

Tallinna Ülikool
Digitehnoloogiaste Instituut

Angelica Õunapuu

**INFOKULTUUR JA INFOPRAKTIKAD TALLINNA
KESKRAAMATUKOGU NÄITEL**

Magistritöö

Juhendaja: professor Sirje Virkus, Ph.D

Tallinn 2016

AUTORIDEKLARATSIOON

Deklareerin, et käesolev magistritöö on minu iseseisva töö tulemus. Esitatud materjalide põhjal ei ole varem akadeemilist kraadi kaitstud. Töös kasutatud kõik teiste autorite materjalid on varustatud vastavate viidetega.

Töö valmis professor Sirje Virkuse juhendamisel

“.....”.....2016 a.

Töö autor

.....allkiri

Töö vastab magistritööle esitatavatele nõuetele.

Lubatud kaitsmisele.

“.....“2016 a.

Juhendaja

..... allkiri

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Angelica Õunapuu (sünnikuupäev: 04.08.1991)

1. annan Tallinna Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Infokultuur ja infopraktikad Tallinna Keskraamatukogu näitel“, mille juhendaja on Sirje Virkus, säilitamiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tallinna Ülikooli Akadeemilise Raamatukogu repositooriumis.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tallinnas, _____

allkiri ja kuupäev

SUMMARY

Master's thesis „Information Culture and Information Practices in Tallinn Central Library“ is written in Estonian and consists of 67 pages, including five figures, two tables and one appendix. Bibliography contains of 38 sources, including books, journal articles, studies and internet websites.

Keywords of this thesis are: INFORMATION, INFORMATION SEEKING AND SHARING, INFORMATION CULTURE, INFORMATION PRACTICE(S) and ORGANIZATIONAL CULTURE.

Information culture and its different types have been poorly researched despite the effective relationship between information culture and organization's activities. The connection between information culture and organizational effectiveness has been confirmed by several studies. The connections between information culture and information practices in organizational management and the impact on organization's performance has not been thoroughly researched among Estonian students.

Information culture studies were particularly popular at the end of the 20th century and have been gaining momentum at the beginning of the 21st century (Albrecht, 2015). Studies concerning information culture since the beginning of 21st century have been carried out by Adrienne Curry and Caroline Moore (2003), Donald A. Marchand, William J. Kettinger and John D. Rollins (2001) and by Chun Wei Choo (2006, 2008, 2013), who has carried out several studies about information culture which have all emphasized the positive connection between information culture and effective organizational activities.

The aim of this master's thesis is to identify and analyze the information culture and applied information practices in Tallinn Central Library and how they affect organizational performance. Following research questions were raised to fulfill the goal of the study:

- What are Tallinn Central Library's information culture and information practices?

- What are the means and methods for obtaining and sharing information in Tallinn Central Library?
- Which factors influence information obtaining and sharing?
- What skills, knowledge and experience do the employees' have for information obtaining and using?
- How do employees' value information and its use in their work environment?

Information culture forms a part of an organization's culture so it is important to study and analyze the information culture and information practices of a particular organization. There have been no studies carried out in Tallinn Central Library on that matter.

Curry and Moore's (2003) information culture's questionnaire was used to draw up this master's thesis questionnaire. Combined methodology was used in this study. Sample of the research consisted of Tallinn Central Library's workers. Data was collected using a web-based questionnaire with results from 79 workers (63,7% of sample). Since the questionnaire also included questions concerning awareness about the library's development plan, the results may be affected by the fact that Tallinn Central Library's development plan for 2016–2020 has not yet been completed.

Information culture and information practices in Tallinn Central Library are characterized by good cross-organizational partnerships and cooperation. Employees are aware of the organization's main goal (97,5%), the values, vision and mission (92,4%). Staff are aware of the role of the library (96,2%): Tallinn Central Library provides access to information, supports lifelong learning and self-improvement. Employees are informed about the organization's long-term goals (58,2%). They know their own department's or branch library's objectives well enough (82,3%). Library staff feels involved in setting various organizational goals (77,2%).

Tallinn Central Library's employees value the importance of information; they use a variety of information sources for their work, assess the relevance of information and share their knowledge with co-workers.

According to results all raised research questions were answered. Tallinn Central Library has its own information culture and implemented information practices, which support information seeking, use and sharing of employees. Further research is needed

to understand how the library's new development plan would affect employees' responses.

Information culture and information practices have not been very thoroughly dealt with in the context of libraries in Estonia so this master's thesis provides new information.

SISUKORD

SISSEJUHATUS	8
1 INFOKULTUURI JA INFOPRAKTIKAID KÄSITLEVA KIRJANDUSE ÜLEVAADE.....	10
1.1 Organisatsioonikultuuri mõiste käsitlused	10
1.2 Infokultuuri mõiste ja käsitlused	12
1.3 Infokultuuri uuringud	17
1.4 Infopraktika mõiste ja käsitlused.....	22
1.5 Infopraktika uuringud.....	25
2 UURIMISTÖÖ METOODIKA	28
3 UURIMISTÖÖ TULEMUSED	32
3.1 Tallinna Keskraamatukogu ja küsitluses osalenud töötajate koosseis	32
3.2 Raamatukogu eesmärgid ja strateegia	36
3.3 Informatsiooni olulisus organisatsioonis.....	37
3.4 Töökeskkond ja selle mõju.....	41
3.5 Infosüsteemid ja nende kasutamine.....	43
3.6 Suhted ja suhtlemine raamatukogus	44
4 ARUTELU JA SOOVITUSED	46
KOKKUVÕTE	50
VIITEALLIKATE LOETELU	54
LISAD.....	58
Lisa 1. Küsimustik.....	58

SISSEJUHATUS

Vaatamata infokultuuri ja organisatsiooni tegevuse efektiivsuse seostele on infokultuuri ning selle erinevaid tüüpe vähe uuritud. Infokultuuri seost organisatsiooni tulemuslikkusega on kinnitanud mitmed erinevad uuringud. Infokultuuri ja infopraktikate seoseid organisatsioonide juhtimises ning mõju organisatsioonide toimimisele pole ka Eesti üliõpilaste seas põhjalikult uuritud. 2015. aastal kaitses oma magistritöö Olga Albrecht teemal „Infokultuur Eesti Statistikaameti näitel“. Statistikaameti puhul on tegu riikliku ametiasutusega, kuid Tallinna Keskraamatukogu kuulub Tallinna linnavalitsuse haldusalasse, seega arvan, et on huvipakkuv ja uudne uurida infokultuuri antud kohalikus infokeskuses. Rohkem üliõpilastöid infokultuuri teemal Eestis kaitstud ei ole. Hetkel teostab Tallinna Ülikoolis oma doktoritööd Liia Lauri teemal „*Information Culture of Higher Education Institutions In Estonia*“.

Infokultuuri uurimine oli eriti populaarne 20. sajandi lõpus ja on saanud uut hoogu 21. sajandi algul (Albrecht, 2015). Infokultuuri alaseid uuringuid on alates 21. sajandi algusest läbi viinud näiteks Adrienne Curry ja Caroline Moore (2003), Donald A. Marchand, William J. Kettinger ja John D. Rollins (2001) ja mitmeid infokultuurialaseid töid on läbi viidud professor Chun Wei Choo (2006, 2008, 2013), mis kõik on rõhutanud positiivset seost infokultuuri ja tõhusa organisatsioonilise tegevuse vahel. Eelpool nimetatud autorite ja teiste uurijate uurimusi on põhjalikumalt käsitletud magistritöö esimeses peatükis, mis moodustab käesoleva uurimistöe teoreetilise tausta.

Käesoleva magistritöö eesmärgiks on välja selgitada ja analüüsida Tallinna Keskraamatukogu infokultuuri ja rakendatavaid infopraktikaid ning kuidas need mõjutavad antud organisatsiooni toimimist.

Magistritöö eesmärgi täitmiseks on püstitatud järgmised uurimisküsimused:

- Milline on konkreetse organisatsiooni infokultuur ja infopraktikad?
- Millised on informatsiooni hankimise ja jagamise viisid ning vahendid Tallinna Keskraamatukogus?

- Millised tegurid informatsiooni hankimist ja jagamist mõjutavad?
- Millised on töötajate info hankimise ja kasutamise oskused, teadmised ja kogemused?
- Kuidas väärtustatakse tööks vajalikku informatsiooni ja selle kasutamist?

Kuna organisatsiooni infokultuur moodustab osa kogu organisatsiooni kultuurist, siis pean vajalikuks oma magistritöös konkreetses organisatsioonis infokultuuri ja rakendatavaid infopraktikaid uurida ning analüüsida. Tallinna Keskraamatukogus ei ole eelnevalt läbi viidud infokultuuri ja infopraktikatega seotud uuringuid.

Magistritöös kasutatavateks põhiallikeks on kogutud ja läbi töötatud infoallikad, mille põhjal on koostatud kirjanduse ülevaate peatükk ning küsitlus, mida kasutatakse uurimistöo analüüsi koostamiseks. Magistritöö eesmärgi täitmiseks ja uurimisküsimustele vastuste saamiseks on kombineeritult kasutatud kvantitatiivseid ja kvalitatiivseid meetodeid. Andmete kogumiseks on kasutatud kombineeritud uurimismeetodit, milleks oli teemakohase kirjanduse otsing ja kirjalik küsimustik. Andmete analüüsimiseks on kasutatud kvalitatiivset sisuanalüüsi meetodit (küsitluse tulemuste analüüs, võrdlemine, järjestamine, ja üldistamine). Tulemuste näitlikustamiseks on andmeid esitatud diagrammide ja tabelitena.

Töö koosneb neljast põhipeatükist ja alapeatükkidest. Esimeses peatükis antakse ülevaade organisatsioonikultuuri mõiste käsitlestest, infokultuuri ja infopraktikate definitsioonidest ning infokultuuri ja infopraktikate uurimustest. Teises peatükis tutvustatakse uurimistöo läbiviimise metoodikat ning kolmandas peatükis esitatakse läbi viidud küsitluse tulemused. Neljandas peatükis arutletakse uurimuse tulemuste üle ning antakse soovitusi edasiseks uurimistööks ja tegevusteks raamatukogus.

Magistritöö vormistamisel on lähtutud Tallinna Ülikooli Infoteaduste Instituudi „Üliõpilaste uurimistöode vormistamise juhendist“ (2008).

1 INFOKULTUURI JA INFOPRAKTIKAID KÄSITLEVA KIRJANDUSE ÜLEVAADE

Käesolevas kirjanduse analüüsis tuuakse välja töös kasutatavad mõisted ja nende erinevad seletused ning antakse ülevaade infokultuuri ja infopraktikate definitsioonidest ning uurimisest. Töös on välja toodud ka organisatsioonikultuuri mõiste definitsioonid, kuna infokultuur organisatsioonides on lahutamatult seotud ka organisatsioonikultuuriga.

1.1 Organisatsioonikultuuri mõiste käsitlused

Aino Siimon ja Maaja Vadi (1999) toovad raamatus “Organisatsioon ja organisatsioonikultuur” välja, et vaatamata teadlaste ja tegevjuhtide üksmeelsele arvamusele, et organisatsioonikultuuril on suur mõju koosluse toimimisele, puudub sellel domineeriv käsitlusviis. Ka organisatsioonikultuuri mõiste kasutamises pole täielikku üksmeelt, näiteks on selle sünonüümidena kasutatud nii organisatsioonikultuuri kui ka ettevõtluskultuuri mõistet, samuti juhtimiskultuuri ja organisatsiooni sisekliimat.

Vadi ja Siimon on oma raamatus öelnud, et John P. Kotter ja James L. Heskett (1992) eristavad organisatsiooni- ja ettevõtluskultuuri mõisteid, võttes aluseks selle, kuivõrd suur osa liikmetest organisatsiooni väärtusi ja tegevusviise tunnistab. Nad peavad organisatsioonikultuuri kogu kooslust hõlmavaks ja ettevõtluskultuuri seotuks väiksemate organisatsiooni allüksustega. Organisatsioonikultuurist saab rääkida ainsuses, ettevõtluskultuure võib olla organisatsioonis mitu. Autorid on oma raamatus öelnud, et organisatsioonikultuur on abstraktne nähtus ja see avaldub ka nähtuse defineerimisel. (Vadi & Siimon, 1999).

Vadi (2004) on viidanud oma raamatus Edgar Henry Schein'i (1985) määratlusele organisatsioonikultuurist kui peamistest tõekspidamistest, mis on organisatsioonil

kujunenud suhetes väliskeskkonnaga ja sisemises koostegevuses - seetõttu peetakse neid antud organisatsioonis õigeks ja õpetatakse uutele liikmetele kui sobivaid tunnetus-, mõtlemis- ja käitumisviise. Käitumisviisi aluseks võib pidada ühiskonnas ja organisatsioonides toimuvate protsesside sarnasust, mis lubab käitumist organisatsioonis vaadelda kultuuripärasena. Organisatsioonikultuuri mõiste võimaldab pöörata tähelepanu sellele, kuivõrd olulised on mitmed toimingud organisatsioonis, ja neid selgitada (Vadi, 2004, lk 289).

Konkreetses organisatsiooni kultuur kujuneb laiemate ühiskondlike, rahvuskultuuri, majanduslike ning seadusandlike regulatsioonide koosmõjus (Saame, 2009). Seega mõjutab organisatsioonikultuuri ka selle töötajate taust ja kultuuriline keskkond, kust nad pärit on. Vadi ja Siimon (1999) on välja toonud, et kultuuri definitsioone loendatakse üle paarisaja ja kõige viidatum neist on Edward Burnett Tylori (1871) esitatu, mille nad ka oma raamatus välja tõid. Selle kohaselt hõlmab kultuur kui terviklik nähtus teadmisi, tõekspidamisi, kunsti, moraali, seadusi, traditsioone ja kõiki oskusi ning kogemusi, mille inimene omandab ühiskonna liikmena. Hilisemad kultuuri definitsioonid varieeruvad ja nähtuse uurijad on kujundlikult öeldes üksmeelel vaid kahes asjas:

1. kultuur avaldab inimteadvusele mõju ja
2. kultuuril on palju avaldumisvorme (Vadi & Siimon, 1999).

Organisatsioonikultuur on keerukas uurimisvaldkond, mis on tekitanud laialdase diskussiooni ja hulgaliselt lahkarvamusi nii kultuuri olemuse kui ka selle uurimismeetodite suhtes. Ian Brooks (2008) väidab, et kultuuri seostatakse organisatsiooni toimimise, seal aset leidvate muudatuste ja juhtkonna käitumisega, samuti organisatsiooni struktuuri ja strateegiaga. Tema meelest tuleb silmas pidada, et kõike organisatsioonis toimuvat ja muutuvat tuleb vaadelda organisatsioonikultuuri kontekstis.

Kuigi organisatsioonikultuuri puhul on raske leida ühist definitsiooni, on siiski olemas kindlad komponendid, milleks on eelkõige väärtused, eeldused ja uskumused, mis on organisatsioonikultuuri lahutamatuks osaks. Sellest järeldub ka see, et organisatsioonis töötavad inimesed on organisatsioonikultuuri suureks määrajaks.

Inimesed on oluliseks varaks, kes vajavad inspireeritud juhtimist selleks, et saavutada häid tulemusi (Curry & Moore, 2003).

Organisatsioon ja selle kultuur ei kujune üksnes indiviidide ja nende vajaduste järgi, vaid siiski silmas pidades tööd, selle tegemise efektiivsust ning asutuse toimimist kõikidel tasanditel. Tulenevalt organisatsiooni kultuurist sõltuvad ka töötajate motiveerimine ja nende rahulolu ning kindlustunde tagamise meetodid. Organisatsiooni kultuur sõltub suuremal või vähemal määral organisatsiooni tüübist ja sellele iseloomulikest tunnustest: kas peetakse oluliseks pigem sooritust, võimu või hoopis töötaja heaolu. Töötaja jaoks võib tunnustav töökeskkond edendada efektiivset töötegemist ja positiivseid isikuomadusi ning viia enesekindluse tõusuni (Õunapuu & Adami, 2014). Nagu iga organisatsiooni nii ka raamatukogu puhul saab rääkida organisatsioonikultuuri olemasolust: samamoodi ilmnevad töötajate asutusega seotud hoiakud ja väärtused. Oluline on olla tuttav organisatsiooni tavade ja reeglite kogumiga, mille põhjal teha otsuseid ning valikuid enda igapäevatoos.

Vaatamata sellele, et organisatsioonikultuuri puhul on raske leida ühtset määratlust ja käsitlusviisi, on see iga ettevõtte või asutuse jaoks oluline komponent. Organisatsioonikultuur hõlmab endas teadmisi, tõekspidamisi, moraali, seadusi, traditsioone ja kõiki oskusi ning kogemusi, mida töötaja omandab organisatsiooni liikmena. See on midagi, mida juhid ja töötajad peaksid väärtustama, sest iga organisatsiooni tõhusaks toimimiseks on vajalikud head inimsuhted lisaks organisatsiooni eesmärkidele ja ülesannetele. Iga uus töötaja peab selgeks õppima konkreetse asutuse toimimispõhimõtteid ja organisatsioonis oleva kultuuri abil, kuidas täita oma ülesandeid võimalikult efektiivselt.

