

TARTU ÜLIKOOL

Sotsiaalteaduste valdkond

Ühiskonnateaduste instituut

Infokorralduse õppekava

Mait Kask

**Mitme kasutajaga dokumendihaldussüsteemi juurutamine Haridus- ja
Teadusministeeriumi haldusala asutustes Rahvusarhiivi näitel**

Lõputöö

Juhendaja: Maris Männiste, MA

Tartu 2017

SISUKORD

SISSEJUHATUS	4
1. TEOREETILINE ÜLEVAADE	8
1.1 Dokumendihaldus ja EDHS	8
1.2 EDHSi juurutamine.....	9
2. MUUTUSTE JUHTIMISE MUDELID JA JUHTUMI TUTVUSTUS.....	11
2.1 Juhtumi kirjeldus.....	15
3. METOODIKA, VALIM JA KORRALDUS.....	16
3.1 Meetod	16
3.2 Valim	17
3.3 Intervjuude läbiviimine ja kvalitatiivse sisuanalüüsi kontseptsioon.....	18
4. TULEMUSED.....	19
4.1 Intervjuueeritavate taust ning hoiakud infosüsteemide suhtes.....	19
4.2 Teadlikkus ja väljakutsed.....	21
4.3 EDHSi juurutusmeeskond ja tööpõhimõtted	22
4.4 Senised harjumused, töö kulg ja juhtkonna toetus.....	23
4.5 Kasutajate EDHSi kohandamise kaasamine	25
4.6 Koolitused ja juhendamine	27
4.7 Esialgsed muudatused ja selle mõju	28
4.8 Parendusettepanekud	31
5. JÄRELDUSED JA DISKUSSIOON	33
5.1 Järeldused.....	33
5.2 Edasised uuringud.....	38
KOKKUVÕTE	39
SUMMARY	41
KASUTATUD KIRJANDUS	43

LISAD	48
LISA 1 Intervjuu kava	48
LISA 2 Intervjuu Rahvusarhiivi töötajaga INT1	50
LISA 3 Intervjuu Rahvusarhiivi töötajaga INT2	55
LISA 4 Intervjuu Rahvusarhiivi töötajaga INT3	60
LISA 5 Intervjuu Rahvusarhiivi töötajaga INT4	64
LISA 6 Intervjuu Rahvusarhiivi töötajaga INT5	69
LISA 7 Intervjuu Rahvusarhiivi töötajaga INT6	75
LISA 8 Intervjuu Rahvusarhiivi töötajaga INT7	82
LISA 9 Intervjuu Rahvusarhiivi töötajaga INT8	87

SISSEJUHATUS

Digitaalse dokumenditöö mõjustamine on olnud avaliku sektori üheks visiooniks juba mõnda aega. Vabariigi Valitsus kiitis 16. mai 2013. a kabinetiistungil heaks Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi koostatud „Avalike teenuste korraldamise rohelise raamatu“, milles sõnastati vajadus võtta suund dokumendihalduselt terviklikule infohaldusele, kuna asutuste senine asjaajamine ei ole olnud piisavalt efektiivne ega toeta teenuste arengut. Palju on dubleerivaid tegevusi, pabermaailma loogika kopeerimist ja käsitsitööd ning samas on vajalikku infot raske kiiresti leida ja kasutada. (Lihtsam riik 2020, 2015) Mainitud vajadusest tulenevalt on põhiliseks sihiks e-riigi toimimine, asjaajamise organisatsioonide vaheline lõimimine ning teabehaldusele keskse funktsiooni omistamine. Elektroonilisel dokumendihaldussüsteemil (edaspidi EDHS) on potentsiaali tõsta teabehalduse taset tervikuna viies läbi juurutusprojekte ilma kasutusel olevaid praktikaid radikaalselt muutmata (National Archives of Australia, 2011; Alzubi, 2015 kaudu). Tsentraalsuse rakendamine asutuste, sh hallatavate asutuste, tegevuse parendamiseks leiab üha enam avaliku sektori arendamisel kõlapinda. Avalikus sektoris kasutusel olevate EDHSide ringi kontsentreeritakse teadlikult. Enam ei looda ega tellita uusi EDHSe vaid investeeritakse olemasolevate lahenduste ja teenuste kohandamisse, integratsiooni ning parendamisse.

Infoühiskonna arengukava 2020 meetmes „Dokumendihalduselt infohaldusele“ (Lihtsam riik 2020, 2015) on nenditud, et elektroonilise dokumendihalduse sidumine avalike teenuste osutamisega võimaldab välja töötada täiselektronilisi menetlusprotsesse, parandada aruandlust, suurendada läbipaistvust ning tagada mistahes teabekandjal hoitavate, mistahes kujul dokumentide ja nende tõendusväärtuse säilimise ettenähtud tähtja jooksul. Ressursside planeerimine uute EDHSide arendamiseks ei ole enam majanduslikult põhjendatud. Olemasolevate tehnoloogiliste lahenduste tõhusam kasutamine võib oluliselt parendada kodanike juurdepääsu avalike asutuste loodud informatsioonile ning edendada läbipaistvust, aruandekohustust ja avatud valitsemist (Bjork, 2003; Alzubi, 2015 kaudu). Samas, infosüsteemide kohandamine on sageli piiratud konkreetsete tehnoloogiate või rakendustega (Walraven, Landuyt jt., 2014), mistõttu ei käsitleta organisatsiooni protsesse kesksete infosüsteemide arendamisel terviklikult, vaid tegeletakse lahenduste väljatöötamisega väikese hulga protsesside jaoks (Dokumendihalduselt infohaldusele, 2014).

Aastatel 2008 – 2011 viis Haridus- ja Teadusministeerium (edaspidi HTM) läbi projekti “Elektroonilise dokumendihaldussüsteemi arendamine Haridus- ja Teadusministeeriumi üleminekul paberivabale asjaajamisele”. Selle tulemusena rakendus aastal 2011 edukalt sisuhalduskeskkond PINAL (Parim INfo Alati Leitav), mis hõlmab endas asutuse siseveebi ning EDHSi. Lõputöö uurimisobjektiks on ainult PINALi EDHS. Detsembris 2013 võttis HTMi juhtkond vastu otsuse alustada dokumendihalduse konsolideerimist ministeeriumi haldusala asutustes eesmärgiga rakendada aastaks 2018 haldusala asutustes (Rahvusarhiiv, Eesti Noorsootöökeskus, Keeleinspeksioon, Eesti Keele Instituut, Eesti Kirjandusmuuseum) EDHS PINAL. Eesti infoühiskonna arengukava 2020 näeb ette muuta kogu asjaajamine avalikus sektoris ja avaliku sektoriga paberivabaks. Paberivaba ametliku suhtluse osakaalu sihttase aastaks 2020 on 95%. (Lihtsam riik 2020, 2015) HTMi EDHS arendusprojekti peamiseks eesmärgiks on eelkõige lihtsustada ja ühtlustada haldusala asutuste asjaajamise põhimõtteid. Lisaks dokumentide elektrooniliste menetlusprotsesside kasutuselevõtmise (sh digitaalallkirjastamise) populariseerimisele on soov luua võimalused asutuste vaheliseks elektrooniliseks dokumendivahetuseks ning rakendada asutuste digitaalarhiiv. Sprague (1995) toob esile, et uuendused, analüüsid ning muud kirjalikud raportid mõjutavad juhtide strateegilist mõtlemist vähemalt sama palju või isegi rohkem, kui asutuse sisesed analüüsid. HTM EDHS PINALi riskivaba juurutamine hallatavates asutustes eeldas selleaegselt arenduspartnerilt EDHS uuringu „Välise analüüsi mitme asutuse toe realiseerimiseks PINALis“ (edaspidi EDHSi uuring) tellimist. Eesmärgiks oli kaardistada arendustegevuste stsenaariumid HTMi EDHSi ettevalmistamiseks ning olemasoleva süsteemi kohandamiseks selliselt, et HTMi EDHSiga liituvad asutused saaksid näha, luua, kasutada, hoiustada ja hävitada vaid endaga seonduvat teavet. Seda selliselt, et PINALi jõudlus, kiirus ja turvalisus oleks kõikidele süsteemi kasutajatele tagatud. Lõputööle eelnenud seminaritöös keskenduti EDHSi uuringus välja pakutud stsenaariumide realiseerimisele, ehk teoreetilise struktuuri loomisele ning viidi läbi intervjuud kahe HTMi dokumendihalduse eksperdiga.

Kirjandusest selgub, et ei leidu palju uuringuid, mis keskenduvad EDHSi juurutusprotsessile avaliku sektori kontekstis (Abdulkadhim, Bahari, Bakri, & Ismail, 2015). Infosüsteemide kohandamist mitme kasutajaga süsteemiks (ingl *multiuser system*) EDHSi kontekstis erialases kirjanduses ei minu andmetel ei leidu. Veel enam, ei leidu uuringuid, mis keskenduksid EDHSi mitme asutuse toe funktsionaalsuse välja arendamisele. Eelnevast johtuvalt leian, et käesoleva töö näol on tegemist väga tervitatava lisandusega. Ka üliõpilastöodes on eelnevalt pigem

keskendatud EDHSi kasutajate rahulolu ja seda mõjutavatele teguritele (Torkel, 2016) ning dokumendihaldussüsteemidele esitatud nõuete rakendamisele ja nende seadustele vastavusele (Lepik, 2010). EDHSi rakendamise tulemuste hindamist on uuritud (Oolu, 2008) Tallinna Ülikooli näitel. EVS-ISO 15489-2 põhjal on läbi viidud (Mand, 2010) EDHSi juurutuseelne analüüs, millest selgus, et organisatsioonil ei ole mõtet võtta kasutusele mõne teise asutuse jaoks loodud süsteemi, sest see ei pruugi tulemuslikult toimida. Ka Sotsiaalministeeriumi tollaegse dokumendihaldusprogrammi *GoPro Case*'i näitel on dokumendihaldussüsteeme uuritud (Mardi, 2002). HTMis on EDHSi kontekstis varasemalt läbi viidud (Undrits, 2016) PINALi kasutusmugavuse uuring, mis andis hea ülevaate kasutajate hinnangutest EDHSis tehtavatele põhitegevustele, olles seeläbi sisendiks süsteemi kasutajasõbralikumaks muutmisel.

Eelmainitud arvesse võttes on lõputöö eesmärgiks uurida kuidas mõjutab EDHS PINALi juurutamine Rahvusarhiivi kui asutuse toimimist ning millist mõju avaldavad süsteemi kohandamise protsessidele inimeste tööalased harjumused ja hoiakud.

Eesmärgi fookustamiseks olen püstitanud järgnevad uurimisküsimused:

- 1) Kuivõrd mõjutavad kasutajate senised tööalased dokumendihaldust puudutavad harjumused EDHSi kohandamist või sellega seonduvates tegevustes osalemist?
- 2) Kuidas mõjutab EDHSi kohandamine asutuse toimimist?
- 3) Mil määral mõjutab asutuste töötajate juurutus- ja kohandamisprotsessidesse kaasamine hilisemat EDHSi kasutamist?

Lõputöö on suunatud põhiliselt dokumendihalduse valdkonna praktikutele ning IT projektide juhtidele abistamiseks mitme organisatsiooni ühiste infosüsteemide arendusprojektide koordineerimist, rentaablu analüüsimist ning kvaliteetset tagasisidestamist. Samuti, panustavad uuringu tulemused HTMi praktilise raporti „EDHSi juurutamine Rahvusarhiivis“ koostamisele. Viimane annab hea ülevaate läbitud protsessidest ning loob võimaluse haldusala asutuse toimeloogika paremaks mõistmiseks, mis on aga dokumendihalduse konsolideerimise kontekstis ülimalt oluline. Raporti peamiseks eesmärgiks on tuua esile EDHSi juurutamisel ilmnunud kitsaskohad ning pakkuda praktilisi lahendusi optimeerimaks EDHSi viimist järgmistesse HTMi haldusala asutustesse.

Esimeses peatükis määratlen dokumendihalduse mõiste ning kirjeldan EDHSi definitsiooni. Samuti toon kirjandusele tuginedes esile EDHSi eelised, vajalikud komponendid ning osapooled. Loon kirjanduse põhjal ülevaate infosüsteemide juurutamise kasuteguritest ja võimalikest kaasnevatest probleemidest, keskendudes EDHSi mitme asutuse tarbeks kohandamisele. Töö teises peatükis esitlen muutuste juhtimise mudelilt, dokumendihaldussüsteemi väljatöötamise ja juurutamise mudelit ning selgitan nende kohandamist oma töökonteksti. Edasi põhjendan kasutatava meetodi valikut ning avan intervjuu küsimuste koostamise tagamaad. Töö viimastes osades annan ülevaate intervjuudest ning vastavatest tulemustest, esitan peamised järeldused ja töö kokkuvõtte.

1. TEOREETILINE ÜLEVAADE

Teoreetilise ülevaate peatükis annan ülevaate dokumendihalduse teoreetilistest lähtekohtadest, selgitan EDHSi olemust ning määratlen selle juurutamisega seotud kasutegurid ja murekohad.

1.1 Dokumendihaldus ja EDHS

Vastavalt ISO 15489-1:2004 standardile tegeleb dokumendihaldus (ingl *records management*) dokumentide loomise, saamise, alalhoidmise, kasutamise ning eraldamise tõhusa ja süstemaatilise ohjega, sh organisatsiooni tegevust ja toiminguid kajastava tõestusmaterjali ja informatsiooni dokumendisüsteemi hõlmamise ning dokumentidena alalhoidmisega. (EVS-ISO 15489-1, 2004) Dokumendihaldust ei tohiks segi ajada elektroonilise dokumendihaldusega. Austraalia Rahvusarhiiv (ingl *The National Archives of Australia*) on elektroonilist dokumendihaldust määratlenud, kui automatiseeritud süsteemi, mida kasutatakse toetamaks elektrooniliste dokumentide loomist, kasutamist, säilitamist ning hävitamist eesmärgiga tagada organisatsiooni tegevuse tõendamine. Sellised süsteemid sisaldavad asjakohast taustinformatsiooni (metaandmeid) ning dokumentide vahelisi seoseid, toetamaks üksteise tõestusväärtust (National archives of Australia: Bowen & Johnston, 2005 kaudu). Goldschmidt, Joseph ning Debowski (2012) ütlevad, et EDHS on üks võtmetähtsusega informatsiooni hoidlaid, mis tagab organisatsiooni ühise mälu. McLeod'i (1996: Bowen & Johnston, 2005: 134 kaudu) sõnul on EDHS loodud vähendama bürokraatiat ja inimteguritest tulenevaid vigu.

EDHS aitab asutusel automatiseerida poliitikate ning protseduuride kulgemist, defineerides, kes, mida ja millal teeb. Vaatamata sellele, et süsteeme on mitmeid erinevaid, püüavad nad siiski kõik lahendada üht probleemi – informatsiooni kulgemise automatiseerimist (Bowton jt, 2014; Anon, 2001; Alzubi, 2015). Hertfordshire'i ülikooli dokumendi- ja infohalduse nõustamisealase ettevõtte Cimtech'i (2007) juhendis „*Managing information and documents: The definitive guide*“ tuuakse välja, et leidub mitmeid organisatsioone, mis juba kasutavad või kaaluvad väga tõsiselt EDHSi tarkvara juurutamist. Samuti tuuakse juhendis (Cimtech, 2007) välja mõte, et vaatamata juurutamise kallile hinnale kaasneb EDHSi kui tehnoloogia kasutamisele võtmisega tohtu potentsiaal lahendada mitmeid dokumendihalduse valdkonna probleeme. Ka Adams (2007: Jones S. , 2012 kaudu) mainib, et EDHSi kasutuselevõtmist reklaamitakse kui lahendust hulgalistele organisatsioonilistele ning ärilistele probleemidele.

EDHSi pooldajad Hammer ja Hershman (2010: Jones S. , 2012 kaudu) väidavad, et süsteemi juurutamine võib lahendada keerukaid äriprobleeme, tuua endaga kaasa tõelisi konkurentsieeliseid ning muuta organisatsiooni tervikuna. Kwatsha (2010: Mosweu jt., 2016 kaudu) nendib, et paljud avaliku- ja erasektori asutused üle maailma, mõistes EDHSi kasulikkust, on vooluga kaasa läinud ning rakendanud EDHSi, kui dünaamilise informatsiooni haldamise süsteemi. Ka Gershon (2004: Jones S. , 2012 kaudu) väidab, et avalikus sektoris tunnustatakse järjest rohkem ühtsete IT süsteemide ning äriprotsesside efektiivsust. Samuti on Eestis, lisaks infoühiskonna 2020 arengukavale (Lihtsam riik 2020, 2015), märgatud vajadust tõhustada avaliku sektori toimimist, parandades erinevate organisatsioonide võimet vahetada omavahel informatsiooni, tehes seda info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) süsteemidel põhineva andmevahetuse kaudu. (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, 2011) Nähtub, et vajadus korrektse dokumentide haldamise, kuid eelkõige kiire ning töökindla EDHSi järele on täiesti olemas. Ja mitte ainult. Nimelt, asutused, kes juba EDHSi kasutavad, näevad infosüsteemide liidestamist kui võimalust asutuste vaheliseks elektroonilise suhtlemise optimeerimiseks.

1.2 EDHSi juurutamine

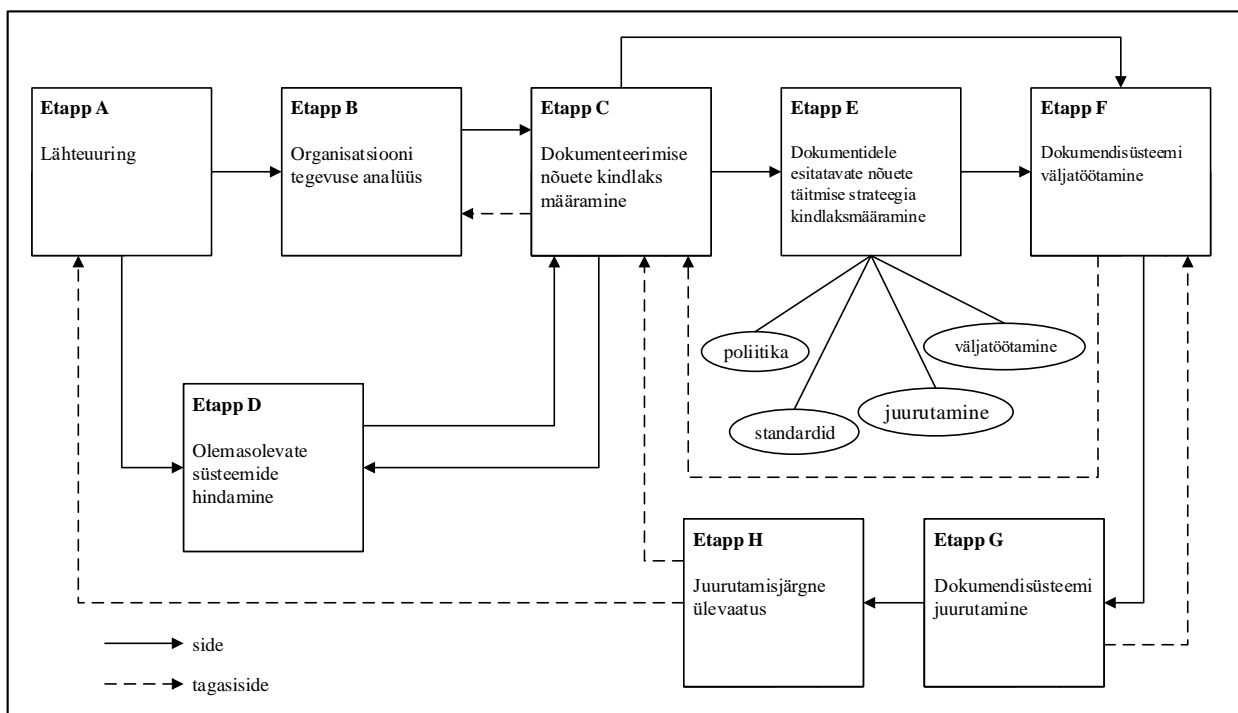
Erialases kirjanduses on põhiliselt keskendunud EDHSi olemusele ning juurutusprotsessidele. Mitmetes uuringutes (Kwatsha, 2010; Hughes, 2016; Richards, 2013; Knowles, 1995; Walraven jt., 2014; Janson, 2014; Mosweu jt., 2016; Boonstra, 2012; Aanestad & Jensen, 2016; Arvidsson jt., 2014) tuuakse eelkõige esile süsteemi juurutamise ebaõnnestumist. Viimane on tingitud erinevatest teguritest nagu arvuti kirjaoskamatus, suhtumine tehnoloogiasse, ebapiisav info- ja kommunikatsioonitehnoloogia taristu, ebapädev muutuste juhtimine, vähene usaldus uue süsteemi vastu ning töötajate madal kindlustunne süsteemi kasutamisel (McLeod 2010: Mosweu jt., 2016 kaudu). Abdulwahida jt (2004: Abdulkadhim jt., 2015 kaudu), kes uurisid e-riigi kujundamist, sh EDHSi juurutamist Iraagis, jõudsid järelduseni, et EDHSi juurutamise läbikukkumise peamiseks põhjuseks on eelkõige sobiliku juurutusstrateegia puudumine. Jones (2008) toob esile sageli esineva arvamuse, mille kohaselt EDHSi juurutamist peetakse edukaks juba hetkest, mil töötav süsteem on füüsiliselt kasutajatele kättesaadav, kuid kahtleb sellise juurutamise mõttekuses. Ta (Jones P. , 2008) lisab, et edukuse mõõtmisel on pigem määravaks juurutatud süsteemi rakendatavuse aste. Irani (2010: Jones S. , 2012 kaudu) aga leiab, et IT süsteemide, nagu EDHS, rakendamist tajutakse üha vähem tehnoloogilise innovatsioonina ning aina rohkem sotsiaalse nähtusena, millel on potentsiaalselt

suur risk põruda. Seda kinnitab ka järeldus, milleni jõudis Downing (2006), kes peab EDHS juurutamise juures kõige olulisemaks just süsteemi kasutajaid, väites, et süsteem juurutatakse selleks, et toetada ja lihtsustada kasutajate igapäevast tööd. EDHSi konkreetsetesse juurutusprotsessi inimeste kaasamine on märgilise tähtsusega hilisemale süsteemi vastuvõtlikkusele (Bowen ja Johnston, 2005), kuid see, mil määral juurutatavat süsteemi kasutama hakatakse, sõltub eelkõige planeerimise oskusest ning kogu juurutusprojekti terviklikkusest. Knowles (1995) toob murekohana välja, et organisatsioonis ei analüüsita olemasolevaid süsteeme, et olla teadlik, kas juurutatav EDHS nendega ühtib. Knowles'i (1995) poolt välja toodud süsteemide ühildatavusega seonduva mure lahendamine, ehk infosüsteemide kohandamine (ingl *adaption, customization, modification*) on olnud dokumendihalduse valdkonnas pidevaks probleemiks juba kümnendeid. Viimast aitab leevendada eelkõige protsessipõhine lähenemine, mis võimaldab tuvastada funktsiooni või eesmärgi saavutamiseks vajalikud erinevad tegevused, osapooled, nende vahelised seosed ja toimimisloogika (Ernst & Young, 2013).

Kokkuvõtlikult võib öelda, et EDHSi kasutatakse eelkõige organisatsiooni tegevuse tõendamiseks, kasutajate töö tõhustamiseks, kontrollimiseks ning kiirendamiseks läbi süsteemsete, eeldefineeritud töövoogude. EDHSi põhiline kasutegur on protsesside kiirendamises ning kvaliteedi ja usaldusväarsuse tõstmises, kuid süsteemi kasutamise aste ning edukus sõltub suuresti juurutustegevuste kvaliteedist.

2. MUUTUSTE JUHTIMISE MUDELID JA JUHTUMI TUTVUSTUS

Aastate jooksul on välja töötatud erinevaid suuniseid, raamistikke, mudeleid ja põhimõtteid digitaalsete dokumentide rakendamise abistamiseks – enamikke materjale kasutatakse ka EDHSi juurutamisel (Mosweu jt., 2016). ISO 15489-2:2004 standardis on kirjas, et asutuse dokumendihalduse elektroonilisele kujule viimine eeldab vastava strateegia väljatöötamist ning alles seejärel juurutamist. Jätkusuutliku dokumendihaldussüsteemi väljatöötamiseks ja juurutamiseks on seega oluline väljatöötamise ja juurutamise meetodika olemasolu (EVS-ISO 15489-2, 2004). Uus-Lõuna-Wales'i riiklik arhiiv koostöös Austraalia Rahvusarhiiviga on koostanud mainitud meetodi ilmestamiseks vastava mudeli (vt Joonis 1) (EVS-ISO 15489 2, 2004, lk 4).



