



Pille-Riin Hoolemaa

**ISO 9001:2015 STANDARDILE VASTAVA
TEABEHALDUSE KORRALDAMINE
ENERGIAETTEVÖTTES**

LÕPUTÖÖ

Teenusmajanduse instituut
Teabehaldus ja infosüsteemide korraldamine õppekava
Juhendaja: Tiia Murulaid, MA

Mõdriku 2024

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Pille-Riin Hoolemaa
annan Tallinna Tehnikakõrgkoolile (edaspidi kõrgkool) tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose:

ISO 9001:2015 standardile vastava teabehalduse korraldamine energiaettevõttes

- 1) reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada ja teha üldsusele kättesaadavaks Tallinna Tehnikakõrgkooli digiarhiivi DSpace kaudu;
- 2) reprodutseerimiseks pärast piirangu lõppu juhul, kui instituudi direktori korraldusega on kehtestatud lõputöö avaldamisele tähtajaline piirang.

Olen teadlik, et nimetatud õigused jäävad alles ka autorile ja kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid ega muid õigusi.

Autorideklaratsioon

Mina, Pille-Riin Hoolemaa
tõendan, et lõputöö on minu kirjutatud. Töö koostamisel kasutatud teiste autorite, sh juhendaja ja iseenda varasematele teostele on viidatud õiguspäraselt. Kõik isiklikud ja varalised autoriõigused käesoleva lõputöö osas kuuluvad autori/te/le ainuisikuliselt ning need on kaitstud autoriõiguse seadusega.

(allkirjastatud digitaalselt)

Tiiu Murulaid
Töö vastab lõputööle esitatavatele nõuetele.

(allkirjastatud digitaalselt)

(kuupäevad digiallkirjades)

Lõputöö on kaitsmisele lubatud instituudi direktori korraldusega.

SISUKORD

SISSEJUHATUS	4
1. TEABEHALDUSE JA ISO 9001:2015 TEOREETILISED LÄHTEKOHAD	7
1.1 Teabehalduse korraldamine ja selle alategevused	9
1.2 Dokumenteeritud teabele kehtivad nõuded ja kvaliteedijuhtimise süsteem	14
1.3 ISO 9001 standardi eesmärk	18
1.4 Infohalduse küpsusmudel ja dokumendiliigitusskeem	19
2. EMPIIRILISE UURINGU METOODIKA	22
2.1 Empiirilise uuringu meetoodika ja valimi tutvustus	23
3. EMPIIRILISE UURINGU TULEMUSED	26
3.1 Teabehalduse korraldamine ja vastutavad isikud	26
3.2 Dokumendihalduse juhendi koostamine	30
3.3 Teabevahetuse protsessi kirjelduse koostamine ettevõttele	34
3.4 Teabehalduse hindamine küpsusmodelile tuginedes ja liigitusskeemi koostamine ettevõttele	35
3.5 Järeldused ja ettepanekud	37
KOKKUVÕTE	39
SUMMARY	40
Viidatud allikad	42
LISAD	47
Lisa 1. Intervjuu küsimused	48
Lisa 2. Vaatlustabel	49
Lisa 3. Infohalduse küpsusmudel	50
Lisa 4. Liigitusskeem	53
Lisa 5. Dokumendihalduse juhend	56
Lisa 6. Teabevahetuse protsessi kirjeldus	59

SISSEJUHATUS

Teabehaldus toetab organisatsiooni nende eesmärkide saavutamisel teabe haldamisega, jagamisega ja vahetamisega nii infosüsteemides, kui andmekogudes. Teabehalduse alla kuuluvad mitmed alategevused nagu näiteks: andmehaldus, dokumendihaldus, sisuhaldus sise- ja välisveebis ning juurdepääsu korraldamine teabele ja selle kaitse korraldamine. (Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused)

Teabehaldus on ettevõtte juhtimise alamkogum ja hõlmab põhimõisteid, mis on seotud infoturbe, andmete privaatsuse ja kaitse, kirjete ja teabe haldamise, sisuhalduse, IT - ja andmehalduse, riskihalduse, kohtuvaidluste valmisoleku, eeskirjadele vastavuse, pikaajalise digitaalse säilitamise ning isegi analüütika ja infomajandusega. See tähendab ka, et see hõlmab seotud tehnoloogia ja distsipliini alamkategoriaid, nagu dokumendihaldus, teadmushaldus ja kriisihaldust/äritegevuse järjepidevust. (Smallwood, 2020, lk 7) Teabe haldamine kaasaegsetes organisatsioonides on keeruline ülesanne. Sellele keerukusele aitavad kaasa mitmed tegurid. Esiteks on infosüsteemidel ja teabel organisatsioonidele tohutu strateegiline väärtus.

Teabe haldamine kaasaegsetes organisatsioonides on keeruline ülesanne. Sellele keerukusele aitavad kaasa mitmed tegurid. Esiteks on infosüsteemidel ja teabel organisatsioonidele tohutu strateegiline väärtus. Ettevõtted tuginevad neile nii tugevalt, et mõnel juhul, kui süsteemid ei tööta (isegi lühiajaliselt), ei saa ettevõtte toimida. (Rainer & Prince, 2022, lk 10)

Aktuaalsus seisneb ISO 9001:2015 punktis 7.5 mis nõuab, et organisatsioon peab säilitama dokumenteeritud teavet ulatuses, mis on vajalik protsesside toimimise toetamiseks ja säilitama dokumenteeritud teavet niivõrd, kuivõrd see on vajalik, et olla kindel, et protsessid viiakse läbi plaanipäraselt (ISO 9001:2015, 2015), mille näol on tegemist kvaliteedistandardiga, mis käsitleb nõudeid organisatsiooni kvaliteedi juhtimiseks.

Maailmas on üle miljoni ettevõtte ja organisatsiooni enam kui 170 riigis sertifitseeritud standardiga ISO 9001. See standard põhineb mitmetel kvaliteedijuhtimise põhimõtetel, sealhulgas tugeval kliendikesksusel, tippjuhtimise motivatsioonil ja mõjul, protsessi kesksel lähenemisel ja pideval täiustamisel. (Why ISO 9001?)

Globaliseerumine on turul ellujäämiseks rõhutanud ettevõtete vajadust tõsta oma kvaliteeti, paindlikkust ja tooteportfelli ning vähendada kulusid ja tarneaega. Nende eesmärkide saavutamiseks peavad ettevõtted tegutsema globaalselt, et optimeerida enda ressurside

kasutamist. (Ocampo, Hernandez-Matias, & Vizan, 2017, lk 87) Reeglina tuleb juhtimissüsteemide kaasaegsed standardid kokku leppida rahvusvahelisel tasandil. Globaliseerunud ettevõtluse ajastul poleks juhtimissüsteemidele nõuete kehtestamine üksnes kohalikest vajadustest või traditsioonidest lähtuvalt mõttekas. Seetõttu on standardid nagu ISO 9001 kvaliteedijuhtimissüsteemide või ISO 27001 infoturbe jaoks ülemaailmsed standardid selles mõttes, et nende loomisel järgitakse hästi dokumenteeritud ja läbipaistvaid protsesse, mida korraldavad riiklikud ja rahvusvahelised organisatsioonid. (Herfried, 2020, lk 7)

Kvaliteedijuhtimine on organisatsiooni kõigi funktsioonide ja protsesside integreerimine, et saavutada kaupade ja teenuste kvaliteedi pidev paranemine. Kvaliteedijuhtimine on süsteemne lähenemisviis, mis võtab arvesse eri elementide vastastikust mõju organisatsioonile. (Omachom & Ross, 2005, lk 5) Organisatsioonid näevad vaeva, et vähendada teabejalajälge, kustutades üleliigsed ja mitte vajalikud e-dokumendid ja teabe. Kuid kriitiline probleem on poliiticate, meetodite ja protsesside väljatöötamine ning seejärel infotehnoloogia arendamine, et sorteerida teavet ja teha kindlaks, mis on väärtuslik ja millel pole enam väärtust ja mille võib ära kustutada. (Smallwood, 2020) Väiksema teabejalajäljega saavad organisatsioonid hõlpsamini vajaliku üles leida ja sellest äriolist väärtust ammutada. Organisatsioon peab korrapäraselt ja järjekindlalt kõrvaldama andmejääd ning selleks peavad olema paigas protsess ja süsteem, et koguda väärtuslikku teavet ja visata ära andmepraht. (*Ibid*) Kokkuvõtlikult võib öelda, et kvaliteedijuhtimise standard on just see, mis annab teabehaldusele eelnevalt kirjutatud raamistiku toimivaks ja efektiivseks teabehalduseks.

Lõputöö eesmärk on välja selgitada teabehalduse hetkeolukord, et tuua välja järeldused ja teha ettepanekud selle vastavusse viimiseks ISO 9001:2015 standardiga.

Eesmärgi täitmiseks püstitati järgmised ülesanded:

- tuua välja teoreetilistele allikatele tuginedes teabehalduse korraldamise põhimõtted;
- selgitada välja ISO 9001:2015 nõuded teabehalduse korraldamisele teabe dokumenteerimisele, et luua teoreetiline raamistik lõputöö uuringu läbiviimiseks;
- koostada empiirilise uuringu läbiviimiseks sobiv metoodika;
- kaardistada ja analüüsida teabehalduse hetkeolukorda, et selgitada dokumenteeritud teabele esitatavad nõuded tulenevalt ISO 9001:2015 standardist;
- analüüsida teabehalduse küpsustaset, et vajadusel koostada teabehalduse korraldamist reguleerivad alusdokumendid;

- teha järeldusi ja vajadusel ettepanekuid teabehalduse vastavusse viimiseks ISO 9001:2015 standardiga.

Uurimistöo koosneb kolmest osast. Esimeses peatükis annab autor ülevaate teoreetilistest seisukohtadest teabehaldusest ja standardist ISO 9001:2015. Teises osas tutvustatakse empiirilise uuringu metoodikat ning valimit. Kolmandas alapeatükis antakse ülevaade uuringu tulemustest ja tehakse parendusettepanekud.

1. TEABEHALDUSE JA ISO 9001:2015 TEOREETILISED LÄHTEKOHAD

Umbes kaks aastakümnet tagasi ütles endine Yalei raamatukogu direktor, et upume info sisse, aga oleme teadmiste näljas. Tänapäeva organisatsioon seisab silmitsi arvukate väljakutsetega, mis tulenevad kiiresti kasvavast digitaalfailide arvust, mida nad loovad ja vastu võtavad. (Brocke & Simons, 2014, lk 4) Ettevõtte teabehaldus on määratletud, kui struktureerimis- ja kirjeldamise distsipliin ja teabevara haldamine, sõltumata organisatsioonilistest ja tehnoloogilistest piiridest, et parandada operatiivsust, tõhustust, läbipaistvust ja ärianalüüsi võimaldamist. See määratlus hõlmab kogu organisatsiooni infot, nii sisemist kui välist infot ja hõlmab endas igat infosüsteemi. Teabehaldus on tegevus, mis on pidev ja eesmärgi saavutamiseks peab see olema järjepidev. (Hausmann, Williams, Hardy, & Schubert, 2014) Hea teabehalduse praktiseerimine on oluline alus õiguslikult kaitstavate korraldustavade ülesehitamiseks, et kõrvaldada mittevajalik teave ning tagada konfidentsiaalsus, tundlikule ja salastatud teabele, mis võib sisaldada ärisaladusi, strateegilisi plaane, hinnakirju, jooniseid või isikuandmeid või mille suhtes kohaldatakse privaatsusseadusi. (Smallwood, 2020, lk 7) Nii kaua, kui teavet on salvestatud, on püütud tagada, et seda oleks võimalik leida ja sellele viidata. Haldusmaailm on alati tuginenud jagatud süsteemidele, tagamaks, et mitmed osapooled mõistavad, mida, kuidas ja kes kokkuleppisid, kulutusi tegid, tootsid, elasid ja surid. (Schopflin & Wals, 2019) Teabe ja andmete haldamine võib tunduda tühine asi, mis ei vääri erilist tähelepanu, kuid nii see ei ole. Tõhus teabehaldus on aga organisatsiooni haldamiseks kriitilise tähtsusega. Lisaks ei saa see olla mitteametlik või sihtotstarbetu vaid see tuleb kavandada ja integreerida olemasolevatesse protsessidesse, tegevustesse ja süsteemidesse. Minimaalselt tuleks koostada infohaldusplaan, et oleks võimalik koostada infohaldusprotsesse, tegevusi ja süsteeme, mida tuleb ajakohastada, et see kajastaks jätkuvalt nii praegust, kui ka lähitulevikus oodatavaid nõudeid. (Atkin & Brooks, 2021, lk 376) Mobiilne tehnoloogia ja suhtlusvõrgustikud loovad nii võimalusi kui ka väljakutseid isikliku ja ettevõtte teabe haldamiseks. (Wiggings, 2016, lk 3)

Iga organisatsioon peab loodud sisu kontrollima. Enamikku ettevõtete teabevarasid talletatakse mitmes kohas, kuid ettevõtete kontroll selle üle, mida ja kui kaua hoitakse on vähene. Isegi kui üks või kaks asjakohaselt struktureeritud kesket süsteemi hõlmavad põhifunktsioone (näiteks kliendisuhete haldamine müügid, varude kontroll jaekaubanduses või juhtumihaldus seaduses) on tõenäoline, et töötajatel on juurdepääs teistele

andmehoidlatele ja nad kasutavad neid oma töös ning nende nende kohtade arv, kus töötajad saavad enda loodud teavet talletada vaid suureneb. (Schopflin & Wals, 2019, lk 25)

Tõhusa teabehalduse tähtsus on viimastel aastatel suurenenud andmeallikate arvukuse ja kasvava nõudluse tõttu andmepõhiste teadmiste järele. Korraldamata teabehaldus võib põhjustada ebatõhusust, vigu ja suurendab andmetega seotud rikkumiste või regulatiivsete nõuete mittejärgimise ohtu.

Kaasaegne teabehalduse distsipliin tekkis juhtimise muredest tõhususe pärast, kuigi tõdeti, et raamatukoguhoidjate ja arhiivitöötajate traditsioonilised oskused olid osa lahendusest. (Schopflin & Wals, 2019)

ISO 9001:2015 näol on tegemist kvaliteedijuhtimissüsteemiga mille alapunkt 7.5 hõlmab teabehaldust. ISO 9001 parandab märgatavalt kvaliteedijuhtimist ja toob kulu minimeerimise keskmises ettevõttes, mis vähendab riske ja suurendab kasumit võrreldes ettevõttega kes ei kasuta kvaliteedijuhtimis süsteemi.

Peamisteks ISO 9001 rakendamise eelisteks on maine paranemine, suurem teadlikkus ettevõtte võimalustest ja mittevastavuse vähenemine. Sealhulgas suurem kliendirahulolu, ettevõtte efektiivsuse suurenemine, kliendisuhete paranemine ja sisekommunikatsiooni paranemine. (Bravi, Murmura, & Santos, 2019) Paljud ISO 9001 sertifikaadiga ettevõtted on integreerinud kvaliteedijuhtimissüsteemi oma äriplaani ja strateegiasse. Igas suuruses ettevõtted on oma äriplaani sisestanud kvaliteedinäitajad. Peamised tulemusnäitajad on määratud kvaliteedi- ja äri parameetritele koos ohutus- ja keskkonna mõõdikutega. Kvaliteedipõhised jäätmetekke vähendamise projektid hõlmavad keskkonnategevuse parandamist. Oma klassi parimad organisatsioonid on loonud ärijuhtimissüsteemi, mis ühendab endas finants-, kvaliteedi-, ohutus- ja keskkonna süsteemid ühtseks tegevus mudeliks. (Dentch, 2016)

Standardi ISO 9001 on rahvusvaheline standard kvaliteedijuhtimise loomiseks, kavandamiseks ja rakendamiseks. ISO standardi nõuete rakendamine võimaldab organisatsioonil näidata oma suutlikkust pakkuda järjepidevalt tooteid ja teenuseid, mis vastavad kohaldatavatele seaduslikele või regulatiivsetele nõuetele. (Abuhav, 2017)

Teabehaldus on organisatsiooni toetav lüli ja aitab eesmärkideni pürgida. On oluline, et organisatsioon teavet haldaks nii tegevuste tõendamiseks, kui andmeanalüüsi ja äriedu saavutamiseks. ISO standard kehtestab teabe haldamisele nõuded, mis on protsessikesksed.

Mis tähendab, et organisatsioon dokumenteerib protsesse ja nendes toimuvat, mis omakorda aitab parendada töövoogusid, tõsta kvaliteeti ja võimaldab statistikat.

