

Tartu Ülikool
Sotsiaalteaduskond
Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni osakond

**Eesti Televisiooni infoliikumine ja Intranet
sisekommunikatsiooni kanalina**

Bakalaureusetöö

Kristiina Pennar

Juhendaja: Kaja Tampere, PhD

Tartu 2005

SISSEJUHATUS.....	2
TEOREETILISED LÄHTEKOHAD.....	3
SISEKOMMUNIKATSIOON.....	3
SISEKOMMUNIKATSIOONI VAHENDID.....	6
ORGANISATSIOONI TUTVUSTUS.....	9
AJALUGU	9
JUHTIMINE JA EESMÄRGID	9
SISEKOMMUNIKATSIOON.....	10
UURIMISKÜSIMUSED JA METOODIKA.....	12
UURIMISKÜSIMUSED	12
METOODIKA.....	13
UURINGU TULEMUSED	16
INFOLIIKUMISE UURINGU TULEMUSED.....	16
<i>Missioon ja eesmärgid</i>	16
<i>Hinnang infoliikuvusele</i>	20
<i>Infokanalid</i>	23
<i>Kokkuvõte ankeetküsitluse tulemustest</i>	27
INTRANETI ANALÜÜS	29
<i>Intraneti ülesehitus ja kujundus</i>	29
<i>Intraneti materjalid</i>	33
<i>Interaktiivsus</i>	35
<i>Kokkuvõte Intraneti analüüsist</i>	37
DISKUSSIOON JA JÄRELDUSED	38
KOKKUVÕTE	44
SUMMARY.....	46
KASUTATUD KIRJANDUS	47
LISA 1	49
LISA 2	50
LISA 3	51
LISA 4.....	57
LISA 5	64
LISA 6.....	66
LISA 7	69

Sissejuhatus

Hästi toimiv sisekommunikatsioon on eduka organisatsiooni üks alustalasid – omavahel efektiivselt suhtlemata ja informatsiooni vahetamata ei ole võimalik teha tulemusrikast koostööd. Mida suurem on aga organisatsioon, seda raskendatum on informatsiooni edastamine kõikidele liikmetele nii, et informatsioon ei moonduks teel olles või et see teekond ei võtaks liialt kaua aega. Lisaks traditsioonilisematele sisekommunikatsiooni kanalitele nagu siseleht ja koosolekud, on järjest enam hakanud levima organisatsioonides siseveeb, millel on traditsiooniliste vahendite ees mõningad eelised nagu töötajate suurem kaasatus läbi foorumite või informatsiooni sagedasema uuendamise võimalus.

Käesolev bakalaureusetöö analüüsib Eesti Televisiooni infoliikuvust ning vaatleb lähemalt Intranetti kui sisekommunikatsiooni kanalit, keskendudes kasutamissõbralikkusele ja visuaalsele küljele, mitte informatsiooni edastamise efektiivsusele.

Bakalaureusetöö on jaotatud nelja ossa, millest esimene annab töö jaoks vajaliku teoreetilise raamistiku, hõlmates sisekommunikatsiooni ja Intraneti põhilisi mõisteid. Teises osas püstitab autor uurimisküsimused ning kirjeldab kasutatavaid meetodeid. Kolmas ja kõige mahukam osa keskendub uuringute tulemustele, hõlmates endas nii infoliikumise kui ka Intraneti analüüsi. Töö viimane osa sisaldab peamisi järeldusi ja diskussiooni.

Siinkohal sooviks autor tänada oma juhendajat Kaja Tamperet ning Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni osakonna õppejõude ja töötajaid. Erilise tänu pälvib Eesti Televisiooni kommunikatsiooni projektijuht Karin Leemet igakülgse abi ning kannatliku meele eest. Tänan.

TEOREETILISED LÄHTEKOHAD

Sisekommunikatsioon

Organisatsioonisisest infoliikumist tuleks mõista kui protsessi, mille läbi esitatakse sõnum, mida vastuvõtja tõlgendab ning omakorda edastab. Organisatsiooni infovahetus on jätkuv protsess ning pidevas muutumises ehk siis teisiti öeldes – organisatsiooni sisekommunikatsioon toimub pidevalt (Pace & Faules 1994: 117).

Sisekommunikatsioon annab võimaluse organisatsioonisiselt suurendada töötajate toetust muudatustele ning kaasata neid organisatsiooni üldiste eesmärkide saavutamisele (Vos & Schoemaker 1999). Seetõttu ongi sisekommunikatsioon niivõrd oluline, kuna ühiste eesmärkide nimel on võimatu töötada kui ei toimu töötajate omavahelist suhtlust. Kuid sageli kiputakse kommunikatsiooni tähtsust unustama ning eeldatakse, et töötajate head või halvad töötulemused on seotud nende erialaste oskuste, mitte omavahelise suhtlusega (Heath 1994: 4).

Organisatsioonis saab eristada kahte suhtlusviisi: ametlikku ja mitteametlikku. Ametlik suhtlusviis järgib organisatsioonis kehtivat võimuhierarhiat ja väljakujunenud norme, olles oma olemuselt peamiselt kirjalik suhtlus. Mitteametlik suhtlus läheb aga organisatsiooni hierarhiast mööda ning toimub vastavuses isiklike eelistuste, vajaduste ja tavadega, olles mõnikord märgiks ametliku suhtluse ebaefektiivsusest. Üheks mitteametliku suhtluse vormiks on näiteks kuulujutud, mis aga tekivad ka organisatsioonides, kus ametlik suhtlus on efektiivne (Vadi 1997: 138).

Pace'i ja Faulesi (1994: 118) järgi võib organisatsioonis esineda kolme liiki infoliikumist: samaaegne, seeriaviisiline või esimese kahe kombinatsioon. Seeriaviisiline sõnumi edastamine tähendab ahelat, kus A teatab B-le, B teatab C-le jne. Selline infovahetus toimub kõigis organisatsioonides, kuid ehkki seeriaviisiline sõnumi edastamine on vajalik, on tema suurimaks puuduseks suur ajakulu ning võimalike moonutuste tekkimine. Siin muutub oluliseks organisatsiooni suurus – mida rohkem liikmeid on organisatsioonis, seda kauem liigub seeriaviisiliselt edastatav info ning seda rohkem moonduv algne sõnum. Seetõttu tuleks suuremates

organisatsioonides kasutada lisaks samaaegset infoliikumist ehk siis siselehte, siseveebi (Intranetti), raadiojaama või mõnda muud kõigile kättesaadavat infokanalit.

ETV näol on tegemist küllaltki selge struktuuriga organisatsiooniga, kus on kasutusel nii seeriaviisiline kui ka samaaegne informatsiooni edastamine. Ühest küljest liigub info seeriana ühelt inimeselt teisele - näiteks juhtkonna otsuste liikumine erinevate allüksusteni. Teisalt on kasutusel nii siseveeb kui ka siseleht, mis võimaldavad sõnumit edastada kõigile organisatsiooni liikmetele, eeldusel et neil on ligipääs Intranetile või võimalik lugeda siselehte.

Informatsioon liigub ka ülalt alla, alt üles ja horisontaalselt. Informatsiooni ülalt alla liikumisena mõistetakse eelkõige info liikumist juhtkonnalt alluvateni ning peamiseks küsimuseks on, millist infot ja mil viisil töötajateni edastatakse. Peamiselt edastatakse ülemustelt alluvatele teavet tööülesannete kohta, tagasisidet tehtud tööle, üldisemat organisatsiooni informatsiooni ning missioonitunnet tõstvat teavet (Pace & Faules 1994: 126-127).

Valimaks õiget kanalit alluvatele teabe edastamiseks, tuleb võrrelda erinevaid kanaleid kuue kriteeriumi alusel: kättesaadavus, kulukus, mõjukus, sobivus eesmärgiga, vastuse saamise võimalus, oskused (Pace & Faules 1994:128)

Kui vaadelda siseveebi vastavust eelpool toodud kriteeriumitele, siis ühest küljest on tegemist kanaliga, mis ei nõua tarbijapoolseid kulusi (siseveebi kasutamine on tasuta) ning läbi foorumite ja kommenteerimise on võimalik saada tagasisidet edastatud teabele. Teisalt aga tekib probleeme kättesaadavusega juhul, kui on suurem hulk töötajaid, kelle igapäeva töö ei ole seotud arvuti kasutamisega ning kellel võivad puududa ka vastavad oskused.

Alt üles toimuva kommunikatsioonina mõistetakse teabe liikumist alluvalt ülemustele ning peamiselt edastatakse sel viisil alljärgnevat informatsiooni:

- ✓ alluvate tegevus – töö, saavutused, tulevikuvisionid;
- ✓ tööprobleemid, mis vajavad lahendamist;
- ✓ ideed ja soovitused töö paremaks korraldamiseks;
- ✓ arvamus tööst, kolleegidest ning organisatsioonist.

Samas ei saa tähelepanuta jätta tegureid, mis alt üles liikuvat teabevoogu vähendavad. Nendeks võivad olla näiteks usaldamatus juhtide vastu või tunne, et juhid ei hooli ning ei huvitu alluvate mõtetest ja probleemidest (Pace & Faules 1994: 131).

Horisontaalse infoliikumisena mõistetakse info vahetamist sama taseme töötajate vahel ühes struktuuriüksuses. Sellisel suhtlusel on kuus peamist eesmärki: töö koordineerimine, info vahetamine plaanide ja tegevuse kohta, probleemide lahendamine, ühiste arusaamade kindlustamine, erinevuste lahendamine ja üksteise toetamine (Pace & Faules 1994: 131).

Organisatsiooni sisekommunikatsiooni mõjutavad viis näitajat (Grunig 1992: 560-563):

- ✓ tsentraliseeritus – mil määral toimub otsuste tegemine organisatsiooni hierarhia kõrgemal tasandil;
- ✓ kihistumine – mil määral on organisatsioon hierarhiliselt kihistunud;
- ✓ formaliseeritus – kui palju on organisatsioonis reegleid ja norme ning mil määral neid järgitakse;
- ✓ komplekssus – kui palju on organisatsioon koolitanud oma töötajaid ning millist laadi on nende tööülesanded;
- ✓ osalemine otsustusprotsessides – mil määral osalevad organisatsiooni liikmed otsustusprotsessides.

Kui organisatsioon on tugevalt tsentraliseeritud ja jäiga hierarhiaga, siis sellest tulenevalt väheneb alt üles liikuv suhtlus ja domineerima hakkab ülemustelt alluvatele teabe edastamine, kus tagasisidet ei oodata ja ei anta. Samamoodi raskendab kahepoolset suhtlust organisatsiooni liigne formaliseeritus, mis paneb kindlalt paika lubatud suhtlusviisid ja suhtlusahela, mis aeglustab informatsiooni liikumist ja tekitab võimalikke moonutusi just alluvatelt ülemustele liikuvast teabest.

Sisekommunikatsiooni vahendid

Olulisemateks sisekommunikatsiooni vahenditeks on (Keller 1998: 5):

- ✓ organisatsioonisiseseid väljaanded;
- ✓ teadetetahvel;
- ✓ videokassetid ja sisemine TV;
- ✓ oma raadiojaam;
- ✓ ideede telefon;
- ✓ ideede kogumise kastike;
- ✓ töötajate koosolekud;
- ✓ koosolekud juhtkonnaga;
- ✓ töötajatele mõeldud üritused;
- ✓ E-post
- ✓ Intranet.

Kuna käesolev bakalaureusetöö uurib põhjalikumalt just Intranetti kui sisekommunikatsiooni kanalit, siis tuleks selgitada siinkohal ka Interneti ja siseveebi (Intraneti) eripära ning erinevaid Intranetimudeleid.

Veebi analüüsidest tuleb esmalt mõista, et veebitekst ei ole samane paber kandjal oleva tekstiga. Kui paber kandjal olev tekst on oma olemuselt püsiv ning erinev tõlgendus võib tulla vaid lugeja enda interpretatsioonidest, siis veebitekst on pidevas muutumises, sest lugejal on võimalus füüsiliselt teksti muuta, toimetades olemasolevat teksti või seda kommenteerides (Mitra & Cohen 1999).

Lisaks tuleb veebiteksti puhul arvestada veel mitteverbaalsete viidete, kasutajagruppide, interaktiivsuse ning hüpertextuaalsusega. Just nimelt viimane tingib selle, et enne veebi analüüsi tuleb paika panna, kui kaugemale algleheküljest minnakse, kuna muidu läheb lingivõrgustik liialt suureks ning analüüs muutub laialivalguvaks, eemaldudes algsest leheküljest. Üldiselt on soovitatav kaasata vähemalt esimese ringi lingid, kuna just avaleht ja sealt hargnev esmane võrgustik on kõige sagedamini külastatavad (Keller 1998).

Intranetti saab defineerida kolmel teineteist täiendaval viisil (Gonzalez 1998: 59):

- ✓ füüsiline meedium andmete transportimiseks;
- ✓ Interneti standardite ja protokollide kogum, mille abil luuakse ja paigutatakse sisu;
- ✓ virtuaalne keskkond, kus inimesed vahetavad teavet ja suhtlevad omavahel.

Käesolev bakalaureusetöö keskendub pigem viimasele Intraneti definitsioonile ning käsitleb siseveebi kui keskkonda ja suhtluspaika koos informatsiooni edastamisega, kuna just interaktiivsus on see, mis eristab Intranetti teistest sisekommunikatsiooni kanalitest.

Intraneti peamiseks eesmärgiks on pakkuda infoteenuseid organisatsiooni töötajaskonnale, sisaldades endas seejuures (Keller 1998):

- ✓ kriitilist hulka informatsiooni;
- ✓ loogilist struktuuri;
- ✓ organisatsiooni visuaalset identiteeti toetavat navigatsioonikujundust;
- ✓ avatust kaastööle;
- ✓ formaalset infot täiendavat mitteformaalset teavet (nt. siseelu kroonika, meeelahutus jms).

Samas tuleb arvestada, et erinevate organisatsioonide puhul on informatsiooni kriitiline hulk erinev ning hinnang informatsiooni piisavusele on väga subjektiivne. Samuti oleneb struktuuri loogilisus ja kaastööle avatus siseveebi kasutavate inimeste oskustest ning organisatsiooni sisemisest hierarhiast.

Intraneti puhul eristatakse nelja erinevat mudelit, mis on tuletatud Grunigi ja Hunti kommunikatsioonimudelitest (Gonzalez 1998: 66-69):

- ✓ **Publikatsioonimudel** (*The Publication Model*) – ühesuunaline staatiline kommunikatsioon, mis juhindub põhimõttest “mina avaldan – sina loed.” Headeks külgedeks on lihtne uuendussüsteem, arhiveerimise võimalus ja loogiline lingisüsteem. Samas puudub interaktiivsus, võimalus kommenteerida ja ise materjali lisada;
- ✓ **Asümmeetriline interaktsioonimudel** (*The Asymmetrical Interaction Model*) – kahesuunaline, ajalise viivitusega kommunikatsioon, mis juhindub põhimõttest “mina küsin, sina vastad” või “sina küsid, mina vastan.” Headeks külgedeks on lisaks eelmise mudeli juures toodutele veel barjääride kadumine töötajate vahel. Negatiivsemateks külgeteks on suhtluse liialt õpetajalik olemus (peamine eesmärk saada vastus oma küsimusele), töötajate umbusk uude süsteemi ning liialt arvutikeskne suhtlus (suheldakse süsteemi, mitte inimestega);
- ✓ **Sümmeetriline interaktsioonimudel** (*The Symmetrical Interaction Model*) – mitmesuunaline kommunikatsioon, mis võimaldab suuremal hulgal tagasisidet, juhindudes põhimõttest “meil kõigil on võimalus rääkida ja kuulata, küsida ja vastata.” Mudeli eelisteks on väiksem ajakulu suhtluses, informatsiooni püsivus (teade on vaadeldav ka hiljem, mitte ainult edastamise hetkel) ja suurem kaasahaaratus organisatsiooni tegevusse. Probleeme võib tekitada kasutajate võimalik anonüümsus ning foorumite liigne või vähene aktiivsus;
- ✓ **Sünkroonse virtuaalkeskonna mudel** (*The Synchronous Virtual Environment Model*) – mitmesuunaline kommunikatsioon, mis toimub reaajas. N-ö tuleviku Intranet, kus virtuaalkeskond kujundatakse vastavalt igale potentsiaalsele osalejale.

ORGANISATSIOONI TUTVUSTUS

Ajalugu

Eesti Televisioon alustas tegevust 19. juulil 1955. aastal, olles esimene telekanal Eestis. 1955. aasta lõpuks oli ETVs 34 teletöötajat, aastaks 1966 aga juba 392 ning sellises mahus on töötajate arv püsinud siiani (ETV veebileht).

ETV viiekümneaastane ajalugu hõlmab endas nõukogudeaega ja iseseisvumist, mis on organisatsiooni ja selle kultuuri suurel määral mõjutanud – staažikad töötajad on koos ETVga läbi elanud kõik rasked ajad nõukogude tsensuurist riikliku rahastamise ebastabiilsuse ja sagedate juhtkonnavahetusteni.

Juhtimine ja eesmärgid

ETV on avalik-õiguslik juriidiline isik, mille põhikirja määrab ringhäälingunõukogu ning mille tegevust rahastatakse Eesti Vabariigi poolt. Ringhäälingunõukogu on nii Eesti Televisiooni kui Eesti Raadio kõrgeim organ ning selle liikmed määratakse Riigikogu poolt (Ringhäälinguseadus). Ringhäälingunõukogu otsuseid viib ellu ETV juhatus, mis koosneb kahest liikmest.

Lisaks juhatusel on ETVs neli talitust – arendustalitus, programmitalitus, tehnika- ja tootmistalitus ning haldustalitus. Iga talitus jaguneb veel omakorda osakondadeks ja teenistusteks. Hetkel töötab ETVs umbes 380 inimest.

Ringhäälingu seaduse järgi on ETV peamised ülesanded:

- ✓ eesti rahvuskultuuri edendamine, propageerimine ning selle parimate saavutuste salvestamine, säilitamine ja tutvustamine;
- ✓ maailmakultuuri parimate saavutuste vahendamine;
- ✓ mitmekesiste ja tasakaalustatud programmide loomine ja edastamine kõrgel ajakirjanduslikul, kunstilisel ja tehnilisel tasemel;
- ✓ kõigi rahvastikurühmade, sealhulgas vähemuste, infovajaduste rahuldamine;

- ✓ peamiselt info-, kultuurhariduslike, koolitus- ja meelelahutussaadete loomine (Ringhäälinguseadus).