1.2 Infokultuuri mõiste ja käsitlused

Lugedes erinevaid uurimusi, ettekandeid, referaate ja raamatuid, pidi antud töö autor tõdema, et infokultuuril puudub kindel definitsioon. Erinevad autorid iseloomustavad mõistet erinevate käsitluste kaudu ja infokultuuri saab defineerida mitmeti. Infokultuuril on seos nii infotehnoloogia, infosüsteemide kui ka arvutimaailmaga (Õunapuu et al., 2014).

Näiteks Gunilla Widén-Wulff (2000) seostab infokultuuri:

- formaalsete infosüsteemidega (tehnoloogiaga);
- tavateadmistega;
- individuaalsete infosüsteemidega (hoiakud) ja
- infoetikaga (viidatud Virkus, 2014).

Tatjana Žilkina (2012) arvates on infokultuuri komponentideks:

- kommunikatiivne kultuur;
- keelekultuur;
- raamatu- ja lugemiskultuur;
- intellektuaalne kultuur (vaimse töö kultuur);
- infotehnoloogiline kultuur;
- infoõiguslane kultuur;
- maailmavaateline kultuur (informatsiooni levitamise reeglite tundmine, indiviidi infovajadused ja nende rahuldamise võimalused, psühhofüsioloogilised eripärad informatsiooni vastuvõtul ja arusaamisel ning informatsiooni rollist ühiskonnas arusaamisel);
- kõlbeline kultuur;
- bibliograafiline kultuur (viidatud Õunapuu et al., 2014).

Infokultuur tähendab Thomas Hapke (2012) jaoks:

- enda arendamist;
- mitmekesisust (vastukaaluks Google' monokultuurile);
- erinev olemist ja enda nägemist teistsugusena;
- konteksti ja suhete tähtsust;
- fenomenoloogilisemat või etnoloogilisemat vaadet infokäitumisele ja infokirjaoskusele;
- mitteraamatukogunduslikku vaadet infokirjaoskusele.

Infokultuuri vaadeldakse ühiskonna, organisatsiooni ja indiviidi (isiku) tasandil. Infokultuurile on lähenetud sarnaselt kui organisatsioonikultuurile, kuid rõhuasetus on informatsioonil ja teadmistel: organisatsiooni siseteadmistel, info ja teadmistega seotud väärtustel, normidel ja käitumisel – need vormivad organisatsiooni taju, juhtimise ja informatsiooni kasutamise (Õunapuu et al., 2014).

Mariam Ginmani (1993) toimetatud kogumikus tõi Tom Wilson (1993) ettekandes "*Information Needs in Business*" välja, et informatsioon, mida organisatsioonid vajavad, on kahte tüüpi: informatsioon, mida vajavad inividid selleks, et täita oma rolle organisatsioonis ning informatsioon, mida vajab organisatsioon, sõltumata sellest, kes infoga asutuses tegeleb. Teiste sõnadega, ainult individuaalse infokasutaja vajadustega tegelemisest ei piisa - on vaja arvesse võtta ka organisatsiooni kui infokasutajat ja -tarbijat (Ginman, 1993, lk 19).

Ginman (1988) käsitleb infokultuuri kui strateegilist eesmärki, mida tuleb planeerida samamoodi kui füüsiliste vahendite kujundamist organisatsioonis. Infokultuur on kultuur, milles intellektuaalsete vahendite kujundamine teostatakse kõrvuti materiaalsete ressurssidega. Intellektuaalsete ressursside kujundamise puhul on põhilisteks vahenditeks erinevat tüüpi teadmised ja informatsioon. Väljund, mida sellisel juhul saavutatakse, on töödeldud intellektuaalne toode, mis on vajalik selleks, et materiaalsed tegevused toimiksid ja areneksid jätkusuutlikult (viidatud Virkus, 2012).

Sirje Virkus (2012) viitab enda koostatud õpiobjektis Choo (2002) raamatule "*Information Management for the Intelligent Organization: the art of scanning the environment*", kus on märgitud, et infokultuur peegeldub organisatsiooni väärtustes, tavades/normides ning praktikates, mis on seotud organisatsiooni juhtimise ja informatsiooni kasutamisega. Väärtused on sügavalt juurdunud uskumused organisatsiooni eesmärkidest ja need annavad organisatsioonile identiteedi ning näitavad, kuidas see peaks tegutsema, et oma eesmärged saavutada. Normid ja tavad on tuletatud väärtustest, kuid neil on rohkem otsest mõju infokäitumistele. Tavad ja normid on reeglid või sotsiaalselt aktsepteeritud standardid. Need defineerivad, mis on normaalne või mida organisatsioonilt võib oodata. Praktikad on korduvad käitumismustrid, mis hõlmavad organisatsiooni rolle, struktuure ja koostöömise vorme (Virkus, 2012).

Choo et al. (2008) on oma uurimistöös viidanud Robert Cialdini, Renee Bator ja Rosanna Guadagno (1999) artiklile, milles on märgitud, et normid võivad olla otsesed või kaudsed. Selgesõnalised normid on tüüpiliselt juhendid ja reeglid, mis määravad informatsiooni loomise ja neid kasutatakse osana organisatsiooni rutiinidest. Kaudsed normid ei ole ametlikult dokumenteeritud, kuid on ilmsed organisatsiooni töötajate

igapäevastes informatsiooniga seotud tegevustes. Määrates, millised käitumised on aktsepteeritavad, on kaudsed normid oluliseks osaks kollektiivi sotsialiseerimisel. Normid võivad olla ka kirjeldavad või ettekirjutavad: kirjeldavad on need, mida enamik inimestest teevad erinevates olukordades, samas kui ettekirjutavad normid on sellised käitumised, mida enamik heaks kiidavad või hukka mõistavad.

Infokultuuri liigid on Terentjeva (2013) arvates järgmised:

- funktsionaalne kultuur – kui informatsiooni kasutatakse teiste mõjutamiseks, eriti sellistes ettevõtetes, kus on tugev hierarhia. Sellisel juhul kasutatakse informatsiooni juhtimiseks ja kontrolliks;
- koostöökultuur – juhtkond ja spetsialistid usaldavad üksteist ja seepärast vahetavad informatsiooni, et täiustada tööprotsesse ja tõsta organisatsiooni efektiivsust;
- uuriv kultuur – tegeleb turu-uuringutega, jälgib konkurentide tegevust, uurib uusi tehnoloogiad ja tegeleb informatsiooni ümbertöötlemise ja info kogumisega;
- avatuse kultuur – töötajad ja juhid on avatud uutele arusaamadele, lähenemisviisidele ja ideedele, et arendada uusi tooteid ja teenuseid (viidatud Õunapuu et al., 2014).

Curry ja Moore (2003) on kirja pannud infokultuuri jõudsaks arenguks vajalikud komponendid:

- kommunikatsioonivood – efektiivse kommunikatsiooni tähtsust organisatsioonis ei saa üle hinnata. Vertikaalse ja horisontaalse kommunikatsioonivoo olemasolu ja efektiivne toimimine iseloomustavad organisatsiooni, milles töötajad on hästi informeeritud ja väärtustatud. Tõhusad allapoole suunatud kommunikatsioonivood vahendavad juhtimisotsuseid ning ülespoole suunatud kommunikatsioonivood viitavad töötajate suutlikkusele anda tagasisidet ja osaleda otsuste langetamise protsessis. Tõhusad horisontaalsed kommunikatsioonivood on seotud tegevuste ja informatsiooni jagamise koordineerimisega.
- Organisatsioonisisene koostöö – see on seotud organisatsiooni sünergiaga ja kuidas erinevad funktsioonid ja osakonnad koos toimivad. Organisatsiooni jagamine osakondadeks (erinevate ülesannete, funktsioonide alusel) võib

soodustada keskendumist osakonna eesmärkidele selle asemel, et keskenduda organisatsiooni kui terviku eesmärkidele. Osakonnasisene integratsioon ja osakondadevaheline koostöö vähendavad konkurentsi ja imperiumi ehitamist.

- sisekeskkond – vaieldamatult avaldavad organisatsiooni kultuurile kõige suuremat mõju sealseid inimesed. Infokultuur vajab ühiseid tööpraktikaid ja vajadusel avatud juurdepääsu asjakohasele informatsioonile. Usalduslik õhkkond on oluline, kuna inimesed mängivad olulist rolli organisatsioonikultuuri ja sealjuures ka infokultuuri kujundamisel.
- infosüsteemide juhtimine – infosüsteemide strateegia peab olema tihedalt seotud organisatsioonistrateegiaga, milles infotehnoloogia on elektrooniliste infosüsteemide võimaldajaks. Selliste süsteemide rakendamine, mis vastavad kasutajate nõudmistele, on võtmelemendiks edu saavutamisel. Infosüsteemide ja –tehnoloogiate disain mõjutab seda, kuidas organisatsiooni liikmed suhtlevad ja koostööd teevad.
- infojuhtimine – tehnoloogia rakendamine informatsiooni vabaks liikumiseks ei moodusta iseenesest infokultuuri. Personali võtmeisikute toetus ja koostöö on hädavajalikeks elementideks eduka infokultuuri arendamisel. Infokultuur ei nõua juurdepääsu kogu informatsioonile. Oluline on aga see, et kõikidel töötajatel oleks juurdepääs informatsioonile, mis on vajalik igapäevaste ülesannete edukaks elluviimiseks.
 - protsessid ja protseduurid – täpne ja selge võtmepoliitikate, protsesside ja protseduuride dokumentatsioon organisatsioonis on infokultuuri näitajaks. Infokultuuri jaoks on eriti olulised selged juhendid ja dokumentatsioon infosüsteemide juhtimiseks, informatsiooni ja andmete haldamiseks (Curry & Moore, 2003, lk 97-98).

Infokultuur on osa organisatsioonikultuurist. See puudutab infopraktikaid, hoiakuid informatsiooni suhtes, kommunikatsioonivoogusid, usaldust ja koostööd. Infokultuur on üldine kontekst selleks, kuidas organisatsiooni sisekeskkond toetab info jagamist, kasutamist ja juhtimist. Igal asutusel, firmal on oma unikaalne infokultuur (Widén & Hansen, 2012).

Infokultuuri võiks seetõttu määratleda kui kultuuri, milles informatsiooni väärtus ja kasulikkus operatiivse ja strateegilise edu saavutamisel on tunnustatud, kus informatsioon on aluseks organisatsiooniliste otsuste tegemisel ning infotehnoloogiat

kasutatakse ära kui efektiivsete infosüsteemide võimaldajat (Curry & Moore, 2003). Samas infokultuuri mõiste kui infojuhtimise hõlbustajaks piiritlemine annab üsna piiritletud perspektiivi. Gillian Oliver (2008) annab oma töös aga mõistele teise perspektiivi, et infokultuurid eksisteerivad organisatsioonides, vaatamata sellele, kas need hõlbustavad infojuhtimist või mitte.

Antud magistritöös järgitakse Choo (2002) infokultuuri definitsiooni, mis märgib, et infokultuur peegeldub organisatsiooni väärtustes, normides ning praktikates. Infokultuur on seotud organisatsiooni juhtimise ja info kasutamisega. Infokultuur puudutab organisatsiooni infopraktikaid; töötajate arvamusi informatsiooni tähtsusest, kasulikkusest ja info kasutamisest; usaldust ning koostööd.

1.3 Infokultuuri uuringud

Gillian Oliveri (2008) artikkel annab ülevaate uuringu tulemuste kohta, mis analüüsis infokultuuri mõistet, võttes arvesse nii riiklikke kui ka korporatiivseid omadusi, mis kujundavad organisatsioonikultuuri. Selleks, et kindlaks teha, kas rahvuslik kultuuripärand mängib rolli infokultuuri kujundamisel, kasutati analüüsiks kolme juhtumiuuringu võrdlust (*case study*) erinevate piirkondade ülikoolides. Kuigi kajastatud kolm ülikooli olid sarnaste funktsioonidega, siis selgus, et erinevad hoiakud ja lähenemisviisid põhjustasid sageli erinevate süsteemide rakendamise samade eesmärkide saavutamiseks. Nende kolme asutuse infokultuuri eristavateks tunnusteks olid informatsiooni kui tõendusvahendi ja informatsiooni kui teadmise väärtustamine. Kõige rohkem sarnasusi täheldati raamatukoguteenuste osutamisel õpilastele ja professionaalse personali palkamisel raamatukogudesse. Selle uuringu tulemused näitavad, kui oluline on arvesse võtta konteksti, milles infojuhtimise tegevused aset leiavad.

Trudi Wright (2013) kasutas oma töös Curry ja Moore'i (2003) infokultuuri hindamise vahendeid infokultuuri uurimiseks reguleeritud valitsuskeskkonnas. Töö eesmärgiks oli uurida seoseid personali dokumendihaldusalase koolitamise, personali dokumendihaldusalaste kompetentside ning ametlikule asjaajamise programmile vastavuse vahel. Uurimistöös kasutati andmekogumismeetodina küsimustikku, millega koguti andmeid Kanadas, Ontario linnas ühest avaliku sektori

valitsusasutusest. Küsitlus saadeti 350 töötajale, kellest vastasid 207 (66,7 protsenti valimist). Uuringu tulemused näitasid, et on potentsiaalne suhe personali ametliku koolitamise ja töötajate hinnangute vahel oma kompetentsile – mida rohkem personali koolitatakse, seda enam töötajad tajuvad vajadust täiendkoolitusteks ja tunnevad tugevamat seost asjaajamisega. Kuigi dokumendihalduse koolitusstrateegia on loomu poolest informatiivne, on raske kindlaks teha treeningprogrammi mõju asutuse infokultuurile (Wright, 2013).

Ginman kirjeldab positiivse infokultuuri ja oskusliku infokäsitluse mõju tegevustele ja nähtustele nagu turundus, infotehnoloogia rakendamine, tootmine, sotsiaalsed struktuurid, administreerimine, innovatsiooni rakendamine ja organisatsiooni arenguetapid (Ginman, 1993, lk 1).

Edukad organisatsioonimudelid rõhutavad inimressursi väärtustamist ja efektiivsete infosüsteemide olemasolu. Ginman (1993) märgib, et mitmed ettevõtted on jõudnud arusaamisele, et tuleb suurendada väiksemate allüksuste iseseisvust. Detsentraliseerimise tulemuseks on suurem autoriteet ja tõuseb indiviidide iseseisvus, initsiatiiv, vastutus ja mõjuvõim. See tingib ka muudatuste vajaduse tootmissüsteemide ja juhtimise funktsioonides, seega teadmiste kõrgem tase on töötajate puhul oluline. Mõnedes organisatsioonides võib juhtimise funktsioonide muutmine viia suletud, kinniste ja ratsionaalsete süsteemideni, mis rõhutavad stabiilsust ja produktiivsust ning infokasutust peamiselt kui kontrollivat instrumenti. Teistes ettevõtetes aga võib täheldada, et detsentraliseerimine ja areng viib avatud ja harmoonilise süsteemini, milles on eesmärgiks organisatsiooni või ettevõtte inimressursside arendamine ning mitmekülgne teadmiste ja informatsiooni kasutamine (Ginman, 1993, lk 3-4).

Ginmani poolt 1993. aastal esitatud mõtted on aktuaalsed ka tänapäeval. On organisatsioone, kus kasutatakse infojuhtimist kui viisi, kuidas oma töötajaid kontrollida ning on organisatsioone, mis saavad kasu sellest, kui võimaldavad töötajatel ja allüksustel olla iseseisvamad – tänu sellele mõeldakse rohkem oma tegevusele, ollakse innovaatilisemad ja nähakse rohkem vaeva organisatsiooni eesmärkide saavutamiseks. Ginman (1993) märgib, et tõeliselt suured avastused või leiutised tehakse tavaliselt väikeettevõtete poolt. Shelby H. McIntyre (1982) toob välja, et on raske nimetada olulist majandusharu, mis oleks loodud mõne suurettevõtte poolt (viidatud Ginman, 1993, lk 4).

Infokultuuri tüpoloogia loomiseks kasutas Choo (2013) Kim S. Cameroni ja Robert E. Quinni (2011) organisatsioonikultuuri raamistikku. Pakutakse välja kaks põhilist dimensiooni infokultuuride eristamiseks, mis on tuletatud Marchandi et al. (2001) ja Choo et al. (2006, 2008) empiirilistest töödest. Need mõtted on seotud informatsiooni väärtuste ja normidega ning infokäitumistega. **Informatsiooni väärtuste ja normide dimensioon** eristab norme, mis rõhutavad informatsiooni kontrolli ja puutumatus ning neid, mis rõhutavad informatsiooni jagamist ja proaktiivsust (ennetav info kasutamine). Infokäitumiste dimensioon eristab käitumisi, mis rõhutavad informatsiooni otsimist ja kasutamist välises keskkonnas (väline fookus) ning käitumisi, mis toovad esile informatsiooni otsimise organisatsiooni töötajate ja tegevuste kohta (sisemine fookus) (Choo, 2013).

