

TARTU ÜLIKOOL

Sotsiaalteaduste valdkond

Ühiskonnateaduste instituut

Infokorralduse õppekava

Lylia Peek

Infootsikaitumise seos töötaja rahuloluga Omniva klientide konsultantide näitel

Bakalaureusetöö

Juhendaja: Maris Männiste, PhD

Tartu 2022

SISUKORD

SISSEJUHATUS	3
1 TEOREETILISED LÄHTEKOHAD	7
1.1 Spetsialistide infovajadused.....	7
1.2 Infokäitumise seosed tööga rahuloluga.....	10
1.3 Uurimisprobleem	13
2 MEETOD JA VALIM.....	14
2.1 Poolstruktureeritud intervjuu tutvustus.....	16
2.2 Think-aloud meetodi tutvustus	16
2.4 Intervjuu ja praktilise ülesande läbiviimine.....	18
2.5 Andmete analüüs.....	18
2.6 Urija refleksioon	21
3 TULEMUSED.....	23
3.1 Infootsing	23
3.2 Infosüsteemide kasutajakogemus	25
3.3 Praktilised ülesanded	27
3.4 Tööga rahulolu mõjutavad tegurid.....	29
4 JÄRELDUSED JA ARUTELU.....	33
4.1 Valitud meetodite kriitika	36
KOKKUVÕTE.....	37
SUMMARY	39
KASUTATUD KIRJANDUS	41
LISAD	45
Lisa 1. Poolstruktureeritud intervjuu küsimused	45
Lisa 2. <i>Think-aloud</i> meetodi ülesanne	50
Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks	51

SISSEJUHATUS

Forsteri (2017) sõnul iseloomustavad tänapäevaseid töökohti infosüsteemide rohkus, tehnoloogia integreerimine, sotsiaalmeedia ja teiste meediaplattformide kasutamine ning töötajate võime töötada iseseisvalt. Eelkirjeldatud ootused eeldavad, et töötajatel on piisavalt arenemissoovi, õppimisvõimet ja digitaalset kirjaoskust. Uue alustava töötaja koolitamine spetsialistiks on ressursimahukas tegevus, seetõttu on väljaõppinud töötajate hoidmine muutunud järjest aktuaalsemaks. Tööandjad näevad järjest enam vaeva, et saada teadmine, kuidas talente enda juures hoida ja mõista, mis on piisav motivaator töötajatele, sest alati ei pruugi olla määravaks töötasu või muud tööandja poolt pakutavad hüved (Uudmäe, 2019).

2021. aastal oli Statistikaameti andmetel Eestis rohkem kui 145 717 tegutsevat ettevõtet, vabu ametikohti oli eelmisel aastal Eesti ettevõtetes, asutustes ja organisatsioonides kokku 11 103. Viimastel aastatel on töötuse määr näidanud langustrendi (Statistikaamet, 2022).

Statisitikat vaadates tundub, et tööturul on vabu töökohti ning töötajatel on võimalik valida endale sobiv tööandja. Kuid vaadates tööportaalidest tööpakkumisi, on näha, et Eestis on suur vajadus spetsialistide järele. Uudmäe (2019) sõnul valitseb tööturul olukord, kus ettevõtted nii Eestis kui ka teistes Euroopa riikides konkureerivad omavahel kvalifitseeritud tööjõu pärast.

Tööandjatel on kõrged ootused töötajatele, kuid ka töötajate nõudmised tööandjatele on muutunud (Uudmäe, 2019). Mõistmaks, mis on töötajatele oluline ning, kuidas nad on rahul oma tööandja või oma tööga, siis selleks korraldatakse organisatsioonides tööga rahulolu küsitlusi (näiteks *employee Net Promoter Score* edaspidi *eNPS*) ja regulaarsete arenguevestluste käigus kogutakse infot töötajate vajaduste kohta. Uudmäe (2019) tõdeb oma magistritöös, et töötajad on ettevõtete kõige olulisem ressurss. Seega mõistavad paljud organisatsioonid, et uurides töötajate rahulolu ja küsitluste tagajärjel saadud tagasisidet arvestades on võimalik inimressusse juhtida ja tagada sellega oma ettevõtte edukus (Uudmäe, 2019).

Ka Huvila ja Ahmad (2018) väidavad, et organisatsiooni tulemuslikkus paraneb kui töötajad on edukad ja motiveeritud Kõige eelneva valguses on ettevõtete jätkusuutlikuks toimimiseks vajalikud lojaalsed ja rahulolevad töötajad.

Sarnaselt teistele ettevõtetele on ka Eesti suurimas postiettevõttes Omnivas aina olulisemaks muutunud olemasolevate töötajate hoidmine.

Oma uurimustöös keskendun Omniva Kliendikeskuse klienditoe üksuse töötajatele. Nende igapäevaseks tööülesandeks on klientide nõustamine, info otsimine ning selle operatiivne väljastamine klientidele. Olles Omnivas klienditoe üksuse grupijuht, tean kui aeganõudev protsess on uue töötaja värbamine ja tema koolitamine. Klienditoe konsultandi töö väljaõpe kestab neli kuud, kõikide vajalike teadmiste ja oskuste omandamiseks võib kuluda kuni üks aasta. Kuna konsultandi töö väljaõpe on aeganõudev protsess, siis sujuvaks klienditeeninduseks ja kliendilubaduse tagamiseks on oluline, et väljaõppinud töötajad jääksid ettevõttesse.

Selleks, et mõista, mis valmistab töötajaile muret, toimuvad klienditoe igakuiselt üks-ühele vestlused. Töötaja räägib oma muredest ja rõõmudest ning tema otsene juht aitab tekkinud murede lahendamisel.

Et mõista, milline õhkkond valitseb ettevõttes, siis kogutakse Omnivas kvartaalselt tagasisidet *eNPS* küsitluste näol. Tulemused on anonüümsed, näha on vaid üksusepõhine tulemus ja anonümiseeritud kommentaarid.

Peale tulemuste selgumist analüüsitakse kommentaare ja hakatakse tegelema rahulolematust põhjustavate tegurite likvideerimisega. Probleemide lahendamiseks tegeletakse edasi organisatsioonipõhiselt ja alati ka meeskonnapõhiselt.

Kuna klienditoe antud kommentaaridest ja ka üks-ühele vestlustel on selgunud, et umbes 30% konsultantidest ei ole oma tööga rahul. Ühe rahulolematuse põhjusena tuuakse küsitluses sageli välja, et infot ei ole, see ei liigu piisavalt kiiresti või on see töötajate arvates halvasti leitav.

ENPS küsitluse tulemustest ja üks-ühele vestlustest ilmneb, et 70% klienditoe konsultantidest on oma tööga rahul ning tunnevad, et infot on piisavalt, see on operatiivne ja kergesti leitav. Sellest võib järeldada, et info otsimine ei tekita neile raskusi.

Eelkirjeldatud vastuolu tekitab mitmeid küsimusi. Miks on osad töötajad rahul info liikumise ja leitavusega? Miks osad töötajad ei leia infot? Kas need töötajad, kes saavad infootsimisega paremini hakkama võivad olla ka oma tööga rahulolevamad?

Huvila ja Ahmadi (2018) sõnul leidub vähe infot tööedu ja infokäitumise seoste kohta, sest seda teemat ei ole veel põhjalikult uuritud.

Soomes kolmel kümnendil läbiviidud töörahulouuringuid analüüsinud Lehto ja Sutela (2005) leidsid hulga komponente, mis mõjutavad tööga rahulolu. Nad (Lehto ja Sutela, 2005) on oma uuringu põhjal jaganud rahulolu mõjutajad individuaalseks (iseseisvus, eduelamus (enesejuhtimine) ja arenemisvõimalus), tööalaseks (töö mitmekesisus ja klientide rahulolu) ja kollektiivseks vajaduseks (suhted kollektiivis ja tööõhkkond). Selleks, et töötajad oleksid oma tööga täiesti rahul, peavad olema rahuldatud kõik loetletud vajadused.

Kuna Omniva on rahvusvaheline logistikaettevõtte, mille tegevusvaldkonda kuulub hulganisti tooteid ja teenuseid, ning info nende kohta on tihti erinevates kanalites, siis on klienditoe konsultandi töös edukas infootsikäitumine eelduseks, et oleks võimalik täita kõik Lehto ja Sutela (2005) poolt kirja pandud töötaja rahulolu mõjutavad vajadused.

Minu uurimisprobleemiks on 30% klienditoe osakonna töötajate madal tööga rahulolu, mille põhjusena on nad välja toonud ebapiisava info kättesaadavuse.

Lähtuvalt eelnevast on minu töö eesmärgiks saada teada, kas infootsikäitumine mõjutab töötajate rahulolu tema tööga ning juhul, kui mõjutab, siis millisel viisil.

Eesmärgist johtuvalt olen sõnastanud järgmised uurimisküsimused, millele oma töös vastust otsin:

1. Kuidas kirjeldavad intervjueeritavad oma infovajadust?
2. Kuidas kirjeldavad intervjueeritavad enda infootsikäitumist ja info hankimist?
3. Millised aspektid mõjutavad tööga rahulolu ja kuidas intervjueeritavate arust on need aspektid tema töös täidetud?

Selleks, et antud küsimustele vastused leida kasutan *think-aloud* meetodit ja poolstruktureeritud intervjuud, mille viin läbi mugavusvalimit kasutades klienditoe konsultantide seas.

Töö koosneb neljast peatükist: teoreetiliste lähtekohtade peatükis tutvustan olulisi mõisteid ja varasemalt toimunud uuringuid, meetodi ja valemi peatükis kirjeldan, kuidas valisin oma uuringusse osalisi, ning tutvustan kasutatud uurimis- ja analüüsimeetodeid. Tulemuste peatükis annan ülevaate, millised tulemused ilmnest intervjuu ja praktilise katse käigus. Viimases – järelduste ja arutelu peatükis arutlen kasutatud meetodite sobivust ning teen järeldused lähtuvalt saadud tulemustest.

Ma tänan oma koolipoolset juhendajat Maris Männistet tema toetuse, kasulike nõuannete ja abivalmiduse eest. Ilma temapoolse julgustamiseta ei oleks minu lõputöö valminud.

1 TEOREETILISED LÄHTEKOHAD

Järgnevas peatükis selgitan infootsikäitumise ja töörahuloluga seotud teoreetilisi lähtekohti, tutvustan infokäitumise ning tööga rahulolu mõisteid klienditoe konsultandi ametikoha kontekstis ning varasemaid uuringuid, millele olen oma uurimuse rajanud.

1.1 Spetsialistide infovajadused

Selleks, et saada edukaks klienditoe konsultandiks on aluseks **infokirjaoskus** (*infomation literacy*). Raamatukogusõnastik tõlgendab seda mõistet, kui isik oskab tunnetada oma infovajadust ning info kasutamisoskust infotehnoloogia abil. Algselt raamatukoguhoidjate pärusmaaks olnud mõiste on muutunud infotöötaja ameti lahutamatuks osaks (Forster, 2017). Forsteri (2017) sõnul on tänapäeval suur hulk teadmustöötajaid, keda tavamõistes ei peeta infospetsialistideks, ka klienditoe konsultante ei peeta infospetsialistideks, vaid pigem klienditeenindajateks, kes toetavad kliente infootsimisega.

Selleks, et sooritada edukas infootsing on esmalt oluline teadvustada endale, millist infot vajatakse. Ka klienditoe konsultandi ametikohal tuleb tihti ette olukordi, kus enda teadmistest enam ei piisa. Taylor (1962) on olukorra, kus teadmistest jääb vajaka nimetanud **infovajaduseks** (*information need*). Ta (Taylor, 1962) on eristanud neli tasandit:

- **sisemine vajadus** (*visceral need*) – subjekti valdab rahulolematuse tunne, see võib olla alateadlik ja subjekt ei oska seda veel formuleerida;
- **teadlik vajadus** (*conscious need*) – subjekt on teadvustanud infovajaduse, kuid selle eesmärk ei ole veel täpselt määratletud;
- **formuleeritud vajadus** (*formalized need*) – infovajaja oskab selgelt väljendada oma infovajadust;
- **kohandatud vajadus** (*compromized need*) – infovajaja oskab anda otsinguülesande infosüsteemile vastuse saamiseks.

Thamanna (2017) on jaotanud infovajaduse järgmistesse kategooriatesse:

- **sotsiaalse või pragmaatilise teabe vajadus:** igapäevase toimetuleku jaoks vajalik info;

- **puhkusteabe vajadused:** info, et rahuldada indiviidi puhke- ja kultuurilisi huve;
- **professionaalse teabe vajadus:** äri- või tööalaselt vajalik info;
- **haridusalase teabe vajadused:** akadeemiliste väljundite täitmiseks vajalik info.

