

Tallinna Ülikool  
Digitehnoloogiaste Instituut  
Infoteadus

SPETSIALISTIDE INFOKÄITUMINE JA  
ORGANISATSIOONI INFOKULTUUR  
SYNLAB EESTI JA SYNLAB SOOME  
NÄITEL

Magistritöö

Autor: Gerli Õunapuu

Juhendaja: lektor Elviine Uverskaja

Autor: ..... „ ..... „ 2017

Juhendaja: ..... „ ..... „ 2017

Instituudi direktor: ..... „ ..... „ 2017

Tallinn 2017

## Autorideklaratsioon

Deklareerin, et käesolev magistritöö on minu töö tulemus ja seda ei ole kellegi teise poolt varem kaitsmisele esitatud. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, olulised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....  
(kuupäev)

.....  
(autor)

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

Mina, Gerli Õunapuu (sünnikuupäev: 18.06.1988)

1. Annan Tallinna Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Spetsialistide infokäitumine ja organisatsiooni infokultuur SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome näitel“, mille juhendaja on Elviine Uverskaja, säilitamiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tallinna Ülikooli Akadeemilise Raamatukogu repositooriumis.
2. Olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tallinnas, \_\_\_\_\_

*allkiri ja kuupäev*

## SISUKORD

SISSEJUHATUS .....	6
1. UURINGU KONTEKST: MEDITSIINILABOR SYNLAB .....	9
1.1. SYNLAB Eesti .....	9
1.1.1. Organisatsiooni areng SYNLAB Eestiks .....	10
1.2. SYNLAB Soome .....	11
1.3. Infotehnoloogilised võimalused meditsiinilaboris SYNLAB .....	12
2. KIRJANDUSE ÜLEVAADE .....	15
2.1. Infokäitumine ja infopraktikad .....	15
2.2. Organisatsiooni infokultuur .....	20
2.3. Info- ja teadmusjuhtimine .....	26
2.3.1. Kommunikatsioon eri keelt rääkivate organisatsioonide vahel.....	29
3. UURIMUSTÖÖ METOODIKA .....	31
3.1. Kirjandusülevaate koostamise meetodika .....	31
3.2. Empiirilise uuringu meetodika .....	32
4. UURIMUSTÖÖ TULEMUSED .....	34
4.1. SYNLAB Eesti spetsialistide infokäitumine .....	34
4.1.1. Tööülesanded ja nendega seotud informatsioon .....	35
4.1.2. Põhiandmete ja info leidmine infosüsteemidest .....	37
4.1.3. Informatsiooni vahetamine kolleegidega .....	39
4.1.4. Erialaste teadmiste täiendamine .....	41
4.1.5. Tööülesannetega seotud informatsiooni saamine ja edastamine ...	43
4.1.6. Probleemid seoses töölase info jagamise ja vahendamisega .....	44

4.1.7. Eesti laborimediitsiini arenguprobleemid .....	49
4.2. SYNLAB Soome spetsialistide infokäitumine .....	49
4.2.1. Tööülesanded ja nendega seotud informatsioon .....	50
4.2.2. Põhiandmete ja info leidmine infosüsteemidest .....	52
4.2.3. Informatsiooni vahetamine kolleegidega .....	53
4.2.4. Erialaste teadmiste täiendamine .....	55
4.2.5. Tööülesannetega seotud informatsiooni saamine ja edastamine ...	56
4.2.6. Probleemid seoses tööalase info jagamise ja vahendamisega .....	58
4.3. Uurimustöö järelused .....	62
5. ARUTELU JA ETTEPANEKUD .....	66
KOKKUVÕTE .....	70
SUMMARY .....	74
KASUTATUD KIRJANDUS .....	76
LISAD .....	80
Lisa 1. Intervjuu küsimused .....	81

## SISSEJUHATUS

Informatsioon ja teadmus täidavad organisatsiooni toimimisel suurt rolli. Organisatsioonides mõtestatakse ning jagatakse informatsiooni ja teadmisi erinevalt ning seeläbi moodustub organisatsioonile iseloomulik infokultuur. Selleks, et juhtida infoprotsesse on vajalik mõista töötajate infokäitumist ja infopraktikaid. Organisatsioonis, kus teadlikult ei tegeleta info- ja teadmusjuhtimisega avaldub infokultuur töötajate infokäitumise ning organisatsiooni väärtuste, normide ja praktikate järgi.

Meditsiinilabori igapäevatööks on töö andmete ja informatsiooniga, mida läbiviidud analüüside ja eksperthinnangute alusel klientidele väljastatakse. Organisatsiooni kriitilisteks eduteguriteks on seega nii töökorralduslikud aspektid, spetsiifilised analüüsiülesanded kui ka klientidele väljastatava informatsiooni õigsus ja asjakohasus.

Antud uuringus keskendutakse lähemalt SYNLAB Gruppi kuuluvate, meditsiinidiagnostika teenuseid pakkuvate meditsiinilaborite SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome spetsialistide infokäitumisele ja luuakse arusaam organisatsiooni infokultuurist olukorras, kus seni on seoses info- ja teadmusjuhtimisega tähelepanu pööratud eelkõige infotehnoloogilisele keskkonnale - põhiantmete haldusele ja spetsiifilistele teenuste osutamisega seotud andmebaasidele ning –süsteemidele, aga laiemalt ja sihipärasemalt info- ja teadmusjuhtimisega tegeletud ei ole.

Spetsialistid, keda uuringu käigus intervjueriti on laboriarstid, vanemlaborant, tootejuht ja teenindusjuht. Vajalik on siinkohal tõsta esile, et laborites töötavaid nn. laborispetsialiste, kes tegelevad analüüside tehnilise läbiviimisega, antud uuring ei haara.

Käesoleva magistritöö eesmärk on välja selgitada meditsiinilabori SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome spetsialistide infokäitumine, hoiakud ja arusaamad informatsiooni olulisusest ja infopraktikatest.

Magistritöö eesmärgi täitmiseks on püstitatud järgmised uurimisküsimused:

- 1) Kuidas kirjeldavad organisatsiooni spetsialistid oma infokäitumist ja infopraktikaid?
- 2) Millised on spetsialistide arvamused ja hoiakud organisatsiooni infopraktikate osas?
- 3) Millised on SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome erinevused infopraktikates ja –kultuuris ja selgitada välja koostoimega seotud küsimused.

Uurimismeetoditena on kasutatud teemakohase kirjanduse analüüsi ja intervjuerimist. SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome spetsialistide intervjueriti perioodil 10.04.2017 kuni 26.04.2017.

Teoreetilise ülevaade koostamiseks otsiti teemakohast kirjandust ja varasemaid uuringuid. Infokäitumise ja infokultuuri küsimusi on uuritud ka varem. Eestis on uuritud üliõpilastöödena omavalitsusametnike, tootmisjuhtide ja õpetajate infokäitumist. 2009. aastal kirjutas Eve Krillo oma lõputöö teemal „Pärnumaa ja viljandimaa omavalitsustöötajate tööalased infovajadused ja infokäitumine“. 2014. aastal kaitses Katrin Kannukene oma magistritöö teemal „Tõrva Gümnaasiumi õpetajate infokäitumine ja kooli raamatukogu“ ning 2013. aasta Tuuliki Tõiste teemal „Eesti tootmisettevõtete juhtide infokäitumine ja teadlikkus info- ja teadmusjuhtimisest“. Organisatsiooni infokultuuri küsimustes kaitses 2015. aastal oma magistritöö Olga Albrecht teemal "Infokultuur Statistikaameti näitel" ning 2016. aastal Angelica Õunapuu „Infokultuur ja infopraktikad Tallinna Keskraamatukogu näitel“.

Käesolev töö koosneb sissejuhatusest, organisatsiooni tutvustusest, kirjanduse ülevaatest, mis moodustab magistritöö teoreetilise raamistiku, tulemustest ja analüüsist, autori poolsetest arutelust ja ettepanekutest ning kokkuvõttest.

Töö algab uuringu konteksti moodustava ülevaatega magistritöös uuritud meditsiinilaboritest SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome ning organisatsioonis

kasutatavatest tehnoloogilistest võimalustest. Teine peatükk sisaldab uurimiskirjanduse ülevaadet, milles käsitletakse infokäitumist ja infopraktikaid, organisatsiooni infokultuuri, info- ja teadmusjuhtimist, sh. kommunikatsioon eri keelt rääkivate organisatsioonide vahel. Kolmandas peatükis kirjeldatakse töö metoodikat: kirjanduse otsingu metoodikat ja struktureeritud intervjuu küsimuste koostamise ja intervjuude läbiviimise metoodikat. Neljandas peatükis esitatakse uuringu tulemused ja analüüs, viiendas peatükis tuuakse välja uuringust tulenevad autoripoolne arutelu ja ettepanekud. Kokkuvõttes esitatakse olulisemad järeldused uurimuse kohta ning soovitusel edaspidisteks uuringuteks ning praktiliseks rakendusteks.



## **1. UURINGU KONTEKST: MEDITSIINILABOR SYNLAB**

SYNLAB grupp on vaieldamatult suurim laboriteenuste pakkuja Euroopas. Organisatsioon pakub kõiki laborimeditsiini teenuseid arstidele, kliinikutele ja farmaatsiatööstusele rohkem kui 30 riigis ja neljal kontinendil. SYNLAB grupis töötab umbes 13 000 inimest. Aastas teostatakse umbes 450 miljonit testi ning müügitulu jääb 1,5 miljardi euro ringi. SYNLAB grupp töötab tihedas koostöös teadusasutustega ja ülikoolidega ning omab õppeasutust SYNLAB Akadeemia. (SYNLAB International, 2017)

### **1.1. SYNLAB Eesti**

SYNLAB Eesti OÜ on Eesti suurim erakapitalil põhinev üle 20-aastase kogemusega meditsiinilabor. Ettevõtte põhitegevuseks on laboriteenuse pakkumine oma klientidele – perearstidele, ambulatoorse ja statsionaarse eriarstiabi osutajatele, töötervishoiukeskustele, erinevatele riiklikele institutsioonidele ja eraisikutele. Laboriteenus hõlmab proovimaterjalide kogumist ja transporti, laboratoorsete analüüside teostamist, vastuste valideerimist ning edastamist teenuse tellijatele, vajadusel laborispetsialistide konsultatsioone, klientide informeerimist töö paremaks korraldamiseks ning uuenduste juurutamist. (SYNLAB Eesti, kuupäev puudub)

SYNLAB Eesti missiooniks on pakkuda inimestele tervisliku seisundi hindamiseks laia valikut usaldusväärseid ja kliendisõbralikke meditsiinidiagnostika lahendusi. Visioon aastaks 2020: SYNLAB Eesti on hästi võrgustanud ja Põhja-Euroopas juhtiv laia valikut meditsiinidiagnostika lahendusi pakkuv koostööpartner. Seame kõrgeimad standardid kliendirahulolule ja töötajate heaolule. (SYNLAB Eesti, kuupäev puudub)

Ettevõttes, Tallinna ja Tartu kesklaborites ning harulaborites ja verevõtupunktides üle Eesti, töötab ligi 200 inimest. Arendusosakond tegeleb innovaatiliste toodete ja teenuste väljatöötamise ning juurutamisega. Tugiteenused, nagu klienditeenindus, logistika ja infotehnoloogiline arendus on suunatud eelkõige põhitegevuse – laborianalüüside teostamise – toetamiseks ning klientide asjakohaseks teenindamiseks. (SYNLAB Eesti, kuupäev puudub)

Aina enam suureneb Eestis erapatsientide osakaal, kes soovivad iseseisvalt oma tervise eest hoolitseda ning pöörduvad otse laborisse, et teostada vereanalüüse. Koostöös meie laboriarstidega ja arstidega on välja töötatud erinevad paketid, mis koondavad enda alla testid, mida võiks koos teostada. Nii muudetakse erapatsiendi elu kergemaks. Tõsisemate terviseprobleemide ilmnemisel suunatakse kõik erapatsiendid perearsti või eriarsti juurde.

Aastas tehakse SYNLAB Eesti laborites ligi 6 miljonit laborianalüüsi. Iga päev käsitletakse umbes 10 000 erinevat proovimaterjali. Laborianalüüside loetelus on üle 200 eri nimetust kohapeal teostatavat kliinilises rutiinpraktikas vajaminevat analüüsi, kuid erinevate partnerlaborite abil on klientidele kättesaadavad praktiliselt kõik ka vägagi spetsiifilised ja harva tellitavad laboriuuringud kõikidest tänapäeval teadaolevatest laborimeditsiini valdkondadest. (SYNLAB Eesti, kuupäev puudub)

Labor on akrediteeritud Eesti Akrediteerimiskeskuse poolt (akrediteerimistunnistus L159) ja järgib standardi ISO 15189 „Meditsiinilaborid. Kvaliteedi ja kompetentsi erinõuded“ nõudeid ning lähtub oma tegevuse korraldamisel Eesti Vabariigis kehtivates õigusaktidest. (SYNLAB Eesti, kuupäev puudub)

### **1.1.1. Organisatsiooni areng SYNLAB Eestiks**

Meditsiinilabori tegevus algas aastal 1995, kui loodi HTI Laboriteenuste AS meditsiinilabor Eesti Onkoloogiakeskuse kliinilise laboratooriumi baasil. 1999. aastal loodi Tartu Ülikooli spin-off firmana meditsiinilise molekulaardiagnostikaga tegelev ettevõtte Quattromed AS, kes hakkas pakkuma

Eesti pere- ja eriarstidele ning erapatsientidele laboriteenust. 2005. aastal Quattromed AS restruktureeriti ning meditsiinidiagnostika osakonna baasil asutati tütarettevõtte Quattromed Laborid OÜ. Aastal hiljem omandas Quattromed Laborid OÜ HTI Laboriteenuste AS-i aktsiad, uue ettevõtte nimeks sai Quattromed HTI Laborid OÜ. (SYNLAB Eesti, kuupäev puudub)

Selle nime all töötati pikalt ning siiani leidub neid, kes teavad meditsiinilaborit paremini oma tolleaegse nime järgi.

2014. aastast kannab organisatsioon nime SYNLAB Eesti OÜ. Aasta hiljem ühinevad SYNLAB ja Labco ning koos ollakse Euroopa suurim meditsiinilabor.

## **1.2. SYNLAB Soome**

SYNLAB Eesti tütarfirma SYNLAB Soome alustab tegevust 2013. aastal nimega Quattromed Finland Oy ning samal aastal hakati pakkuma teenust Soome turul. (SYNLAB Eesti, kuupäev puudub).

Esimeseks kliendiks saab Soome suurim tervishoiu asutus Terveystalo, kellel on üle Soome 150 tervishoiukeskuse. Enamus proovimaterjalid transporditakse Tallinna analüüsimiseks, see on esimene kord Euroopas, kui sellises mahus analüüse analüüsitakse teises riigis.

SYNLAB Soomes asuvad kaks meditsiinilaborit. Patoloogia labor, mis asub Tamperes ning mikrobioloogia labor Turus. Mõlema labori kollektiivid on väikesed ning ei ole võrreldavad SYNLAB Eesti töötajate arvuga. Patoloogia laboris on töö jaotatud natuke erinevalt, nimelt kasutatakse palju konsultante üle Soome. Tegemist on erinevates Soome haiglates töötavate spetsialistidega, kes osaliselt teevad koostööd laboriga. Neile saadetakse vaatamiseks slide ning nemad saavad oma vastuse patoloogia laborisse tagasi. Selline koostöö on osutunud väga tulemuslikuks.

Kuna SYNLAB Soome on SYNLAB Eesti tütarettevõtte siis jagavad need mõlemad organisatsioonid sama missiooni ja visiooni. Samuti lähtuvad mõlemad organisatsioonid emafirma poolt koostatud dokumendist Code of Conduct, mis

aitab sõnastada grupi ühtseid tõekspidamisi ja standardeid. Code of Conduct on välja toodud terve grupi poolt omaksvõetud väärtusi ja hoiakuid, millest lähtutakse oma igapäevases töös.

Organisatsioonid on siiski eriilmelised enda kohta väljastatava info osas. Nii näiteks on SYNLAB Soome oma veebilehel avalikustanud missiooni, visiooni ja tegevuse põhimõtted, SYNLAB Eesti kodulehekülge aga mitte. Ka on kodulehekülgedel olev teave osaliselt suunatud eri sihtgruppidele. Kuigi laboriteatmikud analüüsides tegemise ja uuringutest teavitamise kohta ning tarvikute tellimise vormid on mõlemal kodulehel, on SYNLAB Eesti sihtgruppideks arstid ja patsiendid. Eesti organisatsiooni kodulehel antakse näiteks Patsiendiportaalis ülevaade analüüsipakettidest, teavet laboriarsti konsultatsioonidest ja proovide andmisest.

### **1.3. Infotehnoloogilised võimalused meditsiinilaboris SYNLAB**

Meditsiinilabori peamiseks eesmärgiks on pakkuda usaldusväärset laboriteenust, mis hõlmab lisaks proovimaterjalide kogumisele ja transportimisele, laboratoorsete analüüsides teostamisele ka vastuste valideerimist ning analüüsitulemuste edastamist teenuse tellijatele.

Olulise tähtsusega on organisatsiooni veebileht – [synlab.ee](http://synlab.ee), mis pakub vajalikku informatsiooni analüüsides, mida meditsiinilabor teostab ning sellest, kuidas neid koguda ning säilitada. Lisaks informatiivsele poolele on organisatsiooni klientidel võimalik veebilehe kaudu vaadata analüüsides tulemusi.

Analüüsides tulemustega tutvumiseks on klientidele erinevaid võimalusi. Kuna 90% tellimustest saabud laborisse elektroonilise tellimuse näol siis samamoodi väljastatakse klientidele ka vastused. Kui tellija kasutab tellimiseks saatelehte, saab ta vastuse paberikandjal või vaatab seda meditsiinilabori veebilehelt. Selline võimalus on vaid lepingulistel äriklientidel, kellele on võimaldatud elektrooniline ligipääs vastustele. SYNLAB Soome klientidele edastatakse kõik vastused elektrooniliselt.

Aina enam kasutavad meditsiinilabori teenuseid erapatsiendid, kes soovivad ise kontrollida oma tervist. Neile edastatakse vastused vastavalt kliendi soovile, kas paber kandjal või krüpteeritud emaili teel.

Eesti Laborimeditsiini Arengukavas on öeldud, et Eestis ei ole ühtegi labori infosüsteemi (LIS), mis kataks kõik laboritööks vajalikud etapid, sest puudub kas elektrooniline tellimine, autovalideerimine, ühtne kvaliteedikontrolli moodul või paindlik tulemuste kuvamise võimalus. Optimaalne lahendus saadakse erinevaid programme kombineerides (Bakhoff et al., 2012).

Meditsiinilaboris SYNLAB on informatsiooni jagamiseks loodud erinevad süsteemid ja rakendused. Peamiseks töötajate vahelise informatsiooni vahendamise kanaliks on email ning selle hõlbustamiseks on loodud erinevaid meililiste.

Peamiseks meditsiinilabori infojuhtimissüsteemiks on GLIMS (Laboratory Information Management System), mille kaudu jõuavad kliendi tellimused laborini ja edastatakse analüsaatoritele.

Tegemist on Euroopas kõige laialdasemalt kasutuses oleva labori infojuhtimissüsteemiga. Sellist lahendust kasutab üle 15 000 inimese, 17 riigis ning kümnes erinevas keeles (MIPS Diagnostics Intelligence, 2017).

Samas keskkonnas kinnitatakse tulemusi ning peale nende valideerimist saadetakse need välja kliendile. See on peamiseks infojuhtimise süsteemiks kõigile, kes laboris proovimaterjalidega ja testidega töötavad. SYNLAB Eestil ja SYNLAB Soomel on kasutusel kaks erinevat GLIMSi. Põhjuseks on andmevahetuse osaline hõlbustamine, kuid antud olukord nõuab tihti spetsialistidelt suuremat töökoormust, kuna vastuseid tuleb vahel kinnitada ja valideerida nii Eesti kui Soome GLIMSi.

