub see vist üldse.”* (3, peaspetsialist)

*„...informatsiooni korrastatus on hästi oluline. Ja intranet võimaldab informatsiooni esitada mingisuguses struktureeritud korrastatud kujul.”* (1, juhtkonna liige)

Intraneti kaudu on töötajatel võimalik teatada kolleegi haigestumisest. Kui KMA töötaja on otsustanud liituda pensioni teise sambaga või vahetanud pensionifondi, saab intraneti kaudu rahandusosakonnale teatada ja edastada kõik vajalikud andmed.

*„Samuti teeb intranet lihtsamaks näiteks haigustest teatamised, siis seal kogumispensioniga liitumised II sambaga.” (6, keskastmejuht)*



## 5 JÄRELDUSED

Bakalaureusetöö teoreetilise ja empiirilise osa põhjal saab teha järgmised järeldused. Järeldused ja diskussioon on esitatud uurimisküsimuste kaupa, alustades abiküsimustest ning lõpetades põhiküsimusega. Küsimused on kokkuvõtlikult välja toodud käesoleva töö 2. peatükis.

### **Milliseid kommunikatsioonikanaleid KMA-s kasutatakse?**

Teooria peatükis tõi autor välja, et organisatsioonisuhtlemine on sidus tegevus, mille abil ühendatakse kõik organisatsiooni koostisosad ühtselt talitavaks tervikuks. Selleks, et võrrelda intraneti rolli teiste KMA-s kasutatavate kommunikatsioonikanalitega, tuleb esmalt selgitada, milliseid kommunikatsioonikanaleid KMA-s üldse kasutatakse. Nagu autor bakalaureusetöö teooriapeatükis refereeris, toimub suhtlemine pidevalt ja kõikjal ning on organisatsiooni üks mahukamaid tegevusi, mistõttu kasutavad organisatsiooni liikmed suhtlemiseks mitmesuguseid kommunikatiivseid viise. Informatsiooni spetsiifikast, mahust ja kommunikatsiooni eesmärgist sõltuvalt on infot võimalik edastada erinevaid kanaleid kasutades.

Uuringu põhjal võib välja tuua kuus peamist kanalit, mida KMA töötajad informatsiooni edastamiseks, otsimiseks ja säilitamiseks kasutavad:

- e-mail;
- telefon;
- vahetu otsekontakt;
- koosolekud ja nõupidamised;
- dokumendihaldussüsteem WebDesktop;
- intranet.

Olles ise kolm aastat olnud organisatsiooni liige, väidab autor kogemusele toetudes, et nimetatud kanalitele võib seitsmendana lisada x-ketta. Viimase tõi intervjuus välja ka juhtkonna liige, kelle hinnangul on tegemist ainsa võimaliku alternatiiviga organisatsiooni siseveebile.

### **Milline on kommunikatsioonikanalite kvaliteet?**

Autor tõi töö teoreetilises osas välja, et elektroonilise tehnoloogia areng on meile toonud elektronposti ja telefoni ning läbi võimsate personaalarvutite olemasolule mitmesuguste elektrooniliste andmebaaside kasutamise võimaluse.

McKenna (2003) peab **elektronposti** paindlikuks viisiks arvutite ja telekommunikatsiooni abil suhtlemiseks. Intervjueritavad leidsid, et e-maili abil saab edastada nii lühikest ja üldist kui ka pikemat ja detailsemat informatsiooni ning seda osapoolte vahelisest vahemaast olenemata. Võimalust asukohast sõltumata üksteisega kommunikeerida, peab e-maili kasutamisel oluliseks ka McKenna (2003).

Lisaks organisatsioonivälisele suhtlemisele kasutatakse e-maili ka organisatsioonis sees kommunikeerimiseks. Kõige tavapärasem e-posti kasutuseesmärk ametnike vahel on tööülesannete saatmine. Intervjuudest selgus, et teatud informatsiooni edastamisel on oluline maha jätta jälg, mis võib olla ka peamiseks põhjuseks, miks tööülesandeid edastatakse just e-posti teel. Viimast toetavad lisaks veel seisukohad, et meili kasutades saab info eelnevalt läbi mõelda ning vastavalt sellele täpselt sõnastada. See omakorda tagab suurema tõenäosuse, et tööülesandest saadakse õigesti aru ning vajadusel on postkasti saabunud kirja võimalik korduvalt üle lugeda.

E-mail on intervjueritavate hinnangul kõige populaarsem kommunikatsioonikanal KMA-s, kuid tema suur kasutatavus toob välja ka elektronkirja suurima puuduse, milleks on vastajate sõnul e-kirjade suurest hulgast tulenev postkasti üleküllastus. Lõputu e-kirjade hulk võib viia süsteemituseni postkastis, mistõttu on osa informatsiooni leidmine varasematest meilidest raskendatud. Vältimatu pole ka asjaolu, et suure sissetuleva meilihulga all võivad märkamata jääda kõige olulisemad ja kiireloomulisemad kirjad.

Kuna e-maili teel suhtlemine on impersonaalne, ei sobi elektronkiri keerulisemate ja emotsionaalsemate probleemide lahendamiseks. Selles osas tuleb aga tehnoloogiliste vahendite hulgast appi **telefon**. Ehkki otsene kontakt telefoni teel suheldes puudub, on ta tehnoloogilistest kanalitest ainuke, mis annab võimaluse interaktsiooni tekkeks. Tänu sellele saab märkimisväärse kiirusega kontakti luua ja vahetult informatsiooni vahetada ka pikema vahemaa tagant.

Telefoni abil tööülesandeid tavaliselt ei edastata, küll aga kasutatakse seda meili teel saabunud info täpsustamiseks. Jättes kõrvale lindistamise ja kogu telefonivestluse üleskirjutamise, ei ole erinevalt meilist telefoni teel saadud informatsiooni võimalik talletada.

Kuigi lisaks selgitustele võib telefoni teel saadavat informatsiooni tõlgendada ka torust kõlava hääletooni abil, ei ole telefon võrdne otsese vahetu suhtlusega. Puudu jäävad kehakeel ja näoilmed, mis McKenna kinnitusel annavad öeldule sageli täpsema tähenduse.

Intervjueeritavad peavad kõige täpsema informatsiooni vahetamise võimaluseks eelkõige vahetuid kontakte, koosolekuid ja nõupidamisi. **Vahetut kontakti** kasutavad peamiselt samas majas töötavad inimesed. Seda peetakse kõige kiiremaks kommunikeerimise võimaluseks, mis intervjueeritavate hinnangul on samas ka kõige lihtsam viis informatsiooni täpsustamiseks.

Vahetu kontakti näol on osaliselt tegemist mitteformaalse kommunikatsiooniga. Intervjuudest võib järeldada, et tööalane suhtlus ei toimu KMA-s ainult mööda korrastatud jäika ahelat ja kanaleid pidi, vaid seda tehakse absoluutselt igal pool. Kuigi tööülesannete edastamiseks kasutatakse KMA-s väga palju elektronposti, võib intervjuude põhjal järeldada, et kohtumised liftis, koridorides või mujal majapeal liikudes võivad kujuneda samamoodi tõisteks mõtete ja ülesannete jagamise talguteks. Ehkki sellisel viisil saab kiirelt ja detailselt vahetada väga palju informatsiooni, tuleb nende vestluste juures arvestada talletamise ning jälje jätmise võimaluse puudumist.

Tehnoloogilistest kommunikatsioonikanalitest peavad intervjueeritavad telefoni ja e-maili küll interaktiivseteks, kuid nagu autor teooriapeatükis täheldas, on vahetu kontakti eeliseks nende ees personaalne lähenemisviis. Sellel on aga oma roll täita kollektiivi ühtsustunde loomisel ja hoidmisel, mis omakorda mõjutab töökeskkonna arengut. Pace ja Faulesi (1994) hinnangul on organisatsiooni liikmed sõltuvuses keskkonnast ning ellujäämine selles sõltub võimekusest keskkonda tajuda ning

vastavalt sellele kohaneda. Seega on vahetul suhtlusel väga suur roll näiteks uute organisatsiooniliikmete püsima jäämisel.

Ametlikumat laadi vahetud kontaktid ehk **koosolekud ja nõupidamised** on KMA-s igapäevane kommunikeerimise viis, kus kohtutakse nii osakonna- kui projektimeeskonna siseselt ning erineval tasemel juhtivtöötajate ringis.

Sarnaselt McKenna (2003) uuringutele hindavad ka KMA töötajad koosolekute puhul võimalust täpsustavaid küsimusi esitada ning üles võetud teemadel asjad lõpuni läbi rääkida. Mitmete teiste kanalite puhul töid nende tugevusena intervjuueeritavad välja kiiruse. Hoolimata koosolekute laskumisest detailideni, ei mainitud aga kordagi, et need veniksid pikale või kulutaksid üleliigselt aega. See tekitas autoris küsimuse, kas koosolekud on KMA-s äärmiselt konstruktiivsed või on detailsustes lävimine üks võimalus kollektiivse ühtsustunde loomisel ja hoidmisel.

Igapäevaseid koosolekuid KMA-s ei protokollita ning seetõttu pole vestlusi tagantjärele võimalik üle kontrollida. Samuti on autor teooriapeatükis otsekõne peamise miinusena välja toonud talletamise võimaluse puudumise, kui lindistamist arvesse mitte võtta.

### **Andmebaasid**

Autori kvantitatiivsest ja kvalitatiivsest uuringust lähtudes on KMA töötajate igapäevatöös elektrooniliste andmebaasidena kasutusel intranet ja **WebDesktop**. Viimane on KMA-s kasutusel dokumendihaldussüsteemina, kuhu on sisestatud ja registreeritud kõik ametlikud KMA-d puudutavad dokumendid, määrused, aktid, kirjad jne. Lisaks süsteemi halduritele puudutab WebDesktop ülejäänuid KMA töötajaid seoses vajadusega võtta vastu, suunata edasi või saata organisatsioonist välja ametlikke teateid ja kirju. Samuti on dokumendihaldussüsteemi kaudu võimalik otsida ja kasutada sinna sisestatud dokumente ja vorme. WebDesktop on intervjuueeritavate hinnangul väga asine keskkond, mida tõestab ka see, et süsteemis puudub organisatsiooni puudutav niiöelda pehmem pool, kuid samuti ei leia sealt teiste töötajate kontaktandmeid.

WebDesktopi spetsiifiliselt avarate võimaluste taga peitub ka süsteemi suurim nõrkus, milleks on kasutamise keerukus ja kasutuskindlus. Esiteks nõuab süsteem sisse logimisel mitmekordset parooli sisestamist ning välistatud pole asjaolu, et kasutamise ajal andmebaas tõrgub ja süsteemist välja viskab. Teise suure miinusena nimetasid intervjueeritavad korduvalt vajadust väga täpselt teada, mis nimelist määrust või mis kuupäevaga dokumenti sealt otsida.

Samas, kes oskab, leiab WebDesktopist üles kogu vajaliku organisatsiooni ametlikku poolt puudutava informatsiooni. Süsteemis on üleval kõikvõimalikud dokumendid, määrused ning sellisedki aktid, mille kehtivuskuupäev võib jääda minevikku. Taolist põhjalikkust hindasid intervjueeritavad, kes töötavad WebDesktopiga igapäevaselt ning on süsteemi keeruliste iseärasustega harjunud. Kokkuvõttes aga tunnistavad nemadki, et dokumendihaldussüsteemi ülesehitus on keeruline ning selle kasutamine muutub lihtsamaks vaid kogemusega.

Äripäeva Suhtekorralduse käsiraamatus on märgitud, et andmebaasi puhul on oluline selle kasutamise käepärasus, McCune (1996) sõnul hõlpsus ning Vadi (2004) järgi peab organisatsiooni teabeleviku süsteem rahuldama kõiki selle kasutajaid. Sellest olenevalt saab järeldada, et andmebaasi puhul on oluline selle struktureeritus, mis muudab viimase kasutamise lihtsaks kõikidele töötajatele. Tulenevalt intervjuudest kõlama jäänud tõsiasi, et WebDesktopi kasutamine on keeruline, võib see olla põhjuseks, miks enamus töötajaid otsib informatsiooni esmalt leida intranetist.

KMA **intranet** on keskkond, mis pakub ameti töötajatele peamiselt informatsiooni organisatsiooni, tema liikmete, nende kontaktandmete ja ameti n-ö pehmema poole kohta. Intervjueeritavate sõnul on intraneti peamiseks funktsiooniks aidata kaasa igapäevaste tööde tegemisele.

McCune (1996) sõnul on intraneti peamiseks rolliks tõsta töötajate efektiivsust ning seda töötajate informatsioonivahetust hõlbustades. Nii kvantitatiiv- kui ka kvalitatiivuuringu tulemustest võib järeldada, et kõige enam aitab selles osas siseveeb töötajatevahelisele suhtlusele kaasa kontaktandmete leidmise läbi. Just viimane on nii intervjueeritavate kui ka küsitlusele vastanute sõnul kõige kasutatavam funktsioon intranetis, mis eelneb pea igale telefonikõnele.

Otsingu abil on lihtsalt ja kiirelt võimalik töötajatel üles leida kolleegi kontaktlehel tema telefoninumber, e-posti aadress, sünnikuupäev, foto ning peamaja töötajate puhul ka tööruumi number. Kuna kontaktilehel kuvatakse ka töötajate puhkuseid, välistab siseveebi külastus kõne eel selle, et puhkusel viibijale asjatult teadmatuses helistada üritatakse.