1.1 Teabehalduse korraldamine ja selle alategevused

Teabehaldust reguleerib Valitsuse määrus „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused“, mis kehtib valitsuse allasutustele ja kõigile riigiasutustele. Määrus on aga abiks eraettevõtetele enda teabehalduse korraldamiseks. (Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused) ISO standard näeb ette punktis 7.5 dokumenteeritud teavet, selle koostamist ja kaasajastamist, selle tuvastatavuse ning kirjeldamise ja vormingu. Punktis 7.5.3 kajastub standardis dokumenteeritud teabe ohjamine, et see oleks kättesaadav vastavalt vajadusele ja tagatud teabe kaitstud. (ISO 9001:2015, 2015) Organisatsioonil peab olema dokumenteeritud teabe kontrollimise protsess. See hõlmab peamiselt järgmisi aspekte:

- Millist dokumenteeritud teavet organisatsioon kontrollib?
- Kuidas teeb organisatsioon dokumenteeritud teabe jälgitavaks?
- Kuidas dokumenteeritud teavet luuakse, ajakohastatakse, levitatakse, kustutakse ja salvestatakse?
- Kuidas organisatsioon tagab uusima versiooni? (Herfried, 2020, lk 45)

Dokumendihaldussüsteem on kvaliteedijuhtimissüsteemi aluseks. See on esimene kvaliteedisüsteemi element, mida tuleb rakendada, sest dokumenteeritud protsesside ja teabe loomine ja kontroll kvaliteedikontrolliga keskkonnas sõltub suutlikkusest ennetavalt hallata juurdepääsu dokumentidele ja dokumentide liikumist läbi dokumendi elutsükli. (Skipper, 2015)

Dokumendihaldust korraldades tuleks lähtuda järgnevast:

- mis ülesandeid ettevõtte täidab;
- õigusaktid, mis kohalduvad organisatsioonile;
- milliseid dokumente organisatsioon loob, kasutab ja saab;
- dokumentide säilitamise tähtajad;
- kuidas info ja dokumendid liiguvad ning kuidas dokumente menetletakse;
- kus organisatsioon enda dokumente hoiab; (Janne, 05.11.2018)
- mida näeb ette ISO 9001 standard.

Teabehaldus on informatsiooni haldus ühest või mitmest allikast ja selle sisu korraldamine ühele, või mitmele inimesele. Teabehaldust loetakse teabe organiseerimiseks, hoiustamiseks, hankimiseks ja jagamiseks. Teabe haldamise protseduur on oluline organisatsiooni tulemuslikkuse tõstmiseks. Protsess hõlmab raamistikku väljatöötamist, süsteemide ja kontrollmeetmete väljatöötamist, et muuta teave väärtuslikuks. (Mastura & Norhayati, 2017)

Teabehaldus ja dokumendihaldus pole üksteise alternatiivid teabe haldamiseks. Need on üksteist täiendavad lähenemisviisid, mida tuleb kohaldada sidusalt. Oluline on tagada kõigi haldus elementide käsitlemine, et organisatsioon saaks kasutada oma olemasolevat teavet. (Wiggings, 2016, lk 99) Teabehalduse korraldamine tähendab seadusandluse, ettevõtte vajaduste, tekkiva ja vajatava info arvestamine teabehalduse loomisel. Oluline on, et see teeniks ettevõtet ja oleks efektiivne.

Teabehalduse alategevusteks on andmehaldus, dokumendihaldus, sisuhaldus nii sise, kui välisveebis ja teabele juurdepääsu ja kaitse korraldamine. (Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused). Andmete haldamiseks vajalikke protsesse ja protseduure nimetatakse andmehalduseks. Andmehaldus on plaanide, poliitikate, programmide ja tavade väljatöötamine, elluviimine ja järelevalve, mis pakuvad, kontrollivad, kaitsevad ja suurendavad andmete ja teabe varade väärtust kogu nende elutsükli jooksul. (Strengholt, 2020, lk 2) Tulemusliku andmehalduse tähtsus on viimastel aastatel suurenenud tänu andmeallikate levikule ja kasvavale nõudlusele andmepõhiste teadmiste järele. Halb andmehaldus võib kaasa tuua ebatõhususe, vead ja suurenenud riski, et andmeid rikutakse või regulatiivseid nõudeid ei täideta.

Tänapäeval suurandmete ülekülluse ajastul, mida iseloomustab äriandmete mahu ja kiiruse tohutu kasv, on tohutust andmehulgast põhiteadmiste väljaselgitamine oluline äritegur ja jätkusuutliku konkurentsieelise allikas. (Smallwood, 2020, lk 5)

Hea andmetöötlussüsteem tagab nii andmete terviklikkuse, kui ka tõhusad ja kõikehõlmavad äriprotsessid. Andmete terviklikuse riskid varieeruvad andmete elutsükli lõikes ja on tõenäoliselt suurimad, kui andmetöötamise etapid on:

- ebajärjekindlad;
- subjektiivsed, kallutatud või ebaturvalised;
- keerulised ja üleliigsed;
- ebaselged ja mitte ühtselt mõistetavad ;
- rakendatuna käsitsi või paberil;
- põhinevad tõestamata eeldustel;
- ei vasta headele andmetöötamise tavadele.

Seetõttu peaksid organisatsioonid andmete terviklikkuse riski maandamiseks tagama, et andmetöötamisetappe hallatakse hästi kogu andmete elutsükli jooksul. (Titus, 2020)

Andmehaldus on suur organisatsiooniline väljakutse – ja see halveneb ajas, mida rohkem ja rohkem andmeid sisse voolab. Andmelaviiniga toimetulemiseks peavad organisatsioonid välja

töötama usaldusväärsed andmehaldusstrateegiad, mis aitavad automatiseerida andmehalduse elemendid, kehtestama selged andmehalduspoliitika ja edastama andmeid peamistele sidusrühmadele ja kohta kus nad seda vajavad. Paljudel juhtudel on organisatsioonidel kvalifitseeritud isikud, kes saavad aidata andmehaldusega. Muudel juhtudel ettevõtetel napib eksperte ja peab otsima andmehaldusteenuseid väliselt müüjalt või konsultandilt. (Shacklett, 2020, lk 9) Andmehaldusel on oluline roll töötajate vahetumisel. Edukalt korraldatud andmehalduse puhul saab uus töötaja andmeid koheselt kasutama hakata. (Andmehalduse juhised)

Dokumendihalduse eesmärk on süstemaatiliselt luua, jagada, organiseerida ja tõhusalt koguda protsessi- või elusdokumente. Teave on dokumendihalduses ajutine sisu, näiteks järgmisele allkirjastajale edastatav arve või dokumendi vanem mustand, mis on dokumenti muutes tühistatud. Dokumendihoidlad on üldiselt korraldatud sisupõhiselt, et dokumente märksõna või pealkirja järgi tõhusalt leida ning dokumente kliendi nime või toote järgi rühmitada. Dokumendihalduse eesmärk on efektiivsus: vähendada paberit, vähendada kaotsiläänud või valesti salvestatud dokumente, võimaldada lihtsamat ja kiiremat juurdepääsu ja kättesaadavust, vähendada kulusid ning teabe ja töövoo sujuvamaks muutmine. (Turban, Pollard, & Wood, 2021, p. 97) Peaaegu kõik äritehingud sõltuvad salvestatud teabe nõuetekohasest loomisest ja hoiustamisest. Kohtuotsused on toonud läbipaistvuse dokumendihaldusesse ja on saanud igapäevaseks töö osaks. Kõige lihtsamalt öeldes tänapäeva organisatsioon ei saa dokumente ignoreerida rohkem, kui töötajate töökeskkonda või kohaliku omavalitsuse nõudeid. (Penn & Bennix, 2017)



Joonis 1. Dokumentide ja informatsiooni elutsükkel (Konsa, 2020)

Teave on iga organisatsiooni elujõud ning tänapäeval luuakse ja vahetatakse üha rohkem teavet sotsiaalvõrgustike ja veebi 2.0 tööriistade (nt ajaveebid, mikroblogid ja wikid) abil. Ettevõtted kasutavad avalikku sotsiaalmeedia tehnoloogiat, et luua nähtav bränd, tugevdada suhteid praeguste klientidega, meelitades ligi uusi sidemeid ja kliente, tõsta esile oma tooteid ja teenuseid ning koguda teavet, mida saab kasutada otsuste tegemisel. Nendele uutele sotsiaalmeediaplatformidele loodud või nendesse portitud sisu tuleb hallata, jälgida ja üsna sageli ka arhiveerida. Sisu, mis vastab organisatsiooni dokumendi määratlusele, tuleb säilitada vastavalt organisatsiooni dokumentide säilitamise ja kasutamise poliitikale. (Smallwood, 2020)

Heakskiidetud ja kontrollitud sisu esitlemine nii sise- kui välisveebis on ettevõtte sisuhalduse strateegiline kasutamine, et minimeerida ebatäpsete andmete tõttu väär arusaamasi. (Schuler, 2011)

Ajalooliselt on rangelt reguleeritud tööstusharudel nagu pangandus, energeetika ja farmaatsia, olnud nende vastavus- ja aruandlusnõuete tõttu suurim vajadus dokumendihaldusprogrammide rakendamiseks. Kuid viimase kümne aasta jooksul on suurenenud regulatsioonid ning muudatused seadustes ja reeglites muutnud dokumendihalduse peaaegu iga ettevõtte jaoks vajalikuks. (Smallwood, 2020)

Kõiki kirjeid/teavet ei identifitseerita dokumendina. Kirje muutub dokumendiks selle eluea hetkel, kui see saabub büroosse kooskõlastuseks, juhtkonnalt, sanktsioonina või kõrgematelt ametkondadelt; saadetakse teistesse kontoritesse või teistele büroodele kommenteerimiseks, nõustamiseks või heakskiitmiseks ning sisaldab tõendeid otsustusprotsessi või finantstegevuse kohta. (Singh, 2017, lk 6) Dokumendihaldus on defineeritud kui haldusvaldkond, mis vastutab dokumentide vastuvõtmise, haldamise, kasutamise ja kättesaadavuse ning tõhusa ja süstemaatilise kontrollimise eest, sealhulgas äritegevuse ja tehingute teabe kogumise ja säilitamise protsessi eest dokumentide kujul. (Svärd, 2017, lk 15) Selleks, et kirjet saaks nimetada dokumendiks, peavad sellel olema järgmised omadused:

- audentsus – dokumenti saab tõestada, et see on see, nagu see väidetavalt on, et selle on loonud või saatnud isik, kes selle lõi või saatis, ja et see on loodud või saadetud ajal, mil see väidetavalt aset leidis;
- usaldusväärsus – kirjet saab usaldada tehingu täieliku ja täpse esitusena, mida ta kinnitab, ning sellele saab järgnevas tehingus tugineda;
- terviklikkus – kirje on täielik ning kaitstud hilisema volitamata muutmise eest. Seda omadust nimetatakse ka puutumatuks;
- kasutatavus – kirjet saab leida, otsida, säilitada ja tõlgendada. (*Ibid*)

Hästi korraldatud dokumendihaldus pakub organisatsioonile mitmeid eeliseid, alates paberikasutamise vähendamise heast majanduslikust tavast, kuni seadusjärgsete nõuete täitmiseni. Haldamata dokumendihalduse korral on tööülesannete täitmine keerulisem ning see nõuab organisatsioonilt aega, raha ja ressursse. Lisaks on dokumendid turvarisk mille lekkel võib organisatsiooni maine kahjustada saada. (Titus, 2020) Struktureeritud dokumendihoidlal on läbimõeldud arhitektuur. See märgistab salvestatud teabe loogiliselt, järgides nimetamise tavaid. Sisestatud üksused võivad jagada metaandmete silte või klassifikatsioonitermineid samasuguste üksustega, mis kannavad samu nimesid või kategooriaid. Struktuur peaks olema kõigile kasutajatele arusaadav, et nad teaksid, mida näiteks konkreetse nimega kaustas leidub. Kaustastruktuuris peaks loogika jätkuma kaustades; alamkaustadele ja dokumentidele tuleks jätkuvalt anda järjepidevaid nimesid, mis ei oleks kasutajatele üllatuseks. (Schopflin & Wals, 2019)

Kuid organisatsioon on andmeid talletanud on organisatsioonil kohustus andmeid ja sellest tulenevat teavet turvaliselt hoida. Teabe turvaline talletamine hõlmab andmete kaitsmist volitamata juurdepääsu, kaotamineku ja kahjustuste eest. See tähendab andmete kaitsmist juhuslike või tahtlike toimingute eest, mis muudavad andmeid, kustutavad andmeid või võimaldavad volitamata isikutel andmetele juurde pääseda, neid muuta või töödelda. IT

võimaldab organisatsioonidel hõlpsasti koguda ja levitada digitaalse teabe koopiaid ning see annab volitamata töötajatele suuremad võimalused teabele juurde pääseda. (Cox, 2014, lk 128)

Teabele juurdepääsu võimaldamiseks on vaja:

- saadaval olev teave;
- teadmine, et teave on olemas;
- kirjaoskus, et teada saada, kuidas teabele juurde pääseda ja seda kasutada;
- rahalised ja füüsilised ressursid teabele juurdepääsuks;
- juurdepääsuvabadus teabele;
- füüsiline ja vaimne võimekus kasutada infosüsteeme;
- kognitiivne võime informatsiooni tõlgendada. (Cox, 2014, lk 125)

Iga dokumenti tohivad vaadata ainult vastava õigusega kasutajad. Selle põhimõtte eesmärk on kaitsta konfidentsiaalset teavet ja järgida isikuandmete kaitse eeskirju. Selleks tuleb lahenduste jaoks välja töötada ja rakendada sobiv autiseerimiskontseptsioon. (Balzer, Elpel, & Feist, 2019, lk 26) Teabehalduse alategevused moodustavad tervikuna teabe haldamise kontseptsiooni, et vajalik informatsioon, dokumentatsioon ja teave oleks õigel ajal õiges kohas ja kasutatav. Selleks, et see nii oleks tuleb igas info, teabe ja dokumendi etapis infot ja muud teabevara õigesti hallata, muuta ja hoiustada.

1.2 Dokumenteeritud teabele kehtivad nõuded ja kvaliteedijuhtimise süsteem

Standardi ISO 9001:2015 punktis 7.5 viidatakse dokumenteeritud teabe nõudele kvaliteedijuhtimissüsteemist. Klausel määrab kindlaks dokumenteeritud teabe liigid ja nende kontrollimise viisi. (Maya, 2023) Andmed ja kirjed on mõeldud ettevõtte kohta spetsiifilise teabe säilitamiseks. Need kirjed ja andmed sisaldavad teavet kvaliteedi juhtimis - protsesside, ressursside ja mõõtmise ning seire jälgitavuse kohta. (Keen, 09.02.2021) Kirjete all mõeldakse dokumente, mis tõendavad organisatsiooni vastavust nõuetele ja kvaliteedijuhtimissüsteemi tõhusat toimimist. (*Ibid*)

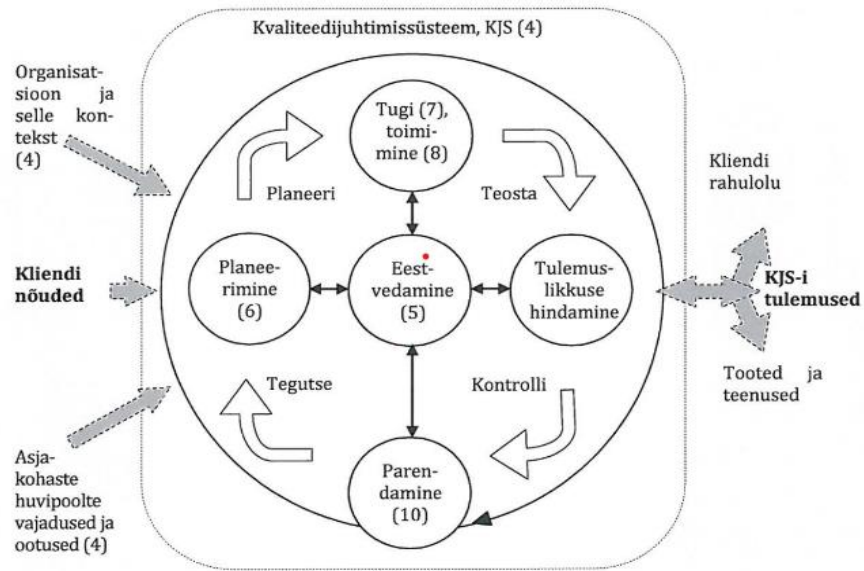
Tabel 1 ISO nõuded dokumenteeritud teabele ja kirjetele (ISO 9001:2015)