Kõige enam kasutatav organisatsioonisisene andmebaas on testiinfot haldav Master data. Andmebaasis on võimalik leida kõik testid, mida SYNLAB Eesti või SYNLAB Soome oma klientidele pakub. Nii neid, mida teostatakse kohapeal, kui ka neid, mida saadetakse teostamiseks välja mõnda teise partnerlaborisse. Iga testi

kohta on võimalik leida vajalik informatsioon, näiteks nõutud materjal, analüüsi võtmise ja säilitamise tingimused kuni referentsväärtusteni välja.

SYNLAB on koostanud veel laboriteatmiku, mida on võimalik leida SYNLABi veebilehelt – [www.synlab.ee](http://www.synlab.ee). Samal põhimõttel on laboriteatmik koostatud SYNLAB Soome veebilehel ning SYNLAB Saksamaa on avaldanud e-versiooni laboriteatmikust - <http://www.synlab.de/index.php?id=1535>.

Organisatsioonisisese informatsiooni jagamiseks kasutatakse REDMINE - veebipõhist projektijuhtimise äppi, kuhu registreeritakse näiteks mittevastavused, lisatellimused või uue testi lisamisega seotud informatsioon. Platvorm annab võimalusi erinevaid teemasid teistega jagada ning lahendamiseks suunata.

Intellektuaalse kapitali loomise, identifitseerimise, kogumise ja kasutamise protsesside juhtimiseks e. teadmusjuhtimiseks seni ühtne süsteem puudub.

## **2. KIRJANDUSE ÜLEVAADE**

Käesolevas peatükis antakse ülevaade teemakohasest teoreetilisest kirjandusest ja uuringutest. Tuuakse välja töös kasutatud mõisted ning erinevad käsitlused infokäitumisest ja infopraktikatest, organisatsiooni infokultuurist ning info- ja teadmusjuhtimist.

### **2.1. Infokäitumine ja infopraktikad**

Terminid infokäitumine hakati laiemalt kasutama 1970. aastatel. Enne seda kasutati sarnaseid uuringuid läbi viies termineid nagu kasutaja uuringud, infovajadus ja –kasutamine, kommunikatsioonikäitumine ja nii edasi (Bawden ja Robinson, 2012).

Infokäitumine on keskseid teemasid infoteaduses ning seda peamiselt põhjustel, kuidas antud teemat uuritakse ning tänu tulemustele, mida on uuringute käigust leitud (Bawden ja Robinson, 2012).

Davies ja Williams (2013) toovad välja, et Spink et al. (2006) kirjeldab infokäitumist, kui integreeritud protsessi, mis koosneb infootsingust, info mõtestatud kasutamisest, teabe otsimisest, informatsiooni korrastamisest ja –kasutamisest nii ühe, kui mitme teema käsitlemisel. (Davies ja Williams 2013).

Widén ja Hansen (2012) toovad välja, et Karunakaran et al. (2010) defineerivad infokäitumist kui olukorda, kus inimesed teevad koostööd, et välja selgitada infovajadust, -otsingu vajadust ja jagada teavet, hinnata, sünteesida ja mõtestada leitud informatsiooni ning seejärel kasutada leitud informatsiooni (Widén ja Hansen, 2012).

Choo et al. (2006) on arvamisel, et on olemas kolm olulist infokäitumise tüüpi: informatsiooni jagamine (informatsiooni ligipääsu tagamine teistele), infoküllusega tegelemine (informatsiooni atraktiivseks muutmine, et seda märkaksid ja oskaksid kasutada õiged inimesed) ja mitme tähendusega tegelemine (tagab ühtse arusaama informatsiooni mõistetest ja terminitest, mida kasutatakse organisatsioonis).

Organisatsiooni infokäitumine esineb indiviidi, grupi ja organisatsiooni tasemel. Indiviidi infokäitumist mõjutavad keerukad kognitiivsed, emotsionaalsed ja sotsiaalsed tingimused. Samas töötab indiviidid gruppides, kus esineb omavahelist suhtlust, võimusuhteid ja kollektiivsete tasemel jagatud uskumusi ja püüdlusi. Organisatsioon omakorda julgustab või pidurdab teatud infokäitumise mudeleid luues struktuure, mis loovad funktsioone ja alluvus suhteid, arendavad kultuure, mis toetavad ja teadvustavad teatud käitumismudeleid ning loovad reegleid ning rutiine, et reguleerida informatsiooni voolavust ja kasutatavust (Choo 2016).

On leitud, et organisatsioonikultuur mõjutab mitmeid organisatsioonikäitumise aspekte, kuid see osa, mis on seotud informatsiooniga, väärtuste, normide ja hoiakutega ning aitavad inimestel luua, jagada ja kasutada informatsiooni on oma mõju organisatsiooni infokäitumisele (Choo, 2016).

Choo et al. (2008) uurisid seoseid infokultuuri ja infokasutamise vahel kolmes erinevas organisatsioonis. Oma kontseptuaalse raamistiku loomisel kasutasid nad kuute infokäitumise väärtust, et paremini luua arusaam organisatsiooni infokultuurist:

- informatsiooni terviklikkus – indiviidi ja organisatsiooni tasemel informatsiooni kasutamine. Seatud on reeglid, kuidas ja millise viisil tohib informatsiooni kasutada;
- info formaalsus – valmisolek kasutada ja usaldada formaalset informatsiooni mitteametlikest allikatest;
- info kontroll – informatsiooni ulatus, mida kasutatakse töötajate saavutuste juhtimiseks ja monitooringuks;



- info läbipaistvus - vigade ja läbikukkumiste teadvustamine ja avatud jagamine organisatsioonis. Aidates organisatsiooni liikmetel õppida oma vigadest;
- jagamine – valmidus jagada informatsiooni teistega;
- ennetamine – uue informatsiooni aktiivne kasutamine selleks, et kiiresti reageerida muudatustele (Choo et al. 2008).

Uurimuse tulemustena leiti, et kuigi organisatsioonikultuur mõjutab käitumist üldises mõttes siis peaks keskenduma kultuuri sellele osale, mis mõjutab otseselt infosisu, sest nii on võimalik muuta informatsiooni kasutamine tulemuslikumaks.

Widén ja Hansen (2012) toovad välja, et infokäitumise definitsiooni eesmärk on fokuseerida erinevatele tegevustele, mis on seotud informatsiooniga ning mida on võimalik seostada infokäitumisega.

Töötajate infokäitumine mõjutab oluliselt terve organisatsiooni informatsiooni jagamist ja edastamist. Oluline on mõista töötajate informatsiooniga seotud tegevusi ja panna need tööle nii, et need oleksid tulemuslikud organisatsiooni jaoks.

Kui on ülevaade töötajate infokäitumisest saab lisaks vaadelda nende infopraktikaid ja seda, läbi milliste praktikate nad leiavad soovitud informatsiooni ja kuidas need kujundavad organisatsiooni infovõimekust.

Savolainen (2008) toob välja, et mõiste infopraktikad ilmus juhuslikult infootsingu kirjandusse aastatel 1960 ja 1970. Detailsem arutelu mõiste ümber algas alles 2000. aastate alguses (Savolainen, 2008).

Savolainen (2008) arvates on kõige silmapaistev infopraktik Pamela McKenzie. McKenzie (2003) välja töötanud infopraktikate mudeli argiinfo otsinguks. Peamine idee mudeli juures on see, et võimalik on kasutada erinevaid infopraktikate tüüpe, olenevalt sellest, milline on vajadus ja nõudmine.

McKenzie mudel kirjeldab nelja infopraktikate tüüpi:

- aktiivset infootsing;
- aktiivne uurimine;
- sihipäratu;
- vahendajate kaudu info hankimine (Pamela McKenzie 2003).

Zarraga-Rodríguez ja Alvarez (2015) toovad välja, et Marchenad et al. (2001) defineerisid olulised infopraktikad ja jagasid nad kolme suuremasse gruppi:

- infojuhtimine, kus praktikad on seotud informatsiooni juhtimise elutsükliga;
- infotehnoloogia, kus praktikad on seotud infotehnoloogia integratsiooniga igapäeva äritegevuses;
- infokultuur, kus praktika on seotud töötajate väärtuste ja käitumistega, mis väljenduvad nende informatsiooni juhtimisel ja kasutamisel (Zarraga-Rodríguez ja Alvarez 2015).

Zarraga-Rodríguez ja Alvarez (2015) uurisid infopraktikaid ja kompetentsi, et saada ülevaade infovõimekustest organisatsioonid. Nad valisid välja organisatsioonid, mille edukus on tihedalt seotud informatsiooniga, mida igapäevaselt tööülesannete täitmisel kasutatakse.

Nad uurisid organisatsioone, kes sihivad maailmaklassi kvaliteedistandardit järgides EFQM-i täiuslikkusemudelit. Tulemuste saamiseks kasutasid nad küsimustikku, mis koosnes neljast jaotusest:

- praktikatest, mis on seotud informatsiooni protsessi mudeliga;
- praktikatest, mis hõlmavad infotehnoloogia juurutamist igapäeva töösse;
- praktikatest, mille keskmeks on töötajate väärtused ja käitumine, mis väljendub informatsiooni kasutamisel;
- informatsiooni kvaliteedi näitajad (Zarraga-Rodríguez ja Alvarez 2015).

Oma uuringu tulemustena leidsid nad, et seos infopraktikate ja kvaliteetse infojuhtimise vahel on olemas. Nad leidsin erinevaid infopraktikaid, mille kasutusele võtmine aitaks parandada organisatsiooni infojuhtimist ja informatsiooni kasutamist. Need praktikad muudaksid informatsiooni kasutamise organisatsioonis efektiivsemaks, mis omakorda peegelduks infojuhtimise kvaliteedis. Uuritud organisatsioonide seas olid edukad need, kelle infopraktikad oli seotud infojuhtimisega ja need kelle infopraktikad olid seotud infotehnoloogiliste arengutega, mis muutavad infokasutamise lihtsamaks ning need, kes on positiivselt meelestatud infojuhtimisse ning kelle infopraktikad toetavad informatsiooni jagamist organisatsioonis (Zarraga-Rodrguez ja Alvarez 2015).

Widén ja Hansen (2012) toovad välja, et infojagamise käitumine kirjeldab otseseid ja kaudseid seoseid andmete vahetamisel ja jagamisel inimeste, gruppide, organisatsioonide ja tehnoloogiate vahel.

Widén ja Hansen (2012) toovad välja, et Edward (1994) leiab, et infojagamise protsessi on võimalik interpreteerida, kui koostöö tegevusi ja võimalik on eristada vähemalt kahte erinevat infojagamise tasandit:

- dokumentide jagamine, sellel tasandil on teave see, mida jagatakse;
- koordineeritud informatsiooni jagamine, sellel tasandil kasutatakse koordineeritud informatsiooni koostöö hõlbustamiseks (Widén ja Hansen 2012).

Nende uuringus selgus, et näost näkku kohtumised inimeste vahel mängivad suurt rolli sotsiaalses, organisatsioonilises ja tunnetuslikus aspektis. Nende uuring tõi samuti välja, et infootsingu protsessi tuleb käsitleda, kui osa suuremast protsessist, sest oluline on suurendada teadmust, mille abil saab lahendada probleeme, mitte vastata vaid küsimustele (Widén ja Hansen 2012).

Informatsiooni jagamine on sageli seotud organisatsiooni koostöö võimega ning ühistegevustega. Talja (2002) kirjeldas ja klassifitseeris läbi vaatluse erinevad infojagamise tüübid:

- Strateegiline jagamine;
- Paradigmaatiline jagamine;
- Juhitud jagamine;
- Sotsiaalne jagamine (Talja, 2002).

Organisatsiooni edukuse tagamiseks on vajalik mõista oma töötajate infokäitumist ja –praktikaid, milline on nende infokäitumise tüüp ning milliseid infopraktikaid nad kasutavad.

## **2.2. Organisatsiooni infokultuur**

Mõiste infokultuur on välja kujunenud tänu Mariam Ginman'le, kes kasutas antud mõistet, et iseloomustada kindlat organisatsiooni tüüpi, mille puhul on võimalik rääkida juhtimisstiilist, mis on tundlik väliskeskkonnast saadava informatsiooni suhtes ning on võimeline seeläbi muutuma ja arenema. Infokultuur on seotud kriitilise tähtsusega informatsiooni tunnustamisega organisatsioonis (Ginman, 1993).

Choo (2002) on oma raamatus öelnud, et Ginman (1988) defineerib infokultuuri kui kultuuri, kus intellektuaalsete ressursside muutused on saavutatud kõrvuti materiaalsete ressursside ümber kujundamisega. Sellise transformatsiooni jaoks on peamised ressursid erinevat tüüpi teadmised ja informatsioon. Väljundiks on töödeldud intellektuaalne produkt, mis on vajalik materiaaleteks tegevusteks, et organisatsioon saaks funktsioneerida ja positiivselt areneda (Choo, 2002).

Virkus (kuupäev puudub) toob välja, et ameerika uurija Donald A. Marchand (1996) on defineerinud infokultuuri kui väärtusi, hoiakuid ja käitumisviise, mis mõjutavad seda, kuidas inimesed tajuvad, koguvad, organiseerivad, töötlevad, edastavad ja kasutavad informatsiooni (Virkus, kuupäev puudub).

Widén ja Hansen (2012) leiavad, et infokultuur on osa organisatsioonikultuurist. Ta koosneb infopraktikatest, hoiakutest, suhtlusvoogudest, usaldusest ja koostööst. Infokultuur peegeldab, kuidas sisekeskkond toetab informatsiooni jagamist ja haldamist. Igal organisatsioonil on oma infokultuur. On mitmeid tegureid, mis mõjutavad infokultuuri ja mitu kihti infokäitumise tegureid, millega tuleb arvestada.

Virkus (kuupäev puudub) toob välja, et Briti uurijad Adrienne Curry ja Caroline Moore (2003) on defineerinud infokultuuri kui kultuuri, mille puhul tunnetatakse informatsiooni väärtust ja kasulikkust organisatsiooni lähiperioodi ja strateegiliste eesmärkide saavutamisel, informatsioon moodustab organisatsiooni otsustusprotsesside aluse ja infotehnoloogiat kasutatakse efektiivsete infosüsteemide loomiseks (Virkus, kuupäev puudub).

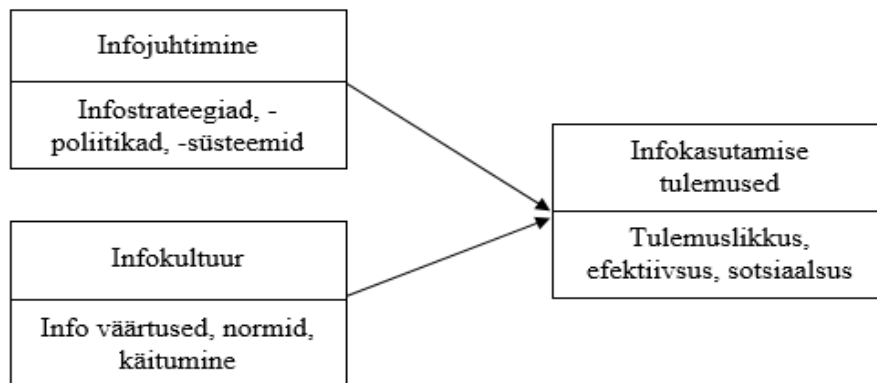
Choo (2002) leiab, et infokultuur on peegeldus organisatsiooni väärtustest, normidest ja praktikast, mis on seotud informatsiooni juhtimise ja kasutamisega. Ta kirjeldab väärtusi, norme ja praktikaid järgmiselt:

- väärtused on sügavad uskumused, mis on seotud organisatsiooni eesmärkidega ja identiteediga ning sellega, kuidas saavutada soovitud tulemusi;
- normid on tuletatud väärtustest, aga omavad suuremat mõju infokäitumisele. Normid on reeglid või sotsiaalselt aktsepteeritud standardid, mida organisatsioonis peetakse normaalseks või mida eeldatakse. Normid või reeglid võivad olla mitteformaalsed või formaalsed;
- infopraktikad on korratud tegevused, mis koosnevad reeglitest, struktuurist ja koostoimest. Nad on nähtavad, kui jälgida ja kirjeldada seda, kuidas inimesed leiavad, organiseerivad, kasutavad ja jagavad informatsiooni oma igapäevatoos (Choo, 2002).

Choo (2013) toob välja neli infokultuuri tüüpi:

- suhetel põhinev kultuur, kus infojuhtimise kaudu julgustatakse omavahelist suhtlemist, osavõttu ja identiteeditunnet. Informatsiooni kasutatakse, et toetada kommunikatsiooni ja inimsuhete koostoimet, et suurendada osalemist ja pühendumust;
- riske võttev kultuur, mille korral on infojuhtimise eesmärk - julgustada innovaativsus, loomingulisust ja uute ideede loomist. Informatsiooni kasutatakse selleks, et välja selgitada ja hinnata võimalusi ning julgustada ettevõtlusega seotud riskide võtmist riskantsetel aegadel;
- reegleid järgiv kultuur, mille eesmärk on informatsiooni haldamine ja kontroll organisatsiooni siseselt. Informatsiooni kasutatakse protsesside kontrollimiseks, efektiivsuse parandamiseks ja vastutuse võtmiseks;
- tulemusele suunatud kultuur, mille korral on infojuhtimise eesmärk - võimaldada organisatsioonil konkureerida ja olla edukas oma turul või sektoris. Informatsiooni väärtused ja normid rõhutavad kontrolli ja terviklikkust. Informatsiooni kasutatakse selleks, et mõista kliente ja konkurente ning selleks, et hinnata tulemuslikkust (Choo, 2013).

Choo et al. (2006) viisid läbi uuringu Kanada advokaadibüroos, kus jõuliselt rakendati infojuhtimise strateegiat igapäevatoos. Nad keskendusid kasutajale, informatsiooni kasutamisele ja kontekstile, mille alusel kasutaja tegi otsuse informatsiooni kasulikkuse osas. Oma uuringu käigus töötasid nad välja kontseptuaalse raamistiku, mis hõlmab endas infojuhtimise ja infokultuuri seoseid (Joonis 1).



**Joonis 1. Kontseptuaalne raamistik (Choo et al. 2006) (autori joonis)**

Choo et al. (2006) tõid info kasutamise tulemuste juures välja tulemuslikkuse, efektiivsuse ja sotsiaalse tulemuse:

- tulemuslikkus tähistab valgustatust (situatsiooni mõistmist), probleemist arusaamist ja teadmist mida teha;
- efektiivsus tähistab inimese otsustusvõimest tulenevalt tulemuslikult täita tegevusi või juhtida teatud olukordi;
- sotsiaalsus tähistab informatsiooni kasutamist, et arendada suhteid teistega, need võivad olla nii personaalsed, kui poliitilised tegevused (Choo et al. 2006).

Tulemuste saavutamiseks kasutasid nad küsimustiku, mis oli jaotatud kolmeks osaks – infojuhtimine, infokäitumine ja informatsiooni kasutamine. Oma uurimustöö tulemusi vaatlesid nad informatsiooni kasutamise, infokultuuri ja infojuhtimise aspektist. Vaadeldes tulemusi leidsid nad, et infokultuuri mõju informatsiooni kasutamisele on märgatav, kuid infojuhtimise mõju selles uuringus välja ei tulnud. Ühe peamise punktina tõid nad välja, et kiiruga rakendatud strateegiate ja süsteemide juures mängivad alati rolli info väärtus ja infokultuur, mis mõjutavad seda, kuidas inimesed jagavad ja kasutavad informatsiooni (Choo, 2006).

Inspireerituna eelnevalt kirjeldatud uuringust ning välja töötatud raamaistikust, viisid Bergeron et al. (2007) läbi uuringu Kanadas Québeci provintsi tervishoiu organisatsioonis. Tulemustena selgus, et uuringus osalenud olid veendunud, et informatsiooni efektiivne kasutamine aitab neil lahendada igapäevatööga seonduvaid probleeme ning informatsiooni jagamine on tööülesannete täitmise juures kriitilise väärtusega.

