



RIIGI TUGITEENUSTE
KESKUS

Rahulolu RTK teenustega

Tallinn 2020

www.recommy.com

Uuringu sisu ja metoodika

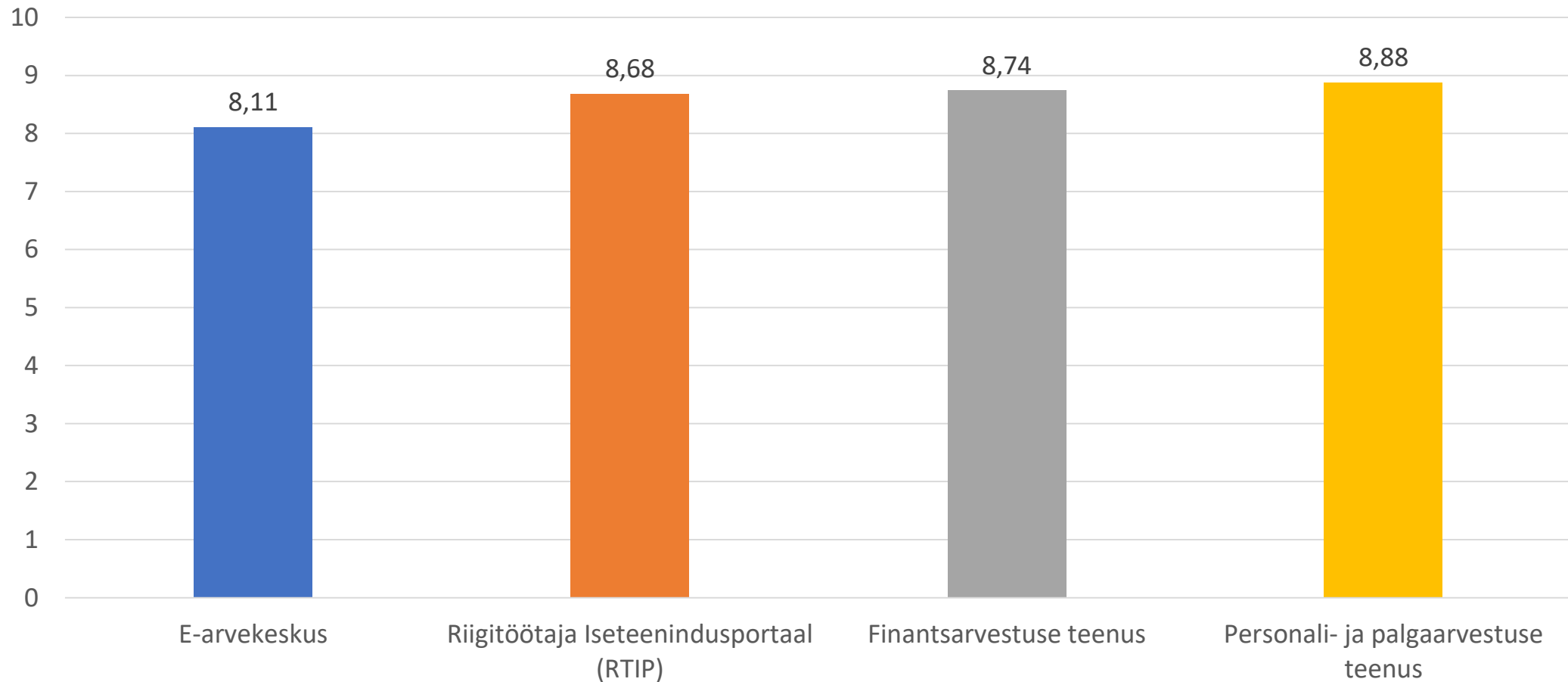
- Uuringu eesmärk oli saada tagasisidet RTK poolt osutatavatele teenustele, sh rahulolu kasutatavate infosüsteemidega:
 1. Finantsarvestuse teenus
 2. Personali- ja palgaarvestuse teenus
 3. E-arvekeskus
 4. Riigitöötaja Iseteenindusportaal
- Sihtgrupp: RTK kliendid, kellele RTK pakub teenust (riigiasutused, põhiseaduslikud institutsioonid, avalik-õiguslikud juriidilised isikud või riigi asutatud sihtasutused)
- Uuringuks kasutati Recommy.com keskkonda, küsimustik saadeti kliendi meilile.

Valim ja vastanute protsents

| | Saadeti | Vastanuid | Vastamise % |
|--|----------------|------------------|--------------------|
| FINANTSARVESTUSE TEENUS | 503 | 185 | 36,78 |
| PERSONALI- JA PALGAARVESTUSE TEENUS | 368 | 157 | 42,66 |
| RIIGITÖÖTAJA ISETEENINDUSPORTAAL (TAVA) | 3209 | 418 | 13,03 |
| RIIGITÖÖTAJA ISETEENINDUSPORTAAL (ADMIN) | 1065 | 238 | 22,35 |

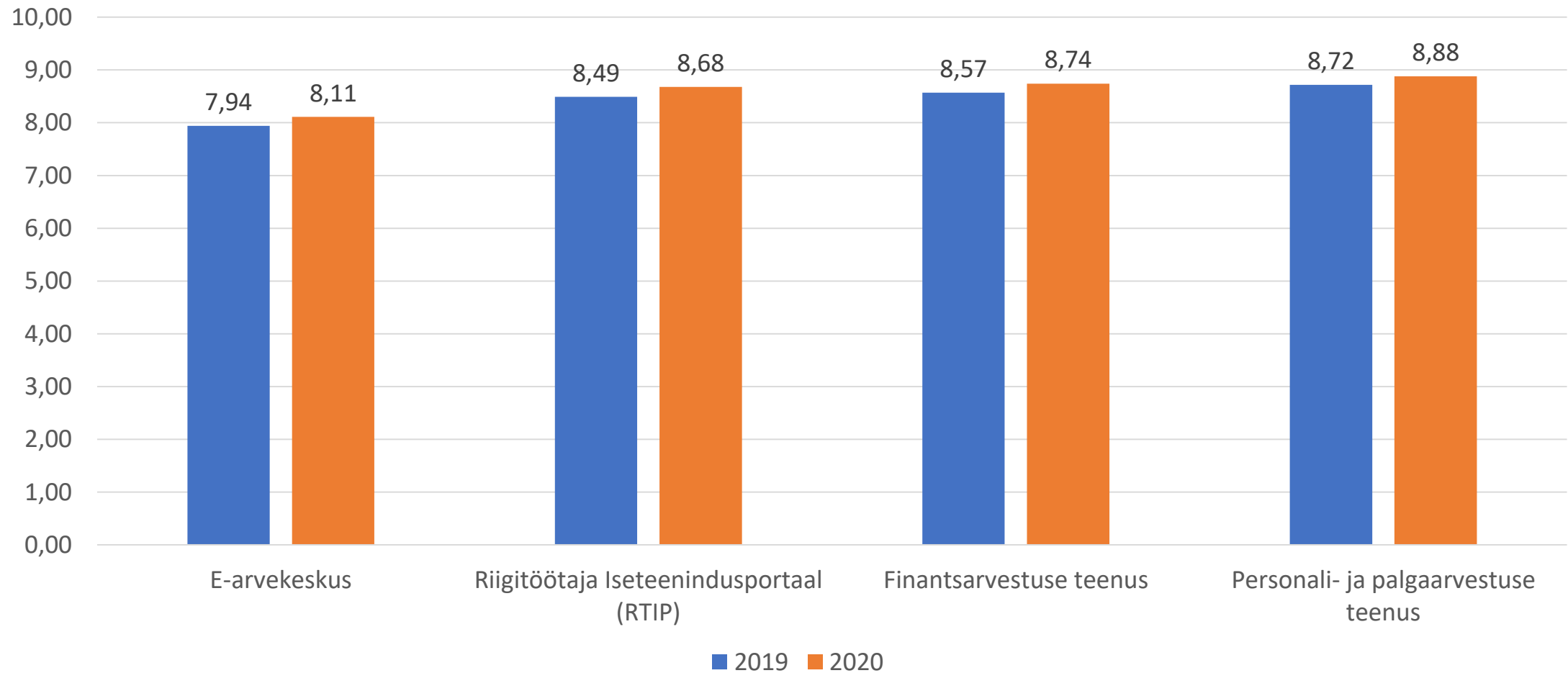
Üldine rahulolu teenustega ja IS-dega 2020