Joonis 1 Dokumendisüsteemi väljatöötamine ja juurutamine (Allikas: National Archives of Australia and State Records New South Wales: EVS-ISO 15489-2, 2004, lk 4)

ISO 15489st tulenev dokumendihalduse strateegia põhineb poliitika, protseduuride ja praktika väljatöötamisel ning kasutuselevõtul, samuti dokumendisüsteemi väljatöötamisel ja juurutamisel vastavuses organisatsiooni tegevusest tulenevate vajadustega ja kooskõlas

normatiivse keskkonnaga (EVS-ISO 15489-1, 2004). Joonisel 1 on kujutatud vastavaid samme dokumendisüsteemi väljatöötamiseks ja juurutamiseks, ehk etappe, mida iga asutus peaks dokumendihalduse võtmes süsteemsuse saavutamiseks läbima. Liaskos jt (2012) väidavad, et infosüsteemide rakendamisel ning nende lihtsamal hooldamisel on adaptatsioon tõusmas üha olulisemale positsioonile, sest kohandatavate süsteemide abiga ollakse võimelised asutuses olemasolevat struktuuri ja käitumist muutma, et keskkonna muutustele või kasutajate nõudmistele vastu tulla. EDHSi juurutamisel HTMi haldusallas on järgitud joonisel 1 kujutatud skeemi etappe F ja G ning seda EDHSi mitme kasutajaga süsteemiks (ingl *multiuser system*) kohandamise võtmes. Etapi F (Dokumendisüsteemi väljatöötamine), millesse standardi alusel võivad laiemalt kuuluda inimesed, protsessid, töövahendid ja tehnoloogiad (EVS-ISO 15489-2, 2004), all pean silmas teoreetilise struktuuri väljatöötamist, mille alusel realiseerib arendaja süsteemis vajalikud arendused mitme asutuse toe loomiseks. Sügissemestril kaitstud seminaritöö (Kask, 2017) kontekstis löid nimetatud kaks etappi terviku, kusjuures etapp G andis võimaluse etapi F põhjal loodud arenduste testimiseks ja süsteemi sobitumise analüüsimiseks. Lõputöös keskendun joonisel kujutatud etapile H (Juurutamisjärgne ülevaatus), mille eesmärgiks on tervikliku ja jätkuva protsessina teabe kogumine dokumendisüsteemi toimise kohta. Standardis on välja toodud, et säärase teabe kogumiseks, dokumentatsiooni ning koolitusmaterjalide läbitöötamise kõrval, võib intervjuerida juhatuse liikmeid või võtmeisikuid ning antakse seeläbi süsteemi toimimisele hinnag. (EVS-ISO 15489-1, 2004)

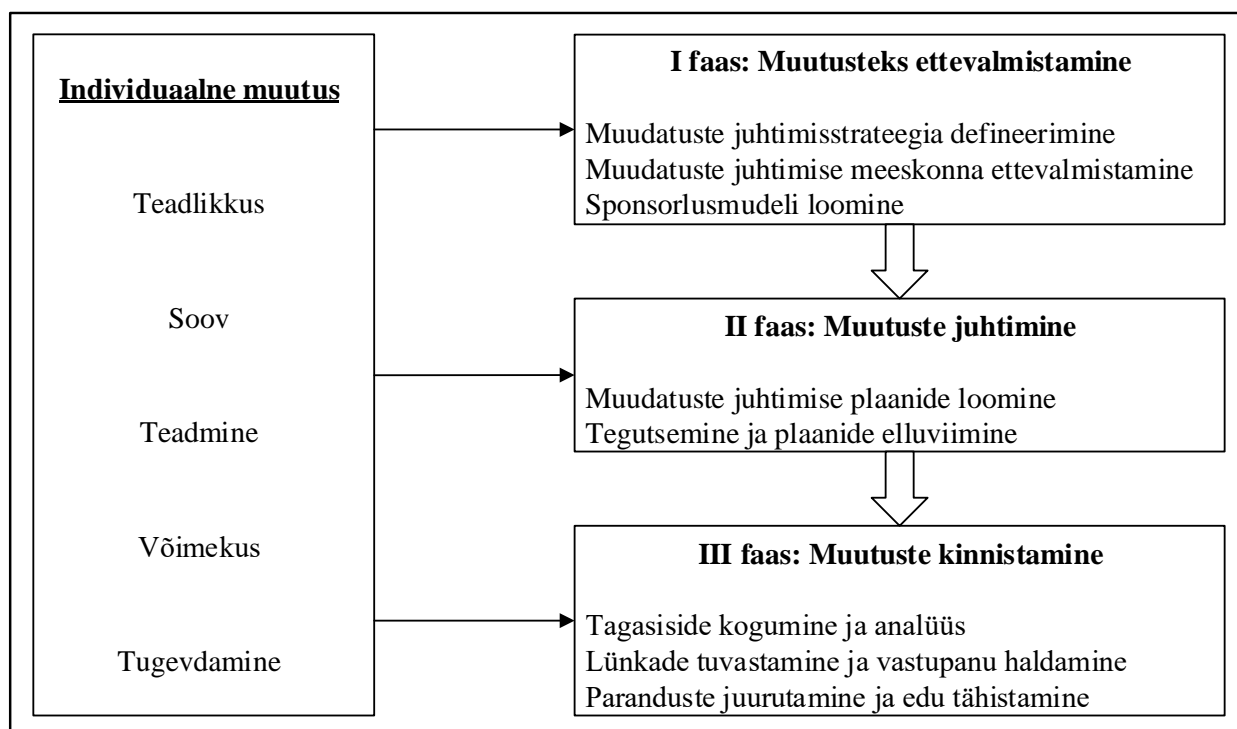
HTMi projekti “PINALi rakendamine ja üleminek paberivabale asjaajamisele valitsemisala asutustes” raames tähistatakse joonisel 1 toodud etapi H-ga ülevaate koostamist kahest eelnevast, väga spetsiifilisi süsteemseid muudatusi hõlmavast, koordineerimisetapist F ja G. Jeffrey Hiatt (2006) möönab, et eduka muutuse keskmeks on midagi väga lihtsat – muutuste hõlbustamine individuaalsel tasandil. Ta (Hiatt, 2006) on loonud oma veendumuse baasil ADKARi muutuste mudeli, mis koosneb viiest eduka muutuse baaselemendist:

- 1) teadlikkus (ingl *Awareness*);
- 2) soov (ingl *Desire*);
- 3) teadmine (ingl *Knowledge*);
- 4) võimekus (ingl *Ability*);
- 5) tugevdamine/kinnistamine (ingl *Reinforcement*)

Rogers (1994: Janson jt., 2014 kaudu), väidab, et koostöö saavutamine üksikisikute vahel eeldab praktikate muutmist ning süsteemide kohandamist organisatsiooni tasandil. Samale järeldusele on jõudnud ka Steyn ning Van der Vyver (2013: Abdulkadhim jt. 2015 kaudu), kes lisasid ADKARi mudelile organisatsiooni tasandi, (vt Joonis 2) ühendades seeläbi individuaalsed muutuste etapid organisatsiooni muutuste protsessidega.

Säärane lähenemine jagab organisatsiooni muutuste juhtimise kolme faasi:

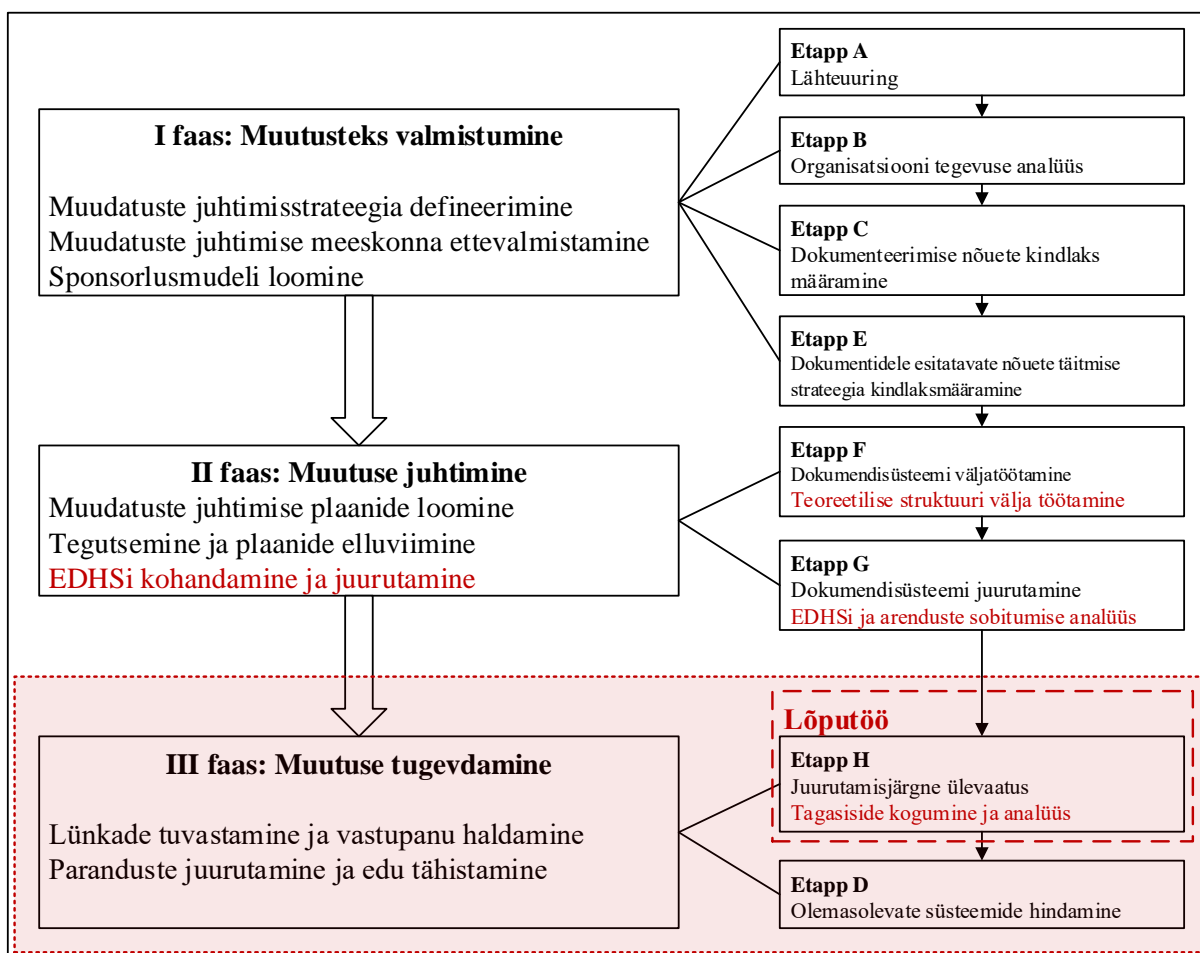
- 1) Muutuste ettevalmistamine (ingl *Preparing for change*);
- 2) Muutuste juhtimine (ingl *Managing change*);
- 3) Muutuste kinnistamine (ingl *Reinforcement of change*).



Joonis 2 Kohandatud ADKARi muutuste rakendamise mudel (Steyn, J., Van der Vyver, A.G.E., 2013: Abdulkadhim jt., 2015 kaudu)

Vaatamata ISO 15489 olemasolule on ilmselge vajadus standardi järgi, mis küll tugineks ISO 15489-1, kuid oleks spetsiaalselt kohandatud elektroonilisele dokumendihaldusele (McLeod, 2011: Mosweu jt., 2016 kaudu). Gregory (2005) leiab, et EDHSi juurutamine on pikk protsess, mille käigus läbitakse ehk sarnaseid etappe (Joonised 1-3), kuid igal organisatsioonil on omad

vajadused, seega ei saa kõigile sobida üks ja universaalne EDHS. Toetudes ISO 15489-2:2004 standardis toodud strateegiat ilmestavale joonisele (Joonis 1), leian, et HTMi EDHSi kohandamise ja juurutamise kontekstis vastavad etapid A – H Steyn'i ning Van der Vyver'i organisatsiooni muutuste protsessi kolmele faasile (vt Joonis 3).



Joonis 3 EDHSi kohandamise protsessid (autori mudel, koostatud Steyn, J. jt (2013: Abdulkadhim jt., 2015 kaudu) ja National Archives of Australia and State Records New South Wales (EVS-ISO 15489-2, 2004, lk 4) mudelite põhjal.

Cox (2001: Alzubi, 2015 kaudu) möönab, et EDHS kasutab mitmeid erinevaid riist- ja tarkvara komponente, seega tulenevalt asutuse struktuuri keerukusest ning dokumentide mitmekesisusest on EDHSi juurutamise protsess tihti väga komplitseeritud. Seminaritöö (Kask, 2017) fookus oli teadlikult suunatud etappidele (F ja G), mille käigus realiseeriti HTMi EDHSis mitme asutuse tuge pakkuvad arendused. HTMi EDHSi täisväärtuslik rakendamine haldusala asutustes eeldas muutuste planeerimist, sealhulgas EDHSi uuringust tulenevate arenduste

realiseerimist, eesmärgiga kohandada EDHS kasutatavaks mitmele asutusele korraga. Lõputöö on suunatud mainitud muutuste ning süsteemi kohandamise protsesside mõjude ja seoste ülevaate loomisele.

2.1 Juhtumi kirjeldus

HTMi juhtkonna otsusele, konsolideerida dokumendihaldus ministeeriumi haldusala asutustes, järgnes 2014. aastal EDHSi uuringu valmimine. Analüüsi lähteülesandeks oli luua ülevaade haldusala asutuste EDHSiga liitumise võimalustest ning takistustest. Selgus, et täiendava organisatsiooni lisamine on arendusteta keeruline ning töömahukas protsess. Rõhutati, et seoses iga täiendava asutuse lisamisega muutub süsteemi haldamine järjest keerulisemaks. Analüüsi tulemusena kirjeldati kokku 15 erinevat stsenaariumi, mida on võimalik probleemi lahendamiseks üksteisest sõltumatult realiseerida. Lisaks kirjeldati ära stsenaariumide teostamiseks vajalikud üldised tööd. EDHSi uuringu tellimine ning vastava analüüsi koostamine suhestub otseselt Steyn'i ning Van der Vyver'i (2013) organisatsiooni muutuste protsessi esimese faasiga, hõlmates ISO 15489-2:2004 standardis toodud dokumendisüsteemi väljatöötamise ja juurutamise strateegia etapid A – E. Seminaritöö (Kask, 2017) raames keskendus joonisel 3 kujutatud II faasi põhjal intervjuu küsimustiku koostamisele, mis ilmestab koostöös haldusala asutuste liikmetega EDHSi uuringus välja pakutud stsenaariumide realiseerimist, ehk teoreetilise struktuuri loomist ning testimist. Haldusala asutuste kaasamine soosis organisatsioonide vahelise koostöö tugevdamist ning hetkeolukordade kaardistamist aidates kaasa peamisele eesmärgile – saavutada EDHSi valmidus mitmekasutajasüsteemina (ingl *multiuser system*). Etappide F ja G edukas läbimine tipnes 2017 aasta alguses PINALi kasutuselevõtuga esimeses haldusala asutuses – Rahvusrhiivis. Dokumendisüsteemi väljatöötamise ja juurutamise loogikast (Joonis 1) tulenevalt keskendun lõputöös joonisel 3 kujutatud skeemi kolmanda faasi etapile H, mille eesmärgiks on lõputöö kontekstis hinnata tehtud süsteemiarendusi, nende mõju ning kõrvaldada võimalikud puudused, läbi mille oleks võimalik sisse viidud muudatusi tugevdada.

3. METOODIKA, VALIM JA KORRALDUS

Kolmas peatükk annab ülevaate lõputöös kasutatavast metoodikast ning selle valimise põhjustest. Töö eesmärgiks on uurida kuidas mõjutab EDHS PINALi juurutamine Rahvusarhiivi kui asutuse toimimist ning millist mõju avaldavad inimeste tööalased harjumused ja hoiakud süsteemi kohandamise protsessidele.

Selleks olen püstitanud järgnevad uurimisküsimused:

- 1) Kuivõrd mõjutavad kasutajate senised tööalased dokumendihaldust puudutavad harjumused EDHSi kohandamist või sellega seonduvates tegevustes osalemist?
- 2) Kuidas mõjutab EDHSi kohandamine asutuse toimimist?
- 3) Mil määral mõjutab asutuste töötajate juurutus- ja kohandamisprotsessidesse kaasamine hilisemat EDHSi kasutamist?

3.1 Meetod

Et uurida HTMi EDHSiga liituvate haldusala asutuste hinnaguid EDHSi rakendamisele, kasutan kvalitatiivset uurimismeetodit ning töotan välja intervjuuküsimused ja kava, mis on tuletatud erialasest kirjandusest ja olukorra spetsiifikast. Valdav osa uuringute intervjuusid on poolstruktureeritud ehk varasemalt määratud küsimustega, mis keskenduvad uuringu läbiviija huvidele, kuid samas on vastajal ruumi omapoolsetele kirjeldustele (Brinkmann, 2008). Ritchie ja Lewis (2003) usuvad, et keeruliste süsteemide, protsesside või kogemuste lahkamisel on parimaks meetodiks just süvaintervjuu, mis võimaldab paremini keskenduda ning vajadusel intervjuueeritatavate poolt antud vastuseid täpsustada. Samuti loob süvaintervjuu paremad tingimused motiivide, mõjude ning tulemusel üksikasjalikuks uurimiseks. Nad (Ritchie ja Lewis, 2003) toovad välja kvalitatiivse uurimisviisi põhilised elemendid järgmiselt:

- Väikesed ning olulisusel tuginevad valimid;
- andmete kogumise meetod hõlmab tihedat kokkupuudet uurija ning uuritavatega;
- andmed on väga üksikasjalikud ning ulatuslikud;
- analüüsi tulemusena on võimalik luua üksikasjalikke kirjeldusi, klassifikatsioone ning tuvastada mustreid, selgitusi või liigitusi.

Cook (2008: Brinkmann, 2008) leiab, et intervjuud, mis on jäiga struktuuri ning täieliku planeerimatus vahepealsel alal hoolikalt läbiviidud annab uurijale põhjalikku teavet välistades seejuures ennatlikud järeldused. Meuser ja Nagel (2002: Flick, 2009) peavad ekspertintervjuud üheks konkreetseks poolstruktureeritud intervjuu vormiks. Bogner, Littig ja Menz (2009) möönavad, et ekspertintervjuud on uurijale tõhusaks vahendiks, saamaks väga häid tulemusi väga kiiresti. Nende läbiviimine võib lühendada aeganõudvaid andmete kogumise protsesse, eriti kui eksperte kohelda kui praktilise siseinfo tuumikpunkte, intervjuuerides neid kui suurema sihtgrupi arvamuste ja hoiakute esindajaid (Bogner jt., 2009). Ekspertid omavad tehnilist, protsessidele orienteeritud teadmiste tõlgendamise oskust. Nende teadmised ei koosne üksnes süstematiseeritud erialastest oskustes vaid eksperti iseloomustab tervikliku pildi nägemine. (Flick, 2009) Arvestades dokumendihalduse eriala kitsapiirilistust ning juurutusprojekti omapära, leian, et intervjuude läbiviimine EDHSi juurutusprotsessidesse kaasatud ekspertidega, ehk võtmeisikutega, annab uuritavast igakülgse ning süsteemse ülevaate.

Ekspertintervjuu nõrkustena toob Flick (2009) välja mitmeid aspekte. Esiteks möönab ta (Flick, 2009), et alati ei ole kõige kergem leida „õigeid“ eksperte, eriti juhtudel, kus uuritakse kindla asutusega seonduvaid protsesse. Lisaks võib tõsiseks murekohaks osutuda konfidentsiaalsuse küsimus, sest sageli on ekspertintervjuude küsimused keerulised. (Flick, 2009) Läbiviidava uuringu puhul on asutuse spetsialistidega intervjuude läbiviimine eelnevalt kooskõlastatud ning intervjuudes toodud nimed anonüümseks muudetud.

3.2 Valim

Valimi moodustamise protsessis määratletakse kõik võimalikud andmeallikad, ehk populatsioon ning seejärel valitakse kindel osa populatsioonist (Brinkmann, 2008). Kvalitatiivne uurimisviis kasutab mittetõenäosuslikku valimit samal eesmärgil – üldkogu piiritlemiseks oma uuringu raames. Mittetõenäosuslik valim koostatakse teadlikult peegeldades seeläbi kindlaid, valitud grupe omaseid, tunnuseid (Ritchie & Lewis, 2003). Lõputöö valim on ettekavatsetud ehk sihipärane valim, sest koostatud intervjuuküsimustik on suunatud ainult juurutusprojekti osalenud haldusala asutuste töötajatele. HTMi kohandatud EDHS PINAL juurutati esimesena Rahvusarhiivis, mistõttu viisin intervjuud läbi Rahvusarhiivi kõigi kaheksa töötajaga, kes olid läbivalt või etapiti juurutusprojektiga seotud. Intervjuueeritavateks oli kolm dokumendihaldurit, kaks juhtkonna esindajat ning arhivaar ja infotehnoloog. Osalejate soovil on kõik vestlused muudetud anonüümseks.

3.3 Intervjuude läbiviimine ja kvalitatiivse sisuanalüüsi kontseptsioon

Intervjuu küsimused (vt Lisa 1) on koostatud eesmärgiga hinnata tehtud süsteemiarendusi, nende mõju ning kõrvaldada võimalikud puudused, läbi mille oleks võimalik seni sisse viidud muudatusi tugevdada. Läbi intervjuu küsimuste püüan leida vastused eelpool välja toodud uurimisküsimustele ning luua tervikliku ülevaate süsteemi kohandamisest. Intervjuu kava koosneb neljast peamisest osast ning algab sissejuhatavate või üldisemate küsimustega seoste kohta infosüsteemidest. Sisulisemad osad hõlmavad endas nii projektis osalemise temaatikat, juhtimist ning aja- ja koolitamise planeerimist. Samuti on kavasse lõimitud küsimused, mis on suunatud erinevate tegevuste ning protsesside mõju kirjeldamisele. Vestluse viimases osas keskendun eelkõige juurutamise protsessidele. Lõputöö raames tehtud intervjuud viisin läbi kokku kolmel märtsikuu päeval: neist kaks Tartus (21.03.2017 ja 27.03.2017) ning ühe Tallinnas (22.03.2017). Intervjuud transkribeerisin ning kodeerisin kasutades kvalitatiivse ja segameetodi andmeanalüüsi tarkvara MAXQDA. Kodeerimise käigus lõin enim ilmnunud fraaside ja mõtete baasil märksõnad ehk koodid. Struktureerisin intervjuud ümber koondades selleks kõikide intervjuude vastused iga küsimuse alla kokku. Täiendavalt tõin välja need küsimused ning vastused, mida küsiti intervjuukava väliselt, kuid mis siiski relevantsena tundusid. Teise sammuna analüüsisin igale küsimusele vastatut eraldi ning tõin välja üldised märksõnad, mis kõige enam antud vastuseid iseloomustasid. Järgnevalt vaatasin intervjuu küsimustikku ning kõiki vastustest tulenevaid märksõnu taas tervikuna. Kodeerimise tulemusena markeerisin intervjuudes kokku 251 lõiku, lauset või väljendit, mis jagunesid 23 märksõna (koodi) vahel. Järgmise sammuna teostasid kõikide märksõnade rühmitamise uurimisküsimuste vahel eesmärgiga veelgi rohkem andmeid kondenseerida. Loodud kontsentraadist valisin välja intervjuueeritavate laused, mis ilmestaksid parimal võimalikul moel selgunud tulemusi. Tulemuste ja järelduste peatükis esitan sisuanalüüsi tulemused tervikteksti ning eelnevalt intervjuudest välja valitud otsesitaatide kombinatsioonina.

4. TULEMUSED

Neljandas peatükis annan ülevaate lõputöö raames läbiviidud intervjuude kodeerimisel ja analüüsimisel saadud tulemustest. Töö uurimisküsimustele vastamiseks kasutasin kvalitatiivset uurimismeetodit, viies läbi kaheksa poolstruktureeritud intervjuud eritasandi ekspertidega.

4.1 Intervjueeritavate taust ning hoiakud infosüsteemide suhtes

Transkribeeritud intervjuude kodeerimisel ning koondatu analüüsimisel ilmnes, et vaatamata ühisele projektis osalemisele on intervjueeritavad Rahvusrhiivi töötajad dokumendihalduse kontekstis väga erineva taustaga. Vestlustest selgus, et üldsegi mitte kõik intervjueeritavad ei ole tegelenud ega tegele ka praegu igapäevaselt dokumendihaldusega. Kõikidel intervjueeritavatel on küll kokkupuude olemas, kuid olenevalt ametikohast on kogemused väga erinevad.

INT2: „Mhm, no arhivaarina ma olen puutunud rohkem kokku selle teise poolega, ehk juba hallatud dokumentidega (naerab).“

INT3: „mmmmmm see on võimalikult minimaalne, sest need, niipalju kui mul on vaja oma töös. Et eeem tuhnimas ma ei käi, registreeritud dokumente ma ei käi vaatamas.“

Leidub töötajaid, kes on dokumendihaldusega olnud seotud eelektroonilisel ajastul ning seda pigem asjaajamise seisukohast, kuid oli ka pikaajalise taustaga haldureid.

INT4: „Kokkupuude on pikaajaline ja mitmetahuline selles mõttes et tõesti dokumendi loomisest kuni süsteemide loomiseni.“

Vaatamata erinevale taustale, on ilmne, et Rahvusrhiivis EDHSi juurutamisega seotud inimesed omavad üheskoos mitmekülgset pädevust, et projekti raames läbimõeldult tegutseda.

Laiemalt, dokumendihalduse rolli pidasid enamus intervjueeritavad pigem oluliseks, nentides, et asutuse tööd oleks dokumendihalduse põhimõteteta korraldada väga keeruline.

INT1: „Tegelikult on ikka väga suur, mitte ainult meil vaid igal pool. See on ju ikkagi kõike hõlmav ja kajastav asi. Ilma selleta ei ole ju eksisteerimine üldse võimalik.“

Mööndi, et dokumendihaldus annab asutusele struktuuri, muudab tegevused arusaadavamaks ning läbipaistvamaks ja seda eriti riigiasutustes. Samas, öeldi välja, et dokumendihalduse puhul on siiski tegemist tugifunktsiooniga, mis omab toetavat rolli. Eraldi toodi esile asjaolu, et arhiivindusest lähtuvalt on asutuse tegevuse korrektne dokumenteerimine väga oluline, kuigi tase võib asutuse eri erineda.

INT8: „[...] kuna osa on selliseid dokumente, mis on kindlasti tõestusväärtusega ja peavad olema hallatud, et siis selle suhtes on ikkagi dokumentide haldamise roll märkimisväärne.“

Täiendavalt toodi välja mõte, et olenevalt EDHSist ja selle funktsionaalsusest võivad dokumentide haldamisega seotud tegevused süsteemiti erineda. Oma osa on ka asutuse kasutajatel. Intervjueeritavad leidsid, et kasutajad on EDHSi kasutamise suhtes pigem positiivselt meelestatud. Selle üheks põhjuseks on kindlasti asjaolu, et Rahvusarhiiv on eelnevalt EDHSi ning muid elektroonilisi liideseid juurutanud ja kasutanud. Hea meel on tõdeda, et paber kandjal dokumentide loomise usk on vähenemas.

INT2: “Ma arvan, et see on väga positiivne, et kindlasti keegi ei ütle, et me nüüd peaksime kuidagi säilitama veel mingeid paber kandjal dokumente ega asju, et kui ikkagi dokument on juba digitaalsena sündinud ja digidokument siis noh, siis ei ole kellelgi küsimust, et seda tuleb seal EDHSis justnimelt digitaalsena hallata.“

Teisalt leitakse, et EDHSi kasutamine on tänapäeval möödapääsmatu ning muudab kasutajate argised toimetamised pigem mugavamaks. Samuti, olenevalt ametikohast, on ka kasutussagedus erinev, mistõttu võib hoiak süsteemide suhtes kannatada.

INT7: „Ma arvan, et arhiivis on alati hoiak igasuguste elektrooniliste süsteemide suhtes olnud väga hea. Ma julgen isegi öelda võrreldes mingite teiste asutustega [...].“

Vaatamata sellele, et intervjuudes osalenud töötajatel on küllaltki erinev dokumendihalduslik taust, saab siiski väita, et Rahvusarhiivis on inimesed EDHSi, aga ka teiste infosüsteemide kasutamisele pigem avatud.

4.2 Teadlikkus ja väljakutsed

Teadlikkust dokumendihaldust reguleerivatest õigusaktidest peetakse ühiselt pigem heaks, kusjuures rõhutatakse, et töö iseloomust tulenevalt ei peagi kõik kasutajad süvitsi teadlikud olema ning töö tegemist ega selle kvaliteeti teadmatus regulatsioonidest ei sega. Intervjuudest jäi kõlama ka see, et oluline on just teadmine, et sellised dokumendid ja standardid on olemas ning vajaduse tekkimisel oleks kelle käest täpsustusi küsida.

INT5: „Noh, need osakonnad, kes tegelevad dokumentide hindamisega ja tegelevadki dokumendihaldused, nemad jah teavad aga kellel on teised nagu ülesanded, teised osakonnad, siis ega ei ole nii väga teadlikud. Ja kui ongi mingi küsimus siis pööratakse dokumendihalduri poole.“

Teadlikkuse erinevus rolliti on intervjuueeritavate arvates märkimisväärne. Esmalt seetõttu, et kõik ei pea dokumendihaldusega ise otseselt tegelema. Teise põhjusena leitakse, et asutuses, eriti avalikus sektoris, on tihti liialt palju erinevaid juhendeid, mistõttu inimesed lihtsalt ei jõua kõikide materjalidega kursis olla.

Rääkides väljakutsetest, leiavad intervjuueeritavate, et EDHSide jaoks on suurimad seotud ühelt poolt küll tehniliste lahendustega ajakohasena hoidmisega, kuid pikemas perspektiivis peetakse peamiseks väljakutseks siiski kasutajamugavuse ning süsteemi toimeloogika selgusega seonduvat. Organisatsiooni seisukohalt rõhutatakse väljakutsena kasutajate poolse tahte olemasolu uue süsteemi selgeks õppimisel ning sellega töötamisel.

INT3: „mmm, võibolla kõige lähem väljakutse on ikkagi püüda seda (PINAL) kasutusele võtta n-ö kasutajasõbralikult, et inimesed võtaksid ta omaks ja tahaksid töötada ja õppida, selles mõttes ma arvan, et ta jääb ikka meile pikemaks ajaks, aga selleks on kõige olulisem kõikidele küsimustele vastused saada ja noh, et võetakse omaks.“

Dokumendihaldurid (3 intervjuueeritavat) avaldasid arvamust, et kohandatud süsteemiga töötades on üheks väljakutseks süsteemile n-ö oma näo andmine, ehk süsteemi vormimine asutuse vajadustele vastavaks. Eduka kohandamise tulemusena on võimalik vältida kasutajate vastumeelsust ning kaasnevat rahulolematust, kuid selle protsessi edukus on otseses seoses kasutajate kaasamisega.

