

Tartu Ülikool
Sotsiaal- ja haridusteaduskond
Ajakirjanduse- ja kommunikatsiooni instituut

SISEVEEBI KASUTAMISPRAKTIKATE ANALÜÜS
SISEKAITSEAKADEEMIA NÄITEL
Bakalaureusetöö

Marie Kukk
Juhendaja: Tiiu Taur, MA

Tartu
2013

SISUKORD

| | |
|---|----|
| SISSEJUHATUS..... | 3 |
| 1. SISEVEEBI KASUTAMISPRAKTIKATE ANALÜÜSI TEOREETILISED ALUSED..... | 5 |
| 1.1 Varasemalt tehtud tööd..... | 5 |
| 1.2 Põhimõisted..... | 6 |
| 1.2.1 Organisatsioon..... | 6 |
| 1.2.2 Organisatsioonikommunikatsioon..... | 6 |
| 1.2.3 Siseveeb..... | 7 |
| 1.3 Teoreetilised lähenemised siseveebile, selle kasutusele ja rahulolule..... | 7 |
| 1.3.1 Siseveebi funktsioon ning olulisus..... | 7 |
| 1.3.2 Erinevad teoreetilised lähenemised..... | 8 |
| 1.3.3 Teoreetiline lähenemine lähtuvalt siseveebi kasutamispriktikatest..... | 11 |
| 2. UURIMISOBJEKT JA UURIMISKÜSIMUSED..... | 15 |
| 2.1 Sisekaitseakadeemia..... | 15 |
| 2.2 Uurimisküsimused..... | 19 |
| 3. UURIMISMEETODID..... | 20 |
| 4. UURIMISTULEMUSED..... | 24 |
| 4.1 SKA siseveebi kasutamiskord..... | 25 |
| 4.2 Siseveebi kasutamispriktikad..... | 26 |
| 4.2.1 Materjal..... | 26 |
| 4.2.2 Kompetents..... | 38 |
| 4.2.3 Täendus..... | 45 |
| 4.3 SKA siseveebi ametliku kasutamiskorra erinevus tegelikest kasutamispriktikatest..... | 49 |
| 4.4 Intervjuueritavate ootused siseveebile lähtuvalt senistest kasutamispriktikatest..... | 50 |
| 5. JÄRELDUSED JA DISKUSSIOON..... | 53 |
| KOKKUVÕTE..... | 62 |
| SUMMARY..... | 66 |
| KASUTATUD KIRJANDUS..... | 69 |
| LISAD..... | 73 |
| Lisa 1. Intervjuu kava..... | 73 |
| Lisa 2. Intervjuude tulemuste kokkuvõtlikud tabelid..... | 76 |

SISSEJUHATUS

Organisatsiooni sisekommunikatsiooni puhul on olulised erinevad kommunikatsioonivormid. Kommunikatsiooniteoreetik McLuhan väitis, et erinevad kommunikatsioonikanalid- ja viisid on peamiseks põhjuseks meie kultuuriruumi muutusteks, mis on mõjutanud meid nii tööpostil, koolis, tervishoius, sõpruses, religioonis, rekreatsioonis kui ka poliitikas (Bernard 1997, Cortese 1996, Schwartz 2006: 305-308 kaudu). Selleks, et tänapäeval kommunikatsioon toimiks on oluline, et organisatsioon käiks kaasas viimase kommunikatsiooni tehnoloogiaga, mis üldises plaanis tähendab, et organisatsioon peaks toimima ka virtuaalsel tasandil näiteks kasutama kodulehekülge, sotsiaalmeediate ning asutusesiseselt intraneti (töös edaspidi siseveeb).

Siseveeb on oluline seetõttu, et see peaks olema organisatsioonile ja selle töötajatele ühine platvorm, kuhu koonduvad kõik üksused, osakonna ja töötajad. Sinna peaks koonduma kogu oluline organisatsiooni informatsioon. Seega on siseveeb mõeldud asutusesiseseks kommunikatsioonivahendiks, mille kaudu on töötajatel võimalus leida ja jagada omavahel tööalaseid materjale, olulist teavet, dokumente ja lugeda asutusega seotud uudiseid (Bernard 1997, Cortese 1996, Schwartz 2006: 305 kaudu).

Kuidas aga saavutada nii-öelda ideaalne siseveeb, mida oleks tööalaselt samas mugav kui ka lihtne kasutada, olles oluline vahend töötegemise protsessi lihtsustamisel ja kiirendamisel. Nende küsimuste üle on juurelnud paljud uurijad ja analüüsinud siseveebe paljudel erinevatel meetoditel. Antud bakalaureusetöös uurisin mitmeid erinevaid siseveebi analüüsimisvariante, kuidas kaardistada siseveeb, siseveebi nõrgad kohad ja kuidas analüüsi kaudu siseveebi paremaks muuta.

Pärast mitmete erinevate uurimuste analüüsimist otsustasin kolme praktika elemendi kasuks, milleks on materjal, kompetents ja tähendus (Shove et al 2012). Kolme elemendi kooseksisteerimisel võib tekkida nende omavaheline seos, mis muudab need ühtseks terviklikuks praktikaks. Kolme elemendi optimaalne kooslus võib luua praktika, mis võimaldab siseveebi rakendamist viisil, mille puhul selle kasutajatel on võimalik oma tööülesannete täitmisel kasutada siseveebi võimalikult tõhusalt.

Käesolevas bakalaureusetöös keskendun siseveebile ühe organisatsiooni sisekommunikatsioonis, selle kasutamiskäikadele, millised on kasutajate ootused siseveebile ja milline on nende visioon ideaalsest siseveebist. Analüüsitava organisatsiooniks on Sisekaitseakadeemia (edaspidi SKA). Töötan SKA-s avalike suhete spetsialistina ja seetõttu on mul ka üsna suur kokkupuude siseveebi ning selle kasutajatega, mistõttu olen töötajate kasutamisharjumusi arvesse võttes jõudnud järeldusele, et SKA siseveebi praktiliselt ei kasutata - kui kasutatakse, siis üsna piiritletult ja mitte-eesmärgipäraselt. Kuna kasutajate rahulolu siseveebi suhtes on olnud SKA-s pigem negatiivne, võtsin siseveebi kasutamiskäikade analüüsimise aluseks just SKA siseveebi.

Analüüsin käikade, mis näitavad, kas siseveebi ülesehitus kui materjal on atraktiivne pinnas kommunikatsioonile, milline on siseveebi kasutajate kompetents ehk oskused siseveebis toimetamiseks, millist tähendust omab siseveeb organisatsiooni töötajatele ja millisena kasutajad ideaalset siseveebi näevad. Kasutamiskäikade analüüsist tulenevalt ilmnevad siseveebi tugevused, nõrkused ja visioon siseveebist, millisena kasutajad seda näha ning kasutada sooviksid.

Töö esimeses peatükis on välja toodud teoreetilised lähtekohad ning lahtiseletatud bakalaureusetöö jaoks olulised mõisted nagu kommunikatsioon, sisekommunikatsioon, siseveeb ja käikade. Seejärel kirjeldan peamisi probleeme ning püstitan uurimisküsimused. Nendele järgneb uurimismeetodite kirjeldus. Järgmine peatükk keskendub intervjuude ning dokumentide analüüsi tulemustele. Järelduste ja diskussiooni osas vastan eelnevalt püstitatud uurimisküsimustele, lähtudes vastamisel töö teoreetilisest kontekstist ja uuringute tulemustest. Töö viimase osa moodustavad eesti- ja ingliskeelne kokkuvõtte, millele järgnevad kasutatud kirjanduse loetelu ning lisad (intervjuu kava, tabelid).

1. SISEVEEBI KASUTAMISPRAKTIKATE ANALÜÜSI TEOREETILISED ALUSED

1.1 Varasemalt tehtud tööd

Selleks, et kaardistada, milliste teemadega seonduvalt on tudengid varasemalt siseveebi teemadel kirjutanud, siis tegin ülevaate eelnevatel aastatel kirjutatud siseveebiteemalistest töödest.

Tudengid on siseveebi teemadel eelnevatel aastatel pigem põgusalt oma töödes peatunud. Sõna „Intranet“ otsingul DSpace keskkonnast leidub 27 bakalaureusetööd, milles on siseveebist vähemal või rohkemal määral kirjutatud või mainitud.

Kõige vanem töö nende hulgast on 2001. aastast, kui Mälberg kirjutas majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumi (*siis veel majandusministeerium – autor*) sisekommunikatsioonist ning sealsetest siseveebi kasutamisharjumustest (Mälberg 2001: 58).

Sihtasutus Archimedesest tehtud sisekommunikatsioonianalüüsist tuleb välja, et ka Sihtasutus Archimedesel puudus veel 2010. aastal siseveeb. Küll aga tõi tolle töö autor välja mõningad tähelepanuväärt mõtted, millega tuleks hea siseveebi väljatöötamisel arvestada (Täht 2010: 45).

Relve 2009. aasta bakalaureusetöös on SEB puhul välja toodud, kuidas ja mis viisil SEB töötajad oma siseveebi kasutavad. SEB jaoks on siseveebil äärmiselt suur roll asutuse sisekommunikatsioonis kuna kõik informatsioon jõuab sinna väga kiirelt, eriti kui on tegemist firmat puudutava infoga (Relve 2009: 72).

On ka selliseid töid, mille peamine rõhk ongi suunatud siseveebi analüüsimisele avaliku sektori organisatsioonis (Urm 2005) ning erasektori ettevõttes (Lillemäe 2005).

Kõige enam on analüüsinud siseveebe bakalaureusetöös 2007. aastal Margita Tuulik, 2005. aastal Egle Lillemäe ja 2009. aastal Martin Miido, andes ülevaate siseveebidest ja nende efektiivsusest laiemas plaanis.

Mõningatel juhtudel on töödes välja toodud siseveeb lihtsalt kui kommunikatsiooni temaatikaga seonduv mõiste (Johanson 2010). On kirjutatud ka siseveebist kui organisatsiooni kalendrist, infotalletamiskohast ja selle kasutuse normatiividest (Normann 2010).

Küll aga pole keegi süvitsi analüüsinud siseveebi kasutajate vaatepunktist lähtuvalt ning sellest, kuidas, miks ja milleks seda organisatsioonis kasutatakse kasutamispraktikatest lähtuvalt. Sellest tulenevalt otsustasin võtta oma uurimistöo eesmärgiks analüüsida siseveebi kasutajakogemusest lähtuvalt, uurida erinevaid teoreetilisi lähenemisi siseveebi kasutamiste kohta ning seda, kuidas ja milleks neid uuritakse. Võtan lähema vaatluse alla kasutamispraktikad, nende lähtekohad ja vastavalt sellele analüüsin Sisekaitseakadeemia siseveebi kasutamiskogemusi kasutamispraktikatest lähtuvalt.

1.2 Põhimõisted

1.2.1 Organisatsioon

Organisatsioon kujutab endast kindla inimrühma terviklikult korraldatud ühendust, mis võimu ja eestvedamise mõjutusel tegevusi kooskõlastades püüab saavutada ühist eesmärki. Organisatsiooniks ühinenud inimeste tegevus peab olema omavahel koordineeritud, kooskõlla viidud. Samuti iseloomustab organisatsiooni suhteliselt pidev koostegevus. Uuritav objekt SKA on institutsionaalne organisatsioon. Organisatsiooni kui üldmõiste all mõistetakse eriliigilisi tööjaotuslikke üksusi – haiglad, koolid, ettevõtted, ametiasutused jt. – ja uuritakse organisatsiooniteaduslikult. Organisatsiooni ja institutsiooni samastamine tuleneb sellest, et inimest vaadeldakse kui organisatsioonikandjat, organisatsiooni kui kunstlikku, inimeste loodud (sotsiaalset) vormi (kujundit) (Vadi 1999: 12-13).

1.2.2 Organisatsioonikommunikatsioon

Organisatsioonikommunikatsioon on iga organisatsiooni üks olulisemaid osasid, et korraldada töötajate omavahelist suhtlemist, teabe vahetust, kaasamist erinevatesse protsessidesse kui ka organisatsiooni enda eesmärkide täideviimiseks. Seda nimetatakse ka sisekommunikatsiooniks. Organisatsioonikommunikatsioon on asutusele äärmiselt vajalik, et edendada töötajate tulemuslikkust ning see kaudu muuta paremaks organisatsiooni tulemusi (Robertson 2004: 17, FitzPatrick 2004: 19, Md Nordin et al 2010: 617 kaudu). Organisatsioon

peab siduma töötajad sisekommunikatsiooni kaudu ning kaasama töötajaid kõikidesse organisatsiooni tegevustesse.

1.2.3 Siseveeb

Siseveebi definitsioone on ajaga kogunenud mitmeid. Siseveeb olemuse üle on arutletud nii tehnilisest aspektist kui ka organisatsiooni keskselt ja kasuteguritest lähtuvalt (Bernard & Cortese 1996, Schwartz 2010: 305-308 kaudu).

Intranet ehk siseveeb on asutusesiseseks infovahetuseks mõeldud infokommunikatsioonitehnoloogiline tarkvaralahendus (inglise keeles *Information communication technology – ICT*). Siseveebi tutvustati esmakordselt 1990ndatel, järgides selle ideed liita kokku ja viia ühele tasandile kõik ühe organisatsiooni sisesed arvutid, tarkvara ning andmebaasid, mis annavad töötajatele võimaluse leida ja jagada omavahel tööalaseid materjale ning siseinformatsiooni (Bernard 1997, Cortese 1996, Schwartz 2006: 305 kaudu). Samal ajal, kui internet on avalik siis siseveeb on piiratud ligipääsuga ning vaid organisatsiooni töötajatele ligipääsetav.

1.3 Teoreetilised lähenemised siseveebile, selle kasutusele ja rahulolule

1.3.1 Siseveebi funktsioon ning olulisus

Siseveebi peaks kasutatama ettevaatlikult ning mõeldes läbi, kuidas siseveebi puhul saavutada maksimaalne kasu sisekommunikatsioonile (Damsgaard & Scheepers 2001: 11, Schwartz 2006: 308 kaudu). Selleks peab aga teadma, millisena näevad siseveebi kasutajad ning kuidas muutub ajas nende kasutajakogemus, millest lähtuvalt kujunevad välja ka selle kasutamispärad. Lõpuks peaks olema tulemus selline, et siseveeb parandab sisekommunikatsiooniga seotud probleeme (Schwartz 2010).

Seega siseveebi kasutus on organisatsioonis oluline ning lähtuvalt siseveebi kasuteguritest toon välja, mismoodi peaks siseveebi kasutamine organisatsiooni töös aitama. Ruppeli & Harringtoni (Ruppel & Harrington 2001, Grande 2008: 6 kaudu) sõnul on siseveebi eesmärk (1) tagada kasutajate aja ja ruumi kokkuhoidu, (2) pakkuda infovahetuse paindlikkust ja (3) soodustada informatsiooni edastamist ning organisatsiooni töötajate omavahelist interaktiivset koostööd võrgustikuna.

Juhtide sõnul võib siseveebi kasutus samuti edendada töötajate produktiivsust, moraali, otsuste tegemist ning informatsiooni vahetamist. Siseveebi kasutus lubab alluvatel lugeda ja jagada dokumente samaaegselt. Siseveebi kasutamine on kaudselt ka töötajate panustamine organisatsiooni sisekommunikatsiooni (Grande 2008: 6-7).

Selle üle, milline peaks olema üks hea siseveeb, on teoreetikute seas teema (nt Banck & Nyström 2005, Jacoby & Luqi 2007, Lee & Kim 2009, Beverly 2010), mis tihtipeale aina uuesti pinnale kerkib. Paljud on kirjutanud (nt Orlikowski 2000, Beverly 2010), milline peaks olema ideaalis üks kasutajasõbralik ja atraktiivne siseveeb. Üheks selliseks näiteks on Tracy Beverly (2010) siseveebide analüüs SWOT (inglise keeles *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*) analüüsi meetodil, mis viidi läbi 2010. aastal. Antud meetod määrab objekti tugevused, nõrkused, võimalused ja ohud.

Analüüsis toob Beverly (2010) välja mitmed omadused, mis peaksid ühel edukal siseveebil olema. Siseveeb peab olema koht, kuhu töötaja veebibrauserit avades esimesena satub. Lisaks sellele peab siseveeb olema alati kättesaadav, atraktiivne, rohkete piltidega ning rikkaliku sisuga ja puudutama kogu organisatsiooni ja selle töötajaid. Oluline on ka see, et siseveeb oleks organisatsiooni integreeritud, peegeldaks asutuse hinge, kultuuri, asutusesiseseid protsesse ja kannaks edasi deviisi ja väärtuseid.

Siseveeb peaks hõlbustama töötajate igapäeva tööd, ühendama asutuse inimesi, kontoreid ja riike. Juhul, kui töötaja vajab usaldusväärset informatsiooni, siis teab, kust seda leida võib. Hea siseveeb peaks sisaldama organisatsiooni edulugusid, muutusi, uusi ideid. Väga väheseid siseveebe saab selliseks pidada. Need siseveebid, mis omavad eelnevalt loetletud tunnuseid, saab pidada nõ tugevateks siseveebideks. Vastasel juhul võib siseveeb jääda soiku ning lõpuks vajuda unustusse. Edukad siseveebid on pühendunud positiivse kasutajakogemuse loomisele. Taoline siseveeb saab sündida vaid arvestades kasutajate ehk töötajate isiklike kogemuste ja oskustega (Beverly 2010: 85-93).

1.3.2 Erinevad teoreetilised lähenemised

Paljud teoreetikud (nt Banck & Nyström 2005, Beverly 2010) on analüüsinud siseveebe aspektist, kuidas organisatsioonides suhtutakse siseveebi, kasutades selleks erinevaid teoreetilisi ja praktilisi lähenemisi. Selle tulemusena on jõutud arusaamisele, et vaatamata siseveebi olemasolule ja selle arendamisele erinevate organisatsioonide näitel, pole valdavalt

enamus töötajad oma siseveebiga rahul, jäädes pikalt maha ideaalse siseveebi näidisest, mida Beverly (2010: 85-93) kirjeldanud on. Siseveebil puudub organisatsiooni siseselt töötajatele ühtne tähendus ning leitakse, et see pole vajalik osa organisatsioonist.

Näiteks Rootsis viidi läbi analüüs viie suurema organisatsiooni siseveebide kasutamisest ning järeldusteks olid, et siseveebid on töötajate meelest halvasti välja töötatud ja eelkõige on nende jaoks siseveebi eesmärk talletada dokumente ning informeerida teisi töötajaid. Sellistele tulemustele jõuti analüüsides siseveebi kasutamise strateegiaid ja arvesse võttes sotsiaalset konteksti, protsesse, tulevikuplaane, töötajate kompetentsi, organisatsiooni ühtekuuluvust ja selle kultuuri. Siseveebi suhtes võrreldi reaalset kasutust, sisu ning visioone (Banck & Nyström 2005: 153).

Tihti peale osutuvad takistuseks ka vähene kasutajakogemus ning oskusteave ehk *know-how* puudumine. Kasutajakogemust on analüüsitud ka tehnoloogilise vastuvõtlikkuse mudeli järgi (inglise keeles *Technology Acceptance Model*) (Lee & Kim 2009: 191-201), millega uuritakse väliseid faktoreid ning subjektiivseid siseveebi kasutajate mõjutajaid organisatsioonis nii tehnilisest aspektist kui ka tehnoloogiaga kokkupuutumise kogemusest lähtuvalt. Tehnoloogiliseks pooleks on see, kuidas kasutajad tajuvad siseveebi kasutamise kergust, seda kui kasulik see neile on, kui palju nad sellega kokku on varasemalt puutunud ning oluliseks aspektiks on ka siseveebi tehnilise toe kasutamine ning kättesaadavus.

Antud mudeli järgi peaks arvesse võtma töötajate kui ka organisatsiooni tasandil siseveebi kasutuslihtsuse, kasutusharjumused ja selle, kui kasulik see siseveebi kasutajale on. Tulemuseks on see, et kasutaja perspektiivist on siseveebi kasutuse puhul on disain kasutamisihtsus vähemtähtsam kui siseveebi funktsionaalsus ja see, kuidas siseveeb võimaldab organisatsiooni ülesandeid täita. Lisaks sellele, ei mõjuta siseveebi kasutamist teiste töötajate kasutamissohkus. Ainsaks eesmärgiks on organisatsiooni töötajatel, selle mudeli analüüsi tulemusel, kasutada siseveebi organisatsiooni siseste ülesannete täitmiseks, mida see siseveeb sellisel kujul lubab (Lee & Kim 2009: 191-201).

Nagu juba eelnevalt välja tõin, on siseveebi üks olulisemaid aspekte siseveebi kasutajale meeldivamaks muutmiseks disain ja selle lihtne käsitletavus. Välja arendatud siseveebi tõhususe ja efektiivsuse mudel (inglise keeles *Intranet Efficiency and Effectiveness Model* -

IEEM) (Jacoby & Luqi 2007: 44-50) aitab organisatsioonidel paremini mõista protsesse, kuidas siseveebi paremaks muuta, et tagada tõhus ja toimiv tööalane keskkond.

Antud mudelist (Jacoby & Luqi 2007: 44-50) lähtuvad statistilised andmed tuginevad peamiselt siseveebi kasutamisharjumustele –ja kogemustele ning tulemused näitavad, et siseveebi ülesehitusi käsitletakse mõtlemata kordagi disainile ja kasutajakogemusele. Tegemist on puhtalt informatsiooni talletamise keskkonnaga. Töötajatel puudub soov siseveebi kasutada, sest neil on negatiivne kasutajakogemus.

Antud tõhususe ja efektiivsuse mudel, mida uurijad üritasid protsesside paremaks mõistmiseks kasutada, siiani aga vilja pole kandnud. Vaatamata sellele, et antud mudeliga saab paika panna teatud tõhususe ja efektiivsuse näitajaid, kuid pigem on tegemist mudeliga, mis veel pole põhjanevaid tulemusi andnud (Jacoby & Luqi 2007: 44-50).

Siseveebi tõhusus ja efektiivsus on proovile pandud ka lähtuvalt Delone ja McLean'i edukuse mudelist (Delone & McLean 1992, Daud & Mohamed 2011: 342 kaudu), tehnoloogia vastuvõtu mudelist (Davis et al., 1989, Daud & Mohamed 2011: 342 kaudu) ja tehnoloogia vastupidavuse mudelist (Norzaidi et al., 2008a, Daud & Mohamed 2011: 342 kaudu) püstitatud küsimustega, millega leiab vastuseid siseveebi kasutajakogemusele. Eelnevalt nimetatud uurijate mudelite kaudu saab analüüsida siseveebi kasutusviisi ning kasutajate suhtumist siseveebi. Analüüsi tulemustest lähtuvalt pannakse paika siseveebi mõju, tõhusus ja efektiivsus inimeste tööle.

Tulemused näitavad (Delone & McLean 1992, Daud & Mohamed 2011: 342 kaudu, Davis et al., 1989, Daud & Mohamed 2011: 342 kaudu, Norzaidi et al., 2008a, Daud & Mohamed 2011: 342 kaudu), et tihtipeale siseveebide puhul rahulolu ja kasulikkus omavahel ei ühti, kuigi hea siseveebi puhul peaksid rahulolu siseveebiga ja selle kasulikkus tööle olema seotud. Kui rahulolu ja kasulikkus siseveebiga puudub, siis on siseveebi olukord organisatsioonidele ohumärgiks, sest töötajad on siseveebi suhtes, kuhu on suuri summasid investeeritud, negatiivselt meelestatud. See olukord viib aga omakorda alla organisatsiooni kollektiivse toimimise ning lõpuks siseveebi täieliku hülgamiseni (Daud & Mohamed 2011: 342).

1.3.3 Teoreetiline lähenemine lähtuvalt siseveebi kasutamispriktikatest

Kõikide nende eelnevate analüüside tulemusel, mida erinevad uurijad on läbi viinud, võib öelda, et kasutajate rahulolu siseveebidega on pigem negatiivne. Välja toodud käsitlustes on autorid oma analüüsidest lähtunud tehnoloogia, disaini ja efektiivsuse kui ka kasutajakogemusest lähtuvalt. Minu eesmärk on võtta lähema vaatluse alla kasutamispriktikad. Järgnevalt kirjeldan kasutamispriktikaid lähemalt, toon välja, kuidas on võimalik kasutamispriktikatega kindlaks teha priktikad siseveebi kasutamisel ja miks neid mingitel teatud meetoditel tehakse.

Mis on priktika? Reckwitz (2002, Shove et al. 2012: 22-23 kaudu) sõnul on priktika „rutiinse käitumise tüüp“. Reckwitz selgitab, et priktika on käitumise muster, mis koosneb vastastikusest sõltuvusest olevatest elementidest nagu füüsilisest ja vaimsest aktiivsusest, asjade kasutamiskiisist, tausta teadmistest ning oskusteabest nende kasutamisel (Reckwitz 2002, Shove 2012: 22-23 kaudu).

Shove et al (2012) hinnangul koosnevad sotsiaalsed priktikad elementidest, mis on omavahel integreeritud. Kolm peamist elementide kategooriat, mis moodustavad priktikad on materjal, tähendus ja kompetents. Töö toimib aga seetõttu, et kasutamispriktikate elementid on omavahel seotud ning priktikas analüüsivad ja reaalses elus analüüsivale ja muudatustele rakendatavad. Nii nagu elementid moodustavad erinevad priktikad, moodustavad elementid omavaheliste lülidega ühtse koosluse. Kasutamispriktikad on omavahel seoses ning täiendavad teineteist (Reckwitz 2002, Shove et al. 2012: 22-23 kaudu).

Materjaliks nimetatakse kõikehõlmavaid objekte, infrastruktuuri tööriistaid, tarkvara ning masinat või objekti ennast (Shove et al 2012: 22-25). Milliseks kujuneb aga materjal, kasutajate kompetents ja tähendus, kui kasutajaid siseveebi ja selle arendamisse ei kaasata? Kui materjal on tehnoloogiliselt kui ka töötajate jaoks kasutamiskiisõbralikkuse poolest puudulik, siis kompetents võib jääda soiku - inimene ei ole enam uute infotehnoloogiliste vahenditega kursis ning puudub seega ka oskus neid kasutada. Näiteks, kui organisatsioon võtab kasutusele siseveebi, ilma, et töötajaid siseveebiga aktiivselt kokku viia, puudub töötajatel teadmine, huvi ja oskus seda kasutada. Siinkohal jõuamegi järgmise kasutamispriktikate elemendi - kompetentsi juurde.