<p>Dokumenteeritud teave, mida organisatsioon peab säilitama kvaliteedijuhtimise loomisel (Valdkonnaülesed dokumendid)</p>	<p>–Kvaliteedijuhtimissüsteemi ulatus (punkt 4.3) –Protsesside toimimise toetamiseks vajalik dokumenteeritud teave (punkt 4.4) Kvaliteedipoliitika (punkt 5) ja kvaliteedieesmärgid (punkt 6.2)</p>
<p>Dokumenteeritud teave, mida organisatsioon säilitab suhtlemise eesmärgil.</p>	<p>–Organisatsiooni skeemid, protsessikaardid, protsesside kirjeldused, protseduurid, tööjuhised, tehnilised andmed, sisekommunikatsiooni sisaldavad dokumendid, tootmisgraafikud, heakskiidetud tarnijate nimekirjad, kontrollplaanid, kvaliteediplaanid ja juhendid, strateegilised plaanid, vormid. Kuigi ISO 9001:2015 ei nõua konkreetselt ühtegi neist dokumentide näidistes, siis võivad need kvaliteedijuhtimisele väärtust lisada.</p>
<p>Dokumenteeritud teave, mida organisatsioon säilitab tõenduseks.</p>	<p>–Tõendid ressursside seireks (punkt 7.1.5.1). –Organisatsioonis töötavate isikute pädevuse tõendamine, mis mõjutab kvaliteedijuhtimissüsteemi toimimist ja tõhusust (punkt 7.2) –Ülevaatuse tulemused, uued nõuded toodetele ja teenustele (klausel 8.2.3) –Dokumendid, mis on vajalikud projekteerimis- ja arendus nõuete täitmise tõendamiseks (punkt 8.3.2) –Disaini- ja arendus sisendite kirjed (punkt 8.3.3) –Disaini- ja arendus väljundite arvestus (punkt 8.3.5) –Kujundus- ja arendus muudatused, sealhulgas läbivaatamise tulemused ja muudatuste ning vajalike toimingute lubamine (punkt 8.3.6). –Hindamise, valiku, tulemuslikkuse jälgimise ja ümberhindamise protokollid, välised pakkujad ja nendest tegevustest tulenevad toimingud (punkt 8.4.1) – Tõendid väljundite kordumatu identifitseerimise kohta, kui jälgitavus on nõutav (punkt 8.5.2). – Kliendi või välise pakkuja vara andmed, mis on kadunud, kahjustatud või kahjustatud muul viisil – Tootmise/teenuse osutamise muudatuste läbivaatamise tulemused, isikud muudatuse volitamine ja vajalikud toimingud (punkt 8.5.6) ning kirjed toodete ja teenuste volitatud väljastamise kohta kliendile tarnimiseks sealhulgas aktsepteerimise kriteeriumid ja jälgitavus volitajateni (punkt 8.6) – Mittevastavuste, võetud meetmete, saadud möönduste ja tehtud dokumente mittevastavuse suhtes meetmete võtmise otsustanud asutuse tuvastamine (punkt 8.7)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – Kvaliteedijuhtimissüsteemi toimivuse ja tõhususe hindamise tulemused (klausel 9.1.1) ning tõendid auditi programmi rakendamise ja auditi tulemuste kohta (klausel 9.2.2). – Juhtkonna ülevaatuste tulemuste tõendamine (punkt 9.3.3)
--	---

Dokumenteeritud teave, mida käsitletakse standardis ISO 9001 on määratletud ka elutähtsa teabena, mida tuleb perioodiliselt säilitada ja perioodiliselt hinnata. Kirjeid säilitatakse tavaliselt pikaks ajaks samas, kui dokumentides hoitakse andmeid, mida hallatakse ja sageli värskendatakse või lisatakse sisu. (Keen, 09.02.2021) Standardi 7.5 alapunkt käsitleb nõudeid selle kohta, mida organisatsioon peab alal hoidma ja talletama. Kvaliteedijuhtimise protsessikeskne lähenemine tähendab, et kõike mis on protsessiga seonduv tuleb dokumenteerida. Dokumenteeritud teave on organisatsiooni teadmus, mida saab ärieesmärksid kasutada.

Kaupade ja teenuste tootmise kvaliteeti on jälgitud aegade algusest. Keskajal kuni 19. sajandini piirdus kaupade tootmine tootjal. Kvaliteedi kontrolli eest vastutas ainuisikuliselt kauba tootja. Tööstusrevolutsiooni ajal võeti kasutusele tööjõu spetsialiseerumise kontseptsioon, mille tulemuseks oli töövõime langus. Kuigi see ei mõjutanud esialgu oluliselt toodete kvaliteeti, kuna tootlikkus paranes, kulud langesid ja klientide ootused langesid. Keeruliste toodete ja spetsialiseeritud tööde kasutuselevõttuga muutus oluliseks toodete ja teenuste valmistamise järgne inspeksioon. (Poonia & Sharma, 2018, lk 1) Kvaliteedi juhtimine on terviklik süsteem, mis hõlmab filosoofiat, raamistikku ning analüüsi- ja täiustamise meetodid kogumit. Süsteem peaks toetama otsuste tegemist nii juhtimis, kui operatiivtasandil. (Maleyeff, 2022, lk 1) Ettevõtluses on toimunud suured muutused ja kvaliteedi täiustused, mille tulemusena on see üks peamisi taktikaid mida iga ühendus konkurentsieelise saavutamiseks kasutab. Lisaks kuna ülemaailmne tööturg laieneb ühtlase kiirusega, peavad ettevõtted tõstma oma toodete ja teenuste kvaliteeti, et püsida konkurentsivõimelisena kaasaegsel turul. (Qureshi, Nawaz, & Khan, 2022) Kvaliteedijuhtimissüsteem on sama kasulik, kui selle võime olla sidus raamistik institutsionaalsete ja äri eelduste süstemaatiliseks integreerimiseks, ühtlustamiseks ja fokuseerimiseks. Äriprotsessidele keskendumine peaks aitama organisatsioonil oma eesmärkide võrgustiku ja eesmärkide infrastruktuuri tulemuslikult ja tõhusalt ellu viia. (Kunis, 2018, lk 22) Tõhus kvaliteedijuhtimissüsteem koosneb parimatest tavadest ja organisatsiooni tasandil kooskõlastatud protsessidest äri probleemide lahendamiseks- pidage seda kesknärvisüsteemiks. Kui närvisüsteem laguneb, viib see alla kogu organisatsiooni! (Jarvis, 2016)



Joonis 2. Kvaliteedijuhtimissüsteemi joonis (ISO 9001:2015, 2015)

Kvaliteedijuhtimine on protsess, mille eesmärk on luua ja edendada haldusalasid, saavutades koordineeritud halduspersonali vahel. Kvaliteedijuhtimine on juhatusega suhtlemise strateegia, mis koosneb tavaliselt koostatud standardite kogumist, mille tavasid ja protseduure järgib igaüks ja mille abil saavutatakse töömeetodite parendamine. Analüüsid näitavad, et kvaliteedijuhtimine hõlmab kasvu praktikaid, mis mõjutavad ettevõtte sisekeskkonda ja selle seost olemasoleva korraga. Samamoodi hõlmab see ettevõtte ühiskondlikele ja erialaspetsiifilistele aspektidele keskenduvaid tegevusi. Kvaliteedijuhtimine edendab klientide ja teenustega seotust valdkonnas, kus ettevõtte ja tema praegune olukord on omavahel seotud. (Quershi, Nawaz, & Khan, 2022)

Tabel 2. Kvaliteedijuhtimise protsessi kirjeldus (Dentch, 2016)

Planeerimine	Tippjuhtkond kehtestab kvaliteedijuhtimissüsteemi konteksti, ulatuse, piirid ja kvaliteedipoliitika. Valitakse kvaliteedieesmärgid ja koostatakse programmid nende saavutamiseks. Määratakse kindlaks kvaliteedijuhtimise põhiprotsess ja selle mõju.
Teostamine	Tootmis- ja teenindusprotsesse rakendatakse kontrollidega, mis tagavad klientide nõuete täitmise. Rakendatakse põhiprotsesse toetavaid protsesse Kontrollimine: Kvaliteedijuhtimist jälgitakse ja auditeeritakse, et mõõta tulemuslikkust ning kvaliteedijuhtimise tulemustest teavitatakse tippjuhtkonda
Kontrollimine	Kvaliteedijuhtimist jälgitakse ja auditeeritakse, et mõõta tulemuslikkust ning kvaliteedijuhtimise tulemustest teavitatakse tippjuhtkonda.

Tegutsemine	Kvaliteedijuhtimise tulemuste monitooringu ja mõõtmise tulemusel võetakse kasutusele meetmed puuduste kõrvaldamiseks ja kvaliteedinäitajate parandamiseks. Kvaliteedijuhtimise parandamiseks pakutakse vastavalt vajadusele ressursse ja töötajate koolitust.
-------------	---

1.3 ISO 9001 standardi eesmärk

ISO 9001 on vaieldamatult kõige mõjukam ühtne rahvusvaheline juhtimise standardite süsteem, mis on siiani olnud. ISO 9000 standardite kogum loodi esialgsel kujul 1987. aastal ning muudeti põhjalikult 1994. ja 2000. aastal (Heras-Saizarbitoria, 2017, lk 2)

Standard põhineb mitmetel kvaliteedijuhtimise põhimõtetel, sealhulgas tugeval kliendikesksusel, tippjuhtimise motivatsioonil ja mõjul, protsessi kesksel lähenemisel ja pideval täiustamisel. ISO 9001 kasutamine aitab tagada klientidele järjepidevate ja kvaliteetsete toodete ja teenuste saamise, mis omakorda toob palju ärieeliseid. (ISO)

ISO, Rahvusvaheline Standardiorganisatsioon on sõltumatu rahvusvaheline organisatsioon, mis koosneb enam, kui 170 riiklikust standardiorganisatsioonist ja kuhu kuuluvad liikmed üle kogu maailma. Asutatud 23. veebruaril 1947, organisatsioon edendab ülemaailmseid patenteeritud, tööstuslikke ja kaubanduslikke standardeid. (Goel, 2019)

Lühidalt öeldes tähendab vastavus standardile ISO 9001 – fakti, mille on sertifitseerinud selleks akrediteeritud organisatsioon – dokumentide olemasolu, mis näitavad kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamist, mis sisaldab standardiseeritud ja dokumenteeritud protseduurides põhiprotsesse, mida kasutatakse toote või teenuse tootmiseks vastavalt kliendi nõuetele. (Heras-Saizarbitoria, 2017) ISO standardi rakendamine on meeskonnatöö. Kui organisatsiooni juhtkond ja meeskonnaliikmed on kindlaks teinud (ja ideaalis ka saavutanud) parimad tavad, auditeerib väline organ dokumentatsiooni, protsesse ja inimesi, et tagada nende elementide vastavus ISO nõuete vastavusele. (Goel, 2019) Standard kohustab organisatsioone tuvastama, jälgima ja läbi vaatama sise - ja välisküsimusi, mis on seotud organisatsiooni eesmärgi ja strateegilise suunaga, ning millel on võime mõjutada kvaliteedijuhtimissüsteemi kavandatud tulemusi. (Myhrberg, 2016) ISO 9001 edukas levik võib olla seotud lääneriikide majanduste globaliseerumisprotsessiga, globaalsete tarneahelate laienemise ja rahvusvaheliste organisatsioonide otsustava rolliga. Praeguses majanduskeskkonnas, kus ettevõtete allhanked ja ümberpaigutamine on muutunud ülemaailmsete tarneahelate olulisteks strateegilisteks elementideks on selliste protsesside arengu soodustamiseks vaja edendada juhtimissüsteemi teatavat ühtlust ning standard võib

aidata seda eesmärki saavutada. (Heras-Saizarbitoria, 2017, lk 8) ISO 9001standard määratleb tingimused, mis on suunitletud organisatsiooni tarnitavate teenuste ja toodete suhtes, et tagada kindlustunne ja suurem kliendirahulolu. Edukas ja õige elluviimine võib endaga kaasata organisatsioonile teisigi hüvesid nagu näiteks: teabevahetuse paranemine, parem arusaam organisatsiooni protsessidest ja nende ohjamisest. (ISO 9001:2015, 2015) Protsessipõhise lähenemise kontseptsioon lisab kvaliteedijuhtimissüsteemile väärtust, võimaldades organisatsioonil planeerida protsesse ja nende interaktsioone. (Shrouty, 2021, lk 16)

Igal ettevõttel on oma juhtimissüsteem - mis hõlmab protsessi, süsteemi dokumentatsiooni, pidevat täiustamist, toote käsitlemist, klientide rahulolu jne. Kõik need sammud tuleb siiski läbi viia süstemaatiliselt, et rahuldada kliendi vajadusi; seda on võimalik saavutada läbi kvaliteedijuhtimissüsteemi. (Shrouty, 2021, lk 20) Kvaliteedijuhtimise eesmärk on standardiseerida ja kirjeldada protsesse, mis hõlbustab organisatsiooni tööd. Eesmärk on ka kliendirahulolu suurenemine ja kvaliteedi hoidmine ning parendamine.

1.4 Teabehalduse küpsusmudel ja liigitusskeem

Infohaldus on süsteem, mis hõlmab protsesse, rolle, poliitikaid, standardeid ja mõõdikuid, mille eesmärk on tagada informatsiooni efektiivne ja tulemuslik kasutamine organisatsioonis. Selle eesmärk on aidata organisatsioonil saavutada oma eesmärgid, tagades, et informatsioon on õigeaegselt kättesaadav, täpne, turvaline ja vastab õiguslikele nõuetele. (Majandus- ja kommunikatsiooniministeerium, 2015) Teabehaldus on protsess, mis aitab organisatsioonidel ja avalikul sektoril saavutada oma eesmärgid, hallates, jagades ja vahetades teavet kõikides infosüsteemides ja andmekogudes. Teabehaldus hõlmab mitmeid alategevusi, sealhulgas andmehaldust, dokumendihaldust, sisuhaldust sise- ja välisveebis ning teabele juurdepääsu ja kaitse korraldamist. Eesmärgiks on tagada, et organisatsiooni teave oleks korralikult hallatud, turvaline ja kättesaadav ning toetaks organisatsiooni eesmärgid ja tegevust. Teabehaldus on oluline osa igas organisatsioonis, kuna see võimaldab tõhusat teabe kasutamist ja jagamist ning aitab parandada tööprotsesside tõhusust ja tulemuslikkust. (Teenuste korraldamine ja teabehalduse alused) Antud töös on autor kasutanud infohalduse küpsusmudelit ettevõtte teabehalduse küpsustaseme hindamiseks.

Infohalduse küpsusmudel annab ülevaate kuidas tõhusat infohaldust ellu viia ning tugineb kahekasele põhimõttele ja integreerib standardeid ning õiguslike/regulatiivseid nõudeid. Tase 1 keskendub olukorrale kus arvestus on täiesti tähelepanuta jäetud või käsitletakse seda juhuslikult, mis viitab õiguslike kohustuste mitte täitmisele. Tase 2 kirjeldab keskkonda kus

organisatsioon mõistab järjest enam arvestuse mõju ning tunneb vajadust paremini defineeritud infohalduse järele, kuid praktikad on halvasti määratletud. Tase 3. määratleb minimaalsed nõuded, mida tuleb täita õiguslike kohustuste täitmiseks, sealhulgas kindlad poliitika ja protseduurid. Tasemel 4 otsib organisatsioon aktiivselt parendusi oma infohalduse programmides ja kõigis äritegevustes ning infohaldus on integreeritud äriotsuste tegemisse. Tase 5 viitab infohalduse integreeritust äriprotsessidesse ja programminõute vastavust infohalduses. (ARMA, 2010) Asutuse küpsustaset määrab kõige madalam tase, millele vastavad tema tingimused. See tähendab, et kui asutus vastab teatud kategooria tingimustele, võib selle kategooria küpsustase olla kõrge, kuid kogu asutuse üldine küpsustase on piiratud kõige vähem arenenud kategooria poolt. Teisisõnu, isegi kui mõnes valdkonnas on saavutatud kõrge küpsustase, määrab asutuse üldise küpsustaseme selle kõige nõrgem valdkond. (Majandus- ja kommunikatsiooniministeerium, 2015)

Infohaldus on tänapäeval oluliselt laiem mõiste kui pelgalt dokumendihaldus või kirjavahetuse registreerimine. See on tõhus juhtimisvahend, mille eesmärk on tagada ettevõtte tõhus toimimine. Oluline on muuta ettevõtte infohaldus tõhusaks, et tagada, et informatsioon ei kao ettevõtetest koos inimestega, vaid oleks säilitatud digitaalses formaadis. (Pappel, 2018, lk 10-11) Liigitamine on kava, mida kasutatakse organisatsioonides teabe, dokumentide ja teadmiste jaoks hoiustamise ja arhiveerimise eesmärkidel. Liigitamine hõlmab seotud dokumentide grupeerimist, et neid kiirelt leida, kui neid on vaja. (IRMA, 2019, lk 167) Et ettevõtte dokumentide klassifitseerimisskeem oleks tõhus, peaks see selgelt kirjeldama seost andmete ja toetavate äriprotsesside vahel. Skeemi peaksid kasutama ja mõistma sidusrühmad kõigil tasanditel.

Ettevõtted peaksid otsima tugevaid suhteid dokumendiomanike /loojate ja tõhusate dokumendihaldusprotsesside vahel. (Moeller, 2010, lk 510) Dokumendiliigitamise protsessi reguleeritakse vastavalt õigusaktidele, mis nõuavad asutustelt struktureeritud lähenemist. Liigitusskeemi väljatöötamine toimub funktsioonide, struktuuri ja tööprotsesside analüüsi põhjal ning see on oluline osa dokumentide haldamisest ja arhiivi moodustamisest.