Vestlustest selgub, et intervjueeritavate arvamus kasutajatest on üldjoontes positiivne ning tõdetaks, et asutuse töötajate hoiakutega EDHSide suunal ollakse suhteliselt hästi kursis. Koondatult mõjutavad kasutajate hoiakut eelkõige uue süsteemi kasutuselevõtmisega seonduvate protsesside põhjalikkuse tase ja asutuse sisene presentatsioon.

4.3 EDHSi juurutusmeeskond ja tööpõhimõtted

Küsid intervjueeritavatelt EDHSi juurutusprojekti meeskonna koosseisu kohta, selgus, et töörühm moodustati loogilisuse alusel, lähtudes töötajate võimekusest ning teadmistest. Rollid jagati tulenevalt lähteülesannetest töörühma siseselt, kusjuures töötajate olemasolev argine koormus siinkohal mõju ei avaldanud. Samas kõik toimus siiski vabatahtlikkuse alusel. Lisaks nenditi, et peamiseks töörühma kokku kutsumise kriteeriumiks oli asjakohaste valdkondade esindatus.

INT8: „[...] see lähtealus oli seotud tasakaalu otsimisega, et oleks keegi, kes dokumendihaldusest sisuliselt teaks, kes on igapäevaselt selles sees ja et oleks keegi kes süsteemidest tehniliselt jagab ja ilmselt vaadati ka selliselt, et keegi juhtkonna tasemelt oleks kaasatud.“

Intervjueeritavad selgitasid, et süsteemi kasutuselevõtmisega seotud muudatuste planeerimine, vaatamata tugeva initsiatiivi ülesnäitamisele, viibis üsna pikalt, enne kui jõuti konkreetsete ülesannete jagamiseni. Lisati, et planeerimise meetoodika jäi asutuse enda otsustada, mistõttu planeeriti aega pigem tagasihoidlikult kuid projekti üldine venimine mõjus meeskonna motivatsioonile negatiivselt. Uue EDHSi juurutamise planeerimisel lähtuti eelkõige juba kasutusel olevatest kõrvalsüsteemidest ning tulenevatest (liidestus)vajadustest. Täiendavalt toodi välja asjaolu, et tagasiside juba tehtu tööle oli kohati ähmane ning jõudis asjaosalisteni üsna ebaregulaarselt. Samuti peeti mõningaid koosolekuid pigem tulutuks.

INT4: „[...] no tegelikult ei pakutud midagi välja kummaltki poolt, sest noh ma tegelikult ju küisisin tagasisidet, korduvalt nende dokumentide kohta, mis me olime esitanud eksju, et kas need sobivad, kas on nii, nagu nemad (HTM) seda ette kujutasid.“

Intervjuudest selgus, et juurutusprotsessi ajal asutuses käibel olnud EDHSi võimalusi ei kasutatud maksimaalselt ja lähtuti pigem seni etteantust, mistõttu uue süsteemi juurutamise üheks lähtekohaks, lisaks tugisüsteemidele, oli selle maksimaalne rakendamine.

INT7: „[...]et toimetaksime võimalikult palju EDHSis ja et oleks paberitega võimalikult vähe – see oli nagu meie eesmärk, kuidas me alustasime.“

Eraldi tuuakse esile asjaolu, et tänu töörühma raames tehtule on asutuse sisest toimeoloogikat ühtlustatud, mille tulemusena on asutuse sisekommunikatsioon selgem. Intervjueeritavad toovad välja iseseisva töö osakaalu tõusu, kus igaüks keskendub just talle kõige lähedasemate detailidega. Teisalt nenditi, et tulenevalt töörühma liikmete erinevatest rollidest, on teatav läbirääkimine ja teemade kooskõlastamine möödapääsmatu.

4.4 Senised harjumused, töö kulg ja juhtkonna toetus

Protsesside planeerimist mõjutasid ka töötajate senised harjumused, mis väljendus eelkõige ülesannete omavahelises jagamises. Samas mõnsid intervjueeritavad, et muudatuste puhul harjuti kiirelt ümber ning püüeldi kokkulepitu nimel edasi. Ka vastava kogemuse puudumine mõjutas tegutsemist.

INT8: „Meil ei olnud ju otseselt sellist kogemust ka ennem, et me ühe EDHSi vahetame teise vastu, et me suuresti muidugi lähtusime sellest, et milliseid töövõtteid, meile HTM välja pakkus.,,

Projekti üldine kulgemine venis märkimisväärselt, mis koos ebastabiilse infoliikumisega mõjutas otseselt ka asutusesisest planeerimist. Asutuse siseseid samme prooviti küll seada HTMi poolt etteantud ajakavast lähtudes, kuid saamata seni tehtud tööle tagasiside oli planeerimine oluliselt raskendatud. Siiski, intervjuudest selgus, et vaatamata kohati ebamäärasele ülesannete püstitusele ning katkendlikule töögraafikule on lõppeesmärk pigem saavutatud.

INT4: „Aga noh väga raske on planeerida midagi, mis sinust ei sõltu.“

Üldjoontes siiski HTMi ning Rahvusrhiivi töögraafikud kattusid, kuigi kohati oli töö tegemise tempo erinev ning asünkroonne.

INT5: “Et see oli jah, koguaeg oli kiire kiire, et ma võtsin veel kodus tegin ka et oleks kindlasti tehtud ja siis oli jälle nagu vaikus. Et see oli ebameeldiv, et veniski pikale see kõik.“

Vestlustest ilmnes, et vaatamata projekti tähtaegade korduvalle nihutamisele oli asutuses EDHSi juurutamiseks vaikimisi planeeritud üks kalendriaasta ning lähtuti põhimõttest, et üleminek ühelt süsteemilt teisele oleks võimalikult lihtne ja valutu.

INT3: „No see loogika on olnud alati see, et kasutama peaks hakkama asjaajamisaasta algusest, et see periood ongi tegelikult aasta.“

Samas, toodi välja, et keskselt juhitud projekti raames on asutusel iseseisvalt üsna raske plaane teha.

INT4 – „[...] ma ütlen, et tegelikult on ikkagi väga raske ajaliselt planeerida midagi, mis on sulle hoomamatu.“

Teisalt aga mööndakse, et olukorras, kus asutuse autonoomsus on piiratud, said seatud sihid siiski täidetud.

Intervjuudes osalenud töörühma liikmed tunnistavad, et juhtkonna toetus EDHSi juurutamise projektile on üheselt tuntav. Tõsi, arvamused toetuse väljendumisest siiski erinesid. Osad lugesid toetuse alla ka selle, kui juhtkond nende tegevusi ei takistanud ning vastav rida oli asutuse tööplaanis järjepidevalt figureerinud.

INT8: „ma arvan, et juhtkond on väga toetav olnud kasvõi sellepärast et see on alati tööplaanis sees olnud.“

Teisalt oldi arvamusel, et toetus oli pigem suur, väljendudes tarkvaraliste kulutuste finantseerimises ning arendusprioriteetide määramises.

INT2: „Mmmm, väga toetav, selles mõttes, et kõik need liidestused ja asjad. Ja no arendajale ikkagi öeldi konkreetselt, et muud tööd jäävad seniks tahaplaanile ja et keegi ei sega teda muude asjadega.,,

Kokkuvõttes selgub vestlustest, et süsteemi, kui sellise toomine asutusse, selle kohandamine ja juurutamine ei avalda asutusele olulist mõju. Peamiseks mõjuriks osutus kohandamise protsessidega seonduvad ajagraafiku haldamisest tulenevad ebakõlad, mis põhjustasid omakorda infomüra või kommunikatsioonihäireid. Siiski kumab positiivse sõnumina läbi, et

juhtkonna tugi ning tugeva töörühma olemasolu hoiab motivatsiooni üleval ja tagab projekti jätkusuutlikkuse.

4.5 Kasutajate EDHSi kohandamise kaasamine

Lõppkasutajate kaasamine juurutusprojekti omab intervjueeritavate sõnul kindlasti arvestatavat mõju kogu protsessile. Kaasamise peamisteks vormideks olid koosolekud või elektroonilised ringkirjad. Kusjuures, selgub, et koosolekutel osalenud intervjueeritavad otsesest mõju projektile ei tajunud, nentides, et tegemist oli pigem operatiivset laadi kohtumistega.

INT1: „Meil olid vahepeal omad koosolekud ja osades, kus asi liikus nagu rohkem tehnilist rada pidi edasi, siis jäi see ring nagu väiksemaks. Et ma ei ütleks, et mingi eriline mõju sellele nagu oleks olnud.“

Suhtlemisel lõppkasutajatega võeti suures osas aluseks eelmises süsteemis kasutusel olnud protsessid ning vajadusel arutleti konkreetsete tööloikude eest vastutanud isikutega. Samuti selgub, et arvamusi protsesside loogika kontrollimiseks küsiti erinevates etappides.

INT2: „Et sinna esialgsesse kaardistamisse ei kaasanud me kedagi aga kui vajalik oli siis hiljem teatud kohtades küsisime arvamust.“

Esmased protsesside kaardistamised toimusid küll kitsamas ringis ning olid pigem visiooni loomiseks. Samas juurutusprojektiga pikemalt seotud olnud intervjueeritavad nentisid, et kogu projekti kontseptsioon on loodud just kasutajate sisendi põhjal. Lisades, et vajalike teemade läbiarutamine annab meeskonnale kindlust, et liigutakse õigel suunal ning hilisemaid vigu on seejuures oluliselt vähem.

INT2: „[...]kui ma ikkagi olen arutanud inimestega asjad läbi siis on ka minul selgem pilt kogu protsessist ja seetõttu teeb ka tehnik vähem vigu hiljem ja asi saab ühe korraga parem. Et muidu on see, et teeme ära ja siis hakkame parandama, et me ikka arutame kõik enne läbi.“

Intervjueeritavad toovad välja, et selge ülevaade ülesannete jagamisest töörühma liikmete vahel soosib tõhusamat töökorraldust ning aitab hiljem kaasa ka kasutusmugavusele. Lõppkasutajate puhul on peamine rõhk oskusel EDHSi kasutada, kuid dokumendihaldust puudutavaid teadmisi neilt ei eeldata. Samas, nende kaasamine on just seetõttu juurutusprojektile pigem positiivse mõjuga.

INT6: „[...]kõik need tööprotsessid me küll arutasime kõik läbi nii Tartu kui Tallinnas.“

Lõppkasutajate kaasamise teemadel vesteldes selgus, et nendega arutleti mitmes erinevas etapis ning põhjustel. Peamiseks põhjuseks oli vajadus selgitada erinevate protsesside detaile eesmärgiga saada selgust reaalsest kasutaja vajadusest. Nenditakse, et peamiseks kaasamise eesmärgiks on kasutajate vajaduste tagamine ning võimalikult mugav süsteemis töötamine.

INT2: „Iga segase koha peal, kus tekib küsimusi, siis arutame ja arutame ka laiemas ringis. Et näiteks panem midagi paika ja siis saadame laiemale ringil vaatamiseks kommenteerimiseks ja nii me läheme.“

Küsimuses keda konkreetselt kaasati on intervjuueeritavate arvamused erinevad. Osad töid välja, et valiku tegemisel pigem ei lähtunud kindlatest kriteeriumidest, ainsana märgiti ära tööstaaž.

INT7: „[...]valik langes ikka neile, kes on uued, noored töötajad, kes jäävad uue süsteemiga töötama.“

Üldjoontes oli kaasamine kas laiemapõhjalisem, st küsiti arvamust n-ö suurelt ringilt, sealjuures vastamine ja arvamuse avaldamine toimus töötaja omal initsiatiivil.

INT8: „[...]pigem vestleme inimestega ja lepime mingid asjad kokku ja paneme kirja. Noh näiteks mingi töövoog, et nii on kirjas kas see nüüd sobib kõigile ka.“

Teise variandina kaasati inimesi osakonna põhisel.

INT6: „no me käisime ikkagi nõ osakondades ja need kes sinna kaasati, seda otsustas siis selle osakonna juhataja. Ja siis tegime ajurünnakut, joonistasime tahvlile ja nii töötasime.“

Ilmneb, et lõppkasutajate kaasamine EDHSi kohandamisse on vabatahtlik ning kindlasti eestvedajate poolt soositud nähtus. Selgub, et juhtkonna poolse toetusega projektidesse kaasatakse enim projektimeeskonna väliseid töötajaid. Valiku tegemisel lähtutakse eelkõige asutuse toimeloogikast ning vajadusel küsitakse nõu üksuse juhtidelt.

4.6 Koolitused ja juhendamine

Uue süsteemiga asutuses töötama hakkamisel on intervjueeritavate arvates süsteemi tundmaõppimine ning koolitused äärmiselt olulised. Märgitakse, et iseseisev katsetamine ei ole kindlasti nii tulemuslik kui koolitused. Tõdetakse, et kasutajate vastuvõtlikkuse tase on väga erinev, mistõttu kasutajate ühine koolitamine kindlustab ka ühtlasema süsteemi kasutamise metoodika.

INT1: „Ilma ei saa, või no saab selle kohapealse katsetamisega ka aga mingi koolitus peab ka ikkagi olema.“

Oluliseks peetakse ka koolitajat. Intervjueeritavad leiavad, et koolitaja peab kindlasti olema spetsialist – inimene, kes on suuteline kasutajatele selgitama süsteemi sisulist poolt ning vajadusel põhjendama EDHSis kehtestatud reeglite tagamaid. Rõhutatakse, et koolitused peaksid kindlasti olema süsteemsed ja ainult juhenditest ei piisa, sest selliselt ei ole võimalik kõiki funktsionaalsusi läbi mängida.

INT3: „See juhendite järgi tegemine ei ole okei, lihtsalt ei ole. Ma praegu näen seda ka teiste süsteemidega, et ei ole lihtsalt võimalik kõiki neid nüansse juhendisse panna.“

Eraldi toodi välja, et koolitustega võiks alustada siiski juba testimise käigus ning seda võimalikult läbimõeldult ja kasutajale orienteeritult. Leitakse, et korrapärane ning õigeaegne kasutajate koolitamine on süsteemi juurutamise lahutamatu osa, mis tagab kasutajatele ja eelkõige halduritele korraliku ülevaate süsteemi funktsionaalsusest, mis omakorda julgustab kasutajaid omapäi tegutsema.

INT4: „[...] koolituse ajal räägime ikkagi ainult lõikudest mis on selle konkreetse spetsialisti kanda, sest mida laiemalt me räägime, seda vähem jõuab ikkagi lõpuks kohale või jääb meelde.“

Mööndakse, et koolitustel antakse edasi süsteemi kasutamiseks vajalik esmane info, kuid hilisemal, iseseisval süsteemi kasutamisel tekkivad veaolukorrad ning nende lahendamine on justkui osa koolitusprotsessist.

INT8: „Kõige parem koolitus on muidugi siis kui inimesed hakkavad reaalselt süsteemi kasutama, et neil tekivad küsimused ja siis on neil vaja kellegi käest nõu saada.“

Küsidel intervjuueeritavatel, kuivõrd neile endile soovi korral juhendamist võimaldati, selgus üheselt, et vajaduse tekkimisel on neid alati abistatud, mööndes, et suuremas osas on siiski ise hakkama saanud.

INT6: „[...] meie haldur on väga hea tugi selles mõttes, et ta leiab alati aja kui on vaja.“

INT8: „mmm, noh ma proovisin seal ise oma käe järgi dokumente seal luua, et üritasingi intuiitiivselt läheneda ja tundub, et tuli välja ka.“

Kasutajate koolitamise planeerimisel oli peamine rõhuasetuse koolituse sisul ning töötajate erinevatel rollidel, seda dokumendihalduslikust aspektist vaadatuna. Lähtuti põhimõttest, et liigne informatsioon võib esialgu osutada takistuseks.

INT3: „No ikka arutasime neid asju, küll, et koolituse sisu osa kaasati koolitusspetsialist, et paika panna, et kes mingi osaga üldse meil tegeleb, ega siis DH ka ei tea seda kõike ju.“

On ilmne, et koolitamisele planeeritav aeg ning koolituste sisu mõjutavad esialgu asutuse toimimist minimaalselt, kuid hilisemalt väga olulisel määral. Põhiline risk koolituste ära jätmisel lasub süsteemi hilisemal kasutamisel ja sellest tulenevate vigadega tegelemisel.

4.7 Esialgsed muudatused ja selle mõju

Intervjuudest selgub, et uue EDHSi kasutusele võtmisega on kaasnenud pigem positiivsed muudatused. Vestlustes tuuakse näitena esile peaaegselt uusi funktsionaalsusi, mida vanas süsteemis lihtsalt ei olnud, kuid lisataks, et vaatamata koolitustele on vaja palju veel õppida ning omal käel avastada.

INT1: “[...]Meeldivad ka mallid, mis tulid kaasa uue asjaga, mida varem ei olnud. See muudab elu lihtsamaks, aga natuke hägune on ka veel, aga üldjoontes on ta parem kui PP.“

Teisalt selgub, et vaatamata töörühmas osalemisele, ei ole kõik intervjuueeritavad uues süsteemis lõppkasutajana veel kuigi palju toimetanud, mistõttu on muudatusi kohati raske kirjeldada.

INT2: „Novot, kuna ma selle PINALiga veel praegu ei ole üldse eriti kokku puutunud, siis ma ei saa ka rääkida mingitest muutustest kahjuks.“

Regulaarsemad kasutajad märgivad, et muudatused ei ole kindlasti veel täielikult kaardistatud.

INT4: "ma arvan, et ei ole need muutused täna veel hoomatavad."

Intervjueeritavad, kes uues süsteemis muudatusi näevad, märgivad ühena neist ära ka kasutajate protsessidele lähemale toomise, mis tuleneb eelseadistatud töövoogude funktsionaalsusest. See aga tõstab asutuses dokumentide ringluse taset ning läbi selle ka üldist teadlikkust.

INT7: „no nüüd mulle tulevad eks automaatteavitused, et ma pean tutvuma nendega ja tead küllap see on hea, et ma nüüd pean ikkagi nagu vaatama ja tutvuma nendega ja lugema ka eks.“

Vestlustest ilmneb veel, et kõik intervjueeritavad ei taju uue süsteemi kasutamisele võtmisega kaasnevaid muutusi ega kasutegureid. Negatiivsena märgitakse sedagi, et tarkavara litsentsidest puudumisest tulenevalt on uue süsteemi kasutamine varasemast veelgi keerulisem.

INT6: "Tegelikult see, mis häirib ongi see, et see PINALi kasutamine ei toonudki midagi uut kaasa, et nüüd me peame tegema uues keskkonnas, mis ei ole nii käepärane enam kui PP's (dokumendihaldustarkvara Postipoiss)."

Juurutusprojekti mõju argisele tööle tajusid intervjueeritavad väga erinevalt, leides üheltpoolt, et see väljendub peamiselt ajalises mõõtmes või töö tempos. Mõõndi, et argiste kontoritoimetuste kõrvalt on inimestel võrdlemisi raske juurutustegevustest tulenevatele ülesannetele keskenduda. Viimasest johtuvalt võeti vajadusel tööd koju kaasa või delegeeriti argiseid ülesandeid edasi.

INT1: „No see ongi, et samal ajal kui keegi tegeles kogu selle juurutamisega, pidi keegi ju kõik selle muu töö ära tegema.“

Teisalt aga märgiti, et seda laadi tegevused peaksidki osa nende tööst olema, mistõttu ei loetud seda täiendava töö alla.

INT2: „Aga see ongi minu töö, selles mõttes, et päringute ja vastuste töös hoidmine aga alati on ka arendus seal kõrval.“

Valimis leidis intervjueeritavaid, kes arvasid, et nende argine töökoormus ei saanud üldse mõjutatud. Samas, need, kes pidasid juurutamist osaks oma tööst tõid ohukohana välja info koondumise üksikute inimest kätte lisades neile seetõttu töökoormust ja seda ka töövälisel ajal.

INT4: “No täna me oleme nii, et 80% know-how’st on minu käes ja see tingib selle olukorra, et ma teen ka haiguslehe ajal ja puhkuse ajal kui vaja aga ma ei ole midagi ära jätnud, et ma lihtsalt teen kaks korda kiiremini siis.”

Intervjueeritavad tõstsid ka siin otsese juhi või juhtkonna toetuse esile, mis väljendus eelkõige kolleegide teavitamises, et töökoormus suureneb ning vajadusel mängiti ülesandeid täiendavalt ümber.

INT5: „[...] büroo poolt hoiatati ka inimesi, et me tegeleme ettevalmistamisega ja et kui väga vaja, et alles siis tülitada meid, et meil on praegu tööd palju. Et ma isegi pidin kuhugi üritusele minema ja ette valmistama midagi ja siis see võeti isegi ära mult.”

Osad intervjueeritavad leidsid, et nende jaoks töökoormus seoses juurutusprojektiga kasvas väga vähesel määral või mitte üldse. Intervjueeritavad, kelle jaoks koormus muutus, tunnistasid, et kohati muutus argine tööelu liialt tempokaks kuid võtsid seda siiski normaalse projekti osana. Kusjuures, minimaalselt puhkuse arvelt projektiga tegelemist nn suure eesmärgi nimel peetakse juurutusprotsesside puhul tavapäraseks nähtuseks.

INT8: „Aga no puhkuse ajast vahetasin ka ikka kirju kui vajadus oli, et just selliseid väikseid ohvreid tuli ikka teha, sest ,muidu see töötempo raugab ja motivatsioon jälle langeb.”

Vaatamata sellele, et EDHSi juurutamine Rahvusarhiivis lõppes alles hiljuti, selgub intervjuudest, et isegi siis, kui inimesed on erinevate EDHSidega kokku puutunud leitakse ühel või teisel määral süsteemides erinevusi. Sellele viitavad ka vestlustes märgitud esmased muutused, kus toodi peaausjalikult välja need osad, mida vanas EDHSis ei olnud. Samuti ilmneb, et süsteemi haldurid, kes on juurutamisega seotud algusest lõpuni, tajuvad muudatusi siiski kõige paremini. See võib väljenduda ajas, toimeloogikas ning isegi omavahelises suhtlemises.

4.8 Parendusettepanekud

Asutuseüleste juurutusprojektide juures peavad osa intervjueeritavad oluliseks eelkõige konkreetset juhendamist projekti koordinaatori poolt. Eeldatakse, et suurprojektidel on konkreetne juht, kes asjaga järjekindlalt tegeleb. Samuti tuuakse välja, et juurutamise parendamiseks on mõistlik protsesse veelgi selgemaks muuta.

INT2: „Majast välja võiks muidugi protsessid olla selgemad. Ehk siis kuupäev võiks paigas olla.“

Intervjueeritavad leidsid, et kui alustada juurutusprojektiga uuesti täiesti algusest võiks kasutajate koolitamine toimuda rohkem koordineeritult ning kindlasti piisava ajalise varuga. Lisaks nenditi, et keskselt juhitud projektide juures peaks asutus enda eest vajadusel rohkem seisma, märkides, et konkreetsete plaanide olemasolu ning tähtaegadest kinnipidamine toob soovitud edu.

INT6: „Ma oleksin võidelnud, et see oleks normaalne aeg olnud. [...] ma oleksin rohkem võib olla seisnud meie eest. Aga ma uskusin ka, et see tuleb, ma igakord uskusin, ma olen kergeusklik inimene.“

Juurutusprojektis osalenud intervjueeritavad leiavad, et uue EDHSi kasutusele võtmisel on väga raske määrata vaid üht kõige olulisemat aspekti. Suurt rolli mängib terviku haldamine ning kontseptsiooni läbimõeldus lähtudes lõppkasutajast. Seda on võimalik saavutada läbi kaasamise.

INT2: „Vat jube oluline on see lõppkasutaja kaasamine algusest peale, et selles mõttes kaasamine, et ka see inimene, kes seda lõpuks kasutama hakkab oleks ka algusest peale laua taga kohe.“

Teisalt tuuakse välja, et süsteemi kasutamise kiirus ning mugavus peab olema lõppkasutajatele vastuvõetav. Süsteem ei tohi olla takistuseks sisulise töö tegemisele, mistõttu on oluline, et vajadusel on ka kasutajad võimelised end ümber häälestama.

INT4: „[...] minu soovid võivad olla ühesed, aga kui süsteem seda ei võimalda siis tuleb ennast ümber häälestada. Et suur pilt ja sisu peavad olema arusaadavad.“

Eraldi tuuakse välja terviklikkus ning selgus. Väga oluliseks peetakse kõikide dokumentide korrektset hoiustamist ning kiiret leitavust. Rõhutatakse, et EDHSi juurutamine saab olla edukas vaid juhul, kui kasutajad ise on uut süsteemi soovinud. Töö tegemine lihtsalt plaani täitmise pärast ei ole mõistlik ega jätkusuutlik.

INT6: „No minu meelest on ikkagi inimesed kõige olulisemad, tähendab neil peab olema vaja seda.“

Süsteemi selgusele aitab intervjuueeritavate arvates suuresti kaasa selle lihtsus või näiline lihtsus ning mugavus, mille tagab just asutusest erinevate osapoolte kaasamine juurutusprotsessidesse. Mõõndakse, et süsteem ise võib olla keeruline, kuid see ei tohiks lõppkasutajale välja paista. Selliselt on oluliselt lihtsam neil süsteemi omaks võtta ning seda hiljem iseseisvalt kasutada.

INT7: “[...] see kasutaja pool kiputakse ära unustama või vähemalt esialgu kiputakse ära unustama, et jah, kõikide osapoolte kaasamist kohe algusest.“

Kokkuvõttes on võimalik tehtud intervjuude põhjal väita, et EDHSi juurutamine on kahtlemata planeerimist ning aega nõudev protsess. Keerukust lisab erinevate osapoolte kaasamine ning operatiivse suhtlemise ohjamine. Tõdetakse, et eduka projekti läbiviimise alustalaks on sihikindel ning pühendunud projektijuht. Teisalt saab juht kõige tõhusamalt töötada vaid töörühma nõul ning toel. Selleks, et süsteemi kasutusele võttes ei oleks esmased muutused nähtavad ainult halduritele on hädavajalik lõppkasutajate kaasamine alates EDHSi juurutamise algusest. Samuti selgub, et tähtis on nii individuaalne juhendamine kui juhtkonna toetus projektile tervikuna, kusjuures rõhutatakse, et mõlemad aspektid peaksid olema tagatud kogu juurutusprojekti jooksul ja järgselt ning orienteeritud eelkõige lõppkasutajale.

5. JÄRELDUSED JA DISKUSSIOON

Viiendas peatükis tuuakse välja lõputöö peamised järeldused, diskuteeritakse analüüsi tulemuste üle ning kirjeldatakse võimalikke edasisi uurimisplaane.

5.1 Järeldused

Lõputöös uurisin EDHSi juurutusprojektis osalenud HTMLi haldusala asutuste töötajate mõju kasutusele võetud süsteemile, selle kohandamisele organisatsioonis ja vastupidi. Peatükis toon välja peamised järeldused analüüsitud intervjuude tulemustest.