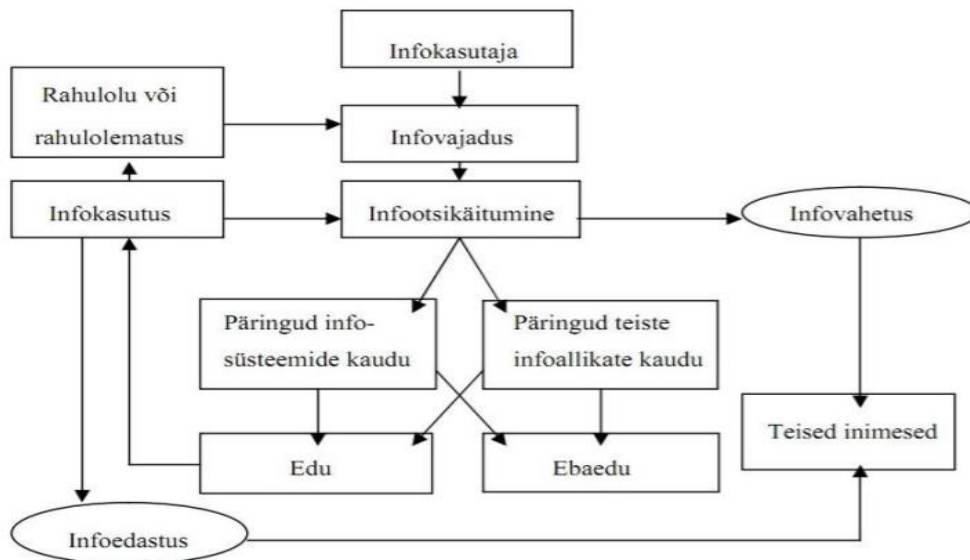
Minu uurimustöös kesksel kohal on professionaalse infovajadus.

Kõik tegevused, mida konsultandid sooritavad oma infovajaduste kindlaks tegemisel, info otsimisel ja leitud info kasutamisel, ning selle jagamisel on Wilson (2000) defineerinud **infokäitumisena** (*information behavior*).

Infokäitumine sisaldab nii aktiivset info otsimist, selle kasutamist kui ka passiivset info vastuvõtmist erinevatel viisidel: nii silmast-silma kui ka elektrooniliste kanalite vahendusel (massimeedia, infosüsteemid) (Wilson 2000).

Infokäitumist mõjutab kasutajate eripära, seetõttu võib infokäitumise aluseks olla kohandatud infovajadus, kuid infokäitumine võib olla vahel ka eesmärgistamata ja alateadlik (Tõiste, 2013).

Infokasutajate käitumismallid lähtuvalt nende infovajadusele on skematiseerinud Tom Wilson (1999) (joonis 1).



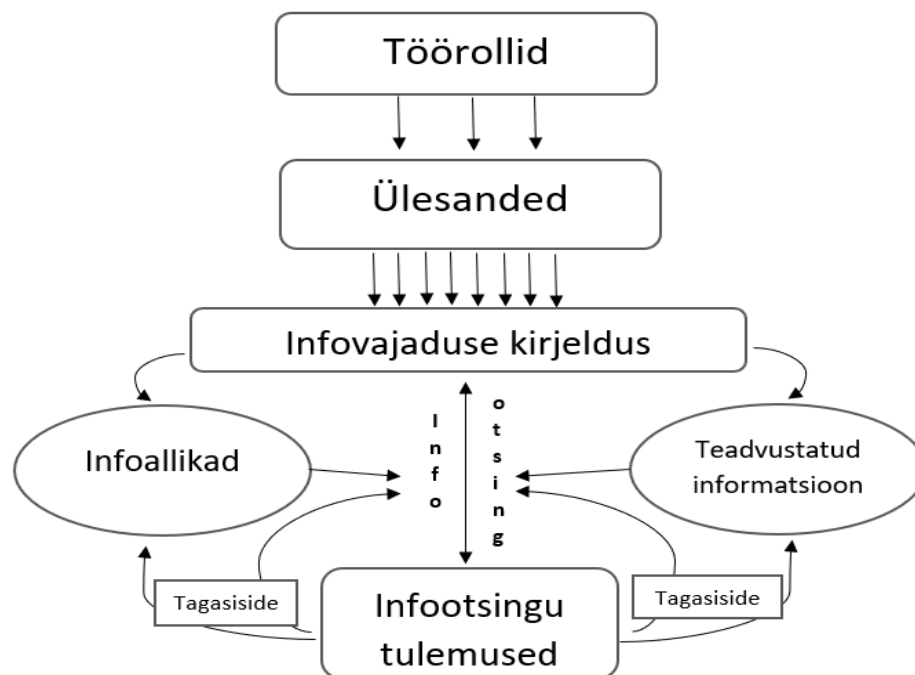
Joonis 1. Wilsoni infokäitumise mudel (Allikas: Wilson, 1999, tõlkija Tõiste, 2013)

Tõiste (2013) on tõlgendanud Wilsoni (1999) mudelit järgnevalt – kaardistatud on kogu protsess alates infokasutaja tunnetatud infovajadusest kuni saadud info kasutamise või selle jagamise käigus tekkinud täiendava informatsiooni vajaduse järele.

Tõiste (2013) sõnul võib sarnaselt käsitleda infokäitumist ka töökeskkonnas, infootsija subjektiivsele eripärale lisanduvad infootsija roll, tööülesanded ning töökogemus, mis kõik mõjutavad infootsingut, saadud tulemusi ja järgnevat tegevusi.

2019. aastal viisid Li, Li, Pan ja Han läbi juhtumiuuringu leidmaks seoseid spetsialistide infohankimise (*information searching behavior*) ja eduelamuse/ebaõnnestumise vahel. Li jt (2019) uuringust selgus, et erinevad komponendid: tööülesande tüübid ning tööetapid mõjutasid spetsialistide infovajadust ja infootsingut, ning nende õnnestumisel töötajate rahulolu tõusis.

Leckie jt (1996) poolt koostatud mudelist (joonis 2) ilmneb, et infovajaduse rahuldamine on seotud infootsija teadlikkusega, see tähendab, mida laiemad on infootsija teadmised infoallikast ja selle sisust, seda edukam ja efektiivsem on tulemus.



Joonis 2. Spetsialistide infootsikäitumise mudel (Allikas: Leckie jt, 1996, tõlkija Peek, 2022)

Wilsoni (2000) on defineeritud **info hankimise** mõiste (*information searching behavior*), kui informatsiooni otsimisena kõigist kättesaadavatest infoallikatest ja -kanalitest, ning leitud andmete relevantsuse hindamisena.

Kuna klienditoe konsultantide töö sisaldab erinevatest infoallikatest info otsimist, siis on infohankimine selle ametikoha peamine tegevus. Tegevuste hulka kuuluvad: klientidele info jagamine, andmebaasidest info otsimine, töögraafikute, juhendite ja abimaterjalide otsimine ning kasutamine sise- ja välisveebis, virtuaalse töölaua haldamine, koosolekud ja kaaslastega suhtlemine informatsiooni saamise eesmärgil.

Info hankimise üheks komponendiks on **infootsing**, selle tegevuse sooritamiseks kasutatakse abivahendina arvutit (Virkus, 2010).

Kliendipöördumiste lahendamisel tegelevad konsultandid peamiselt infootsinguga. Saamaks adekvaatset ja operatiivset infot, peab olema info otsimine eesmärgistatud ja teadlik, Wilson (2000) on defineerinud sellise käitumise **infootsikäitumisena** (*information seeking behavior*). Fisher jt (2006) tõdevad, et infootsijad kulutavad liiga vähe aega infootsingu ettevalmistamiseks ja läbiviimiseks, ning nad eelistavad kiiremaid ja lihtsamaid kanaleid keerulisemate kuid kvaliteetsema infoga kanalitele. Näiteks, otsides postkontori lahtioleku aega, on kiirem ja lihtsam viis kasutada Google otsingut, paraku ei pruugi seal olev info õige olla. Relevantse info leiab Omniva kodulehelt või siseveebist, kuid sinna jõudmine on kasutaja jaoks aeganõudvam ja rohkem hiireklikke vajav.

1.2 Infokäitumise seosed tööga rahuloluga

Käesolevas töös on fookuses **tööga rahulolu** (*work satisfaction*) mõiste, mille Spector (1998) on defineerinud kui seisundi, kuidas inimene hindab oma tööd ja selle erinevaid aspekte, ning subjekti suhtumist tööalasesse tegevusse. Tööga rahulolu sisaldab mitmeid komponente ja käsitlema peab neid kõiki koos, sest kõik need kokku moodustavad lõpliku tulemuse (Spector, 1998).

Tööga rahulolu mõõtmiseks on olemas erinevaid meetodeid. Omnivas kasutatakse selleks *eNPS* (*employee Net Promoter Score*) meetodit.

Kvartalis korra saadetakse kõigile organisatsiooni töötajatele küsitlus, kus palutakse hinnata, mitme punktiga töötaja soovib oma tööandjat. Iga küsitluskorra ajal on võimalik küsida ka teisi

organisatsioonile huvipakkuvaid küsimusi (näiteks, kuivõrd on töötajad rahul oma juhiga). Küsitlusvormis on ka vabatekstilahtrid, kus osalejad saavad kommenteerida oma hinnangut. Tulemused on anonüümsed, kommentaarid on anonümiseeritud ja põhinevad töötajate poolt antud hinnete põhjal: 8-10 on väga rahul, 7-6 on neutraalsed ja madalama tulemuse andjad on mittesoovitajad (Kaufman jt, 2013).

Soomes toimunud töörahulouuringuid analüüsinud Lehto ja Sutela (2005) on jaganud tööga rahulolu mõjutajad: individuaalseks, tööalaseks ja kollektiivseks vajaduseks. Küsitlustes osalejad on rahulolu mõjutajatena esitanud olulisemate komponentidena (Lehto ja Sutela, 2005:84):

- iseseisvus, eduelamus (enesejuhtimine) ja arenemisvõimalus (**individuaalsed vajadused**);
- huvitav, mitmekesine ja väljakutseid pakkuv töö ning klientide rahulolu (**tööalased vajadused**);
- suhted kollektiivis ja tööühkkond (**kollektiivne vajadus**).

Vähem olulisemaks mõjutajaks on uuringutulemuste järgi pidanud küsitletavad tööaega, töötasu ning suhteid juhiga.

Eelnimetatud teooriale oponenteerib Herzbergi (2003) kahe mudeli teooria, kus töötasu, suhted juhiga, olmetingimused ja isiklik elu on **rahulolematusefaktoriks** ja nende tegurite madal tase põhjustab töötajates rahulolematust. Herzbergi mudelis on **rahuloluteguriteks**: töö sisukus, töötingimused, stabiilsustunne tööl, tunnustus, arenemisvõimalused. Herzbergi (2003) arvamuse kohaselt on töötajate rahulolu tõstmiseks vajalik vähendada rahulolematustegureid ning suurendada rahulolufaktorite osakaalu, vaid sel viisil on võimalik tõsta töötajate rahulolu.

Nii Lehto ja Sutela (2005) kui ka Herzbergi (2003) teooriast on näha, et töötajad on hinnanud kõrgelt eduelamust, iseseisvust ja arenemisvõimalusi. Seega on need komponendid olulised, et töötajad oleksid oma tööga rahul.

Konsultantide töös, kus peamiseks tööülesandeks on klientide nõustamine, info otsimine ja vahendamine, sõltub töötaja edukus ja iseseisvus tema infootsikäitumisest ja edukast infootsingust. Toetudes Lehto ja Sutela (2005) uuringutulemustele võib väita, et infootsikäitumisel ja tööga rahulolul võib olla seos.

Tööga rahulolu seoseid infootsikäitumisega ei ole maailmas veel väga põhjalikult uuritud (Huvilaa ja Ahmad, 2018). Eestis ei ole minu andmetel selleteemalisi uuringuid veel läbi viidud. Vähesese uurimise põhjuseks võib olla, et inimkonna ajaloo kontekstis on infoteadus veel suhteliselt noor teadus ja selle seoseid teiste eluvaldkondadega alles otsitakse.

Üks vähestest on Huvilaa ja Ahmadi 2018. aastal tööga rahulolu ja infootsikäitumise seoseid puudutav uuring. Rahvusvahelises mere- ja energiatööstuse valdkonnas tegutseva ettevõtte töötajate seas viidi läbi intervjuud, mille käigus uuriti nende infootsikäitumist ja tööga rahulolu. Tulemuste analüüsimise järel leidsid Huvilaa ja Ahmad (2018) seosed infootsimiskäitumise ja töötaja edukuse ning tööga rahulolu vahel.

2019. aastal viisid sarnasel teemal uuringu läbi Lu ja Pan, sooviti teada kuidas mõjutab infokäitumine töötajate motivatsiooni ja rahulolu. Uuriti suure ettevõtte sisemise sotsiaalmeedia *ESM*-i (*Enterprise Social Media*) kasutajate infohankimist ning infokäitumist ning nende mõju töötajate töötulemusele ja tööga rahulolule. Uuringus taheti teada, kuidas saavad ettevõtte juhid *ESM*-i toel aidata töötajatel oma töötulemust parandada ja kuidas töötajate osalemine *ESM*-is mõjutab nende töötulemust.

Uuringu järeldusena leiti, et töö tulemuslikkusel ja rahulolul on mitmeid mõjutajaid: vanus, sugu, haridus ja staaž – tõdeti, et *ESM*-i kasutamine ettevõtetes võib aidata parandada töötajate töötulemusi, lisaks tundsid töötajad, kes olid aktiivsed *ESM*-i kasutajad ennast rohkem kaasatuna organisatsiooni protsessidesse (Lu ja Pan 2019).