Üldine rahulolu teenustega 2020

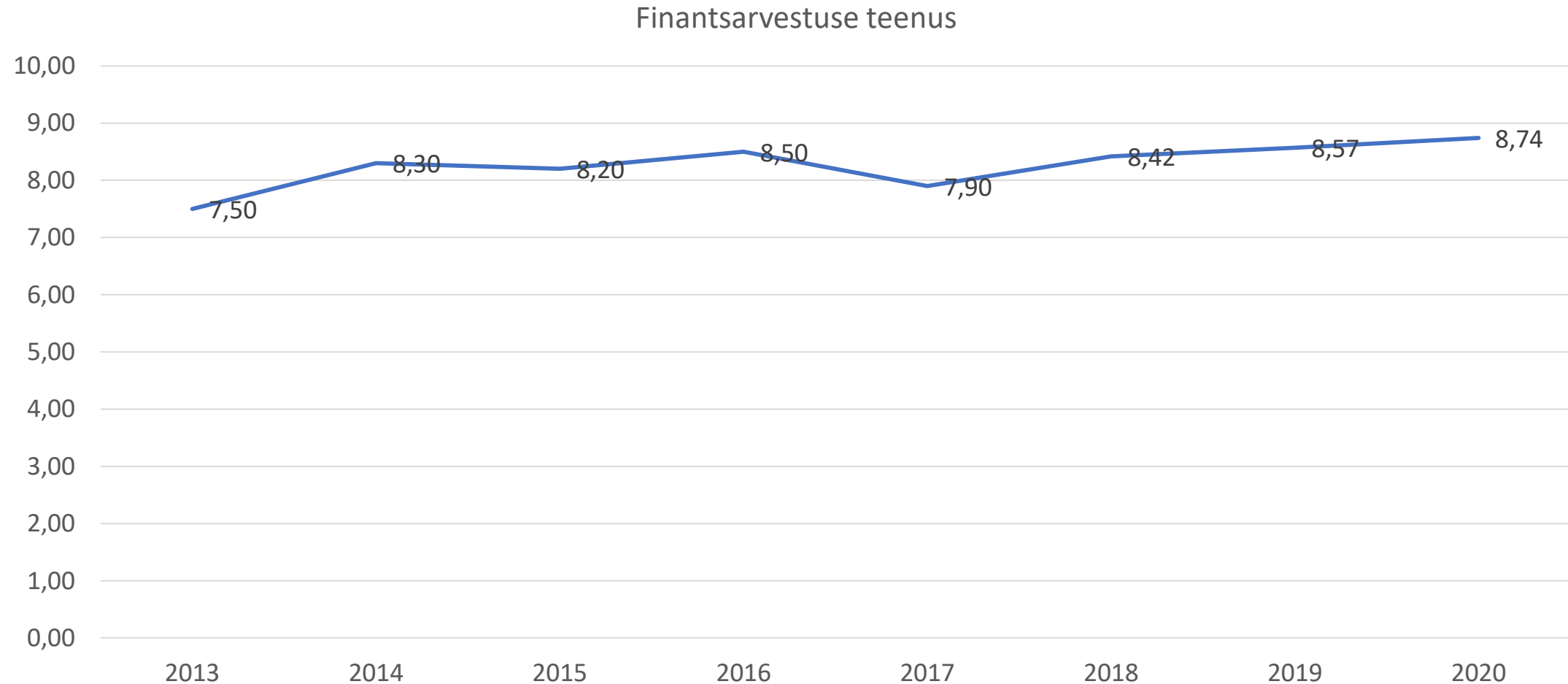


2019 vs 2020

Üldine rahulolu teenustega 2019 vs 2020

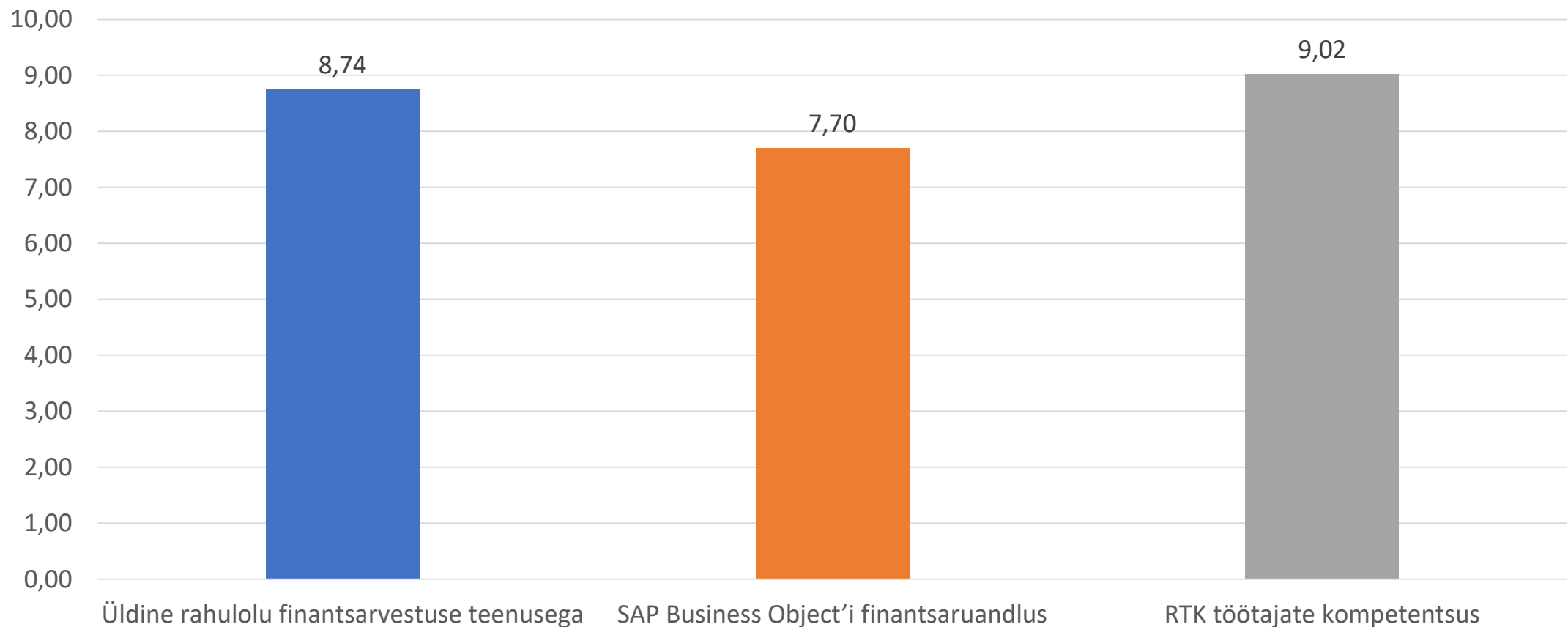


1. Finantsarvestuse teenus



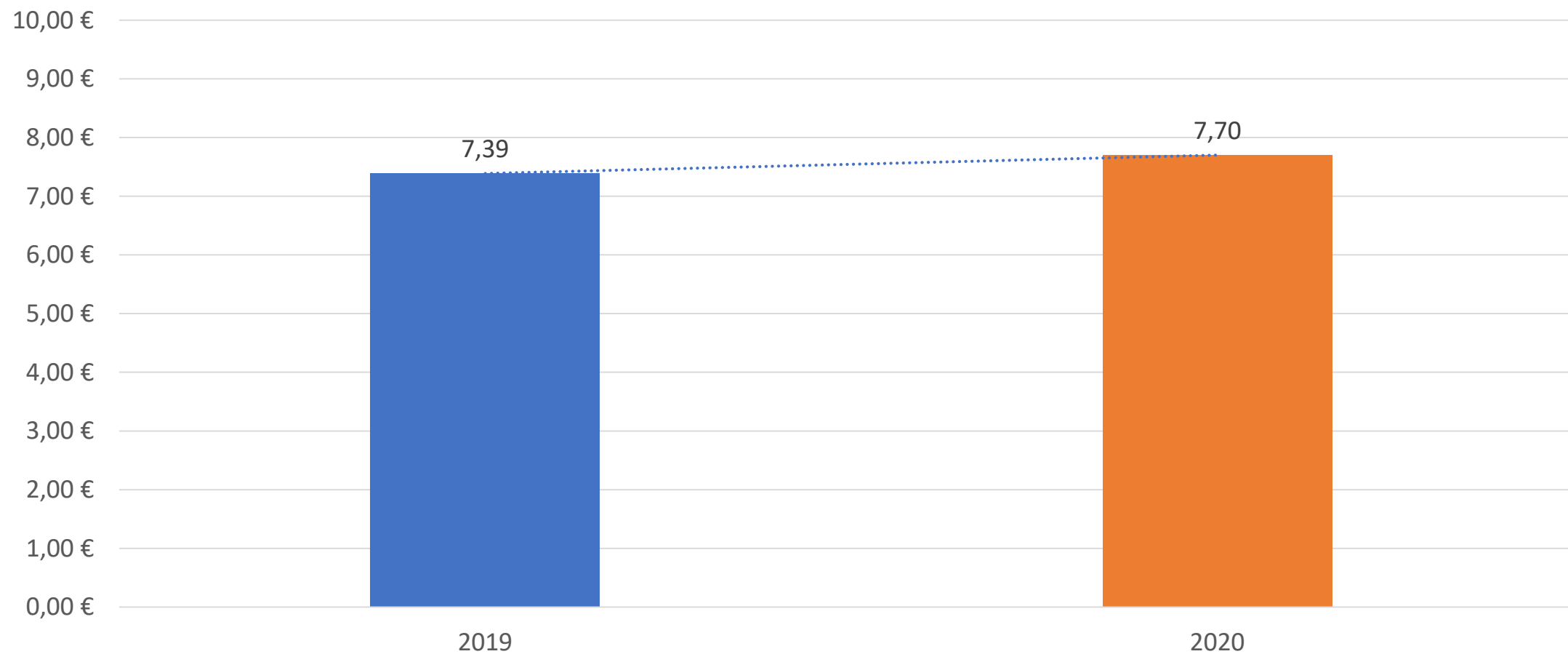
Rahulolu finantsarvestuse teenuse aspektidega 2020.a

Rahulolu finantsarvestuse teenuse aspektidega 2020

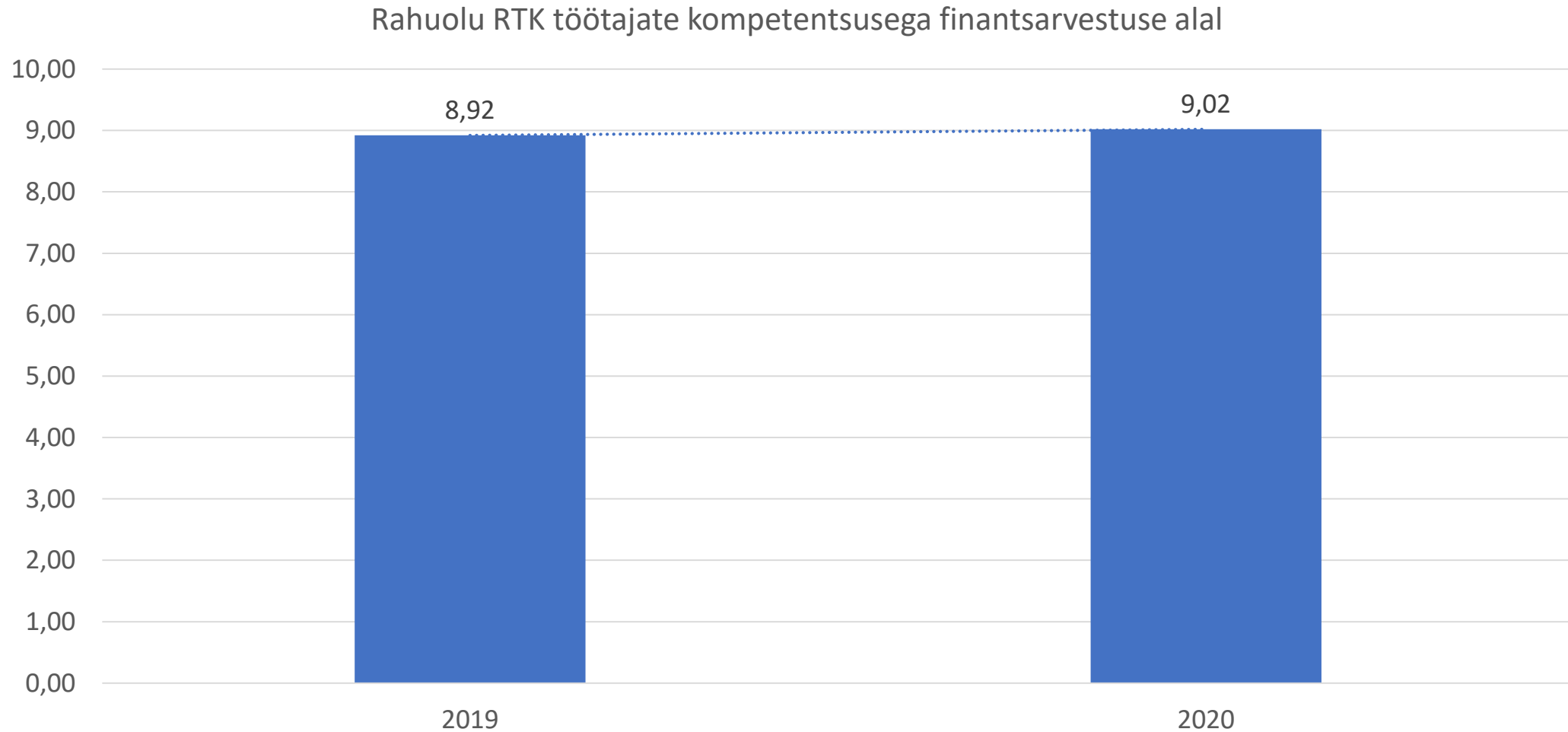


Rahuolu SAP Business Object'i finantsaruandlusega 2019 - 2020

Rahulolu SAP Business Object'i finantsaruandlusega

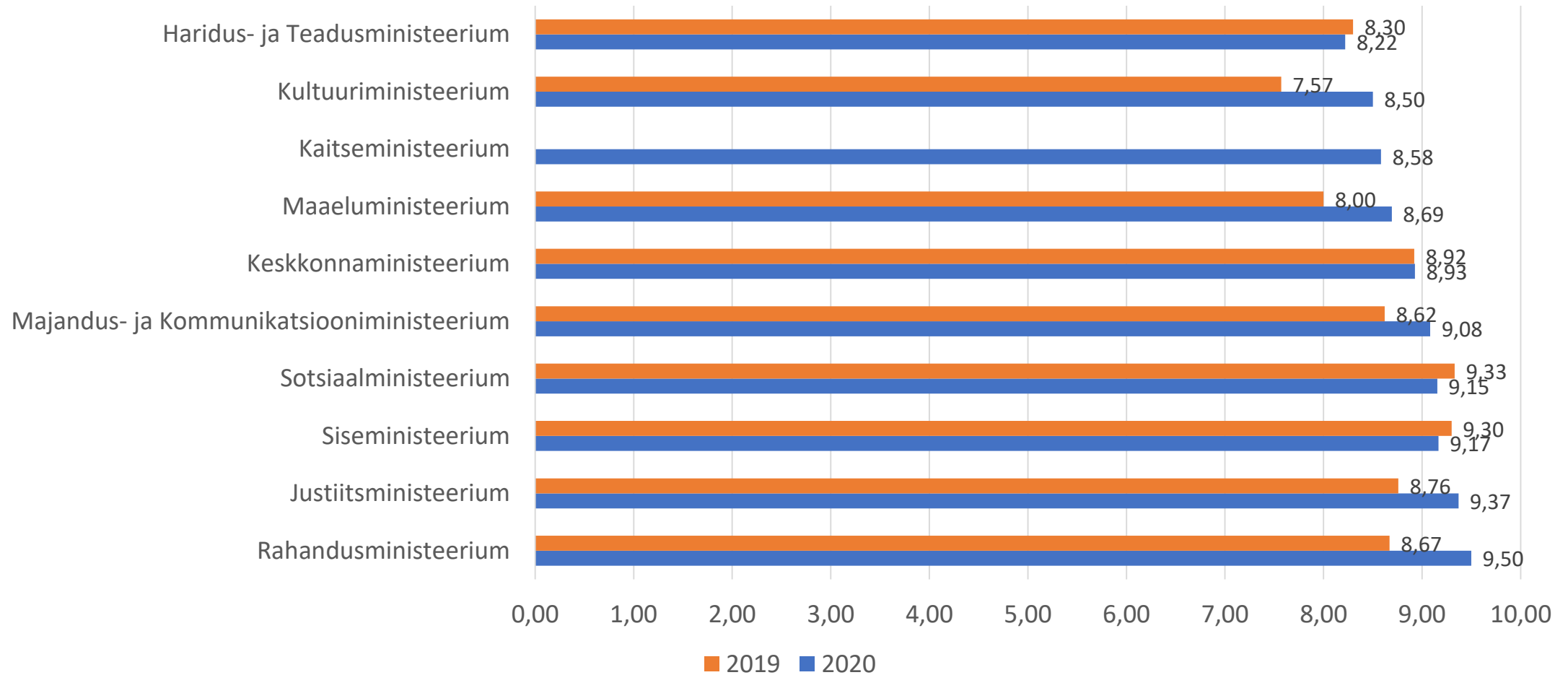


Rahulolu töötajate kompetentsusega finantsarvestuse alal 2019 - 2020



Üldine rahulolu finantsarvestuse teenusega valitsemisalade lõikes

Üldine rahulolu finantsarvestuse teenusega



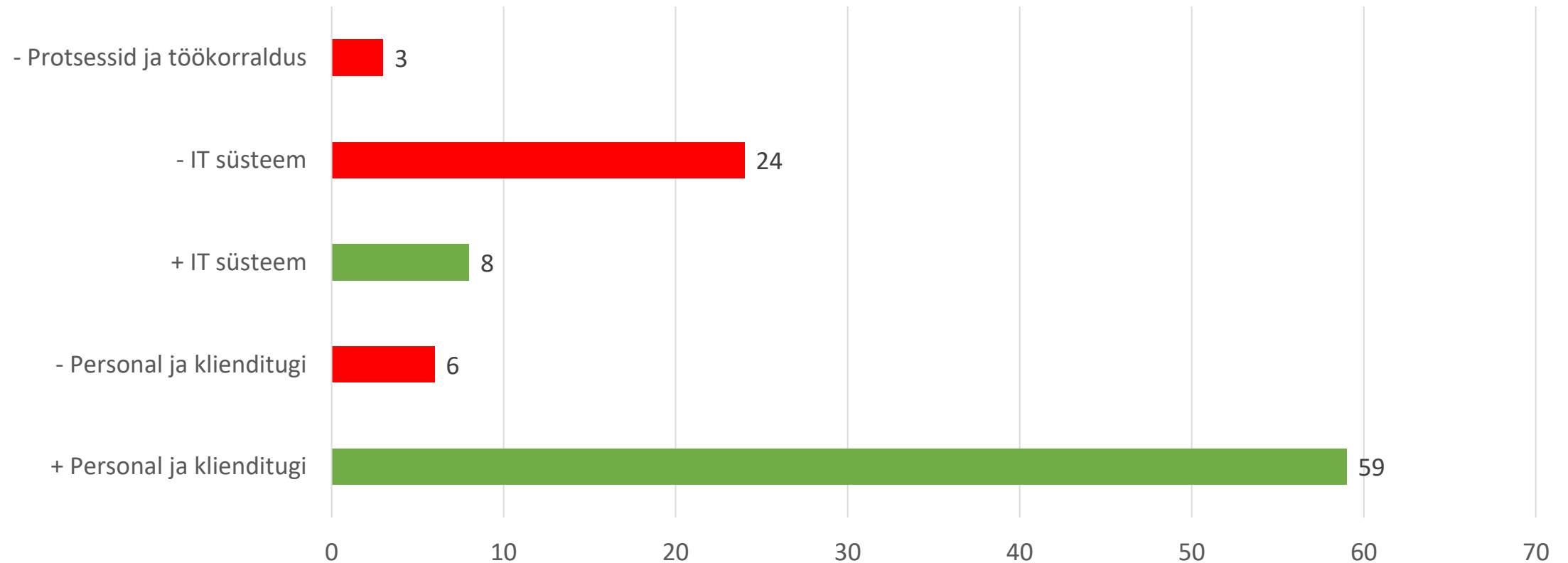
Vabatekstivastuste kategooriad

- **Personal ja kasutajatugi** = Töötajate kompetentsus, suhtumine, vastuste saamise kiirus toe taotlustele, vastuse arusaadavus.
- **IT süsteem** = kasutamise mugavus, süsteemi arusaadavus, raportite ja aruandluse kättesaadavus, raportite õigsus.
- **Protsessid ja töökorraldus** = Töökorralduslikud probleemid, ebamugavused, lisaajakulu.

Ühele kliendi vastusele määrasime 1 kuni 2 tagasiside kategooriat.

Finantsarvestuse teenus, vabatekstivastuste kateegooriad

Finantsarvestus, vabatekstikomenteaaride sisu



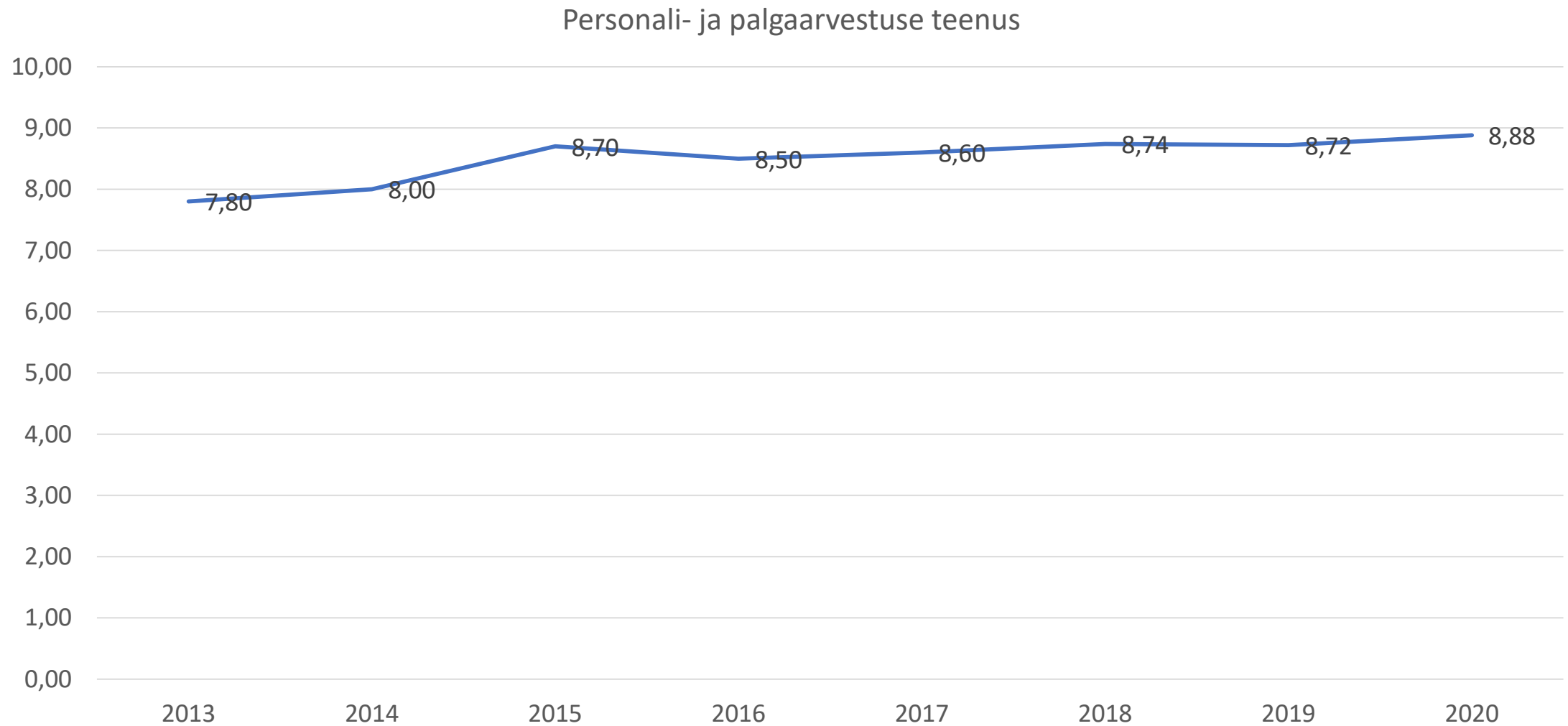
Finantsarvestuse teenuse peamine probleem

- **SAP BO aruanded.**

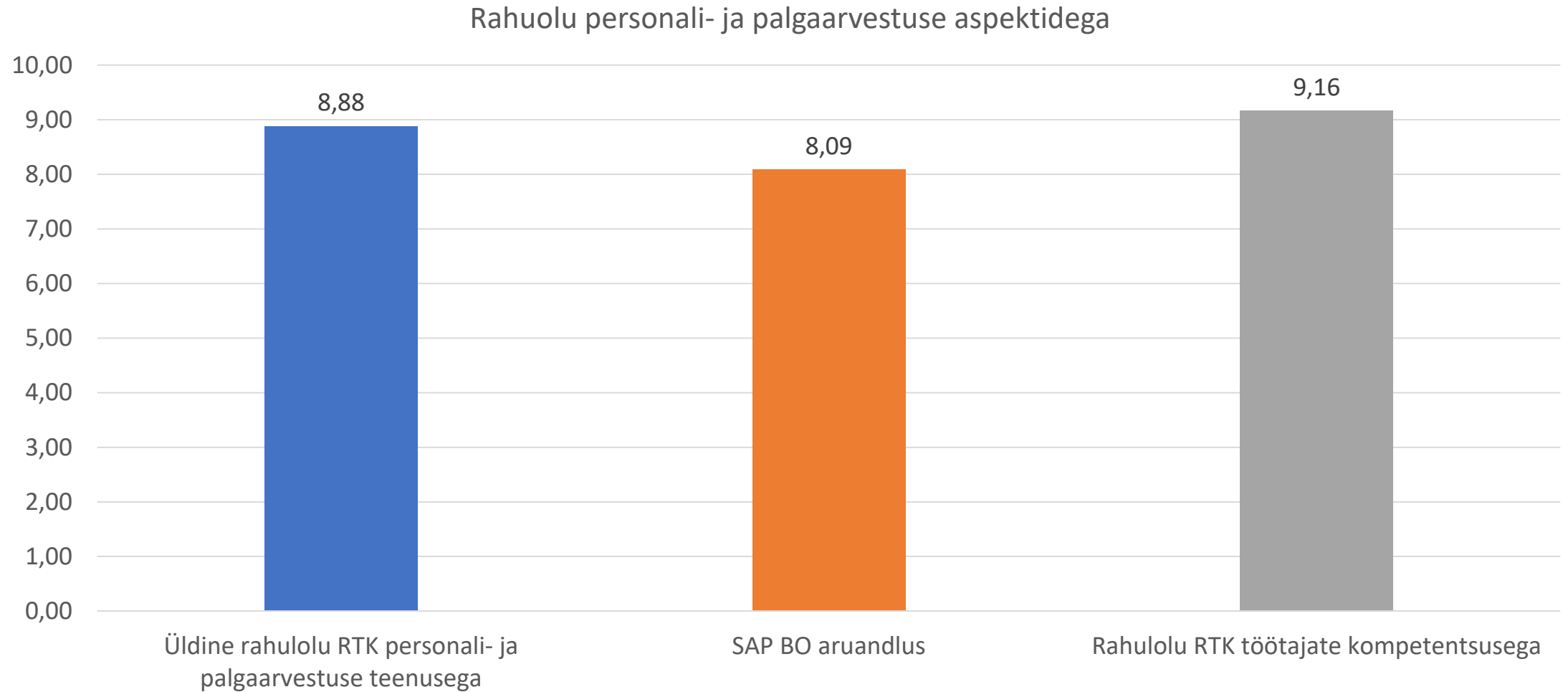
Aruanded on kasutaja jaoks mõnikord keerulised või on andmed ebausaldusväärsed / erinevad aruanded ei klapi. Aruannete koostamise võimalus võiks olla paidlikum. Kõik aruanded ei ole kasutatavad, tuleb excelis üle töödelda.

Soovitakse SAP BO koolitust.

2. Personali ja palgaarvestuse teenus

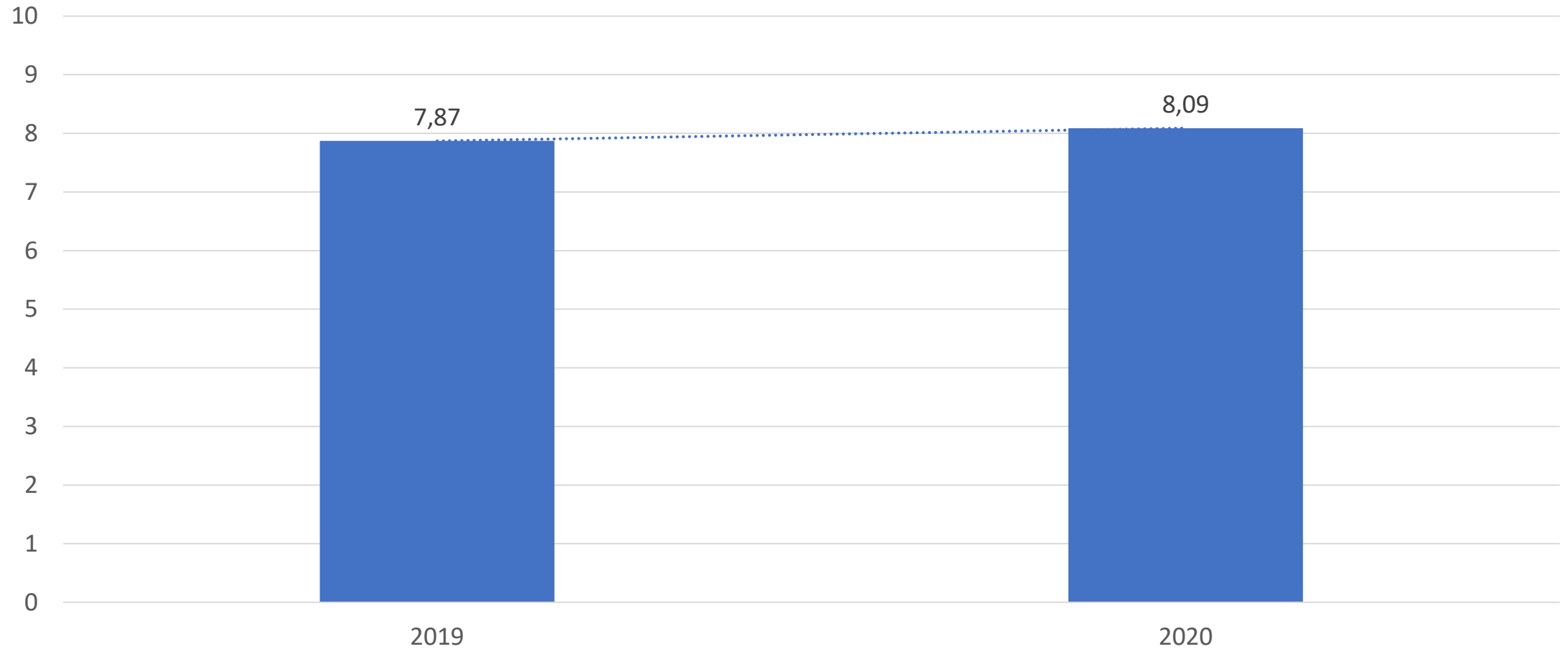


Rahulolu personali- ja palgaarvestuse aspektidega



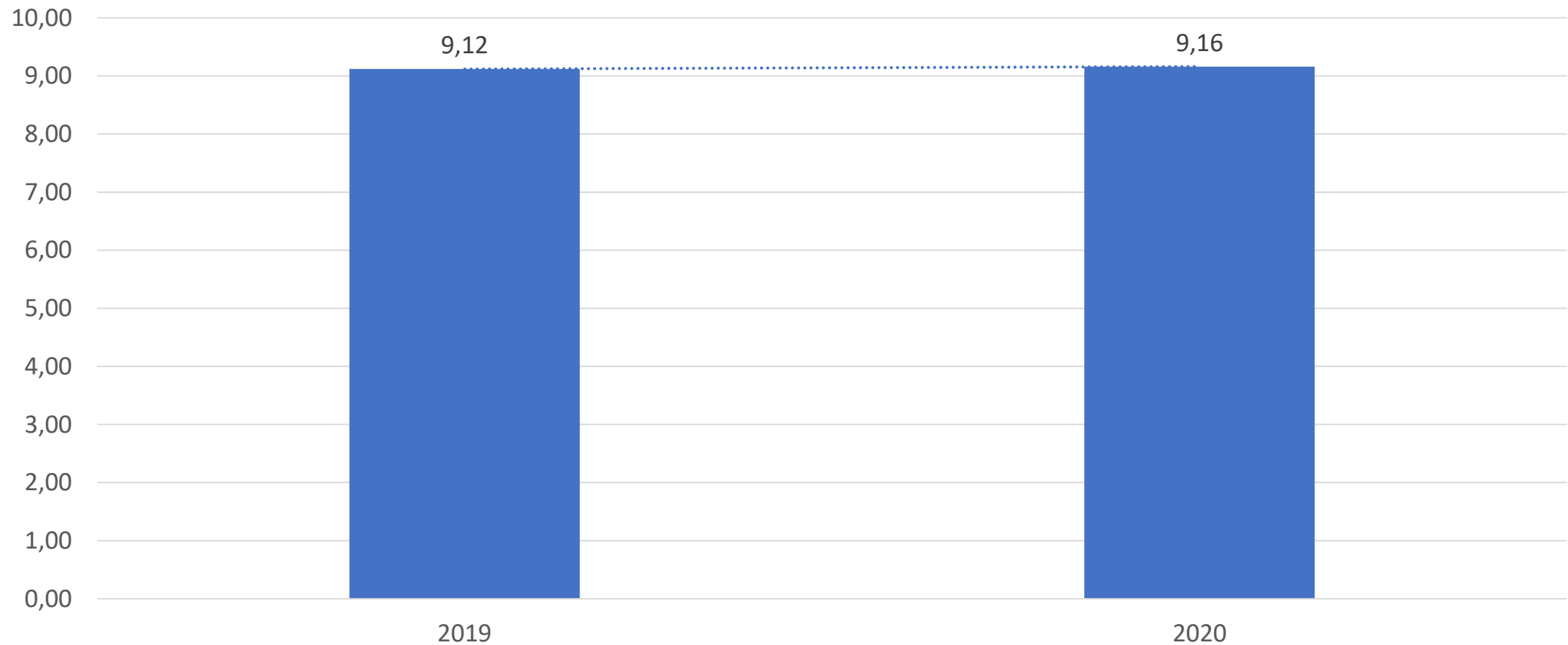
SAP BO 2019 vs 2020

SAP Business Object'i personali- ja palgaarvestuse aruandlus



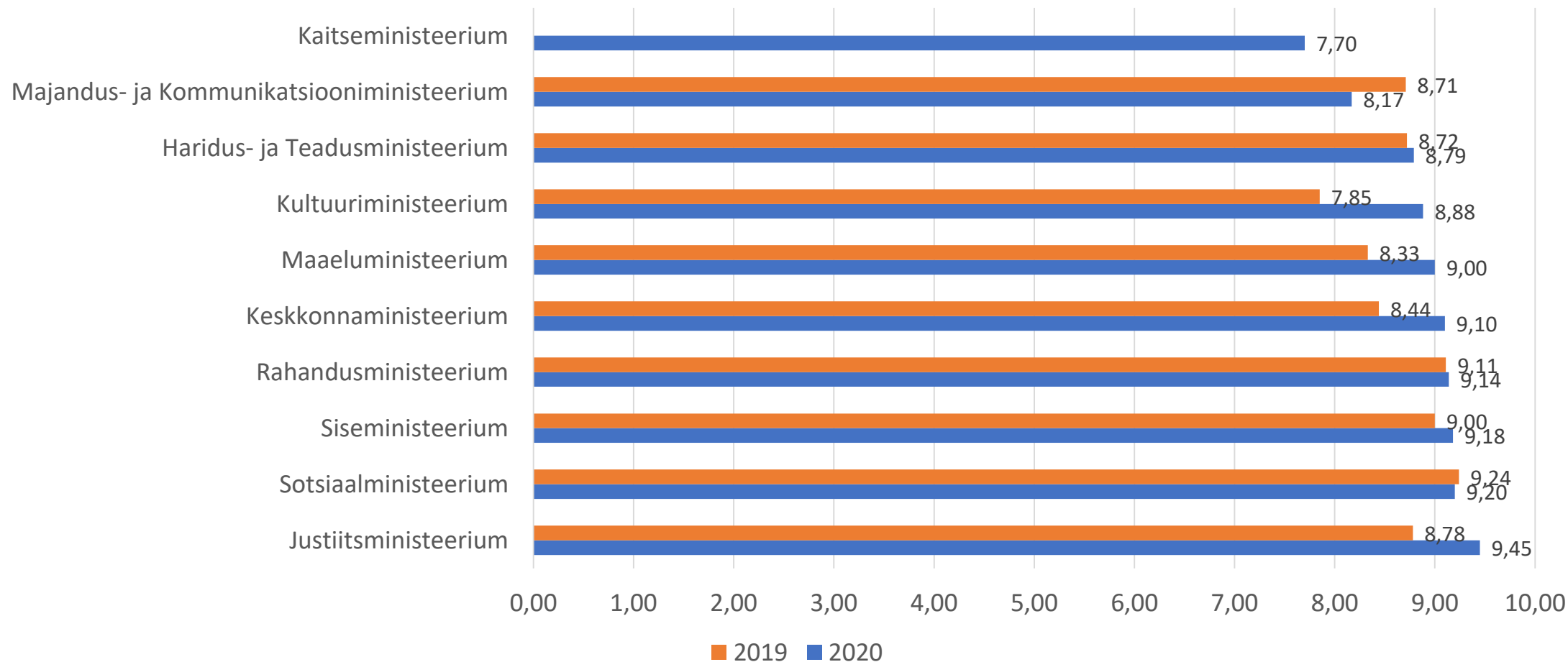
Rahulolu RTK töötajate kompetentsusega personali- ja palgaarvestuses 2019 -2020

Rahulolu RTK töötajate kompetentsusega



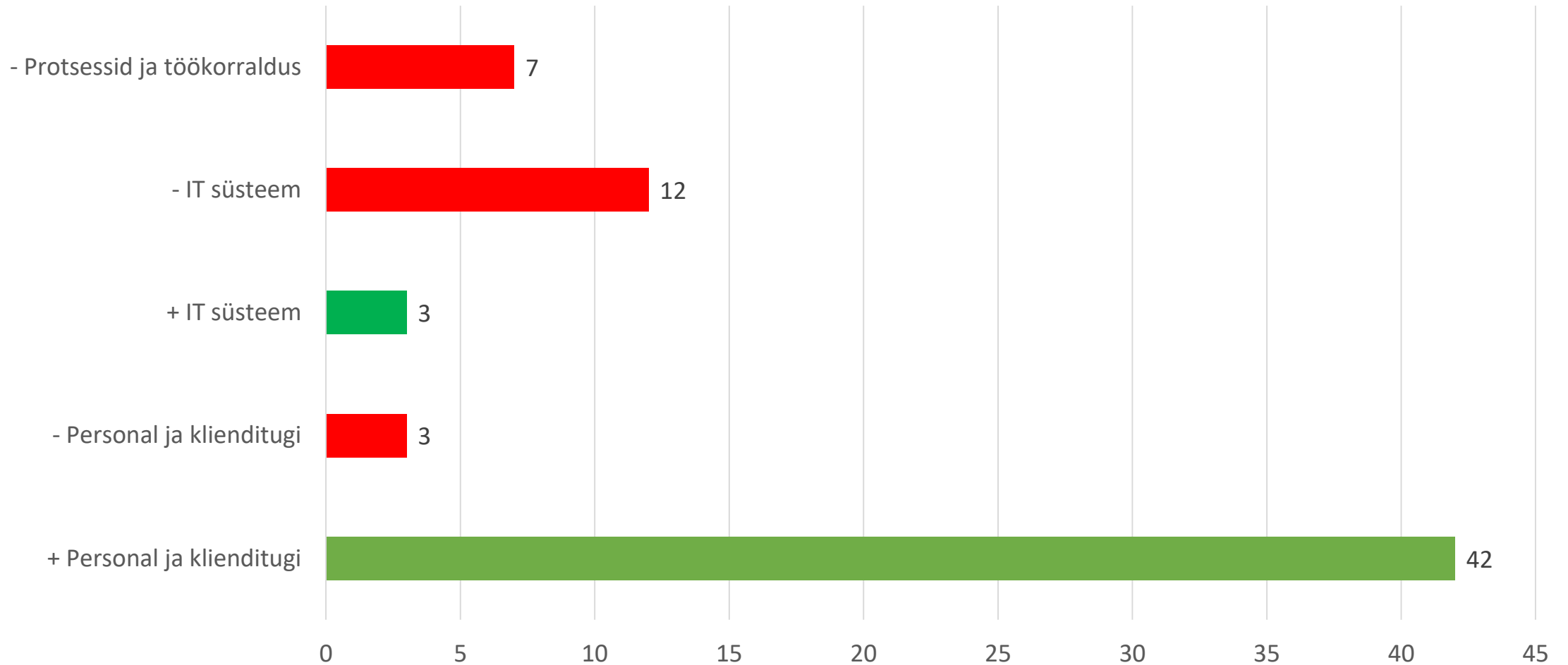
Rahulolu personali ja palgaarvestuse teenusega

Üldine rahulolu RTK personali- ja palgaarvestuse teenusega



Personali- ja palgaarvestuse teenuse vabatekstivastuste kategooriad

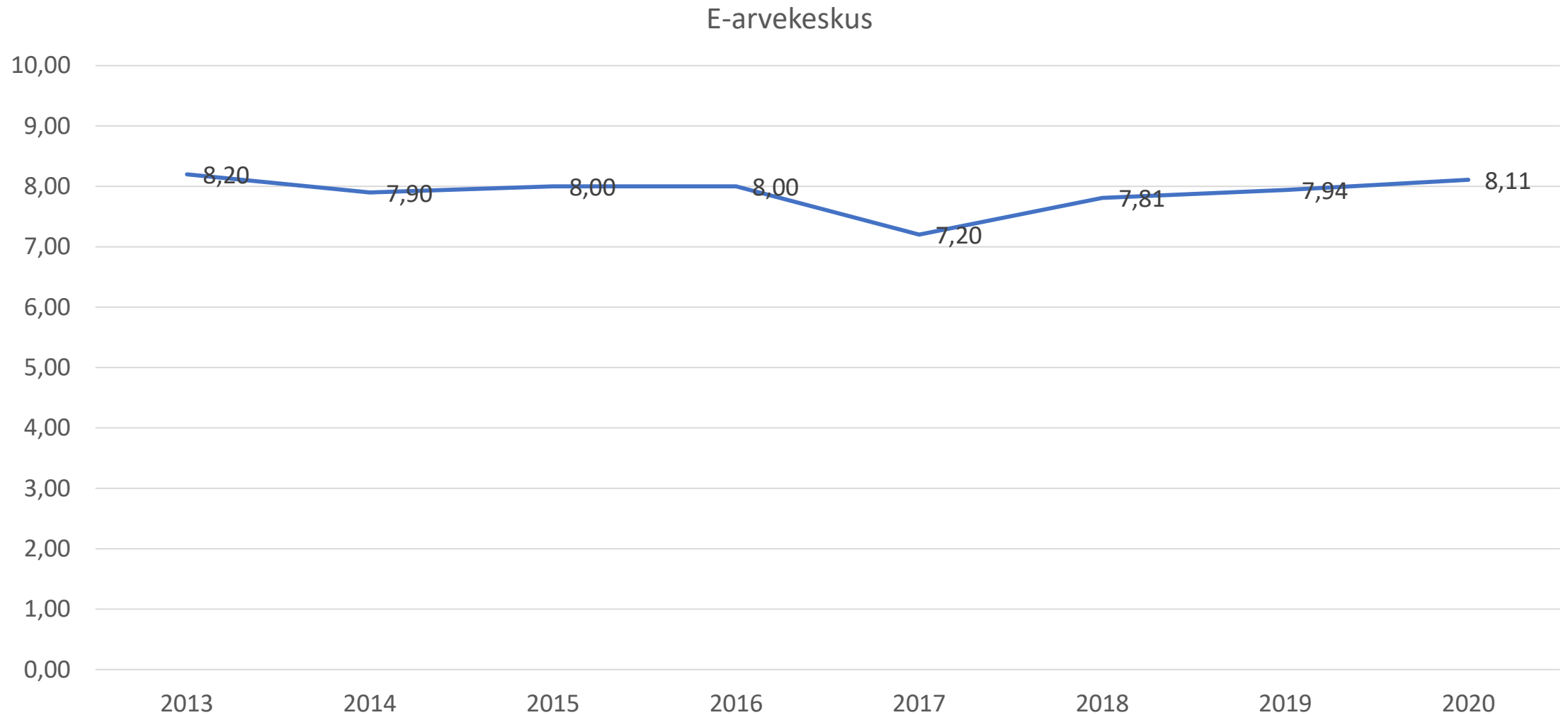
Personali- ja palgaarvestus, vabatesktikommentaare kategooriad