Ameti siseveebis on üleval kogu organisatsiooni puudutav üldinfo, mida KMA-lasel oma töös vaja võib minna. Sarnaselt WebDesktopiga on intranetis üleval osa KMA-d puudutavaid dokumente ja vorme, ent töö lihtsustamiseks on need määrustest ja aktidest välja võetud, mis teeb vajaliku info või faili leidmise oluliselt kergemaks.

Lisaks on intraneti kaudu töötajatel võimalik teatada kolleegi haigestumisest. Samuti, kui KMA töötaja on otsustanud liituda pensioni teise sambaga või vahetanud pensionifondi, saab intraneti kaudu rahandusosakonnale sellest teatada ja edastada kõik vajalikud andmed.

Lisaks tõisele poolele on intranetil oluline roll kanda ka organisatsiooniliskultuurilisest küljest. Läbi siseveebi on ametnikel võimalus end kursis hoida näiteks organisatsiooni saavutuste, meediakajastuste, toimuvate ürituste ning ametisse laekunud kiitustega.

McKenna (2003) on kommunikatsioonitehnoloogiate suurimaks plussiks nimetanud info salvestamise, taasesitamise ja edastamise võimaluse pika vahemaa tagant. Mansel ja Lewis (1997) on intraneti kasuks välja toonud ka võimaluse informatsiooni edastada kiiresti ja suurele hulgale inimestele korraga. KMA intranet on selles osas tõestuseks teoreetikute väidete paikapidavusele. Siseveebi kaudu saab kiiresti edastada suurt hulka informatsiooni ja kõigile KMA töötajatele korraga. Intranetis üleval olev informatsioon püsib seal reeglina nii kaua, kuni teda saab kasutada, tänu millele puudub vajadus info mitmekordseks edastamiseks. Antud aspekti hindasid siseveebi puhul ka intervjuueeritavad.

Hoolimata asukohast ja positsioonist on KMA siseveebile ligipääs kõigil organisatsiooni töötajatel. Intranetti on lihtne siseneda ning teda mugav kasutada, kuna informatsioon on esitatud korrastatud kujul.

Intraneti parem korrastatus tuleneb suuresti sellest, et KMA intranetil on oma haldaja. Autor toetub siinkohal Pace & Faules'i (1994) poolt loodud teooriale, mille kohaselt kommunikatsioonivõrgustiku tõrgeteta toimimiseks on vajalikud erinevat rolli kandvad töötajad. Antud juhul võib intraneti haldajat võrrelda Pace & Faules'i (1994) mõistes väravahoidjaga, kelle võimuses on kontrollida info esitlust ja liikumist. Ainsana kvantitatiiv- ja kvalitatiivuuringus osalenutest nimetas intraneti võimalikuks alternatiiviks juhtkonnaliige oma intervjuus **x-ketast**. Samas tõi intervjuueeritav ka ise kohe välja, et x-ketta puhul puudub inimene, kes Pace & Faules'i (1994) mõistes täidaks väravahoidja rolli. X-ketta eripäraks, mis muidu sarnaneb kõigiti tavalise arvutis oleva folderiga, on ligipääs kõigi KMA-ametnike poolt. Töötajatel on õigused luua, ümber nimetada ja kustutada seal sisalduvaid katalooge. Enam kui 400 töötajaga organisatsioonis on aga raske ette kujutada, et kõik töötajad tekitaksid ja muudaksid katalooge ühtset loogikat kasutades. Samuti puudub x-kettal visuaalselt kergesti hallatav ülesehitus.

### **Milline on erinevate kommunikatsioonikanalite kasutatavuse osakaal organisatsioonis?**

Uuringutele tuginedes võib väita, et KMA-s kasutatakse igapäevaselt nii e-posti, telefoni, vahetut kontakti, koosolekuid, WebDesktoppi kui ka intranetti. Kõige sagedasem kommunikeerimise viis on KMA-s suhtlus meili teel. Kvalitatiivse uuringu tulemustest saab järeldada, et elektronposti valdav kasutuseesmärk on tööülesannete edastamine. Selle põhjuseks on võimalus anda edasi võimalikult läbimõeldud ja täpset informatsiooni, kuid mille varjatud pooleks on ka eesmärk jätta saadetud info kohta maha jälg.

E-maili toetab peamiselt telefon, mille abil meili teel saadud informatsiooni täpsustatakse. Telefoni abil saab väga kiiresti luua kontakti ka pikema vahemaa tagant, kuid välistatud ei ole ka helistamine majas sees.

Kvalitatiivsest uuringust selgus, et sageli eelneb helistamisele telefoninumbri otsing intranetist. Sama väidet tõestab osaliselt kvantitatiivsest uuringust saadud tulemused, mille järgi on siseveebi külastuse populaarseimaks eesmärgiks kontaktandmete otsing. Intraneti funktsioone kirjeldades toob ka Äripäeva Suhtekorralduse käsiraamat (2007) esimeses järjekorras välja kontaktandmete olemasolu.

Kvantitatiivsest uuringust selgus, et intranetti kasutab igapäevaselt 90% kõigist töötajatest ning organisatsiooni siseveeb on esimene allikas, kuhu tööks vajaliku info leidmiseks pööratakse. Kuigi selle üheks põhjuseks võib olla kontaktandmete otsing teisi kanaleid pidi ühenduse loomiseks (näiteks helistamiseks või e-maili saatmiseks), tõid intervjueritavad ning küsitlusele vastajad välja ka mitmeid teisi põhjuseid siseveebi külastamiseks. Näiteks otsiti intranetist infot sünnipäevade, puhkuste ja lähetuste kohta, loeti esilehe uudiseid ning harvemini heideti pilk peale ka igapäevastele meedia ülevaadetele.

Tööks vajalikke vorme otsitakse samuti intranetist. Määrustest ja aktidest välja võetuid vorme ja dokumente on lihtsam leida ning kiirust lisab ka siseveebi lihtne ja loogiline ülesehitus. Intervjueritavatele on lisaks funktsionaalsusele meelepärane ka siseveebi visuaalne külg.

Intranetti kasutavad sagedamini juhtivtöötajad, kelle puhul võis märgatavalt suuremat huvi tavatöötajatega võrreldes kohata kajastuste vastu ajakirjanduses. Selle põhjuseks võib olla sagedasem esinemine meedias ning vastutus oma valdkonnas toimuva ees. Suuremas plaanis on aga huvi meediaülevaadete vastu KMA-lastel väike.

Intervjuudest tulenevalt võib järeldada, et dokumendihaldussüsteemi WebDesktop kasutab KMA-s igapäevaselt vaid teatud hulk inimesi. Kes igapäevaselt süsteemiga ei tööta ning pole keskkonna keerulise kasutusmugavusega harjunud, see ilma tungiva vajaduseta süsteemi ka kasutama ei hakka. Intervjuudest võis märgata, et WebDesktopiga töötavad peamiselt juhtivtöötajad, samas kui spetsialisti tasemel puudus kohati teadmine keskkonnas sisalduva info kohta.



Sarnases suurusjärgus kasutavad organisatsioonitöötajad ka vahetut kontakti. Intervjuude põhjal võib väita, et selle tingib asjaolu, et suuline kontakt võib tekkida pea igalpool - liftis, koridoris ja kabinetis.

Samuti on KMA-s igapäevased koosolekud ja nõupidamised ja telefoni kasutamine. Otsesuhtluse ja telefoni kasutamise osakaal on kõige suurem neil puhkudel, kui on vaja midagi täpsustada.

Enamus KMA-lasi kasutab oma töös igapäevaselt veel lisaks eelpool nimetatutele andmebaase või infosüsteemi. Autori poolt läbi viidud kvantitatiivuuringu kohaselt kasutab iga päev vähemalt korra intraneti lausa 90% KMA-lastest. Lausa kolm korda vähem ehk 30% juhtudest kasutavad igapäevaseks tööks vajalikku informatsiooni mõnest muust KMA infosüsteemist peale intraneti. Lisaks sellele on intranet kõige kasutatavam vahend organisatsioonitöötajatele kontaktandmete leidmiseks.

Üks intervjuueeritavatest nimetab ka x-ketast, kuid selle kasutamise osakaal jääb kogu organisatsiooni puhul tagasihoidlikuks.

### **Kas ja mis põhjusel eelistada intranetti teistele kanalitele?**

Uuringutulemustele tuginedes ei tasu kommuniqueerimisel eelistada üht kanalit teisele, vaid neid tuleks kasutada kombineeritult vastavalt sellele, milline on info sisu, kiirus ja saajate hulk. Kvalitatiivuuringust tulid välja mitmed põhjused, miks ühel või teisel kommunikatsiooni eesmärgil eelistada organisatsiooni siseveebi.

Esiteks on intranet tunduvalt parema struktuurilise ülesehitusega kui WebDesktop või x-ketas. Intervjuueeritav nimetab x-ketta suurimaks miinuseks seda, et igapäev on oma n-ö failide nimetamise viis, mis muudab otsitava informatsiooni leidmise keeruliseks. WebDesktopi ülesehitus on kvalitatiivuuringu järgi paljude jaoks võõras ning arusaamatu, intraneti kasutamine aga mugav, kuna informatsioon on esitatud korrastatud kujul.

WebDesktopi ees on intraneti eeliseks veel kasutamise kiirus. Intervjueeritavate sõnul muudab WebDesktopi dokumendihaldussüsteemi kasutamise aeganõudvaks süsteemi tõrgetega toimimine. Intervjueeritavate sõnul on intranetti siseneda lihtne ning õige informatsiooni leidmiseks kuluv aeg oluliselt lühem.

Telleen (1996) peab intraneti oluliseks eeliseks seal sisalduva informatsiooni korduva lugemise võimalust, mis kaotab vajaduse info mitmekordseks edastamiseks. Autor võib uuringu tulemuste põhjal väita, et ka KMA-lased peavad informatsiooni talletamise võimalust oluliseks. Selline võimalus puudub telefonikõnede ning otsesuhtluse puhul, juhul kui lindistamine välja jätta. Elektronposti talletamisvõimaluste suurimaks miinuseks peavad intervjueeritavad meilide üleküllastusest tulenevat süsteemitust elektroonilises postkastis. Intranetis talletatud informatsiooni maht on küll suur, kuid andmebaasi struktureeritus hoiab ära süsteemituse.

Vahetu kontakti, koosolekute, nõupidamiste ning telefonivestluse teel saab peamiselt vahetada vaid lühiinformatsiooni. Intraneti järgmiseks suureks eeliseks eelnevate kommunikatsiooni võimaluste ees võibki pidada informatsiooni edastamise küllaltki piiramatut mahtu. Viimase tõttu on intranetis üleval ka niiöelda pehmem info- uudised, kiitused, teave ürituste ja sünnipäevade kohta, mis intervjueeritavate sõnul tekitab organisatsioonis lisaväärtusena positiivse õhkkonna.

McKenna (2003) hinnangul ei seisne intraneti eelised teiste kommunikatsioonivahendite ees mitte info senisest kiiremas vahetuses, vaid info uutmoodi esitamises. Selle tulemusena aitab intranet gruppides levitada uusi ideid ning juhtumipõhiseid analüüse. See omakorda aga muudab ettevõtte senisest enam teadmispõhiseks ning õppivateks organisatsioonideks. Ehkki KMA ametnikud vastustes juhtumipõhiseid analüüse välja ei toonud, võib tegemist olla potentsiaalse lisavõimalusega.

### **Milline on intraneti positsioon võrreldes teiste kommunikatsioonikanalitega?**

Eelnevate abiküsimuste kaupa kirjeldatud järelduste põhjal saab autor vastata enda püstitatud põhiküsimusele.

Intranet on märkimisväärse tähtsusega kommunikatsioonikanal KMA-s. Intraneti roll igapäevatöös on suur, kuid samuti on suhteliselt võrdne positsioon ka teistel kommunikatsioonikanalitel nagu vahetu kontakt, nõupidamised ja koosolekud, e-mail ning telefon. Mõnevõrra vähemal määral kasutavad KMA-lased dokumendihaldussüsteemi WebDesktop ning veel harvematel juhtudel x-ketast.

Intranet ei mängi erilist rolli lühiinformatsiooni edastamisel või info täpsustamisel. Eelnevaid funktsioone täidavad ning lisaks interaktiivset rolli kannavad peamiselt otsekontaktid, telefon ning e-mail.

Intranet lihtsustab organisatsioonisisest kommunikatsiooni, kuna on peamine tööks vajaliku informatsiooni leidmise vahendeid. Samuti on intranet kõige kasutatavam kontaktandmete, puhkusteinfo ning sünnipäevade ja ürituste kohta käiva teabe otsimise allikas. Intranet on oluline mahuka informatsiooni edastamisel kõigile organisatsiooni töötajatele. Osaliselt täidab mahuka info edasi andmise rolli ka elektrooniline post, kuid selle võimalused on rohkem piiratud.

Telleen leidis oma uurimuses, et organisatsioonide juhid peavad intraneti peamiseks kasuteguriteks informatsiooni kvaliteedi ning kättesaadavuse olulist paranemist. Autor julgeb oma uurimistulemustele tuginedes väita, et KMA-s täidab intranet suures osas samasugust rolli.