Liigitusskeem peab vastama kindlatele nõuetele, sealhulgas:

- funktsioonide nimetused ja nende tähistus;
- sarjade nimetused ja nende tähistus, moodustades raamistiku dokumentide kogumiseks ja haldamiseks;
- viide avaliku arhiivi hindamisotsusele sarja või funktsiooni tasandil;

- põhifunktsiooni kirjeldus, sisaldades tegevuste või tööprotsesside loetelu, mida tehakse põhifunktsiooni täitmiseks;
- volituste kirjeldus põhifunktsiooni teostamiseks ning viide vastavatele õigusaktidele;
- eelmise liigitusskeemi põhifunktsiooni sarjade nimetuste ja tähistuste viide, kui need erinevad. (Arhiivieeskiri, 22.12.2011)

2. EMPIIRILISE UURINGU METOODIKA

Teabehaldus on ühest või mitmest allikast pärit teabe kogumine ja haldamine ning selle teabe levitamine ühele või mitmele sihtrühmale. Haldus on teabetegevuste planeerimine, ülesehitamine ja organiseerimine, juhtimine, töötlemine, hindamine ja aruandlus organisatsiooni eesmärkide täitmiseks ja teabe edastamise funktsiooni võimaldamiseks. (Kaur, 2012) Kvaliteedijuhtimine protsessina esindab mitmeid muutusi ja seda tuleks võtta, kui mõju avaldavat tööfilosoofiat. Tihedas turu konkurentsisis on kvaliteedijuhtimine võtmeressurss tarbijate usalduse saavutamiseks, mis tähendab pidevat parendust, uusi tehnoloogiaid, turundust või mis tahes muud parendust või edasi minekut, mis annaks soovitud tulemusi ehk tarbija rahulolu. Tarbija rahulolu saavutamiseks peaks tarbijale pakkuma kõrgeimat toodete ja teenuste kvaliteeti. (Boljevic, 2007) Ärimaailm on muutunud globaalseks ja ainult kvaliteetseid teenuseid ja tooteid pakkudes saab organisatsioon kliente ligi meelitada või hoida. (Parul, 2016)

Ettevõtte kiire kasvuga on toimunud kliendibaasi kasv ja toodete ning teenuste pakkumine, kuid tähelepanuta on jäänud organisatsiooni teabehalduse korraldamine, mille tõttu kannatab toodete ja teenuste kvaliteet. Sealhulgas soovib ettevõtte kasutusele võtta ISO 9001:2015 standardit, mis kehtestab teabehaldusele kindlad nõuded. Tulenevalt vaatlustulemustest ja intervjuudest kogutud informatsioonist puuduvad ettevõttel olulised alusdokumendid nagu näiteks dokumendi liigitusskeem, teabevahetus protsessi kirjeldus, dokumendihalduse juhised.

Empiirilise uuringu eesmärk on välja selgitada teabehalduse hetkeolukord, et tuua välja järeldused ja teha ettepanekud selle vastavusse viimiseks ISO 9001:2015 standardiga.

Empiirilise uuringuga soovitakse täita järgmisi uurimusülesandeid:

- koostada empiirilise uuringu läbiviimiseks sobiv metoodika;
- kaardistada ja analüüsida teabehalduse hetkeolukorda, et selgitada dokumenteeritud teabele esitatavad nõuded tulenevalt ISO 9001:2015 standardist;
- analüüsida teabehalduse küpsustaset, et vajadusel koostada teabehalduse korraldamist reguleerivad alusdokumendid;
- teha järeldusi ja vajadusel ettepanekuid teabehalduse vastavusse viimiseks ISO 9001:2015 standardiga.

Uuritava ettevõtte näol on tegemist energiaettevõttega. Ettevõtte eesmärgiks on teenindada äriklienti ja pakkuda täisteenust, mis pakub energialiikide tasuvusarvestust, süsteemide projekteerimist ja ehitamist, gaasiseadmete renti, müüki, hooldust ning gaasimüük. Teenindavad valdkonnad on põllumajandus, tööstussektor, küttesektor, energeetika ja tanklad. Ettevõttes töötab 21 inimest.

2.1 Empiirilise uuringu metoodika ja valimi tutvustus

Püstitatud uurimisülesannete lahendamiseks kasutati kvalitatiivset uurimismeetodit ja juhtumiuuringule sarnaseid võtteid. Kvalitatiivne uurimismeetod kogub ja tõlgendab mitte numbrilisi andmeid (Hoover, 2021). Juhtumiuuringu läbiviimiseks töötab uurija välja juhtumi süvaanalüüsi, milleks kogutakse olulist teavet, kasutades selleks sobivaid andmekogumismeetodeid (Slight *et al.*, 2011). Kvalitatiivses uuringus kasutatakse mitut andmekogumismeetodit, et saada usaldusväärsemaid andmeid (Õunapuu, 2014). Täpsemalt saadakse sellise uurimuse korral andmeid vaatluse ja intervjuu kaudu (Laherand, 2008).

Uuringus kogutakse esmaseid andmeid, mis on autori enda poolt kogutud andmed. Metoodika eelisteks on informatsiooni hankimine organisatsiooni loomulikus keskkonnas ja tõeste andmete leidmise võimalus. Puudusteks on uurija füüsiline kohal olemine, mis võib häirida naturaalselt sündmuste kulgemist ja keerukas võib olla tervikpildi loomine. (Laherand, 2008; Õunapuu, 2014). Kvalitatiivse uuringu korraldamiseks viidi esmalt läbi teabehalduse protsesside vaatlus vaatlustabeli (Lisa 2) alusel ettevõttes, et teada saada, millised on ettevõttes tekkivad dokumendid ja kes nende eest vastutab.

Vaatlus on uurimise viis, milles uurija jälgib tegevusi info kogumiseks kasutades kõiki meeli huvitava nähtuse eesmärgipärase ja süsteemse vaatluse ja kuulamise kaudu (Vihalemm, 2014). Vaatluse eesmärgiks on hetkeolukorra ülevaate loomine. Kombineerides vaatlust intervjuuga on tõenäoline koguda olulisi andmeid (Virkus, 2016), seega viidi lisaks läbi struktureeritud intervjuud, mis täpsustasid vaadeldavaid tulemusi.

Intervjuu tarbeks koostas autor vajaliku informatsiooni saamiseks sobiva küsimustiku, lähtudes teoreetilisest raamistikust (Lisa 1). Intervjuul küsiti uuritavatelt, kuidas toimib asutuse dokumentide loomine, kuidas eri osakonnad omavahel teavet jagavad, mille alusel nad dokumente liigitavad ja kuhu ning kas keegi vastutab ettevõtte teabehalduse eest. Lisaks paluti uuritavatel nimetada infosüsteeme, mida nad oma töös kasutavad ning rääkida sellest, millest nad lähtuvad dokumentide loomisel. Samuti uuriti, kas ja milliseid probleeme esineb

dokumentide loomisel, kättesaadavusel ja haldamisel ning milliseid ettepanekuid oleks uuritavatel seoses dokumendihalduse korraldusega.

Teabehalduse küpsuse hindamiseks kasutas autor infohalduse küpsusmudelit.

Uuring viidi läbi eraettevõttes, milles töötab 21 inimest, kellest 11 kontori poolel ja ülejäänud hooldustehnikutena. Vaatlus viidi läbi organisatsiooni loomulikus keskkonnas 2024.aasta märtsis.

Intervjueeritavate valim moodustati eesmärgipärase valimi põhimõttel, mille kohaselt peavad intervjueeritavad vastama kindlatele kriteeriumitele (Õunapuu, 2014). Intervjuu valimi moodustavad uuritava ettevõtte juhtgrupi liikmed: tehnika-, logistika- ja hooldusjuht ning pearaamatupidaja. Organisatsioonis on juhtgrupi liikmeid viis, kuid uuringus nõustus osalema neli liiget.

Tabel 3 on välja toodud uuritavad ja nende tähistamine tekstis

Intervjueeritava ametikoht	Tähis
Tehnikajuht	TJ
Logistikajuht	LJ
Hooldusjuht	HJ
Pearaamatupidaja	PR

Intervjueeritavatega lepiti intervjuu aeg eelnevalt kokku ning viidi läbi individuaalselt nende tööruumides. Intervjuude kestvus oli keskmiselt umbes 15 minutit. Intervjuud viidi läbi 2024. aasta märtsis vahetult peale vaatlust. Enne intervjuude alustamist küsiti uuritavatelt luba intervjuude heli salvestamiseks ning kõik andsid oma nõusoleku.

Andmete analüüsimiseks kasutati kvalitatiivset sisuanalüüsi ehk analüüsiti vaatlusel ja intervjuul saadud vastuseid (Õunapuu, 2014, lk 53). Kvalitatiivne sisuanalüüsi kasutatakse tekstiandmete analüüsimiseks (Laherand, 2008).

Intervjuu valis autor, sest see võimaldas saada sügavamalt arusaama uuritava teema kohta ja võimaldab esitada täpsustavaid küsimusi. Vaatlustabeli uurimuseks valis autor, sest see võimaldab süstematiseerida ja dokumenteerida vaatluse tulemusi. Infohalduse küpsusmudel valiti seetõttu, et see võimaldas objektiivselt hinnata organisatsiooni teabehalduse tugevusi ja nõrkusi.

Intervjuud lindistati telefoni abil ning peale seda transkribeeriti ja kodeeriti. Sarnase tähendusega tekstiosad koondati vastavate kategooriate alla, kasutati induktiivse kategooria

moodustamist. Transkriptsioonid loeti korduvalt läbi ning tuletati koode. Tekstist tõsteti esile sõnad, mis näitasid kõige olulisemaid mõtteid. (Laherand, 2008, lk 294) Koodidele tekkisid nimetused, mis hõlmasid rohkem kui üht suuremat mõtet. Need tulenesid tekstist ja moodustasid algse kodeerimisskeemi. Seejärel ühendati koodid kategooriateks. (Mayring, lk 291) Tulemused esitatakse tekstis kokkuvõttena, analüüsid ja üldistades saadud andmeid. Saadud tulemused võimaldasid kaardistada teabehalduse hetkeolukorra, et tuua välja järeldused ja teha ettepanekud selle vastavusse viimiseks ISO 9001:2015 standardiga.

3. EMPIIRILISE UURINGU TULEMUSED

Uuritaval ettevõttel puudub teabehalduse kord ja neil ei ole paika pandud, kes millegi eest vastutab. Ettevõtte soovib kasutusele võtta ISO 9001:2015 standardi, mis kehtestab teabehaldusele kindlad nõuded. Samuti tuli intervjuu tulemustest välja töötajate rahulolematus ettevõtte teabehaldusega ja keskset vastutajat teabehalduse eest ei olnud määratud. Ettevõttel puuduvad dokumendimallid, mida kasutada, et ühtseid dokumente luua. Dokumentide loomine toimus varasemate dokumentide põhjal ja dokumentides esines vigu mis tulenes dubleerimisest ja dokumendimallide puudumisest ning juhiste puudumisest.

3.1 Teabehalduse korraldamine ja vastutavad isikud

Dokumendihalduse korraldamisel tuleb lähtuda esiteks sellest, kuidas ja milliseid dokumente organisatsioon loob, kasutab ja saab. ISO 9001:2015 standard käsitleb dokumentide loomist ja haldamist ühe olulise osana kvaliteedijuhtimissüsteemist. Standard ei anna üksikasjalikke nõudeid selle kohta, milline peab olema dokumentide sisu või vorm. Organisatsioonil on dokumentide loomisel ja vormindamisel vabadus, kuid oluline on, et need vastaksid organisatsiooni vajadustele ja oleksid arusaadavad ning asjakohased. (ISO 9001:2015) Dokumendivaatlusel märgati, et erinevad osakonnad vormistasid erinevaid dokumente erinevalt. Teooria, aga ütleb, et iga organisatsioon peab enda loodud sisu kontrollima. (Schopflin & Walsh, 2019, lk 25) Sisu kontrollides esines vormistusvigu ja oli elemente, mis olid kustutamata vana dokumendi ülekirjutamise tõttu. Samuti esines vigu koostaja märkimisel, või oli see sootuks puudu. Haldamata dokumendihalduse korral on tööülesannete täitmine keerulisem ning see nõuab organisatsioonilt aega, raha ja ressursse. Lisaks on dokumendid turvarisk, mille lekkel võib organisatsiooni maine kahjustada saada. (Titus, 2020)

Intervjuudes juhtgrupiga uuriti, kuidas toimub asutuse dokumentide loomine. Enamik vastajaid viitab olemasolevatele dokumentidele kui lähtepunktidele uute dokumentide loomisel. Intervjueeritavad selgitasid, et eelnevad dokumendid toimivad mallina või inspiratsiooniallikana. Intervjueeritavad TJ ja HJ kinnitasid: *„uute dokumentide loomine toimub vanade dokumentide põhjal ehk pilvest kopeeritakse vastavasisuline dokument ja sinna viiakse muudatused sisse“*. LJ ja PR kirjeldasid, et *„dokumentide loomine toimub vajaduspõhiselt ning ühtset dokumendi loomise põhimõtet ei ole“*. Samas lisas PR: *„minul puudub oma ametikohaga seoses uute dokumentide loomise kogemus“*.

Autori arvamuse kohaselt võib vanadele, eelnevalt täidetud põhjadele uue dokumendi loomisel on kindlasti riskantne, sest vanal dokumendipõhjal võib olla vormistuslikke vigu, mis kanduvad

üle uuele dokumendile. Sealhulgas on peatükis 1.1 kirjeldatud millest tuleks lähtuda dokumendihalduse korraldamisel ja jõuti järeldusele, et ettevõtte ei lähtu kõigist teoreetilistest suunistest.

Samuti uuriti eraldi küsimusega, millest nad dokumentide loomisel lähtuvad. Siinkohal kirjeldasid uuritavad samamoodi, et „lähtuvad eelnevatest pilves olevatest dokumentidest”. LJ lisas: “Lähtume väljakujunenud tavadest ja eelnevate dokumentide jälgimisest.”

Intervjueeritav HJ lisas: “Ega me ju ei tea, mis nende dokumentidel peab või ei pea olema, sisu osas olen oma arvates spetsialist aga need vormistuse asjad võtan küll vanadelt vormidelt. Võiks ju olla tühjad vormid, kuhu ainult sisu lisada ja juhiabi võiks ju tähtsamatest asjadest meile väikese koolituse teha”.

RP lisas: „Ehk oleks mõttekas, kui meie koostame sisu ja lõpliku vormistuse teeb ikkagi juhiabi, siis on kindel, et dokumendid on korrektsed”.

ISO 9001:2015 standard eeldab, et organisatsiooni juhtkond võtab vastutuse teabehalduse eest, hõlmates kvaliteedijuhtimissüsteemi raamistiku määratlemist, selle rakendamist ja säilitamist ning tagab, et teabehaldus toetab organisatsiooni eesmärgi ja strateegiaid. (Dentch, 2016) Organisatsioon peab määratlema rollid ja vastutused seoses teabehaldusega ehk rollide määramist teabehaldusega seotud ülesannete täitmiseks ning vastutuse selgitamist teabe kvaliteedi, täpsuse ja ajakohasuse tagamise eest.

Intervjueeritavatel küsiti, kas keegi vastutab ettevõtte teabehalduse eest. TJ, PR ja HJ ütlesid, et: „nende teada ei vastuta selle eest keegi ning iga osakond vastutab enda teabe ning dokumendi looja loodud dokumendi eest”. LJ lisas, et: „logistika valdkonna teabe ja dokumentide eest vastutabki logistika osakond”.

Ettevõttes läbi viidud vaatlusel aga selgus, et igas protsessis (ost, müük, logistika, tehnika, raamatupidamine, juhtimine) tekkivatel dokumentidel on kindlad vastutajad (vt Tabel 4).

Tabel 4 Tekkivate dokumentide eest vastutavad isikud

Protsess	Tekkivad dokumendid	Vastutaja
Ost	Ostupäringud Saatelehed Rendi/liisingulepingud	Büroojuht/tehnikajuht Büroojuht Vastutaja puudub
Protsess	Tekkivad dokumendid	Vastutaja

Müük	Kliendi vajaduste kaart Müügipakkumised Ostu-müügi lepingud Arved Saatelehed Üleandmise-vastuvõtmise aktid Ekspordideklaratsioonid	Müügijuht Müügijuht Müügijuht/ tegevjuht Büroojuht/ raamatupidaja/ logistika Logistikajuht/ büroojuht Tehnikajuht Büroojuht Vastutaja puudub
Logistika	Gaasi sertifikaadid, kaalumisaktid, CMR Transporditeenuste lepingud Tarneplaan Aktsiisilao kaaluaktid LPG erikaalud	Logistikajuht Logistikajuht Logistikajuht Logistikajuht Logistikajuht Vastutaja puudub Vastutaja puudub
Tehnika	Garantiitööde plaan Töökäsud Teostatud tööde aktid Riskianalüüs Riskianalüüsi kliendikoolitused Hädaolukorra lahendamise plaan	Tehnikajuht Tehnikajuht/Hooldusjuht Hooldusjuht Tehnikajuht Tehnikajuht Tehnikajuht
Raamatupidamine	Kuluaruanded Palgalehed Põhivara arvestus Pearaamatupidamise sise-eeskiri	Raamatupidaja Raamatupidaja Raamatupidaja Raamatupidaja
Juhtimine	Käskkirjad Tööaajarvestamise reeglid Volitused/Volikirjad Töölepingud Tööohutusalase juhendamise kaardid Koolituste tunnistused	Tegevjuht Tegevjuht Tegevjuht Tegevjuht Büroojuht Büroojuht

Kokkuvõttes puudub selge keskne vastutaja teabehalduse eest, kuid igas protsessis on tegelikult kindlad vastutajad dokumentide loomise ja haldamise eest. ISO 9001:2015 standardi nõuetele vastavuseks seadmisel tuleb edaspidi dokumenteerida kõik protsessid ning tagada vastutuse selgus.

Vastavalt standardi ISO 9001:2015 standardile peab organisatsioon kirjeldama sisemise ja välise infovahetuse: mis teemadel suheldakse, millal ja kellega, kuidas ja kes suhtleb.

Intervjuudes küsiti uuritavatel, kuidas organisatsiooni eri osakonnad omavahel teavet jagavad. Ükski uuritav ei toonud välja koosolekute ega arutelude läbiviimist. Selgus, et kõik uuritavad kasutavad teabe jagamiseks *Teamsi* ja e-posti, samuti on levinud vahendiks telefon, eriti kiireloomuliste küsimuste korral. Intervjueeritavad LJ, TJ ja PR rõhutasid olulise info salvestamist OneNote´i kliendikaardile.

Ettevõttes eesmärgipärase teabe haldamiseks on vaja infosüsteeme, mis seda toetaksid (Rainer & Prince, 2022). Uuritavatel paluti intervjuudes nimetada infosüsteeme, mida nad oma töös kasutavad. Analüüsid igat uuritava vastust, saab välja tuua ülevaate nende kasutatavatest infosüsteemidest:

- Alldevice (TJ, LJ, HJ, PR)
- Standardbooks (TJ, HJ, PR)
- SharePoint (TJ, LJ, PR)
- OneNote (TJ, LJ)
- Webvision (LJ)
- Teams (TJ, LJ, HJ, PR)
- JVIS (TJ)

Alldevice on hooldustarkvara, mida kasutab tehnikaosakond hoolduste planeerimiseks ja jälgimiseks. Standardbooks on ettevõtte keskne ERP süsteem ja raamatupidamistarkvara. Sharepoint on pilveteenus, milles hoitakse kogu ettevõtte teabevara. Onenote on ettevõttes kasutuses teadmuse talletamiseks ja kliendikaartide hoiustamiseks, samuti koosolekute protokollide talletamiseks ja informatsiooni kandjana. Webvision on kasutuses automatiseeritud info edasikandjaks LPG jäägi informeerimiseks. Teams on kasutuses siseveebi asemel meeskonnatöö platvormina, sisekommunikatsiooniks ja infoedastuseks. JVIS on tarbijakaitse- ja tehnilise järeleväve ameti infosüsteem, mida tehnikaosakond oma töös kasutab.

TJ ja LJ kasutavad laia valikut infosüsteeme, sealhulgas üldisi platvorme ja spetsiifilisi tööriistu, samas kui PR ja HJ keskenduvad peamiselt spetsiifilistele tööriistadele, mis on seotud nende konkreetse töövaldkonnaga. Nähtub, et peamiseks kasutatavateks infosüsteemideks on siiski Alldevice ja Standardbooks.

Üldiselt käsitleb ISO 9001:2015 standard teabevahetust kui olulist osa organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemist, kuid jättes piisavalt ruumi organisatsioonidele, et kohandada

teabevahetuse protsesse vastavalt nende vajadustele ja spetsiifikale. Seetõttu peavad organisatsioonid standardi nõuete täitmiseks välja töötama oma teabevahetuse protsessid vastavalt oma kontekstile ja äri vajadustele. Samas on oluline, et uuritav ettevõtte koostaks oma protsessikirjelduse vastavalt tegelikule praktikale ja kaasaks sinna kõik olulised infosüsteemid ja teabevahetuse kanalid.

3.2 Dokumendihalduse juhendi koostamine

ISO 9001: 2015 standard ei sisalda spetsiifilisi juhiseid dokumentide liigitamiseks, kuid see nõuab, et organisatsioonid looksid ja säilitaksid dokumenteeritud informatsiooni vastavalt oma vajadustele ja kvaliteedijuhtimissüsteemi nõuetele. (ISO 9001:2015) Kuigi standard ei anna juhiseid dokumentide konkreetseks liigitamiseks, võib organisatsioon siiski otsustada dokumentide liigitamise süsteemi kasutusele võtmiseks, et hõlbustada nende leidmist, kasutamist ja haldamist.

Intervjueeritavatel uuriti, mille alusel nad liigitavad dokumente ja millisesse kausta paigutavad loodud dokumendid. Vastustest selgus, et puuduvad selged juhised dokumentide liigitamiseks ning dokumendid salvestatakse vastava tehnika- või logistikaosakonna kausta. PR tõi välja, et: „vahel on keeruline otsustada, kuhu kausta tuleb dokument salvestada ja see võib olla suureks murekohaks uuele töötajale”. Selgus, et kõik uuritavad väljendasid vajadust selge struktuuri või juhendi järele, et hõlbustada dokumentide haldamist ja leitavust.

Järgmisena paluti intervjueeritavatel kirjeldada, kas ja milliseid probleeme esineb dokumentide loomisel, kättesaadavusel ja haldamisel. Välja toodi järgmised probleemid:

- Dokumentide loomine: „puudub ühtne koht, kus hoiustatakse dokumendi malle, mis võib põhjustada dubleerimist ja segadust” (TJ, LJ).

- Dokumentide kättesaadavus ja haldamine: „failid ja kaustad on segased, mis võib raskendada vajaliku teabe leidmist. Lisaks võib kõigil olla võimalus dokumente muuta, mis võib kaasa tuua kontrolli kaotamise dokumentide üle”. (TJ)

- “Uuel töötajal võib olla keeruline orienteeruda suure hulga kaustade vahel ning jälgida jooksvat infot OneNote´is.” (LJ)

- “Alguses võib olla ka segadust tekitav, kus dokument asub ja mõne dokumendi leidmine võtab aega. Puudub selge dokumendihalduse eest vastutav isik, mis võib põhjustada haldamise puudulikkust.” (PR)

See näitab, et praegune dokumendihalduse süsteem ei ole piisavalt struktureeritud ega kasutajasõbralik, tekitades segadust ja raskusi vajaliku teabe leidmisel. Kõik uuritavad väljendasid vajadust selge struktuuri või juhendi järele.

Intervjueeritavatel paluti kirjeldada, mis aitaks muuta ettevõtte dokumendihaldust korraldamist selgemaks. Ettepanekuna toodi välja:

- dokumentide ja olulise info asukohad peavad olema ühiselt teada ja kirjeldatud (TJ).
- dokumentidel võiksid olla küljes versioonimuudatused (TJ).
- luua tuleks dokumendipuu, mis hõlbustaks dokumentide leidmist (LJ).
- luua tuleks dokumentide liigituskeem, mille järgi leiab suuna, kus kohast otsida dokument kiiresti üles (HJ).

Need ettepanekud viitavad vajadusele parema dokumendihaldussüsteemi järele, mis vastaks organisatsiooni vajadustele ja tagaks olulise teabe kättesaadavuse ning hõlpsa leitavuse. ISO 9001:2015 standardi rakendamine võimaldaks ettevõttel luua struktureeritud ja tõhusa dokumendihaldussüsteemi, mis vastaks nende välja toodud vajadustele. Haldamata dokumendihalduse korral on tööülesannete täitmine keerulisem ning see nõuab organisatsioonilt aega, raha ja ressursse. Lisaks on dokumendid turvarisk mille lekkel võib organisatsiooni maine kahjustada saada. (Titus, 2020)

Standard annab raamistiku, kuidas korraldada ja juhtida dokumentide loomist, haldamist ja säilitamist, sealhulgas selged juhised dokumentide liigitamiseks, versioonimuudatuste jälgimiseks, dokumendipuu ja liigituskeemi loomiseks. Lisaks aitab ISO 9001:2015 standard tagada, et dokumendihalduse protsessid vastavad rahvusvahelistele parimatele tavadele ning toetavad organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi eesmärgi. Seega võib järeleda, et ISO 9001:2015 standardi kasutamine aitaks lahendada ettevõtte dokumendihaldusega seotud probleeme ning tagada parema dokumendihalduse.

ISO 9001: 2015 nõuab, et organisatsioonil peab olema dokument, kus oleks kirjeldatud, kuidas toimub organisatsioonis dokumendihaldus. Vaatluse ja intervjuude tulemusena selgus, et uuritaval ettevõttel ei ole olemas dokumenti, milles oleksid toodud dokumendihalduse korraldamise juhised. Seetõttu puudub ettevõttel kindlus, et kõik protsessid viiakse läbi eesmärgi- ja plaanipäraselt.

Intervjuudest selgus, et ettevõttes ei ole paika pandud, kuidas toimub uute dokumentide loomine ning millest nad dokumentide loomisel lähtuvad. Intervjueeritavad tõid peamiselt välja, et nad lähtuvad vanadest dokumentidest, mille põhjal koostavad uue. Sellest tulenevalt

koostas autor ettevõttele dokumendihalduse juhendi (Lisa 3), kuhu toodi välja selle (1) eesmärk: *“Käesolev protseduur määrab kindlaks igapäevase töökorralduse jaoks vajalike sisemiste nõudeid kehtestavate dokumentide (juhtimissüsteemi käsiraamat, protseduurid, korrad, eeskirjad, juhendid, vormid/mallid) ja ka välise päritoluga dokumentide (nt õigusaktid ja standardid) kontrolli all hoidmise põhinõuded.”* Eesmärk sätestab, mis antud dokument kindlaks määrab (Rainer & Prince, 2022).

Dokumendihalduse juhendi teine osa keskendub dokumendi sisule. Esimeses punktis on täpselt välja toodud, kuidas toimub dokumentide koostamine ja vormistamine: *“Kõikidel ettevõtte töötajatel on õigus teha ettepanekuid ettevõtte tööks vajalike dokumentide koostamiseks või täiendamiseks. Selline ettepanek tuleks esitada büroojuhile, kes arutab ettepaneku läbi ja korraldab vajadusel vastava dokumendi koostamise/täiendamise. Dokumentide vormistamisel lähtutakse põhimõttest, et dokumendi sisu oleks kergesti mõistetav ja haaratav. Seetõttu kasutatakse sobivat liigendatust ja vajadusel visuaalseid abimaterjale. Sisemised nõudeid kehtestavad dokumendid vormistatakse üldjuhul käesoleva dokumendi eeskujul (v.a. vormid/mallid, ametijuhendid ja juhtimissüsteemi käsiraamat).”* Lisaks määratleti, kuidas toimub identifitseerimine, ehk mille järgi need dokumendid üles leitakse. Samuti toodi välja, mis keeles peavad olema juhtimissüsteemi nõudeid kehtestavad dokumendid ning millisel kujul on originaaldokumendid. Kuna intervjuudel selgus, et dokumendid on elektroonsel kujul, siis see lisati ka alusdokumenti.

Dokumendihalduse juhendi järgmine punkt kirjeldab dokumentide kooskõlastamist ja kinnitamist, sest intervjuus osalejad mainisid, et ka see osa on nende ettevõttes puudulik. Dokumenti lisati, et kui dokument on valmis, siis saadab büroojuht selle kooskõlastamiseks nendele, keda see teema või dokument puudutab. Peale kooskõlastust täiendab büroojuht vajadusel dokumenti. Dokumendi kinnitab lõplikult tegevjuht. Lisaks toodi välja, et dokument loetakse kinnitatuks, kui see on avaldatud Teamsi keskkonnas “kinnitatud” dokumentide kataloogis. Dokumendid avaldab kataloogis büroojuht. Selleks, et vältida kehtetute dokumentide üleküllust ja segadust kataloogis, lisati ka alusdokumenti lause: *“Kui dokumendist oli olemas eelmine versioon, siis teisaldab büroojuht eelmise versiooni „arhiivi“ kataloogi.”*

Juhendis on selgitatud dokumentide kättesaadavust, hoidmist ja loetavuse tagamist, et töötajad saaksid üheselt aru, kust vajalikke dokumente leida. Selleks, et töötajad oleksid kursis dokumendi uue versiooni avaldamisega, siis sellest teavitab neid büroojuht Teamsi vahendusel.

Intervjuudest tuli ka välja, et juhid muretsevad sellepärast, kuidas on võimalik kataloogis dokumente muuta ja kustutada. Selleks lisati dokumenti järgmine lause: *“Kinnitatud dokumentide kataloog on kaitstud muutmiste ja kustutamiste vastu. Tavakasutajad saavad seal dokumente lugeda ja trükkida. Tavakasutaja näeb ainult kehtivat versiooni. Dokumentide muudatuste ajalugu ja muudatuste sisu on võimalik vaadata dokumentide eelmiste versioonidega võrdlemise teel (arhiivikataloogis asuvate failide põhjal).”* Samuti toodi välja, et Teamsi keskkonda salvestatud dokumendifailide ja andmete säilimine on tagatud andmete varukoopiate tegemise kaudu, mis toimub automaatselt pilveteenuse pakkuja poolt.

Juhendis on kirjeldatud, kuidas toimub dokumentide ülevaatus, kaasajastamine ja muutmine, sest ka see osa ei ole ettevõttes veel reguleeritud. Samas selgus intervjuudest, et dokumendid vaadatakse üle vastavalt vajadusele. Seega lisati alusdokumenti järgmine lause: *“Dokumendid vaadatakse üle vastavalt vajadusele, kui on toimunud olulisi muudatusi ärikeskkonnas, ettevõtte tegevuses jms. Tavaliselt vaadatakse dokumente üle ka siseauditite käigus. Iga töötaja võib teha ettepanekuid dokumentide muutmise kohta.”* Lisaks toodi välja, millal hakkab kehtima uue dokumendi versioon ja kes vastutab selle eest, et kehtiv protseduur oleks alati kättesaadav.

Juhendis on selgitatud ka ettevõttevälise päritoluga dokumendi ohjele, kus on kirjeldatud, et kui õigusaktid nõuavad muudatusi sisemistes dokumentides, tehakse vastav ettepanek. *“Vajadusel on seadistatud olulisemate õigusaktide ja standardite muudatuste seiramiseks asjakohased teavitussüsteemid (nt: MinuRT ning Standardimis- ja Akrediteerimiskeskuse monitooringuteenuse kasutamise abil).”* Lisati ka see, et ettevõtte juhtimissüsteemis kasutatavad standardid on samuti kättesaadavaks tehtud Teamsi keskkonnas. Büroo ülesandeks on aga jälgida standardi uute versioonide ilmumist ja tegevuste algatamist uute versioonide hankimiseks ja rakendamiseks.

Juhendi viimasene lõik kirjeldab tehniliste dokumendite ohjet. Seal selgitatakse, kuhu salvestatakse projektide läbiviimise käigus tekkiv tehniline dokumentatsioon ning kes vastutab aegunud dokumentide arhiivi kataloogi tõstmise eest.

Autor leiab, et koostatud dokumendihalduse juhend sisaldab olulisi elemente, mis on kooskõlas ISO 9001:2015 standardi nõuetega. Juhendis on selgitatud dokumendihalduse eesmärki ja sisu ning määratletud, millist tüüpi dokumente see hõlmab. Selles on ka kirjeldatud protsessi, kuidas toimub dokumentide loomine, sh ettepanekute esitamine ja dokumendi vormistamine. Samuti kirjeldatakse dokumendis kooskõlastamise ja kinnitamise protsessi, vastutajate määramist ja dokumendi avaldamist. Dokumendihalduse juhendis on

välja toodud ka dokumentide kättesaadavuse ja hoidmise tagamine ning protsess dokumentide ülevaatamise ja kaasajastamise kohta, sealhulgas muudatuste jälgimist ja dokumendi kehtivuse tagamist.

3.3 Teabevahetuse protsessi kirjelduse koostamine ettevõttele

Vastavalt standardi ISO 9001:2015 standardile peaks organisatsioon kirjeldama sisemise ja välise infovahetuse: mis teemadel suheldakse, millal ja kellega, kuidas ja kes suhtleb. Intervjuus osalenud juhtide sõnul selline dokument puudub. Seega koostas töö autor ettevõttesisese- ja välise teabevahetuse protsessi kirjelduse, kus on kokkuvõtlikult välja toodud sisemiste- ja väliste teabevahetuse kanalite kohta teave (Lisa 4). Seda ei saa aga nimetada dokumendiks, kuna sel puudub tõestatud autentsus ja usaldusväärus (Svärd, 2017, lk 15).

Teabevahetuse korralduse kirjelduse protsess jagati järgnevalt 1) ettevõttesine teabevahetus; 2) Koosolekute läbiviimine; 3) Teabevahetus ettevõtte välise osapooltega. Ettevõttesisese teabevahetuse eesmärgiks seati: *"Ettevõttesisese teabevahetuse eesmärgiks on kõigi töötajate kaasamine juhtimissüsteemi ja selle mõjususega seonduvate küsimuste lahendamisse."* Lisaks toodi välja, et töötajate vahelist suhtlemist hõlbustab erinevate kommunikatsioonikanalite ja -vahendite kasutamine, nt koosolekute ja arutelude läbiviimine, formaalne ja mitteformaalne suhtlemine, seda nii vahetult kui ka erinevate kaasaegsete vahendite abil.