ETV missiooniks on hoida ja arendada elu Eestis läbi kommunikatsiooni, toetades läbi oma tegevuse rahvuskultuuri ja ühiskonna arengut. Visiooniks on olla kõige jälgitavam ja usaldusväärseim avaliku arvamuse kandja Eestis. Olulisteks väärtusteks on sealjuures uuenduslikkus, sõbralikkus, kodanikuvastutus ja professionaalsus. (ETV veebileht)

Sisekommunikatsioon

Peamisteks sisekommunikatsiooni vahenditeks on ETVs siseleht Telekäija, Intranet, infostendid, ühised üritused, ülemajaline e-post ning osakonna koosolekud. Järjest suuremat rõhku pannakse Intraneti arendamisele ning proovitakse töötajaid siseveebi aktiivsemalt kasutama suunata.

Siseleht Telekäija ilmub alates 2002. aasta oktoobrist kord kuus, välja arvatud suvekuud, mil leht ei ilmu. Lisaks paljundatud paberversioonile on siselehte võimalik lugeda ka Intranetis, kus lehe jaoks on eraldi Telekäija rubriik. Veebiversioon on saadaval nii pdf-failina kui ka eraldi välja toodud olulistemate lugudena.

Kaheksaleheküljelisel Telekäijal on mõned kindlalt väljakujunenud rubriigid ja kujundus. Igast numbrist võib leida eelmise kuu vaadatavad saated, sünnipäevalised, tööjuubilarid ja Telekäija kolumni, mida igal kuul kirjutab erinev ETV töötaja. Lisaks ilmub aeg-ajalt ühe lehenumbri raames ühele teemale pühendatud artiklite kogum, nagu näiteks koolituste-eri (jaanuar 2005) ja kultuuri-eri (oktoober 2004).

Aeg-ajalt kerkib üles küsimus Telekäija väljaandmise vajalikkusest, kuna olemas on Intranet, kuid senini on need vaidlused lõppenud siselehe pooldajatega, kes leiavad et lehe lugemine on hea vaheldus muule tööle ning oluline infokanal Intranetti mitte kasutajatele.

Lehe toimetamisega tegeleb ETV kommunikatsiooni projektijuht, kes on ka suurema osa siselehe artiklite autor. Võimalus lehte artikleid kirjutada on olemas kõigil töötajatel ning oma mõtete avaldamist julgustatakse igati, kaastööde arv on kasvanud aeglaselt, kuid visalt.

Alates siseveebi loomisest on see nii sisuliselt kui kujunduslikult palju muutunud. Viimane suurem ümberehitus toimus Intranetis 2003. aasta novembris, kui lisati juurde rubriike, foorumeid ning muudeti kujundust. Pisemaid muudatusi toimub aga vastavalt vajadusele pidevalt ning aeg-ajalt lisatakse ajutisi rubriike nagu näiteks ETV juubelisündmustele pühendatud ETV 50.

Intraneti toimetajaks on samuti kommunikatsiooni projektijuht, kuid kõigil töötajatel on võimalus nii kaastööd teha kui ka avaldada oma arvamust kommentaaride või foorumite diskussioonide näol.

UURIMISKÜSIMUSED JA METOODIKA

Uurimisküsimused

Käesoleva töö eesmärgiks on uurida Eesti Televisiooni sisemist infoliikumist ning Intraneti kui sisekommunikatsiooni kanali toimimist, võttes vaatluse alla nii Intraneti visuaalse külje, sisu kui ka interaktiivsuse.

Töö eesmärkide saavutamiseks on püstitatud alljärgnevad uurimisküsimused:

- ✓ Milline on töötajate hinnang infoliikumisele ja selle erinevatele aspektidele ning mil määral on see varasemaga võrreldes muutunud?
- ✓ Kas infoliikumine on ühtlane terves organisatsioonis või on mõnes talituses olukord teistest erinev?
- ✓ Milline on töötajate aktiivsus Intraneti kasutamisel ja hinnang sellele võrreldes teiste infokanalitega?
- ✓ Milline informatsioon domineerib Intraneti rubriigis Magnet ning kuidas on see rubriik läbi kahe aasta muutunud?
- ✓ Kui aktiivselt kasutavad töötajad võimalust kommentaaride ja foorumite kaudu oma arvamust avaldada?
- ✓ Millisele Intraneti mudelile vastab ETV siseveeb?

Metoodika

Bakalaureusetöös on kasutatud kolme uuringu tulemusi – 2001. aastal valminud Eesti Televisiooni kommunikatsiooniauditit, 2003. aastal valminud Intraneti kasutusuuringut ning autori poolt 2004. aastal ETVs läbi viidud infoliikumise uuringut.

Kommunikatsiooniauditi viis ETVs läbi suhtekorraldusfirma Powerhouse ning lisaks ankeetküsitlusele töötajate seas tehti süvaintervjuusid erinevate ETVga seotud gruppidega. Ankeetküsitlus koosnes kaheksast teemast ning uuriti töökeskkonda, tööülesannete iseloomu, tööalaseid suhteid, tagasisidet töötulemustele, palgakorraldust, koolitust, infoliikumist ning arvamust ETV suhtes. Küsimustikule vastas 161 töötajat 350st ehk 46 protsenti kõigist töötajatest. Käesoleva bakalaureusetöö jaoks kasutatakse selle uuringu infoliikumise osa, võrdlemaks kuidas on inimeste hinnangud infoliikumisele ja -kanalitele kolme aastaga muutunud.

Intraneti kasutusuuring viidi läbi ETV kommunikatsiooni projektijuhi Karin Leemeti poolt 2003. aastal. Ankeetküsitlus uuris Intraneti kasutusharjumusi ning hinnanguid, lisaks viidi läbi mõned lühiintervjuud töötajatega, saamaks täiendavat informatsiooni. Küsimustikule vastas 36 töötajat, intervjuud tehti 20 töötajaga. Sellest uuringust leiavad kasutamist hinnangud Intraneti kasutajasõbralikkuse ning -aktiivsuse kohta.

Käesoleva bakalaureusetöö autori poolt 2004. aasta märtsis läbi viidud infoliikumise uuring koosnes ankeetküsitlusest, mis keskendus infoliikumise erinevatele aspektidele ETVs. Uuring viidi paralleelselt läbi nii paberankeetide kui ka Intranetiankeetidega ning 370st töötajast vastas küsitlusele 75, neist 40 Intranetis ja 35 paberil. Tulemuste kokkuvõtmisel ja arvutamisel kasutati andmetöötlus- ja statistikaprogramme SPSS ning MS Exel.

Intraneti analüüsimiseks on kasutatud kontentanalüüsi ja visuaalset kvalitatiivset analüüsi. Kontentanalüüsiga vaadeldakse Intraneti rubriigis Magnet ilmunud kirjutisi ajavahemikus 2003 juuni kuni 2005 mai, selgitamaks välja, millist laadi kirjutised ja milline info selles rubriigis domineerivad. Magnet on Intraneti rubriik, mis sisaldab

endas erinevaid kirjutisi – nii töökuulutusi kui ka analüütilisi artikleid, ühtlasi oli Magnet 2003. aasta uuringu põhjal üks populaarsemaid rubriike Intranetis (vt. LISA 1, joonis 11). Seega annab Magneti uurimine teavet selle kohta, milline informatsioon Intraneti külastajale esmalt silma jääb.

Kodeerimisjuhendi (vt. LISA 5) kategooriatest tuleks lahti seletada temade jaotus. ETV kui organisatsioon hõlmab endas tekste, mis räägivad ETVst kui asutusest – inimesed, rahastamine, üritused. ETV kui telejaam hõlmab kirjutisi, mis käsitlevad ETV saateid ja programmi.

Kvalitatiivne ja ülevaatlik analüüs lähtub veebidisaini üldistest põhimõtetest, Intraneti eesmärkidest ja autori kui n-ö “keskmise kasutaja” subjektiivsest arvamusest. Analüüs on jagatud kolme blokki:

- ✓ Intraneti ülesehitus ja kujundus
- ✓ sisu
- ✓ interaktiivsus

Kõige olulisemad aspektid veebilehe ülesehituse ja kujunduse juures on navigeerimise lihtsus ja kiirus, menüüde ja rubriigipealkirjade mõistetavus ning seos sisuga, pildilise materjali ja teksti omavaheline tasakaal, tupikute puudumine (lehed, kus puudub võimalus edasi või tagasi liikuda), lehe terviklikkus (kas kogu info on nähtav tervel ekraanil või on osa peidetud), otsingu võimalus. Organisatsiooni veebi juures võib välja tuua veel logode kasutuse – kas ükskõik millisel alamlehel olles on võimalik aru saada, mis organisatsiooni veebil viibitakse (Lynch & Horton 1999).

Sisuliselt peab Intranet sisaldama endas kriitilist hulka informatsiooni ning lisaks n-ö meelelahutuslikku materjali (Keller 1998). Kriitiline hulk on küllaltki ebamäärane mõiste ning selle suurus sõltub iga organisatsiooni eripärast ja struktuurist. Arvestades ETV kui organisatsiooni suurust ning erinevaid struktuuriüksusi, tuleb võtta eelduseks, et ETV puhul peaks kriitiline informatsiooni hulk olema mahuliselt küllaltki suur ja leiduma peaks erinevaid informatsioonitüüpe.

Interaktiivsust ehk kasutaja võimalust ise veebilehe juures midagi muuta ja ennast sealse kasutajaskonna osana tunda toetavad kommenteerimise võimalus, foorumid, jututoad ja oma materjalide otsene veebi riputamine (ilma toimetamiseta).

Intraneti analüüsi tulemusena selgub, kui interaktiivne ETV siseveeb on ning millisele Intraneti mudelile ta vastab.

UURINGU TULEMUSED

Infoliikumise uuringu tulemused

Infoliikumise uuringu tulemused on jaotatud kolme ossa, neist esimene vaatlleb ETV missiooni, eesmärkide ning osakondade eesmärkide teadmist. Teine osa käsitleb hinnanguid infoliikumise kohta ning kolmas osa vaatlleb kasutatavaid infokanaleid ning nende efektiivsust töötajate arvates.

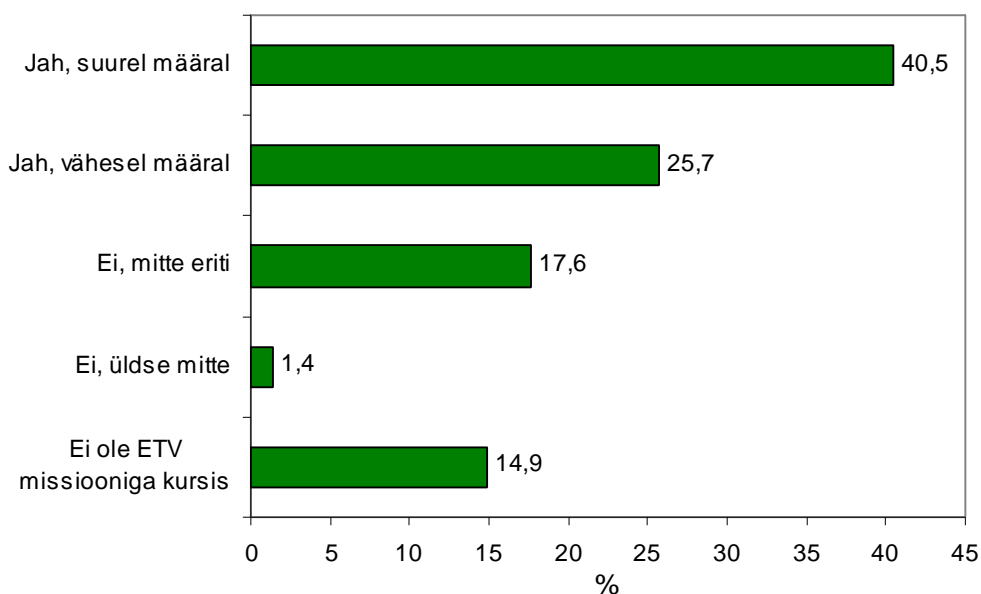
Uuringule vastas kokku 75 ETV töötajat ehk 20%, struktuuriüksuste kaupa jagunes vastanute arv järgmiselt: juhid 16%, arendustalitus 10,7%, haldustalitus 2,7%, programmitalitus 42,7%, tehnika- ja tootmistalitus 24%, muu spetsialist ETVs 1,3% ja identifitseerimata 2,7%. Kuna programmi- ning tootmistalituste näol on tegemist ETV suurimate üksustega, on nende talituste suurem osakaal täiesti loomulik.

Kuna küsitlusele vastanute arv oli sedavõrd väike, on kasutatud talitustevahelist, mitte osakondadevahelist võrdlust. Nii on osakonna eesmärke uuriva küsimuse tulemustes ühendatud kõik ühe talituse alla kuuluvad osakonnad ning võrreldud neid teiste, samamoodi liidetud osakondadega.

Missioon ja eesmärgid

Oma organisatsiooni missiooni ja eesmärkide teadmine näitab, kui suurel määral on töötajate jaoks oluline ühtsustunne ja kui suur huvi neil organisatsiooni üldise käekäigu vastu on. Ehk siis teisisõnu – kas nende tööpaik on neile oluline pelgalt raha pärast või seob neid organisatsiooniga ka midagi muud. Missiooni ja eesmärkide mitteteadmine näitab kas vähest huvi või siis selle teadmuse liialt vähest kommunikeerimist ja vastavat infosulgu.

Infoliikumise uuringus küsiti töötajatelt, kui palju nende arvates missioon mõjutab nende igapäevast tööd ning vastustest selgus, et ligi 15% töötajatest ei ole ETV missioonist teadlikud, rääkimata veel selle mõjust oma tööülesannetele. Vastupidiselt 15%-le leiab 66% vastanutest, et missioon mõjutab nende igapäevaseid tööülesandeid. (Joonis 1)



Joonis 1. Kas Eesti Televisiooni missioon mõjutab Sinu igapäevaseid tööülesandeid?

Saamaks selgemat pilti, tuleks vaadelda vastuste jagunemist talituste kaupa, mis annaks parema pildi sellest, millistes talitustes on kas vastav infosulg või siis organisatsioonist vähem huvituvaid töötajaid. Siit selgub, et kõik need, kes pole missiooniga kursis, kuuluvad kas programmi- või tehnika- ja tootmistalitusse (edaspidi tootmistalitus).

Kui vastandada missiooni mitteteadvad samas talituses töötavate ja teadlike vastanutega, siis selgub, et esimeste osakaal on küllaltki suur – programmitalituse puhul neljandik vastanutest. Võimaliku äärmusena tuleb arvestada võimalust, et ehk on programmitalituses huvi organisatsiooni üldiste väärtuste vastu tõepoolest kriitiliselt madal, kuid reaalselt võttes näib põhjus olevat pigem infosulus. (Tabel 1)

	Programm (32)	Tootmine (17)
Jah, suurel määral	12	5
Jah, vähesel määral	7	3
Ei, mitte eriti	4	6
Ei, üldse mitte	1	-
Ei ole ETV missiooniga kursis	8	3

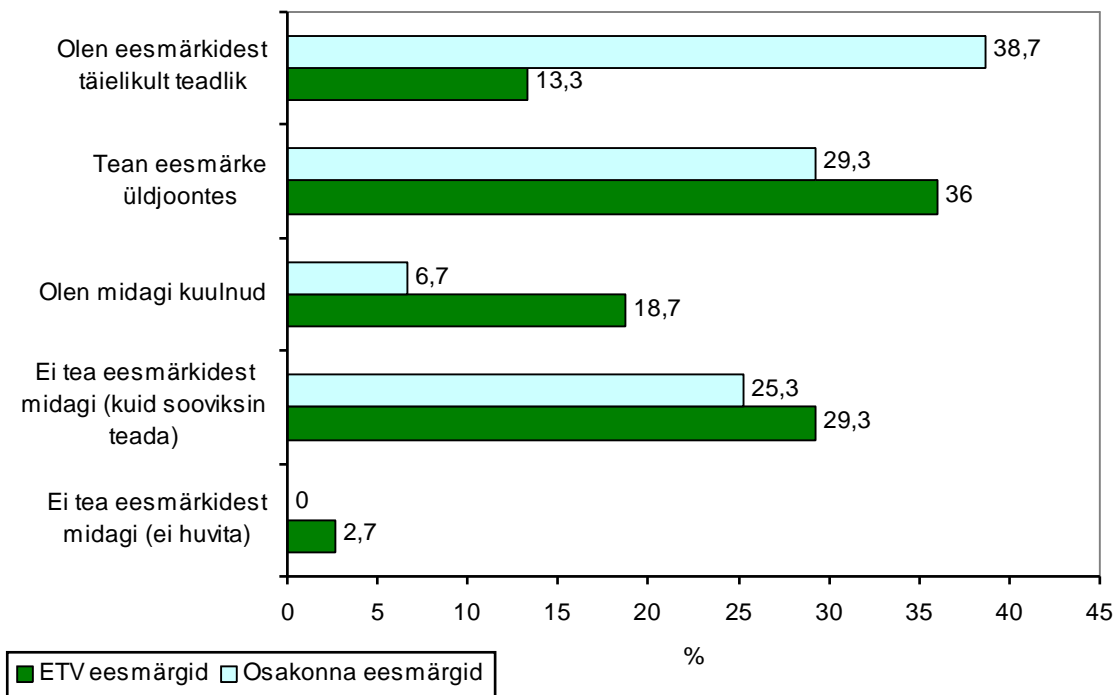
Tabel 1. Uuringuküsimuse “Kas ETV missioon mõjutab Sinu igapäevaseid tööülesandeid?” vastanute jagunemine programmi- ja tootmistalituses.

Töötajatelt uuriti ka ETV üldisete eesmärkide ning oma osakonna eesmärkide teadmist. Üldisemad eesmärgid seostuvad missiooni ja organisatsiooni üldteadmistega, osakonna eesmärgid aga seonduvad tugevamalt igapäevatööga. Kuna tegemist on oma olemuselt sarnaste informatsioonitüüpidega, siis on neid siinkohal vaadeldud paralleelselt, et näha, kas eesmärkide teadmises on olulisi erinevusi.

