IT abil tööle üle lumiste metsade ja põldude

16 years ago- 01.04.2010 By AM

(Arvutimaailm 12/09)

Emmastes asub ASi Kontaktikeskus üks osakond. Kui helistate enda arvates näiteks Ergosse või ühte kinnisvaraportaali, võib teile vastata inimene, kes ei asugi füüsiliselt Tallinnas, vaid hoopis näiteks Hiiumaal Emmastes.

Tallinna firmasse sõidetakse tööle jalgrattaga, jäetakse see Emmaste kaugtöökeskuse seina taha ja asutakse kõnedele vastama, kuigi helistaja valis hoopis Tallinna peakontori numbri. Kui soovite näiteks mõnest kataloogist telefoni teel kaupu tellida, võib juhtuda, et teile vastab Kontaktikeskuse Hiiumaa töötaja. Siin asub ka Tööturuameti infotelefon 11501. Arvutimaailm läks kaema, kuidas mõjub kaugtöövorm kohalikule elule ja millist kasu ääremaad sellest võiksid saada.

2007. aastal asutati Emmaste kaugtöökeskus ELi programmi EQUAL raames, mis ongi mõeldud lahendama keskuse ja perifeeria vahelisi vastuolusid. Sel ajal käivitus Eestis korraga seitse EQUAL-projekti ja Emmaste kaugtöökeskus sai tuule tiibadesse alaprojektist Arhipelaag. Praegu peab Eesti Kaugtööühingu uute keskuste projektijuht **Kadri Seeder** Emmaste ettevõtmist satelliitbürooks, milles üks firma rendib teatud konkreetseid ruume. Kuidas teha nii, et enamik praegu rajatavatest kaugtöökeskustest ei muutuks satelliitbüroodeks, seda Seeder ei tea ja leiab, et loomulikult võib igaüks muutuda, kelleks tahes.

Kaugtöö tegevusvorm justkui ei kuulukski tänapäevasesse kapitalismi, tegu on niivõrd inimliku nähtusega. Pakub see ju töötamise võimalust näiteks puuetega inimestele, väikelaste emadele jne.

Emmaste ja Sõru Hiiumaal on iidsed asulad, otsekui kaksikvennad, mis asuvad Soela väina ääres. Meie sinna jõudes asub päike veel pilve taga, üle taeva sõuavad suured vihmapilved. Ilm on töölesõiduks üsna ebamugav. Ristmikul tuleb vastu kohalik politseikonstaabel, kes ütleb, et Emmastes on tal väga vähe tööd. Meid juhatatakse väikesesse puumajja küla serval. Just siin käivad tööl kaheksa daami, tulevad kaugelt ja lähedalt. Kes Käinast, kes Emmastest endast.

Seina ääres stendil paiknevad neljakohalised lühinumbrid, mis märgivad ettevõtteid nagu Smarten, ROH Laine, DTA, RSA ja teised. Ka on punase pliiatsiga

kirjutatud, milline operaator millise firma eest vastutama peab. Smarten Logistics on näiteks suurim kolmanda osapoole logistika teenusepakkuja Eestis. RSA on Smart Kindlustusmaakleri strateegiline partner, tegeleb kasko- ja liikluskindlustusega. Kui väga tahta, siis on kõik need lühendid dešifreeritavad.

Ruumikas hallis tuleb meile vastu kaugtöökeskuse projektikoordinaator ning MTÜ Abitelefonid juht **Tiit Laja**. Aastatel 1994–1997 oli Laja Hiiu maavanem. Muheda olemisega Laja näeb kaugtöötamise vormis palju inimlikke pooli: näiteks – kuidas sa kaugtöötajat vallandad? Kaugtöötaja on nagu vanajumala selja taga.

Ta räägib õige tasa, poolihääli, sest ümberringi töö käib. Selgitab, et Emmaste vallas on 1400 elanikku ja enamik töötajatest on tegevad plastitööstuses. Polnud midagi sellest, et nii mõnigi praegune kaugtöökeskuse töötaja oli väljaõppelt hoopis plastitehase liinitööline. „Emmaste vald on täielik ääremaa," selgitab Laja. „Ääremaadele on eriti vajalik töökohtade loomine, selleks need eurofondid ja -programmid ju ongi."

Kaugtöökeskus aga vajab kvalifitseeritumat tööjõudu. Laja ütleb, et kõrgem haridus pole kohustuslik, kuid seni on kõik tööle võetud inimesed olnud kõrgelt haritud. Et väikeses kohas on Tallinna pakutav palk hea (ja ka üle Hiiumaa keskmise), siis ollakse rahul.

Klientide programmid on üles ehitatud nii, et kui üks operaator on pikalt ilma tööta, siis tuleb talle riburadapidi kõnesid. Enamik programmidest on kliendispetsiifilised, kuid on ka Kontaktikeskuse välja töötatud Havaia Infotelefon.