Abrahamson ja Goodman-Delahunty (2013) viisid Kanada politseiorganisatsioonis läbi uuringu, võttes aluseks raamistiku, mida kasutasid Choo et al. (2006) ning, mida täiendavalt uurisid Bergeron et al. (2007), et teha kindlaks, kas teoreetilist mudelit on võimalik kasutada teistes valdkondades, selgitamaks välja infojuhtimist ja organisatsiooni infokultuuri. Eesmärk oli saada ülevaade neist teguritest, mis kõige enam mõjutasid probleemi lahendamist ning millised tegurid aitasid luua infojagamiseks tulemusliku töökeskkonna.

Eelnevad kolm uuringut näitavad, et väljatöötatud raamistikku on võimalik kasutada erinevates organisatsioonides, et uurida infojuhtimise ja infokultuuri mõju info kasutamise tulemuslikkusele.

Widén-Wulff (2000) uuris infokultuuri 15 Soome kindlustusfirmas ja kasutas selleks kvalitatiivset meetodit. Uuring viidi läbi viies staadiumis:

1. infokeskkond;
2. informatsioon kui ressurss;
3. tööprotsess;
4. innovatsioon;
5. äritegevus.

Tulemuste põhjal leiti, et passiivse infokeskkonnaga organisatsioonidel on infokorralduses erinevusi. Avatud organisatsioonides on infokorraldus sarnasem ning nad on edukamad nii andmebaaside kasutamisel, kui töötajate individuaalse teadmuse osas (Widén-Wulff 2000).



Uurides infokultuuri, vaatles Oliver (2008) nii avaliku sektori organisatsiooni, kui ka ettevõtte tunnuseid, mis kujundavad organisatsioonikultuuri. Ta keskendus oma töös just pigem infojuhtimisele ning teadlikult jättis välja teadmijuhtimise, et keskenduda tegevustele, mis on seotud informatsiooniga.

Oliver (2008) on arvamusel, et infokultuur eksisteerib sõltumata sellest, kas organisatsioon haldab infot efektiivselt või mitte. Infojuhtimine organisatsioonis on määravaks faktoriks ning igal organisatsioonil on kasutusel kaudne või otsene juhtimismudel.

Infojuhtimise kontekstis on kaks omavahel seotud külge, milleks on saadud informatsiooni usaldamine ning usaldus organisatsiooni vastu. Usaldus või usaldamatus juhtide ning alluvate vahel mõjutab ka organisatsioonisisest info jagamist. Oliver (2008) toob esile, et Allen ja Wilson (2003) töid välja usalduse tähtsuse oma pikaajalises uurimuses infostrateegiate tekkimisest kahes organisatsioonis. Nende sõnul on usalduse tekkimiseks vajalikud omadused pädevus, selgus, avatus, heatahtlikkus, usaldusväärsus ja terviklikkus (Oliver, 2008).

Choo (2002) toob välja, et andmete, informatsiooni ja teadmuse jagamise protsessi järjepideva arendamise tulemusena on võimalik saavutada tulemusi organisatsiooni tasemel. Organisatsioonid tegutsevad, et lahendada probleeme, kasutada ära võimalusi ning vältida või ära hoida kriise ja ohte. Selle saavutamiseks on erinevaid võimalusi, mis hõlmavad strateegiaid, liitlasi ja uusi algatusi, näiteks uusi innovaatilisi tooteid ja teenuseid või organisatsioonisiseste protsesside ja struktuuride parendamist. Tegevused genereerivad uusi signaale ja sõnumeid (uusi andmeid, mida töödelda) ning informatsiooni ja teabe protsessid kordamine, mis aja jooksul aitavad organisatsioonil õppida ja muutuda.

Infokultuuri käsitledes peame kindlasti pöörama oma tähelepanu organisatsiooni sisesele kommunikatsioonile. Brown'i (1994) kohaselt teadvustame me kahte erinevat kommunikatsiooni vahendit, üks neid on suuline ning teine kirjalik. Suuline infokultuur on defineeritud, kui organisatsiooni kultuur, mis koosneb väärtusest ja aktsepteeritud normidest, mis toetavad suulist suhtlemist. Käitumuslik külg suulisest infokultuurist on jälgitav protsess, kus inimesed

edastavad ja saavad teavet suuliselt. Suulise infokultuuri vastandiks on kirjalik infokultuur, mis koosneb uskumustest ja kommetest, mis toetavad ja soodustavad kirjaliku teabe edastamist. Oma kõige puhtamas vormis on suuline ja kirjalik teave esindatud kultuuris, kus nad on tihedalt omavahe seotud (Brown, 1994).

Paar uuringut on tõestanud, et inimesed eelistavad probleemi lahendades pöörduda enam teiste inimeste poole, kui otsida vastuseid dokumentides. Näiteks toob Groth (2004) välja kaks uuringut. Esimene, mis keskendus kommunikatsioonile inseneride vahel, mille läbi viinud Allan (1995) leidis, et sisemine kommunikatsioon organisatsioonis on igapäevatoos väga suure tähtsusega. Ta väidab, et parim informatsiooni allikas organisatsioonis on kolleeg kohalikus organisatsioonis. Teine uuring Safran, Sands ja Rind (1999) poolt, leidis, et meditsiinitöötajad jagavad informatsiooni suuremal määral suulisel teel, näost näkku. Seda tehti olenemata sellest, et olemas oli digitaalne andmebaas info jagamiseks (Groth, 2004).

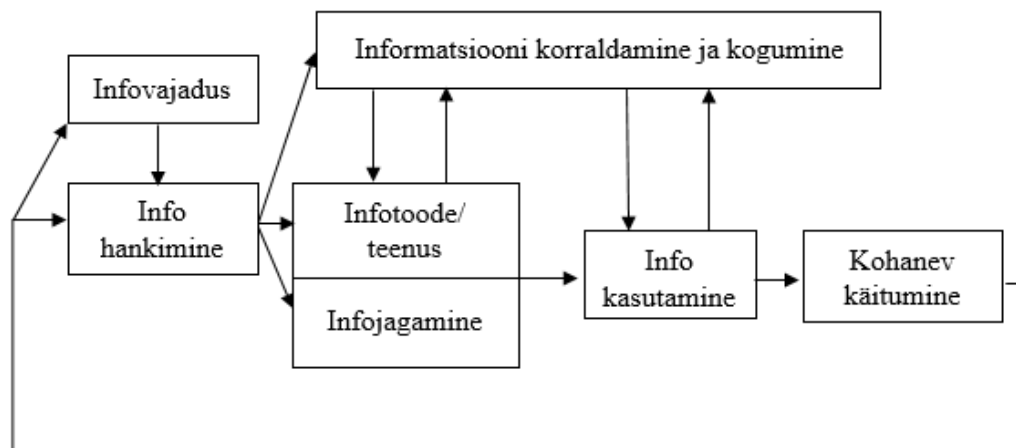
Antud magistritöös järgitakse Widén ja Hansen (2012) ja Choo (2002) infokultuuri definitsioone ning Choo (2013) nelja infokultuuri tüüpi.

### **2.3. Info- ja teadmusesjuhtimine**

Choo (2002) toob välja, et informatsioon ja teadmus on inimese tegevuse tagajärjed, mida mõjutavad kaasatavus, signaalid ja artefaktid, mis tulenevad sotsiaalsest ja psühholoogilisest taustast. Teadmus kujuneb välja kogemuste põhjal. Informatsioon sõltub koondatud andmetest. Andmete muutumine informatsiooniks ning seejärel teadmuseks, nõuab struktuuri tajumist ning oskust saadud teave tähenduse ja olulisuse mõistmist. Teadmus on informatsioon, mis on kujundatud läbi põhjenduste ja peegeldab info uskumust, tõlgendamist ning mentaalseid mudeleid (Choo, 2002).

Choo (2002) toob välja infojuhtimise mudeli (Joonis 2). Infojuhtimise protsessi mudel kujutab infojuhtimist kui jätkuvat tsüklit, mis on tihedalt soetud kuue seotud tegevusega – infovajaduse väljaselgitamine, informatsiooni omandamine,

informatsiooni organiseerimine ja säilitamine, infoteenuse ja –produkti välja töötamine, infojaotus ja informatsiooni kasutamine.



Joonis 2. Choo infojuhtimise mudel (Choo 2002) (autori joonis)

Choo (2002) infojuhtimise mudelit järgmiselt:

- infovajaduse väljaselgitamine – infovajadus on defineeritud vastavalt olukorrale või teemale;
- informatsiooni omandamine – juhitud infovajadusest ja peavad vastama infovajadusele;
- informatsiooni organiseerimine ja säilitamine – kogutud informatsioon saab osaks organisatsiooni teadmisesst/mälust;
- infoteenuse ja –produkti välja töötamine – suunatud organisatsioonis erinevatele kasutaja gruppidele ja infovajadusele;
- infojaotus – informatsiooni laialdane levitamine;
- informatsiooni kasutamine - teadmuse loomine ja lisamine läbi interpreteerimise ja otsustus protsessi (Choo, 2002).

Cisco ja Strong (1999) kasutasid Michael Porteri poolt välja töödeldud väärtusahelat, et arendada välja informatsiooni haldamise lisaväärtuse ahel, mis koosneb viiest peamisest samaväärsest väärtusega seotud tegevuses:

- hõive – andmete ja dokumentide põhine informatsioon ja muu teadmus, mida luuakse ja/või omandatakse;

- kujunemine – kogutud informatsioon on töödeldud, struktureeritud, indekseeritud ja organiseeritud;
- säilitamine – informatsiooni või teadmuse baas on säilitatud läbi andmehoidlate ja/või seostamise;
- edasiandmine – informatsiooni levitamine ja/või presenteerimine;
- rakendamine – organisatsioonis kasutatakse informatsiooni otsuste ja tegevuste toetamiseks (Cisco & Strong, 1999 lk 4).

Üheks oluliseks osaks infojuhtimise juures on välja töötatud organisatsiooni infopoliitika, mille aluse koostatakse sageli infostrateegia.

Infojuhtimises on välja kujunenud arusaam, et informatsiooni on äärmiselt oluline faktor, mis mõjutab organisatsiooni edukust nii eraettevõtluses kui avalikus sektoris. Organisatsiooni tasemel defineerib infopoliitika informatsiooni üleüldise eesmärgi ja otstarbe (Wilson, T. D. 2002).

Wilson (2002) toob välja, et infopoliitika eesmärk võib olla pakkuda juurdepääsu organisatsiooni inforessurssidele. Organisatsiooni kõikidel astmetel oleks juurdepääs neile vajaminevale infole. Teine eesmärk võin olla pakkuda võimalust otsida vajaminevat informatsiooni. Infostrateegia tegeleb sellega, kuidas infopoliitika eesmärgid saaksid täidetud.

Organisatsiooni infopoliitikal võib olla mitu erinevat mõõdet ning igal erineval mõõtmel võib olla erinevaid alternatiivseid strateegiaid nende täide viimiseks. Seega on vajalik enne strateegia loomist määratleda poliitika ning sellega seotud strateegiad nii finants-, personali- ja teistes osakondades (Wilson 2002).

Selleks, et informatsiooni jätkusuutlikult organisatsioonis kasutada on vajalik seda mõtestatult juhtida. Antud magistritöö raames käsitletud organisatsioonis on info- ja teadmusjuhtimine võõras mõiste ning seetõttu vaadeldakse peatükis väljatoodud definitsioone ja mudeleid ettepanekute osas.

### 2.3.1. Kommunikatsioon eri keelt rääkivate organisatsioonide vahel

Widén ja Ahmad (2015) toovad välja, et teadmiste jagamine on midagi, mis kujuneb läbi koostöö ja toetava keskkonna ning selle arengule aitavad kaasa sotsialiseerumine ja mitteametlik suhtlemine töötajate vahel.

Oma uuringus toovad Widén ja Ahmad (2015) välja, et praktiliste tagajärgede tõttu on selge, et rahvusvahelised organisatsioonid peaksid pöörama tähelepanu keele sotsiaalsele aspektile, kui nad arendavad kultuuri, mis on suunatud teadmiste jagamisele. Üks võimalus seda teha, oleks julgustada töötajaid omavahel suhtlema, korraldades ühiseid üritusi ja võistlusi, et kaasata mitmekeelseid gruppe.

Ahmad (2017) toob välja, et teadmusjuhtimine on keelepõhine tegevus. Aina rohkem ja rohkem on mitut keelt valdavaid töötajaid ning sellest tulenevalt kasutavad organisatsioonid aina enam töökeelena inglise keelt.

Oma uuringus vaatles Ahmad (2007) teadmusjuhtimise väljakutseid ja strateegiaid üksikisikute tasandil nende seas, kes töökeskkonnas emakeeles ei saa suhelda. Tulemustes tõi ta välja, et võõrkeeles suhtlemine võib muuta teadmuse jagamise mitmetähenduslikuks ning kulukaks ettevõtmiseks, mis võib õnnestada mõnesid eelistusi edukaks teadmiste jagamiseks. Selgus, et töötajad kasutavad võõrkeeles keskkonnas teadmiste jagamisel esinevate probleemide lahendamisel kolme erinevat strateegiat – diskursuse korrigeerimist, keele korrigeerimist ja meedia korrigeerimist.

Diskursuse korrigeerimiste strateegiat kasutades küsisid töötajad kõige enam kinnitavaid küsimusi, et kinnitada seda, kas jagatud teadmised saadi õigest aru. Töötajad kasutasid seda strateegiat oma varasema kogemuse põhjal. Teise variandina üritati vältida seltskondliku vestlust samaaegselt teadmiste jagamisega. Lisaks eelnevalt pidasid vastanud oluliseks viisakat keelekasutust, kuna võõrkeelt kasutades kardetakse kasutada valesid väljendeid ja sõnastust, mis võivad tekitada teises inimeses ebamugavust (Ahmad 2017).

Keele korrigeerimiste strateegia puhul kasutati kõige enam taktikat, kus kui ühiselt kasutatud võõrkeeles ei suudetud üksteisele asju selgeks teha siis kasutati järgmist võõrkeelt, mida mõlemad osapooled võrdsel tasemel oskasid. Selline taktika

töötavad vaid juhul, kui mõlemad osapooled oskavad rääkida teisi võõrkeeli. Kui on olukord, kus mõlemad osapooled ei oska teist võõrkeelt piisavalt hästi siis kasutatakse taktikat, kus informatsiooni antakse edasi kahes keeles korraga, et muuta arusaamise võimalus suuremaks (Ahmad 2017).

Meedia korrigeerimist kasutatakse suheldes läbi erinevate kommunikatsiooni kanalite, nii suulisel või kirjaliku teel. Töötajad kasutavad mõlemaid suhtlusviise, kui eelistavad kasutada suulist suhtlust just keeruliste teemade puhul. Selle strateegia all toodi veel välja, et visuaalselt teadmuse edasiandmine vähendas oluliselt võõrkeeles teadmusjagamise keerukust (Ahmad 2017).

Kõigis organisatsioonides on töötajate omavaheline suhtlemine äärmiselt oluline ning erilist tähelepanu tuleb pöörata olukordades, kus töötajad töökeelena oma emakeelt ei saa kasutada. Sellistes olukordades on suurem risk üksteist vääriti mõista ning jagatud ja edastatud informatsioonist võidakse valesti aru saada.

### 3. UURIMUSTÖÖ METOODIKA

Käesolevas peatükis antakse ülevaade magistritöös kasutatud andmete kogumisest, valimisse valitud spetsialistidest, intervjuu küsimuste koostamisest, läbiviimisest ja analüüsist ning kvalitatiivsest meetodist.

#### 3.1. Kirjandusülevaate koostamise meetoodika

Magistritöö teoreetilise raamistiku koostamiseks otsiti allikaid e-kataloogidest ESTER, Tallinna Ülikooli Akadeemilise Raamatukogu e-teadusraamatukogust ETERA, litsentseeritud andmebaasidest, otsingumootorist Google ja Eesti Rahvusraamatukogu otsinguportaalist ning viiteid leitud artiklitest ja teistest teemakohastest materjalidest. Teoreetilise raamistiku koostamisel kasutati lisaks veel avatud juurdepääsuga, rahvusvahelist ning eelretsenseeritud teadusajakirja *Information Research*.

Teemakohase kirjanduse otsimiseks kasutati ingliskeelseid märksõnasid *information culture, information practises, information management, information behaviour, knowledge sharing in foreign language, laboratory information management*.

Töös kasutati allikatena raamatuid, teadusartikleid ja uuringuid. Kõige enam allikaid leiti Rahvusraamatukogu otsinguportaaali kasutades ning teadusajakirja *Information Research* kaudu. Kuna käsitletud teema kohta on võimalik leida väga väheseid eesti keelseid allikaid on antud töö raames keskendatud peamiselt ingliskeelsetele allikatele. Magistritöös kasutatud allikad said valitud tänu nende asjakohasusele, usaldusväärsusele ning samuti seoses uuringueesmärgi ja küsimustega.

### 3.2. Empiirilise uuringu metoodika

Uurimustöö eesmärk on välja selgitada meditsiinilabori SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome spetsialistide infokäitumine, infopraktikad ja organisatsiooni infokultuur.

Uurimusküsimustele vastuse leidmiseks viidi läbi intervjuud 10 spetsialistiga, viis nende seas töötavad SYNLAB Eesti ning teised viis nende seas, kes töötavad SYNLAB Soomes laboris. Uuringus osalenud spetsialistideks on seitse laboriarsti, vanemlaborant, tootejuht ja teenindusjuht. Nende tööülesannetest tulenevad informatsiooni vajadused on omavahel seotud. Organisatsiooni põhiülesannete täitmiseks on vajalik nende töötajate tihe koostöö informatsiooni edastamisel ja saamisel.

Uuringus osalenud neli laboriarsti töötavad SYNLAB Eesti ning kolm SYNLAB Soomes laboris. Vanemlaborant töötab SYNLAB Eesti Tallinnas asuvas kesklaboris ning tootejuht ja teenusejuht töötavad SYNLAB Soomes.

Meditsiinilabori töö muudab keeruliseks see, et äritegevus toimub kahes erinevas riigis, tootmine ehk analüüside teostamine suuremal määral vaid Tallinnas asuvas kesklaboris. Eranditena on vaid väikestes satelliitlaborites või emalaboris Saksamaal teostatavad spetsiifilised analüüsid, kuid viimaseid käsitletakse esmalt Tallinna kesklaboris. Kuna enamuse tootmisest toimub Tallinna kesklaboris siis peab kommunikatsioon ning infovahetus töötama mõlema riigi vahel sujuvalt ja takistusteta.

Uurimustöö jaoks sai koostatud struktureeritud intervjuu (vt lisa 1), mis koosneb kolmest osast: infokäitumine, tööülesannetega seotud informatsiooni saamine ja edastamine ning tööülesannetega seotud informatsiooni jagamise ja vahetamisega seotud probleemid.

Infokäitumise osas paluti spetsialistidel hinnata, millist informatsiooni ja andmeid neil tööülesannete täitmiseks on vaja ning kui tihedalt nad neid kasutavad. Selleks, paluti SYNLAB Eesti spetsialistidel täita varem ettevalmistatud tabel. SYNLAB Soome puhul polnud võimalik lasta spetsialistidel tabelit täita, kuna intervjuud ei



toimund näost näkku, seega kirjeldas intervjuerija neile tabelit ning palus nende poolset hinnangut.

Esimeses osas uuriti spetsialistide tööülesannete ning nendega seotud informatsiooni kohta. Teises osas keskenduti tööülesannetega seotud informatsiooni saamisele ja edastamisele. Küsiti suhtlemise kohta teiste kolleegidega ja spetsialistide erialase enesetäiendamise kohta. Viimases osas küsiti spetsialistide arvamust tööalase informatsiooni saamise ja edastamise olukorrast organisatsioonis ja sellega seotud probleemidest.