Uuringu raames läbiviidud vestlustele tuginedes väidan, et tulemustesse koondatud sihtgrupi arvamused ja hoiakud on esinduslikud. Seda enam, et juurutusmeeskonda kuuluvad intervjuueeritavad on väga erineva dokumendihaldusliku taustaga, mis väljendub eelkõige nende tööülesannete spetsiifikas. On selge, et dokumendihaldus mõjutab asutuses kasutajate tööalaseid harjumusi märkimisväärselt. Sellele viitavad ka Hammer ja Hershman (2010: Jones S. , 2012 kaudu), leides, et süsteemi juurutamine võib tuua endaga kaasa olulisi muudatusi terves organisatsioonis. EDHSi funktsionaalsus on peaaegjalikult loodud dokumentide haldamiseks ning ülesehitatud järgides õiguslike regulatsioonide ja standardeid. See loob olukorra, kus EDHSis tehtavad liigutused on süsteemi poolt eeldefineeritud. Kasutajad suhtuvad sellesse väga erinevalt. Teades, miks üks või teine liigutus on süsteemis kohustuslik, muudab kasutajad ka süsteemi suhtes vastuvõtlikumaks või vastupidi. Samas ei selgu intervjuudest kas asutuse kasutajad tajuvad EDHSi toimeloogikas dokumendihalduse üldiseid, st regulatsioonides ja standardides kajastatud põhimõtteid. Lõppkasutajate teadlikkus regulatsioonidest mõjutab ka nende hoiakuid EDHSi kasutamise suhtes. Sellest tulenevalt järeldan, et EDHSi juurutamise ja kohandamise protsessid on asutuse seniste harjumustega kindlasti seotud.

Infosüsteemide kohandamine on kahtlemata keeruline protsess, mille õnnestumine on seotud mitmete erinevate teguritega. McLeod (Mosweu jt., 2016 kaudu) toob muuhulgas välja suhtumise tehnoloogiasse, vähese usalduse uue süsteemi vastu ning töötajate madala kindlustunde süsteemi kasutamisel. Samas ilmneb, et lähtudes töötajate senistest harjumustest, on võimalik juurutusprotsesse oluliselt lihtsutada. Selleks on vaja printsiipiaalset mõttemalli muutmist. Vajalik on murda arusaam, et igas EDHSis toimetamine on identne ning EDHSidega seotud juurutustegevused ongi süsteemiti väga erinevad. Gregory (2005) on arvamusel, et igal

organisatsioonil on omad vajadused, seega ei saa kõigile sobida üks ja universaalne EDHS. Seda kinnitavad ka intervjuudes osalenud dokumendihaldurid (3 intervjuueeritavat), kes leidsid, et kohandatud süsteemiga töötades on üheks väljakutseks EDHSile oma näo andmine. Süsteem tuleb vormida asutuse vajadustele vastavaks, arvestades seejuures kõiki uusi funktsionaalsusi. Eduka süsteemi kohandamise tulemusena on võimalik vältida kasutajate vastumeelsust ning sellega kaasnevat rahulolematust, kuid protsessi edukus on siiski otseses seoses kasutajate kaasamisega. Ka Downing (2006), peab EDHSi juurutamise juures kõige olulisemaks just süsteemi kasutajaid, väites, et süsteem juurutatakse selleks, et toetada ja lihtsustada lõppkasutajate igapäevast tööd.

Möönan, et kasutajate senised tööalased harjumused mõjutavad uue EDHSi kohandamist olulisel määral. Seda väidab ka Irani (2010: Jones S. , 2012 kaudu), leides, et EDHSi rakendamist tajutakse üha vähem tehnoloogilise innovatsioonina ning aina rohkem sotsiaalse nähtusena. Varasemalt kasutusel olnud süsteemiga seotud harjumuste ümbermõtestamine võtab kindlasti aega ning süvenemist. EDHSi juurutamine, sh asutuse ettevalmistamine ja süsteemi kohandamine, on protsess, mida peabki tegema sujuvalt ja terviklikult, kuid samas võimalikult kiires tempos ning intensiivse meeskonnatööna, sest kavandatud või sellega seonduvad (tehnoloogilised) tingimused on ajas muutuvad. See on aga otseses seoses kasutajate hilisema kasutuskogemuse ning hoiakute kujundamisega.

EDHSi asutuses juurutamise, veel enam, kohandamisega seonduvad tegevused on kahtlemata väga kontrastsed, mis Mosweu jt. (2016) kinnitusel on seotud erinevate suuniste, raamistike, ja põhimõtetega. Organisatsiooni ettevalmistamine muutuste protsessidega kohanemiseks eeldab kohandatud ADKARi muutuste rakendamise mudeli (Steyn jt., 2013: Abdulkadhim jt., 2015 kaudu) järgi vastava meeskonna ettevalmistamist. Asutuse juhtkonna otsuse või soovi põhjal luuakse projektimeeskond. Vajaliku töörühma komplekteerimisel on mõistlik lähtuda töötajate võimekusest ning teadmistes, kuid leian, et arvestama peaks kindlasti ka nende argise koormusega. On ilmne, et juurutusprojektis osalejad ei adu lisanduvat koormust, lugedes täiendavaid ülesanded oma argise töö osaks. Töörühma võlu ja ühtlasi peamine tugevus ilmneb erinevate pädevuste sümbioosis, mis hoiab tehtava töö kvaliteedi kõrgena. Kuid on väga tähtis, et töörühma siseselt jagatud ülesanded oleksid kõikidele arusaadavad ning seonduv ajaline raamistik fikseeritud. Järgmise sammuna on vajalik luua kontseptsioon, kaardistades klassikalised tegurid (ohud, võimalused, tugevused, nõrkused). Seejärel kavandatakse

tegevusplaan (projekt) soovitu elluviimiseks. Algstaadiumis mõjutab juurutustegevus asutuse argist tööd minimaalselt ning lõppkasutajate kokkupuude selle faasi tegevustega on minimaalne, kuigi töörühma liikmete koormus on tõusnud. Hiatt (2006) ütleb, et eduka muutuse keskmeks ongi muutuste hõlbustamine individuaalsel tasandil. Eelnevat arvestades saab intervjuu tulemuste põhjal väita, et EDHSi juurutamise esmased sammud peaksid kindlasti sisaldama ka juba koolituste planeerimist, sest kasutajate hoiakud juurutatavasse süsteemi on seotud nii kaasatuse kui ka süsteemi presentatsiooniga hilisemas etapis. Nende hilisem süsteemiteadlikkus sõltub peamiselt koolituste praktilisest osast, mistõttu saab väita, et kasutajate hoiak uude või ka juba kasutusel olevasse süsteemi on väga tugevalt seotud oskusega seda süsteemi kasutada.

Kõikide tegevuste juures on läbivalt väga olulisel kohal õigeaegne ning asjakohane tagasiside, mille olemasolu tagab läbimõeldud juurutusstrateegia. Näiteks Abdulwahida jt (2004: Abdulkadhim jt., 2015 kaudu) väidavad, et vastava strateegia puudumise tulemuseks võib olla EDHSi juurutamise läbikukkumine. Seega, oskuslik planeerimine ning õigeaegne tagasisidestamine mõjutavad oluliselt meeskonna töökultuuri ja motivatsiooni. Viimane on aga omakorda otseses seoses asutuse argise toimimisega. Tulevased süsteemi kasutajad on pigem paremini kursis organisatsiooni tegevust toetavate infosüsteemide, kui EDHSi kasutamisega. Infosüsteemide juurutamisel rõhutavad Liaskos jt (2012) just adaptatsiooni olulisust ning seda, et kohandatavad süsteemid oleksid võimelised olemasolevat struktuuri ja käitumist vajadusel muutma, et keskkonna muutustele või kasutajate nõudmistele vastu tulla. Kusjuures selgub, et uue EDHSi juurutamisel või selle planeerimisel ongi mõistlik lähtuda just asutuses juba kasutusel olevatest tugisüsteemidest, välistades selliselt võimalik hilisem tegevuste, aga ka dokumentide dubleerimine, mis võibki asutuse jaoks olla üks esimestest toimeletoovatest muutustest. Lisan, et ebaselge lähtekoht või olemasolevate süsteemidega mitteametamine mõjutab olulisel määral tugisüsteemide EDHSiga liidestamist. On selge, et igat käiku ei olegi võimalik ette näha ega planeerida, kuid terviku hoidmiseks on vajalik kõik paralleelsed infosüsteemid kindlasti kaardistada. Sellest tulenevalt on piisava informatsiooni liikumise tagamine võtmetähtsusega, sest igasugune ebamäärasus mõjutab, lisaks võimalikele ühilduvusel probleemidele, asutuse tööplaani ning sealt edasi asutuse argist tööd. Organisatsiooni struktuuri paigutamisel EDHSi ning süsteemi arenguvõimaluste kaardistamise on mõistlik kaasata ka juhtkond. Tuntav juhtkonna toetus projektile mõjutab kahtlemata positiivselt kogu asutuse hoiakut. Esmapilgul on ehk igasuguse infosüsteemi asutusse toomine, selle kohandamine ja

juurutamine organisatsiooni argisele toimimisele pigem vähese mõjuga. Aga, kompetentse ajajuhtimise ning selge kommunikatsioonita võib EDHSi juurutamine asutuse toimise lühemaks või pikemaks perioodiks isegi halvata. Siiski kumab positiivse sõnumina läbi, et juhtkonna tugi ning tugeva töörühma olemasolu hoiab motivatsiooni üleval ja tagab projekti jätkusuutlikkuse.

Intervjueeritavate sõnul on lõppkasutajate juurutusprojekti kaasamisel arvestatav mõju kogu protsessile. Konkreetsesse juurutusprotsessi inimeste kaasamine on ka Bowen'i ja Johnston'i (2005) arvates märgilise tähtsusega hilisemale süsteemi vastuvõtlikkusele. EDHSi funktsionaalsuse optimeerimisel toetatakse just süsteemi lõppkasutajate sisendile, sest see annab kindlust, et liigutakse õiges suunas ning hiljem on ka üldine vastuvõtlikkuse tase süsteemi kasutama hakkamisel oluliselt kõrgem. Peamine põhjus lõppkasutajate kaasamiseks on soov selgitada erinevate protsesside detaile eesmärgiga saada selgust reaalsest lõppkasutaja vajadusest. Ülevaatlilikud koosolekud lõppkasutajatega soosivad tõhusamat töökorraldust ning aitavad hiljem kaasa ka kasutusmugavusele. On arusaadav, et lõppkasutajaid ei saa ning ei olegi mõtet igas projekti etapis kaasata. Oluline on, et nad teaksid, mida, miks ja millal neilt oodatakse.

EDHSi juurutamisel on koolitamine üks kaasamise ja tagasisidestamise vormidest ning seetõttu mõeldav vajadus ükskõik millise süsteemi kasutama hakkamisel. Hilisem süsteemi kasutamise oskus, aga ka sagedus ning motivatsioon on otseses seoses koolitamisega. Juhendamised ja koolitused peaksid toimuma juurutusprotsessidega paralleelselt ning olema võimalikult läbimõeldud ja kasutajakesksed. Töötajatele süsteemi funktsionaalsusest kõikehõlmava ülevaate andmine on hilisema kasutamisega otseses seoses mõjutades seejuures kasutajate hoiakut. Mida rohkem detaile kaetakse koolitustega, seda positiivsem saab olema EDHSi kasutusele võtmine ning seda vähem on hiljem võimalusi eksimiseks. Rõhutan, et koolitused peaksid olema küll detailsed, kuid eelkõige kooskõlas kasutajate vastuvõtlikkuse ning soovidega. Seega, asutuse üldist toimimist mõjutavad koolitused küll minimaalselt, kuid nende ära jätmisel on mõju siiski märkimisväärne. Lõppkasutajate kaasamine, sh koolitamine on hädavajalik toomaks kasutajad EDHSi-sisestele protsessidele lähemale. See tõstab asutuses dokumentide ringluse taset ning läbi selle ka üldist teadlikkust.

Tuginedes läbiviidud intervjuudele ning analüüsi tulemustele leian, et HTMi haldusala asutustes on mitme kasutajaga süsteemi juurutamisprotsessi kindlasti võimalik veelgi parendada. Üheks selliseks võimaluseks on kindlasti juurutatava EDHSi põhiliste kasutegurite, st protsesside kiirendamise, kvaliteedi ja usaldusväarsuse tõstmise optimeerimine. Seda on eelkõige võimalik teha asutuse hetkeolukorra veelgi selgema kaardistamisega. Infosüsteemide kohandamisel ja sellega seonduvate takistuste lahendamisel on oluline käsitleda organisatsiooni ning selle toimimise protsesse tervikuna arvestades kõikide osapooltega. Väidan, et EDHSi juurutamine nõuab kõigilt osapooltelt väga head planeerimise- ja ajajuhtimise oskust ning kesksel koordinaatoril või projektijuhti tugeva terviku hoidmiseks. Keskselt hallatava EDHSi kasutusele võtmine mitmes asutuses on kahtlemata veelgi ambitsioonikam ning keerulisem, nõudes asjaosalistelt täielikku pühendumust ja seda kohati ka tööaja väliselt. Lõputöö raames analüüsitud andmete põhjal leian, et asutuse töötajate senised harjumused on kahtlemata jõud, millega EDHSi juurutamisel arvestama peab. EDHS, olles tugevas seoses asutuse kommunikatsiooniga, loob head võimalused asutuses välja kujunenud suhtlemisnormide ühtlustamiseks ning formaliseerimiseks. Süsteemis seadistatakse organisatsiooni struktuur koos kasutajate profiilide, õiguste, piirangute ning asutuse toimeloogikast tulenevate eeldefineeritud töövoogudega. Eelmainitu seisab hea selle eest, et asutuse üldises suhtluses tekkinud (mitte)formaalsed harjumused ei kahjustaks loodud teabe väärtust ega tõendusväärtust. Viimases seisnebki peamine EDHSi juurutamise mõju asutusele.

Spetsiaalselt haldusala asutuste ekspertide intervjuueerimiseks disainitud intervjuukava õigustas ennast igati. Juurutusprojektidesse kaasatud inimestega tehtud intervjuusid analüüsides selgus, et tegelikult osapooled ei taju esmapilgul projekti piire. Seda kinnitab ka fakt, et määratud tähtjad nihkusid korduvalt. Lisaks eelmainitule ilmnes vestlustest, et juurutamise tulemusena sätestatakse ühelt poolt nn mängureeglid töötajate omavahelises suhtlemises, teisalt aga sõltuvad need samad reeglid töötajate hoiakutest, väärtustest ning uskumustest. Seega saab väita, et EDHSi juurutamine ja kasutamine on ääretult tugevas seoses indiviidi enda hoiakutega, käitumisharjumustega ning harjumustega ning seetõttu mõjutavad organisatsiooni töötajad olulisel määral juurutusprotsesse ning vastupidi.

5.2 Edasised uuringud

EDHS PINAL juurutatakse aastaks 2019 veel vähemalt kolmes HTMi haldusala asutuses, mis loob soodsa võimaluse lõputöö raames läbiviidud uuringut kohandada ja korrata ning tulemusi omavahel võrrelda. Üldine suund ning eesmärk on iga järgneva uuringu raames EDHSi juurutusprotsessi parendada ning kiirendada. EVS-ISO 15489-2 on küll välja toodud dokumendisüsteemi väljatöötamise ja juurutamise mudel, kuid etappide vahelised tegevused on jäänud vaeslapse ossa. Uuringute võrdluste põhjal on soov täiendada lõputöö raames loodud mudelit ning sellele tuginedes koostada detailne EDHSi juurutamise protsessiskeem ühes tegevuste kirjeldustega. Leian, et tulevikus tõhustab see olulise määral nii mitme kasutajaga süsteemi haldamist ja kasutajatoe pakkumist kui ka EDHSi juurutamist uutesse asutustesse. Lisaks on plaanis igas haldusala asutuses, pärast aastast EDHSi kasutamist, viia läbi kasutusmugavuse uuring, mille valimiks on kõikide haldusala organisatsioonide töötajad. Kasutusmugavusuuring annab HTMile suurepärase võimaluse analüüsida haldusala asutuste hinnanguid EDHSile eraldiseisvana ja koondatult. Tulevikus on plaan võrrelda täiendavalt igas asutuses tehtud juurutamise uuringut ja kasutusmugavusuuringut ning nende vahelisi võimalikke seoseid. Leian, et järgnevate aastate jooksul tehtavate uuringute raames saab koondada HTMi haldusala asutuste parimad praktikad koos detailsete protsessikirjeldustega luues seeläbi terviklik ülevaade infosüsteemide konsolideerimisest HTMi EDHSi näitel.

KOKKUVÕTE

Elektrooniline dokumendihaldus on asutustes tänaseks valdavalt kesksel kohal. Suund on võetud süsteemide konsolideerimisele ja kohandamisele lihtsustamaks asutuste vahelist suhtlemist ning dokumentidega seonduvaid menetlusprotsesse. Detsembris 2013 võttis HTMi juhtkond vastu otsuse alustada dokumendihalduse konsolideerimist ministeeriumi haldusala asutustes (Rahvusarhiiv, Eesti Noorsootöökeskus, Keeleinspeksioon, Eesti Keele Instituut, Eesti Kirjandusmuuseum) eesmärgiga rakendada neis aastaks 2018 elektrooniline dokumendihaldussüsteem (EDHS) PINAL.

Toetudes dokumendisüsteemi juurutamise metoodikale, keskendutakse lõputöö raames loodud EDHSi kohandamise protsesside mudelile, mille eesmärgiks on hinnata EDHSi juurutamise käigus tehtud süsteemikohandusi, nende mõju asutusele ja vastupidi. Hetkel kasutab HTMi EDHSi igapäevaselt kolm asutust ning ligi 450 kasutajat. Juurutusprojekti lõppedes, aastal 2018, peaks vastav arv küündima ca 750 kasutajani ja kuue asutuseni. Lõputöö peamiseks eesmärgiks oli eelkõige uurida Rahvusarhiivi, kui ühe HTMi haldusala asutuse, töötajate tööalaste harjumuste ja hoiakute mõju kasutusele võetud süsteemile, selle kohandamisele ning vastupidi. Samuti pakkus huvi süsteemi juurutamise mõju Rahvusarhiivi argisele toimimisele ning seos lõppkasutajate kaasamise ja hilisema süsteemi kasutamise vahel. Valimis oli kokku kaheksa Rahvusarhiivi töötajat, kes kõik osalesid EDHSi asutuste vahelises juurutusprojekti. Lõputöös on kasutatud kvalitatiivset uurimismeetodit, mille raames tehtud intervjuud viidi läbi silmast silma kohtumistel Tallinnas ja Tartus. Vestlused transkribeeriti ning kodeeriti kasutades kvalitatiivse ja segameetodi andmeanalüüsi tarkvara MAXQDA. Uuringu tulemused on põhiliselt suunatud dokumendihalduse valdkonna praktikutele tuues esile EDHSi juurutamisel ilmnunud kitsaskohad ning pakkudes praktilisi lahendusi nende optimeerimiseks.

Tulemuste analüüsimisel selgus, et Rahvusarhiivi töötajad näevad EDHSi kohandamist väga pika ning intensiivse ettevõtmisena. Lõppkasutajate hoiak on siiski uue EDHSi suhtes pigem objektiivne ning dokumendihalduse ja teabe loomise vahelisi jõujooni eristatakse üksteisest väga selgelt. Samuti mängib EDHSi juurutamisel suurt rolli olemasolevate tugisüsteemidega arvestamine ning hilisem omavaheline liidestamise võimalus. Intervjueeritavad peavad oluliseks, et juurutatavat süsteemi tutvustataks piisavalt detailset, õigeaegselt ning lõppkasutajale vastuvõetavas vormis. Süsteemiteadlikkus, jagunedes kaheks, hõlmab teadmist

süsteemi olemasolust ning oskust süsteemi kasutada ja on väga tugevalt seotud koolituste metoodikaga. Asutuse argist toimetamist suunavad organisatsioonis heaks kiidetud normid, mistõttu on nendega arvestamine samuti väga oluline. Viimaste eiramine toob suure tõenäosusega kaasa EDHSi juurutamise põrumise. Lisaks sõltub töötajate hoiak kasutusele võetavasse süsteemi suuresti nende juurutusprotsessidesse kaasatuse tasemest. Rahvusrhiivi juurutusprojekti liikmetega tehtud intervjuudest selgub, et EDHSi juurutamisel on kõige olulisemaks just lõppkasutaja. Seega, vaatamata juhtkonna toetuse ning selgete kokkulepete olemasolule mõjutab lõppkasutajate kaasamine EDHSi juurutamist olulisel määral. Isegi, kui kasutajaid kaasatakse vaid kindlates etappides on juurutamise protsess sellest mõjutatud. Kui aga EDHS juurutatakse asutusse kasutajaid kaasamata on protsessi üldine tempo kiirem, kuid hilisemad kasutamise seonduvad probleemid on garanteeritud.

SUMMARY

Nowadays, electronic records management is a significant part of any organisations functionality. The overall trend is consolidation and adaptation of information systems to facilitate communication between different organisations and procedural processes related to the documents. In December 2013, the management of the Ministry of Education and Research (HTM) decided to launch a project to consolidate records management within its area of governance (National Archives of Estonia, Estonian Youth Work Center, Language Inspectorate, Institute of the Estonian Language, Estonian Literary Museum) with the purpose of implementing an Electronic Records Management System (ERMS) PINAL by the year 2018.

Based on the records system implementation methodology, this bachelors thesis is focusing on the created model of the ERMS adaptation process with the aim to assess the system modifications made during the implementation of an ERMS, its impact on the organisation and vice versa. At the moment ERMS PINAL is used daily by nearly 450 end users from three different organisations. By the end of the implementation project, in 2018, the corresponding number of users should rise to approximately 750 from at least six different organisations. The main objective of this bachelors thesis was to examine one of the institutions within the ministry governance area - the National Archives of Estonia. In particular the effects of its employees occupational habits and attitudes towards the newly implemented ERMS, its customisation processes, and vice versa. Another object of interest was to find out if the system implementation in any way impacted the organisations regular, daily operation and to what extent is the end user involvement to the systems adaptation process linked to the subsequent use of the system. The sample of the study included a total of eight employees of the National Archives of Estonia, who all participated in the inter-organisational ERMS implementation project. The thesis was researched using a qualitative method, under which the expert interviews were conducted face to face in Tallinn and Tartu. Interviews were transcribed and coded using a qualitative and mixed method data analysis software MAXQDA. The results of the study are mainly directed to records management and information governance practitioners highlighting the main obstacles of ERMS implementation and providing practical solutions to optimize them.

The results of the analysis revealed that the employees of National Archives of Estonia see ERMS adaptation as a very long and intensive undertaking. However, the end users attitude towards the ERMS is still rather neutral. The lines between records management and the creation of information (content) are very clearly distinguished from each other. Considering all the organisations existing supporting information systems and creating the possibility of connecting the new system to their interfaces later on plays a major role in implementing an ERMS. Interviewees deem that it is very important that the introduction of an ERMS is done in a sufficiently detailed manner and in a form accepted by the end users. Awareness of the system, which is strongly related to training methodology, is divided into two – the knowledge of the systems existence and the ability to use it. Failure to comply with an organisations everyday activities, guided by norms and standards generally accepted by all of its employees, will likely lead to failure of the ERMS implementation. Furthermore, the staffs attitude towards a newly deployed system is largely affected by their level of involvement within the implementation process. The interviews done with the ERMS project members of National Archives of Estonia reveal, that the most important element of an implementation is indisputably the systems end user. Therefore, despite clear agreements and managements support – the implementation of an ERMS is strongly affected by the involvement of end users. It also applies even when they are involved only at specific stages of the implementation process. Implementing an ERMS without any involvement of end users will result in a faster overall process but in that case, problems related to system usage later on are guaranteed.

KASUTATUD KIRJANDUS

- Aanestad, M., & Jensen, T. B. (2016). Collective mindfulness in post-implementation IS adaptation processes. *Information and Organization*, 13–27. Kasutamise kuupäev: 19. detsember 2016. a.
- Abdulkadhim, H., Bahari, M., Bakri, A., & Ismail, W. (30. november 2015. a.). A research framework of electronic document management systems (EDMS) implementation process in government. *Journal of theoretical and Applied Information Technology*, 81(3), 420-432. Kasutamise kuupäev: 15. oktoober 2016. a.
- Alzubi, K. (10. juuli 2015. a.). Implementing electronic document management system. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 1, lk 52-61. Kasutamise kuupäev: 24. september 2016. a.
- Arvidsson, V., Holmström, J., & Lyytinen, K. (2014). Information systems use as strategy practice: A multi-dimensional view of strategic information system implementation and use. *Journal of Strategic Information Systems*, 45–61. Kasutamise kuupäev: 19. detsember 2016. a.
- Bogner, A., Littig, B., & Menz, W. (2009). *Interviewing Experts*. Macmillan Publishers Limited. Kasutamise kuupäev: 10. november 2016. a.
- Boonstra, A. (2012). How do top managers support strategic information system projects and why do they sometimes withhold this support? *International Journal of Project Management*, 498–512. Kasutamise kuupäev: 19. detsember 2016. a.
- Brinkmann, S. (2008). *The Sage encyclopedia of qualitative research methods*. (L. M. Given, Toim.) London: SAGE Publications Ltd. Kasutamise kuupäev: 10. november 2016. a.
- Burke, P. (2004). Kultuuriajaloo ühtsus ja mitmekesisus. (A. Väljataga, Toim.) *Tuna* (4), 102-117. Allikas:
http://www.arhiiv.ee/public/TUNA/Artiklid_Biblio/BurkePeter_Kultuuriajaloo_TUNA2004_4.pdf
- Cimtech. (2007). *Managing Information and Documents, the definitive guide*. 18, 81. Kasutamise kuupäev: 16. oktoober 2016. a.

- D. Laurie Hughes, Y. K. (08. august 2016. a.). Information systems project failure – analysis of. *Production Planning & Control*, 27:16, 1313-1333.
doi:10.1080/09537287.2016.1217571
- Dokumendihalduselt infohaldusele. (november 2014. a.). AS PricewaterhouseCoopers Advisors.
- Downing, L. (2006). Implementing EDMS: Putting people first. *The Information Management Journal*, 44-50.
- Ernst & Young. (2013). Avaliku sektori äriprotsessid - Protsessianalüüsi käsiraamat.
- EVS-ISO 15489-1. (2004). INFORMATSIOON JA DOKUMENTATSIOON
Dokumendihaldus Osa 1: Üldnõuded. Eesti Standardikeskus.
- EVS-ISO 15489-2. (2004). INFORMATSIOON JA DOKUMENTATSIOON
Dokumendihaldus Osa 2: Juhised. Kasutamise kuupäev: 08. oktoober 2016. a.
- Flick, U. (2009). *An introduction to qualitative research* (Kd. 4). London: SAGE Publications Ltd. Kasutamise kuupäev: 10. november 2016. a.
- Goldschmidt, P., & Debowski, P. S. (2012). Designing an effective EDRMS based on. *Records Management Journal*, 22(3), 152-169.
- Goldschmidt, P., Joseph, P., & Debowski, S. (2012). Designing an effective EDRMS based on Alter's Service Work System Model. *Records Management Journal*, 22(3), 152-169. Kasutamise kuupäev: 15. oktoober 2016. a.
- Gómez, A., Penadés, M. C., Canós, J. H., Borges, M. R., & Llavador, M. (04. jaanuar 2014. a.). A framework for variable content document generation with multiple. *Information and Software Technology*, 56, 1101-1121. Kasutamise kuupäev: 21. oktoober 2016. a.
- Gregory, K. (2005). Implementing an electronic records management system. *Records Management*, 15(2), 80-85. Kasutamise kuupäev: 23. oktoober 2016. a.
- Gunlaugsdottir, J. (2008). Registering and searching for records in electronic records management systems. *International Journal of Information Management*, 293–304.
- Hiatt, J. M. (2006). *ADKAR: a model for change in business, government and our community*. Coloradi: Prosci Learning Center Publications.