Choo et al. (2008) kohandas kuus infokäitumise väärtust, mille olid identifitseerinud Marchand, Kettinger ja Rollins (2001) organisatsiooni infokultuuri profiilile:

- informatsiooni terviklikkus - info kasutamine usaldusväärsetel ja põhimõttelisel viisil;
- info vormilisus – valmisolek eristada ja kasutada formaalset informatsiooni mitteametlikest allikatest ning seda ka usaldada;
- info kontroll – informatsiooni ulatus, mis on kasutusel saavutuste juhtimiseks ja monitooringuks;
- info läbipaistvus – avatus teadvustamiseks vigu ja läbikukkumisi;
- jagamine – valmisolek jagada teistele infot;
- ennetamine – aktiivselt uue info kasutamine ja kiire reaktsioon muudatustele (Õunapuu et al., 2014).

Teabe terviklikkust on defineeritud kui info kasutamist usaldusväärsetel ja põhimõttelisel viisil. **Teabe formaalsus** on valmisolek kasutada ja usaldada ametlikku informatsiooni mitteformaalsete allikate asemel. **Teabe kontroll** – ulatus, mil määral informatsiooni kasutatakse saavutuste juhtimiseks ja järelvalveks. **Teabe läbipaistvus** on avatus teadvustada vigadest ja ebaõnnestumistest. **Teabe jagamine** on soov, avatus pakkuda teistele informatsiooni. **Proaktiivsus (ennetamine)** on aktiivselt uue informatsiooni kasutamine uuendusteks ja muudatustele kiireks reageerimiseks. Nimetatud uuringu andmete analüüs leidis, et vastu võetud

infokäitumiste ja väärtuste põhjal sai süstemaatiliselt iseloomustada iga organisatsiooni infokultuuri.

Choo et al. (2008) uurimuses vaadeldakse seost infokultuuri ja informatsiooni kasutamise vahel kolmes organisatsioonis, milles on hiljuti toimunud struktuurilised muutused. Uurimuse eesmärgiks oli teada saada, kas on olemas moodus, kuidas süstemaatiliselt kindlaks määrata infokäitumisi ja -väärtusi, mis iseloomustaksid organisatsiooni infokultuuri ning kas see kultuur avaldab mõju informatsiooni kasutamise tulemustele.

Esmaseks andmekogumismeetodiks oli Choo et al. (2008) uuringus ankeetküsitlus, mis viidi läbi advokaadibüroos, rahvatervise agentuuris ja inseneribüroos. Küsitlusele vastas 650 inimest kolmest organisatsioonist. Andmete analüüsi põhjal järeldati, et on võimalik tuvastada infokäitumisi ja väärtusi, mis kirjeldavad ühe organisatsiooni infokultuuri ning need käitumised ja väärtused võivad selgitada informatsiooni kasutamise erinevusi (Choo et al., 2008).

Nagu eelnevalt välja toodi, peavad Choo et al. (2008) infokultuuri all silmas sotsiaalselt jagatud käitumismustreid, norme ja väärtusi, mis defineerivad informatsiooni tähtsust ja kasutamist organisatsioonis. Informatsiooni kasutamise puhul ollakse huvitatud selle kasutamise tulemustest, kuidas seda tajutakse ja kogetakse organisatsiooni liikmete poolt. Kuigi eeldatakse, et infokultuur moodustab olulise osa organisatsiooni infokeskkonnast, ei ole infokultuuri ja info kasutamise vahelist seost Choo et al. (2008) arvates piisavalt uuritud. Selle lünga täitmiseks püstitasid uurijad oma uuringus järgmised uurimisküsimused:

- Kas on olemas moodus, kuidas süstemaatiliselt määratleda infokäitumisi ja väärtusi, mis kirjeldaksid organisatsiooni infokultuuri?
- Kas organisatsioonid eristuvad üksteisest omanäoliste infokäitumiste ja -väärtuste tõttu, mis peegeldavad neile iseloomulikke infokultuure?
- Oletades, et infokultuure on võimalik kirjeldada ning eristada, siis kas organisatsioonis täheldatud infokäitumised ja -väärtused omavad olulist mõju informatsiooni kasutamise tulemustele?

Choo et al. (2008) viitavad oma töös Curry ja Moore (2003) väitele, et organisatsiooni- ja infokultuuri süntees on aluseks teaduspõhise organisatsiooni loomiseks. Organisatsioonis lepitakse kokku ja kirjeldatakse kohustusi ja infokultuuri komponente. See protsess on dünaamiline ja jätkub kuni infokultuuri teooria ja praktika muutuvad normiks ning selles staadiumis pole enam võimalik eristada infokultuuri organisatsioonikultuurist. Organisatsioon muutub üheks tervikuks kus informatsiooni kasutatavus ja kättesaadavus muutuvad normiks (Choo et al., 2008, lk 793).

Gunilla Widén ja Preben Hansen (2012) annavad oma artiklis ülevaate infokultuuri ja infokäitumise mõjust informatsiooni kasutamisele töökollektiivides. Koostöö ja vastastikune suhtlus on üha suurema tähtsusega tänapäevases tööelus. Sotsiaalmeedia on toonud endaga kaasa uued ootused interaktiivsusele ning vastastikusele mõjutamisele kõiksugustes protsessides, mis organisatsioonides toimuvad. Infokultuuri funktsiooniks on tagada ligipääs informatsioonile kui allikale, mis on vajalik organisatsiooni eesmärkide täitmiseks. Tõhus infokultuur on kontekst, milles teavet edastatakse ja kus informatsiooni peetakse oluliseks ressursiks ettevõtte eesmärkide saavutamisel.

Douglas Edward Abrahamson ja Jane Goodman-Delahunty (2013) viisid läbi avastusliku uuringu sellest, kuidas organisatsiooni infokultuur mõjutab infokasutamise tulemusi politseis. Autorid on oma uuringus viidanud Choo (2006) raamatule, milles on öeldud, et organisatsioon kasutab informatsiooni kolmeks peamiseks eesmärgiks. Nendeks eesmärkideks on identiteedi loomine ning ühise tausta loomine tegutsemiseks ja reflekteerimiseks; uute teadmiste ja uute võimete arendamine; ning otsuste tegemine, mis rakendab ressursid ja võimed eesmärgipäraseks tegevuseks.

Curry ja Moore (2003) viidates Thomas H. Davenport'i, Robert G. Eccles'i ja Laurence Prusak'i (1992) artiklile, väidavad, et teabe kvaliteedi tagamine on raske, kui andmed pärinevad mitmetest sekundaarsetest allikatest. Seetõttu on oluline, et kõik info kvaliteedi tagamisest tulenevad probleemid on selgelt edastatud ja teada kõigile inimestele. Curry ja Moore (2003) toovad oma artiklis näite meditsiinasutuse infovajaduste kahest erinevast suunast. Meditsiinasutuste infovajaduseks on esiteks see, et avalikkus vajab informatsiooni teenuste kättesaadavusest, teenuste kvaliteedist

ja tervishoiu initsiatiividest ning teiseks, teenus ise vajab informatsiooni tõhusate teenuste arendamiseks, mis keskenduvad tulemuslikkusele. Rõhku pannakse ka koostöö tähtsusele ja info jagamisele nii teenuses endas kui ka suhtlemisel teiste asutustega.

Kuigi infokultuuri uuringutega on tegeletud juba 1980ndatest aastatest, ei ole sellealane kirjandus autorite arvates piisavalt fokuseeritud. Huvi infokultuuri vastu on vähenenud alates 1990ndatest ja puuduvad ajakohased teadusuuringud. Teiseks probleemiks on see, et on mitmeid infokultuuri uuringuid teatud teadusvaldkondades, kuid nende lähenemisviisid ei ühti. Ärikirjandus keskendub kultuurilistele aspektidele ja infotehnoloogia rakendamisele. Raamatukogu ja infoteaduse valdkonnas on uuringud, mis vaatlevad peamiselt infokultuuri ja infokasutust (tervikliku lähenemisviisiga). Sellised uuringud käsitlevad infokultuuri organisatsiooni tasandil ja on seotud infojuhtimise strateegiatega ja poliitikatega. Antud lõigus välja toodud uuringud on harva seotud kollektiivse infokäitumisega, mis omakorda sageli on ühendatud sotsiaalsete ja kontekstuaalsete faktoritega, mis mõjutavad infokäitumist (Widén ja Hansen, 2012).

1.4 Infopraktika mõiste ja käsitlused

Reijo Savolainen on oma raamatus välja toonud, et infopraktikat võib defineerida kui „vihmavarju“ mõistet (või kontseptsiooni), mis hõlmab viisid, kuidas inimesed otsivad, kasutavad ja jagavad informatsiooni tööga seotud ja mitteseotud keskkondades. Infopraktika kontseptsioon ilmus infootsingualasesse kirjandusesse 1960ndatel ja 1970ndatel aastatel. Vaatamata sellele laienes infopraktika mõiste kasutamine alles käesoleva sajandi algul (Savolainen, 2008).

Argiinfopraktikad muutuvad inimeste elus üha kesksemaks, mida rohkem infotundlikumas keskkonnas elatakse. Infokeskkond muutub üha keerulisemaks, sest üha enam infoallikaid konkureerib indiviidide tähelepanu nimel. Seetõttu muutub informatsiooni väärtuse hindamine aina tähtsamaks. Infopraktikatel on oma minevik: need on alguse saanud eluloolisel taustal põhineval informatsiooni otsimise, kasutamise ja jagamise kogemustel. Infopraktikatel on ka oma olevik: need avalduvad erinevates võimalusi või piiranguid pakkuvates olukordades informatsiooni otsimise,

kasutamise ja jagamisena. Infopraktikad suunistuvad tulevikku, ajendatuna info otsimise, kasutamise ja jagamise eesmärkidest, mis vastaksid tulevaste igapäevaprojektide vajadustele. Informatsiooni otsimine, kasutamine ja info jagamine on argiinfopraktikate tüüpideks (Savolainen, 2008).

Savolainen (2008) tõdeb oma raamatus, et arvatavasti on kõige olulisem infopraktika kontseptsiooni pooldaja Pamela McKenzie (2003), kes töötas välja infopraktika mudeli argiinfo otsinguks (ELIS – *Everyday-Life Information Seeking*). Põhiidee on selles, et inimene võib kasutada erinevaid infopraktika tüüpe, olenevalt vajadustest ja nõuetest. McKenzie mudel kirjeldab nelja infopraktika tüüpi, milleks on aktiivne otsimine, aktiivne uurimine (skaneerimine), seire (mittesuunatud monitoorimine) ning informatsiooni hankimine vahendajate kaudu.

Aktiivset infootsingut võib defineerida kui infopraktika kõige süsteemsemat ja eesmärgipärasemat tüüpi. Näiteks perearst, kes loeb entsüklopeediast artiklit või teostab süstemaatilist otsingut vajalikul teemal meditsiinilises andmebaasis.

Aktiivne uurimine on vähem süstemaatiline infopraktika tüüp ja see keskendub kindlatele teemadele. See võib avalduda osaliselt suunatud sirvimise või uurimisena tõenäolistes asukohtades, näiteks meditsiiniliste raamatute lehitsemisel raamatupoes või veebilehtedel, mis räägivad diabeedist. Informatsiooni võib otsida ka tulevaste infovajaduste tarbeks; raamatupoes avastatud uue raamatu võib hiljem osta, kui selles on informatsiooni, mida infootsija vajab. Aktiivne uurimine võib põhineda ka asjakohasel küsitlemisel, näiteks spontaansete küsimuste esitamine perearsti visiidil.

Seire (mittesuunatud monitoorimine) hõlmab endas infoallikate juhuslikke avastusi, näiteks juhuslikult mõnest teleprogrammist kasuliku idee leidmist. Viimaseks, informatsiooni hankimine vahendajate kaudu viitab juhtumitele, kus „juhtudel, milles kasulik või mittekasulik informatsioon tuleb või antakse edasi ilma teise vahendi initsiatiivi või tegevuseta“. Näiteks sõbrad ja kolleegid võivad pakkuda informatsiooni, mis põhinevad saaja eeldatavatel infovajadustel või tema teadmistel oma praeguste huvide kohta (Savolainen, 2008, lk 38-39).

Choo et al. (2008) on märkinud, et väärtused ja normid vormivad koos indiviidide ja inimrühmadega infopraktikaid organisatsioonis. Infopraktikad on sellised jälgitavad, stabiilsed töömustrid ja omavahelised suhted, mis ühendavad inimeste, informatsiooni

ja tehnoloogia sotsiaalsed tulemuslikkused organisatsiooni töös. Kuivõrd infopraktikad on organisatsioonis ellu viidud sotsiaalsete struktuuride – rollide, reeglite ja volituste poolt – on nad kultuuriliste normide ja väärtuste ilminguks. Organisatsiooni infojuhtimise praktikad koos personali infokäitumise ja väärtustega mõjutavad organisatsiooni toimimist ning spetsiifilisi infokasutamise tulemusi kas positiivselt või negatiivselt (Abrahamson & Goodman-Delahunty, 2013).

Savolainen (2008) uuringu tulemustest selgus, et info hankimine on igapäevaste infopraktikate peamine moodus. Otsingu täpsustamine ja ka konkreetse informatsiooni otsimine on enamasti sõltuv harjumuspärastest tegevustest, enamikel juhtudel info hankimise praktikad juhivad põhimõtetest „piisavalt hea“ või „rahuldav“. Empiiriline analüüs demonstreeris, et infosisu kriteeriumid, samuti info kättesaadavus ja juurdepääsetavus on olulise tähtsusega otsingute täpsustamisel või konkreetse probleemipõhise informatsiooni otsimisel.

Infopraktikad koosnevad kindlastest informatsiooniga seotud toimingutest, nagu näiteks infoallikate kindlakstegemine infootsingu puhul ja informatsiooni väärtuse hindamine infokasutuse puhul. Informatsiooniga seotud tegevused seevastu koosnevad „ütlustest ja tegudest“, näiteks kindlas kontekstis infoallikate kindlakstegemisel – „teod“ on hüperlinkidel klikkimine veebis otsides või raamatukogu teaviku sirvimine. „Ütlused“ viitavad vaimsetele ja loogikapõhiste tegevustele, näiteks raamatukoguhoidjalt abi palumine mõne teaviku leidmiseks. Infopraktikate osana võivad informatsiooniga seotud tegevused olla rutiinised või mitterutiinised (Savolainen, 2008).

Siiani ei ole uurijad leidnud üksmeelt infopraktika kontseptsiooni ulatuse suhtes. Enamikel juhtudel mõistetakse infopraktika tähendusena tegevusi ja protsesse nagu informatsiooni hankimine, kasutamine ja jagamine. Üldiselt on infopraktika mõiste mõnevõrra ebamääraseks jäänud ja uurijatel on tekkinud raskusi mõiste piiritlemisel teiste seotud kontseptsioonidega, nagu näiteks infotöö ja infokäitumisega (Savolainen, 2008).

1.5 Infopraktika uuringud

Alapeatükis ülevaade, milliste uurimismeetoditega on seni infopraktikat uuritud ning millised on peamised järeldused, mida võiks seniste uuringute põhjal teha.

Abrahamsoni ja Goodman-Delahunty uurimistöös analüüsiti, millised faktorid mõjutavad kõige enam infokasutamise tulemusi, milleks on probleemide lahendamine; tulemusliku töö tegemine ja informatsiooni jagamine politseitöös. Veebipõhises küsitluses osales 134 vande andnud ametnikku erinevatest Kanada politseiorganisatsioonidest ning andmete analüüsiks viidi läbi faktor- ja regressioonanalüüs, kasutades statistilise analüüsi tarkvara SPSS. Regressioonanalüüs näitas, et informatsiooni proaktiivsus ja infojuhtimine mängisid olulist rolli eelnimetatud kolme infokasutamise tulemuse saavutamiseks. Faktoranalüüs tõi välja kaks uut faktorit (informatsiooni kvaliteedikontroll ja proaktiivne koostöö). Need uued faktorid pakuvad politseiorganisatsioonile paremat infojuhtimist, suuremat info läbipaistvust ja terviklikkust ning paranenud informatsiooni jagamist. Töös esitati kontseptuaalne raamistik tulevaseks politseiasutuse analüüsiks, samuti uuriti vajadust infokasutamise tulemuste skaala loomiseks (Abrahamson & Goodman-Delahunty, 2013).

Bergeron, et al. (2007) uurisid teadmus- ja infojuhtimise praktikaid teabeküllases organisatsioonis, kuidas organisatsioon kasutab oma teadmisi ja informatsiooni. Täpsemalt püstitati järgmised uurimisküsimused:

1. Milliseid info- ja teadmusjuhtimise poliitikaid ja strateegiaid kasutatakse?
2. Millised infokäitumised ja väärtused toetavad infopraktikaid?
3. Kuidas töötajad tajuvad informatsiooni kasutamise tulemusi enda töökeskkonnas?
4. Millist mõju avaldavad infokäitumised ja väärtused informatsiooni kasutamisele ja selle tagajärgedele?