## 6 KOKKUVÕTE

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärgiks on selgitada intraneti rolli avaliku sektori organisatsioonis Kodakondsus- ja Migratsiooniameti näitel.

Bakalaureusetöö põhineb kvantitatiiv- ja kvalitatiivuuringul, mille eesmärgiks oli leida vastus põhiküsimusele, milline on intraneti positsioon võrreldes teiste kommunikatsioonikanalitega? Selleks analüüsis autor ka kõiki teisi organisatsioonis kasutusel olevaid kanaleid ning otsis vastuseid abistavatele küsimustele, milliseid kommunikatsioonikanaleid KMA-s kasutatakse, milline on kommunikatsioonikanalite kvaliteet, milline on erinevate kommunikatsioonikanalite kasutatavuse osakaal organisatsioonis ning kas ja mis põhjusel eelistada intranetti teistele kanalitele?

Töö teoreetilises peatükis andis autor ülevaate teoreetilistest lähtekohtadest ning avas mõisted: organisatsioon, organisatsioonisisene kommunikatsioon, kommunikatiivsed meetodid ja rollid ning intranet. Organisatsiooni teoreetilise alusena vaatas autor Virovere j.t. ning Pace & Faules käsitlusi. Organisatsioonisisese kommunikatsiooni mõiste avamisel toetus autor Vadi käsitlusele. Kommunikatiivsete meetodite ja rollide kirjeldamisel kasutas autor McKenna ning intraneti mõiste avamisel Telleeni, McKenna, Mansel-Lewis, Edenius & Borgersoni ja Äripäeva käsitlusi.

Nii kvantitatiivse kui ka kvalitatiivse analüüsi sihtrühmaks on KMA töötajad. Kvantitatiivse uuringu aluseks on organisatsiooni siseveebis kõigile vastamiseks olnud ankeedi tulemused. Küsitlus keskendus intraneti kasutamise osakaalule ning eesmärkidele organisatsioonis. Kvalitatiivne analüüs põhineb intervjuudel, kuhu oli kaasatud ameti kõikide astmete töötajad. Intervjuude eesmärgiks oli täpsustada KMA-s kasutatavaid kommunikatsioonikanaleid, nende võimalusi ning olulisust igapäevatöös.

Kvantitatiivsele uuringule toetudes saab väita, et intranetti peavad vajalikuks ja kasutavad esmane informatsiooniallikana suurem osa KMA töötajatest. Peamise funktsioonina leiab siseveebis rakendust kontaktandmete otsing.

Kvalitatiivse uuringu tulemuste põhjal on intranet KMA igapäevatoos oluline kommunikatsioonikanal, kuid samamoodi on seda e-mail, telefon, dokumendihaldussüsteem WebDesktop, vahetu kontakt ning koosolekud. Intranet aitab läbi lihtsa ja selge struktuuri üles leida suurema osa organisatsiooni puudutavast informatsioonist, dokumentidest ja vormidest. Siseveeb ei mängi erilist rolli lühiinformatsiooni edastamisel või info täpsustamisel, kuid on oluline kommunikatsioonikanal mahuka ja püsiva informatsiooni edastamisel kõigile organisatsiooni liikmetele.

Uurimistulemustele toetudes saab väita, et KMA intraneti peamine roll on jagada töötajatele informatsiooni organisatsiooni, tema liikmete ja tööks vajalike vormide kohta. Edaspidistes uuringutes soovitab autor võtta vaatluse alla võimalused muuta intraneti keskkond praegusest ühepoolsest kommunikatsioonikanalist interaktiivsemaks kohtumispaigaks kolleegide vahel.

Uurimustöö tulemustest jäid kõlama veel dokumendihaldussüsteemi WebDesktopi liiga keeruline keskkond ning e-kirjade üleküllastus. Mõlema kanali puhul on tegemist olulise töövahendiga, mistõttu ei tohiks nimetatud probleeme jätta tähelepanuta.

## 7 SUMMARY

The purpose of this bachelor's degree thesis is to elucidate the role of the Intranet in a public sector organization, based on the example of the Citizenship and Migration Board (CMB).

The bachelor's degree thesis is based on a quantitative and qualitative study aimed at finding an answer to the central question: what is the position of the Intranet compared to other communications channels? To this end, the author analyzed the other channels used in the organization and looked for answers to the following supporting questions: what communications channels are used at the CMB; what is the quality of the communications channels; what is the percentage of each communications channel in the organization according to use; and is there any reason to prefer the Intranet to other communications channels, and if so why?

In the theoretical chapter of the thesis, the writer gave an overview of the theoretical points of departure and examined the following terms: organization, intra-organizational communication, communication methods and roles and Intranet. As the theoretical basis for the term organization, the author examined the treatments devoted to the terms by Virovere et al and Pace & Faules. In elucidating the term "intra-organizational communication", the author relied on Vadi. In describing communication methods and roles, the author relied on McKenna and, in examining the term "Intranet", Telleen, McKenna, Mansel-Lewis, Edenius & Borgerson and the Estonian daily *Äripäev*.

The CMB's employees were the target group of both the quantitative and the qualitative analysis. The quantitative study was based on the results of a questionnaire posted to the organization's Intranet for all to respond. The questionnaire focused on the amount of and the purposes of Internet use in the organization. The qualitative analysis is based on interviews, involving the CMB's employees on every level. The goal of the interviews was to identify the communications channels used at the CMB as well as the opportunities and importance of each channel in everyday work.

Based on the quantitative study, it can be concluded that a majority of CMB employees consider the Intranet useful and use the Intranet as their primary source of information. The primary function used in the Intranet is the search for contact information.

On the basis of results of the qualitative study, the Intranet is an important communications channel in everyday work at the CMB, but so are e-mail, telephone, WebDesktop document management system, direct contact and meetings. Through its clear and simple structure, the Intranet helps locate a majority of the information, documents and forms pertaining to the organization. The Intranet does not play a special role in forwarding brief information or double-checking and updating information, but it is an important communications channel used to send large volumes of information in static form to all organizational members.

Based on the results of the study, it can be said that the primary role of the Intranet at CMB is to distribute to employees information about the organization, its members and forms necessary for work. The author recommends that further research be devoted to possibilities of making the Intranet environment a meeting place for co-workers which is more interactive than the current one-way communications channel.

Another research finding that bears mentioning is that the WebDesktop is too complicated an environment and there is an over-proliferation of e-mails. Both of these channels represent important tools for the job, as a result of which the problems cited should not be disregarded.

# KASUTATUD KIRJANDUS

Edenius, M. & Borgerson, J. (2003). *To Manage Knowledge by Intranet*. Journal of Knowledge Management Vol.7 Issue

McKenna, E. (2003) *Business Psychology and Organizational Behavior. A Student's Handbook. Third Edition*. New York: Psychology Press;

Pace, R.W. & D.F. Faules (1994) *Organizational Communication. Third edition*. New Jersey: Prentice Hall Inc.;

Telleen, S.L. (1996) *Intranet Organization: Strategies for managing change*. <http://www.iorg.com.intranetorg/>. Vaadatud veebruar 2009.

Vadi, M. (2001) *Grupid organisatsioonis*. Tartu Ülikooli Kirjastus;

Vadi, M. (2004) *Organisatsioonikäitumine*. Tartu Ülikooli Kirjastus;

Virovere, A., Alas, R., Liigand, J. (2005) *Organisatsioonikäitumine*. Tallinn kirjastus Külim;

Äripäev (2007) *Suhtekorralduse käsiraamat*. Äripäeva kirjastus.



# LISAD

## LISA 1: KMA intraneti küsitlus

### 1. Kui tihti kasutad KMA intranetti?

- a) mitu korda päevas;
- b) kord päevas;
- c) kord nädalas;
- d) kord kuus;
- e) mitte kunagi.

### 2. Kui igapäevases töös tekib vajadus mingisuguse informatsiooni järele, siis esmalt:

- a) otsin seda intranetist;
- b) mõnest muust KMA süsteemist (nt WebDesktop, kodulehekülg jne);
- c) pöördun otsese ülemuse poole;
- d) küsin kolleegilt;
- e) proovin ilma vajaliku informatsioonita hakkama saada;
- f) muu (palun nimetage).....

### 3. Kui vajalik töövahend on intranet sinu igapäevatöös?

- a) vältimatu;
- b) vajalik;
- c) vajalik vahetevahel;
- d) kasutu/mittevajalik.

### 4. Millist informatsiooni intranetist otsid? (märgi ristiga x)

	Koguaeg	Sageli	Harva	Mitte kunagi
Tööks vajalikke vorme ja dokumente				
Kontaktinfot (telefoni nr ja e-post)				
Igapäevaseid meedia ülevaateid				
Esilehe uudiseid (kiitused, teadaanded jne)				
Infot sünnipäevade, lähetuste ja puhkuste kohta				
Muu (täpsusta):				
1.				
2.				
3.				

### 5. Kas kõik vajalik info on intranetis sinu arvates üleval?

- a) jah;
- b) enamasti küll;
- c) enamasti mitte;

d) ei ole.

**6. Millist informatsiooni võiks intranet sinu arvates lisaks praegusele veel sisaldada?**

**(vasta vabas vormis)**

- a)
- b)
- c)

**7. Milline praegu intranetis olev informatsioon ei peaks seal üldse olema?**

**(vasta vabas vormis)**

- a)
- b)
- c)

**8. Kas oled ise (või kellegi abil) intranetti informatsiooni üles pannud?**

- a) väga sageli;
- b) sageli;
- c) harva;
- d) mitte kunagi.

**9. Kui oled, siis millist informatsiooni oled intranetti üles pannud?**

- a)
- b)
- c)

**10. Kas sinu jaoks vajalik info on intranetis kergesti üles leitav?**

- a) jah;
- b) enamasti küll;
- c) enamasti mitte;
- d) ei ole.

**11. Kas intranetis on info sinu arvates loogiliselt paigutatud?**

- a) jah;
- b) suuremalt jaolt küll;
- c) suuremalt jaolt mitte;
- d) ei ole üldse.

**12. Milline on KMA intranet sinu jaoks visuaalselt?**

- a) meeldiv;
- b) pigem meeldiv;
- c) pigem ei ole meeldiv;
- d) ei meeldi üldse.

**13. Millise hinde paneksid praegusele intranetile skaalal 1 (väga halb) kuni 5 (väga hea)?**

**14. Kui soovid veel midagi lisada, siis nüüd on sul see võimalus:**

**Vastaja andmed**

Osakonna/büroo nimi:

Vanus:

Kui kaua oled KMA-s töötanud:

- a) kuni 1 aasta;
- b) 1-3 aastat;
- c) üle 3 aasta.

**Tänan!**

## **LISA 2: Intervjuude kava**

1. Millised on Teie põhilised tööülesanded?
2. Milliseid kommunikatsioonikanaleid teate KMA-s kasutatavat?
3. Milliseid kanaleid kasutate ise kõige sagedamini?
  - i. Milliseid kanaleid millisel eesmärgil?
  - ii. Palun järjestada infokanalid kasutatavuse järjekorras.
4. Millist informatsiooni saate/jagate kõige rohkem just intraneti kaudu?
5. Kas lisaks info saamisele ja jagamisele muudab intranet Teie tööülesannete täitmist veel mingil viisil lihtsamaks?
6. Kui KMA-s intranetti ei oleks, kas oleks võimalik sealset informatsiooni kuidagi teisiti KMA töötajatele edastada?
7. Nimetage mõned märksõnad, miks on intranet mugavam või hoopis keerulisem kommunikatsioonikanal, kui:
  - i. Webdesktop;
  - ii. E-post;
  - iii. Telefon;
  - iv. Koosolekud ja teised suulised infoedastuse viisid.
8. Webdesktop on KMA veebipõhine keskkond, kuhu on üles laetud kõik KMA-d puudutavad ametlikud vormid ja dokumendid. Samas selgus intraneti uuringust, et peale kontaktandmete otsitakse intranetist samuti väga palju tööks vajalikke vorme ja dokumente. Millest võib Teie arvates tulla see, et Webdesktopis olevaid vorme otsitakse intraneti kaudu?

### **LISA 3: Intervjuude transkriptsioonid terviktekstina**

#### **Intervjueeritav 1: juhtkonna liige**

**Kõigepealt alustuseks küsiks taustaks, mis tööd sa teed? Millega sa tegeled, mis sisustab sinu tööpäeva?** Põhiliselt tegelen juhtimisega. **Mis valdkonda sina juhid?** Mina juhin teenindusvaldkonda KMA-s. **Väga meeldiv, mida see juhtimine endast kujutab?** Juhtimine kujutab endast põhiliselt tööd inimestega, eesmärkide saavutamise nimel. **Kas see siis tähendab, et need sisendid, need eesmärgid tulevad sinult?** Jah, juhtkonna poolt on kinnitatud tööplaan, mille järgi seame me samme ja jälgime, et meie igapäeva tegevused oleksid kooskõlas sellega, et nõ lõpuks saavutada need eesmärgid, mis meil selleks aastaks seatud. Kokkuvõtlikult öeldes tegelen nõ nelja olulise juhtimistegevusega, milleks on planeerimine, koordineerimine, motiveerimine või eestvedamine ja lõpuks kontrollimine.