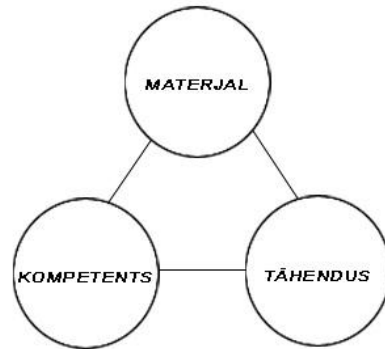
Kompetents on teine element, mis tähistab praktilisi oskuseid midagi käsitleda ja kasutada. Igapäevaelus toimub õppimine erinevate tegevuste kaudu. Kui mõningaid oskuseid saame omandada käigu pealt, siis teisalt mõned asjad vajavad veidi rohkem aega ja pühendumust ning tundideviisi harjutamist, et omandada vajalikud oskused (Shove et al 2012: 22-25). Kui inimesel puudub kompetents materjali kasutada, siis ta seda ei tee. Näiteks siseveeb - juhul, kui töötaja ei oska siseveebis toimetada, pole tal antud süsteemiga midagi peale hakata. Siseveeb jääb soiku ning üks siseveebi eesmärkidest, täita organisatsiooniliikmeid ühendav jõud, jääb puudulikuks.

Tähendus on kolmas väga oluline element, ilma milleta materjal ja kompetents ei eksisteeriks, sest kolme elemendi omavahelised seosed muudavad praktikad tervikuks. Täendus loob ükskõik mille puhul inimese jaoks seose, mis võib olla positiivne või negatiivne. Positiivne saab olla tähendus, kui inimesel tekib terviklik seos materjali, kompetentsi ja tähenduse vahel. Negatiivne, kui omavahel ei ühti materjal, kompetents või tähendus (Shove et al 2012: 53-57). Kui töötajal puudub kompetents, sest materjal on puudulik, võib töötajas tekkida materjali kasutamise suhtes vastumeelsus ning ebameeldiv seos. Positiivse tähenduse omandab materjal, ehk antud kontekstis siseveeb, juhul, kui materjal on lihtne ja kasutajasõbralik. Seejuures peab materjal vastama ka töötajate kompetentsile ehk nad oskaksid seda käsitleda. Juhul, kui materjal, ehk siseveeb, on arendatud arvestamata kasutajate ning nende kompetentsiga, on negatiivne tähendus kerge tekkima.

Seega praktikad on vastastikku sõltuvad kooslused materjalist, kompetentsist ning tähendusest (Shove et al 2007, Shove et al 2012: 14 kaudu, vt Joonis 1). Reaalselt on inimese suutelisus sõltuv sellest, kui palju nõuab see inimese ajalisi kui ka rahalist ressursi, vaimset võimekust ja valmisolekut, et kõiki neid praktikaid omandada ning reaalselt oma töös rakendada. Selleks, et materjal oleks aegasäästev ja nõuaks vähe vaimset võimekust ja oskusi, on vaja, et materjal oleks nende tingimustele vastav. Töötajate praktikaid on peaaegu võimatu kontrollida kuna need on pidevas arenemises ja liikumises. Küll aga haldajad, arendajad või kujundajad saavad mõjutada praktikate elementide omavahelisi seoseid just nimelt materjali muutes, võttes arvesse töötajate olemasolevaid kogemusi ja kompetentsi.

Sellisel juhul muutub see, kuidas praktikate elemendid inimeste puhul omavahel seostuvad, kuidas nad erinevaid praktikaid oma töös rakendavad ning seda, kuidas nad neid edasi

annavad. Seega praktikaid saab analüüsida, parandada ja edasi arendada ning kolme elemendi omavahelist seost tugevdada, et areneks nii inimeste oskused, materjaliteadlikkus kui ka tähenduslik pool (Shove et al 2012).



Joonis 1. Praktikate kolm elementi lähtuvalt Shove et al (2012) kasutamispraktikatest ja Reckwitz (2002) praktikateooriast

Praktikate analüüs näitab, mida inimesed arvavad kasutatavast objektist, kuidas nad materjali kasutavad, millised on inimeste oskused, teadmised, arvamus ja ootused antud materjali suhtes. Need võiks ideaalis olla tuletatud juba lähtuvalt objekti loojate ning kasutajate omavahelisest suhtlusest, võttes arvesse inimeste eelnevaid ja olemasolevaid kogemusi ja kasutamisoskusi seoses materjaliga (Orlikowski 2000: 410).

Orlikowski (2000: 404-428) on samuti välja toonud selle, kuidas erinevad praktikad mõjutavad inimeste käitumist ja suhtumist tehnoloogiasse, siinkohal toon tehnoloogiliseks võrdluseks siseveebi. See, millised on töötajate praktikad, näitab meile, milline on antud siseveeb, mida kasutatakse ja millisena töötajad siseveebi näha tahaksid.

Selleks, et organisatsiooni tehnoloogiline pool töötaks, soovitab Orlikowski (2000: 404-428) juhtidel pöörata rohkem tähelepanu pigem tehnoloogia kasutusele kui lihtsalt tehnoloogiale. Lihtsalt tehnoloogiale tähelepanu pöörates, ei suurenda see selle kasutegurit ega kasutatavust. Ainus, mis seda teha saab, on võttes arvesse töötajate enda kogemust ja siseveebi kasutust, sest ainult nende aspektide kaudu on võimalik teada saada, milline on hea siseveeb, mida nemad realselt oma töös kasutaksid.

Seda kõike arvesse võttes saab organisatsioon kasutamispraktikate analüüsist saadud tulemuste kaudu mõista, mis praktikas toimub ning mida neil tegelikult vaja oleks, et see praktika nende kasuks töötaks (Levina & Vaast 2005: 336). Levina & Vaast (2005: 336) on

analüüsinud ühe siseveebi olukorda enne ja pärast siseveebi analüüsimist lähtuvalt kasutamisprikkatatest.

Levina ja Vaasti (2005) uuringu kohaselt võeti ühes firmas siseveeb kasutusele selleks, et kohalikud müügifirmad ning erinevates maailmapaikades asuvate kontorite töötajad saaksid omavahel paremini infot vahetada ja jagada. Siseveebi loomine usaldati ühe kindla isiku kätte, kes kuue kuuga ehitas üles siseveebi ilma, et oleks konsulteerinud ühegi majavälise isikuga, milline võiks nende meelest siseveeb olla. Kui siseveeb juba kuus kuud töötanud oli, oli sellel kasutajaid siiski vähe. Põhjuseks oli see, et töötajatel puudus kompetents ning tihtipeale ka ligipääs siseveebile. Seejuures puudus siseveebist ka oluline informatsioon. Ka kõige peamine eesmärk jäi täitmata – kommunikatsiooni suurendamine. Haldaja võttis enda eesmärgiks erinevate kontorite töötajatele selgitada siseveebi kasutust ning küsida arvamust, mida ja kuidas peaks muutma siseveebi, et inimesed seda rohkem kasutada sooviksid. Pärast analüüsi, mõistis siseveebi haldaja töötajate kompetentsi ning materjalikasutusoskuse tähtsust ning seda, mis tähenduse loob nende jaoks siseveeb. Töötajatel aga omakorda muutus siseveebi tähendus positiivsemaks. Ülimalt oluliseks pidasid töötajad siseveebi puhul lihtsust, praktilisust ja interaktiivsust.

Pärast töötajate arvamust arvesse võttes ning muudatuste tegemist siseveebis, kasvas siseveebi kasutajate arv ning inimesed tahtsid enam selle arendusest osa võtta (Levina & Vaast 2005: 336-346). Taoline lähenemine (Levina & Vaast 2005: 336-346) siseveebile parandab nii siseveebi ennast kui ka kasutajate endi suhtumist sellesse. Sellise meetodiga on võimalik kasutuskõlbmatu siseveeb muuta kasutajale atraktiivseks ning nad oskaksid sellisel juhul siseveebi ka kasutada. Kogu protsess muudaks siseveebi ja organisatsiooni tähenduse töötajate jaoks positiivseks.

Edukate kasutamisprikkatate ja eeltoodud näitele tuginedes, otsustasin ka mina prikkatate kaudu SKA siseveebi analüüsida. Analüüsis toon välja siseveebi plussid ja miinused, SKA töötajate siseveebi kasutamistihedus ja -harjumused, nende oskused sellega ümber käia ja selle, millise tähenduse loob SKA siseveeb töötajatele ja organisatsioonile. Sellest tulenevalt saan ülevaate SKA praeguse siseveebi olukorrast ja sellest, millisena sooviksid töötajad SKA siseveebi tegelikkuses näha.

2. UURIMISOBJEKT JA UURIMISKÜSIMUSED

2.1 Sisekaitseakadeemia

Käesoleva töö uurimisobjektiks on Sisekaitseakadeemia siseveeb. SKA on siseministeriumi haldusala kõrgkool, mis valmistab kutse-, kõrg- ja magistrihariduse tasemel ette spetsialiste järgmistele sisejulgeolekuasutustele nagu politsei, piirivalve, päästeamet, samuti justiits- ning maksu- ja tollisüsteem. SKA missiooniks on sisejulgeolekualase õppe-, teadus- ja arendustegevusega ning ausate ja pädevate riigiametnike koolitamisega aidata kaasa stabiilsuse ning turvalisuse suurendamisele riigis. SKA missiooni täitmist ja visiooni teostamist toetavad järgnevad põhiväärtused – SKA viis A'd: ausus, austus, asjatundlikkus, avatus ja areng (www.sisekaitse.ee).

Lisaks on SKA pidevalt arenev organisatsioon, sealhulgas on lähitulevikus oodata ka arenguid sisekommunikatsiooni ja siseveebi valdkonnas. Seoses sellega, et töötan ise SKA turundus- ja kommunikatsiooni osakonnas avalike suhete spetsialistina ning puutun iga päevaselt kokku siseveebiga nii kasutaja- kui ka haldaja positsioonilt. Edasiselt on mul perspektiivis töö tulemusi ka praktikas kasutada.

Akadeemial on lisaks Tallinnas Pirita Kosel asuvale õppehoonele õppekeskused veel Pärnumaal Paikusel (politsei- ja piirivalvekolledži Paikuse kool) ning Lääne-Virumaal Väike-Maarjas (päästekolledži päästekool). 2010. aasta suvel kolis politsei- ja piirivalvekolledž üksusena Harjumaal Murastesse endisesse kolledži piirivalvekooli.

Kokku on töötajaid Sisekaitseakadeemias 1. aprill 2013 seisuga 292 (76 õppejõudu ja 216 administratiivtöötajat). Töötajate koguarvust on akadeemias tööl 61 eriteenistajat (sh 30 politseiametnikku, 23 päästeteenistajat ja 8 vanglaametnikku), kes töötavad kolledžites valdavalt õppejõudude või õppespetsialistidena (Sisekaitseakadeemia aruandepakett 2013).

2.1.1 Sisekaitseakadeemia siseveeb

Sisekaitseakadeemia 2002. aasta rektori aastaaruandes (SKA rektori aastaaruanne 2002) oli välja toodud, et Sisekaitseakadeemial on täita oluline missioon - olla Eesti avaliku teenistuse õpi- ja arenduskeskus. Siseveeb on osa sisekommunikatsioonist, üheks interaktiivseks/elektronseks informatsioonijagamise kanaliks.

Sisekommunikatsioon akadeemias hõlmab nii kommunikatsiooni töötajate vahel kui ka suhtlust üliõpilastega. Üliõpilaste esmane infoandja ja nende kontaktisik akadeemiaga on vastava kolledži referent, ent kolledžid korraldavad ka üliõpilastega info vahetamiseks suunatud koosolekuid. Infot vahetatakse ka üliõpilasesinduse kaudu, kellel on regulaarsed kokkusaamised rektoraadi liikmetega. Paralleelselt toimub kommunikatsioon ka elektrooniliste kanalite kaudu: 2002. aastal avati ka üliõpilaste jaoks siseveeb, kus kõige muu info hulgas on *online*-uudised. Üliõpilastega eesmärgipärase suhtluse jaoks on loodud e-posti listid: kursuste ja erialade kaupa, lisaks tol 2002. aastal kasutasid siseveebi ka kõik akadeemia üliõpilased, mil siseveeb täitis samas ka tudengeid ühendava listi eesmärgi.

Sisekommunikatsiooniks akadeemia töötajatega kasutatakse nii otsese suhtluse vorme kui elektroonilisi vahendeid. Regulaarselt toimuvad juhtkonna ja rektoraadi koosolekud, oma koosolekuid peavad ka kolledžid. Töötajatel on juurdepääs akadeemia siseveebile, kus saadavat informatsiooni pidevalt täiustatakse ja ajakohastatakse. Töötajate meiliaadressid on vastavalt vajadusele ühendatud erinevateks listideks (SKA rektori aastaaruanne 2002: 30).

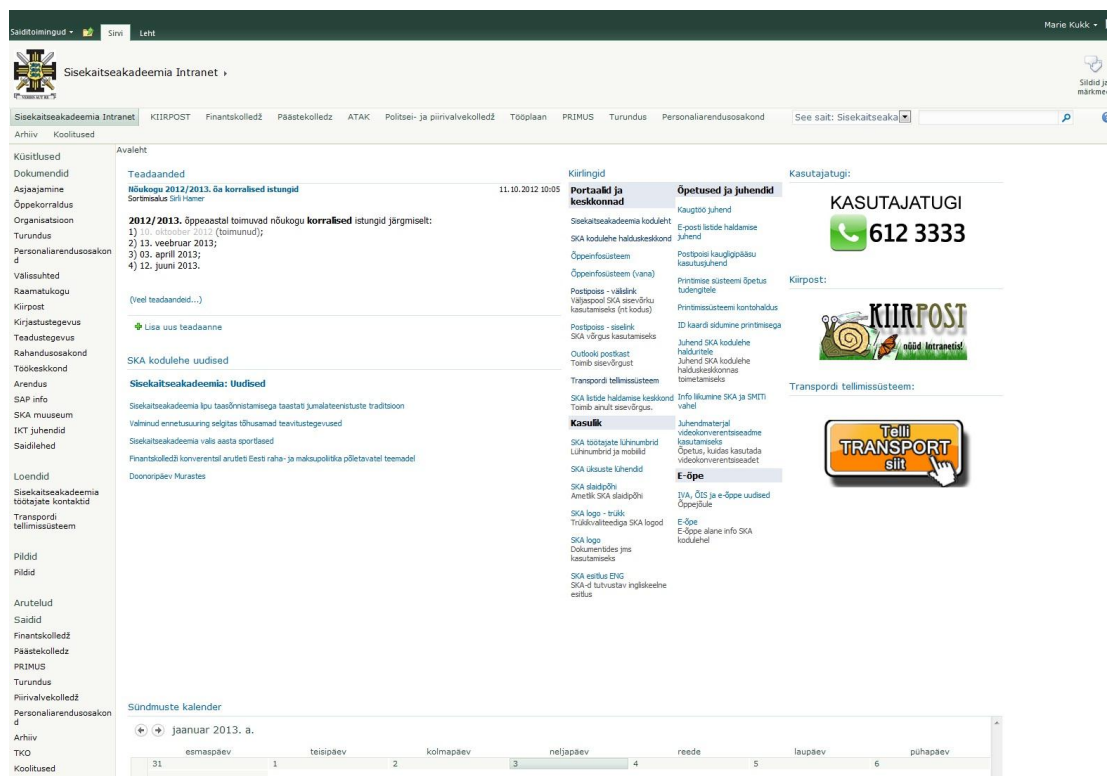
SKA siseveeb asub SharePoint veebikeskkonnas, kuhu ta tõsteti muutmata kujul üle 2009. aastal. "SharePoint" on lühike nimetus, mida kasutatakse üsna mitme Microsoft SharePointi toote või tehnoloogia kohta. Töötajad saavad SharePointi abil häälestada koostöösaite, kus teistega teavet jagada, dokumente hallata algusest lõpuni ning avaldada aruandeid, mis aitavad kõigil paremaid otsuseid vastu võtta (www.microsoft.com).

Praegune siseveeb on kasutusel sellisena nagu ta neli aastat tagasi üle eelmiselt platvormilt üle tõsteti (*endine platvorm autorile teadmata – autor*). Siseveeb tundub olevat pooleliolev ning rohkem dokumendihaldussüsteemi sarnane kui interaktiivne sisekommunikatsioonivahend, kus lisaks dokumentide lisamisele ja jagamisele ka muid kommunikatsioonivahendeid ja interaktiivseid elemente kasutatakse ja saaks kasutada. Esilehel on vasakul veerus 7 suuremat linki, mille alla koonduvad mitmed väiksemad lingid. Üleval veerus on 9 erinevat teemat, mis jaotuvad kolledžite ja osakondade vahel. Keskele jääb teadaannete kast ning otseviited SKA välisveebis olevatele uudistele. Paremal ääres leiduvad kiirlingid, õpetused ja juhendid, kasulik teave ning E-õppe rubriik. All ääres on sündmuste kalender.

2012. aastal oli SIM memos kirjas, et SKA siseveebi kasutab ligikaudu 240 inimest asutusesiselt (SiM memo: valitsemisala asutuste siseveebide lugemise võimaldamine

kõigile valitsemisala asutustele 2012). Detsember 2012 seisuga on kordumatute külastajate keskmine arv päevas tegelikult 41 (SKA Web Analytics aruanded: 2012) kogu 290 töötajast akadeemias 2012. aastal (Sisekaitseakadeemia aruandepakett 2012). Aastal 2013 on siseveebil kasutajaid 20% (SKA Web Analytics aruanded: 2013) kõigist 292 töötajast akadeemias (Sisekaitseakadeemia aruandepakett 2013), mis tähendab, et siseveebi kasutab aktiivselt kuskil 60 akadeemia töötajat. Antud statistika näitab, et tegemist pole töötaja jaoks atraktiivse pinnasega ning ta pole leidnud/ei leia tihti vajalikku informatsiooni, mistõttu viib kasutajat aina vähem ja vähem sellele lehele.

Pole kindlat viisi, mille järgi oleks ületõstmisel ühelt veebilt teisele siseveebi korrastatud ja kasutajasõbralikumaks tehtud. Siseveebi pole muudetud alates sellest ajast, kui siseveeb ühelt platvormilt teisele üle tõsteti. Siseveebi pole kohandatud uue platvormiga ühtima, seetõttu võib kohata teatud kordusi, ebaloogikat ning segadust rubriikide ja alateemade jaotusel ja paiknemisel lehel. Rubriikidele ja alateemadele vajutamine viib kas tühjale lehele või kohta, mis sisaldavad ainult dokumente. Lingid on raskesti leitavad ja asuvad lehel erinevates kohtades. Võimalusi otsimiseks on rohkem kui üks (vt Joonis 1).



Joonis 1. SKA siseveeb

Vajalikke rubriike on puudu . Kõige enam kasutatavamad on personaliarendusosakonna ja õppekorralduse rubriigid, kus antud osakonnad hoiavad töötajate jaoks vajalikke dokumente nagu uue töötaja informatsiooni, puhkuste ja koolituste ajakavasid, ametijuhendeid, rahulolu-uuringu tulemusi, avalduste ja dokumentide vorme, juhendeid jpm, mistõttu antud rubriigid töötajate jaoks kõige populaarsemad ongi. Muus osas on kasutusetihedus suhteliselt madal. Veel kasutatakse kontaktide loendit, küll aga eelistatakse ka selleks ja paljudeks teisteks tegevusteks välisveebi.

2.2 Uurimisküsimused

Oma töös soovin leida vastused järgnevatele uurimisküsimustele:

1. Milline on Sisekaitseakadeemia (SKA) siseveebi ametlik kasutamiskord?
2. Millised on SKA siseveebi kasutamispriklad elementide lõikes?
 - a) Materjal – Milline on SKA siseveeb kui materjal intervjueritavate silmis?
 - b) Kompetents – Kuidas hindavad intervjueritavad oma kompetentsi SKA siseveebi kasutamisel?
 - c) Täendus – Millist tähendust omab siseveeb intervjueritavatele?
3. Kuidas erineb SKA siseveebi ametlik kasutamiskord tegelikest kasutamisprikladest?
4. Millised on intervjueritavate ootused siseveebile lähtudes senistest kasutamisprikladest?

Küsimustele vastan lähtuvalt intervjuude analüüsist uurimistulemuste peatükis. Esimesele küsimusele vastan peatükis SKA siseveebi kasutamiskord, teisele küsimusele vastan peatükis siseveebi kasutamispriklad. Teise küsimuse alaküsimused a), b) ja c) leiavad vastuse siseveebi kasutamispriklad peatüki all olevates alapeatükkides materjal, kompetents ja tähendus. Alapeatükid jagunevad veel omakorda alapunktideks, kus analüüsin materjali kasutamist, plusse, miinuseid, disaini, funktsioone ja ootuseid seoses materjaliga, olemasolevaid kompetentse ja ootuseid seoses kompetentsiga ning olemasolevat tähendust ja ootuseid seoses tähendusega. Kolmas küsimus saab vastuse peatükis siseveebi ametlik kasutamiskord. Neljas küsimus saab vastuse peatükis ootused siseveebile lähtuvalt kasutamisprikladest Uurimisküsimused saavad antud küsimuste põhjal põhjaliku vastuse seostatult teoreetiliste lähtekohtadega järelduste ja diskussiooni peatükis.

3. UURIMISMEETODID

Selleks, et välja selgitada, milline on materjal ehk SKA siseveeb, intervjueeritud töötajate kompetents, et siseveebi kasutada ja kui oluline on siseveeb töö jaoks ehk millise tähenduse siseveeb loob, kasutan analüüsiks kvalitatiivseid uurimismeetodeid – dokumendianalüüsi ja intervjuerimist.

Üheks kvalitatiivse uuringu meetodiks valisin dokumendianalüüsi. Dokumendianalüüs on süsteemne protseduur selleks, et teha ülevaade ja anda hinnang olemasolevatele dokumentidele. Dokumendianalüüsi tehakse, et koguda informatsiooni ja tekiks ettekujutus, arusaamine ning teadmine uuritavast objektist (Bowen: 2009: 27). Mitmesugustes institutsioonides tekib hulgaliselt dokumente, nt statistilised ülevaated, aastaaruanded, eksperthinnangud, mida võib kasutada uurimismaterjalina (Flick 2006: 245-246, Laherand 2008: 258 kaudu).

Dokumentide analüüsi kasutamise eeliseid on mitmeid. Dokumentidega saab uurija töötada talle sobival ajal ning info hankimiseks pole vaja uuritavaid tülitada – see on nn mittepealetükkiv meetod, dokumendid kätkevad endas andmeid, mida on neid kogudes tähtsaks peetud ning kuna tegemist on kirjalike tõenditega, ei kulu uurijal aega transkribeerimisele (Creswell 2003: 187, Laherand 2008: 259 kaudu). Kuid Flicki arvates osutub dokumentide kasutamine iseseisva meetodina sageli kaunis piiratud lähenemiseks inimeste kogemusele (Flick 2006: 251, Laherand 2008: 261 kaudu). Küll aga võib dokumentide uurimist pidada väga kasulikuks täienduseks intervjuudele ja vaatlustele (Laherand 2008: 261). Seega olen lisaks dokumendianalüüsile kasutanud intervjuerimist.

Intervjuude suur eelis teiste andmekogumismeetodite ees on paindlikkus, võimalus andmekogumist vastavalt olukorrale ja vastajale reguleerida. Intervjuu puhul saab intervjueeritavale anda võimalus ennast võimalikult vabalt väljendada. Inimene on uurimises tähendusi loov ja aktiivne pool. Intervjuus on võimalik vastajat, tema näoilmet ja žeste näha. Samuti võib intervjueeritav rääkida endast ja teemast rohkem, kui uurija on suutnud ennustada. Samuti aitab intervjuu vastuseid täpsustada ja saada põhjalikku teavet. Vajaduse korral saab ka kasutada lisaküsimusi (Laherand 2008: 178).

Antud töö puhul valisin intervjuu vormi kuna täitis sobivad tingimused ehk viisin uuringu läbi väheses arvu inimestega, nad olid kättesaadavad, enamik küsimusi oli avatud ja kesksel kohal

oli tähenduse sügav mõistmine, mille eesmärk oli nähtust mõista (Gillham 2004: 11, Laherand 2008: 179 kaudu).

Analüüsisin SKA-s olemasolevaid siseveebiga seonduvaid dokumente, mis annavad ülevaate SKA siseveebi protsessidest ja aegade vältel tehtud muudatustest. Sellest lähtuvalt saab dokumentide põhjal ülevaate siseveebi ajaloost, tehtud muudatustest ja SKA siseveebi visioonist. Selleks, et leida siseveebi teemalisi dokumente, kasutasin sisevõrgu dokumendi otsimissüsteemi. Otsingu märksõnadeks olid „siseveeb“ ja „intranet“.

Analüüsiks kasutan 13 akadeemia töötajaga tehtud intervjuud. 2013. aasta aprillis viisin läbi 11 akadeemia töötajaga süvaintervjuud. Antud töös kasutan ka seminaritööks (Kukk 2012) tehtud kahte süvaintervjuud, millest üks on ekspert- ning teine informandi-intervjuu. Ühe intervjuu tegemiseks kulus aega vahemikus 15-40 minutit. Kõik intervjuud olid fokuseeritud ehk küsimuste esitamisel juhindusin varem välja töötatud intervjuu skeemist (kondikavast) (Merton & Kendall 1946, Laherand 2008: 188 kaudu). Osad neist olid ekspertintervjuud ehk isikutega, kes siseveebiga igapäevaselt kokku puutuvad ning on siseveebi puhul oma ala asjatundjad, teised aga tavakasutajatega, kes pigem siseveebi ei kasuta ehk tegemist oli informandi-intervjuudega, mis tähendab, et intervjuueeritavad andsid lihtsa ülevaate oma kogemustest siseveebiga ja hoiakutest selle suhtes (MKUM õppematerjal 2011). Kõik intervjuud algasid intervjuu eesmärgi kirjeldamise ning uuringu eetikanõuete tutvustamisega. Eetikanõuded hõlmavad konfidentsiaalsust, nõusolekut ja informeeritust (Laherand 2008: 156).

Intervjuude eesmärk oli välja selgitada, millise materjalina näevad siseveebi intervjuueeritud tavatöötajad ja siseveebi haldaja, millisena nad näeksid seda ideaalsel kujul ehk mida nad sooviksid siseveebi puhul muuta või samaks jätta, millist kompetentsi nad siseveebi kasutamiseks vajavad ning millist tähendust siseveeb nende jaoks omab. Lisaks tuli siseveebi haldaja intervjuust välja mismoodi ta ise näeb siseveebi plusse ja miinuseid, mida ta arvab tavakasutajate suhtumisest siseveebi ning kas ja milliseid muudatusi siseveeb vajab.

Lähtuvalt intervjuueeritavate vastustest ja dokumendianalüüsist leian vastused oma uurimisküsimustele. Intervjuude puhul on uurimistulemuste peatükis välja toodud kodeeritud intervjuueeritud töötajate olulisemad tsitaadid, mis ilmestavad uurimistulemusi. Tulemused on

välja toodud kirjeldava analüüsina uurimisküsimuste kaupa. Intervjuu kava on välja toodud käesoleva töö lisan 1. Intervjuude transkriptsioone pole tööle lisatud, palun huvi korral küsida.