Kaugtöö (*distance work*, *telecenter*, *telework*) on ka rahvusvaheliselt tuntud mõiste. See tähendab statsionaarset telefonikeskust, videokonverentside pidamise võimalust, *chat-room*'e ja failiülekannet. Spetsialistid kõnelevad, et Eestis on see kõik veel algusjärgus. Läänes on selliseid kaugtöökeskuseid juba kuuekümnendate aastate algusest saati. Tiit Laja andmeil töötab Eestis kaugtöövormis juba 5% töövõimelisest elanikkonnast.

Astume Lajaga maja taha sügistalvisesse loodusse, et näha ka kaugtöökeskuse ruumidest väljaspoole. Siin avaneb avar maailm. Kohe on näha ühte jalgratast: inimesed käivad näiteks rattaga tööl. Rattaid nii väikeses kohas ei varastata. Kuidas siis ikka nii, küsime. „Kui ongi varastatud, siis on järgmisel päeval tagasi toodud. Inimene oli lihtsalt veidi vintis, käis peol ja laenas kojuminekuks jalgratast. Muuseas, kui meie töötajad soovivad lõunat süüa, siis on probleem: talviti pole Emmastes kohvikut, tuleb sõita Käinasse. Sellepärast on igaühel tihti võileib kaasas."

Maja taga selgitab Laja tööjaotust ja ütleb muu hulgas: „Kui keegi tahaks näiteks välja suitsule minna, siis logib ta alati välja, sest vastasel korral tuleks talle liiga palju klientide vastamata kõnesid.” Suhted on väikeses kollektiivis head, logelemiseks aega ei jäägi. Eriti efektiivselt töötab perearsti-kaugtöönõuandla 1220. Selle numbri kõnede eest tuleb maksta tavatariifi. Enamik nõuandvaid perearste asub Tartus, kus on hea akadeemiline keskkond, kuid osa neist on Tallinnas, Hiiumaal ja isegi Pärnus. Laja, kes seda projekti juhatab, ütleb: „Just Tartus asub neid kõige enam sellepärast, et tihti on reegel – inimene tahab töötada seal, kus ta on õppinud.”

Kokku on nõustajaid-perearste 30, seoses igalt poolt läheneva seagripiga koormus aina kasvab. Arstid-nõustajad küsivad ja saavad riiklikult kokku lepitud tasu 120 krooni tunni eest. Testimegi otsekohe neid juba kuulsaks saanud arste-nõustajaid. Allakirjutanut vaevab parasjagu unetus ülekoormuse tõttu, helistangi sinna, kus kaastundlikud inimesed kaugtööl olles vastavad: vaat, kümmekond päeva ei ole saanud korralikult magada, jama on lahti. Vastab väga kaastundlik ja intelligentne naishääl: tegelege rahulike tegevustega, jooge melissiteed ning sööge kaltsiumi ja magneesiumi sisaldavaid preparaate. See ongi nõuanne. Sellepärast neid infotelefonikeskuseid tehaksegi. Laja: „Võitsime perearstikeskuse riigihanke just tänu oma kaugtöövormi rõhutamisele. Hinnakoefitsent tuli sellevõrra 0,8% odavam, kui siis, kui oleksime inimesed kuhugi Tallinna büroosse pannud. Tänu sellele oleme praegugi finantsiliselt vee peal.”

Väljastpoolt üsna väikesena paistvas majas leidub mitu ruumi. Tööturuameti poolel väikeses ahjuga toas töötav näitsik pakib aga juba asju – tema töökoht viiakse üle Tallinna. Hiiumaa eluga harjunud daam peab ümber aklimatiseeruma. Tema ruumis olid avaramad aknad ja ilusam vaade, probleemsete töötutega tegelejal peabki olema rahulik keskkond.

Et Tööturuamet on ikkagi riiklik institutsioon, siis on siin just õige paik kõnelda riigi- ja omavalitsustasandi vahekordadest tööjaotuses. Meie vestluspartner Tiit Laja selgitab: „Riigi poolelt vaadates on täiesti ükskõik, kus inimene töötab, tulemus on ikka seesama, maksud laekuvad samamoodi. On omavalitsuste asi kaugtöökeskuseid käima lükata, sest nendele laekuvad maksud kohapeal töötajatelt.”

Sõrulased saavad ka õige pea kaug-andmetöötluskeskuse. Kui kuumem periood lõpeb, siis tühjeneb Sõru puhkajatest ja turistidest ning ka nägus kohvik pannakse kinni. Jääb vaid kaugtöökeskus.

Ajalooline koht on Sõru veel sellegi poolest, et just 1997. aastal avati siin esimene internetipunkt Eesti maapiirkondades. Suurejoonelist üritust austas oma kohalolekuga ka president Lennart Meri, kes istus just selsamal kohal, kus Tiit Laja juuresoleval pildil. „Oi, ma ei teadnudki, et mul on internetilehekülg," ütles Meri tollal netti lehitsedes. Muidugi, tol ajal oli üks avalik internetipunkt kõva sõna, kuid praegu leiab Laja, et tänapäevane noor enam ei teagi, mis see I-punkt üldse on, igal pool on ju traadita internet.