Uuriti kolme professionaalset teenust pakkuvat organisatsiooni: kahte erafirmat (õiguse- ja insenerifirma) ning ühte riiklikku organisatsiooni (terviseteaduse asutus) Québecis. Andmeid koguti ankeetküsitlusega. Töötati välja veebipõhine 61-küsimusest koosnev küsimustik avatud ja suletud küsimustest, mis jagati mitmeks osaks. Enamik küsimusi esitati väidetena, millele vastajad pidid andma hinnanguid

skaalal 1 („ei nõustu üldse“) kuni 5 („väga nõus“), lisaks 6 („ei tea“). Uuringu tulemused näitasid, et infokasutuse, infokultuuri ja infojuhtimise tingimustes uskusid osalejad, et nad saavad informatsiooni kasutada efektiivselt probleemide lahendamiseks; et nende töö on organisatsiooni jaoks kasulik ning et teabe jagamine on otsustava tähtsusega töö tegemiseks. Need arusaamad tulenevad infokultuurist, milles on tugevalt väärtustatud info jagamine, proaktiivsus ja läbipaistvus. Info jagamisel on suurim mõju infokasutuse tulemustele (Bergeron, et al., 2007).

Kirk (2002) uuris oma töös „*Theorising Information Use: Managers and Their Work*“, kuidas inimesed kasutavad informatsiooni infotundlikus keskkonnas. Enamik uuringutest infokasutuses on keskendunud infoallikate ja infokanalite kasutamisele. Kirki töö aga kaldub nendest aspektidest kõrvale ja keskendub informatsioonile ja selle kasutamisele. Teadusuuringute lähenemisviisid, mida uurimuses kasutati, olid kvalitatiivsed (põhistatud teooria, *sense making* teooria, fenomenoloogia ja fenomenograafia). Uuringust tulenesid juhendid ja strateegiad informatsiooni efektiivsemaks kasutamiseks organisatsioonides. Mõned neist on suunatud infokultuuri arendamisele, mis soodustavad vestlust ja informatsiooni jagamist organisatsioonis, teised on rohkem keskendunud informatsiooni esitusviisile, et see püüaks nende tähelepanu, kes seda vajavad. Samuti pakuvad osad juhenditest ja strateegiatest juhiseid inimeste informatsiooni haldamise võimete prandamiseks. Uurimistöö tulemused ei ole olulised ainult organisatsiooni infopraktikates, vaid on olulised üldisemalt ka infoteenuste, toodete ja süsteemide arendamisel. Informatsiooni kasutamise uurimine infovajajate perspektiivist kinnitab, et personalil on keskne koht infoteenustes (Kirk, 2002).

Joyce Kirk (2002) on oma uurimistöö analüüsis välja toonud järeldused infopraktika jaoks organisatsioonidele ja infopraktikutele. Kuna töö uurimiskeskkonnaks olid organisatsioonid, siis strateegiad, mis uuringu käigus tekkisid, on potentsiaalselt kasulikud nendele organisatsioonidele, kelle jaoks on tähtis ära kasutada kõik neile kättesaadavad infoallikad. Informatsiooni ja inimeste vahelised suhted on kesksed infokäitumise vallas ning informatsiooni otsimise ja kasutamise teooriate arengus. Indiviidide ja informatsiooni vahelised suhted on huvipakkuvad ka infopraktika uurimises, eriti infosüsteemide disanimisel ja arendamisel ning teenuste ja toodete arendamisel, mis põhinevad sellistel suhetel.

Infopraktikad on olulised nii organisatsioonis kui ja infoteenuste ja infosüsteemide arendamisel. Organisatsioonide töötajad usuvad, et informatsiooni saab tõhusalt kasutada ja teiste töötajatega jagada erinevate probleemide ja ülesannete lahendamiseks. Analüüsitud uuringute põhjal võib väita, et levinuimad uurimismeetodid on küsitlused (võivad koosneda nii avatud kui ka suletud küsimustest), mis on suunatud organisatsioonide personalile, selleks, et välja selgitada konkreetse organisatsiooni infopraktikaid ja infokäitumisi.

2 UURIMISTÖÖ METOODIKA

Käesolevas peatükis antakse ülevaade magistritöös kasutatud andmete kogumisest ja allikate valikust, ankeetküsitluse koostamisest, läbiviimisest ja analüüsist.

Uurimistöö eesmärgiks on välja selgitada ja analüüsida Tallinna Keskraamatukogu infokultuuri ja infopraktikaid ning kuidas need mõjutavad organisatsiooni toimimist. Magistritöö uurimisküsimused esitati töö Sissejuhatuses. Töös uuriti, millised on informatsiooni hankimiseks ja jagamiseks kasutatavad viisid ning vahendid Tallinna Keskraamatukogus ja millised tegurid info hankimist ning jagamist mõjutavad. Töös analüüsiti, millised on töötajate info hankimise ja kasutamise oskused, teadmised ja kogemused ning kuidas väärtustatakse töös vajalikku informatsiooni ning selle kasutamist.

Tallinna Keskraamatukogus ei ole koostatud infojuhtimise ja -tehnoloogia strateegiat organisatsiooni jaoks. Asutuse infosüsteemina võib vaadelda siseveebi, kuhu on lisatud informatsiooni töötlemise reeglid vastavalt tööõigule (näiteks lugejateenindus, võlgnikud, isikuandmete kaitse, personalitöö, infotehnoloogia osakonna reeglid). Lisaks on erinevate ametikohtade töötajatel erinevad õigused ja ligipääs raamatukogu infovõrgus olevatele ühiskaustadele, kuhu on kokku pandud erinevad juhendid, projektid, plaanid ja palju muud. Kõikidel töötajatel on juurdepääs raamatukogu arengu- ja tegevuskavadele ning eelarvele, mida saab vaadata nii raamatukogu veebilehel kui ka siseveebis.

Magistritöö teoreetilise raamistiku koostamiseks otsis töö autor allikaid e-kataloogist ESTER (nimi tuleneb kahest e-kataloogis kasutatavast MARC21 koodist: EST ja ER), artiklite andmebaasist ISE (Eesti artiklite andmebaas *Index Scriptorum Estoniae*), Tallinna Ülikooli Akadeemilise Raamatukogu e-teadusraamatukogust ETERA, otsingumootoritest Google Scholar ja Google Books, e-andmebaasidest ScienceDirect, EBSCO Host, Emerald. Teemakohase kirjanduse otsimiseks kasutati märksõnadest eesti keeles sõnu infokultuur, infopraktika(d), organisatsioonikultuur ning inglisekeelsetest märksõnadest *information culture*, *information practice(s)* ja

organizational culture. Otsingute teostamisel kasutati ka Boole'i operaatoreid: infokultuur AND/OR infopraktika(d); *information culture* AND/OR *information practice(s)*.

Töös kasutati allikatena raamatuid, uurimistöid, teadusartikleid, ettekandeid ja täistekstandmebaase. Kõige rohkem allikaid, mida magistritöös kasutati, leiti e-kataloogi ESTER kaudu ja kasutades e-andmebaasi ScienceDirect. Kuna infokultuuri kohta on eesti keeles väga vähe materjali, siis valdav enamus kasutatud kirjandusest on ingliskeelne. Allikate valimisel lähtus magistritöö autor nende relevantsusest, usaldusväärsest, samuti seotusest töö eesmärgi ja uurimisküsimustega. Autoritest on magistritöös kajastatud Choo et al. (2006, 2008, 2013); Marchand et al. (2001); Bergeron et al. (2007); Abrahamson ja Goodman-Delahunty (2013); Wright (2013); Kirk (2002); Ginman (1993); Oliver (2008); Widén-Wulff (2000); Savolainen (2008) ja teiste uurijate artikleid, raamatuid ja uuringuid.

Töö uurimisküsimustele vastuste leidmiseks koostati ankeetküsitlus, mis edastati kõikidele Tallinna Keskraamatukogu töötajatele ühise e-kirjade listi kaudu. Küsimustik viidi läbi Google Formsi keskkonnas. Antud veebipõhine rakendus sai valitud küsitluse läbiviimise keskkonnaks, kuna see on tasuta, küsimusi on kerge sisestada, pakutakse palju valikuvõimalusi ja vastajate arv ei ole piiratud. Lisaks pakub Google Forms head võimalust küsimustiku tulemuste analüüsimiseks, kuna andmed esitatakse tabelis, kus on neid lihtne sorteerida ning filtreerida (sarnaselt Microsoft Excelile).

Küsitlus on uuringu tüüp, mille puhul indiviidide grupil palutakse vastata küsimustele. Paljud inimesed seostavad küsitlusi trükitud küsimustikega, mida tavaliselt saadetakse posti teel. Sellegipoolest küsitlus on uurimisstrateegia, mis sisaldab erinevaid meetodeid andmete kogumiseks nagu telefoniintervjuud või lähiintervjuud, grüpiintervjuud, elektroonilised küsimustikud (e-meilina ja veebilehekülgedel). Küsitlusuuring võib sisaldada mitmesuguseid küsimuste tüüpe ja tehnikaid. Küsitlused võivad olla saadetud suurele hulgale inimestele ja sisaldada kvantitatiivseid andmeid, süvaintervjuud kuuluvad kvalitatiivse uuringu valdkonda (Virkus, 2010).

Magistritöö küsimustiku koostamiseks kasutati juhisenä Curry ja Moore'i (2003) uurimuses koostatud infokultuuri küsimustikku. Nende uurimuse objektiks olnud

meditsiini-asutuse infovajadused on töö autori arvamuse kohaselt sarnased ka Tallinna Keskraamatukogu infovajadustele, kus on oluline nii kasutajate infovajadus kui ka asutuse enda ja selle töötajate infovajadused, selleks, et arendada kvaliteetseid teenuseid. Seetõttu otsustasingi enda küsimustiku koostamisel võtta aluseks sarnase ülesehitusega andmete kogumise meetodi.

Curry ja Moore'i (2003) küsimustik koosneb 55 väitest, mis on jagatud seitsmesse loogilisse sektsiooni. On oluline, et küsitlusel oleks loogiline suund, milles küsitakse inimeste ideid ja arvamusi erinevate organisatsiooni ja informatsiooniga seotud probleemide kohta. Nende küsimustiku grupid või sektsioonid olid järgmised: eesmärgid ja strateegiad; informatsioon; keskkond; erialased (professionaalsed) ühendused; infosüsteemid; suhted ning kommunikatsioon.

Magistritöö autor kohandas Curry ja Moore'i (2003) küsitluse käesoleva uurimistöö jaoks sobivaks ja esitas raamatukogu töötajatele 40 küsimust, mis olid jaotatud kuueks kategooriaks. Need olid järgnevad: raamatukogu eesmärgid ja strateegia; informatsioon; keskkond; infosüsteemid; suhted raamatukogus ning kommunikatsioon. Lisaks pidas magistritöö autor oluliseks uurida avatud küsimuste kaudu, kuidas töötajad tunnevad end erinevate tööülesannete täitmisel ning milliseid allikaid kasutatakse tööülesannetes informatsiooni hankimiseks.

Küsitlus, mille töö autor Tallinna Keskraamatukogu töötajate seas läbi viis, toimus 12. aprillist kuni 27. aprillini 2016. . Küsitlusele vastas Tallinna Keskraamatukogu 124 töötajast 79, seast, mis moodustab 63,7 protsenti töötajate koguarvust (töötajate koguarv esitatud 27.04.2016 seisuga). Töötajate seas ei ole arvestatud lapsehoolduspuhkusel olevaid töötajaid, koristajaid, majahoidjaid ega riidehoidjaid. Valimiks olid kõik Tallinna Keskraamatukogu töötajad, selleks, et oleks võimalik analüüsida infokultuuri ja infopraktikaid erinevates struktuuriüksustes (haruraamatukogudes ja osakondades), olenemata töötaja ametikohast (kas tegemist on raamatukoguhoidja, juhataja või direktoriga). Küsitlus kestis kokku kaks nädalat, peale nädala möödumist saadeti töötajatele meeldetuletav kiri, et nad vastaksid ankeedile – esimese nädalaga laekus 30 vastust. Kohe peale meeldetuletuse saatmist edastas töötajatele e-kirja teel küsimustiku täitmise palve ka Tallinna Keskraamatukogu teenindusdirektor, mille tulemusena lisandus 49 vastajat. Kokku vastas küsimustikule 79 töötajat.

Küsitluses osalemine oli vabatahtlik ja lähtus eetilistest põhimõtetest. Vastajatele selgitati, mis on töö eesmärgiks ja milleks küsitlus läbi viiakse. Ankeedi sissejuhatavas osas märgiti, et vastajatele tagatakse nende anonüümsus. Selle kindlustas asjaolu, et tulemustele pääses ligi vaid magistritöö autor ja antud uurimuses kasutati tulemusi vaid üldistatud kujul, ilma kellegi isikut paljastamata.

Kuna küsimustik sisaldas ka küsimusi raamatukogu arengukavast teadlik olemise kohta, siis võivad küsitluse tulemused mingil määral mõjutatud olla, sest Tallinna Keskraamatukogu arengukava aastateks 2016-2020 ei ole veel valminud. Kõik raamatukogu töötajad ei ole tõenäoliselt uue arengukava projektiga tutvunud, vaid on kursis raamatukogu vanema arengukavaga. Osaliselt on arengukava projektist teadlikud küll erinevate struktuuriüksuste juhatajad, kes võtsid osa uue arengukava koostamise töörühmadest. Kõigil Tallinna Keskraamatukogu töötajatel on siiski siseveebi kaudu võimalus tutvuda arengukava projektiga aastateks 2016-2020.

Küsitluse tulemuste töötlemine toimus programmi Microsoft Office Excel abil. Google Forms'i keskkonnas, kus küsitlus läbi viidi, esitati vastajate tulemused juba tabeli kujul, seega polnud vajalik andmete käsitsi sisestamine. Tulemuste näitlikustamiseks on kasutatud diagramme, tabeleid ja jooniseid. Küsitluse küsimused ja tulemuste analüüsimine on kooskõlastatud Tallinna Keskraamatukogu juhtkonnaga.

3 UURIMISTÖÖ TULEMUSED

Käesolevas peatükis esitatakse Tallinna Keskraamatukogu töötajate seas läbi viidud küsitluse tulemused. Tulemuste sissejuhatuses antakse lühike ülevaade töös analüüsitavast raamatukogust ja seejärel esitatakse küsitluse tulemused küsimustikus esitatud teemade kaupa. Küsitlusele vastas 79 Tallinna Keskraamatukogu töötajat 124 seast, mis moodustab 63,7 protsenti töötajate koguarvust (töötajate koguarv esitatud 27.04.2016 seisuga).

3.1 Tallinna Keskraamatukogu ja küsitluses osalenud töötajate koosseis

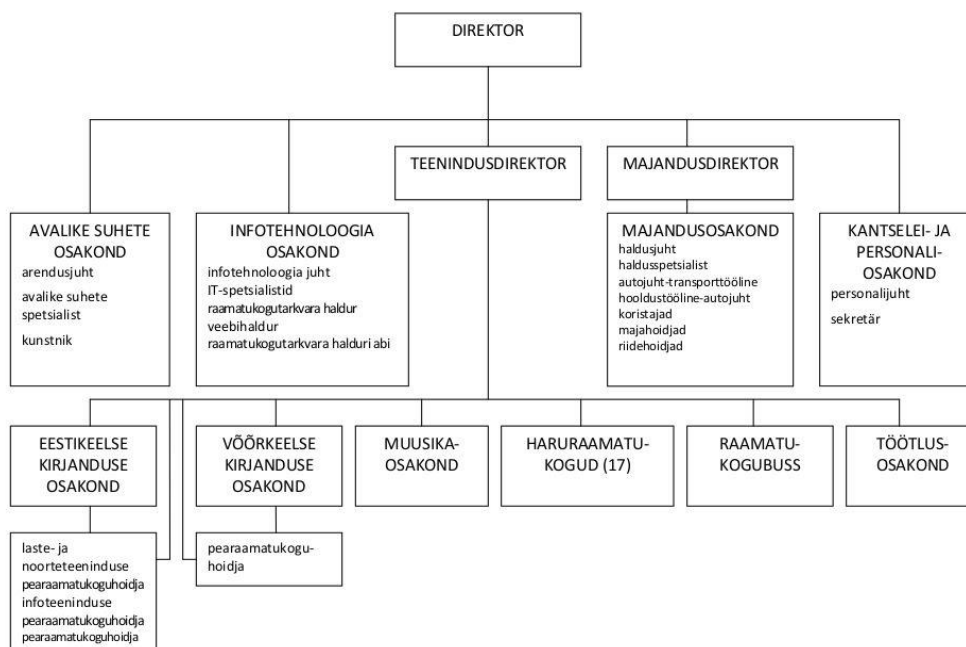
Tallinna Keskraamatukogu on Tallinna linna hallatav asutus, mis tegutseb riigi ja Tallinna linna õigusaktide, Kultuuriväärtuste Ameti juhataja käskkirjade ning Tallinna Keskraamatukogu põhimääruse alusel ning kooskõlas UNESCO rahvaraamatukogude manifestiga (Tallinna Keskraamatukogu, 2016).