Valimi moodustamine

Valimi moodustamisel taotlesin variatiivsust vastavalt soole, eale, ametiastmele ja tööstaažile akadeemias. Sellega kogusin andmeid, mis toetaksid uuringut võimalikult maksimaalselt ja sisukalt, kattes võimalikult erinevad tulemused, mida andmete kaudu võimalik on saada (Laherand 2008: 156).

Valimi moodustamisel võtsin arvesse ka kvalitatiivse uuringu eripära. Kvalitatiivse uuringu tegijana valisin intervjuueeritavaks isikuteks need, kel on infoallikatena pakkuda rikkalikumat teavet kui mõnedel teistel töötajatel, seega tuleks neid uuringu osaliste hulka haarata (Marshall 1996: 532, Laherand 2008: 67 kaudu). Sellest lähtuvalt valisin intervjuueeritavad selle järgi, et nad oleksid akadeemia töötajad, kel oleks erinev SKAs töötatud aeg ja nad kasutaksid SKA siseveebi erineva sagedusega.

Analüüsi tarbeks olen kodeerinud intervjuueeritavad nende tööastme, tabeli järjekorranumbri, akadeemias töötatud tööstaaži ja soo järgi (vt Tabel 1).

Näiteks: J1M4 – tööaste juht, jrk nr 1, sugu: mees, akadeemias töötatud aeg 4 aastat.

Kodeerimistabelis (vt Tabel 1) on ametiastmete järgi välja toodud juhid ja töötajad. „Juhtide” alla olen liigitanud koolide juhte ja raamatukogu juhatajat. Teised juhid, nagu kvaliteedijuht ja arendusjuhid, on liigitatud „töötajate” alla, sest tegemist on keskastmejuhtidega, kes töötavad üksustes, kus on vähem kui 10 töötajat ning otseselt oma tööülesannetes teisi töötajaid nende töödes ja ülesannetes ei juhi.

Koodis olen pidanud olulisemaks välja tuua akadeemias töötatud aeg kuna see annab analüüsi ja tulemuste puhul valiidsamad tulemused siseveebi kasutamise suhtes, näidates, millised on töötajate kasutamisharjumused- ja oskused vastavalt akadeemias töötatud ajale.

Need, kes on töötanud vähem kui 1 aasta, olen koodi kirjutanud lisaks K, mis tähistab kuud.

Näiteks: T12N5K – tööaste töötaja, jrk nr 12, sugu: naine, akadeemias töötatud aeg 5 kuud.

Juhul, kui keegi on töötanud 1,5 aastat või 4,5 kuud, ümardasin töötatud aja ülespoole ehk 1,5 aastat on 2 aastat ja 4,5 kuud on 5 kuud. Mõlemad töötajad vastasid akadeemias töötatud aja kohta umbkaudu, kuid pigem on mõlema töötaja staaž rohkem kui 1,5 ja 4,5 kuud ehk ligemale 2 ja 5 aastat.

Kuigi siseveebi haldaja olen liigitanud töötajate hulka, olen pidanud vajalikus analüüsi ja tulemuste eesmärgil tema seisukohti teiste juhtide, töötajate arvamusest eristada, seega tähistan siseveebi haldaja koodis tähtedega SH (SH13M8K – siseveebi haldaja, jrk nr, sugu: mees, akadeemias töötatud aeg 8 kuud).

Tabel 1. Kodeerimistabel

| Jrk nr | Ametiaste | Tööstaaž SKAs | Sugu | Vanus | Intervjuukood |
|--------|---------------------------|---------------|------|-------|---------------|
| 1 | Juht | 4 aastat | M | 39 | J1M4 |
| 2 | Juht | 7 aastat | M | 55 | J2M7 |
| 3 | Juht | 8 aastat | M | 40 | J3M8 |
| 4 | Juht | 6 aastat | N | 39 | J4N6 |
| 5 | Teadur, töötaja | 5 aastat | N | 29 | T5N5 |
| 6 | Kvaliteedijuht, töötaja | 3 aastat | N | 52 | T6N3 |
| 7 | Haridustehnoloog, töötaja | 5 aastat | M | 28 | T7M5 |
| 8 | Arendusjuht, töötaja | 2 aastat | N | 34 | T8N2 |
| 9 | Referent, töötaja | 6 aastat | N | 34 | T9N6 |
| 10 | Referent, töötaja | 1,5 aastat | N | 25 | T10N2 |
| 11 | Referent, töötaja | 1 aastat | N | 25 | T11N1 |
| 12 | Arendusjuht, töötaja | 4,5 kuud | N | 26 | T12N5K |
| 13 | Siseveebi haldaja | 8 kuud | M | 25 | SH13M8K |

4. UURIMISTULEMUSED

Uurimistulemustes toon välja intervjueeritud töötajate siseveebi kasutamiskordade analüüsi ja nende võimalikud ootused siseveebile. Tulemused peegeldavad esmalt seda, milline on akadeemia siseveeb kui materjal. Teise elemendi analüüsimine toob välja, kas ja mida osatakse siseveebis kasutada ehk milline on intervjueeritud töötajate kompetents uuritava praktika kontekstis. Kolmanda elemendi puhul selgitavad tulemused, milline on akadeemia siseveebi olulisus ja tähtsus töötajatele ehk milline on siseveebi tähendus. Lõpuks toon välja, millisena näevad intervjueeritud töötajad ideaalset siseveebi.

Lähtuvalt uurimisküsimustest ja intervjuudest jaotan tulemused järgmistesse punktidesse- ja alapunktidesse.

- SKA siseveebi kasutamiskord
- Siseveebi kasutamiskordad
 - Materjal
 - Materjali kasutamine
 - Materjali plussid
 - Materjali miinused
 - Materjali disain
 - Materjali funktsioonid
 - Ootused seoses materjaliga
 - Kompetents
 - Olemasolev kompetents
 - Ootused seoses kompetentsiga
 - Tähendus
 - Olemasolev tähendus
 - Ootused seoses tähendusega
- SKA siseveebi ametliku kasutamiskorra erinevus tegelikest kasutamiskordadest
- Intervjueeritavate ootused siseveebile lähtuvalt senistest kasutamiskordadest

Kaalusin kategoriseerimist ka erinevate töötaja gruppide lõikes, näiteks akadeemilise ehk õppejõudude ja administratiivtöötajate vahel, sest ülikoolides võib tihti akadeemilise ja administratiivse personali puhul olla üldisemate tööpraktikate erisusi. Antud uurimise puhul leidsin, et siseveebi kontekstis ei annaks selline kategoriseerimine märkimisväärset tulemust, sest SKA akadeemilise ja administratiivse personali moodustavad suures osas ainult ametnikud, seetõttu ei ilmnenu siseveebi kasutamisel märkimisväärseid erisusi.

4.1 SKA siseveebi kasutamiskord

Sõnaotsingul „siseveeb“ leidis kaks dokumenti, millest üks oli Siseministeeriumi memo siseveebide riskasutusest ning teine SKA teenuslepe Siseministeeriumi infotehnoloogia ja arenduskeskusega (edaspidi SMIT). Samas sõna „intranet“ otsingul sain vasteks suure hulga dokumente, planke, pilte, videoid ja palju muud.

Alates sellest ajast, kui siseveeb viidi üle teisele platvormile, on SKA failides seda nimetatud kui „uueks siseveebiks“. Antud juhul ei sisalda failid väga olulisi dokumente, mis annaksid ülevaadet uuest siseveebist, selle eesmärkidest ja kasutusest. Mis aga leidub, on siseveebi vastutajate nimekiri, pildid uuest siseveebist, põhjad, logod, SharePoint'i õpetusvideod.

Leidsin mõned olulisema tähtsusega dokumendid, mis kirjeldavad siseveebi esialgset eesmärki ning mõned Siseministeeriumi ja SMIT-iga seotud dokumendid. Kõige vanem dokument, mis SKA siseveebi kohta leidub on 2001. aasta rektori aastaaruanne, kus on välja toodud infotehnoloogilised uuendused nagu näiteks võimalus väljastpoolt akadeemiat pääseda arvutivõrku, mis andis paljudele õppejõududele ja töötajatele võimaluse lugeda oma elektronposti ja siseneda intranetti ka koduarvutist. Loodi uus sisu ja vorm akadeemia interneti ja intraneti lehekülgedele (Rektori aastaaruanne 2001: 10).

Aastal 2002 leidub rektori aastaaruandest ülevaade arendusjärgus oleva SKA siseveebi kohta. Aruandes on välja toodud siseveebi kasutussagedus „Töötajate rahulolu-uuringust (2002. a) selgub, et 45-st vastanud töötajast nimetas 29, et üldine info akadeemias toimuvast jõuab temani intraneti kaudu.“ Lisaks on mitmes kohas ära toodud, et siseveebi pidevalt täiustatakse ja ajakohastatakse (Rektori aastaaruanne 2002: 30-31).

SKA siseveebi platvormi ühelt tasandilt teisele tõstmise eelnevast perioodist puuduvad igasugused andmed ja dokumendid. 2009. aastast, kui SKA siseveeb tõsteti muutmata kujul

SharePointi üle, leidub vaid mõni dokument, mis kirjeldab siseveebi infotehnoloogilise halduse üleandmist SMITile „SKA siseveebi ja selle kasutamiseks vajaliku rakenduse infotehnoloogilise haldamise ning infokommunikatsiooni ja –tehnoloogia teenusega tegeleb Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskus (SMIT)“ või Siseministeeriumi haldusalas olevate asutuste siseveebide ülevaadet ja kasutust.

Veel leidus dokumentidest 2012. aastal koostatud Siseministeeriumi memo, mille eesmärgiks oli kooskõlastada ettepanek – võimaldada kõigil SiM valitsemisala asutuste töötajatel sisselogimiseta ligipääs teineteise siseveebidele, välja arvatud Kaitsepolitsei ameti siseveeb (SiM memo: valitsemisala asutuste siseveebide lugemise võimaldamine kõigile valitsemisala asutustele 2012). Antud ettepanek pole veel rakendust leidnud.

4.2 Siseveebi kasutamispärad

Soovides uurida siseveebi kasutamispärad, viisin läbi intervjuud 13 akadeemia töötajaga. Valimi kirjeldus on toodud töö kolmandas, meetodi, peatükis. Uurimistulemused esitan kirjeldava analüüsina alateemade kaupa, andes ülevaate sellest, milline on SKA siseveeb, kas ja kui palju oskavad intervjueritud töötajad siseveebi kasutada, milline on töötajate suhtumine praegusesse siseveebi ning millised on intervjueritavate ootused siseveebi sisule ning selle ülesehitusele edaspidiseks.

Intervjuu kava on välja toodud käesoleva töö lisan 1. Intervjuu analüüsis toon välja 13 töötaja intervjuudest lõike. Intervjuud on kodeeritud. Iga tsitaadi ette on märgitud tsitaadi autori intervjuukood (vt Tabel 1).

Alljärgnevatel töö lõikudes toon välja intervjuude uurimistulemused kokkuvõtvates tabelites lühendatud kujul. Põhjalikum ülevaade uurimistulemustest tabelites on esitatud töö lisan 2.

4.2.1 Materjal

Materjali kasutamine

Akadeemia siseveebi puhul saab intervjueritavad jaotada kasutamissageduse järgi kolme kategooriasse: ei kasuta üldse (3 töötajat), kasutab minimaalselt (4), kasutab palju või väga palju (5 töötajat). Siseveebi haldajat käsitlen veel eraldi tihedalt kasutavate isikute grupis.

Intervjuudest tulenevalt ei väljenda kasutamissagedus kasutuse meelepärast. Enamus intervjueeritavaid on siseveebi suhtes rahulolematud.

Intervjueeritud töötajate siseveebi kasutamissagedus sõltub nende ametikohast. Näiteks õppereferendid, administratiivtöötajad (eriti personali- ja arendusosakonnast) kasutavad seda väga palju, vähem puutuvad siseveebiga kokku juhid, õppejõud ja põhitöötajad.

Peamiseks mittekasutamise põhjuseks on intervjueeritavate poolt välja toodud see, et mujalt saab palju lihtsamini vajalikele asjadele ligi (vt Tabel 2).

T5N5: „ma ise ei kasuta seda üldse, sellepärast, et ee.. /../ Sellepärast, et ma saan palju lihtsamini muudest kohtadest vajalikesse kohtadesse ligi.

Tabel 2. Töötajate intervjuude kokkuvõtlik tabel. Kasutajagrupp: ei kasuta üldse (materjal)

| | J1M4 | J3M8 | T5N5 |
|---|---|--|--|
| Materjal - Kasutamine - Plussid - Miinused - Disain - Funktsioon | Ei kasuta. Dokumentide otsimiseks ja blakkettide printimiseks. + Leiab vajalikud dokumendid ja lingid, vajab suunamist. Kasutab vaid teatud tööperioodidel. - ajale jalgu jäänud, visuaalselt eemaletõukav, peamiselt dokumentide ja linkide ladustamiseks. Akadeemiaga kursis olemiseks sinna ei pöördata. Puudub loogika. Disain - võiks olla kooskõlas teiste kasutajate soovidega, interaktiivsem, pidevalt uuenev. Pole arvestatud kasutajatega. Tehnilisest poolest algeline. Funktsioonid – sotsiaalseid rakendusi võiks lisaks rohkem olla. Tehnilisest küljest töötab. | Ei kasuta. Vajab kasutamisel suunamist. Kasutab õppekavade ja näidisplankide ülevaatamiseks. + Saab vaadata õppekavasid, on olemas dokumentide põhjad ja plangid. - Ei leia asju üles, peab küsima teiste käest, kus mingid asjad asuvad, ülesehitus võiks olla käepärasem. Disain - Ebapraktiline. Funktsioonid - Pole varem lisasid märganud. Kiirposti ei loe. Ainus funktsioon, mida kasutab on Postipoiss. Juurde ei oska midagi pakkuda, pole selle peale mõelnud. Tehnilisest küljest töötab. | Ei kasuta. Saab palju lihtsamalt mujalt vajalikele asjadele ligi. Kasutamine ei ole vältimatu. Kontaktandmeid on lihtsam google'dada, kui siseveebist otsida. + osakondade dokumendid, Postipoissi minemise võimalus. - Liiga palju duubeldavaid dokumente, faile ja informatsiooni. Pole kasutajasõbralik. Asju on raske üles leida. Inter-aktiivsust liiga vähe. Info võiks tihemini vahetuda. Ebaloogiline ülesehitus. Disain – Lihtne ja igav. Võiks olla ilusam, värvilisem, atraktiivsem, loogilisem. Tehnilisest küljest ei tööta. Funktsioonid – Lisad on head. Kahju, et foorum ei tööta. Tehnilisest küljest töötab. |

Siseveebi harva kasutamise põhjused intervjueeritavate puhul: tööülesanded ei eelda selle kasutamist väga tihti, ilma siseveebita töö tegemata ei jääks ja siseveebi kasutavad vaid need inimesed, kel seda igapäevaselt tööalaselt vaja läheb. Juhul, kui nad seda kasutavad, siis

selleks, et sealt võtta dokumendipõhjasid, ametijuhendeid, otsida kontaktandmeid, asjaajamisdokumente ja kehtivate dokumentide hoiustamispaikasid, lugeda Kiirposti, kasutada kiir- ja otselinkide ja vaadata õppekorralduseeskirja.

Tabel 3. Töötajate intervjuude kokkuvõtlik tabel. Kasutajagrupp: kasutab minimaalselt (materjal)

| | J4N6 | T6N3 | T7M5 | T8N2 |
|---|---|--|---|--|
| <p>Materjal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kasutamine - Plussid - Miinusid - Disain - Funktsioon | <p>Kasutab siseveebi üsna vähe. Umbes kord nädalas. Kasutab siis, kui mujalt ei vajalikku materjali ei saa. Ei ole keeruline ega ebamugav, kui endale teatud kasutamispõhimõtted selgeks teha.</p> <p>+ Kui palju kasutada, siis lihtsasti käsitletav.</p> <p>- Palju üleliigset ja dubleerivat infot. Inimesed saavad info mujalt kätte. Segadust tekitab esilehekülje ülesehitus. Kasutatakse üldiselt vähe. Peaks olema rohkem interaktiivsust.</p> <p>Disain - Välimus sümpaatne. Samas üsna eksitava ülesehitusega.</p> <p>Ebaloogiline ja ebapraktiline.</p> <p>Funktsioonid – Väga head, kuid ebamugavad kasutada. Võiks olla foorum. Tehnilisest küljest töötab.</p> | <p>Kasutab siseveebi üsna vähe. Peamiselt töötajate kontaktandmete otsimiseks, Kiirposti lugemiseks, õigusaktide, osakondade analüüsi ja kvartali aruande paketi tegemiseks.</p> <p>+ Postipoisi ligipääs, osad asjad, millele mujalt ligi ei pääse, dokumendid ja juhendid seal olemas. Kiirpost.</p> <p>– Paljud asjad vanad ja aegunud. Liiga palju informatsiooni. Iga üks paneb asju erinevalt üles. Segadus. Ülesehitus võiks olla parem. Pole kaasaegne. Peab tegema enam kui kolm klõpsu, et kuskile jõuda. Ülesehitus võiks olla kompaktsem. Ühiseks töökeskonnaks ei sobi.</p> <p>Disain - ei sega. Kiri võiks olla suurem. Ei ole linkide mõttest arusaanud.</p> <p>Funktsioonid – Rahul. Kiirpost on hea. Tehnilisest küljest töötab.</p> | <p>Kasutab võrdlemisi vähe, sest tööülesanded ei eelda selle kasutamist. Kui, siis kiirlinkide ja muudele sellistele süsteemidele ligipääsuks.</p> <p>Kasutamine pigem vältimatu. Ilma selleta töö tegemata ei jääks, aga mõnes mõttes on osasid asju lihtsam leida siseveebist.</p> <p>+ saab jagada ja leida dokumente. Kiirlingid. Ei ole ebamugav.</p> <p>- Liiga palju infot. Võiks olla interaktiivsem.</p> <p>Ebaloogiline ülesehitus. Pead teadma, kuidas kasutada. Kasutamine võiks olla lihtsam ja loogilisem. Selleks, et kasutada peab ja õppima.</p> <p>Disain - võiks olla dünaamilisem, liikuvam, ilusam, rohkem värve sisse tuua. Praegusel hetkel atraktiivne ei ole. Rohkem sümboolikat.</p> <p>Funktsioonid – Head. RSS, Outlookiga seotus, Kiirpost. Tehnilisest küljest töötab.</p> | <p>Kasutab üldiselt vähe, võimalusel ainult enda tööks vajalike asjade jaoks. Siseveeb on vältimatu.</p> <p>Kehtivate dokumentide hoiustamiseks. Kasutavad need, kes oskavad. Üldiselt vähesed.</p> <p>+ Kui teab, mida otsida, siis leiab kiirelt. Olulised lingid ja dokumendid kättesaadavad.</p> <p>- Infopaljusust, dokumendiladestus. Orienteerumine keeruline. Üleslaadimine ebamugav. Ülesehitus võiks olla loogilisem. Dokumentide kvaliteet halb. Otsingumootorit tuleks kitsendada. Piirangud õigustele puuduvad. Kõik saavad asju kustutada.</p> <p>Disain – Võiks olla ilusam ja interaktiivsem. Rohkem akadeemia värve.</p> <p>Funktsioonid – Head. Võiks olla ka alamkaustade süsteem, foorum ja küsitlused. Tehnilisest poolest töötab.</p> |

Intervjueeritud töötajad, kes seda harva kasutavad, tõid välja ka selle, et pöörduvad siseveebi juhul, kui kuskil mujal vajalikku materjali ei ole ja kasutatakse võimalusel ainult selleks, et enda asi üles leida, muid asju sinna klikkima ei minda. Võimalusel küsitakse ka teiste käest. Siseveebi kasutatakse niiöelda mäluna, näiteks kehtivate dokumentide hoiustamiseks. Inimesed, kel sinna asja ei ole, vaevalt seda ise vabatahtlikult kasutada tahaksid. Vaid need kasutavad siseveebi, kel seda tööalaselt vaja on.

T9N6: *„Kasutan väga vähe. Ainult siis kui otsin mingeid dokumente. Sest üldjuhul ma saan info teiste käest kätte, kui on näiteks mingid sündmused või mingid sellised asjad.”*

T10N2: *„Meil ju ka inimesed on öelnud, et nad põhimõtteliselt ei kasuta seda, et neil on lihtsam küsida meie käest neid dokumentide asju.”*

Lisaks sellele, et seda vähe kasutatakse, suunatakse ka kasutajad, kes seda sooviksid kasutada sealt keskkonnast ära (vt Tabel 3).

T6N3: *„Minul oli siit mugavam kasutada. Mind suunati minema, et mis sa seal otsid ja polegi vaja üldse sinna panna.”*

Küsitletavad, kes kasutavad siseveebi palju või väga palju, ütlesid intervjuus, et kasutavad seda võimalusel väga vähe. Tihti kasutatakse siseveebi sellepärast, et tööülesanded nõuavad, seetõttu on ka siseveebi kasutamine neile enamasti vältimatu. Materjali üritatakse leida küll ennekõike mujalt ja info saadakse ka teiste käest. Juhul kui mujalt infot kätte ei saa, alles siis pöörduakse siseveebi. Siseveebi kasutatakse dokumentide otsimiseks või selleks, et vaadata üle, ehk pole sinna uuemat versiooni dokumendipõhjust lisatud. Sarnaselt nendele intervjueeritavatele, kes kasutavad siseveebi vähe, kasutavad ka sageli siseveebi külastavad töötajad transporditellimissüsteemi, personali-, turunduse- ja välissuhete kaustasid, loevad Kiirposti, või üritavad leida töötajate kontakte (vt Tabel 4).

T11M1: *„Teistelt. Kuskil peaksid olema üleval mingisugused dokumendi plangid ja asjad, tavaliselt küsin selle käest, kes on, ma arvan, kasutanud neid varem ja küsingi, et kust nad selle või teise asja siseveebist üles leidsid.”*

T10N2: „Ma kasutan seda väga palju tegelikult, et kõik dokumentide põhjad ja asjad, mis mul on endal kuskile kaustadesse salvestatud, ma ikkagi vaatan sealt alati üle, kui ma kellelegi saadan midagi või endale mingit dokumenti otsin, siis ma vaatan üle, kas on sinna midagi uuemat tekkinud või siis võtan enda kaustast.“

Tabel 4. Töötajate intervjuude kokkuvõtlik tabel. Kasutajagrupp: kasutab palju või väga palju (materjal)

| | J2M7 | T9N6 | T10N2 | T11N1 | T12N5K |
|---|--|---|--|---|--|
| Materjal - Kasutamine - Plussid - Miinusid - Disain - Funktsioon | <p>Kasutab iga-päevatöös pal-ju. Kasutab seda, mida endal vaja läheb. Teab, kust mida otsima peab. Kasutamine mingil määral vältimatu.</p> <p>+ Alati uuendatud ja uued dokumendid.</p> <p>Erinevatele ke-tastele alter-natiiviks.</p> <p>- Siseveebis palju asju, mida peaks arhiveer-itama. Asjad raskesti lei-tavad. Lingid pole leitavad.</p> <p>Disain - Primi-tiivne.</p> <p>Funktsioonid – Autode telli-missüsteem pole rahuldav. E-arvetekeskuse link võiks juu-res olla.</p> <p>Tehnilisest poolest rahuldav, pole probleeme tekkinud.</p> | <p>Kasutab võim-alusel väga vä-he. Töölase-lt peab kasutama palju doku-mentide otsi-miseks. Info saab kätte teis-telt, vastasel juhul mujalt.</p> <p>+Dokumendid Kiirlingid.</p> <p>- Võiks olla mugavam, in-teraktiivsem, lihtsam, meelelahutusli-kum. Liiga palju vana infot. Ei leia asju üles. Peab teadma, kus asjad asuvad ja kust otsida.</p> <p>Kolled-žid võiksid olla eraldi lehe-külgedel paremini välja to-odud.</p> <p>Disain – Võ-iks olla kodu-leheküljele sarnasem, vär-vilisem. Pra-egu igav, eba-praktiline.</p> <p>Funktsioonid - Kiirlingid on head. Tehnilisest poolest töötab.</p> | <p>Kasutab väga palju, sest töö-nõuab. Doku-mentide põh-jad ja muu vajalik enda arvutis. Kasu-tab uute doku-mendipõhjade hankimiseks.</p> <p>Asjad leiab mujalt. Ei ole keeruline kui öeldakse, kus asjad asuvad. Tuleb osata orienteeruda.</p> <p>+ Uued doku-mendipõhjad.</p> <p>- Kasutamine ja ülesehitus ebaloogiline, keeruline ja mitte kasutaja-sõbralik. Pole foorumeid ega pilte. Asju võimatu leida. Võiks enam küsida tööta-jate arvamust.</p> <p>Disain - Liht-ne ja kole. Liiga palju teksti. Võiks olla inter-aktiivsem ja praktilisem.</p> <p>Funktsioonid - Mugav on kasutada kiir-linke. Tehni-lisest poolest töötab.</p> | <p>Peab kasutama suhteliselt pal-ju, üritab leida materjali mu-jalt. Kasutab kontaktide le-idmiseks ja transpordi tel-limiseks. Muu teabe hangib teistelt.</p> <p>Vajalikud do-kumendi-plangi d jms on enda arvutis. Kasu-taja ei soovita teistel sealt midagi otsida.</p> <p>+ Palju kiir-linke.</p> <p>- Ebaloogiline, suhteliselt ke-eruline, mida-gi üles leida – küsib teistel suuniseid. Lin-gid võiks ko-ondada ühe suure pealkirja alla. Doku-mendid sega-mini. Asju on keeruline üles leida ja dub-leeriv.</p> <p>Disain – Puudulik. Ei ole loogiline ega praktiline.</p> <p>Funktsioonid - Head. Tehnilisest poolest töötab.</p> | <p>Kasutab suhte-liselt tihti. Postipoissi, listide halda-mise keskkon-da, transpordi tellimine; per-sonali, turun-duse ja välis-suhete kaus-tasid.</p> <p>+ Dokumen-did olemas. Struktuur võiks jääda.</p> <p>- Tähelepanu hajub ära. Ei leia asju üles. Vaja selgitusi, nt mis on Kiirpost. Kontaktid võiksid nähta-vamad olla. Ei ole kompakt-ne, loogiline, struktureeritud , interaktiivne. Rubriigid kor-duvad. Kasu-tuseks suuni-seid vaja.</p> <p>Disain - Võiks olla kaasaeg-sem, prakti-lisem, atrak-tiivsem, kasu-tajasõbralikum ja mugavam.</p> <p>Funktsioonid - Head. Tehnilisest poolest töötab.</p> |

Ka haldaja ise ei kasuta siseveebi iga päev, kui siis ülepäeva ja sedagi umbes pool tundi. Peamiselt peaks haldaja siseveebi arendama ja üleval hoidma, kuid kuna aega jääb väheks, siis jääb see töö tihtipeale teisejärguliseks. Kohati jäävad ka siseveebi haldajal endal oma kompetentsi tõttu paljud siseveebi detailid segaseks (vt Tabel 5).

