

TARTU ÜLIKOOLI RAAMATUKOGU — PROBLEEMID SISESES KOMMUNIKATSIOONIJUHTIMISES*

Kristel Peterson

Auditi eesmärk, ankeetide levitamine

Raamatukogu töötajate seas läbi viidud sisekommunikatsiooni auditi eesmärgiks oli saada statistiline ülevaade, kui võrd töötajad on informeeritud oma valdkonda ja raamatukogu üldisemalt puudutavatest probleemidest, missuguseid suhtluskanaleid kasutatakse ning kuidas hinnatakse nende kaudu leviva info kiirust ja adekvaatsust.

Uuringu põhiküsimuseks oli: kuidas liigub info raamatukogus? See jagunes omakorda alaküsimusteks:

- kas infot saadakse erinevate valdkondade kohta piisavalt?
- milliseid kommunikatsioonikanaleid kasutatakse?
- kuidas hinnatakse info liikumist erinevate tasandite vahel?
- mis on puuduliku infovahetuse põhjused?

Töö alguses püstitati hüpotees, et info liigub raamatukogusiseselt halvasti.

Materjali kogumiseks levitati raamatukogu töötajate seas küsitluslehti. Küsitletavate valimi koostamisel peeti silmas eesmärki saada võimalikult ülevaatlik pilt raamatukogu töötajaskonna arvamustest. Avalike suhete osakonna juhataja ning personalijuhi kaasabil koostatud nimekirja lülitati võimalikult erinevate ametikohtade, tööstaži ja vanusega töötajad. 120 nimega nimekiri vastas oma koosseisult proportsionaalselt kogu personali koosseisule. Uuringu seisukohalt ei omanud nimekirjas olevad nimed siiski mingit tähtsust, oluline oli vältida ühesuguste karakteristikutega töötajailt tagasiside saamist.

Küsitluslehed, mida oli 120 eksemplari, jagati nimekirja alusel personaalselt kätte, vastajaid loodeti saada üle 75%. Paraku laekus nädala aja jooksul 56 täidetud ankeeti, mis on analüüsiks siiski piisavalt representatiivne.

Küsitluslehti välja jagades tõstasid paljud potentsiaalsetest vastajatest anonüümsuse küsimuse. Probleemi lahendamiseks selgitati korduvalt, et anonüümsus on tagatud, nimekiri hävitatakse ning ka vastuseid pole võimalik kellegagi konkreetselt seostada. Lisaks sellele muudeti ankeedi lõpus olevad vastaja karakteristikuid väljaselgitavad küsimused nii üldiseks kui võimalik, samuti korraldati täidetud ankeetide tagastamine anonüümselt.

Andmekaitse oli seega maksimaalselt garanteeritud. Vaid viiekümneprotsendilise laekumise teine võimalik põhjus võis olla töötajate hõivatus oma tööülesannetega ning seega ajapuudus lisäülesande — küsitluslehe täitmiseks. Veel võib välja tuua raamatukogu töötajate skeptilise suhtumise, mis väljendus repliikides *à la* “nagunii midagi paremaks ei muutu”.

* Tartu Ülikooli avalikkussuhete ja teabekorralduse eriala II kursuse üliõpilane Kristel Peterson viibis 11.–29. septembrini 2000 praktilal avalike suhete osakonnas tutvumaks raamatukogu, tema struktuuri ja organisatsioonikultuuriga ning suhtekorralduse süsteemiga. Käesolev ülevaade on koostatud tema poolt töötajate hulgas läbiviidud ankeetküsitluse põhjal. (Toim. märkus.)

Kes võtsid uuringust osa?

Ankeedile vastas 56 töötajat. Vastajate sotsiaalsed ning tööalased omadused on toodud alljärgnevas tabelis.

Vanus	Vastajate arv	Staaž	Vastajate arv	Ametikoht	Vastajate arv
kuni 25	0	kuni 1 aasta	2	juht	9
26–39	13	1–5	7	pea-spetsialist	1
40–59	32	5–10	9	spetsialist	27
60–...	11	üle 10 aasta	38	oskus-/liht-tööline	11
				mõni muu	8

56-st vastanust 49 olid naised ning 7 mehed.

Võib öelda, et vastajate jaotus siin esitatud omaduste alusel peegeldab üsnagi hästi töötajate jaotust raamatukogus tervikuna. Kõige suurema vastajate grupi moodustasid 40–59 aasta vanused, raamatukogus enam kui 10 aastat töötanud naised, kes olid spetsialisti ametikohal. Seega võib järeldada, et saadud tulemused kajastavad ka üldist suhtumist raamatukogus.

Informeerituse taseme erinevused valdkonniti

Esiteks sooviti teada, kas raamatukogu töötajad saavad piisavalt infot ankeedis loetletud teemade kohta. Selgus, et täiesti ammendavaks peetakse informeeritust vaid tööülesannetest (33 vastanut). Sama hulk vastanuid märkis end oma õigustest ja kohustustest üldiselt piisavalt informatsiooni saavat, piisavalt aga vaid 16 töötajat.

Tagasisidet töötulemuste kohta hindab aga rohkem vastanuid ebapiisavaks kui piisavaks. Enamasti ebapiisavaks peetakse informatsiooni hulka ka teiste struktuuriüksuste ja juhtkonna probleemidest, arenguvõimalustest raamatukogu sees ning raamatukogu eesmärkide ja tulevikuplaanide kohta. Kõige olulisemaks peetigi info saamist just viimati nimetatud kohta, seda mainis eraldi 30 vastanut. (Täpsemalt vt. skeem 1.)

Infokanalid

Info edastamiseks kasutatavate kommunikatsioonivahendite edetabeli esimesse otsa kuuluvad tulemuste põhjal: isiklik näost-näku suhtlemine, mida kasutab sageli või väga sageli 52 vastanut 56-st, teisel kohal võrdse häältearvuga on koosolekud ja raamatukogusisene veebileht INTRANET (36 vastanut), kolmandale kohale jääb siseleht *Nimeta Leht* (34 vastanut). Kõik ülejäänud jäävad esimesest neljast märgatavalt suure häältearvuga maha.

Kõige vähem kasutatakse tööalase info vahetamiseks kohtumisi väljaspool tööd — 38 vastanut üldse mitte või väga harva.

Selliste tulemuste põhjal võib teha järeldusi, et kuigi raamatukogu on varustatud enamlevinud kaasaegsete kommunikatsioonivahenditega (e-post, INTRANET jms.), peavad töötajad kõige usaldusväärsemaks ja töökindlamaks siiski kõige vanimat infokanalit: isiklikku verbaalset suhtlemist. Selle põhjusteks võivad olla keskmise töötaja suhteliselt kõrge

vanus ning sellest tingitud tehnika kasutamise vähene oskus või raamatukogu hoone suurus ja töötajate ruumide paiknevus, mis soosib isiklike kontakte: kõrvalruumi pole ju vaja elektronkirja saatma või helistama hakata (kuigi ka seda tehakse).

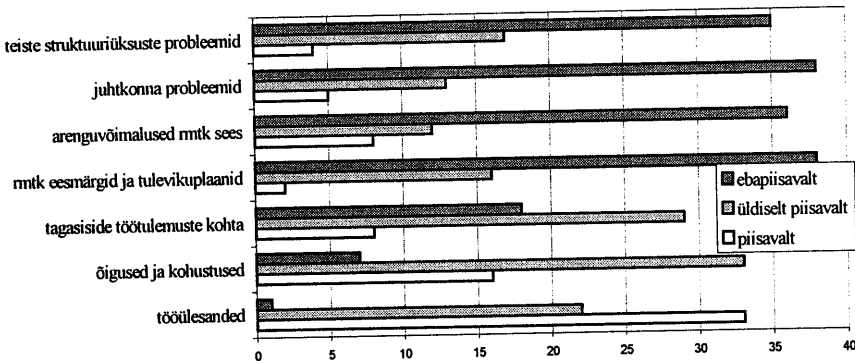
Info liikumise kiirus ja kvaliteet jäävad keskmisele tasemele

Info liikumise kiirust erinevate tasandite vahel hindavad raamatukogu töötajad enamasti keskmiseks. Kõige kiiremaks peeti liikumist samal tasandil (18 vastanut) ning kõige aeglasemaks info liikumist ülalt alla (12 häält). Taoline tendents on iseloomulik paljudele keskmisest suurematele organisatsioonidele üle maailma.

Info kvaliteeti tema liikumisel erinevate tasandite vahel hinnati samuti enamasti keskmiseks. Info liikumist erinevate tasandite vahel hinnati enam täpseks ja arusaadavaks kui ebatäpseks. (Vt. skeemid 2 ja 3).

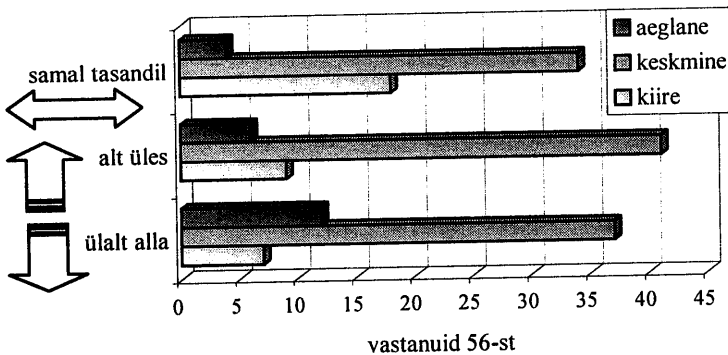
Skeem 1

Töötajate informeeritus valdkonniti



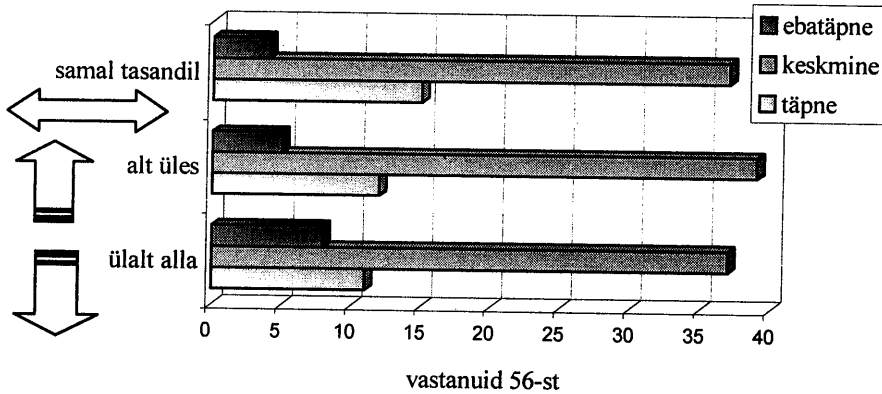
Skeem 2

Info liikumise kiirus erinevatel tasanditel



Skeem 3

Info kvaliteet liikumisel erinevate tasandite vahel

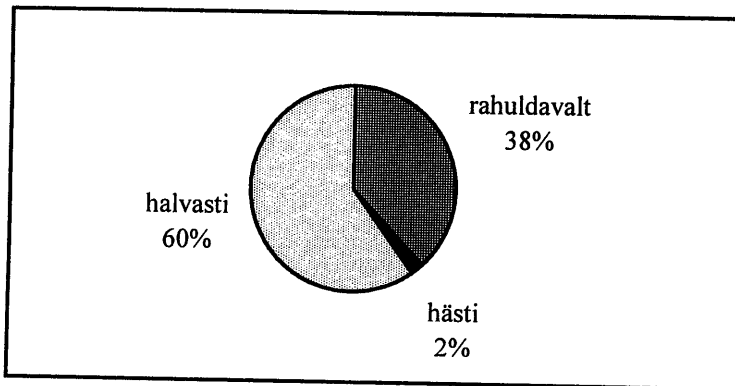


Info liigub halvasti

Uuringu peamine küsimus oli — kuidas liigub info raamatukogus töötajate arvates. Nagu on ka skeemilt 4 näha, hindas 60% vastanuist info liikumist halvaks, 38% rahuldavaks ning vaid 2% arvas, et info liigub hästi. Seega võib töö alguses püstitatud hüpoteesi lugeda tõestatuks.

Skeem 4

Info liikumine raamatukogus tervikuna töötajate arvates



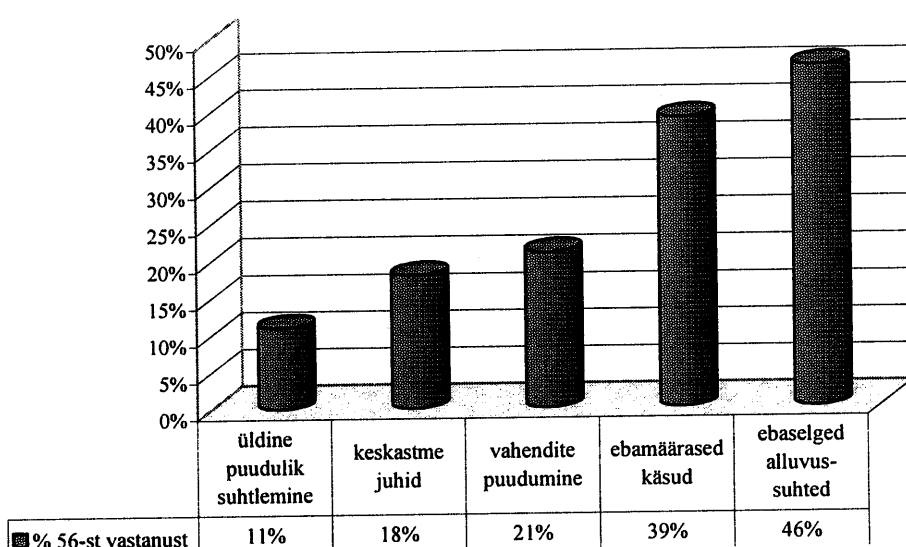
Miks on infovahetus puudulik?

Aimates ette taolisi uuringutulemusi, püüti küsitluse raames ka välja selgitada, mis põhjustab puuduliku infovahetuse.

Nagu nähtub skeemilt 5, pidasid töötajad kõige suuremaks süüdlaseks ebaselgeid alluvussuhteid: pole teada, kellele millist infot anda ja kellelt infot saada. 39% vastanuid arvas, et põhjuseks on ebamääraselt antud käsud, millest täpselt aru ei saa. Märnatavalt vähem vastajaid arvas, et info edastamiseks pole lihtsalt vahendeid, et takistuseks infovoogude ees on keskastme juhid või siis on põhjuseks üldine ebapiisav töötajate omavaheline suhtlemine. Lisapõhjustena toodi esiteks välja veel info hajumine — igaüks teab mingist temast natuke, kuid tervikpilti ei ole kellelgi — ning teiseks kõikvõimalike otsuste ebaselge formuleering.

Skeem 5

Mida peavad töötajad puuduliku infovahetuse põhjusteks



Sisekliima

Ankeedi kuues küsimus puudutas vastaja suhteid oma töökaaslastega. Hinnangut sisekliimale võib lugeda raamatukogu seisukohalt üllatavalt heaks. Valdav enamik töötajast — 96% — usaldab nii oma kolleege kui ka otsest ülemust. Tippjuhtkonda usaldatakse siiski mõnevõrra vähemal määral: 57% vastas “üldiselt usaldan” või “täielikult usaldan” ning 43% “kindlasti mitte” või “üldiselt mitte”. Tippjuhtkonna puhul soovitakse näha eelkõige oluliselt rohkem avatust, märkis 66% vastanutest.

Enamik töötajaid tunnetab end kollektiivi täieõigusliku liikmena ning peab oma struktuuriüksuse head käekäiku sõltuvaks enda tööst.