Eelnevalt kirjeldatud uuringute tulemuste põhjal võib järeldada, et:

- töötajate rahulolul võib-olla seos nende eduka/ebaeduka infootsikäitumisega;
- muutes töötajate infokäitumist ja koolitades neid paremateks infootsijateks on võimalik mõjutada nende tööga rahulolu;
- kaasates töötajaid organisatsiooni töösse ja andes neile võimaluse areneda, ning neid koolitades ja toetades keerukate tööülesannete täitmisel on võimalik mõjutada ka töötajate rahulolu nende töösse.

1.3 Uurimisprobleem

Omniva klienditoe konsultantide rahulolu küsitluse *eNPS* uuringu tulemustest on selgunud, et umbes 30% klienditoe konsultantidest ei ole oma tööga rahul. Rahuloluküsitluse kommentaaridest ilmneb, et rahulolematuse üheks põhjuseks on vähene info ja selle halb kättesaadavus. 70% konsultantidest on rahul oma töö ja ka info leitavusega.

Kõigil klienditoe töötajatel on kasutamiseks ühed ja samad infosüsteemid ja ettevõtte infojagamiskanalid, mida nad igapäevaselt kasutavad, kõik töötajad on saanud sama baasväljaõppe. Tekib küsimus, miks osad töötajad ei leia infot. Kas põhjus on ettevõtte infojagamiskanalites ja infosüsteemides, mis on kasutajate jaoks segaselt koostatud, või on peamiseks mureks hoopis kasutajate ebapiisavad oskused infot otsida.

Oma uuringus tahan saada selguse, kas Omniva klienditoe töötaja infootsikäitumine mõjutab tema rahulolu - ning juhul, kui mõjutab, siis millisel viisil.

Selle teadmise saamiseks pean leidma vastused järgmistele uurimisküsimustele:

1. Kuidas kirjeldavad intervjueeritavad oma infovajadust?
2. Kuidas kirjeldavad intervjueeritavad enda infootsikäitumist ja info hankimist?
3. Millised aspektid mõjutavad tööga rahulolu ja, kuidas intervjueeritavate arust on need aspektid tema töös täidetud?

Uuringutulemusena saadud info põhjal saan anda ettevõttele ülevaate klienditoe töötajate rahulolu mõjutavatest teguritest ja nende professionaalsest infovajadusest.

2 MEETOD JA VALIM

Kuna käesolevas uurimuses on vaja mõista töötajate käitumist ja valikuid, siis oli sobivaim meetod kvalitatiivne uurimus, sest kvalitatiivsete meetodite abil on võimalik mõista inimeste taju, tundeid ja käitumist ning nende seoseid konkreetse kontekstiga (*Strömpl, 2020*).

Selleks, et saada kõigile esitatud uurimusküsimustele vastused, siis leidsin, et kõige enam sobib vastuste saamiseks omavahel kombineerituna *think-aloud* meetod ja poolstruktureeritud intervjuu.

Oma uuringus kasutasin mugavusvalimit Omniva klienditoe konsultantidest. Klienditoe koosseisu kuulub 42 konsultanti, neist pooled töötavad kodukontoris, ülejäänud täidavad oma tööülesandeid Omniva Klienditeeninduskeskuse ruumides. Kuna *eNPS* vastused on anonümiseeritud, siis puudus mul ka teadmine, kes töötajatest oli oma tööga rahul ja, kes ei olnud rahul oma töö ja info leitavusega. Selle teadmise puudumise tõttu määrasin valimisse esialgu kõik klienditoe konsultandid.

Kuna töötan klienditoes grupijuhina, siis minu ametipositsiooni tõttu tekkis oht, et töötajad võivad tunda ennast ebamugavalt mulle eitavat vastust andes. Lewis ja Rieman (1992/1994 : 78) on hoiatanud, et lähedaste inimeste peal *think-aloud* meetodit testides ei pruugi testitavad ennast vabalt tunda, lisaks on oht, et lähedased inimesed ei tunne ennast hästi eitavalt uuringukutsele vastates, ning võivad seal osaleda vastu oma tahtmist.

Eelkirjeldatud olukorra vältimiseks saatsin uuringukutse, kus kirjeldasin täpsemalt uuringu teemat, meetodeid ja osalemise tingimusi, kõigile 42-le klienditoe üksuse töötajale. Kuna kaasasin uuringusse ainult need konsultandid, kes ise avaldasid soovi uuringus osaleda, siis loodan, et nad ei tundnud endal kohustust vastata minu kutsele positiivselt, vaid see oli nende endi soov. Uuringus osalemise soove saabus kokku seitse. Soovisin uuringusse kaasata erineva vanuse, soo ja töökogemusega konsultante. Seitsmest viis sooviavaldajat töötasid kodukontoris.

Kuna nendega tavapärase suhtlusvahend on Microsoft Teams, siis tekkis mul mõte - viia uuring läbi MS Teamsi vahendusel. Sel viisil sai lahendatud nii intervjuerimisruumi, salvestusvahendite kui ka salvestiste küsimus. Kui oleksin tahtnud intervjuerida ka neid kahte soovi avaldanut, siis oleksin pidanud katse läbi viima Omniva kontoris. Katses osalejad oleksid pidanud katse ajaks vahetama oma loomulikku töökeskkonda, sest Omniva kontor on avatud planeeringuga ja seal katse läbi viimiseks oleks keskkond olnud liiga lärmakas. Keskkonna ja töökoha vahetus oleks võinud avaldada mõju

praktilise katse tulemustele. Selleks, et katses osalejad oleksid kõik võrdsetes tingimustes, tundus õiglasena kui kõik osalejad on samas keskkonnas.

Seetõttu valisingi viis kodukontoris olijat. Kuna nende vanus ja töökogemus vastas minu ootustele intervjuuerida erineva vanuse, soo ja töökogemusega osalisi, siis ei näinud ma vajadust saata laiali korduvkutseid uuringus osalemiseks, et suurendada osalejate hulka. Tabel 1 annab ülevaate osalejate vanusest ja töökogemusest Omniva klienditoes (vanused on viie aastase vahemikuga, selleks, et ei oleks võimalik vanuse järgi tuvastada osalejaid, samal põhjusel ei lisanud ma tabelisse ka osalejate sugu).

Tabel 1. Osalejate kirjeldus

Osaleja	Vanus	Töökogemus
K1	55-60	5
K2	35-40	1
K3	25-30	3
K4	20-25	4
K5	30-35	2

Läbiviidud uuring koosnes kahest omavahel seotud osast: esmalt viisin läbi poolstruktureeritud intervjuu. Järgmisena kasutasin *think-aloud* meetodit, osalejatele koostasid praktilised infokanalite ja infosüsteemide kasutamise ülesanded.

Think-aloud meetod andis ülevaate, mis olid korduma kippuvad vead Omniva infokanalite ja infosüsteemide kasutamisel. Nielsen (2000) sõnul on võimalik viie osalisega tuvastada kuni 80% veebilehtedel esinevat probleemi, seega olin üsna kindel, et viie osalise abil saan vastused uurimisküsimustele ja tuvastan korduvad vead, mis tekivad Omniva infosüsteemide ja infojagamiskanaleid kasutades. Praktiliste ülesannete käigus sain ka teada, kas kasutajate tegelikud oskused olid sellisel tasemel, kuidas nad seda intervjuu ajal hindasid.

2.1 Poolstruktureeritud intervjuu tutvustus

Uuringus osalejatega viisin läbi poolstruktureeritud intervjuu. Seda liiki intervjuud kasutades on võimalik muuta küsimuste järjekorda ja küsida lisaks täpsustavaid küsimusi, samas aitab ettevalmistatud struktuur jälgida, et olulised küsimused saaksid kõik esitatud (Lepik jt, 2014). Minu intervjuu käigus tekkis vajadus muuta küsimuste järjekorda, ning tuli esitada täiendavaid küsimusi mõistmaks intervjueritava empiirilist teadmist.

Poolstruktureeritud intervjuu plussiks on selle paindlikkus, küsitleja ei pea esitama küsimusi kindlas järjekorras ja saab vajadusel täiendavaid küsimusi esitada (Masso, 2011). Selle meetodi puuduseks võib olla küsitlejapoolne arutluskäigu või küsitletava suunamine küsimustele vastamisel (Masso, 2011). See viga ohustas minu poolt läbiviidavat intervjuud, ma teadvustasin endale kõikide intervjuude ajal, et minu roll on olla objektiivne vestluse läbiviija, fookust peamistel teemadel aitas mul hoida ettevalmistatud intervjuu kava.

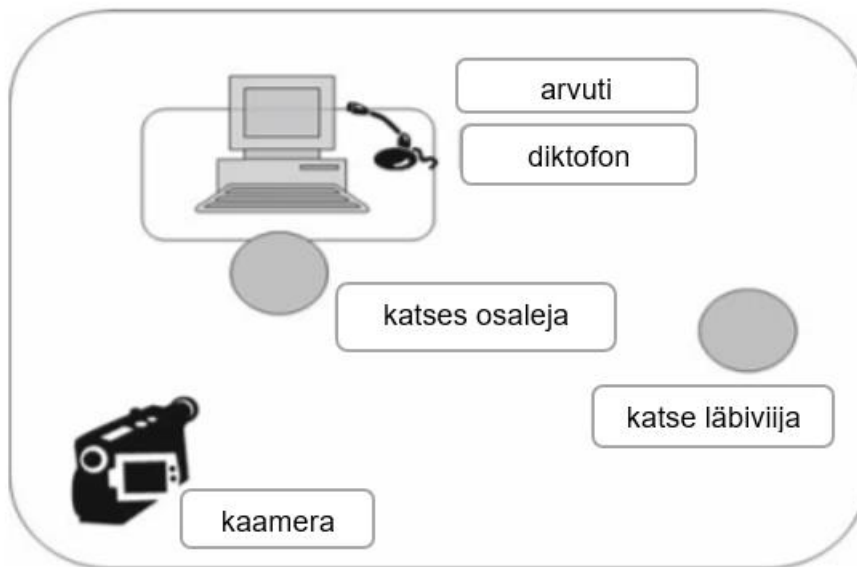
Lisaohuks oli ka minu ja intervjuus osalejate omavaheline suhe. Oli oht, et osalejad võivad hakata andma „õigeid“ vastuseid. Selle vältimiseks oli juba uuringukutses kinnitus, et intervjuus osalejad jäävad anonüümseteks, kutses oli kirjeldatud uuringu eesmärk ja andmete kogumise meetodite tutvustus. Osalejatele koostas uuringut ja osalejate õigusi tutvustava teksti, mida esitlesin osalejatele intervjuu sissejuhatuses (vt Lisa 1).

2.2 Think-aloud meetodi tutvustus

Think-aloud meetodi kasutamisel antakse intervjueritavale etteantud ülesanded, mille lahendamisel palutakse tal valjuhäälselt mõelda ning kirjeldada, mida ta teeb. Kogu protsess salvestatakse, et hiljem oleks võimalik osaleja reaktsioone, vastuseid ning nende seosesid analüüsida.

Uuriija ei tohi sekkuda, sest see mõjutab uuringu tulemusi, tema ülesanne on objektiivselt üles tähendada kõik katsealuse tegevused ja ütlused (Hoppmann, 2009). *Think-aloud* meetod sobib infosüsteemide ja veebikeskkondade testimiseks eriti hästi oma paindlikkuse tõttu, seda saab rakendada nii algusfaasis olevaid prototüüpide kui ka juba valmis olevate süsteemide testimiseks (Nielsen, 2012).

Hoppmann (2009) on toonud *think-aloud* meetodi eelisenä välja kogu protsessi jooksul toimuva uurimisaluse mõtlemistegevuse ja tegutsemise seoste nägemise, ning sealt saadud info põhjal tõlgenduste- ja mõjutustevabad uuringutulemused. Lisaks väidab Hoppmann (2009), et *think-aloud* meetod on suhteliselt vähekulukas võrreldes teiste meetoditega, vaja on vaid ruumi, kus on arvuti intervjueeritavale ja salvestusvahend intervjuerijale (joonis 3).



Joonis 3. *Think-aloud* meetodi illustratsioon (Allikas: Hoppmann, 2009, tõlkija Peek, 2022)

Eelnevalt kirjeldatud omaduste tõttu oli *think-aloud* meetodi kasutamine sobilik ka minu uuringus. Intervjueeritavad lahendasid Omniva infosüsteemides etteantud ülesandeid. Lisaks oli tegemist tehniliselt lihtsa ja vähekuluka meetodiga, kodukontorisolijatega sain läbi viia intervjuud virtuaalselt, salvestades nende arvuti ekraanipilti ja heli.

Think-aloud meetodit on mõistlik kasutada koos teiste uurimistehnikatega, sest ilma konkreetse protsessikirjelduse, uurimisraamistiku ja analüüsimudelita võivad jääda saadud tulemused liiga üldistatuks ning järeldused võivad olla piisavalt põhjendamata (Hoppmann, 2009). Seetõttu kasutasingi *think-aloud* meetodit koos poolstruktureeritud intervjuuga, et saada adekvaatsed tulemused järelduste tegemiseks.