Tabel 5. Siseveebi haldaja intervjuu kokkuvõtlik tabel (materjal)

| SH13M8K | |
|-----------------------|---|
| Materjal | Kasutab siseveebi ülepäeva, kuid mitte kauem kui pool tundi. Kasutamine on akadeemias vältimatu. |
| - Kasutamine | + Võimalik kommunikatsioonivahend, dokumentide edastamine, info edastamine |
| - Plussid | töötajatele. Enamus plussvõimalused siseveebist puuduvad. |
| - Miinusid | - Siseveebi tähtsust pole suudetud töötajateni viia. Ei aita inimesi töös ja jääb |
| - Disain | tahaplaanile. |
| - Funktsioonid | Disain - Tekstipõhine. Disainis ja ülesehituses puudub loogika. Funktsioonid - Head kontaktid, dokumendid, juhendid, info. Tehnilisest poolest töötab. |

Materjali plussid

Siseveebi plussidena toodi intervjuueritavate poolt välja, et siseveeb on hea koht, kust leida alati uuendatud vajalikke dokumente, vaadata õppekavasid ja suunata töötajad teatud failideni. Lisaks leidub töötajate jaoks teatud perioodidel siseveebist suunavaid linke ja akadeemia jaoks kasutatavaid vajalikke keskkondi, mis omamoodi siis tööd lihtsustavad. Lisaks on siseveebis olemas otselingid, mis viivad lehtedele, kuhu mujalt ligi ei pääse nagu Postipoiss, ÕIS, transporditellimissüsteem ja Outlook. Intervjuueritavad tõid välja ka selle, et kui tead, mida otsid ja kust otsida, siis leiad vajalikud asjad kiirelt üles. Kasutamine ei ole keeruline juhul, kui oskad seda kasutada. Siseveeb on kohati alternatiiviks kõvaketastele (vt ka Tabel 2, Tabel 3, Tabel 4).

J2M7: „././ sest ma usaldan seda kohta, sest seal on alati värsked andmed, et kui on muudatus, siis muudatus kantakse sisse. Eriti kipuvad muudatused tulema peale mingit nõukogu, kui muudetakse mingi otsus ära või mingit dokumenti, siis on ilusti viidud töötasustamiskorda ka muudatused sisse. Ja ma loodan, et seda tehakse kõikide dokumentidega nii.”

J1M4: „Noh, ainuüksi see, et on kuskil mingi keskkond, kus on kõik asjakohased dokumendid olemas ja mingi aja tagant tekivad uued keskkonnad, kuhu on võimalik inimesi suunata. See on positiivne külg, et dokumendihalduskeskkonnas, nagu

Postipoisis, seda teha ei saa, sest seal on dokumendid sellised nagu nad on. Praegu, mis on intranetis kasutust leidnud on temaatilised keskkonnad näiteks nagu akrediteerimise keskkond, siseuudiskirjade keskkond, kus sa lähed sinna tegelikult sisse, seal mingisugune link on olemas ja tead, et sealt kaudu saab sealt sinna minna.“

Siseveebi haldaja tõi siinkohal akadeemiat kirjeldusest välja jättes üldisteks plussideks välja siseveebi olemasolu kuna mõnedes organisatsioonides see üldse puudub. Tegemist on väga hea kommunikatsioonivahendiga. Seal saab edastada informatsiooni, laadida üles dokumente ning on heaks suhtluskeskkonnaks. Siseveebil on palju kasutamata potentsiaali olemaks veel parem kommunikatsiooni vahend ja tööplatvorm, kuid neid võimalusi haldaja meelest akadeemia siseveebi jaoks praktiliselt ära ei kasuta (vt ka Tabel 5).

Materjali miinused

Miinuseid tajuvad kõik intervjueeritud kasutajate grupid sarnaselt. Ühiselt leitakse, et siseveeb on ajale jalgu jäänud. Viimati arendati seda 4-5 aastat tagasi. Siseveebi pole ületõstmise perioodist vastavalt kasutajakogemusele arendatud ega loogiliselt üles ehitatud. Tegemist on visuaalselt eemaletõukava, peamiselt dokumentide ja linkide ladustamise paigaga ning tihtipeale ei leia sealt ka vajalikke asju üles. Enamasti kasutatakse siseveebi vaid dokumentide otsimise eesmärgil. Akadeemiaga kursis olemiseks või uudiste lugemiseks sinna ei pöördata.

T10N2: „Ausalt ütlen, et ma ainult loen kiirposti, vaatan siit asjaajamisi ja dokumentide kausta ja lähen võibolla siit kodulehe halduskeskkonda. Kui keegi ütleb, et otsi mingit asja siseveebist, siis kasutan ja siis otsin. Siin on täiesti tühi, siin pole ei pilte ega arutelusid. ././ Mina olen nagu harjunud juba, mina oskan, aga siin ei ole seda loogikat, et kui tahad otsida mingeid kaustaselgasid, siis ei leia neid. ././ Disaini poolest on kole, ütleks inetu. ././ Võiks ju enam küsida töötajate arvamust. Meil ju ka inimesed on öelnud, et nad põhimõtteliselt ei kasuta seda, et neil on lihtsam küsida meie käest neid dokumentide asju.“

J1M4: „Kole on. Tema funktsionaalsust ei ole edasi arendatud. ././ Funktsionaalsust on arendatud, aga täpselt niimoodi, et kellelgi on mõte tulnud, et selline asi võiks seal veel olla, see on sinna juurde pandud ilma mõtlemata, et mis ta tegelikult kogu sellele tervikule tähendab, kas ta tegelikult ka töötavad need lingid, mis sinna juurde on

pandud ja muu. ././ Ta on tegelikult dokumendiladu, ta ei ole selline elav keskkond, et kogu aeg seal midagi toimuks, et oleks vaja iga natukese aja tagant üle vaadata. ././ Seal ei ole elu.“

Tegemist on ebamugava ja mittekasutajasõbraliku keskkonnaga. Siseveeb ei sobi intervjueeritud töötajate sõnul ühiseks töökeskkonnaks, sest siseveebi puhul peab teadma, kuidas seda kasutada, kuid selle puhul on võimatu seda intuiitselt teha. Selleks, et seda kasutada, peab kõigepealt õppima siseveebi kasutama. Praegusel kujul siseveeb ennast avama, lugema ega tööd tegema ei kutsu.

T5N5: „Kõiki kontaktandmeid vaatan alati kodulehelt, näiteks kui ma tahan kellegi, töökaaslase, telefoninumbrit, siis on mul seda palju lihtsam google'dada, sest see tuleb sealt palju kiiremini välja, kui see, et ma hakkasin sinna siseveebi minema ja siis sealt kuskilt otsima ja siis pead ka klikkima mingi viis korda, et midagi leida.. google'ist saan ma tunduvalt kiiremini.“

Akadeemiaga kursis olemiseks sinna ei pöördata, sest enamuse intervjueeritavatest küsib vajaliku materjali ja info teiste töötajate käest, minnakse välisveebi või otsitakse enda arvutist. Asju on raske üles leida, kui tegemist pole tuttavate asjadega. Paljud materjalid on siseveebis aegunud, mida ammu oleks pidanud arhiveeritama. Lisaks sellele on asjad erinevates kaustades dubleerivad. Tihtipeale asuvad dokumendid valede kaustade all, sest igaüks paneb asju erinevalt üles – inimestel puudub vastutus siseveebis toimuva eest.

J2M7: „././ ühest asjast saab kõik kätte jaa.. ja muidugi võibolla ka ainuke miinus on see, et mõned asjad tuleks ära arhiveerida sealt, päris selliseid vanu asju on siin palju, mis võiks olla mujale tõstetud juba, sest maht läheb juba hästi suureks. Kui võtta lahti ././ üks lehekülg, teine lehekülg ja kolmas lehekülg ja.. ././ Jah, üles leida on raske. Et kokku võiks tõsta mõned asjad.“

Selleks, et midagi üles leida siseveebist, peab küsima asjaga rohkem kursis olevate isikute käest abi, kus midagi asub. Siseveebis puudub loogika ja käepärasus, mille järgi asju üles otsida. Segadust tekitab just esilehe struktuur. Dokumentide üleslaadimine on ebamugav. Otsingumootori tulemuslikkust tuleks kitsendada, hetkel ei leia sealt asju ühe korraga üles. Praeguses siseveebis saavad töötajad ise suvaliselt dokumente muuta ja kustutada. Piirangud õiguste osas suuresti puuduvad.

T8N2: „Võibolla on ka see üks miinus, et kui mina panen täna sinna dokumendi, siis tegelikult igati saab seda muuta. Ma ei tea samas, kuidas nende õigustega seal on. Aga tegelikult saab ükskõik, kes muuta dokumenti, see küll juriidilist jõudu ei oma, aga siiski. Teine asi on see, et meil on ka koolitusele registreerimine siseveebis, siis suvaline inimene saab tulla ja kustutada minu nime koolitusele registreerunute hulgast ära.”

Meelelahutuslikumast küljest, on siseveebis interaktiivust vähe. Info võiks tihemini vahetuda. Foorumit ei kasutata, pole pilte ega arutelusid (vt ka Tabel 2, Tabel 3, Tabel 4).

Siseveebi haldaja meelest võib miinuseks välja tuua selle, et SKA siseveebi rolli pole suudetud inimesteni kanda, seda, kuidas siseveeb on tähtis ja peaks neid töös aitama. Praegusel juhul on aga see olukord, kus siseveeb jääb pigem tahaplaanile (vt ka Tabel 5).

Materjali disain

Need, intervjueeritavad, kes siseveebi üldse ei kasuta, nende jaoks on siseveebi disain teistsuguse lahendusega, kui seda olla võiks ning ka kasutajamugavus peaks olema ülekäidud. Siseveeb võiks olla ilusam, värvilisem, atraktiivsem ja loogilisem. Lisaks võiks siseveeb sisaldada rohkem interaktiivsust ja olla pidevalt uuenev, sest vastasel juhul kaob kasutajatel siseveebi vastu ka see praegune vähene huvi. Disaini ja praktilise poole pealt arvavad kasutajad, et nende aspektide puhul pole arvestatud siseveebi kasutajatega, kuigi seda peaks kindlasti arvesse võtma.

J1M4: „Kindlasti mulle ei meeldi see disain, selles mõttes, et see võiks olla kuidagi nagu välja toodum või kuidagi loogilisem või et tähtsamad asjad võiksid olla paigutatud kuidagi teistmoodi. Kõige ebamugavam on see, et kaustad on kuidagi hästi laiali, hästi sügavuti ja.. teatud asjad on nagu omavahel küll seotud, aga teinekord jällegi ei ole, et kui ma tahan mõnele kaustale ligi pääseda, siis ma pääsen, aga teinekord jällegi ei pääse.“

T12N5K: „Selline asi võiks olla ka kodulehel, et viskab kohe plinkiva reklaami ette, et mingi ball on tulemas. Et siseveeb oleks interaktiivsem. See meelitaks inimesi rohkem ligi. /../ Võiks olla normaalne foorum, et jagada mõtteid ja ideid. Foorum on hea asi

küll jah. Asi tuleks atraktiivseks muuta. Võiks ju kasutada ka Facebooki või kodulehekülje põhja kasutada.”

Need intervjueeritavad, kes kasutavad siseveebi minimaalselt, arvavad, et disain ei sega ja on küllaltki sümpaatne võrreldes näiteks 5-6 aasta taguse ajaga. Esileht tundub praegu ilus kuid võiks siiski olla ilusam. Vaatamata sellele, et siseveeb tundub minimaalselt siseveebi kasutavatele töötajatele küllaltki sümpaatne, siis praegusel hetkel see siiski kasutamiseks atraktiivne pinnas ei ole, sest palju segadust on disaini poole pealt just linkide ja pealkirjadega.

T6N3: „Noh, ega tal midagi teist viga ju pole.. /../ Ma ei ole aru saanud, miks siin üleval ja siin kõrval vasakul eraldi samad lingid on, ma ei ole kunagi aru saanud selle mõttest. Personaliosakond on siin ja personaliosakond on seal ja.. need ei ole isegi mitte samad, need on erinevad üldse. Üleval siin on tühjus lingi all ja vasakul ääres on õige link.. mis siin turunduse all on, vaatame.. polegi midagi, mingid vanad dokumendid, ajast arust. Ülemised ja vasakpoolsed asjad on ühed samad pealkirjad /../.”

Intervjueeritud siseveebi aktiivsemad kasutajad on siseveebi disainiga harjunud, kuid toovad välja mitmeid siseveebi disaini ja ülesehituse puudujääke ning asjalikke ja praktilisi soovitusi nende parandamiseks. Arvatakse, et siseveeb on primitiivne. Hetkel pööratakse enam tähelepanu sisule kui välimusele kuna viimase puhul on niivõrd palju puudujääke, et siseveebi on nimetatud lausa koledaks, kuid samas on sellega juba harjutud. Välja on toodud probleemi, et siseveebis pole ühtegi tähtsat asja eraldi või teistmoodi tähistatud. Siseveebis on valdavalt tekstimeri, mille seest on keeruline asju üles leida.

J2M7: „Ülesehituse poolest olen sellega harjunud ja.. Mina pööran rohkem tähelepanu sisule ja kasutamiskihtsusele, kui sellele, kas ta nüüd on roosa või hall või sinine.”

Kõik intervjueeritavad leiavad ühiselt, et siseveebi disain ei ole praktiline ega loogiline. Disain võiks olla kaasaegsem ja kasutajasõbralikum. Kasutajad ootavad sellelt enam interaktiivsust, dünaamilisust, värvilisust, praktilisust ja akadeemia sümboolika kasutust. Praegu see aga kasutajasõbralik ei ole (vt ka Tabel 2, Tabel 3, Tabel 4).

T9N6: „Ei ole. Kuigi minu jaoks on see igapäevatöö osa ja kasutan seda kogu aeg, see on minu jaoks harjumus, aga ma ei arva eriti, et ta on käest võtta kasutajasõbralik ja tore keskkond.”

T5N5: „Ma ei tea, näiteks.. see kasulik siin ja siis need õpetused ja juhendid ja siis need portaalid ja keskkonnad, need selles mõttes duubeldavad üksteist. Ma ei tea, ma ei tuleks elu sees selle peale, et siia kasuliku alt otsima töötajate lühinumbreid, kuigi ma võiks tulla selle peale äkki. Ja slaidipõhi – näiteks seda ma otsisin praegu turunduse alt ja sain siit kätte, aga.. ja e-õpe on üldse täiesti siia külge poogitud, ma ei tea, kust see vee siia tulnud on /..!”

Siseveebi haldaja meelest puudub siseveebi disainis loogika. Siseveebi haldaja meelest võiks säilitada infovoo, juhendid, lingid ja õpetused, aga mitte sellisel kujul. Siseveebi haldaja kirjeldab siseveebi pigem tekstipõhise struktuurina ning toob samuti puuduseks välja praeguse disaini (vt ka Tabel 5).

SH13M8K: „Praegune disain on võib-olla isegi, et ainult tekstipõhine. Disainielemente siin napib, see tähendab, et paremal menüüribas on mõned disainielemendid aga ülejäänud on lihtsalt puhas struktuur ja kogu ülemine päis on sisekaitseakadeemia logo koos valge taustaga ja sellest kogu disain koosnebki. Ülejäänud on põhimõtteliselt see, mida SharePoint ise pakub.“

Tehnilisest poolest tundub siseveeb vaid ühele mittekasutajale algeline, tegemist on nõ linkidevõrguga. Teiste kasutajate ja haldaja puhul võib öelda, et valdavalt on kõik siseveebi tehnilise poolega rahul ning probleeme ei ole sellega tekkinud (vt ka Tabel 2, Tabel 3, Tabel 4).

T7M5: „Jah. Kui nüüd kõik võimalused selgeks õpiks, siis ma arvan, et võimalusi on päris palju, selle tegemiseks ja kasutamiseks.”

Materjali funktsioonid

Funktsioonid, mis võiksid tavakasutaja puhul siseveebi puhul juures olla, on sotsiaalsed rakendused, mis võimaldavad inimestel tunda seda, et seal kogu aeg toimub midagi, et töötaja saab sellest tahtmise korral osa võtta.

J1M4: „Ja selle tulemusel on inimesel mingi lisaväärtus, kas ta saab kellegagi suhelda, kas ta saab kellelegi mingisuguse teate jätta, seal samas on selle asja kohta informatsioon, mida ta seal teeb ja nii edasi.“

Intervjueeritavad tõid välja neile enim meeldinud funktsioonidest kiirringid nagu Kiirpost, Outlookiga ühendatus, transporditellimissüsteem, dokumendihaldussüsteem Postipoiss, klienditugi, koolitusele registreerimise süsteem ja RSSi võimalus. Vaatamata kõigile nendele funktsioonidele, mis välja toodi just nende kasulikkuse pärast, on neid siiski valdavalt ebamugav kasutada (vt ka Tabel 2, Tabel 3, Tabel 4).

T8N2: „Transport on väga hea, ma kasutan seda kogu aeg, noh, siis kui mul vaja on seda. Kiirpost tuleb kogu aeg niikuinii postkasti, iseasi, kas seda meeldetuletust e-maili peale on vaja, kui ta siseveebis igal nädalal uuel kujul üles laetud on. Iseenesest on hea, et need kasutajatugi ja transport ja kiirpost siin üleval on.“

Siseveebi haldaja meelest on siseveebi peamiseks funktsioonideks, et inimesed saaksid sealt infot, näiteks, mis toimub akadeemias, teiseks, et saab võimalikult kiiresti vajalikud kontaktid, kolmandaks, et kui on mingisugust dokumenti või abijuhendid vaja, siis saab selle sealt kätte. Lisaks on kasulik ka transporditellimissüsteem ja võimalus lisada sellist informatsiooni, mida avalikkusel ei ole vaja näha. Kõik sellised kiired ja lihtsad asjad ongi peamised funktsioonid, mida siseveeb praegusel hetkel täidab (vt ka Tabel 5).

Ootused seoses materjaliga

Intervjueeritavad on välja toonud infopaljususe probleemi. Iga osakond peaks võtma endale vastutuse oma dokumendid korda teha ja ära sorteerida. Hetkel on liiga palju infot, on tekkinud info- ja dokumendiladestus.

Lisaks võiks siseveebi ülesehitus olla funktsionaalsem. Asjad peaksid olema maksimaalselt kolme kuni viie hiireklõpsu kaugusel. Otsingumootorit tuleks kitsendada, sest praegu annab ta liiga laialdasi tulemusi. Õiguste haldamine peaks olema piiritletud, et iga üks ei saaks dokumente muuta või nimesid kustutada.

Käesolevalt tuleb tihti peale teistelt küsida, kus asjad siseveebis asuvad. Siseveeb peaks aga olema selline, et oskad ise ilma juhendamata kasutada, otsida ja leida.

T12N5K: „Jah, ma arvan küll, et see võiks olla selline, et sa ././ katsetad läbi ja sa ise saad sellega hakkama, enamuse asjad tegelikult on ka, aga kõike samas siin niisama ka ei saa, et keegi peab ikkagi õpetama mõndasid asju. ././ Ma arvan, et see võiks äkki olla uute töötajate üks tegevusi, sisseelamisprogrammist, kuidas siseveebi kasutada.”

T7M5: „Ma ei tea, tegelikult on natuke ebaloogiline, mõned asjad on keerulised olnud küll, mõned asjad on küll, et enne sa pead teadma mõisteid ja struktuuri ülesehitust, näiteks, et hea näide on see transporditellimine, et ma pean valima üksused ja uue üksuse ja siis niimoodi pead broneerima ja mõtlema. Need on need nüansid, mida sa lihtsalt pead teadma, et ei ole lihtsa loogika alusel. Pead teadma, kuidas seda kasutada. Kui ei tea, siis ei saa seda kasutada. Kui teisest küljest kritiseerida seda keskkonda, siis ma ütleks, et iga süsteem peaks olema niimoodi, et ei pea kasutusjuhendit olema, et suudan täiesti intuiitiivselt selle loogika üles leida, see on see koht, mida kritiseerida.”

Intervjueeritavate meelest peaks siseveebi haldaja(d) ja arendaja(d) enam arvestama siseveebi muutmisel töötajate soovidega. Kui välisveeb üles ehitati, siis võeti arvesse erinevate gruppide soove ning viidi läbi hästi palju intervjuusid. See kõik võttis kaua aega, kuid lõpptulemus on enam kui rahuldav ning seetõttu peaks seda süsteemi rakendatama ka siseveebi puhul (vt ka Tabel 2, Tabel 3, Tabel 4, Tabel 5).

4.2.2 Kompetents

Intervjueeritud töötajad, kes siseveebi üldse ei kasuta, leiavad, et kui nad peaksid siseveebi kasutama, siis see neilt erilisi oskusi ei nõuaks, kuid põhjus, miks nad siseveebi ei kasuta on see, et siseveeb on keeruka ülesehitusega ja vajalikke asju on ebamugav üles leida. Praegu tunnevad mittekasutajad, et kui nad tahaksid või peaksid siseveebi kasutama, siis peaksid nad selleks kindlasti õppima. Vajalike asjade leidmiseks peab teadma kindlaid teekondi siseveebis, et nendeni jõuda (vt Tabel 6).

Tabel 6. Töötajate intervjuude kokkuvõtlik tabel. Kasutajagrupp: kasutab palju või väga palju (kompetents)

| | J1M4 | J3M8 | T5N5 |
|-------------------|---|---|--|
| Kompetents | Ei nõua erilisi oskusi. Oskustase üldiselt alla keskmise. Enamus saab minimaalse vajaliku kätte, kuid saaksid selle ka mujalt. Kasutamine on keeruline, asjade ülesleidmine raske, ebamugav. Peab õppima selgeks teed vajaliku infoni, nõuab palju aega, mõtlemist ja teadmist, kus vajalikku leida saab. | Ei nõua erilisi oskusi. Kasutamine võiks lihtsam olla, aga ei häiri. Arvab, et teised oskavad kasutada ja kasutavad tõenäoliselt tihemini seda, kui tema. | Mingeid erilisi oskusi kasutamiseks siseveeb ei nõua. Tuleb lihtsalt kõik kohad läbi klikkida, et õigesse kohta jõuda. Inimesed võib-olla ei oska seda kasutada, sest ei olda teadlikud võimalustest ja kuidas seda kasutama peaks, aga võiks teada. |

Intervjueritud töötajad, kes kasutavad siseveebi vähe, leiavad siiski, et siseveebi kasutamine on mugav ja lihtne juhul, kui eelnevalt teada, kus miski asub. Kui midagi jääb arusaamatuks, siis kindlasti küsitakse teiste käest suuniseid (vt Tabel 7). Uued töötajad peavad õppima kasutama, vanad töötajad, kes kasutavad, on õppinud ajaga seda kasutama. Minimaalselt siseveebi kasutav grupp arvab, et inimesed saavad vajaliku informatsiooni mujalt kätte, sest akadeemia töötajad üldiselt ei oska siseveebi kasutada.

Tabel 7. Töötajate intervjuude kokkuvõtlik tabel. Kasutajagrupp: kasutab minimaalselt (materjal)

| | J4N6 | T6N3 | T7M5 | T8N2 |
|-------------------|--|--|---|---|
| Kompetents | Kasutamine nõuab teatavaid oskusi. Kasutamine on lihtne ja mugav juhul, kui põhimõtted selgeks teha. On vajanud eriväljaõpet. Teised töötajad kasutavad oma osakonna asjade jaoks, Kiirpostiks või näiteks koolitusele registreerimiseks. Ise midagi juurde lisada ei oskaks. Õppinud kasutama enda vajaduse piires. | Kasutamine ei nõua erilisi oskusi. Keeruline ei ole. Kui midagi arusaamatuks jääb, siis küsib. Ebamugav ei ole. Vajadusel leiab oma asjad üles. Uute jaoks arusaamatu, Peavad ise kasutama õppima. | Asjade ülesleidmine ei ole keeruline, kui tead, kuhu alla vajalik kuulub. Peab teadma mõisteid ja struktuuri, vastasel juhul kasutada ei oska. Kasutusoskus ei põhine intuitsioonil vaid puhtalt teadmistest ja õpitud oskustest. Inimesed saavad vajaliku info mujalt kätte. Paljud on ajaga õppinud kasutama. | Akadeemia töötajad ei oska siseveebi kasutada. Neid sunnitakse, suunates neid dokumente otsima. |

Intervjueritud töötajad, kes kasutavad siseveebi palju või väga palju oskavad siseveebi kasutada oma vajaduste ja oskuste piires. Nad ei kasuta seda vabatahtlikult, pigem on nad sunnitud seda kasutama tööülesannete raames. Kui oleks võimalik, siis nad seda ei kasutaks. Nad on siseveebiga pika aja peale harjunud ja õppinud seda kasutama ning leidma endale

vajalikke materjale. Ka töötajad, kes kasutavad seda palju, küsivad vahel teistelt nii kasutuse kui ka asjade asukoha suhtes abi. Ka see kasutajagrupp leiab, et kõige suurem probleem kasutamiseega on uutel töötajatel. Kindlasti oleks vaja uutele töötajatele vastavat ülevaadet või koolitust, kuid senimaani on pidanud kõik ise õppima siseveebi kasutama (vt. Tabel 8).

Tabel 8. Töötajate intervjuude kokkuvõtlik tabel. Kasutajagrupp: kasutab palju või väga palju (materjal)

| | J2M7 | T9N6 | T10N2 | T11N1 | T12N5K |
|-------------------|---|--|--|--|---|
| Kompetents | Ei nõua erilisi oskusi. Oskab kasutada ja leida endale vajalikud asjad. Kasutab vajaduste ja oskuste piires. On harjunud. Teiste töötajate kasutamisoskuse suhtes nurinat kuulnud ei ole. | Siseveeb nõuab oskust otsida rippmenüüst ja teadmisi, kus nt dokumendid asuvad. Kui tead, mida otsida, siis leiab. Küsib kasutuse ja asjade asukoha kohta teistelt. Kuna on kaua kasutanud, siis tundub kasutamine lihtne. Harjunud sellega. Teised töötajad seda kasutada. Pöörduvad abipalveks tema poole. | Alguses tundus harjumatu. Ei kasutanud, sest ei teadnud, kust asju leida. Praeguseks mugav ja lihtne, sest on õppinud kasutama ja aastate jooksul harjunud. Ei tea, kui palju teised kasutavad, kuid arvab, et pigem vähe. Ideaalis peaks rohkem kasutatama. Uuele töötajale kindlasti raske. Inimesed on õelnud, et ei kasuta. Lihtsam on neil teistelt küsida. | Kõige suurem probleem on kasutamiseega uutel inimestel. Kasutab vastaja Õppinud kasutama. Keegi ei näita, mida tegema peab vaid ise oskama, et midagi leida. | Esimene kogemus oli see, et ei leidnud midagi üles. On pidanud küsima, Kasutamine on nüüd lihtne, kuid võiks lihtsam olla. Keegi peaks õpetama. Võiks olla osa uue töötaja sisseelamisprogrammist. Mida kauem töötad, seda rohkem õpid tead, kuidas kasutada ja kus miski asub. |

Intervjuudest tuli välja ka asjaolu, et mida kauem on inimene töötanud akadeemias, seda paremini ta seda kasutada oskab. Uued töötajad tihtipeale ei saa sellest aru ning selle kasutamine ja sellest arusaamine võtab kaua aega, mõnel isegi mitu kuud.