Intervjuudest selgus, et ettevõttes kasutatakse erinevaid teabejagamise keskkondi ja infosüsteeme. Seega lisati kirjeldusse kokkuvõtte sisemiste teabevahetuse kanalite kohta. Esiteks toodi välja Sharepointis jagatud kaust, kuhu on koondatud tööks vajalik teave. Vajaduspõhiselt jagatakse see järgmiste valdkondade vahel: müük, tehnika, haldus. Teamsi keskkonnas on erinevate kanalite alla koondunud töökorralduslik teave ning välja on toodud Teamsi erinevad kanalid. Lisaks on selgitatud, et kui keegi vajab uue kanali loomist, siis tuleb pöörduda IT-valdkonna eest vastutava juhatuse liikme poole. Samuti on välja toodud, et operatiivne teave on ka kajastatud OneNote vahendusel, kuid juurdepääsud on seadistatud vastavalt igaühe rollidele. Samuti on kirjeldatud telefoni kasutamise vajalikkust ning Outlook Kalendrit, kus peab iga töötaja kajastama ajad, mil nad on hõivatud.

Teine osa keskendub koosolekute läbiviimisele. Seal toodi täpselt välja, millal toimuvad osakondade nõupidamised, kes seal osalevad ning protokollimine Teamsi keskkonnas. Lisaks tuleb kord kahe nädala tagant läbi viia arenduskoosolekut.

Teabevahetuse protsessi kolmanda osa eesmärk on: *“Välise osapooltega suhtlemise eesmärk on tagada asjakohane teabevahetus olemasolevate ja potentsiaalsete klientidega, riigivõimu esindajatega, partnerite, alltöövõtjate ja teiste isikutega. Energiaettevõtte juhtpõhimõtted on asjast huvitatud osapooltele kättesaadavad soovi korral.”* Selles osas on välja toodud, et välise osapooltega suhtlemine on korraldatud valdkonnapõhiselt. Eraldi on välja toodud kliendisuhetus, kus seda talletatakse (OneNote) ning kes selle eest vastutab; suhtlemine partneritega ja alltöövõtjatega. Samuti toodi välja, millised on avalikkusele nähtavad sotsiaalmeediakanalid, kes nende eest vastutab ja neid koordineerib. Lisaks on selgitatud ka avalikkusega suhtlemist, mida koordineerib tegevjuht ning kes on kõneisikutest; suhtlemist võimuesindajatega ning vastutajad ning suhtlemist teiste osapooltega ning nende koordineerimise eest vastutavad juhid või juhatuse liikmed.

Autori hinnangul on koostatud protsessi kirjeldus vastavuses ISO 9001:2015 standardi nõuetele. Selles on olemas teabevahetuse korralduse eesmärgid ja sisu, hõlmab organisatsiooni sisemist suhtlust, kasutades erinevaid kommunikatsioonikanaleid. See vastab standardi nõudele tagada tõhus ja kaasav sisemine suhtlus. Lisaks on seal olemas organisatsiooni välise suhtluse kirjeldus erinevate osapooltega ning nende eest vastutavad isikud. Samuti sisaldab ka üksikasjalikku teavet koosolekute protokollimise ja vastutuse kohta, mis vastab standardi nõuetele tagada, et suhtlus oleks dokumenteeritud ja vastutus määratletud.

3.4 Teabehalduse hindamine küpsusmodelile tuginedes ja liigituskeemi koostamine ettevõttele

Energiaettevõtte dokumendihalduse hindamiseks kasutas autor lisaks infohalduse küpsusmodelit. (Lisa 3) Infohalduse küpsusmodel on raamistik, mille abil organisatsioon saab hinnata oma infotehnoloogia ja infosüsteemide kasutamise taset ning nende võimet toetada organisatsiooni eesmäärke. Mudeli eesmärk on aidata mõista, kuidas tõhusalt hallata, koguda, säilitada, kasutada ja jagada infot.

Tabel 5 Teabehalduse hindamise tulemused infohalduse küpsusmodelile tuginedes

Põhimõte	1 tase	2 tase	3 tase	4 tase	5 tase
Vastutus	X				
Läbipaistvus			X		
Usaldusväärsus			X		
Turvalisus		X			

Põhimõte	1 tase	2 tase	3 tase	4 tase	5 tase
Vastavus regulatsioonidega			X		
Kättesaadavus	X				
Säilitamine	X				
Likvideerimine	X				

Teabehalduse eest vastutavat keskset isikut määratletud ei ole. Informatsiooni liikumine on häiritud millele viitavad ka intervjuu tulemused. Kasutatakse küll metaandmeid audentsuse tagamiseks digiallkirjastamisel, kuid vananenud dokumendimallide kasutamine ei esita õigeid metaandmeid. Juurdepääsu piirangud määratletakse teenuste lõikes ja teabe auditeerimist ei teostata. Kättesaadavuse kitsaskohtadele viitavad ka intervjuu tulemused. Säilitamise, likvideerimise ja arhiveerimise protseduuri kirjeldus ettevõttes puudub.

Vastavalt ISO 9001:2015 standardile peaks olema ettevõttel dokumentide liigitusskeem, mis võimaldab määrata, millised dokumendid asutusel tekivad, kes nende eest vastutab, mis on nende säilitamise aeg, muutes ka dokumentide leidmise lihtsaks ja selgeks. Intervjuudest selgus, et ettevõttel on dokumendihalduses palju puudujääke ning töötajatel on keeruline dokumente üles leida. Liigitusskeem muudab nende leidmise, kasutamise ja haldamise lihtsamaks. Lisaks võimaldab see kiiremat juurdepääsu teabele ning tagada, et dokumentidel on alati kehtiv versioon ning vajadusel on neid lihtne muuta ja ajakohastada. ISO 9001:2015 standard nõuab, et organisatsioonid hoiaksid dokumente vastavalt oma vajadustele ja kvaliteedijuhtimissüsteemi nõuetele. Korraldatud dokumentide liigitusskeem aitab tagada vastavust standardi nõuetele dokumentide korraldamisel ja haldamisel.

Küpsusmudeli ja dokumendi liigitusskeemi ühendamise võimaldab organisatsioonil mitte ainult hinnata oma infohalduse küpsustaset, vaid ka rakendada praktilisi meetmeid selle parandamiseks ja arendamiseks, sealhulgas tõhusama dokumendiliigitusskeemi loomise ja rakendamise. Näiteks võib küpsusmudeli hindamine aidata organisatsioonil tuvastada, milliseid liigituskategoriaid on vaja täiendada või täpsustada, ning seejärel teha vastavad muudatused oma dokumendiliigitusskeemis. Lisaks võib küpsusmudeli abil hinnata, kuidas dokumendiliigitusskeemid toetavad organisatsiooni infohalduse strateegilisi eesmärke ja vajadusi ning vajadusel teha kohandusi selleks, et need oleksid paremini kohandatud organisatsiooni kontekstile. Kuna dokumendi liigitusskeem ettevõttes puudus, siis küpsusmudeli abil hinnati kitsaskohti, et luua dokumendiliigitusskeem.

Liigitusskeemi väljatöötamine toimub funktsioonide, struktuuri ja tööprotsesside analüüsi põhjal ning see on oluline osa dokumentide haldamisest ja arhiivi moodustamisest. (Arhiivieeskiri)

Töö autor koostas vaatluse tulemuse alusel ettevõttele liigitusskeemi. Liigitusskeem koosneb dokumentide loetelust, nende säilitamise kohast, vastutajast ning säilitamise ajast. Tekkivad dokumendid jagati kaheksaks erinevaks protsessiks: juhtimine, müük, ostmine, tehnika, personal, audit, finantsjuhtimine ja logistika. Iga protsessi alla toodi välja, millised dokumendid seal tekivad. Kuna ettevõttes ei kasutata paber kandjal dokumente/kaustu, siis see lahter jäeti kogu liigitusskeemis tühjaks. Järgmisena täideti dokumendi originaali säilitamise koht ehk kus neid dokumente elektrooniliselt hoitakse. Näiteks hoitakse juhtkonna koosolekute protokolle Teamsi keskkonnas. Iga dokumendi taga on välja toodud ka see, kes selle eest vastutab ning mis on nende säilitamise aeg. Näiteks on juhtkonna koosolekute protokollide eest vastutaja tegevjuht ning nende säilitamise aeg on 7 aastat.

3.5 Järeldused ja ettepanekud

Tabel 6 Järeldused ja ettepanekud

Tehnoloogia investeringud:	Uuendusliku tehnoloogia kasutamine võib oluliselt parandada teabehaldust. Ettevõtte võiks kaaluda investeerimist digitaalsetesse platvormidesse ja tarkvaralahendustesse, mis võimaldavad tõhusat dokumendihaldust, koostööd ja teabe jagamist.
Poliitika ja protseduuride loomine:	Ettevõtte peaks välja töötama selged poliitikad ja protseduurid seoses teabehaldusega, sealhulgas dokumentide loomine, säilitamine, juurdepääs ja hävitamine. Need suunised aitavad tagada, et teave oleks korralikult hallatud ja kättesaadav. Koostada arhiveerimiskord ja määratleda arhiveerimise sagedus.
Dokumendihalduse alusdokumendid	Ettevõttel puuduvad alusdokumendid: liigitusskeem, dokumendihalduse alusdokument, teabevahetusprotsessi kirjeldus, mis tagaks toimiva teabehalduse korraldamise ja dokumenteeritava teabe vastavuse ISO standardile. Lõputöö autor eeltoodust lähtuvalt koostas puudu olevad alusdokumendid: <ul style="list-style-type: none"> - dokumendiliigitus skeem; - teabevahetusprotsessi kirjeldus; - dokumendihalduse juhend. <p>Autor teeb ettepaneku juhtkonnale kinnitada koostatud dokumendid.</p>

Personalikoolitus:	Koolitus ja teadlikkuse tõstmine on olulised teabehalduse parendamiseks. Ettevõtte peaks korraldama koolitusi ja töötubasid, et õpetada töötajatele teabehalduse parimaid tavasid, sealhulgas dokumentide haldamist, metaandmete kasutamist ja turvameetmeid.
Teabeaudit:	Perioodilised teabeauditid aitavad ettevõttel hinnata oma praegust teabehalduse olukorda ja tuvastada valdkonnad, kus on vaja paranemist. See võimaldab ettevõttel teha teadlikke otsuseid ja rakendada täiustusi vastavalt vajadusele.
Kasutajate kaasamine:	Ettevõtte võiks kaaluda kasutajate kaasamist teabehaldusprotsessi, sealhulgas töötajate tagasiside kogumist ja kaasamist uute lahenduste väljatöötamisele. See tagab, et teabehalduslahendused vastavad paremini organisatsiooni vajadustele ja kasutajate ootustele
Teabe kvaliteedi kontroll:	Ettevõtte peaks kehtestama kontrollmehhanismid teabe kvaliteedi jälgimiseks ja tagamiseks, sealhulgas dubleerimise vältimine, vigade tuvastamine ja parandamine ning metaandmete täpsuse tagamine.
Teadmusjuhtimine:	Ettevõtte võiks rakendada teadmisesuhtimise strateegiaid, mis võimaldavad tõhusalt koguda, säilitada ja jagada organisatsiooni teadmisi ning soodustavad teadmiste loomist ja innovatsiooni.
Riskide juhtimine:	Ettevõtte peaks kaaluma teabe turvariskide hindamist ja juhtimist, sealhulgas andmete lekke, volitamata juurdepääsu ja muude potentsiaalsete ohtude ennetamist ning valmisolekut kriisilukordadeks. Jõudluse jälgimine ja mõõtmine: Ettevõtte võiks kehtestada jõudlusnäitajad ja mõõdikud, mis võimaldavad hinnata teabehalduse protsesside tõhusust ja efektiivsust ning teha vastavalt sellele kohandusi ja täiustusi
Dokumendimallide loomine:	Ettevõtte peaks looma dokumendimallide põhjad, mis oleks kindlas asukohas ja kõigile kättesaadavad ning kehtestama keske teabehalduse eest vastutava isiku.

KOKKUVÕTE

Teabehaldus on organisatsioonile oluline mitmel põhjusel nagu näiteks tõhus info kasutamine: organisatsioonid koguvad suures koguses teavet erinevatest allikatest, sealhulgas klientidelt, partneritelt, sisemistest süsteemidest jne. Hästi korraldatud teabehaldus võimaldab sellel infol muutuda kasulikuks ressursiks, mida saab kasutada strateegiliste otsuste tegemiseks ja äriprotsesside parendamiseks.

Otsuste tegemisel: juhtimisotsused põhinevad sageli olemasolevatel andmetel ja teabel. Korraldatud teabehaldus tagab, et juhtidel ja otsustajatel on juurdepääs ajakohasele, täpsele ja usaldusväärsele teabele, mis võimaldab neil teha teadlikke ja hästi informeeritud otsuseid. Töötajate tõhusus: Hästi korraldatud teabehaldus võimaldab töötajatel kiiresti leida vajalikku teavet ja dokumente. See suurendab nende tõhusust ja tootlikkust, kuna väheneb aeg, mis kulub teabe otsimisele ja töötlemisele.

Andmekaitse ja turvalisus: organisatsioonide jaoks on oluline tagada nende kogutud andmete turvalisus ja konfidentsiaalsus. Teabehaldussüsteemid aitavad rakendada ja jälgida turvameetmeid, et kaitsta andmeid volitamata juurdepääsu ja lekke eest.

Klienditeenindus: kiire ja täpne info kättesaadavus on oluline ka klienditeeninduse seisukohalt. Korraldatud teabehaldus võimaldab ettevõtetel paremini mõista klientide vajadusi ja pakkuda neile kiiremat ja tõhusamat teenindust.

Kokkuvõttes võimaldab hästi korraldatud teabehaldus organisatsioonidel tõhusamalt toimida, paremini juhtida riske, suurendada töötajate tootlikkust ning pakkuda paremat teenust nii sisemistele kui ka välistele huvigruppidele.

Lõputöö eesmärk oli kaardistada teabehalduse hetkeolukord, et tuua välja järeldused ja teha ettepanekud selle vastavusse viimiseks ISO 9001:2015 standardiga.

Eesmärgi täitmiseks anti ülevaade teoreetilistest lähtekohtadest ja standardist. Analüüsi hetkeolukorda ja tulemuseks loodi dokumendihalduse juhend, dokumendi liigitusskeem ja teabevahetuse protsessi kirjeldus. Lisaks tegi autor ettevõtte teabehalduse parendamiseks muudatusettepanekuid. Peamine probleem, miks eelnimetatud dokumendid loodi oli, et ettevõtte teabehaldus oli reguleerimata ja ettevõtte soovib kasutusele võtta ISO 9001:2015 standardit, mis näeb ette teabe dokumenteerimist ja haldamist ja on protsessikeskne standard. Lõputöö eesmärk täideti läbi liigitusskeemi, teabevahetuse protsessi kirjelduse ja dokumendihalduse juhendi koostamise loomisega. Analüüsi tulemusena tehti parendusettepanekud, et parendada ettevõtte teabehalduse korraldamist.

SUMMARY

The title of the thesis is *information management according to the ISO9001:2015 standard in an energy company*. The relevance lies in clause 7.5 of ISO 9001:2015, which requires that the organization must: retain documented information to the extent necessary to support the operation of processes, and retain documented information to the extent necessary to ensure that processes are carried out as planned. (ISO 9001:2015, 2015) The aim of the thesis is to find out the current situation of information management in order to draw conclusions and make proposals for its alignment with the ISO 9001:2015 standard.

To fulfill the goal, the following tasks were set:

- outline the principles of organizing information management based on theoretical sources;
- find out the requirements of ISO 9001:2015 for the organization of information management and documentation of information in order to create a theoretical framework for conducting a thesis study;
- prepare a suitable methodology for conducting an empirical study;
- map and analyze the current situation of information management in order to clarify the requirements for documented information based on the ISO 9001:2015 standard;
- analyze the maturity level of information management in order to prepare basic documents regulating the organization of information management, if necessary;
- draw conclusions and, if necessary, make proposals to align information management with the ISO 9001:2015 standard.

The research consists of three parts. In the first chapter, the author provides an overview of theoretical positions on information management and the ISO 9001:2015 standard. The second part introduces the methodology of the empirical study and the sample. The third sub-chapter gives an overview of the results of the study and makes suggestions for improvement.

The subject company does not have an information management procedure and they do not have established who is responsible for what. The company wants to adopt the ISO 9001:2015 standard, which establishes specific requirements for information management. In order to align the company's information management with the requirements of ISO 9001:2015 and to create a document management guide, document classification scheme and description of

the information exchange process for the company. For this purpose, document observation and management group interviews were conducted in the company. When analyzing the results, the interview answers are compared with the results of the observation and with the requirements of the ISO 9001: 2015 standard. As part of the thesis, a document classification scheme, a document management guide, and a description of the information exchange process will be created for the company.