2.4 Intervjuu ja praktilise ülesande läbiviimine

Intervjuu ja praktilise ülesande viisin läbi MS Teamsi vahendusel osalejate tööarvutites. Kuna Omniva infosüsteemidesse ei pääse organisatsioonivälise seadmega, siis teistes seadmetes ei oleks me saanud teha praktilisi ülesandeid. Vestluse alguses jagasin osalejale enda arvutiekraani, sest intervjuus olid kasutusel sõnakaardid, mida osaleja pidi ise endale sobivalt järjestama. Praktilise katse ajal jagas osaline ise arvutiekraani ja kirjeldas, mida ta parasjagu teeb.

Katse alguses tutvustasin katseisikutele nende õigusi ja palusin luba salvestamiseks. Kõik osalised olid sellega nõus.

Intervjuu ja ülesande pikkuseks oli mul kavandatud kaks tundi, selle aja sisse oli planeeritud intervjuu ja ka neli praktilist ülesannet Omniva infosüsteemides kasutades *think-aloud* meetodit.

Intervjuu ja praktilise ülesande viisin läbi järgides intervjuu ja praktilise ülesande kava (vt lisa 1 ja lisa 2).

Keskmine ajakulu katse läbiviimiseks oli üks tund kakskümmend minutit. Kuid iga osalisega oli aeg erinev, sest mõni intervjuueeritav rääkis rohkem ja ka praktiliste ülesannete peale kulus aega erinevalt. Kõige kiiremini läks katse osalisega K4, intervjuu ja praktiline ülesande kestuseks üks tund, kõige kauem läks intervjuueeritava K1-ga, kellega kulus aega üks tund ja nelikümmend minutit.

Pärast katse lõppu tänasin osalejaid ja küsisin neilt tagasisidet intervjuus osalemise ja praktilise katse kohta. Osalejad andsid positiivset tagasisidet, nad tõid välja, et ei olnud paljudele intervjuu käigus käsitletud teemadele üldse mõelnud, ka mitmeid praktilisi ülesandeid ei olnud nad veel kunagi eelnevalt teinud.

2.5 Andmete analüüs

Uuringu tulemustest saadud andmete analüüsimiseks oli sobilik kvalitatiivne sisuanalüüs, mis võimaldab analüüsida peale teksti ka peidetud sõnumeid, ning seda, kuidas intervjuueeritav vastas küsimusele, kehakeelt või vastuse rõhutatust kasutades (Kalmus jt, 2015).

Virkuse (2016) sõnul on kvalitatiivse sisuanalüüsi eesmärgiks leida osalejatele olulisi teemasid, tekstist eristada rõhuasetusi ja sõnumite tähendusi. Kuna minu uuringu eesmärk oli mõista osalejate subjektiivseid tundeid, vaadelda tervikteksti ning mõista selle latentset sisu, siis sobis kvalitatiivne sisuanalüüs ka minu uuringutulemuste analüüsimiseks.

Laherand (2010) soovitavab juhul, kui uuritava teema kohta ei ole piisavalt andmeid, kasutada tavapäraselt sisuanalüüsi. Kavatsesin alguses kasutada seda analüüsi, kuid minnes süvitsi enda uurimusteemasse, siis pidin nentima, et infootsikäitumise ja töörahulolu seoste kohta ei ole küll piisavalt andmeid, aga mõlemat teemat eraldiseisvana vaadates oli uuringutulemusi piisavalt. Kuna olemasolevad teooriad vajasisid edasiarendamist ja omavahelist sidumist, siis sobis teksti analüüsimiseks suunatud sisuanalüüs (Laherand, 2010 :292).

Laherand (2010) toob välja, et suunatud sisuanalüüsi plussiks on võimalus laiendada juba olemasolevat teooriat, samas on teooria kasutamise võimalus ka kõige suurem analüüsi miinus, sest liigne toetumine teooriale võib uuringutulemusi kardinaalselt mõjutada. Selle vältimiseks, peab uurija keskenduma pigem teooria ümberlukkamisele, kui selle kinnitamiseks vajalike tõendite otsimisele (Laherand, 2010 :295).

Andmete analüüsimetodina kasutasin induktiivse ja deduktiivse meetodi kombineerimist. Deduktiivse meetodi plussidena toovad Kalmus jt (2015) välja ajakokkuhoiu, kuna on võimalik toetuda olemasolevale teooriale. Kuid miinusena toovad nad (Kalmus jt, 2015) välja, et liigne teooriapõhisus võib uurimust tugevalt kallutada, seetõttu ongi hea lisada juurde ka induktiivne vaatenurk.

Salvestiste transkribeerimisel kasutasin veebipõhist kõnetuvastus tarkvara *Advanced Rich Transcription System for Estonian Speech*. Pidin automaatselt transkribeeritud teksti tegema hulganisti parandusi, sest tarkvara tõlkis palju sõnu valesti, tõenäoliselt oli viga diktsioonis või interneti kvaliteedis.

Kuulasin salvestisi kolm korda ja tegin transkribeeritud teksti parandusi, lisasin sinna juurde osalejate hääle muutused ning rõhutatud väljaütlemised ja lisasin transkribeeritud sisule enda märkmed, mille olin teinud intervjuu ja praktilise katse ajal.

Osad kategooriad olid mul juba olemas enne analüüsiga alustamist. Kategooriad: infovajadus, tööga rahulolu, infosüsteemide kasutamine olid valitud lähtuvalt uurimusküsimustest.

Kui alustasin lõikude avatud kodeerimise ja nende grupeerimisega, siis sealt lisandusid juba olemasolevatele kategooriatele: info leitavus ja kvaliteet, süsteemide töökindlus ning süsteemide disain.

Näiteks lõik, kus intervjueritav räägib kui oluline on info arusaadavus tema töös, siis selle märgistasin koodiga „selge info“, mis omakorda sobitus kategooriasse info kvaliteet.

Teisel kuulamiskorra ajal märkisin ära, milliseid teemasid intervjueritavad oluliseks pidasid. Tuues näiteks eelnevalt kirjeldatud info arusaadavuse teemalise lõigu, kus osaleja rääkis sellest pikalt ja kordas mitmeid kordi, et arusaadav info on tema töös kõige olulisem. Sealt tegin järelduse, et see teema on osalejale oluline.

Viimasel salvestiste kuulamise ajal jälgisin tähelepanelikult intervjueritavate miimikat, vastuste andmise tonaalsust ning sõnade rõhuasetust, lisisin igale lõigule ka emotsiooni, mis valdas sel hetkel minu arvamuse kohaselt osalejat. Seetõttu lisandusid emotsioonid nagu pettumus, uhkus, rahulolu, nukrus, elevus ja veel teisi. Eelkirjeldatud info arusaadavuse lõigu näitel, oli osaleja sel teemal rääkides väga konkreetne ja lausus rõhutatult sõnu **kõige olulisem minu töös**. Tema kehakeelt ja miimikat jälgides, ning lisades neile kõne tonaalsuse, tundus mulle, et tegemist oli nõudlikkusega – osaleja olid kindlad nõudmised infole. Emotsioonide lisamisega ilmnis kategooriate olulisus ja ma keskendusin osalejate jaoks olulistele teemadele.

Kalmus jt (2015) on kvalitatiivse sisuanalüüsi miinusena välja toonud, et uurijal on võimalus valikuliselt materjalide andmeid koguda, see tähendab uurija võib alateadlikult hakata analüüsi tulemusi suunama enda hüpoteesi kinnitaval suunal. Oluline on jääda objektiivseks ja pidevalt endale teadvustada, mida ja, miks uurija parasjagu teeb (Kalmus jt, 2015). Samalaadne oht oli ka minul analüüsi läbi viies, kontrollisin ennast pidevalt, et oleksin erapooletu ning ei tooks tekstist välja vaid seda, mis kinnitaksid minu hüpoteesi infootsikäitumine seostest töötaja rahuloluga. Kalmus jt (2015) on soovitanud selle riski vältimiseks kasutada selgesti sõnastatud uurimisküsimusi, läbimõeldud valimi koostamist ning kindlate reeglite järgimist analüüsi läbiviimisel. Nii intervjuu kui ka analüüsi käigus teadvustasin oma rolli ning tunnen, et suutsin jääda objektiivseks.

2.6 Uuriija refleksioon

Peamiseks ohuks oli minu ja uuringus osalejate vaheline tööalane suhe. Lewis ja Rieman (1992/1994 : 78) on öelnud, et lähedased suhted võivad tekitada uuritavates ebamugavust. Neil võib olla piinlik, kui nad ei oska lahendada etteantud otsingu ülesandeid ning intervjuu käigus võib neil tekkida tahtmine otsida õigeid vastuseid ja mitte ausalt vastata. Kui selgitasin osalejatele, et nad jäävad anonüümseteks ja nende vastuseid ei saa siduda nende isikuga, siis vähendas see nende hirme.

Lisaks intervjuus osalejate identiteedi kaitsmisele pidin kaitsma ka Omniva ärisaladust. Seetõttu ei ole ma kirjeldanud oma töös ettevõttes kasutatavate infosüsteemide funktsionaalsusi, nimetusi ega ka ettevõttes toimuvaid tööprotsesse.

Laherand (2010) esitab Gilhami väidet (2000), et videosalvestus vähendab osalejate soovi uuringus osaleda, samas on Murray (2006) arvamusel, et salvestamine tekitab osalejatele tunde, et nende arvamus on oluline ja neid austatakse. Ka minu poolt läbiviidud uuringu käigus ei jäänud mul muljet, et osalejad oleksid ennast salvestamise tõttu ebamugavalt tundnud. Flicki (2007) sõnul need uuringus osalejad, kelle tööd salvestamise teel jälgitakse, suhtuvadki leplikumalt salvestamisse. Kuna Omnivas kõik kõned parema klienditeeninduse huvides salvestatakse ja neid ka regulaarselt kuulatakse kvaliteedi tagamise eesmärgil, siis ei tundud uuringus osalenud konsultandid ennast ebamugavalt.

Praktilise katse ajal tundsin korduvalt, et osalistel oli keeruline mulle tutvustada väga detailselt infosüsteeme, mida nad igapäevaselt kasutavad, sest nad eeldasid, et ma juba tunnen neid süsteeme põhjalikult. Pidin alati küsima, mida ja, miks nad mingeid tegevusi teevad.

Samuti tekkis osalejatel ebakindel tunne, kui ma ei osalenud aktiivselt nende praktilistel ülesannetel, ma pidin alati heakskiitvalt mõnõmisema, siis julgesid nad ülesande lahendamise jätkata. Kui ma ei andnud heakskiitu mingile tegevusele, siis tekkis osalistel tunne, et nad eksivad ja hakkasid otsima teisi lahendusi, hoolimata sellest, et nad tegid kõik õigesti. Selgitasin korduvalt, et mul ei ole võimalik neid toetada, kuid nähes, et osaline jäi kuskil ikkagi hätta ja enam ei osanud lahendust leida, siis aitasin ta õigele teele tagasi.

Jälgides konsultantide tegevust tekkis mul vahel ka küsimus, kas osade töötajate arvutikasutamisoskus on ikka piisavalt hea. Kuna konsultandide igapäevatöö on arvutipõhine, siis ei tohiks nende digipädevused olla ebapiisavad. Digipädev kasutaja oskab leida ja hinnata digiseadmete abil infot,

ning lahendada digikeskkondades ettetulevaid probleeme, kasutades sobivaid vahendeid ja võtteid (Digipädevus, 2022).

Kui tegemist oli tavapärase ja korduva situatsiooniga, siis said osalejad väga hästi hakkama, kui oli vaja teha midagi muud, mis ei olnud igapäevane (näiteks jagada oma arvutiekraani, avada uusi veebilehtiseid või avada internetileht uues aknas), siis vajasisid mõned osalejad abi.

Praktiliste ülesannete sooritamisel tundsin, et töötajad olid häiritud, sest nad pidid muutma oma tavapäraseid töövõtteid. Tavapäraselt toimub töö kahes monitoris, aga praktilised ülesanded viisime läbi ühe monitoriga ning töötajad pidid lohistama programme õigesse aknasse. See võis ka mõjutada ülesannete sooritamiseks kulunud aega.

3 TULEMUSED

Uuringutulemused esitan neljas alapeatükis. Esiteks annan ülevaate osaliste infootsingu koostamisest, teisena tutvustan kasutajate kogemusi Omniva infosüsteemide kasutamisel, kolmandana tutvustan *think-aloud* meetodil infosüsteemides sooritatud infootsimisülesannete tulemusi ja viimasena esitan intervjuueeritavate arvamus nende tööga rahulolu mõjutavatest teguritest.

3.1 Infootsing

Intervjuu esimene osa käsitles infootsingut, kuidas konsultandid tunnetavad enda rolli, oma tööülesandeid, millist informatsiooni nad hindavad ja, mida nad peavad oluliseks infootsingut kavandades.

Intervjuueeritavate arvates on infootsing ja probleemide lahendamine nende igapäevatöö lahutamatu osa. Töö loomulikuks osaks peetakse ka mitmete infosüsteemide paralleelset kasutamist ja infootsimist erinevatest allikatest.

„Enamus ajast otsin infot, kui just ei ole nii-öelda endal kohe peas vastust öelda, kui on keerulisem küsimus, siis ikkagi ma pean ju teatud allikatest probleemile lahenduse leidma või mingile küsimusele vastuse leidma. Kui ma „E“-st ei leia, siis vaatan „P“-ist.“ (K3)

(„E“ ja „P“ – ettevõttes kasutatavad logistikasüsteemid, autori kommentaar)

Küsimusele, millist infot nad peamiselt otsivad, mainisid kõik osalejad pakkide otsimist logistikasüsteemist ning teenusetingimuste ja hinnakirjade otsingut Omniva kodulehelt. Kõik intervjuueeritud klienditoe konsultandid tõid välja ka protsessijuhendite otsingu siseveebist, kuid igapäevane infootsing on ikkagi paki ja Omniva kodulehe teemal.

„Kodulehelt ju leian vastused paljudele asjadele, et klient küsib, et miks see nii on, miks see naa on. Ja siis, see, et kus pakk on, meie oma infosüsteemist otsime selle asukoha. Kaks nagu sellist peamist.“

(K1)

Peamiste infokanalitena töid intervjueeritavad välja siseveebi, Outlooki ja Omniva kodulehe. Otsitakse erinevaid infokilde ja pannakse neist kokku vajalik info. Seega, nagu üks intervjueeritavatest välja tõi, ei pruugi alati kõik juhendid olla piisavalt toetavad tööülesannete täitmiseks.

„Aga no kõik ei ole ju juhendites, ikka on selliseid kildusid mul postkastis, mida ei ole juhendisse kirja pandud.“ (K1)

Äärmiselt oluliseks pidasid eranditult kõik intervjueeritavad info kvaliteeti, selgust ja leitavust. Nende jaoks oli oluline, et nad ei annaks kliendile valeinfot ning ei peaks info otsimiseks kulutama erinevaid variante läbi klikkides liigset aega.

„Oleks kiiresti leitav ja informatiivne ja arusaadav, et ma saaksin aru, mis seal öeldud on.“ (K4)

Samas nentisid osalised, et lisaks info kättesaadavusele ja kvaliteedile on oluline läbimõeldud infootsing. See tähendab, et täpne infootsing peab nende arvates olema kavandatud konsultandi enda poolt, selleks on vajalik saada kliendilt piisavalt täpsed andmed, et õige info üles leida.

„Ma pean tähtsaks, et klient annaks mulle võimalikult täpsed andmed ja palju infot. Sest, siis saab kõige kiiremini ja kõige täpsema info.“ (K5)

Tõsise probleemina tunnetasid osalised info asukoha ja selle sisu muutumist. Nende jaoks oli segadust tekitav ja häiriv, kui kodulehel on lühikese aja jooksul toimunud palju muudatusi, mille tõttu on infot keeruline üles leida.

„Kõige suurem probleem on see, kui kodulehel midagi ümber tõstetakse. See toimub tavaliselt poole kuu jooksul ühe korra, see suudab nagu natukese ajaks segadusse küll ajada.“ (K1)

Samuti rääkisid osalised ka infootsimise ajal ettetulevatest süsteemide tõrgetest, mis tekitavad tööseisakuid ja tihti ka piinliku olukorra, kui klienti teenindades lõpetab süsteem töö. Intervjueeritavad töid välja, et olles ettevõtte esindajad ning soovides endast ja oma organisatsioonist head muljet jätta, siis eelkirjeldatud probleemi tekkimisel tunneb ennast häirituna viiest kolm osalist.

„Lihtsalt otsingumootor ei otsi välja mitte midagi ja lõpuks võib ka kinni lausa joosta, et siis tuleb arvutile lausa restart teha. Isegi lihtsalt selle lehe kinnipanekust ja lahtivõtmisest ei aita. Et see on see asi, mis mind ennast kõige rohkem ärritab ja vahel ka piinlikust tekitab, sest ma ei saa lihtsalt kliendile kiiret vastust ära anda. (K3)

Küsimusele, mida nad teevad kui nad jäävad hätta infootsimisega vastasid intervjuueeritavad, et kasutavad peamiste abistajatena meeskondlikku MS Teamsi *chat*-i, kogenumate kolleegide või oma juhtide abi. Meeskondlikku infovahetust toodi välja nelja osalise poolt väga positiivses toonis.

„Kas siis meie sealt ühisest chatist, sealt saab alati abi. Või siis kolleegilt, kellega saab arutada või küsingu ülemuste käest.“ (K2)

Kokkuvõtvalt võib öelda, et intervjuueeritavate arust iseloomustab nende tööd peamiselt info otsimine ja klientide probleemide lahendamine.

Selleks, et oma tööd edukalt teha, on neil vaja operatiivset, arusaadavat ja autentset infot. Kuna informatsiooni on palju, siis kasutatakse korraka mitmeid infokanaleid ja andmebaase.

Intervjuudest ilmnes, et kõige tõsisema probleemina tunnetasid osalised info muutumist ja asukohtade liigutamist Omniva kodulehel. Lisaks ei olnud kasutajad rahul ka infootsimise käigus ettetulevate süsteemitõrgetega.

3.2 Infosüsteemide kasutajakogemus

Teine intervjuu osa puudutas infosüsteemide kasutajakogemust, milliseid infosüsteeme kasutavad konsultandid igapäevaselt, mis on süsteemide peamised puudused ja, kuidas kasutajad ennast tunnevad neid süsteeme kasutades.

Peamiselt kasutavad konsultandid oma igapäevatöös Omniva kodulehte, kliendihaldus-, logistika- ja kõnehaldussüsteemi, siseveebi ning koolituskeskkonda.

Intervjuu käigus selgus, et üheks oluliseks veaks nende arust oli erinev info süsteemides ja andmebaasides. Info sisu võib olla erinev, kui kasutada erinevaid süsteeme, lisaks võib infoerinevus esineda ka siis, kui muuta Omniva kodulehel keelevalikut.

„Omniva kodulehel üks murepunkt on näiteks see, et kui ma otsin venekeelset infot, et klienti juhendada siis, kui ma lähen venekeelsele Omniva lehele, siis see on hoopis teistsugune, et siis tekib probleem, et ma ei leia infot nii kähku.“ (K2)

Peamise puudusena tuuakse välja infosüsteemide otsingumootorite jäikust. Ei ole võimalik kasutada Boole operaatoreid ja süsteemid ei arvesta ka kasutajate poolt tehtavate vigadega (näiteks on süsteemi sisestatud slaavi nimi kirjutatud valesti ja konsultant sooritab otsingut õige kirjapildiga, siis ei anna süsteem ühtegi tulemust). Meie katse ajal ei leidnud me siseveebist otsingusõnaga „personal“ ühtegi vastet, seevastu kasutades sõna „personal“ leidsime vajalikud andmed. Ka juhendite otsingu puhul peab teadma täpselt, mis on juhendi pealkiri, vastasel juhul on otsing keeruline ja aeganõudev.

„Sealt on raske leida õigeid juhendeid, et see otsing ei ole nagu kõige parem.“ (K4)

Häiriva faktorina tõid konsultandid välja ka selle, et süsteemid vajavad erinevaid internetilehitsejaid, osad süsteemid toimivad Google Chromes, teised süsteemid jällegi toimivad vaid Internet Exploreris või Microsoft Edges.

Kolm kasutajat tundsid, et nad ei kasuta süsteemide täit võimekust ja nad soovisid süsteemide otsingufunktsionaalsust paremini tundma õppida.

“Mina kasutan vaid väikest osa sealt, aga seal on hästi palju võimalusi. Selline vahva süsteem kui lihtsas keeles öelda. Ma arvan, et ma olen rahul. Ma ei, ma ei oska küll seal midagi rohkem tahta.“ (K1)

Kokkuvõtvalt võib öelda, et kasutajad olid infosüsteemidega rahul. Nad nentisid, et süsteemidel on mõningaid puudusi, kuid need ei tekitanud intervjuueeritavates suurt pahameelt. Põhjuseks võib siin olla, et kasutajatel puudub võrdlusmoment teiste sarnaste infosüsteemidega ja ollakse lihtsalt vanade süsteemide kasutamise harjunud.

3.3 Praktilised ülesanded

Läbiviidud katse andis hea ülevaate intervjueeritavate infootsikäitumisest. Tabelis 2 on näha kõikide osaliste praktiliste ülesannete tulemused ja ka ülesande sooritamiseks kulunud aeg. Tulemuste hindamisel on kasutatud: – – loobus ülesande lahendamisest; ? – vajas juhendamist ja sai seejärel ülesandega hakkama; + – sai iseseisvalt hakkama.

Tabel 2. Praktiliste ülesannete tulemused

Ülesanne	K1	K2	K3	K4	K5
Kontakti otsimine siseveebist	?	?	+	?	?
Aeg (minutites)	12,5	3,8	1,8	5,8	10,3
Omniva e-teeninduse kasutamine	?	+	?	+	?
Aeg (minutites)	7,6	3,4	9,4	2,0	6,2
Paki suunamine: logistika-, kliendihaldussüsteemi ja Omniva kodulehe kasutamine	+	+	+	+	+
Aeg (minutites)	7,5	4,2	3,5	2,6	6,7
Omniva e-poe kasutamine	+	?	+	+	+
Aeg (minutites)	5,3	6,14	8,5	4,0	5,1

Nii nagu tabelist 2 on näha, siis igapäevased tegevused nagu paki suunamine ja e-poes tellimuse vormistamine õnnestus kõigil osalejatel ilma suuremate viperusteta.

Kõige keerukamateks ülesanneteks osaliste jaoks olid nimetu kontakti (personalitöötaja) otsimine ja e-teeninduses e-tähtkirja vormistamine.

Osaleja K1 alustas personalitöötaja otsingut Omniva kodulehelt ja leidis sealt meiliaadressi cv@omniva.ee, paraku ei olnud see ülesande eesmärk. Siseveebis kasutas K1 erinevaid viise otsida, sirvides erinevaid lehti ja vaadates ettevõtte struktuuri. Siis otsustas ta kasutada otsingut ja sisestas otsingu aknasse „personal“. Siseveeb ei andnud jätkuvalt adekvaatseid tulemusi. Kui osaleja tahtis loobuda, siis palusin tal täpsutada otsingut ja kasutada sõna „personali“. Seejärel otsing õnnestus ja osaleja leidis vajaliku kontakti.

Samalaadselt lahendas esimest ülesannet ka K5.

K2 ja K4 alustasid otsinguid koheselt siseveebist ja jõudsid eesmärgini ilma Omniva kodulehte külastamata, seetõttu läks ka neil ülesande lahendamine kiiremini.

Peamiseks takistuseks õige info leidmisel oli siseveebi otsing, mis ei arvestanud sõnaosadega vaid vajab täpset otsingusõna.

Peale esimest ülesannet, tabas nelja osalist pettumus, sest esmapilgul lihtne ülesanne oli neile keerukas ja ajamahukas. Vajati juhendamist ja nenditi, et neil oleks vaja täiendavat koolitust infootsimise alal. Siin katse osas selgitasin mitmel korral, et eesmärk on leida üles süsteemi vead. Kui mitmel kasutajal tekivad samas kohas vead, siis on tõenäoline, et viga ei ole mitte kasutajates vaid infosüsteemis.

“Ei läinud hästi, sellega ei olnud ammu aega tegelenud ja siis siis oli niisugune koba. Ja seda ma tunnistan jah.” (K1)

Teine raskusi valmistanud ülesanne oli Omniva e-teeninduse kasutamine, see ei ole samuti konsultantidel igapäevane tegevus ning seda tuleb ette harva.

Siin vajasid K1, K3 ja K5 suunavat abi. Osalejate sõnul olid nad selles keskkonnas esimest korda ja vajasisid lisa-aega. Nad tõid välja, et eelistavad alati kliendiga näha sama vaadet ja sisenevad klientidega alati samasse keskkonda.

„Et iga päev ei küsita või noh, väga-väga harva küsitakse siis ma tahan näha samat pilti, mida tema näeb. Noh, ma ei ole kunagi läinud kaasa lõpuni e-kirja vormistamisega. Aga nüüd on vähemalt kindlus sees, kui peaks ette tulema.“ (K3)

K5 valis sisenemiseks esmalt minu.omniva keskkonna, kasutades selleks mobiiltelefoni, sealt e-tähtkirja saatmise võimaluse puudumisel vajutas ta abiinfole ja jõudis Omniva kodulehele ning alustas otsinguid otsast pihta. Lõpuks otsustas ta ikkagi ülesande lahendamiseks kasutada arvutit, sest seal oli mugavam e-teeninduses toiminguid sooritada.

„Läksin nüüd läbi kõige kaugema nurga.“ (K5)

Kokkuvõtvalt võib öelda, et ülesannete lahendamine läks edukalt, mõne osalisega oli ülesannete lahendamise aeg seetõttu pikem, et ta lihtsalt rääkis rohkem juurde. Osalejad sooritasid kõik väga kiiresti ülesanded, mille tegevused olid seotud igapäevaste tööülesannetega. Ühtset standardset lähenemist ülesannete lahendamisel ma ei näinud, kõigil kasutajatel olid oma töövõtted. Palju esines andmete kopeerimist ühest süsteemist teise, kasutajad ennast sellest häirituna ei tundnud, kuna see oli nende igapäevatöö osa. Kõik ülesanded lahendati edukalt, vähem kui pooltel kordadel vajasisid osalised tuge ülesande jätkamiseks.

