

Tartu Ülikool  
Sotsiaalteaduste valdkond  
Ühiskonnateaduste instituut  
Infokorralduse õppekava

## **Infokultuur Tööinspektsiooni näitel**

Lõputöö

Autor: Kerty Keir Sirman  
Juhendajad: Katrin Kannukene (MA)  
Krista Lepik (PhD)

Tartu 2021

## Sisukord

Sissejuhatus.....	3
1. Teooriaosa .....	5
1.1. Organisatsioon ja organisatsioonikultuur.....	5
1.2. Infokultuur.....	6
1.3. Varasemad infokultuuri uuringud .....	14
1.4. Kaugtöö organisatsioonis .....	15
1.5. Tööinspektsiooni tutvustus.....	17
2. Probleemiseade ja meetodika .....	20
2.1. Probleemiseade.....	20
2.2. Uurimistöö meetodika.....	21
3. Tulemused .....	23
3.1. Töötajate normid, väärtused ja tavad .....	23
3.1.1. Informatsiooni jagamine organisatsioonis .....	23
3.1.2. Informatsiooni jagamine töötajate seas.....	25
3.1.3. Info ametlikkus .....	26
3.1.4. Suhtumine eksimustesse ja ebaõnnestumistesse .....	26
3.1.5. Ettepanekute tegemine .....	27
3.1.6. Toetus.....	28
3.1.7. Ühisüritused .....	29
3.2. Kaugtöö .....	30
3.2.1. Kaugtöö erisused.....	30
3.2.2. Kaugtöö mõju väärtustele, normidele ja tavadele.....	31
3.3. Tööinspektsiooni infokultuuri tunnused Choo jt (2008, 2013) uuringu põhjal .....	32
4. Järeldused ja diskussioon.....	34
Kokkuvõte.....	38
Summary .....	40
Kasutatud allikad .....	42
Lisa 1. Küsimustik Tööinspektsiooni infokultuuri kohta .....	46

## Sissejuhatus

Organisatsioon on tervik, mis koosneb kahest või enamast isikust, kes töötavad ühise eesmärgi või ühiste eesmärkide nimel, tegutsedes kooskõlastatult ja koordineeritult, nii et välja on kujunenud teatav struktuur (Heffron, 1989, viidatud Roots, 2013 kaudu). Thomas H. Davenport, David W. De Long ja Michael C. Beers (1998, viidatud Curry ja Moore, 2003 kaudu) rõhutavad, et organisatsiooni edukaks toimimiseks on vaja organisatsioonikultuuri, mis soodustab tõhusat teabehaldust, kultuuri, mis kindlustab nii töötajate kui ka juhtkonna toetuse, entusiasmi ja koostöö.

Infokultuur on osa organisatsioonikultuurist, mille kujundavad eelkõige organisatsiooni töötajad enda väärtuste, kogemuste ja hinnangutega. Gillian Oliveri (2011) arvates on igal organisatsioonil infokultuur, olenemata organisatsioonitüübist, suurusest või asukohast. Paika pandud ja eesmärgipärane infokultuur mõjutab organisatsioonikultuuri, mis aitab kaasa organisatsiooni efektiivsemale juhtimisele.

Tööinspeksioonis läbiviidud infokultuuri uuringu tulemusena on võimalik saada teadmine asutuse infokultuuri tunnustest ja töötajate infokäitumisest, parendada seeläbi organisatsiooni efektiivsust ning panna alus puuduste kõrvaldamiseks. Üldisemalt võib organisatsioon kasutada oma infokultuuri profiili, et hinnata, kuivõrd organisatsiooni infokultuur on kooskõlas organisatsiooni pikaajaliste püüdluste, eesmärkide ja keskkonna nõudmistega (Choo, 2013).

Eestis on infokultuuri uuringuid ja sellealaseid uurimistöid tehtud võrdlemisi vähe. Avalikus sektoris on tehtud vähem infokultuuri uuringuid kui erasektoris. Avaliku sektori organisatsiooni infokultuuri uuringutest saab välja tuua Liia Lauri, Mati Heidmetsa ja Sirje Virkuse (2020) uuringu „Information cultures and strategies for coping with information overload: Case of Estonian higher education institutions.“ Samuti on Eestis avaliku sektori organisatsioonide infokultuuri uuritud ka magistritööde raames (Olga Albrecht, 2015; Kaidi Vapper, 2017; Maarja Kiisk, 2018; Triin Vaima, 2019). Riigiasutustes läbi viidud infokultuuri-uuringud annavad hea võrdlusvõimaluse lõputöö tulemustega.

Sekretär-referendina Tööinspeksiooni töövaidluskomisjonis töötades tekkis huvi uurida Tööinspeksiooni infokultuuri ning soov kaasa aidata ja anda endapoolne panus organisatsiooni arengule. Infokultuuri ei ole varasemalt Tööinspeksioonis uuritud. Kaugtöö võimalus Tööinspeksioonis ning teenistujate paiknemine üle terve Eesti on peamiseks ajendiks infokultuuri uurimise läbiviimiseks. Soovin teada, kuidas mõjutab organisatsiooni hajaasustatus ja kaugtöö organisatsiooni infokultuuri.

Uurimistöö eesmärk on välja selgitada Tööinspektsiooni töötajate infokäitumisega seotud normid, väärtused ja tavad, organisatsiooni infokultuuri tunnused ning kaugtöö mõju töötajate infokäitumisega seotud normidele, väärtustele ja tavadele. Tuginedes uurimistöö tulemustele on võimalik teha ettepanekuid Tööinspektsiooni infokultuuri parendamiseks. Uurimistöös kasutatakse kvalitatiivset lähenemisviisi ning intervjuu küsimuste moodustamisel on võetud aluseks Chun Wei Choo, Pierrette Bergeron, Brian Detlor ja Lorna Heaton (2008) kvantitatiivse uuringu küsimused. Organisatsioonile iseloomulike tüüpide määratlemisel võetakse aluseks Choo (2013) mudel ja Choo jt (2008) infokultuuri tunnused. Intervjuu käigus saadud töötajate hinnangud annavad põhjalikuma ülevaate nende sisekaemustest ja töötajate arusaamisest organisatsiooni infokultuuri kohta.

Uurimistöö teooriaosa põhifookuses on infokultuur, kuid tutvustan ka organisatsioonikultuuri, infokultuuri ja organisatsioonikultuuri vahelist seost ning kajastan kaugtöö mõju organisatsiooni infokultuurile. Töö koosneb sissejuhatusel, põhimõistete defineerimisest, asutuse tutvustusest, probleemiseadest, meetodika tutvustusest, intervjuu tulemustest, järeldustest ja diskussioonist ning kokkuvõttest.

Täna enda töö juhendajaid Katrin Kannukest ja Krista Lepikut ning Tööinspektsiooni töötajaid, kes leidsid aega intervjuus osalemiseks.

## 1. Teooriaosa

### 1.1. Organisatsioon ja organisatsioonikultuur

Organisatsiooni mõistet ei ole üheselt defineeritud, vaid mõistel on palju definitsioone. Vadi (2001) määratleb organisatsiooni kui inimeste ühendust, mida seovad struktuur, tehnoloogia ja strateegia. Ka Üksvärav (2008) ütleb, et organisatsioon ei saa koosneda ühest inimesest, vaid organisatsioon moodustatakse niisuguste ideede elluviimiseks või ettevõtmiste ja ülesannete täitmiseks, millega üks inimene hakkama ei saa.

Siimon ja Vadi (1999) toovad välja organisatsiooni peamised tunnused: inimeste või inimgruppide kooslus, kus kooslus on koordineeritud tegevuses; liikmeskond on üsna täpselt piiritletav; liikmed on regulaarses koostegevuses ehk toimimine on pidev ning organisatsiooni liikmetel on ühine eesmärk või ülesanne. Choo jt (2008) viitavad Milleri ja Frieseni (1983) organisatsiooni elutsüklile, mille põhjal liigub organisatsioon läbi erinevate staadiumite: sünd, kasv, küpsus, taassünd ja langus. Liikumist läbi eelnevalt mainitud staadiumite iseloomustab informatsiooni töötlemise (keskkond, kontroll ja kommunikatsioon) ja otsuste langetamise (analüüs, integratsioon) suurenemine (Choo jt, 2008).

Lisaks eelnevatele organisatsiooni tunnustele, saame ühe tunnuseks lisada organisatsioonikultuuri, mis on igas organisatsioonis erinev lähtudes organisatsiooniliikmete arusaamadest, väärtustest ja organisatsioonis olevatest tavadest. Brown (1995, 1998) viitab enda definitsioonis organisatsiooni liikmete käitumisele, nende veendumustele, väärtushinnangutele ja kogemustele, mis avalduvad materiaalses korraldustes ja on kujunenud läbi organisatsiooni ajaloo. Schein (2004) aga defineerib organisatsioonikultuuri kui organisatsiooni peamisi tõekspidamisi, mis on kujunenud suhetes väliskeskkonnaga ja organisatsiooni sisemises koostegevuses. Viimase definitsiooni puhul ei ole keskendutud niivõrd organisatsioonisisesele tegevusele, vaid kaasatud on ka suhted väliskeskkonnaga. Selles töös pööran tähelepanu organisatsioonikultuuri mõiste definitsioonile, mis on keskendunud organisatsioonisisesele terviklikkusele.

Siimon ja Vadi (1999) iseloomustavad tugevat organisatsioonikultuuri, kus organisatsiooni liikmed jagavad sarnaseid tõekspidamisi, väärtusi, hoiakuid ja toetavad ühesuguseid käitumisviise; organisatsiooni liikmete vaheline suhtlemine on lihtne; organisatsiooni liikmete vajaduste rahuldamine on seotud vastastikuse sõltuvusega ning ilmnevad tugevad kollektivistlikud tendentsid ehk organisatsiooni vajadusi peetakse tähtsamaks kui üksikisiku

soove. Autorid toovad esile, et vastupidisel juhul, kui organisatsioonis ei ole need tunnused paigas, on organisatsioonikultuur asutuses nõrgemapoolne.

Eelnevalt määratlesid Siimon ja Vadi (1999) tugeva organisatsioonikultuuri iseloomustavad tunnused. Teades organisatsiooni eripärasid ja iseloomulikke tunnuseid on Cameron ja Quinn (2011, viidatud Choo, 2013 kaudu) määratlenud neli organisatsioonikultuuri tüüpi, kus iga tüübi puhul on keskendunud organisatsiooni eesmärkidele ja selle tugevustele, mis mõjutavad organisatsiooni efektiivsust: turukultuuris (*market culture*) on organisatsiooni efektiivsuse ajendiks eesmärkide poole püüdlemine ning organisatsioon on väliselt keskendunud klientidele ja turule; hierarhiakultuuri (*hierarchy culture*) efektiivsust suurendavad organisatsioonisiseste struktuuride ja protsesside tõhusus ning järjepidevus; klannikultuuris (*clan culture*) on ühine eeldus, et pühendunud ja rahulolevad töötajad (avatus, koostöö) annavad tõhusust, mis aitab suurendada organisatsiooni efektiivsust; adhokraatiakultuuris (*adhocracy culture*) on organisatsiooni efektiivsuse eelduseks innovatsioon ja uued ideed ning rõhutatud on loovusele, riskide võtmisele ja ettevõtlikkusele.

Cameroni ja Quinni (2011, viidatud Choo, 2013 kaudu) uuringutulemustest selgub, et need organisatsioonid, kellel puudub üks või mitu domineerivat kultuuritüüpi, kipuvad oma kultuuri osas ebaselgeks jääma või rõhutavad nelja erinevat kultuuritüüpi peaaegu võrdselt. Kuigi küpsed ja väga tõhusad organisatsioonid kipuvad arendama allüksusi, mis esindavad kõiki neid nelja kultuuritüüpi, märgivad nad, et peaaegu alati domineerib organisatsioonis üks või mitu kultuuritüüpi (Choo, 2013).

## **1.2. Infokultuur**

Infokultuur on üks osa organisatsioonikultuurist. Organisatsioonikultuur mõjutab mitmeid organisatsioonikäitumise aspekte, kuid infokultuur on seotud nende aspektidega, mis iseloomustavad informatsiooniga seotud väärtusi, norme ja tavasid, ning mis aitavad inimestel luua, jagada ja kasutada informatsiooni (Choo, 2016). Mitmed infokultuuri uurijad Choo (2006, 2008, 2013), Curry ja Moore (2003), Marchand (1996) on välja toonud organisatsioonikultuuri ja infokultuuri vahel positiivse seose. Paika pandud ja eesmärgipärane infokultuur mõjutab organisatsioonikultuuri, mis aitab kaasa organisatsiooni efektiivsemale juhtimisele. Nii nagu organisatsioonikultuuri puhul, ei ole infokultuuri mõistet üheselt defineeritud, vaid mõistel on palju definitsioone. Definitsioonid lähtuvad infokultuuri uurijate hoiakutest, tehtud uuringutest ja nende tulemustest. Järgnevalt defineeritakse infokultuuri organisatsiooni vaatest lähtuvalt.

Mariam Ginmani (1987) uuringut infokultuuri ja äritegevuse kohta võib lugeda üheks esimeseks infokultuuri uuringutest. Ginman (1987) toob välja, et infokultuuri iseloomustatakse kui kultuuri, mis hõlmab endas intellektuaalsete ressursside muutumist materiaalseteks ressurssideks, sealjuures on esmaseks intellektuaalseks ressursiks teadmised ja informatsioon. Ginman (1987, viidatud Choo jt, 2008 kaudu) jõudis järeldusele, et infokultuur on strateegiline eesmärk ja seda tuleks kavandada samamoodi kui füüsiliste ressursside ümberkujundamist. Kokkuvõttes leiab Ginman (1987), et kõrgelt arenenud infokultuuri ja edukate äritegevuste tulemuste vahel on tihedad seosed.

Widén-Wulff (2001, viidatud Douglas, 2010 kaudu) defineerib infokultuuri kui osa organisatsioonikultuurist, mis keskendub organisatsiooniliikmete koostööle, kommunikatsioonile ja infokäitumisele. Infokäitumine (*information behaviour*) on inimekäitumise ja infoallikate, -kanalite seos, mis sisaldab nii aktiivset kui ka passiivset infootsingut ja infokasutust (Wilson, 2000). Organisatsiooni teenistujate infokäitumist analüüsid saame aimu teenistujate omavahelisest info jagamisest, kasutamisest ja talletamisest.

Palju tunnustust on saanud Curry ja Moore'i (2003) infokultuuri definitsioon. Curry ja Moore (2003) defineerivad infokultuuri, kui kultuuri, milles hinnatakse informatsiooni väärtust ja kasulikkust strateegiliste eesmärkide täitmisel, otsuste tegemine asutuses põhineb informatsioonil ning infosüsteemide efektiivsel haldusel on rakendatud infotehnoloogia võimalusi. Curry ja Moore (2003) uuringu tulemustest selgus, et organisatsiooni infokultuur on elujõuline ning organisatsiooni liikmed on teadlikud info väärtusest ja tähelepanu pööratakse infotehnoloogilistele lahendustele.