VIIDATUD ALLIKAD

- Abuhav, I. (2017). *ISO 9001:2015 A complete Guide to Quality Management Systems*. Boca Raton: Taylor & Francis Group, LLC.
- Andmehalduse juhised . (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 27.04.2023, allikas Digiriik: <https://digiriik.ee/index.php/andmehalduse-juhised/>
- ARMA. (kuupäev puudub). *Information governance implementation model (IGIM)*. Allikas: ARMA: https://assets.corporatecompliance.org/Portals/1/PDF/Resources/past_handouts/CEI/2012/701_RecordsandInformationManagementManagingtheRealRisksFacingYourOrganization_REVISED_Handout.pdf
- Atkin, B., & Brooks, A. (2021). *Total Facility Management*. New York: John Wiley and Sons .
- Babbie, E. R. (2010). *The Practice of Social Research*. London: Wadsworth. Kasutamise kuupäev: 29.05.2023, allikas Business Research Methodology: <https://research-methodology.net/research-methodology/research-approach/deductive-approach-2/>
- Balzer, A. D., Elpel, K.-P., & Feist, V. (2019). *Audit Criteria for Electronic Document Management Processes and Associated IT Solutions*. Bonn: VOI- Voice of Information.
- Boljevic, A. (2007). THE IMPORTANCE OF TOP QUALITY MANAGEMENT IN CONTEMPORARY MANAGEMENT. *Serbian Journal of Management*, 2(2), 217-226. Allikas: http://www.sjm06.com/SJM%20ISSN1452-4864/2_2_2007_November_101-280/2_2_217-226.pdf
- Bravi, L., Murmura, F., & Santos, G. (2019). The ISO 9001:2015 Quality Management System Standard: Companies' Drivers, Benefits and Barriers to Its Implementation. *Quality Innovation Prosperity*, 2(23). Allikas: https://www.researchgate.net/publication/334854251_The_ISO_90012015_Quality_Management_System_Standard_Companies'_Drivers_Benefits_and_Barriers_to_Its_Implementation
- Brocke, J., & Simons, A. (2014). *Enterprise Content Management in Information Systems Research: Foundation, Methods and Cases*. Springer-Verlag Berlin Heidelberg.
- Cox, S. A. (2014). *Managing Information In Organizations: A practical guide to implementing an information management strategy*. New York: Palgrave Macmillan.
- Crowe, S., Cresswell, K., Robertson, A., & Guro, H. (2011). The case study approach. *BMC Medical Research Methodology*, 1-9.
- Dentch, M. P. (2016). *The ISO 9001:2015 Implementation Handbook: Using the Process Approach to Build a Quality Management System*. Milwaukee: ASQ Quality Press.

- Goel, R. (2019). *Quick Reference Guide - ISO 9001:2015: Quality Management System*. Independently Published. Allikas: https://www.google.ee/books/edition/Quick_Reference_Guide_ISO_9001_2015_Qual/kz_CDwAAQBAJ?hl=et&gbpv=1
- Hausmann, V., Williams, S., Hardy, C., & Schubert, P. (2014). Enterprise Information Management Readiness: A survey of current. *Procedia Technology*(16), 42-51. Allikas: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S221201731400293X>
- Heras-Saizarbitoria, I. (2017). *ISO 9001, ISO 14001, and New Management Standards*. Donostia: Springer International Publishing.
- Herfried, K. (2020). *Standards for Management Systems: A Comprehensive Guide to Content, Implementations, Tools and Certification Schemes*. Springer Nature Switzerland AG.
- Hoover, L. (2021). *What Is Qualitative vs. Quantitative Study?* Kasutamise kuupäev: 29.05.2023, allikas Grand Canyon University: <https://www.gcu.edu/blog/doctoral-journey/what-qualitative-vs-quantitative-study>
- ISO. (kuupäev puudub). *Guidance on the requirements for Documented Information*. Switzerland: ISO. Allikas: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/documented_information.pdf
- Janne, K. (05.11.2018). *Mida jälgida dokumendihaldust korraldades?* Kasutamise kuupäev: 25.05.2023, allikas sekretar.ee: <https://www.sekretar.ee/uudised/2018/11/05/mida-jalgida-dokumendihaldust-korraldades>
- Jarvis, A. (2016). *Achieving Customer Experience Excellence Through a Quality Management System*. Milwaukee: ASQ Quality Press.
- Kaur, B. (2012). Information Management. *International Journal of Computers & Technology*, 424-427. Allikas: https://www.researchgate.net/publication/324985898_Information_Management
- Keen, R. (09.02.2021). *What Is Documented Information In ISO 9001?* Kasutamise kuupäev: 26.05.2023, allikas ISO 9001 Checklist: <https://www.iso-9001-checklist.co.uk/7.5-what-is-documented-information-in-ISO-9001-eur.htm>
- Konsa, K. (2020). Postdigitaalse maailma muuseumid. *Muuseum*. Allikas: <https://ajakiri.muuseum.ee/postdigitaalse-maailma-muuseumid/>
- Kunis, L. D. (2018). *Quality Management Systems- a Selective Presentation of Case-studies Showcasing its Evolution*. Rijeka, Horvaatia: InTech.
- Laherand, M.-L. (2008). *Kvalitatiivsete uuringute teoreetilised lähtekohad*. Tallinn: Infotrükk.

- Maleyeff, J. (2022). *Quality Service Management: A guide to Improve Business Processes*. New York: Routledge.
- Mastura, I., & Norhayati, H. (2017). Fundamentals of Information Management in Organization Academic Writing. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, No.12(Vol 7). Allikas: https://hrmars.com/papers_submitted/3620/Fundamentals_of_Information_Management_in_Organization_Academic_Writing.pdf
- Maya, G. (2023). *ISO 9001 - Clause 7.5 Documented information*. Kasutamise kuupäev: 25.05.2023, allikas ISO DOCS: <https://iso-docs.com/blogs/iso-9001-standard/iso-9001-clause-7-5-documented-information>
- Mayring, P. (2000). Qualitative Content Analysis. *Qualitative Social Research*, 1(2).
- Myhrberg, E. V. (2016). *A Practical Field Guide for ISO 9001:2015: Management Guidance, Revision and Update Information, Implementation Support, Documentation Assistance, Auditing*. Milwaukee: ASQ Duality Press.
- Ocampo, J. R., Hernandez-Matias, J. C., & Vizan, A. (2017). A method for estimating the influence of advanced manufacturing tools on the manufacturing competitiveness of Maquiladoras in the apparel industry in Central America. *Computers in industry*. Kasutamise kuupäev: 17.04.2023, allikas <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0166361517300428>
- Omachom, V., & Ross, J. (2005). *Principles of Total Quality Management third edition*. Boca Raton, Florida: CRC Press LLC.
- Õunapuu, L. (2014). *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes*. (E. Kärner, Toim.) Tartu: Tartu Ülikool 2014.
- Parul, K. (2016). Total Quality Management is an Important Factor in Today's Business World. *Journal of Business and Management*, 18(6), 84-88. Allikas: <https://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol18-issue6/Version-2/M1806028488.pdf>
- Penn, I. A., & Bennix, G. B. (2017). *Records Management Handbook*. New York: Taylor & Francis.
- Poonia, M. P., & Sharma, S. C. (2018). *Total Quality Management*. New Delhi: Khanna Book Publishing Co. (P) Ltd. .
- Qureshi, A. M., Nawaz, A. H., & Khan, N. (2022). Role Of Total Quality Management Towards Organizational Performance Through Knowledge Transfer and Innovation Capabilities. *Gomal University Journal of Research*, 428-436. Allikas:

- <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=161681102&site=ehost-live>
- Rainer, R., & Prince, B. (2022). *Introduction to Information Systems*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Schopflin, K., & Walsh, M. (2019). *Practical Knowledge And Information Management*. London: Facet Publishing.
- Schuler, K. (2011). *E-Discovery: Creating and Managing an Enterprisewide Program*. Burlington : Syngress Publishing .
- Shacklett, M. (2020). What to Do With All That Data: More data and larger files mean better management is required. *Point of Beginning*, 6(45). Allikas: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=142034673&site=ehost-live>
- Shrouty, V. A. (2021). *ISO 9001:2015: Understanding Its Anatomy, Diagnosis and Inside Story*. New Delhi: Zobra Books.
- Singh, Y. (2017). *Document and Record Management*. Sebastopol: O´Reilly Media.
- Skipper, S. L. (2015). *How to establish document control system for compliance with ISO 9001:2015, ISO 13485:2016*. Milwaukee: American Society for Quality .
- Smallwood, R. F. (2020). *Information Governance: Concepts, Strategies and Best Practices* (Kd. 2). New Jersey: Wiley.
- Strengholt, P. (2020). *Data Managment at Scale*. Sebastopol: O´Reilly Media.
- Svärd, P. (2017). *Enterprise Content Managment, Records Managment and Information Culture Amidst e-Goverment Development*. Cambridge: Elsevier Ltd.
- Teenuste korraldamine ja teabehalduse alused*. (03.06.2017, viimati muudetud 18.03.2021). Kasutamise kuupäev: 22.03.2022, allikas Riigiteataja: <https://www.riigiteataja.ee/akt/131052017007>
- Titus, S. D. (2020). *Integrating Business Managment Processes: Support and Assurance Processes*. New York: Taylor & Francis.
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2021). *Information Technology for Management: Driving Digital Transformation to Increase Local and Global Performance, Growth and Sustainability*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Vihalemm, T. (2014). *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Kasutamise kuupäev: 20.03.2023, allikas Tartu Ülikool: <https://samm.ut.ee/vaatlus/>
- Virkus, S. (2016). *Intervjuu, vaatlus ja sisuanalüüs*. Kasutamise kuupäev: 25.05.2023, allikas [tlu.ee](https://www.tlu.ee):

https://www.tlu.ee/~sirvir/Intervjuu_vaatlus_ja_sisuanals/vaatluse_eelised_ja_puudused.html

Why ISO 9001? (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 29.04.2023, allikas iso: <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>

Wiggings, B. (2016). *Effective Document and Data Management: Unlocking Corporate Content*. New York: Routledge.

LISAD

Lisa 1. Intervjuu küsimused

Lisa 2. Vaatlustabel

Lisa 3. Infohalduse küpsusmudel

Lisa 4. Liigituskeem

Lisa 5. Dokumendihalduse juhend

Lisa 6. Teabevahetuse protsessi kirjeldus

Lisa 1. Intervjuu küsimused

1. Kuidas toimub asutuse dokumentide loomine?
2. Kuidas organisatsiooni eri osakonnad omavahel teavet jagavad?
3. Mille alusel liigitate dokumente ja kuhu?
4. Kas keegi vastutab ettevõtte teabehalduse eest?
5. Nimetage infosüsteeme, mida oma töös kasutate?
6. Millest lähtute dokumentide loomisel
7. Kas ja milliseid probleeme esineb dokumentide loomisel, kättesaadavusel ja haldamisel?
8. Kas Teil oleks ettepanekuid seoses dokumendihalduse korraldamisega?

Lisa 2. Vaatlustabel

Protsess	Tekkivad dokumendid	Vastutaja
Ost		
Müük		
Logistika		
Tehnika		
Raamatupidamine		
Juhtimine		

Lisa 3. Infohalduse küpsusmudel

Põhimõte	1 tase Reguleerimata	2 tase Arenemisjärgus	3 tase Kontrollitud	4 tase Ennetav	5 tase Ümberkujundatud
Vastutus	Pole selgelt määratletud	Koostatud on eeskirjad info kohta, mis on vajalik regulatsioonide vastavuse saavutamiseks	Regulatsioonidele vastavus on loodud ja tuvastatav. Loodud on ärietika koodeks.	Regulatsioonid ele vastavus on tagatud ja parandusi tehakse regulaarselt. Vastavuse auditi protseduurid on efektiivsed ja tõhusad.	Järjepidevalt parandatakse vastavuse tagamise protseduure.
Läbipaistvus	Informatsiooni liikumine asutuse sees on häiritud, sealhulgas ka osakondade vahel.	Informatsiooni asukohad on osaliselt dokumenteeritud.	Loodud on eeskirjad info kogumise ja säilitamise kohta, välistele osapooltele on võimalik kergesti anda ülevaade infovarade kohta ja neid jagada.	Infopäringute teostamine on automatiseeritud.	Infohalduse investeringutasuvust on võimalik mõõta ja muutusi on võimalik ennetavalt planeerida vastavuses tegelike vajadustega.
Usaldusväärsus	Informatsiooni autentsust pole võimalik kindlaks teha.	Osaliselt kasutatakse metaandmeid info autentsuse tagamisel.	Informatsiooni autentsus on tagatud, kasutatakse metaandmeid.	On loodud selged nõuded ja eeskirjad metaandmete lisamiseks ja autentsuse tagamiseks.	Järjepidevalt vaadatakse autentsuse tagamise protsessid üle ja teostatakse ennetavaid tegevusi.

Põhimõte	1 tase Reguleerimata	2 tase Arenemisjärgus	3 tase Kontrollitud	4 tase Ennetav	5 tase Ümberkujundatud
Turvalisus	Juurdepääsupiirangute jagamine on juhuslik ja andmete kaitse on madala tähtsusega.	Turvaeeskirjad käsitlevad ainult kõige olulisemat informatsiooni, juurdepääsupiirangud määratakse teenuste lõikes.	Turvaeeskirjad on kõikehõlmavad ja juurdepääsupiirangud seatakse selgetel alustel. Tehakse turvalisusauditeid.	Tehakse regulaarseid turvakoolitusi ja auditeid.	Reageeritakse ennetavalt turvariskidele, eeskirju täiendatakse ja auditeid teostatakse regulaarselt.
Vastavus regulatsiooni idega	Pole selgelt määratletud, millist infot on vaja hallata, et tagada regulatsioonidele vastavus.	Koostatud on eeskirjad info kohta, mis on vajalik regulatsioonidele vastavuse saavutamiseks.	Regulatsioonidele vastavus on loodud ja tuvastatav. Loodud on ärietika koodeks.	Regulatsioonid tuleb vastavusse viia ja tagatud on parandusi tehakse regulaarselt. Vastavuse auditi protseduurid on efektiivsed ja tõhusad.	Järjepidevalt parandatakse vastavuse tagamise protseduure.
Kättesaadavus	Informatsiooni liikumine asutuse sees on häiritud, sealhulgas ka osakondade vahel.	Informatsiooni asukohad on osaliselt dokumenteeritud.	Loodud on eeskirjad info kogumise ja säilitamise kohta, välistele osapooltele on võimalik kergesti anda ülevaade infovarade kohta ja neid jagada.	Infopäringute teostamine on automatiseeritud.	Infohalduse investeeringut asuvust on võimalik mõõta ja muutusi on võimalik ennetavalt planeerida vastavuses tegelike vajadustega.

Põhimõte	1 tase Reguleerimata	2 tase Arenemisjärgus	3 tase Kontrollitud	4 tase Ennetav	5 tase Ümberkujundatud
Säilitamine	Likvideerimise protseduurid on reguleerimata ja dokumenteerimata.	Säilitustähtajad ja eeskirjad on osaliselt olemas, kuid puudub terviklik ülevaade.	Asutuseüleselt on kehtestatud info säilitamise kord.	Säilitamise korda vaadatakse regulaarselt üle ja uuendatakse vastavalt vajadusele.	Säilitamise protsessid on infohalduse loomulik osa.
Likvideerimine	Likvideerimise protseduurid on reguleerimata ja dokumenteerimata.	Info likvideerimise protseduurid on reglementeeritud, puudub ülevaade nende täitmisest.	Informatsiooni likvideerimise protseduurid on reglementeeritud ja neid järgitakse.	Informatsiooni likvideerimise kord ja selle järgimine on ühtlustatud kogu asutuse ulatuses.	Likvideerimise protseduure ja tehnoloogiat täiustatakse järjepidevalt.