ETV eesmärke teab kas täielikult või üldjoontes veidi üle poolte vastanutest, kuid samas ei tea üle 30% neist midagi ning kaks inimest ei tunne nende vastu ka mingit huvi. Kuid positiivsena võib välja tuua, et ülejäänud mitteteadjad on eesmärkidest huvitatud, mis näitab, et probleem pole töötajate madalas huvis organisatsiooni vastu, vaid hoopis info väheses kommuniqueerimises.

Veidi parem on olukord oma osakonna eesmärkidega – ligi 70% on neist täielikult või üldjoontes teadlikud ning mitteteadlikke (kuid huvitatuid) on 25%. Hea määrgina võib siin välja tuua selle, et eesmärgid näivad kõigile korda minevat – neid kas teatakse või soovitakse teada, puuduvad vastajad, keda eesmärgid üldse ei huvitaks.

Kahe küsimuse võrdlus toob välja, et paremini teatakse ikkagi oma osakonna eesmärke ning huvi nende vastu on suurem. Seda võib selgitada eelkõige sellega, et kuna osakonna eesmärgid on tihedamalt seotud igapäevatöödega, siis lähevad nad inimestele rohkem korda ning kui vastav informatsioon töötajani ei jõua, proovitakse seda kusagilt saada. (Joonis 2)



Joonis 2. ETV eesmärkide ja osakonna eesmärkide teadmine.

Kui vaadata ka siin mitteteadjate jagunemist, selgub, et eesmäärke ei teata kõige enam jällegi programmi- ja tootmistalitustes. Huvitav on ka see, et enamus mitteteadjaid ei ole kursis nii missiooni kui ka eesmärkidega, mis näitab tõsist huvipuudust või kommunikatsioonihäiret nendes talitustes. Allpool toodud tabel näitab mitteteadjate jagunemist ning iga talituse nime taga on sulgudes toodud selles talituses vastanute arv.

	Missioon	ETV eesmärgid	Osakonna eesmärgid
Arendus (8)	-	1	-
Haldus (2)	-	-	-
Juht (12)	-	-	-
Programm (32)	8	15	12
Tootmine (18)	3	7	6
Muu (3)	-	1	1

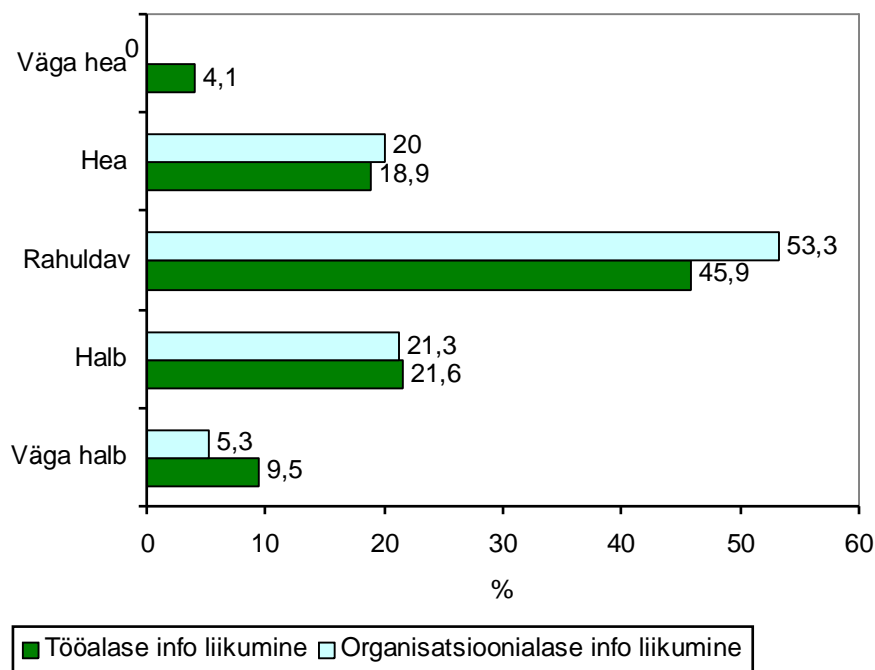
Tabel 2. Missiooni, ETV eesmärkide ja osakonna eesmärkide mitteteadjate hulk osakondade lõikes.

Hinnang infoliikuvusele

Infoliikumise uuring küsis töötajate hinnanguid nii töö- kui organisatsioonilase informatsiooni liikumise kohta ning palus lisaks välja tuua peamised probleemid infovahetuses. Osa saadud andmeid on mõningal määral võrreldavad ka varasema kommunikatsiooniauditiga, seega saab välja tuua võimalikud muutused infoliikumises.

Töölalt infoliikumist hindavad töötajad küllaltki kehvaks – 31% peab olukorda pigem halvaks, 46% leiavad, et olukorda võib rahuldavaks nimetada ning hea hinnangu annavad kõigest 23%. Organisatsioonilase info liikumist hinnatakse sarnaselt tööalase info liikumisega, kuid ehkki protsentuaalselt on enam-vähem rahulolijaid rohkem, ei leia ükski vastanutest, et infoliikumine oleks väga hea ning väga halvaks peab olukorda üle 5% vastanutest. (Joonis 3)

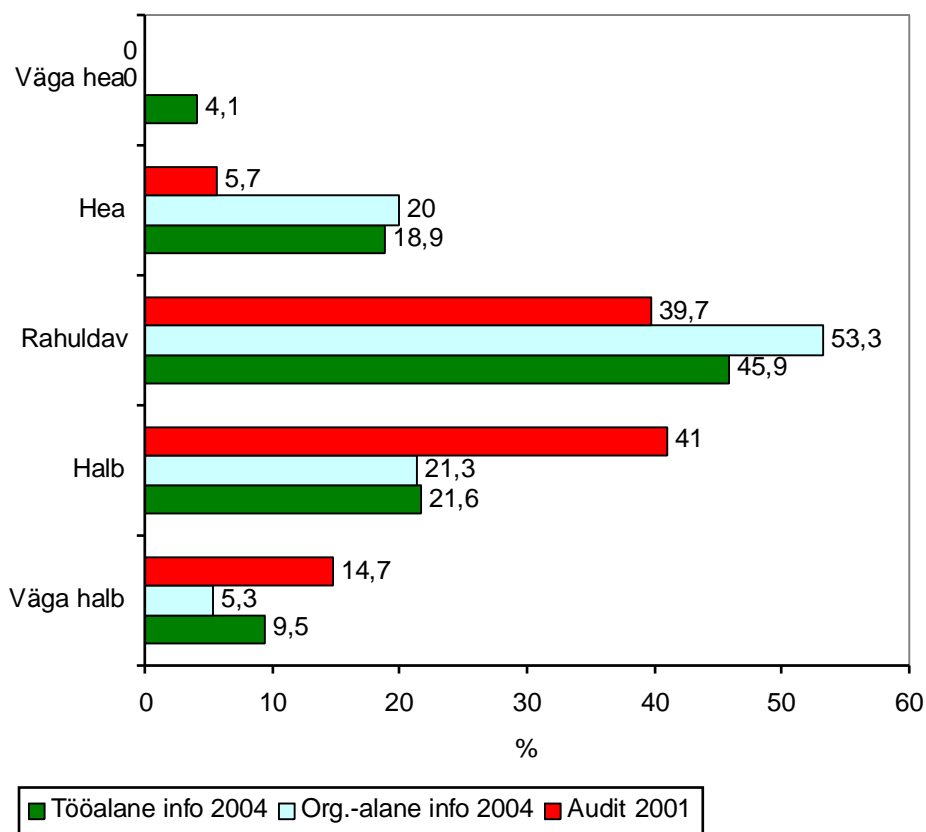
Sellist olukorda, kus rahulolematute osakaal on ligi kolmandik vastanute arvust, võib nimetada küllaltki kriitiliseks ning näitab tugevat häiret infoliikumises. Jätkates eespool alustatud talitustevahelist võrdlust, tuleks ka nüüd vaadelda töötajate hinnanguid talituste kaupa, jagades vastused kolme gruppi: väga hea ja hea; rahuldav; halb ja väga halb. Selline jaotus näitab, millistes talitustes liigub tööalane info paremini ja kus halvemini. Tabelitest selgub, et tööalane infoliikumine on saanud kõige halvema hinnangu jällegi programmi- ja tootmistalitustes ning huvitava lisandina näevad infovahetuses probleeme ka kõrgemate korruste töötajad arendustalituses ja juhtkonnas, mis näitab, et probleem on siiski laiem, mitte pelgalt kahe talituse põhine. (vt. LISA 2, Tabel 3; 4)



Joonis 3. Hinnang töö- ja organisatsioonialase informatsiooni liikumisele.

Üle 70% vastanutest leiab, et tööalase info liikumine on paranenud, samas aga ei näe 17% mingeid muutusi ja 13% hindab olukorda halvemaks kui enne. Organisatsioonialase info puhul nähakse samuti paranemismärke (üle 70%) ning palju halvemaks ei pea olukorda keegi, kuid samas on 23% arvates olukord püsinud täpselt samana.

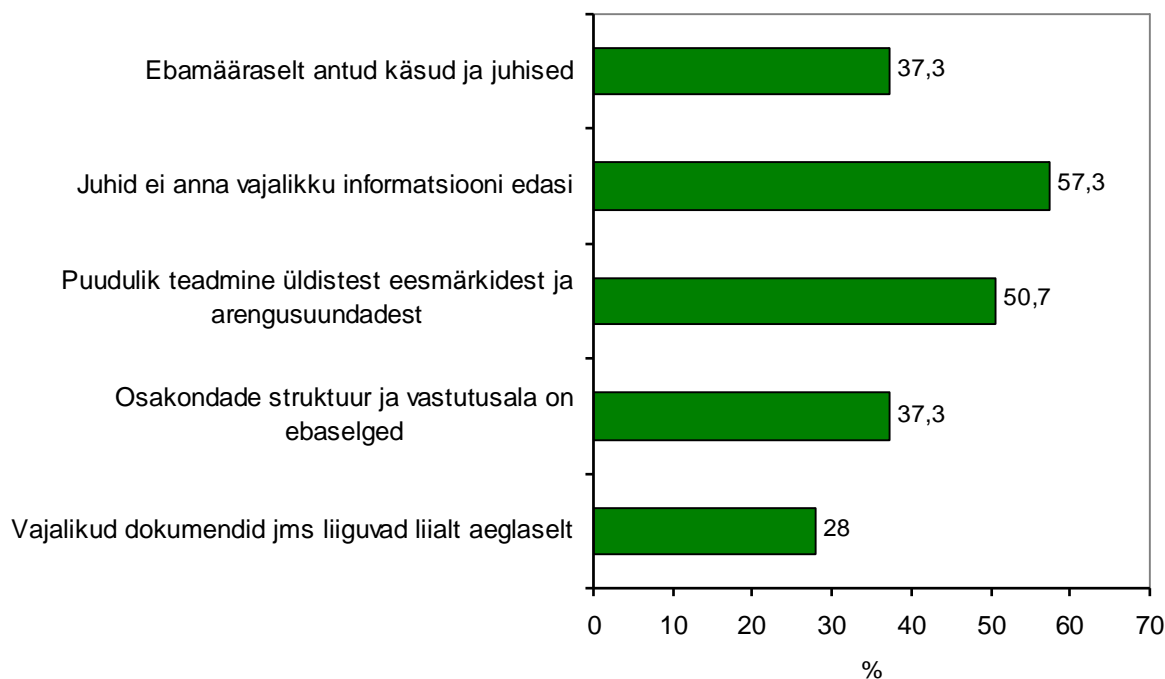
Et saada täpsemat pilti olukorra muutumisest, tuleks 2004. aasta andmeid võrrelda 2001. aasta omadega, kuid siin tekib ka kohe probleem – 2001. aasta uuring ei eralda töö- ja organisatsioonialast infot, vaid küsib hinnangut üldise infoliikumise kohta. Ka kasutab vanem uuring kuueastmelist skaalat, andes vastajale võimaluse valida vastuseks “ei oska öelda”. Võrdsustamiseks skaalasiid eemaldati vanema uuringu statistikast “ei oska öelda” valinud isikud (kokku 5) ning arvutati saadud viievastuselise skaala põhjal uus protsentuaalne jagunemine. Saadud tulemus näitab, et võrreldes 2001. aastaga on olukord suurel määral paranenud, mis kinnitab 2004. aasta uuringu tulemusi toimunud muutuste kohta. (Joonis 4)



Joonis 4. Hinnangud infoliikumisele kahe uuringu lõikes.

Suurimateks puudusteks infovahetuse juures peetakse juhte, kelle juurde info toppama jääb (57%) ning puudulikku infot üldiste eesmärkide ja arengusuundade kohta (51%) (see kinnitab ühtlasi varasemat tulemust, mis näitas, et töötajad ei tea eesmärke ja missiooni). Küllaltki suurteks probleemideks on ka ebamäärased käsud (37%) ning puuduv arusaam, mida keegi tegema peab (37%) – kus lõppeb kellegi vastutusala ja algab teise oma. (Joonis 5)

Võrreldes varasemaga on jäänud samaks juhtidest tulenev infosulg ning 2001. aastal kurdeti ka ühtse siselehe puudumise üle. Positiivsena saab siin välja tuua, et vähem kui aasta peale auditi tulemuste selgumist hakati avaldama siselehte, mis näitab, et saadud teavet võeti arvesse, mitte ei kogutud pelgalt andmeid.

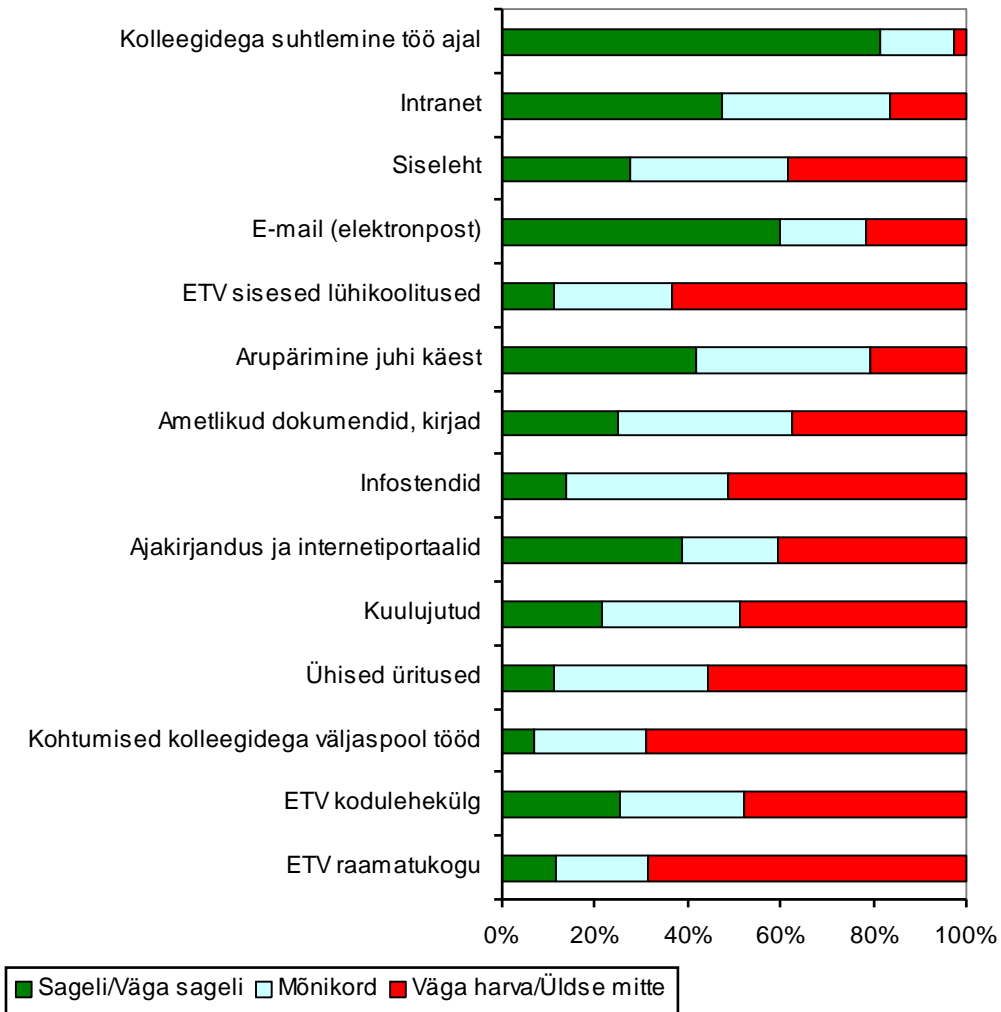


Joonis 5. Peamised puudused infovahetuses.

Infokanalid

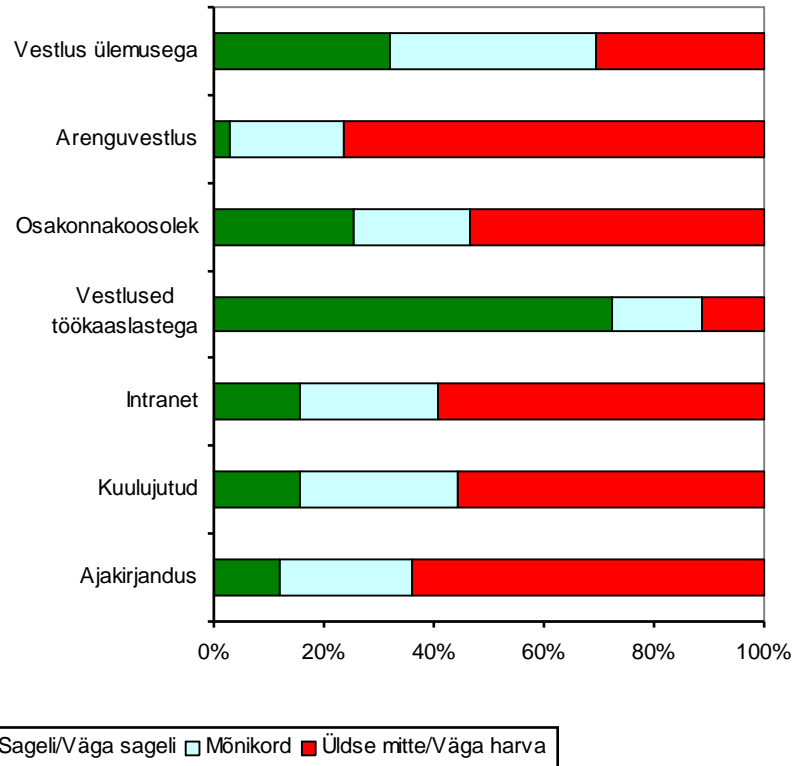
Viimases ankeeturinguid käsitlevas osas tulevad vaatluse alla infokanalite efektiivsus, kasutamiskiirus ning hinnang infokanalitele.