T6N3: „No see, kes tuleb, sellel on ikka.. olen saanud aru, et neil on paras virr-varr alguses, et üldse aru saada, mis toimub. Esialgu nad võtavad kaks põhikausta, personaliõpe, et kuidas asjad käivad ja kuna need kaustad on niimoodi, et seal on veel viisteist kausta ja igas kaustas on keskmiselt viis kausta ja dokumenti, et kui ta selle suudab läbi närida, siis ta ei taha pikka aega neid asju näha. Aga ta peab tõesti enne selgeks tegema selle, kust ta enda asja saaks kõige kiiremini kätte.“

T11N1: „Kõige suurem probleem on alati uustulnukatel siseveebi kasutamisega, täpselt samamoodi mul ka, mitte midagi aru ei saa. Praegu kasutan selle põhjal, kus

ma varem siin siseveebis käinud olen, siis ei teadnud. Nendel on jah loogiline, kes on siin töötanud väga pikalt juba, aga uustulnukatele on see täiesti müstiline. Uued peavad ise õppima seda kasutama. Kõik uurid läbi, tuulad.. keegi ei näita sulle, mida sa tegema pead või kuidas miski käib. Mõni ei pruugi teada nii hästi, mida sul vaja teada on nii, et ise otsidki. Mõnedel ei ühendagi ära ja ei jäävadki otsima. Ma otsisin tohutut aega mingit dokumenti seal – no ei leia noh.

Sellega, et uutel on alguses keerulisem siseveebist aru saada ja sellega hakkama saada, nõustusid lisaks pikka aega akadeemias töötanud intervjueeritavatele ka uued töötajad ise.

T12N5K: „Mis ma arvan sellest.. Mm.. Kui ma hakkam meenutama, mis mu esimene kogemus oli, siis see oli see, et ma ei leidnud siit mitte midagi üles. Mitte midagi ei leidnud jah. ././ Arvan küll, et mida kauem sa akadeemias töötad, seda rohkem sa õpid ära, kuhu mingid lingid lähevad ja siis sa oskad seda rohkem kasutada.”

Samas siseveebi kasutamine erilisi oskusi intervjueeritavatel ei nõua. Selleks, et seda kasutada peab lihtsalt kõik kohad läbi klikkima ja teadma kus miski asi asub, õppima ära teekonnad, kust vajalikke asju leida. Kui need teekonnad on juba selged, siis on edasi lihtne ning need on nõ läbikäidud rajad, mida pidevalt kasutatakse. Rajalt kõrvale sattumine tähendaks äraeksimist ja arusaamatusi.

T9N6: „Oskust otsida rippmenüüst ja sealt edasi, selliseid asju, mida sealt mul vaja leida on. Või oskust teada, mille alla mingi dokument kuuluda võib. Tehnilisi oskusi, erilisi, vaja ei ole. Kasutamine on selles mõttes lihtne.”

Samas ei ole ka keegi ühtegi siseveebi teemalist koolitust läbinud, seda ei peeta isegi vajalikuks, eriti nende intervjueeritavate puhul, kes on kaua töötanud akadeemias. Need, kes on vähem akadeemias töötanud, leiavad, et mingisugune ülevaade siseveebist võiks olla, näiteks töötajatele sisseelamisprogrammi- või aja raames.

T6N3: „Ma ei tea, minu arust see koolitus nagu ei anna midagi. Minul endal oli ka midagi, et kui ise surgid ja vaatad ja kui sa arvutit ei karda, siis sellega ei juhtu midagi, ei ma ei arva, et koolitus annaks midagi. Postipoisi koolitus mulle näiteks ei

andnud midagi. Pigem aitab siin mentorsüsteem, et lähen küsin selle inimese käest, kelle käest ma usaldan ja julgen küsida.”

T12N5K: *„Ma arvan, et see võiks äkki olla uute töötajate üks tegevusi, sisseelamisprogrammist, kuidas siseveebi kasutada.”*

Intervjueeritavate meelest ei peaks siseveeb tegelikult olema see koht, kus kasutamiseks peaks õppima selgeks põhitõed, kuidas seda kõigepealt üldse kasutada. Siseveeb peaks olema sarnane koduleheküljele, kus suudetakse lihtsa loogika alusel kogu vajalik informatsiooni võimalikult lühikese ajaga kätte saada. See, et siseveeb nõuab hetkel koolitust või kasutamissoetust, peaks hea siseveebi puhul olema mõeldamatu.

J1M4: *„Inimene, kes lihtsalt loeb, siis ma arvan, et tema ei peaks mingeid eriteadmisi omama, tema on ju tavaline lehelugeja, sama hästi võid küsida, kas nagu inimene, kes lehte loeb, peaks teadma, kuidas lehte tehakse, ei pea ju, saab lihtsalt selle informatsiooni kätte. Sama mõtlen siseveebis ka, et see kes tuleb sinna kasutama seda ei pea ju omama mingeid erioskusi selleks, et seda kasutada, et peaks saatma SharePointi koolitusele, et ei saada ju.”*

T7M5: *„Kui teisest küljest kritiseerida seda keskkonda, siis ma ütleks, et iga süsteem peaks olema niimoodi, et ei pea kasutusjuhendit olema, et suudan täiesti intuiitiivselt selle loogika üles leida, see on see koht, mida kritiseerida.”*

Seega intervjueeritavate meelest on akadeemia siseveebi kasutamise oskustase üldiselt alla keskmise, enamasti oskab sealt minimaalse vajaliku ikka kätte saada. Arvatakse, et akadeemia töötajad kasutavad siseveebi oma osakonna asjade jaoks, Kiirposti lugemiseks või koolitustele registreerimiseks, kuid enamasti saavad inimesed vajadusel ka mujalt informatsiooni kätte, kui vaja. Samas on ka neid, kes on tõesti, ajaga õppinud seda kasutama, enda vajaduste piires. Kas nad seda kasutada tahavad, on vastuseks, et „mis neil üle jääb, neil on ju informatsiooni vaja“. Eriti kui neid sinna pidevalt suunatakse. Palju on ka seda, et mõned osakonnad suunavad inimesi sinna teatud dokumente või planke otsima.

Ka siseveebi haldaja ise arvab, et intervjueeritavad kasutavad siseveebi vaid teatud eesmärkidel ja võimalikult minimaalselt.

SH13M8K: „/./ ma usun, et kasutavad ka intraneti päris palju, teatud kohti muidugi nagu ma aru saan. Siin siseveebis on ikkagi teatud käitumismuster, et inimesed lähuvad avalehele, kuskil kolm kausta alla poole, teevad kausta lahti, salvestavad vajalikud asjad ja panevad siseveebi kinni. See on selline tüüpiline muster /./“

Siseveebi kasutamine nõuab erilisemaid oskusi siseveebi haldajalt. Ta on saanud ülevaadet SharePoint platvormist nii SMIT-i halduri kui ka praeguselt info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (edaspidi IKT) juhilt, kuid samas pole ta läbinud ühtegi konkreetset siseveebi koolitust. Seetõttu kipuvad ka praegusel siseveebi haldajal endalgi paljud detailid segaseks jääma. SKA siseveebi haldaja näol on tegemist ka ainsa siseveebi haldava isikuga akadeemias, kelle töökohustuseks see määratud on.

Siseveebi haldaja leiab, et töötajad oskavad siseveebi piisavalt kasutada ning see on nende jaoks lihtne, seetõttu ei ole vaja ka koolitusi. Pigem vajab koolitust haldaja ise, et juurde õppida arendamistehnikaid (vt Tabel 9).

SH13M8K: „Inimesed oskavad neid asju, mida neil vaja on. Selles mõttes, et kui nad tahavad midagi rohkemat teada, siis nad reaalselt peavadki juurde õppima, muidu pigem mitte. /./ Siseveebis on tegelikult ka see, et sa leiad selle, mida sa kogu aeg kasutad kiirelt üles. See, mida sa ei kasuta ja kasutada ei oska, see jääb lihtsalt kõrvale.“

Tabel 9. Siseveebi haldaja intervjuu kokkuvõtlik tabel (materjal)

| SH13M8K | |
|-------------------|--|
| Kompetents | Siseveebi kasutamine nõuab rohkem oskusi, kui tavakasutajalt. On saanud ülevaadet SharePoint platvormist nii SMIT-i haldurilt kui ka praeguselt IKT juhilt. Pole läbinud siseveebi koolitusi, seega jäävad haldajale paljud detailid arusaamatuks. Samas tundub arendaja jaoks kasutamine lihtne ja mugav. |

Samas tagasi tules selle juurde, et intervjuueeritavate meelest peaks siseveebi haldaja(d) ja arendaja(d) enam arvestama siseveebi muutmisel teiste inimeste soovidega, siis kompetentsist lähtuvalt tuleb välja, et ka siseveebi haldaja jaoks pole siseveebis muudatuste tegemine väga lihtne.

Siseveebi haldaja jaoks muudab teiste arvamusega arvestamine raskemaks ka see asjaolu, et tihti peale on ka peale vaadates lihtsamaidki muudatusi keeruline teha. Keeruline on teatud

õiguste tagamine kasutajatele ja siseveebile ning eriõiguste andmine. Tunduvad küllaltki lihtsad paari klikiga lahendatavad mured olevat, kuid vaatamata sellele tekitab see haldajale probleeme.

Juhul, kui siseveebi haldaja ülesandeks peaks olema midagi muuta, siis sellisel juhul arvestaks ta kindlasti kasutajate endiga.

SH13M8K: „/./ see asi on ikkagi tehtud organisatsioonile, mitte üksikisikule, kindlasti mingil määral peaks piirama ideid ja asju, aga pigem ma usun, et kõik ideed, mis tulevad - igal ideel on jumet. Tihtipeale lähevad inimeste mõtted kokku ja neid saab ühes kohas rakendada. Seetõttu ma kasutaksin kindlasti neid mõtteid võimalikult palju. Muidugi, mida rohkem inimesed ise sinna panustavad, seda rohkem tulevad nad sinna kaasa ja levitavad seda infot ka teistele. /./.“

Ootused seoses kompetentsiga

Intervjueeritavad tõid välja mitmeid asju, mille tõttu on siseveebi praegu keeruline kasutada ja miks puudub tahtmine seda teha. Siseveebilt oodatakse enam kasutajasõbralikkust, mugavust ja loogikat, et oleks mugavam asju üles leida. Kuna seal on hetkel liiga palju infot, siis nõuab otsimine ja mõtlemine, kus mingisugune asi asub, liiga palju aega. Seega peaks informatsiooni, dokumente jms harvendama.

Kuna kasutamine nõuab praegu teatavat teekondade päheõppimist, siis on siseveeb uutele kasutajatele alguses liialt keeruline kasutamiseks. Siseveeb peaks olema lihtsamini käsitletav, sest praegu pead teadma täpselt kuhu vajutama peab, et näiteks transporti tellida. Peab vajutama Transporditellimissüsteemi nupule, sealt valima ülevalt „loendi tööriistad“, „üksused“, „uus üksus“ ja seejärel täitma tellimisblanketi. Neid nüansse on veelgi, mille mitteteadmise puhul siseveebi kasutada ei saagi. Siseveebi peaks kas lihtsustama või siis uutele töötajatele andma ülevaate siseveebist näiteks sisseelamisprogrammi raames. Rohkem aastaid akadeemias töötanud intervjueeritavad koolitusi seoses siseveebiga ei oota, kuid lihtsust ja kasutajasõbralikkust küll ning seda, et arendamisel ka nende soovidega enam arvestataks.

Senini pole arendajad ja haldaja siseveebi ületõstmisel ühelt platvormilt teisele ja arendamise puhul intervjueeritavate käest arvamust küsinud, samas intervjueeritavad ootavad, et seda

tehtaks enam, sest see on nende jaoks oluline ning määrab nende jaoks ka kompetentsi ulatuse.

4.2.3 Tähendus

Intervjueritavate jaoks puudub siseveebil eriline tähendus. Siseveeb on küll tähtis, aga hetkel pole see piisavalt tähenduslik. Töötajate jaoks, kes seda ei kasuta, siseveeb oluline ei ole (vt Tabel 10).

Tabel 10. Töötajate intervjuude kokkuvõtlik tabel. Kasutajagrupp: ei kasuta üldse (tähendus)

| | J1M4 | J3M8 | T5N5 |
|-----------------|---|--|--|
| Tähendus | Pole töö jaoks oluline. Akadeemia ja töötajate jaoks peaks siseveeb omama praegusest suuremat tähendust. Peaks mängima töötajate jaoks nende töös suuremat rolli. | Siseveebil puudub eriline tähendus. On tähtis, aga ei peaks olema tähtsam, sest on seda piisavalt. Pole kuulnud, et keegi selle üle muret tunneks. Akadeemia jaoks on siseveeb piisavalt tähtis. Ei tea, kui oluline teiste jaoks siseveeb on, kuid teab, et kasutavad rohkem, kui tema. | Siseveeb ei ole oluline, kuid peaks olema olulisem. Need, kellega suhtleb, nemad siseveebi ei kasuta. Peaks olema tähtsam nii töötajate kui akadeemia jaoks. |

Ülejäänud töötajad, peale mittekasutajate ja nende, kes kasutavad seda palju, kasutavad siseveebi küllalt harva ja nende jaoks siseveeb tähtsust ei oma (vt Tabel 11).

Tabel 11. Töötajate intervjuude kokkuvõtlik tabel. Kasutajagrupp: kasutab minimaalselt (tähendus)

| | J4N6 | T6N3 | T7M5 | T8N2 |
|-----------------|--|--|---|---|
| Tähendus | Ei ole oluline, kuid võiks olla olulisem, tähtsam ja seotud rohkem ka muude keskkondadega. Inimeste suhtumine võiks olla parem siseveebi suhtes. | Igal juhul peab siseveeb olema oluline/olulisem ja tähendama midagi rohkemat töötajate ja akadeemia jaoks. Ei Peetakse oluliseks vaid teatud perioodidel. Osakondade jaoks, kes sellega tegelevad, nende jaoks on oluline, teiste jaoks aga mitte. | Keskmiselt oluline. Täidab oma eesmärki kuid ilma selleta töö tegemata ei jääks. Arvab, et akadeemia töötajad suhtuvad siseveebi positiivselt. Pole akadeemia jaoks oluline s.t saaks ka ilma selleta hakkama. Vaid sisekommunikatsiooni jaoks oluline. | Enamasti inimesed seda ei kasuta ja mingit erilist tähendust see ei oma. Ei ole oluline. Akadeemia jaoks ei peaks praeguse siseveebi arendamine olulisem olema. |

Need töötajad ja osakonnad, kes seda igapäevaselt kasutama peavad, nende jaoks on see tähtis, kuid mitte sellepärast, et neile meeldiks seda kasutada, vaid seetõttu, et nad lihtsalt on

sunnitud siseveebi kasutama, tahtmisega pole siin midagi pistmist. Osad dokumendid on lihtsalt sellised, mida Postipoisist või koduleheküljelt leida ei ole võimalik (vt Tabel 12).

T9N6: „Töö seisukohalt tähtis, aga niisama ajaviiteks siseveebis mingit infot vaatamas ei käi, et mis sinna juurde pandud on. Ainult siis, kui midagi töö jaoks vaja on, mingit dokumenti või teadmist, siis lähen vaatan.”

T8N2: „Me sunnime neid kasutama seda palju, me paneme kõik olulised asjad sinna, kui vähemalt personal või mina saadan inimestele mingit infot, siis mina ei pane tavaliselt dokumente kaasa vaid tekitan meili sisse viite siseveebi alati. See on sunduslik kasutamine.”

T9N6: „Ükskõikselt, on mulje jäänud. Pigem saadakse info kas meili teel või.. või.. käest kätte. Siseveebi nagu eriti ei süveneta.”

Tabel 12. Töötajate intervjuude kokkuvõtlik tabel. Kasutajagrupp: kasutab palju või väga palju (täendus)

| | J2M7 | T9N6 | T10N2 | T11N1 | T12N5K |
|----------------|---|---|--|--|---|
| Täendus | On oluline, aga saaks ka ilma hakkama. Ei pea olema olulisem ja tähtsam ei akadeemia ega töötajate jaoks. Arvab, et teised töötajad siseveebi üle ei nurise. Pole pretensioone kuulnud. | Töö seisukohalt on tähtis kuid muidu ebaoluline. Siseveeb ei peaks sellisel kujul tähtsam olema. Teised töötajad suhtuvad siseveebi ükskõikselt. Töötajad peaksid paremini suhtuma. | Peaks olema kindlasti olulisem. Töötajad võiksid paremini suhtuda. Peaks olema akadeemia jaoks olulisem, ei ole seda praegu piisavalt. Kui siseveeb muutuks, siis kasutataks kindlasti rohkem. | Pole eriti oluline ega tähtis. Nii palju on, kui seda vaja läheb. Võiks ja peaks olema tähtsam. Inimesed ei nurise selle üle, mida muuta ei saa. | Siseveeb on vastaja jaoks oluline. Akadeemia jaoks on siseveeb oluline. Eriti kommunikatsiooni jaoks. Siseveeb peaks akadeemia jaoks olema praegusest olulisem. |

Omavahel siseveebi üle ei arutleta ning tihtipeale kohtab intervjuueritavate puhul ka vastust, et nad ei tea, kuidas teised siseveebi suhtuvad ja arvavad. Seejuures ei ole nad ka kuulnud, et keegi teine siseveebi teemal arutleks või räägiks.

T5N5: „Mul pole õrna aimugi. Nendega, kellega mina suhtlen akadeemias rohkem, nemad pigem ei kasuta seda.”

Siseveebi haldaja jaoks on tähendus üsna kõrge, kuid arvab, et siseveeb peaks praegusest olulisem olema nii tema enda kui ka töötajate ja akadeemia jaoks üldiselt kuna seda peaks senisest enam arendatama ja kasutusele võtma (vt Tabel 13).

Tabel 13. Siseveebi haldaja intervjuu kokkuvõtlik tabel (täendus)

| SH13M8K | |
|----------------|--|
| Täendus | Arendaja jaoks on akadeemia siseveebi tähendus kõrge, kuid peaks olema kõrgem. Siseveeb on väga tähtis kuna peab seda ise arendama. Akadeemia ja töötajate jaoks peaks siseveebi tähtsus olema suurem. |

Hetkel saaksid töötajad hakkama ka ilma siseveebita ja seda ka üritatakse. Inimesed siseveebi kasutamise üle praegu ei kurda, sest valdavalt lävib mõtteviis „ei ole mõtet nuriseda selle üle, mida muuta ei saa”. Eelnevast tulenevalt ei ole siseveebil sisekommunikatsioonis erilist tähtsust.

Ootused seoses tähendusega

Intervjueeritavate meelest peaks siseveeb olema koht, kust virtuaalselt algab inimese tööpäev. Töötajate jaoks peaks siseveebil olema ulatuslikum tähtsus/tähendus.

J1M4: „././ see on koht, kuhu organisatsiooniliikmed tulevad arvutikeskkonnas kokku, koht kustkohast arvutikäivitamisest algab tööpäev, kus on esimesed uudised ja juurdepääsud nende tööks vajalikule informatsioonile ning kõik muu vajalik. See on see koht, kust organisatsioon algab virtuaalselt. Siseveebist algab töötajate jaoks organisatsioon veebis.“

Samuti leiavad kõik intervjueeritavad, et tähtsus akadeemia jaoks peaks siseveebi puhul olema suurem. Siseveebi haldaja jaoks on siseveeb samuti väga oluline, aga selleks, et siseveebi kasutada ja sinna minna, peab see omama mingisugust tõmbefaktorit.

SH13M8K: „Siin kohal tekib mitmeid mõtteid, et minu jaoks on see väga oluline, aga siin peab olema nagu tõmbefaktor, miks ma sinna intraneti lähen, mul on sada muud

miljon kohta, kus ma tõesti pean käima, otsima ja suhtlema, kus mul kõik asjad on. Kui mul on e-post, internet ja kaustad kuskil, siis milleks mul veel seda vaja.“

Haldaja meelest peaks siseveeb omama suuremat osakaalu nii akadeemia kui ka inimeste puhul, kujundades nii inimeste mõttemaailma kui ka tekitades samas omavahelisi diskussioone.

SH13M8K: „Siseveeb kannab seda sõnumit ja vaimu edasi, alates sellest, et kõiksugu informatsioon ja vajaminevad asjad on seal olemas. Teisest küljest loob see kuvandi enda inimesi ja sisekommunikatsiooni kasutades, siiani on see hetkel aga kõik kasutamata võimalusteks jäänud.“

Akadeemiale endale tooks intervjuueeritavate meelest siseveebi muutumine selle, et informatsioon oleks inimestele kättesaadavam ning seejuures tunneksid töötajad end organisatsiooni tasandil ühtsemana ja paraneks ka sisekommunikatsioon. Seda nii haldaja kui üks juhtidest.

SH13M8K: „Minu idee on see, et pakkuda sellist ühtset kohta, kus saavad kogu maja töötajad suhelda, olla, leida kõik asjad, mis on neile vajaminevad ja on nii uutele kui vanadel töötajatel koht, kus saavad kokku ja neil on seal kõik asjad olemas.“

J1M4: „Tavaliselt rahulolu-uuringutes on kõige suurem kriitika objekt, ükskõik kui palju sa pingutusi teed, et informatsiooni juurdepääsetavusega ei olda rahul ja teine asi, et inimesed tunneksid ennast seotuna läbi selle tegelikult ka organisatsiooniga – see tähendab, et neil on informatsioon, mida teistel ei ole. See ongi selle siseveebi mõte, et juurde pääseda informatsioonile, mille juurde muidu ei saa.“

Kui siseveebi olulisus muutuks sisekommunikatsioonis tähtsamaks, siis aktiveeruks passiivne inimeste kogukond, kes võib-olla ei ole nii aktiivselt seda kasutanud. Sellest lähtuvalt muutuks võib-olla ka nii-öelda areng või teatud kohtades innovatsioon suuremaks, kui siseveebi roll oleks suurem. Antud hetkel on ta sunnitud tööriist. Sellisel moel pärsib siseveeb sisekommunikatsiooni.

T12N5K: „Arvan, et äkki inimesed kasutaks seda rohkem ja teiseks see võidaks inimeste töö aega, mis toob kasu nii ajalises kui rahalises mõttes. Inimesed jõuavad siis muude tööülesannetega rohkem tegeleda, see on ikkagi tugiasi, et leiad info üles, siis jääb inimestel aega üle, et teiste asjadega tegeleda.”

T11N1: „Oleksid rohkem kursis, mis toimub tegelikult akadeemias. /../ Kui see oleks vähe rohkem ahvatlevam, ilusam, siis võib-olla inimesed käiksidki seal rohkem vahtimas, mingi uudistevoog oleks, näiteks nagu Facebookis on see news feed. /../ Nii palju kui ma olen kuulnud, et A ja B korpus ei teagi, mida üks või teine teeb. Rääkimata Paikusest, Murastest ja Väike-Maarjast, neil on nagu oma väike maailma seal. Meil on juba majade vahel oma maailm siin. Parem käsi teeb, vasak käsi teeb. Panna näiteks ala uudistevoo siia, visata õhku siia, et meil selline või selline asi toimumas, et tulge või et juhtus selline asi, et tulge või et.. mõned naljakad seigad või killud. Kui ta oleks loogilisem ja atraktiivsem, siis hakkaksid seda inimesed rohkem kasutama ja nende jaoks oleks akadeemia siseveeb ka tähtsam. See oleks huvitav, kõik tahavad teada ju, mida teised teevad.”

4.3 SKA siseveebi ametliku kasutamiskorra erinevus tegelikest kasutamispriaktikatest

Viisin läbi uuringu SKA kõvakettal asuvate arhiveeritud kui ka kasutusel olevate dokumentide hulgas, et leida siseveebiga seotud materjali. Leitud materjalid polnud eriti mahukad, sest otsingust tulid välja vaid vähesed dokumendid, mis seostusid SKA siseveebiga. Tegelik kasutamiskord erineb üsna palju sellest, mis leitud dokumentides kirjas oli. Näiteks 2002. aasta rektori aastaaruandes olevas ülevaates on kirjas, et töötajate rahulolu-uuringust (2002. a) selgub, et 29 töötajale 45-st vastanust jõuab akadeemias toimuv just siseveebi kaudu, kuid tänaseks on olukord muutunud. Intervjuudest selgus, et enamus töötajaid üritab leida vajalikku informatsiooni mujalt kui siseveebist. Lisaks sellele, on 2002. aasta rektori aastaaruandes kirjas, et siseveebi pidevalt täiustatakse ja ajakohastatakse, kuid siseveebi haldaja intervjuust selgub, et ei temal ega kellelgi teisel pole eriti aega siseveebiga tegeleda ega seda täiendada, pigem on siseveebi arendus seisma jäänud alates 2009. aastast, mil see uuele platvormile üle tõsteti.

Kui uurisin seminaritöö jaoks (Kukk 2012), kas SKA siseveebi platvormilt ühelt tasandilt teisele tõstmise eelnevast perioodist leidub dokumente, siis neid ei leidunud. Nüüd, bakalaureusetöö jaoks, võtsin uuesti kõvakettal olevad dokumendid ette, kuid põhjaliku otsimise ja uurimise järel oli tulemuseks taaskord see, et sellest perioodist dokumente, siseveebist ja ületõstmisest uuele platvormile kahjuks ei leidu.

4.4 Intervjueeritavate ootused siseveebile lähtuvalt senistest kasutamisprikkadest

Intervjueeritavad leiavad ühiselt, et siseveeb on ajale jalgu jäänud ja vajaks muudatusi. Praegusel kujul ei ole akadeemia siseveeb töökeskkond, mida kõik saaksid töö jaoks kasulikuks pidada. Intervjueeritud töötajad kasutavad siseveebi üldiselt vähe. Need, kes kasutavad seda palju, teevad seda enamasti töökohustuste tõttu, kuid sooviksid töökeskkonnana näha samuti teistsugust lahendust.