Intervjuud, mida magistritöö autor uuringu raames läbi viis, toimusid ajavahemikul 13.04.2017 kuni 26.04.2017. Intervjueriti viit SYNLAB Eesti laboris töötavat spetsialisti ja viit selle tütarettevõtte SYNLAB Soome spetsialisti. Intervjuud viidi läbi eesti ja inglise keeles. Esmalt viidi läbi kõik eestikeelsed intervjuud ning seejärel ingliskeelsed intervjuud Soome labori töötajatega. Kõik eestikeelsed intervjuud viidi läbi näost näkku vestluses, SYNLAB Soome spetsialistide puhul viidi näost näkku vesteldes läbi üks intervjuu ning teiste puhul kasutati Skype'i võimalusi. Keskmiseks intervjuu pikkuseks kujunes pool tundi, kuid kahel juhul kestis intervjuu isegi pea tund. Kokkuleppel intervjueritavatega kõik intervjuud salvestati.

Enne intervjuudeni jõudmist viidi läbi pilootintervjuu, mille käigus katsetati koostatud intervjuu küsimusi ning sooviti näha, millised küsimused tekitavad vajaduse lisada juurde selgitusi või näiteid selle kohta, millisest informatsioonist räägitakse. Pilootintervjuu oli edukas, intervjuu küsimustes muudatusi ei tehtud, kuid üldiselt sai selgeks, et intervjuu läbiviija peab arvestama sellega, et rääkides informatsioonist on vajalik juurde selgitada, millist informatsiooni silmas peetakse. Kuna magistritöö autor on sama organisatsiooni töötaja ning tunneb kõiki spetsialistide ja nende tööd, siis oskas ta tuua täiendavaid näiteid, mis aitasid intervjueritavatel paremini mõista, millisest informatsioonist e. teabest räägitakse.

Peale intervjuude läbiviimist SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome spetsialistidega intervjuutekstid transkribeeriti algkeeles. Katked ingliskeelsetest intervjuudest on tõlgitud eesti keelde ning kõik esitatud katked on pandud jutumärkidesse.

## 4. UURIMUSTÖÖ TULEMUSED

Käesolevas peatükis esitatakse SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome spetsialistide seas läbiviidud intervjuude analüüsi tulemused. Intervjuudes osalesid kõik kümme spetsialisti, viis neist SYNLAB Eestist ning viis SYNLAB Soomest.

### 4.1. SYNLAB Eesti spetsialistide infokäitumine

Intervjuu alguses selgitati kõigile viiele intervjuueeritavale, et iga töö tegemiseks on vaja andmeid, informatsiooni ja teadmisi ning seejärel uuriti neilt, kas nende hinnangul on SYNLAB Eestis arutatud ja teadvustatud seda, et informatsioon ja selle kasutamine on organisatsiooni jaoks oluline ressurss.

SYNLAB Eesti spetsialistid olid arvamusel, et organisatsioonis teadvustatakse küll informatsiooni olulisust, kuid otseselt seda teemat suures ringis arutatud ei ole:

„Teadvustatakse, otseselt, kuid ei ole vist arutatud seda sellisel kujul“  
[E01]

„Ma usun, et seda tehakse, lihtsalt mingitel tasemetel, kus mina lihtsalt ei osale“ [E02]

„Minu puhul oli see kohe vestlusel teemaks, et me jagame informatsiooni. Mind kohe teavitati sellest, et kuidas infot jagatakse“ [E03]

„No ma arvan ikka, ma ei tea kui palju nüüd väga arutatud just, aga mina küll tajun seda“ [E04]

„Ma arvan, et see on pigem teadmine. Selliseid suuremaid arutelusid on väga üksikuid“ [E05]

Intervjuude käigus uuriti SYNLAB Eesti spetsialistide käest, kas nad arvavad, et selliseid arutelusid oleks vaja. Kaks vastanut tõid välja, et seda võik teha, teatud tingimustel.

„Peaksime võtma erinevad teemad ja vaatame neid eraldi, kas midagi spetsiaalselt oleks vajalik arutada või mitte“ [E01]

„Alati võib üle korrata, ega see rääkimine ei tee ju kellelegi lisakohustusi kui üle korrata ... seda võiks küll võib-olla aeg ajalt teha“ [E05]

Spetsialistid küll mõistavad, et informatsioon on oluline, kuid organisatsiooni tasemel puudub selge ülevaade, kas ja kuidas teemat arutatakse või teadvustatakse terviklikult. Intervjuu käigus leidsid ka neid, kes tundsid, et selliseid arutelusid võiks läbi viia.

#### **4.1.1. Tööülesanded ja nendega seotud informatsioon**

Kõigil spetsialistidel paluti loetleda oma põhilised tööülesanded. Intervjueeritavate tööülesannete hulka kuuluvad patsientide vastuvõtt ja konsulteerimine, laboritöö koordineerimine, vastuste ja tulemuste väljastamine ja kinnitamine ning ka verevõtupunktide töö koordineerimine:

„Vastuste kinnitamine, patsientide konsulteerimine, igasugune arendustegevus“ [E01]

„Patsientide vastuvõtt, labori töö koordineerimine, kliiniline töö“ [E02]

„Ma konsulteerin patsiente lisaks ma lahendan rutiinseid probleeme ... osalen uute meetodikate juurutamisel, kirjutan juhendeid ja analüüsin välise kvaliteedikontrolli tulemusi“ [E03]

„Erapatsiendi konsultatsioonid ... vastan klienditeeninduse küsimustele ... valideerin tulemusi siis Eesti GLIMSis siis Soome GLIMSis seda siis nii päeval, kui õhtul või nädalavahetusel“ [E04]

„... verevõtupunktide töö ja verevõtjate koolitus ja verevõtjate pädevuse hindamine jälgimine“ [E05]

Intervjuude käigus paluti hinnata spetsialistidel, millist informatsiooni ja andmeid neil tööülesannete täitmiseks on vaja ning kui tihedalt nad neid kasutavad.

Hindamiseks pakuti neile varem ettevalmistatud tabel. Tulemused kujunesid järgmiselt :

<i>Kasutan</i>	Iga päev	Paar korda nädalas	Paar korda kuus	Paar korda aastas
Klientidega seotud info	x x x x x			
Koostööpartneritega seotud info	x	x x x	x	
Muudatuste juhtimine	x	x x x	x	
Uuringuid	x x x		x x x	x
Testidega seotud andmed	x x x x	x		

Kõik viis intervjuus osalenut leidis, et kasutavad igapäevaselt klientidega seotud informatsiooni, mis hõlmab endas näiteks patsiendiga seotud infot. Informatsiooni koostööpartnerite kohta kasutavad viiest kolm spetsialistid paar korda nädalas. Muudatuste juhtimisega, ehk näiteks uute analüüsimetoodikate juurutamisega, seotud informatsiooniga puutuvad viiest neli vastanut kokku paar korda nädalas, ühel juhul leiti, et seda tehakse paar korda kuus. Testidega seotud informatsiooniga tegelevad viiest spetsialistist neli igapäevaselt.

Uuringuid, kui infoallikat kasutab igapäevaselt kolm spetsialisti viiest. Regulaarselt loetakse artikleid erialaajakirjandusest, teemad on erinevad ning seotud tekkinud infovajadusega:

„Uute meetoditega ja ka olemasolevatega seoses, küsitakse näiteks mingit haiguse kohta ja patsiendiga konkreetselt seotud teemadel“ [E01]

„No vajaduse järgi, see on raske öelda, kuid niimoodi keskmiselt võtame kuskil kord kuus võiks panna keskmiselt ... pole konkreetseid teemasid“ [E02]

„Iga päev, valdkonna kohta, mille eest ma vastutan“ [E03]

„Väga regulaarselt“... kõik teemad, mida keegi otsib“ [E04]

„Selliste analüüsidega, mida me varem pole määratud või tekitatakse küsimus analüüsi võtmise või säilitamise kohta“ [E05]

Nagu intervjuudest võib välja lugeda vajatakse uut informatsiooni arenduslikuks tööks seoses meetodikatega, kvaliteedi kontrolli süsteemi analüüsimise ja eriti seoses spetsiifiliste ja/või harva tehtavate testidega.

Arvestades, et infotehnoloogilised võimalused, diagnostikavahendid, meetodikad ja testide spekter arenevad kiiresti, eeldab see spetsialistide-klinitsistide pidevat kursisolekut kõige uuega. Kahtlemata oleks abi ka selliste infotugiteenuste pakkumisest, mis toetaksid SYNLABi arstide vajadusi organisatsioonivälise informatsiooni jälgimisel.

Laboriarstide ülesandeks on ka oma infosüsteemis oleva teabe täiendamine, muutmine või parandamine. Seegi tegevus on seotud eelkõige muudatustega uuringute meetodikates või tulemuste väljastamise viisides.

#### **4.1.2. Põhiandmete ja info leidmine infosüsteemidest**

Oma tööülesannete täitmisel vajalike andmete ja informatsiooni kättesaadavus mõjutab suurel määral tööprotsessi. Intervjuu käigus uuriti SYNLAB Eesti spetsialistide käest erinevate nii organisatsioonisiseste kui -välise infosüsteemide ja andmebaaside kasutatavust.

Tulenevalt oma põhilistest tööülesannetest kasutavad SYNLAB Eesti viiest spetsialistist neli peamiselt testide andmebaasi Master datat, lisaks kasutab viiest vastanust kolm emafirma SYNLAB Saksamaa veebilehepõhist andmebaasi Parameeter Indeks, mis annab ülevaate seal teostatavates analüüsides. Samuti lähtutakse oma igapäevaseid tööülesandeid täites erinevatest juhenditest, sh kvaliteedisüsteemi juhenditest, mida on võimalik leida dokumendi haldussüsteemist Doku:

„Master data, kus meie uuringute kohta võib midagi vaadata“ [E01]

„Ilmtingimata seal meie SYNLABi teatmikust, Master datat, Dokust kvaliteedi kontrolliga seotud asjad“ [E02]

„Parameeter Indeks ja Master data – mälu värskendamiseks“ [E03]

„Kõige rohkem kasutan ikkagi Dokut ja Master datat. Ja siis on juhendid, kolleegid ja töökogemus“ [E05]

Kõik viis intervjuus osalenud spetsialisti töid välja, et leiavad vajaliku informatsiooni organisatsiooni infosüsteemidest. Kuid vajadusel kasutatavad nad andmebaase ka väljaspool organisatsiooni. Kasutatakse nii SYNLAB Saksamaa Parameeter Indeksit ja ka teiste meditsiinasutuste veebilehti:

„Ma kasutan seda Saksa lehekülge siis kasutan Ameerika saiti, Vene saidid“ [E02]

„Väga hästi lühidalt kirjutatud just SYNLAB DE kodulehel on hästi refereeritud“ [E03]

„Teiste haiglate kodulehed siis Saksa koduleht“ [E05]

Intervjuu käigus uuriti erinevate SYNLAB Gruppi kuuluvate laborite veebisaitide kasutamist ning eraldi toodi välja Saksamaal asetseva partnerlabori veebipõhist andmebaasi Parameeter Indeks. Vastanutest kolm tõi välja, et kasutab lisaks veel SYNLAB Soome veebilehte.

„Olen vaadanud Soome lehte aga suhteliselt harva“ [E01]

„Saksa lehelt, Soome keelt ma ei oska kahjuks“ [E02]

„Teiste riikide omasid ma ei tea, aga Saksa lehelt küll, iga päev. Soome oma kasutan ka“ [E04]

„SYNLAB Soome ja SYNLAB Saksa“ [E05]

Olukordi, kus tööülesannete täitmiseks vajalikku informatsiooni või andmeid ei ole õnnestunud oma organisatsioonis leida on vastanute arvates ikka ette tulnud. Enamasti puudutab selline situatsioon uusi või vähem tellitavaid teste. Sellistel juhtudel pöörduakse otsese juht või kolleegide poole ning otsitakse abi erialakirjandusest. Erialakirjandust otsitakse erinevates organisatsiooni välistest andmebaasidest ning neile ei ole alati võimalik väga hästi ligi pääsed:

„Patsientidega töö ei ole kõik standardiseeritud, sellised situatsioonid on võimalikud“ [E02]

„... kui on vaja, siis ma küsin oma juhi käest“ [E03]

„Pigem tunnen puudust teiste erialade ja erialade meditsiinalasest kirjandusest“ [E04]

„On, tekkind olukordi. Siis aitavadki välja need kõik muud kanalid ... “  
[E05]

Spetsialistid vajavad erinevaid andmeid ja informatsiooni, mis on seotud tööülesannetega, millega seoses on spetsialistidel vaja otsida lisainformatsiooni väljastpoolt organisatsiooni. Peamiselt sellistel juhtudel kasutatakse SYNLAB Saksamaa Parameeter Indeksit - synlab Labordienstleistungen Internationales Leistungsverzeichnis (<http://www.synlab.de/index.php?id=1535>).

Analüüside, testide ja diagnostikaga seotud teave on põhiliselt leitav oma infosüsteemidest. Oma veebilehte ei nimetatud ükski intervjuueeritav, küll aga kasutatakse SYNLAB Saksa ja SYNLAB Soome veebilehti. Põhjuseks võib pidada seda, et oma veebilehel kuvatud informatsioon on olemas andmebaasides GLIMS ja Master data ning erineda teiste riikide veebilehtede teabest. Intervjuutekstidest ei ilmnenu väljaspool organisatsiooni kasutatavaid konkreetseid andmebaaside nimetusi, ka viited *Ameerika saitidele* või *Venemaa saitidele* ja *teiste haiglate kodulehekülgedele* ei võimalda väita, kas infootsinguline käitumine on harjumuspärane, teadlik või juhuslik. Tekstidest peegeldub üldsõnalisus ka muude infovajaduste või infokäitumise osas. Nii näiteks on *meditsiinilase kirjanduse* puudumise nimetamine raskesti tõlgendatav. Kas ei osata või ei taheta määrata oma spetsiifilisi erialavaldkonna väljaandeid või nende juurdepääsu viise.

#### 4.1.3. Informatsiooni vahetamine kolleegidega

SYNLAB Eesti spetsialistide jaoks on kolleegidega suhtlemiseks kõige harjumuspärasem kanal email, viiest vastanust tõid selle välja kõik viis. Emaili kasutamise põhjustena tuuakse välja vajalikkus dokumenteerida arutelud ning nende käigus tehtud otsused:

„Tegelikult mulle meeldib, kui on mingid sellised konkreetsed asjad või muudatused või konkreetne arutelu siis mina paneks kõik kirja ja tekiks kirjavahetus“ [E03]

„Eks ikka email, minu jaoks. Telefon ikka ka, aga üldiselt ikkagi email“  
[E04]

Leiti ka, et paljugi sõltub kolleegi asukohast. Teatud juhtudel eelistatakse näost näkku suhtlemist või helistamist:

„Ma olen vanamoodne inimene, ma eelistan isiklikku suhtlemist ... tegelikult ma arvan, et see on kõige tulemuslikum ... kui inimesed on hõivatud tööga siis saadan emaili“ [E02]

„Sõltub kolleegist ja tema asukohast“ [E03]

„No kõige harjumuspärasem on rääkida otse inimesega, teine variant on email, siis on telefon“ [E05]

SYNLAB Eesti kolleegid suhtlevad omavahel aktiivselt ja igapäevaselt ning pöörduvad üksteise poole kui vajavad nõu või soovivad abi tööalaste probleemide lahendamisel: „Erialastel teemadel ikkagi, mingite asjade ühtlustamisel Eestis“ [E01]

„Tavaliselt tööalased teemad, mõnikord tekivad küsimused, aga enamasti seoses patsientidega“ [E02]

„Teemad võivad olla täiesti erinevad ... pigem siis tegelikult probleemidega“ [E03]

„Ikka, mingi uue analüüsi vajaduse, erapatsiendi, meditsiinilise probleemi suhtes mõne testi tulemuse suhtes“ [E04]

„Jah. Et kõike, mis puudutab laborit, analüüsimist, teste, töökorraldust“ [E05]

Tihedalt suheldakse oma kolleegidega SYNLAB Soomest. Pöördatakse nende poole, et leida mõnele küsimusele või probleemile lahendus ning samuti pöörduvad SYNLAB Soome spetsialistid SYNLAB Eesti spetsialistide poole:

„Aegajalt on Soome patsiendiga seotud küsimused, et siis Soome laboriarstiga mõnikord vaja nõu pidada ... kui emaili vaadata siis peaaegu igapäevaselt suhtlen Soome kolleegidega“ [E01]

„Enamasti tõlgendamises abiks, kuidas täpselt Soome klientidele edastada infot ... täpsustavad patsiendi vastust, et millest võib midagi tuleneda“ [E02]



„Peaaegu iga päev ... sõltub kolleegist“ [E03]

„Põhiliselt mittevastavuste teemadel ... kui nende kliendile tundub vastus imelik siis tuleb sellele põhjus leida“ [E04]

„Labori tööga seotud teemad: testimised, analüüsimised, erinevad testid, transport“ [E05]

SYNLAB Eesti spetsialistid suhtlevad tihedalt oma kolleegidega nii Eestis kui Soomes. Peamisteks kanaliteks suhtlemisel on email ja näost näkku suhtlus.

Nagu selgub, on suhtlemise ajendiks testid, nende tõlgendamine, logistika ja uurimistulemuste vahendamine, ehk siis enamasti tekib suhtlemisvajadus uuringutejärgselt.

Intervjueeritavad nimetasid infovahetamise ajendina eelkõige just seni organisatsioonis kõige enam reglementeeritud tegevusi – testide ja analüüside, nende tõlgendamise ja teenusevajajatele vahendamisega seonduvat.

Kuigi SYNLAB Eesti on osalenud ja osaleb mitmes Euroopa Liidu struktuurivahenditest rahastatavas koostööprojektis, ei ilmnenu SYNLAB Eesti spetsialistide intervjuudest vihjeid suhtlemisele ja/või infojuhtimise küsimustele seoses erinevate projektide tegevuste elluviimisega. Nagu selgus, pole laboriarstidel ka suuremat suhtlemist seoses infotehnoloogia arendamisega oma organisatsioonis ega ka E-tervise Digitaalse Terviseloo arendajatega.