Tallinna Keskraamatukogu põhieesmärgiks on tagada Tallinna elanikele vaba juurdepääs informatsioonile, toetada elukestvat õppimist ja enesetäiendamist. Keskraamatukogu missiooniks on olla avatud igapäevale, pakkudes juurdepääsu informatsioonile, teadmistele, oskustele ja kultuurile. Pakutakse ja arendatakse teenuseid, mis aitavad tallinlastel ning Tallinna linna külalistel olla aktiivne, informeeritud ja täisväärtuslik ühiskonnaliige. Raamatukogu edendab elukestvat õpet, kasvatab rõõmu lugemisest igas eas inimeses, pakub inspiratsiooni ja elamusi, loob võimalusi eneseväljenduseks ja -arendamiseks ning suhtlemiseks üksteise ja maailmaga. Tallinna Keskraamatukogu väärtusteks on sõbralikkus, usaldusväärsus, asjatundlikkus, innovaativsus ja efektiivsus (Tallinna Keskraamatukogu, 2016).

Tallinna Keskraamatukogu jaguneb erinevateks struktuuriüksusteks. Kõige kõrgemal positsioonil asub raamatukogu direktor. Temast järgnevalt jaguneb asutuse administratsioon avalike suhete, infotehnoloogia ning kantselei- ja

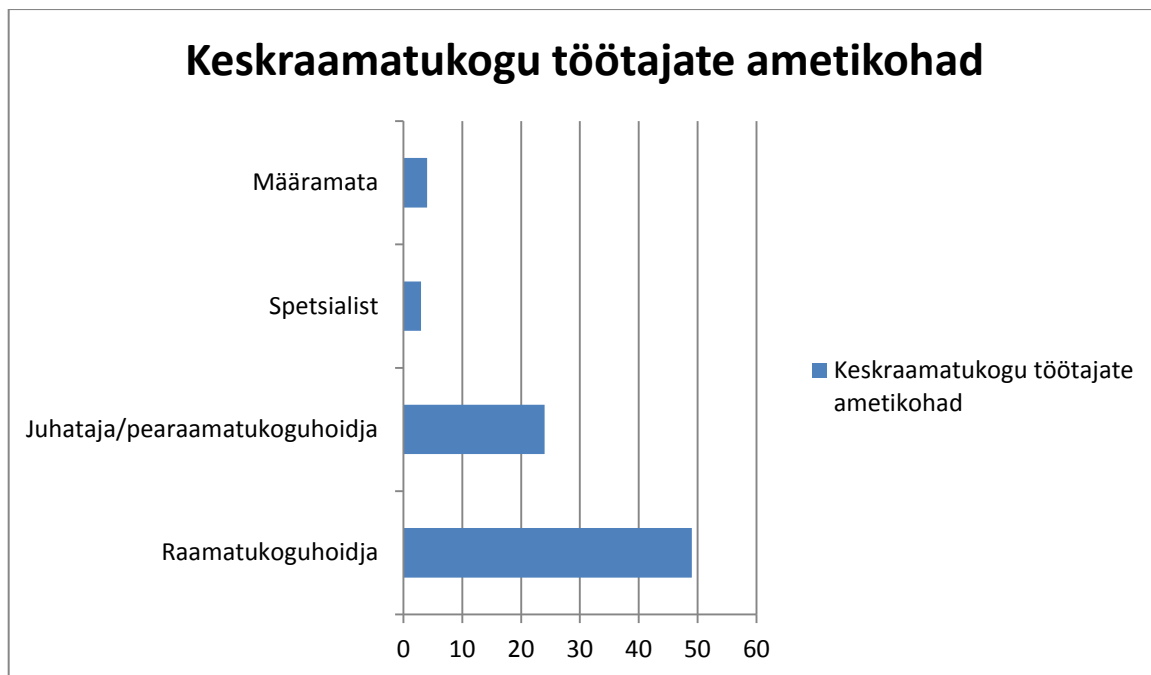
personaliosakonnaks. Administratsiooni kuuluvad raamatukogu teenindusdirektor ja majandusdirektor (viimasele allub ka majandusosakond). Teenindusdirektori hallata on eestikeelse kirjanduse ja võõrkeelse kirjanduse osakonnad, samuti muusikaosakond, 17 haruraamatukogu, raamatukogubuss ning töötlusosakond. Igal osakonnal on omakorda juhatajad ja pearaamatukoguhoidjad ning haruraamatukogudel juhatajad, lisaks üksustes töötavatele raamatukoguhoidjatele (vt Joonis 1, lk 33).

Tallinna Keskraamatukogu struktuur



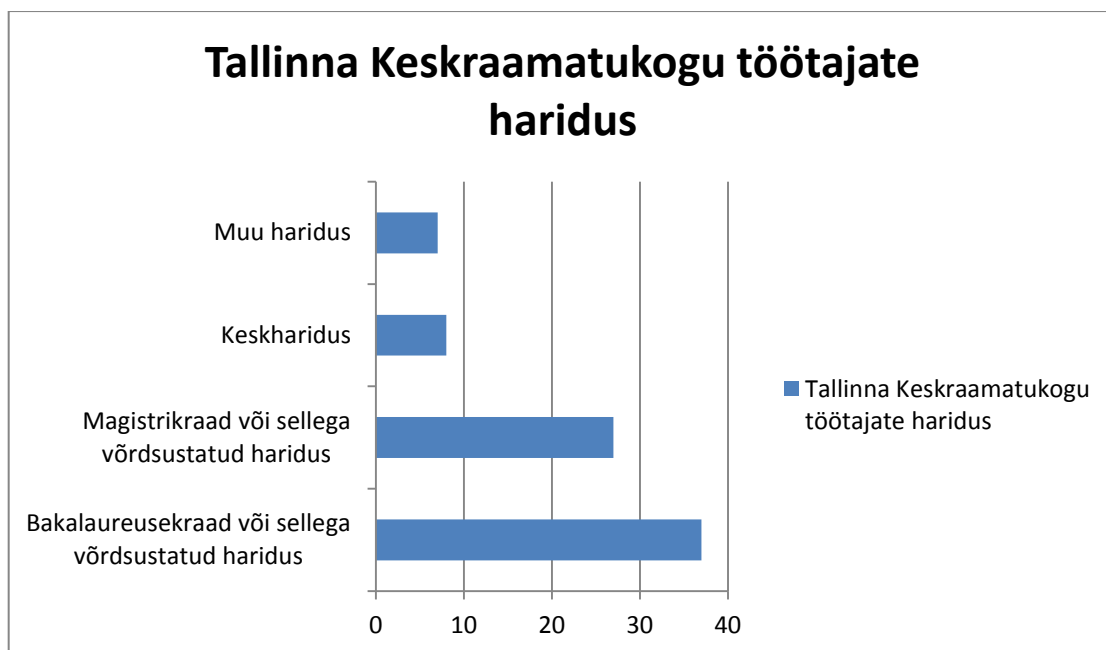
Joonis 1. Tallinna Keskraamatukogu struktuur 01.01.2015 seisuga

Küsimustikule vastanud 79 töötajast olid märkinud 49, et töötavad raamatukoguhoidja ametikohal (62%). 24 (30,4%) osalenud töötajat asuvad juhtivatel ametikohtadel (haruraamatukogu või osakonna juhataja või pearaamatukoguhoidja). Kolm töötajat märkisid end spetsialistina (3,8%). Oma ametikohta ei nimetanud neli (5%) küsitlusel osalenud töötajat (vt Joonis 2, lk 34).



Joonis 2. Tallinna Keskraamatukogu töötajate ametikohad

Bakalaureusekraadi või sellega võrdsustatud haridusega on raamatukogus 37 töötajat (46,3%). 27 töötajat on omandanud magistrikraadi või sellega võrdsustatud hariduse (33,8%). Keskkharidusega on kaheksa (10%) töötajat ning muu hariduse on omandanud seitse töötajat (8,9%). Tallinna Keskraamatukogu töötajatest on seega kõrghariduse omandanud 64 töötajat (81%), järeldades küsitluses osalenud töötajate arvu põhjal (vt Joonis 3, lk 35).



Joonis 3. Tallinna Keskraamatukogu töötajate haridus

Vanuserühma vahemikus 26-35 kuulus 29 töötajat (36,7%). Sellele järgnes vanusevahemik 46-55, kuhu kuulus 16 (20,2%) töötajat. Töötajaid vanusevahemikus 36-45 oli küsitluses 14 (17,7%). Kuni 25-aastaseid osales kaheksa (10,1%). Vastajaid vanusevahemikus 56-65 oli kaheksa (10,1%). Kõige vanemasse vanusegruppi vahemikus 66-75 kuulus kaks (2,5%) töötajat. Kolm (3,8%) töötajat otsustasid oma vanust mitte avaldada (vt tabel 1, lk 36).

Tabel 1. Töötajate vanuseline jaotus

Vanus	Töötajate arv/protsendid
Kuni 25	8 (10,1%)
26-35	29 (36,7%)
36-45	14 (17,7%)
46-55	16 (20,2%)
56-65	8 (10,1%)
66-75	2 (2,5%)

Naisi oli küsitluses 75 (94,9%). Neli (5%) töötajat olid mehed.

3.2 Raamatukogu eesmärgid ja strateegia

Küsimustiku esimene osa, mis käsitles raamatukogu eesmärkide ja strateegia tundmist, sisaldas seitset küsimust.

77 (97,5%) vastanutest nõustusid, et teavad, mis on Tallinna Keskraamatukogu põhieesmärgiks. Kaks (2,5%) vastanutest polnud kindlad, kas nad on põhieesmärgist teadlikud.

Raamatukogu pikaajalistest eesmärkidest (tulemused, mida soovitakse saavutada 3-5 aasta jooksul) olid teadlikud (nõustusid) 46 (58,2%) vastanut. 30 (38%) töötajat ei olnud kindlad, kas nad on kursis raamatukogu pikaajaliste eesmärkidega. Vastanutest kolm (3,8%) ei olnud eesmärkidest teadlikud.

Raamatukogu väärtustest, misioonist ja visioonist olid teadlikud 73 (92,4%) vastanut, enda teadlikkuses polnud kindlad seitse (8,9%) töötajat.

Järgnevas küsimuses püstitatud väitele “Mõistan osakonnas/haruraamatukogus püstitatud eesmärke” vastas jaatavalt 65 (82,5%) küsitlusel osalenutest. Väite suhtes väljendas ebakindlust 14 (17,7%) küsitlusel osalenud töötajat.

Oma osakonna või haruraamatukogu eesmärkide seadmisele kaasatuna tundsid end 61 (77,2%) osalenud töötajat. 10 (12,7%) vastanut polnud endas kindlad ning eesmärkide seadmisele kaasatuna ei tundnud end kaheksa (10,1%) töötajat.

Järgnevas küsimuses sooviti teada, kas personali arvates on nende vahetu ülemus huvitatud töötaja ideedest ja julgustab neid tagasisidet andma. 69 (87,3%) nõustus antud väitega, 7 (8,9%) töötajat ei nõustunud ja 3 (3,8%) polnud kindlad. 69 (87,3%) nõustusid väitega „Ma saan aru, kuidas minu töö aitab kaasa raamatukogu eesmärkide saavutamisele“. Väites polnud kindlad 10 (12,7%) vastanud personalist.

Esimesest küsimustiku sektsiooni – raamatukogu eesmärgid ja strateegia – tulemustest selgus, et valdav enamus küsitluses osalenud personalist on teadlik Tallinna Keskraamatukogu olulisematest eesmärkidest, samuti pikaajalistest sihtidest. Töötajad on kursis raamatukogu väärtuste, missiooni ja visiooniga. Mõistetakse oma osakonna või haruraamatukogu eesmärke ja tuntakse end kaasatuna nende seadmises. Vahetuid ülemusi peetakse huvitatuks oma töötajate mõtetest ja nende tagasisidest.

3.3 Informatsiooni olulisus organisatsioonis

Järgmises küsitluse sektsioonis olid küsimused, mis püüdsid välja selgitada töötajate seisukohti informatsiooni olulisuse kohta antud organisatsioonis. Samuti seda, milliseid suhtlusvahendeid tööl kasutatakse, et hankida vajalikku informatsiooni ülesannete lahendamiseks.

Väitega „Ma olen teadlik meie raamatukogu rollist: pakume juurdepääsu informatsioonile, toetame elukestvat õpet ja enesetäiendamist“ nõustus 76 (96,2%) töötajat. Enda teadlikkuses polnud kindlad kolm (3,8%) vastanut.

Kõik küsitlusele vastanud raamatukogutöötajad nõustusid, et asjakohane teave on määrava tähtsusega raamatukogu eesmärkide saavutamisel.

Järgneva küsimuse vastustes aga selgus, et informatsiooni täpsuses ei olda nii kindlad. Küsimuses sooviti teada, kas töötaja on kindel, et informatsioon, mille põhjal tööl erinevaid otsuseid tehakse, on alati täpne. 41 (51,9%) töötajat nõustus antud väitega, endas polnud kindlad 30 (38%) vastanut. Väitega ei nõustunud kaheksa (10,1%) vastanut.

Tööks vajalikule infole juurdepääsu olemasoluga (väide „Selleks, et saaksin oma tööd teha edukalt, on mul juurdepääs vajalikule infole“) nõustus 62 töötajat (78,5%). Oma vastuses polnud kindlad 12 (15,2%) vastanut ning eelpool nimetatud väitega ei nõustunud viis (6,3%) töötajat.

Järgnevalt oli palutud raamatukogutöötajatel panna vabas vormis kirja, milliseid allikaid ja suhtluskanaleid kasutatakse informatsiooni hankimiseks. Need allikad on töötajatel vajalikud igapäevaste tööülesannete täitmiseks. Tööks vajaliku informatsiooni leidmiseks kasutavad töötajad allikatena: siseveebi 50 (63,3%); elektronkatalooge ESTER ja ISE 32 (40,5%); raamatukogu veebilehte 30 (38%); suhtlusrakendust Skype 26 (33%); tööalast e-posti 21 (26,6%), muid veebilehti (interneti) 18 (22,8%), kolleege (kaasa arvatud ülemusi) 18 (22,8%), erinevaid andmebaase 10 (12,6%), telefoni teel suhtlemist 10 (12,6%), raamatukogutarkvara Sierra 4 (5%), sotsiaalvõrgustikku Facebook 4 (5%), raamatupoodide veebilehti 4 (5%), teisi raamatukogusid 1 (1,3%) ning koosolekuid 1 (1,3%) vastanut (vt Tabel 2, lk 39).

Tabel 2. Töös kasutatavad peamised allikad ja suhtluskanalid

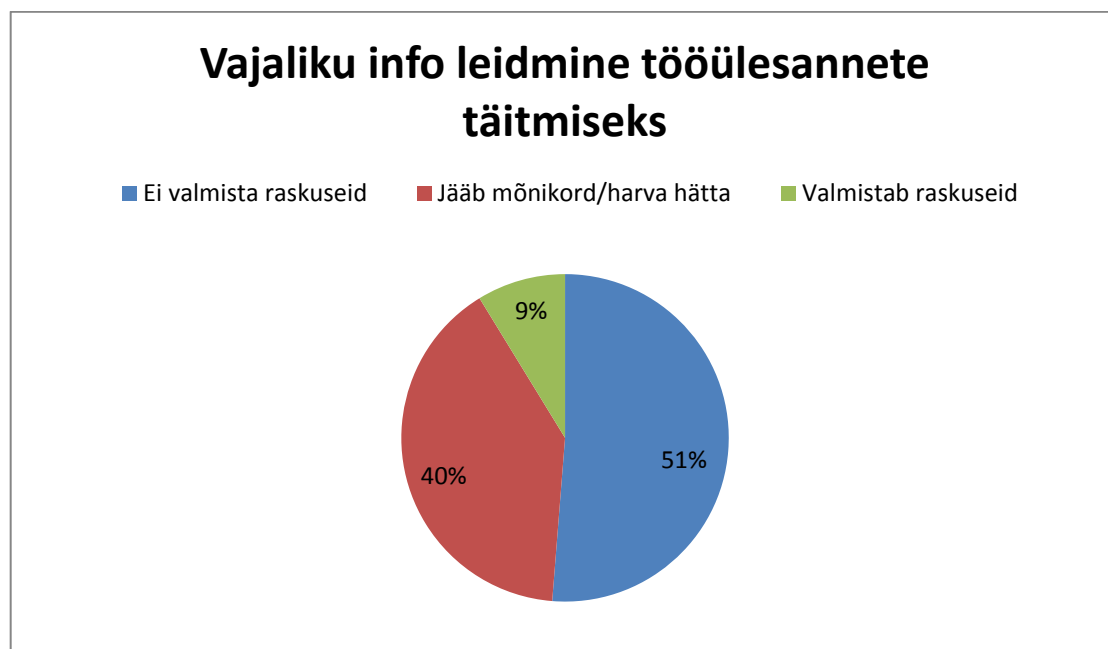
Allikas/suhtluskanal	Vastanute arv/protsendid
Siseveeb	50 (63,3%)
Elektronkataloogid ESTER, ISE	32 (40,5%)
Raamatukogu veebileht	30 (38%)
Skype	26 (33%)
E-post (tööalane kirjavahetus, infolistid jm)	21 (26,6%)
Muud veebilehed (internet)	18 (22,8%)
Kolleegid (kaasa arvatud ülemused)	18 (22,8%)
Erinevad andmebaasid	10 (12,6%)
Telefoni teel suhtlus	10 (12,6%)
Raamatukogutarkvara Sierra	4 (5%)
Facebook	4 (5%)
Raamatupoodide veebilehed	4 (5%)
Teised raamatukogud	1 (1,3%)
Koosolekud	1 (1,3%)

Tööülesannete täitmiseks vajalikku informatsiooni kogub enamasti ise 52 (65,8%) vastanud töötajat, vahel teeb seda 13 (16,5%) töötajat. 12 (15,2%) töötajat kogub info alati ise ning harva teeb seda 2 (2,5%) vastanut.