**Suurepärane, nüüd aga lähemaks rohkem teemasse ja küsiks sellist asja, et KMA-s kui organisatsioonis, milliseid kommunikatsioonikanaleid üleüldse siin organisatsioonis kasutatakse?** Sa mõtled sisekommunikatsiooni mõttes? **Just!** Sisekommunikatsiooni mõttes KMA kasutab hästi palju, HÄSTI palju meilivahetust, sisemeilide hulk on tõesti väga suur. KMA kasutab sisekommunikatsioonis ka tõenäoliselt telefoni ja kasutab koosolekuid, kasutab intranetti, ma nüüd ei oska öelda proportsioone, mis nüüd kõige rohkem kasutatavad kanalid on. Seda on keeruline öelda, aga ma arvan, et meilindus on esikohal. **Aga kui nüüd telefonid, meilid välja jätta, et sellised otsesuhtlused?** Koosolekud. On olemas regulaarsed nii-öelda kogumaja koosolekud, on olemas osakondades regulaarsed koosolekud ja on osakondade juhtidel regulaarsed koosolekud juhtkonnaliikmetega. Ja siis on veel regulaarsed projektikoosolekud, nii et selles mõttes selliseid erineva suunitlusega nõupidamisi on üsna palju. Ja lisaks on loomulikult vahetud kontaktid, et selles mõttes kõik kabineti ukсед on avatud, kuni peadirektorini välja. Selles mõttes, et kui lähed ja koputad, ning küsid: „Kas võib korraks ..“, siis tegelikult need otsekontaktid on ka päris töökad. Koridorikontaktid- täiesti töötavad. Kuuled, et keegi on seal, siis hõikad :“Kuule mul on üks asi, tule räägime!“ või saame kokku koridoris ja räägime. Tööasju aetakse absoluutselt igalpool, kasvõi liftis kokku saades kõigepealt küsid: „Kuidas läheb?“, seejärel „kuuled ma tahtsin sulle öelda, et nüüd on sellega nii..“. Nii et selles mõttes tööülesanded või mõtted, ideed ei liigu ainult mööda korrastatud jäikahelatpidi, vaid tegelikult liiguvad koguaeg. **Kogu kompleks koos. Jah! Aga mida sa neist ise kõige rohkem kasutad ja miks?** Tead, see sõltub natukene konkreetsest põhjusest, miks on vaja midagi kommunikeerida või miks on vaja infot vahetada. Et, alluvatega suhetes, ehk siis keskastme juhtidega, kuna suur hulk neist ei asu mitte siin, selles majas kus mina asun, siis regioonijuhtidega ja teeninduskeskuse juhiga tegelikult suhtlen ma valdavalt meilitsi ja telefonis. Ja siis on meil kokku lepitud ka teatud regulaarsed nõupidamised ja ad hoc nõupidamised kui mingi kriitiline teema on üleval. Juhtkonna poolepealt, kes asuvad siin samal korrusel-jooksvaid asju arutame kabinetis, koridoris, nõupidamisel ja tegelikult meilitsi liiguvad rohkem sellised asjad millede puhul on vaja kas arvamust avaldada või seisukohta anda või selline informatsioon, millest peab nii-öelda märk maha jääma. Kas siis selleks, et see läheb majast välja või, et see on seisukoht. Erinevad direktorid annavad oma seisukohad ja oluline on neid seisukohti siis kellelgi kolmandal kuskil võrrelda, et siis on hea kui see on kirjalikult. Kuna juhtkond käib regulaarselt oma juhtkonna nõupidamistel koos, siis tegelikult enne valmistatakse ette teatud materjale

ja need materjalid võivad omavahel liikuda meilitsi. Aga vahetut suhtlust on vist ikka rohkem aga see on ilmselt tingitud sellest, et see toimub siinsamas. Aga regioonijuht on meil ju näiteks ka Jõhvis. **Aga intranet, et mis puhkudel või põhjustel sa intraneti kasutad?** Intraneti kasutan ma tõenäoliselt kõige sagedamini kontaktide leidmiseks- telefoninumbrid, teadmiseks kas isik on tööl või ei ole tööl, seal on see nii-öelda puhkusel olemise info; või siis üldse erinevate osakondade inimestega seotud informatsiooni. Kui ma nüüd mõtlen, siis kõige sagedamini ma otsin kas kontakte või siis viimasel ajal tööpetsiifikast tulenevalt jälle aegajalt nii-öelda seda osakondade struktuuri, inimesi, koosseise. Ja teine pool, mida ma ka üsna intensiivselt kasutan, on intranetis see niiöelda informatsioon ja organisatsiooni puudutav info. Kuna seal on olemas kõik õigusaktid, määrused, erinevate osakondade põhimäärused, ameti põhimäärus ja muu nii-öelda ametitegevust reguleeriv informatsioon. Eriti kui on vaja nii-öelda näpuga järke ajada, et noh selline tavateadmine on sul ju peas olemas, et sada aastat siin töötanud. Aga kui on vaja nii-öelda formaal-juriidiliselt näpuga järke ajada, et kuidas see nüüd täpselt seal sõnastatud oli või kas seal olid ikka need, need, need..., et siis selleks ma kasutan intraneti päris sagedasti. **Et ühesõnaga saada selliseid ametlikke dokumente kätte? Jah! Aga kui intraneti ei oleks KMA-s, kas sa kujutad ette mingisugust alternatiivi sellele? Kas saaks kogu seda infot kuidagi teisiti edastada või seal sisalduvat informatsiooni kuidagi kajastada?** KMA-l tegelikult on teatud selline alternatiivlahendus X-ketas. Ja nagu ka tegelikult ajalugu ja reaalsus ja praktika ka täna näitab, et informatsiooni korrastatus on hästi oluline. Ja intranet võimaldab informatsiooni esitada mingisuguses struktureeritud korrastatud kujul, kus on üks nii-öelda peahaldaja, kelle kaudu mingisuguseid täiendusi või muutusi tehakse. Näiteks X-ketta puhul tekib see, et igal ühel on õigus sinna kuskile omal midagi foldereid ja asju teha. Seal on niiöelda risustus ja teiseks ka see, et igaüks kasutab oma nii-öelda mingit faili nimetamise viisi. Tegelikult jube keeruline on nagu ette öelda. **Aga sellel X-kettal põhimõtteliselt sisaldub sarnane info, mis on intranetis?** Noh, tegelikult selles osas küll, et tööplaanid või mingid projektiplaanid ja siis puhkuste korraldused ja lähetused ja mingid allkirjastamist vajavad asjad. Eks ta on natukene siiski teise spetsiifikaga. Aga kui siin praegu nii öelda siis minu küsimus on küll, et miks ma ei võiks saada intranetis minna ühte kindlasse kohta ja allkirjastada oma lähetuskorraldusi. Miks ma pean surfama ja X-ketast otsima, sest see on igapäevase töö osa. Et see on üks alternatiivkanal, selles mõttes kui me räägime digitaalsest maailmast. Eks ole, et asutusel on üks selline võrguketask, kuhu kõik pääsevad ligi, kus saab panna mingisuguseid üldkasutatavat infomaterjali. Aga seal tekib see informatsiooni korrastatuse probleem. **Aga üheltpoolt on see tööasi, et seal on tööks oluliselt vajalikud materjalid üleval, dokumendid üleval aga kas peale töö, näiteks organisatsiooni kultuuri vms edendavaid informatsioone oleks võimalik ka kuidagi teisiti edastada?** Jah, et see pehmem pool on ka intranetis ikkagi oluline ja seda poolt mujal üldiselt edastada... väga mitte. Üks võimalus muidugi on, et alla fuajeesse panna stend ja siis seal nõ deklareerida, et meie põhiväärtused on need ja et meil on tulemas selline üritus või et meid kiideti selle eest, et no see informatsioon, mis meil seal praegu üleval on, nagu uudised või siis seoses selle ühendatuse loomisega, et üsna tihe uudistevoog nõ siseuudiste voog, et ma nagu hästi ei kujuta ette. Siis see tuleks meilile, ka meilindus on meil niigi kohutavalt risustatud, triljon miljon meili on igal inimesel päevas ja loeb neid meile üle kolme ja avastab siis õudusega, et midagi on jäänud jälle kuskile. Et sellesmõttes on ta siin üleval siin intranetis ja ma arvan, et isegi kui inimene kasutab lihtsalt tööks seda, aga tal on seal intraneti esilehel olemas suurelt meie põhiväärtused.. isegi kui ta ei loe neid, siis

ikkagi käivad need paratamatult silmade eest läbi ja isegi kui otsid sealt mingit kontakti, siis sul seal külje peal on need KMA põhiväärtused, siis see paratamatult kuidagi kinnitub sus ja sunnib sind mõtlema, et kas ma ikka teen oma tööd põhiväärtustele tuginevalt või ei tee. **Kas oled ise ka lasknud kunagi midagi intranetti ülesse panna oma tööga seoses?** Jaa, ma lasin panna meie põhiväärtused ülesse, esilehele ☺ Sellepärast, et ma olen täiesti veendunud, et need põhiväärtused on piiratud hulk informatsiooni, see ei ole mingi 50 lehekülge õiguslikku teksti, vaid et see on piiratud hulk informatsiooni, mis mahub esilehele ja see on tegelikult olemuslikult oluline. Ja loomulikult ma jälgin. Et minu valdkonda puudutav info oleks üleval, et neid oleks võimalik kasutada. **Selge, aga enne rääkisid sa, et otsid intranetist tööks vajalikke dokumente ja määruseid, aga kui ma viisin KMA-s läbi küsitluse intraneti kohta, siis tuli välja, et kuigi WebDesktopis on olemas kõik dokumendid, mis KMA-s puudutab põhimõtteliselt, siis küsitlusest selgus, et inimesed otsivad ka ikkagi intranetist selliseid asju, et mis sa arvad, miks see just niimoodi on?** Ma saan rääkida rohkem iseenda kogemusest. WebDesktop on dokumendihaldussüsteem ja sellega on seotud nagu võibolla sellised kaks piirangut – üks on see, et WD on oluliselt keerulisem, teiselt poolt, mis läheb samasse kategooriasse, et kuna mul intranet on lahti terve päeva, et korra päevas mul läheb teda nagunii vaja ja kella kümneks on ta mul lahti nagunii, et mingit kontakti vm asja otsida. Ehk ta on lahti, et automaatselt tahaks saada sealt lihtsalt ka kõik muud asjad. See on nagu siuke asjalik pool. Teine pool on ilmselt psühholoogiline. See sõltub ilmselt inimese suhtest bürokraatiasse. Ja minu suhe bürokraatiasse on pehmetl öeldes, kuidas nüüd öelda...reserveeritud. Ma ei armasta eriti bürokraatiat. Ja dokumendi haldus ja dokumendi haldussüsteem on minu jaoks bürokraatia kõrgem pilotaaž. Ja ma siiralt austan neid inimesi, kes tegelevad dokumendihalduse ja bürokraatia poolega avalikus sektoris ja see peabki paigas olema, samamoodi ka erasektoris. Kui vaadata kontsernide asjaajamist, see bürokraatia on veel suurem, kui Eesti avalikus sektoris. Et seal võivad olla teatud sellised tehnilise oskuse piirangud kui ka psühholoogilised piirangud, et minu puhul on ta pigem psühholoogiline ja läbi selle tekib ka harjumus. Mul on käitumisharjumused, mul on see intranet lahti, ma sealt otsin ja jah, kui ma intranetist ei leia, siis ma lähen otsin WD-st. Ja loomulikult ma käin WD-s ka, aga WD-s ma käin alati hästi asiselt, sellepärast, et WD käin ma kooskõlastamas kirju jne, et see on selline dokumentidega seotud protseduurid, aga intranetist otsin ma siis, kui mul on mingisugune...on see projekt, muutus tööülesannetes käsil, kus mul on vaja mingit lisainformatsiooni, pigem sellise loomingulise protsessiga seotud. Dokumendihaldus on sellise bürokraatliku protsessiga, kus on vaja midagi fikseerida. **Aga minul on küsimused otsas... juba?** ☺ **Jah, ma lubasin, et ei lähe väga pikalt.** Tean jah, ma loodan, et ikka vastasin kõigile su küsimustele. **Aga tahad sa äkki ise lisada veel midagi intraneti kohta?** Ma arvan, et see on teatud liiki harjumus ja tõenäoliselt, et kui mingi tehnoloogia kuskil areneb mingisele järgmisele tasandile, võivad tulla uued lahendused. Tegelikult ju inimesed rääkisid kõigepealt silmast-silma, siis nad õppisid kirjutama teineteisele, siis nad hakkasid helistama, siis nad hakkasid mingisuguseid algelisi meile saatma, siis nad hakkasid internetti asju ülesse panema, nüüd nad teevad juba videokonverentse, et see on olnud nagu asjade loogiline areng, ma arvan, et intranet on praegu olnud viimased aastad see järgmine level informatsiooni vahetamiseks või ka informatsiooni korrastamiseks. Et see 21. sajand on seda infot nii kohutavalt palju, et kui seda ei esitata korrastatud kujul, siis inimesed ei leia mitte kunagi mitte midagi ülesse. **Aga aitäh sulle!** Aga palun!