Personali- ja palgaarvestuse teenuse peamine kokkuvõte

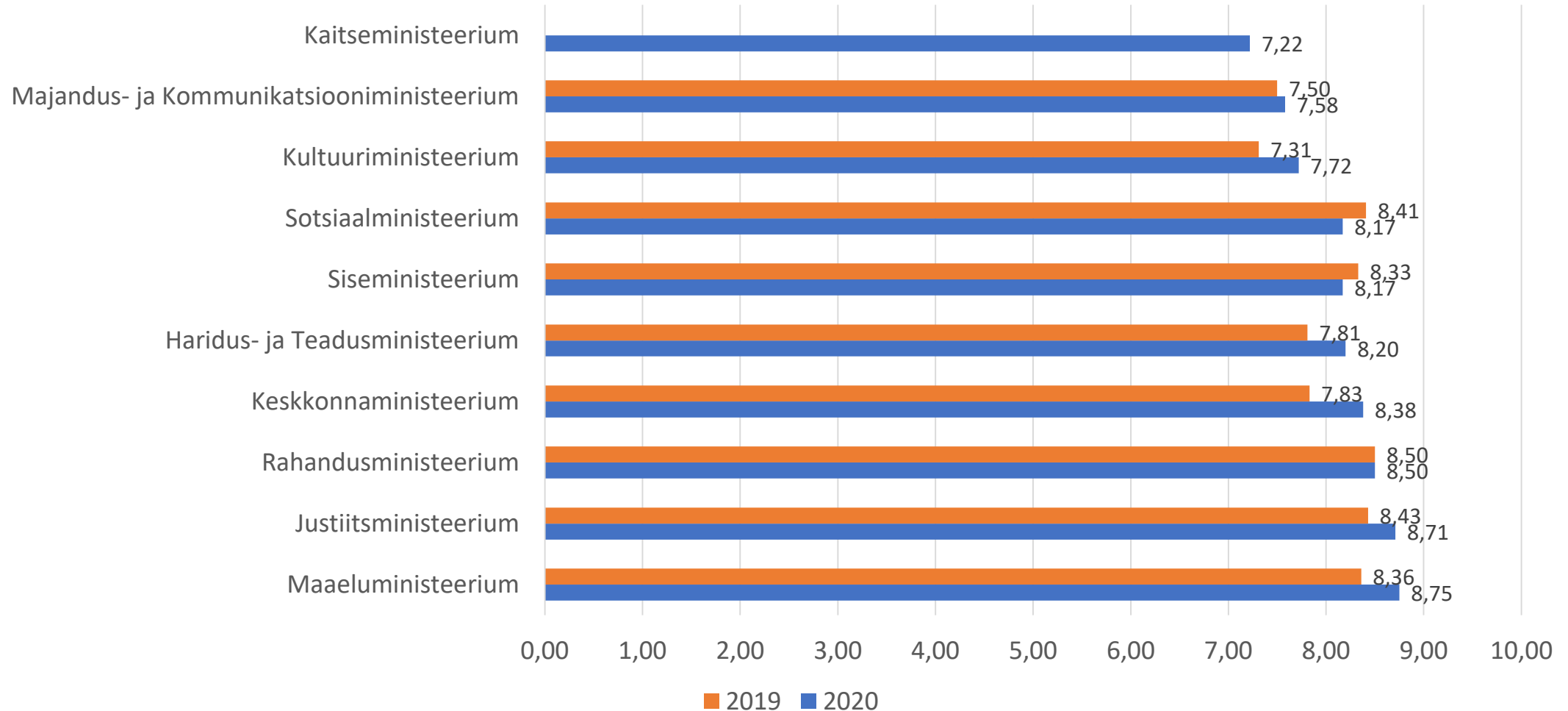
- Inimestega ja kasutajatoega ollakse väga rahul, palju kiidetakse ka personaalselt.
- Mõnikord tuntakse puudust personalialasest juristist, kes annaks nõu keerulisemate küsimuste puhul
- Soovitakse koolitust, ei tunta kõiki SAP BO võimalusi.