Töölasi informatsiooni saadakse peamiselt läbi suhtluse kolleegidega tööajal (80%), kuid sageli kasutatavateks on veel e-post (60%), Intranet (47%) ning juhtidelt arupärimine (41%). Kõige vähem on infokanalitena kasutusel infostendid (14%), ühised üritused (11%) ja kohtumised kolleegidega väljaspool tööaega (7%), need kolm annavad töötajatele infot väiksemal määral kui näiteks kuulujutud (21%). (Joonis 6)



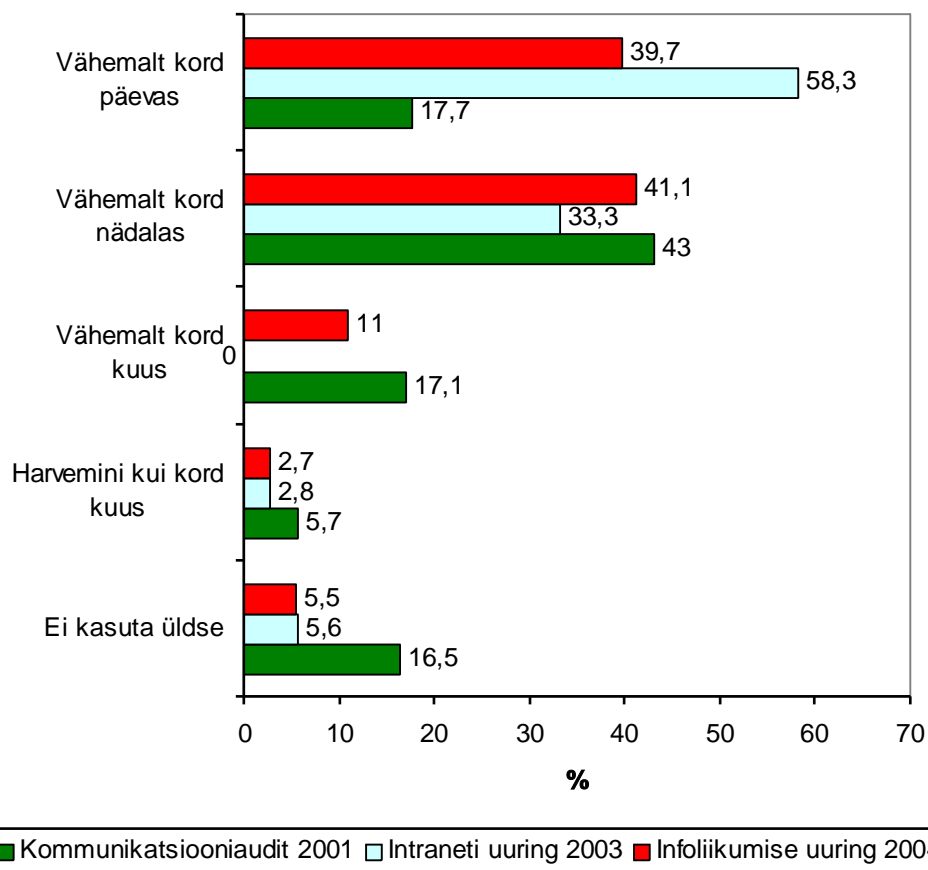
Joonis 6. Kui sageli saate neist kanalitest tööalast informatsiooni?

Ka tagasiside tuleb töötajateni peamiselt läbi kolleegide (72%) ning alles siis ja tunduvalt väiksemas mahus läbi vestluste ülemusega (32%) ning osakonnakoosolekutel (25%). Ka Intranet (15%) ning kuulujutud (16%) pakuvad märgatavalt tagasisidet. Intraneti puhul võib sellist olukorda selgitada Siseelu alafoorumi Kiida kolleegi olemasoluga, mille eesmärgiks on kolleege hea töö eest tunnustada ja seeläbi motiveerida. (Joonis 7)



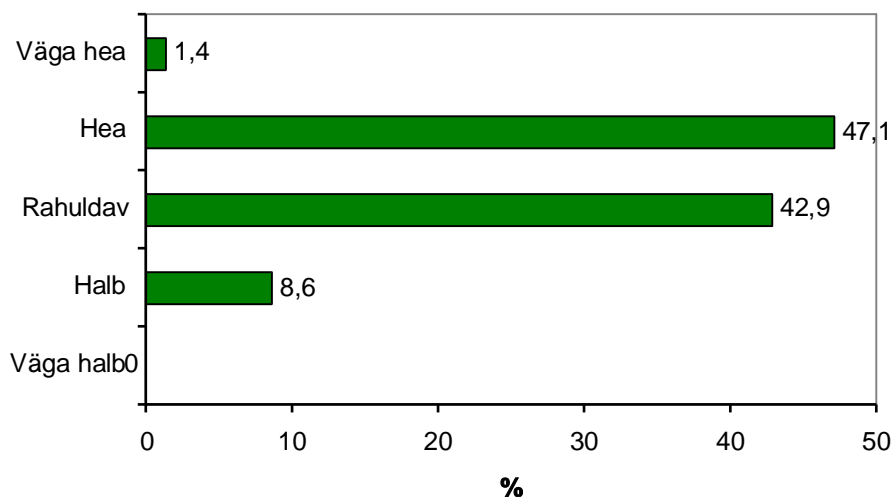
Joonis 7. Millistest kanalitest saate tagasisidet oma töö kohta?

Infokanalina on Intranet küllaltki populaarne – ligi 80% vastanutest külastab seda iga nädal ning neist pooled lausa iga päev. Võrreldes 2001. aastaga on vähenenud mittekasutajate arv ning kahekordistunud igapäevaste kasutajate arv. Suurim erinevus 2003. aasta tulemustega on igapäevaste kasutajate arv, mis on tugevalt langenud. (Joonis 8) Samas võib selline tulemus olla tingitud 2003. aasta uuringu väikesest vastamisaktiivsusest, mistõttu tulemused võivad olla kallutatud äärmustesse mõne aktiivsema grupi poolt.



Joonis 8. Igapäevaste kasutajate hulk kolme uuringu võrdluses.

Suurenenud kasutamiskiivsus näitab, et Intranet on oma vajalikkust inimeste jaoks tõestanud ning on muutunud usaldusväärsemaks ja atraktiivsemaks infokanaliks. Viimast kinnitab ka fakt, et 47% peab Intraneti sisu ja kasutajasõbralikkust heaks ning 43% rahuldavaks, samuti leiab üle poolte vastanutest, et Intranet on varasemaga võrreldes muutunud paremaks. (Joonis 9)



Joonis 9. Hinnang Intraneti kasutajasõbralikkusele ja sisule.

Suurimate probleemidena Intraneti juures nähakse kasutajate passiivsust (ei juleta või taheta mõtteid vabalt avaldada) ning samuti administratiivseid probleeme (suhteliselt suur grupp töötajatest pole Intraneti kasutajad kas paroolide või arvuti puudumisel). Lisaks tuuakse välja segast ülesehitust ning rubriikide mõistetamatuid nimetusi - rubriigi nimi ei anna täpset teavet selle kohta, mis infot ta endas peidab.

Kord kuus ilmuv siseleht Telekäija oli uuringu läbiviimise hetkeks ilmunud kaks ja pool aastat ning saanud töötajate hulgas küllaltki populaarseks – 70% vastanutest loeb igat Telekäija numbrit ning puuduvad sellised töötajad, kes siselehe vastu huvi ei tunne. Telekäija sisu peetakse pigem rahuldavaks kui heaks, mis näitab, et siselehelt oodatakse midagi enam. Siselehe parandamiseks toodud ettepanekutes domineerisid peamiselt kolm suunda – diskussioonipõhine (ETV areng ja probleemid), tutvustav (kolleegid ja nende tegevused) ning tagasiside koos motiveerimisega.

Kokkuvõte ankeetküsitluse tulemustest

Üldiselt hindavad töötajad infoliikumist küllaltki negatiivselt – toppama jääb nii hädavajalik tööalane informatsioon kui ka üldisem organisatsioonialane info. See näitab, et infoliikumise probleem on sügavam ning hõlmab rohkemat kui üht infoliiki. Samas nähakse võrreldes varasemate aastatega selles vallas tunduvalt edasiminekut ning arvestades infokanalite pidevat arengut ja aktiivsemat kasutamist võib eeldada, et kasvutendents jätkub.

Suurimateks probleemideks, millele tuleks erilist tähelepanu pöörata, on infosulud, mis on eriti tugevalt näha programmi- ja tootmistalituses. Samuti on probleeme juhtidelt tuleva informatsiooniga, mis mingil põhjusel (kas siis juhtidest või töötajatest tingituna) alluvateni ei jõua.

Intraneti analüüs

Intraneti analüüsimiseks on kasutatud visuaalset kvalitatiivset analüüsi ning rubriigi Magnet kontentanalüüsi. Kvalitatiivne analüüs põhineb meetodite osas kirjeldatud veebidisaini põhimõtetel ning autori kui keskmise kasutaja hinnangul. Hindamaks Magnetit ja selle arengut, viidi ajavahemikul juuni 2003 kuni mai 2005 Magnetis ilmunud kirjutiste põhjal läbi kontentanalüüs. Magneti analüüsi tulemused on jagatud võrdlemiseks kahte perioodi: juuni 2003 kuni mai 2004 ning juuni 2004 kuni mai 2005.

Intraneti ülesehitus ja kujundus

Intraneti navigatsioonisüsteemi kaheks alustalaks on vertikaalservades asetsevad menüüd, millest parempoolne annab lingid n-ö olmerubriikidele: e-post Postikana, Sünnipäevad, Dokumendid, Vaadatavus ja Telefoniraamat, vasakul asetsev menüü hõlmab endas kõiki ülejäänuid rubriike. Navigatsioonisüsteemi suurimaks tugevuseks ongi need kaks menüüd ja päis, mis veebis ringi liikudes olemas on, välistades seeläbi enamasti eksimise võimaluse ja labürintidesse sattumise – peaaegu alati on võimalus pöörduda tagasi kas avalehele või liikuda teise rubriiki.

Navigatsioonisüsteemi nõrkustena saab välja tuua kolm asja – võimalikud tupikud, otsingusüsteemi ja sisukaardi puudumine ning liialt veniv lingisüsteem. Tupikud ilmnevad Intranetis MS Wordi, MS Exceli ja Acrobat Readeri dokumente avades, kuna kõik dokumendid avanevad samas aknas ning halvavad seeläbi mõneks hetkeks terve lehekülje, samuti ei võimalda selline süsteem enamasti uut akent avamata Intranetti tagasi pöörduda. Otsingusüsteemi ja sisukaardi vajalikkus ilmneb just siis, kui Intranetti asub kasutama inimene, kelle jaoks vastav siseveeb on uus. Nimelt lihtsustab nende kahe (eriti sisukaardi) elemendi olemasolu vajalike tekstide leidmist ja muudab veebi seeläbi kasutajasõbralikumaks.

Lingisüsteemi venivus ilmneb eriti rubriikide juures, kus vajalik info on toodud MS Word või MS Excel failidena – saamaks kätte juhatause koosoleku protokoll, tuleb liikuda pealehelt läbi nelja lingi, ehkki veebi optimeerimise puhul saaks hakkama

kolme või kahega. Sellised pikad lingilt lingile klõpsimised võtavad aega (eriti aeglasema Internetiühenduse puhul) ning muutuvad kasutajale mõne aja möödudes küllaltki tüütavaks.

Intranetis leiduvate rubriikide kirjeldust ning nimede ja sisu seotust tuleb vaadelda menüüde kaupa kahes osas. Parempoolne menüü hõlmab endas n-ö olmerubriike: E-post Postikana, Sünnipäevad, Dokumendid, Vaadatavus ja Telefoniraamat ning nende rubriikide nimed ja sisu on omavahel selges seoses. Vasakpoolse menüü rubriike tuleb vaadelda veidi põhjalikumalt. Allajoonitult on toodud n-ö peamine link, selle all linnukestega tähistatult ja kursiivis alalingid, mis menüüs avanevad ning mida nad sisaldavad.

7. korrus (ehk juhatus):

- ✓ *Juhatuse koosolekud* – juhatuse koosolekute protokollid alates november 2002;
- ✓ *ETV ja ER juhatuse koosolekud* – ETV ja ER juhatuste koosolekute protokollid alates märts 2005;
- ✓ *Programmidirektori sõnumid* – programmidirektori sõnumid, koosolekute protokollid, programmidirektori statuudi tööpõhimõtted, programmidirektsiooni sisekommunikatsiooni põhimõtted;
- ✓ *Rahvusringhäälingu moodustamine* – koosolekute protokollid ja arengukavad.

Siseelu:

- ✓ *Siseelu foorumid* – foorumid Hea idee, Küsimus juhtkonnale, Kiidan kolleegi, Südamele ära ja Ostan-müün-vahetan;
- ✓ *Magnet* – ajakirjanduses avaldatud olulisemad lood, ETV töötajate omalooming, olulisemad kuulutused ja teated;
- ✓ *Nädal meedias* – meediamonitooring alates 2002 november;
- ✓ *Ilmunud artiklid* – ajakirjanduses ilmunud olulisemad ja huvitavamad artiklid, mis seotud ETV või meediaga;
- ✓ *Telekäija* – siselehe veebiversioon, mis saadaval nii olulisemate lugude kui ka täieliku versioonina pdf-faili näol. Arhiivis olemas kõik seni ilmunud Telekäijad;

- ✓ *Majauudised* – erinevatesse valdkondadesse kuuluvad teated (vanapaberi kogumisest MSNi viirusteni);
- ✓ *Koolitused ja konverentsid* – info seminaride, kursuste, stipendiumite jms kohta;
- ✓ *Keelenõu* – üks uusimaid rubriike, kus EAL-i keelekonsultant kirjutab erinevatest vigadest, mida eesti keeles sageli tehakse;
- ✓ *Raamatukogu* – ETV raamatukogu kontaktandmed, uudiskirjanduse nimekirjad, tellitud ajalehtede ja ajakirjade nimekirjad, lugemissoovitused ja raamatukoguga seotud teated;
- ✓ *Pildigalerii* – fotod erinevatest ETV üritustest.

Pressiteated – pressiteated alates august 2002;

Tootmisplaanid

Lavastusvahendid – Laos olevate lavastusvahendite loetelu, mis avaneb Exceli tabelina;

IT-abi – arvutialased teated ja nõuanded;

Beta arhiiv

Murela – hoone- ja teletehnika remondiüksustelt tööde tellimise keskkond;

Nädala kokkuvõte – pidevalt uuenev nädala jooksul Intranetti lisandunud informatsiooni ülevaade ja otselingid tekstideni;

In ja Out – arvamusrubriik, mis toob esile häid või halbu juhtumisi.

Kui enamasti on rubriikide nimed mõistetavad ja seotud seal leiduva informatsiooniga (nt. Pressiteated, Siseelu foorumid), siis osade rubriikide puhul võib tekkida kahetimõistmist. Üheks selliseks on Majauudised, mille kohta Infoliikumise uuringus kirjutas üks vastaja: *“Kui intras on kirjas "majauudised" - siis saan teada torutööde kohta, aga mitte sisulist külge s.t. mis organisatsioonis toimub (need võiks olla mõlemad, aga selgemalt eraldatud: maja kui füüsiline ja kui organisatsiooniline).”* . Segadust võivad tekitada ka Nädal meedias ja Nädala kokkuvõtte sarnased nimed, liiatigi lisanduvad siia veel Ilmunud artiklid ja Magnet, mis hägustavad olukorda veelgi – kui Magnetis on ka artikleid meediast, siis milleks veel eraldi Ilmunud artiklite rubriik. Samas on tegemist veebilehega, mille kasutajaskond on küllaltki püsiv, seega õpivad kasutajad kiiresti ära selle, mida mingi rubriik endas sisaldab ja vähendavad seeläbi segast olukorda.

Kujunduslikult sarnaneb Intranet ETV kodulehele, omades sarnaseid kujunduselemente nagu iga rubriigiga muutuvad päise pildid, tekstide paigutus ning logode kasutus – organisatsiooni logo on pidevalt nähtav päise pildil. Lisaks täiendab seda aktiivne kirjalink “Eesti Televisiooni Intranet”.

Siseveebis kasutatav pildimaterjal sarnaneb ETV kodulehte illustreerivate piltidega – ühtne on nii paigutus kui ka osaliselt hääguseks jääv seotus rubriikidega. Peale päise ei kasutata fotosid või illustratsioone terve siseveebi peale kusagil, kõik artiklid ja kirjutised koosnevad mustast tekstist valgel taustal. Pildimaterjali seos rubriikidega on kas tugev (Telefoniraamat – telefon, Raamatukogu – raamatukoguhoidja) või loogikal põhinev (Telekäija – tolmused varbad, Majauudised – helesinine puumaja, Pressiteated – ruuporiga naine), kuid mõned seosed jäävad vägagi segaseks. Nii illustreerivad Siseelu foorumeid teokarbid, Keelenõud rohulibled ning Rahvusringhäälingu moodustamist rüselevad Jaapani ametnikud, mis tekitab muidu pildiliselt harmoneerivas Intranetis veidra ebakõla. Omapärasena võib aga välja tuua ETV telelavastuste ja saadetega seotud piltide kasutamise – Vaadatavust illustreerib foto läbi luubi vaatavatest Vandersellidest.