- Janson, M., Austin, T., & Hynes, G. E. (2014). Groupware design, implementation, and use: A case study. *Academy of Information and Management Sciences Journal*, 17(2), 135-154. Kasutamise kuupäev: 22. oktoober 2016. a.
- Jones, P. (2008). The role of virtual folders in developing an electronic document and records management system: Meeting user and records management needs. *Records Management Journal*, 18(1), 53-60. Kasutamise kuupäev: 15. oktoober 2016. a.
- Jones, S. (2012). eGovernment Document Management System: A case analysis of risk and reward. *International Journal of Information Management*, 32, 396-400. Kasutamise kuupäev: 08. oktoober 2016. a.
- Kask, M. (2017). *Elektroonilise dokumendihaldussüsteemi kohandamine mitme kasutajaga süsteemiks Haridus- ja Teadusministeeriumi näitel*. Tartu: Tartu Ülikool, Ühiskonnateaduste Instituut.
- Knowles, R. (1995). Electronic document management systems: how to select and implement the right documentation management system for your organisation. *The Electronic Library*, 13(6), 527-532. Kasutamise kuupäev: 23. oktoober 2016. a.
- Kramer, J., Magee, J. 2., Khan, S. M., Litoiu, M., Jungblut, M. D., Rogozhkin, V., & Mylopoulos, J. (17. MAI 2012. a.). Behavioral adaptation of information systems through goalmodels. *Information Systems*, 37, 767-783. Kasutamise kuupäev: 21. oktoober 2016. a.
- Kwatsha, N. (detsember 2010. a.). Factors affecting the implementation of an electronic document and records management system. University of Stellenbosch. Kasutamise kuupäev: 19. detsember 2016. a.
- Lepik, E. (2010). Elektroonilisele dokumendihaldusele esitatavate nõuete rakendumine prokuratuuris kasutusel oleva dokumendihaldussüsteemi eBüroo näitel. *Lõputöö*, 1-46.
- Lihtsam riik 2020. (2015). Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium. Kasutamise kuupäev: 08. oktoober 2016. a.
- Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium. (2011). Riigi infosüsteemi koosvoime raamistik. Tallinn. Kasutamise kuupäev: 09. mai 2017. a., allikas https://www.mkm.ee/sites/default/files/riigi_it_koosvoime_raamistik.pdf

- Mand, K. (2010). Elektroonilise dokumendihaldussüsteemi juurutuseelse analüüsi läbiviimine.
- Mardi, P. (2002). Dokumendihaldusprogramm GoPro Case Sotsiaalministeeriumis.
- Marius Janson, T. A. (2014). Groupware design, implementation, and use: a case study. *Academy of Information and Management Sciences Journal*, 14(2), 136. Kasutamise kuupäev: 19. detsember 2016. a.
- Mosweu, O., Bwalya, K., & Mutshewa, A. (2016). Examining factors affecting the adoption and usage of document workflow management system (DWMS) using the UTAUT model. *Records Management Journal*, 26(1), 38-67. Kasutamise kuupäev: 16. oktoober 2016. a.
- National Archives of Australia 2011: Alzubi, K. (10. juuli 2015. a.). Implementing electronic documentation management system. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 77(1), lk 52-61. Kasutamise kuupäev: 24. september 2016. a.
- National archives of Australia: Bowen, D. V., & Johnston, G. P. (2005). The benefits of electronic records management systems: a general review of published and some unpublished cases. *Records Management Journal*, 15(3), 131-140.
- Oolu, K. (2008). Elektroonilise dokumendihaldussüsteemi rakendamise tulemuste hindamine: Meetod uuring Tallinna Ülikooli näitel.
- Pilcher, J. (1994). Mannheim's Sociology of Generations: An Undervalued Legacy. *The British Journal of Sociology*, 481-495. Allikas: <http://www.history.ucsb.edu/faculty/marcuse/classes/201/articles/94PilcherMannheimSocGenBJS.pdf>
- Richards, K. C. (2013). The Importance of Change Management in Managing IT Projects in the Public Service of Trinidad and Tobago. *The West Indian Journal of Engineering*, 36(1), 35-46.
- Ritchie, J., & Lewis, J. (2003). *Qualitative research practice A Guide for Social Science Students and Researchers*. SAGE Publications Ltd. Kasutamise kuupäev: 10. november 2016. a.

Sprague, R. H. (märts 1995. a.). Document Management: Challenges and Opportunities for Information Systems Managers. *19*(1), 22-49. Kasutamise kuupäev: 16. oktoober 2016. a.

Sundqvist, A., & Proscovia, S. (2016). Information culture and records management: a suitable match? Conceptualizations of information culture and their application on records management. *International Journal of Information Management*, 9-15.

The Five Keys to a Successful Document Management System. (2011). Treneo Software Inc. Kasutamise kuupäev: 22. oktoober 2016. a.

Torkel, K. (2016). SA TÜ Kliinikumi dokumendihaldussüsteemi Webdesktop kasutajate rahulolu ja seda mõjutavad tegurid. *Lõputöö*, 1-67.

Undrits, A. (2016). Haridus- ja Teadusministeeriumi teenistujate hinnangud PINALi elektroonilisele dokumendihaldussüsteemi kasutusmugavusele. 1-47.

Walraven, S., Landuyt, D. V., Truyen, E., Handekyn, K., & Joosen, W. (2014). Efficient customization of multi-tenant Software-as-a-Service applications with service lines. *The Journal of Systems and Software*, *91*, 48-62. Kasutamise kuupäev: 21. oktoober 2016. a.

Wright, T. (2013). Information culture in a government organization. *Records Management Journal*, *23*(1), 14-36.

LISAD

LISA 1 Intervjuu kava

Sissejuhatus - EDHSist üldiselt

1. Palun iseloomustage oma senist kokkupuudet dokumendihaldusega.
2. Milline roll on dokumendihaldusel Teie asutuses?
3. Milline on Teie asutuse üldine hoiak EDHSi kasutamisse?
4. Kuivõrd teadlikud on Teie asutuse töötajad dokumendihaldust reguleerivatest õigusaktidest?
 - a. (*mõlemal juhul*) Millest see tuleneb?
5. Millised on Teie arvates peamised EDHS-e puudutavad väljakutsed Teie asutuses?
 - a. Kirjeldage neid palun lähemalt.
6. Mil määral olete eelnevalt EDHSi ülesehitamisse või sellega seonduvatesse protsessidesse kaasatud olnud? Kuidas see välja nägi? VÕI Milles see seisnes?

U1 - Kuivõrd on EDHSi kohandamise protsessid seotud haldusala asutuste töötajate dokumendihalduslike harjumustega?

7. Kuidas iseloomustaksite oma asutuse kasutajate dokumendihaldusega seonduvaid harjumusi?
8. Millest lähtuvalt juurutusprojektiga tegelev tööriühm kokku kutsuti?
9. Kuidas kulges uue EDHSi kasutuselevõtmisega kaasnevate muudatuste planeerimine Teie asutuses?
 - a. Milliseid ettepanekuid/ideid kohtumisel välja pakuti?
 - b. Millele ettepanekud tuginesid?
10. Mil määral mõjutasid senised harjumused muudatuste planeerimist Teie asutuses?
11. Kuivõrd oli projekti üldine kulgemine kooskõlas asutuses planeerituga?
12. Kuivõrd toetav oli juhtkond EDHS-i puudutava projekti osas?
 - a. Milles juhtkonna toetus väljendus?

U2 - Milline on seos haldusala asutuste töötajate juurutus- ja kohandamisprotsessi kaasatuse, koolitamise ning hilisema süsteemi kasutamise vahel?

13. Kui pikk oli juurutamisele planeeritud aeg Teie asutuses?
 - a. Kas see vastas planeeritule?
14. Mil määral mõjutab kasutajate kaasamine üldist projekti planeerimist?
15. Palun kirjelda millistes etappides Teie asutuses lõppkasutajad projekti kaasati.
 - a. Kuidas vastav valik tehti?
 - b. Milles kaasamine seisnes?
 - c. Kas keegi pakkus ennast ise välja, mis ameti esindajad?
 - d. Kas kaasamine oli vabatahtlik?
16. Kuivõrd oluliseks peate eelnevat koolitamist või juhendamist uue süsteemi kasutama hakkamisel?
17. Kuivõrd võimaldati Teile soovi korral juhendamist süsteemi juurutamise jooksul?
18. Kuidas oli planeeritud kasutajate koolitamine?
 - a. Mil määral olite ise kaasatud koolitamise planeerimisse?

U3 - Kuidas mõjutab kohandatud elektroonilise dokumendihaldussüsteemi juurutamine ja kasutamine haldusala asutuste dokumendihalduslikku käitumist?

19. Kirjelda palun töörühma omavahelist suhtlust projekti järgsel perioodil.
 - a. Milliseid muudatusi olete täheldanud?
 - b. (*mõlemal juhul*) Millest see Teie arvates tingitud on?
20. Palun kirjeldage, kuidas toimus projektimeeskonna ja EDHSi lõppkasutajate vaheline suhtlus juurutusprotsesside kaardistamisel?
21. Millised muutused on pärast uue EDHS-i kasutusele võttu Teie arvates toimunud?
 - a. Kirjeldage neid muutusi.
22. Millised protsessid vajaksid Teie arvates EDHSi juurutamisel parendamist?
23. Mil määral mõjutas EDHSi juurutamises osalemine Teie argist tööd?
 - a. Ajaliselt
 - b. Menetluslikult
24. Mida peate uue EDHSi kasutuselevõtmisel kõige olulisemaks?

Lõpetamine

25. Sooviksid veel midagi juurutamise teemadel lisada, mille kohta ma ei küsinud?
26. Kui mul tekivad lisaküsimused, kas ma saan sinuga veel ühendust võtta?

LISA 2 Intervjuu Rahvusarhiivi töötajaga INT1

Sissejuhatus

1. Palun iseloomustage oma senist kokkupuudet dokumendihaldusega.

INT1 - No enne PP'd oli paber ja pliiats ja lauaraamat. Siis tuli PP. Alguses oli paber ja pliiats väga armas, sest leidsid kõik kiiresti üles ja kõik oli korras. No siis tuli see PP...PP oli ka hiljem hea ja armas. Tuttavaks sai kõik. Teadsid kus augus midagi on, kust midagi otsida jne. Nüüd on siis see viimane versioon (PINAL), see ei ole veel armas. Sest, eks ta vaata venis hästi pikale pikale pikale... PINAL on siukene nagu ikkagi nagu avastuste maa, ja selle avastamiseks läheb veel vist natuke aega.

2. Milline roll on dokumendihaldusel Teie asutuses?

INT1 – Tegelikult on ikka väga suur, mitte ainult meil vaid igal pool. See on ju ikkagi kõike hõlmav ja kajastav asi. Ilma selleta ei ole ju eksisteerimine üldse võimalik.

3. Milline on Teie asutuse üldine hoiak EDHSi kasutamisse?

INT1 – Tead kuna meil see PP oli ka ju varem, nüüd on see lihtsalt teine, uuem, täiuslikum selles mõttes. Ega sellest üle ega ümber ei saa ju, mis ma tahan öelda, et isegi kui siin mõni pool... No mõni osa meist tegeleb sellega vähem, ta ei puutu selle dokumendihaldusega kokku lihtsalt. Teisalt, need, kes puutuvad kokku, need elavad selles süsteemis siis ja ilma selleta ei ole võimalik siin ju läbi saada.

4. Kuivõrd teadlikud on Teie asutuse töötajad dokumendihaldust reguleerivatest õigusaktidest?

INT1 – Ma arvan, et need, kes on eem, kes on tihedamad kasutajad, et need omavad sellest mingisugust suuremat ülevaadet, teised tõenäoliselt mitte.

a. (mõlemal juhul) Millest see tuleneb?

INT1 – väga palju on ju neid kes ei tegele sellega vaid kelle eest tegeleb keegi kuskil kõrgemas sfääris.

5. Millised on Teie arvates peamised EDHS-e puudutavad väljakutsed Teie asutuses?

INT1 – Tead ma ei oskagi sulle niimoodi otseselt vastata. Tehnilise poolega tuleb veel vaeva näha. Et kust miski asi tuleb ja millega see seotud on.

6. Mil määral olete eelnevalt EDHSi ülesehitamisse või sellega seonduvatesse protsessidesse kaasatud olnud? Kuidas see välja nägi? VÕI Milles see seisnes?

INT1 – PP anti meile üle tervikuna, et seal oli kõik valmis, et võtsid ja hakkasid kasutama. No siin on nüüd ainult see (PINAL), et karp on aga sisse on vaja ise ehitada. Ja selle ehitamisega on väga kõvasti olnud INT 4 seotud. No eks see PINAL ole PP täiustatud jätk.

EDHSi kasutajate harjumused ja kohandamise protsessid

7. Millest lähtuvalt juurutusprojektiga tegelev tööruhm kokku kutsuti?

INT1 – Tead valiti selle järgi, kes olid tööl (ei olnud puhkusel) parasjagu ja Tartule kõige lähemal. Haldusest keegi ja Tallinnast ja siis mina. Et siis tuli selline osaliselt siis nagu nendest inimestest koosnes, kes reaalselt PPga tegelesid ja siis keegi halduspoole esindaja kes lootis, et uues süsteemis oleks ometigi parem võimalus lepinguid leida. Aga jahm meil tehti ikkagi mingi arutelu ja siis määrati ikkagi meid käskkirjaga.

8. Kuidas kulges uue EDHSi kasutuselevõtmisega kaasnevate muudatuste planeerimine Teie asutuses?

INT1 – Tead ma ei osalenud nendes, et seal käisid meil rohkem INT6 ja INT2 aga jah kogus see värk seisis ikkagi väga kaua, kuni lõpuks siis hakati ajama, et kes mida teeb ja kes mida näeb. Aga kuidas see oleks pidanud meil üles ehitatud olema, see jäi meil endi otsustada.

a. Milliseid ettepanekuid/ideid kohtumisel välja pakuti?

INT1 – No siis oli rohkem juttu selles, et miks midagi veel teha ei saa ja arendajapoolsed probleemid jms.

9. Mil määral mõjutasid senised harjumused muudatuste planeerimist Teie asutuses?

INT1 – No ikka mõjutasid, et võtsime siis enamvähem funktsioonipõhiselt, et igauks jääks ikkagi nägema seda valdkonda, millega ta on seni tegelenud. Ja siis üleüldistes dokumentides ka need, millega keegi seni oli kokku puutunud. Ja selle põhjalt hakkasime siis tööle. Aga kuna funktsioonid olid samad, siis niimoodi saime nagu rajale. Ja lisaks me olime vanasti erinevatest

osakondadest, no ma ei ütle, et need oleks väga erinevad üksteisest, aga seal on teatav erinevus. See ka muidugi mõjutas.

10. Kuivõrd oli projekti üldine kulgemine kooskõlas asutuses planeerituga?

INT1 - Eks ikka venis ka ja oli nagu pikalt selles mõttes poolunes. Tagantjärele mõeldes on kogu see asi või noh see mida meilt küsiti ja mida meilt taheti selline ebamäärane ja laiali valguv, et mida me tegema peame ja me ei osanudki nagu seisukohta võtta. Kuidagi väga ebamäärasest nurgast hakati pihta, et mingisugused õigused ja mingisugused tabelid aga mis moodi või mingisugust sellist suunavat teksti ei olnud eriti. Aga hiljem hakkasid asjad juba kiiresti liikuma. Et et.....ma arvan, et need kunagised plaanid on ikka kuhugi maale nüüdseks juba realiseeritud ka. Ja noh asi ju toimib, töötab. Ja mis ei toimi seda te ju lahendate siin jooksvalt. Et ma arvan küll, et asi toimib nii nagu on tahetud.

11. Kuivõrd toetav oli juhtkond EDHS-i puudutava projekti osas?

INT1 – Vastasseisu ei olnud, sest juht ise oli see, kes andis märku, et me oleme nõus piloodina kohe osalema ja nõus katsejänesed olema. Aga ega nüüd mingit väga suurt, erilist toetust pole ka olnud. On lastud nagu asjal siis minna ja siis lõpus, kui see PINAL juba toimib, siis vahepeal küsitakse üht või teist.

EDHSi kohandamise mõju asutusele ja koolitamisele

12. Kui pikk oli juurutamisele planeeritud aeg Teie asutuses?

INT1 – Tead, esimese hooga oli aru saada kohe, ma räägin nüüd isiklukust küljest eks, et ega see HTMi poolelt veel kuhugi liikuma ei hakka. Meil oli aega küll ega kuskile kiiret ei olnud, vahepeal küsiti jälle kas midagi on toimunud, ei midagi ei ole toimunud. Niiet algselt ei olnud selle asjaga nagu üldse kiiret. Ja nüüd siis lõpuks kui tuli see teave, et hakkame siis nüüd sinna PINALisse üle minema, siis eeee lõpu osas oli ikka, et kas ikka tõesti ongi nii. Et meie vist pigem seostasime oma tähtaegu ainult sellega, et kuidas oleks võimalikult lihtne PP'st üle tulla. Muid erilisi tähtsusi välja küll ei tulnud.

13. Mil määral mõjutab kasutajate kaasamine üldist projekti planeerimist?

INT1 – Meil olid vahepeal omad koosolekud ja osades, kus asi liikus nagu rohkem tehnilist rada pidi edasi, siis jäi see ring nagu väiksemaks. Et ma ei ütleks, et mingi eriline mõju sellele nagu oleks olnud.

14. Palun kirjelda millistes etappides Teie asutuses lõppkasutajad projekti kaasati.

INT1 – Tavakasutajaid me ei kaasanud üldse, et rohkem ikka selliste isikute ring, kes sellega tegelesid ja neid kaasati ka täpselt nii palju kui vaja oli mingit otsa üle rääkida.

15. Kuivõrd oluliseks peate eelnevat koolitamist või juhendamist uue süsteemi kasutama hakkamisel?

INT1 - Aga eks ta ikka on väga oluline ju. Ilma ei saa, või no saab selle kohapealse katsetamisega ka aga mingi koolitus peab ka ikkagi olema.

16. Kuivõrd võimaldati Teile soovi korral juhendamist süsteemi juurutamise jooksul?

INT1 – Mul on ju INT4 üle laua, eks ma sain ja saan talt kõik mis vaja on. Ja kui ma ikka midagi väga tahan siis ma küsin.

17. Kuidas oli planeeritud kasutajate koolitamine?

INT1 – Sekretärid üritasid ise hakkama saada, kui ei saanud, siis INT4 seletas või oskasin mina mõne koha peal midagi öelda. Hästi palju oli ka telefonitsi seletamisi. Mida rohkem kasutajaid tuli, seda laiemalt hakkas või rohkem hakkas vaja minema seletamist ja õpetamist. Aga no me oleme isegi suhteliselt tublid.

b. Mil määral olite ise kaasatud koolitamise planeerimisse?

INT1 – ma olin täpselt sellel ajal haiguslehe.

Kaasatus ja süsteemi hilisem kasutamine

18. Kirjelda palun töörühma omavahelist suhtlust projekti järgsel perioodil.

INT1 – Kuule tundub, et igaüks toimetab nagu enda selle tüki kallal nüüd juba. Ja kui on vaja kokku istuda, siis nii teemegi ja arutame. No umbes nagu praegu oli see väljamineva kirja teema, et kohe ei toimund nii nagu vaja, siis ikka saame kokku.

19. Palun kirjeldage, kuidas toimus projektimeeskonna ja EDHSi lõppkasutajate vaheline suhtlus juurutusprotsesside kaardistamisel?

INT1 - et kindlasti me vaatasime kuidas ta meil enne vanasti PP's liikus ja kes millist sammu kõige paremini teab, et seda sai küll arutatud erinevate inimestega.

20. Millised muutused on pärast uue EDHS-i kasutusele võttu Teie arvates toimunud?

INT1 – Vaata kohvinurgas ma eriti ei käi (naerab) ja me eriti nagu ei räägi väga sedasi aga mulle isiklikult meeldib tegelikult eelseadistatud töövood, et on enamvähem kõik ette näha. Ja ainult mõningaid üksikuid asju on vaja sinna juurde kirjutada. Meeldivad ka mallid, mis tulid kaasa uue asjaga, mida varem ei olnud. See muudab elu lihtsamaks, aga natuke hägune on ka veel, aga üldjoontes on ta parem kui PP.

21. Millised protsessid vajaksid Teie arvates EDHSi juurutamisel parendamist?

INT1 – Võiks olla väga konkreetne suunamine HTMi poolt. Et oleks teada kes millega ja kes kellega tegeleb. Et kellega me mida vaatame ja kellega me siis räägime. Ja et läheb seda või

teist vaja, et oleks konkreetsus koguaeg. Sest niipea kui ilmusid sina sinna, siis kadus ära see ebamäärasus, sest ennem see tõesti oli ebamäärane.

22. Mil määral mõjutas EDHSi juurutamises osalemine Teie argist tööd?

INT1 – No see ongi, et samal ajal kui keegi tegeles kogu selle juurutamisega, pidi keegi ju kõik selle muu töö ära tegema.

23. Mida peate uue EDHSi kasutuselevõtmisel kõige olulisemaks?

INT1 – Tead, minu häda on see, et mina ei ole jutumees, mulle ei meeldi eriti rääkida. Ma ei taha sulle midagi öelda.

LISA 3 Intervjuu Rahvusarhiivi töötajaga INT2

Sissejuhatus

1. Palun iseloomustage oma senist kokkupuudet dokumendihaldusega.

INT2 – Mhm, no arhivaarina ma olen puutunud rohkem kokku selle teise poolega, ehk juba hallatud dokumentidega (naerab). Aga majasiseselt ega ma väga ausalt öeldes ei puutu kokku dokumendihaldusega, sest eehm, noh nii palju kui PP's, et lihtsalt et vaatasin arhivaarina, et kas kõik andmed on kirjas ja panen PP'sse mingisuguseid arhiivipäringuid. Ja no ega minu käest kirjavahetust läbi ei käi ja kui ongi mõni selline siis ma palun alati INT1 või INT4 abi, et see dokument sinna registreerida. Et, et väga minimaalselt, ma pigem kasutan seda otsinguteks, kui millekski muuks.

2. Milline roll on dokumendihaldusel Teie asutuses?

INT2 – No kindlasti väga oluline, et et kogu see ametlik dokumentatsioon saaks hallatud, et kindlasti, ja loomulikult see peab olema üheselt mõistetavalt korras ja selline ...läbipaistev on see õige termin.

3. Milline on Teie asutuse üldine hoiak EDHSi kasutamisse?

INT2 – Ma arvan, et see on väga positiivne, et kindlasti keegi ei ütle, et me nüüd peaksime kuidagi säilitama veel mingeid paber kandjal dokumente ega asju, et kui ikkagi dokument on juba digitaalsena sündinud ja digidokument siis noh, siis ei ole kellelgi küsimust, et seda tuleb seal EDHSis justnimelt digitaalsena hallata.

4. Kuivõrd teadlikud on Teie asutuse töötajad dokumendihaldust reguleerivatest õigusaktidest?

INT2 – See on jälle nii, et, et kuna meil on suur asutus ja väga erinevad on need töölõigud, siis ma arvan, et arhivaarid väga sellest dokumendihaldusest noh õigusaktidest ei tea. Aga kindlasti meie kogujad on kindlasti kursis nendega, hindajad, noh rääkimata siis INT1 ja INT4, kes kindlasti on väga kursis ja kindlasti hoiavad ka jooksvalt ennast väga kursis noh muutuste ja kõigega.

a. (mõlemal juhul) Millest see tuleneb?

INT2 – neil on seda igapäevatöös vaja ja nad vastutavad selle eest, et asutuse dokumentatsioon oleks korras. Noh need, kes tegelevad nagu asutuse läbiva dokumentatsiooniga – asutuse tegevusega seotud dokumentatsiooniga. Aga näiteks kogujad, hindajad – no nemad peavad tunda nagu sellist üleüldist dokumendihaldust eks, siis kui nad teiste asutuste dokumentatsiooni hindavad. Nad ei saa mitte kursis olla.

5. Millised on Teie arvates peamised EDHS-e puudutavad väljakutsed Teie asutuses?

INT2 – No vot jälle ma ei oska siin rääkida sellisest igapäevase dokumentatsiooniga seotud asjadest eks....mmmm väljakutsed...Mulle tundub et see on kuidagi nii et nt sekretäride väljakutse on see, et teha töötajatele selgeks kuidas ja mis formaadis mingi asi süsteemi peaks minema. Noh, minul, ma olen siin VAU ja PINALi vahel, et minu suurim väljakutse on samamoodi püüda nagu arhivaaridele selgitada seda, et kuidas meil päringud hakkavad nüüd olema. Aga sellist üldist suurt väljakutset ma küll ei näe, et ja IT poole pealt on selline suurem väljakutse süsteemide ühildamine.

6. Mil määral olete eelnevalt EDHSi ülesehitamisse või sellega seonduvatesse protsessidesse kaasatud olnud? Kuidas see välja nägi? VÕI Milles see seisnes?

INT2 – Varem ma olin näiteks Muuseumide infosüsteemi (MUIS) arendamise juures, et see oli ka päris mitu aasta ja noh varasemalt ei saa öelda, et ma oleksin olnud kaasatud. Aga seal oli jah väga põhimõtteline küsimus, et kuidas see kõik välja nägema hakkab ja kuni juhendi koostamiseni välja.

EDHSi kasutajate harjumused ja kohandamise protsessid

7. Millest lähtuvalt juurutusprojektiga tegelev töörühm kokku kutsuti?

INT2 – No meil on juba mingi aja tagant välja kujunenud, erinevad tööloigud, et noh INT1 ja INT4 tegelevad selle noh nende EDHSide üldise haldusega, nad on adminnid vist seal mõlemad nii PPs kui nüüd siis ka PINALis, mina ja INT7 oleme siis seal VAU poole peal ja siis IT poolelt on arendaja ja INT8, et nemad tegelevad selle tehnilise poolega, et see on niimoodi juba mitu aastat olnud ja me ei ole sinna konkreetseesse töörühma rohkem kaasanud. Et see ring on tegelikult laiem aga selle põhisuhtluse me teeme siin neljakesi, kuuekesi ära, vastavalt mis tööloik on.

8. Kuidas kulges uue EDHSi kasutuselevõtmisega kaasnevate muudatuste planeerimine Teie asutuses?

INT2 – Jah me oleme selles mõttes, et „me ikkagi vaatasime otsa oma VAU’le, et mida see võimaldab ja mis PINALis olemas on ja siis hakkasime tööle, aga noh, kuna see nüüd on juba lõppjärgus siis jah, minu meelest on väga sujuvalt läinud.

9. Mil määral mõjutasid senised harjumused muudatuste planeerimist Teie asutuses?

INT2 – Emmm, ehk siis...ei ma ei ütleks küll et mingit mõju nagu on või noh, et me oleme pidanud ise ümber harjuma ja ümber õppima seoses uues süsteemiga aga need ikkagi sellised positiivsed muutused.

10. Kuivõrd oli projekti üldine kulgemine kooskõlas asutuses planeerituga?

INT2 – Emmm...noh, meie oleme oma VAU’d arendanud, et me ei pea enam tegama mingisuguseid lisaliigutusi, et kõik selle saame nüüd PINALiga ära jätta. Et saan öelda küll, et on kooskõlas, sest vahet ju pole milline see süsteem on.

11. Kuivõrd toetav oli juhtkond EDHS-i puudutava projekti osas?

INT2 – Mmmm, väga toetav, selles mõttes, et kõik need liidestused ja asjad. Ja no arendajale ikkagi öeldi konkreetselt, et muud tööd jäävad seniks tahaplaanile ja et keegi ei sega teda muude asjadega. Et edasi saab hiljem minna nende asjadega, mis aega nõuavad rohkem.

EDHSi kohandamise mõju asutusele ja koolitamine

12. Kui pikk oli juurutamisele planeeritud aeg Teie asutuses?

INT2 – Ma ei tea. Et ma päris algusest ei ole selle asjaga seotud olnud. Et see minu roll on väga kitsas, et seda, ma arvan teavad teised inimesed.