Praktiliste ülesannete lahenduskäiku vaadeldes ja hilisemalt salvestisi analüüsidest tekkis mul mitmeid mõtteid, kuidas muuta keskkondi kasutajatele mugavamaks ja kuidas pakkuda kasutajatele tuge, et keskkondades toimetades ei tekiks neil ebaõnnestumise tunnet. Põhjaliku ülevaate Omnivale tehtavatest muudatusettepanekutest esitan kokkuvõtte peatükis.

3.4 Tööga rahulolu mõjutavad tegurid

Intervjuu kolmas osa keskendus tööga rahulolule.

Tabelis 3 on näha tulemused, kui palusin katsealustel mõelda ja valida tegurid, mis mõjutavad nende tööga rahulolu. Osaline K2 lisas loetelusse uue mõisekaardi „Toetav kollektiiv“. Nii nagu tulemustest näha, siis enim töid töötajad välja rahulolu mõjutajana huvitava töö ja töötasu, järgnevana hindasid intervjuueeritud konsultandid arenemisvõimalusi ja suhteid kollektiivis ning kolmandana hindasid nad mitmekesisist tööd, suhteid juhiga ja infootsikäitumist.

Tabel 3. Töötajate rahulolu mõjutavad tegurid

Rahulolu komponent	K1	K2	K3	K4	K5
Iseseisvus				x	
Arenemisvõimalused		x	x		x
Mitmekesine töö	x			x	
Klientide rahulolu	x				
Tööõhkkond		x			
Suhted juhiga	x				x
Eduelamus			x		

Huvitav töö		x	x	x	x
Väljakutseid pakkuv töö			x		
Suhted kollektiivis	x			x	x
Töötasu		x	x	x	x
Infootsikäitumine	x	x			
Toetav kollektiiv					

Küsimusele, miks nad paigutasid infootsikäitumise mõistekaardi just sellele kohale, vastati kahel viisil – ühed tunnetasid, et nende töö on seotud infoga ja infootsikäitumine mõjutab nende rahulolu. Teised osalejad seevastu ütlesid, et nad ei tunne, et infootsikäitumine oleks neile väga oluline ja neid puudutaks.

K1 leidis seose infootsikäitumise ja huvitava töö vahel. Tema sõnul muutub tema töö huvitavamaks, kui ta oskab teadlikult infopäringut koostada, infot otsida, seda töödelda ning seejärel seda ka teistega jagada.

„Huvitav töö, see ongi nagu sellega noh, seda ei pea vist panema, aga see infootsikäitumine aitabki mul infot leida, mul on huvitav seda infot leida ja otsida ja sellega tegeleda selles mõttes.“ (K1)

Järgmisena palusin osalistel mõelda enda praeguse töö peale ja hinnata nende poolt oluliseks märgitud komponente skaalal: väga rahul, rahul või rahulolematu.

Enamike nende poolt oluliseks valitud rahulolu teguritega olid osalised väga rahul. Mitte ükski komponent ei saanud hindeks rahulolematust.

Osalised, kes olid märkinud enda jaoks oluliseks infootsikäitumise andsid sellele komponendile rahuldava hinde. Selle hinde analüüsi käigus selgus, et hindajad pidasid oluliseks nende endi rolli infootsikäitumise teguri täitmisel.

„Et ma ei oska seda sõnades öelda. Las ma mõtlen natuke. Kui sa, kui sa mõtled selle jah, see teadlik info käitlemine, et minule meeldib konkreetsus ja mul on vaja kindlaid aluseid, millele ikkagi tugineda ja infot kliendile anda. Et on ju veel seda arenguruumi selles mõttes, et et ma ütleksin niimoodi.“ (K1)

Töö iseloomu arvestades toodi välja, et klientide rahulolu ei saa olla kunagi väga hea, sest paratamatult ei pruugi kõik otsused olla kliendile rahuldust pakkuvad. See oli ka intervjuu emotsionaalseim osa, ühe

osaleja häälest kõlas vastu lootusetus, et seda hinnet ei saa kuidagi muuta, sest alati on teenusega rahulolematuid kliente, kes väljendavad oma rahulolematust ebaviisaka käitumisega neid teenindava töötaja suunal.

“No, ega ma väga hästi ei saa nagunii panna, sest et on ju sellised ebameeldivad probleemid ka, milles ei ole isegi meie süüdi ja me kliendile ei meeldi see, mis me ütleme, et selles mõttes ma seda väga heaks ei saa ju panna.” (K1)

Huvitava ja mitmekesise töö osakaalu oma töös hindas viiest neli osalejat väga kõrgelt. Toodi välja, et tööülesanded on erinevad ja tööpäevad on huvitavad. Samas tunnetas K2 ikkagi rutiini, mistõttu ta tundis, et töö ei ole piisavalt huvitav.

„Noh, selles mõttes, et töö on huvitav, et erinevaid situatsioone on palju, et noh, ma ei saa öelda, et väga rahul, sellepärast et selles mõttes on ta ikkagi üksluine, et on ainult erinevad pakid on kadunud.“ (K2)

Kõik osalised, kes märkisid endale oluliseks komponendiks töötasu, hindasid seda oma töös rahuldava hindega. Tuntakse, et nende tööülesanded ja neile seatud ootused ei ole kooskõlas saadava töötasuga. Samas ei olnud osalised rahulolematud ning toodi välja, et töötasu on vaid osa rahulolu moodustavatest komponentidest ja töös on lisaks veel hulk tegureid, mis kompenseerivad töötajate ootustele mittevastava töötasu.

„Noh, oleme ausad, ega üks igaüks tahaks saada miljoneid palka. Aga no ütleme, praeguses kontekstis ma ei saa öelda, et olen väga rahul. Ma pigem ütlen, et ma olen neutraalne. Kui ma ei oleks üldse rahul, siis ma arvan, ma ei olekski siin tööl ka, et, et et see, see on jah, see vastus, mis ma praegusel hetkel, ma arvan, ma annaksin.“ (K3)

Intervjuu viimase osana palusin osalisel hinnata oma tööalast rahulolu skaalal: väga rahul, rahul või rahulolematu.

Tulemuseks oli: üks osalistest on oma tööga väga rahul ja ülejäänud hindasid oma rahulolu keskpäraseks - hindega rahul. Selle intervjuu käigus oma tööga rahulolematuid tulemusi ei tulnud.

Palusin osalistel kommenteerida, millal nad annaksid oma tööle hinnangu väga rahul. Peamisena toodi välja, et hinnang oleks kindlasti kõrgem kui toimuks töötasu muudatus, nende individuaalsed infootsimisoskused oleksid paremad ja tööülesanded oleksid mitmekesisemad.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et kõige populaarsemad rahulolu mõjutajad olid huvitav töö ja töötasu, neile järgnesid arenemisvõimalused ning kollektiivis olevad suhted, samuti märgiti ära mitmekesine töö, suhted juhiga ja infootsikäitumine.

Osaliste hinnang rahulolu mõjutavatele teguritele said hindeks rahul ja väga rahul. Ühtegi komponenti ei hinnatud rahulolematu hindega.

Infootsikäitumist hinnati rahuldavaks, seda hinnet analüüses selgus, et osaliste tunnetuste kohaselt oli selle teguri täitmiseks neil vaja enda oskusi täiendada.

Üheks olulisemaks määratud tegurit - töötasu, hinnati rahuldava hindega. Töötajad tunnevad, et töötasu peaks vastama nende ootustele. Kuid otseselt rahulolematust töötasuga minu intervjuu käigus ei selgunud. Intervjueeritavate sõnul on nende töös palju muud olulist (huvitav töö, suhted meeskonnas ja teised nende poolt hinnatud tegurid), mis mõjutab nende hinnangut oma töösse.

Intervjuu lõpus hindasid osalejad oma tööga rahulolu. Neli osalejat hindasid oma tööd keskpärasele hindele ja üks oli oma tööga väga rahul. Ühtegi rahulolematut hinnagut ei antud.

Arutelu käigus selgus, et hinnangu kõrgemaks muutmiseks peaks toimuma töötasu muudatus, ettevõtte peaks pakkuma konsultantidele uusi tööülesandeid töö mitmekesisemaks muutmiseks ja koolitama töötajaid saamaks paremateks infootsijateks.

4 JÄRELDUSED JA ARUTELU

Minu uuringu eesmärgiks oli saada teadmine, kas infootsikäitumine mõjutab töötajate rahulolu nende tööga ning juhul, kui mõjutab, siis millisel viisil. Järgnevas peatükis annan edasi uurimisküsimustele saadud vastuste põhjal tehtud järeldused, ning arutlen kasutatud andmekogumismeetodite sobivuse üle.

Selgitamaks välja vastust infootsikäitumise seostele töötaja rahuloluga oli mul püstitatud kolm uurimisküsimust. Alustan järelduste tegemist küsimuste esitamise järjekorra alusel.

Kuidas kirjeldavad intervjueeritavad oma infovajadust?

Osalejate sõnul selleks, et täita edukalt oma tööülesandeid on neil vaja lihtsalt ligipääsetavat, arusaadavat ja õiget/kaasajastatud informatsiooni.

Kõigi osaliste sõnul oli nende professionaalne infovajadus seotud klientide teenindamisega ja neilt saadud probleemülesannete lahendamisega. Intervjuus osalejad tõid välja, et nende soov on anda klientidele kiiresti õiget informatsiooni. Selleks, et seda teha peab olema väga selgelt arusaadav, millist infot on vaja ning, kuidas seda kiiresti otsida.

Taylori (1962) järgi võib öelda, et kõigi osalejate infovajadus oli formuleeritud, sest neil on selge arusaam, millist infot neil vaja on. Kuid viies läbi praktilist katset, ilmnes, et pelgalt formuleeritud infovajadusest ei piisa ülesannete edukaks lahendamiseks. Ülivajalik on kohandatud infovajadus, sest klientide kiireks ja kvaliteetseks teenindamiseks on vaja autentset infot. Selleks, et seda kiiresti leida on oluline anda infosüsteemile kohe alguses õige otsinguülesanne.

Kuidas kirjeldavad intervjueeritavad enda infootsikäitumist ja info hankimist?

Kuna kõigi osalejate tööülesanded olid seotud väga tihedalt infootsinguga, siis hindas enamik oma infootsikäitumist väga edukaks. Osalejad väitsid, et nad oskavad otsida infot süsteemidest, seda analüüsida ning seejärel töödelda.

Praktiliste katsete analüüsi käigus tekkis mul kahtlus mõne osaleja digipädevuste osas. Osalejad väitsid, et tegemist on mittetöötava süsteemiga, kust ei ole võimalik infot leida ja nad olid valmis pigem ülesande pooleli jätma kui edasi proovima. Digipädevuse koduleht (2022) on defineerinud digipädeva kasutajana isiku, kes oskab leida ja hinnata digiseadmete abil infot, ning lahendada digikeskkondades ettetulevaid probleeme, kasutades sobivaid vahendeid ja võtteid. Praktiliste

ülesannete käigus jäi mul osade osaliste tegevust jälgides siiski tunne, et nende digipädevused ei pruugi olla piisavad ning nad vajavad täiendavat koolitust.

Nad oskasid kõiki korduvaid argiseid tegevusi, aga puutudes kokku uue situatsiooniga jäi neil tihti oskustest vajaka.

Keerukamate tööülesannete lahendamiseks vajaliku info hankimiseks kasutasid intervjueeritavad kõiki kanaleid, kuid populaarsemad olid meekonna *chat*, kogenum kolleeg või Outlook, teisejärgulised olid Omniva ametlikud infojagamiskanalid. Kuna kõige adekvaatsem informatsioon on algallikates (ettevõtte infojagamiskanalites), siis võib kolleegilt saadud info kasutamine olla kaheldava väärtusega. Kui tegemist on suvapäevade infoga, siis on kolleegilt saadav info asjakohane, kui tegemist on mingi teenuse tingimustega, siis ei pruugi kolleegilt saadav info relevantne olla. Fisher jt (2006) on tõstatanud sama probleemi, et infootsijad eelistavad kiiremaid ja lihtsamaid kanaleid keerulisemate kuid kvaliteetsema infoga kanalitele.

Millised aspektid mõjutavad tööga rahulolu ja kuidas intervjueeritavate arust on need aspektid tema töös täidetud?

Intervjuust selgus, et kõige olulisemaks rahulolu mõjutajateks pidasid intervjueeritavad: töötasu, huvitavat tööd, arenemisvõimalusi ja suhteid kollektiivis.

Lehto ja Sutela (2005) uuringutulemusi kõrvutades enda uuringu tulemustega leidis sarnaseid aspekte. Mõlemas uuringus valisid küsitletavad olulisemateks rahulolu mõjutavateks komponentideks huvitava töö (**tööalane vajadus**) arenemisvõimaluse (**individuaalne vajadus**) ja suhted kollektiivis (**kollektiivne vajadus**). Ainus erinevus võrreldes uuringutulemusi oli töötasu olulisus rahulolu tegurina. Lehto ja Sutela (2005) uuringus osalejate arvates ei olnud töötasu rahulolu mõjutava faktorina oluline, minu uuringus oli see osaliste arvates kõige enam rahulolu mõjutav komponent.

Kui asetada minu uuringutulemused Herzbergi (2003) mudelisse, kus töötasu ja suhted juhiga on rahulolematusefaktoriks ja rahuloluteguriteks on arenemisvõimalused ja huvitav töö, siis siin võib olla põhjus, miks ei hinnanud uuritavad oma rahulolu väga heale hindele.