Curry ja Moore'i (2003) definitsioonist lähtuvalt on infokultuuri seostatud infotehnoloogiaga, kus infotehnoloogia rakendamine peaks lahendama organisatsiooni probleemid. Davenport (1994) on öelnud vastupidiselt, et organisatsiooni probleeme ei lahenda mitte masinad, vaid inimesed, kes neile antud teavet kasutavad. Organisatsiooni efektiivseks toimimiseks ei piisa ainult tehnoloogilistest lahendustest, vaid organisatsioonis tuleb juurutada ühiseid väärtusi ja eesmärke. Infotehnoloogia on pigem üks osa infokultuurist.

Infokultuuri ei mõõdeta hea või halvana ega positiivse ja negatiivse, vaid pigem on infokultuur organisatsiooniti erinev ning sõltub organisatsiooni soovitud tulemustest ja eesmärkidest (Widén-Wulff, 2001, viidatud Douglas, 2010 kaudu). Üks tuntumaid infokultuuri uurijaid Choo (2002, 2008, 2013) on uurinud informatsiooniga seotud sotsiaalselt jagatud

käitumismustreid – tavad, väärtused ja normid (Tabel 1), mis on inimestel tekkinud seoses informatsiooni loomisega, info jagamise ja kasutamisega – mis avaldavad mõju organisatsiooni käitumisele ja efektiivsusele.

Choo jt (2008) defineerivad väärtusi, norme ja tavasid järgmiselt:

- **Väärtused** on sügavalt juurdunud ja väljakujunenud veendumused sellest, milline on informatsiooni roll ja panus organisatsiooni eesmärkide saavutamisel ning põhimõtted, mis määratlevad, kuidas tuleks organisatsioonis informatsiooni luua ja kasutada.
- **Normid** on reeglid või sotsiaalselt aktsepteeritud standardid, mis määratlevad selle, millised informatsiooniga seotud käitumismustrid on eeldatavad või mida peetakse normaalseks. Normid võivad olla ametlikud või mitteametlikud. Ametlikud normid on tavaliselt töötajatele teada kirjalike suuniste ja poliitikatena, mis täpsustavad info loomist ja kasutamist. Mitteametlikke norme ei ole dokumenteeritud, kuid need ilmnevad organisatsiooni igapäevastes tegevustes ning on organisatsiooniliikmete sotsialiseerumisel oluliseks osaks.
- **Tavad** on korduvad ja stabiilsed käitumismallid, mis hõlmavad organisatsioonilisi rolle, informatsiooni, struktuure ja suhtlemisvorme. Väärtused ja normid oma koosmõjul kujundavad organisatsioonis olevate inimeste ja gruppide infokäitumise ning tavad.

**Tabel 1.** Väärtused, normid ja tavad (Choo, 2002).

<b>Infokultuur</b>	
<b>Väärtused</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Info olulisus organisatsiooni saavutustes</li> <li>• Infohalduse tajumine organisatsiooni prioriteedina</li> <li>• Hoiakud uute ideede ja innovatsiooni suhtes</li> <li>• Usaldus, terviklikkus ja avatus info loomisel ja kasutamisel</li> <li>• Infovarade omamine</li> </ul>
<b>Normid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usaldusväärse info kogumine ja korrashoid</li> <li>• Peegeldamine ja järelepärimine kui osa tööpraktikast</li> <li>• Aktiivne ja ennetav info jagamine ja levitamine</li> <li>• Info tõhusa kasutamise premeerimine ja tunnustamine</li> <li>• Toimetulek eksimuste, vigade ja ebaõnnestumistega</li> </ul>
<b>Tavad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juhtimisrollide ja koostöö struktuuride loomine</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infohalduse kavade, poliitikate, reeglite ja rutiinide väljatöötamine</li> <li>• Infoallikate ja -teenuste kasutamine</li> <li>• Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutamine</li> <li>• Koostöö ning info jagamine</li> <li>• Infovarade toimivuse ja nende kasutamise mõõtmine</li> <li>• Isiklik huvi info otsimise vastu, kaasaegse info püsimine</li> <li>• Organisatsiooni või personaalse info kogumine</li> <li>• Infooskuste arendamine ja koolitamine</li> </ul>
--	--

Normid võivad olla ka kirjeldavad või ettekirjutatud: kirjeldavad normid on normid, mida enamuse organisatsiooni liikmeid peavad iseenesest mõistetavaks ja käituvad vastavalt situatsioonile (Choo jt, 2008). Ettekirjutatud normid on käitumisviisid, mida enamik kiidab heaks või vastupidiselt, laidab (Cialdini, Bator ja Guadagno, 1999, viidatud Choo jt, 2008 kaudu). Seega on kirjeldavad normid seotud tegeliku käitumisega, samas kui ettekirjutatud normid viitavad hoiakutele või sellele, mida inimesed lähtuvalt väärtushinnangutest usuvad olevat õiged (Choo jt, 2008).

Donald A. Marchand, William, J. Kettinger ja John D. Rollins (2001, viidatud Choo jt, 2008 kaudu) on välja toonud kuus infokäitumise tunnust ja väärtust organisatsiooni infokultuuri määratlemiseks: info jagamine (*information sharing*), proaktiivsus ehk ennetamine (*proactiveness*), läbipaistvus (*transparency*), terviklikkus (*integrity*), ametlikkus (*formality*) ja kontroll (*control*). Choo jt (2008) kasutavad eelnevalt mainitud tunnuseid enda uurimuses organisatsioonide infokultuuride määratlemisel ning defineerivad neid järgnevalt:

- **Informatsiooni terviklikkus** - info kasutamine usaldusväärset ja põhimõttelisel viisil üksikisiku ja organisatsiooni tasandil. Kehtestatud on reeglid, mis viitavad sellele, kuidas ja millisel viisil tuleb informatsiooni kasutada.
- **Informatsiooni ametlikkus** - valmisolek kasutada ja usaldada ametlikku informatsiooni mitteametlike allikate kaudu (näide: kolleegide jagatud info).
- **Informatsiooni kontroll** – informatsiooni ulatus, millega jälgitakse ja juhitakse töötajate saavutusi.
- **Informatsiooni läbipaistvus** – vigade ja ebaõnnestumiste teadvustamine ning avatus teavitada nendest ka teisi organisatsiooni liikmeid, aidates neil õppida tehtud vigadest.
- **Informatsiooni jagamine** - valmisolek jagada informatsiooni teistega.

- **Proaktiivsus ehk ennetamine** - avatus uuendustele, uue informatsiooni kasutamine, et muutustele kiiresti reageerida.

Oliveri ja Foscarini (2014) arvates ei ole Choo jt (2008) välja pakutud tunnused piisavad, sest need ei hõlma endas informatsiooni mõju organisatsioonisisestele infopoliitikatele ja infosüsteemidele, puudub informatsiooni loomise ja vastutuse aspekt ning tähelepanu ei ole pööratud organisatsioonis loodavale teabele. Gillian Oliver (2011) leiab, et infokultuur on mitmetasandiline nähtus ning on loonud organisatsiooni infokultuuri hindamiseks raamistiku, kus hindamine toimub erinevate tasandite kaudu (Tabel 2).

**Tabel 2.** Infokultuuri hindamise raamistik (Oliver, 2011).

1. Tasand	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suhtumine informatsiooni kui vajalikku allikasse/tõendisse,</li> <li>• Suhtumine informatsiooni kui teadmistesse,</li> <li>• Valmisolek jagada informatsiooni,</li> <li>• Usaldusväärse teabe hindamine,</li> <li>• Tehnoloogiline infrastruktuur organisatsioonis.</li> </ul>
2. Tasand	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infopädevus (infokirjaoskus ja tehnoloogilised pädevused),</li> <li>• Teadmine organisatsioonisisestest infoga seotud nõuetest.</li> </ul>
3. tasand	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT juhtimine organisatsioonis,</li> <li>• Usaldus organisatsioonisisüsteemide vastu.</li> </ul>

Oliveri (2011) arvates saab infokultuuri hindamise raamistikus olevate tunnuste ja väärtuste põhjal koguda andmeid organisatsioonisiselt ning neid analüüsides on võimalik määratleda organisatsiooni infokultuur. Teades, milline on organisatsiooni infokultuur, saame teha otsuseid, mis parendavad organisatsiooni tervikuna.

Infokultuur sisaldab endas mitmeid teisi komponente, mis põhinevad töötajate hoiakutel ja väärtustel. Infokultuuri analüüsimiseks on Widén-Wulff (2000) esile toonud viis komponenti: infokeskkond, informatsioon kui ressurss, tööprotsessid, innovatsioon ja äritegevus. Widén-Wulffi (2000) uuringust selgus, et edukas kultuur peaks toetama paindlikkust, tuvastama ühiseid väärtusi, toetama loovust, kollektiivset õppimist ning haridust ja koolitusi.

Curry ja Moore (2003) eristavad kuute infokultuuri komponenti:

1. Organisatsioonisisene koostöö – on seotud organisatsiooni sünergiaga ja erinevate funktsioonide ning osakondade koostööga. Funktsionaalne allüksusteks jaotumine võib

olla küll sobiv ning soodustab osakondade eesmärkide täitmist ja saavutamist, kuid organisatsiooni ei vaadata tervikuna.

2. Kommunikatsioonivood – oluline on kommunikatsioonivoogude tõhus toimimine, mis tagab organisatsioonis töötajate hea informeerituse. Allapoole suunatud infovoog aitab juhtkonnal otsuseid kommunikeerida. Ülespoole suunatud vood näitavad seda, kuidas töötajad annavad tagasisidet ning osalevad otsustusprotsessis. Olulised on nii ametlikud kui ka mitteametlikud suhtlusvood.
3. Sisekeskkond – inimesed on väidetavalt suurimaks mõjuks kultuurile. Infokultuur nõuab koostööd. Usaldusväärne õhkkond on oluline inimressursi juhtimisel, mis mõjutab oluliselt organisatsioonikultuuri ning seeläbi ka infokultuuri. Infosüsteemide ja -tehnoloogia ülesehitus mõjutab seda, kuidas organisatsiooni liikmed suhtlevad.
4. Infosüsteemide haldamine – Infosüsteemide strateegia peab olema seotud organisatsiooni strateegiaga, kuna see on kasutajatele süsteemi omaksvõtul kriitiline edutegur.
5. Infohaldus – tehnoloogia rakendamine, mis soodustab info liikumist, ei kujuta endas iseenesest infokultuuri. Infokultuuri oluliseks komponendiks on andmete tõhus haldamine, mida soodustab relevantne informatsioon ja usaldusväärsed algallikad. Andmete omamine on samuti oluline ning teavet ja andmeid tuleks vaadelda kui organisatsiooni ressursi. Peamine on see, et kõik töötajad saaksid juurdepääsu teabele, mis on vajalik nende igapäevaste ülesannete edukaks täitmiseks.
6. Protsessid ja menetlused – oluline on täpne ja selge dokumentatsioon menetluste, protsesside ja poliitikate kohta. Selged juhised teabe ja andmehalduse protsesside ning protseduuride kohta.

Organisatsioonis on võimalik määratleda infokultuuri tüüp või tüübid, kasutades selleks erinevaid infokultuuri omadusi, tunnuseid ja eelnevalt mainitud lähtepunkte. Marchand (1996, viidatud Virkus jt, 2017 kaudu) on eristanud nelja infokultuuri tüüpi: funktsionaalne kultuur, jagav kultuur, uuriv kultuur ja avastuslik kultuur:

1. Funktsionaalne kultuur – juhid kasutavad informatsiooni vahendina teiste mõjutamiseks või teiste üle võimu saavutamiseks.

2. Jagav kultuur – juhid ja tööandjad usaldavad üksteist ja kasutavad informatsiooni organisatsiooni tegevuse täiustamiseks.
3. Uuriv kultuur – juhid ja töötajad hangivad informatsiooni, et paremini mõista tulevikku ning leida viise senise tegevuse muutmiseks ja tulevikusuundadega vastavusse viimiseks.
4. Avastuslik kultuur – juhid ja töötajad on avatud uutele teadmistele kriisidest ja radikaalsetest muutustest ning otsivad viise, et luua konkurentsivõimelisi lahendusi.

Choo (2013) toob välja neli infokultuuri tüüpi: tulemusele orienteeritud kultuur, reegleid järgiv kultuur, suhetele orienteeritud kultuur ja riskikultuur (Joonis 1). Choo (2013) tüpoloogia põhineb Marchandi jt (2001) ja Choo jt (2008) uuringutel ning Kim S. Cameroni ja Robert E. Quinni (2011) organisatsioonikultuuri raamistikul. Cameron ja Quinni (2011) uuringust selgus, et 80% organisatsioonidest kuulus ühe kultuuritüübi alla ning suuremates gruppides ja organisatsioonides oli valdav enamus suhtepõhise organisatsioonikultuuri tüübiga.

<p><b>Suhetele orienteeritud kultuur</b></p> <p>keskendub kommunikatsioonile, osalusele ja pühendumusele</p>	<p><b>Riskikultuur</b></p> <p>soodustab innovatsiooni, loomingulisust ja uute ideede genereerimist</p>
<p><b>Reegleid järgiv infokultuur</b></p> <p>keskendub kontrollile, alluvusele ja vastutusele</p>	<p><b>Tulemusele orienteeritud infokultuur</b></p> <p>keskendub eesmärkide täitmisele ja konkurentsieelisele</p>

**Joonis 1.** Infokultuuri tüübid (Choo, 2013).

Choo (2013) kirjeldab lahti mudelil olevad infokultuuri tüübid järgnevalt:

1. **Tulemusele orienteeritud kultuur** - infohalduse eesmärgiks on võimaldada organisatsioonil oma sektoris konkureerida ja selles edukalt hakkama saada. Kõrgelt hinnatakse täpset ja usaldusväärset informatsiooni tulemuslikkuse ja eesmärkide saavutamiseks. Keskendutud on välisele teabele, mida organisatsioon otsib klientide, konkurentide ja turgude kohta. Samuti andmeid, et hinnata oma tegevust. Oluliste

allikate hulka kuuluvad kliendid, äripartnerid, turu-uuringud, tööstuse ja valitsuse allikad. Teavet kasutatakse klientide ja konkurentide mõistmiseks ning tulemuslikkuse hindamiseks.