13. Mil määral mõjutab kasutajate kaasamine üldist projekti planeerimist?

INT2 – Ikka mõjutasid, et kui ma ikkagi olen arutanud inimestega asjad läbi siis on ka minul selgem pilt kogu protsessist ja seetõttu teeb ka tehnik vähem vigu hiljem ja asi saab ühe korruga parem. Et muidu on see, et teeme ära ja siis hakkame parandama, et me ikka arutame kõik enne läbi.

14. Palun kirjelda millistes etappides Teie asutuses lõppkasutajad projekti kaasati.

INT2 – Iga segase koha peal, kus tekib küsimusi, siis arutame ja arutame ka laiemas ringis. Et näiteks panem midagi paika ja siis saadame laiemale ringil vaatamiseks kommenteerimiseks ja nii me läheme.

15. Kuivõrd oluliseks peate eelnevat koolitamist või juhendamist uue süsteemi kasutama hakkamisel?

INT2 – Kindlasti peab olema. Kui tuleb täiesti uuesti süsteemiga, siis ikka koolitused peavad alati olema. Noh inimesi on igasuguseid. Meil on inimesi, kes vaatavad juhendit ja korras ja on ka selliseid, kes ka pärast korduvat selgitamist vajavad hiljem abi. Et koolitaja peab ikkagi olema spetsialist, kes oskab selgitada miks midagi on nii nagu on ka sisuliselt. Et see, et keegi ütleb, et peab ka kõik see ei ole nagu hea variant. Et selline süsteemne koolitus kindlasti on vajalik alati.

16. Kuivõrd võimaldati Teile soovi korral juhendamist süsteemi juurutamise jooksul?

INT2 – Jah olid, juhendamised olid ja koolitamised olid. Ei saa kahjuks öelda, et ma igal pool osaleda sain, aga INT4 ja INT1 on alati abiks olnud, kui selleks vajadus on olnud.

17. Kuidas oli planeeritud kasutajate koolitamine?

INT2 – Ma olen ise üks koolitajatest koos INT7-ga ja tulevad koolitused nii siin kui Tallinnas.

Kaasatus ja süsteemi hilisem kasutamine

18. Kirjelda palun töörühma omavahelist suhtlust projekti järgsel perioodil.

INT2 – No jah, päris alguses me ikkagi rääkisime kogu rühmaga koguaeg nüüd olemegi ainult mõned jäänud siia aga see on sellest, et kõik asjad on juba selgeks räägitud, et selles mõttes küll jah on muutusi olnud.

19. Palun kirjeldage, kuidas toimus projektimeeskonna ja EDHSi lõppkasutajate vaheline suhtlus juurutusprotsesside kaardistamisel?

INT2 – No see on see töövoogude kaardistamine, et sinna juurde me mõtlesime, et kuidas see asi võiks olla. Et sinna esialgsesse kaardistamisse ei kaasanud me kedagi aga kui vajalik oli siis hiljem teatud kohtades küsisime arvamust.

20. Millised muutused on pärast uue EDHS-i kasutusele võttu Teie arvates toimunud?

INT2 – Novot, kuna ma selle PINALiga veel praegu ei ole üldse eriti kokku puutunud, siis ma ei saa ka rääkida mingitest muutustest kahjuks.

21. Millised protsessid vajaksid Teie arvates EDHSi juurutamisel parendamist?

INT2 – Nojah need, VAU osas ma ei oskaks midagi paremaks teha, meil on väga hea koostöö olnud. Majast välja võiks muidugi protsessid olla selgemad. Ehk siis kuupäev võiks paigas olla. Et sellised äkki asjad ei ole head.

22. Mil määral mõjutas EDHSi juurutamises osalemine Teie argist tööd?

INT2 – Aga see ongi minu töö, selles mõttes, et päringute ja vastuste töös hoidmine aga alati on ka arendus seal kõrval. Et selles mõttes, ta ei muuda minu igapäevast tööd, sest see ongi minu töö...

23. Mida peate uue EDHSi kasutuselevõtmisel kõige olulisemaks?

INT2 – Vat jube oluline on see lõppkasutaja kaasamine algusest peale, et selles mõttes kaasamine, et ka see inimene, kes seda lõpuks kasutama hakkab oleks ka algusest peale laua taga kohe.

LISA 4 Intervjuu Rahvusarhiivi töötajaga INT3

Sissejuhatus

1. Palun iseloomustage oma senist kokkupuudet dokumendihaldusega.

INT3 – mmmmm see on võimalikult minimaalne, sest need, niipalju kui mul on vaja oma töös. Et eem tuhnimas ma ei käi, registreeritud dokumente ma ei käi vaatamas. Sellepärast on minule ülioluline, et mulle saadetakse kõik dokumendid teadmiseks mis vaja, sellest on vahel teema, et see unustatakse ära. aga jah ise ma midagi ei registreeri, vahest ehk allkirjastan.

2. Milline roll on dokumendihaldusel Teie asutuses?

INT3 – Mmm no praegu kahjuks on tal veel väga suur roll, sest meil on see päringute asi läheb VAUsse, siis jääb nagu vähemaks aga noh, tegelikult igas riigiasutuses on see oluline, niiet ma ei oskaks nagu arvatagi et ta võiks mitteoluline olla.

3. Milline on Teie asutuse üldine hoiak EDHSi kasutamisse?

INT3 – üldise dokumendihaldusega, kui kui...ainuke negatiivne asi on see, et päringuid pidi kaks korda registreerima, muus osas nagu küll midagi negatiivset enam ei ole, küll aga on ennem PINALi juurutamist oli meie asutuses väga negatiivsed hoiakud HTMLi suunal, et ärge tahtke, ärge võtke, et kui enne veel oli võimalik midagi leida, siis nüüd ei ole enam üldse midagi leida võimalik,. Et võibolla minu hirm oli just see teiste juttude põhjal just see otsisüsteemi pärast. Aga ma saan aru, et see sõltub sellest kui täpselt on asjad ise kirjeldatud.

4. Kuivõrd teadlikud on Teie asutuse töötajad dokumendihaldust reguleerivatest õigusaktidest?

INT3 – mmm ma arvana, et ainult need, kes tegelevad juhenditega, et ainult need on teadlikud, et üldjuhul ikka ei ole. On ikka , et pigem on ikka väljakujunenud praktika baasil, ma millegi pärast arvan nii, ma muidugi teiste eest ei saa rääkida aga ma arvan, et see on nii, et ma ise ka ei saa öelda, et ma olen sellega nii kursis, et kui mul on vaja midagi siis ma otsin seda kas asjaajamiskorrast või kuskilt.

5. Millised on Teie arvates peamised EDHS-e puudutavad väljakutsed Teie asutuses?

INT3 - mmm, võibolla kõige lähem väljakutse on ikkagi püüda seda (PINAL) kasutusele võtta n-ö kasutajasõbralikult, et inimesed võtaksid ta omaks ja tahaksid töötada ja õppida, selles

mõttes ma arvan, et ta jääb ikka meile pikemaks ajaks, aga selleks on kõige olulisem kõikidele küsimustele vastused saada ja noh, et võetakse omaks. Praegu kahjuks ma ei saa seda veel öelda, et ma kuulen nii siit kui sealt, kui juhtkonnast, et noh, täita võimatu on, täitsa võimatu on, et järelkult on koolituses midagi vaja jäänud ja no ilmselt on ka tehnilised üksikasjad, mis veel ei tööta aga pigem rohkem arvan ikka, et on vaja kedagi kes teaks täpselt kuidagi kõik töötab, et selline saaks koolitada.

6. Mil määral olete eelnevalt EDHSi ülesehitamisse või sellega seonduvatesse protsessidesse kaasatud olnud? Kuidas see välja nägi? VÕI Milles see seisnes?

INT3 – Ei ole olnud, ma olen vahel käinud alguses töögruppides ja alguses oli teemaks finants pool ka, aga see on ikkagi suht vähe, et pigem nõustaja rollis, mitte ülesehitajana.

EDHSi kasutajate harjumused ja kohandamise protsessid

7. Millest lähtuvalt juurutusprojektiga tegelev tööriühm kokku kutsuti?

INT3 – No põhiliselt ikka saigi olla seal nagu ikka sisu järgi haldurid, IT pool ja kuidas saab see ülesehitus ja liigitamine ja nõunikud. Et ikka sisu järgi asutuse juht moodustas selle tööriühma.

8. Kuidas kulges uue EDHSi kasutuselevõtmisega kaasnevate muudatuste planeerimine Teie asutuses?

INT3 – Ei noh meie olime ju koguaeg valmis, ütlesime kohe, et tahame esimesed olla. Aga noh selle ministeeriumi poolt nagu venis ja venis see asi, ja no eks siis ongi loogiline ka ju, et entusiasm saab otsa, aga selle sinu tulekuga hakkas kõik liikuma jälle ja ma arvan, et meie inimesed on sinuga tihedat koostööd teinud, et me nägime te ta lõpuks päriselt ka hakkab nagu toimuma midagi. Aga jahm, ega me mingeid plaane ei võtnud, sest me sõltusime nii teist. Ja noh, neid kohtumisi on olnud ikka ja enne kui sina tulid, siis, ma nüüd ei mäleta täpselt aga aasta oli kindlasti vahet kui me kokku istusime ja jälle niimoodi entusiastlikult aga noh jälle vaibus kõik siis. Ma ei oska nagu, et mida me oleksime pidanud algatama, et me ju teadsime et teie järgi käib kõik.

9. Mil määral mõjutasid senised harjumused muudatuste planeerimist Teie asutuses?

INT3 – mmmm, ei, ei vist mitte, sest minu lootus oli jällegi ikka see sama, et dokumente saaks kiiresti üles leida, mida ma ka PP's ei saanud heaks pidada. Sest see on nii oluline kiire töö tegemiseks.

10. Kuivõrd oli projekti üldine kulgemine kooskõlas asutuses planeerituga?

INT3 – Kui siis kui me viimati kokku saime ja asi hakkas liikuma siis loomulikult, noh alguses kui te rääkiste siis oli jälle ahh jah mõtlesid ise, et noh vaatame, vaatame väikse muigega, aga ja läsksi töösse ja enamvähem tähtjad ka pidasid ei olnudki nagu, noh seal mõned kuud nihet oli aga ikkagi mitte aastate lõikes eks.

11. Kuivõrd toetav oli juhtkond EDHS-i puudutava projekti osas?

INT3 – Väga. Nad on ju kõik see aeg teavitanud, et neil on soov selle PINALiga tööle hakata. See oligi meie soov ja minu meelest on ka mõistlik, et ühes valitsemisalas on üks tarkvara.

EDHSi kohandamise mõju asutusele ja koolitamine

12. Kui pikk oli juurutamisele planeeritud aeg Teie asutuses?

INT3 – No see loogika on olnud alati see, et kasutama peaks hakkama asjaajamisaasta algusest, et see periood ongi tegelikult aasta.

13. Mil määral mõjutab kasutajate kaasamine üldist projekti planeerimist?

INT3 – No töögrupp oli tegelikult algusest peale suhteliselt laia põhjaline, et ei olnud ainult IT ja DH eks. Et kasutusosakond ja klienditeenindus, et ma arvan, et töögrupp oli piisavalt, eem haaras kõiki neid valdkondi ja tihitipeale kutsuti töögruppi ka külalisena keegi, kui vaja oli konsulteerida. Ja no enamvähem kõik teavad, kes on võimelised kaasa rääkima.

14. Kuivõrd oluliseks peate eelnevat koolitamist või juhendamist uue süsteemi kasutama hakkamisel?

INT3 – Väga oluliseks, Väga kohe. See juhendite järgi tegemine ei ole okei, lihtsalt ei ole. Ma praegu näen seda ka teiste süsteemidega, et ei ole lihtsalt võimalik kõiki neid nüansse juhendisse panna.

15. Kuivõrd võimaldati Teile soovi korral juhendamist süsteemi juurutamise jooksul?

INT3 – Nojah, mulle konkreetselt on DH'd kõrval toas, et ma kutsun kohe et tule ja näita kui midagi vaja on.

16. Kuidas oli planeeritud kasutajate koolitamine?

INT3 – No ikka arutasime neid asju, küll, et koolituse sisu osa kaasati koolitusspetsialist, et paika panna, et kes mingi osaga üldse meil tegeleb, ega siis DH ka ei tea seda kõike ju.

Kaasatus ja süsteemi hilisem kasutamine

17. Kirjelda palun tööühma omavahelist suhtlust projekti järgsel perioodil.

INT3 – Ma ei oska kirjeldada, ma jään vastuse võlgu, ma ei ole nende käest küsinud. Aga noh, töögrupi kogunemisi enam ei ole aga DH käib mööda osakondi tutvustamas uut süsteemi.

18. Millised muutused on pärast uue EDHS-i kasutusele võttu Teie arvates toimunud?

INT3 – Praegu on veel aeg segane. Praegu ma ei oska veel midagi nii üliloluliselt positiivset ega negatiivset välja tuua.

19. Millised protsessid vajaksid Teie arvates EDHSi juurutamisel parendamist?

INT3 – Ma ei oskagi midagi negatiivset nagu välja tuua, et mis võiks paremini olla.

20. Mil määral mõjutas EDHSi juurutamises osalemine Teie argist tööd?

INT3 – Noh, ma küll ei saa öelda, et see oleks mind kuidagi oluliselt mõjutanud. See on nii väike osa, ma ju ikkagi olin nõustavana, et see mind küll nüüd kuidagi ei mõjutanud.

21. Mida peate uue EDHSi kasutuselevõtmisel kõige olulisemaks?

INT3 – Ikka kasutaja ja otsimise teema. Oluline on ikkagi et see oleks kasutajale kiire ja mugav töövahend. Aga jah PINALiga ei ole ju midagi selles mõttes valesi, et iga uus asi tahab alguses natuke rohkem tööd.

LISA 5 Intervjuu Rahvusarhiivi töötajaga INT4

Sissejuhatus

1. Palun iseloomustage oma senist kokkupuudet dokumendihaldusega.

INT4 – ohe, see on kõige keerulisem küsimus mis mulle üldse esitatud on (naerab) Kokkupuude on pikaajaline ja mitmetahuline selles mõttes et tõesti dokumendi loomisest kuni süsteemide loomiseni.

2. Milline roll on dokumendihaldusel Teie asutuses?

INT4 – No mis ma oskan öelda, ikkagist toetav, sest ta on ju ikkagi tugisüsteem, aga samal ajal on ta arhiivis suurem, kui mõnes tootmisettevõttes näiteks aga samas ei saa seda nii ka võtta, sest dokumendi on erinevad. Aga jahm igal juhul on see oluline, sest asutus ju dokumentide najal püsibki.

3. Milline on Teie asutuse üldine hoiak EDHSi kasutamisse?

INT4 – No see on möödapääsmatu vajadus, selles mõttes, et EDHS peab olema ja selles suhtes saab olla hoiak ainult positiivne, selles mõttes, et me ei saa sellest üle ega ümber. Ja no kindlasti ta teeb inimeste elu lihtsamaks...ju. Ütleme siis niimoodi, et kui me võtame nüüd iga töötaja tasandilt siis kindlasti kõik seda vajadust ei hooma ja see võib isegi olla selline tülikas kohustus aga see sõltub tasandist. Kui me võtame spetsialisti, kellel tegelikult puudub igapäevane vajadus EDHSiga toimetada puudub, siis on see tema jaoks pigem ebameeldiv ka kõhklusi tekitav kohustus. Et see oleneb kasutussagedusest.

4. Kuivõrd teadlikud on Teie asutuse töötajad dokumendihaldust reguleerivatest õigusaktidest?

INT4 – Valdavalt on ikkagi teadlikud aga noh, see teadmine, et need eksisteerivad, see on olemas.

a. (mõlemal juhul) Millest see tuleneb?

INT4 – Eks ta on ikkagi selline meie poolt etteantud, et.. selles mõttes vastavalt riiklikele standarditele ja kordadele me teema oma asutuse sisesed korrad ja tutvustame ka neid, et et ei ole nii et kord tehakse korra pärast.

5. Millised on Teie arvates peamised EDHS-e puudutavad väljakutsed Teie asutuses?

INT4 – noh, eks ta ikkagi selline, et ta vastaks meie vajadustele ja et ta oleks võimalikult mugav kasutajale, et sellist hirmu ja vastumeelsust vähendada.

6. Mil määral olete eelnevalt EDHSi ülesehitamisse või sellega seonduvatesse protsessidesse kaasatud olnud? Kuidas see välja nägi? VÕI Milles see seisnes?

INT4 – tegelikult olen ma mõlema EDHSi juurutamise juures olnud. Nüüd, noh need on täiesti kaks erinevat protsessi. Ühel puhul me võtsime ikkagi täiesti valmis asja, kus meil kaasarääkimise võimalust väga ei olnud. Siis me valisime, me valisime erinevate toodete vahel ise, mis parasjagu Eesti turul olid ja võtsime selle, mis meile tundus kõige paremini sobivat. Ja teine oli PINAL eks. ja sellega ma olen kõige rohkem asju teinud ise. Et PP juures oli Tallinnal ka väga suur panus.

EDHSi kasutajate harjumused ja kohandamise protsessid

7. Millest lähtuvalt juurutusprojektiga tegelev tööriühm kokku kutsuti?

INT4 – Tead, ma ei oska seda öelda, sest ma ei olnud sellel hetkel tööl. No meilt taheti dokumentide liigitusskeemi, metaväljade andmeid, õiguste tabeleid ja töövood.

8. Kuidas kulges uue EDHSi kasutuselevõtmisega kaasnevate muudatuste planeerimine Teie asutuses?

INT4 – No algsed kuupäevad mis ajaks oodati meie sisendit, et see oli nagu paigas ja siis oli selge, et jaanuarist 2015 me võiksime olla juurutatud ja siis see liikus ja liikus ja liikus see kuupäev me saime nii aru. Et seal oli igasuguseid tehnilisi probleeme ja mingi aja meile ikka tuli signaale, et läheb aega ja öeldi, et mis seis on. Kuni tegelikult selle hetkeni, kui sina seda vedama hakkasid. Ja no tegelikult ei pakutud midagi välja kummaltki poolt, sest noh ma tegelikult ju küsisin tagasisidet, korduvalt nende dokumentide kohta, mis me olime esitanud eksju, et kas need sobivad, kas on nii, nagu nemad (HTM) seda ette kujutasid. Et kas need on nii, nagu vaja, et kui ükspäev tööks läheb, et siis on baas kust edasi minna.

9. Mil määral mõjutasid senised harjumused muudatuste planeerimist Teie asutuses?

INT4 – Ma arvan, et seal kindlasti oli probleeme näiteks dokumentide leidmisega, sest PP ikkagi ei vasta ka MKMi nõuetele EDHSi osas, et seal ei saa ka dokumente hävitada, et kõik mis sinan pannakse, see seal ka ripub eks ja nii ongi. Et sellised asjad kindlasti mõjutasid.

10. Kuivõrd oli projekti üldine kulgemine kooskõlas asutuses planeerituga?

INT4 – Ja, jah loomulikult me ikkagi noh iga aasta alguses või noh eelmise lõpus me ikkagi lootsime, et me alustame uues süsteemis. Aga noh väga raske on planeerida midagi, mis sinust ei sõltu. Et me olime nagu ootel, koguaeg valmis. Et kui märku anti siis olime valmis, et ei ole ju eriti jätkusuutlik iga kuu küsida, et kas nüüd, et kas nüüd ometi. Kuigi ma pean ütlema, et meie töörühmajuht siiski aeg-ajalt küsis, et kuidas asjad on.

11. Kuivõrd toetav oli juhtkond EDHS-i puudutava projekti osas?

INT4 – Ma arvan, et nemad olid kõige rohkem äraootaval seisukohal.

Milles see väljendus?

INT4 – no pigem ikkagi sellises huvis ja palves teada anda igasugustest muudatustest.

EDHSi kohandamise mõju asutusele ja koolitamise

12. Kui pikk oli juurutamisele planeeritud aeg Teie asutuses?

INT4 – meil ei olnud sellist täpset plaani, et me oli iga aasta valmis ja ma ütlen, et tegelikult ei on ikkagi väga raske ajaliselt planeerida midagi, mis on sulle hoomamatu. Sest noh, töö käigus on ju tegelikult ikka väga palju asju osutunud kas kiiremateks või hoopis väga suurel määral ressursimahukamaks nii ajas kui töös kui rahas. Et selles mõttes on sellist asja väga raske üldse planeerida.

13. Mil määral mõjutab kasutajate kaasamine üldist projekti planeerimist?

INT4 – Ju ikka kindlasti, juba kasvõi mingeid löike, noh migratsiooni või mida iganes. Pigem on see olnud päris lõpu faasis, et kui midagi juba kasutusele võeti, et siis nagu küsisime, et kuidas on.

14. Palun kirjelda millistes etappides Teie asutuses lõppkasutajad projekti kaasati.

INT4 – Lõppkasutajaid on kaasatud pigem sellistesse... noh on küsitud nende arvamist näiteks mingite protsesside kohta, et seda ikka. Et see, mida me oleme planeerinud, et kas see vastaks reaalsusel ja ka seda et näiteks praegu on nii, aga et mis te tegelikult tahate, et vajadused oleksid tagatud ja et ta oleks pärast ka võimalikult mugav.

a. Kuidas vastav valik tehti?

INT4 – me ikkagi oleme küsinud pigem valdkonnajuhtidelt, selle pärast, et ta peaks ikkagi olema kõige pädevam.

15. Kuivõrd oluliseks peate eelnevat koolitamist või juhendamist uue süsteemi kasutama hakkamisel?

INT4 – Ma pean seda oluliseks, et inimesi ei visataks vette, et neil ei tekiks sellist tunnet, et neid on üksi jäetud, aga samas ma pean oluliseks, et see oleks asjakohane. Ma pean silmas,

seda, et me koolituse ajal räägime ikkagi ainult lõikudest mis on selle konkreetse spetsialisti kanda, sest mida laiemalt me räägime, seda vähem jõuab ikkagi lõpuks kohale või jääb meelde. Et tunne on hea, et tegeletakse ja räägitakse, aga see ei jää meelde ja lõpuks ma olen ikkagi kahekesi oma arvutiga.

16. Kuivõrd võimaldati Teile soovi korral juhendamist süsteemi juurutamise jooksul?

INT4 – Naerab, ma ei ole üksi ennast tundnud mõningate kuude vältel.

17. Kuidas oli planeeritud kasutajate koolitamine?

INT4 – Ma olen algusest peale olnud sellega seotud. Koolitusspetsialistiga me leppisime kokku, et tema leiab sobivad ajad ja ruumid, teavitab. Ja noh muidugi ta osales ka ja tegi ka hiljem paar ettepanekut, et olla ise väga positiivne koolitustel.

Kaasatus ja süsteemi hilisem kasutamine

18. Kirjelda palun töörühma omavahelist suhtlust projekti järgsel perioodil.

INT4 – Ma ütlen esiteks, et see töörühm on olnud suhteliselt formaalne, et noh inimesed on koguaeg teinud oma osa ära n-ö ja kui on küsimus olnud mis puudutab konkreetse spetsialisti valdkonda, siis temalt ka küsitakse, no näiteks INT8. Loomulikult me ei rakenda teda mingisse metaväljade tootmisse, vaid konsulteerime temaga siis kui see puudutab IT valdkonda ja milles meie ise ei suuda kaasa rääkida. Aga ma arvan, et suures ringis olime me koos viimati vist septembris (2016) aga pärast seda on ikkagi kõik oma rea peal olnud, et noh sa ei lähe ju võõrast valdkonda torkima, millest sul tegelikul ülevaade puudub eks.

19. Palun kirjeldage, kuidas toimus projektimeeskonna ja EDHSi lõppkasutajate vaheline suhtlus juurutusprotsesside kaardistamisel?

INT4 – jah tegelikult tegi seda INT6, aga ma arvan, et ta väga ei kaardistanud. Ta tegi kuidas ta nägi et see asi peaks olema. Sest need töövood, nagu sa isegi ju tead, et see nägemus ja see reaalsus on noh ütleme ikka erinevad. No sellist jalgratta leiutamise tunnet on palju olnud. Et olnud signaale, et EDHS on EDHS, et mis seal siis ikka eks, no tegelikult see nii ei ole. Et kasutaja jaoks võib olla mitte tõesti. Aga see häälestamise maailm on ikka täiesti täiesti erinev igal süsteemil.

20. Millised muutused on pärast uue EDHS-i kasutusele võttu Teie arvates toimunud?

INT4 – ma arvan, et ei ole need muutused täna veel hoomatavad. Ma võin ainult rääkida muutustest, mida ma loodan näha. Ma ise väga hindan tõesti neid malle ja loodan ise väga, et tõesti meie dokumendid hakkavad kõik ühesugused välja nägema aga nagu sa ilmselt ka tead, see sõltub ka tarkvara uuendamisest, mida ei ole täna veel näha. Ja no vood (toim.

automatiseeritud menetlused) mulle tõesti väga meeldivad ja mallid mulle väga meeldivad, aga noh elame näeme. Et kui see süsteem töötab nagu ma arvan, et ta peaks töötama, siis on see lihtsustamine kindlustatud.

21. Millised protsessid vajaksid Teie arvates EDHSi juurutamisel parendamist?

INT4 – noh ma ütlen, et kõige...tähendab mida täpsema sisendi sa annad, või mida täpsema sisendi sa küsid, seda täpsema sisendi sa saad. Sest tühja rassimist on olnud palju ja aeg-ajalt on jäänud ka see mulje HTM ei teadnudki lõpuni, et mida nad siis tahavad. Selgemalt ja täpsemalt.

22. Mil määral mõjutas EDHSi juurutamises osalemine Teie argist tööd?

INT4 – Novot selle argise tööga ongi see lugu, et see juurutamine ongi ju teatud määral minu töö. No täna me oleme nii, et 80% know-howst on minu käes ja see tingib selle olukorra, et ma teen ka haiguslehe ajal ja puhkuse ajal kui vaja aga ma ei ole midagi ära jätnud, et ma lihtsalt teen kaks korda kiiremini siis.

23. Mida peate uue EDHSi kasutuselevõtmisel kõige olulisemaks?

INT4 – Selle süsteemi hingeelust arusaamist ja oma vajaduste tundmist ja nende kokku panemist. Et minu soovid võivad olla ühesed, aga kui süsteem seda ei võimalda siis tuleb ennast ümber häälestada. Et suur pilt ja sisu peavad olema arusaadavad.

LISA 6 Intervjuu Rahvusarhiivi töötajaga INT5

Sissejuhatus

1. Palun iseloomustage oma senist kokkupuudet dokumendihaldusega.

INT5 – mhm, no see on juba päris ammu, 99 ma tulin arhiivi ja siis praktiliselt kohe, no siis esialgu oli lauajuhend, oli meil. Ja 2001, siis ee tuli meile nõ see, noh elektrooniline dokumendihaldussüsteem (EDHS) Postipoiss (PP), mis oli siis kuni PINALini. Et, mmmm algul PP's administreerimisega mina ei tegelenud. Siis oli ka päris nagu eraldi inimene, kes nagu selle juurutamise juures oli ja vedas, aga nüüd selle adminni poolega olen siis tegelenud 2012 alates.

2. Milline roll on dokumendihaldusel Teie asutuses?

INT5 – eee no ikka väga oluline roll (naerab), et kõik oleks hallatud, eee noh kuigi jah see PP tänase päevani ei toiminud sedasi, nagu ta oleks võinud meil. Ütleme see edasine see nagu...noh, et kui kantselei juhataja meil lahkus 2011 lõpus, et siis nagu see arendamise pool jäi siis nagu väga soiku, et kõiki neid võimalusi ja funktsioone ei kasutatud. Ja noo pikalt me oli ta meil ainult dokumentide registreerimiseks. Et nõ neid faile ei olnud isegi juures.

3. Milline on Teie asutuse üldine hoiak EDHSi kasutamisse?

INT5 – eee, et kuidas meil on nagu sellega?. Eeem no võiks parem olla, sest ää. Noh, kuna meil PP's oligi senini oligi nõ need edastused ja tööülesandeks saatmine ja edastused ja teadmiseks saamine ja ja see osa on nagu noh, seda osa me nagu ei kasutanud. Et, väga palju dokumente, mis siis nagu antakse välja, nad jäävad edastamata asjaosalistele. Noh võibolla saadetakse mailiga, aga siis on see, et kui seal on mitu asjaosalist siis näiteks üks ei tea kas teine on saanud ja ja noh, et sellise nagu info mõttes on ikka vilets sedasi et ei ole ülevaadet, et kes mida tegi. EDHSis võib see dokument olla, aga kui seda edasi saadeta siis asjaosalistele siis on jälle nagu poolik see asi.

4. Kuivõrd teadlikud on Teie asutuse töötajad dokumendihaldust reguleerivatest õigusaktidest?

INT5 – Noh, need osakonnad, kes tegelevad dokumentide hindamisega ja tegelevadki dokumendihaldused, nemad jah teavad aga kellel on teised nagu ülesanded, teised osakonnad,

siis ega ei ole nii väga teadlikud. Ja kui ongi mingi küsimus siis pööratakse dokumendihalduri (DH) poole.

a. (mõlemal juhul) Millest see tuleneb?

INT5 – ma ei teagi võibolla nad ei jõua lihtsalt kõike ligeda ja kõigega kursis olla. Aga teine asi, et kui mõnda korda muudetakse, siis ei ole EDHSi kaudu neid asju edastatud, et siis nad peavad selle teadmiseks võtma. Aga kui lihtsalt kiri saadetakse siis ei ole seda kohutust nii väga. Sest riigiasutuses on nii palju igast juhendeid ja standardeid mida peab järgima, et tõesti, et siis on nii palju neid asju. Et neid dokumente on siis nii palju, millega peaks tutvuma. Aga ma arvan, et see olene ka ülemusest, et kes ise pooldab ka sellist asja siis on töötajad ka teadlikumad.

5. Millised on Teie arvates peamised EDHS-e puudutavad väljakutsed Teie asutuses?

INT5 – Et, eeee no meile on juba praegu tõrkeid selle PINALiga, no meil on sisemine tõrge on suur see, et meil ole inimestel kõigil Microsofti (MS) litsentse. Et kuna see nii kallis, siis IT uurib kas on vaja ikka ja kellel siis on vaja. Aga need kellel vaja luua on need, ei saa luua, sest neil ei ole tarkvara ja praegu jäigi nii, et praegu saadetakse tegemiseks mulle, sest mul on arvutis MS litsents. Ja ma ei teagi millal see mure laheneb, me ikkagi kasutame aasta algusest juba ja litsentse ei ole piisavalt.

6. Mil määral olete eelnevalt EDHSi ülesehitamisse või sellega seonduvatesse protsessidesse kaasatud olnud? Kuidas see välja nägi? VÕI Milles see seisnes?

INT5 – No ma olin nagu põikasutajana, kes registreeris dokumente.

EDHSi kasutajate harjumused ja kohandamise protsessid

7. Millest lähtuvalt juurutusprojektiga tegelev töörühm kokku kutsuti?

INT5 – No ikka nooh...eeem. No ses mõttes nagu DH'id nagu otseselt tegelevadki sellega, et see oli loogiline jätk. Midagi nagu surutud ei olnud, et kõik oli ära jagatud ja ladus oli.

8. Kuidas kulges uue EDHSi kasutuselevõtmisega kaasnevate muudatuste planeerimine Teie asutuses?

INT5 – issand, ma ei mäletagi. Noh VAU päringuid me ka alguses mõtlesime, aga see nüüd läheb automaatselt aga numbri saab PINAList ja säilitatakse seal. JA noh erinevate süsteemide

vahel, et algselt pidid hindamisotsused ka minema hoopis AISi, aga läks teisiti. Et kui kõik süsteemid meil tööle hakkavad, siis on PINALis tegelikult vähe tööd.

a. Milliseid ettepanekuid/ideid kohtumisel välja pakuti?

b. Millele ettepanekud tuginesid?

9. Mil määral mõjutasid senised harjumused muudatuste planeerimist Teie asutuses?

INT5 – paus...nooo mis puudutab meid, kes me otseselt dokumentide registreerimisega tegelevad...noo eks ikka mingeid väiksemaid muudatusi oli küll aga, aga me nagu seda PINALit nagu ikkagi ise nagu ootasime ka ja tahtsime, kuna PP's...just see mõte, et PINALis ikkagi see.... Noh see dokumendi nagu loomine toimub nagu süsteemis, et see nagu oligi oluline, et minu jaoks oli see ikkagi väga oluline. Et ma sain aru, et sellepärast me seda tahtsimegi, et seal toimub ikkagi dokumendi loomine nagu süsteemis, et PP's me tegime ju kõik väljaspool süsteemi ja see nagu üldse, üldse ei meeldinud, et nagu noh. Ja kuna me nii erinevates kohtades asuma ka, et siis on nagu väga hea, et kõik on nagu ülevaatlik.

10. Kuivõrd oli projekti üldine kulgemine kooskõlas asutuses planeerituga?

INT5 – no tegelikult kujunes ikkagi meil endal nagu ikkagi nagu nii jäigalt ei olnud, et tuli ikkagi ajakava HTMi poolt. Et algul hakkas asi ikka väga kiiresti, et koostasime mingid tabelid, et kuidas asjad on. No näiteks filmiarhiivis (FA) käisime, et kuidas nagu seal üldse need asjad on, et kuidas need dokumendid üldse ringlevad. Et siis mingi hetk, siis 2015 jäi asi jälle seisma ja siis oli jälle mingi hetk kiire kiire ja siis ta jäi jälle seisma, kuni siis sina tulid. Et see oli jah, koguaeg oli kiire kiire, et ma võtsin veel kodus tegin ka et oleks kindlasti tehtud ja siis oli jälle nagu vaikus. Et see oli ebameeldiv, et veniski pikale see kõik.

11. Kuivõrd toetav oli juhtkond EDHS-i puudutava projekti osas?

INT5 – mhm, noh, minu meelest oli väga toetav, et nad noh, andsid andsid vabad käed meile. Et mingit survet nagu ei olnud, et saime vabalt toimetada. Et mina küll midagi ei tundnud, et me ei saaks midagi teha või midagi sellist.

a. Milles juhtkonna toetus väljendus?

EDHSi kohandamise mõju asutusele ja koolitamine

12. Kui pikk oli juurutamisele planeeritud aeg Teie asutuses?

INT5 – jah, eee jah me ikka arutasime küll, et ma küll täpselt ei mäleta et kas see oli 2014 aasta lõpus või kus aga jah siis me juba mõtlesime, et võiks ikka 15 ikka üle minna ja noh siis tuli

tagasilöök ja siis järgmine et 2016 jaanuarist ja siis vahepeal jälle lükkus et 2016 kevad hoopis ja siis jutt et kas korraga minna või kuidas, et sellest ikka rääkisime. Vahepeal oli mingi raha jutt ka, et raha ei ole.

a. Kas see vastas planeeritule?

13. Mil määral mõjutab kasutajate kaasamine üldist projekti planeerimist?

INT5 – See oli tegelikult väga hea ja vajalik, andis palju selgust juurde, et kuidas midagi tehakse.

14. Palun kirjelda millistes etappides Teie asutuses lõppkasutajad projekti kaasati.

INT5 – ei selles mõttes, et tavakasutajat ei olnud kaasatud küll. No isikuliselt sedasi ei olnud, aga kui käisime kaardistamas, siis oli küll ikka tavakasutaja ka kaasatud.

a. Kuidas vastav valik tehti?

INT5 – Osakonnajuhatajad olid kaasatud ja siis veel need, kes olid aktiivsemad, et me pakkusime välja, et tema võiks tulla jne. Ja ma ise käisin ka, et tegime koosolek ju tegime koosoleku ja saime nagu ülevaate asjadest.

a. Milles kaasamine seisnes?

b. Kas keegi pakkus ennast ise välja, mis ameti esindajad?

c. Kas kaasamine oli vabatahtlik?

15. Kuivõrd oluliseks peate eelnevat koolitamist või juhendamist uue süsteemi kasutama hakkamisel?

INT5 – ikka see on väga oluline, et eeee, tegelikult ma isegi olen mõelnud, et oleks võin mingi koolitus olla juba varem, et see testversioon ei võimaldanud tegelikult kõiki neid asju läbi teha. Et noh ma praegugi veel ise õpin ja ise testin neid asju siin õhtul olen olnud ja läbi mänginud, et inimesi juhendada. Et neid nüansse on siin palju, et siis kuidas see kõik toimib. Et praegu olen ikka saanud juba noh päris korraliku sellise ülevaate asjadest. Kuigi praegu tuleb ka veel asju ette et ei tea siis nüüd kuidas ta nüüd käitub siis.

16. Kuivõrd võimaldati Teile soovi korral juhendamist süsteemi juurutamise jooksul?

INT5 – mhm, ei no, mmmm, No kuna meil teine haldur oli see põhi tegelane, siis me arutasime, et meie poolt on üks inimene, kes teeb ja muudab, aga kui nüüd süsteem sai tööle ja tekkis küsimus, siis kohe edastasin ja talle ja siis tema vist sulle ja sai lahendatud. Et sain küll abi selles mõttes. Ja meil ka mitmeid telefonivestlusi ja olem hakkama saanud.

17. Kuidas oli planeeritud kasutajate koolitamine?

INT5 – me noh arutasime küll jah, ja siis teine haldur tegi omal initsiatiivil, tegi nagu ise siukse väikse juhise kasutajatele ja no seda me vaatasime ka koos üle ja tegelikult kui ta koolitama tuli, et tegelikult see oli ka selline üldine ikkagi et lõppkasutajale mõeldud. Et sellised tavalisemad tegevused registreerimine ja töövood ja kui inimesed küsisid, siis sain ma ka nagu kaas aidata., et Tallinnas ongi esimene kontakt minuga. Et halduritele ma arvan oleks võin juba eraldi teha ja varem, just nagu halduse koha pealt.

c. Mil määral olite ise kaasatud koolitamise planeerimisse?

Kaasatus ja süsteemi hilisem kasutamine

18. Kirjelda palun töörühma omavahelist suhtlust projekti järgsel perioodil.

INT5 – mhm, no mina olen ikka proovin, et oleksime koos rühma, sest meil on linnade vahel ka vahe ikkagi, et samade osakondade dokumentide ringluses on ka ikkagi erinevused et siis ka praegu oleme suhelnud, et asi oleks ikkagi põhimõttelt ühesugune. Näiteks fonditoimikuaktid. Me oleme saanud ka teadlikumaks et kuidas me ühe või teise dokumendiga oma asutuse sees erinevalt tegutsenud oleme. Aga nüüd ikka ühtlustama, kuigi jah, eks see võtab aega ka. Oluline on just see, et oleks põhimõtted ühised.

a. Milliseid muudatusi olete täheldanud?

INT5 – mhmmh, eee no muutust on ikka, juba see, et üldse juba me ise oleme tähelepanelikumad, kui me hõlmame ja täidame süsteemis. Et neid isegi kirjavigu ei tule nii palju sisse enam, et tähelepanu on kuidagi suurenenud. Aga muidugi inimeste vahel on erinevsui aga me oleme neid ka läbirääkinud ja ühtlasemaks asju teinud. Et see ongi muutunud et ühtlasem ja selgem on asi. Et kui midagi otsida, et siis andmed tuleks ikka välja ka siis, mina küll ütlen, et otsing on PINALil väga hea ja teised ka ütlevad, aga no ütleme, et info peab olema korrektselt sisestatud.

b. (mõlemal juhul) Millest see Teie arvates tingitud on?

19. Palun kirjeldage, kuidas toimus projektimeeskonna ja EDHSi lõppkasutajate vaheline suhtlus juurutusprotsesside kaardistamisel?

20. Millised muutused on pärast uue EDHS-i kasutusele võttu Teie arvates toimunud?

b. Kirjeldage neid muutusi.

21. Millised protsessid vajaksid Teie arvates EDHSi juurutamisel parendamist?

INT5 – ma ei tea, vist ei ole, ma ei oska öelda, sest omavahel meil asi kõik toimis ja... Et see töötajate või kasutajate koolitus oleks, et mina oleks selle varem teinud. Et see jah, et see solgutamine oli aga...mmmm ma ei oska midagi öelda rohkem midagi olulist.

22. Mil määral mõjutas EDHSi juurutamises osalemine Teie argist tööd?

INT5 – no mõjutas küll, sest noh ma ikka võtsin koju kaasa ka ikka tööd, et siis rahulikult teha, et siin noh jooksvaid asju vahele ja pidin ennast siin katkestama aga muidugi büroo poolt hoiatati ka inimesi, et me tegeleme ettevalmistamisega ja et kui väga vaja, et alles siis tülitada meid, et meil on praegu tööd palju. Et ma isegi pidin kuhugi üritusele minema ja ette valmistama midagi ja siis see võeti isegi ära mult.

a. Ajaliselt

b. Menetluslikult

23. Mida peate uue EDHSi kasutuselevõtmisel kõige olulisemaks?

INT5 – no ikka see, et dokumendid oleksid hoitud ja leitavad lihtsalt, et noh siin on see, eks ole see arhiveerimise moodul, et ma loodan, et see läheb ka ilusti tööle, et see on oluline.. Ja kindlasti selgus jah..

Lõpetamine

24. Sooviksid veel midagi juurutamise teemadel lisada, mille kohta ma ei küsinud?

INT5 – ma tahan ikkagi öelda jah, et meid küll solgutati, aga see on ikkagi positiivne, et see süsteem meile tuli. Ja kui saame litsentsid ka siis on väga hästi ja saamegi kasutada nii, nagu ongi loodud.

LISA 7 Intervjuu Rahvusarhiivi töötajaga INT6

Sissejuhatus

1. Palun iseloomustage oma senist kokkupuudet dokumendihaldusega.

INT6 – Dokumendihaldusega...ma olen õppinud tegelikult arhiivindust, päris kohe arhiivindust, arhiivinduse instituudis Moskvas, meil oli dokumendihalduse programm, mida nimetatid siis asjaajamine või „делопроизводство“ vene keeles, see oli ainult üks kursus, aga ja sellega esialgse see piirduski, aga siis kas see oli 95 hakati tegema esimest määrust, mis siis taasiseseisvunud Eestis hakkaks dokumendihaldust reguleerima. Ja siis kuna osa töörühmast läks üle Riigikantseleisse (RK) ja määruse ettevalmistamine oli nagu takerdunud siis kutsuti mind sinna tööle, et töö lõpuni viia kui rühma liige, mitte kui juht. Ja siis oli käimas ka RK nõ asjaajamise korrastamine, seal olid ainult Valitsusse minevad eelnõud infosüsteemis, väga lihtsas, DHS', kui sellist neil ei olnud ja siis ühe aasta jooksul me siis juurutasime mingi tarkvara mis oli saadud Rootsist, nõ tasuta, noh lihtsalt nagu platvorm, aga me siis tegime sinna IT osakond tegi sinna dokumendihalduse programmi ja mina tegin siis sinna juhendi, ee see on minu ..noh ja asjaajamiskord ja igasugused korrad, mis puudutasid noh, puhkusetootlust ja lähetusekorrad ja kõik sellised asjad. Nendega ma puutusin ka kokku, aga siis kui hakati Rahvusarhiivi (RA) tegema, siis tuli esimene arhiiviseadus, siis mind viidi RK'sse üle arhiivide osakonda ja sisi me valmistasime ette esimest arhiiviseadust. Arhiivieeskirja koostamisel ma olin juba päris sees ja arhivaari kutsenõuded ja need. Niiet tegelikult, eem, praktiliselt olen ma dokumendihaldusega seotud olnud vaid ühe aasta, mis oli RKs see esimene aasta, üks aasta. Ülejäänud aja olen ma seotud olnud arhiiviga, arhiivitööga ja nüüd kui eem, ma ei tea kas see oli 11 või 2012 millal esimest korda tuli HTMi poolt jutuks PINAli juurutamine, siis mind määrati ka kontaktiks nagu. Noh siis hakkasid esimesed kohtumised. Aga, miks mind...? Ma ei teagi täpselt. Noh igal juhul dokumendihaldus on meil asutuses olnud loiid eem üldiselt. Sellele ei ole väga palju panustatud.

2. Milline roll on dokumendihaldusel Teie asutuses?

INT6 – Noh, kui ...no ma võin öelda, et arhiivinduse mõttes on täiesti kompetentsi keskus Arhiiv, sest dokumendihaldus on noh...vaeslapse osas minu meelest. Ja selles mõttes, et eem paljud ülesanded, mis on nagu DH'l tavalises asutuses teevad meil muud spetsialistid ära. Nagu

liigitusskeemid ja aaa mina olen teinud ka 2015 asjaajamisekorra, tegin täiesti uue Rahvusarhiivis.

3. Milline on Teie asutuse üldine hoiak EDHSi kasutamisse?

INT6 – Teda loetakse, meie asutuses teda loetakse täiesti teisejärguliseks süsteemiks, sest eem sellist juhtimisalast dokumentatsiooni meil on väga vähe. No mis on protokollid ja kirj vahetus. Minu meelest eem, noh me kunagi 2011 – 2012 isegi võrdlesime, et kogu meie aastane juurdekasv oli sama mis HTMis üks sari väljaminevad kirjad või sissetulevad kirjad või kaks sarja kokku või midagi, nii, et noh see, need mahud on väga väikesed. Ja suurt süsteemi üleval hoida selleks tegelikult ei ole erilist mõtet, seda enam, et eem, mis küll ei valmis, on meil need teised infosüsteemid nagu AIS, mis peaks hõlmama kõike seda kogude haldamisega seotud dokumentatsioon peaks sinna minema ja siis asutustega väljapoole valdkond peaks minema omaette süsteemi, niiet tulevikus kolivad EDHSist need dokumendid ka ära, mis sellega on seotud. No ainult noh, et kui DVK kaudu on midagi vaja edastada või vastu võtta siis EDHS on praegu vajalik aga jah ta on isegi võib olla kolmanda järguline.

4. Kuivõrd teadlikud on Teie asutuse töötajad dokumendihaldust reguleerivatest õigusaktidest?

INT6 – Ei, ma arvan, et meie töötajad on suhteliselt mmmm kompetentsed, et nad ikkagi teavad. Siin on küll erinevus selles mõttes, et mmm et need kes töötavad asutustega, inspektorid, arhivaarid, nemad tunnevad väga hästi aga need kes ütleme tegelevad kasutamise ja kogudega ja näitustega ja päringutega, et nemad vähem mis puudutavad dokumendihaldust.

a. (mõlemal juhul) Millest see tuleneb?

INT6 – lõppkasutaja eeldab, et tal on, et tema jaoks on tehtud mingi lühike juhend, millest ta saab lähtuda ja mina arvan, et ka mingi koolitus, mis puudutab konkreetset süsteemi no näiteks EDHSi vms, siis tal oleks koolitamise ja juhendamise käigus koguaeg selline tugi olemas. Et seda on ikkagi väge vähe, mida üks lugemissaali teenindaja EDHSis teeb. Otsimine on eelkõige tähtis ja peab olema kerge. Asjaajamiskord peaks olema kerge ja kasutaja keskne ühes asutuses. See aitab ma arvan neid inimesi, kes dokumendihaldusest ei tea ja nendest regulatsioonidest.

5. Millised on Teie arvates peamised EDHS-e puudutavad väljakutsed Teie asutuses?

a. Kirjeldage neid palun lähemalt.

6. Mil määral olete eelnevalt EDHSi ülesehitamisse või sellega seonduvatesse protsessidesse kaasatud olnud? Kuidas see välja nägi? VÕI Milles see seisnes?

INT6 – No ainult nüüd PINALiga seoses olen. RK 96 või 97 ma nüüd ei mäleta millal see, jah vist 96 või 95 eem, siis eem, see oli pigem ikkagi register.

EDHSi kasutajate harjumused ja kohandamise protsessid

7. Millest lähtuvalt juurutusprojektiga tegelev tööruhm kokku kutsuti?

INT6 – Ikkagi sellest kompetentsusest, mis kellelgi oli, need oli tavaliselt, noh üldiselt inimesed, kes oli tugev liigitamises, kes oli tugev metaandmetes (MA), eem tööprotsessid olid nii ja naa. DH'd oli ka kaastaud, nemad olid need, kes tundsid PP'd. Mina PP'd ei tundnud, noh nii hästi sisemiselt ja sellega oli, niimoodi oligi. Ja siis oli nagu IT ka, et no see kompetents oleks ka olemas, kuigi me siis veel ei osanud arvata, et mis see täpselt on, mida seal vaja on.

8. Kuidas kulges uue EDHSi kasutuselevõtmisega kaasnevate muudatuste planeerimine Teie asutuses?

INT6 – No meie olime algselt väga maksimalistid, selles mõttes et me tahtsime vähemasti 2014 kui me sellega tööle hakkasime EDHSi maksimaalselt ära kasutada. Noh minul isiklikult tundus, et PP'd me ei ole üldse kogu neid võimalusi üldse väga kasutanud ja lähtume ikkagi nagu raamatutarkusest, et võimalikult...mitte kasutada AÜA'd mis on moraalselt vananenud ja oli juba siis. Et ikkagi on standardid ja neid siis kasutasime MA'des ja liigitusskeemi funktsioonide analüüsi tulemusena töötasime välja ja töövood tahtsime teha noh võimalikult arvestusega et eem, et me kasutame EDHSis olevad töövoogusid, et toimetaksime võimalikult palju EDHSis ja et oleks paberitega võimalikult vähe – see oli nagu meie eesmärk, kuidas me alustasime.

a. Milliseid ettepanekuid/ideid kohtumisel välja pakuti?

b. Millele ettepanekud tuginesid?

9. Mil määral mõjutasid senised harjumused muudatuste planeerimist Teie asutuses?

INT6 - No ja muidugi, kõik tehti ju oma arvutis, malle ei kasutatud, allkirjastati küll PP's, kui tuli digiallkiri (DA) aga ühesõnaga kogu see ajalugu ja logi see, see oli nagu igapäevaelu personaalarvutites. Me küll kasutasime ka serveri ruumi noh nii öelda eelnõude ja kavandite hoiustamisel mingil määral aga me tahtsime ikkagi murda seda harjumust, et edastada noh

kooskõlastamisele või teistele koostajatele mitte läbi e-posti vaid me mõtlesime, et me elame ikkagi seda elu EDHSis. See kavatsus oli meil küll murda.

10. Kuivõrd oli projekti üldine kulgemine kooskõlas asutuses planeerituga?

INT6 - Jaa, me pidasime kõikidest tähtaegadest kinni ja siis hakkas venima, Tegelikult see ongi võib olla, mis on nagu kõige rohkem jäänud hinge nagu kriipima, et ega me ei saanud otsesõnu mingit tagasisidet. Kuna meile ei olnud midagi, mingit positiivset infot edastada, siis me saime infot täpselt nii palju kui ma küsisin. Noja siis me vahepeal leidsime, et no tundus, et me teeksime veel palju paremini ja me tegime teise versiooni veel, mille me saatsime minu meelest 2015, aga siis noh oli juba teada et arendaja vahetub ja juba jäi sellepärast toppama.

11. Kuivõrd toetav oli juhtkond EDHS-i puudutava projekti osas?

INT6 – ei tegelikult oli toetav no selles mõttes, et esimene koosolek mis tehti, see li vist aprill 2014, kui kutsuti ju kõigepealt kokku allasutuste juhid kokku ja siis me eelnevalt ju tegime nagu, rääkisime igal juhul läbi et kuidas me suhtume sellesse ettepanekusse ja siis me olime nõus olema piloodiks selles projektis. Aga siis nagu muutus see naljaks nõ.

a. Milles juhtkonna toetus väljendus?

INT6 – Ei ma ei oska midagi, noh, kõik see mis sai tehtud, sai töökorras tehtud. Et mingeid erilisi vabadusi keegi ei taotlenudki, et meil ei olnudki vaja, me olimegi vabad tegelikult. Kuigi jah, vahepeal küll kõlas, et kui see PINAL ei tule, et me võib olla mõtleme, et me ei tahagi seda.

EDHSi kohandamise mõju asutusele ja koolitamisele

12. Kui pikk oli juurutamisele planeeritud aeg Teie asutuses?

INT6 – no me lähtusime sellest, mis meile ette anti. Meil olid mitmed koosolekud ka juhtkonnas selles teema ja jälle aegajalt rääksime sellest PINALis, et lubati jälle et tuleb jne. Aga ma arvan, et 2015 oli selge, et ei tule mitte midagi ja siis me nagu ma arvan mõttes juba loobusime sellest et..eee.

a. Kas see vastas planeeritule?

13. Mil määral mõjutab kasutajate kaasamine üldist projekti planeerimist?

INT6 – No üsnagi 2014 kohe me ju hakkasime, no kõige suurem selline kasutaja grupp oli see arhiivi teatiseid ja päringud. Seal tuli ka näide sinna meie kontseptsiooni, et kuidas meil see on ja kuidas siis PINALi ajal võiks olla see asi. VAU'd ei olnud sel hetkel sellisel kujul olemas või vähemalt ei olnud sellist plaanis seda PINALiga siduda. Eem, jah, ja siis teine suurem grupp on siis ikkagi need, kes asutustega tegelevad. Niiet kõik need tööprotsessid me küll arutasime kõik läbi nii Tartu kui Tallinnas.

14. Palun kirjelda millistes etappides Teie asutuses lõppkasutajad projekti kaasati.

INT6 – no me käisime ikkagi nõ osakondades ja need kes sinna kaasati, seda otsustas siis selle osakonna juhataja. Ja siis tegime ajurünnakut, joonistasime tahvlile ja nii töötasime.

- a. **Kuidas vastav valik tehti?**
- b. **Milles kaasamine seisnes?**
- c. **Kas keegi pakkus ennast ise välja, mis ameti esindajad?**
- d. **Kas kaasamine oli vabatahtlik?**

15. Kuivõrd oluliseks peate eelnevat koolitamist või juhendamist uue süsteemi kasutama hakkamisel?

INT6 – Ma arvan kõige olulisemaks. Kõige olulisemaks ja õigeaegset koolitamist. Sellega ma oleme täitsa läinud alt...minu meelest praegu. See koolitamine tuli pärast seda kui oli öeldud ,et me võtame kasutusele. See oleks pidanud olema kas samal päeval või järgmisel päeval või ülejärgmisel päeva, igal juhul mitte kuu aega hiljem või kolm nädalat hiljem nagu meil oli. Aga selline üldine koolitus oleks pidanud kohe olema.

16. Kuivõrd võimaldati Teile soovi korral juhendamist süsteemi juurutamise jooksul?

INT6 – ei ma arvan, et ma orienteerun PINALis praegu päris hästi, kuigi ma olen...ma ei ole administraatori õigustes, ma olen lihtsalt tavakasutaja aga noh meie haldur on väga hea tugi selles mõttes, et ta leiab alati aja kui on vaja.

17. Kuidas oli planeeritud kasutajate koolitamine?

INT6 – Tead ma niimoodi planeerimisel ei osalenud, ma ei tea.

- a. **Mil määral olite ise kaasatud koolitamise planeerimisse?**

Kaasatus ja süsteemi hilisem kasutamine

18. Kirjelda palun töörühma omavahelist suhtlust projekti järgsel perioodil.

INT6 – Nurinat on palju aga see nurin ei tulene PINAList vaid see on meie sisemine asi, sest meil ei ole MS litsentse nii palju kui vaja ja ma kardan, et aasta pärast me ütleme, et aitäh selle kogemuse eest aga me ei saa seda kasutada edasi sest meil ole neid litsentse ja me ei saa sellega seonduvaid hüvesid kasutada.