Vajaliku informatsiooni saamiseks pöörduv vastava struktuuriüksuse töötajate poole 29 (36,7%) vastanut; 27 (34,2%) töötajat pöörduv enamasti abi saamiseks kolleegide poole. 18 (22,8%) töötajat teeb seda alati ning harva 5 (6,3%) vastanud töötajat.

Siseveebi või raamatukogu veebilehte kasutab otsuste langetamiseks vajaliku info leidmisel enamasti 41 (51,9%) töötajat, 21 (26,6%) töötajat kasutavad alati nimetatud infoallikaid. Vahel teeb seda 14 (17,7%) ning harva 3 (3,8%) töötajat. Välise andmepakkujate kaudu (nt veebist infot otsides Google ja teiste veebilehtede, andmebaaside kasutamine) kogub enamasti vajalikku teavet 35 (44,3%) töötajat; vahel 30 (38%) vastanut. Alati kasutab väliseid andmepakkujaid 8 (10,1%) töötajat ja harva teeb seda 6 (7,6%) vastanut.

Järgnev küsimus palus töötajatel märkida, kas nad tunnevad, et võivad tööülesannete täitmisel hätta jääda, kuna ei leia vajalikku infot. Personalil paluti oma vastuseid põhjendada. Eitavalt vastas 41 (51,2%) töötajat. Põhjenduseks toodi näiteks seda, et info on alati kättesaadav ja pole raske leida vajalikku teavet, keegi kolleegidest oskab aidata või saab nendega vajadusel konsulteerida. Üks vastanutest tõi välja, et info leidmisega probleemi pole, pigem võib tekkida ajahäda kui infoallikat on raske kasutada (vt Joonis 4, lk 40).



Joonis 4. Vajaliku info leidmine tööülesannete täitmiseks

32 (40%) töötajat tunnistasid, et jäävad mõnikord või vahel hätta, kuid ei pea seda suureks probleemiks, sest lõpuks suudetakse vajalik info leida. Hätta jäämise põhjustest oli välja toodud, et raamatukogu veebilehelt ei leita infot, mida on ülesande täitmiseks vaja (näiteks teistes raamatukogudes toimuvate ürituste info); mõnikord on ebaselge, kelle poole peaks pöörduma abi saamiseks; arvutikasutamise kogemus võiks olla parem; siseveebis on infot kohati raske leida; muutused või uuendused ei jõua nii kiiresti veebilehele ja siseveebi (sisaldavad aegunud infot); vahel on info segane või ei ole ülesandepüstitus piisavalt arusaadav (vt Joonis 4, lk 40).

Seitse (8,75%) töötajat vastas, et jäävad ülesannete täitmisel hätta, kuna ei leia vajalikku informatsiooni. Põhjendusteks toodi seda, et mõisteti ülesannet valesti või ei leitud piisavalt kiiresti vajalikku teavet (vead oma töö tegemisel või hilinemine ülesande täitmisel); info leidmine on keeruline; info ei liigu; juurdepääs teatud andmebaasidele on piiratud (või ei toimi nii nagu peaksid); vajalikku informatsiooni ei ole kajastatud näiteks raamatukogu siseveebis või toimuvad viivitused uue info edastamisel ja töötajate teavitamisel (vt Joonis 4, lk 40).

Raamatukogutöötajad nõustusid valdavas enamuses, et informatsioonil on töö tegemisel väga tähtis roll ja asjakohane teave on määrava tähtsusega, samuti ollakse kursis enda raamatukogu rolliga. Töötajatel on olemas juurdepääs vajalikule informatsioonile ja nad teavad, kust seda leida, kuid võib tulla ette, et ei olda kindlad, kas teave, mille põhjal erinevaid otsuseid langetatakse ja tööülesandeid täidetakse, on täpne. Kõige rohkem kasutab personal allikatest siseveebi (62,5%); elektronkatalooge ESTER ja ISE (40%) ning raamatukogu veebilehte (37,5%), samuti suhtlusrakendust Skype (32,5%).

3.4 Töökeskkond ja selle mõju

Järgmisena analüüsiti küsitluses osalenud personali vastuseid töökeskkonnaga seotud küsimustele. Väitega „Tunnen, et minu pingutusi ja panust hinnatakse raamatukogus“ nõustus täielikult 31 (39,2%) töötajat. 40 (50,6%) vastanut ei osanud väitega nõustuda ega mitte nõustuda – vastuseks anti „Ei oska öelda“. Kaheksa (10,1%) osalejat ei tundnud, et nende pingutusi ja panust organisatsioonis hinnatakse.

58 (73,4%) töötajat nõustus täielikult, et raamatukogu on huvitatud nende isiklikust arengust (näiteks saavad osaleda koolitustel). Sellele ei osanud vastata 16 (20,3%) küsitlusel osalenud töötajat ning väitega ei nõustunud viis (6,3%) inimest.

61 (77,2%) töötajat nõustus täielikult, et nende vahetu ülemus toetab nende isiklikku arengut. 14 (17,7%) vastajat ei osanud öelda, kas toetatakse või mitte. Väitega ei nõustunud neli (5,1%) töötajat.

Järgneva väitega „Olen motiveeritud tööd tegema“ nõustusid täielikult 42 (53,2%) töötajat. 29 (36,7%) ei osanud öelda ning tööd ei olnud motiveeritud tegema kaheksa (10,1%) töötajat.

43 (54,4%) töötajat ei osanud öelda, kas kogu asutuses on positiivne atmosfäär. 18 (22,8%) töötajat nõustus väitega täielikult. 18 (22,8%) vastanut ei nõustunud väitega üldse.

63 (79,7%) vastajat nõustus täielikult, et nende osakonnas või haruraamatukogus valitseb positiivne atmosfäär. Sellele ei osanud vastata üheksa (11,4%) ja ei nõustunud üldse seitse (8,9%) töötajat.

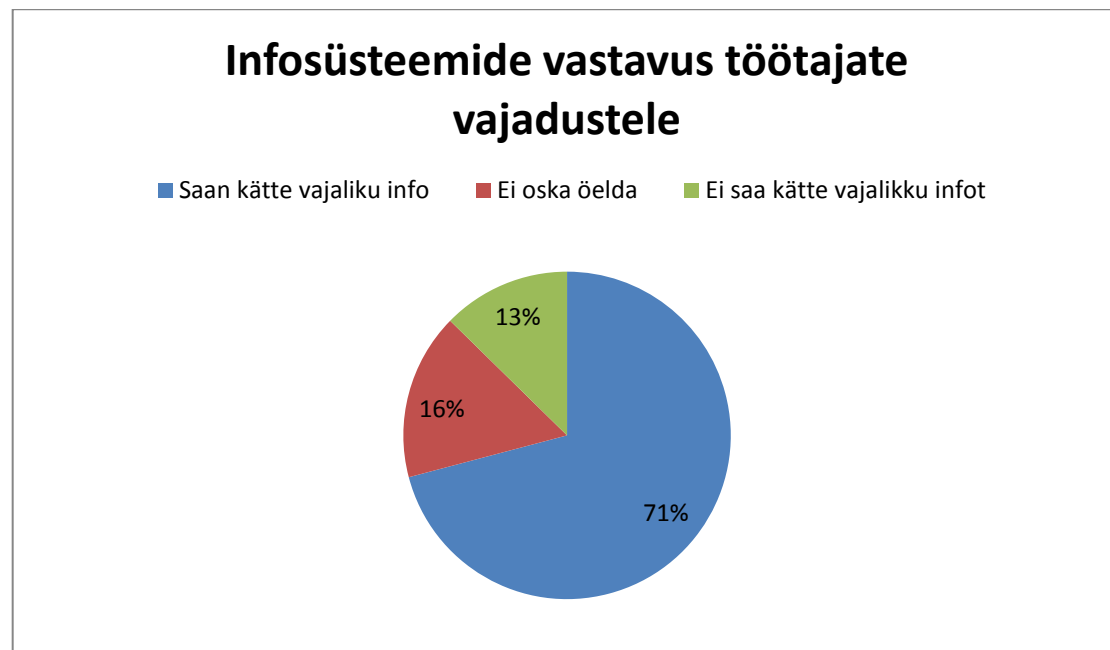
74 (93,7%) vastanut nõustusid täielikult, et nende kolleegid toetavad ja julgustavad neid töö tegemisel. Sellele ei osanud vastata viis (6,3%) töötajat.

Väitega „Tunnen end osana meeskonnast, kui töötame koos erinevate eesmärkide saavutamiseks“ nõustus täielikult 53 (67,1%) töötajat; vastata ei osanud 21 (26,6%) ning sellega ei nõustunud üldse viis (6,3%) vastajat.

Antud sektsioonis esitatud küsimustega soovis töö autor teada saada, kuidas raamatukogutöötajad end töökeskkonnas tunnevad – need tegurid mõjutavad tööl informatsiooni hankimist. Näiteks kui töötaja tunneb, et tema vahetu ülemus toetab tema arengut ja raamatukogus valitseb positiivne atmosfäär ning töötaja on motiveeritud oma ülesannete täitmisel, on ta altim küsima abi informatsiooni leidmisel või uute teadmiste omandamisel. Töötajad nõustusid valdavalt, et tuntakse end osana meeskonnast; kolleegid toetavad ja julgustavad nende tööd; osakonnas/haruraamatukogus valitseb positiivne atmosfäär; raamatukogu ja vahetu ülemus toetab nende arengut ning ollakse motiveeritud tööd tegema.

3.5 Infosüsteemid ja nende kasutamine

Infosüsteemide sektsiooni esimene väide oli: „Raamatukogu infosüsteemid vastavad minu vajadustele (raamatukogutarkvara Sierra, siseveeb, ühiskaustad ning neis sisalduvad eeskirjad, reeglid) – saan kätte kogu vajaliku info enda ülesannete täitmiseks“. Antud väitega nõustusid 56 (70,9%) töötajatest. Sellele ei osanud vastata 13 (16,5%) ning ei nõustunud 10 (12,7%) töötajat (vt joonis 5, lk 43).



Joonis 5. Infosüsteemide vastavus töötajate vajadustele

67 (84,8%) töötajat oskasid hästi kasutada infosüsteeme, millele neil on juurdepääs. Enda võimeid ei osanud hinnata 11 (13,9%) vastanut. Väitega ei nõustunud üks (1,3%) töötaja. 52 (65,8%) vastanut nõustus, et on teadlikud infoallikatest, mida saab raamatukogus kasutada. Vastata ei osanud 24 (30,4%) ning ei nõustunud kolm (3,8%) töötajat.

Sektsiooni viimasele väitele „Raamatukogu infosüsteemide poliitika (reeglid, eeskirjad) on selgelt dokumenteeritud ja ma tean, kuidas neile ligi pääseda“ vastas jaatavalt 61 (77,2%) töötajat. Vastata ei osanud 15 (19%) ning ei nõustunud kolm (3,8%) uuringus osalejat.

Töötajad nõustusid valdavalt, et raamatukogu infosüsteemid vastavad nende vajadustele ning töö tegemiseks on vajalik informatsioon kättesaadav. Üldiselt arvasid

töötajad, et oskavad tööks vajalikke infosüsteeme kasutada ja on teadlikud allikatest, mida raamatukogu pakub kasutamiseks.

3.6 Suhted ja suhtlemine raamatukogus

Küsimustiku viimased kaks sektsiooni olid seotud küsimustega töötajate ja osakondade/haruraamatukogude omavaheliste suhete ning kommunikatsiooni kohta: kas toetatakse teineteist, kas ollakse kursis erinevate struktuuriüksuste tööga ja kas vahetatakse omavahel informatsiooni.

Esimene väide, millele vastust sooviti, oli „Osakonnana/haruraamatukoguna töötame koos hästi ja toetame teineteist“. Väitega nõustusid 67 (84,8%) töötajat. Vastata ei osanud kaheksa (10,1%) ja ei nõustunud neli (5,1%) töötajat.

61 töötajat (77,2%) nõustusid, et nende osakonnal/haruraamatukogul on positiivsed suhted teiste üksustega raamatukogus. Oma arvamust ei osanud anda 16 vastanut (20,3%). Väitega ei nõustunud kaks (2,5%) töötajat.

Järgneva väitega „Meie osakond/haruraamatukogu langetab iseseisvalt otsuseid“ nõustus 32 (40,5%). 31 (39,2%) töötajat ei osanud öelda, kas nõustuvad väitega. 16 (20,3%) ei nõustunud, et nende osakond või haruraamatukogu langetab ise otsuseid.

52 (65,8%) töötajat nõustus, et osakonna- või haruraamatukogusiseste otsuste tegemisse kaasatakse kõik olulised osapooled, juhul, kui see mõjutab ka teiste üksuste tööd. Vastanutest 21 (26,6%) ei osanud öelda, kas kaasatakse ja kuus (7,6%) ei nõustunud väitega.

Järgneva väitega „Meie osakond/haruraamatukogu toetab heal meelel teisi üksusi olulise informatsiooniga, mida valdame“ nõustus 69 (87,3%) vastajat. Sellele ei osanud vastata seitse (8,9%) osalejat ning ei nõustunud kolm (3,8%).

Väitele „Ma olen teadlik erinevate struktuuriüksuste eesmärkidest (sihid, mida saavutada soovitakse)“ andis 44 (55,7%) töötajat vastuseks „Ei oska öelda“. Erinevate struktuuriüksuste eesmärkidest pidasid end täielikult teadlikuks 24 (30,4%) töötajat ja väitega ei nõustunud üldse 11 (13,9%) osalenut.

Väitele „Me kohtume regulaarselt teiste töötajate ja struktuuriüksustega, et vahetada infot ja ideid (nt koosolekud, koostööprojektid)“ ei osanud vastust anda 33 (41,8%)

töötajat. 23 (29,1%) töötajat nõustusid täielikult väitega. Üldse ei nõustunud 23 (29,1%) uuringus osalenut.

55 (69,6%) töötajat nõustusid, et nende struktuuriüksuses on hea sisekommunikatsioon. 14 (17,7%) töötajat ei osanud vastata. 10 (12,7%) töötajat ei nõustunud üldse väitega.

Väitega „Mu vahetu ülemus tagab, et oleksin kursis kõigi oluliste teemadega“ nõustusid täielikult 59 (74,7%) töötajat. Üldse ei nõustunud seitse (8,9%) töötajat ning kindlat arvamust ei osanud öelda 13 (16,5%) osalejat.

62 (78,5%) töötajat ei nõustunud väitega „Ma kuulen olulistest teemadest kõigepealt teistelt töötajatelt (vahetu ülemus ei jaga infot piisavalt kiiresti)“. Väitega nõustus 17 (21,5%) vastanut.

56 (70,9%) töötajat nõustus täielikult küsimustiku viimase väitega „Päevakajalisi küsimusi ja teemasid edastatakse jooksvalt ning arusaadavalt“. Vastata ei osanud 18 (22,8%) töötajat. Viis (6,3%) töötajat ei nõustunud üldse, et infot edastatakse jooksvalt ja arusaadavalt.

Kogutud andmete põhjal selgus, et Tallinna Keskraamatukogu töötajad on informeeritud raamatukogu eesmärkidest ja teavad, mis on asutuse roll. Personali jaoks on tähtis täpse informatsiooni kasutamine igapäevaste ülesannete ja probleemide lahendamisel. Töö tegemiseks kasutavad töötajad enim raamatukogu siseveebi ja veebilehte, samuti raamatukogunduslikke elektronkatalooge ning kiireks igapäevaseks suhtlemiseks veebipõhist suhtlusrakendust Skype. Olulisel kohal on suhted kolleegidega, kes teineteist toetavad ja kellelt saab paluda abi ning vahetada ja jagada informatsiooni. Üldiselt arvab personal, et vajaliku informatsiooni leidmisel hätta ei jääda ja informatsioon on organisatsioonis kättesaadav.

4 ARUTELU JA SOOVITUSED

Käesolevas peatükis analüüsitakse ja kõrvutatakse uurimistöö tulemusi teiste autorite käsitlestega ning esitatakse soovitused antud valdkonna ja organisatsiooni edasiseks uurimiseks. Magistritöös läbi viidud küsitluse tulemusena selgusid vastused antud töös püstitatud uurimisküsimustele. Küsitluse tulemused võivad olla mõjutatud faktist, et Tallinna Keskraamatukogus ei ole hetkel kehtivat arengukava, milles on kajastatud asutuse pikemaajalised eesmärgid ja tulevikuplaanid.