2. **Reegleid järgiv kultuur** - teavet hallatakse sisemiste toimingute kontrollimiseks ning reeglite ja poliitikate tugevdamiseks. Infoväärtused ja -normid rõhuvad kontrollile ja terviklikkusele: täpset ja usaldusväärset teavet kasutatakse protsesside kontrollimiseks või standardiseerimiseks, tõhususe parandamiseks ja vastavuse tagamiseks. Keskendutakse sisemisele teabele. Organisatsioon otsib teavet sisemiste protsesside ja töövoogude kohta, regulatiivsete või vastutusnõuete kohta. Oluliste allikate hulka kuuluvad poliitikadokumendid, toimingutega loodud andmed ja spetsialistid, kes nõustavad tehnilistes või juriidilistes küsimustes. Teavet kasutatakse toimingute kontrollimiseks, tõhususe parandamiseks ja vastutuse tagamiseks.
3. **Suhetele orienteeritud kultuur** - teavet hallatakse suhtlemise, osalemise ja organisatsiooni identiteeditunde ergutamiseks. Infoväärtused ja -normid rõhutavad teabe jagamist ja ennetavat kasutamist. Need väärtused edendavad koostööd, valmisolekut võtta omaalgatuslik panus ja tegutseda teabe osas. Keskendutakse sisemisele teabele. Inimesed otsivad teavet oma kolleegide, projektimeeskondade, sotsiaalsete rühmade kohta, samuti teavet enda ja grupi arendamiseks. Teavet kasutatakse suhtlemise ja inimestevahelise suhtluse edendamiseks, mis suurendavad seotust ja pühendumust.
4. **Riskikultuur** - teavet hallatakse innovatsiooni, loovuse ja uute ideede uurimise soodustamiseks. Infoväärtused ja -normid rõhutavad teabe jagamist ja ennetavat kasutamist. Need väärtused edendavad innovatsiooni, uute toodete või võimaluste väljatöötamist ning julgust initsiatiivi võtta. Keskendutakse välisele teabele. Organisatsioon otsib ideid uute toodete, uute turgude jaoks ning teavet oma keskkonna suundumuste ja muutuste kohta. Oluliste allikate hulka kuuluvad loomingulised visionäärid, turu- või tehnoloogiaekspertid, tööstuse ja valitsuse allikad. Teavet kasutatakse võimaluste kindlakstegemiseks ja hindamiseks ning ettevõtlusega seotud riskide võtmise julgustamiseks.

Uurimistöös lähtun peamiselt Choo (2013) infokultuuri tüpoloogias ning võtan mudeli aluseks Tööinspeksioonis oleva infokultuuri tüübi määratlemisel. Tüübipõhine määratlemine ei tähenda, et organisatsiooni infokultuur langeks ainult ühe liigituse alla, vaid organisatsiooni infokultuuri tüübi mõistmisel ja määratlemisel kasutatakse erinevaid lähtepunkte. Infokultuuri tüübi määratlemine asutuses aitab kaasa organisatsiooni efektiivsemale toimimisele. Teades, milline on asutuse infokultuur, on võimalik suurendada organisatsiooni efektiivsust ja tulemuslikkust.

### **1.3. Varasemad infokultuuri uuringud**

Infokultuuri uuringutega tutvudes saab tõdeda, et infokultuuri on peamiselt uuritud erasektori organisatsioonide põhjal. Eestis on avaliku sektori infokultuuri uuringuid läbi viidud vähesel määral, kuid viimastel aastatel on organisatsioonides läbiviidud infokultuuri uuringute arv kasvanud, mis annab alust arvata, et organisatsioonid on teadlikumad infokultuurist ning selle mõjust organisatsioonile ja töötajatele. See on peamine ajend uurimaks Tööinspeksiooni infokultuuri, mis on avaliku sektori organisatsioon.

Eestis läbiviidud infokultuuri uuringutest saab välja tuua Krista Lepiku ja Katrin Kannukese (2018) uuringu, mis viidi läbi Tartu Ülikooli infokorralduse üliõpilaste seas ning tuli esmaettekandele ECIL (*European Conference on Information Literacy*) 2017. aasta konverentsil. Uuringu eesmärgiks oli teada saada üliõpilaste informatsiooniga seotud väärtustest, normidest ja tavadest. Andmete kogumiseks intervjueriti 100 üliõpilast ning uuringu tulemustest selgus, et üliõpilastele tuleb juba õppetöö alguses tähelepanu pöörata infokultuuriga seotud küsimustele, tutvustades neile ühiseid väärtuseid, norme ja tavasid.

Avaliku sektori organisatsioonide infokultuuri on uuritud ka magistritööde raames. Olga Albrecht (2015) kaitses enda magistritöö teemal „Infokultuur Eesti Statistikaameti näitel,“ Angelica Õunapuu (2016) magistritöö teemal „Infokultuur ja infopraktikad Tallinna Keskraamatukogu näitel,“ Kaidi Vapperi (2017) magistritöö teemal „Juhtimise ja eestvedamise mõju organisatsiooni infokultuurile keskkonnaministeriumi näitel,“ Maarja Kiisa (2018) magistritöö teemal „Infokultuur ja infopraktikad Tartu Täiskasvanute Gümnaasiumis,“ Anmar Salmani (2018) magistritöö „*The influence of effective leadership behaviours on information culture at departmental level in higher education*“ ja Triin Vaima (2019) magistritöö teemal „Infokultuur riigiasutuses Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti näitel.“

Organisatsioonide infokultuuri uuringutes on peamiselt kasutatud Choo (2006, 2008) ja Curry ja Moore'i (2003) infokultuuri hindamise mudeleid. Curry ja Moore (2003) kogusid andmeid

nii küsimustiku kui ka intervjuu teel. Curry ja Moore'i (2003) mudelit on kasutanud Õunapuu (2016) enda magistritöös ning tööst selgus, et organisatsiooni infokultuuri iseloomustab hea kommunikatsioon ja koostöö. Albrecht (2015) kasutab enda magistritöös Curry ja Moore'i (2003) infokultuuri komponente organisatsiooni infokultuuri hindamiseks ning intervjuuküsimuste moodustamisel on kasutatud Wright (2013) ankeetküsimusi. Tulemustest selgus, et organisatsiooniliikmed hindavad kõrgelt informatsiooni ning enamused intervjueritavate arvates baseerub otsuste tegemine informatsioonil (Albrecht, 2015).

Choo jt (2008) viisid uuringu läbi kolmes organisatsioonis, milleks olid riiklik advokaadibüroo, tervishoiu organisatsioon ja insenerivaldkonna ettevõtte. Andmeid koguti küsimustiku teel, millele vastas üle 650 töötaja kolmest organisatsioonist. Autorid määratlesid infokultuurile omased väärtused ja infokäitumiseviisid ning eesmärgiks oli teada saada, milline on seos infokultuuri ja informatsiooni kasutamise vahel. Choo jt (2008) uuringu tulemustest selgus, et informatsiooni kasutatakse põhimõttekindlal ja usaldusväärset viisil, seejuures usaldades ametlikke infokanaleid rohkem kui mitteametlikke.

Choo jt (2008) uuringuga sarnaseid tulemusi on saanud Vaima (2019) enda magistritöös, kus tulemustest selgus, et Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti domineerivateks infokultuuri omadusteks on terviklikkus ja ametlikud infokanalid. Vaima (2019) viis töötajate seas läbi küsitluse, tuginedes Choo jt (2008) infokultuuri uuringu küsimustele. Lauri jt (2020), võttes aluseks Choo (2008) infokultuuri komponendid, leidis, et organisatsioonis domineerib kaks infokultuuri tüüpi – avatud ja integreeritud. Lauri jt (2020) uuringu tulemused saadi intervjuude teel.

Minu andmetel ei ole varasemalt uuritud seoseid infokultuuri, organisatsiooni hajaasustatuse ja kaugtöö vahel ning kuidas see mõjutab organisatsiooni terviklikkust. Pigem on infokultuuri uuringutes keskendutud organisatsiooni tööle ja infokultuuri tunnuste määratlemisele. Küll aga on COVID-19ga kaasnenud surve teha tööd kodust toonud senisest enam tähelepanu alla ka organisatsiooni- või infokultuuri ja kaugtööga haakuvad aspektid. Seoses uue olukorraga võib tõenäoliselt hakata neid uuringuid lisanduma.

#### **1.4. Kaugtöö organisatsioonis**

Tänapäevases kiiresti muutuv ja ootamatusi täis ühiskonnas luuakse üha enam alternatiivseid võimalusi kontorist töötamisele. Võimalik on töötada distantsilt, mistõttu on töötajate vastutus seoses tööaja planeerimisega suurenenud ning piirid töö- ja pereelu vahel ei ole enam nii selged.

Varasemad uuringud (Bailey ja Kurland, 2002, Hesketh ja Cooper, 2019, Kurkland ja Bailey, 1999, viidatud Kirchner, Ipsen ja Hansen, 2021 kaudu) näitavad, et kaugtöö eelisteks on paindlikkus, mugavus, autonoomia, usalduse suurenemine ja produktiivsus, kuid võib tekitada töötajates ka üksilduse või eraldatuse tunnet. Oluline on, et organisatsiooni töötajate ja organisatsiooni vahel on saavutatud stabiilne ühtsustunne, mille eelduseks on organisatsiooni toetus, et hakkama saada uutes ja keerulistes olukordades.

Ceacîr (2021) uuringu tulemustest selgus, et organisatsioonikultuuri väärtused muutusid COVID-19 ajal. Uuringu tulemuste põhjal tundsid töötajad enim puudust vahetust suhtlemisest ning selgus, et mõjutatud olid mitmed organisatsioonikultuuri tunnused – empaatia, koostöö, ühtsus, kollektiivne vastutus, usaldus, stabiilsus ja turvalisus (Ceacîr, 2021). Suhtlemise ja ühtekuuluvuse tunde hoidmiseks tuleks kasutada formaalseid ja mitteformaalseid suhtlusplatvorme (Kirchner jt, 2021) ning läbi viia virtuaalseid koosolekuid ja seminare, et võimalikult suurel määral vähendada kollektiivset distantsi.

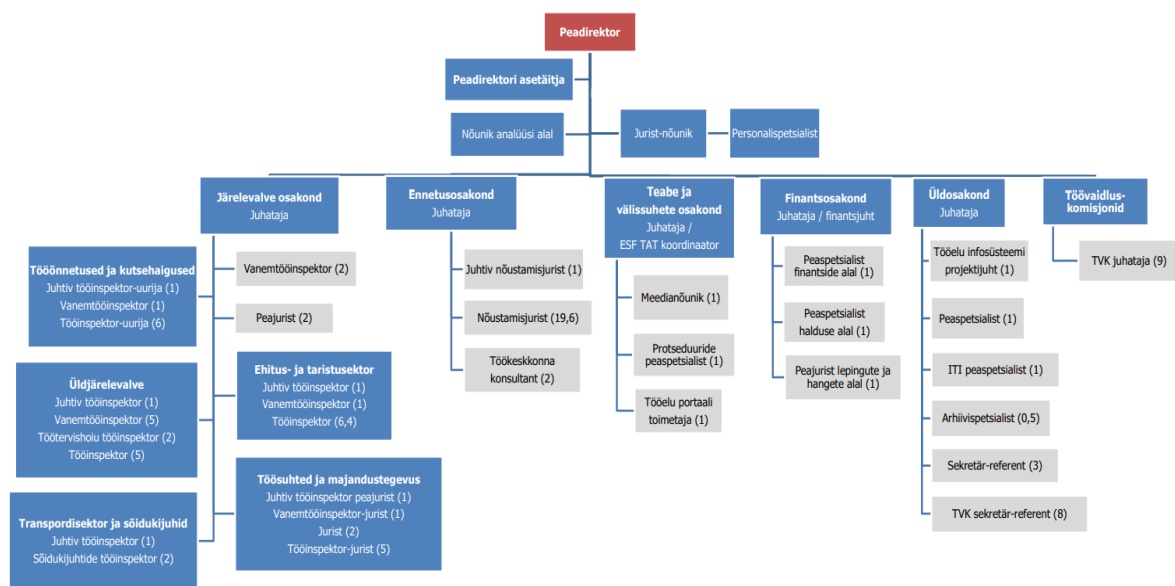
Sarkeri ja Sahay (2004) uuringu tulemustest selgus, et virtuaalsete platvormide puuduseks on piiratud inimsuhted, virtuaalsel kohtumisel kokkulepitud pöördumiste ja normide vähesus, kaugete meeskonna liikmete füüsiliste toimingute nähtamatus ja infotehnoloogiaga seotud teadmiste ja oskuste erisused. Oma olemuselt konfliktised koosolekud või arutelud võivad kehvemate infotehnoloogiliste võimaluste korral (oma vähese sotsiaalse kohaloleku ja suhtlemise tõhususe tõttu) tekitada suuremaid konflikte virtuaalsetel kohtumistel (Burke, Aytes, Chidambaram ja Johnson, 1999).

Siinkohal tuleks organisatsioonis kehtestada ühesed normid ja poliitikad virtuaalsete kohtumiste toimimiseks ning organisatsioon peaks võimaldama töötajatele koolitusi ja sarnaseid tehnilisi võimalusi. Samuti võib kasu olla kolleegide jagatud teadmistest, kuidas uues olukorras muutustega paremini toime tulla (Kirchner jt, 2021).

Virtuaalsete kohtumiste ja kaugtöö tulemusena võivad organisatsioonis välja kujuneda uued käitumisviisid ja kultuuritavad (Sarkeri ja Sahay, 2004). Positiivsete tulemustena selgus Kirchner jt (2021) uuringust, et distantsilt töötamise olukord viis teiste organisatsioonikultuuri tunnuste parendamiseni – uued harjumused ja suunad otsuste langetamisel, teised koostöö võimalused ja kaugtöö sujumaks muutumine.

## 1.5. Tööinspeksiooni tutvustus

Tööinspeksioon on Sotsiaalministeeriumi valitsemisalas tegutsev valitsusasutus, mis esindab enda tööülesannete täitmisel Eesti riiki (Tööinspeksiooni põhimäärus, 2020). Tööinspeksiooni põhiülesanneteks on töökeskkonnapoliitika elluviimine, riiklik järelevalve töötervishoidu, tööohutust ja töösuhteid sätestavate õigusaktide nõuete töökeskkonnas täitmise üle, üldsuse, töötajate ja tööandjate teavitamine töökeskkonna ohtudest ning individuaalsete töövaidluste lahendamine kohtueelses töövaidlusorganismis (Tööinspeksioon, i.a). Tööinspeksiooni struktuur ja töötajate jagunemine on nähtav allolevalt jooniselt (Joonis 2):



**Joonis 2.** Tööinspeksiooni struktuur ja koosseis 01.01.2021 (Tööinspeksioon, 2021).

Tööinspeksiooni **missiooniks** on luua kindlustunne tööelus osalemiseks, mõistes ja tunnustades seda, et organisatsioon suudab mõjutada sidus- ja huvigruppide ning ühiskonna seisukohti ja käitumist töökeskkonnas (Tööinspeksioon, i.a). Organisatsiooni visiooniks on aidata kaasa töövõimete hoidva töökeskkonna loomisele ning ausale konkurentsile, mis eeldab oma organisatsioonilt ja selle liikmetelt:

- Usaldusväärset partnerlust sidus- ja huvigruppide liikmetega,
- Võimet olla teadmispõhine organisatsioon,
- Ühesuguse teenuse tagamist üle Eesti,
- Kompetentseid ja lojaalseid töötajaid,

- Kaasaegseid töötingimusi,
- Tuntust ja nähtavust,
- Toetavate ja lisaväärtust andvate rahvusvaheliste suhete väljatöötamist (Tööinspeksioon, i.a).

Tööinspeksiooni missiooni ja visiooni põhjal on organisatsiooni **üldeesmärk** väärtustada tööohutuskultuuri (Tööinspeksioon, i.a). Tööinspeksiooni koduleheküljel on toodud organisatsiooni **põhiväärtused**. Nendeks on:

- Usaldusväärne riigiasutus – oma tegevustes ollakse erapooletud ja objektiivsed, mõistetakse oma tegevuste mõju üksikisikule, sidus- ja huvigrupile ning ühiskonnale tervikuna. Tegevustes ollakse ausad ja eetilised ning langetatud otsused on põhjendatud ja läbipaistvad.
- Asjatundlik meeskond – ollakse oma tegevusvaldkonnas head asjatundjad pidevalt end koolitades ja arendades. Organisatsioonisisestele ja -välistele osapooltele jagatakse vajalikku teavet erinevate tegevuste kaudu, töötatakse ühtse meeskonnana, austades oma kolleegi panust ning aidates vajadusel üksteist, seda ka formaalse struktuuri jaotuse üleselt.
- Pühendunud töötaja – on oma tegevustes aus ja usaldusväärne, kutsudes oma tegevusega esile positiivseid muutusi töösuhete või tööohutuse ja töötervishoiu valdkonnas. Pühendunud töötaja on oma tegevustes probleeme ennetav ja algatusvõimeline, seejuures tundes ja järgides õigusakte ning mõistes oma tegevuste ja otsuste mõju.
- Uuenduslik meeskond – otsitakse ja rakendatakse uusi, sealhulgas innovaatilisi lahendusi oma töö tõhusaks korraldamiseks, mis võimaldaks saavutada eesmärged tulemuslikult. Organisatsioon on arengule suunatud, kasutades maksumaksja raha säästlikult ja mõjusalt (Tööinspeksioon, i.a).

Tööinspeksioon võimaldab enda töötajatele kaugtöö tegemist ning 2021. aasta veebruaris kinnitatud Tööinspeksiooni töökorralduse reeglites on välja toodud kaugtööga seotud erisused ja tingimused punktis 6.5. *Kaugtööga seotud erisused* (punkt 6.5.5. Kaugtööna täidetavad ülesanded peavad üldjuhul vastama järgmistele tingimustele: eeldab analüüsi- ja keskendumisvajadust; tööprotsessi kestel puudub vahetu suhtlemise vajadus Tööinspeksiooni

kontoris; töö edastamine ja aruandlus on võimalik kaugtööperioodi järel või kindlaksmääratud tähtjaks infotehnoloogiavahendeid kasutades). Tööinspeksioon nõustab ja jagab kodanikele informatsiooni kaugtööga seotud küsimuste ja teemade kohta enda koduleheküljel ning Tööelu portaalis, mida organisatsioon haldab.

## **2. Probleemiseade ja metoodika**

Käesolevas peatükis antakse ülevaade uurimistöö eesmärkidest ja uurimisküsimustest ning tutvustatakse uurimistöö metoodikat.

### **2.1. Probleemiseade**

Organisatsiooni infokultuur peegeldab organisatsiooni olemust ning töötajate infokäitumisega seotud norme, väärtusi ja tavasid. Teades, milline on organisatsiooni infokultuur, saame läbi viia muudatusi organisatsiooni töötajate töö parendamiseks ja organisatsiooni efektiivsuse tõstmiseks.

Tööinspeksioon on organisatsioon, kus töötajatel on võimalik töötada erinevates piirkondades üle Eesti. Kaugtöö võimalus Tööinspeksioonis ning teenistujate paiknemine üle terve Eesti on peamiseks ajendiks infokultuuri uurimise läbiviimiseks: kuidas mõjutab lahkumine erinevatesse üksustesse organisatsiooni töötajate infokäitumist ja seeläbi infokultuuri tervikuna. Kuigi tegemist on hajali paikneva organisatsiooniga (hajaasutusega), on oluline, et organisatsiooni töötajad saaksid üheselt aru organisatsiooni tegevusest, eesmärkidest ja väärtustest. Töötajad, enda tööalaste tegevuste ja otsustega, on organisatsiooni kuvandiks.

Tööinspeksioonis läbiviidud infokultuuri uuringu tulemusena on võimalik saada teadmine asutuse infokultuuri tunnustest ja töötajate infokäitumisest, mis võimaldab parendada seeläbi organisatsiooni efektiivsust ning kõrvaldada esinevaid puudusi. Organisatsioon võib kasutada oma infokultuuri profiili, et hinnata, kuivõrd organisatsiooni infokultuur on kooskõlas organisatsiooni pikaajaliste püüdluste, eesmärkide ja keskkonna nõudmistega (Choo, 2013).

Uurimistöö eesmärkideks on välja selgitada, millised on organisatsiooni infokultuuri tunnused, millised infokultuuri tüübid avalduvad Tööinspeksioonis ning milline on kaugtöö mõju Tööinspeksiooni infokultuurile. Alaeesmärk on teada saada, kuidas hajaasutus mõjutab töötajate infokultuuri tunnuseid.

Uurimisküsimused on püstitatud töö eesmärgist lähtuvalt:

- Millised on Tööinspeksiooni töötajate infokäitumisega seotud normid, väärtused ja tavad?
- Kuidas mõjutab kaugtöö töötajate infokäitumisega seotud norme, väärtusi ja tavasid?
- Millised infokultuuri tunnused avalduvad Tööinspeksioonis?

## 2.2. Uurimistöö metoodika

Selles töös kasutatakse kvalitatiivset lähenemisviisi. Kvalitatiivuuringud aitavad mõista inimesi, nende sotsiaalsed ja kultuurilist konteksti osalejate vaatenurgast ning seda, kuidas inimesed nende teemadega suhestuvad (Douglas, 2010).

Valimisse kaasati Tööinspeksiooni erinevate osakondade töötajaid (järelevalve osakond, ennetusosakond, üldosakond, töövaidluskomisjonid ning teabe ja välissuhete osakond), mis võimaldab saada täielikumat ülevaadet kogu organisatsioonist, määrates töötajate infokäitumisega seotud normid, väärtused ja tavad. Valim on heterogeenne ning valimi moodustamisel pöörati tähelepanu töötajate ametikoha, positsiooni ja asukohalistele erisustele. Saadud tulemuste põhjal on võimalik määratleda organisatsioonisisese infokultuuri tunnused ja infokultuuri tüüp/tüübid.

Tööinspeksioonis töötab ligikaudu 90 teenistujat. Intervjuu viidi läbi 12 Tööinspeksiooni teenistuja seas ajavahemikul 03.03.2021 – 26.03.2021 ning sealhulgas küsitleti ka juhtkonna liikmeid. Intervjuud viidi läbi videosilla vahendusel. Intervjueeritavad teevad igapäevaselt tööd erinevates asukohtades üle Eesti (Tallinn, Tartu, Pärnu ja Jõhvi). Intervjueeritavate seas on erineva tööstaažiga teenistujaid: alla ühe aasta kuni 13 aastat (Tabel 3).

**Tabel 3.** Intervjueeritavate tööstaaž Tööinspeksioonis.

Tööstaaž	Osalejate arv
0-3 aastat	5 teenistujat
4-6 aastat	2 teenistujat
7-10 aastat	2 teenistujat
10-13 aastat	3 teenistujat

Uurimistöö eesmärgi täitmiseks koostati kava ning viidi läbi semi-struktureeritud intervjuu (Lisa 1), kus küsimuste moodustamisel võeti aluseks Choo jt (2008) kvantitatiivse uuringu küsimused. Choo jt (2008) uuringu küsimused kohandati kvalitatiivsele semi-struktureeritud intervjuule vastavalt. Intervjuu küsimused jagati järgmiste teemade kaupa: info jagamine, vajamine abi või keegi teine vajab abi, info liikumine, ettepanek, toetus, ühisüritused, vead, kaugtöö ja osakondade vaheline koostöö kaugtöö tingimustes. Intervjuu käigus saadud töötajate hinnangud annavad põhjalikuma ülevaate töötajate käitumismustritest ja seeläbi nende arusaamisest organisatsiooni infokultuuri kohta.

Semi-struktureeritud intervjuu viidi läbi intervjuueeritava ja intervjuueerija vahel ehk üks-ühele stiilis, mis pakub osalejale usaldusväärset ja avatud keskkonda. Intervjuu alguses selgitasin kõikidele intervjuueeritavatele intervjuu teemat, andmete kogumise vajadust, talletamist ja kasutamist ning küsisin nõusolekut intervjuu salvestamiseks. Kõik intervjuueeritavad andsid enda nõusoleku intervjuu salvestamiseks.

Intervjuueeritavate andmeid kasutatakse uurimistöös pseudonümiseeritud kujul, et säiliks töötajate konfidentsiaalsus. Intervjuud transkribeeriti, teostati juhtumipõhine tulemuste analüüs ning kasutati avatud kodeerimist, mille käigus jaotati tekst osadeks ja loodi märksõnad, mis kirjeldavad tekstiosi. Sarnased märksõnad koondati kategooriateks (ehk alapeatükkideks). Tulemusi analüüsiti värvikoodide põhjal ning analüüs koosnes Choo jt (2008) infokultuuri tunnustest (info läbipaistvus, kontroll, ametlikkus, jagamine, terviklikkus ja proaktiivsus ehk ennetamine) ning formaalsetest aspektidest (väärtused, normid ja tavad). Selline analüüs võimaldas võrrelda töötajate infokäitumisega seotud väärtusi, norme ja tavasid infokultuuri tunnustest lähtuvalt.

Kuigi töötan Tööinspektsioonis sekretär-referendina, kuulusid intervjuueeritavate hulka ka töötajad, kellega ei olnud varasemalt kokku puutunud. Intervjuu võimaldas tutvuda uute kolleegidega teistest kontoritest ja teada saada rohkem nende tööülesannetest. Leian, et tutvudes organisatsiooni teiste piirkondade teenistujatega ja nende tööülesannetega on võimalik saada ülevaatlikumat pilti organisatsioonist endast. Intervjuueeritavate hulka kuulusid ka töötajad, kellega olen varasemalt koos töötanud ning pärast intervjuude läbiviimist on koostöö ja suhtlus veelgi suurenenud.

Kvalitatiivne analüüsimeetod ei võimalda tekstiosi täpsetel alustel võrrelda, mistõttu ei ole järgnevas peatükis kasutatud tabeleid ja jooniseid tulemuste edasiandmiseks. Tabeleid saab teha selge tüpoloogia alusel ning vastasel juhul võib luua eksitava mulje.

### 3. Tulemused

Käesolevas peatükis esitatakse Tööinspektsiooni töötajate seas läbiviidud intervjuude analüüsi tulemused. Teemad, millele tähelepanu pööratakse on informatsiooni jagamine, info ametlikkus otsuste tegemisel, töötajate suhtumine eksimustesse ja ebaõnnestumistesse, ettepanekute tegemine, toetus organisatsioonis, ühisüritused ja kaugtöö mõju väärtustele, normidele ja tavadele.

#### 3.1. Töötajate normid, väärtused ja tavad

Käesolevas peatükis esitatakse tulemused uurimisküsimusele: “Millised on Tööinspektsiooni töötajate infokäitumisega seotud normid, väärtused ja tavad?”. Tööinspektsiooni töötajate infokäitumisega seotud väärtuste, normide ja tavade analüüsimisel tugineti Choo jt (2008) infokultuuri tunnustele. Infokultuuriga seonduvad väärtused, normid ja tavad on suures osas üksteisest eristamatud, mistõttu ei ole neid tulemuste alapeatükkides kindlapiiriliselts välja toodud. Tulemused on esitatud vastavalt intervjuuküsimuste sisulistele teemadele.

##### 3.1.1. Informatsiooni jagamine organisatsioonis

Selles alapeatükis pööratakse tähelepanu organisatsioonipoolsele info jagamisele ja struktuurile. Töötajate omavahelist info jagamist käsitletakse peatükis 3.1.2.

Tulemustest selgus, et töötajad väärtustavad tööülesannetega seotud info jagamisel kompaktsust, ratsionaalsust ja selgeid suuniseid (I2, I3, I4, I7, I10, I12). Välja on kujunenud info jagamise struktuur (I7), kus tööülesannetega seotud infot ja suuniseid oodatakse otseselt juhilt või osakonna juhatajalt (I4, I6, I8, I10). Kolleegidelt saadud instruktsioonid ei taga kindlust ning ei pruugi olla piisavad tööülesande täitmisel: *Sain ülesande edasi kolleegilt, mitte ülemuselt. Minu jaoks oli see tundmatu olukord ja ma ei teadnud kuidas käituda, kuid üritasin teha juhtnööride järgi. /.../ Ma ei ole ennast veel nii ebakindlalt tundnud* (I2). Peamiselt saavad töötajad infot organisatsioonis toimuvate tegevuste ja muudatuste kohta e-posti teel, siseveebist ja iganädalastest informatiivsetest juhtkonna või osakonna protokollidest (I1, I3, I7, I10).

Juhtkond ning teenistujate otsesed juhid ootavad töötajatelt regulaarset tagasisidet tehtud tööülesannete kohta (I1): *Me koostame iganädalasi ülevaateid ja aruandeid enda tegemistest* (I6). Intervjuudest selgus, et mõnel juhul tunnevad töötajad, et tagasisidestamisel dubleeritakse liigselt andmeid, sest töötajad annavad tagasisidet erinevate vormide kaudu (I8): *Meile tehti enesekontrolli tabel, kuid vajadusel saab Excelis kõik need andmed välja võtta, et see oli selline üleliigne* (I4).

Märkimisväärset infosulgu ei ole Tööinspektsiooni töötajad tajunud (I1, I2, I3, I7, I9, I11). Pigem on infosulu olukorrad olnud minimaalsed: *see ei ole olnud sellisel tasemel, et ei tea, mis juhtuks* (I12) või tekkinud tehniliste probleemide tõttu kaugtööl olles: *Vahepeal ainult Outlook kaob ära ja siis olen infosulus olnud, siis ma ei saanud Outlooki sisse* (I8). Mõnel juhul leitakse, et info liikumisega seotud probleemid võivad tulla ka inimeste endi harjumustest (I5): *Hästi palju mõjutab ka inimeste enda harjumused* (I1).

Harvemini on intervjueeritavad tundnud asukohalise erinevuse tõttu asutusesiseselt info jagamisega seotud probleeme: *Vahel, kui me oleme midagi teada saanud, et kuidas mujal tehakse, siis otsene ülemus on imestunud, et miks me seda ei tea. Tegelikult Tallinnas oli see teemaks, kuid meieni ei ole jõudnud* (I10). Intervjuudes tuuakse ka välja, et piirkondade vahelised info saamise erisused võivad tekkida kuuldud info põhjal: *üks ütleb üht ja tegelikult jõuab mingi muu asi sinuni* (I3).

Suunised, mis ei ole selgelt väljendatud, võivad tekitada töötajates segadust tööülesannete täitmisel: *Organisatsioon käib seda teed, et võtab välja sellised konkreetsed nõuded ja ise otsustad; ise teed ja vaatad ja kui valesti teed, siis saad peapesu* (I2). Suunised võivad olla ka raskesti leitavad: *Vahel küll mõtlen, et kust ma midagi leian, eriti, kui suuniseid said koosoleku protokollis* (I9).

Intervjueeritavad leidsid, et töötajatele edastatav info seoses organisatsiooni igapäevaste tegevuste, otsuste, töökorralduse muudatuste, arengukavade, kontrollide ja töökordade läbitöötamise kohta on liiga laialdane (I2, I3, I4, I5, I7, I8, I12). Mõnikord on töötajatel raske seda enda jaoks läbi töödelda, lahti mõtestada ja meelde jätta (I7): *Vahest tuleb infot liiga palju, mida läbi töödelda /.../ mingisugused arengukavad ja järelvalve töökorra läbitöötamised, aruanded, osakonnajuhtkonna kontrollid, et seda oli nii palju, et tõesti seda oli liiast* (I4). Töötajal endal tuleb välja selekteerida oluline ebaolulisest: *Infol ja infol on vahe ja vastavalt sellele peab igaüks välja selekteerima olulise enda jaoks* (I5). COVID-19 on saadava info hulka ja töökoormust veelgi suurendanud, seoses lisainfo, COVID-19 aruannete, juhendite, käitumisreeglite, istungisaalide korrashoiu ja broneerimiste ning töökorralduste muudatustega (I4, I5, I10, I12).

Mõnel juhul leidsid intervjueeritavad, et organisatsioon võiks keskenduda pigem töötajate tööspetsiifikast lähtuvale infole: *Info peaks olema ja tulema mõistlikult ja ratsionaalselt /.../ ja see peab olema sihitud õigesti. Mõned e-kirjad mind ju üldse ei puudata /.../ see tuleb hästi läbi mõelda, kellele mis info läheb* (I12). Oluline info võiks olla protokollides paremini välja

toodud, et protokollidega tutvumine ja lugemine ei oleks niivõrd ajakulukas (I2, I4), oluline info ei läheks kaduma (I8, I9): *seal võiks info paremini olla välja toodud, infot on seal üsnagi palju* (I4) ning protokollid ei dubleeriks üksteist: *Juhtkonna koosoleku ja järelevalve protokoll, natuke dubleerivad üksteist* (I3). Organisatsioonipoolne info jagamine on mitmekülgne ja laialdane, kuid võib mõnel juhul töötajates põhjustada info üleküllasust.

### **3.1.2. Informatsiooni jagamine töötajate seas**

Selles alapeatükis pööratakse tähelepanu töötajatevahelisele info jagamisele Tööinspeksioonis. Info jagamisel väärtustatakse kolleegide jagatud kogemusi (I3, I5, I7, I8, I11). Enamik intervjueeritavatest leidsid, et info jagamine ei ole Tööinspeksioonis probleemne (I3, I4, I5, I6, I7, I11). Kohati on info jagamine kolleegide vahel läinud paremaks, sest olenevalt osakonnast on töötajad jaotatud väiksemateks meeskondadeks ehk rakkerühmadeks: *Info liikumine on paremaks läinud, sest rühmad on väiksemad. On selline väiksem rühm, kus arutataksegi omavahel halbu ja häid näiteid* (I2). Kolleegide poole pöördumine info ja abi või nõu saamiseks on organisatsioonis pigem soositud lähenemine ja ühine norm (I1): *Mingisugusel hetkel anti ka meie osakonda kaks juristi, et kui on mingi probleem, siis me saame nende poole pöörduda* (I2).

Intervjueeritavad leidsid, et töötajad pöörduvad info või abi ja nõu saamiseks lähedasemate kolleegide (I4, I10), sama osakonna liikmete (I1, I9) või enda otsese juhi poole (I8): *Ma eelistan juhiga konsulteerida kõigepealt ja siis me koos mõtleme, kust see lahendus võiks tulla* (I6). Töölalt nõu või abi eelistatakse küsida pigem vahetu suhtlemise käigus (I7): *Nõu küsimine on ikkagi silmast silma kõige mugavam ja aksepteeritavam. Siis näed, kas on kellelgi aega või mitte, et see suhtlus on parem* (I4).

Kolleegide poole pöördatakse pigem tööpetsiifikast lähtuvate küsimuste (I2, I3, I5, I9, I11) ja tehniliste küsimuste korral (I1, I7), aga ka kust ja millist informatsiooni leida või kelle poole pöörduda: *Juhiste saamiseks, /.../ näiteks kust midagi üles leida* (I1). Sageli küsitakse intervjueeritavalt nende arvamust (I12), kuidas nemad mõne tööpetsiifikast lähtuva situatsiooni või probleemi lahendamisel käituksid: *Kui ma kontoris olen, siis küsitakse, et kuidas ma midagi olen lahendanud* (I6).

Intervjuude tulemustest selgus, et kuigi töötajad väärtustavad kolleegide jagatud kogemusi ja arvamust otsuste tegemisel, pöördatakse info või abi ja nõu saamiseks pigem takistuste ilmnemisel: *Kõigepealt vaatan, kas ma ise leian vajamineva info ja siis küsin* (I10). Info küsimine võib sõltuda kolleegi töömahust (I4, I12), mistõttu ei pruugi töötajad saada vastust

õigeaegselt ning on jätnud info kolleegilt küsimata: *Praktika on näidanud seda, et juristidel ei jagu aega, et meid igapäevaste muredega aidata või kaasa mõelda, et see on selline info, kus jääb veits asju seisma. /.../ Ma ei saa sealt (juhendist) erandolukorra jaoks kohe vastust ja siis ma peaks pöörduma juristi poole, kellel pole aega ja siis töötajad lähevad kergema vastupanu teed* (I2). Tööinspeksioonis väärtustatakse kolleegide jagatud kogemusi ja arvamust, kuid info ja abi või nõu küsimine võib tuleneda kolleegi töömahust.

### **3.1.3. Info ametlikkus**

Info ametlikkus tähendab selle töö kontekstis usaldusväärsete infoallikate kasutamist ning valmisolekut kasutada ja usaldada ametlikku informatsiooni mitteametlike allikate kaudu. Tööinspeksiooni töötajate jaoks on oluline info usaldusväärsus ja õigsus otsuste tegemisel (I2, I4, I6, I7, I8, I11, I12). Otsuseid langetatakse ametlike infoallikate ja tõendite alusel (I2, I6, I9), kuid kuulatakse ka kolleegide arvamust (I3, I4, I5, I11). Tööinspeksiooni juhendites ja töökordades on kirjas struktuur, kelle poole pöörduda tööülesannete täitmiseks ja edasise info saamiseks: *Kui ma millegiga olen toppama jäänud, siis ma vaatan järelevalve töökorda, seal on hästi ära lahendatud, kuhu ma peaksin pöörduma, räägi peajuristiga või otsi sealt lahendust* (I6). Mõnel juhul leiti, et juhendeid on kohati liiga palju (I7) või siis ei käsitle need erandolukordi, mis võivad tihti tekkida: *Juhendeid on ka liiga palju. Juhend on selline, mis ei käsitle erandolukordi, mis tekivad tihti* (I2).

Organisatsiooni välistest infoallikatest, milleks on tööpetsiifikast lähtuvad seadused, aktid, portaalid, uudised, sotsiaalmeedia ja teised infoväljad (I5, I7, I10), otsitakse infot, mis on seotud valdkonna muudatuste kohta ning soovist ennast tööalase infoga kursis hoida: *Eks ma ikkagi loen ka valdkonnaga seotud infovälju ja jälgin seda maailma, uudised ja sotsiaalmeediat, /.../ et oleksin kursis sektoris toimuvaga* (I8). Mõnel juhul otsitakse organisatsiooni välistest infoallikatest materjali tööülesannete paremaks lahendamiseks (I7): *Googeldanud olen ka lihtsalt, aga ega sa sealt ei võta kellegi suvalise arvamust kuulda, vaid pigem näiteks mõne advokaadibüroo arvamust, seisukohti, artikleid ja Juridicat olen lugenud* (I5). Tööinspeksioonis langetatakse otsuseid üldjuhul ametlikke infoallikaid kasutades, kuid ollakse avatud ka kolleegide arvamustele.

### **3.1.4. Suhtumine eksimustesse ja ebaõnnestumistesse**

Tööinspeksioonis väärtustatakse vigade ja ebaõnnestumiste jagamist (I9, I11), kuid seda pigem väiksemates gruppides või lähemate kolleegidega. Liiga laias ringis ebaõnnestumistest rääkimine võib tekitada segadust: *Ebaõnnestumistest rääkimine võib tekitada vale arusaamist*

ja vahetu kogemus on parem (I7). Omavaheline vigadest rääkimine võimaldab saada töökaaslastelt abi (I3), õppida teiste kogemustest (I12) ja luua ühist teadmiste ruumi: *Need, kes on lähedasemad kolleegid või samas ruumis, eks nendega ikka jagame. /.../ Õpime ka teiste kogemustest. Siis saadki aru, et kõik puutuvad ka nende asjadega kokku ja see juba aitab kaasa mõelda ja lahendada probleemi (I4).*

Intervjueeritavad ise leiavad, et suuremaid apsakaid, mis lahendust ei leiaks ei ole neil töös ette tulnud (I5, I6, I8, I9). Tööinspeksiooni normiks on vigadele kiiresti reageerida ning välja selgitada probleemi põhjus: *Nii kiiresti kui võimalik, tuleb selle ülesandega tegeleda ja see ära lahendada. Kuhugi määramatusse ei lükkaks seda, kui mingi ülesanne on, siis teeks selle ruttu ära (I11).*

Samas leitakse, et vigade ja ebaõnnestumiste kohta info jagamine võib osade intervjueeritavate hinnanguil olla ka problemaatiline, kuna võib võtta enese õigustamise tõttu liialt aega: *Meil pigem kiputakse ennast kaitsma või õigustama, aga mitte tunnistama viga ja otsima lahendusi, kuidas seda lahendada (I1).* Pigem varjatakse vigu (I6) ja keskendutakse nende parandamisele: *Kõik üritavad varjata, et neil on midagi valesti läinud. Aga kõik eksivad ja kõige tähtsam on, kuidas sa selle ära parandad (I10).*

Ilmnes, et organisatsioonipoolne vigade või ebaõnnestumiste jagamine on pigem killustatud, ebamäärane ja liialt üldistatud (I6), mistõttu võib levida organisatsiooni liikmete seas väärinfo ja kuulujutud (I9) või tunnevad töötajad, et ei saa organisatsioonilt neile vajalikku infot õigeaegselt: *vahepeal nagu tangidega peame välja kiskuma, et kus maal see ... on ja me lihtsalt ei saa seda infot ja see on arusaamatu (I12).* Samuti leitakse, et mõne vea puhul ei tohiks organisatsioon seda kõigile organisatsiooni liikmetele kajastada: *Mõned sellised eksimused on lükatud kohe suure kella külge ja selline info pandi kõigile siseveebi üles. Ma arvan, et sellist infot ei ole mõistlik kohe siseveebi panna (I2).* Tööinspeksioonis jagatakse enda kogemusi, vigu ja ebaõnnestumisi pigem väiksemas ringis ja lähedasemate kolleegidega. Organisatsioonipoolne killustatud ja ebamäärane info võib töötajates tekitada valesti mõistmist, mille tõttu võib levida väärinfo.

### **3.1.5. Ettepanekute tegemine**

Enamik intervjueeritavatest leiab, et organisatsioonis väärtustatakse töötajate ausat tagasisidet (I1, I8, I9, I10) ja ettepanekuid (I2, I4, I5, I6, I7, I11). Tööinspeksioonis on väljakujunenud normiks kaasata töötajaid muudatusesse ning sealjuures oodatakse nende igakülgselt tagasisidet (I1, I7, I8, I10).

Peamiselt töid intervjueeritavad välja, et töötajate tehtud ettepanekuid võetakse organisatsioonis arvesse ning kõigil töötajatel on võimalus enda arvamust avaldada (I2, I5, I6, I7, I8, I11): *Osakonnas on küll see, et kõik saavad arvamust avaldada. /.../ Üldjuhul ikkagi võetakse organisatsioonis ettepanekuid arvesse* (I1). Ühel juhul leiti, et esitatud ettepanek ei saanud positiivset tagasisidet, mis mõjutas edasisi ettepanekute tegemisi: *Ma pigem arutan kolleegidega. Mul on olnud halb kogemus, kui ma ettepaneku olen juhatajale teinud* (I3).

Töötajate seas on välja kujunenud erinevad ettepanekute tegemise tavad. Peamiselt pöörduvad töötajad enda ettepanekute ja ideedega otsese juhi poole (I8, I10, I11, I12): *pöördun ikkagi oma otsese juhi poole* (I5) või esitletakse neid osakonna või rakkerühma koosolekutel, kus arutletakse jooksvalt tehtud ettepanekute üle (I4, I7): *Meil on koosolekud, kus me räägime kõik oma mõtted ja ideed teistele ära* (I9).

Mõnel juhul toodi välja, et pigem arutletakse ettepanek läbi ennekõike kolleegidega (I3) ning seejärel pöörduakse läbi räägitud ettepanekuga otsese juhi poole (I2, I4): *Üldjuhul on nii, et pöörduakse otsese juhi poole, kes pöördub siis osakonna juhataja poole* (I2). Sõltuvalt ettepaneku teemast on mõnel juhul pööratud enda ideedega ka otse teemat haldava kolleegi poole (I2): *Ikka mõtled vahepeal, et äkki saad seda teha nii või teisiti ja siis kirjutadki vastavale inimesele. Näiteks ITI (programm) muudatuste teemal või TEHIK'ule* (IT) (I4).

Probleemkohana toodi välja, et sõltuvalt perioodist toimub organisatsioonis liigselt ideekorjeid, kus soovitakse saada töötajate tagasisidet ja arvamust mõnele dokumendile (I4, I7, I8). Nende läbi töötlemine on aga töötajale ajakulukas ettevõtmine (I4), mistõttu võivad kannatada teised tööülesanded: *Neid ideekorjeid on väga palju ja meile saadetakse pidevalt dokumente, et saaksime nendega tutvuda ja esitada oma arvamuse. Seda on kohati lausa liiga palju, et teised tööülesanded ei saa tehtud* (I7). Üldjuhul tunnevad töötajad, et Tööinspeksioonis on neil võimalik endapoolseid ettepanekuid esitada ning organisatsioonis väärtustatakse töötajate tagasisidet.

### **3.1.6. Toetus**

Tööinspeksiooni väärtusteks on kolleegide vaheline toetus ja positiivne õhkkond (I1, I3, I4, I5, I7, I11): *Kui ma siia tulin, siis ma sain aru, et kui pöördusin mingi küsimuse ja probleemiga, siis jäeti oma asjad tahaplaanile ja räägiti minuga, juhendati ja anti nõu. Ma olen ise püüdnud täpselt seda sama järgida, sest mitte iialgi ei saa jätta kolleegi hätta* (I9).

Intervjueeritavad leiavad, et saavad vajaminevat toetust nii Tööinspeksioonilt kui organisatsioonilt (I5, I7): *Tööinspeksioon on hoidnud mind siin (I9)*, kolleegidelt (I2, I3, I6) ja otseselt juhilt: *Ükskõik, mis probleem on olnud, siis otsene juht on olnud alati pigem toetav (I11)*. Mõnel juhul tunnetavad intervjueeritavad kolleegide toetust rohkem, kui organisatsiooni poolset toetust: *Osakonnast ikkagi saan seda toetust. Organisatsiooni toetus kohati on ja kohati ei ole (I4)*. Sama osakonna liikmetega võib toetuse kadu olla märgatav distantse tõttu: *Justkui toetav, samas igapäevselt teeb oma asja. /.../ Natuke tundub, nagu Tallinn oleks omaette osakond (I10)*. Piirkonniti on samas kontoris olevate kolleegide toetus on tajutavam: *Meil kontoris kõik sujub, kui keegi midagi küsib, siis see on loomulik, et ma mõtlen kaasa. Meil kõik käib nii käsi käes (I6)*. Kuigi Tööinspeksioonis tajutakse nii organisatsioonipoolset kui ka töötajatevahelist toetust, on toetuse kadu märgata distantse tõttu.

### 3.1.7. Ühisüritused

Tööinspeksioon väärtustab töötajate arengut (I1, I2, I4, I6, I12). Igal aastal korraldatakse mitmeid koolitusi ja seminare, et aidata kaasa töötajate töö ja organisatsiooni efektiivsuse tõstmisele (I1, I2, I5, I7, I8, I9, I10, I11). Intervjueeritavad tõid välja positiivse seose ühisürituste ja organisatsiooni töötajate ühendamise vahel (I4, I10). Enamik intervjueeritavaid leiab, et koolitusi ja seminare korraldatakse organisatsioonis piisavalt (I1): *Ma ütleks, et on piisavalt olnud neid üritusi, ei ütleks küll, et vähe oleks (I5)*.

Ühiseks normiks on ühisüritustel osalemine ja aktiivselt kaasalöömine (I1, I2, I5, I7, I8, I9), kuid on väike grupp töötajaid, kes ühisüritustest aktiivselt osa ei võta: *Mina ühisüritustel väga ei käi (I6)*. See võib tuleneda ka töötajate töökoormusest: *Kui töökoormus oleks väiksem siis ma tervitaksin igasugust ühisüritust (I12)*.

Välja toodi peamiselt organisatsioonis korraldatavad suve- ja talveseminarid: *Ikkagi need suve- ja talveseminarid, kus on saanud olla koos inimestega (I10)*, koolitused: *Ikka tehakse koolitusi gruppides, mulle need meeldivad (I4)* ja kontori- või osakonnasisesed üritused: *Meie kontoris on tehtud ühisüritusi ja söömisi, kuid täna on neid ikkagi vähemaks jäänud (I1)*.

Ühisürituste ajal eelistatakse seminare, kus on võimalik teiste töötajatega füüsiliselt kokku saada (I3, I4, I7, I10): *Peab kokku saama füüsiliselt, siis inimesed on ka kuidagi teistsugused (I8)*. Suveseminarid olid varasemalt kahepäevased, mis võimaldas töötajatel vabamas õhkkonnas rohkem sotsialiseeruda, suhelda ka kaugemate piirkondadega: *Sotsialiseerumine nende kaugemate piirkondadega oli igal juhul tõhusam (I2)* ning võimaldas kolleege paremini tundma õppida: *Pigem on see, et saad inimesi paremini tundma õppida (I4)*.

Intervjueeritavate arvates on organisatsiooni poolt korraldatavad seminarid kohati liiga ametlikud (I8): *Kui tulin tööle, siis minu jaoks/.../ see oli nii ametlik* (I3), kuid seminaridel läbi viidavad meeskonna- ja grupiarutelud erinevate osakondade töötajatega loovad hea sünergia: *Nt 2020. aasta suveseminaride ümarlauad, kus istusid erinevad inimesed koos ja oli hea sünergia* (I10). Töötajad ise soovivad ühisüritusi, kus saaks kolleegidega rohkem sotsialiseeruda ja neid tundma õppida (I2, I3, I7, I8, I9, I10): *Pigem on see, et saad inimesi paremini tundma õppida ja selliseid üritusi võiks rohkemgi olla* (I4), mis aitab kaasa meeskonna- ja ühtsustunde loomisele (I7, I8, I10).

### **3.2. Kaugtöö**

Käesolevas alapeatükis esitatakse tulemused uurimisküsimusele "Kuidas mõjutab kaugtöö töötajate infokäitumisega seotud norme, väärtusi ja tavasid?". Peatükis tuuakse välja kaugtööga seotud erisused ning kaugtöö mõju organisatsiooni väärtustele, normidele ja tavadele.

#### **3.2.1. Kaugtöö erisused**

Tulemustest selgus, et paljud intervjueeritavad kasutavad kaugtöö võimalust ning teevad seda tihti (I1, I2, I4, I5, I11), kuid on ka neid töötajaid, kes eelistavad tööd teha pigem kontoris (I7): *Ma tegelikult ei ole kodukontori inimene* (I6). Peamiselt toovad intervjueeritavad välja, et kaugtööl olles tehakse tööd intensiivsemalt: *Muidu teen kodus isegi intensiivsemalt tööd* (I5) ning ollakse produktiivsemad (I4, I8). Samuti toodi positiivse poolena välja ajakulu vähenemist (I3): *Ajaliselt on see väga suur võit* (I2), liikumispauside suurenemist: *Ajad ennast teadlikumalt laua tagant püsti, kontoris kuidagi jääd sinna laua taha istuma* (I1) ning töö mitmekesisustumist töö- ja pereelu koosmõjul: *Saan vahepeal teha pere asju ja mul on töö ikkagi tehtud* (I3).

Teisest küljest leiavad paljud intervjueeritavad, et tööd tehakse kaugtööl olles kauem, kui kellaajast kellaajani: *Üritan lõpetada tööajal, aga vahepeal vaatan, et kell on juba 17.00 läbi* (I11). Samas peetakse sealjuures oluliseks oskuslikku aja planeerimist: *Mul on palju rohkem aega oma tegevusi planeerida* (I4).

Mõnel juhul leiti, et kontoris töötades on tööle parem keskenduda, sest kodused toimetused võivad töörütmi segada (I1): *Raskem on keskenduda, ka koduste toimetuste pärast. See ajab rütmi sassi ja sellepärast, ma väga ei ole kodukontoris* (I6). Samuti võib kaugtööl esineda rohkem internetiühenduse probleeme: *Vahel on ühendus aeglasem ja interneti probleemid* (I10) ning kodustes tingimustes võivad olla tehnilised võimalused piiratud (I8).

### 3.2.2. Kaugtöö mõju väärtustele, normidele ja tavadele

Intervjueeritavad leidsid, et kaugtöö võimalus ei ole organisatsioonipoolse info jagamisel märkimisväärselt muutusi endaga kaasa toonud (I1, I3, I5, I8, I10, I11). Samuti ei ole osakondade vaheline koostöö kaugtööl olles märkimisväärselt muutunud (I8, I11). Info või abi ja nõu saamiseks eelistatakse siiski vahetut suhtlemist kontoris kohapeal olles: *Osakondade vahel on suhelda lihtsam siis, kui ma olen kontoris* (I2), kuid suheldakse ka telefoni teel (I8) ja e-posti vahendusel: *Osakondade vaheline suhtlus on pigem e-kirja teel* (I4).

Positiivse muudatusena on kaugtööl olles hakatud rohkem looma otsekontakte teiste töötajatega ning kontorite vahelised piirid hägustuvad: *Muidu küsiks kontoris kellegi käest, aga siis lihtsalt valid selle inimese, kes oleks sulle kõige parem vastama. Innustab otsekontakte teiste kontoritega ja kaugtööl see kontori vahe kaob ära* (I10). Ära on jäänud ka mõttetöole vahele segamised teiste töötajate poolt (I2): *Kontoris kohapealsed vahelesegamised jäävad ära ja ei sega keskendumist* (I7). Samas võidakse ilma jääda mõnest olulisest tööalasest infost, mis muidu jõuaks kontoris nendeni kiiremini: *See võib ka miinus olla, sest ma ei saa seda infot nii nagu vaja oleks* (I2).

Enamik intervjueeritavatest tunneb, et pikemalt kontorist eemal olles on vähenenud suhtlus teiste töötajatega (I1, I2, I3, I4, I6, I7, I9): *Suhtlemist üldse ei ole ja kolleege ei näe, nii võidki võõraks jääda* (I11). Vahetud teemaarutelud kolleegidega on vähenenud: *Vahetu küsimuste arutamine kolleegiga – tahan vastust saada ja saan kontoris kellegi poole kohe pöörduda* (I6). Kaugtöö mõjutustena kardetakse organisatsiooni ühtsustunde ja töötajate koostöö vähenemist (I3, I9, I11).

Kaugtöö ja toetuse vahelises seoses on märgata intervjueeritavate vastustes lahkeli, sest välja tuuakse nii toetuse vähenemist (I2, I3, I10) kui ka tõusu. Mõnel juhul on COVID-19 ja sellest tingitud kaugtöö organisatsiooni liikmete toetust hoopis soodustanud (I1, I5, I6). Loodud on rohkem meeskonnatöö grupe, kus infot ja ideid vahetatakse: *Minu arust on see COVID seda (toetust) soodustanud, sest mind on aidanud erinevad Skype grupid, /.../ kus me ideid ja infot jagame ning see on pidev* (I1).

Viimase aasta ühisürituste raames on virtuaalsed koosolekud ja koolitused töötajate jaoks veel liiga harjumatu vorm, mistõttu on tähelepanu kerge hajuma või tehakse paralleelselt tööd virtuaalsete koolituste kõrvalt (I6, I11): *Zoomi koolitused on väga sellised harjumatud veel, /.../ siis paratamatult pilk läheb Outlooki, mis on punane. /.../ Kujutan ette, et see on võrdlemisi inimlik /.../ ja kui sa tahad ikka ise areneda, siis sa pead ikkagi kaasa töötama* (I12). Pigem

eelistatakse siiski füüsilistel koolitustel ja seminaridel kohapeal käimist (I4, I9, I10), kuid toodi välja, et vähem tähtsaid seminare on hea kuulata ka kodus olles (I1, I12).

Kuivõrd väärtustes ei ole seoses kaugtööga suuremaid muutusi ilmnenud, on märgata muudatusi normides ja tavades. Suuremaid muutusi on näha töötajate omavahelises suhtlemises, mida kaugtöö on mõjutanud ühtmoodi nii positiivselt kui ka negatiivselt. Kardetakse organisatsiooni ühtsustunde ja vahetu suhtlemise vähenemist. Teisest küljest on kaugtöö võimalus suurendanud otsekontaktide loomist teiste piirkondade töötajatega. Sellest kinni haarates saab suurendada organisatsiooni töötajate omavahelist suhtlemist kaotades kontorite vahelised piirid ning luues võimaluse töötajate ühendamiseks.

### **3.3. Tööinspeksiooni infokultuuri tunnused Choo jt (2008, 2013) uuringu põhjal**

Intervjueeritavate vastused ja hinnangud aitavad meil mõista Tööinspeksiooni infokultuuri tunnuseid, milleks on Choo jt (2008) järgi informatsiooni terviklikkus, ametlikkus, kontroll, läbipaistvus, jagamine ja proaktiivsus ehk ennetamine. Uuringu tulemustest selgus, et infokultuuri tunnustest domineerivad Tööinspeksioonis eelkõige info **kontroll** ja **terviklikkus**. Choo jt (2008, 2013) toob enda uuringus välja, et info kontroll ja terviklikkus väljendub väärtustes ja normides, kus organisatsioon otsib teavet sisemiste protsesside ja töövoogude kohta, samuti teavet regulatiivsete või vastutusnõuete kohta. Täpset ja usaldusväärset teavet kasutatakse protsesside kontrollimiseks, tõhususe parandamiseks ja vastavuse tagamiseks ning oluliste allikate hulka kuuluvad poliitikadokumendid ja spetsialistid, kes nõustavad tehnilistes või juriidilistes küsimustes (Choo, 2013).

Info kontroll ja terviklikkus Tööinspeksioonis väljendub tööprotsesside täitmises ja otsuste langetamises, kus kasutatakse eelkõige ametlikke infoallikaid (organisatsioonipoolseid juhiseid). Väärtustatakse ratsionaalsust, selgeid suuniseid ning info usaldusväärset ja õigsust. Tööinspeksioonis on kehtestatud reeglid, mis viitavad sellele, kuidas ja millisel viisil tuleb informatsiooni kasutada ning kelle poole pöörduda informatsiooni saamiseks. Keerulisema probleemsituatsiooni korral eelistatakse ka mitteametlikke allikaid, näiteks kolleegide arvamust sarnaste probleemülesannete lahendamisel ja jagatud kogemusi. Samuti arutatakse keerulisemad olukorrad läbi otsese juhi või osakonna juhatajaga enne otsuse langetamist. Kontrollile orienteeritus väljendub organisatsiooni soovist saada infot sisemiste tööprotsesside ja töötajate töövoogude kohta ning tagasisidet töötajate tööülesannete kohta.

Tööinspeksioonis esineb Choo jt (2008) infokultuuri tunnustest vähemal määral ka informatsiooni **läbipaistvust** ja **jagamist**. Choo jt (2008) uuringu põhjal väljendub

informatsiooni läbipaistvus vigade ja ebaõnnestumiste teavitamises ja jagamises. Tulemustest selgus, et Tööinspeksioonis esineb vigade ja ebaõnnestumiste jagamist kolleegide vahel, kuid seda pigem väiksemas ringis ning lähedasemate kolleegidega. Suuremale hulgale jagamine võib tekitada segadust. Kolleegidega vigadest ja ebaõnnestumistest rääkimine võimaldab saada töökaaslastelt abi, õppida teiste kogemustest ja luua ühist teadmiste ruumi. Vigadele reageeritakse kiiresti ning keskendutakse nende parandamisele, kuid esineb ka vigade varjamist. Eelnevalt kirjeldatu põhjal ei ole info läbipaistvus Tööinspeksiooni infokultuuri domineerivaks tunnuseks.

Choo jt (2008) põhjal tähendab info jagamise tunnus töötajate valmisolekut jagada informatsiooni teistega. Tulemustest selgus, et Tööinspeksioonis ei ole suuremaid probleeme info jagamisel ilmnenud ning info ja abi või nõu saamiseks pööratakse kolleegide või otsese juhi poole. Väärtustatakse jagatud kogemusi. Samas leidsid intervjuueeritavad, et info ja abi või nõu saamiseks pööratakse kolleegi poole pigem takistuste ilmnemisel ning küsimine võib sõltuda kolleegi töömahust.