Üldine hinnang Intraneti ülesehitusele ja kujundusele on hea – korralik menüüde süsteem välistab lingilabürintidesse eksimise ning siseveebi ja üldveebi omavaheline sarnasus koos logo eksponeerimisega tugevdavad töötajate ühtsustunnet ning samastumist organisatsiooniga. Samas tuleks kasutajasõbralikkuse tõstmiseks ja veebi optimeerimiseks vältida liialt pikaks venivaid lingisüsteeme, mis kulutavad liialt kasutaja aega ja kannatlikkust. Ka rubriikide nimed ja sisu tuleks üle vaadata, sest hetkel näivad mitu rubriiki osaliselt kattuvat, mis tekitab kasutajates segadust ja raskendab vajaliku informatsiooni kätte saamist.

Intraneti materjalid

Ametlikku informatsiooni leidub Intranetis suures mahus: koosolekute protokollid, erinevad dokumendid, tööeeskirjad, määrused, eelarved, tootmisplaanid, laoseisud, hinnakirjad, puhkused, tööle asumised ja töölt lahkumised jms. Lisaks on erinevat harivat meelelahutuslikku materjali nagu meedias ilmunud artiklid, keelenõuanded, Magnet ning Telekäija. Kuna kõik veebis üleval olnud materjal on ka korralikult arhiveeritud ning kättesaadav, ei teki ka informatsiooni uuenedes vanema informatsiooni kadu.

Magneti kontentanalüüs hõlmas endas 56 teksti, neist 38 ilmus esimesel ja 18 teisel ajaperioodil. Esimesel perioodil ilmunud tekstidest kolmandik on pärit ajakirjandusest (12 lugu) ning ülejäänute esmaseks ilmumispäigaks on Intranet (26), autoritena domineerivad ETV töötajad (24) ning peamisteks tekstitüüpideks on esimesel ajaperioodil arvamused (13), uudised (12) ning üleskutsed tegevusele (6). Teemadest on tugevalt esindatud ETV kui telejaam ja ETV kui organisatsioon – vastavalt 16 ja 15 lugu, mis on igati loogiline, kui arvestada, et tegu on organisatsiooni siseveebiga.

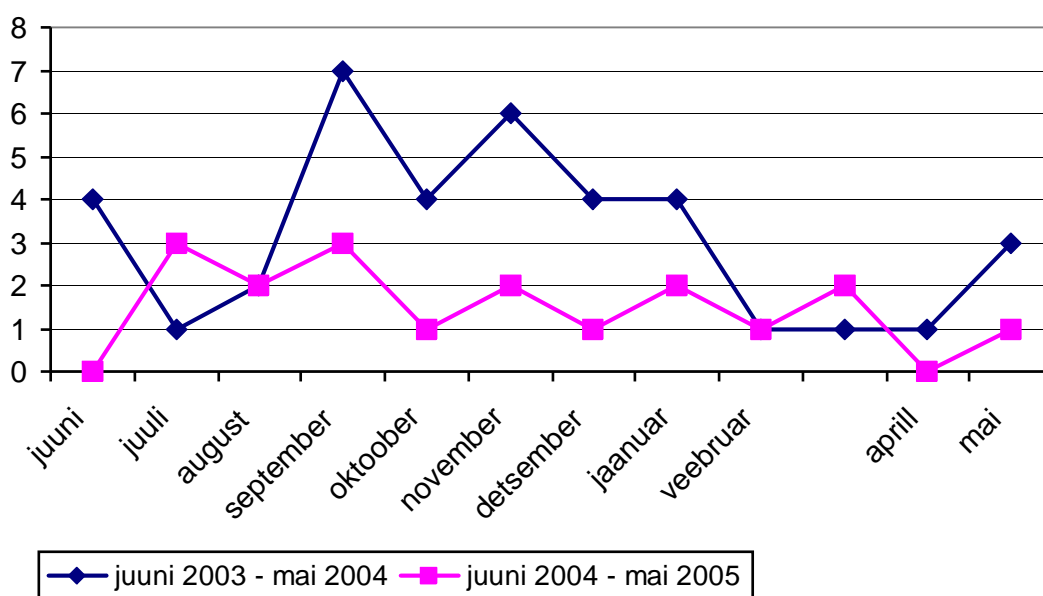
Peamisteks teksti funktsioonideks on kas praktilise informatsiooni andmine (16) või emotsionaalne eneseväljendus (14), mis on jällegi mõistetav, kuna uudised ja arvamused on kõige sagedamini esinevad tekstitüübid. Tekstis väljendatud suhtumine ETVsse on enamasti neutraalne (18), negatiivselt meelestatud tekste on vaid üks ning kaitsvaid ja kiitvaid lugusid kokku 15, kommenteerimist on kokku leidnud viis lugu 33st.

Teine ajaperiood on tunduvalt väiksema aktiivsusega – ilmunud lugusid on 18, neist kaks on pärit ajakirjandusest ning autoritena domineerivad jätkuvalt ETV töötajad (14). Suurt erinevust võrreldes esimese ajaperioodiga on näha ka teksti tüüpides: uudiseid on viis, üleskutseid neli, töökuulutusi neli ja arvamused kolm, mis näitab suurt sisulist muutust – pikemate ja analüütiliste tekstide asemel avaldatakse lühiteateid. Teemadena domineerivad jätkuvalt ETV kui telejaama ja organisatsiooni puudutavad küsimused (vastavalt 9 ja 7 teksti). Kuna muutunud on teksti tüübid, on

toimunud muudatus ka teksti funktsioonides: praktiline info on jätkuvalt kõrgel kohal (8), kuid tugevalt on vähenenud emotsionaalse eneseväljenduse osakaal (3), häälestuses on kesksel kohal neutraalne toon ja kommenteeritud on kolme teksti.

Kahe perioodi võrdlusest saab välja tuua, et Magnet on oma olemuselt kahe aasta jooksul palju muutunud. Kui algsest domineerisid rubriigis analüütilised artiklid, mis sageli pärit ka ajakirjandusest, siis 2005. aastaks on Magnet muutunud pigem kuulutustetulbaks – peamiselt edastatakse töökuulutusi ja teavitatakse muudatustest, arvamslugusid ilmub minimaalselt. Samuti on probleemiks informatsiooni vähenemine, sest leidub perioode, kus kuu jooksul ilmub vaid üks kirjutis (ja sageli on seegi töökuulutus). Huvitaval kombel ei ole Magneti vaiksed perioodid seotud suvega, mis oleks loomulik, kuna suveti on telejaamades suurem puhkuseperiood ning midagi uut ei toimu – ka Telekäijat ei anta välja.

Joonis 10 toob kahe perioodi võrdluse, mis näitab selgelt Magneti aktiivsuse langust, mis sai alguse 2004. aastaga. Võimalikuks põhjuseks võib olla näiteks Intraneti uuendamine 2003. aasta novembris, mistõttu uued rubriigid tõmbasid tähelepanu Magnetilt eemale või hakkasid sisaldama seda informatsiooni, mis varem Magnetis oli olnud (Ilmunud artiklid). Võimalikuks lahenduseks oleks siinkohal näiteks rubriikide ümberkorraldus (muuta Magnet täielikult kuulutuste rubriigiks) või aktiivsuse tõstmine (ärgitada töötajaid Magnetisse regulaarselt artikleid kirjutama).



Joonis 10. Magnetis ilmunud artiklite arv kahe perioodi võrdluses.

Interaktiivsus

ETV Intranetis toetavad interaktiivsust foorumid ja kommentaarid ning kaudselt ka oma kirjutiste lisamise võimalus, mille kasutamist julgustatakse igati (rubriik Magnet), ehkki ilma vahendajata (toimetaja) teksti lisada ei saa. Seega tuleks vaadelda kommenteerimist ja foorumeid, võttes vaatluse alla nende võimaluste kasutamise aktiivsuse ja julguse (esinemine oma nimega või aliaasega).

Kommenteerida on Intranetis võimalik peaaegu et kõike: pressiteateid, meedias ilmunud artikleid, In ja Outi, Magneti tekste, Telekäija artikleid, majauudiseid ja keelenõuandeid. Samas ei kasuta töötajad seda võimalust peaaegu kunagi. Nagu Magneti kontentanalüüs juba eelpool näitas, leiab Magnetis kommenteerimist vähem kui kuuendik lugudest, teiste rubriikide puhul on kommenteerimine veel harvem, peaaegu nullilähedane. Kommentaarid on sõbralikud ja pigem selget vastust ootavad kui diskussioonile kutsuvad.

Foorumeid on Intranetis viis: Hea idee, Küsimus juhtkonnale, Kiidan kolleegi, Südamelt ära ja Ostan-müün-vahetan. Lähema vaatluse alla tulevad Hea idee, Küsimus juhtkonnale ja Südamelt ära, kuna kaks ülejäänut on oma olemuselt kuulutustetulbad ja tänu avaldamise paigad, mitte diskussiooni tekitavad foorumid.

Hea idee sisaldab endas teadaandeid (erinevad üritused jms) ning erinevaid ettepanekuid eluolu parandamiseks. Töö kirjutamise hetkel (mai 2005) on foorumis tõstatatud 53 teemat ning neile on laekunud kokku 115 vastust. Laiemat diskussiooni tekitanud teemasid (vähemalt viis vastust) on kuus (sulgudes toodud vastuste ja anonüümsete vastajate arv): lõpetada saadete kommenteerimine ETV kodulehel (13/3), küsida enne töötajate piltide veebi üles riputamist luba (19/3), paber äraviskamise asemel vanapaberiks (16/1), luua huvilistest segakoor (16/0), probleemid parklaga (23/1).

Küsimus juhtkonnale sisaldab, nagu nimigi ütleb, küsimusi juhtkonnale. Tõstatatud teemasid on 23 ja vastuseid 130, mis näitab selles foorumis aktiivsemalt toimuvat diskussiooni. Olulisemad teemad on: uued siseüksed ja läbipääsusüsteem (18/0), probleemid parklaga (9/1), spordi üleküllus programmis (6/1), probleemid parklaga (6/0), Sopranode halb eetriaeg (6/3), probleemid parklaga (7/3), lõpetada Telekäija paberversiooni väljaandmine (24/5), poolehoid vanadele valvuritele (28/2).

Südamelt ära sisaldab jällegi veidi kuulutusi (nt. leitud ja kaotatud asjad) ning võimalust end välja elada ja ettepanekuid teha. Tõstatatud teemasid on 141 ja vastuseid 156, mis näitab väga madalat vastamisaktiivsust. Enim diskussiooni tekitanud teemad on: probleemid parklaga (5/4), lõpetada suitsetamine sööklas (20/8), jõulupeo halb toimumisaeg (15/1), lõpetada anonüümselt kommenteerimine (10/0), inetud rauduksed (17/4).

Foorumite üldine aktiivsus on keskpärane ning pikemaid diskussioone tekib peamiselt juhtkonnale suunatud küsimuste foorumis, teisi kasutatakse mitte niivõrd diskussiooni algatamiseks, vaid hoopis teadete edastamiseks, mistõttu Hea idee ja Südamelt ära meenutavad pigem kuulutustetulpa. Pigem esitatakse küsimus ja oodatakse pädevalt inimeselt sellele vastust kui minnakse mõne probleemiga süvitsi, mistõttu ei saagi pikemad arutelud tekkida ja foorumite peamine eesmärk (aktiivne suhtlus) jääb tahaplaanile.

Anonüümsed kommentaarid ei ole Intranetis eriti suureks probleemiks, kuna valdav enamus eelistab kommenteerida oma nime all, mis näitab, et omavahelistes suhetes kehtib demokraatlik stiil, kus inimesed ei karda, et kriitiline mõtteavaldus tooks endaga kaasa sanktsioone. Anonüümsed kommentaarid on stiililiselt tavapärasest veidi sarkastilisemad ja kriitilisemad, kuid n-ö “sopaloopimist” ja sõimamist ei toimu, pigem kasutatakse aliaast siis, kui näiteks soovitakse tõsisel foorumis absurdseid nalju visata või kui enda julgusest teema püstitamisel või vastamisel puudu jääb.

Kokkuvõte Intraneti analüüsist

ETV Intranet soosib töötajate omaalgatust ja mõttevabadust, sisaldab piisavalt informatsiooni nii dokumentide kui tööks vajalike eeskirjade näol ning seal navigeerimine on loogiline. Samas tekitavad segadust osade rubriikide sisu ning kasutajad on väheaktiivsed, mis on tõenäoliselt seotud sellega, et informatsioon uueneb Intranetis harva – pidevalt uueneb küll meedia osa, kuid ETV-sisese informatsiooni lisandumine toimub väga harva. Kuna meedias ilmunud artiklid on sellised, mida iga töötaja võib soovi korral ka mujalt lugeda, siis ei ole meediatekstide rohkus piisavaks stiimuliks, et Intranetti kasutada.

Foorumid on pigem kuulutustetulbad või küsimus-vastus tüüpi postitused, kus ei teki pikka diskussiooni ning veidi segadusttekitav on ehk ka kahe foorumi liigne sarnasus – Hea idee ja Südamele ära peaksid olema erinevad foorumid, kuid mõlemas domineerib enamasti kuulutuste ja teadete edastamine. Sarnane olukord on ka kunagise populaarse rubriigi Magnetiga, mis on muutunud arvamusaluste rubriigist lühiteadete edastajaks, kuhu uut informatsiooni enam eriti ei lisata. Kuna anonüümselt kommenteerimine on lubatud, tuleb foorumite madala kasutamiskiivsuse põhjuseid otsida mujalt kui hirmust oma arvamust vabalt avaldada, nii võib see olla seotud näiteks töötajate ükskõiksusega püstitatud teemade suhtes või harjumusega foorumeid kasutada.

Diskussioon ja järeldused

Käesoleva bakalaureusetöö tegemisel saadud andmete ja nende analüüsi põhjal saab vastata töö alguses püstitatud uurimisküsimustele ning teha mõned üldisemad järeldused.

Töötajate hinnang infoliikumisele on negatiivne – kolmandik vastanutest peab olukorda mitterahuldavaks ning häiritud on informatsiooni liikumine nii organisatsiooni kui otseste tööülesannete kohta. Samas leiavad töötajad, et võrreldes varasemaga on olukord paranenud ning seda kinnitab ka uuema ja vanema uuringu võrdlus. Uuringute võrdlus näitab ka seda, et infoliikumise peamised takistajad on jäänud samaks – jätkuvalt on probleemiks informatsiooni mitte-edastavad juhid, kurdetakse ka üldiste eesmärkide teadmatust ning segadust tööülesannete ja vastutusalaga.

Ehkki probleeme infoliikuvusega näevad kõikide talituste töötajad, on olukord halvem programmitalituses ning tehnika- ja tootmistalituses, kus hinnang infoliikuvusele on eriti madal ja on ilmselged probleemid eesmärkide ning missiooni kommunikeerimisega. Samas näevad probleeme infoliikumisega ka juhid, mis näitab, et kommunikatsiooniraskustest ollakse teadlikud ning proovitakse loodetavasti ka leida lahendusi.

Intranet on küllaltki populaarne infokanal, sest ligi 80% vastanutest külastab seda iga nädal ning neist pooled lausa iga päev. Samuti on võrreldes 2001. aastaga vähenenud mittekasutajate arv ning kahekordistunud igapäevaste kasutajate arv. Samas on ühel osal töötajatest probleeme Intraneti kasutamisega, sest puuduvad kasutajatunnused ja/või võimalus arvutit kasutada. Kuna osa inimeste igapäevased tööülesanded ei ole seotud arvutiga, puudub neil võimalus tööajal Intranetti minna, väljaspool tööaega aga pole selleks enam huvi või puudub Interneti ühendus.

Intraneti sisu ja kasutajasõbralikkust hinnatakse kõrgelt – üle 90% leiab, et olukord on rahuldav või hea, kuid samas tuuakse välja, et rubriikide ülesehitus ja nimede seotus sisuga on nõrk ning samuti uueneb informatsioon liialt harva, mis muudab Intraneti kasutajale vähem atraktiivseks. Üheks probleemiks on ka töötajate omaloomingu vähene esitamine Intranetis – enamus Magnetis tekstidest on küll kirjutatud ETV töötajate poolt, kuid nende hulgas on väga vähe arvamused, intervjuusid või olemuslugusid, pigem edastatakse lühiteadaandeid. See jätab Intraneti aga töötajatele kaugeks ja liialt ametlikuks, kuna uuenevad tekstid on enamasti kas ajaleheartiklid või ametlikud protokollid, mis ei suurenda ühtsustunnet organisatsiooniga.

Siseleht Telekäija on infokanalite võrdluses tugevamal positsioonil: iga numbrit loeb 70% vastanutest, lehest mittehuvituvaid töötajaid ei ole ning ka lehe sisuga ollakse rohkem rahul kui Intraneti omaga. Samas kurdetakse lehe üksluisust ning vähest diskussiooni, mis on Telekäija ühiseks probleemiks Intranetiga. See on märgiks sellest, et võibolla tuleks nii Intraneti kui siselehe arendamiseks kaasata rohkem inimressurssi, kes kirjutaks artikleid ning otsiks põnevaid inimesi ja sündmusi, kellest kirjutada.

Saadud tulemustest paistab selgelt välja, et siseleht on töötajatele väga oluline, liiatigi kui leidub grupp töötajaid, kellel puudub võimalus Intranetti kasutada. Seega hoolimata aeg-ajalt kerkivatest aruteludest siselehe vajalikkusest Intraneti taustal, ei saa kindlasti lõpetada siselehe väljaandmist lähiaastatel, sest see kaotaks ainukese kõigile kättesaadava infokanali ning halvendaks infoliikumise olukorda tunduvalt. Lisaks on lehe lugemine paberilt hea vaheldus ka neile, kes töötavad arvutiga – puhkepaus pidevale arvutimonitori vaatamisele.

Tulles tagasi Intraneti ja rubriigi Magnet juurde, tuleb nentida, et kunagisest populaarsest ja diskussioonirohkemast rubriigist on saanud kuulutustetulp. Võrreldes 2003. aasta lõpuga on 2005. aastaks rubriigi aktiivsus tunduvalt langenud – tekstid uuenevad umbes kord või kaks kuus ning edastatakse enamasti töökuulutusi või lühiteateid. Võimalikuks põhjuseks võib sellisele olukorrale olla näiteks Intraneti kujunduslik ja sisuline uuendamine 2003. aastal, mis tõi juurde uusi rubriike, mis hakkasid kattuma Magnetis kirjutatavaga. See aga ei selgita, miks on arvamused osakaal väiksemaks jäänud - siin tuleb põhjusi otsida huvi puudumises ning seda mitte

lugejate, vaid kirjutajate poolel, sest oma organisatsiooni puudutavaid arvamusaluseid ja diskussioonile kutsuvaid kirjutisi loetakse suurema huviga kui lakoonilisi töökuulutusi.

Võimalusi ise Intranetis arutelusid tõstatada või arvamust avaldada on mitmeid: suuremat hulka kirjutisi on võimalik kommenteerida ja ka foorumeid on viis. Samas on kommentaarid lugude all väga harv nähtus ning ka foorumites tõstatatud teemad jäävad sageli kas vastuseta või jääb arutelu poolikuks, kuna arvamust avaldab liialt väike hulk inimesi. Samuti on tekkimas kindel grupp inimesi, kes tavaliselt foorumites sõna võtab. Selline nähtus on omane kõigile foorumitele või kommentaarigruppidele muudel veebilehtedel (nt. Eesti Päevaleht Online) – tekib üks tugev grupp, kes peamiselt läbi foorumite suhtleb, mis jätab ülejäänud kasutajad pigem pealtvaataja rolli. Hetkel on selleks grupiks ETVs inimesed, kes tänu oma töö eripäradele omavad pidevalt võimalust Intranetti minna ja uute foorumi teemade puhul kaasa rääkida.

Foorumite küsimus-vastus stiili põhjuseid tuleb otsida ehk foorumite enda nimetustest – Küsimus juhtkonnale määratleb kindlalt vastaja ja eeldab seetõttu ka konkreetset küsimust. Samas on tegemist enim pikemaid diskussioone sisaldava foorumiga, mis näitab hoopis seda, et ehk on teiste foorumite eesmärk liialt hägune – kuna pole selge, mis laadi teema kuhugi käib, tõstatatakse olulisi teemasid, edastatakse kuulutusi ja elatakse end emotsionaalselt välja ühes ja samas foorumis, mille tulemusena on nii lugejad kui kirjutajad segaduses. Foorumite vähese kasutamise võimalikeks põhjusteks võivad olla inimeste ükskõiksus tõstatatud teemade vastu või kasutajate üldine passiivsus, mis paneb neid küll foorumeid lugema ja huviga kaasa elama, kuid mitte ise kirjutama – foorum on kui huvitav etendus, mida on kõrvalt hea jälgida, kuid ise osaleda ei soovita.

Katsudes määratleda, millisele Intraneti mudelile ETV siseveeb vastab, seisatakse silmitsi mitmekülgse probleemiga: ühest küljest on olemas tingimused sümmeetriliseks suhtluseks. läbi foorumite, kommentaaride ja oma materjali lisamise – kohati on ehk kommenteerimisvõimalusi liigagi palju (nt. pressiteadete kommenteerimine). Teisalt aga ei kasuta töötajad antud võimalusi piisavalt (mis on sümmeetrilise mudeli üks võimalikke äärmusi) ning foorumites on sageli näha

küsimus-vastus suhtlust (omane asümmeetrilisele mudelile). Kuna töötajate omaloomingut enam eriti ei avaldata, on enamus uuest informatsioonist kas koosolekute protokollid või ajalehtede artiklid, mis jätavad kajastamata selle, mis tegelikult organisatsioonis toimub ning keskendub välisilmele ja juhtimisele. Siit tuleb järeldada, et ehkki ETV Intranet on loodud heas usus sümmeetriliseks suhtluseks, on Intraneti suhtlus pigem asümmeetriline ning seda nii kasutajate kui ka tegijate passiivsuse tõttu.

Siinkohal tuleks arutleda veidi ankeetuuringu tulemuste valiidsuse üle, kuna vastanute protsent oli väga madal – 20%. Sellises olukorras võib tulemuste kohta teha kolm osaliselt teineteisele vastukäivat oletust:

- a) võimalikud äärmused tulemustes võivad olla tingitud ühe või enama grupi domineerimisest – kuna programmi ja tootmistalitustest on rohkem vastajaid kui mujalt (vastavalt 43% ja 24% kõigist vastanutest) ning nendes talitustes on kommunikatsiooniprobleeme, siis võib madal hinnang üldise infoliikumise kohta olla tingitud nende kahe üksuse töötajate hinnangute domineerimisest;
- b) hoolimata vastanute väikesest arvust on tulemused täpsed, kuna iga väiksem grupp on kui suurema grupi mudel ja seeläbi on erinevad hinnangud samaväärselt representeeritud. Seega oleksid tulemused rohkem kaheldavad, kui igast talitusest oleks vastanud võrdne arv inimesi, kuna sel juhul ei oleks talitused õiglaselt esindatud, vaid väiksemad (ja ehk ka parema infoliikumisega) talitused kallutaksid tulemusi;
- c) positiivne hinnang Intranetile ja selle suur kasutamiskiivsus võib olla tingitud Intranetis täidetud ankeetide väikesest ülekaalust (40 *versus* 35), kuna Intranetis oli ankeeti lihtsam täita ning seda võimalust kasutasid peamiselt need, kes siseveebi nii kui nii aktiivsemalt kasutavad.

Samuti on oluline proovida selgitada, miks vastab ETVs ankeetküsitlustele väga vähe töötajaid. Üheks põhjuseks on kindlasti organisatsiooni viiekümneaastane ajalugu, mis on tugevalt mõjutanud organisatsiooni kultuuri. Nõukogudeajal toiminud tugev tsensuur ning järelvalve põhjustasid olukorra, kus ametlikke (ehk ideoloogilisi) kanaleid ei võetud tõsiselt ning oma arvamust nende suhtes sanktsioonide kartuses ei avaldatud. Sarnane olukord jätkus üheksakümnendatel, kui pidevad juhtkonna

vahetused ning riikliku rahastamise ebastabiilsus tõid kaasa koondamised ning töötajate hirmu oma töökoha kaotamise ees, mis omakorda vähendas julgust oma arvamust avaldada. Seega hoolimata olukorra stabiliseerumisest suhtutakse uuringutesse umbusklikult, nähes ankeetküsitlustes pigem ohtu oma positsioonile kui võimalust oma töökeskkonda parandada.

Lisaks umbusule mängivad rolli ka varasemate küsitluste tulemused – kui nende tulemusi töötajatele ei avaldata või uuringu tulemusel midagi ei muutu, siis tekitab see töötajates vastumeelsust uuringute suhtes ja ankeetküsitlusi ignoreeritakse. ETVs on näha üks küsitlustest tulenev muutus, nimelt hakkas kommunikatsiooniauditi tulemusena ilmuma siseleht Telekäija.

Kindlalt toimivat lahendust sellele, kuidas töötajaid aktiivsemalt nii Intranetis tegutsema kui ka ankeetküsitlustele vastama panna ei ole, kuna harjumuste jõud on tugev ning nende muutmine nõuab väga palju aega ja pingelist tööd. Küll aga võib välja pakkuda mõned ideed olukorra parandamiseks.

Intraneti kasutamiskiivusele aitaks kaasa kõikide töötajate suunamine Intranetti, andes neile kasutajatunnused ja paroolid ning tekitades kuhugi ETV ruumidesse Internetipunkti, mida töötajad oma kohvipausi ajal näiteks kasutada võiksid. Esmalt alustada näiteks ühe arvutiga raamatukogus või sööklas ning seejärel võimaluste suurenedes teha arvutinurk igasse osakonda, kus töö muidu arvutiga ei käi. Loomulikult ei pane ka selline asjade korraldus kõiki senini Intranetti mitte kasutanuid siseveebi igapäevaselt kasutama, kuid kindlasti leidub grupp inimesi, kes selle kanali omaks võtavad.

Foorumite aktiivsust oleks ehk võimalik tõsta regulaarsete teemadepüstitusega või n-ö nädalaküsimuse tekitamisega, kus töötajatel on võimalus näiteks mõne kavandatava muudatuse poolt või vastu hääletada või muidu arvamust avaldada. Ühest küljest kaasaks see töötajaid rohkem otsustusprotsessi ning tekitaks neis tunde, et nende arvamusest oldakse huvitatud. Ka *online*-intervjuud, mida vahel on ka kasutatud, suunaks töötajaid aktiivsema kasutamise poole – näiteks kord kuus võiks toimuda intervjuu mõne ETV juhiga, kellele kõik saavad küsimusi saata, kuna foorumites sageli rahuldavale lahendusele ei jõuta.

Ankeetküsitlustega on olukord mõnevõrra segasem, kuna inimeste meelsust on väga raske muuta. Alustada tuleks ankeetküsitlustele parema maine loomisest ehk siis peale toimunud küsitlusi võtta kokku andmed ja esitleda neid ka osakondadele, et kõigil oleks võimalus tutvuda saadud tulemustega. Oluline on siinkohalt ka tulemustega arvestamine ja paranduste elluviimine – kui uuringutes esitatakse mõni konkreetne parandusettepanek (nt. siseleht), mis ka käiku läheb, siis edaspidi võiks uuringuid tehes rõhuda just sellele, millist abi on varasematest küsitlustest olnud. See näitab töötajatele, et tegemist ei ole pelgalt andmekogumisega vaid töötajate arvamus huvitab juhtkonda tõepoolest ning ergutab passiivsemaid ja skeptilisemaid inimesi uuringutest osa võtma.

Üldjoontes võib aga öelda, et olukorra paranemine võtab palju aega, kuna ühest küljest nõuavad kõik abinõud lisaressursse või harjumist ning teisalt ka eeldust, et töötajad tahavad ka ise olukorda muuta. Seega tuleb varuda palju kannatust ning esimeste nurjumistega mitte alla anda.

Kokkuvõte

Käesolev bakalaureusetöö analüüsis Eesti Televisiooni infoliikumist ning võttis lähema vaatluse alla ühe kahest peamisest sisekommunikatsiooni kanalist – Eesti Televisiooni Intraneti.

Töö alguses püstitatud uurimisküsimused hõlmasid endas töötajate hinnanguid infoliikumisele- ja kanalitele, Intraneti sisu ja kasutamiskiivsust ning vastavust Gonzaleze Intraneti mudelitele. Uurimisküsimustele vastuste leidmiseks kasutati infoliikumise ankeeturingut, mida täiendasid Intraneti visuaalne kvalitatiivne analüüs ning rubriigi Magnet kontentanalüüs.

Uuringute tulemusena selgus, et töötajad hindavad infoliikumist kasinaks ning seejuures on eriti probleemne olukord programmitalituses ning tehnika- ja tootmistalituses, kuid ka juhid teadvustavad endale infoliikumises esinevaid häireid. Samas leiavad töötaja, et võrreldes varasemate aastatega on olukord tunduvalt paranenud, ehkki mõned probleemid nagu näiteks juhtidest põhjustatud infosulg on jätkuvalt aktuaalsed.

Intraneti sagedaste kasutajate arv on pidevas tõusujoones ning järjest rohkem suunatakse töötajaid Intraneti kasutamise poole, kuid samas on siseleht jätkuvalt ainuke infokanal, mis jõuab kõigi töötajateni ning mida loevad kõik uuringule vastanud töötajad. Põhjusteks, miks Intranet ei ole populaarseim infokanal, on suure grupi töötajate Intraneti külastamise võimaluse puudumine kas arvuti, Interneti või paroolide puudumise tõttu ning organisatsiooni otseselt puudutava informatsiooni harv uuenemine. Ilmselgelt ei ole suur meediatekstide osakaal piisavaks põhjuseks Intraneti kasutada ning seetõttu loetakse pigem siselehte, mis keskendub just organisatsiooni sees toimuvale.

Kommenteerimine ei ole samuti väga populaarne tegevus – artiklitest kommenteeritakse vaevalt kuuendikku ning foorumite teemad saavad enamasti leige vastuvõtu osaliseks. Sellise olukorra on tinginud ühest küljest Intraneti aktiivsete

kasutajate väiksem osakaal võrreldes passiivsete kasutajatega ning samuti teemade vähene olulisus kasutajatele.

ETV Intranet kaldub mudeliliselt olema rohkem asümmeetriline kui sümmeetriline, kuna hoolimata loodud tingimustest ei teki Intraneti ja kasutajate vahel dialoogi, mis oleks omane sümmeetrilisele. Osaliselt on selle põhjustanud kasutajate passiivsus ise rohkem tekste toota ja oma arvamust avaldada ning osaliselt on põhjuseks olulise informatsiooni harv uuenedmine, mis ei tekita töötajates vajadust Intranetti kasutada.

Kokkuvõttes saab öelda, et hoolimata paranemismärkidest on ETV infoliikumises jätkuvalt märgata suuri probleeme, mille lahendamiseks on vaja kaasata kõiki töötajad, mitte üksikuid gruppe. Samaaegne infoliikumine on osaliselt ebaefektiivne, kuna siseleht ilmub kord kuus ja Intranetti kõik kasutajad ei loe, mistõttu toimib kombineeritud infovahetus seeriaviisilise infoliikumisega, kus infokanalite kasutajad edastavad teavet neile, kes mingil põhjusel kanalist kõrvale jäänud. Selline olukord soodustab aga mitteametlikku suhtlust, mis võib esmast informatsiooni moonutada ja seeläbi infovahetuse kvaliteeti vähendada

Summary

Title of this baccalaureate thesis is “Organisational communication in Estonian Television and Intranet as a communication channel.” The main goal of this research is to analyse the situation of organisational communication in Estonian Television and to find out whether the modern communication channels might push out the more traditional channels.

For finding answers to those questions, the author used three different methods. Firstly the author conducted a survey about organisational communication in Estonian Television in March 2004 and compared the results (as much as it was possible) to the surveys made in 2001 and 2003. To analyse the Intranet, the methods of visual qualitative analysis and standardized content analysis were used.

The results showed, that the general opinion of the communication was quite negative, but showed some improvements, when compared to the earlier years. The most negative situation is in program and production departments, which are also the biggest departments in this organisation.

Intranet is a popular channel amongst employees, but since some workers have no access to the Internet, they are left aside. This makes the internal newspaper more dependable and popular, because besides the access problems, the organisational information in the Intranet is updated rarely, contrary to articles from media, which are updated every day. Also the users of the Intranet aren't very active in forums and don't write articles to the Intranet as often as they should. This has created a situation, where the technical options are fit for symmetrical communication, but due to passive users and infrequent updating, the communication is rather asymmetrical.

The results of the analysis shows, that it's too early to start using only modern communication channels, because the organisation is not ready for it and there are lot of improvements to be done, to make the communication inside the Estonian Television fluent and satisfying.

Kasutatud kirjandus

Gonzalez, J. S. (1998). *The 21st-Century Intranet*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, Inc.

Grunig, J. E. (1992). *Excellence In Public Relation And Communication Management*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Publishers.

Heath, R. L. (1994). *Management of Corporate Communication*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Publishers.

Keller, M., (toim.). (1998). *Suhtekorralduse käsiraamat*. Tallinn: Äripäeva kirjastus.

Lynch, P. J. & S. Horton. (1999). *Web Style Guide: Basic Design Principles for Creating Web Sites*. New Haven: Yale University Press.

Mitra, A. & E. Cohen. (1999). *Analyzing the Web: Directions and Challenges*. S. Jones (toim.). *Doing Internet Research*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications Ltd, 179-202.

Pace, R. W. & D. F. Faules. (1994). *Organizational Communication*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.

Vadi, M. (1997). *Organisatsioonikäitumine*. Tartu: Tartu Ülikooli kirjastus.

Vos, M. & H. Schoemaker. (1999). *Integrated Communication. Concern, Internal And Marketing Communication*. Utrecht: Lemma BV.

Allikad ja dokumendid

Eesti Televisiooni veebileht (www.etv.ee), mai 2005.

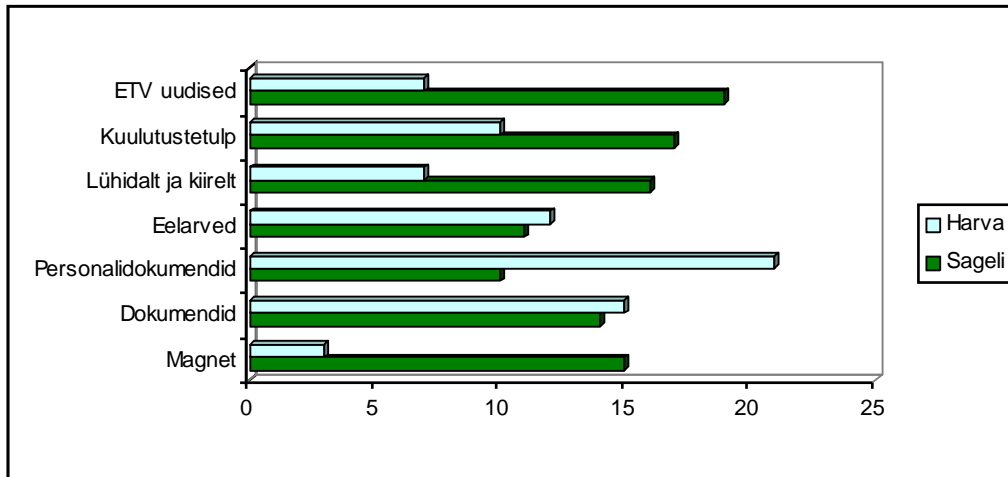
ETV. (2003). *Eesti Televisiooni Intraneti kasutusuuring 2003*.

Powerhouse. (2001). *Eesti Televisiooni kommunikatsiooniaudit*.

Ringhäälinguseadus. (<https://www.riigiteataja.ee/ert/act.jsp?id=831359>), mai 2005.

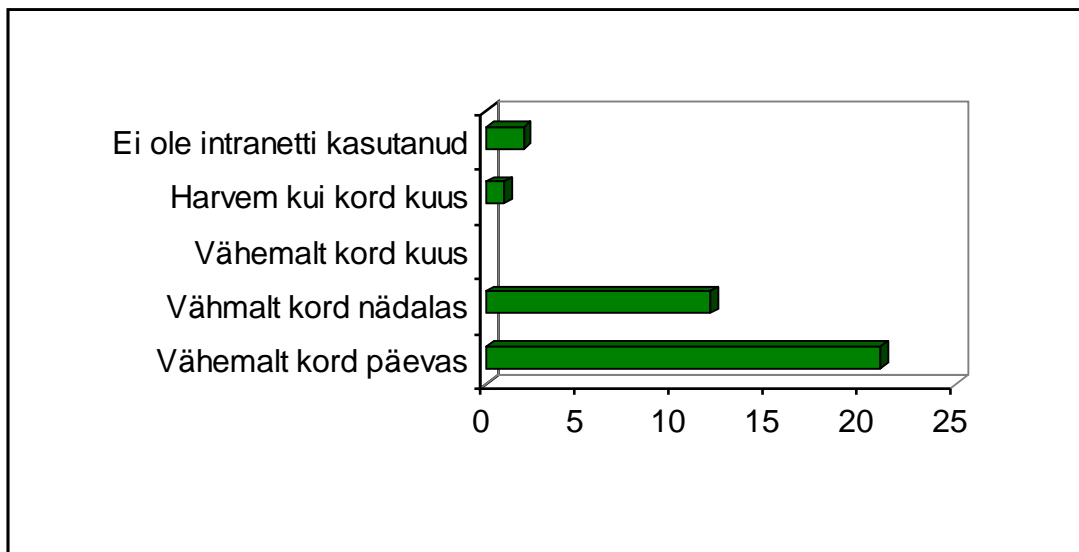
LISA 1

Joonised



Joonis 11. Milliseid rubriike kasutate Intranetis kõige enam?

Allikas: Eesti Televisiooni Intraneti kasutusuuring 2003



Joonis 12. Kui sageli kasutate Intranetti end ETVs toimuvaga kursis hoidmiseks?

Allikas: Eesti Televisiooni Intraneti kasutusuuring 2003

LISA 2

Tabelid

	Väga hea/hea	Rahuldav	Väga halb/halb
Arendus (8)	2	4	2
Haldus (2)	2	-	-
Juht (12)	4	6	2
Programm (32)	8	13	11
Tootmine (17)	1	8	8
Muu (3)	-	3	-

Tabel 3. *Hinnang tööalase info liikumisele osakondade lõikes.*

	Hea	Rahuldav	Väga halb/halb
Arendus (8)	5	3	-
Haldus (2)	2	-	-
Juht (12)	2	10	2
Programm (32)	6	13	13
Tootmine (18)	2	10	6
Muu (3)	-	3	-

Tabel 4. *Hinnang organisatsioonialase info liikumisele osakondade lõikes.*

LISA 3

Eesti Televisiooni infoliikumise uuring 2004

Käesolev küsimustik on osa infoliikumise uuringust Eesti Televisioonis, mille koostajaks on Tartu Ülikooli Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni osakonna üliõpilane Kristiina Pennar. Uuringu eesmärgiks on saada ülevaade Eesti Televisiooni sisekommunikatsioonist ning sellega seonduvatest probleemidest ja muutustest. Küsimustik on anonüümne ning selle tulemused on mõeldud kasutamiseks vaid Eesti Televisioonis ja Tartu Ülikoolis.

Uuringu tulemusel valmib 2005. aastal Kristiina Pennari bakalaureusetöö. Esimesed uuringu tulemused valmivad maikuuks ning tulemuste analüüs sügiseks 2004.

Eesti Televisiooni poolne auditi kontaktisik on kommunikatsiooni projektijuht Karin Leemet (tel. 628 4537, karin.leemet@etv.ee)

1. Kas Eesti Televisiooni missioon mõjutab Sinu igapäevaseid tööülesandeid? (märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- Jah, suurel määral ()
- Jah, vähesel määral ()
- Ei, mitte eriti ()
- Ei, üldse mitte ()
- ei ole ETV missiooniga kursis ()

2. Kas oled teadlik ETV peamistest eesmärkidest 2004. aastal? (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- olen eesmärkidest täielikult teadlik ()
- tean eesmärke üldjoontes ()
- olen midagi kuulunud ()
- ei tea eesmärkidest midagi (kuid sooviks teada) ()
- ei tea eesmärkidest midagi (ei huvita) ()

3. Kas oled teadlik oma osakonna peamistest eesmärkidest 2004. aastal? (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- olen eesmärkidest täielikult teadlik ()
- tean eesmärke üldjoontes ()
- olen midagi kuulunud ()
- ei tea eesmärkidest midagi (kuid sooviks teada) ()
- ei tea eesmärkidest midagi (ei huvita) ()

4. Palun hinda töölase info liikumist Eesti Televisioonis. (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- väga hea ()
- hea ()
- rahuldav ()
- halb ()
- väga halb ()

5. Kuidas on Sinu arvates töölase info liikumine Eesti Televisioonis viimaste aastate jooksul muutunud? (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- palju paremaks ()
- veidi paremaks ()
- veidi halvemaks ()
- palju halvemaks ()
- ei ole muutunud ()

6. Palun hinda organisatsioonilase (üldised eesmärgid ja liikumissuunad) info liikumist Eesti Televisioonis. (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- väga hea ()
- hea ()
- rahuldav ()
- halb ()
- väga halb ()

7. Kuidas on Sinu arvates muutunud organisatsioonilase info liikumine Eesti Televisioonis viimaste aastate jooksul? (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- palju paremaks ()
- veidi paremaks ()
- veidi halvemaks ()
- palju halvemaks ()
- ei ole muutunud ()

Millised on Sinu arvates peamised puudused ETV infovahetuses? (Märgi ära kõik sobivad vastusevariandid)

8. Ebamääraselt antud käsud ja juhised	
9. Juhid ei anna vajalikku informatsiooni edasi	
10. Puudulik teadmine üldistest eesmärkidest ja arengusuundadest	
11. Osakondade struktuur ja vastutusala on ebaselged	
12. Vajalikud dokumendid jms liiguvad liialt aeglaselt	
13. Muu (mis?).....	

Kui sageli saad järgnevatest kanalitest tööalast informatsiooni?

	Üldse mitte	Väga harva	Mõnikord	Sageli	Väga sageli
14. Kolleegidega suhtlemine töö ajal					
15. Intranet					
16. Siseleht					
17. E-mail (elektronpost)					
18. ETV sisesed lühikoolitused					
19. Arupärimine juhi käest					
20. Ametlikud dokumendid, kirjad					
21. Infostendid					
22. Ajakirjandus ja internetiportaalid					
23. Kuulujutud					
24. Ühised üritused					
25. Kohtumised kolleegidega väljaspool tööd					
26. ETV kodulehekülg					
27. ETV raamatukogu					
28. Muu (kuidas?)					
.....					
.....					

29. Kuhu pöördud kui Sul tekib takistusi/küsimusi oma tööülesannete täitmisel? (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- talituse juht ()
- vahetu ülemus ()
- kolleeg ()
- Intranet ()

30. Palun täpsusta oma vastust.

.....

Kuidas saad tagasisidet oma töö kohta?

	Üldse mitte	Väga harva	Mõnikord	Sageli	Väga sageli
31. Vestlus ülemusega					
32. Arenguvestlus					
33. Osakonnakoosolek					
34. Vestlused töökaaslastega					
35. Intranet					
36. Kuulujutud					
37. Ajakirjandus					
38. Muu (kuidas?)					
.....					

Kuidas pead kõige õigemaks saada tagasisidet oma tööle? (Märgi ära kõik sobivad vastusevariandid)

39. Vestlus ülemusega	
40. Arenguvestlus	
41. Osakonnakoosolek	
42. Vestlused töökaaslastega	
43. Intranet	
44. Kuulujutud	
45. Ajakirjandus	
46. Muu (kuidas?)	

47. Kui sageli kasutad ETV Intranetti Eesti Televisioonis toimuvaga kursis hoidmiseks? (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- Vähemalt kord päevas ()
- Vähemalt kord nädalas ()
- Vähemalt kord kuus ()
- Harvemini kui kord kuus ()
- Ei kasuta üldse ()

48. Palun hinda Intraneti sisukust ja kasutajasõbralikkust. (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- väga hea ()
- hea ()
- rahuldav ()
- halb ()
- väga halb ()

49. Kas peale sisulisi ja kujunduslikke muudatusi on Intranet muutunud...

- paremaks ()
- halvemaks ()
- jäänud samaks ()
- ei oska öelda ()
- ei kasuta intranetti ()

50. Millised on Sinu arvates Intraneti suurimad probleemid?

.....

.....

51. Kui sageli loed igal kuul ilmutvat ETV siselehte Telekääja? (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- Iga numbrit ()
- Mõnikord ()
- Harva ()
- Ei loe üldse ()

52. Palun hinda siselehe sisu. (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- väga hea ()
- hea ()
- rahuldav ()
- halb ()
- väga halb ()

53. Milliseid teemasid võiks siselehes rohkem kajastada?

.....
.....
.....

54. Palun hinda infostendide sisu. (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- väga hea ()
- hea ()
- rahuldav ()
- halb ()
- väga halb ()

55. Millist infot võiks infostendidele veel panna?

.....
.....
.....

56. Sinu töövaldkond on...

Juhid	
Juht programmitalituses	
Juht tehnika- ja tootmistalituses	
Juht arendustalituses	
Juht haldustalituses	
Arendustalitus	
Finantsosakond ja raamatupidamine	

Turundusosakond	
Haldustalitus	
Personaliosakond	
Sekretariaat	
Õigusosakond	
Programmitalitus	
Uudiste toimetus	
Sporditoimetus	
Toimetaja, saatejuht muus toimetuses	
Režissöör, assistent, administraator muus toimetuses	
Programmi väljastuse osakond	
Säilitusfond	
Teleteksti osakond	
Peaproductsendi abi	
Muu programmitalituse allüksus	
Tehnika- ja tootmistalitus	
Energeetikaosakond	
Heliosakond	
IT osakond	
Lavastusosakond	
Majandusosakond	
Operaatorite osakond	
Remondi- ja arendusosakond	
Salvestusosakond	
Stuudioosakond	
Tehniline keskus	
Valgustusosakond	
Ülekandeosakond	
Muu spetsialist tehnika - ja tootmistalituses	
Muu spetsialist ETV-s	

57. Sinu tööstaaž ETV-s on...

- alla 5 aasta ()
- üle 5 aasta ()

LISA 4

ETV infolikumise uuringu tulemused

1. Kas Eesti Televisiooni missioon mõjutab Sinu igapäevaseid tööülesandeid? (märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- Jah, suurel määral 40,5% [30]
- Jah, vähesel määral 25,7% [19]
- Ei, mitte eriti 17,6% [13]
- Ei, üldse mitte 1,3% [1]
- ei ole ETV missiooniga kursis 14,9% [11]

2. Kas oled teadlik ETV peamistest eesmärkidest 2004. aastal? (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- olen eesmärkidest täielikult teadlik 13,3% [10]
- tean eesmärke üldjoontes 36% [27]
- olen midagi kuulunud 18,7% [14]
- ei tea eesmärkidest midagi (kuid sooviks teada) 29,3% [22]
- ei tea eesmärkidest midagi (ei huvita) 2,7% [2]

Lisamärkus: “Üldsõnaline vaht e. palju häid saateid!!?”

3. Kas oled teadlik oma osakonna peamistest eesmärkidest 2004. aastal? (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- olen eesmärkidest täielikult teadlik 38,7% [29]
- tean eesmärke üldjoontes 29,3% [22]
- olen midagi kuulunud 6,7% [5]
- ei tea eesmärkidest midagi (kuid sooviks teada) 25,3% [19]
- ei tea eesmärkidest midagi (ei huvita) 0%

Lisamärkus: “Sama” (vt. eelmise punkti lisamärkust)

4. Palun hinda tööalase info liikumist Eesti Televisioonis. (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- väga hea 4,1% [3]
- hea 18,9% [14]
- rahuldav 45,9% [34]
- halb 21,6% [16]
- väga halb 9,5% [7]

Lisamärkus: “Liigub minust mööda”, vastaja on küsimuse vastamata jätnud.

5. Kuidas on Sinu arvates tööalase info liikumine Eesti Televisioonis viimaste aastate jooksul muutunud? (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- palju paremaks 10,7% [8]
- veidi paremaks 62,7% [47]
- veidi halvemaks 6,7% [5]
- palju halvemaks 10,7% [8]
- ei ole muutunud 17,3% [13]

Lisamärkus: "Mis siin muutunud on?"

6. Palun hinda organisatsioonialase (üldised eesmärgid ja liikumissuunad) info liikumist Eesti Televisioonis. (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- väga hea 0%
- hea 20% [15]
- rahuldav 53,3% [40]
- halb 21,3% [16]
- väga halb 5,3% [4]

7. Kuidas on Sinu arvates muutunud organisatsioonialase info liikumine Eesti Televisioonis viimaste aastate jooksul? (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- palju paremaks 9,5% [7]
- veidi paremaks 64,9% [48]
- veidi halvemaks 2,7% [2]
- palju halvemaks 0%
- ei ole muutunud 23% [17]

Lisamärkus: "Siin pole viimase paari aasta jooksul midagi muutunud".

Millised on Sinu arvates peamised puudused ETV infovahetuses? (Märgi ära kõik sobivad vastusevariandid)

8. Ebamääraselt antud käsud ja juhised	37,3% [28]
9. Juhid ei anna vajalikku informatsiooni edasi	57,3% [43]
10. Puudulik teadmine üldistest eesmärkidest ja arengusuundadest	50,7% [38]
11. Osakondade struktuur ja vastutusala on ebaselged	37,3% [28]
12. Vajalikud dokumendid jms liiguvad liialt aeglaselt	28% [21]

Muude puudustena toodi välja järgnevad asjad:

- Puudub teadmine tulevikust.
- Punktis 9 on mõeldud keskastme juhte (*st. keskastme juhid ei anna informatsiooni edasi*).
- ETV inimesed ei tunnetavad vastutust infot jagada ja kohustust ennast informeerituna hoida. Suur osa on siin ka arvutikasutamise oskuste ja harjumuse puudumisel. Arvuti olemasolust rääkimata.
- Mõned vastutusala on konkretiseerimata nii sisu kui teostaja poolest.
- Tagasiside tööle ETV poolt praktiliselt puudub.
- Liialt tihti otsustatakse ringi.
- Rohkem tahaks ülemusi nõustada, aga kõigil on kiire!!
- Puudub esmavajalik informatsioon ehk siis "mida meilt oodatakse".

- Ei osaka vastata/Kedagi ei huvita!
- Tavaliselt ei mõelda asju lõpuni ja ei vaevuta mõtlema, kes asjaga veel seotud. Igaüks istub oma mätta otsas ja on ise tubli.
- Vanad võtted uues ajas. Plaanimajandus turumajanduse tingimustes. Inimesed ei muutu, aeg küll.

Lisamärkused: Vastusevariandi 10 taha on tehtud kolm ja variandi 11 taha kaks risti, et rõhutada väidete olulisust.

Kui sageli saad järgnevatest kanalitest tööalast informatsiooni?

	Üldse mitte	Väga harva	Mõnikord	Sageli	Väga sageli
14. Kolleegidega suhtlemine töö ajal	0%	2,7% [2]	16% [12]	32% [24]	49,3% [37]
15. Intranet	5,4% [7]	10,8% [8]	36,5% [27]	29,7% [22]	17,6% [13]
16. Siseleht	9,6% [7]	28,8% [21]	34,2% [25]	21,9% [16]	5,5% [4]
17. E-mail (elektronpost)	12,9% [9]	8,6% [6]	18,6% [13]	21,4% [15]	38,5% [27]
18. ETV sisesed lühikoolitused	34,7% [25]	29,2% [21]	25% [18]	9,7% [7]	1,4% [1]
19. Arupärimine juhi käest	5,6% [4]	15,3% [11]	37,5% [27]	29,2% [21]	12,5% [9]
20. Ametlikud dokumendid, kirjad	15,3% [11]	22,2% [16]	37,5% [27]	19,4% [14]	5,6% [4]
21. Infostendid	11,3% [8]	39,4% [28]	35,2% [25]	14,1% [10]	0%
22. Ajakirjandus ja internetiportaalid	15,5% [11]	21,1% [15]	18,3% [13]	32,4% [23]	12,7% [9]
23. Kuulujutud	18,9% [14]	29,7% [22]	29,7% [22]	14,9% [11]	6,8% [5]
24. Ühised üritused	11,1% [8]	44,4% [32]	33,3% [24]	11,1% [8]	0%
25. Kohtumised kolleegidega väljaspool tööd	26,8% [19]	42,3% [30]	23,9% [17]	7% [5]	0%
26. ETV kodulehekülg	22,5% [16]	25,4% [18]	26,8% [19]	23,9% [17]	1,4% [1]
27. ETV raamatukogu	41,4% [29]	27,1% [19]	20% [14]	8,6% [6]	2,9% [2]

Muude võimalustena toodi välja:

- Kohvik
- Koosolekud
- Telefoni teel, õhtul Eesti Televisiooni vaadates
- Suhtlemisel teiste kanalite tegijatega

Asjasse mitte puutuva kommentaarina oli lisatud ka: “ milline on ETV TULEVIK????????????”

29. Kuhu pöördud kui Sul tekib takistusi/küsimusi oma tööülesannete täitmisel? (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- talituse juht 29,3% [22]
- vahetu ülemus 62,5% [47]
- kolleeg 51,9% [39]
- Intranet 15,9% [12]

Kuidas saad tagasisidet oma töö kohta?

	Üldse mitte	Väga harva	Mõnikord	Sageli	Väga sageli
30. Vestlus ülemusega	10,7% [8]	20% [15]	37,3% [28]	17,3% [13]	14,7% [11]
31. Arenguestlus	60,3% [41]	16,2% [11]	20,5% [14]	1,5% [1]	1,5% [1]
32. Osakonnakoosolek	32,5% [23]	21,1% [15]	21,1% [15]	19,7% [14]	5,6% [4]
33. Vestlused töökaaslastega	1,4% [1]	9,7% [7]	16,7% [12]	47,2% [34]	25% [18]
34. Intranet	32,5% [23]	26,6% [19]	25,4% [18]	14% [10]	1,5% [1]
35. Kuulujutud	30% [21]	25,7% [18]	28,5% [20]	12,9% [9]	2,9% [2]
36. Ajakirjandus	40,2% [27]	23,9% [16]	23,9% [16]	9% [6]	3% [2]

Muude võimalustena toodi välja:

- Osakondadevahelised nõupidamised, juhtide koosolekud
- Vaatajad, esinejad, huvigrupid [siit tagasiside kõige sagedamini]

Lisamärkus: Arenguestluse taha on märgitud küsimärk.