Infokultuuri peetakse üleüldiseks kontekstiks, milles organisatsiooni sisekeskkond toetab info jagamist ja juhtimist ning kuna igal organisatsioonil on oma unikaalne infokultuur (Widén & Hansen, 2012), siis võib sama väita ka Tallinna Keskraamatukogu puhul. Asutusel on oma infokultuur, millesse kuuluvad töötajate jagatud käitumismustrid, normid ja väärtused, mis defineerivad informatsiooni ja selle kasutamise olulisust. Küsitluses osalenud Tallinna Keskraamatukogu personali üksmeelse arvamuse kohaselt on asjakohane informatsioon määrava tähtsusega raamatukogu eesmärkide saavutamisel. Töötajad on teadlikud Tallinna Keskraamatukogu põhieesmärgist (97,5%), väärtustest, missioonist ja visioonist (92,4%).

Magistritöös kasutatud Curry ja Moore'i (2003) infokultuuri uurimise küsimustikus kasutatud infokultuuri kontseptuaalne mudel ja selle aluseks olevad põhimõtted põhinevad eeldusel, et infokultuur ei eksisteeri vaakumis, vaid see vajab piisavalt head organisatsioonikultuuri selleks, et infokultuur säiliks. Käesolevas töös määratleti järgnevad komponendid, mis on kriitilise tähtsusega ja millele infokultuuri hindamine võiks põhineda: kommunikatsioon; osakondadevahelised suhted; info väärtuse hindamine; infosüsteemide juhtimine; organisatsiooni sisekeskkond; infojuhtimine ja professionaalsus.

Informatsiooni ja infosüsteemide sektsioonid kavandati selleks, et analüüsida infokultuuri aspekte ning keskkonna-alased küsimused olid mõeldud organisatsioonikultuuri aspektide analüüsiks. „Suhted raamatukogus“ oli vajalik koostööalaste aspektide ja teadmiste jagamise lahkamiseks. Suhtlemise

(kommunikatsiooni) sektsioon oli vajalik kommunikatsiooniviiside analüüsimiseks, mis vältimatult on seotud inimsuhetega, keskkonnaga ja nii organisatsiooni- kui ka infokultuuriga (Curry & Moore, 2003).

Küsitluse informatsiooniga seotud sektsiooni tulemustest selgus, et organisatsiooni töötajad hindavad informatsiooni kõrgelt ning asjakohane teave on määrava tähtsusega raamatukogu eesmärkide saavutamiseks ja rolli täitmiseks. Enamus vastajatest (78,5%) nõustus, et neil on juurdepääs vajalikele infoallikatele. Selgus, et suuremat ebakindlust tekitab töötajates informatsiooni täpsus – kas teave, mille põhjal tööülesandeid täidetakse, on täpne (väites polnud kindlad 38%). Töö autor arvab, et personal peaks olema kindlam informatsiooni relevantsuses ja kättesaadavuses, eriti raamatukogus, näiteks infoteeninduses päringutele vastates. Juurdepääs asjakohasele teabele on üks sagedasemaid probleeme organisatsioonides, kuid seda saab parandada tõhusa infovahetuse ja ennetava infojuhtimise praktikatega (Curry & Moore, 2003).

Tallinna Keskraamatukogu töötajad kasutavad tööülesannete lahendamiseks ja informatsiooni hankimiseks järgmisi allikaid ja suhtluskanaleid: raamatukogu siseveebi; elektronkatalooge ESTER, ISE; raamatukogu veebilehte; suhtlusrakendust Skype; tööalast e-posti; internetti (erinevad veebilehed, raamatupoodide veebilehed, Google ja muu); kolleege (ka ülemusi); erinevaid andmebaase (tasulisi kui ka tasuta); telefoni teel suhtlemist; raamatukogutarkvara Sierra; Facebooki; teisi raamatukogusid ning koosolekuid. Kõige kasutatavamad infoallikad õigete otsuste langetamisel on töötajate jaoks raamatukogu siseveeb, elektronkataloogid ESTER ja ISE ning raamatukogu veebileht. Samuti kasutatakse sageli Skype'i. Enamik töötajatest hangib tööülesannete täitmiseks ise informatsiooni, kuid vahel pöörduakse abi saamiseks vastavate struktuuriüksuste töötajate poole. Peaaegu pooled vastanutest koguvad infot ka raamatukoguväliste andmepakkujate kaudu, otsivad materjale internetist.

Pooled küsitluses osalenud töötajatest arvasid, et tööülesannete täitmiseks vajaliku info leidmine ei valmista neile raskusi, mis on hea tulemus. Kaks viiendikku töötajatest tõid välja, et jäävad mõnikord hätta informatsiooni leidmisel näiteks seetõttu, et ei leita piisavalt kiirelt vajalikku teavet või ei teata, kust seda otsida ja kuhu pöörduda abi saamiseks. Lisaks märgiti, et põhjuseks võib olla aegunud informatsioon (või ei uuendata olemasolevat informatsiooni piisavalt kiiresti). Magistritöö autor soovib, et vajalik oleks infojuhtimise ja tehnoloogia strateegia

väljatöötamine või andmehalduse plaani loomine, mille põhjal saaks teostada andmete inventuuri ja keskse inforegistri loomine töötajatele.

Küsitluse infosüsteemide sektsiooni vastustest selgus, et raamatukogutöötajad on üpris kindlad enda oskustes raamatukogu infosüsteemi kasutada tööülesannete täitmiseks. Samuti enamik vastanutest nõustus, et infosüsteemid vastavad nende vajadustele, nad on teadlikud infoallikatest, mida saab raamatukogus kasutada. Üle poole vastanutest (77,2%) nõustus, et raamatukogu infosüsteemide reeglid, eeskirjad on neile kättesaadavad ja arusaadavalt dokumenteeritud. Töötajad on kompetentsed ja julged erinevate infosüsteemide kasutamisel, kuna need pakuvad ligipääsu ülesannete täitmiseks vajalikule informatsioonile.

Asjakohane ja soodustav töökeskkond on oluline infokultuuri arendamisel, mis nõuab töötajatelt informatsiooni hankimist organisatsiooni eesmärkide täitmiseks, mida toetavad avatud ja selged töösuhted ning praktikad (Curry & Moore, 2003). Koostöö tegemiseks on vajalik, et töötajad teineteist usaldaksid, tunneksid end väärtustatuna nii organisatsiooni kui ka kolleegide poolt. Pooled küsitluses osalenud töötajatest (50,6%) tunnevad, et nende pingutusi ja panust raamatukogus hinnatakse. Märksa kõrgemalt hindasid töötajad raamatukogu (73,4%) ja vahetute ülemuste (77,2%) panust ning huvi nende isiklikku arengusse. Raamatukogutöötajad on uuringu tulemustest lähtuvalt motiveeritud tööd tegema ja ligikaudu pooled osalenutest tundsid, et asutuses on positiivne atmosfäär.

Märksa kõrgemalt hinnati enda osakonna/haruraamatukogu positiivset atmosfääri (79,7%) ja kolleegide toetust ja julgustust (93,7%). Samuti tuntakse end osana meeskonnast, kui töötatakse ühiste eesmärkide saavutamise nimel (67,1%). Magistritöö autor arvab, et kõrgemalt hinnatakse positiivset töökeskkonda ja kolleege väiksemates kollektiivides – Tallinna Keskraamatukogu puhul erinevates osakondades ja haruraamatukogudes, kus töötab näiteks 3-4 inimest. Omavahel suheldakse paratamatult tööalaselt tihedamini ja tekib usaldus kolleegide vastu ning tehakse rohkem koostööd.

Organisatsioonisiseste suhete puhul võib ette tulla, et struktureeritud organisatsioonides on osakondadevahelised kommunikatsioonivood puudulikud (Curry & Moore, 2003). Uuringu vastustest selgus, et lisaks osakonna või haruraamatukogu personali omavahelistele headele töösuhetele ja toetusele on

osakonnal/haruraamatukogul ka positiivsed suhted teiste struktuuriüksustega raamatukogus. Üksusesiseste otsuste tegemisse kaasatakse kõik olulised osapooled, kui see mõjutab ka teisi osakondi või haruraamatukogusid. Enamus töötajatest toetab heal meelel teisi struktuuriüksusi olulise olemasoleva informatsiooniga. Curry ja Moore (2003) on öelnud, et organisatsioonis on olulisel kohal samal hierarhiatasandil toimivad tööpraktikad selleks, et töötajate vahel areneks infojagamise ja koostöö kultuur.

Kommunikatsioonivood on infokultuuri kriitiliseks eduteguriks (Curry & Moore, 2003). Küsitluse tulemused näitasid, et sarnaselt Curry ja Moore'i uuringule, ei ole struktuuriüksused piisavalt teadlikud üksteise eesmärkidest (enam kui pooled vastajatest ei osanud öelda, kas nad on teadlikud). Samuti ei osatud valdavalt vastust anda, kas kohtutakse regulaarselt teiste töötajate ja struktuuriüksustega informatsiooni ja ideede vahetamiseks. Seevastu aga arvavad pea kolmeerand vastanud töötajatest, et nende struktuuriüksuses on hea sisekommunikatsioon. Samuti anti positiivseid vastuseid, et vahetud ülemused tagavad töötajate kursisoleku kõigi oluliste teemadega raamatukogus. Enamik töötajatest arvab, et nende vahetu ülemus jagab infot piisavalt kiiresti ja olulistest teemadest ei kuulu kõigepealt teistelt töötajatelt; päevakajalisi küsimusi ja teemasid edastatakse jooksvalt ning arusaadavalt.

Choo et al. (2006) juhtumiuuringu küsitluse analüüsi tulemusena selgus, et ettevõtte töötajad usuvad, et nad saavad informatsiooni efektiivselt kasutada tööprobleemide lahendamisel; nende töö on organisatsioonile kasulik ja et informatsiooni jagamine on kriitilise tähtsusega nende töö tegemiseks. Antud magistritöö küsitluse analüüsi tulemusest selgusid samad seisukohad informatsiooni kasutamise ja jagamise suhtes.

Kuna Tallinna Keskraamatukogus pole veel kinnitatud ja avaldatud uut arengukava, siis soovitab magistritöö autor teha kordusküsitluse, kui uus arengukava on avalik ning kõik töötajad on saanud sellega tutvuda. Antud töös koostatud küsitlusel oli valimi hulk suhteliselt väike ja autor soovitab küsitlust läbi viia ka teistes Eesti raamatukogudes, näiteks ülikooli- või teadusraamatukogudes. Samuti pakub magistritöö autor välja, et võiks uurida, kuidas antud organisatsiooni infokultuur mõjutab organisatsiooni toimimise efektiivsust teenuste pakkumisel.

KOKKUVÕTE

Käesoleva magistritöö eesmärgiks oli välja selgitada ja analüüsida Tallinna Keskraamatukogu infokultuuri ja rakendatavaid infopraktikaid ning kuidas need mõjutavad antud organisatsiooni toimimist.

Magistritöö eesmärgi täitmiseks olid püstitatud järgmised uurimisküsimused:

- Milline on konkreetse organisatsiooni infokultuur ja infopraktikad?
- Millised on informatsiooni hankimise ja jagamise viisid ning vahendid Tallinna Keskraamatukogus?
- Millised tegurid informatsiooni hankimist ja jagamist mõjutavad?
- Millised on töötajate info hankimise ja kasutamise oskused, teadmised ja kogemused?
- Kuidas väärtustatakse tööks vajalikku informatsiooni ja selle kasutamist?

Järgnevalt tuuakse välja tulemused ja järeldused vastavalt esitatud uurimisküsimustele.

Tallinna Keskraamatukogu infokultuuri ja infopraktikaid iseloomustab organisatsioonisisene hea kommunikatsioon ja koostöö, töötajate teadlikkus organisatsiooni põhieesmärgist (97,5%), väärtustest, visioonist ja missioonist (92,4%). Personal on teadlik raamatukogu rollist (96,2%): Tallinna Keskraamatukogu pakub juurdepääsu informatsioonile, toetab elukestvat õpet ja enesetäiendamist. Töötajad on kursis organisatsiooni pikaajaliste eesmärkidega (58,2%), samuti teavad nad enda osakonnas või haruraamatukogus püstitatud eesmärke piisavalt hästi (82,3%). Raamatukogu töötajad tunnevad end kaasatuna erinevate organisatsiooniliste eesmärkide seadmisel (77,2%).

Tallinna Keskraamatukogu töötajad väärtustavad informatsiooni tähtsust, kasutavad tööks vajalikku info otsimiseks erinevaid allikaid, hindavad informatsiooni relevanttsust ning jagavad oma teadmisi teiste töötajatega. Töötajad hangivad tööülesannete täitmiseks vajalikku informatsiooni enamasti ise, kuid pöörduvad abi saamiseks ka

teiste struktuuriüksuste poole. Raamatukogu töötajad kasutavad informatsiooni hankimiseks ka raamatukoguväliseid andmepakkujaid. Tallinna Keskraamatukogu töötajatel on juurdepääs tööks vajalikule informatsioonile (78,5%). Infosüsteemid vastavad Tallinna Keskraamatukogu töötajate vajadustele ning nende süsteemide reeglid ja eeskirjad on kättesaadavad ning arusaadavalt dokumenteeritud (77,2%). Töötajad kasutavad pädevalt raamatukogu infosüsteemi.

Töötajad kasutavad järgmisi infoallikaid:

- raamatukogu siseveebi,
- elektronkatalooge ESTER ja ISE,
- tööalast isiklikku e-posti,
- suhtlusrakendust Skype,
- kolleegide abi,
- erinevaid andmebaase ja veebilehti,
- raamatupoodide veebilehti,
- telefonisuhtlust,
- raamatukogutarkvara ning
- suhtlusvõrgustikku Facebook.

Lisaks kasutatakse vähesel määral info hankimiseks teisi raamatukogusid ja koosolekutel osalemist. Kõige rohkem kasutavad töötajad infoallikatest raamatukogu siseveebi (63,3%), elektronkatalooge ESTER ja ISE (40,5%) ning raamatukogu veebilehte (38%).

Tallinna Keskraamatukogu personal ei jää üldiselt hätta tööülesannete täitmiseks vajaliku informatsiooni leidmisel (51,2%). Töötajate arvates on informatsioon alati kättesaadav ja selle leidmine ei valmista erilisi raskusi. Tööks vajaliku informatsiooni hankimist ja jagamist võivad mõjutada aga järgmised tegurid:

- raamatukogu veebilehelt ei leita vajalikku infot,
- mõnikord on ebaselge, kelle poole peaks pöörduma abi saamiseks,
- arvutikasutamise kogemus võiks olla parem,
- siseveebis on informatsiooni raske leida,
- muutused või uuendused ei jõua piisavalt kiiresti veebilehele või siseveebi,
- vahel on info segane,

- ülesandepüstitus ei ole piisavalt arusaadav või ülesannet mõisteti valesti,
- ei leia piisavalt kiiresti vajalikku teavet,
- juurdepääs andmebaasidele on piiratud,
- siseveebis ei ole vajalikku infot.

Raamatukogu personali info hankimise ja kasutamise oskused on üldiselt head, kuna töötajad hindavad kõrgelt enda oskusi informatsiooni leidmisel ja kasutamisel tööülesannete täitmiseks. Töötajad teavad, millistest infoallikatest vajalikku ja asjakohast teavet leida ning vajaliku info leidmine ei valmista neile enamasti suurt pingutust. Info hankimise ja kasutamise teadmised ning kogemused on enamasti seotud oskustega kasutada raamatukogu siseveebi ja veebilehte, kuna ollakse teadlikud, et tööülesannete täitmiseks leiab nendest allikatest enamasti vajalikku ja täpset infot. Teatakse ka teisi informatsiooni hankimise allikaid, kuidas neid kasutada ja milliseid probleeme võib info otsimisel tekkida. Tallinna Keskraamatukogu töötajad teavad, et vajadusel saab abi küsida teistelt kolleegidelt ja ülemustelt, kellel on rohkem teadmisi. Samuti jagatakse enda teadmisi ja kogemusi info kasutamisel teiste kollektiivi liikmetega.

Tallinna Keskraamatukogu töötajad arvavad üksmeelselt, et täpne ja asjakohane informatsioon on tähtis asutuse eesmärkide saavutamiseks ja rolli täitmiseks. Raamatukogu töötajad hindavad kõrgelt informatsiooni tähtsust. Tallinna Keskraamatukogu töötajad väärtustavad positiivset töökeskkonda, hinnatakse kolleegide toetust ja tuntakse end osana meeskonnast. Kõik need aspektid soodustavad usaldust informatsiooni jagamisel ja vahetamisel, samuti kolleegidelt abi küsimist. Raamatukogus on erinevatel osakondadel head omavahelised töösuhted, mis edendab asutusesisest koostööd. Töötajad toetavad heal meelel teisi struktuuriüksusi olemasoleva informatsiooniga.