#### 4. Järeldused ja diskussioon

Võttes aluseks Choo (2013) infokultuuri tüpoloogiad domineerib Tööinspeksioonis eelkõige **reegleid järgiv kultuur**, kus töö korraldamisel lähtutakse organisatsiooni poolsetest juhistest, töökordadest ja eeskirjadest. Reegleid järgivas kultuuris on oluline toimingute kontroll, aruandekohustus, vastutus ja alluvus (Choo, 2013). Peamised väärtused ja normid rõhutavad kontrolli ja terviklikkust (Choo, 2013). Tööinspeksioon kaasab töökordade ja tööprotsesside väljatöötamise organisatsiooni töötajaid ning peab oluliseks töötajate informeerimist organisatsiooni käekäigust. Tööprotsesse täidetakse ja otsuseid langetatakse ametlike infoallikate alusel ning järgitakse Tööinspeksiooni poolt ette nähtud juhendeid ja eeskirju. Vigade ja ebaõnnestumiste kohta jagatakse infot pigem väiksemas grupis, kuid info jagamisel väärtustatakse kolleegide kogemusi.

Sarnaseid tulemusi on saanud Lauri jt (2020) ja Kiisk (2018). Lauri jt (2020) töid enda uuringus välja järgmised aspektid reegleid järgiva infokultuuri kohta: avatud ja aus kommunikatsioon, vigade ja ebaõnnestumiste kohta jagati infot pigem väiksemas ringis, ametlikud töövood oli organiseeritud ning uute töökordade loomisesse kaasati ka organisatsiooni töötajaid. Kiisk (2018) tulemustest selgus, et Tartu Täiskasvanute Gümnaasiumis domineerib reegleid järgiv kultuur, kus pööratakse enim tähelepanu sisemise teabe kontrollimisele ning juhitudakse töö tegemisel organisatsioonipoolsetest reeglitest ja poliitikatest. Vaima (2019) leidis, et reegleid järgivat kultuuri iseloomustab sisemine kommunikatsioon, kuid eelistatakse juhitud ametlikest infoallikatest.

Tööinspeksioonis esineb ka tulemustele orienteeritud infokultuur. Choo (2013) järgi rõhutavad väärtused ja normid info kontrolli ja terviklikkust, kuid on suunatud pigem välise teabe otsimisele. Organisatsioon otsib teavet omaenda tulemuslikkuse hindamiseks ja eesmärkide saavutamisel peetakse oluliseks usaldusväärset ja täpset teavet (Choo, 2013). Uuringu tulemustest selgus, et organisatsioon väärtustab arengut, millele toetub ka üks Tööinspeksiooni põhiväärtustest – uuenduslik meeskond. Töötajatele korraldatakse regulaarselt koolitusi ja seminare, et arendada organisatsiooni töötajaid ja tõsta seeläbi organisatsiooni efektiivsust. Organisatsioon otsib välist teavet, et hinnata oma tegevusi. Sellest lähtuvalt on esindatud Tööinspeksioonis ka tulemustele orienteeritud kultuur. Samuti viitab tulemustele suunatud infokultuurile töötajate jagatud teadmised ning vigadest ja ebaõnnestumistest õppimine. Sarnased tulemused on Vaima (2019) uuringus, kus tulemustele orienteeritud kultuuris eelistatakse ametlike infoallikaid ja väärtustatakse informatsiooni terviklikku kasutamist ning fookus on suunatud välisele teabele. Tööinspeksioonis ei ole

fookus suunatud niivõrd välisele teabele ning sellepärast, ei ole tegemist domineeriva infokultuuri tüübiga.

Kiisk (2018) tõi oma uuringus välja, et suhetele orienteeritud kultuuris soodustatakse kommunikatsiooni ja kaasatust, et tugevdada identiteeditunnet. Keskendatakse sisemisele teabele ja avatud suhtlemisele, kus inimesed hangivad teavet oma kolleegidelt ning väärtustatakse omavahelist kogemuste jagamist (Kiisk, 2018). Tööinspeksioonis väärtustatakse jagatud kogemusi, kolleegide arvamust ja kommunikatsiooni, kuid info ja abi või nõu küsimine võib oleneda kolleegi töomahust. Pigem pööratakse kolleegi poole tööülesannete täitmisel esinevate takistuste ilmnemisel. Tulemustest selgus, et töötajad soovivad vähem ametlikke ühisüritusi ning puudust tuntakse sotsialiseerumise, vahetu suhtlemise, vabamate ühisürituste ja ka kaugemates piirkondades olevate töötajate paremini tundma õppimise järgi. Need on aspektid, mis viitavad suhetele orienteeritud kultuuri suuremale esindatuse vajadusele.

Suhetele orienteeritud kultuuri vajaduse suurenemise põhjuse tagamaad ei ole täpselt teada. See võib tuleneda organisatsioonist endast, kuid võib olla seotud COVID-19 olukorra ja sellest tingitud kaugtöö suurenemisega. Tulemustest selgus, et kaugemate piirkondade töötajate toetuse vähesus on märgatav distantsi tõttu. Soovitakse ka rohkem organisatsioonipoolseid mitteametlikke üritusi, kus kolleegid saaksid üksteist rohkem tundma õppida. Soov sotsialiseerumise suurenemise järgi võib olla tingitud organisatsioonipõhistest muutustest. Tulemustest selgus ka, et kaugtöö on vähendanud töötajate meeskonna- ja ühtsustunnet ning vahetut suhtlemist. Sellest võib järeldada, et ka kaugtöö on mõjutanud töötajate soovi sotsialiseerumise suurendamiseks.

Ceacîr (2021) uuringu tulemustest selgus, et organisatsioonikultuuri väärtused muutusid COVID-19 ajal ning töötajad tundsid enim puudust vahetust suhtlemisest ning mõjutatud olid mitmed organisatsioonikultuuri tunnused, eelkõige sotsiaalsed tunnused. Selline ajutiselt mastaapne muutus organisatsioonikultuuris võib viidata sellele, et organisatsiooni infokultuur ja selle tunnused võivad muutuda. Samuti võivad olukorrast tulenevalt langeda valupunktid teistele teemadele ning vastavalt sellele reageeritakse ka infokultuuri mõttes.

Tulemustest selgus, et kaugtööl olles tehakse tööd produktiivsemalt, sest ära kaovad mõttetööl vahelesegamised teiste töötajate poolt. Samuti on kaugtöö ajal loodud rohkem meeskonnatöö grupe ja otsekontakte teiste kontorite töötajatega, sest ära on kadunud kontorite vahelised piirid. Organisatsiooni jaoks uued praktikad võivad mõjutada seniseid olemasolevaid väärtusi,

norme ja tavasid või anda võimaluse kombineerida olemasolevaid uutega. Ka Sarkeri ja Sahay (2004) tõid välja, et virtuaalsete kohtumiste ja kaugtöö tulemusena võivad organisatsioonis välja kujuneda uued käitumisviisid ja kultuuritavad. Edasistes uuringutes oleks huvitav näha, kas ja kuidas infokultuuri tunnused muutuvad seoses suurenenud kaugtöö võimalusega ning milliseid tagajärgi ja muudatusi organisatsioonis see endaga kaasa toob.

Oluline info liigub Tööinspeksioonis ka kaugtööl olles. Tulemustest selgus, et mõnel juhul jagab organisatsioon infot seoses organisatsiooni igapäevaste tegevuste, otsuste, töökorralduse muudatuste, arengukavade, kontrollide jm kohta liiga laialdaselt ja üldistatult. Info peaks olema sihitud õigesti, et töötajad ei peaks selekteerima enda jaoks olulist infot ebaolulisest.

Siinkohal võib tekkida vastakaid arvamusi selle kohta, milline info on töötajate jaoks piisav, et infovajadused oleksid rahuldatud. Info jagamise piiramisel ja selekteerimisel võib tekkida vastupidiselt infosulu oht, kus töötajad ei ole saanud töökorralduste kohta olulist infot. Laialdase ja mitmekülgse info tulv võib olla tingitud perioodidest, mis käsitlevad organisatsioonisiseseid muudatusi. Need on perioodid, kus töötajate jaoks võibki tulla korraga rohkem infot, mida enda jaoks läbi töödelda ja lahti mõtestada. Liigset infotulva saab vähendada hoidudes liigsetest andmete dubleerimisest.

Tulemustes toodi välja, et tööprotsesside täitmiseks kasutatakse ametlikke juhiseid, mis ei käsitle erandolukordi, mis võivad tihti tekkida. Võib olla tuleks juhendeid täiendada või lisada suuniseid, kui erandolukorrad esinevad sageli. Organisatsiooni töötajad väärtustavad kolleegide jagatud kogemusi ja arvamust. Erandolukordade korral pöörduakse tihti kolleegi poole info ja abi või nõu saamiseks, kuid küsimine võib oleneda kolleegi töömahust. Organisatsioon saaks probleeme vältida võimaldades töötajatele rohkem ametlikke ja mitteametlikke suhtlemisvorme ka kaugtöö raames ning innustades jagama töökogemusi. Seeläbi saab aidata kaasa suhetele orienteeritud kultuuri kasvule.

Antud tööd teiste infokultuuri uuringutega võrreldes tuleb meeles pidada, et Choo jt (2008) kvantitatiivse uuringu küsimused kohandati semi-struktureeritud intervjuuküsimustele vastavalt. Kvalitatiivne analüüsimeetod ei võimalda tekstiosi täpsetel alustel võrrelda. Samuti ei võimalda kvalitatiivne analüüsimeetod läbi töötada suurel hulgal valimeid, sest see nõuaks suuremat ajalist ressursi. Väiksem valim vähendab uuringu tulemuste üldistatavust.

Edasised infokultuuri uuringud võiksid käsitleda rohkem teemasid, mis hõlmavad hajaasutuse ja kaugtöö mõju töötajate väärtustele, normidele ja tavadele. See annab hea võimaluse võrdluseks käesoleva töö tulemustega. Pigem on varasemates infokultuuri uuringutes

keskendatud organisatsiooni tööle ja infokultuuri tunnuste määratlemisele. Samuti on võimalik pärast COVID-19 tulenevat olukorda läbi viia täiendavad intervjuud, et analüüsida, kas muutused seoses kaugtöö ja töötajate väärtuste, normide ja tavadega on jäädavad.

## **Kokkuvõte**

Käesoleva uurimistöö eesmärgiks on välja selgitada Tööinspektsiooni töötajate infokäitumisega seotud normid, väärtused ja tavad, organisatsiooni infokultuuri tunnused ning kaugtöö mõju töötajate infokäitumisega seotud normidele, väärtustele ja tavadele. Kaugtöö võimalus Tööinspektsioonis ning teenistujate paiknemine üle terve Eesti on peamiseks ajendiks infokultuuri uurimise läbiviimiseks. Teades, milline on organisatsiooni infokultuur, saame läbi viia muudatusi organisatsiooni töötajate töö parendamiseks ja organisatsiooni efektiivsuse tõstmiseks.

Uurimisküsimused on püstitatud töö eesmärgist lähtuvalt:

- Millised on Tööinspektsiooni töötajate infokäitumisega seotud normid, väärtused ja tavad?
- Kuidas mõjutab kaugtöö töötajate infokäitumisega seotud norme, väärtusi ja tavasid?
- Millised infokultuuri tunnused avalduvad Tööinspektsioonis?

Uurimistöö teooriaosas antakse ülevaade organisatsioonikultuurist ning infokultuuri tunnustest ja tüüpidest. Töös toetuti Ginman, Marchand, Choo, Curry ja Moore, Oliver jt. uuringutes väljatöötatud infokultuuri tunnustele ja mudelitele.

Uurimistöö jaoks koostati semi-struktureeritud intervjuu (Lisa 1) ning küsimuste moodustamisel võeti aluseks Choo jt (2008) kvantitatiivse uuringu küsimused. Intervjuu koosnes järgmistest teemadest: info jagamine organisatsioonis, info jagamine töötajate seas, info ametlikkus, suhtumine eksimustesse ja ebaõnnestumistesse, ettepanekute tegemine, toetus, ühisüritused, kaugtöö ja kaugtöö mõju väärtustele, normidele ja tavadele. Intervjuu viidi läbi 12 Tööinspektsiooni teenistuja seas ajavahemikul 03.03.2021 – 26.03.2021.

Uuringu tulemustest selgus, et infokultuuri tunnustest domineerivad Tööinspektsioonis eelkõige info kontroll ja terviklikkus ning esindatud on ka läbipaistvus. Töökorraldusi täidetakse ja otsuseid langetatakse eelkõige kehtestatud reeglite ning ametlike töökordade ja juhendite alusel. Keerulisema probleemsituatsiooni korral eelistatakse ka mitteametlike allikaid, näiteks kolleegide arvamusi sarnaste probleemülesannete lahendamisel. Vigadele reageeritakse kiiresti ning keskendutakse nende parandamisele, kuid esineb ka vigade varjamist.

Infokultuuri tüüpide määratlemisel on võetud aluseks Choo (2013) mudel. Uuringu tulemustest selgus, et Tööinspeksioonis domineerib eelkõige reegleid järgiv kultuur ning esindatud on ka tulemustele orienteeritud kultuur.

Kuigi Tööinspeksiooni infokultuur on pigem kontrollile orienteeritud, tunnevad töötajad puudust sotsialiseerumisest ja vahetust suhtlemisest, mis viitab töötajate soovist suhetele orienteeritud infokultuuri järele. Sellise muutuse põhjal on keeruline järeldada, kas soov muutusteks on tingitud organisatsioonist või on see seos tekkinud COVID-19 ja kaugtööga seonduvalt.

Kaugtöö positiivsete külgedena toodi välja produktiivsus, mis on tingitud asjaolust, et ära on jäänud mõttetööle vahelesegamised teiste töötajate poolt. Samuti toodi positiivsete külgedena välja paindlikkus, ajakulu vähenemine, töö mitmekesisus, teadlikumad liikumispausid ning rohkem aega kodusteks toimetusteks. Info liigub Tööinspeksioonis kiiresti ka kaugtööl olles ning märkimisväärseid infosulu situatsioone ei ole tekkinud. Kaugtöö tulemusena selgus, et kontorite vahelised piirid hajuvad, mis tõi kaasa otsekontaktide loomise teiste piirkondade töötajatega.

Negatiivsete külgedena ilmnes, et tööd tehakse kaugtööl olles kauem, kui kellaajast kellaajani ning kodused toimetused võivad tööritmi segada. Virtuaalsed koosolekud ja koolitused võivad olla töötajate jaoks veel liiga harjumatu vorm, mistõttu on tähelepanu kerge hajuma või tehakse paralleelselt tööd virtuaalse koolituse/seminari kõrvalt. Samuti toodi välja, et pikalt kaugtööl olles väheneb suhtlus ja ühtsustunne teiste töötajatega ning vahetu suhtlemine ja teemaarutlused.