Praeguses siseveebis valdab infopaljusus, ebaloogiline ülesehitus ja infoladestus, seetõttu on keeruline vajalikke asju üles leida. Intervjueeritavad töötajad ootavad, et siseveeb oleks üldise ülesehituse poolest kasutaja jaoks sõbralikum, loogilisema ülesehitusega ja lihtsamini käsitletav. Praegu peab siseveebi kasutamist õppima, kuid siseveeb võiks olla niivõrd lihtne, et oleks intuiitselt kasutatav ja ei peaks selleks teistelt abi küsima. Samuti võiksid dokumendid olla kategoriseeritud ja vanad dokumendid eemaldatud, sest hetkel on siseveebis dokumendid segamini ja neid on liialt palju. Selle tõttu on tekkinud siseveebi dokumentide üleküllus, sest siseveebi kasutataksegi peamiselt dokumentide üleslaadimiseks, seetõttu valitseb siseveebis dokumendiladestus.

Intervjueeritud kasutajad tahaksid, et siseveeb oleks ilusama väljanägemisega ehk oleks näiteks rohkem värvi sisse toodud. Töötajad sooviksid siseveebis näha enam akadeemiaga seotust sümbolika ja värvide kujul.

Olemasolevad lisad ja funktsioonid on idee poolest intervjueeritud töötajatele meelepärased, kuid võiksid olla kasutuse poolest mugavamad ja lihtsamini käsitletavad. Juurde võiks lisada interaktiivsemaid rakendusi. Siseveebis soovitakse näha foorumeid, gallupit, rohkem pildigaleriisid, videoid, otselinke koostööpartnerite kodulehtedele või muudele vajalikele saitidele (nt eArvekeskus). Ka info võiks olla pidevalt uuenev.

Kindlasti ootavad töötajad, et siseveeb oleks akadeemia kui ka töötajate jaoks praegusest olulisem, sest hetkel ei pöörata sellele vajalikku tähelepanu ja tegelikult töö suhtes see niivõrd oluline polegi, sest enamjaolt saab töö ka ilma selleta tehtud. Intervjueeritud töötajad leiavad, et kui siseveeb muutuks igas mõttes kasutajasõbralikumaks ja võttes arvesse intervjueeritud töötajate arvamusi kõigis kolmes aspektis, muutuks ka siseveeb töötajate jaoks praegusest meeldivamaks töövahendiks (vt Tabel 14).

Tabel 14. Võrdlus praeguse ja ideaalse siseveebi vahel

| Praegune olukord | Ideaal |
|--|---|
| Kasutatakse vähe, sunniviisiliselt | Kasutatakse palju, igapäevatoos, vabatahtlikult |
| Otsimise tulemusena on olemas dokumentide põhjad, plangid | Kasutamine peaks olema lihtsam, et ei peaks enam otsima, vaid leiab lihtsalt kõik asjad üles. Siseveeb sisaldaks enam vajalikku kui praegu |
| Visuaalselt eemaletõukav, kole ja igav disain | Värviline, huvitav, dünaamiline, mitmetasandiline, mitmekihiline, liikuvam, enam akadeemia sümbolikat |
| Infopaljusus | Infot tuleb kärpida. Sätestada piir info ülekülluse tekkimisele. Sorteeritud infot peaks olema mõistlikkuse piires |
| Dokumendiladestus | Ei oleks dokumentide üleküllust, kõik osakonnad võtaksid endale vastutuse kontrollida mahtu, kõik oleks mõistlikkuse piires |
| Ebalogiline | Loogiline ülesehitus, lihtsasti käsitletav, kasutajasõbralik |
| Disain kole või puudulik | Disaini poolest võiks olla ilusam, atraktiivsem, interaktiivsem. Lisada SKA sümbolikat ja värve. |
| Vähe sotsiaalseid ja interaktiivseid rakendusi ja funktsioone, olemasolevad ebamugavad | Juurde interaktiivseid võimalusi omavahel kiiremini infot vahendada. Toimiv foorum, gallup, aplikatsioonid ja rakendused, otselingid, pildid, videod jms. Lisafunktsioone juurde, olemasolevad mugavamaks |
| Ei leia asju üles | Siseveeb loogilisemaks, asjad lihtsamini ülesleitavamaks, otsingumootor täpsemaks, infopaljusust- ja ladestust vähemaks, siis oleks kergem otsida |
| Kasutamine kerge, juhul, kui tead, kuidas kasutada. Peab õppima kasutama | Siseveeb peaks olema sedavõrd lihtsalt ülesehitatud, et töötajad saaksid seda intuitiivselt kasutada. Lihtne, loogiline, kasutajasõbralik. |
| Uutel töötajatel raskusi siseveebi kasutamisel ja sellega harjumisel | Siseveebi lihtsamaks muutmine. Teisel juhul töötajate sisseelamisprogrammi raames õpetatakse uusi töötajaid siseveebi kasutama |
| Siseveebil puudub töötajate jaoks tähendus. Pole oluline, saaks ilma hakkama | Tähendab töötajate jaoks palju. On esimene koht, kuhu töötaja tahab tööasjus pöörduda, oma tööpäeva alustada. On oluline. |

5. JÄRELDUSED JA DISKUSSIOON

Milline on Sisekaitseakadeemia (SKA) siseveebi tegelik kasutamiskord?

Selleks, et tutvuda SKA siseveebi ajaloo, millegagi, mis iseloomustaks nii endist kui ka praegust siseveebi, kuidas on ette nähtud selle kasutust, leida statistikat või ettekirjutusi, viisin läbi dokumendianalüüsi. Vaatasin üle kõik sellega seonduvad kirjed, proovides leida üles mingeid ülesmärkeid selle kohta, milline peaks või võiks olla akadeemia siseveeb ja mismoodi seda on siseveebi ette kujutatud.

Teoorias välja toodud dokumendianalüüsi definitsiooni järgi, tehakse dokumentidest ülevaadet selleks, et koguda informatsiooni ja tekiks ettekujutus, arusaamine ning teadmine uuritavast objektist (Bowen: 2009: 27). SKA siseveebi dokumendianalüüsist tulenevalt leidsin siseveebi kohta äärmiselt vähe vasteid. Leidsin vaid mõned dokumendid, mis ei andnud kahjuks ülevaadet SKA siseveebi ega selle kasutamiskorra kohta.

Lisaks sellele ei sarnane praegune siseveeb selle siseveebiga, mille kohta leidsin materjale ehk siseveeb ei ole koht, kust töötajad peamiselt informatsiooni kätte saavad ja ka kasutustihedus ning kasutajate arv on praeguse siseveebi puhul palju väiksem.

Lähtuvalt väljatoodud definitsioonist saame järeldada, et ettekujutus, mis uuritavast objektist tekkis väheste või puuduvate dokumentide puhul, on see, et siseveebile pole SKA-s vajalikul määral tähelepanu pööratud, sest kõikide analüüsitud dokumentide seast ei leidunud ühtegi sellist kirjet, mis iseloomustaks praegust siseveebi, kuidas või milline ta peaks olema ning seaks selle suhtes teatavaid piiranguid ja ettekirjutusi, nii disaini, tehnoloogia kui ka kasutuse suhtes.

Dokumendianalüüsist saan järeldada ka seda, et kui kõrvutada kümne aasta tagust dokumenti, kus oli kirjas väidetav kasutusstatistika ja praegust kasutusstatistikat (SKA Web Analytics aruanded : 2012, 2013) ja intervjuudetulemusi, siis vähemalt tundub, et praegune siseveeb on töötajate seas ebapopulaarsem ning leiab töös vähem kasutust.

Millised on SKA siseveebi kasutamiskäitajate elementide lõikes?

Alljärgnevalt on välja toodud intervjuude põhjal tehtud järeldused kasutamiskäitajate elementide põhjal ehk järeldused SKA siseveebist kui materjalist, siseveebi kasutajate

kompetentsist ja sellest, mida saame öelda siseveebi tähenduse kohta, mille SKA siseveeb akadeemia töötajatele loob.

Materjal – Milline on SKA siseveeb kui materjal intervjueritavate silmis?

SKA siseveebi puhul tõin materjali osas välja nii selle kasutamise kui ka kasutamistiheduse, SKA siseveebi plussid ja miinused, analüüsisin siseveebi disaini ja selle rahulolu ning uurisin ka siseveebi funktsioone ja lõpuks ka seda, mida siseveebi kasutajad materjalilt ehk siseveebilt ootavad.

Analüüsi tulemuste põhjal võib öelda, et keegi intervjueritud töötajatest ega ka siseveebi haldaja ise ei kasuta siseveebi eriti tihti. Intervjuudest tulenevalt on mittekasutamise põhjuseks ühel või teisel juhul see, et kasutaja ootab siseveebilt enam, kui see seda praegu pakub. Siseveeb võiks olla kasutajasõbralikum, praktilisem, interaktiivsem ja meelelahutuslikum. Siseveeb on aga täna peamiselt dokumentide ja linkide ladustamise koht ning akadeemiaga kursis olemiseks või töötegemiseks sinna sageli ei pöördata.

Siseveebi peaks arendatama lähtuvalt kasutajasõbralikkusest ning kasutama kõiki võimalusi, mida SharePointi platvorm pakub. Siinkohal pöördun tagasi Orlikowski teooria juurde, et lihtsalt tehnoloogiale tähelepanu pöörates, ei suurenda see selle kasutegurit ega kasutatavust. Ainus, mis seda teha saab, on võtta arvesse töötajate enda kogemust ja siseveebi kasutust, sest ainult nende kaudu on võimalik teada saada, milline on hea siseveeb, mida nemad realselt kasutaksid oma töös (Orlikowski: 2000: 404-428).

Nagu ka Shove et al (2012) on välja toonud, siis praktikaid saab analüüsida, parandada ja edasi arendada ning kolme elemendi omavahelist seost tugevdada. Selleks aga peavad olema kõik kolm elementi võrdselt tugevad. SKA siseveebi materjal on antud juhul nõrk. Selleks, et materjal oleks aegasäästev ja nõuaks vähe vaimset võimekust ja oskusi, on vaja, et materjal oleks sellele vastav (Shove et al 2012). Praegu on materjal aga kasutajate võimekuse piire ületanud. Haldajad, arendajad või kujundajad saavad mõjutada praktikate elementide omavahelisi seoseid just nimelt materjali muutes või võttes arvesse töötajate olemasolevaid kogemusi ja kompetentsi (Shove et al 2012).

Seega inimeste käitumine ja suhtumine on olulisim, mida peaks arvestatama siseveebi väljaarendamisel, sest tehnoloogia muutmine sõltub sellest, kuidas seda kasutatakse. Kõige

enam mõjutavad inimeste siseveebi kasutamist kogemused, oskused, teadmised, tähendused, harjumused, normid ja tehnoloogilised võimalused.

Inimeste eelnevaid ja olemasolevaid kogemusi ja kasutamisoskusi on materjali puhul oluliseks pidanud ka Orlikowski (2000: 410). Siinkohal jõuamegi kasutamispraktikate teise elemendi – kompetentsi – juurde.

Kompetents – Kuidas hindavad intervjueeritavad oma kompetentsi SKA siseveebi kasutamisel?

Selge on see, et materjali suhtes pole kasutajad kuigi positiivselt meelestatud. Tagasi tulles jällegi kasutamispraktikate (Shove et al 2012) juurde, siis saame järeldada, et kui kasutamispraktikate element, materjal, on puudulik, puudub töötajatel huvi seda kasutada ning sellest lähtuvalt puudub neil ka oskus seda teha.

Enamus intervjueeritud töötajaid arvab, et akadeemias on siseveebi kasutamisoskus alla keskmise. Antud analüüsi tulemused näitavad, et siseveebi kasutamine erilisi oskusi tavatöötajatelt ei nõua, kuid samas on siiski keeruline, aeganõudev ja vastumeelne enamuse intervjueeritavate jaoks, sest siseveebi ülesehitus on nende hinnangul ebapraktiline- ja loogiline. Näiteks ka uute töötajate jaoks ei ole siseveebi kasutamine keeruline, kuid selleks, et siseveebi kasutada, peab eelkõige selgeks saama peamised kasutamisega seotud põhitõed ja teekonnad vajalike asjadeni. Siseveebi puhul on tegemist peamiselt dokumendiladestussüsteemiga, kus orienteeruda on väga keeruline. Tihtipeale läheb ka vajalike asjade leidmisega kaua aega või siis neid ei leita. Kauem aega akadeemias töötanud inimesed leiavad asjad kiiremini üles, sest teatud teekonnad vajalike asjadeni on aja möödudes meelde jäänud.

Siseveebi puhul kehtib see, et minimaalne vajalik saadakse sealt kätte, kuid kasutatakse seda pigem seetõttu, et neil ei jää midagi muud üle kuna mujalt vajalikke dokumente ja planke saada ei ole võimalik. Seega akadeemia töötajatel pole siseveebi kasutamise vastu väga suurt huvi. Siinkohal leiab tõestust Shove et al (2012) väide, et juhul, kui praktika elluviimiseks vajalik materjal on ebasobiv, siis inimesel puudub ka huvi omandada oskusi, sest tal pole sellega midagi peale hakata ning seetõttu kaob koos sellega ka huvi seda kasutada (Orlikowski: 2000: 404-428).

Eelnevat väidet tõestab ka näide Levina & Vaasti (2005: 336-346) ühe organisatsiooni siseveebi analüüs, kus nad järeldasid, et töötajad ei kasutanud siseveebi kuna neil puudus kompetents ning tihtipeale ka ligipääs siseveebile. Hiljem, kui võeti töötajate arvamus arvesse, viidi soovitud muudatused täide ja sellest tulenevalt siseveebi kasutajate arv ka kasvas (Levina & Vaast: 2005: 336-346).

Seega peaks haldaja enam arvestama siseveebi muutmisel töötajate soovidega, et parandada inimeste kompetentsi siseveebi kasutamisel. Orlikowski (2000: 404-428) väidab, kui töötajaid õpetatakse siseveebi kasutama ja nad oskaksid seda, siis tekiks neil suurem soov seda ka kasutada.

Levina & Vaasti (2005: 336) praktikate lähenemise kohaselt peaks siseveebi haldaja kasutajatega rääkima ja enam arvesse võtma kasutajate arvamusi ja soove. Ühtlasi tuleks arvestada ka töötajate siseveebi kasutamisoskust, samas hetkeseisuga pole akadeemia siseveebi puhul seda tehtud. Seega siseveebi arendades peaks arvesse võtma kasutajate kompetentsi ehk nende oskused, erinevad ideed ja soovid, sest arendamisprotsessis kaasalöömine meelitaks ka inimesi seda rohkem tulevikus kasutama.

Samuti sõltub siseveebi kasutus ja selle funktsionaalsus ka sellest, kuidas ja kui palju töötajad sellest aru saavad. Näiteks tunnevad osad siseveebi kasutajad, et kui nad seda kasutada ei oska ja neil puudub toetus siseveebi kasutamiseks, siis ei huvitu siseveebist ka töötajad ise.

Lähtuvalt Shove et al (2012) praktikate materjali definitsioonist lähtuvalt saab väita, et kui organisatsioon võtab kasutusele siseveebi ilma töötajaid eelnevalt sellega kokku viimata, tutvustamata ja õpetamata selle kasutamist, siis puudub töötajatel tegelikult ka huvi seda kasutama hakata. Näiteks kui ehitati SKA välisveeb, võeti arvesse erinevate gruppide soove ning viidi ka läbi hästi palju intervjuusid. See kõik võttis kaua aega, kuid lõpptulemusena on kodulehekülge toimiv ning paljukülastatav ja tihti ka siseveebi asemel kasutatav keskkond. Seetõttu tuleks siseveebi materjali arendamise puhul lähtuda sarnasest viisist.

Antud juhul näitavad uuringu tulemused, et siseveebi kasutab aktiivselt vaid 20% (SKA Web Analytics aruanded: 2012, 2013) kogu akadeemia töötajaskonnast. Seega ülejäänud osa leiab endale muu väljundi oma tööasjade ajamiseks. Orlikowski nimetas seda kasutaja otsuseks valida endale meeldivam viis tööasjade ja informatsiooni kätte saamiseks. Näiteks, vaatamata sellele, et siseveeb on olemas, ei pruugi töötajad seda kasutada, kuna mingil põhjusel see

nendele ei sobi ning valivad hoopis teise, meeldivama tee, oma asjaajamiste tarbeks (Orlikowski: 2000: 404-428).

Selleks, et organisatsiooni tehnoloogiline pool töötaks, soovitab Orlikowski (2000: 404-428) juhtidel ja haldajatel pöörata rohkem tähelepanu pigem tehnoloogia kasutatavusele, sest ainult nende aspektide kaudu on võimalik teada saada, milline on hea siseveeb, mida töötajad reaalselt oma töös kasutaksid.

Tähendus – Millist tähendust omab siseveeb töötajatele?

Praktikatest lähtuvalt (Shove et al 2012) saab positiivne tähendus olla siis, kui tekib terviklik seos materjali ja kompetentsi vahel. Antud intervjuu analüüsides saab järeldada, et nii töötajate kui haldaja meelest peaks siseveebi tähtsus olema töötajate ja akadeemia jaoks suurem, sest antud hetkel on see pigem negatiivsusele kalduv. Intervjueeritud töötajate jaoks peaks siseveeb olema nii töötajate kui akadeemia jaoks oluliselt tähtsam ja omama ulatuslikumat tähendust, kui lihtsalt dokumentide ladestussüsteem.

See tähendab, et kui kompetents ei ühti materjaliga, siis võib tekkida vastuolu (Shove et al 2012). Võttes arvesse intervjueeritud töötajate negatiivset suhtumist materjali ning madalat töötajate kompetentsi siseveebi kasutamisel, saab analüüsist järeldada, et töötajad suhtuvad akadeemia siseveebi negatiivselt. Peale selle, et see peaks olema tähtis töötajate jaoks, on siseveeb oluline ka akadeemiale üldiselt, sest siseveeb mängib akadeemia ja inimeste puhul suurt rolli, kujundades nii inimeste mõttemaailma kui ka tekitades samas omavahelisi diskussioone. Ka intervjuudest tuli välja, et siseveeb on ikkagi universaalse tähtsusega – see on koht, kust peaks virtuaalselt algama inimese tööpäev.

Positiivse tähenduse omandab materjal, ehk siseveeb, vaid siis kui materjal on kasutajate jaoks tuttav ja lihtne kasutada. Seejuures oleks oluline, et töötajatel oleks vastav kompetents ehk oskus materjali kasutamiseks (Shove et al 2012: 53-57).

Kui siseveeb oleks akadeemia ja töötajate jaoks tähenduslikum, tähendaks see ilmselt ka seda, et siseveeb oleks kasutajate soovidele vastav, nad oskaksid ja tahaksid siseveebi enam kasutada. Lisanduvalt tõuseks suure tõenäosusega ka inimeste töö efektiivsus ja kiirus, sest kõik vajalik oleks lihtsamini kättesaadav ja kiiremini siseveebi abil teostatav. Seetõttu muutuks ka siseveebi olulisus sisekommunikatsioonis kõrgemaks – ka need, kes pole seni

siseveebi aktiivselt kasutanud, hakkaksid võib olla seda tegema ning sellega koos tõuseks ka asutusesisene omavaheline suhtlus.

Kuidas erineb SKA siseveebi kasutamiskord tegelikest kasutamispraktikatest?

Dokumendianalüüsi kasutatakse selleks, et saada ülevaade ja anda hinnang dokumentide sisule (Bowen: 2009: 27). SKA siseveebi kohta ei leidu piisavalt asjakohast dokumentatsiooni ning seetõttu ei ole võimalik dokumentide põhjal saada informatiivset ülevaadet akadeemia siseveebist. Sellest järelduvalt võib teatud määral väita, et akadeemias pole siseveebile piisavalt tähelepanu pööratud.

Nagu juba eelnevalt sai välja toodud, siis võib järeldada, et kasutamiskord/dokumentatsioon ei erine palju SKA siseveebi praegustest kasutamispraktikatest. Ehk nagu analüüsist välja tuli, ei ole akadeemia siseveebil eriti palju kasutajaid, sel puudub suures osas aktiivne kasutajaskond, sest kasutajate hinnangul pole see ülesehituselt praktiline ning seetõttu ka ei arvata sellest väga hästi ning siseveeb ei oma paljudele akadeemia töötajatele erilist tähendust.

Millised on intervjueeritavate ootused siseveebile lähtudes senistest kasutamispraktikatest?

Intervjueeritavate jaoks ei ole siseveeb atraktiivne pinnas töötegemiseks kuna materjal ei soosi seda. Siseveeb on nende jaoks ebapraktilise ülesehitusega, ebaloogiline, disaini poolest inetu ja ei kutsu üldse kasutama. Tihtipeale on siseveebist asju raske üles leida. Kõikide intervjueeritud töötajate puhul kehtib see, et kui neil on võimalus jätta siseveeb kasutamata, siis nad teevad seda kindlasti. Seetõttu ootavad töötajad, et materjal oleks mugavam, loogilisem, ilusam, interaktiivsem ja praktilisem. Sedakaudu oleks ka siseveeb töötegemiseks kasulik ja lihtsamini käsitletav. Kasutamiskord (Levina & Vaast 2005: 336-346) lähtuvalt siseveebi muutmise parandab nii siseveebi ennast kui ka kasutajate suhtumist sellesse. Kasutamiskordade meetodiga on võimalik kasutuskõlbmatu siseveeb muuta kasutajale atraktiivseks, võttes siseveebi muutmisel kolme kasutamispraktika elementi arvesse. Sellisel juhul oskaksid nad pärast muudatusi siseveebi paremini kasutada.

Kui praktika üks element, st materjal on praktiseerijate ehk praktikandjate jaoks puudulik, siis näiteks SKA siseveebi puhul pole keskkond lihtsasti käsitletav ja loob soodsa pinna puuduliku kompetentsi jaoks ehk kasutamise oskamatusetele. Lähtuvalt intervjueeritud töötajate suhtumisest ja arvamusest materjali osas, on intervjueeritud töötajate kompetents

mitterahuldav. Intervjueeritavatest suurema osa jaoks on siseveebi kasutamine keskmisest keerulisem. Tihtipeale on asju raske üles leida, ülesehitus on ebamugav ja paljud siseveebi osad ja funktsioonid jäävad segaseks. Intervjueeritavad töötajad loodavad siseveebi näol kasutajasõbralikumale keskkonnale, kus on võimalik siseveebi kasutada intuiivselt, ilma siseveebi eraldi kasutama õppimata. Levina & Vaasti (2005) analüüs näitas, et töötajate kompetents ning materjalikasutusoskus on olulised võtmesõnad sellele, mis tähenduse loob kasutajate jaoks siseveeb.

Juhul, kui praktika elluviimiseks vajalik materjal ja kompetents on intervjueeritavate jaoks positiivse konnotatsiooniga, siis muutub suure tõenäosusega nende jaoks ka oluliselt siseveebi tähendus. Tähendus on kolmas väga oluline praktika element, ning kolme elemendi omavahelised seosed muudavad praktikad tervikuks (Shove et al 2012: 53-57). Intervjueeritavad tõid välja, et nende jaoks praegu siseveeb olulist rolli ei mängi, kuid peaks kindlasti olema olulisem nii töötajatele kui akadeemiaile üldiselt. Kuid selleks peaks siseveeb aga muutuma ülesehituselt, välimuselt ja lihtsamini käsitletavaks, see looks aluse sellele, et siseveeb muutub töötajate jaoks nii töö kui ka kommunikatsioonivahendina olulisemaks.

Kogu analüüsi tulemusena, saame kasutamispriktikatest lähtuvalt väita, et SKA siseveebi kasutamist on võimalik muuta töötajatele omasemaks, kui lähtume esiteks sellest, millisena kasutajad näevad materjali, antud juhul siseveebi keskkonda, teiseks kasutajate kompetentsi, st oskust siseveebi kasutada ja kolmandaks selle, mida siseveeb kasutajate jaoks tähendab, Kui siseveeb lihtsalt eksisteerib ja seda ei uuendata, siis saab organisatsiooni tehnoloogias lihtsalt taust, mis suurel määral tähelepanu ja kasutust ei leia (Orlikowski: 2000: 404-428).

Meetodikriitika

Valitud uurimismeetod, ehk praktikate uurimine intervjuude kaudu, aitas mul uurimisküsimustele vastata küllaltki ülevaatlikult. Uurimismeetodi jaoks kasutatud teoreetilised alused kasutamiskäitajate kohta olid väga informatiivsed ja teooria lähtekohti oli võimalik rakendada oma uurimistöös. Küll aga oli kohati keeruline leida praktikate kohta materjali ning sellest lähtuvalt jäi mind ennast analüüsi puhul häirima see, et tegelikult oleks võinud teoreetilist toetavat materjali praktikate kohta olla rohkem. Vahepeal tundus ka, et võib-olla ei saa teemast nii hästi aru, kui peaks, kuid kirjutamise ajal sai teooria üha selgemaks ja tundus igati loogiline.

Uuringutulemused näitavad küllaltki selgelt akadeemia töötajate rahulolematust siseveebiga. Valitud teooriale toetudes võib väita, et ka minu töös tuli esile kolme elemendi tähtsus siseveebi kujundamisele. Selleks, et valideeritud tulemusi saada, on siiski vajalik läbi viia kõikide osakondade esindajate või akadeemia siseveebiga enam kokkupuutuvate isikutega süvaintervjuud, mis aitaksid täpsemalt välja selgitada organisatsiooni ootusi, arvamusi ja vajadusi seoses siseveebiga. Lisaks sellele, oleks hea teha ka kokkusaamisi rühmiti (fookusgrupi intervjuud), kus saaks arutleda esindajatega koos töötajate soovide üle siseveebi suhtes.

Dokumendianalüüs peegeldas üpris hästi siseveebi tähtsust akadeemias, kuid kuna selle analüüsi puhul oli tegemist vaid veebikeskkonnast leitavate materjalidega, siis ei saa kindlalt väita, et sellekohast informatsiooni olemas ei ole. Seega oleks võinud proovida leida ka paber kandjal siseveebiga seonduvaid dokumente.

Intervjuude läbiviimise kohaks valisin teadlikult vaikse ja rahuliku koha, kus poleks kõrvalisi segajaid. Ühe intervjuu tein akadeemias intervjuueeritavate ruumides. Muidu oli väga mugav ja vaikne, kuid siiski olid ka mõned kõrvalised segajad nagu näiteks kolleegid, kes vahepeal midagi küsima tulid ja mõttelõng läks kaduma või muud koridorist kostuvad helid.