Magistritöö tulemuste põhjal saab väita, et Tallinna Keskraamatukogu infokultuuri ja infopraktikaid iseloomustab suurel määral struktuuriüksuste hea sisekommunikatsioon ja hea raamatukogusisene info jagamine; samuti kindel teadmine, et kvaliteetse raamatukoguteenuse pakkumiseks ja arendamiseks on vaja osata leida, kasutada ja jagada informatsiooni. Raamatukogu on infoasutus, seega on ootuspärane, et seal on väljaarenenud infokultuur. Analüüsi tulemused on kooskõlas Tallinna Keskraamatukogu rolliga – raamatukogu on info- ja teadmistemahukas asutus, kus

informatsiooni kasutatakse uute teadmiste loomiseks, mida lugejatele vahendatakse erinevate teenustena.

Saadud tulemuste põhjal võib väita, et leiti vastused kõigile püstitatud uurimisküsimustele. Tallinna Keskraamatukogul on oma infokultuur ja rakendatavad infopraktikad, mis toetavad töötajate informatsiooni hankimise, kasutamise ja jagamise oskuseid tööülesannete pädevaks täitmiseks. Käesolevat uuringut oleks vaja korrata peale Tallinna Keskraamatukogu uue arengukava kinnitamist, et saada aimu, kuidas mõjutab arengukava tundmine töötajate vastuseid.

Kuna Eestis ei ole infokultuuri ja infopraktikaid raamatukogude kontekstis enne väga põhjalikult käsitletud, annab käesolev magistritöö uut teavet.

VIITEALLIKATE LOETELU

Abrahamson, D. E., & Goodman-Delahunty, J. (2013). The Impact of Organisational Information Culture on Information Use Outcomes in Policing: An Exploratory Study. *Information Research*, 18(4), 598.

Albrecht, O. (2015). *Infokultuur Eesti Statistikaameti näitel*. Magistritöö. Talinna Ülikool.

Bergeron, P., Heaton, L., Choo C.W., Detlor, B., Bouchard, D., & Paquette, S. (2007). *Knowledge and information management practices in knowledge-intensive organisations: A case study of Québec public organisations*. Canadian Association for Information Science (CAIS/ACSI) 35th Annual Conference: McGill University.

Brooks, I. (2008). *Organisatsioonikäitumine. Üksikisik, rühm ja organisatsioon*. Tallinn: Tänapäev.

Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework*. Reading, MA: Jossey Bass.

Choo, C. W. (2002). *Information Management for the Intelligent Organization: the art of scanning the environment*. Information Today, Inc.

Choo, C. W. (2006). *The knowing organization: how organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decision*. New York: Oxford University Press.

Choo, C. W. (2013). Information culture and organisational effectiveness. *International Journal of Information Management*, 33, 775–779 .

Choo, C. W.; Furness, C.; Paquette, S.; Berg van den, Herman; Detlor, B.; Bergeron, P. & Heaton, L. (2006). Working with information: information management and culture in a professional services organisation. *Journal of Information Sciences*, 32 (6), 491–510.

Choo, C.W.; Bergeron, P.; Detlor, B. & Heaton, L. (2008). Information Culture and Information Use: An Exploratory Study of Three Organizations. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59(5), 792–804.

Cialdini, R. B., Bator, R. J., & Guadagno, R. E. (1999). Normative influences in organizations. *Shared cognition in organizations: The management of knowledge*, 195–211.

Curry, A. & Moore, C. (2003). Assessing information culture: An exploratory model. *International Journal of Information Management*, 23(2), 91-110.

Davenport, T. H., Eccles, R. G., & Prusak, L. (1992). Information Politics. *Sloan Management Review*, 34(1), 53–65.

Ginman, M. (Toim.) (1993). *Information Culture and Business Performance*. Åbo: Åbo Akademi.

Hapke, T. (2012). *Information culture - different views on information literacy*. <http://www.slideshare.net/thapke/information-culture-different-views-on-information-literacy> (22.05.2016).

Kirk, Joyce (2002). *Theorising information use: managers and their work. A thesis submitted to the University of Technology, Sydney in fulfilment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy*. <http://utsescholarship.lib.uts.edu.au/iresearch/scholarlyworks/bitstream/handle/2100/309/02whole.pdf?sequence=2> (22.05.2016).

Kotter, J. P.; Heskett, James L. (1992). *Corporate Culture and Performance*. New York: The Free Press.

Marchand, D., Kettinger, W., & Rollins, J. (2001). *Information Orientation: The Link to Business Performance*. New York: Oxford University Press.

McKenzie, P. J. (2003). A Model of Information Practices in Accounts of Everyday-Life Information Seeking. *Journal of Documentation*, 59(1), 19-40.

Oliver, G (2008). Information Culture: Exploration Of Differing Values and Attitudes To Information In Organisations. *Journal of Documentation*, 64 (3), 363–385.

Saame, I. (2009). *Organisatsioonikultuur tervishoius SA Tartu Ülikooli Kliinikumi näitel*. Magistritöö. Tartu Ülikool.

Savolainen, R. (2008). *Everyday Information Practices: A Social Phenomenological Perspective*. Lanham: Scarecrow Press.

Schein, E. H. (1985). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.

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

Žilkina, T. (2012). *Основные понятия информационной культуры. Характерные черты информационного общества. Информационные системы*. <http://otvet.mail.ru/question/74113319> (22.05.2016).

Tallinna Keskraamatukogu üldinfo. (2016).

<http://keskraamatukogu.ee/meist/raamatukogust/uldinfo/> (22.05.2016).

Tallinna Keskraamatukogu. (2016). <http://keskraamatukogu.ee/meist/raamatukogust/> (22.05.2016).

Terentjeva, A. (2013). *Информационная культура организации*. <http://bibliofond.ru/view.aspx?id=664744> (22.05.2016).

Tylor, Edward B. (1871). *Primitive Culture*. London: J. Murray.

Vadi, M. (2004). *Organisatsioonikäitumine*. Tartu: Tartu Ülikooli kirjastus.

Widén, G., & Hansen, P. (2012). Managing collaborative information sharing: bridging research on information culture and collaborative information behaviour. *Information Research*, 17(4), 538.

Widén-Wulff, G (2000). Business information culture. A qualitative study of the information culture in the Finnish insurance business. *Information Research*, 5(3).

Virkus, S. (2010). *Infokäitumise, info hankimise ja otsingu ning infopädevuse uurimise meetodid*. [Elektroniline õppematerjal].

<https://www.tlu.ee/~sirvir/Infootsingu%20teooria/Infokaitumise,%20info%20hankimise%20ja%20%20otsingu%20ning%20infopadevuse%20uurimise%20meetodid/index.html> (22.05.2016).

Virkus, S. (2012). *Information Culture. Learning Object*. [Elektroniline õppematerjal].

<http://www.tlu.ee/~sirvir/Information%20and%20Knowledge%20Management/Information%20Culture%202/index.html> (22.05.2016).

Virkus, S. (2014). *Info- ja digikultuur. Digitaaltehnoogiad ja sotsiaalmeedia*. [Loengukonspekt]. Tallinna Ülikool.

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

Õunapuu, A. & Adami, K. A. (2014). *Organisatsioonikultuur ja töötajate kindlustunne*. [Referaat]. Tallinna Ülikool.

Õunapuu, A.; Kuklase, H. & Albrecht, O. (2014). *Infokultuuri ja infopädevuse peamised uurimissuunad ja uurijad tänapäeval*. [Rühmatöö]. Tallinna Ülikool.

LISAD

Lisa 1. Küsimustik

Infokultuur ja infopraktikad Tallinna Keskraamatukogus

Minu nimi on Angelica Õunapuu ja ma õpin Tallinna Ülikooli infoteaduse magistriõppes, spetsialiseerudes info- ja teadmusujuhtimisele. Minu magistr töö eesmärgiks on analüüsida ja hinnata Tallinna Keskraamatukogu infokultuuri ja rakendatavaid infopraktikaid ning kuidas see mõjutab antud organisatsiooni toimimist.

Selleks paluksin, et vastaksite järgnevale küsimustikule, mis aitab välja selgitada, kuidas toimib raamatukogus informatsiooni hankimine ja jagamine ning milliseid vahendeid selleks kasutatakse.

Küsitlus on anonüümne ja tulemusi kasutatakse üldistatult. Vastamine võtab aega orienteeruvalt 10-15 minutit.

* Required

Raamatukogu eesmärgid ja strateegia

Vastake palun järgmistele väidetele, valides enda jaoks sobivaima variandi.

Tean, mis on meie raamatukogu põhieesmärgiks. *

Mark only one oval.

- Nõustun
- Pole kindel
- Ei nõustu

Ma olen teadlik meie raamatukogu pikaajalistest eesmärkidest (tulemused, mida tahetakse saavutada järgmise 3–5 aasta jooksul). *

Mark only one oval.

- Nõustun
- Pole kindel
- Ei nõustu

Olen teadlik raamatukogu väärtustest, missioonist ja visioonist. *

Mark only one oval.

- Nõustun
- Pole kindel
- Ei nõustu

Mõistan osakonnas/haruraamatukogus püstitatud eesmärke. *

Mark only one oval.

- Nõustun
- Pole kindel
- Ei nõustu

Olen kaasatud oma osakonna/haruraamatukogu eesmärkide seadmisesse. *

Mark only one oval.

- Nõustun
- Pole kindel
- Ei nõustu

Minu vahetu ülemus on huvitatud minu ideedest ja julgustab mind tagasisidet andma. *

Mark only one oval.

- Nõustun
- Pole kindel
- Ei nõustu

Ma saan aru, kuidas minu töö aitab kaasa raamatukogu eesmärkide saavutamisele. *

Mark only one oval.

- Nõustun
- Pole kindel
- Ei nõustu

Informatsioon

Vastake palun järgmistele väidetele, valides enda jaoks sobivaima variandi.

Ma olen teadlik meie raamatukogu rollist: pakume juurdepääsu informatsioonile, toetame elukestvat õpet ja enesetäiendamist. *

Mark only one oval.

- Nõustun
- Pole kindel
- Ei nõustu

Asjakohane teave on määrava tähtsusega raamatukogu eesmärkide saavutamisel. *

Mark only one oval.

- Nõustun
- Pole kindel
- Ei nõustu

Olen kindel, et informatsioon, mille põhjal teen tööl erinevaid otsuseid, on alati täpne. *

Mark only one oval.

- Nõustun
- Pole kindel
- Ei nõustu

Selleks, et saaksin oma tööd teha edukalt, on mul juurdepääs vajalikule infole. *

Mark only one oval.

- Nõustun
- Pole kindel
- Ei nõustu

Pange vabas vormis kirja, milliseid allikaid ja suhtluskanaleid kasutate informatsiooni hankimiseks (on vajalikud tööülesannete täitmiseks). *

Kogun ise informatsiooni, mille põhjal täidan tööülesandeid. *

Mark only one oval.

- Alati
- Enamasti
- Vahel
- Harva
- Mitte kunagi

Pöördun vajaliku info saamiseks vastava struktuuriüksuse töötajate poole. *

Mark only one oval.

- Alati
- Enamasti
- Vahel
- Harva
- Mitte kunagi

Info leidmiseks kasutan siseveebi või raamatukogu veebilehte, et teha õigeid otsuseid. *

Mark only one oval.

- Alati
- Enamasti
- Vahel
- Harva
- Mitte kunagi

Kogun vajalikku teavet raamatukoguväliste andmepakkujate kaudu (nt otsin veebist materjali). *

Mark only one oval.

- Alati
- Enamasti

- Vahel
- Harva
- Mitte kunagi

Kas tunnete, et võite jääda tööülesannete täitmisel hätta, kuna ei leia vajalikku infot? Palun põhjendada oma vastust. *

Keskkond

Vastake palun järgmistele väidetele, valides enda jaoks sobivaima variandi.

Tunnen, et minu pingutusi ja panust hinnatakse raamatukogus. *

Mark only one oval.

- Nõustun täiesti
- Ei oska öelda
- Ei nõustu üldse

Raamatukogu on huvitatud minu isiklikust arengust (saan osaleda näiteks koolitustel). *

Mark only one oval.

- Nõustun täiesti
- Ei oska öelda
- Ei nõustu üldse

Minu vahetu ülemus toetab minu isiklikku arengut. *

Mark only one oval.

- Nõustun täiesti
- Ei oska öelda
- Ei nõustu üldse

Olen motiveeritud tööd tegema. *

Mark only one oval.

- Nõustun täiesti
- Ei oska öelda
- Ei nõustu üldse

Kogu asutuses on positiivne atmosfäär. **Mark only one oval.*

- Nõustun täiesti
- Ei oska öelda
- Ei nõustu üldse

Minu osakonnas/haruraamatukogus on positiivne atmosfäär. **Mark only one oval.*

- Nõustun täiesti
- Ei oska öelda
- Ei nõustu üldse

Kolleegid toetavad ja julgustavad mind. **Mark only one oval.*

- Nõustun täiesti
- Ei oska öelda
- Ei nõustu üldse

Tunnen end osana meeskonnast, kui töötame koos erinevate eesmärkide saavutamiseks. **Mark only one oval.*

- Nõustun täiesti
- Ei oska öelda
- Ei nõustu üldse

Infosüsteemid

Vastake palun järgmistele väidetele, valides enda jaoks sobivaima variandi.

Raamatukogu infosüsteemid vastavad minu vajadustele (Sierra, siseveeb, ühiskaustad ning neis sisalduvad eeskirjad, reeglid jm) - saan kätte kogu vajaliku info enda ülesannete täitmiseks. *

Mark only one oval.

- Nõustun

- Ei oska öelda
- Ei nõustu

Oskan hästi kasutada neid infosüsteeme, millele mul on juurdepääs. *

Mark only one oval.

- Nõustun
- Ei oska öelda
- Ei nõustu

Ma olen teadlik kõigist infoallikatest, mida saan raamatukogus kasutada. *

Mark only one oval.

- Nõustun
- Ei oska öelda
- Ei nõustu

Raamatukogu infosüsteemide poliitika (reeglid, eeskirjad) on selgelt dokumenteeritud ja ma tean, kuidas neile ligi pääseda. *

Mark only one oval.

- Nõustun
- Ei oska öelda
- Ei nõustu

Suhted raamatukogus

Vastake palun järgmistele väidetele, valides enda jaoks sobivaima variandi.

Osakonnana/haruraamatukoguna töötame koos hästi ja toetame teineteist. *

Mark only one oval.

- Nõustun
- Ei oska öelda
- Ei nõustu

Meie osakonnal/haruraamatukogul on positiivsed suhted teiste üksustega raamatukogus. *

Mark only one oval.

- Nõustun
- Ei oska öelda
- Ei nõustu

Meie osakond/haruraamatukogu langetab iseseisvalt otsuseid. *

Mark only one oval.

- Nõustun
- Ei oska öelda
- Ei nõustu

Kaasame osakonna-/haruraamatukogusiseste otsuste tegemisse kõik olulised osapooled, kui see mõjutab ka teiste üksuste tööd. *

Mark only one oval.

- Nõustun
- Ei oska öelda
- Ei nõustu

Meie osakond/haruraamatukogu toetab heal meelel teisi üksusi olulise informatsiooniga, mida valdame. *

Mark only one oval.

- Nõustun
- Ei oska öelda
- Ei nõustu

Kommunikatsioon

Vastake palun järgmistele väidetele, valides enda jaoks sobivaima variandi.

Ma olen teadlik erinevate struktuuriüksuste eesmärkidest (sihid, mida saavutada soovitakse). *

Mark only one oval.

- Nõustun täielikult
- Ei oska öelda
- Ei nõustu üldse

Me kohtume regulaarselt teiste töötajate ja struktuuriüksustega, et vahetada infot ja ideid (nt koosolekud, koostööprojektid jm). *

Mark only one oval.

- Nõustun täielikult
- Ei oska öelda
- Ei nõustu üldse

Meie struktuuriüksuses on hea sisekommunikatsioon. *

Mark only one oval.

- Nõustun täielikult
- Ei oska öelda
- Ei nõustu üldse

Mu vahetu ülemus tagab, et oleksin kursis kõigi oluliste teemadega. *

Mark only one oval.

- Nõustun täielikult
- Ei oska öelda
- Ei nõustu üldse

Ma kuulen olulistest teemadest kõigepealt teistelt töötajatelt (vahetu ülemus ei jaga infot piisavalt kiiresti). *

Mark only one oval.

- Nõustun
- Ei nõustu

Päevakajalisi küsimusi ja teemasid edastatakse jooksvalt ning arusaadavalt. *

Mark only one oval.

- Nõustun täielikult
- Ei oska öelda
- Ei nõustu üldse

Küsitlus on anonüümne ja allpool olevad andmed on vajalikud magistritöö analüüsi koostamiseks. Kes soovib küsimustiku tulemustega tutvuda, saab minuga kontakteeruda aadressil angelicaaa91@hotmail.com

Vastaja sugu: *

Mark only one oval.

- Mees
- Naine

Vastaja vanus (kirjuta lahtrisse): *

Osakond/haruraamatukogu, kus töötad: *

Ametikoha nimetus: *

Haridustase, mille oled lõpetanud *

Mark only one oval.

- Keskharidus
- Bakalaureus või sellega võrdsustatud haridus
- Magister või sellega võrdsustatud haridus
- Doktor või sellega võrdsustatud haridus
- Other: