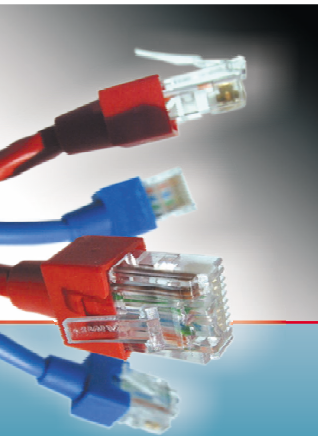


Eesti Mittetulundusühingute ja
Sihtasutuste Liit
www.ngo.ee



EMSL 2006

IT-JUHTIMINE vabäühendustes


Infotehnoloogia ja selle juhtimine

Paljude kodanikuühenduste saamis-
lugu ei alga teadliku organisatsiooni
loomisega, pigem on arengulätkeks
ajutiselt kokku tulnud projektimees-
kond või kogukonna aktiivgrupp.
Alles hiljem leitakse, et ühiskondlik
vajadus ning võimalused tegutsemi-
seks on püsivad, ning tekib uus orga-
nisatsioon. See voldik ongi mõeldud
kodanikuühenduse liidriks, kes ühel
hetkel avastab, et ta on kujunenud
organisatsiooni juhiks ning et teiste
tugiprotsesside hulgas on vaja ka
läbimõeldumalt läheneda infotehno-
loogiale. Samas pakub voldik kind-
lasti mõtteid ka alles alustavatele
ühendustele, et IT-süsteem otstarbe-
kalt üles ehitada.

Pole võimalik ette kujutada tänapäevast orga-
nisatsiooni, mis oma tegevuse käigus ei töötle
informatsiooni. Mida suuremad on infotöötle-
mise mahud, seda keerulisem on andmeid hal-
lata paberil ning seda suuremat lisandväärtust
pakub infotehnoloogia (IT). Raamatupidamine,
rahastusprojektid ja e-kirjavahetus on mõned
näited levinud ja samas mahukatest elektroo-
nilistest dokumentidest, mille töötlemisel on IT
kasutamine põhjendatud. Lisaks sellele võib IT
kasutamine olla otseselt vajalik missiooni saa-
vutamiseks, kuna järjest enamate ühenduste
puhul on kodulehekülgi Internetis mitte lihtsalt
tugielement, vaid üks tegevusmudeli olulistest
osadest. Teisisõnu on IT muutunud igapäeva-
seks hädavajalikuks töövahendiks; tulemuslik-
ku tööd on aga võimalik teha vaid sobivate,
töökorras vahenditega. IT-juhtimise eesmärk
ongi tagada IT-vahendite toimimine ning vasta-
vus ühenduse vajadustele.

Teiste
tugiprotsesside
hulgas on vaja
läbimõeldult
läheneda ka
infotehnoloogiale

IT-juhtimise alustamiseks ei ole kohe vaja tööle
võtta IT-juhti ja teha suuremahulisi investeerin-
gud uutesse seadmetesse ja tarkvarasse.
Alustuseks piisab lihtsatest sammudest, näi-
teks olemasolevate vahendite kaardistus ja
kasutamispõhimõtete kokkuleppimine.



Mobiiltelefon on
IT-vahend
ja seega osa
IT-süsteemist.
Tegevjuhi
ametitelefoni
sisalduvad kontaktid
on ühendusele kuuluv
väärtuslik andmekogu.

IT-süsteem on läbimõeldud, organisatsiooni vajadustele vastav inimeste, vahendite, teenuste ja eeskirjade kogum. IT-süsteemi tüüpilisteks osadeks on:

- ▶ IT-juhtimise eest vastutav isik
- ▶ kaardistatud riistvara (seadmed) ja tarkvara (programmid)
- ▶ IT kasutamise juhendid
- ▶ teenus-, hooldus- ja garantiilepingud
- ▶ riskihaldus ja turvapoliitika
- ▶ kasutajate koolitus

Kui kontoris on kolm erinevate projektide raha eest soetatud arvutit, milles olevast tarkvarast puudub ülevaade ning mida kasutatakse iga töötaja oma äranägemise järgi, võib seda parimal juhul küll tehniliselt pidada IT-seadmete

süsteemiks, aga organisatsiooni juhtimise mõttes IT-süsteemi mõõtu see siiski välja ei anna.

Esmapilgul võib see tunduda kummalisena, aga tegelikult on näiteks mobiiltelefon samuti IT-vahend ja seega osa IT-süsteemist. Tegevjuhi ametitelefoni sisalduvad kontaktid on ühendusele kuuluv väärtuslik andmekogu, mille säilimise ja kasutatavuse tagab läbimõeldud IT-juhtimine.

Mis on IT-süsteem?


IT-süsteemi eesmärk

Igasugune süsteemi loomine vajab ressursse, nii ajalisi kui rahalisi. Kuna ühenduste ressursid on sageli palju rohkem piiratud kui äriühingutel, on ühenduse juhi esimeseks küsimuseks tõenäoliselt, miks peaks kontoris seisva arvutitehnika kogumi arendama edasi IT-süsteemiks.

Tehnilises mõttes peab IT-süsteem võimaldama vastavate õigustega isikutel informatsiooni salvestada, taasesitada, töödelda ning liigutada soovitud tingimustel. Kas olemasoleva arvutitehnika kasutamisel on vajalikud andmed hävinenud või lihtsalt inforägistikku kadunud? Või on keegi näinud dokumenti, mille nägemiseks polnud tal vajalikke õigusi, või pole kellelgi õnnestunud vajalikul hetkel andmeid edastada? Infotöötlemise riskide maandamine on üks põhjus arendada IT-vahendite kogum IT-süsteemiks.

IT-süsteemil on veel teinegi, vähem tehniline ja rohkem organisatsiooniline eesmärk – toetada missiooni saavutamist. Toetamine võib tähendada olemasolevate põhitegevuste efektiivsuse parandamist või ka uue, missiooni saavutamisele suunatud teenuse, loomist. Näiteks on mitmed ning eri valdkondades teadlikkuse tõstmisega tegelevad ühendused leidnud Internetis tänuväärse nõustamisteenuse kanali.

Niisiis on mitmeid tehnilisi ja organisatsioonilisi põhjusi, miks ühendused peaksid IT-süsteemi loomisele mõtlema.



On mitmeid
tehnilisi ja
organisatsioonilisi põhjusi, miks
ühendused peaksid
IT-süsteemi
loomisele mõtlema.

IT-süsteemi loomisele kuluvad ressursid pole niivõrd kulutus kui võrd investering, kuna kord juba loodud süsteem aitab organisatsioonil edaspidi säästa mitmeid kriitilisi ressursse.

Uue arvuti või koguni serveri soetamine on ühendusele kulukas ettevõtmine. Samas on soovitatav infotöötlemise kiiruse kasv sageli võimalik saavutada ka olemasoleva tehnika värskendamise või hooldamisega. IT-juhtimine aitab niisiis hoida kokku raha, kuna tänu seadmete värskendamisele ja regulaarsele hooldusele pikeneb nende kasulik tööiga.

Kas teadsite, et arvuti töökiirus aeglustub, kui korpus on seest tolmuine? Või et baastaseme koolitus vähendab mitmekümne minuti võrra aega, mida varem iseõppinud töötaja igapäevaste protsesside (failide kopeerimine, e-kirjade saatmine) sooritamiseks arvutis kulutab.

Töötajate oskuste kindlakstegemine ja vajalik koolitus ning seadmete hooldus on vaid mõned näited, kuidas IT-juhtimine aitab kokku hoida aega.

Tuimad või väsinud käed, punetavad silmad, lihaspinged õlgades ja kaelas on tuttavad sümptomid paljudele kontoritöötajatele. Samas kinnitavad ühenduste juhid nagu ühest suust, et nende suurimaks väärtuseks on ühenduse juures tegutsevad inimesed. IT-juhtimine on üks viis inimesi väärtustada, kuna läbimõeldud IT-süsteem aitab säästa kasutajate tervist – ülalnimetatud tervisehädasid saab ära hoida või leevendada õigesti paigutatud arvutitöökohaga.

Looduskeskkond on inimkonna jagatud ressurss, mille suhtes peavad ühtmoodi vastutustundlikult käituma nii inimesed kui organisat-

sioonid. Siiski võib ühenduste juures sageli näha keskkonnaressursside hoolimatut kasutust. Arvutid ja monitorid jäetakse ööseks uinunud režiimile või halvemal juhul lausa tööle, printerist trükitakse infot vaid paberi ühele küljele ning koopiamasina tahmakassetide täitmise asemel ostetakse uusi. Seadmete kasutamispõhimõtete kokkuleppimine on üks viis sellist käitumist vältida ning seeläbi säästa looduskeskkonda.

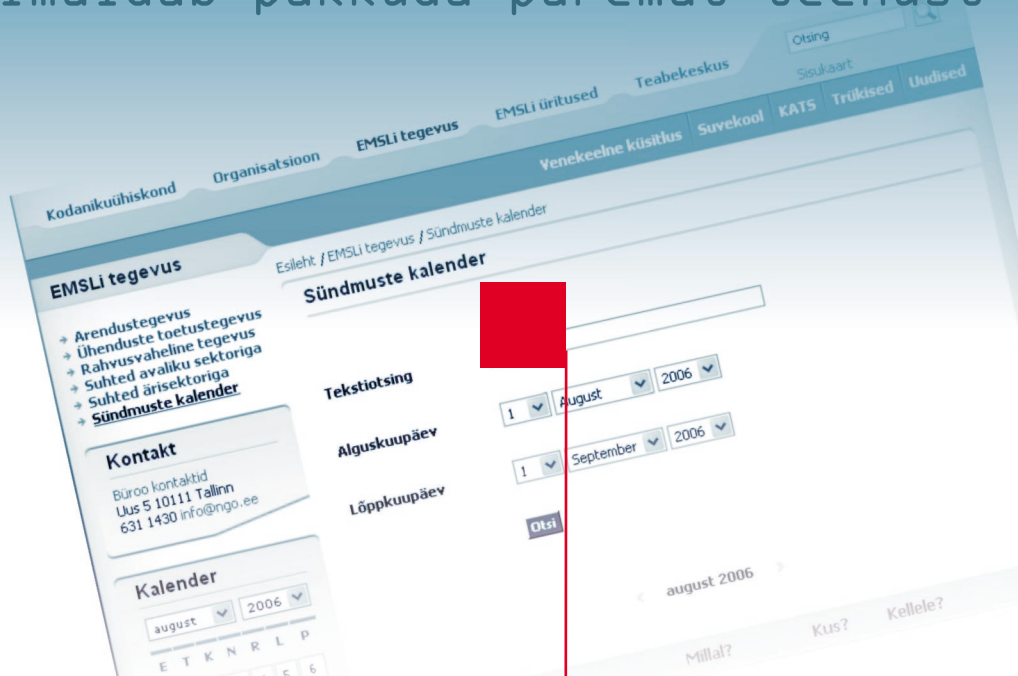
IT-süsteemi
loomisele
kuluvad ressursid
on investering.

IT-juhtimine aitab säästa ressursse

IT-juhtimine võimaldab pakkuda paremat teenust

Kriitiliste ressursside kokkuhoid pole ainus viis, kuidas IT-juhtimisse suunatud investee- ring ennast tagasi toodab. Teenuste kvaliteedi parandamine on samuti äärmiselt tähtis vää- tus, mida IT-juhtimine luua võimaldab. Ühen- dus, kelle missiooniks on pakkuda noortele täiendharidust huvialategevuse kaudu, saab näiteks kodulehe kaudu anda sihtgrupile eel- infot ning korraldada registreerumist üritus- tele, jagada IT-süsteemi abil ürituse korralda- jatega olulisi faile ning organiseerida suhtlust, näidata hiljem kodulehel fotosid ja koguda taga- sisidet ning teha see kättesaadavaks ürituse partneritele.

Hästitoimiv IT-süsteem võimaldab pakkuda paremat teenust nii sihtgrupile ja liikmetele kui ka partneritele ja rahastajatele.



IT-juhtimine peab tagama, et IT-süsteem toetaks võimalikult efektiivselt organisatsiooni missiooni saavutamist. On selge, et siin pole tegemist ühekordselt saavutatava eesmärgi, vaid protsessiga, mis areneb koos organisatsiooniga. Protsessiga, mida on vaja juhtida ja suunata, ning seega on IT-juhtimisega alustamise esimeseks sammuks vastutava töötaja leidmine. Väikese ühenduse puhul ei ole IT-juhile kindlasti täiskoha mahus tööd, mis tähendab, et IT-juhtimine võib olla kas mõne töötaja lisavastutus või võib leida osalise ajaga IT-juhi. Arvestades ühenduste piiratud rahalisi vahendeid, võib edukalt kasutada ka professionaalse vabatahtliku abi.

Ühelt poolt on IT-juhtimine, eriti väikeses organisatsioonis, tehniline töö. Esimeseks IT-juhi möödapääsmatuks eelduseks on seega huvi infotehnoloogia vastu; mingil tasemel olemas-

Siin on tegemist protsessiga, mis areneb koos organisatsiooniga.

olevad teadmised teevad sisseelamise uude rolli oluliselt lihtsamaks. Samas ei pea vastutav isik ilmtingimata olema vajalike teadmistega. Alustuseks piisab täiesti ka sellest, kui osta värsketele IT-juhile Äripäeva IT-juhtimise käsiraamat, mis kõik olulisemad küsimused lihtsaks keeles lahti seletab.

Teiseks on IT-juhi tegevuse oluline osa inimestega töötamine, sest süsteemi ei saa luua kasutajatele mõtlemata ning ühenduse tegevjuhile vajalike otsuste tähtsuse selgitamiseta. Patsiga IT-nohik võib olla ideaalne arvutipargi administraator, aga kui ta kasutaja esimese küsimuse peale silmi pööritab ja põlastavalt muigab, siis IT-juhiks ta hästi ei sobi.

Kolmanda olulise omadusena tuleb mainida soovi ja valmisolekut areneda. Kuna infotehnoloogia on endiselt väga kiiresti arenev sektor ning uusi lahendusi tekib lausa päevadega, siis peab IT-juht suutma kohaneda ning leida oma organisatsioonile sobivaimad lahendused ning neid siis jooksvalt arendada.

Kuidas IT-juhtimisega alustada?

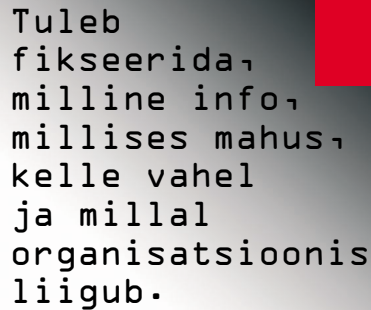
Mis meil juba olemas on? Mida vaja läheb?

Pärast IT-juhtimise eest vastutava inimese leidmist tuleks kohe edasi minna olemasoleva IT-süsteemi kaardistamisega. Head eestikeelset tasuta töövahendit selleks pole, kuid kui IT-juhtimise käsiraamat ostetud, siis leiab sealt vajalikke juhtnööre. Inglisekeelsetele kasutajatele on väga heaks IT-ressursside esmase kaardistamise töövahendiks näiteks TechAtlas, mis on USAs loodud just spetsiaalselt ühenduste IT-vajadusi silmas pidades.

Kaardistamine on alguspunkt, mida ei tohi aga unarusse jätta. Süsteemi muutumisel tuleb kaardistuses sisse viia toimunud muudatused. Tarkvara osas kasvab kaardistusest nii välja litsentsihaldus.

Juhime tähelepanu, et IT-süsteem ei koosne vaid riist- ja tarkvarast. Kaardistus peaks hõlmama ka hooldus-, garantii- ja teenuslepin-

guid. Näiteks võiks kaardistusest olla näha, millise kuupäevani ja millisel numbril võib garantiiremondiks helistada, kui serveri töös esineb häireid. Ideaalis võiks kaardistus hõlmata ka kasutajate oskusi, mille alusel oleks hiljem väga hõlbus tellida või organisatsioonisiselt läbi viia koolitust.



Tuleb
fikseerida,
milline info,
millises mahus,
kelle vahel
ja millal
organisatsioonis
liigub.

Ühelt poolt aitab olemasolevate varade kaardistamine juba maandada teatud riske, näiteks piraattarkvara kasutamisega seotud riske. Teiselt poolt saab pärast kaardistamist liikuda edasi järgmise sammu juurde, milleks on organisatsiooni andmetöötlusvajaduste läbimõtlemine. Lühidalt tähendab see, et tuleks fikseerida, milline info, millises mahus, kelle vahel ja millal organisatsioonis liigub. Võrreldes sellise analüüsi tulemusi olemasolevate ressursidega, peaks selgelt välja joonistuma, millest on puudus ja mida on ehk isegi liiga entusiastlikult kokku ostetud. Nii on IT-süsteemi arendamisel võimalik teha juba palju informeeritumaid otsuseid, lähtudes organisatsiooni reaalsest vajadusest.

Eespool kirjeldasime IT-süsteemi ühte, tehniliste vahendite külge. Vähemalt sama oluliseks küljeks on poliitika ja kokkulepped – keskel kohal on siin infotehnoloogia kasutamise põhimõtted. Kui kõik töötajad nimetavad loodavaid faile nagu pähe tuleb ja salvestavad neid suvalistesse kohtadesse, kasvab segadus kiiresti üle pea ning iga päev kulub info otsimisele järjest rohkem aega.

Olles aga failide nimetamise ja salvestamise põhimõtted omavahel kokku leppinud, muudab see kasutajate töö kiiremaks ja vähem stressipõhjustavaks.

Paralleelselt ressursside ja vajaduste kaardistamisega peaks IT-juht niisiis kindlasti suutma välja töötada IT kasutamise põhimõtted. Sarnaselt kõigi organisatsioonisiseste reeglitega aktsepteerivad töötajad seda palju varmamalt,

kui põhimõtete vajalikkust on selgitatud ning need ei lähe võimalusel oluliselt lahku senistest vaikumisi kasutuspõhimõtetest või -harjumustest.



IT kasutamise põhimõtted võiksid sisaldada näiteks järgmisi kokkuleppeid:

- ▶ mida loetakse IT-vahenditeks ja millised on üldised kasutamispõhimõtted (näiteks heaperemehelikkus);
- ▶ kellel on õigus IT-vahendeid osta, parandada, hooldada, tarkvara paigaldada jne;
- ▶ kuidas hoida IT-vahendid puhtad ja töökorras (näiteks klaviatuuri kohal söömise vältimine);
- ▶ milliseid turvapõhimõtteid järgitakse;

- ▶ millist infot, kuidas ja kuhu salvestatakse;
- ▶ Interneti ja e-posti kasutamise head tavad;
- ▶ autoriõiguse rikkumise ja kuritahtliku kasutamise keeld;
- ▶ keskkonnasõbraliku kasutamise põhimõtted.

Loomulikult võib siin nimekirjas toodud punkte ära jätta ning uusi sisse tuua, lähtudes ühenduse, kasutajate või IT-süsteemi spetsiifikast. Oluline on aga, et kõik ühendusega seotud isikud, kes ühenduse IT-süsteemi alaliselt või ajutiselt kasutavad (töötajad, vabatahtlikud, lepingulised teenusepakkujad), oleksid põhimõtetest teadlikud ja neile alla kirjutanud.

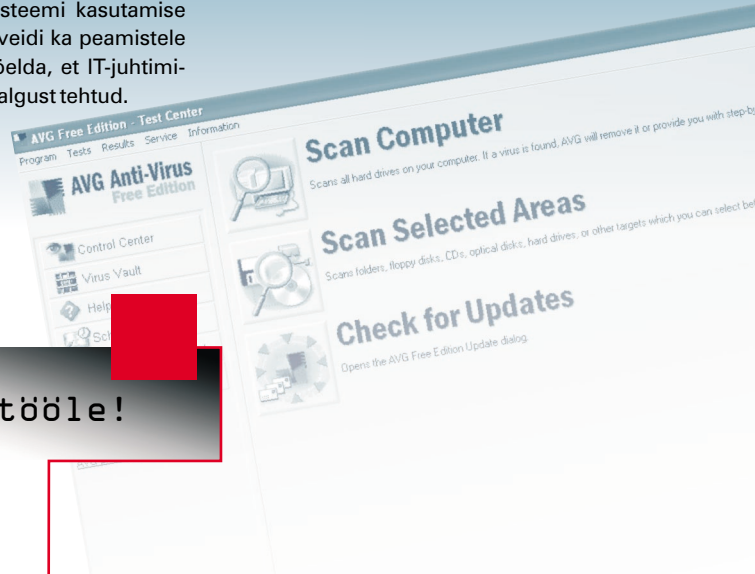
Kuidas me oma vara kasutame?

Millised on meie peamised riskid?

Mis juhtub informatsiooniga ja meie tööga, kui vool kolmeks tunniks päeval ära läheb? Mida me ette võtame, kui serveri kõvaketas läbi põleb, kasutaja sülearvuti koos meie sisevõrgu paroolidega varastatakse või toimub viiruserünnak süsteemile? Vastused nendele jt. küsimustele ning tegevused selliste riskide maandamiseks on IT-süsteemi riskihalduse osad. Esialgu võibki riskihaldus olla hästi lihtne – riski kirjeldus, tegevuse kirjeldus riski realiseerumise korral ning tegevuse kirjeldus riski maandamiseks.

Kui ühenduses on määratud IT-juhtimise eest vastutav isik, kaardistatud olemasolevad ressursid, lepitud kokku IT-süsteemi kasutamise põhimõtted ning mõeldud veidi ka peamistele IT-riskidele, siis võib juba öelda, et IT-juhtimisega on ühenduses edukalt algust tehtud.

Jõudu tööle!



IT-juhtimise baastase

- ▶ IT-juhtimise eest vastutav isik on määratud
- ▶ Kasutajad töötavad oma oskuste piires, IT-koolitus puudub või on minimaalne
- ▶ Kasutamispõhimõtted on omavahel kokku lepitud
- ▶ Süsteemi kaardistus, riskihaldus, litsentsihaldus, IT-arengukava puuduvad
- ▶ Hooldus- ja tugiteenus osutab IT-juht ise
- ▶ Olemas on elementaarne kodulehekülg

IT-juhtimise kesktase

- ▶ Olemas on IT-juht
- ▶ Kasutajaid on koolitatud kontoritarkvara kasutamises
- ▶ Olemas on kirjalik IT-kasutamispoliitika
- ▶ Süsteem ja vajadused on kaardistatud, litsentsihaldus toimib
- ▶ Riskihaldus ja IT-arengukava puuduvad
- ▶ Hooldus- ja tugiteenus olemas
- ▶ Dünaamiline kodulehekülg

IT-juhtimise tipptase

- ▶ Koolitatud ja kogemustega IT-juht
- ▶ Kasutajate oskused ja arenguvajadused on kaardistatud, toimub jooksev koolitus
- ▶ IT-kasutamispoliitika on töötajate poolt allkirjastatud
- ▶ Põhjalik IT-arengukava, mille täitmist mõõdetakse
- ▶ Toimiv riski- ja litsentsihaldus, hooldus- ja tugiteenus
- ▶ Pidevalt värsked infoga kodulehekülg, intranet, rakendatud on CRM ja juhtimistarkvara

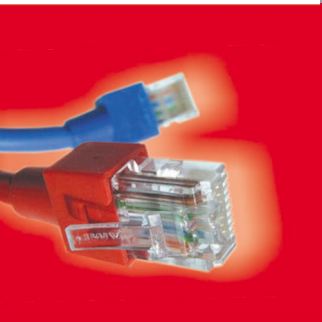
IT-juhtimise tasemed



Eesti Mittetulundusühingute ja
Sihtasutuste Liit

Koostaja Margo Loor, kujundaja Külli Reinup

Trükitud 100% taastoodetud paberile Cyclus looduslike õlide ja vaikude baasil valmistatud värvidega ©Triip



Kasulikke linke:

Äripäeva IT-juhtimise käsiraamat –
<http://www.aripaev.ee/kasiraamat/>

TechAtlas – <http://techatlas.org/tools/Default.asp>

MTÜ Offline.ee – <http://www.offline.ee/>

Nonprofit Technology Enterprise Network
(soovitan allosa "Reports") – <http://nten.org/>

TechSoup, Technology Place for Nonprofits –
<http://techsoup.org/>

VabaVaraVeeb – <http://www.vabavara.net/>