## Summary

The dissertation thesis “Information culture in Labour Inspectorate of Estonia” is written in Estonian and consists of keywords: information culture, organization culture and teleworking. The aim of this research is to find out norms, values and practices related to the information behaviour of the employees in Labour Inspectorate of Estonia; the organization information culture characteristics and the telework impact on the norms, values and practices related to the information behaviour of employees.

The possibility of teleworking in Labour Inspectorate and the location of employees all over Estonia is the main motivation for conducting an information culture study. Organization can make changes to improve the work of the organization’s employees and increase organizational efficiency, when knowing the information culture of the organization.

To fulfill the goal of this study following research questions were raised:

- What are the norms, values and practices related to the information behavior of the employees of the Labour Inspectorate of Estonia?
- How does teleworking affect the norms, values and practices related to employees' information behavior?
- What are the features of information culture in the Labour Inspectorate of Estonia?

The theoretical part of the research provides an overview of organizational culture and the values and types of information culture. The study relied on Ginman, Marchand, Choo, Curry and Moore, Oliver et al. information culture characteristics and models developed in research.

A semi-structured interview was prepared for the research (Appendix 1), and the questions were based on the questions of the quantitative study of Choo et al. (2008). The interview consisted of the following topics: information sharing in the organization, information sharing among employees, information formality, attitudes towards mistakes and failures, suggestions, support, joint events, teleworking and the impact of telework on values, norms and practices. The interview was conducted among 12 employees of the Labour Inspectorate of Estonia between 03.03.2021 and 26.03.2021.

The results of the survey revealed that the dominated features of information culture in the Labour Inspectorate of Estonia are information control and integrity. Information transparency is also represented. Work orders are executed and decisions are made primarily on the basis of

established and official rules of procedure and instructions. In the case of a more complex problem situation, informal sources are also preferred, such as the opinion of colleagues in solving similar problem tasks. Errors are responded quickly and the focus is on correcting them, but there is also the concealment of errors.

The Choo (2013) model is used to define the types of information culture. The results of the survey revealed that the Labour Inspectorate of Estonia is dominated by a culture that follows rules. Result-oriented culture is also represented.

Although the information culture of the Labour Inspectorate is rather control-oriented, employees lack socialization and direct communication, which indicates the employees' desire for a relationship-oriented information culture. On the basis of such a change, it is difficult to conclude whether the desire for change is due to the organization or whether this link has arisen in connection with COVID-19 and teleworking.

Productivity was highlighted as a positive aspect of teleworking, which is due to the fact that there is no interference with other colleagues. Positive aspects that arose were also flexibility, reduced time, diversity of work, more time for movement breaks and more time for home tasks. Information moves quickly in the Labour Inspectorate of Estonia even when working remotely, and no significant information lockout situations have arisen. As a result of the telework, it became clear that the boundaries between the offices were blurring, which led to making direct contacts with employees in other areas.

On the downside, it was found that work is done remotely longer than from time to time, and domestic editing can interfere with the work rhythm. Virtual meetings and seminars can still be too unfamiliar and distant for employees, making it easy to distract or work in parallel with virtual meetings and seminars. It was also pointed out that long-term teleworking reduces communication and unity with other employees, as well as direct communication and discussions.

## **Kasutatud allikad**

- Albrecht, O. (2015). *Infokultuur Eesti Statistikaameti näitel*. Magistritöö. Tallinna Ülikool.
- Brown, A. (1995, 1998). *Organisational Culture*. London: Pitman Publishing.
- Burke, K., Aytes, K., Chidambaram, L., Johnson, J. J. (1999). A study of partially distributed work groups: The impact of media, location, and time on perceptions and performance. *Small Group Research*, 30(4), 453-490.
- Cameron, K. S., Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework*. Reading, MA: Jossey Bass.
- Ceacâr, I. (2021). *Cultura organizațională în perioada pandemiei de coronavirus COVID-19*. (Organizational culture during the pandemic period of coronavirus COVID-19). Chisinau: Studia Universitatis Moldaviae.
- Choo, C. W. (2002). *Information Management for the Intelligent Organization: The Art of Scanning the Environment*. Medford: Information Today, Inc.
- Choo, C. W. (2006) *The Knowing Organization: How Organizations Use Information to Construct Meaning, Create Knowledge, and Make Decisions*. New York: Oxford University Press.
- Choo, C. W., Bergeron, P., Detlor, B., Heaton, L. (2008). Information Culture and Information Use: An Exploratory Study of Three Organizations. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59(5), 792-804.
- Choo, C. W. (2013). Information culture and organizational effectiveness. *International Journal of Information Management*, 33, 775-779.
- Choo, C. W. (2016). *The Inquiring Organisation: How organisations acquire knowledge and seek information*. New York: Oxford University Press.
- Curry, A., Moore, C. (2003). Assessing information culture-an exploratory model. *International Journal of Information Management: The Journal for Information Professionals archive*. 23(2), 91-110.
- Davenport, T. H. (1994). Saving IT's Soul: Human-Centered Information Management. *Harvard Business Review*, 72(2), 119-131.

- Douglas, J. (2010). *The identification, development and application of information culture in the Western Australian public sector*. Perth: Edith Cowan University.
- Ginman, M. (1987). Information culture and business performance. *IATUL Quarterly: A Journal of Library Management and Technology*, 2(2), 93-106.
- Kiisk, M. (2018). *Infokultuur ja infopraktikad Tartu Täiskasvanute Gümnaasiumis*. Magistritöö. Tallinna Ülikool.
- Kirchner, K., Ipsen, C., Hansen, J. P. (2021). COVID-19 leadership challenges in knowledge work. *Knowledge Management Research & Practice*, 1-8.
- Lauri, L., Heidmets, M., Virkus, S. (2020). Information cultures and strategies for coping with information overload: case of Estonian higher education institutions. *Journal of Documentation*, 77(2), 518-541.
- Lepik, K., Kannukene, K. (2018). Information Culture of Students in the Academic Environment – Finding One’s Way through Studies. *Information Literacy at the Workplace. Revised Selected Papers: 5th European Conference, ECIL 2017, Saint Malo, France, September 18-21, 2017*. London: Springer International Publishing, 605–614. (Communications in Computer and Information Science Series; 810).
- Marchand, D. (1996). What is your company’s information culture? *The Financial Post*, 23(25), 14-15.
- Marchand, D., Kettinger, W., Rollins, J. (2001). *Information orientation: The link to business performance*. New York: Oxford University Press.
- Miller, D., Friesen, P. H. (1983). Successful and unsuccessful phases of the corporate life cycle. *Organization Studies*, 4(4), 339-356.
- Oliver, G. (2011). *Organisational Culture for Information Managers*. Oxford: Chandos Publishing.
- Oliver, G., Foscarini, F. (2014). *Records Management and Information Culture: Tackling the people problem*. London: Facet Publishing.
- Roots, H. (2013). *Loenguid organisatsiooniteooriast*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.
- Salman, A. (2018). *The influence of effective leadership behaviours on information culture at department level in higher education*. Magistritöö. Tallinna Ülikool.

- Sarker, S., Sahay, S. (2004). Implications of space and time for distributed work: an interpretive study of US–Norwegian systems development teams. *European Journal of Information Systems*, 13(1), 3-20.
- Schein, E. H. (2004). *Organizational culture and Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass, John & Sons.
- Siimon, A., Vadi, M. (1999). *Organisatsioon ja organisatsioonikultuur*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Tööinspeksiooni põhimäärus. (17.12.2020). *Riigi Teataja I*. Kasutatud 13.02.2021, <https://www.riigiteataja.ee/akt/12874290?leiaKehtiv>
- Tööinspeksioon. (i.a). *Tutvustus*. Kasutatud 13.02.2021, <https://www.ti.ee/et/tooinspeksioon-1>
- Tööinspeksioon. (i.a). *Väärtused, missioon, visioon*. Kasutatud 13.02.2021, <https://www.ti.ee/et/organisatsioon-kontaktid/vaartused-missioon-visioon>
- Tööinspeksioon. (2021). *Struktuur ja koosseis*. Kasutatud 13.02.2021, [https://www.ti.ee/sites/default/files/dokumendid/Organisatsioon/koosseis/ti\\_struktuur\\_01.01.2021.pdf](https://www.ti.ee/sites/default/files/dokumendid/Organisatsioon/koosseis/ti_struktuur_01.01.2021.pdf)
- Tööinspeksioon. (2021). *Tööinspeksiooni töökorralduse reeglid*.
- Vadi, M. (2001). *Organisatsioonikäitumine*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Vaima, T. (2019). *Infokultuur riigiasutuses Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti näitel*. Magistritöö. Tallinna Ülikool.
- Vapper, K. (2017). *Juhtimise ja eestvedamise mõju organisatsiooni infokultuurile Keskkonnaministeeriumi näitel*. Magistritöö. Tallinna Ülikool.
- Virkus, S., Lepik, A., Uverskaja, E., Reimo, T., Metsar, S., Ruusalepp, R., Möldre, A., Laurits, M. (2017). *Infoteadused teoorias ja praktikas*. Tallinn: TLÜ Kirjastus.
- Widén-Wulff, G. (2000). Business information culture: a qualitative study of the information culture in the Finnish insurance industry. *Information Research*, 5(3).
- Wilson, T. (2000). Human Information Behavior. *Information Science* 3(2), 49-55. DOI: 10.28945/576.

Wright, T. (2013). Information Culture in Government Organizations: Examining Records Management Training and Self-Perceived Competencies in Compliance with a Records Management Program. *Records Management Journal*, 23(1).

Õunapuu, A. (2016). *Infokultuur ja infopraktikad Tallinna Keskraamatukogu näitel*. Magistritöö. Tallinna Ülikool.

Õunapuu, G. (2017). *Spetsialistide infokäitumine ja organisatsiooni infokultuur SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome näitel*. Magistritöö. Tallinna Ülikool.

Üksvärav, R. (2008). *Organisatsioon ja juhtimine*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.

## **Lisa 1. Küsimustik Tööinspektsiooni infokultuuri kohta**

Hea kolleeg

Olen Kerty Keir Sirman ning lisaks Tööinspektsioonis töötamisele õpin Tartu Ülikooli ühiskonnateaduste instituudi infokorralduse erialal. Sel kevadel kirjutan bakalaureusetööd teemal "Infokultuur Tööinspektsiooni näitel" ning palun Teid osalema oma uuringu tarbeks intervjuul.

Uuringu eesmärgiks on välja selgitada Tööinspektsiooni töötajate infokäitumisega seotud normid, väärtused ja tavad ning organisatsiooni infokultuuri tunnused. Intervjuu salvestatakse ning uuringus avaldatud andmed ei ole isikustatud. Salvestatud intervjuusid säilitan uurimistöö tarbeks ning nendele ligipääs on ainult minul ja mu juhendajatel.

Intervjuu jaoks kulub keskmiselt aega üks tund. Kui Te olete nõus intervjuus osalemisega ja panustama Tööinspektsiooni infokultuuri uuringusse, siis palun selleks Teie nõusolekut.

Intervjuus osalemise kinnitus palun saata e-posti aadressile [kerty.keir.sirman@ti.ee](mailto:kerty.keir.sirman@ti.ee). Teie panus on minu jaoks väga oluline ning loodan, et minu uuringust on kasu meie organisatsiooni töötajate heaolule.

Jään huviga ootama Teie vastust, kas ja millal soovite intervjuul osaleda!

Kerty Keir Sirman

### **Intervjuu küsimused**

Üldised küsimused soojenduseks:

1. (Kellena Te töötate ja millises osakonnas?)
2. Millises linnas Te igapäevaselt tööd teete?
3. Kui kaua olete Tööinspektsioonis töötanud?
4. Millised on Teie peamised tööülesanded organisatsioonis?
5. Millega Teie osakond tegeleb?

6. Rääkige alustuseks oma tööpäevast./Kuidas Teil tänane päev läinud on?/Kuidas tänane tööpäev alanud on?

### **Tööinspektsiooni töötajate infokäitumisega seotud normid, väärtused ja tavad.**

#### **Info jagamine; kelle poole saab pöörduda töölase info saamiseks ja mille kohta.**

7. Milliste teemadega on pöördutud Teie poole info saamiseks?
8. Milliste teemade puhul olete ise pöördunud info saamiseks? Võite kirjeldada paari näidet, mis meelde tulevad.
9. Kelle poole saate pöörduda töölase info saamiseks?

#### **Vajan ise abi või keegi teine vajab abi**

10. Kirjeldage olukorda, kus Teil on olnud vaja lahendada mõnda töölase probleemi.
11. Kuidas Te selle probleemi lahendasite?

#### **Ettepanek**

12. Kui Teil tekib mõni ettepanek, siis kuidas käitute?

#### **Toetamine**

13. (Milline õhkkond on Teie osakonnas? – töötajate läbisaamine)
14. Kirjeldage, kuidas üksteist toetate? Võib-olla tuleb meelde mõni juhtum sellega seoses meelde.

#### **Ühisüritused**

15. Milliseid ühisüritusi on organisatsioonisiselt toimunud?
16. Millistest võtate osa?
17. Mida Teie nendest üritustest arvate?
18. Millistest üritustest võtavad kolleegid osa?

#### **Vead**

19. Kuidas jagate teiste kolleegidega infot enda tööalaste vigade või ebaõnnestumiste kohta?

20. Milline oli teiste töötajate vastukaja?
21. Oletame, et keegi unustab Teile jagada infot olulise vastamistähtaja kohta või mõne koosoleku kohta – kuidas reageerite sellele apsakale?
22. Milline on lahendus?

## **II - Kuidas mõjutab kaugtöö töötajate infokäitumisega seotud norme, väärtusi ja hoiakuid?**

23. Kas Te teete kaugtööd?
24. Milline näeb Teie tööpäev välja, kui Te teete kaugtööd?
25. Kuivõrd erineb kodus töötamise päev Teie jaoks kontoris töötamise päevast?
26. Millised on Teie jaoks kaugtöö plussid?
27. Millised on Teie jaoks kaugtöö miinused?

### **Info liikumine kaugtöö tingimustes**

28. Kuidas hindate osakondade vahelist koostööd kaugtöö tingimustes?
29. Kas vahel on juhtunud, et oluline info ei ole jõudnud Teieni? Palun räägi sellest olukorrast lähemalt.
30. Millised on Teie arvates põhilised infoliikumisega seotud probleemid?
31. Kuidas üldiselt hindad info liikumist kaugtöö suurenedes?

### **Lõpetuseks**

32. Kas on veel midagi, mida soovid lisada?
33. Soovid midagi minu käest küsida?
34. Kui mul tekivad lisaküsimused, kas ma saan sinuga veel ühendust võtta?

Täna veel kord, sinu vastused on selle teema uurimisel väga olulised.

## **Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Kerty Keir Sirman,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Infokultuur Tööinspektsiooni näitel“, mille juhendajad on Katrin Kannukene ja Krista Lepik, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

*Kerty Keir Sirman*

**21.05.2021.**