Üldises plaanis läks intervjuu siiski hästi. Osad intervjuueeritavad olid jutukamad, osad vähem, kohati teemast-teemasse hüppavad, mõned põhjalikumad mõned mitte nii väga. Sellest ka intervjuude pikkuste erinevused. Kohati räägiti siis rohkem asjast edasi, kui diktofon nõ kinni läks. Parasiitsõnu esines tekstides üllatavalt vähe. Küll aga oli osade intervjuueeritavate puhul probleemiks transkribeerimisel diktsioon. Olen oma intervjuueeritavate valikuga enamjaolt

rahul, sest kõik rääkisid küllaltki palju, kuigi nende seisukohad olid kohati vastandlikud ja üldist ülevaadet oli keeruline kohati saada.

Enda puhul võin kriitikaks välja tuua enda intervjuu kava, mis oleks võinud olla tegelikult teistsuguse ülesehitusega ja selgemate ning konkreetsemate küsimustega. Kohati tundus, et ülesehitus oli ebamugav ning küsimused olid kas segased või kippusid üksteist kordama.

Kuigi töös on paaris kohas välja toodud ka vaatlusprotsess, siis oleksin võinud praktilise harjutuse ja selle vaatluse juba intervjuukavasse sisse kirjutada ja intervjuueeritavate puhul enam kasutada. Vaatluse meetodil oleksin saanud enam jälgida ja testida intervjueeritud töötajate siseveebi kasutamistehnikaid, näha nende siseveebi kasutamisoskusi ja anda selle käigus edasi intervjuueeritavate isikute väljaöeldud mõtteid ning emotsioone.

Lisaks puudub mul ka varasem märkimisväärne intervjuueerimiskogemus, seega kohati tundsin end ebakindlalt intervjuueerija rollis. Võiksin vähem intervjuueerides kalduda teemadest kõrvale ning hoiduda erinevatelt intervjuueeritavatelt üksteisest erinevate küsimuste küsimisest. Samas, iga intervjuuga muutusin ka ise julgemaks ja teadlikumaks oma intervjuuküsimuste suhtes.

Edasi kavatsen eelpool käsitletud teemaga enam sügavuti minna oma magistrیتöös, mis keskendub uue siseveebi arendusprotsessile algusest lõpuni. Siseveebi arendusprotsessi puhul rakendatakse praktikate kesksest lähenemisest ja sellega on juba alustatud tuginedes minu seminari- ja bakalaureusetöödele.

KOKKUVÕTE

Käesoleva töö eesmärgiks uurida siseveebi kasutajakogemust praktikate kaudu ehk kas ja kuidas Sisekaitseakadeemia (SKA) siseveebi kasutatakse, milline on siseveebi tähendus jaoks töötajate jaoks, mida arvatakse siseveebi praegusest ülesehitusest ja disainist ning mida oodatakse siseveebilt enam.

Bakalaureusetöö uurimisobjektiks on Sisekaitseakadeemia siseveebi. Sisekaitseakadeemia on siseministeeriumi haldusala kõrgkool, mis valmistab kutse-, kõrg- ja magistrihariduse tasemel ette spetsialiste Eesti sisejulgeolekuasutustele.

Töö teoreetilises osas annan ülevaate tähtsamatest mõistetest nagu kommunikatsioon, organisatsioonikommunikatsioon, siseveeb ning selle funktsioon ja olulisus. Teoreetiline osa annab ülevaate ka Daud & Mohamed (2011), Lee & Kim (2009), Jacoby & Luqi (2007) ja Banck & Nyström (2005) siseveebi analüüsimeetoditest ning nende tulemustest ning kõrvutan neid Shove'i (2012), Levina & Vaasti (2005), Reckwitz (2002) ja Orlikowski (2000) lähenemistega praktikate teooriatele ning näidetega.

Bakalaureusetöös on kasutatud empiiriliste andmete analüüsimiseks kvalitatiivseid meetodeid. Empiirilise uuringu läbiviimiseks püstitasin järgnevad uurimisküsimused:

1. Milline on SKA siseveebi kasutamiskord?
2. Millised on siseveebi kasutamispärad?
 - a) Materjal – Milline on SKA siseveeb? Mis on siseveebi puhul praktiline, mis mitte?
 - b) Kompetents – Kas on olemas? Mida osatakse? Mida vajatakse?
 - c) Tähendus – Millist tähendust omab siseveeb töötajatele?
3. Kuidas erineb SKA siseveebi kasutamiskord tegelikust kasutamispäradest?
4. Millised on intervjueritavate ootused praegusele siseveebile lähtuvalt kasutamispäradest analüüsist?

Analüüs põhineb dokumendi- ja intervjuuanalüüsidel. Analüüsisin SKA-s olemas dokumente, mis on siseveebiga seotud. Eesmärk oli anda ülevaade SKA siseveebi protsessidest ja leida märkeid aegade jooksul tehtud muudatustest siseveebis dokumenteeritud kujul.

Dokumendianalüüsist ei tulnud välja ühtegi dokumenti, mis iseloomustaks praegust siseveebi, kuidas või milline see olema peaks ning seaks selle suhtes teatavaid piiranguid ja ettekirjutusi, nii disaini, tehnoloogia kui ka kasutuse suhtes. SKA siseveebiga seotud dokumentide nappusest lähtudes saan järeldada, et siseveebi osatähtsus on akadeemias ebaoluline ning seetõttu pole siseveebile ka vajalikul määral tähelepanu pööratud.

Analüüsi tarbeks viisin läbi ka 2013. aasta aprillis 11 intervjuud akadeemia töötajatega. Lisaks sellele kasutasin seminaritöökst tehtud kahte intervjuud – üks tavatöötajaga ja teine siseveebi haldajaga.

Akadeemia siseveebi puhul saab intervjuueeritavad jaotada kasutamissageduse järgi kolme kategooriasse: ei kasuta üldse (3 töötajat), kasutab minimaalselt (4), kasutab palju või väga palju (5 töötajat). Siseveebi haldajat käsitlen veel eraldi tihedalt kasutavate isikute grupis.

Intervjuude eesmärk oli välja selgitada, millise materjalina näevad siseveebi intervjuueeritud tavatöötajad ja siseveebi haldaja, millisena nad näeksid seda ideaalsel kujul ehk mida nad sooviksid siseveebi puhul muuta või samaks jätta, millist kompetentsi nad siseveebi kasutamiseks vajavad ning millist tähendust siseveeb nende jaoks omab. Lisaks tuli siseveebi haldaja intervjuust välja mismoodi ta ise näeb selle plusse ja miinuseid ja mida ta arvab tavakasutajate suhtumisest siseveebi ning kas ja milliseid muudatusi siseveeb vajab.

Intervjuudest tulenevalt ei väljenda kasutamissagedus kasutuse meelepärast. Enamus intervjuueeritavaid on siseveebi suhtes rahulolematud. Intervjuueeritud töötajate siseveebi kasutamissagedus sõltub nende ametikohast. Näiteks õppereferendid, administratiivtöötajad (eriti personali- ja arendusosakonnast) kasutavad seda väga palju, vähem puutuvad siseveebiga kokku juhid, õppejõud ja põhitöötajad.

Intervjuude tulemuste põhjal saan väita, et intervjuueeritud siseveebi kasutajad kui ka siseveebi haldaja, kasutavad siseveebi sarnaselt vähe. Nii töötajate kui ka haldaja meelest on siseveeb ajale jalgu jäänud ning on visuaalselt eemaletõukav ning nende jaoks ebaloogiliselt ülesehitatud keskkond, mida on raske igapäevatoos kasutada, kuid sellegipoolest peab siseveebi paratamatult osade tööga seotud asjaajamiste tõttu kasutama. Siseveebi kasutavad rohkem need, kel seda igapäevatoos vaja läheb, näiteks referendid. Juhid kasutavad siseveebi vähem.

Samas leidis palju vastuolusid nii intervjueritud töötajate kui ka haldaja arvamustes. Näiteks, kui haldaja meelest on siseveeb käepärane ja lihtsasti kasutatav, siis töötajate jaoks see seda valdavalt ei ole. Intervjueritavad hindasid siseveebi kasutamise lihtsaks, ebamugavaks ja ebaloogiliseks ning veel iseloomustati praegust siseveebi dokumendiladestussüsteemina, kust ei leia tihtipeale vajalikke asju üles.

Läbi viidud analüüsist tuleb välja, et siseveebi haldaja arvab, et töötajate jaoks on siseveeb lihtne, mugav ja arusaadav samas kui tavakasutaja arvab kõige suhtes hoopis vastupidi. Samuti eeldas haldaja, et töötajad kasutavad siseveebi suhteliselt palju, siis statistikast järeldub, et akadeemia töötajatest kasutab seda aktiivselt vaid 10-20% töötajatest ning suur osa kasutajatest ei tee seda vabatahtlikult vaid on selleks sunnitud tööülesannete tõttu.

Tõsiasi on see, et praegusel hetkel on olukord selline, et need töötajad, kes on kauem akadeemias töötanud oskavad siseveebi kasutada, kuna on ära õppinud teatud viisid, mille abil endale vajalik informatsioon või näiteks dokument leida. Uued töötajad peavad märkimisväärses mähus ressursi panustama selleks, et siseveebi kasutama õppida. Intuitiivselt keskkonnas tegutseda on raske, sest selleks, et osasid aplikatsioone kasutada, peab teadma, kuidas seda teha. Kuna töötajate jaoks pole siseveeb eriti praktiline ega loogiline, siis puudub töötajatel ka soov ja oskus siseveebi kasutada, seega siseveeb ongi soiku jäänud ning puudulikust materjalist tulenev ka ebapiisav vastav kompetents.

Nii tavakasutajad kui ka haldaja on ühte meelt, et siseveebi edaspidi arendades peaks arvesse võtma kasutajate kompetentsi ehk nende oskuseid ning erinevad ideid ja soove, sest arendusprotsessis kaasalöömine meelitaks ka inimesi seda rohkem kasutama tulevikus. Siseveebi peaks arendatama lähtuvalt kasutajasõbralikkusest ning kasutama kõiki selleks antud võimalusi.

Praktikate teooriale omase lähenemine otstarbekus sai siinkohal taaskord tõestust – intervjueritavate meelest peaks siseveebi arendades, rääkima teiste kasutajatega ja arvestatama nende arvamusi ja soove. Ühtlasi tuleks arvestada ka töötajate siseveebi kasutajaoskust kuna hetkeseisuga pole ka seda tehtud.

Antud intervjuudest järeldub, et nii töötajate kui haldaja meelest peaks siseveebi tähtsus olema töötajate ja akadeemia jaoks suurem. Täendus saab olla kas positiivne või negatiivne ja antud hetkel kaldub siseveebi tähendus akadeemia töötate puhul pigem negatiivse poole.

Intervjueeritud töötajate jaoks peaks siseveeb olema nii töötajate kui akadeemia jaoks oluliselt tähtsam ja omama ulatuslikumat tähendust, kui lihtsalt dokumentide ladestussüsteem.

Nii haldaja kui ka enamus intervjueeritavad leiavad, et töötajatele tooks siseveebi muutumine kaasa selle, et informatsioon oleks kättesaadavam ning parandades, tunneksid töötajad end ka organisatsiooni tasandil ühtsemana. Siseveeb on see, mis virtuaalsel tasandil kogu akadeemia töötajaid seob.

Praktikad peaksid olema vastastikku sõltuvad kooslused materjalist, kompetentsist ja tähendusest, et tekiks siseveeb, mis oleks ühtlasi sisukas, lihtne ning töös olulisel kohal. Lähtuvalt uurimistulemustest saab aga väita, et akadeemia siseveebi puhul on kolme elemendi, materjali, kompetentsi ja tähenduse omavaheline seotus nõrk elementide puudulikkuse tõttu. Lähtuvalt analüüsi tulemustest on näha, et SKA siseveeb pole piisavalt sisukas, ülesehituselt praktiline ega kasutajasõbralik, mistõttu töötajate jaoks pole siseveebi kasutamine käepärane, töötegemise aspektist mitte-oluline ja seetõttu nad siseveebi tihtipeale ei kasutagi.

Kui akadeemia siseveebi puhul võtta siseveebi muutmisel arvesse kasutamiskäitumise ehk siseveebi ülesehituse, töötajate kasutamiskäitumise ja selle, mida siseveeb neile tähendab ning samas laiendades uurimust suuremale auditooriumile, saaksime siseveebi, mis oleks nii kasulik kui ka lihtne kasutada ja oleks töötegemisel oluliseks abivahendiks.

Analysis of internal Web user experience through social practice on the example of The Estonian Academy of Security Sciences

SUMMARY

Different channels and aspects of communication are an integral part of organizational internal communication. These different channels and aspects are the main reasons that lead to changes in our cultural area and affect us at work, school, friendship, religion, recreation and in politics. For communication to function properly, it is indeed needed that we also keep up to date with the latest trends in technology. This also means, that organizational communication has its place on a virtual level and therefore it benefits from the use of a homepage, social media and an intranet solution (herein after internalWeb).

The Purpose of this study was to examine the internal Web user experience through social practice and more specifically, whether and how the Estonian Academy of Security Sciences (hereinafter EASS) staff is able to use its internal Web, what is their perception of it and what are the thoughts about the internal structure of the current web solution and its design.

The survey focuses on the internal Web of the EASS. The Estonian Academy of Security Sciences is a state institution, providing professional education for civil servants belonging in the area of government under the Estonian Ministry of the Interior. Studies are implemented on the levels of vocational training, professional higher education and Master's studies.

In the theoretical part I presented an overview of the most important concepts, such as communication, organizational communication, internal Web and the function and importance of internal Web. I furthermore presented an overview of internal Web analysis methods and results as they were carried out by theorists Banck & Nyström (2005), Lee & Kim (2009), Jacoby & Luqi (2007), Daud & Mohamed (2011) and compared these with the theories and models of social practice provided by Reckwitz (2002), Shove (2012), Orlikowski (2000) and Levina & Vaast (2005).

For the empirical data the qualitative method was used. The qualitative survey was supported by the following questions:

1. What are guidelines for the EASS internal Web?
2. What are the internal Web social practices?
 - a) Material –What does the EASS internal Web consist of? What is considered practical and what is not?
 - b) Competence – Is there competence? What are the proficiencies? What is required?
 - c) Meaning - The meaning of internal Web for the staff?
3. How do the guidelines for internal Web differentiate from social practice?
4. What expectations do employees of the focus group have on the existing internal Web considering the analysis of social practice?

Qualitative analysis was based on document analysis and interviews.

In order to access the history, guidelines and to find something that would depict the old and the new internal Web, a document analysis was carried out. The document analysis did not validate documents, which would depict the current internal Web and there is no documentation on what the internal Web is created for or whether there should be any restrictions or guidelines for the design, technology or use of the internal Web. Based on the absence of documentation, we have to conclude, that the importance of internal Web is not acknowledged and therefore has not received necessary attention.

The focus group consists of EASS employees. In order to find answers for the purpose of this survey, thirteen in-depth interviews were carried out. The interviewed focus group is divided into 3 groups: 1) the non-user group (3 employees); 2) minimal usage group (4 employees) and 3) extensive user group(5 employees).A interview with the administrator of internal Web was also carried out.

Based on the results of interviews, we can say that the average user as well as the internal administrator is using the internal Web only to a small degree. The average user as well as the administrator believe that the internal Web is outdated, visually repulsive and a illogically structured environment that is too difficult in everyday use.

At the same time, there were a lot of inconsistencies in the opinions of the focus group. For example, if an administrator thinks it is a handy and easy to use the internal Web, then the average user disagrees. The average user assessed the ease of use and its amenities with a

lower grade than average. The synthesis shows that the administrator believes the system to be easy, convenient and understandable. The average user thinks exactly the opposite. The administrator also believed that the average user uses the internal Web fairly often. The statistics on the other hand show that only 10-20% of the staff use the internal Web actively.

Matter of fact is, that at present none of the average users know what to do in the internal Web and that's why internal Web has been left in the background. Lack of material corresponds in lack of competence.

Both the users and the administrator share the idea, that internal Web development should consider the user competence, in other words their skills, ideas and requests. Involvement in the development would improve the number of active users in the future. Development of internal Web should furthermore originate in user-friendliness and use every option available to achieve this goal.

The social practice theory helped to prove the importance of links between material, competence and meaning. The outcome of this analysis showed that in case of the EASS the links between the aforementioned three elements are weak mainly because main parts of these elements are missing. The internal Web of EASS does not have the desired content, is unpractical and is not user-friendly. For the employees this furthermore means, that the internal Web is difficult to use, it is not considered important for work purposes and often internal Web is just neglected.

The average user finds that during the development of internal Web other users should be involved and their view of internal Web should be integrated. At the same time the competence of users should also be taken into consideration, since that has not yet been a part of development.

If the EASS would consider social practices for the development of internal Web, the internal Web could be formed as a beneficial, easy-to-use and an important asset of work and communication. This would require focus on the structure of internal Web and focus on the competence and meaning of the internal Web to the employees. Changes in the internal Web would benefit the employees and it could lead to a better stream of information and would therefore improve internal communications. Improved inner communications could furthermore lead to a unification process between the employees and the organization.

KASUTATUD KIRJANDUS

Banck et al (2005). Intranet use: A study of Five Swedish Organizations. *Journal of Organisation Transformation & Social Change* (Vol. 2, No. 2): 153.

Beverly, T. (2010). Real-world Intranets in 2010: SWOT Analysis. *Business Information Review* 27(2): 85-93.

Bowen, G. A. (2009). *Document Analysis as a Qualitative Research Method. Qualitative Research Journal* (Vol. 9, No. 2): 27-40.

Buchanan, A. D & Bryman, A. (2009). *The SAGE Handbook of Organizational Research Methods*. London: SAGE Publications Ltd.

Ekspert-intervjuu (salvestatud Tallinnas jaanuar 2013).

G. A. Jacoby & Luqi (2007). Intranet Model and Metrics. *Communications of the ACM* (Vol. 50, No. 2): 44-50.

Grande, F. (2008). The Intranet and Human Resources. Internal Employee Communication. *A Thesis for the Degree of Master of Arts in Communication*. Omaha, Nebraska: Proquest Information and Learning Company: 1-9, 48.

Infomandi-intervjuud (salvestatud Tallinnas jaanuar ja aprill 2013).

Johanson, M. (2010). *Sisekommunikatsioon ettevõttes Euronics*. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool, ajakirjanduse- ja kommunikatsiooni instituut.

Kukk, M. (2012). *Siseveebi kasutamispädevuste analüüs Sisekaitseakadeemia näitel*. Seminaritöö. Tartu Ülikool, ajakirjanduse- ja kommunikatsiooni instituut.

Laherand, M.-L. (2008). *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn: OÜ Infotrükk.

Lee, S. & B. G. Kim (2009). Factors Affecting the Usage of Intranet: A Confirmatory Study. *Computers in Human Behavior* (Vol. 25, No.1): 191-201.

Levina, N. & Vaast, E. (2005). The Emergence of Boundary Spanning Competence in Practice: Implications for implementation and Use of Information Systems. *MIS Quarterly* (Vol 29, No. 2): 335-363.

Lillemäe, E. (2005). *Intraneti efektiivsuse hindamine Elioni näitel*. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool, ajakirjanduse- ja kommunikatsiooni instituut.

Masso, A. & Taur, T. Meedia ja kommunikatsiooni uurimismeetodid. Õppematerjal 2011. Standardiseerimata intervjuu. Intervjuu valim. Intervjuu kava. (kasutatud jaanuar 2013)

Md. Nordin, S., Halib, M. & Ghazali, Z. (2011). Strengthening Internal Communication: A Case of Communication Satisfaction in an Organization. *European Journal of Social Sciences* (Vol. 24, No. 4.): 617.

Microsoft Office (2013). *Mis on Sharepoint?* URL (kasutatud jaanuar 2013).

<http://office.microsoft.com/et-ee/sharepoint-foundation-help/HA010378184.aspx>

Miido, M. (2009). *Intraneti roll avaliku sektori organisatsioonis kodakondsus- ja migratsiooniameti näitel*. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool, ajakirjanduse- ja kommunikatsiooni instituut.

Mälberg, M.-L. (2001). *Sisekommunikatsioon majandusministeeriumis*. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool, ajakirjanduse- ja kommunikatsiooni instituut.

Normann, N. (2010). *SA Viljandi Haigla kommunikatsioonistrateegia koostamise lähtealused: võimalused ja takistavad tegurid efektiivseks sisekommunikatsiooniks*. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool, ajakirjanduse- ja kommunikatsiooni instituut.

Orlikowski, W. (2000). Using Technology and Constituting Structures: A Practice Lens for Studying Technology in Organizations. *Organization Science* (Vol 11, No. 4): 404-428.

Ratassepp, K. (2002). *Organisatsioonisisene kommunikatsioon ja töörahulolu (Ehitusmaailma näitel)*. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool, ajakirjanduse- ja kommunikatsiooni instituut.

Relve, K. (2009). *Üritusturundus kui kommunikatsioonikanal: SEB sisekommunikatsiooniürituse näitel*. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool, ajakirjanduse- ja kommunikatsiooni instituut.

Rosenberg, A. (2006). *Organisatsiooni otsustamisprotsesside kommunikatiivse paradoksaalsuse ületamine (Haridus- ja Teadusministeeriumi näitel)*. Magistritöö. Tartu Ülikool, ajakirjanduse- ja kommunikatsiooni instituut.

Schwartz, D.G. (2006). *Encyclopedia of Knowledge Management, 1st ed.* United States of America: Idea Group Inc.

Schwartz, D.G. (2010). *Encyclopedia of Knowledge Management, 2nd ed.* United States of America: Idea Group Inc.

Shove, E., M. Pantzar, M., Watson, M. (2012). *The Dynamics on Social Practices: Everyday Life and How it Changes*. London: SAGE Publications.

SiM memo: *valitsemisala asutuste siseveebide lugemise võimaldamine kõigile valitsemisala asutustele 2012* (kasutatud jaanuar 2013).

Sisekaitseakadeemia kodulehekülj URL (kasutatud detsember 2012).

www.sisekaitse.ee

Sisekaitseakadeemia aruandepakett 2012 (kasutatud mai 2013).

Sisekaitseakadeemia aruandepakett 2013 (kasutatud mai 2013).

Sisekaitseakadeemia rektori aastaaruanne 2001. lk 10 (kasutatud jaanuar 2013).

Sisekaitseakadeemia rektori aastaaruanne 2002. lk 30-31 (kasutatud jaanuar 2013).

Sisekaitseakadeemia veebianalüüs. Web Analytics aruanded (kasutatud detsember 2012 ja jaanuar 2013).

Tuulik, M. (2007). *Avaliku sektori organisatsiooni ootused siseveebile Eesti Vabariigi Rahandusministeeriumi näitel*. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool, ajakirjanduse- ja kommunikatsiooni instituut.

Täht, S. (2010). *Sihtasutuse Archimedes sisekommunikatsioon: kommunikatsioonikanalite kasutamine ja tajumine*. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool, ajakirjanduse- ja kommunikatsiooni instituut.

Urm, T. (2005). *Intranet kui teadmusjuhtimise vahend Eesti Vabariigi Justiitsministeeriumi näitel*. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool, ajakirjanduse- ja kommunikatsiooni instituut.

Vadi, M. & Siimon, A. (1999). *Organisatsioon ja organisatsioonikultuur*. Tartu Ülikooli majandusteaduskond. Tartu: Tartu Ülikooli kirjastus: 12-13.

LISAD

Lisa 1. Intervjuu kava

Viin läbi intervjuu akadeemia siseveebi analüüsiks bakalaureusetöö raames. Kinnitan, et anonüümsus on tagatud, antud intervjuud ega selle osi ei avaldata nimeliselt.

Üldine arvamus ja rahulolu siseveebi suhtes ning siseveebi kasutamiskorrast

Mõned üldisemad, tausta loovad, küsimused.

- Mida arvad SKA siseveebist?
- Mis eesmärgil kasutate siseveebi?
- Kui palju kasutate SKA siseveebi oma igapäevatoos(elus)?
- Kas siseveebi kasutamine on akadeemias vältimatu?
- Too palun välja siseveebi plussid.
- Too palun välja siseveebi miinused
- Mida tahaksid siseveebi puhul muuta?
- Mida tahaksid siseveebis samaks jätta?

Kompetents

Milliseid kompetentse kasutavad erinevad grupid, et siseveebi kasutada? Kas siseveeb on tundunud kunagi sinu jaoks keeruline/ebamugav/mugav/lihtne?

- Milliseid oskusi nõuab sinult SKA siseveebi kasutamine praegu?
- Kas SKA siseveebi kasutamine nõuab erilisi oskusi? Milliseid?
- Kas siseveebi kasutamine võiks olla lihtsam? Miks?
- Kas sinu jaoks on praegu SKA siseveebi lihtne kasutada? Miks? Too palun näiteid
- Mis võiks siseveebis lihtsam olla? Miks? Too palun näiteid?
- Kas siseveebi kasutamise juures on sulle kõik arusaadav? Mis jääb arusaamatuks? Miks? Too palun näiteid?
- Kas siseveeb on sinu jaoks mugav kasutada? Miks? Too palun näiteid?
- Mis siseveebi juures võiks olla mugavam? Miks? Too palun näiteid?
- Mida oled pidanud juurde õppima, et kasutada siseveebi? Millal? Kes sind õpetas?

- Kas tunned praegu vajadust, et peaksid midagi juurde õppima, et siseveebi kasutada? Miks? Too palun näiteid? Kes võiks sind õpetada?
- Milles sa sooviksid ennast võimalusel täiendada, et siseveebi kasutada rohkem või efektiivsemalt? Kuidas sa seda teeksid? Too palun näiteid.
- Kas ja milliseid koolitusi ootad seoses uue siseveebiga?
- Mida arvad teiste SKA töötajate kasutamisoskustest?
- Mida arvad teiste SKA töötajate kasutamisharjumustest?
- Millisena kujutad ideaalis ette SKA siseveebi kasutamist? Kirjelda, mis oskuseid see Sinult nõuaks, milline see välja peaks nägema, mis tähenduse siseveeb Sinu jaoks looma peaks?

Materjal

Mida peetakse siseveebi puhul praktiliseks ja mida mitte? Miks?

- Kirjelda, milline on sinu meelest SKA siseveeb praegu?
- Kirjelda, milline võiks SKA siseveeb ideaalis olla?
- Mida arvad siseveebi disainist?
- Milline võiks olla siseveebi disain ideaalis?
- Kas siseveebi disain on praktiline? Too palun näiteid.
- Mida arvad siseveebi tehnilisest poolest? Palun kirjelda ja too näiteid.
- Kas siseveebist on lihtne vajalikke dokumente/rubriike/teemasid/faile/vajalikke kohti üles leida? Põhjenda/selgita.
- Kas vajalike asjade ülesleidmine on lihtne või keeruline? Palun põhjenda oma arvamust.
- Kas siseveebi ülesehitus on loogiline? Palun põhjenda oma arvamust. Võimalusel too näiteid.
- Kas ülesehitus peaks ideaalis olema loogilisem? Palun põhjenda oma arvamust.
- Millised lisad on praegu siseveebis ja millised neist on head? Palun põhjenda.
- Millised lisad peaksid ideaalis siseveebis olema? Palun põhjenda.
- Milline peaks Sinu jaoks olema ideaalne siseveeb?