#### **4.1.4. Erialaste teadmiste täiendamine**

Intervjuus osalenud SYNLAB Eesti spetsialistidest neli kuulub erialaühendustesse. Kõik spetsialistid on Eesti Laborimeditiini ühingu liikmed ning kuuluvad oma meditsiinieriala ühendustesse. Neisse kuulumine on üks viise, kuidas oma teadmisi pidevalt täiendada ja arendada. Erialaseid teadmisi täiendavad spetsialistid lisaks veel lugedes vastavat erialakirjandust ning osaledes koolitustel ja konverentsidel:

„Enamasti loen artikleid ... aastas paar korda käin koolitustel“ [E01]

„Püüan osaleda koolitustel, kus on võimalik ... väliskoolitused valin vastavalt eriala spetsiifikale ja loen võimalikult palju“ [E02]

„Loen erialakirjandust ... Ma käin kord aastas välikoolitusel ja siis võimalusel siin Eestis rohkem“ [E03]

„Põhiliselt mingisugustel kongressidel ja konverentsidel käimine annab uusi teadmisi, et see annab kõige paremini uusi teadmisi, leiab uusi nüansse, uusi teste, uusi seoseid“ [E04]

„Kirjandust lugedes ja siis ka aegajalt koolitustel käies“ [E05]

SYNLAB Eesti spetsialistid on rahul oma koolitusvõimalustega. Kord aastas võimaldatakse käia mõnel väliskoolitusel ning Eesti siseselt on rohkesti võimalusi enese koolitamiseks. Koolitusi valivad spetsialistid ise vastavalt oma erialale või koolitusvajadusele:

„Siia maani on võimaldatud“ [E01]

„Ma arvan, et täiendkoolituse võimalused on väga head ... muidugi on nad piiratud, aga vaja on lähtuda võimalustest“ [E02]

„Väliskoolitus kord aastas ja annabki valida, tegelikult võiks isegi tihedamini, aga meil on kord, et kord aastas käia, aga siin Eestis koolitused on viimasel ajal täitsa väga head“ [E03]

„Ma ise saan valida teemavaliku/koolituse, kus ma käinud, ei ole mõtet minna koolitusele, millest ei ole kasu“ [E05]

Kuna SYNLAB Eesti kuulub SYNLAB Gruppi siis uuriti intervjuude käigus spetsialistidelt, kas nad on osalenud mõnel emalabori (Saksamaa labori) poolt korraldatud koolitusel. Spetsialistide arvetes ei ole selliseid koolitusi grupi tasandil korraldatud. Korraldatakse küll konverentse, aga nendel arutatakse laborimediitsiiniga seotud probleeme väga harva. Kui aga emalabor koolitusi korraldataks ning tekiks võimalus neis osaleda, siis teeksid seda kõik vastanud:

„Need ei ole olnud nagu koolitused vaid pigem, mis need on SYNLABi konverentsid, ütleme nii, et sisulist poolt on seal suhteliselt vähe“ [E01]

„... kui võimalus tekiks siis läheks, miks mitte“ [E03]

„Ei ole ... Kui avaneks võimalus siis osaleks, kui see oleks meditsiinilise suunaga“ [E04]

„Kui saaks siis osaleks“ [E05]

SYNLAB Eesti spetsialistid viivad ka ise läbi koolitusi. Korraldatakse nii sisekoolitusi kui käiakse välikoolitustel esinemas. Vastanutest kõik viis on viinud läbi koolitusi:

„Viin läbi koolitusi, arstide tasemel, kui ka tavainimeste tasemel“ [E03]

„Jõudumööda, praegu kliendihalduse koolitused. Perearstidele niisuguseid loenguid, neid on palju olnud ja klientide koolitusi on palju olnud“ [E04]

„Verevõtjad, preanalüütika, assistendid. viimane koolitus oligi verevõtjatele, kus me siis rääkisime üle verevõtmise protseduuri, kuidas kliendiga käituda, kuidas siis GLIMSst, infosüsteemist näha tellimust ja kuidas seda tellimust tõlgendada“ [E05]

Andmeid ja informatsiooni koolituste läbiviimiseks saavad SYNLAB Eesti spetsialistid nii erialakirjandust lugedes, kui oma kogemustest:

„Põhiliselt ikkagi, kuskilt internetist artikleid, käsiraamatud“ [E01]

„Ikkagi kõik tuli internetist, ma töötasin päris palju ressursse läbi“ [E03]

„Verevõtukoolituse puhul ma saan kasutada enda kogemusest“ [E05]

Pidev enese koolitamine on SYNLAB Eesti spetsialistide seas oluline teema. Koolitatakse ennast ning viiakse läbi koolitusi, et anda edasi oma teadmisi. Iseloomulik on sõnakasutus „kusagilt internetist“, mis võib tähendada, et väljakujunenud andmebaase ja –allikaid ei pruugita tunda. Nii ei nimetatud ka rahvusvaheliselt tunnustatud laborimeditsiini –alaseid ajakirju.

#### **4.1.5. Tööülesannetega seotud informatsiooni saamine ja edastamine**

SYNLAB Eesti spetsialistid saavad organisatsioonisiselt tööülesannete täitmiseks vajalikku informatsiooni vahetu juhi käest, teistelt laboriarstidelt ning muudelt kolleegidelt. Andmeid ja informatsiooni jagavad intervjueeritud spetsialistid andmehaldurile, klienditeeninduse osakonnale, kliendihalduse osakonnale, laborantidele ning teistele laboriarstidele ja –spetsialistidele.

Spetsialistid loovad ise erinevat testidega seotud informatsiooni ning viivad sisse vastavalt vajadusele uuendusi ja parendusi juba koostatud dokumentidesse:

„Mingi konkreetse testide arenduse osas“ [E01]

„Kui on tegemist uue testiga uue testsüsteemiga, kui on tegemist mingi parandusega või muutmisega“ [E03]

„Juhendid näiteks, mis on olnud preanalüütikale, kuidas midagi sisestada või siis verevõtjatele, kuidas sa pead käituma kliendiga või kuidas verevõtuprotseduur välja näeb“ [E05]

Teatud juhtudel jagatakse testidega seonduvat teavet organisatsioonist välja:

„Mõnikord kui klientidel tekib lisaküsimusi ... aga see suhteliselt harva“ [E02]

„Teiste haiglate laboritele, teistele meditsiini asutustele“ [E04]

„Uuringute puhul on küll olnud neid andmeid, sõltub siis sellest, kes uuringu tellinud siis tuleb välja anda vastavalt sellele, kuidas nad seda soovivad“ [E05]

Tööülesannetega seotud informatsiooni saadakse nii organisatsiooni siseselt, kui väliselt. Spetsialistid loovad uut teavet ning lisaks testidega seonduvale informatsioonile jagavad teistele meditsiinasutustele ka lisainfot vastavalt saabunud sooviavaldustele.

#### **4.1.6. Probleemid seoses tööalase info jagamise ja vahendamisega**

Intervjuude käigus uuriti spetsialistide käest, kas nende arvates esineb probleeme tööga seotud informatsiooni saamise ja edastamisega. SYNLAB Eesti spetsialistide arvates ei esine organisatsioonis suuremaid probleeme tööülesannetega seotud informatsiooni saamise ja edastamisega. Viiest vastanust neli ei näinud, et sellega oleks probleeme:

„Ma ei ütleks, et see organisatsiooni tasemel“ [E02]

„Kellel ei juhtu vahest ... Sellist suurt probleemi pole olnud“ [E03]

„Edastamise kohapeal küll ei ole, pigem on see, võib olla aeg-ajalt informatsiooni saamine on puudulik.“ [E05]

„Ma usun, et parandada saab ikka ... Ma pigem arvan, et kui inimene tahab informatsiooni siis on võimalik saada informatsiooni“ [E04]

Leidus neid, kes arvasid, et edastamisega seotud probleemid on pigem inimestes endas kinni ning sellest tingituna ei saa teised soovitud teavet või ei teata, kellele jagada:

„Eesti poolele ei ole ... Soome poolelt on suhtelisel keeruline küsida patsiendi infot või midagi testi kohta“ [E01]

„Võib olla mõnes inimeses endas kinni, et ei ole nii aval või ei taha või ei oska seda edastada või õigel hetkel ei oska seda edastada, seda ikka juhtub“ [E04]

„Edastamise koha peal küll ei ole, pigem on see, et aeg-ajalt informatsiooni saamine on puudulik ... võib olla ei teata päris täpselt, kellele mingit infot peab jagama“ [E05]

Intervjuu käigus paluti spetsialistidel nimetada mõni lähiminevikus üleskerkinud situatsioon, mida võib seostada info saamisega. Viiest vastanust kolm oskas tuua vastavaid näiteid:

„See üks oli nüüd viimati, mida me seal soomlaste koosolekult ka arutasime, et mingi uuringu materjali kohta oli täiendavat infot vaja saada, siis pandi see teema REDMINE-i (veebipõhine projektijuhtimise äpp), siis tuli Soome ainult infona, et on kliendile helistatud ja siis küsiti uuesti, aga rohkem infot ei tulnud“ [E01]

„Viimane oli näiteks, et need on kõik sellised asjad millest saad aru, et analüsaatori ilmumine laborisse tuli ootamatult“ [E04]

„Üldjuhul on seotud ikkagi Soome probleemide, Soome testidega või Soome teemadega ... info jõudis minuni siis ütleme päev hiljem ... hästi paljusid inimesi informeeriti ja samas nagu oli tunne, et kõik teavad, aga tegelikult ei tea keegi midagi“ [E05]

Sarnaselt eelneva küsimusega paluti intervjuu käigus SYNLAB Eesti spetsialistidel välja tuua mõni situatsioon, mis neil seostus seoses info edastamisega. Kõik viis intervjueeritavat suutsid tuua vähemalt ühe näite või põhjuse, miks sellega võib probleeme esineda:

„Kuidas kliendid saavad infot ... siin on küll väga palju nagu vajakajäämisi, kas või kodulehe osas“ [E01]

„Näiteks lastes kellelgi Soomes tõlkida midagi, see võtab nii palju aega ... Mõnikord Saksamaa kolleegidelt ootad vastust, mida vaja edastada“ [E02]

„Siiamaani see asi meil juhtub, et kui SYNLAB Saksamaa saadab info referentsväärtuse muudatusest suhteliselt hilja, hiline misega või viivitusega“ [E03]

„Ma ise unustan vahest infot edasi anda, vahest mõtlen et oleks võinud varem öelda“ [E04]

„Pigem see, kui ise ära unustada, et siis jääb edastamata“ [E05]

Enamiks spetsialistidest olid arvamusel, et organisatsioonis ei ole esinenud olukordi, kus kiire informatsiooni saamine on mingil põhjusel takistatud. Viiest vastanust kolm leidsid, et mõnel juhul tuleb lihtsalt arvestada, et informatsiooni küsimine kelleltki teiselt võtab aega:

„Aeg-ajalt tahavad soomlased kiirelt mingisugust infot, et mingi testi kohta ja ma pean seda Saksamaale edasi küsima, mida nad võiks ise nagu küsida, et saaks palju kiiremini“ [E01]

„No vahest kui eraeraklient, soovib mingi imeliku testi ja mis hinnaga see test võiks olla, et me tegelikult näeme, et SYNLAB DE teeb seda testi, aga haigekassa koodi jagab meile kliiniline juht, no vot siin võib olla väike viivitus“ [E03]

„Ikka on aeg-ajalt selliseid olukordi ... inimene, kes võiks seda infot teada on näiteks hõivatud ... siis peab hästi kiiresti mõtlema välja uue variandi, kus siis seda infot hankida“ [E05]

Kõik viis vastanud olid arvamusel, et väga kriitilisi olukordi info saamise ja edastamise tõttu tekkinud ei ole ning sama võib öelda konfliktsete olukordade kohta adekvaatse info puudumise tõttu, kuid keerulisi olukordi on esinenud:

„Mõned mittevastavused on tekkinud arusaamatuse või infosulu tõttu ... parandatud vastused lähevad vahest välja selle tõttu, et me ei ole oodanud Soome klienditeeninduselt kinnitust, et nüüd võib välja saata“ [E04]

Vastanutest kolm leidis, et eelnevalt välja toodud näidete puhul tekkinud olukordi analüüsitakse:

„Nii, palju kui jõuab, kõiki neid probleeme tuleb järjest juurde .... mingil määral ikka koosolekutel arutatakse, nagu näiteks Soome ja Eesti vahelises kommunikatsiooni probleeme“ [E01]

„... seda tehakse, aga mitte võibolla nii palju kui vaja ... ametlikud lähevad kvaliteedisüsteemi juhendisse ja see tagab järjepidevuse“ [E04]

„Üldjuhul päris kõiki olukordi muidugi ei jõua analüüsida aga selliseid, mis on kaalukamad siis neid ikka alati igati minu teada analüüsitakse ... üldjuhul on nad koosolekuvormis, alati küll ei protokollita ja on selline suusõnaline edastamine“ [E05]

Info saamise ja edastamisega seotud vastustest ilmnisid siiski mõned Soome labori töötajatega tekkinud kommunikatsiooniprobleemid. SYNLAB Eesti viiest vastanust neli leidsid, et võiks välja töötada SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome jaoks spetsiaalsed juhised tööülesannete täitmiseks vajaliku informatsiooni kogumiseks, töötlemiseks, säilitamiseks, kättesaadavaks tegemiseks:

„Tegelikult võib-olla oleks kasulik, kui on sellised punased/roheline lipud , mis tohib teha -ei tohi ... Ja näiteks see järjekord ja konkreetsed isikud, kelle poole pöörduda“ [E02]

„No vot seda võiks olla, minu meelest seda meil ei ole ... siis teab täpselt, kes peab vastama. Mulle see meeldiks“ [E03]

„See võiks olla ... Näiteks Soome poole peal tekivad mingid mittevastavused, siis nad tegelikult suunavad neid nagu valedele

inimestele, võib olla nendel võiks olla või nad ei tea, et kes Eesti laboris millega tegelikult, täpselt tegeleb“ [E04]

„Seda võib teha küll ja minu arust on meil tehtud ka, kui ma nüüd ei eksi“ [E05]

Küsimusele kas vastanu arvates aitaks selliste reeglite väljatöötamine ja töötajatele tutvustamine kaasa paremale infoliikumisele vastas kolm spetsialisti jaatavalt. Kaks neist tõid täiendavalt välja:

„Jah muidugi, kui oleks täpselt kirjeldatud siis oleks sellest abi“ [E01]

„Näiteks selline ühine arusaam ja kokkulepe saavutatud siis aitaks küll“ [E02]

Kolm vastanut leidsid veel, et töötajate vahelist kommunikatsiooni ja info liikumist annaks parandada koosolekute läbiviimisega:

„Jah, erialaselt võiks olla koosolekud“ [E01]

„Arstide ja spetsialistide koosolekuid võiks olla nagu natuke rohkem ... meditsiini teemadel, mis nagu meil on probleemne“ [E04]

„Osakondade koosolekut kindlasti, oma osakonnas parandaks info liikumist, kus on ka aeg-ajalt oma osakonna piires, mis on selline neli kuni seitse inimest, liigub info väga hektiliselt“ [E05]

Kuigi algselt ei leidnud spetsialistid, et organisatsioonis esineks tööalase informatsiooni jagamise ja vahendamisega siis situatsioonide kohta küsides meenus siiski mõni juhtum. Vastanud olid valdavalt arvamusel, et juhendi koostamine selleks, et parandada informatsiooni kogumist, töötlemist, säilitamist, kättesaadavust on pigem tervitatav ning aitaks lahendada eelnevalt kirjeldatud situatsioone.



#### **4.1.7. Eesti laborimediitsiini arenguprobleemid**

SYNLAB Eesti spetsialistide käest uuriti, millised on nende hinnangul kõige olulisemad laborimediitsiini arenguprobleemid Eestis:

„Ma arvan, et pigem on meil endil veel väga palju teha ... Testide kättesaadavus, kui oleks selline üldine infosüsteem“ [E01]

„Praegu on niisugune konkurentsi aeg ... Valdkond ise areneb väga hästi ja tulemuslikult“ [E02]

„Tänu sellele me oleme eraasutus siis me oleme eraldiseisev üksus ... ilmselt me oleme konkurendid ja meid võetakse konkurentidena“ [E03]

„Haiglate laborid suhtuvad ikka võrdlemisi negatiivselt, ei ole väga lahke suhtumine ... Mina parandaks jah seda head suhtlemist. Eesti on tegelikult väga väike, et siin võiks kõik olla nii sõbralikult“ [E04]

„Üldine infosüsteem, et hästi palju erinevaid infoinfosüsteeme on ju kasutusel, mis tekitab segadust ... selliseid ettepanekuid, mis nagu meie poolt tulevad, võetakse nagu väga raskelt vastu ... see on kindlasti mõjutatud“ [E05]

Eesti laborimediitsiini arenguprobleemina näevad SYNLAB Eesti spetsialistid vähest omavahelist suhtlemist ja koostöö tegemist. Intervjueeritavate arvates pidurdab laborimediitsiini arengut, suuremat standardiseeritust ja infosüsteemide ühilduvuse saavutamist valdkonnas olev konkurents erinevate, avaliku ja erasektori valduses olevate meditsiinilaborite vahel.

#### **4.2.SYNLAB Soome spetsialistide infokäitumine**

Intervjuu alguses selgitati kõigile viiele intervjueeritavale, et iga töö tegemiseks on vaja andmeid, informatsiooni ja teadmisi ning seejärel uuriti neilt, kas nende hinnangul on SYNLAB Soomes arutatud ja teadvustatud seda, et informatsioon ja selle kasutamine on organisatsiooni jaoks oluline ressurss.

Viiest intervjueeritud spetsialistist kolm olid arvamusel, et informatsioon on organisatsiooni jaoks oluline ressurss ja seda on arutatud:

„Jah, mingi piirini, natukene, aga kui ma peaksin vastama, kas jah või ei siis vastus oleks jah.“ [S01]

„Meil on labori koosolek, mis on hea võimalus informatsiooni jagamiseks“ [S03]

„Jah, loomulikult on“ [S05]

SYNLAB Soome spetsialistide seast vaid üks tõi välja, et oleks vajalik selle teemalisi arutelusid läbi viia:

„Jah, hea oleks läheneda teemale nii, et neid viidaks läbi erinevate gruppide alusel“ [E04]

Nagu intervjuudest selgus on enamus SYNLAB Soome spetsialistid arvamusel, et informatsioonist kui olulisest ressursist on organisatsioonis räägitud ning eraldi arutelusid sellel teemal korraldada ei ole vajalik.

#### **4.2.1. Tööülesanded ja nendega seotud informatsioon**

Intervjuu käigus uuriti esmalt spetsialistid tööülesandeid. SYNLAB Soome spetsialistide peamiste tööülesanneteks on uute testide kasutuselevõtt ja tutvustamine klientidele, hinna kujundamine. Tihe koostöö klientidega, tegeledes jooksvate tekkinud probleemide lahendamisega, igapäevaselt vastuse väljastamisega ja valideerimisega.

„Esimene tööülesanne on hinnata ja kommenteerida patsiendi uuringut ... number kaks on informatsiooni uuendamine meie klientide jaoks ... arendustegevusest osavõtmine ... klientidega kontakti hoidmine, et lahendada küsimusi“ [S01]

„Peamine ülesanne on võtta kasutusele uusi testi või testide koordineerimine ... kvaliteet ja tootmine Soome poole peal“ [S02]

„Uutele testidele hinna leidmine ja tutvustamine klientidele. Suures pildis kõik protsessid, mis on seotud arendusega, mis toimuvad kliendi ja labori vahel“ [S03]

Intervjuude käigus paluti hinnata spetsialistidel, millist informatsiooni ja andmeid neil tööülesannete täitmiseks on vaja ning kui tihedalt nad neid kasutavad. Hindamiseks pakuti neile varem ettevalmistatud tabel. Tulemused kujunesid järgmiselt :

<i>Kasutan</i>	Iga päev	Paar korda nädalas	Paar korda kuus	Paar korda aastas
Klientidega seotud info	x x x	x		x
Koostööpartneritega seotud info	x x x	x x		
Muudatuste juhtimine		x x x x		
Uuringuid	x	x x	x	x
Testidega seotud andmed	x	x	x x	x

Viiest vastanust kolm kasutab igapäevaselt nii testiga kui kliendiga seotud informatsiooni. Paar korda nädalas kasutab neli spetsialisti informatsiooni, mis on seotud koostööpartneritega. Muudatuste juhtimisega, ehk näiteks uute analüüsimeetodide juurutamisega, seotud informatsiooniga puutuvad viiest neli vastanud kokku paar korda nädalas. Testidega seotud informatsiooniga puutuvad SYNLAB Soome spetsialistid kokku erinevalt, mõni vastanust igapäevaselt ning mõni paar korda aastas.

Uuringuid, kui infoallikat kasutavad SYNLAB Soome spetsialistid erinevalt. Intervjuu käigus uuriti, kui regulaarselt loetakse erialakirjandust ning mis teemadel kõige enam:

„Ma ei telli neid eraldi. Ma vajan neid suhteliselt harva ja kui need pole mulle kättesaadavad siis külastan raamatukogu“ [S02]

„Teemadeks on geneetika ja biokeemia, uued meetodid ja diagnostika. Samuti loen artikleid protsessi juhtimise ja labori protsesside optimeerimise kohta“ [S03]

„Uute uuringute kohta, mida on läbiviidud. See muudab lihtsamaks patsiendi tulemuste kommenteerimise“ [S04]

#### **4.2.2. Põhiandmete ja info leidmine infosüsteemidest**

Põhiliste tööülesannete jaoks vajalik informatsioon saadakse kõige enam meditsiinilabori infosüsteemist GLIMS ning andmebaasist Master data. Viiest vastanust kolm tõid esile GLIMSi ning kaks spetsialisti nimetasid oma intervjuudes olulise informatsiooni allikana Master data:

„Minu jaoks peamine informatsioon tuleb GLIMSst, Master datast ja REDMINEst“ [S01]

„Master data on minu piibel, seega on Master data number üks, peale seda kasutan GLIMSi ...“ [S03]

„GLIMS on meil avatud terve tööpäeva jooksul ja kõik, mida me vajame on seal. See on kõige olulisim informatsiooni allikas meie jaoks“ [S05]

SYNLAB Soome spetsialistid kasutavad lisaks organisatsiooni sisestele infosüsteemidele ka organisatsiooni väliseid. Kaks vastanut tõid välja, et kasutavad Helsingi Ülikooli raamatukogu, teistel juhtudel ühiseid seoseid ei esinenud:

„ ... üks infosüsteem, mida ma kasutan on Soome infektsioonhaiguste register ... ülejäänud informatsiooni saan ma Helsingi Ülikooli raamatukogust“ [S01]

„Saksamaa Parameeter Indeks“ [S02]

„Võrdlemisi sageli kasutan institutsioonide veebikäsiraamatuid ... Mul on endiselt ka juurdepääs Helsingi Ülikooli raamatukogu andmebaasile, see on väga hea andmebaas“ [S03]

Intervjuude käigus selgus, et puudust tuntakse riiklikest andmebaasidest (registritest), sest neile puudub ligipääs:

„Ma tahaks, aga mul ei ole luba või vähemalt ma ei tea, kas SYNLABi võimalust seda kasutada. Kui ma töötasin haiglas siis olin ma harjunud

kasutama erinevaid rahvusvahelisi andmebaase, aga peale seda kui ma SYNLABi tulin mul enam sellised lubasid ei ole ja see on suur probleem minu jaoks“ [S05]

SYNLAB Soome viiest spetsialistist neli leidsid, et esineb olukordi, kus pole olnud võimalik leida vajaliku informatsiooni või andmeid organisatsiooni siseselt. Viiest vastanust tõid kaks välja, et kõige enam esineb selliseid olukordi uute või harva tellitavate analüüside puhul:

„Testiga seotud informatsioon, eriti selline, mis väga harvade testidega seoses ning mida ei teostata SYNLABi siseselt“ [S02]

„... kuna me müüme teste, mida teostatakse väljaspool organisatsiooni siis pean leidma informatsiooni sealt, kus testi teostatakse“ [S03]

SYNLAB Gruppi sisesest veebilehtedest kasutatakse kõige enam SYNLAB Saksamaa Parameeter Indeksit, nimelt tõid viiest vastanust selle välja neli. SYNLAB Eesti veebilehte ei kasutata, kuna tekib probleeme keele mõistmisel.

„Võrdlemisi tihti vaatan ma informatsioon SYNLAB Saksamaalt, ma vaataks ka Eesti veebilehte, kuid siin tekib keele probleem“ [S01]

„SYNLAB Saksamaa lehte, aga mitte SYNLAB Eesti oma. Ma olen üritanud seda kasutada, kuid ma pean ütlema, et see on pigem patsiendile suunatud ning spetsiifiline info arstidele puudub“ [S02]

„Saksamaa kodulehte, ma külastan seda iga kuu“ [S04]

Tööks vajalikku teavet leitakse nii organisatsiooni sisestest kui välistest andmebaasidest ning sellistes olukordades kasutatakse SYNLAB Saksamaa veebilehte ning teisi, näiteks Helsingi Ülikooli raamatukogu või riiklike haiguste andmebaase ja registreid.

#### **4.2.3. Informatsiooni vahetamine kolleegidega**

SYNLAB Soome spetsialistid kasutavad erinevaid kanaleid, et suhelda oma kolleegidega. Email on üks kõige enam kasutatud kanaleid, kõik viis vastanut tõid

selle välja. Küsimuste puhul, kus on vaja saada kiiresti vastust, eelistasid vastanutest neli kasutada telefoni:

„Email, ma arvan on kõige enam kasutatav, telefon on teisena. See oleneb sellest, kas lihtsam on küsimust lahendada telefoni teel kui ma seda kasutan, aga enamuses email“ [S01]

„Omavahel suhtlemine siis telefon, videokonverentsid. Eesti kolleegidega kasutan samasid kanaleid, aga lisaks veel Skype ja email“ [S02]

„Kui mul on vaja saada kiiret ja konkreetset vastust siis ma kasutan telefoni, seega kasutan seda päris palju oma Soome, Eesti ja Saksamaa kolleegidega. Teisena näen ma kõige olulisemana emaili, kuna siis on mul ülevaade sellest, mida on lubatud nii et see on midagi millele üritan keskenduda. Ja kui ma olen kontoris nii Tallinnas kui Tartus siis näost näkku suhtlusel on kõige suurem tulemuslikus“ [S03]

„Email on number üks ja siis telefon“ [S04]

Soome spetsialistid suhtlevad üksteisega muutustest, uuendustest ja tuleviku plaanidest. Teemad on tihedalt seotud valdkonnaga, milles töötatakse:

„... Korra nädalas või harvem suhtlen oma kolleegidega ... millises suunas me liigume ning milliseid test oleks vajalik arendada“ [S01]

„Jah, asjadest, mis vajavad muutmist, neid on vaja arutada“ [S02]

„... protsessid, testid ja lepingud“ [S03]

„Jah ja me räägime erinevates meetoditest ja tulemustest ning arutame üldiselt meetodites ja metodoloogias ja vaatame, kas näeme, et asjad võiksid olla tehtud samamoodi“ [S04]

Soome spetsialistid suhtlevad igapäevaselt ka oma Eesti kolleegidega. Suheldakse erinevatel teemadel, mis puudutada nii arendust, muudatuste läbiviimist kui vastuste väljastamist Soome klientidele. Omavaheline suhtlemine on väga oluline, kuna enamuse Soome kliendi poolt saadetud proovimaterjalid saadetakse Tallinna laborisse analüüsimiseks:

„ ... Enamjaolt uuringute arendamisest ja siis kui mul on vaja saada teist arvamust mõne tulemuse osas“ [S01]

„Jah, igasuguste muudatuste ja kõrvalekallete puhul“ [S02]

„Ma üritan hoida neid kursis uute klientidega osas, et ei tekiks üllatusi, kui mingisugused huvitavad proovid preanalüütikasse jõuavad. Ja siis kui on probleeme mõne prooviga või logistika probleemiga“ [S03]

„ ... me töötame tihedalt koos selleks, et asjad läheksid sujuvalt“ [S04]

„Päeviti, kui on probleeme või muresid“ [S05]

SYNLAB Soome spetsialistid suhtlevad tihedalt nii omavahel, kui kolleegidega SYNLAB Eestist. Suhtlemiseks kasutatakse kõige enam emaili ja telefoni.

#### **4.2.4. Erialaste teadmiste täiendamine**

Intervjuus osalenud SYNLAB Soome spetsialistid kuuluvad kõik erialaühendusse ning see on heaks võimaluseks arendada oma erialaseid teadmisi.

Oma erialaseid teadmisi täiendavad spetsialistid vastavat kirjandust lugedes, konverentsidel ja seminaridel osaledes. SYNLAB Soome spetsialistidest kaks leidsid, et nad vajaksid lisakoolitusi, kuid neil ei ole tööülesannete tõttu olnud võimalust osaleda mõnel koolitusel:

„See on väga raske, sest me teeme rutiinitööd. Ma tunnen, et ma vajan rohkem koolitusi“ [S02]

„Kahjuks praegusel hetkel mitte midagi, ma ei ole ennast täiendanud kaks aastat, ehk järgmine aasta“ [S03]

Uurides koolitusvõimaluste rahuloluga seotud küsimusi selgus, et rahul on need kolm spetsialisti, kellel on võimalus regulaarselt võtta osa koolitustest ja seminaridest. Rahul ei olnud kaks vastanut, kes eelnevalt pidid tõdema, et neil ei ole õnnestunud ennast koolitada:

„Ei, ma ei ole rahul, aga ma pean ütlema, et see ei ole seotud sellega, et organisatsioon mind ei toetaks. Mina peaks midagi tegema sellega seoses,

sest ma arvan, et ma leiaksin toetust ... Loomulikult on see midagi, mida juht võiks rohkem suunata“ [S02]

„Praegusel hetkel mitte. Väga raske on leiad ühte nädalat, et võtta osa mõnest seminarist“ [S03]

Viiest SYNLAB Soome spetsialistidest neli on osalenud SYNLAB Grupi poolt korraldatud iga-aastaselt konverentsil. Tegemist on konverentsiga, kus erialaseid teadmisi nii väga täiendada ei saa, kuid kus on võimalik saada terviklik ülevaade grupis toimuvast ning kohtuda inimestega, kellega igapäevaselt suheldakse:

„Ühel korral ... ma arvan, et see on midagi, mida võiks parandada“ [S01]

„Neil on see kord aastas ja sellest olen ma osa võtnud. Loomulikult on tore teisi inimesi näha ja õppida midagi, kuid see ei ole väga spetsiifiline, aga su on võimalik saada informatsioon“ [S02]

„See oli pigem selline kokkusaamine, ma ei saanud sealt informatsiooni“ [S03]

„Ma olen osalenud oma eriala koosolekutel. Meil on need regulaarselt“ [S05]

Oluliseks peetakse enesetäiendamist, kuid kõigil spetsialistidel ei ole võimalik täiendada oma teadmisi sellisel määral, kuidas neile meeldiks.

#### **4.2.5. Tööülesannetega seotud informatsiooni saamine ja edastamine**

Oma tööalane informatsioon saadakse ja jagatakse otsesejuhiga ning teiste spetsialistidega. Informatsiooni antakse teistel ametikohtadel töötavatele kolleegidele, kelle on seda vaja, et täita oma tööülesandeid. Näiteks jagavad SYNLAB Soome spetsialistid infot klienditoele, andmehaldurile, preanalüütika osakonnale, kvaliteedi juhile ning IT osakonnale.

Jagatava informatsiooni hulka kuulub spetsialistide endi poolt koostatud teave, näiteks testidega seotud andmed, mida jagatakse lisaks oma organisatsiooni siseselt ka teatud mahus klientidega:



„Kõige olulisem informatsioon on testidega seotud kirjeldused, mis ma edastan tootmisjuhile, kes omakorda vaatab need üle ja lisab meie veebilehele“ [S01]

„Testi informatsioon või testi tulemuste interpretatsioon. Need edastan ma arstidele, kes neid parandavad või kinnitavad“ [S02]

„Testi info, uue kliendi info ja lepinguga seotud informatsioon. Kõik informatsioon, mis on seotud kliendiga, kuidas nad proove saadavad ja mida me neile lubanud oleme“ [S03]

„Infolehed, mida anname oma klientidele või lisame veebilehele. Ma kirjutan palju dokumente“ [S04]

„Ma olen seda aastate jooksul kaks korda teinud klienditeeninduse jaoks“ [S05]

Tegeletakse arendustööga, mis on seotud infosüsteemide arenduse ning testide teostamise viiside ja võimalustega. Samuti tegeletakse uue laboriga seotud arendus- ja nõustamistööga. Viiest vastanust neli leidsid, et nad tegelevad organisatsioonis arendustegevusega:

„Teatud määrani, see on teatud määral problemaatiline, kuna ma ei ole kohal laboris, kus enamus teste analüüsitakse ja kus arendusega tegeletakse“ [S01]

„Jah, kõik mis on seotud Master data ja pakkumismenetluse vahendiga (tendering tool)“ [S03]

„Me arutame, milliseid teste teha ja milliseid valida ning millal ja millist metoodikat peaks või võiks kasutada“ [S04]

Organisatsioonist väljas jagatakse enamjaolt informatsiooni enda klientidele, kuid teatud informatsioon tuleb kanda riikliku registrisse, seda juhul kui on tegemist teatud teabega, mida riiklikul tasandil statistika tegemiseks vajatakse. Viiest vastanust kolm teevad seda SYNLAB Soomes:

„Ma võtan osa projektist, mis üritab ühtlustada autoimmuunhaiguste diagnostikat ... Ma koostan presentatsioone selle grupi jaoks“ [S04]

„On teatud raporteid, mida ma pean saatma ... Meil on see vähi loend, mida me koostame koos IT osakonnaga“ [S05]

SYNLAB Soome spetsialistid jagavad ja edastavad tööalast informatsiooni. Luuakse uut informatsiooni, mis on seotud uute testidega või arendustegevusega. Vahel on vajalik jagada teavet organisatsioonis väljaspoole ning seda peamiselt oma klientidele või riiklikele andmebaasidele.

#### **4.2.6. Probleemid seoses tööalase info jagamise ja vahendamisega**

Intervjuude käigus uuriti spetsialistide käest, kas nende arvates esineb probleeme tööga seotud informatsiooni saamise ja edastamisega. Enamus vastasid küsimusele eitavalt ning leidsid, et kuigi alati saab paremini siis praegusel hetkel suuremaid probleeme ei ole. Sellest olenemata tuleks pöörata tähelepanu sellele, et leidus ka neid, kelle arvates on informatsioon kaootiliselt jaotatud ning puudub kindel struktuur, kuidas ja kellele teavet jagada. Viiest vastanust kaks töid välja:

„ ... minu arvates, meil ei ole sellist struktuuri. Ma arvan, et me võiksime teha seda selgemalt ja siis me saame kindlad olla, kes mida teeb“ [S02]

„ ... informatsioon on endiselt osaliselt puudu meie töövahenditest ja see on laiali erinevates kohtades“ [S03]

Uurides situatsioone informatsiooni saamisega, toodi peamiseks takistuseks grupi tasemel informatsiooni saamine. Ühe intervjuu käigus toodi välja, et haruldaste testide osas on tihti raske saada kiiresti vajaliku informatsiooni. On võimalik leida soovitud test, kuid lisainfo ning kindla vastuse saamine võib kujuneda paari nädalaseks kuni paari kuuseks kirjavahetuseks, kuid ka see ei taga alati lõpliku vastuse saamist:

„... ma leidsin, et me saame pakkuda oma kliendile väga erilist testi, mida ei teostata mitte kusagil mujal. Ma sain kogu info ning olin väga õnnelik, et saame pakkuda sellist testi, kuid siis tuli täielik seisaks, kuna labor ei saanud anda meile testi hinda ning seda tuli küsida SYNLABi mingist teisest osakonnast. Ma sain nimed ja aadressid kellele kirjutada ning peale kahte nädalat kirjavahetust edastati mu kiri sellele esimesele inimesele, kes

ei saanud mulle hinda anda. Ma ei saanudki testile hinda. See oli pool aastat tagasi, mul pole endiselt hinda ja me ei saa pakkuda seda testi oma kliendile“ [S03]

Tehnoloogilised võimalused ei ole takistanud informatsiooni edastamist, kuid aeg-ajalt tuleb ette olukordi, kus jagatud informatsioon teatud põhjustel ühist mõistmist ei leia. Intervjuu käigus paluti kirjeldada situatsioone seoses info edastamisega. Selgus, et informatsiooni küll edastatakse, kuid selle tõlgendamine ja selle mõistmine ei ole alati ühtne. Üks vastanutest kirjeldas olukorda järgnevalt:

„Küllalt hiljuti ma arvasin, et väljendasin ennast selgelt, millised on minu ootused järgmise koosoleku osas. Ma üritasin teavitada emaili teel, kuid mingil põhjusel ei saanud sellest korrektselt aru“ [S02]

Spetsialisti käest uuriti, mis tema arvates võib olla sellise situatsiooni tekkimise põhjuseks:

„Ma arvan, et keel, kuna ma ei usu, et keegi tahtlikult nii teeks ja see on OK, et selliseid asju juhtub, aga siiski oleks parem, kui ma saaksin vastuse sellelt teiselt inimeselt. Aga jah, meil töötab siin inimesi, kelle jaoks keel võib olla takistuseks. Ja see võib takistada neil kirjadele vastamist“ [S02]

Infopäringule vastates võib tekkida ka teistsuguseid takistusi, mida võib seostada keelekasutusega. Olukordades, kui omavahel suhtlevate spetsialistide keeletase on erinev on võimalik üksteist mõista valesti:

„... suur probleem on nendega inglise keeles rääkimine ja kirjutamine, sest kui sul ei ole ühist keelt või kui sa kirjutad segaselt, su laused on ebaselged selle teise inimese jaoks, kes seda lugema peab ja seal puudub igasugune loogika ning see annab võimaluse valesti sõnumist aru saada. Kui me räägime siis me kasutame erinevaid sõnu/väljendeid ja keegi väljendab ennast konkreetselt ja teine reageerib sellele ja läheb endast välja, kuigi see ei olnud esimese eesmärk. See on keeruline teema. Aga see ei ole suur probleem, sest sa tead, kes ei räägi väga hästi ning sa saad neist mööda minna ja suhelda kellegi teisega ja leida lahenduse“ [S02]

Sarnase näitena toodi samas intervjuus välja, et teatud juhtudel Eesti ja Soome spetsialistide omavahelises suhtluses võib tekkida olukordi, kui mingitel põhjustel ei saada asjadest ühiselt aru, mis muudab protsessi aeglaseks või peatab selle täielikult:

„Ma arvasin, et me oleme mingeis asjus kokku leppinud ja kui see ikka veel ei rakendu sellel viisil, kuidas me oleme kokku leppinud siis ma pean eeldama, et kas see inimene ei saanud aru ... kui keegi millestki aru ei saa siis mulle meeldiks, kui vastatakse ja küsiks mida ma sellega mõtlen, mitte ei ole lihtsalt vaikselt. Tihti mul ei ole kindlust, kas see informatsioon jõudis kõigini, ma pean lihtsalt sellele lootma“ [S02]

SYNLAB Soome spetsialistidest kaks tõid välja, et oluline on mõista, et kõigi olukordade puhul tuleb silmas pidada meie kliente. Töö situatsioonides, kus kiiresti on vaja asjakohast informatsiooni tuleks kõrvale jätta isiklikud tunded ning töötada ühise eesmärgi nimel.

„Ma olen kogenud, et on kultuurilisi erinevusi probleemide lahendamise osas. Usun, et see on paljuski kinni ka inimeses ... vahel ma leian ennast mõtlemas, et miks see muudatus juba sisse ei ole viidud, kuigi me oleme selle osas juba kokku leppinud või seda on arutatud ... Ma tahaks, et muudatused oleksid kiiremad“ [S01]

„Lõppude lõpuks on meil klient ja temal on teatud ootused ning neid ei huvita meie organisatsiooni sisesed probleemid ja ma ei taha, et nad näeksid neid probleeme, sest igal organisatsioonil on kommunikatsiooni probleeme. Mõned inimesed võtavad seda isiklikult, kuigi tegemist on tööga ... Loomulikult oleme me inimesed ja alati leidub inimesi, kes ei tee sellel vahet ja võtavad isiklikult, kuigi tegemist on tööga. Kõik teevad vigu töö!“ [S02]

Intervjuudest võib välja lugeda vihjeid indiididevahelistele suhtlusprobleemidele. Rõhutatakse, et kliendid ei tohiks olla kannataja pool. Ilmselt on oluline kõik tekkivad probleemsituatsioonid läbi arutada ning leida neile lahendused, sest kui seda ei tehta, ei ole võimalik neist õppida ning tulevikus selliseid olukordi vältida:

„... sellises organisatsioonis, mis on väga keerukas ja kui mingisugune oluline informatsioon ei jõua nendeni, kelleni vaja, seda infot siis seda tuleb analüüsida. See annab meile võimaluse mõista, kas seal on probleem ning kuidas seda saab parandada“ [S01]

Kuigi selliseid situatsioone saavad läbi arutatud ei olda alati päris kindlad, kas see teave jõuab laborini ja kuidas neid arutluse tulemusi rakendatakse, et tulevikus informatsiooni edastamise ja saamisega probleeme vähendada:

„Me käime läbi sellised situatsioonid meie labori koosolekul, kus me mõtleme ja loome teatud korrektureid vältimaks seda, et tulevikus sellised asjad juhtuvad. Aga siis me jõuame selleni, et meie oleme Soomes ja labor asub Tallinnas nii et isegi, kui on arutatud ja korrektureid planeeritud siis meil puudub selge ülevaade, kuidas neid rutiinis rakendatakse“ [S03]

Viiest SYNLAB Soome spetsialistist kaks on arvamusel, et vajalik oleks info saamise ja edastamisega seotud kriitilised ja konfliktised tüüpsituatsioonid kaardistada ja teha toimimisjuhiseid, kuidas käituda, kui midagi juhtub:

„Ma usun, et see oleks hea ... Miks mitte, kui see oleks üks osa protsessist ja seda oleks võimalik rakendada igas projektis“ [S02]

„Suurte tähtedega JAH. Ma usun, et päris mitut asja anna parandada ja ehk ära hoida, kui meil oleks head üleskirjutatud juhised meie labori kasutajatele ja teatud manuaalid, mis viivad lõpuks selleni, et kui sa ei tea mida teha siis küsi sellelt kindlalt inimeselt või kontakteeru Soome kolleegidega enne viimase otsuse langetamist“ [S03]

Informatsiooni parema liikumise tagamiseks võiks välja töötada spetsiaalsed probleemituatsioonides käitumisjuhised, kuidas SYNLAB Eestis ja SYNLAB Soomes töötajad peaksid nende situatsioonide tekkimisel käituma. Vastanutest kolm leidsid, et see oleks hea idee ja see idee juhib tegelikult ekspertsüsteemi loomisvajaduse juurde:

Kindlasti oleks see hea ja ma usun, et see on midagi mille suunas me ka liigume“ [S02]

„... Keda oleks vaja teavitata erakorralistes olukordades, nimekiri inimestest“ [S03]

„Mulle meeldivad juhendid, see oleks lihtsam kõigile töötajatele. Aga ma arvan, et kõige olulisem on aru saada, mida teised töötajad teevad ja mõista kellelt on võimalik küsida ja kellega sa koos töötad“ [S05]

Kommunikatsiooni ja informatsiooni liikumise parandamiseks oleks viiest vastanust nelja arvates vajalik omavahel rohkem suhelda ning saada tuttavaks inimestega, kellega igapäevaselt koos töötatakse:

„Minu kogemuse põhjal on üheks võimaluseks, et parandada informatsiooni vahetust ja koostööd on olla kohal“ [S01]

„Lihtsalt jagada rohkem infot. Ja kui muudatused on tehtud siis anda tagasisidet“ [S03]

„ ... tuleb üksteist teada ja õppida tundma neid inimesi, kellega sa koos töötad. Kui sa tead teisi töötajaid siis sa ei pea kedagi süüdistama, sest probleemid on siis jagatud, mitte edastatud kellelegi teisele, et palun tee midagi, aga kui sa tunned teineteist saad sa öelda: „Hei, me peame seda koos tegema“ [S05]

Töölase informatsiooni jagamise ja vahendamisega seotud probleemid, nii organisatsioonisisese kui välise, ei ole tingitud tehnoloogilistest lahendustest vaid sellest, et puudub üldine arusaam infoga seotud protsessidest. Erinevad faktorid, nagu muudatuste rakendamise kiirus ja keeletaseme erinevused, pikendavad info jagamise ja vahendamise protsesse ning muudavad nad keeruliseks, samuti puudub vahel kindel ülevaade, mida saadud informatsiooniga peale hakatakse.

### **4.3. Uurimustöö järeldused**

Käesolevas alapeatükis antakse ülevaade intervjuu tulemustest ning esitatakse peamised järeldused, võrreldakse SYNLAB Eesti ja Soome spetsialistide vastuseid ja arvamusi, tuues välja sarnasused ning erinevused.

Võrreldes SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome intervjuutekste, ilmsid erinevused diskursustes. Kui Eesti laboriarstide tekstid olid üldisemad ja abstraktsemad, siis Soome spetsialistide tekstid/vastused olid põhjalikumad, struktureeritumad ja konkreetsemad. Üheks põhjuseks võib olla ka see, et intervjuude käigus suheldi hoopis kolmandas võõrkeeles, mis sundis vastajaid mõtestatumalt oma vastuseid formuleerima. Samas ei tohiks mööda vaadata ka üldistest erinevustest kahe naaberriigi organisatsioonikultuurides. Soomlastel on organisatsioonikultuuri ja info- ning teadmusjuhtimise küsimustega tegeletud pikemaajaliselt kui Eestis. See on soodustanud ka töötajate eneseanalüüsi ja reflekteerimisoskuste arengut.

Keskseks teemaks kujunes info ja teave seoses põhiülesandega – laboriteenuste täpsuse, tõlgendamise ja klientidele vahendamisega. Sellega seoses tõusetusid ka teenuse arendamise teemad, enesetäiendamise vajadus ja erialase teabe kättesaadavus.

Kuigi mõlema organisatsiooni töötajate infootsinguline käitumine on põhimõtteliselt sarnane – esmajoonel pööratakse oma infosüsteemide poole, iseloomustab ingliskeelseid tekste tunduvalt täpsemate allikate nimetamine ja kasutamine.

Tekstidest ilmneb erinevus suhtlusvõrgustikes. Nii näiteks nimetasid Soome organisatsiooni intervjuueeritavad rohkem suhtlemise/infovahetamise osapooli kui SYNLAB Eesti arstid.

SYNLAB Eesti spetsialistid vajavad oma põhilisi tööülesandeid täites erinevat informatsiooni, mida saadakse nii organisatsioonisisestest kui välistest andmebaasidest, suheldes oma kolleegidega ning lugedes erinevad erialakirjandust. Kõige tihedamini vajatakse informatsiooni seoses klientidega, testi andmete ning erinevatest erialakirjandustest leitavatest uuringutest. Organisatsioonisisestest andmebaasidest kasutatakse enam GLIMSi ja Master data. Olukordadest, kus organisatsiooni andmebaasidest pole võimalik leida vajaliku informatsiooni, näiteks juhtudel, kui info puudutab harva tellitavaid teste, kasutavad spetsialistid SYNLAB Saksamaa Parameeter Indeksit: synlab Labordienstleistungen Internationales Leistungsverzeichnis'

(<http://www.synlab.de/index.php?id=1535>) või interneti, mis aga näitab seda, et kindlad andmebaasid info leidmiseks puuduvad.

SYNLAB Eesti spetsialistid suhtlevad oma kolleegidega eelistatult näost näkku, kuid harjumuspäraste kanalitena kasutatakse lisaks veel emaili ja telefoni. Omavahel suheldakse erialastel teemadel, mis puudutavad laborit, analüüsimist, teste ja töökorraldust. Koos lahendatakse tekkinud probleeme või arutatakse mõne analüüsitulemuse üle.

SYNLAB Soome spetsialistid, sarnaselt SYNLAB Eesti spetsialistidele, vajavad oma tööülesannetest tulenevalt erinevat informatsiooni, mida leitakse nii organisatsioonisisestest kui välistest andmebaasidest ning tihedalt suheldakse oma kolleegidega. Igapäevaselt vajavad spetsialistid informatsiooni seoses klientide ja koostööpartneritega ning viiest vastanust neli vajavad paar korda nädalas muudatuste juhtimisega seotud teavet. Organisatsioonisiselt kasutatavad andmebaasid on samad, mis SYNLAB Eesti spetsialistidel, kasutatakse GLIMSi ja Master datat. Organisatsiooni välistest andmebaasidest kasutatakse kõige enam riiklike registreid ja Helsingi Ülikooli raamatukogu andmebaasi.

Kõige harjumuspärase suhtluskanalina tõid SYNLAB Soome spetsialistid välja telefoni ning seejärel emaili kasutamise. Omavahale suhtlevad spetsialistid muudatustest, uuendustest ja tuleviku plaanidest. Eesti kolleegidega räägitakse samadel teemadel, kuid juurde lisanduvad veel jooksvalt tekkinud erinevad problemaatilised teemad, mis on vajavad lahendamist.

Meditiinilaboris on väga oluline, et töötajad oleksid uuendustega kursis ning selleks on vajalik enda pidev täiendamine. SYNLAB Eesti spetsialistid on rahul oma enesetäiendamise võimalustega. Kord aastas võimaldatakse spetsialisti poolt välja valitud väliskoolitus ning Eesti siseselt avaneb rohkem võimalusi enese koolitamiseks osaleda. SYNLAB Soome pool esineb suuremat rahulolematust enesetäiendamise võimalustega, nimelt tõid kaks spetsialisti viiest välja, et neil ei ole võimalik koolitustel osaleda, kuna töökoormus ja tööülesannete hulk ei võimalda töös eemal viibida.

Erinevused SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome spetsialistide infopraktikates joonistuvad kõige paremini välja rääkides sellest, kuidas keerulistes olukordades



informatsiooni teineteise vahendatakse. SYNLAB Eesti spetsialistid näevad suurimaks murekohaks just seda, et kolleegidel Soomes puudub kindel ülevaade, kelle poole teatud küsimustes pöörduda. Sellest tulenevalt oli SYNLAB Eesti spetsialistid nõus, et soovituslik oleks koostada juhised, kellel ja millal ning missugust informatsiooni on vaja edastada.

SYNLAB Soomes spetsialistide intervjuudes selgus, et teatud olukordades välditakse teatud kolleegide käest informatsiooni küsimist, kuna nende keeletase muudab keeruliseks kiire ja arusaadava teabe saamise. Toodi välja, et neid kolleege üldjuhul välditakse ning teavet küsitakse mõnelt teiselt spetsialistilt.

Erinevusi esineb veel ka sellest, kuidas teabega ümber käiakse. SYNLAB Soome spetsialistid lähtuvad oma igapäeva töös peamiselt kliendist ning temaga suhtlemine on väga oluline, eriti problemaatilistes olukordades. SYNLAB Eesti spetsialistid keskenduvad enam reeglitele ning lähtuvad nendest, vähema ollakse paindlikud.

Intervjuude põhjal võib öelda, et SYNLAB Soome spetsialistid räägivad tööalasest informatsioonist erinevalt, kui nende kolleegid Eestis. Soovitakse detailsemat ja põhjalikumat teavet. Informatsiooni soovitakse saada ka parandusmeetmete rakendamise kohta. Intervjuudes toodi välja, et puudub ülevaade sellest, kuidas vastavaid meetmeid rakendatakse ning milliseid samme astutakse selleks, et tulevikus selliseid olukordi vältida.

## 5. ARUTELU JA ETTEPANEKUD

Antud peatükis analüüstatkse uuringu tulemusi kirjanduse ülevaate teoreetiliste käsitluste autorite mudelite ja seisukohtade alusel ning tehakse ettepanekuid uuritava organisatsiooni (SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome) jaoks.

Informatsiooni olulisust organisatsiooni edule mõistavad kõik uuringus osalenud, kuid sellega seoses toimingud ja arusaamad, kuidas teavet kogutakse, edastatakse ja saadakse on erinevad.

Choo et al. (2006) arvamuse kohaselt on olemas kolm infokäitumise tüüpi: informatsiooni jagamine, infoküllusega tegelemine ja mitme tähendusega tegelemine. Võttes aluseks eelnevalt kirjeldatud infokäitumise tüübid ning vaadeldes neid SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome spetsialistide intervjuu tulemustega on võimalik leida erinevusi. SYNLAB Soome spetsialistid soovivad saada suuremat ligipääsu töölasele informatsioonile, puudutagu see klienti, teste või analüütilisi näitajaid. Samuti on nende jaoks oluline ühtne teabest arusaamine. SYNLAB Eesti intervjuude põhjal võib tõdeda, et spetsialistid suhtuvad natuke pealiskaudsemalt edastatud informatsiooni atraktiivseks muutmisele ning sellele, kas seda märkavad õiged inimesed, kelle jaoks see vajalik.

Intervjuutekstidest ei ilmnenud probleeme seoses info üleküllusega, küll aga nimetati mitmel korral informatsiooni (analüüside tulemuste) tõlgendamise ja tähendussisu mõistmisega seonduvat.

Choo (2016) toob välja, et organisatsiooni infokäitumine esineb indiviidi, grupi ja organisatsiooni tasemel. Intervjuude tulemusi vaadeldes jääb vahel mulje, et tegemist pole ühtse organisatsiooniga. Puudub ühine meeskonna tunnetus. Kui vaadata eraldi SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome spetsialistide omavahelist suhtlemist siis omavahelise informatsiooni edastamise ja saamise kohapealt probleeme välja ei toodud.

Küll aga on põhiliseks suhtlemistakistuseks mõnedel spetsialistidel vajalike keeleoskuste puudumine. Kui organisatsiooni üheks tegevuspõhimõtteks on kliendikesksus, täpsus ja kiirus, on oluline ennetavalt lahendada sellise takistusega seonduvad küsimused.

Antud uurimusest selgus, et lahendamist vajaksid ka mõned kommunikatsiooni- ja teadmusjuhtimisega seotud küsimused. Tuleks kaaluda teadmusjuhtimise eri vormide rakendamist, näiteks korraldada üritusi, sealhulgas ka mitteformaalseid, kus osaleksid SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome töötajad, kes tihedalt kaugvormis suhtlevad. See võimaldaks neil üksteisega tuttavaks saada. See kõrvaldaks ilmselt nii mõnedki suhtlemisbarjäärid. Samuti tuleks kaardistada SYNLAB Eesti töötajate vastutusalad ja teha need andmed kättesaadavaks SYNLAB Soome töötajatele. Soovitav oleks ka luua ekspertsüsteem, sest just seda ideed toetasid innukalt intervjuude käigus SYNLAB Soome spetsialistid.

Ehkki infojuhtimise mõistet organisatsioonis ei kasutata ja ei ole välja töötatud ka infopoliitikat ja strateegiat on infojuhtimine organisatsioonis korraldatud: toimivad mitmed infosüsteemid, klientide jaoks on üles pandud informatiivsed materjalid veebilehel. SYNLABi põhitegevuseks ongi andmete analüüsimine etteantud standardsete meetoditega ja informatsiooni väljastamine.

Spetsialistide infopraktikad on sarnased olukordades, kus otsitakse informatsiooni organisatsioonisisestest andmebaasidest, kuid olukorras, kus vajaliku informatsiooni peab otsima mujalt siis siin saab tuua välja erinevusi.

Pamela McKenzie (2003) välja töötatud infopraktikate mudelis kirjeldatud tüüpide puhul on võimalik järeldada, et SYNLAB Eesti spetsialistid kasutavad Soome kolleegidega võrreldes enam sihipäratut seiret, sest intervjuudes toodi välja ka lihtsalt interneti kasutamist, mis viitab sellele, et puuduvad kindlad, väljakujunenud infokanalid. SYNLAB Soome spetsialistide infopraktikat on võimalik antud mudeli järgi kirjeldada kui süstemaatilist ning eesmärgipärast tüüpi, sest intervjuueeritavatel oli kindel arusaam, kust nad teatud informatsiooni otsivad.

Sellest tulenevalt oleks mõistlik määrata kindlaks peamised infoallikad, kust erialast informatsiooni on võimalik leida, mis muudaks spetsialistide töö

lihtsamaks ning tagaks selle, et töös kasutatud infoallikad on asjakohased ning usaldusväärsed.

Zarraga-Rodrquez ja Alvarez (2015) uurisid infopraktikaid ja kompetentsi, et saada ülevaadet infovõimekusest organisatsioonis. Oma uuringu tulemustes tõid nad välja, et edukad organisatsioonid olid need, kelle infopraktikad toetasid informatsiooni jagamist, seda nii infojuhtimise, kui ka infotehnoloogia arengust tingitud võimalustele. SYNLAB Eestis ja SYNLAB Soomes tehnoloogilised võimalused teabe edastamist ja saamist ei takista siis ilmselt tuleks keskenduda teadmusjuhtimisele.

edaspidi on vaja temaatiliselt konkreetsemalt välja selgitada laboriarstide infovajadus ja välja töötada vastavad infoteenused, mis võimaldaksid neil olla kursis üha kiiremini muutuva laborimediitsiini uudistega.

Infojuhtimise mudeli aluseks võtmisel SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome infojuhtimise reeglite väljakujundamiselt ja organisatsiooni jaoks lahtimõtestamine hõlbustaks teabega teostatavaid toiminguid.

Widén ja Hansen (2012) on välja toonud, et infokultuur on osa organisatsiooni kultuurist ning peegeldab, kuidas sisekeskkond toetab informatsiooni jagamist ja haldamist. Igal organisatsioonil on oma infokultuur. Choo (2002) käsitluse järgi peegeldub infokultuur organisatsiooni väärtustest, normidest ja praktikast, mis on seotud informatsioon juhtimise ja kasutamisega.

Choo (2013) toob välja neli infokultuuri tüüpi, milleks on suhetel põhinev kultuur, riske võttev kultuur, reegleid järgiv kultuur ja tulemusele suunatud kultuur. SYNLAB Eestis ja SYNLAB Soomes ei ole võimalik välja tuua ühist infokultuuri tüüpi, mida Choo (2013) oma infokultuuri tüpoloogias kirjeldab. Seda põhjusel, et SYNLAB Eestis peetakse oluliseks jälgida reegleid ning teha vastavalt sellele, kuidas on ettekirjutatud, mis viitab sellele, et infokultuur on reegleid jälgiv ning SYNLAB Soomes peetakse oluliseks klienti, oluline on kliendi rahulolu ning koostöö, et mõlemad osapooled lõpptulemusega rahul oleksid, mis viitab selgelt tulemustele suunatud kultuuri tüübile.

Erinevus kahe organisatsiooni vahel on tajutav ning seda oli võimalik näha läbiviidud intervjuude küsimustele vastamist vaadeldes. SYNLAB Eesti spetsialistide vastused olid rohkem kallutatud ning pinnapealsemad, arvamust otse avaldada väga ei soovitud ning neid tuli tuletada toodud näidete põhjal. SYNLAB Soome spetsialistid olid rohkem avatud ning intervjuud olid sellest tingituna informatiivsemad ja põhjalikumad. Seda väljendus küsimuste juures läbi terve intervjuude, sest väga väheste vastuste puhul anti ühesõnalisi vastuseid, mida Eesti spetsialistide seas oli rohkem. Soome spetsialistid selgitasid lähemalt, miks nad nii arvavad ning miks teatud olukorrad organisatsioonis esinevad, ilma, et intervjuueerija oleks pidanud lisa küsimusi esitama.

## KOKKUVÕTE

SYNLAB Eesti ja selle tütarettevõtte SYNLAB Soome kuuluvad SYNLAB Gruppi, mis on suurim meditsiinidiagnostika teenuste pakkuja Euroopas. SYNLAB Eesti OÜ on Eesti suurim erakapitalil põhinev meditsiinilabor ning alates 2013. aastast pakutakse Soome turul teenust läbi tütarettevõtte SYNLAB Soome.

SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome laborite vaheline suhtlemine ja teabevahetus on tihe ja äärmiselt oluline, kuna enamus SYNLAB Soome klientide proovimaterjalidest analüüsitakse Tallinna kesklaboris.

Käesoleva magistritöö eesmärk oli välja selgitada meditsiinilaborite SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome spetsialistide infokäitumine, hoiakud ja arusaamad informatsiooni olulisusest ja infopraktikatest.

Sellest tulenevalt püstitati magistritöö eesmärgi täitmiseks järgmised uurimisküsimused:

- 1) Kuidas kirjeldavad organisatsiooni spetsialistid oma infokäitumist ja infopraktikaid?
- 2) Millised on spetsialistide arvamused ja hoiakud organisatsiooni infopraktikate osas?
- 3) Millised on SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome erinevused infopraktikates ja –kultuuris ja selgitada välja koostoimega seotud küsimused.

Töö eesmärgist ja uurimisküsimustest tulenevalt moodustasid töö teoreetilise raamistiku käsitlused infokäitumisest, infopraktikatest, infokultuurist info- ja teadmusjuhtimisest. Kirjanduse ülevaates käsitleti nii Eestis kui mujal läbiviidud teemakohaseid uuringuid ja Choo, Wideni ja Hanseni, McKenzie, Zarraga-

Rodrgueze ja Alvareze, Wilsoni jt. uuringuid ja nende raames väljatöötatud mudeleid.

Uurimustöö jaoks koostati struktureeritud intervjuu (vt Lisa 1), mis koosnes kolmest osast: infokäitumine, tööülesannetega seotud informatsiooni saamine ja edastamine ning tööülesannetega seotud informatsiooni jagamise ja vahetamisega seotud probleemid.

Intervjuud viidi läbi ajavahemikul 13.04.2017 kuni 26.04.2017. Intervjueeriti viit SYNLAB Eesti labori ja viit selle tütarettevõtte SYNLAB Soome spetsialisti. Soome spetsialiste intervjueeriti inglise keeles.

Intervjuude tekstide analüüsi tulemusena selgus, et keskseks teemaks kujunes info ja teave seoses põhiülesandega – laboriteenuste täpsuse, tõlgendamise ja klientidele vahendamisega. Sellega seoses tõusetusid ka teenuste arendamise teemad, enesetäiendamise vajadus ja erialase teabe kättesaadavus.

Võrreldes SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome intervjuutekste, ilmnesid erinevused. Kui Eesti labori intervjueeritavate tekstid olid üldsõnalisemad ja abstraktsemad, siis Soome spetsialistide tekstid/vastused olid põhjalikumad, struktureeritumad ja konkreetsemad. Üheks põhjuseks võib olla ka see, et soome spetsialistidega tehtud intervjuude käigus suheldi hoopis kolmandas keeles (inglise keeles), mis sundis vastajaid mõtestatumalt oma vastuseid formuleerima. Samas ei tohiks mööda vaadata ka üldistest erinevustest kahe naaberriigi organisatsioonikultuurides. Soomlastel on organisatsioonikultuuri ja info- ning teadmusjuhtimise küsimustega tegeletud pikemaajaliselt kui Eestis. See on soodustanud ka töötajate eneseanalüüsi ja reflekteerimisoskuste arengut.

Kuigi mõlema organisatsiooni töötajate infootsinguline käitumine on põhimõtteliselt sarnane – esmajoones pöörduakse oma infosüsteemide poole, iseloomustab soome vastajate tekste tunduvalt täpsemate allikate nimetamine ja kasutamine.

Erinevused SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome spetsialistide infopraktikates joonistuvad kõige paremini välja rääkides sellest, kuidas keerulistes olukordades informatsiooni teineteisele vahendatakse. SYNLAB Eesti spetsialistid näevad

suurimaks murekohaks just seda, et kolleegidel Soomes puudub kindel ülevaade, kelle poole Eestis teatud küsimustes pööruda.

Tekstidest ilmneb erinevus ka suhtlusvõrgustikes. Nii näiteks nimetasid Soome organisatsiooni intervjuueeritavad rohkem suhtlemise/infovahetamise osapooli kui SYNLAB Eesti spetsialistid.

Intervjuutekstidest ei ilmnenu probleeme seoses info üleküllusega, küll aga nimetati mitmel korral informatsiooni (analüüside tulemuste) tõlgendamise ja tähendussisu mõistmisega seonduvat.

Põhiliseks suhtlemistakistuseks informatsiooni jagamisel on mõnedel töötajatel vajalike võõrkeeleoskuste puudumine. Kui organisatsiooni üheks tegevuspõhimõtteks on kliendikesksus, täpsus ja kiirus, on oluline ennetavalt lahendada sellise takistusega seonduvad küsimused.

Saadud tulemuste põhjal võib väita, et saadi vastused kõigile püstitatud uurimusküsimustele. SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome spetsialistide infokäitumises ja –praktikates on sarnasusi ja erinevusi, mõnevõrra erineb organisatsioonide infokultuur. Erinevusi esineb selles, kuidas teabega ümber käiakse. SYNLAB Soome spetsialistid väärtustavad oma igapäevatöös peamiselt kliente ja nendega suhtlemist peetakse väga oluliseks, eriti problemaatilistes olukordades. SYNLAB Eesti spetsialistid keskenduvad enam reeglitele ning lähtuvad nendest, probleeme nähakse aga kahe labori töötajate vahelise suhtlemise ja infovahetuse protsessides.

Sellega seoses sõnastati töös ka mõned ettepanekud, mille rakendamist meditsiinilaborid võiksid kaaluda.

Eelkõige vajavad lahendamist kommunikatsiooni- ja teadmusjuhtimisega seotud küsimused. Tuleks kaaluda teadmusjuhtimise eri vormide rakendamist, näiteks korraldada rohkem koosolekuid ja üritusi, sealhulgas ka mitteformaalseid, kus osaleksid SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome töötajad, kes seni põhiliselt kaugvormis suhtlevad. See võimaldaks neil üksteisega tuttavaks saada ja probleeme arutada. Ilmselt aitaks see kõrvaldada nii mõnedki suhtlemisbarjäärid ka info jagamisel. Tulemuslikuma infovahetuse tagamiseks tuleks kaardistada



SYNLAB Eesti spetsialistide vastutusalad ja teha need andmed kättesaadavaks tütarettevõtte SYLAB Soome töötajatele. Soovitav oleks luua ka ekspertsüsteem, mis pakuks konkreetseid lahendusi tekkivates probleemsituatsioonides, sest just seda ideed toetasid intervjuude käigus innukalt SYNLAB Soome spetsialistid.

## **SUMMARY**

Master's thesis „Information Behaviour and Organisational Information Culture Among Specialists in SYNLAB Estonia and SYNLAB Finland“ is written in Estonian and consists of 84 pages including 2 figures and one appendix. Bibliography contains of 31 sources, including books, journal articles, studies and internet websites.

Keywords of this thesis are: INFORMATION CULTURE, INFORMATION PRACTISES, INFORMATION MANAGEMENT, INFORMATION BEHAVIOUR, KNOWLEDGE SHARING IN FOREIGN LANGUAGE, LABORATORY INFORMATION MANAGEMENT.

Information and knowledge plays an important role in organization. In every organization the sharing of information and knowledge is different and through it the organizational information culture is one of a kind. To improve the information process, one has to understand the information behaviour and information practises of the employees.

According to Bawden and Robinson (2012) the term “information behavior” began to be used widely during the 1970s. Previously such research had been classed as “user studies”, “information needs and use”, “communication behavior”, and so on.

As Choo (2002) points out information culture is a reflection in the organization's values, norms and practices with regard to the management and use of information. A healthy information culture is necessary to maintain the vitality of the organization.

The aim of this master's thesis is to identify the attitudes and understandings of information, information behaviour and information practises among the

specialists in SYNLAB Estonia and SYNLAB Finland. To fulfil the goal of the study following research questions were raised:

- 1) How the specialist in the organisation describe there information behaviour and information practises?
- 2) What are the specialist's opinions and attitudes regarding organizational information practises?
- 3) What are the differences between information practises and information culture in SYNLAB Estonia and SYNLAB Finland and to identify the interaction questions.

The terms information management, information behaviour, information practises and information culture are new to the organization. For that reason it was important to carry out this study in SYNLAB.

Ten specialist were interviewed during this study. Five of them work in SYNLAB Estonia and five in SYNLAB Finland. The interviews were divided into three parts: information behaviour, work task related information collecting and forwarding and the problems involving work task related information exchange and distribution.

SYNLAB Estonia and SYNLAB Finland specialists agree that information is an impotent organisational recourse. But the way specialist describe and understand information behaviour and information is different. In relations to that the organizational culture in SYNLAB Estonia and SYNLAB Finland are different as well.

The information culture in SYNLAB Estonia more rule-following and the information culture in SYNLAB Finland is result-oriented because they think that the customer plays an important role and it is necessary to communicate with them about every changes and inadequacy.

Information behaviour, information practises and organizational information culture has not been very thoroughly dealt with in the context of privet sector in Estonia and because of that this master's thesis provides new information.

## KASUTATUD KIRJANDUS

Abrahamson, D. E., & Goodman-Delahunty, J. (2013). The impact of organizational information culture on information use outcomes in policing: an exploratory study. *Information research*, 18(4) leht 598.  
<http://www.informationr.net/ir/18-4/paper598.html#.WSc0CGjyIU>

Ahmad, F. (2017) Knowledge sharing in a non-native language context: Challenges and strategies. *Journal of Information Science*, 1–17.  
<http://dx.doi.org/10.1177/0165551516683607>

Ahmad, F., & Widén, G. (2015). Language clustering and knowledge sharing in multilingual organizations: A social perspective on language. *Journal of Information Science*, 41(4) 430–443.  
<http://dx.doi.org/10.1177/0165551515581280>

Bakhoff, M., Beljaev, K., Ivanova, M., Kuhi, L., Kütt, M., Lellep, A., Reimand, K., Sepp, M., Tamm, A., Tamm, A., Tomberg, K., Tuttelberg, K. (2012). *Laborimeditiini eriala arengukava aastani 2020*. Loetud aadressil  
[https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/eesmargid\\_ja\\_tegevused/Tervis/Tervishoiusustem/Arstide\\_erialade\\_aren\\_gukavad/laborimeditiini\\_aren\\_gukava.pdf](https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/eesmargid_ja_tegevused/Tervis/Tervishoiusustem/Arstide_erialade_aren_gukavad/laborimeditiini_aren_gukava.pdf)

Bawden, D. & Robinson, L. (2012). *Introduction to information science*. London: Facet.

Bergeron . (2007) Knowledge and information management practices in knowledge-intensive organizations: A case study of a Québec public organization. *Information Sharing in a Fragmented World: Crossing Boundaries* McGill University, Montreal, Quebec. <http://www.webcitation.org/6LHMkdaqh>

Choo, C. W. (2016). *The inquiring organization*. New York: Oxford University Press.

Choo, C. W. (2013). Information culture and organizational effectiveness. *International Journal of Informations Management*. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.05.009>

Choo, C. W., Bergeron, P., Detlor B., Heaton, L. (2008). Information Culture and Information Use: An Exploratory Study of Three Organizations. *Journal of The American Society for Information Science and Technology*, 59(5), 792–804. <http://dx.doi.org/10.1002/asi.20797>

Choo, C. W. (2002). *Information management for the intelligent Organization, the art of scanning the environment, third edition*. Medford, NJ: Information Today

Choo, C. W., Bergeron, P., Detlor B., Heaton, L., Furness, C., Paquette, S., van den Berg, H. (2006). Working with information: information management and culture in a professional services organization. *Journal of Information Science*, 32 (6) <http://dx.doi.org/10.1177/0165551506068159>

Cisco, S. L. & Strong, K. V. (1999). The Value Added Information Chain. *Information Management Journal*. 33, 1. Research Library <https://search-proquest-com.portaal.nlib.ee:2443/docview/227758397?accountid=10768>

Davies, R. & Williams, D. (2013). Towards a conceptual framework for provider information behaviour. *Journal of Documentation*. 69 (4). <http://dx.doi.org/10.1108/JD-01-2012-0001>

Ehrhart, M. G., Schneider, B., Macey, W. H. (2014). *Organizational climate and culture; an introduction to theory, research, and practice*. New York (N.Y.); London.

Ginman, M. (1993). *Information culture and business performance*. Åbo: Åbo Akademi.

Groth, K. (2004). *On Knowing Who Knows. An alternative approach to knowledge management*. Stockholm

McKenzie, P. J. (2003). A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. *Journal of Documentation*, 59 (1) 19-40.

<http://dx.doi.org/10.1108/00220410310457993>

MIPS Diagnostics Intelligence. (2017). *Laboratory Information Management*.

Loetud aadressil <http://www.mips.be/be/en/solutions/clinical-laboratory-solutions/>

Oliver, G. (2008). Information culture: exploration of differing values and attitudes to information in organisations. *Journal of Documentation*.

<http://dx.doi.org/10.1108/00220410810867588>

Savolainen, R. (2008). *Everyday information practices: a social phenomenological perspective*. Lanham: Scarecrow press

Starkey, K & Brown, A. D. (1994). *The effect of organizational culture on communication and information*. School of Management and Finance, University of Nottingham

SYNLAB Eesti. (kuupäev puudub). Loetud aadressil <https://synlab.ee/>

SYNLAB International GmbH. (2017) Loetud aadressil <https://www.synlab.com/>

Talja, S. (2002). *Information sharing in academic communities: Types and levels of collaboration in information seeking and use*. Department of Information Studies, University of Tampere, Finland

Tyler T. R. & Blader S. L. (2004). Identity and cooperative behavior in groups. *Group Processes & Intergroup Relations*, 4(3) 207–226.

<http://dx.doi.org/10.1177/1368430201004003003>

Virkus, S., Reimo, T., Lepik, A. (toim.). *Infoteadused teoorias ja praktikas: Kõrgkooliõpik*, (247-260). Tallinn: Tallinna Ülikooli Kirjastus (Ilmumisel)

Widén, G. & Hansen, P. (2012). Managing collaborative information sharing: bridging research on information culture and collaborative information behaviour.

*Information research*, 17 (4). <http://www.informationr.net/ir/17-4/paper538.html#.WSdBe2jyjIU>

Widén-Wulff, G. (2000). Business information culture: a qualitative study of the information culture in the Finnish insurance business. *Information Research*, 5(3). <http://www.informationr.net/ir/5-3/paper77.html>

Zárraga-Rodríguez, M. & Álvarez, M.J. (2015). Information practices and competences that evidence information capability in a company. *Information Research*, 20(2) 664. <http://www.informationr.net/ir/20-2/paper664.html#.WSdB9mjjIU>

**LISAD**



## Lisa 1. Intervjuu küsimused

Õpin infoteaduse erialal ja infoteaduse üheks valdkonnaks on ka organisatsioonide infoprotsessid ja nende juhtimine. Seoses nende küsimuste uurimisega meie organisatsioonis, palun Teid vastata mõnedele küsimustele.

Iga töö tegemiseks on vaja mingeid andmeid, informatsiooni ja teadmisi.

Kas Teie hinnangul on meie organisatsioonis arutatud ja teadvustatud, et informatsioon, selle kasutamine on meie organisatsiooni jaoks oluline ressurss. (Kui jah) Kas olete nendes aruteludes osalenud? Kas olete teinud mingeid ettepanekuid?

(Kui ei) siis kas sellise arutelu korraldamine oleks vajalik.

### 1. osa. Infokäitumine

Millised on Teie põhilised tööülesanded?

Millist infot, milliseid andmeid Te nende täitmiseks vajate ja kasutate?

Kasutan	Iga päev	Paar korda nädalas	Paar korda kuus	Paar korda aastas
Klientidega seotud info				
Koostööpartneritega seotud info				
Muudatuste juhtimine				
Uuringuid				
Testidega seotud andmed				

Nimetage 2-3 Teie põhilist tööülesannet. Palun kirjeldage, kust Te tavaliselt infot ja andmeid nende täitmiseks saate?

Millised on Teie tööülesannete täitmisega seotud informatsioon?

Kas informatsiooni leiate meie organisatsiooni infosüsteemidest?

Kui regulaarselt teil läheb vaja artikleid erialaajakirjadest nt. uutest diagnostika meetodite ja vahendite kohta info leidmiseks? Mis teemadel veel?

Kas ja milliseid väljapool meie organisatsiooni leiduvaid infosüsteeme ja andmebaase kasutate?

Milliste kanalite kaudu suhtlete info saamiseks kolleegidega? Mis on teile kõige harjumuspärasem kanal?

Kas Teie põhilised tööprotsessid on standardiseeritud ?

Kas on tekkinud olukordi kui tööülesannete täitmiseks vajalikku informatsiooni või andmeid ei ole Teil õnnestunud meie organisatsioonist (SYNLAB Eesti, SYNLAB Soome) leida? Kirjeldage palun missugusest informatsioonist on puudu tulnud ja kuhu olete selle saamiseks pöördunud.

Kas te otsite infot ka teistes maade SYNLABi veebisaitidelt ja mida Te sealt põhiliselt otsite?

## **2. osa. Tööülesannetega seotud informatsiooni saamine ja edastamine**

Kelle käest organisatsioonis (SYNLAB Eesti) Te saate oma tööülesannete täitmiseks vajalikku informatsiooni?

Kellele Teie peate edastama andmeid ja informatsiooni?

Kirjeldage palun millist informatsiooni Te ise loote (koostate) ja kellele selle edastate?

Kas te tegelete nõustamis- ja arendustööga?

Kas Te viite läbi koolitusi? Nimetage palun mõned näited viimastest koolitustest.

Kust saate andmeid ja informatsiooni koolituste läbiviimiseks?

Kas peate lisaks testi andmetele edastama mingit muud infot ka organisatsioonist väljapoole? Ja kellele?

Kas on teisi töötajaid, kelle töö sõltub Teie poolt antavast teabest (informatsioonist)?

Kas Teie tööülesannete hulka kuulub pidev suhtlemine Eesti kolleegidega? Mis teemadel te suhtlete?

Kas Eesti kolleegid pöörduvad Teie poole abi saamiseks mingites tööalastes küsimustes? Mis tüüpi küsimustega kõige sagedamini?

Kas Teie tööülesannete hulka kuulub pidev suhtlemine Soome kolleegidega? Mis teemadel te suhtlete?

Kas Soome kolleegid pöörduvad Teie poole abi saamiseks mingites tööalastes küsimustes? Mis tüüpi küsimustega kõige sagedamini?

Kuidas te täiendate oma erialaseid teadmisi?

Kas olete rahul teie oma täienduskoolituse võimalustega? Kas neist on kasu olnud? Kas olete saanud teadmisi teistele vahendanud?

Kas olete osalenud SYNLABi emafirma poolt korraldatud koolitustel? Kui sageli Teil selleks võimalused avanevad? Kas olete nendega rahul ja olete edastanud saadud teadmisi kolleegidele?

Kas kuulute mõnesse erialaühendusse? Kas saate ka sealt erialaseks tööks vajalikku infot? Kas ja millises vormis edastate saadud teadmisi kolleegidele?

### **3. osa. Tööülesannetega seotud info jagamise ja vahetamisega seotud probleemid**

Kas Teie arvates on organisatsioonis probleeme tööülesannetega seotud info saamise ja edastamisega? Mis on Teie hinnangul nende probleemide tekkimise põhjusteks?

Nimetage palun mõni lähiminevikus üleskerkinud situatsioon, mille võib seostada info saamisega.

Nimetage palun mõni situatsioon, mis Teil on tekkinud seoses info edastamisega.

Kas on olnud olukordi kus Teil on kiiresti vaja mingit infot, aga selle saamine on mingil põhjusel takistatud? Mis on selle põhjustanud?

Kas info saamise ja edastamise probleemid on tekitanud kriitilisi olukordi? Kui on siis tooge mõni näide.

Kas on ette tulnud konflikte adekvaatse info puudumise tõttu? Kui on siis tooge mõni näide.

Kas selliseid olukordi analüüsitakse? Kas tehakse järeldused ja samade olukordade tekkimise vältimiseks võetakse vastu mingid otsused? Mis vormis need otsused vormistatakse ja kellele ja kuidas edastatakse?

Kas arvate, et oleks vajalik info saamise ja edastamisega seotud kriitilised ja konfliktid tüüpsituatsioonid kaardistada, läbi arutada, anda andmebaasi ja varustada täpsete toimimisjuhtistega "Mida teha kui.."? ?

Kas Teie hinnangul oleks vajalik SYNLAB Eesti ja SYNLAB Soome jaoks välja töötada spetsiaalsed juhised informatsiooni kogumiseks, töötlemiseks, säilitamiseks, kättesaadavaks tegemiseks (edastamiseks ja jagamiseks)?

Kas Te arvate, et selliste reeglite väljatöötamine ja töötajatele tutvustamine aitaks kaasa paremale info liikumisele?

Kas oskate pakkuda veel mingeid meetmeid, mis võiks parandada töötajate vahelist kommunikatsiooni ja info liikumist?

***Ja lõpetuseks:***

Kas SYNLAB Eesti informatsiooni saamise, edastamise ja jagamise mingeid probleeme võib seostada ka Eesti laborimeditsiini arenguprobleemidega?

Millised on teie hinnangul kõige olulisemad laborimeditsiini arenguprobleemid Eestis?