## Intervjueeritav 2: peaspetsialist

Intervjuu eesmärk on siis täpsustada töötajate vajadusi informatsiooni järele, mis kanaleid selleks kasutatakse ning mis rolli mängib teiste kommunikatsioonikanalite kõrval intranet ehk siis siseveeb. Et taustaks ma täpsustan siis, et informatsiooni all mõtlen ma igasugust elementaarset infot, mida töö käigus võib vaja minna. Näiteks tööülesannete jagamine, info faktide, andmete, uudiste ja muu sellise kohta. Ning kommunikatsioonikanalite all mõtlen ma kõiki elementaarseid tegevusi, näiteks e-maili või telefoni kasutamine, koosolekud, interneti või intraneti kasutamine või siis kõikide andmebaaside kasutamine, mis meil on. Niisiis esiteks taustaks siis, et millised on sinu põhilised tööülesanded? Arendustöö keskkonna tehnik – ühesõnaga arendustöö keskkonna haldamine, tegevused, mis on vaja läbi viia ja nende koordineerimine, projektide või erinevate arendustööde algatamise koordineerimine, siis erinevate arendustööde kokkuvõtmine, juhtkonnale otsustamiseks tagasiside andmine, et siis kõige selle koordineerimine ja organiseerimine on üks minu ülesandeid, projektijuht olen ja ...aitab vist küll. **Ok, kuidas aga ise tunned, kas sinu ülesandeks rohkem infot jagada kellelegi või sa ise nagu rohkem küsid, et saaksid oma tööd teha. On see mingile poole kaldu.** See on mõlemas selles aspektis, mis projektijuhtide arendustöö keskkonnast kirjeldasin, et teatud mõttes info vahendamine just, et sa võtad erinevate inimeste käest info kokku ja peamiselt varustad sellega juhtkonda. Projekti juhtimine tegelikult ongi, projektijuhi roll ongi teatud mõttes, kui ta just ei ole ise projektis kaasatud töötaja, siis ta ongi selline kommunikatsiooni läbiviija. **Ehk siis info koguja ja jagaja?** Jah, et tema omab sellist üldist vaadet, et noh jah, võibolla siis sinna kanti, et seda spetsialisti teadmist on mõnevõrra vähem, ise võibolla ei anna teisele infot sisendiks, aga sa kogud teistelt infot kokku, haldad seda ja jagad seda siis vastavatele osapooltele. **Ok, Oskad sa loetleda, milliseid kommunikatsioonikanaleid KMA-s üldse kasutatakse?** No seesammune intranet, mitteformaalne suhtlus, internet...või ma ei tea, internet, kui sa mõtled kommunikatsioonikanalina inimeste vahelise suhtlusena, ametlik suhtlus, siis mingid formaalsed koosolekud, e-mail...WebDesktop on ka ja noh teatud mõttes ka need õigusaktid ja värgid on ametlik kommunikatsioon. **Aga millised kanaleid ise kõige sagedamini kasutad?** Huhh, maitea, võibolla mitteformaalne suhtlus. See on tegelikult kõige efektiivsem viis informatsiooni saamiseks, kui oskad orienteeruda ja saad inimestega läbi, siis see on kõige parem, kuidas infot saada äkki. **Ok, aga mõni kanal veel?** No mina ei tea, intranet tihedalt kasutatav spetsiifilise info jaoks, nagu sa tõenäoliselt sellest küsimustiku vastusest said ka, et kõige rohkem inimesed otsivad sealt tõenäoliselt telefoninumbreid ja võibolla mingeid sünnipäevi, et sellesosas nagu hästi tihti kasutatav kanal. **Aga miks sa ise kasutad kõige rohkem intranetti?** Telefoninumbreid ja sünnipäevad ☺ Mõnikord ka, et viiks inimese nime ja näo kokku, aga jah, kõige rohkem telefoninumbreid. Et kui intranetist rääkida, siis praegu omab see...hästi tihedalt kasutan, aga just spetsiifiliste asjade jaoks, mis ma enne nimetasin. Mõnikord harva vaatad ka lisaks sealt...on puhkuse korraldamise paberid või midagi sellist, aga need moodustavad sellest kogukasutusest maitea, viis protsenti. **Aga lisaks sellele, et sa kasutad intranetti kontaktide saamiseks enamasti ja lisaks sellele, et sa tööülesannete jaoks vorme otsid sealt, kas kuidagi veel üldse lihtsustab intraneti su tööd või vastupidi on mõni asi tehtud nii intraneti põhiseks, et see teeb su töö hoopis raskemaks?** Ei seda küll öelda ei saa. Ei...miks ta on nagu asendamatu, on see, et ta on nagu kontaktihoidja ja maitset annab juurde ikkagi need uudised, millega sa ise tegeled. Et see on nagu see preemia selle asja juures ☺ Aga noh eks see nagu tööd otseselt ei mõjuta. Samas ei ole ta



selline interaktiivne suhtluskanal. **Et ta on siis nagu rohkem ühepoolne suhtluskanal?** Jah, et foorum on nagu suht surnud, et seal ka nagu ei toimu mingit suhtlust. Et sa saad nagu oma info kätte, aga see ei ole nagu telefoni või e-maili saatmine, kus sul tekib interaktsioon või midagi sellist. **Aga kui intranetti näiteks üldse ei oleks, kas see info, mis seal üleval on, kas seda oleks võimalik mingeid teisi kanaleid pidi lihtsamalt edastada inimestele?** Ma arvan, et raskemalt, need, mis mina peamiselt kasutan – telefonid, kontaktid, e-mail ja mingid sellised asjad, milleks intranet on minu arvates nagu ideaalne. Ja tegelt selle sisemiste uudiste kanalina ka mõnesmõttes, kus on need asutuste ühendamise kohta uudised ülesse pandud, isegi see on väga hea, et ei tule mingisugust spämmi koguaeg, vaid ise käid ja vaatad sealt, et sellesmõttes väga vajalik ja väga kasulik ja oleks keeruline teiste kanalite kaudu ma arvan. **Aga kui näiteks võrrelda intranetti WebDesktopiga, kas intranet on mingismõttes parem või halvem vahend töö tegemiseks, kui WebDesktop?** No mõningane kattuvus neil on, kuna intranetis on ka mõned tähtsamad dokumendid, vormid ülesse pandud, mis samuti on WebDesktopis, aga WD KMA-s kannab praegu veidi teistsugust rolli, kui intranet, sest see, milleks mina kasutan - ühelt poolt õigusaktide leidmiseks - intranetis ei ole kõiki neid üleval. Ja teine asi, et kui sulle saadetakse mingi asi kooskõlastamiseks, et sellega nagu intraneti roll lõppeb, et ma kasutan neid nagu erinevate asjade jaoks ja see kattuvus on väikene, et sellesmõttes ei saa neid võrrelda...et mis see küsimus täpselt oligi? ☺ Tegelikult ma sain juba oma küsimusele päris hea vastuse ☺ **Aga lasen sul veel natuke võrrelda...intranetti e-postiga näiteks, et millised eelised on intranetil või millised eelised on näiteks e-postil?** No intraneti praegusel kujul ei ole nagu kahe inimese vahend, et interaktsiooni kanalile ta sellesmõttes ei vasta, et seda on nagu raske võrrelda e-postiga. Sellesmõttes, et e-postiga on ka võimalik saata selliseid üldiseid uudiseid ja sealt nagu oleks sarnasus mingil määral olemas...maitea. **Aga kui sa näiteks võrdled intranetti ja telefoni, mis eelised näiteks on, et kas sa saad rohkem või vähem infot näiteks telefoni teel edastada või kas sa saad kiiremini või aeglasemini seda infot edastada või mugavamalt või täpsemalt?** No kui sa paned näiteks midagi intranetti ülesse, siis saab kogu amet seda vaadata, telefoni teel aga ilmselgelt mitte. **Et siis intraneti abil on võimalik korraka rohkematele inimestele infot edastada?** Kuid aga ühepoolset, et see interaktsiooni moment kaob, et noh telefonis, nii kaua kuni üks küsib ja teine vastab, toimub selline pidev interaktsioon, nagu ka personaalsetes vestlustes ja koosolekutel, intranetis saadad aga ühepoolset suurele hulgale inimestele. **Aga veel üks küsimus, millele sa enne ka juba veidi vastasid, aga WebDesktop on KMA põhine keskkond, kus on üles laetud siis kõik need dokumendid ja vormid...ametlikud, aga intraneti küsitlusest selgus, et kontaktandmete kõrval otsitakse intranetist väga palju ka igasugu vorme ja dokumente, et mis sa arvad, millest see tuleb, et kõik neid dokumente, mis on ka WD-s üleval, otsitakse intranetist? Et miks just intranetist, mitte näiteks WD-st?** WD otsingusüsteem on keeruline või sa ei tea, mida sa täpselt otsid. Kui sa oled intraneti harjunud...täheb tihti kasutatavad vormid, näiteks puhkuse ja korralduse vorm või misiganes...lähetuse vorm, sul on neid lihtsam leida üles intranetist, kus nad on üleval umbes kahe kliki kaugusel või WD-s, kus nad on sul üleval viie või kuu kliki kaugusel. **Selge, aga arvan, et sain vastused kõikidele oma küsimustele ja tänan sind, et leidsid aega nendele vastata.**

### **Intervjueeritav 3: peaspetsialist**

**Esiteks uuriksin veidi tausta ja küsiks, et millised on sinu igapäevased tööülesanded? Mis sorti või tüüpi ülesanded sinu päeva sisustavad?** Suur osa minu päevast sisustab klientidega suhtlemine – nende teavitamine ja siis neile mõeldud trükiste koostamine. **Mis see klientide suhtlemine endast kujutab, sest minu teada sa nendega otse kontaktis ei ole?!** Minu kätte koondub reeglina info selle kohta, et milline büroo on millal avatud või millal suletud. Minu ülesandeks on siis kliente sellest teavitada, et vaat sel ja sel päeval on see või teine büroo nii kaua avatud või suletud. **Kas oma tööde tegemisel tuleb sul suurem rõhk panna info kogumisele või selle edastamisele? Ehk siis teisisõnu, kas suurem osa tööst sa kogud või edastad infot?** See on nii ja naa. Kuigi kogu info büroode lahtiolekuaegade muudatuste kohta tuleb minuni erinevaid teid pidi, siis ühelt poolt läheb suur rõhk info koondamisele. Aga no samas on info kogumise eesmärk see edastada klientidele, mistõttu pean seda oma töös vaat et kõige tähtsamaks. Sest et kliendid peavad ju olema teavitatud kõigest, mis meie büroode lahtiolekuaegades muutub. **Selge, aga kui mõelda sellele, et mis kanaleid pidi sa oma info saad või edastad, siis küsiks, kõigepealt, milliseid kanaleid sa tead KMA-s üleüldse kasutatavat olevat. Mismoodi käib suhtlus teiste osakondade ja inimestega? Mõtlen siin nii tehnoloogilisi vahendeid kui ka otsekontakte.** Mis siin ikka on...telefon, e-mail kindlasti, siis see sama sinu intranet, võibolla ka internet, WebDesktop ja ka koosolekud. **Aga milliseid kanaleid neist ise kõige rohkem kasutad ja miks just neid?** Kõige rohkem kasutan ma arvan et...e-maili, telefoni samuti ja koosolekud on tavalised...ja intranet ning vestlused inimestega otse siis. **Aga oskad sa järjestada, mida kõige tihedamini, mida harvemini?** Telefoni, kuna see on kõige kiirem viis kontakti saamiseks. E-mailiga on hea mahukaid meile saata. E-mailiga on ka see hea asi, et saab mitu korda läbi mõelda, mida öelda või küsida tahad, et midagi sassi ei läheks. Järgmisena vist tulevad koosolekud ja need on sellesmõttes head, et kui teema ülesse võtta, siis saab asjad detailideni läbi rääkida. **Ok, aga populaarsemate hulgas sa ei toonud välja intranetti. Millisel juhul seda kõige rohkem kasutad?** Seal otsima ma mõnikord ametnike tööd puudutavat informatsiooni. Seal on tavaliselt kõik KMA tööd puudutav info üleval ja küllaltki selgelt struktureeritud. **Mida mõtled ametnike tööd puudutava info all?** Et kui vaja teada, kes on ühe või teise büroo juhataja, siis seal hea otsida. Samamoodi ka telefoninumbrid jm kontaktid. **Kas intranetist on ka kuidagi tööväliselt abi või kõik mis seal saad, käib ainult töö kohta?** A muidugi on seal veel sünnipäevad, lähedused ja puhkused ning ürituste kohta käiv info üleval. Igasugu huvitavaid asju leiab seal ☺ **Aga kui KMA-s intranetti ei oleks, kas sinu arvates oleks võimalik sealset infot ka kuidagi teisiti kuskile ülesse panna või kasutada?** Alternatiive on kindlasti, näiteks e-mail, aga no 500-le inimesele sa ei hakka ju kogu seda infot meilile saatma. Intranetti on hea ülesse panna mahukat infot. Kuigi WD-s on kõik vormid ja dokumendid üleval, siis intranetis on ülesse pandud kõik põhivormid ja ma arvan, et paljud leiavad need intranetist palju lihtsamalt üles. **Selge, aga palun sul nüüd võrrelda mõne märksõnaga, mis on üks või teine kanal intranetist parem või halvem kommunikatsioonikanal. Võtame esimesena WebDesktopi, kas see on siseveebiga võrreldes sinu jaoks lihtsam või keerulisem kanal?** Mulle meeldib isiklikult intranet rohkem. Ta on lihtsam ja mugavam ning isegi avada on seda lihtsam. Tal on vähemalt struktuuripuu olemas, samas WebDesktopil puudub see vist üldse. Kui WebDesktopis midagi otsingusse panna, siis ei leia ta tavaliselt mitte midagi, intranetis töötab see paremini. **Aga intranet versus e-post?** E-post jõuab tõenäolisemalt inimesele kohale, kui intranetti pandud info. Samas jällegi arvan, et

suuremamahulist infot on intraneti kaudu parem inimestele laiali saata. **Telefoniga võrreldes?** Telefoniga saab kindlasti kõige kiiremini suhelda ja lisaks juurde seletada, kui midagi jääb arusaamatuks. Intranetis puudub aga võimalus midagi seal juurde öelda või täpsustada, kui seda just sinna teksti sisse ei kirjutata. **Aga otsekontaktid, suulised otsekontaktid?** Intraneti ees on eeliseks kindlasti võimalus aruteludeks, mida intranetis pole võimalik teha...kui foorumid välja arvata, kui keegi sinna üldse kirjutaks. Neid pole vist siiani kasutama hakatud ☺ **Tean, et ühes osakonnas on see küll aktiivselt kasutusel, kuid üldiselt on jah nende kasutamine pigem tagasihoidlikuks jäänud.** Aga mittes tagasi korra WebDesktopi juurde, siis WebDesktop on KMA veebipõhine keskkond, kuhu on üles laetud kõik KMA-d puudutavad ametlikud vormid ja dokumendid. **Samas selgus intraneti uuringust, et peale kontaktandmete otsitakse intranetist samuti väga palju tööks vajalikke vorme ja dokumente. Millest see sinu arvates tuleb, et WebDesktopis olevaid vorme otsitakse intraneti kaudu?** Intranet on palju kasutajasõbralikum keskkond kui WebDesktop. Intranetil on loogiline ülesehitus ja pole nii ametlik. Lisaks põhilistele vormidele on intranetis olemas kõik muu tööks vajalik info ja seal teab alati, kust mida otsida. WebDesktopil puudub minu meelest igasugune loogiline ülesehitus ja sealse otsinguga pole võimalik midagi leida ☺ **Selge, tänan sind nende vastuste eest. Tahad sa veel ise midagi juurde lisada?** Ei.

#### **Intervjueeritav 4: klienditeenindaja**

**Millised on teie põhilised tööülesanded, igapäevases töös?** Igapäevases töös põhilised tööülesanded on minul aegajalt kulleri kokkupanek, abistada teisi kui neil tekib saalis küsimusi, siis tuleb otsida kontakte ja helistada, küsida edasi kust mis saab, samuti menetlemine. **Kas põhilised kontaktid on KMA sisesed?** Jah. **Aga kui nüüd võtta üldiselt igapäevastest tööülesannetest, kas töö tegemiseks tuleb infot rohkem nii-öelda otsida, oma tööülesannete täitmiseks või siis kuulub tööülesannete juurde rohkem info andmine?** Rohkem anda aga selleks, et anda tuleb ise teda natuke ka leida. Selle jaoks intranet on väga hea. Sealt saab ikka kiirelt seda, mis vaja on. Mina saan küll sealt kõike kiiresti ja mugavalt. **Aga lisaks intranetile, milliseid kanaleid üldse on KMA-s olemas?** WebDesktop on, meilid, telefonid, lihtsalt isikute omavaheline suhtlemine, siis on veel koolitused. **Koosolekud?** Koosolekud, nõupidamised, jah. Täna oli ka koolitus-nõupidamine, enamvähem ühtekokku võib selle panna. Meil on sellised hommikused 15 minutilised koosolekud, mitte päris igal hommikul aga nädalas korra vähemalt. **Aga mida teie ise kõige rohkem kasutate? Telefoni e-meili, koosolekuid, intranetti? Just info saamiseks?** Info saamiseks kõigepealt ikka intranetti, seda mis on kuskilt võimalik, meilid on nagnii, see on koguaeg. Siis intranet, WebDesktop, kuna see koolituskalender on nüüd WebDesktopis. Kui firma teeb töögraafikuid siis ma surfan koguaeg selle koolituskalendri peal ka, et näha millal keegi kuskile läheb. Aga jah, info saamiseks ma pean ikka ise tuustima seal andmebaasides. **Aga kui on info, mis hetkel puudub, ükskõik millise tööaja kohta see siis võib käia, et ...** Siis kui enam kuskilt seda andmebaasist ei leia, siis ausalt öeldes helistame me vastavasse osakonda, mille alla see siis peaks kuuluma, et siis teeme selle ära telefoni teel. **Aga millal intranet nii-öelda töösse läheb?** Esiteks ta siis juba lähebki kui kontakti otsida sealt, et kellele helistada. Et õige telefoninumber kohe otse sellele inimesele saada, et ei peaks teda otsima läbi teiste, et võimalikult kiiresti saaks telefoni otsa tema. Telefoni kõrvale käib kohe intranet. **Aga milleks üldse reeglina sa**

**mingisuguseid kanaleid kasutad?** Meilid. Meili teel ma edastan teistele siin graafikuid ja kui mulle on edastatud info, mida ma pean edasi edastama siis ma saadan selle meili teel. Siis kui mul on vaja veel neile midagi edastada või öelda või mida iganes, siis see käib ka maili teel, oma büroosiseselt. **Millist tüüpi info näiteks näost näkku suhtlemisel kõige sagedasemad on, millised tööülesanded või taustainfo kogumine? Mis sorti infot suulisel teel vahetad? Kas kiireloomulisi? Suht ikka kiireloomulisi. Aga näiteks kas välisveebi ka mingil eesmärgil kasutad? Välisveebi? Jah, välisveebi. Internetilehekülgi.** Ja ikka. Näiteks kui infolauas on inimene, kes on tulnud valesse kohta, näiteks küsib kas ta saab praegu teha tuludeklaratsiooni, mis on Maksu- ja Tolliameti rida, siis välisveebist otsidki kuhu pead sa ta suunama. **Aga kas te ka KMA interneti kasutate? KMA kodulehte? Just.** Jah! Seda ka kui oled näiteks infolauas tööl, siis on see lahti koguaeg, sest seal on seda koguaeg vaja. Kui inimesed tulevad, siis nad on ka tihti ise sealt lugenud ja siis tuleb neile näidata kuidas täpselt seal asjad on. Sest aegajalt on inimesed seda vaadanud kiire pilguga. Meil ei ole seal vale info, reeglina lihtsalt saadakse kiiruga valesti aru. Infolaua töös, kuna seal ma töötan ka, seal on see täiesti möödapääsmatu ja see on koguaeg lahti. **Ennem sa rääkisid, mida sa intraneti kaudu otsid või saad leida, aga kas sa mingit infot edastad ka intraneti kaudu?** Intraneti kaudu edastanud ei ole ausalt öeldes. See on läbi telefoni siis juba, selles mõttes, et sealt number ja siis helistatud. **Aga näiteks kas sa oled lasknud sinna üles panna infot?** Ei sellist asja ei ole otseselt, kuna see käib läbi juhatuse. Kui siit tuleb klientidelt mingi kiituskiri, siis meie edastame selle infolauast juhatajale. Juhataja annab siis selle inimesele, kes selle intraneti üles paneb. Minu kontakt on olnud laua tagant edastada see kiri juhatajale. **Kui intraneti ei oleks, kas siis seda infot, mis seal üleval on, oleks võimalik mingil muul viisil kõigile edastada või ülesse panna kuskile?** Kindlasti oleks. Meile ja telefoninumbreid saaks otsida ka teistpidiselt, näiteks KMA kodulehelt ja mujalt. Kuid ajakadu oleks meeletu. Selles mõttes intranet on ikka hea ja kiire. Sul on vaja ikka kiirelt, kui sul infolauas on klient ees ja sul on vaja postikeskusest saada just täpselt seda ametnikku, kes on tema taotluse menetluse võtnud. Siis see toimib kiirelt, kui et sa peaks hakkama otsima seda telefoninumbrit kuskilt teisi kanalitpidi. Siis see on ju ajakadu. **Aga kui nüüd võtta intraneti erinevad võimalused ja WebDesktopi erinevad võimalused, siis mille poolest on intranet parem või halvem igasuguse info edastamisel?** Mina ütleks, et intranet on parem. Esiteks on juba see pilt parem, see kutsub sind sinna selle lehe peale vaatama. Ja seal on hästi selgelt ja kuidagi selline hubane, mõnus ja kiire. Tundub kiirem kui WebDesktop. WebDesktop võtab aega, seal ühe ja teise asja peale minemisega ja sellega. See infosüsteem seal jumpsib, vahest viskab sind välja. Aga intranet on hästi hea, käskkirjad ja kõik on üheskoos, see on eriti hea. WebDesktopist leiad ka aga see on rohkem kirjade jaoks, seal on kirjade põhiselt, see on seal hea. Aga intranet õigustab küll ennast. **Aga kui võtta nüüd e-posti võimalused, e-mailidel saadetava info eelised? Millist infot ja kui kiiresti edastada, kui võrrelda intranetti ja e-posti?** Jah, intranetis on see info paremini väljas. Vaateväli on selgem ja parem. Kui on liiga pikk meil ja liiga kiire, siis ei jõua seda korralikult lõpunigi lugeda. Ja siis tuleb edastada seda kõike, mis seal on, suuliselt üle. Et selles mõttes intranet on väga õigustatud, kui mingi tähtis asi on seal üleval siis seda hea ja selge lugeda. Meilis on ju kõik kokkusurutult, see võtab aega, et inimesed seda rahulikult loeksid. Intranetis on esiteks see kirja pilt parem. **Sa ütled, et intranetis on see nii-öelda kiiremini haaratav. Jah! Aga info kohalejõudmine inimesteni? On ka seal hea, sest ta saab selle kohe kätte. Kui ta aga pika mailiga lõpule jõuab siis algus on juba meelest läinud, ja peab hakkama otsast peale. Liiga kokkusurutud info**

ei ole hea. Lühimeil, kus on selge teade, see on muidugi hea. **Üks asi on sisu, et kas see on haaratav ja kas see jõuab inimesele kohale. Aga teine asi on kiirus. Kumb on kiirem variant inimeste teavitamiseks kas intranetti info üles pannes või meili teel saates?** Meil siin käivad inimesed intranetis ikka väga tihti, ikka mitu korda päevas. Sealt saavad nad võib-olla selle info kätte isegi kiiremini kui meili pealt. **Koosolekud, nõupidamised, koolitused – milline on nende eelis või vastupidi negatiivne pool võrreldes intranetiga. Millist infot on koolituste ja koosolekute läbi parem edasi anda?** See oleneb sellest kuidas see edasiandja suudab selle edasi anda. Esiteks peab see inimene olema hea rääkija, et paneb inimesed kuulama ja et see jõuaks inimestele kohale. Intranetis võiks olla üldkoolituste, mida kõik peavad läbima, materjalid üleval. Selleks puhuks kui keegi on haige olnud või on lihtsalt vahele jäänud. Meie oma büroos on meie oma süsteemis, koolituste materjalid üleval. **Kas sellisel juhul intranet võiks siis asendada mõnda koolitust, kui seal vastavad materjalid üleval oleks?** Jah. Kui ma olin haige ja tulin tööle, ning jäin sellest ilma, siis ma leiaks selle intranetist ja saaks selle sealt kätte. **Kas omavahel suheldes info levib kiiremini või saab täpsemalt seletada? Mille poolest on intranet või suuline vestlus üksteisest paremad?** Oleneb sellest kuidas inimesed loevad. Mõnele jõuab paremini kohale kui seletada näidete varal ja otse rääkida. Kuid see oleneb asjaolust, kiiremat lihtinfo võib ju edastada ka intranetis, kui sul on samal ajal mingi miljon asja teha. Selles mõttes ta võib kompenseerida suulise suhtluse. Kuid mudiugi suulist suhtlust on ka vaja ja otsekontakti omavahel töötades. **Aga millised eelised on suulisel kontaktil?** Esiteks inimeste omavaheline suhtlus on vajalik kollektiivi omavahelise ühtsuse jaoks. See hoiab kollektiivi ühtsena. **WebDesktop on üleval suur hulk vorme ja käskkirju kuid intraneti uuringust selgus, et inimesed kasutavad väga palju vormide leidmiseks just intraneti, kuigi see kõik on üleval ka WebDesktop. Mis sa arvad miks nad eelistavad intraneti?** Intranetist on neid kergem leida. Seal on nad selgemini üles pandud. **Aga miks on WebDesktop raskem leida?** Seal on nad liiga suures mahus, kõik korraga. Otsid pealkirja järgi või täpselt ei teagi mille järgi, siis see võtab kauem aega. **Intranetis on ka hästi palju infot üleval ürituste, personali kohta. Seal on samamoodi palju infot, miks sealt on siis lihtsam leida?** See lehekülg lihtsalt kutsub paremini vaatama. **Kas seal on struktuur parem?** Jah. Välispilt on mõnusam, silmale kuidagi mõnusam. Nii kui sinna peale lähed on kohe mõnusam, WebDesktop on kuidagi teistmoodi, ärahakseldatud. **Et visuaalselt on siis intranet parem?** Jah, just, see kutsubki inimesi parema meelega sinna. Intraneti saab kiiremini ka. WebDesktopis peab kaks korda enam pin-koodi sisestama, kui sisse saad.

#### **Intervjueeritav 5: peaspetsialist**

**Alustame kõigepealt sellest, et uuriksin taustaks, et millised on sinu põhilised tööülesanded? Millega sa tegeled igapäevaselt?** Mina tegelen igapäevaselt... üldiselt öeldes hankedokumentide koostamisega, see tähendab, et valmistan ette kõik vajalikud dokumendid, kui KMA-l on plaanis midagi ostma hakata. **Lähtuvalt sinu tööülesannetest, kas oma töös tuleb sul suurem rõhk panna info kogumisele või selle edastamisele?** Ma usun, et kogumisele. Hangete puhul tuleb reeglina erinevatelt osapooltelt saadud info põhjal kokku panna hankedokumentid, millega siis hanget alustatakse. **Kindlasti kasutad oma töös erinevaid kommunikatsioonivahendeid teistega majas suhtlemiseks, info vahetamiseks jne. Milliseid kommunikatsioonikanaleid tead üldse KMA-s kasutatavat olevat?**

**Tehnilised vahendid? Nõupidamised?** Kindlasti telefon, e-mail..ja siis intranet, WebDesktop. **Aga milliseid ise neist kõige rohkem kasutate?** Ma arvan, et kõiki neid. Meile, telefoni kasutan igapäevaselt, samas ka intranetti ja WebDesktopi, kui mingeid dokumente vaja. **Ütlesid, et ühe kanalina kasutate rohkem ka intranetti, et millistel juhtudel läheb intranetti kõige sagedamini vaja?** Enamasti kontaktandmete otsimisel. Kui vaja kellelegi helistada, siis intranetist leiab selleks kogu info. Intranetis on ka hulga vorme, mida igapäeva töös vaja võib minna. **Kas lisaks töö tegemisele kasutate intranetti veel mingil põhjusel?** Ausaltöeldes niisama ei kasuta, kui vajadust ei ole. **Aga näiteks kellegi sünnipäevad, üritused?** Jah seda küll, sünnipäevad olen küll vaadanud ning ürituse puhul on ka seal kõik vajalik info ülesse pandud. **Kas sinu arvates oleks võimalik sealset informatsiooni kuidagi teisiti KMA töötajatele edastada. Ma mõtlen seda, et kui KMA-s intranetti ei olekski, kas siis seda infot, mis seal praegu üleval on, oleks võimalik kuidagi teistmoodi kõigile töötajatele kättesaadavaks muuta?** Ausaltöeldes ei kujuta ette küll. Sellesmõttes on intranet ikkagi hea töövahend. **Palun sul võrrelda mõningaid kanaleid Intranetiga – kas oskad välja tuua mõned tugevused või nõrkused Intraneti ja WebDesktopi vahel?** Sellesmõttes on nad ju ikkagi täiesti erinevad, sest webdesktop on rohkem dokumentide registreerimiseks ja intranetist saad teistmoodi infot, et ei ole nagu võrreldavad. **Ok, aga kuidas võrdled intranetti e-maili võimalustega?** Meiliga saan ma ise saata infot, intranetiga mitte. Muidu võib kõik intranetis oleva info ka e-maili teel saata ☺. **Kuidas telefoniga on? Kas on võimalik telefoni ja intranetti omavahel võrrelda?** Kindlasti, telefoni teel saan ma info palju kiiremini kätte ja palju paremini seletada. **Ehkki sa eelnevalt enda poolt kasutatavate kanalite all koosolekuid ja nõupidamisi välja ei toonud, siis kas oskad tuua ka nendele võrdlusmonendi intranetiga?** Intraneti puhul on see hea asi, et sealt saab alati info uuesti üle vaadata, koosolekutel räägitu võib mõnikord kaduma minna. **Webdesktop on KMA veebipõhine keskkond, kuhu on üles laetud kõik KMA-d puudutavad ametlikud vormid ja dokumendid. Samas selgus intraneti uuringust, et peale kontaktandmete otsitakse intranetist samuti väga palju tööks vajalikke vorme ja dokumente. Millest võib sinu arvates tulla see, et Webdesktopis olevaid vorme otsitakse intraneti kaudu?** Intranetis on parem...WebDesktopis ei ole ju neid vorme?! Ma igatahes ei ole neid sealt leidnud...või on asi selles, et oled harjunud intranetti kaudu otsima neid vorme ja seetõttu ei ole olnud webdesktopi kaudu olnud vajadust neid otsida. Ma tean, et need on olemas seal intranetis ja ma ei ole kunagi seal Webdesktopis surfanud. **Aga selge, minu poolt on küsimused otsas, tahad äkki ise veel midagi lisada?** Pole miskit lisada.

#### **Intervjueeritav 6: keskastmejuht**

**Millised on Teie põhilised tööülesanded, mida te igapäevaselt teete?** Põhilised tööülesanded...kui üldiselt võtta, siis on nagu selle büroo juhatamine, töö korraldamine, täpsemalt siis noh ametnike otsene juhendamine, ja ütleme, et neile toeks olemine. **Kas otsene suhtlus on kõigi büroo töötajatega või on ka mingisugused vahelülid teie ja osade töötajate vahel?** Ei nad võivad täitsa kohe siia tulla ja küsida, kui neil on mingi mure. **Aga kas selle igapäevase juhendamise ja teiste tööülesannete täitmise käigus tuleb reeglina rohkem ise infot küsida või tuleb büroo juhina seda rohkem alluvatele jagada, edastada?** Vahest, kui meil endal jääb midagi segaseks või me ei saa aru, siis võtame ka sisuliste osakondadega ühendust, aga muidu igapäevast tööd tehes oleme enamasti ikkagi niisamuti hakkama

saanud. Üldiselt ütleks aga, et nii ja naa...sest seda infot nii tuleb kui läheb...ja ühest küljest on minu ülesandeks töötajaid kursis hoida, mis ametis toimub ja mina saan siis oma otseselt ülemuselt infot ja siis edastan seda jällegi neile. Sellesmõttes ütleme, et ....ei tea...ütlemine, et võrdselt. **Aga kas info liigub teie kaudu ka peamaja poole?** Eee läheb ka peamaja poole. Siin on ikka ettepanekuid teinud ka, et mingi...ütlemine, et siin KMA-s on praegu kokkuvõid, siis tegime ettepanekud, kuidas meie büroo saaks kuskilt kokku hoida. Sellesmõttes...jah, tuleb nii üht kui teistpidi, aga seda infot, mis läheb peamaja poole, seda infot on vähem. **Kommunikatsioonikanalid – mida kasutate ja mida üldse teate KMA-s kasutatavat olevat?** KMA-s...mis ma tean kasutatavat...meilid, webmail, intranet, internetilehekül, telefone kasutatakse, foorume kasutatakse...seda vist kasutatakse, ise pole seda kunagi kasutanud igatahes. **Need on jah olnud üpris väheste kasutajatega, ma tean, et Välismaalaste osakond kasutas neid vahepeal päris tihedalt, kus nad rääkisid seadusemuudatustest ja esitasid küsimusi jne.** Jaja, meil siin välismaalastega eriti ei tegelda, meil on siin ainult kodanikud või siis välismaalased, kelle juba elamisload on olemas. Aga kommunikatsiooni kalalitest veel võibolla, et suhtlen oma otsese ülemusega vahetult läbi isikliku kontakti, kuna ta on mul siinsamas kohe, aga kui ta oleks peamajas näiteks, siis peamiselt e-maili teel ja helistamisel. **Kas võib kuidagi ka jagada, millised tööülesanded või mingit tüüpi info tuleb kindlaid kanaleid pidi, näiteks üks reeglina e-maili teel, teine telefoni teel jne.** Telefoni teel on siukseid ülesandeid tegelikult päris vähe, et telefoni kasutatakse reeglina rohkem nagu täpsustamiseks või niimoodi...et kui tuleb ikka mõni ülesanne, siis tuleb ikka rohkem meili teel ja kui midagi on, siis täpsustatakse rohkem telefoni teel. **Aga muud kanalid?** No ülesannete andmiseks ja suunamiseks on muidugi WebDesktop ka, seda on ka päris palju ikkagi. **Ahah, aga kui vaadata intranetti?** Intranetist, mis ma kasutan ise sealt, muidugi otsin telefone ehk siis nõ kontaktibaas, siis seda ka, et veenduda, kas inimene ei ole mitte puhkusel, et teda puhkuse ajal mitte tüütada, ja et ta kuskil lähetuses ei ole. Aga seal on veel igasugu huvitavaid asju tegelikult, et uutel töötajatel on seal kõik vormid, mis vaja ja mingid dokumendid, seadused on seal välja toodud, mis on KMA tööks vajalikud. **Üks pool, mida kirjeldasid, on konkreetselt töötaja kohta, nõ vajaliku info või siis dokumentide leidmine, aga kas leidub seal infot ka näiteks KMA kui organisatsiooni ülesiste ürituste vms kohta?** Ja, seda ikka ka, seal on pildid ülesse pandud mingite ürituste kohta ja kui keegi saab näiteks mingi kiituse kuskil KMA-s, siis see on ka väga hea, et saab kohe näha sealt. Tuju teeb ka rõõmsaks kohe, kui teed intraneti lahti ja et päike paistab ja kiideti jälle kedagi. Ja üleval on ka kõik, mis toimumas on, et ürituste kohta, et jõulupeod, mis seal olid ja info on seal kõik olemas. Et sellesmõttes on hea see intranet info andmiseks ürituste kohta. **Aga oletame, et kui intranetti ei oleks, kas oleks võimalik sellist intranetis olevat infot kuidagi muudmoodi KMA-lastel vahel võimalik toimetada, liigutada?** Ma arvan, et see oleks keeruline natukene, sest no telefoninumbreid inimene pähe ei õpi ja sünnipäevi ju ka pähe ei õpi ☺ et intranet on ikkagi siuke lihtne kiire viis leida vajalik info ülesse, et muidu peaks ikka rohkem otsima ja surfama ja minema näiteks kodulehele...no kodulehel on siuke üldine informatsioon, aga seal siukest KMA sisest ei ole üleval, näiteks mingid ürituste pildid või ürituste korraldamine, et sellesmõttes jääks informatsioon puudulikuks. **Ok, võrdlesid just intranetti välisveebiga, aga mille poolest on intranet WebDesktopiga võrreldes mugavam, lihtsam või hoopis vastupidi keerulisem, raskem kasutada?** No tegelikult on nad erinevaks otstarbeks mõeldud. **Seda küll, aga samas on ka intranetis hulga vorme üleval?!** Seda küll jah, samas WebDesktopis on ikkagi rohkem asju üleval, et seal

leiad ka näiteks kehtetuks muutunud aktid ülesse. Näiteks õigusaktide otsimiseks kasutangi WebDesktopi rohkem, kui intranetti. Igatahes käskkirjad tean, et on kõik WebDesktopis olemas, kuid intraneti kohta ma seda ei tea, kas on. Samas intranetis on vormid käskkirjadest välja toodud ja lihtsam kätte saada, WebDesktopis aga tuleb kõigepealt käskkiri avada ja vormid on tavaliselt seal kõige lõpus all. Et sellesmõttes on intranetis jah hea, et seal lihtsalt lähed võtad selle vormi. Samuti teeb intranet lihtsamaks näiteks haigustest teatamised, siis seal kogumispensioniga liitumised II sambaga. **Võrreldes nüüd intranetti ja e-maili, e-posti, et millist informatsiooni edastad pigem intraneti või e-posti kaudu?** Meie siin üldiselt intraneti kaudu midagi ei edasta. **Võtame aga teistpidi, et millist informatsiooni saaksid pigem e-posti teel ja millist intraneti vahendusel?** No kui näiteks tuleb kiitus, siis oleks mõnus, kui ta tuleks e-maili peale ka, sest paljud võibolla ei käigi intranetis, et neil pole vajagi, kuigi noh mina käin seal tihedamini, aga teised töötajad siis, nad ei pruugigi sinna päeva jooksul sisse minna. Tavaliselt ma ütlen neile, et minge vaadate intranetti, et seal on jälle kiitus üleval. Et siis selline info on seal üleva aga kui näiteks mõni üritus on tulemas, siis nad saavad meili ka ikka juurde, et toimub üritus ja et informatsioon on ka intranetis üleval – et topelt teavitamine nagu e-maili teel ja intranetis ka. **Ühesõnaga on meili teel saadetav info teie töötajate seas igal juhul märgatavam, kui intraneti teel?** Jah, kui seda infot just intraneti esilehele ei panda või vähemalt mingit märget, et uus info on seal ja seal üleval. Samuti saab e-maili teel info kiiremini kätte. Samas mis puudutab KMA-d üldiselt, sellised asjad võiksid ikkagi intranetis üleval olla. **Võrdleme nüüd telefoni ja intranetti – mis otstarbel on kumba mõistlikum ja lihtsam kasutada?** No kui telefoni kasutada, siis peab ikka intranetis käima, et numbrit saada ☺ aga info poolest, et infot saada – intranetis on üleval tähtsamad käskkirjad, et kui mul vaja midagi sealt lugeda, siis ma saan minna intranetti ja sealt lugeda, aga kui asi läheb selleni, et kuidas mingis olukorras käituda, mida käskkiri pole ette määranud, siis on ikka telefoni teel. **Telefon on siis hea viis info täpsustamiseks?** Jah, et intranetist saab kätte nõ taustainfo ning vajadusel saab telefoni teel täpsustada. **Aga millised eelised on koosolekul või nõ otse näost-näku suhtlemisel intraneti ees?** No otse suheldes saad kõik lõpuni läbi rääkida. Kõik küsimused, mis tulevad, saab esitada ja kohe ka vastata. **Selge, aga tuleme nüüd tagasi selle juurde, et enne rääkisime siin vormidest intranetist, samas on need kõik üleval ka WebDesktopis. Intraneti küsitlusest selgus, et enamus inimesi otsivad kõikvõimalikke vorme ikkagi intranetist, mitte WebDesktopist – et millest see sinu arvates tuleb, et inimesed ikkagi neid dokumente valdavalt intranetist otsivad?** WebDesktopis kui sa tahad mingit vormi leida, pead sa teadma, mis käskkirja küljes ta ripub. Seal oleneb sellest muidugi ka, et kes oskab WebDesktopi kasutada paremini, kes halvemini. Kes oskab, see kasutab, kes ei oska, see ei kasuta. Et WebDesktop on ikkagi rohkem asjaajamiseks, kirjade registreerimiseks, suunamiseks jne ning kui sa ikka oled seal sees niimoodi igapäevaselt, siis ta tunned seda ja oskad, aga kui sa ikka ei ole, siis sa ei oska ka ikka, nii et nendele on intranet kindlasti lihtsam variant. **Selge, aga minul said küsimused otsa, et kui sul on veel midagi lisada omalt poolt...** ma arvan, et kõik sai vist sel teemal läbi räägitud.