Kuidas pead kõige õigemaks saada tagasisidet oma tööle? (Märgi ära kõik sobivad vastusevariandid)

38. Vestlus ülemusega	85,3% [64]
39. Arenguestlus	48% [36]
40. Osakonnakoosolek	66,7% [50]
41. Vestlused töökaaslastega	82,7% [62]
42. Intranet	30,7% [23]
43. Kuulujutud	5,3% [4]
44. Ajakirjandus	8% [6]

Muude võimalustena toodi välja:

- Erialainimeste, vastavalt siis režissööride nõukogu. Oleks kõige objektiivsem. Aga praegu puudub.

Lisamärkus: "Mis see veel on?", kirjutatud vastusevariandi Arenguestlus juurde.

46. Kui sageli kasutad ETV Intranetti Eesti Televisioonis toimuvaga kursis hoidmiseks? (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- Vähemalt kord päevas 39,7% [29]
- Vähemalt kord nädalas 41,1% [30]
- Vähemalt kord kuus 11% [8]
- Harvemini kui kord kuus 2,7% [2]
- Ei kasuta üldse 5,5% [4]

47. Palun hinda intraneti sisukust ja kasutajasõbralikkust. (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- väga hea 1,4% [1]
- hea 47,1% [33]
- rahuldav 42,9% [30]
- halb 8,6% [6]

- väga halb 0%

Lisamärkus: "Pole õrna aimugi. Ei pääse sisse!"

48. Kas peale sisulisi ja kujunduslikke muudatusi on Intranet muutunud...

- paremaks 53,6% [37]
- halvemaks 7,2% [5]
- jäänud samaks 23,3 % [16]
- ei oska öelda 15,9% [11]
- ei kasuta intranetti 0%

Lisamärkused: "Ei tea.", küsimusele on jäetud vastamata.

Valitud on vastusevariant "paremaks" ning lisatud sinna küsimärk.

49. Millised on Sinu arvates Intraneti suurimad probleemid?

- Segane ülesehitus.
- Rubriikide pealkirjad on segased, mistõttu ei tea milline info millise pealkirja all asub.
- Kategooriate all peab mõistatama, mida see võiks küll sisaldada.
- Intranetis endas ei olegi võib olla probleeme, minu jaoks on probleemiks pigem, et ligi üks neljandik ETV töötajatest ei ole kunagi intranetis käinud.
- Pealeheküljel on vähe informatsiooni.
- 1.Sisselogimise kujundus õudne 2.Vähe põhilisi riiklikke seadusi (puhkeaja, tööseadlusandlus jne.) 3.Lepingulised töötajad ei saa sisse.
- Kuuldavasti ei kasuta paljud töötajad seda mitte kunagi, järelikult puudub seal see miski, mille pärast peaks seda tingimata kasutama.
- Avades Intranetti, on väga raske aru saada, kuhu võib olla lisandunud uut informatsiooni. Selleks tuleb kõik mind huvitavad kohad korra läbi klõpsida, et näha kas on midagi uut lisatud. See on tülikas.
- Anonüümsed kommentaarid.
- Uue info kaotamine, kui kohe peale ei satu samal päeval.
- Puudub vajadus igapäeva töö jaoks, sest sellest pole abi. Ma ei hinda intraneti, kuna pole minu jaoks piisavalt autoriteetne. Vaatan ainult reitinguid.
- Töötajate passiivsus.
- Ei näe suuri probleeme. Tööks vajaliku saan kätte.
- Probleemidele vastamise operatiivsus, vastused enne kuulujutte.
- Ei ole väga selgelt näha, millised uudised ja dokumendid on lisandunud pärast viimast lugemist.
- Raske on leida vajalikke alajaotusi.
- Pole aega süveneda.
- Elutu
- Kasutan harva, ei oska öelda./Ei tea/Ei oska öelda
- Sisselogimine pidevalt.
- Kuna Intranett ei ole esmane infoallikas, siis sellega ei saa arvestada, et see on väga tähtis infoallikas. Pigem on tal abistav funktsioon.
- Häbiposti staatus, ei juleta mõtteid julgelt avaldada.
- Kasutajate passiivsus. Loetakse, kuid ei kirjutata. Tihti jääb vastukaja olematuks - ka probleemidele. Keegi peaks nendele ka vastama.
- Halb liigendus, värvilahendus, liiga kribu ja segane menüü.
- Kui intras on kirjas "majauudised" - siis saan teada torutööde kohta, aga mitte sisulist külge s.t. Mis organisatsioonis toimub (need võiks olla mõlemad, aga selgemalt eraldatud: maja kui füüsiline ja kui organisatsiooniline).
- Kasutan vähe, sest ei ole minu jaoks huvitavaid asju.

- Sisse ei pääse, kuigi olen põhikohaga tööl.

50. Kui sageli loed igal kuul ilmuvat ETV siselehte Telekääja? (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- Iga numbrit 70,6% [53]
- Mõnikord 22,7% [17]
- Harva 6,7% [5]
- Ei loe üldse 0%

51. Palun hinda siselehe sisu. (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- **väga hea** 6,8% [5]
- **hea** 39,2% [29]
- **rahuldav** 50% [37]
- **halb** 4% [3]
- **väga halb** 0%

Lisamärkus: Tekitatud on uus vastusevariant “*igav”.

52. Milliseid teemasid võiks siselehes rohkem kajastada?

- Organisatsioonilisi küsimusi; sisulisi tööasju, mis paljusid puudutab. Hetkel on ta pigem ajaviitelehe seisuses.
- Erinevate osakondade positiivseid näiteid osakonnasisesest töökorraldusest.
- Kõik teemad, mis puudutavad majas toimuvat, on vajalikud.
- Reaalset elu
- Arengu suundumusi ETV-s. Soove ja soovitusi tehniliseks ja kunstiliseks arenguks saadetes.
- Võiks olla ka artikleid sellest, kui keegi on käinud mõnel huvitaval koolitusel või välislähetuses mõnes välismaises telekanalis ning jagada oma kolleegidega kuuldut-nähtut.
- Edaspidi kindlasti Rahvusringhäälingu loomist ja sellega seonduvaid muudatusi meie majas.
- Uued projektid, arengusuunad, innustamine, motiveerimine, toetamine.
- Koolituselast infot.
- Osakondade vahelisi
- Probleemseid
- Selgitada ETV probleeme põhjalikumalt. Kui intra on operatiivsem, siis leht peaks olema põhjalikum.
- Päevakajalisi teemasid
- Ootan põhjendust, kuidas üha väiksema ajakulu, vähema rahaga, kasvanud tegijatepoolse koormusega teha...üha paremaid saateid!!??
- Rohkem diskussioone! Rohkem sõbralikku ja toetavat huumorit!
- Diskussioone tekitavaid teemasid!
- ETVs töötab palju huvitavaid isiksusi. Huvitav on teada kolleegide hobidest ja muudest tegemistest.
- 1. Arengustrateegiad 2. Erialased teadmised, uuemad suunad 3. ETV siseinfot rohkem, lahendeid 4. Prioriteetid, sihtrühmad, konkurentide strateegiad.
- Valupunkte, probleeme
- Milleks siseleht kui on olemas intranet?
- Tahan rohkem kuulda, kes on millega hakkama saanud (heaga ainult). See motiveerib natuke. Seejuures võiks see puudutada ka "lahingväljal" käijaid.
- Töötulemuse hindamine (hea sõna, mis ei toida või tasu). Mis motiveeriks natuke.

- Kas teeme ka head tööd? Kedagi nagu ei huvita.

53. Palun hinda infostendide sisu. (Märgi sobiva vastusevariandi järel olevatesse sulgudesse x)

- väga hea 4,2% [3]
- hea 21,1% [15]
- rahuldav 66,2% [47]
- halb 7% [5]
- väga halb 1,4% [1]

Lisamärkused: Tekitatud on uus vastusevariant “*kus on infostend???”.
Küsimusele on jäetud vastamata ja lisatud juurde “Ei loe üldse”.

54. Millist infot võiks infostendidele veel panna?

- Kui sünnipäevad, ka lepingulised ja FIEd (aitab sisekliimat hoida).
- Pikem jutt - see sõltub juba kogu maja kollektiivi aktiivsemast tegevusest. Et ta ei oleks pelgalt ajalukku vaatav.
- Ei tea/Ei kujuta ette
- Siin ei toimu midagi. Ei ole ju mida panna.
- Konkurentide kohta ka vähe infot. Mis nemad teevad. Mis üleval toimub?

55. Sinu töövaldkond on...

Juhid	16% [12]
Arendustalitus	10,7% [8]
Haldustalitus	2,7% [2]
Programmitalitus	42,7% [32]
Tehnika- ja tootmistalitus	24% [18]
Muu spetsialist ETVs	1,3% [1]
Identifitseerimata	2,7% [2]

56. Sinu tööstaaz ETV-s on...

- alla 5 aasta 23% [17]
- üle 5 aasta 77% [57]

Lisamärkus: “ETV ei ole MTÜ (Mittetulundusühing), et käime koos õhtuti infot vahetamas. Tööd tuleb teha ja vastavalt tööle palka saada.”

LISA 5

Kodeerimisjuhend

A0 Järjekorranumber

A1 Pealkiri

A2 Ilmumisaeg (päev, kuu, aasta)

A3 Esmane avaldamiskoht

- 1 ETV Intranet
- 2 ajakirjandus

A4 Autor

- 1 ETV töötaja
- 2 ajakirjanik
- 3 muu

A5 Teksti tüüp

- 1 uudis
- 2 arvamislugu
- 3 intervjuu/ettekanne
- 4 töökuulutus
- 5 üleskutse
- 6 pressitede

A6 Teema

- 1 ETV kui organisatsioon
- 2 ETV kui telejaam
- 3 uuendustest, koolitustest, konkurssidest jms teatamine
- 4 ajakirjandusest üldiselt

A7 Teksti funktsioon

- 1 praktiline info
- 2 organisatsiooni ühtsustunde tekitamine
- 3 üleskutse tegevusele
- 4 emotsionaalne eneseväljendus

A8 Tekstis väljendatud suhtumine ETVsse

- 1 neutraalne
- 2 kaitsev, toetav
- 3 negatiivne, kritiseeriv
- 4 positiivne, kiitev
- 5 tekst ei ole ETVga seotud

A9 Kirjutist on kommenteeritud

- 1 jah
- 2 ei

LISA 6

Kodeerimistabel

A0	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9
1	Eesti Televisiooni Aasta parimad 2002/2003	02.06.03	1	1	1	2	1	1	2
2	Andres Jõesaar peab õigeks eraldi ETVd ja ERi	02.06.03	2	2	3	2	4	2	2
3	Avastamiskriimud uuel koduleheküljel	03.06.03	1	3	2	1	4	4	2
4	Ainar Ruussaar loob oma meeskonna	10.06.03	1	1	1	1	1	4	2
5	Uudisteprogramm viiakse üle digitaalsele salvestusstandardile	31.07.03	1	1	1	2	1	1	2
6	Esimese Eesti Kersna	21.08.03	2	2	2	2	4	1	2
7	Kas sõnavabadus on jälle ohus?	27.08.03	2	3	2	2	4	1	2
8	Äripäeva harimatusel ei ole vabandust	02.09.03	2	1	2	2	4	2	2
9	Ainar Ruussaar: Kamp käratsejaid ETV-s	11.09.03	1	1	2	2	4	1	2
10	Hea kolleeg	16.09.03	1	1	5	1	3	1	2
11	Kuidas Tartus DDDDraamat tehti	16.09.03	1	2	1	1	2	4	2
12	“Viimane vaatus” taastas ETV maine	17.09.03	1	1	2	2	4	4	2
13	Anvar Samost: ETV tõsise ajakirjanduse väärtus	18.09.03	1	2	3	2	4	4	2
14	Ilmar Raag: kümneid inimesi ei hakata koondama	23.09.03	1	1	1	1	1	2	2
15	Eesti Televisioon vaatab ümber 2004. aasta saatevõrgu	24.10.03	1	1	6	2	1	4	2
16	Uuring soovitab ETV ja Eesti Raadio ühendada	28.10.03	2	2	1	1	1	1	2
17	Ilmar Raag: Mida arvata televisiooni ja raadio ühinemise kohta?	29.10.03	1	1	1	1	1	4	2
18	Avalik-õiguslik ringhääling teki alt väljas	31.10.03	2	2	2	1	4	1	2
19	ITV - Vali saated. Vali aeg	04.11.03	2	3	6	2	1	1	2
20	ITV näitab ETV tulevikusuunda	04.11.03	1	1	1	2	1	2	2
21	ITV võimaldab ETVl paremini oma missiooni täita	04.11.03	1	1	3	1	1	4	1
22	Paar mõtet Briti meediaimpeeriumist	17.11.03	1	1	2	4	4	3	2
23	2004. aasta kevadhooajal jätkuvad saatesarjad ja saated	19.11.03	1	1	1	2	1	1	2
24	Kaido Veermäe: ETV klippide	26.11.03	2	3	2	1	4	2	2

	idee on vastanduda üleüldisele ajupesule								
25	Jaak Allik: Rahvusringhääling valiku ees	03.12.03	2	3	2	1	4	1	2
26	Füüsilisest isikust ettevõtja aastalõputoimingud	10.12.03	1	3	1	3	1	5	2
27	OP!-i aasta tunnustus	19.12.03	2	1	6	2	3	1	2
28	Aasta: Meedia - Sushi-ajakirjandus ja parteipress	29.12.03	2	2	2	4	4	5	2
29	Ilmar Raag: 2004 ei too ajaloo lõppu	06.01.04	1	1	2	1	2	2	2
30	Mis muutub uue pääslasüsteemi tulekuga?	19.01.04	1	1	1	3	1	1	1
31	Avalik kiri Eesti elektroonilisele meediale	21.01.04	2	3	5	4	3	5	1
32	Raadio ja televisiooni keelekultuurist - seestpoolt vaadatuna	29.01.04	1	1	2	4	4	4	2
33	ETV meediakonverents 2004	11.02.04	1	1	5	3	1	1	2
34	ETV 50 - kolm telelavastust kolmest ETV päevast	16.03.04	1	1	5	2	3	4	2
35	ETV aastapreemiade 2004 kandidaatide esitamine	23.04.04	1	1	5	1	3	1	1
36	Tule matkale: Konsuli järve saladused	11.05.04	1	1	5	1	3	1	2
37	Sügishooajal jätkuvad saatesarjad ja saated	24.05.04	1	1	1	2	1	1	2
38	2004. aasta ETV aastapreemiade kandidaadid	27.05.04	1	1	1	1	1	1	1
39	EBU tööpakkumine uute formaatide üksuse juhi ametikohale	02.07.04	1	1	4	2	1	1	2
40	Sportitoimetus otsib online toimetajat	09.07.04	1	1	4	2	1	1	2
41	Eesti Televisiooni rünnatakse!	29.07.04	1	1	6	2	3	4	2
42	Kooliealiste laste vanemad võivad 1. septembri vabaks võtta	17.08.04	1	1	1	1	1	1	2
43	ETV sügishooaeg 2004/2005	23.08.04	1	1	1	2	1	1	2
44	ETV eesmärgid 2004. ja 2005. aastaks	13.09.04	1	1	1	1	2	1	1
45	Kadrin Pintson: Tule aita luua meie organisatsioonile väärtusi	20.09.04	1	1	5	1	2	2	2
46	Head ideed ja uus hoone	23.09.04	1	1	5	1	3	4	1
47	Tartu Ülikool ootab ETV ajakirjanike elulugusid	07.10.04	1	3	5	1	3	1	2
48	Televisioon tegi poliitikust inimese	18.11.04	2	1	2	4	4	5	2
49	Aeg luubis peaks uuesti sõnastama eesmärgi, mõtte ja vaatajaskonna	22.11.04	1	2	2	2	4	1	2
50	Ilmar Raag: Premia hea ja	06.12.04	1	1	1	1	2	4	2

	tulemusliku töö eest								
51	ETV värsk telemängufilm "Kohtumine tundmatuga" jõuab kinno!	18.01.05	1	1	1	1	1	1	2
52	Meedia murdku kammitsaist vabaks	31.01.05	2	2	2	4	4	5	2
53	Tellijate süsteem tõstab ETV programmi kvaliteeti	03.02.05	1	1	3	2	1	1	1
54	Tartu Ülikool ootab ajakirjanike elulugude käsikirju 1. maini	07.03.05	1	3	5	2	3	1	2
55	ETV teletekst otsib oma meeskonda online toimetajat	30.03.05	1	1	4	2	1	1	2
56	ETV otsib oma meeskonda personalispetsialisti	05.05.05	1	1	4	2	1	1	2

LISA 7

Kontentanalüüsi tulemused

Tekstide ajaline jagunemine (H1 = juuni 2003 – mai 2004, H2 = juuni 2004 – mai 2005)

H1	38
H2	18
KOKKU	56

A3 Esmane avaldamiskoht

	H1	H2	KOKKU
ETV Intranet	26	16	42
Ajakirjandus	12	2	14

A4 Autor

	H1	H2	KOKKU
ETV töötaja	24	14	38
Ajakirjanik	7	2	9
Muu	7	2	9

A5 Teksti tüüp

	H1	H2	KOKKU
Uudis	13	5	18
Arvamuslugu	13	3	16
Intervjuu/ettekanne	3	1	4
Töökuulutus	0	4	4
Üleskutse	6	4	10
Pressiteade	3	1	4

A6 Teema

	H1	H2	KOKKU
ETV kui organisatsioon	15	7	22
ETV kui telejaam	16	9	25
Uuendustest, koolitustest, konkurssidest jms teatamine	3	0	3
Ajakirjandusest üldiselt	4	2	6

A7 Teksti funktsioon

	H1	H2	KOKKU
Praktiline info	16	8	24
Organisatsiooni ühtsustunde tekitamine	2	3	5
Üleskutse tegevusele	6	4	10
Emotsionaalne eneseväljendus	14	3	17

A8 Tekstis väljendatud suhtumine ETVsse

	H1	H2	KOKKU
Neutraalne	18	12	30
Kaitsev, toetav	6	1	7
Negatiivne, kritiseeriv	1	0	1
Positiivne, kiitev	10	3	13
Tekst ei ole ETVga seotud	3	2	5

A9 Kirjutist on kommenteeritud

	H1	H2	KOKKU
Jah	5	3	8
Ei	33	15	48