- a. **Milliseid muudatusi olete täheldanud?**
- b. **(mõlemal juhul) Millest see Teie arvates tingitud on?**

19. Palun kirjeldage, kuidas toimus projektimeeskonna ja EDHSi lõppkasutajate vaheline suhtlus juurutusprotsesside kaardistamisel?

INT6 - No alguses me käisime ikka väga palju koos. 2014 ikka väga tihedalt. Aga 2015 me ei käinud enam üldse koos. Ja kui oli vaja midagi jälle teha siis pigem jooksvalt ja skypetsi. Et me siis enam niimoodi koos ei käinud või noh... väsisime ära vist.

20. Millised muutused on pärast uue EDHS-i kasutusele võttu Teie arvates toimunud?

INT6 - Tegelikult see, mis häirib ongi see, et see PINALi kasutamine ei toonudki midagi uut kaasa, et nüüd me peame tegema uues keskkonnas, mis ei nii käepärane enam kui PP's ja me teeme ikka seda sama asja, aga see on nüüd seotud jälle litsentsidega, et see on nii nendel, kes ei ole MS litsentsi saanud.

a. Kirjeldage neid muutusi.

21. Millised protsessid vajaksid Teie arvates EDHSi juurutamisel parendamist?

INT6 – no ma ei oleks ise nii kergeusklik võib olla mingites lubadustes ja ma ei oleks võtnud näiteks seda kahe kuulist tähtaega nii surmtõsiselt. Ma oleksin võidelnud, et see oleks normaalne aeg olnud. Kuigi ma ütleksin, et kvaliteedis mul ei ole mitte midagi ette heita, ei endale ega mitte kellelegi töörühmaliikmetest. Et kvaliteedi mõttes me ei ole mitte midagi muutnud, et tegelikult see püsis lõpuni välja. Võib olla see dokumendihalduri pilk oleks pidanud rohkem olema nt metaandmete, et me tegime liiga palju. Et üks selline pilk oleks olnud noh ütle kategoorilisem pilk. Aga jah, ma oleksin rohkem võib olla seisnud meie eest. Aga ma uskusin ka, et see tuleb, ma igakord uskusin, ma olen kergeusklik inimene.

22. Mil määral mõjutas EDHSi juurutamises osalemine Teie argist tööd?

INT6 – No ikka mõjutas, 2014 oli see kindlasti väga suur osa minu ajast. Ja kui minult jälle küsiti, et kuidas selle PINALiga on siis ma jälle võtsin HTMiga ühendust ja ma tean et riigiarhivaar käis ka kantsleri juures ühe memoga ja ja ikka koguaeg on see nagu foonil olnud. Aga noh, edasi ma seda enam nii südamega ei võtnud seda asja. Aga noh, nüüd 2016 oli jälle..tööd.

a. Ajaliselt

b. Menetluslikult

23. Mida peate uue EDHSi kasutuselevõtmisel kõige olulisemaks?

INT6 – No minu meelest on ikkagi inimesed kõige olulisemad, tähendab neil peab olema vaja seda. Eem lihtsalt juurutada uus süsteem, see ei, see ei tööta. Inimesel peab seda vaja olema. Ja see peab olema tal tõesti hästi mugav, sest eee, kui tuli see riigitöötaja portaal (RTIP), mis on nii lihtne, ma ütleksin isegi geniaalne kasutada, siis minu hirm oli, et PINAL on ikkagi keerulisem lõppkasutaja jaoks, et miks ta on keerulisem. Et nad ju tegelikult täidavad täpselt

sama, ühesugust ülesannet. Et PINAL või üldse EDHS peaks olema sama lihtne kui see keskkond (RTIP). Seal on kõik töövood taga, koostamine kõik on seal, ei olegi rohkem mitte midagi vaja. Et selles mõttes see on imelihtne.

Lõpetamine

24. Sooviksid veel midagi juurutamise teemadel lisada, mille kohta ma ei küsinud?

INT6 – Ma ikkagi tahaksin öelda, et sinu tulek on oluliselt muutnud seda juurutamise protsessi.

Et, kui sind ei oleks, siis seda PINALit ma kardan ei oleks.

LISA 8 Intervjuu Rahvusarhiivi töötajaga INT7

Sissejuhatus

1. Palun iseloomustage oma senist kokkupuudet dokumendihaldusega.

INT7 – jah, praegune kokkupuude, need viimased aastad on olnud väga põgus, et ma töötan lihtsalt arhivaarina siin Tallinna osakonnas aga varem olin Tartus teenindusüksuse juht ja PP oli enne virtuaalset uurimissaali (VAU) ikkagi ainus koht kus me dokumente registreerisime, niiet, selles mõttes PP'ga on kokkupuudet olnud küll. Ja no me oleme koguaeg selle poole püüelnud, et me oleksime eraldi ja et ka PINAList oleksime väljas, sest VAU on mugav, seal käib kõik töövoogude põhimõttel, see kogu tegevus ja siis tundus, et VAU on parem keskkond, kui lihtsalt üks tavaline EDHS. Aga jah, PP'st käisid meil alguses ikka kõik asjad läbi.

2. Milline roll on dokumendihaldusel Teie asutuses?

INT7 – No tõenäoliselt ikka üsna suur roll muidugi jah, (naerab). Kui nüüd ma nüüd võta tavatöötaja positsiooni, siis PP'l ei olnud väga suurt rolli tavatöötajale, või noh roll oli, aga sekretär tegi tema eest ära kõik, et PP ei nõudnud nagu tavakasutajalt midagi, et ta seal ise midagi teeks. Aga nüüd PINALiga on ju nüüd hoopis teistmoodi, et kui jääst alguses juba tuli mingi puhkuse korraldus või mis iganes ma olen sinna või on minu eest sinna sisestatud, siis ma pean hoopis hakkama PINALis midagi ise ka nagu tegema, et teadmiseks võtma jne, mingeid liigutusi, mida varem ju PP ju kunagi pole olnud. Noh kuidas ma veel oskan sellele läheneda, et kui suur roll, noh loomulikult kõik dokumendid peavad olema kuskil EDHSis kajastatud ja kirjeldatud ja hoitud.

3. Milline on Teie asutuse üldine hoiak EDHSi kasutamisse?

INT7 – Ma arvan, et arhiivis on alati hoiak igasuguste elektrooniliste süsteemide suhtes olnud väga hea. Ma julgen isegi öelda võrreldes mingite teiste asutustega, kuigi ma ei ole elus kusagil mujal töötanud, kui ainult arhiivis, aga , aga et, noh, ma arvan, et meil ei kardeta selliseid asju.

4. Kuivõrd teadlikud on Teie asutuse töötajad dokumendihaldust reguleerivatest õigusaktidest?

INT7 – Mmm, (paus), kõik peaks teadma ja ma arvan, et selles suuna tehakse ikka palju tööd ka. Et isegi PP ajal oli meil ikkagi, et kui mingi seadus muutus või kui mingi määrus muutus, siis meil ikkagi tehti koolitusi eksju. Et see ei ole nii, et saadetakse maili peale teadmiseks vaid

ikka kutsutakse rahvas kokku ja räägitakse ja vaadatakse, et kuidas see asi siis nüüd on ja loomulikult on ka tugi, et kui keegi peab ise tegema või tahab teha, siis ta saab alati küsida ja teda aidatakse. Et ma usun, et see on meil üsna paindlik.

a. (mõlemal juhul) Millest see tuleneb?

INT7 – no siis vast saadakse kindel olla, või noh kindlam olla, et inimesed, kes peavad teadma teaksid ja kust lisainfot saab, kui seda vaja on.

5. Millised on Teie arvates peamised EDHS-e puudutavad väljakutsed Teie asutuses?

INT7 – jah, noh, kui me võtame seda, et kui ammu see PINAL pidi meile tulema (naerab) see oli mingi 2010 või ma ei mäletagi, igal juhul see on on kestnud ikka mõnda aega see tulek. Et ma ei oska küll väljakutset e kohta midagi öelda või seda kommenteerida aga aga üldse igasuguste süsteemidega, et noh PINALiga läks meil üldiselt ikkagi hästi, et me saime selle niimoodi automaatselt seadistada.

a. Kirjeldage neid palun lähemalt.

6. Mil määral olete eelnevalt EDHSi ülesehitamisse või sellega seonduvatesse protsessidesse kaasatud olnud? Kuidas see välja nägi? VÕI Milles see seisnes?

INT7 – ma olin juba siis arhiivis tööl, kui PP kasutusel võeti, aga ülesehitamisega ma seotud ei olnud, seda tegid üldse minu meelest vist välised inimesed.

EDHSi kasutajate harjumused ja kohandamise protsessid

7. Millest lähtuvalt juurutusprojektiga tegelev tööriühm kokku kutsuti?

INT7 – jah, seda ma ei tea, aga mina sattusingi VAU pärast sinna, et kuna ma olen sellega seotud olnud üsna algusest peale ja noh päringud olid ju PP's ja päringud peavad ju saama ka PINALisse, aga muud osa selles, kogu selles PINALI olemuses, seda nagu ma tegelt ei tea üldse.

8. Kuidas kulges uue EDHSi kasutuselevõtmisega kaasnevate muudatuste planeerimine Teie asutuses?

INT7 – ma olin ainult omas osas sellega seotud, seega ma täpselt väga ei tea, aga tegime seda, mida vaja oli.

9. Mil määral mõjutasid senised harjumused muudatuste planeerimist Teie asutuses?

INT7 – ega vist ei ole nagu väga mõjutanud, et meie seisukoht on olnud algusest peale, et me tahame ikkagi täisautomaatset seost VAUga. Me isegi mõtlesime, et kas üldse on vaja neid arhiivipäringuid sinna saata aga kuna see peab olema avalikus registris (ADR) no ja seda meie nagu muuta ei saa, et siis ongi, et kui siis ikka täis automaatsena.

10. Kuivõrd oli projekti üldine kulgemine kooskõlas asutuses planeerituga?

INT7 – No see üldine ajagraafik oli niikuinii paigas, et millal see PINAL tuleb ja no me lähtusimegi ikkagi sellest, mis ette anti, et võimalikult kiiresti PP maha jätta ja PINALiga edasi minna. Et me siiski püüdsimegi olla ainult nõ suures ajagraafikus.

11. Kuivõrd toetav oli juhtkond EDHS-i puudutava projekti osas?

INT7 - praegusel juhul küll, ma arvan, et täiesti normaalselt toetav, et ma ei näe küll praegu mingeid etteheiteid teha või midagi või mingit märkust teha.

a. Milles juhtkonna toetus väljendus?

INT7 – see, et millalgi aasta alguses, vist nagu aasta alguses käis uudis läbi, et ei saa automaatsust teha nii nagu tahtsime ja siis juhtkond oli küll selgelt selle poolt, et peab saama ja on vaja teha, et see oli küll, et ma detaile ei tea, aga nii oli.

EDHSi kohandamise mõju asutusele ja koolitamine

12. Kui pikk oli juurutamisele planeeritud aeg Teie asutuses?

INT7 – No vaata, ma olen ikkagi ainult VAU poole pealt seotud, et meil olid ja tegelikult on praegugi omad tähtajad eks. Et viimane ju alles tuleb, siin märtsi lõpus.

a. Kas see vastas planeeritule?

INT7 – no minu või meie osas nagu küll, et need sihid, mis seadsime, need ka nii läksid.

13. Mil määral mõjutab kasutajate kaasamine üldist projekti planeerimist?

INT7 – ma ei tea, et praegu selles faasis vist enam mitte, et see on pigem varem olnud, kui on selliste suurte töövoogude kirjeldamine ja planeerimine olnud, et praegus ee on ikkagi üsna väike ja kitsas lõik ju VAUst et see on ainult päringu- vastuste suunamine VAUesse ja sealt PINALisse.

14. Palun kirjelda millistes etappides Teie asutuses lõppkasutajad projekti kaasati.

INT7 – siis kui neid töövoogusid arutasime, siis olid nad ka kaasatud aga valik langes ikka neile, kes on uued, noored töötajad, kes jäävad uue süsteemiga töötama. Aga keegi ennest välja küll ei pakkunud, et me saatsime kirja kõigile ja kes siis vastas, see vastas. No enamus muidugi ei vastanud. Ja no kõigiga suheldi ja kõigilt küsiti ikkagi et ei olnud nii, et olid kindlad inimesed välja valitud vms.

15. Kuivõrd oluliseks peate eelnevat koolitamist või juhendamist uue süsteemi kasutama hakkamisel?

INT7 – Seda me oleme alati oluliseks pidanud. Ja praegu ka, et kui nüüd see automaatne süsteem läheb käiku siis ongi kohe esimene asi koolituspäev, enne kui me üldse midagi seal tegema hakkame on meil koolituspäev Tallinnas, Tartus. Sinna tulevad osakonnad kokku siis.

16. Kuivõrd võimaldati Teile soovi korral juhendamist süsteemi juurutamise jooksul?

INT7 – nojah, mulle tegelt juba ammu tuli maili peale mingi tööülesanne, mida ma arvasin, et ma ei pea mitte midagi tegema, aga siis neid hakkas muudkui tulema, et kordus nagu ja siis ma muidugi pidin hakkama uurima, et milles asi on ja siis sekretär juhendas mind telefonitsi, et mida ma tegema pean ja siis ma esimest korda nägin, et missugune see PINAL välja nägi ja vaatasin seal natuke ringi ja (naerab).

17. Kuidas oli planeeritud kasutajate koolitamine?

INT7 – see on lihtsalt osakondadega, et saadakse ühe linnas kokku ja siis teises ja ikka räägime omavahel enne läbi, et mida ja kuidas.

a. Mil määral olite ise kaasatud koolitamise planeerimisse?

INT7 – no ikka olen, et me teeme koos need koolitused nüüd Tallinnas ja Tartus.

Kaasatus ja süsteemi hilisem kasutamine

18. Kirjelda palun töörühma omavahelist suhtlust projekti järgsel perioodil.

INT7 – ma ei tea kas see on hea või halb, aga mina küll ei tunneta absoluutselt mingit vahet, täpselt nii nagu oli enne minu meelest.

19. Palun kirjeldage, kuidas toimus projektimeeskonna ja EDHSi lõppkasutajate vaheline suhtlus juurutusprotsesside kaardistamisel?

INT7 – mhm, see kõik on ikkagi kirjalik, et mailitsi, et mis ennegi ütlesin, et saatsime, kes vastas, see vastas ja arvestasime kommentaare ja liikusime edasi.

20. Millised muutused on pärast uue EDHS-i kasutusele võttu Teie arvates toimunud?

INT7 – no nüüd mulle tulevad eks automaatteavitused, et ma pean tutvuma nendega ja tead küllap see on hea, et ma nüüd pean ikkagi nagu vaatama ja tutvuma nendega ja lugema ka eks. Et mis siis, et ma tean või arvan teadvat, et mis üks või teine asi tegelikult olla võib.

21. Millised protsessid vajaksid Teie arvates EDHSi juurutamisel parendamist?

INT7 – Ma usun, või noh, ma võin küll öelda, et meil oli omavahel nagu okei sellega, et ma ei tea küll, et mis nagu või et mis see oleks, mida välja tuua niimoodi eraldi.

22. Mil määral mõjutas EDHSi juurutamises osalemine Teie argist tööd?

INT7 – No see ongi eks minu töö, et ma ei ole pidanud midagi rohkemat tegema küll, või noh ma ei tunne mingit erilist lisakoormust sellest.

23. Mida peate uue EDHSi kasutuselevõtmisel kõige olulisemaks?

INT7 – Kõikide osalistega läbirääkimist, kaasamist - kasutajad, programmeerijad, kes seal veel kaasatud võivad olla, kasutajad kõikide poolte kaasamist, et see kasutaja pool kiputakse ära unustama või vähemalt esialgu kiputakse ära unustama, et jah, kõikide osapoolte kaasamist kohe algusest.

LISA 9 Intervjuu Rahvusarhiivi töötajaga INT8

Sissejuhatus

1. Palun iseloomustage oma senist kokkupuudet dokumendihaldusega.

INT8 – Mmmm, sõltub millise taseme pealt vaadata, et kui palju ma ise dokumendihalduses, dokumendiloomes osalen siis see on suhteliselt väike osa. Et ma ise dokumente ei tekita aga ma ole dokumendihaldusega päris palju kokku puutunud just arhiveerimisega, et suur neid dokumente mis tekib on EDHSides ja tänu sellele et me peame EDHSidest arhiveerima dokumente, olen ma kokku puutunud dokumentidega ja dokumentide metaandmetega ja kõige sellisega ja seal olen kohe päris süvitsi kokku puutama. Et need on need kaks erinevat aspekti.

2. Milline roll on dokumendihaldusel Teie asutuses?

INT8 – No mis roll sellel ikka olla saab kui dokumenteerimise roll eks, et meil ei teki muidugi väga palju selliseid dokumente, mis kuskil EDHSis registreeritakse aga kuna osa on selliseid dokumente, mis on kindlasti tõestusväärtusega ja peavad olema hallatud, et siis selle suhtes on ikkagi dokumentide haldamise roll märkimisväärne.

3. Milline on Teie asutuse üldine hoiak EDHSi kasutamisse?

INT8 – Ma arvan, et me oleme väga avatud, me oleme valmis kasutama, et ega enne PINALit meil oli ju PP, ma ei teagi mis enne PP*d võis olla. Et me oleme päris pikk aega EDHSidega seotud olnud, et me ei ole kuidagi üritanud sellest kõrvale hiilida ja mingit muud lahendust leida.

4. Kuivõrd teadlikud on Teie asutuse töötajad dokumendihaldust reguleerivatest õigusaktidest?

INT8 – Ma arvan, et need inimesed, kes eeeem.... Kes dokumentide loomise ja registreerimisega kokku puutuvad, need on kindlasti väga teadlikud. Aga need inimesed, kes ise otseselt mingeid dokumente ei tekitagi no v.a mingid lähetusega seotud asjad võibolla. Et sellisel juhul on teadlikkus dokumendihalduse regulatsioonidest ei ole üldsegi kõrge aga samas see ei peagi olema, sest nad saavad väga edukalt hakkama ka ilma. Meil on see eripära, et puhtal juba oma põhitegevuse pärast me peame veidi rohkem teadma, et me saaksime teisi asutuse nõustada. Kuigi me ise regulatsioone välja ei anna aga me peame vähemasti teadlikud olema, mis kehtib ja kuidas seda valdkonda reguleeritakse.

5. Millised on Teie arvates peamised EDHS-e puudutavad väljakutsed Teie asutuses?

INT8 - ma arvan, et kõige suurem väljakutse on eem, inimeste eem mitte siis otseselt võib olla harimine aga aga selle EDHSi eem kasutusmugavuse nagu tutvustamine inimestele, et inimesed saaksid aru, et see süsteem ei ole nüüd hullem kui PP, et see on lihtsalt teine EDHS, kus on täpselt samad funktsionaalsused olemas, lihtsalt tuleb need kätte harjutada ja üles leida. Ma arvan et see on ilmselt kõige suurem väljakuste, et inimesed võtaksid omaks selle. Üks asi on see, et meil on uus süsteem ja meil mingisugune kord, mis ütleb kuidas seal toimetada aga teine asi on see, et inimesed teeksid seda kuidagi koordineeritult. Et selle st õppekõverast ülesaamine on kõige suurem probleem. Et tehniliselt tundub, et meil on see üleminek üsna, üsna hästi läinud. Aga heakasutuskogemuse olemasolu on siin kindlasti abiks.

6. Mil määral olete eelnevalt EDHSi ülesehitamise või sellega seonduvatesse protsessidesse kaasatud olnud? Kuidas see välja nägi? VÕI Milles see seisnes?

INT8 – Suhteliselt tagasihoidlikul määral. Meil on jällegi digitaalarhiivi vaatepunktis vaadatuna, meil on olnud kokkupuuteid asutustega, kus hakatakse uut EDHS kasutusele võtma või seda lausa arendama ja sellisel juhul on mul küll olnud võimalus kaasa rääkida, et millised võimalused, siis sellel süsteemil peaksid olema lähtudes just siis arhiveerimisest.

EDHSi kasutajate harjumused ja kohandamise protsessid

7. Millest lähtuvalt juurutusprojektiga tegelev tööriühm kokku kutsuti?

INT8 – ma ei mäleta aga ma pakun, et see lähtealus olu seotud tasakaalu otsimisega, et oleks keegi, kes dokumendihaldusest sisuliselt teaks, kes on igapäevaselt selles sees ja et oleks keegi kes süsteemidest tehniliselt jagab ja ilmselt vaadati ka selliselt, et keegi juhtkonna tasemelt oleks kaasatud.

8. Kuidas kulges uue EDHSi kasutuselevõtmisega kaasnevate muudatuste planeerimine Teie asutuses?

INT8 – Minu meelest on täitsa positiivne aura olnud, et noh eks alguses neid kohtumisi oli vähe, et räägiti need sammud läbi ja vaadati seda süsteemi ja vaadata kuhu PINAL on arenenud. Noh nii palju kui neid koosolekuid oli, ma ei oska küll kuidagi öelda, et oleks kuidagi halb meeleolu olnud või midagi.

9. Mil määral mõjutasid senised harjumused muudatuste planeerimist Teie asutuses?

INT8 – ma arvan, et mingeid suuri mõjutusi sellel ei olnud. Konflikte ka kindlasti mitte. Et lihtsalt kui me mingis tegevuses kokku leppisime, et siis lihtsalt oli järgmine samm see, et leida sinna inimene, kes seda teemat valdaks ja me saime edukalt sellega hakkama. Meil ei olnud ju otseselt sellist kogemist ka ennem, et me ühe EDHSi vahetame teise vastu, et me suuresti muidugi lähtusime sellest, et milliseid töövõtteid, meile HTM välja pakkus. Et kui oli vaja koostada mingi vastavustabel siis me seda ka tegime. Seal ei olnud nagu mõtet mingit uut metoodikat hakata leiutama, et kui ülesanne oli ikkagi selgepiiriline, siis see tuligi lihtsalt ära teha.

10. Kuivõrd oli projekti üldine kulgemine kooskõlas asutuses planeerituga?

INT8 - Oli küll sellist väiksemat sorti planeerimist, et üks asi oli see, et me hoidsime silma peal sellel üldisel plaanil, mis HTM oli paika pannud, aga kui olid konkreetsed sammud või konkreetsed ülesanded, siis me neid planeerisime ikkagi isekeskis. Et kui me teadsime et tähtaeg on selline, siis tegime nt kaks nädalat varem valmis, et saaksime vajadusel veel arutada või parandada midagi. Et sellist planeerimist oli loomulik teha, et ma arvan küll, et see oli suhteliselt kooskõlas, kuigi see nihkus või muutus ju päris mitmel korral.

11. Kuivõrd toetav oli juhtkond EDHS-i puudutava projekti osas?

INT8 – ma arvan, et juhtkond on väga toetav olnud kasvõi sellepärast et see on alati tööplaanis sees olnud. Ja ka see, et juhtgruppi on n-ö elus hoitud koguaeg.

EDHSi kohandamise mõju asutusele ja koolitamine

12. Kui pikk oli juurutamisele planeeritud aeg Teie asutuses?

INT8 – No ikkagi aasta, et see rida käis tööplaaniga kaasa koguaeg.

13. Mil määral mõjutab kasutajate kaasamine üldist projekti planeerimist?

INT8 – No see ikka aitab sellele juurutusele kaasa et see annab kaasa kasutusmugavusele. Ja no süsteemis ka, et tehakse ikka lõpuks seda kuidas kasutajal mugav on mitte kuidas adminnile paremini sobib.

14. Palun kirjelda millistes etappides Teie asutuses lõppkasutajad projekti kaasati.

INT8 – Meil on kuidagi selline väga sõbralik organisatsioon, et sellises ütleme mingisuguses jäigas koosoleku vormis me pigem ei arutanud. Et pigem vestleme inimestega ja lepime mingid asjad kokku ja paneme kirja. Noh näiteks mingi töövoog, et nii on kirjas kas see nüüd sobib kõigile ka.

15. Kuivõrd oluliseks peate eelnevat koolitamist või juhendamist uue süsteemi kasutama hakkamisel?

INT8 – Ma arvan, et see on ääretult oluline. Kõige parem koolitus on muidugi siis kui inimesed hakkavad reaalselt süsteemi kasutama, et neil tekivad küsimused ja siis on neil vaja kellegi käest nõu saada. Et see ei olegi niivõrd koolits aga võib olla siis üks oleks selline infopäev kus on nagu demo, et inimene oleks võimeline asjaga tutvuma ja siis et hiljem ta teab kuhu pöörduda, aga midagi ei ole nagu vöõras.

16. Kuivõrd võimaldati Teile soovi korral juhendamist süsteemi juurutamise jooksul?

INT8 – mmm, noh ma proovisin seal ise oma käe järgi dokumente seal luua, et üritasingi intuiitiivselt läheneda ja tundub, et tuli välja ka.

17. Kuidas oli planeeritud kasutajate koolitamine?

INT8 – Ma ei teagi, ma ei olnud sellega seotud.

Kaasatus ja süsteemi hilisem kasutamine

18. Kirjelda palun töörühma omavahelist suhtlust projekti järgsel perioodil.

INT8 – Ma ei tähelda seal mingeid muutusi. Et kui puhtalt nt võtta selle järgi et kui palju mul kirju tuleb seoses PINALiga siis on intensiivsus vähenenud. Aga samas ma tean, et süsteemide omavaheline liidestamine on aktiivne, et ma ei saa küll öelda, et suhtlus oleks kuidagi raugenud vms. Lihtsalt võib teise kohta kolinud n-ö.

19. Palun kirjeldage, kuidas toimus projektimeeskonna ja EDHSi lõppkasutajate vaheline suhtlus juurutusprotsesside kaardistamisel?

INT8 –

20. Millised muutused on pärast uue EDHS-i kasutusele võttu Teie arvates toimunud?

INT8 – No minuni on jõudnud nt selline info, et PINALis on kehvemad dokumentide otsimise võimalused. Et väljad, mis on otsingusse kaasatud ei anna seda infot mis vaja.

21. Millised protsessid vajaksid Teie arvates EDHSi juurutamisel parendamist?

INT8 – Minu arvates oleks kõige parem, kui oleks konkreetne plaan ja selle saab siis kui kõik on selgepiirilisel määratletud. Ma arvan, et see võiks nagu vilja kanda.

22. Mil määral mõjutas EDHSi juurutamises osalemine Teie argist tööd?

INT8 – Mmmm, no selles mõttes mõjutas, et kui oli mingi tegevus, siis tuli see ära teha. Ma planeerisin oma asju niimoodi, et need asjad, mis olid mul üleval, et need saaksid tähtjaks tehtud. Aga no puhkuse ajast vahetasin ka ikka kirju kui vajadus oli, et just selliseid väikseid ohvreid tuli ikka teha, sest ,uidu see töötempo raugab ja motivatsioon jälle langeb.

23. Mida peate uue EDHSi kasutuselevõtmisel kõige olulisemaks?

INT8 – Kõige olulisemaks.....mmmm, Ma rääkisin vaata sellest, et kasutajate harimine ja nende seas süsteemi juurutamine on hästi oluline. Aga sellest lähtuvalt on väga oluline, et süsteem oleks võimalikult lihtne ja veavaba. Et kui need kaks omadust on tagatud, siis tegelikult läheb juurutamine kasutajate seas lihtsalt. Et süsteem ise võib olla keeruline aga see keerukus peaks olema n-ö kapoti all peidetud. Et kui inimene sinna sisse vaatab, siis kõik on intuitiivne ja selge.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Mait Kask, (sünnikuupäev: 01.04.1988)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Mitme kasutajaga dokumendihaldussüsteemi juurutamine Haridus- ja Teadusministeeriumi haldusala asutustes Rahvusrhiivi näitel“, mille juhendaja on Maris Männiste,
 - 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
 - 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace´i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartus, 19.05.2017