## **Intervjueeritav 7: keskastmejuht**

**Alustame kõigepealt sellega, et millega sa oma töös üldse tegeled?** Minu peamiseks tööülesandeks on isikutuvastamismenetluse läbiviimise koordineerimine Kodakondsus- ja Migratsiooniametis. Ehk siis dokumentide taotlemisel tuleb meie osakonnal kontrollida nende isikute tausta, kas neil on näiteks kehtiv dokument veel vms, et kes tahavad uut dokumenti saada, siis meie kontrollime, et kõik vastab seadustele. Ja minu tööks on siis selle töö koordineerimine. **Kas sellise koordineeriva töö juures on olulisem osa tööks vajaliku info kogumisel või hoopis edastamisel?** Ma arvan, et minu tööülesannete juures on mõlemad olulised, nii info saamine ja küsimine kui ka info edastamine. Kui aga ühe neist peaks välja tooma, siis on olulisem vast info kogumine. **Kindlasti kasutad oma töös erinevaid vahendeid ja viise, kuidas infot koguda, teistega suhelda ja vajalikku infot edasi kommunikeerid, et milliseid vahendeid sa üldse tead KMA-s kasutatavat. Mille vahendusel, abil inimesed KMA-s omavahel suhtlevad, infot vahetavad?** E-mail on kindlasti üks selline, mida vist kõige rohkem kasutatakse, samuti ka telefon, intranet, omavahelised jutuajamised suuliselt ja muidugi kõikvõimalikud andmebaasid. **Aga mida ise kõige rohkem tavaliselt kasutad? Kas saad neid ka järjestada, mida rohkem, mida vähem?** Kõige rohkem kasutan ise otsekontakte, otsesuhtlust, teiseks ma arvan, et telefoni ja siis tulevad e-mail ning intranet. **Aga miks just neid kanaleid?** Vahetult inimestega suheldes on alati kõige lihtsam infot saada, see viib miinimumini võimaluse millestki valesti aru saada ning kohe on võimalik üle küsida segaseks jäänud asjad. Samuti on vahetu suuline vestlus kindlasti ka kõige kiirem viis info saamiseks, seetõttu eelistan alati esmalt seda. Telefoni teel vestlemise puhul kehtivad samuti eelnevalt loetletud põhjused. **Aga e-mail?** E-mail annab aga hea võimaluse info elektrooniliseks säilitamiseks. Teinekord on hea tagantjärgi midagi üle lugeda. **Mis eesmärgil intranetti kõige sagedamini vaja läheb?** Intranet on hea koht töötajate kontaktandmete kohta info saamiseks, seega tegelikult ameti töötajaid puudutava info saamiseks kasutan alati esmalt intranetti. **Kas peale kontaktandmete kasutad intranetti veel mingil eesmärgil?** Intraneti kaudu saan peamiselt infot igasuguste ürituste kohta, töötajate kontaktandmete kohta, igapäevaste sündmuste kohta, mis puudutavad ametit. Töölalast informatsiooni jagan mõnikord ka foorumis. Samuti kasutan intraneti näiteks oma büroo ametnike haigestumisest teatamiseks. **Kas kujutad ette, et intranetis olevat informatsiooni oleks võimalik ka kuidagi teisiti töötajateni viia? Et kui intranetti ei oleks, milline võiks olla alternatiiv?** Kindlasti oleks kuidagi võimalik, aga siis see peaks olema samamoodi midagi intraneti laadset. Intranet on minu arvates üks parimaid võimalusi informeerida töötajaid igapäevastest ametit puudutavatest sündmustest, samuti töötajaid puudutava info jms jagamiseks. **Samas on KMA-s kasutusel mitmeid teisi kanaleid, mida ka ise eelnevalt nimetasid. Kas oskad tuua võrdlusmomente, miks on intranet näiteks mugavam või hoopis keerulisem kanal kui WebDesktop?** WebDesktop on kindlasti keerulisem kui intranet. Ise kasutan neid suht erineva info saamiseks, seetõttu ei tahakski ma neid võibolla kõrvutada eriti. **Aga Intranet versus e-post?** E-mail on kindlasti lihtsam. Ma arvan, et see tuleneb sellest, et e-maili kasutan ma tunduvalt rohkem. **Telefoniga võrreldes?** Telefon on ka kindlasti lihtsam ning kiiremini saab suheldud. **A kui telefon on nõ suuline vestlus tehnika abil, siis kas otsest suhtlust tuleb ka töös ette ja millised eelised sellel on...või vastupidi, milliseid eeliseid sellel ei ole?** Tegelikult oleneb see suuresti sellest, millist infot koosolekul vm suulise kanali kaudu edastatakse, teatud juhtudel võib osutuda üks kanal mugavamaks teatud juhtudel aga hoopis teine. N: kui tegemist on mingi lihtsamat sorti infoga, mis ei vaja

läbiarutamist, ei ole tarvidust selleks koosolekut kokku kutsuda. **Webdesktop on KMA veebipõhine keskkond, kuhu on üles laetud kõik KMA-d puudutavad ametlikud vormid ja dokumendid. Samas selgus intraneti uuringust, et peale kontaktandmete otsitakse intranetist samuti väga palju tööks vajalikke vorme ja dokumente. Millest võib Teie arvates tulla see, et Webdesktopis olevaid vorme**

Mina isiklikult kasutan vormide ja dokumentide otsimiseks üksnes Webdesktopi, aga arvan, et eks see on peamiselt harjumuse asi, et kes mida kuskilt otsib. Teiste eest kahjuks rääkida ei oska. **Selge, aga tänan sind sinu aja ning nende vastuste eest, kas soovid midagi veel enda poolt lisada?** Sooviks sulle jõudu ja edu lõputöö kirjutamisel! **Tänan!**

### **Intervjueeritav 8: keskastmejuht**

**Millised on sinu põhilised tööülesanded?** Lühidalt. Juhtimine, koordineerimine ja kontrollimine. Tegelikult palju asju, mis Personaliosakonna tööga seotud. **Kas sinu tööülesannete juures pead sa infot rohkem jama inimestega või seda rohkem küsima?** Pooleks. Muidu ma ei saa jagada, kui ma ei küsi ja ei uuri. **Sa oled siis nagu vahendaja rollis jah?** Mhmh, vastupidi ka...ülevalt poolt alla ja altpoolt üles ka. **Milliseid kommunikatsioonikanaleid tead üldse KMA-s kasutatavat? Oskad nimetada?** Telefon, meil...mmm...WebDesktop, kodulehekül, suuline – koosolekud. **Ok, võibolla nii tuleb paremini välja, et milliseid kanaleid sa kasutad ise näiteks kõige rohkem ja mille jaoks sa mingeid kanaleid kasutad.** Et info levitamiseks? **Jah.** Tegelikult kõige rohkem kasutan meili ja ka väga palju näost-näku suhtlemist, telefoni kasutan vähem, WD natuke vähem, niipalju, kui vaja. Ja kodulehte peaaegu üldse ei kasuta...ja intraneti kasutan ka natuke. **Aga oskad öelda ka, mida sa näiteks mida mille puhul kasutad?** Intranetist otsin telefoninumbreid ja mingeid siseakte, kordasid, rohkem ei kasuta...ja puhkuseid muidugi. Meili teel saan igasuguseid küsimusi ja vastan neile. Kui mul endal on midagi vaja, vahel saadan meile, oma maja inimestega räägin ise, kui vaja, siis helistan. Kuna meil on teenindav osakond, siis me nagu saame ja anname ülesandeid, et teisi paremini teenindada. **Ahaa, kas sa WD-d ka kasutad?** WD kasutan niipalju, kui kirju vaja välja saata... atesteerimisküsimustest ja ministeeriumile..ja kui sealt tuleva mingid kirjad või korraldused. **Ahah, need on siis nõ ametlikud dokumendid, mis tulevad majja sisse ja lähevad majast välja?** Jah...aga ma niisama tavaliselt ei surfa seal, et mis käskkirjad on kinnitatud või ...et kui minusse puutuvad ei ole, siis mul pole selleks ka aega. **Kas lisaks info saamisele ja jagamisele, näiteks loed sealt mingisugust uudist või infot, lased sa intranetti ka midagi ülesse panna?** Jaa, päris palju asju olen laskunud ülesse panna...näiteks töökuulutusi ja....ahah, aga kas mingit moodi veel intranet su tööülesannete täitmist mingil viisil lihtsamaks on muutnud? Teeb ikka..saame sinna näiteks infot ülesse panna, mis on näiteks töökeskkonna valdkonnad, need et inimestele meili ei pea saatma hakata..et ei pea meie käes küsima . **Aga kui intranetti ei oleks, kas oleks võimalik sealset informatsiooni ka kuidagi teistmoodi KMA-lastele edastada? Oleks see lihtsam või keerulisem?** Ikka peab mingi siuke koht olema...me ei saa ju kõiki asju kodulehele panna...samas kui ei olegi kuskil infot, siis on ka nagu pahasti. Mina ei tea küll mingit paremat varianti...stendile esimesele korrusele (nali). **Tahaksin, et võrdleksid intranetti paari kanaliga. Esiteks, millised on intraneti eelised sinu arvates näiteks WebDesktopi ees?** Töötab! ☺ Seda on lihtne kasutada, ma teen selle lahti ja mul on kohe pilt ees ja mingit

probleemi ei ole. WebDesktopis pead seal logima sisse ja siis ta jookseb sul iga hetk kinni uuesti. **Aga intranet e-postiga võrreldes?** Neid ei anna nagu võrrelda, (mõtleb) e-postiga tuleb info kiiremini. Intranetiga on see ka, et kõik ei vaata seda, et siis ta ei pruugi nagu kõigini jõuda. Kui sa nagu see hetk unustad ära või sul ei ole vajadust olnud päeva jooksul minna, kui paneb sinna midagi ülesse, siis sa näed alles õhtul seda, aga meiliga saab kiiresti. Aga samas on see siuke püsiv, et kui meile tuleb muudkui peale ja peale, siis sa ei leia seda enam üles, siis seal (intranetis) on sul vähemalt link, et sa vaatad uuesti seda, kui tahad. Seal on nagu süsteemsem, et meiliboksis ei ole nagu mingit süsteemi. **Aga telefoni ja üldse suuliste kanalite, nagu koosolekute ja omavaheliste vestluste plussid-miinused intranetiga võrreldes?** Noo intranetti saab panna põhireegleid ja sellised alustalasid, aga seal ei saa nagu midagi välja töötada või kui sa oled koosolekul, siis arutad ja jõuad koos mingisugustele lahendustele. **Et nagu kahepoolset kommunikatsiooni pead silmas?** Jah, et intranet on nagu lihtsalt infostend. No meil on ka vaata see võimalus seal arvamust avaldada, see foorum, aga keegi ei kasuta seda. **Keegi ei taha jah seda millegipärast kasutada. Ok, aga viimane küsimus, Webdesktop on KMA veebipõhine keskkond, kuhu on üles laetud kõik KMA-d puudutavad ametlikud vormid ja dokumendid. Samas selgus intraneti uuringust, et peale kontaktandmete otsitakse intranetist samuti väga palju tööks vajalikke vorme ja dokumente. Millest see võib sinu arvates tulla see, et kuigi WebDesktopis on kõik need asjad üleval, otsitakse ikkagi neid intraneti kaudu?** Seal on nagu lihtsam leida, sest WebDesktopis on nagu kõik asjad kuupäevade järgi jaa noh sa pead ise mõtlema, kui sa ei tea pärsi hästi, mis pealkiri võis olla ja otsida seda sealt on nii keeruline. Et kui sa tead, et sa tahad puhkusele minna, et teed intranetis lahti ja vaatad, et personali all ikka kusagil midagi on selle kohta. Aga WebDesktopis pead sa rohkem infot teadma, et midagi leida. **Kas sinna intranetti on need vormid ülesse laetud või on nad suunatud sinna WebDesktopi?** Need on sinna ülesse pandud.