(Majandus- ja kommunikatsiooniministeerium, 2015)

Lisa 4. Liigituskeem

Jrk.	Nimetus			Säilitamise aeg (min)
		Elektronselt (aadress)	Vastutaja	
1	Juhtimine	Link		
1.1	Juhtkonna koosolekute protokollid	Link	Tegevjuht	7 aastat
1.2	Kasumiaruandlus	Link	Raamatupidaja	Muutmiseni
1.3	Juhtkonnapoolse ülevaatuse protokollid	Link	Tegevjuht	6 aastat
1.4	Sisekorraeeskiri	Link	Tegevjuht	Muutmiseni
1.5	Käskkirjad	Link	Tegevjuht	Alatine
1.6	Kirjavahetus	Link	Kirja saaja/Büroojuht	5 aastat
1.7	Tööajaarvestamise reeglid	Link	Tegevjuht	Muutmiseni
1.8	Volitused/volikirjad	Link	Büroojuht	Muutmiseni
1.9	Kvaliteedijuhtimissüsteemi käsiraamat	Link	Tegevjuht	Muutmiseni
1.9	ISO 9001:2015	Link	Büroojuht	
2	Müük			
2.1	Kliendi vajaduste kaart	Link	Müügijuht	Muutmiseni
2.2	Müügipakkumised	Link	Müügijuht	5 aastat
2.3	Müügitellimused	Link	Müügijuht	5 aastat
2.4	Ostu-müügilepingud	Link	Müügijuht	7a. Lepingu lõppemisest
2.5	Arved	Link	Raamatupidaja	7 aastat
2.6	Saatelehed	Link	Logistikajuht	7 aastat
2.7	Üleandmis-vastuvõtuaktid	Link	Tehnikajuht	75 aastat
2.8	Ekspordideklaratsioonid	Link	Logistikajuht	7 aastat
3	Ostmine			
3.1	Tarnijate register	Link	Büroojuht	Muutmiseni

3.2	Ostupäringud	Link	Müügijuht	7 aastat
3.3	Ostutellimused	Link		7 aastat
3.4	Saatelehed	Link	Pearaamatupidaja	7 aastat
3.5	Rendi/liisinglepingud	Link	Pearaamatupidaja	7 aastat
4	Tehnika	Link		
4.1	Garantiitööde plaan	Link	Tehnikajuht	Muutmiseni
4.2	Töökäsud	Link	Tehnikajuht	Jooksva kuu lõpuni
4.3	Teostatud tööde akt	Link	Tehnikajuht	5 aastat
4.4	Kvaliteedikontrolli lehed	Link		
4.5	Riskianalüüs	Link	Tehnikajuht	55 aastat
4.6	Riskianalüüsi kliendikoolitus	Link	Tehnikajuht	
4.7	Hädaolukorra lahendamise plaan	Link	Tehnikajuht	Muutmiseni
4.8	Kemikaali ohutuskaardid	Link		
5	Personal	Link		
5.1	Koolituste tunnistused või koopiad	Link		10 aastat
5.2	Tööohutusalase koolituse kaardid	Link	Büroojuht	10 aastat
5.3	Koolitusregister või plaan	Link	Büroojuht	Muutmiseni
5.4	Töölepingud	Link	Pearaamatupidaja	50 aastat TL lõppemisest
5.5	Ametijuhendid	Link	Tegevjuht	Muutmiseni
7	Auditid, juhtkonnapoolne ülevaatus			
7.1	Siseauditi plaan, ajakava	Link	Tegevjuht	Muutmiseni
7.2	Siseauditi aruanded	Link	Tegevjuht	10 aastat
7.3	Sertifitseerija plaan, ajakava	Link	Tegevjuht	10 aastat
7.4	Sertifitseerija aruanded	Link	Tegevjuht	10 aastat
7.5	Juhtkonnapoolne ülevaatus	Link	Tegevjuht	10 aastat
8	Finantsjuhtimine			10 aastat
8.1	Ostutellimused	Link	Pearaamatupidaja	7 aastat
8.2	Müügitellimused	Link		7 aastat
8.3	Kuluaruanded	Link	Pearaamatupidaja	7 aastat
8.4	Palgalehed	Link	Pearaamatupidaja	
8.5	Põhivaraarvestus	Link	Pearaamatupidaja	75 aastat
8.6	Raamatupidamise sise-eeskiri	Link	Pearaamatupidaja	10 aastat
9	Logistika			

9.1	GE ostuarved (sh sertifikaadid, CMR-id, kaalumisaktid)	Link	Logistikajuht	7 aastat
9.2	Saatelehed	Link	Logistikajuht	7 aastat
9.3	Kaalumise aktid (aktsiisiladu)	Link	Logistikajuht	7 aastat
9.4	Transporditeenuste lepingud	Link	Logistikajuht	7 a. Lepingu lõppemisest
9.5	GE vastuvõtuaktid LPG-le	Link	Logistikajuht	7 aastat
9.6	Tarnete plaan	Link	Logistikajuht	Muutmiseni
9.7	Tähtaja ületanud arved	Link	Logistikajuht	
9.8	LPG erikaalud	Link	Logistikajuht	

Lisa 5. Dokumendihalduse juhend

1. Eesmärk

Käesolev protseduur määrab kindlaks igapäevase töökorralduse jaoks vajalike sisemiste nõudeid kehtestavate dokumentide (juhtimissüsteemi käsiraamat, protseduurid, korrad, eeskirjad, juhendid, vormid/mallid) ja ka välise päritoluga dokumentide (nt õigusaktid ja standardid) kontrolli all hoidmise põhinõuded.

2. Dokumendi sisu

2.1. Dokumentide koostamine ja vormistamine

Kõikidel ettevõtte töötajatel on õigus teha ettepanekuid ettevõtte tööks vajalike dokumentide koostamiseks või täiendamiseks. Selline ettepanek tuleks esitada büroojuhile, kes arutab ettepaneku läbi ja korraldab vajadusel vastava dokumendi koostamise/täiendamise.

Dokumentide vormistamisel lähtutakse põhimõttest, et dokumendi sisu oleks kergesti mõistetav ja haaratav. Seetõttu kasutatakse sobivat liigendatust ja vajadusel visuaalseid abimaterjale. Sisemised nõudeid kehtestavad dokumendid vormistatakse üldjuhul käesoleva dokumendi eeskujul (v.a. vormid/mallid, ametijuhendid ja juhtimissüsteemi käsiraamat).

Identifitseerimine: Dokumendid identifitseeritakse nende nimetuste/pealkirjade ja kehtima hakkamise kuupäeva järgi, mis põhinevad märkudel: "kehtiv alates kuupäevast"

Keel: Tavaliselt on juhtimissüsteemi nõudeid kehtestavad dokumendid eesti keeles.

Meedia: Originaaldokumendid on elektroonilisel kujul. Vajaduse korral võib dokumente välja printida, kuid kasutaja on kohustatud enne dokumendi kasutamist kontrollima serverist, kas dokumendi versioon on ajakohane.

2.2. Dokumentide kooskõlastamine ja kinnitamine

Pärast dokumendi valmimist saadab büroojuht selle kooskõlastamiseks isikutele, keda see teema/dokument eeldatavasti puudutab. Büroojuht määrab kooskõlastamiseks ka tähtaja.

Pärast kooskõlastuste ringi läbimist täiendab büroojuht vajadusel dokumenti ja saadab vajadusel täiendavale kooskõlastamisele. Pärast kooskõlastuste läbimist saadab büroojuht dokumendi kinnitamiseks tegevjuhile.

Dokumendid kinnitab tegevjuht. Dokument loetakse kinnitatuks, kui see on avaldatud Teamsi keskkonnas „kinnitatud“ dokumentide kataloogis. Üldjuhul avaldab dokumendid selles kataloogis büroojuht. Kui dokumendist oli olemas eelmine versioon, siis teisaldab büroojuht eelmise versiooni „arhiivi“ kataloogi.

2.3. Dokumentide kättesaadavuse, hoidmise ja loetavuse tagamine

Kõik kinnitatud dokumendid on kättesaadavad Teamsi keskkonnas „kinnitatud“ dokumentide kataloogis. Dokumendi või selle uue versiooni avaldamisel korraldab büroojuht kolleegide (neid, keda selle dokumendi sisu eeldatavasti puudutab) teavitamise (tavapäraselt Teamsi teavituste vahendusel).

Kinnitatud dokumentide kataloog on kaitstud muutmiste ja kustutamiste vastu. Tavakasutajad saavad seal dokumente lugeda ja trükkida. Tavakasutaja näeb ainult kehtivat versiooni. Dokumentide muudatuste ajalugu ja muudatuste sisu on võimalik vaadata dokumentide eelmiste versioonidega võrdlemise teel (arhiivikataloogis asuvate failide põhjal).

Ettevõttevälise päritoluga standardid jm dokumendid on samuti vajadusel kättesaadavaks tehtud Teamsi keskkonna vahendusel.

Kui esineb dokumente, mille elektrooniline alus on kadunud, siis need dokumendid skaneeritakse ja tehakse kättesaadavaks analoogiliselt elektroonsetele dokumentidele.

Dokumentide loetavuse või säilimise probleemide korral informeerib kasutaja sellest büroojuhti.

Teams keskkonda salvestatud dokumendifailide ja andmete säilimine on tagatud andmete varukoopiate tegemise kaudu. Varukoopiate tegemine toimub automaatselt pilveteenuse pakkuja poolt.

2.4. Dokumentide ülevaatus, kaasajastamine ja muutmine

Dokumendid vaadatakse üle vastavalt vajadusele, kui on toimunud olulisi muudatusi ärikeskkonnas, ettevõtte tegevuses jms. Tavaliselt vaadatakse dokumente üle ka siseauditite käigus. Iga töötaja võib teha ettepanekuid dokumentide muutmise kohta.

Muutmisvajaduse korral korraldab büroojuht dokumenti muudatuste sisse viimise ja suunab selle uuesti ka kooskõlastus- ja kinnitusingile (koos lühikommentaariga, mis dokumendis muutus).

Muudatuste puhul antakse dokumendist välja uus versioon. Uus versioon saab uue kehtima hakkamise kuupäeva. Büroojuht vastutab, et kehtiv protseduur oleks alati kättesaadav.

Dokumendi uue versiooni väljastamisel kohaldatakse sarnast kooskõlastamise ja kinnitamise reeglistikku kui uue dokumendi puhul (vt 2.2. peatükk). Uue dokumendi avaldamisel saadab büroojuht kasutajatele ka teavituse, kus on ära toodud lühike kokkuvõtte peamistest muudatustest.

Vananenud elektroonilisi dokumente säilitatakse Teamsi kataloogis „Arhiiv“.

2.5. Ettevõttevälise päritoluga dokumentide ohje

Õigusaktide ilmumist ja muudatusi jälgivad juhid Riigi Teataja vahendusel. Kui muudatused õigusaktides nõuavad muudatusi sisemistes dokumentides, tehakse vastav ettepanek. Vajadusel on seadistatud olulisemate õigusaktide ja standardite muudatuste seiramiseks asjakohased teavitussüsteemid (nt: MinuRT ning Standardimis- ja Akrediteerimiskeskuse monitooringuteenuse kasutamise abil).

Meie juhtimissüsteemis kasutatavad standardid on samuti kättesaadavaks tehtud Teamsi keskkonna vahendusel. Büroojuhi ülesandeks on jälgida standardi(te) uute versioonide ilmumist ning tegevuste algatamine uute versioonide hankimiseks ja rakendamiseks.

2.6. Tehniliste dokumentide ohje

Projektide läbiviimise käigus tekkiv tehniline dokumentatsioon (nt joonis, projekt, juhend jms) salvestatakse vastava objekti alamkaustadesse. Alamkausta luuakse vajadusel (kui selle sisus kajastatud failidest on antud välja uus versioon) juurde arhiivi alamkaust. Kui mõnest dokumendist (nt joonisest, projektist vms) antakse välja uus versioon, siis teisaldatakse vana versioon arhiivi kausta. Aegunud dokumentide arhiivi kataloogi tõstmise eest vastutab tehnikajuht

Lisa 6. Teabevahetuse protsessi kirjeldus

Teabevahetus jaguneb järgmiste teemade vahel:

1. ettevõttesisene teabevahetus
2. teabevahetus ettevõtteväliste osapooltega

7.4.1 Ettevõttesisene teabevahetus

Ettevõttesisese teabevahetuse eesmärgiks on kõigi töötajate kaasamine juhtimissüsteemi ja selle mõjususega

seonduvate küsimuste lahendamisse. Töötajate vahelist suhtlemist hõlbustab erinevate kommunikatsioonikanalite ja -vahendite kasutamine, nt koosolekute ja arutelude läbiviimine, formaalne ja mitteformaalne suhtlemine, seda nii vahetult kui ka erinevate kaasaegsete vahendite abil.

Järgnevalt on esitatud kiire kokkuvõtte sisemiste teabevahetuse kanalite kohta:

- SharePointis on jagatud kaust, kuhu on koondatud tööks vajalik teave. Vajaduspõhiselt jagatakse

see järgmiste valdkondade vahel:

- o Müük
- o Tehnika
- o Haldus

- Teamsi erinevate kanalite alla on koondatud töökorralduslik teave:

- o Organisatsiooni kanal – organisatsiooni üldine teave
- o Kontori kanal – kontori üldinfo
- o Objekti meeskonna kanal – uute objektide ehitust puudutav teave
- o Juhtgrupi kanal – juhtgrupi tööd puudutav teave
- o ISO kanali alla on koondatud juhtimissüsteemi puudutavad reeglid.

- o NB: Kui keegi vajab uue kanali loomist, tuleks vastava sooviga pöörduda IT-valdkonna eest

vastutava juhatuse liikme poole.

- Operatiivne teave on kajastatud ka OneNote vahendusel (juurdepääsud on seadistatud vastavalt igaühe rollidele)

- Kiiret vastust vajava küsimuse korral on soovitatav kasutada telefoni (sh töövälisel ajal).

- Kui on vaja esitada teavet mitmele inimesele, siis on soovitatav kasutada Teamsi või OneNote, sh

Teamsi Chati kanalit.

- Outlooki Kalendri kasutamine

- o Majast eemal viibimised, aga ka koosolekud jm ajad, mil töötaja on hõivatud, tuleb kajastada

igaühe kalendris. Kalendrid on seadistatud selliselt, et ühise kalendri vaate abil on lihtne saada

ülevaadet, kes millal vaba on. Iga töötaja on vastutav oma kalendri kaasajastamise eest.

7.4.2 Koosolekute läbiviimine

Regulaarselt viiakse läbi järgmisi koosolekuid:

- Tehnikaosakonna nõupidamine

- o 1 kord nädalas, esmaspäeviti

- o Tehnikajuht, hooldusjuht, kvaliteedi-järelevalvespetsialist, projekterija, tegevjuht
Valminud objektid, töös olevate objektide ülevaade, ehitus- ja hooldusplaan, avariiväljakutsed ja tehnilised rikked, arengud ja ettepanekud

- o Protokollimine Teamsis

- Logistikaosakonna nõupidamine

- o 1 kord nädalas, kolmapäeviti

- o Logistikajuhtjuht, logistik, tehnikajuht, hooldusjuht, tegevjuht

- o Valminud objektid, probleemsed tarded, tehnilised tõrked, võlgnevused, arengud ja ettepanekud

- o Protokollimine Teamsis

- Juhtkonna nõupidamine

- o 1 kord nädalas, esmaspäeviti

- o Juhatuse liikmed, tegevjuht

- o Varasema perioodi kordaminekud, töös olevad muudatused, igapäevast juhtimist puudutavad küsimused

- o Protokollimine Teamsis

- Arenduskoosolek

- o 1 kord kahe nädala tagant, kasutatakse FindTime funktsiooni Outlookis sobiva aja leidmiseks

- o Arendusvaldkonna eest vastutav juhatuse liige, tegevjuht, logistikajuhtjuht, tehnikajuht, raamatupidaja(d), büroojuht

- o Töös olevad arendusprotsessid, tagasiside ja tähelepanekud, ettepanekud

- o Protokollimine Teamsis

7.4.3 Teabevahetus ettevõtte väliste osapooltega

Välise osapooltega suhtlemise eesmärk on tagada asjakohane teabevahetus olemasolevate ja potentsiaalsete klientidega, riigivõimu esindajatega, partnerite, alltöövõtjate ja teiste isikutega. Energiaettevõtte juhtpõhimõtted on asjast huvitatud osapooltele kättesaadavad soovi korral.

Välise osapooltega suhtlemine on korraldatud valdkonnapõhiselt:

- Kliendisuhtlus:

- o Kliendisuhtlus on talletatud OneNotes vahendusel. Müügiinimesed vastutavad teabe talletamise eest.

Suhtlemine partneritega ja alltöövõtjatega

- o Suhtlemine partnerite ja alltöövõtjatega on sätestatud nendega sõlmitud lepingutes

- Koduleht jt avalikkusele nähtavad kanalid (sotsiaalmeedia)

- o Kodulehel avaldatava info kaasajastamise eest vastutab tegevjuht

- o Energiaettevõtte kasutab ka LinkedIN sotsiaalmeedia kanalit. Firmaga seonduvate postituste

avaldamist koordineerib tegevjuht; isiklike postituste korral tuleks lähtuda põhimõttest, et postituste sisu ei heidaks halba varju ettevõtte tegemistele.

- Avalikkusega suhtlemine

- o Meediasuhteid koordineerib tegevjuht

- o Avalikkusega suhtlemisel on kõneisikuteks on juhatuse liikmed ja tegevjuht.

- o Ametliku infovahetuse puhul teavitatakse selle sisust ka juhatuse liikmeid.

- Suhtlemine võimuesindajatega

- o Välistele osapooltele aruannete esitamine toimub vastavalt kokkulepitud vastutusvaldkondadele

§ Tegevjuht:

§ Pearaamatupidaja: EMTA, Statistikaamet,

§ Tehnikajuht: Päästeamet, TTJA

§ Logistikajuht: EGL kvartaalne koguste aruanne

- o Võimuesindajatelt jt välistelt institutsioonidelt tulevate ametlike järelepärimistele vastamist

koordineerib juhatuse liige EMTA ja Finantsasutustega seotud küsimustes

- Suhtlemine teiste osapooltega

- o Gaasiliiduga suhtlemist koordineerib juhatuse liige ... küsimustes

- o Sertifitseerijate esindajatega suhtlemist koordineerib tegevjuht