Uuringus osalejad hindasid kõrgelt rahulolufaktoreid, nagu arenemisvõimalused, huvitav töö ja suhted kollektiivis – need aspektid olid töötajate arvates nende töös hästi kaetud.

Rahulolematuse faktori – töötasu aspekti hindamisel jäid osalejad neutraalseteks ja ei tundnud, et see aspekt oleks väga hästi nende töös kaetud.

Herzbergi (2003) sõnul on töötasu kõige kaalukam faktor, mis mõjutab üldist rahulolu ja töötajate rahulolu ei ole võimalik tõsta muud moodi, kui leevendada rahulolematusefaktorit. Seega peaks peale rahulolematusefaktori rahuldumist töötajate töörahulolu tõusma.

Intervjuutulemusi analüüsidest ilmnes, et tavapäne hinnang oma tööga rahulolule jäi keskpärasele „rahul“ hindele. *ENPS* meetodikas jagunevad hindajad kolme kategooriasse: „soovitajad“, „neutraalsed“ ja „mittesovitajad“. Kaufman jt (2013) sõnul on passiivsesse kategooriasse kuuluvad töötajad (minu uuringus „rahul“ hinde andjad) oma tööga rahul, kuid midagi olulist jääb nende jaoks puudu, seetõttu ei kuulu nad soovitajate kategooriasse. Samalaadne tunne valdas ka mind uuringut läbi viies, kuigi komponente hinnati eraldi väga heaks, siis üldhinnang tööle jäi siiski pelgalt rahul staatusesse.

Vajalik oleks kordusuuring, mis selgitaks välja, mis on need tegurid, lisaks töötasule, mille mõju on nii suur, et töötajad ei anna oma tööle hinnangut väga rahul. Spector'i sõnul (1998), sisaldab tööga rahulolu mitmeid omavahel seotud tegureid ning neid tuleb kõiki koos käsitleda, sest need moodustavad ühise terviku.

Oma uuringus üritasingi käsitleda kõiki rahulolu komponente koos. Kuna olin lisanud rahulolu tegurite loendisse ka infootsikäitumise, siis mind uurijana huvitas infootsikäitumise ja tööga rahulolu seos.

Intervjuusid analüüsidest jäi mul tunne, et viiest kolmele osalejatele jäi infootsikäitumise mõiste abstraktseks ja nad ei osanud seda seostada oma tööga, seetõttu on mul keeruline teha lõplikke järeldusi.

Kui arvestan vaid infootsikäitumist mitteoluliseks pidavate osaliste antud vastuseid, siis ei ole infootsikäitumise ja tööga rahulolu vahel seoseid. Kuid arvestades nende osaliste arvamust, kes tõid välja infootsikäitumise, kui olulise komponendi nende rahulolu mõjutajana, ning tunnetasid, et eduka infootsikäitumise korral nende sooritus paraneb ja töö iseloom muutub, siis saan öelda, et infootsikäitumise ja tööga rahulolu vahel on seos.

Kuid selle hüpoteesi kinnitamiseks on vajalik teha kindlasti kordusuuring, kus valim oleks suurem, lisaks peaks mõtlema läbi, kuidas infootsikäitumise mõistet osalistele tutvustada, et nad oskaksid seda enda tööosiseks lugeda. Uuring tuleks läbi viia pärast rahulolematusefaktori leevendamist, sest praegusel hetkel mõjutas see minu tunnetuse kohaselt liigselt uuringutulemusi.

4.1 Valitud meetodite kriitika

Uuringu viisin läbi kombineerides omavahel kahte meetodit – poolstruktureeritud intervjuud ja *think-aloud* meetodit.

Intervjuu ja praktilised ülesanded viisin läbi MS Teamsi vahendusel, seetõttu oli lihtsam salvestada ja helifaile talletada. Ka olid töötajad oma kodukontorites ja heli kvaliteet oli seetõttu parem, sest puudus segav taustamüra. Teamsi intervjuu miinuseks võis lugeda piiratud vaatevälja – nähes vaid osaleja nägu, võisid muud olulised kehakeele märgid jääda märkamata.

Poolstruktureeritud intervjuu andis hea ülevaate infosüsteemide kasutatavusest ja töötajate rahulolu mõjutavatest komponentidest, lisaks sain ka teadmise töötajate hetketunnetusest töörahuloluga. Ettevalmistatud intervjuu kava aitas mul intervjuud läbi viia ilma suuremate kõrvalekalleteta. Viie osalejaga intervjuust sain piisavalt andmeid, mida analüüsida, ka praktiliste ülesannete lahendamisel oli viis osalist piisav arv, sest korduvad vead hakkasid ilmema juba kolmandal katsel.

Think-aloud meetodil läbiviidud ülesanded andsid hea ülevaate Omniva infosüsteemide kitsaskohtadest ja sisendi töötajate täiendjuhendamiseks. Meetodi kriitikaks võin öelda, et lihtsam on viia katset läbi, kui osalejad ei tunne sind ja neil puudub teadmine sinu taustateadmistest. Minu uuringu puhul esines mitu korda, kui katsealused ei rääkinud mulle põhjalikult, mida ja, miks nad midagi teevad, sest osalejad teadsid, et ma tunnen süsteeme nagunii. Lisaks on *think-aloud* meetodi üheks tingimuseks, et vaatleja ei sekku, mina pidin paraku mitmel korral osalejate tegevuse heaks kiitma, sest neil oli tunne, et nad on eksinud, kui ma ei andnud heakskiitu nende tegevusele.

Kuid viperustest hoolimata leian, et kahe meetodi kombineerimine oli edukas, sest vaid ühte meetodit kasutades ei oleks ma saanud järelduste tegemiseks piisaval määral infot.

KOKKUVÕTE

Lõputöö eesmärgiks oli saada teadmine, kas infootsikäitumine mõjutab töötajate rahulolu nende tööga ning juhul, kui mõjutab, siis millisel viisil. Omnivas korraldatavate rahuloluküsitluste tulemusena ilmnas, et 30% klientide konsultantidest ei ole oma tööga rahul ja põhjusena olid nad välja toonud halva infokättesaadavuse, samas 70% konsultantidest ei ole kurtnud infokättesaadavuse üle ja nad on oma tööga rahul. Kuna kõigil kasutajatel on sama väljaõpe ning kasutusel samad infosüsteemid, siis tekkis mul küsimus, kas on viga ettevõtte infojagamiskanalites või vajavad kasutajad täiendavat juhendamist.

Uurimusküsimustest lähtuvalt koostas kolme teemaplokki jaotatud intervjuu kava ja neli praktilist infootsingu ülesannet.

Intervjuu ja katse viisin läbi viie Omniva klientide konsultandi seas 2022. aasta märtsikuu jooksul. Intervjuu tulemustest selgus, kuidas töötajad tunnetavad oma infovajadust, kuidas hangivad infot ning, kuidas nad hindavad oma infootsikäitumist. Intervjuu viimasest – töörahulolu osast, selgusid töötajatele olulised rahulolu tegurid ja töötajate hinnang oma tööle.

Osalejad hindasid oma infootsikäitumist väga heaks. Peamiste infohankimiskanalitena toodi välja meeskonna *chat*, kogenum kolleeg ja Omniva ametlikud infojagamiskanalid.

Intervjuu oluline osa oli ka individuaalse rahulolu komponentide väljaselgitamine. Uuringu käigus selgusid töötajate rahulolu enim mõjutavad komponendid ja osalejate hinnang valitud komponentidele nende praeguses töös. Osalejate hinnagul olid kõige olulisemad individuaalse rahulolu mõjutajad: töötasu, huvitav töö, arenemisvõimalused ja suhted kollektiivis. Intervjuu lõpuks andsid kõik osalejad hinnangu oma tööle, üks osalejatest oli oma tööga väga rahul, teised jäid hindamisel neutraalse rahul hinde juurde.

Praktilise katse, mille viisin läbi *think aloud* meetodit kasutades, käigus selgusid infosüsteemide vead ja kasutajate vajadused täiendava juhendamise järele.

Uuringutulemustest lähtuvalt, ilmnas vajadus kasutajate täiendkoolituste ja ettevõtte infosüsteemides info kättesaadavuse parandamise järele.

Praktilise katse ja intervjuu käigus selgus mitmeid kasutajaid häirivad faktorid, mille ma edastan ka Omnivale:

- Omniva e-poodi sisenemine on hetkel vaid Google konto ja Facebooki kaudu – lisada juurde teisi autentimisvõimalusi (ID-kaart, Mobiil ID jms);
- lihtsustada e-poes „Minu margi“ tellimisel tekst: „Sisesta tekst margilehele kuni kolmel real.“;
- asendada „Minu margi“ tellimisel „hind“ asemel „margiploki hind“ – siis ei teki segadust kui palju see maksab;
- Omniva kodulehel leitav info peab olema kõikides keeltes sama asukohta ja tähendusega;
- e-teenindus on vana kujundusega (2022. aastal toimus uue logo ja brändi kasutuselevõtt);
- siseveebis ja teistes infosüsteemides infootsing muuta paindlikumaks – lisada Boole operaatorite kasutamise võimalus.

Lisaks on vajalik töötajatele korraldada täiendjuhendamine sise- ja välisveebi kasutamiseks, infootsingu koostamiseks ning Omniva e-teeninduse koolitus.

Kordusuuring tuleks korraldada peale rahuloleamatusfaktori leevendamist, valimisse peaks lisama kindlasti isikuid, kellel on kogemused ka teiste ettevõtete infosüsteemidega, siis tekiks ka võrdlusmoment süsteemide funktsionaalsustega. Uurima peab ka Omniva konsultantide digipädevust, et selgitada välja töötajate tegelikud oskused ja saada sisend täiendkoolitusteks.

Intervjuus osalenud konsultantidelt oli kõigil valmidus juurde õppida ja ennast arendada. Organisatsioonid, mille töötajad on motiveeritud ja saavad oma tööülesannetega hästi hakkama, on jätkusuutlikud ja edukad (Huvila ja Ahmad, 2018).

Oma uuringu kokkuvõttena võin nentida, et töötajate valmidus areneda, teha keerukaid ülesandeid ja võtta vastutust on suur, ettevõtte peab neile lihtsalt võimaldama piisavalt koolitusi, pakkuma võimalusi ning väljakutseid.

SUMMARY

The title of the dissertation is “Relationship Between Information-seeking Behavior and Employee Satisfaction on The Example of Omniva Customer Support Consultants”.

The aim of the dissertation was to find out whether information-seeking behavior affects employees' satisfaction with their work and, if so, in what way. Satisfaction surveys conducted at Omniva found that 30% of employees were dissatisfied with their job and attributed poor access to information. 70% of employees haven't complained about the availability of information. All users are equally trained, and they use the same information systems. Is there a problem with the company's information-sharing channels or do the users require additional guidance?

Based on the research questions, an interview plan, divided into three topic blocks and four practical information retrieval tasks was compiled.

The interview and experiment were conducted among five Omniva customer support consultants during March 2022. The results of the interview revealed how the employees feel about their need for information, how they search for information, and how they evaluate their information-seeking behavior. The last part of the interview – job satisfaction revealed important factors of employee satisfaction and employees' evaluation of their work.

The participants rated their information-seeking behavior as very good. The main channels for searching information were team chat, a more experienced colleague, and Omniva's official information sharing channels.

An important part of the interview was also to identify the components of individual satisfaction. The survey revealed the components that most affect employee satisfaction and participants' assessment of selected components in their current work. According to the participants, the most important factors influencing individual satisfaction were: salary, interesting work, development opportunities, and relationships in the team. At the end of the interview, all participants rated their work. One of the participants was very satisfied with their work, the others maintained a neutral score.

The practical experiment conducted using the think-aloud method revealed the flaws in the information systems and the users' need for additional instruction.

Based on the results of the survey, there was a need to improve the training of users and improve the availability of information in the company's information systems.

During the practical test and the interview, a few of user disturbances were identified, which will be passed on to Omniva.

In addition, it is necessary to provide employees with additional instructions on the use of the internal and external web, preparation of information search, and Omniva e-service training.

The re-survey should be conducted after the dissatisfaction factor has been alleviated. Persons who have experience with other companies' information systems should be included in the sample, and a comparison moment with the functionalities of the systems would also arise. The digital competencies of Omniva's consultants must also be examined to find out the real skills of the employees and to provide input for further training.

All the consultants who participated in the interview were ready to learn more and develop themselves. Organizations whose employees are successful and motivated are sustainable and successful (Huvila and Ahmad, 2018).

To sum up my research, I can state that the readiness of employees to develop, perform complex tasks, and take responsibility is high, the company simply needs to provide them with sufficient training, opportunities, and challenges.