Tähendus

Millist tähendust omab siseveeb töötajatele?

- Millist tähtsust/olulisust omab SKA siseveeb sinule?
- Kas siseveebi tähtsus/olulisus peaks Sinu jaoks ideaalis olema suurem või väiksem?
- Kuidas suhtud SKA siseveebi haldamisse?
- Kas siseveebi peaks rohkem hallatama/organiseeritama/arendatama?
- Mida arvad SKA töötajate suhtumisest siseveebi?
- Kas SKA töötajad peaksid siseveebi paremini suhtuma? Palun põhjenda oma valikut.
- Millist tähtsust omab siseveeb SKAle?
- Kas siseveeb peaks olema SKA jaoks ideaalis tähtsamal positsioonil? Palun põhjenda oma valikut.
- Kirjelda, mis muutusi see Sinu meelest tooks (SKA sisekommunikatsioonis), kui siseveeb peaks muutuma.

-
- Milline on Sinu haridus?
 - Milliseid tööülesandeid akadeemias täidad? Mis ametikohal oled?
 - Kuidas hindad oma arvutikasutamisoskusi?
 - Milliseid kompetentse omad Sa arvutikasutamise puhul? Ehk milliseid koolitusi, täiendusi jms. oled läbi teinud.

Lõpetuseks, kui soovid ise midagi veel lisada, täiendada, kommenteerida, siis on Sul selleks võimalus.

Lisa 2. Intervjuude tulemuste kokkuvõtlikud tabelid.

Tabel 1. Töötajate intervjuude kokkuvõtlik tabel.

Kasutajagrupp: ei kasuta üldse

| | J1M4 | J3M8 | T5N5 |
|---|---|--|---|
| <p>Materjal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kasutamine - Plussid - Miinused - Disain - Funktsioon | <p>Praktiliselt ei kasutagi igapäevatoos. Dokumentide otsimiseks ja blankettide printimiseks. Võib ka mitte kasutada. Poleks probleem, kui praegust siseveebi ei oleks. Plussideks see, et leiab vajalikud dokumendid ja lingid ning saab inimesi suunata teatud failideni. Teatud perioodidel vajalikud keskkonnad, mis tööd lihtsustavad dokumentide üleslaadimise näol. Miinuseks see, et ajale jalgu jäänud, visuaalselt eemaletõukav, peamiselt dokumentide ja linkide ladustamiseks. Akadeemiaga kursis olemiseks sinna ei pöörduta. Puudub loogika. Disain võiks olla teistsugune, kooskõlas teiste kasutajate soovidega, interaktiivsem, pidevalt uuenev. Pole arvestatud kasutajatega. Tehnilisest poolest algeline. Funktsioonid – võiks olla sotsiaalseid rakendusi rohkem.</p> | <p>Põhimõtteliselt ei kasutagi. Küsib teistelt. Õppekavade ja näidiste ülevaatamiseks. Kasutamine on mingil määral vältimatu. Plussid, et saab õppekavasid vaadata, on olemas dokumentide põhjad ja plangid. Miinused – ei leia asju üles, peab küsima teiste käest, kus mingid asjad asuvad, ülesehitus võibolla võiks olla käepärasem, aga kuna harjunud, siis ei häiri. Samuti ei häiri ka disain, tundub okei, sest pole selle peale kunagi mõelnud, see ei huvita teda. Tundub loogiline, vist. Funktsioonid – pole varem lisanud märganud, nagu transporditellimissüsteem ja tugi, Kiirposti ei loe. Ainus funktsioon, mida kasutab on Postipoiss. Juurde ei oska midagi pakkuda, pole mõelnud selle peale.</p> | <p>Ei kasuta seda üldse. + osakondade dokumendid, Postipoissi minemise võimalus. - duubeldavad dokumendid, failid, informatsioon. Pole kasutajasõbralik. Asju on raske üles leida. Interaktiivsust vähe. Loogika puudub Disain – lihtne ja igav. Tehnilisest küljest ei tööta. Funktsioonid – Postipoiss, Kiirpost, lisad head.</p> |

| | | | |
|-------------------|--|--|--|
| Kompetents | <p>Ei nõua erilisi oskusi. Oskustase üldiselt alla keskmise. Enamus saab minimaalse vajaliku kätte, kuid saaksid selle ka mujalt. Kasutamine on keeruline, asjade ülesleidmine raske, ebamugav. Peab õppima selgeks teed vajaliku infoni, nõuab väga palju aega ja teadmisi.</p> | <p>Ei nõua erilisi oskusi. Kasutamine võiks lihtsam olla, aga ei häiri. Tundub mugav ja kasutajasõbralik. Arvab, et teised oskavad kasutada ja kasutavad tõenäoliselt tihemini.</p> | <p>Mingeid erilisi oskusi kasutamiseks siseveeb ei nõua. Tuleb kõik kohad läbi klikkida, et õigesse kohta jõuda.</p> |
| Tähendus | <p>Tähendus puudub. Pole tähtis. Akadeemia ja töötajate jaoks peaks siseveeb omama praegusest suuremat tähendust ja tähtsust. Peaks mängima töötajate jaoks töös suuremat rolli.</p> | <p>Siseveebil puudub eriline tähendus. Ei peaks olema tähtsam. On piisavalt. Pole kuulnud, et keegi selle üle muretseks, ei peaks rohkem muretsema. Akadeemia jaoks on siseveeb piisavalt tähtis. Ei tea, kui tähtis teiste jaoks siseveeb on. Kasutavad rohkem, kui tema.</p> | <p>Tähendus puudub. Siseveeb ei ole oluline. Peaks olema olulisem.</p> |

Tabel 2. Töötajate intervjuude kokkuvõtlik tabel.

Kasutajagrupp: kasutab minimaalselt

| | J4N6 | T6N3 | T7M5 | T8N2 |
|---|--|--|---|---|
| <p>Materjal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kasutamine - Plussid - Miinused - Disain - Funktsioon | <p>Kasutab siseveebi üsna vähe. Umbes kord nädalas. Ainult selleks, et võtta dokumendipõhjasid, ametijuhendeid. Kui kuskil mujal vajalikku faili ei ole, siis läheb alles siseveebi otsima. Kasutamine ei ole vältimatu. Siseveeb ei ole keeruline ega ebamugav, kui endale teatud kasutamispõhimõtted selgeks teha.</p> <p>+ Disain on sümpaatne. Kui palju kasutada, siis lihtsasti käsitletav.</p> <p>– Info on dubleeriv. Liiga palju üleliigset ja vana infot. Inimesed saavad info mujalt kätte. Segadust tekitab esilehekülje struktuur, ülesehitus. Kasutatakse üleüldiselt vähe ja üksikuid osasid. Üleüldine disain. Peaks olema rohkem interaktiivsust.</p> | <p>Kasutab siseveebi suhteliselt vähe, töötajate kontaktandmete võtmiseks, Kiirposti lugemiseks, õigusaktide, osakondade analüüsi ja kvartali aruande paketi tegemiseks.</p> <p>+ Postipoisi ligipääs, osad asjad, millele mujalt ligi ei pääse, mingid dokumendid ja juhendid, siis teab, et need on seal kindlasti olemas. Kiirpost on hea.</p> <p>– hästi paljud asjad on vanad ja aegunud, asju, mis on vanadest töötajatest jäänud, asju, mida ei kasutata, liiga palju informatsiooni, info- ja materjaliladestus, iga üks paneb asju erinevalt üles, arvestamata teistega, inimestel puudub vastutus. Ülesehitus võiks olla parem. Pole kaasaegne. Peab</p> | <p>Kasutab võrdlemisi vähe, sest tööülesanded ei eelda selle kasutamist. Kiirlinkide ja muudele sellistele süsteemidele ligipääsuks. Kasutamine pigem vältimatu. Ilma selleta töö tegemata ei jääks, küll aga mõnes mõttes on mõndasid asju lihtsam leida.</p> <p>+ Saab jagada ja leida dokumente, kiirlingid nagu Postipoiss ja Outlook. Ei ole ebamugav.</p> <p>– Infot liiga palju. Võiks olla interaktiivsem. Veidi ebaloogiline ülesehitus. Ei ole lihtsa loogika alusel ehk, et pead teadma, kuidas kasutada. Puudub võimalus kasutada intuiitiivselt. Kasutamine võiks olla lihtsam ja loogilisem. Osa asju jääb arusaamatuks. Selleks, et selgeks saada peab õppima.</p> | <p>Üldiselt kasutab vähe. Pole päris paljusid asju klikanud seal. Kasutab vaid asjaajamisdokumentide otsimiseks, vaatab õppekorralduseeskirja. Samuti kasutab kiirlinke. Siseveebi kasutatakse nii-öelda mäluna. Kehtivate dokumentide hoiustamiseks. Teised inimesed vaevalt seda ise vabatahlikult kasutada tahaksid. Inimesed, kellel seda vaja on, saavad sellega hakkama.</p> <p>+ Kui tead, mida otsida, siis leiad kiirelt üles. Olulised lingid on kättesaadavad. Ei pea Postipoisist dokumendipõhjasid otsima, saab ka sealt kätte. Loetelud on täitsa head.</p> <p>– Valitseb infopaljus, linkide omanikud võiksid võtta vastutuse, et oleks õige</p> |

| | | | | |
|-------------------|--|---|--|--|
| | <p>Disain - Välimus sümpaatne. Parem, kui 5-6 aastat tagasi. Samas üsna eksitava ülesehitusega. Ebaloogiline ja ebapraktiline.</p> <p>Funktsioonid - Foorumeid võiks olla kasutatavamad ja loetavamad. Ei usu, et Kiirposti loetakse. Väga head on transporditellimissüsteem ja koolitusele registreerimissüsteem, kuid ebamugavad kasutada.</p> <p>Tehnilisest küljest töötab, aga avaneb aeglaselt.</p> | <p>tegema enam kui kolm klõpsu, et kuskile jõuda. Võiks olla ülesehituselt kompaktsem. Samas ühiseks töökeskkonnaks ei sobi.</p> <p>Disain - Kiri võiks olla suurem. Nimekirjad väikesed, otseteelingid liiga suured. Ei ole linkide mõttest aru saanud. Tehnilisest küljest töötab.</p> <p>Funktsioonid – On head.</p> <p>Tehnilisest küljest töötab.</p> | <p>Mõisted pole korrektsed.</p> <p>Disain - Võiks olla dünaamilisem, liikuvam. Esilehte võiks muuta ilusamaks, rohkem värve sisse tuua. Praegusel hetkel inimeste jaoks atraktiivne pinnas ei ole. Rohkem sümbolikat võiks olla.</p> <p>Funktsioonid – RSS, Outlookiga seotus, Kiirpost, vormide loomine on head ja mugavad.</p> <p>Tehnilisest küljest töötab.</p> | <p>info. Hetkel dokumendiladestus. Ülesehitus võiks olla loogilisem. Dokumentide kvaliteet halb. Otsingumootorit tuleks kitsendada. Dokumente saavad inimesed suvaliselt ise muuta ja inimesi koolitustelt ära kustutada.</p> <p>Disain – võiks ilusam välja näha ja olla interaktiivsem. Praegu on mäge. Võiks värvi olla, näiteks akadeemia värvides.</p> <p>Funktsioonid – kiirringid, Kiirpost, Postipoiss jne. Võiks olla ka alamkaustade süsteem. Foorum ja küsitlus võiks ehk olla.</p> <p>Tehnilisest poolest töötab.</p> |
| Kompetents | <p>Kasutamine nõuab teatavaid oskusi. Kasutamine on lihtne ja mugav juhul, kui endale teha mingid põhimõtted selgeks. On vajanud eriväljaõpet. On õpetatud erinevad funktsioone kasutama. Teised töötajad kasutavad oma osakonna</p> | <p>Kasutamine ei nõua erilisi oskusi. Keeruline ei ole, kui midagi aru-saamatuks jääb, siis küsib. Ebamugav ei ole. Vajadusel leiab oma asjad üles. Uutele on paras viirvarr, et üldse aru saada, mis toimub. Peavad kõik kasutada ise läbi närima.</p> | <p>Asjade ülesleidmine ei ole keeruline, kui tead, kuhu alla dokumendid vms vajalik kuulub. Pead teadma mõisteid ja struktuuri ülesehitust, näiteks transporditellimissüsteemi puhul pead teadma, kust midagi vajutama peab. On</p> | <p>Vastaja arvab, et kõik akadeemia töötajad aga ei oska siseveebi kasutada. Neid sunnitakse seda kasutama, suunates neid sinna mingisuguseid dokumente otsima.</p> |

| | | | | |
|-----------------|--|--|---|--|
| | <p>asjade jaoks, Kiirpostiks või näiteks koolitusele registreerimiseks, ilmselt on neid õpetatud selleks. Ise siseveebi midagi juurde lisada ei oskaks. Õppinud kasutama enda vajaduse piires.</p> | | <p>nüansid, mida lihtsalt pead teadma, sest vastasel juhul kasutada ei oska. Kasutusoskus ei põhine intuitsioonil vaid puhtalt teadmistest ja õpitud oskustest, kus miski asub ja kuidas midagi kasutada. Inimesed, kes ei oska leida mujalt vajalikku infot, otsivad siseveebist, seega puudub vajadus ka siseveebi kasutada või on ajaga õppinud seda kasutama.</p> | |
| Tähendus | <p>Puudub tähendus. Ei ole oluline. Võiks olla olulisem, tähtsam ja seotud rohkem ka muude keskkondadega. Inimeste suhtumine võiks olla parem.</p> | <p>Otseselt tähendust ei ole. Igal juhul peab siseveeb olema oluline/olulisem ja tähendama midagi. Ei tea, kui tähtsaks peetakse. Teatud perioodidel pigem, kui kogu aeg. Osakondade jaoks, kes sellega tegelevad, nende jaoks on oluline, teiste jaoks aga mitte.</p> | <p>Vastaja jaoks keskmiselt oluline. Otseselt puudub tähendus. Täidab oma eesmärki, ilma selleta töö tegemata ei jääks. Akadeemia töötajad suhtuvad positiivselt. Pole akadeemia jaoks oluline, saaks ilma hakkama. Sisekommunikatsiooni jaoks oluline.</p> | <p>Enamasti inimesed seda ei kasuta ja see nende midagi erilist ei tähenda ja oluline ei ole. Akadeemia jaoks ei peaks praegusest siseveebi arendamine olulisem olema.</p> |

Tabel 3. Töötajate intervjuude kokkuvõtlik tabel.

Kasutajagrupp: kasutab palju või väga palju

| | Juht 2 | T 6 | T7 | T8 | T 9 |
|---|--|--|---|--|--|
| Materjal Kasutamine Plussid Miinused Disain Funktsioon | <p>Kasutab igapäeva töös palju. Kasutab osa, mida endal vaja läheb. Teab, kust mida otsima peab. Kui infot vaja edastada, saadetakse juhend.</p> <p>+ Alati uuendatud dokumendid. Muudatused kantakse kiirelt sisse. Kuna erinevatele ketastele ligi ei saa, siis on see alternatiiviks.</p> <p>- Siseveebis on väga palju vanu asju, mida peaks juba arhiveeritama. Maht on liiga suur. Asju on raske üles leida, kui pole tegemist tuttavate asjadega, sest asjad on igal pool laiali. Segadust tekitavad kontaktid. Kalender ei mahu ekraanile.</p> <p>Disain - Primitiivne. Hea, et ei ole vilkuv, on</p> | <p>Kasutab võimalusel väga vähe. Kuid tööalaselt peab kasutama palju. Kasutab ainult dokumentide otsimiseks. Info saab kätte teiste käest.</p> <p>+ Dokumendid, mida Postipoisist ei lea, on siseveebis olemas. Kiirlingid.</p> <p>- Ei kutsu lugema ega avama. Võiks olla mugavam, interaktiivsem, lihtsam. Rohkem meelelahutust. Praegu liiga palju vana infot. Asju ei leia üles. Peab teadma, kus asjad asuvad. Kolledžid võiksid olla eraldi lehekülgedel paremini välja toodud.</p> <p>Disain – Võiks olla koduleheküljele sar-</p> | <p>Kasutab väga palju, kuigi on kõik dokumentide põhjad ja muud vajalikud asjad on enda arvutisse kaustadesse salvestatud. Enamasti kasutab siseveebi selleks, et vaadata üle ehk pole sinna uuemat versiooni dokumendipõhjast tekkinud. Asjad leiab ka mujalt üles. Kasutamine ei ole keeruline, kui öeldakse, kus asjad asuvad. Tuleb osata orienteeruda.</p> <p>+ Uued dokumendipõhjad.</p> <p>- Pole loogiline. Asjad pole kaustas, kus olla võiksid. Kasutamine võiks olla</p> | <p>Peab töö jaoks kasutama suhteliselt palju, kuid enamasti üritab leida vajalikku materjali mujalt, kui siseveebist. Kasutab siseveebi kontaktide leidmiseks ja transporditellimiseks. Ülejäänud informatsiooni ja vajalikud asjad hangib teistelt. On vajalikud dokumendiplangid jms endale arvutisse ära salvestanud. Kasutaja ei tea, kui palju teised töötajad siseveebi kasutavad, kuid ei soovita ise kellelgi sealt midagi otsida.</p> <p>+ Siselehel on palju linke ära toodud.</p> <p>- Ebaloogiline, keeruline midagi üles leida. Küsib teiste käest,</p> | <p>Kasutab suhteliselt tihti. Postipoisi linki, SKA listide haldamise keskkonda, transporditellimissüsteemi, personali, turunduse ja välissuhete kaustasid. Võtnud slaidide põhjasid.</p> <p>+ Dokumente on hea võtta, sest muidu peaks neid ükshaaval Postipoisist otsima. Struktuur võiks jääda. Teiste töötajate kasutamine sõltub sellest, mis infot kellelgi vaja läheb.</p> <p>- Tähelepanu hajub ära. Ei leia paljusid asju üles. Mida kunagi üles ei leia on kontaktid. Võiksid esilehel nähtavas kohas olla. Siseveeb võiks</p> |

| | | | | | |
|-------------------|--|---|--|--|---|
| | <p>harjunud. Ülesehituse poolest samuti harjunud. Pöörab enam tähelepanu sisule kui välimusele.</p> <p>Funktsioonid – Autode tellimis-süsteem pole rahuldav. E-arvete-keskuse linki pole.</p> <p>Tehnilisest poolest rahuldav.</p> | <p>nasem, värvilisem. Praegu on igav, ei kutsu seal midagi uurima. Pole tähtsaid asju eraldi välja toodud. Disain ei ole praktiline.</p> <p>Funktsioonid – Kiir-lingid nagu Kiirpost, Outlook, otsetee kodulehele, ÕIS-i, Postipoissi on head.</p> <p>Tehnilisest poolest töötab.</p> | <p>lihtsam ja kasutajasõbralikum. Telefoni- numbreid otsib koduleheküljelt. Kogu ülesehitus võiks olla lihtsam ja loogilisem. Loogika annaks rohkelt asjale. Palju asju on võimatu leida. Võiks enam küsida töötajate arvamust.</p> <p>Disain – Väga lihtne, näeb odav ja kole välja. Praegu tundub olevat tekstimeri. Võiks olla interaktiivsem ja praktilisem.</p> <p>Funktsioonid – Kiir-lingid nagu Postipoiss, Kiirpost, transporditellimine mugavad.</p> <p>Tehnilisest poolest töötab.</p> | <p>kust midagi leida. Lingid võiks koondata kõik ühe suure pealkirja alla. Dokumendid on kõik sega- mini erinevate ala- teemade alla jaotatud. Asju on dubleerivalt</p> <p>Disain - puudulik. Ei ole loogiline ega praktiline.</p> <p>Funktsioonid – Kiir- post, transport, kasu- ajatugi head. Töö- tajate kontaktid võik- sid analoogselt välja toodud olla.</p> <p>Tehnilisest poolest töötab.</p> | <p>olla kom-paktsem, loogilisem, struktu- reeritum, kasutajasõb- ralikum, mugavam. Ühte asja võiks näidata ühel lehel ainult ühes kohas. Ei peaks olema selline, et peab küsima suuni- seid. Võiks olla atrak- tiivsem ja interak- tiivsem.</p> <p>Disain - Võiks olla kaasaegsem ja prakti- lisem.</p> <p>Funktsioonid – Head.</p> <p>Tehnilisest poolest töötab.</p> |
| Kompetents | <p>Ei nõua erilisi oskusi. Oskab kasutada ja leida endale vajalikke asju. Seega tundub kasu- tamine lihtne, mugav ja kasutajasõbralik.</p> | <p>Oskust otsida ripp- menüüst ja sealt edasi asju, mida vaja leida on. Oskust teada, mille alla mingi doku- ment kuuluda võib.</p> | <p>Alguses tundus harju- matu, ei kasutanud seda, sest ei teadnud, kust asju leida. Pra- eguseks mugav ja lihtne, sest teab, kust</p> | <p>Kõige suurem prob- leem on kasutamisega uutel inimestel. Vas- taja isegi ei osanud uue inimesena sise- veebi alguses kasu-</p> | <p>Esimene kogemus oli see, et ei leidnud midagi üles. On pidanud küsima, kus miski asub, kuidas osad süsteemid toi-</p> |

| | | | | | |
|-----------------|---|--|--|---|--|
| | <p>Kasutab vajaduste ja oskuste piires. On harjunud. Teiste töötajate kasutamisoskuse suhtes nurinat kuulnud ei ole.</p> | <p>Asjade ülesleidmine lihtne. Arusaadav ja mugav. Kui tead, mida otsida võiksid, siis leiab üles. Kui ei tea, kus asub, küsib teistelt. Harjunud kasutama. Kui muudetakse, siis võib-olla ei oskaks enam kasutada ja ei meeldiks. Vastaja meelest teised töötajad seda kasutada ei oska. Selle asemel, et ise mõnda dokumenti otsida, pöörduvad tema poole.</p> | <p>asju otsida. On õppinud kasutama ja harjunud mitme aasta jooksul, esimeste kuude jooksul kindlasti midagi ei osanud. Vastaja ei tea, kui palju teised kasutavad, kuid arvab, et pigem vähe. Ideaalis peaks rohkem kasutatama. Uuele töötajale kindlasti raske. Inimesed on öelnud, et ei kasuta põhimõtteliselt. Küsitakse teiselt.</p> | <p>tada. Praegu kasutab vastaja selle põhjal, et on varem siseveebi kasutanud ja nüüd oskab seda teha. Uued peavad ise õppima seda kasutama. Keegi ei näita, mida tegema peab vaid ise pead kõik läbi lappama, et osata kasutada, midagi leida.</p> | <p>mivad näiteks kuidas akadeemia liste hallata, kuidas transporti tellida, kuidas koolitustele registreeruda. Kasutamine on nüüd üldiselt lihtne, kuid võiks olla lihtsam. Keegi peaks praegu ikka õpetama, kuidas mõndasid asju teha. Võiks olla osa uue töötaja sisseelamisprogrammist. Mida kauem töötad, seda rohkem õpid ära, kuidas kasutada.</p> |
| Tähendus | <p>Puudub eriline tähendus. On aga oluline, sest ei pea otsima dokumenti Postipoisist. Ei pea olema olulisem ja tähtsam ei akadeemia ega töötajate jaoks. Arvab, et teised töötajad siseveebi üle ei nurise. Pole pretensioone kuulnud.</p> | <p>Suurt ei tähenda. Töö seisukohalt tähtis. Ajaviiteks ei kasuta. Siseveeb ei peaks sellisel kujul tähtsam olema. Teised töötajad suhtuvad meelest ükskõikselt. Töötajad peaksid paremini siseveebi suhtuma. Peaks olema akadeemiale tähtsam.</p> | <p>On oluline, kuid peaks olema kindlasti olulisem. Päris täpselt ei tea, kuid töötajad võiksid paremini siseveebi suhtuda küll. Peaks olema akadeemia jaoks olulisem, ei ole seda praegu piisavalt. Kui muutuks, siis kasutatakse kindlasti rohkem.</p> | <p>Pole eriti oluline ega tähtis. Nii palju on, kui seda vaja läheb. Võiks ja peaks olema muidugi tähtsam. Inimesed ei nurise selle üle, mida muuta ei saa. Pole kuulnud, mida teised arvavad.</p> | <p>Siseveeb on vastaja jaoks oluline. Akadeemia jaoks on siseveeb oluline. Just kommunikatsiooni jaoks. Siseveeb peaks akadeemia jaoks olema praegusest olulisem.</p> |

Tabel 4. Siseveebi haldaja intervjuu kokkuvõtlik tabel

| | Haldaja (siseveebi ekspert) |
|--|---|
| Materjal <ul style="list-style-type: none"> - Kasutamine - Plussid - Miinused - Disain - Funktsioonid | <p>Kasutab siseveebi ülepäeva, kuid mitte kauem kui pool tundi. Kasutamine on akadeemias vältimatu. Plussiks on võimalik kommunikatsioonivahend, dokumentide edastamine, info edastamine töötajatele. Enamus plussvõimalused siseveebist puuduvad. Miinuseks, et siseveebi tähtsuse rolli pole suudetud töötajateni viia, ei aita inimesi töös ja jääb tahaplaanile. Disain tekstipõhine. Disainis ja ülesehituses puudub loogika. Peamisteks funktsioonideks kontaktid, dokumendid, juhendid, info.</p> |
| Kompetents | <p>Siseveebi kasutamine nõuab rohkem oskusi, kui tavakasutajalt. on saanud ülevaadet SharePoint platvormist nii SMIT-i haldurilt kui ka praeguselt IKT juhilt. Pole läbinud aga siseveebi koolitusi, seega jäävad ka haldajale siseveeb paljud detailid segaseks. Samas tundub arendaja jaoks siseveebi kasutamine küllaltki lihtne, ei ole keeruline ja on mugav.</p> |
| Tähendus | <p>Arendaja jaoks on akadeemia siseveebi tähendus kõrge, kuid peaks olema kõrgem. Siseveeb on väga tähtis kuna peab seda ise arendama. Akadeemia ja töötajate jaoks peaks siseveebi tähtsus olema suurem.</p> |

Lihthitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina Marie Kukk

(31 märts 1990)

1. Annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihthitsentsi) enda loodud teose

Siseveebi kasutamispriktikate analüüs Sisekaitseakadeemia näitel,

mille juhendaja on Tiiu Taur, organisatsioonikommunikatsiooni assistent, MA;

1.1. reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. Olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. Kinnitan, et lihthitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tallinnas 24. mai 2013