3. E-arvekeskus

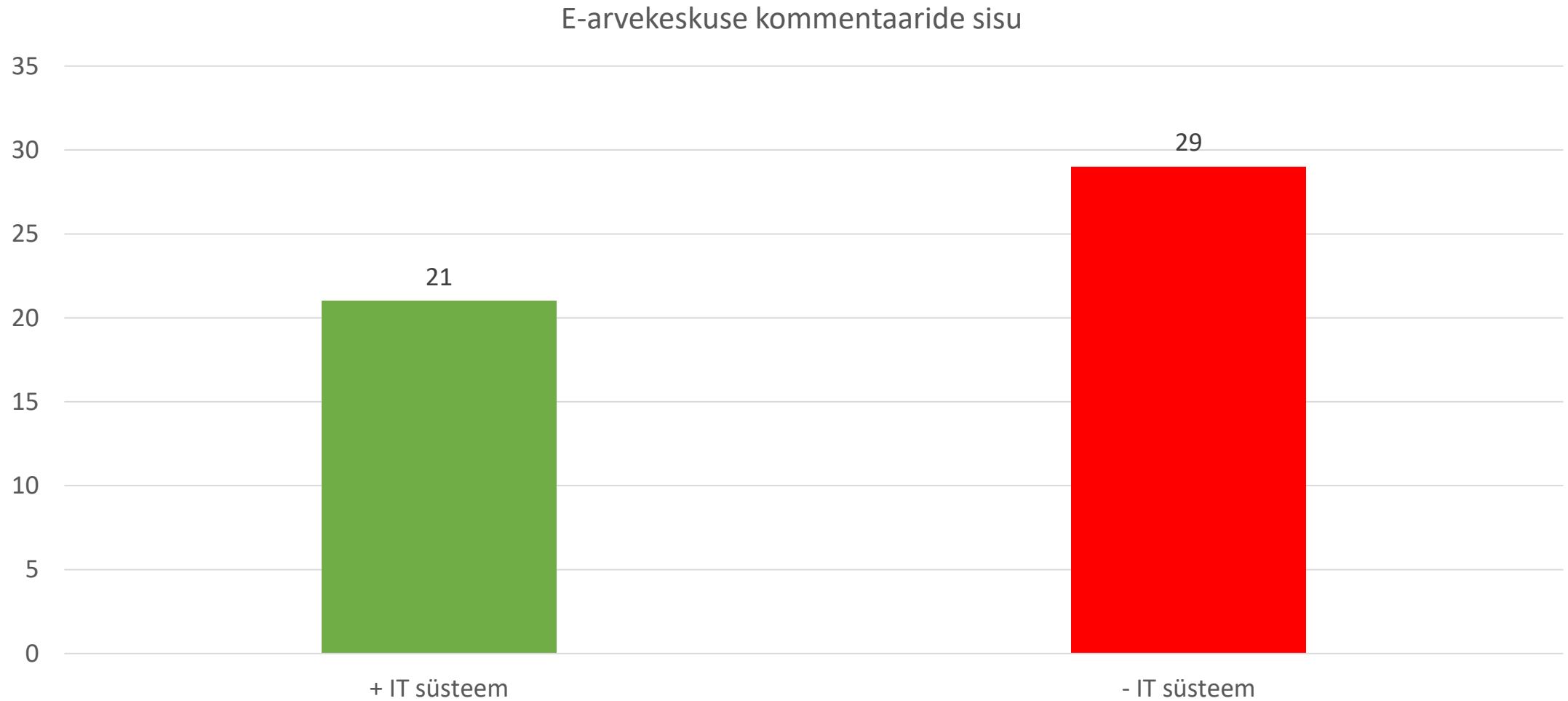


E-arvekeskuse teenus valitsemisalade lõikes

Rahulolu E-arvekeskuse teenusega



E-arvekeskuse teenuse kommentaaride sisu



E-arvekeskus, mõned kommentaarid

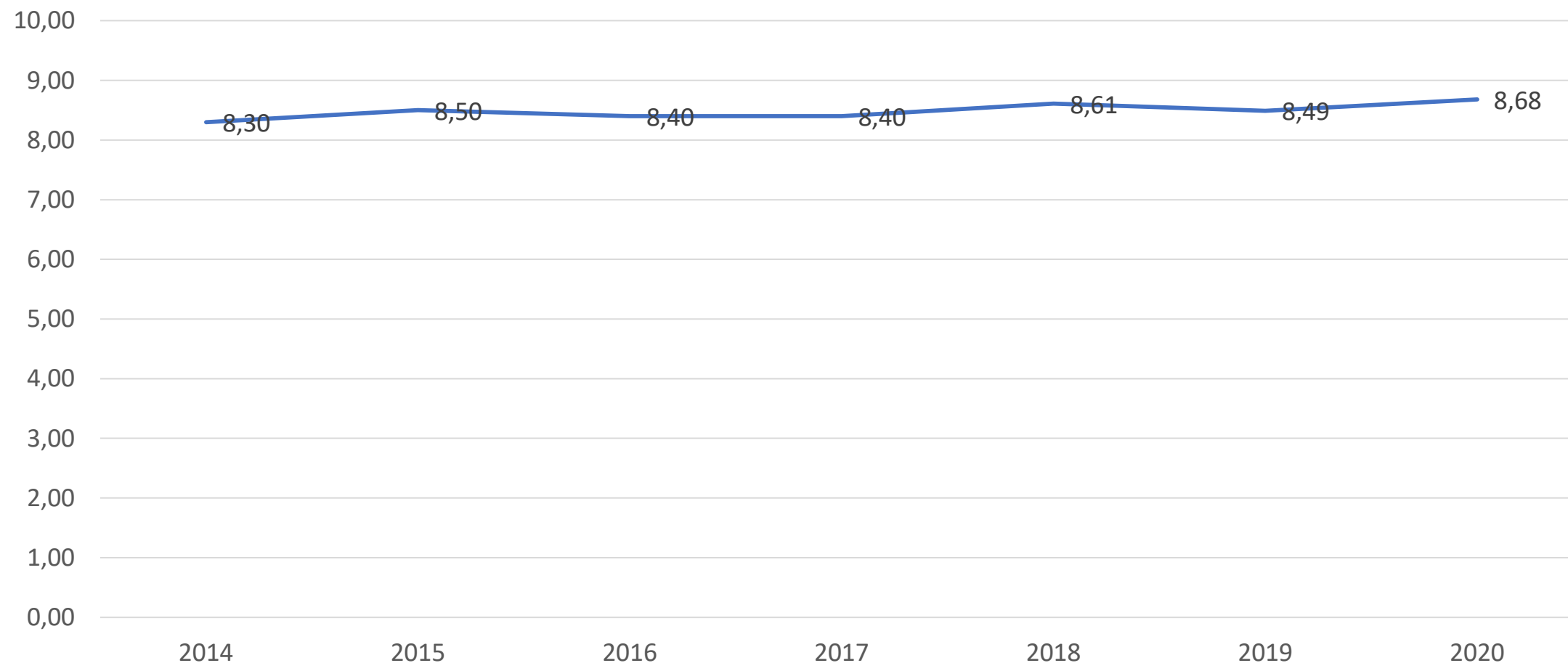
- Hinnang oleks kõrgem, kui nt: 1) lõppkasutaja saaks kustutada enda poolt loodud filtreid 2) filtris olevate arvete koondis kuvataks ka käibemaksuta summa 3) eksportfailide vormingud ei vajaks täiendavat käsitsi tööd.
- vahest on aeglane , eriti mahukate arvete ridade muutmisel. Võiks olla võimalik manusesse panna igas formaadis dokumente.
- Ei meeldi, et arveridu kopeerides ei kopeeri KM-koodi. Ei meeldi, et kinnitusringi muudatuste tegemine on nii jäik. Ei meeldi, et arved kinnitamiseks ei ole tähestikulises järjekorras. Ei meeldi, et ridade kustutamine on nii tüütu (seda tuleb teha näiteks siis, kui on tegemist erisoodustustega) jne
- kohati aeglane, kooskõlastusringide muutmine ebamugav, otsimisvõimaluste filtreid võiks olla rohkem (näit viitenumbri järgi, projekti järgi)
- Fiteki keskkond on oluliselt kliendisõbralikum võrrelduna varem kasutuses olnud Omniva keskkonnaga.

E-arvekeskuse peamised probleemid

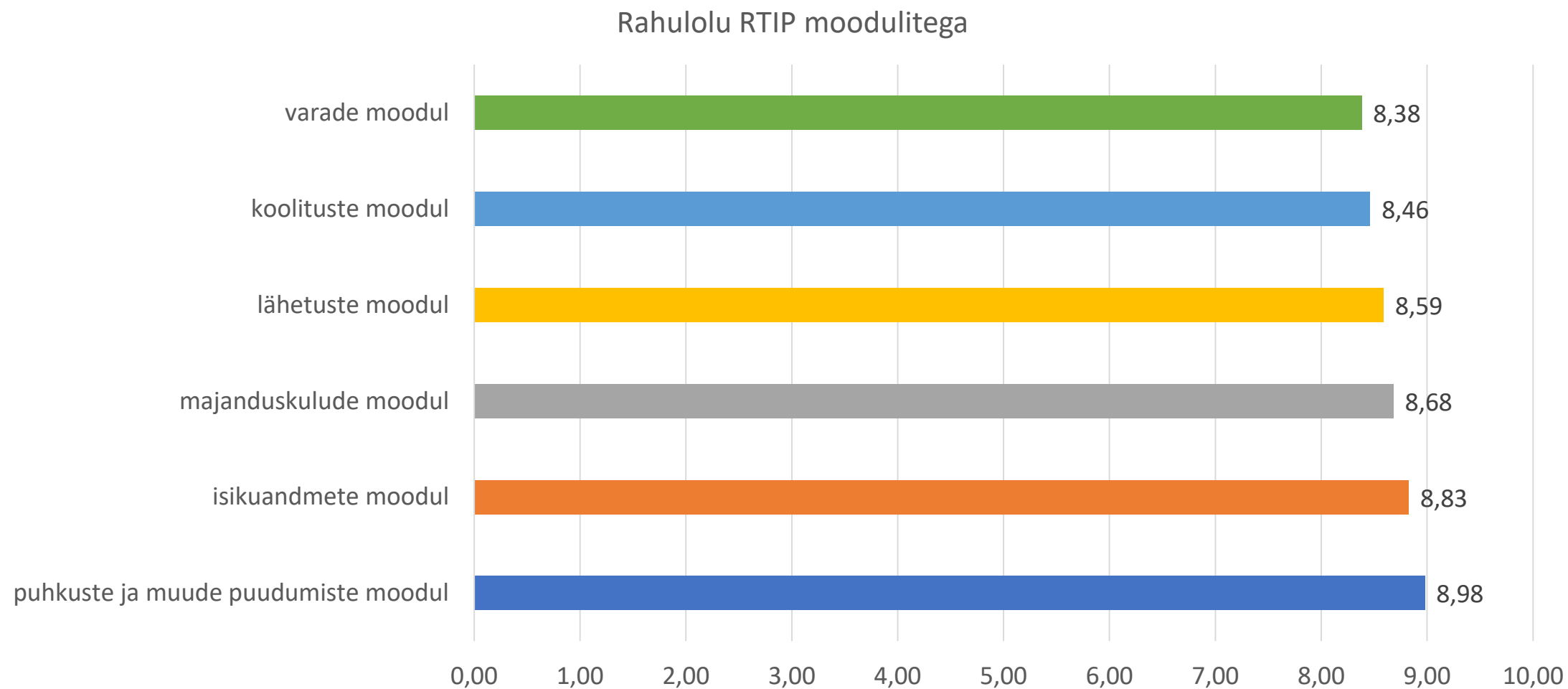
- Peamised probleemid on seotud **rakenduse kasutajasõbralikkusega**.
- Soovitakse juurde erinevaid funktsioone/võimalusi.
- Esineb ka **tehnilisi probleeme**, süsteem on mõnikord aeglane.

4. Riigitöötaja Iseteenindusportaal

Riigitöötaja Iseteenindusportaal (RTIP)