KASUTATUD KIRJANDUS

Alumäe, T., Tilk, O., Asadullah. (2018). *Advanced Rich Transcription System for Estonian Speech*. Automaatne tekstitöötlusprogramm, kasutatud 18.03.2022

Digipädevuse kodulehekül. (i.a). Kasutatud 23.04.2022, <https://digipadevus.ee>

Flick, U. (2007). Design Qualitative Research. *Sampling, selecting and access* (lk 26-33). London: Sage Publication

Forster, M. (2017). *Information Literacy In The Workplace*. London: Facet Publishing

Herzberg, F. (2003). One More Time: How do You Motivate Employees? *Harvard business review*, 81(1), 87-96. doi: 10.1007/978-1-349-02701-9_2

Hoppmann, T. K. (2009). Examining the 'point of frustration'. The think-aloud method applied to online search tasks. *Quality & Quantity*, 43, 211-224. doi:10.1007/s11135-007-9116-0

Huvila, I. ja Ahmad, F. (2018). Holistic information behavior and the perceived success of work in organizations. *Library & Information Science Research*, 40(1), 18-29. doi:10.1016/j.lisr.2018.03.004

Kalmus, V., Masso, A. ja Linno, M. (2015). Kvalitatiivne sisuanalüüs. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Kasutatud 04.12.2021, <https://samm.ut.ee/kvalitatiivne-sisuanalyys>

Kaufman, J., Markey, R., Burton, S. D. ja Azzarello, D. (2013). Who's responsible for employee engagement. *Bain Insights Rep.* Kasutatud 23.04.2022, https://www.bain.com/contentassets/47694dff757b45c0b1bb34ebad6b9fc9/bain_brief_whos_responsible_for_employee_engagement.pdf

Laherand, M. I. (2010). *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn: OÜ Sulesepp

Leckie, G. J., Pettigrew ja K. E., Sylvain, C. (1996). Modeling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers. *The Library Quarterly: Information, Community, Policy*, 66(2), 161-193.

Lehto, A-M. ja Sutela, H. (2005). Threats and opportunities. Findings of Finish quality of work-life surveys 1977-2003. *Factors of increasing and decreasing enjoyment at work* (lk 84-87). Helsinki: Edita Prima OY.

Lepik, K., Harro-Loit, H., Kello, K., Linno, M., Selg, M. ja Stömpl, J. (2014). Intervjuu. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Kasutatud 17.10.2021, <https://samm.ut.ee/intervjuu>

Lewis, C. ja Rieman, J. (1993/1994). *Task-centered user interface design: A practical introduction*. Kasutatud 13.11.2021, <https://hcibib.org/tcuid/tcuid.pdf>

Li, Y., Li, Y., Pan, Y. ja Han, H. (2019). Work-task types, stages, and information-seeking behavior of strategic planners. *Journal of documentation*, 75(1), 2-23. doi:10.1108/JD-01-2018-0015

Lu, Y. ja Pan, T. (2019). The effect of employee participation in enterprise social media on their job performance. *IEEE Access*, 7, 137528-137542. doi:10.1109/ACCESS.2019.2942998

Masso, A. (2011). *E-kursuse "Meedia ja kommunikatsiooni uurimismetodid II" materjalid*. Loengukonspekt. Kasutatud 13.11.2021, https://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/17890/MKUM_II_materjalid.pdf?sequence=1&isAllowed=y/

Nielsen, J. (2000). *NN/g Nielsen Norman Group: Why You Only Need to Test with 5 Users*. Kasutatud 25.03.2022, <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>

Nielsen, J. (2012). *NN/g Nielsen Norman Group: Thinking aloud: The #1 usability tool*. Kasutatud 14.11.2021, <https://www.nngroup.com/articles/thinking-aloud-the-1-usability-tool/>

Raamatukogusõnastik. (i.a.). Kasutatud 11.05.2022, <https://termin.nlib.ee/view/7154>

Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences. The nature of job satisfaction* (lk 1-4). Thousand Oaks: SAGE Publications. doi:10.4135/9781452231549

Statistikaameti kodulehekülg. (i.a.). Kasutatud 20.10.2021, <https://andmed.stat.ee/et/stat>

Strömpl, J. (2020). Üldmetodoloogilised küsimused. *Kvalitatiivsed uurimismeetodid sotsiaalteadustes*. Kasutatud 20.10.2021, <https://sisu.ut.ee/kvalitatiivne/%C3%BCldmetodoloogilisi-k%C3%BCsimusi>

Taylor, R. S. (2015) Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries* 76(3), 251-267. doi:10.5860/crl.76.3.251

Thammanna, H. N. (2017). Information gathering habits of contemporary Kannada writers an analytical study. Library and information science academic blog. <http://hdl.handle.net/10603/206403>

Tõiste, T. (2013). *Eesti tootmisettevõtete juhtide infokäitumine ja teadlikkus info- ja teadmusjuhtimisest*. Magistritöö. Tallinna Ülikool, infoteaduste õppekava.

Uudmäe, M. (2019). *Tööandja bränding kui võimalus ja väljakutse Eesti ettevõtetele püsiva konkurentsieelise saavutamiseks*. Magistritöö. Tallinna Tehnikaülikool, juhtimise ja turunduse õppekava.

Virkus, S. (2010). Infoteaduse põhimõisted. Õpiobjekt. Kasutatud 1.05.2022, http://www.tlu.ee/~sirvir/Sissejuhatus%20infoteadusesse/Infoteaduse%20pohimoisted/info_hankimise_ja_otsinguga_seotud_misted.html

Virkus, S. (2016). Intervjuu, vaatlus ja sisuanalüüs. Õpiobjekt. Kasutatud 12.03.2022, https://www.tlu.ee/~sirvir/Intervjuu_vaatlus_ja_sisuanals/kvalitatiivne_sisuanals.html

Wilson, T. D. (1999). Models in information behavior research. *Journal of Documentation*. 55(3), 249-270. doi:10.1108/EUM0000000007145

Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Special issue of information science research*. 3(2), 49-55. doi:10.28945/576

LISAD

Lisa 1. Poolstruktureeritud intervjuu küsimused

Intervjuuküsimused olid jagatud nelja plokki: sissejuhatavad küsimused, infootsingu oskused, infosüsteemide kasutatavus, ja tööga rahulolu. Intervjuu viisin läbi vaba vestluse vormis, kuid selleks, et hoida intervjuu peateemat fookuses ja esitada kõik vajalikud küsimusi järgisin etteantud küsimustikku.

Sissejuhatuseks tutvustasin oma uuringut, selle eesmärki ja andmekogumismeetodeid.

„Ma olen väga tänulik, et olid nõus osalema minu lõputöö uuringus. Minu lõputöö on teemal infotsikaitumise seostest tööga rahuloluga. See teema pakub mulle huvi, sest rahuloluküsitlustest on selgunud, et osad töötajad ei ole rahul oma tööga ja toovad põhjusena halva infoleitavuse. Ma tahan mõista, miks ei ole info kõigile leitav ja kas sellel võib olla seos töötaja rahuloluga.

Räägin Sulle üle olulised punktid, mis iseloomustavad tänast vestlust:

- Sinu ja teiste uuringus osalejate anonüümsus on garanteeritud. Ma ei kasuta Sinu nime ega initsiaale või sinu vanust ja muud sellist, mille järgi oleks sind võimalik identifitseerida. Uuringus osalejad ei tea, kes on teised osalejad. Sinu andmete ja intervjuu tulemustega töötan vaid mina ja vajadusel minu juhendaja.
- Kuna uuringu eesmärk on mõista kasutajaid ja leida üles infosüsteemide kitsaskohad, siis tänases intervjuus ei ole valesid vastuseid. Kõik vastused on õiged, sest oluline on Sinu arvamus.
- Kui tunned, et ei taha mõnele küsimusele vastata, siis on Sul alati õigus loobuda sellele vastamisest.
- Kui Sulle sobib, siis salvestan meie tänase intervjuu ja ka praktiliste otsingu ülesannete osa. Salvestisi vaatan vaid mina ja vajadusel ka minu koolipoolne juhendaja, peale vajalike andmete kogumist hävitan salvestised.“

Sissejuhatavad küsimused

- Kirjelda lähemalt oma igapäevast tööd.
- Mis sulle sinu töö puhul meeldib? Mis raskusi valmistab või mille osas tahaksid end edasi arendada/koolitada?

Infootsingu oskused

- Kui palju sa oma töös puutud kokku info otsimisega?
- Milliste teemade kohta sa peamiselt tööalast infot otsid?
- Milliseid kanaleid/infosüsteeme sa selleks kasutad?
- Mis on sinu jaoks info otsimise puhul oluline? Millele sa tähelepanu pöörad?
- Milliseid probleeme on sul olnud infootsingute tegemisel?
- Kust sa probleemide või küsimuste puhul abi saad?

Omniva infokanalite/infosüsteemide kasutatavus

Siin intervjuu osas kasutasin abimaterjalina sõnakaarte, kuhu oli peale kirjutatud Omnivas kasutatavad infosüsteemid ja infojagamiskanaliid.

- Milliseid infosüsteeme ja infojagamiskanaleid sa kasutad peamiselt oma igapäevatoos?
- Kirjelda palun lähemalt, et millistel juhtudel sa neid kasutad?
- Mida sa tahaksid teisiti teha?

Pärast neid küsimusi palusin osalejalt vaadata sõnakaarte ning reastada süsteemid sagedamini kasutatavuse osas, ning kirjeldada, millised kogemused tal iga süsteemiga on, mis eesmärki need tema arust täidavad ja mille jaoks tema neid põhiliselt kasutab.

Infosüsteemide kaardid (ärisaladuse tõttu ei ole toodud välja sisemiste infosüsteemide nimetusi)

OMNIVA KODULEHT
SISEVEEB
Minu.Omniva KESKKOND
OMNIVA E-POOD
KLIENDIHALDUSSÜSTEEM
LOGISTIKASÜSTEEM A
LOGISTIKASÜSTEEM B
RAPORTITE KESKKOND
KOOLITUSKESKKOND
TÖÖ- JA PUHKEAJA KESKKOND
KÕNEHALDUSSÜSTEEM

Tööga rahulolu

Siin kasutasin samuti intervjuu abivahendina sõnakaarte, millele on kirjutatud Lehto ja Sutela (2005) uuringust selgunud tööga rahulolu mõjutavad tegurid, lisaks olid valged kaardid, mida intervjueritav sai ise täita. Kaartide seas oli minu poolt lisatud ka mõistekaart „infootsikäitumine“.

Tutvustasin intervjueeritavale Lehto ja Sutela (2005) uuringus osalejate poolt valitud tööga rahulolu mõjutavaid komponente. Lisaks tutvustasin infootsikaitumise mõistekaarti ja selgitasin selle tähendust.

ISESEISVUS
ARENEMISVÕIMALUSED
MITMEKESINE TÖÖ
KLIENTIDE RAHULOLU
TÖÖÕHKKOND
SUHTED JUHIGA
EDUELAMUS
HUVITAV TÖÖ
VÄLJAKUTSEID PAKKUV TÖÖ
SUHTED KOLLEKTIIVIS
TÖÖTASU

Infootsikäitumise mõistekaart Wilsoni (2000) järgi.

INFOOTSIKÄITUMINE	Strateegiliselt läbimõeldud ja teadvustatud info otsimine saamaks adekvaatset ja operatiivset infot.
--------------------------	--

- Palusin tal kaartidega tutvuda ja vajadusel lisada tühjadele kaartidele lähtuvalt osaleja tunnetusest komponendid, mis tema arust on puudu.
- Palusin intervjueeritaval järjestada sõnakaardid olulisuse järjekorras ja seejärel põhjendada, mille põhjal ta seda tegi.
- Palusin põhjendada infokäitumise mõistekaardi asukohta tema seatud pingereas.
- Järgnevalt palusin intervjueeritaval hinnata esiviisikusse valitud komponente. Palusin tal hinnata subjektiivselt komponente, mida ta pidas oluliseks, skaalal „väga rahul“, „rahul“ või „ei ole rahul“.
- Saadud vastuste põhjal esitasin edasi toetavaid küsimusi. Näiteks kui ta pidas olulisemaks mõjutajaks huvitavat tööd, siis küsisin: Kirjelda, milline on huvitav töö? Kui osaleja ütles, et ta ei ole rahul hinnatud teguri osakaaluga tema töös, siis küsisin: Mida peaks tegema, et töö oleks sulle huvitav?
- Lõpuks palusin tal hinnata skaalal „väga rahul“, „rahul“ või „ei ole rahul“ kuidas ta hindab oma tööd.

Lisa 2. *Think-aloud* meetodi ülesanne

Think-aloud meetodi osa ülesanded olid töötajate igapäevatöös ettetulevad situatsioonid:

- Klient soovib personaliosakonnast rääkida kellegagi oma tööaastatest Omnivas (siseveebist info otsimine).
- Klient soovib vormistada iseteeninduses e-tähtkirja ja vajab abi juhendamisel (iseteeninduskeskkonda sisenemine, tellimuse vormistamine ja õige formaadiga faili lisamine).
- Klient helistab, soovib oma pakiautomaadi pakki suunata teise pakiautomaati. (kõnehaldus- ja kliendihaldussüsteemi kasutamine, logistika infosüsteemist ja välisveebist info otsimine).
- Klient soovib tellida „minu marki“ ja vajab juhendamist (e-poodi sisenemine, info otsimine, õiges formaadi ja mahuga faili sisestamine, tellimuse vormistamine)

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Lylian Peek, annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Infootsikäitumise seos tööga rahuloluga Omniva klientide konsultantide näitel“, mille juhendaja on Maris Männiste, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

1. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Lylian Peek

15.05.2022