„Mööbel selles ruumis vahetatakse," kõneleb Laja Sõrul asjatundlikult. „Siia tulevad arvutid ligipääsuga andmebaasidele, siia sisestajad. Sisestaja amet muutub tulevikus väga tähtsaks, sest on ju teada, et kogu arhiivides leiduva teabe digiteerimine võtab aega."

Laja jutust selgub, et meie praegustel riiklikel andmebaasidel puudub paindlikkus: nad ei ole mitte koos ja ühendatavad, vaid üle Eesti laiali. Haridusteabe server on Tartus, kaitsejõudude oma Tallinnas.

„Ka need asjad on olnud arutlusel Eesti Kaugtöö Nõukojas," selgitab Laja, mõeldes seda, et kõigele peaks saama ligi ka kaugtöötaja, kes ei istu andmebaasiga samas majas. „See ühendab üleeestiliselt ettevõtjaid ja töövõtjaid, kohalikke omavalitsusi ja riigiasutusi. Ühegi kaugtöökeskusega Eestis ei ole me konkurendid, vaid partnerid. Aitame üksteist nõu ja jõuga."

Äsja oli Tiit Lajal käsil õigusabitelefoni loomine. Seda projekti hindas IT-inimestest koosnev komisjon, kes leidis, et niisuguseks sammuks ei ole mingit vajadust. Kindlasti ei mõista üldsus sellise otsuse motiive, sest juba üheksakümnendate algul, kui siinmail aeti äri veidi teisiti ja õigussüsteemis valitses üleminekuperioodile omane korralagedus, oli õhus õigusabitelefoni loomise idee. Mingil ajal see isegi eksisteeris, kuid hääbus siis vaikselt, oodates tulevase võimaliku ajastu kaugtööpäevi.

Kaugtöötajate koolitust tutvustab meile OÜ Kontaktikeskuse juht **Erki Koldits**. Selgub, et tavapärase klienditeeninduse õppimiseks läheb aega paar päeva. Õpitakse etiketti ja programme, harjutatakse reageerimise kiirust. Tegelikult on kogu protsess elukestev. Koldits leiab, et kaugtöökeskused arendavad tublisti edasi kohalikku kultuuri ja panevad inimestel silmad särama. Nii võib tema arvates iga kaugtöökeskus öelda: me tulime siia maakohta just kultuuri pärast ja selleks, et jääda. Koldits ise töötab Tallinna kesklinnas.

Abja-Paluoja kaugtöökeskusega on enam seotud Eesti Kaugtööühing. Oma koduleheküljel Telework.ee on välja toodud kõik uued potentsiaalsed

kaugtöökeskused: MTÜ Abja Kaugtöökeskus, MTÜ Laulasmaa Kaugtöökeskus, MTÜ Kanepi Kommunikatsioonikeskus. Eesti Kaugtöö Ühingu nõukogu liikme **Veiko Laanjärve** sõnul oli Emmaste asutus juba ammu valmis, kui EKÜ mandril uusi keskuseid rajama hakkas. „Mandrikeskused ja EKÜ kasvas välja hoopis Tööandjate Keskliidu ettevõtmisest Choices and Balance, mille eesmärk oli tööturul tõrjutute, eriti kaua töötuna olnud üksikemade ja väikelaste vanemate tööturule tagasi aitamine. Alguse erinevusest kasvasidki välja kaks haru kaugtöönduses, mis omavahel eriti ei suhtle. Meie vahel ei valitse mingit vihavaenu, oleme emmastelastega üritanud isegi koostööd, kuid seni on see ajanappusel katki jäänud," kõneleb Laanjärv.

Meie tööpäev vihmasel ja külmal Hiiumaal on jõudnud lõpule. Külmetame veel veidi Sõru muuseumis, imetledes sealseid eksponaate. Samal ajal loksub avarist „Ernst Jaakson", üks osa Sõru paadiehituse muuseumist (teine osa on paadikuurid) raugelt vihmahoos. Märkame, et Sõru on üks väiksemaid kohti maailmas, mis võib uhkeldada tervelt kahe muuseumiga!

Tiit Laja sõnutsi seisneb Sõru tulevik vana ja uue sümbioosis. „Iidsete Sõru paadimeistrite avarist võiks jääda paika, aga kaldale võiks tekkida mitmeid infotehnoloogiakeskuseid." Ja tõepoolest, tuleviku Sõru võib juba olla multifunktsionaalne futuristlik asula, milles kohvikus kohvi tellimisega logid juba netti või kus juhtuvad muud tehnoloogilised imed.

Kaugtöökeskused üle Eesti

- MTÜ Abja Kaugtöökeskus. Kolm inimest tööl, seni on kasutatud raamatupidamisprogramme, sest tehakse kaugraamatupidamist.

- MTÜ Kanepi Kommunikatsioonikeskus. Kaugtöökeskusesse planeeritud viis-kuus inimest, kuid programm laieneb. Tehnilised vahendid Dropbox, Google Talk, Skype.

- Ka Laulasmaal on kaugtöökeskus.

AARNE RUBEN

Foto: **Kalev Lilleorg**

- Tegijad