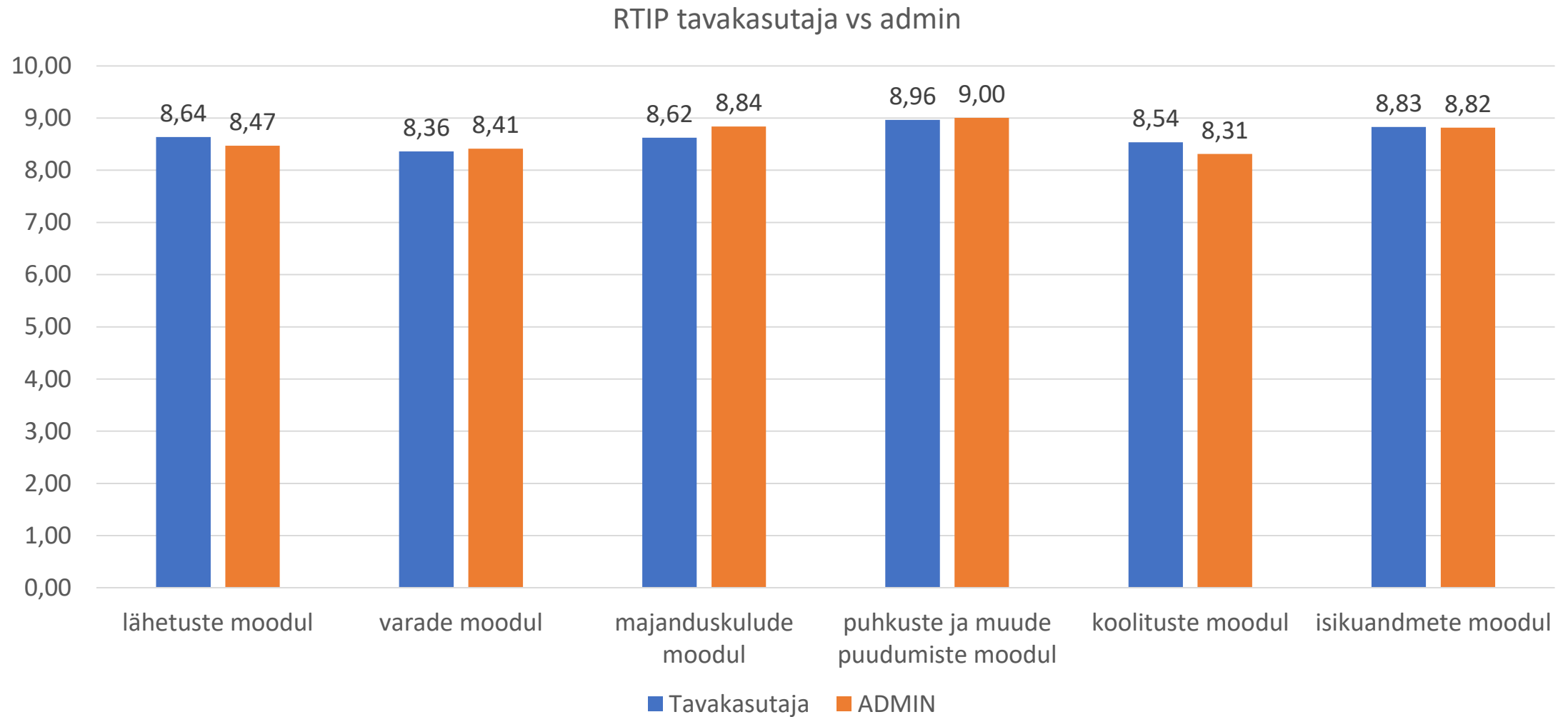


Rahulolu RTIP moodulite lõikes*



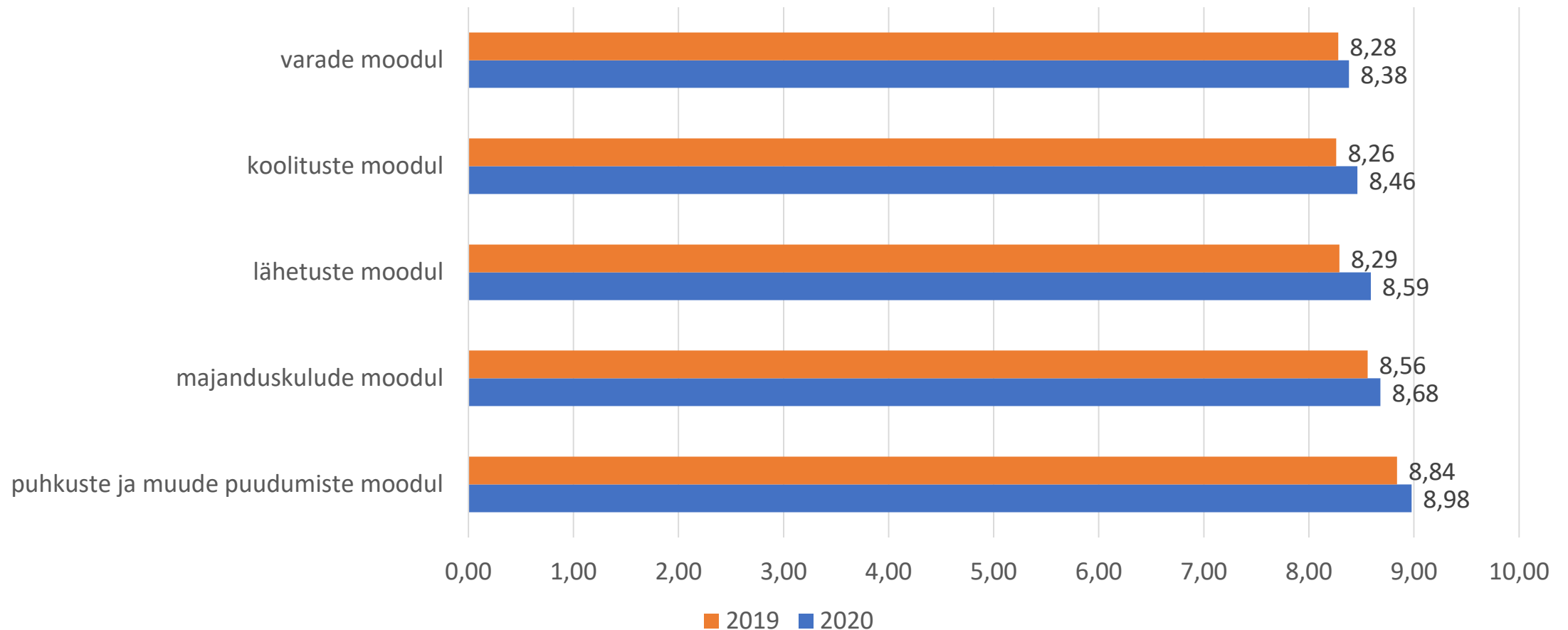
* Tavakasutaja ja administraatori tulemused kokku.

Tavakasutaja vs Administraator



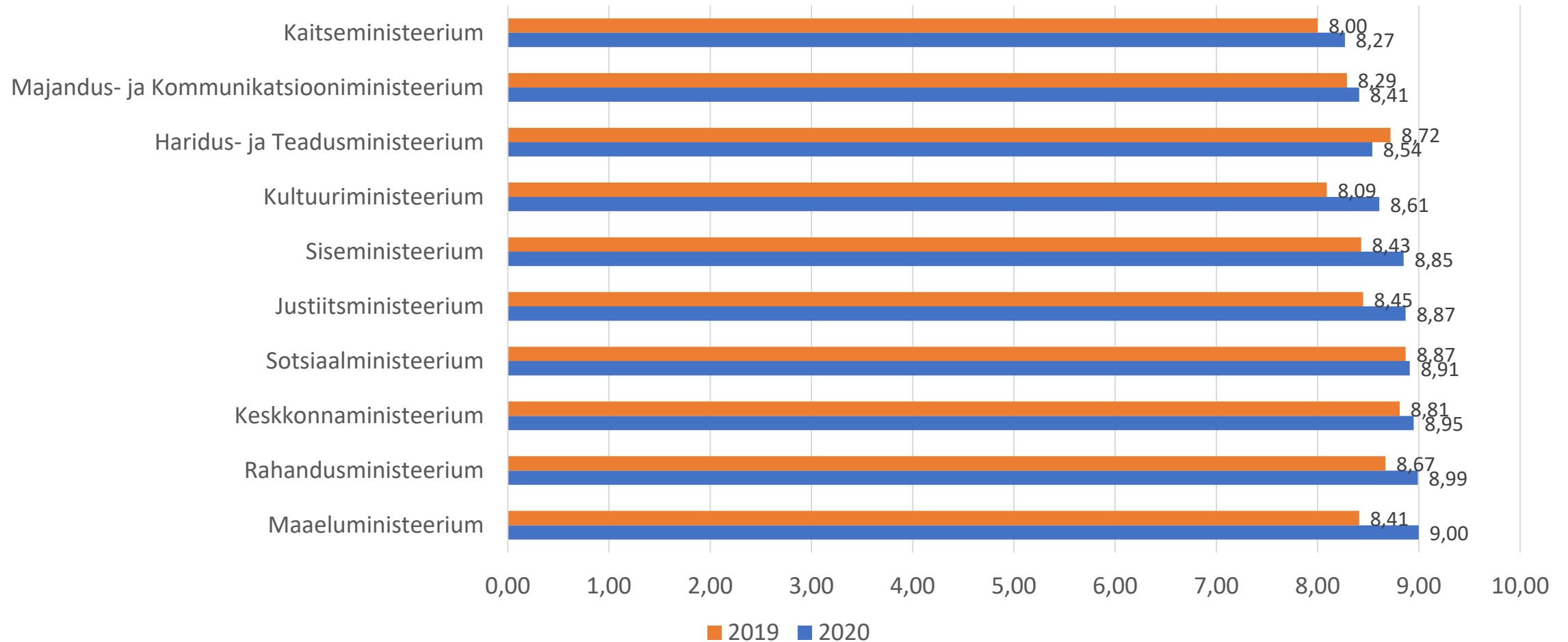
RTIP moodulid 2019 vs 2020

RTIP 2019 vs 2020



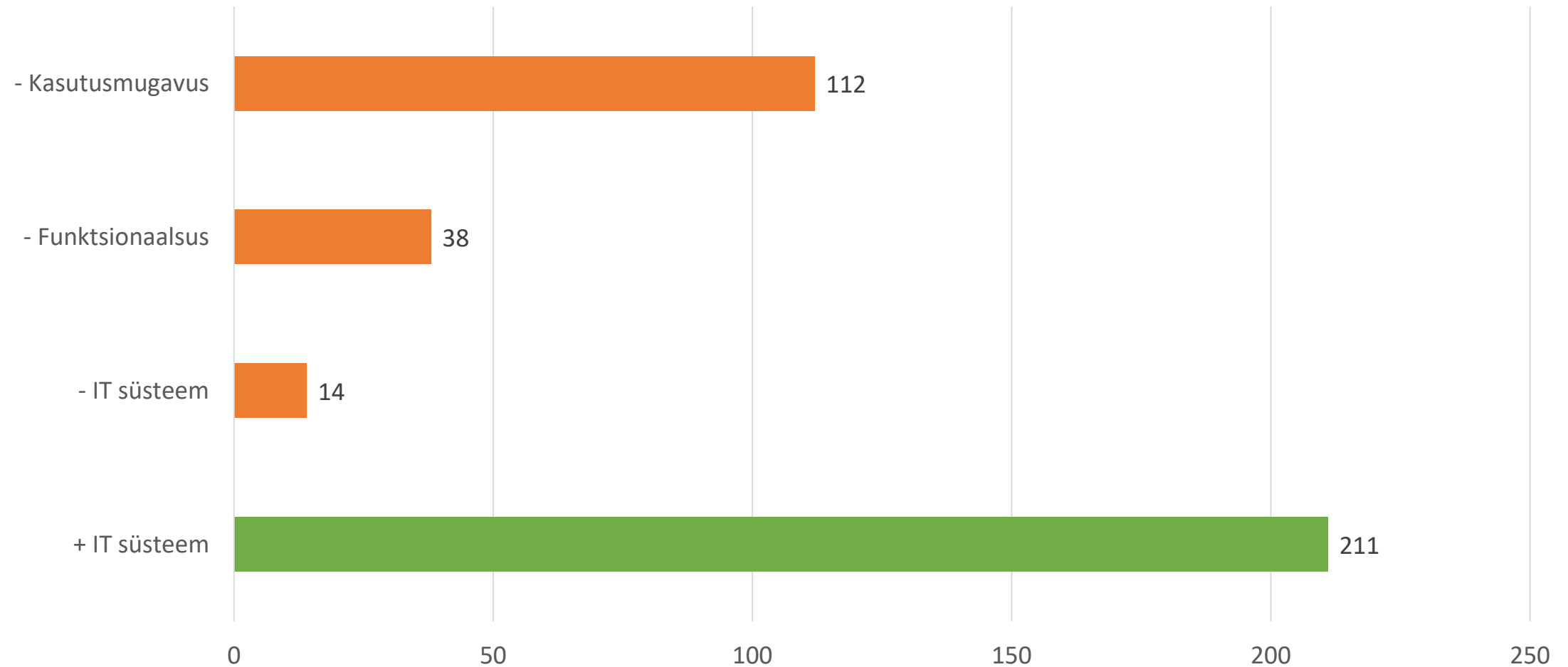
Rahulolu Riigitöötaja Iseteenindusportaaliga valitsemisalade lõikes

RTIP valitsemisalade lõikes



Vabatekstivastuste analüüs: RTIP

RTIP vabatekstikommentaaride sisu



Peamised probleemid RTIP-is

- Tuntakse puudust mitmesugustest **võimalustest / funktsioonidest**.
- **Kasutajamugavust** saab tõsta.
- Soovitakse **koolitust**. Kõige keerulisem tundub kasutajatele koolituste moodul ja varade moodul.

Lõpetuseks üks RTIP kohta käiv kommentaar

- *Minu hinnangul on see üks kõige paremini riigi poolt arendatud tarkvara - andmeid tuleb sisestada täpselt nii minimaalselt kui vaja, kõik on ülevaatlik ja mugav kasutada.*

Täna!