



**RIIGI TUGITEENUSTE KESKUSE
KLIENDIUURING 2016**

Tallinn

2016

SISUKORD

1. KOKKUVÕTE.....	3
2. METOODIKA.....	5
3. VALIM JA VASTAMISAKTIIVSUS	6
4. FINANTSARVESTUSE TEENUS	8
4.1 Rahulolu finantsarvestuse teenuse ja selle komponentidega.....	8
4.2 Olulisemad probleemid seoses finantsarvestuse teenusega	10
5. PERSONALI- JA PALGAARVESTUSE TEENUS	11
5.1 Rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenuse ja selle komponentidega	11
5.2 Olulisemad probleemid seoses personali- ja palgaarvestuse teenusega.....	13
6. RIIGIHANGETE KORRALDAMISE TEENUS	15
6.1 Rahulolu riigihangete korraldamise teenuse ja selle komponentidega	15
6.2 Olulisemad probleemid seoses riigihangete korraldamise teenusega	16
7. MAJANDUSTARKVARA ADMINISTREERIMISE TEENUS	17
7.1 Rahulolu majandustarkvara SAP administreerimise teenuse ja selle komponentidega.....	17
7.2 Olulisemad probleemid seoses majandustarkvara SAP administreerimise teenusega	19
8. RIIGITÖÖTAJA ISETEENINDUSPORTAALI ADMINISTREERIMISE TEENUS	21
8.1. Rahulolu Riigitöötaja Iseteenindusportaali administreerimise teenuse ja selle komponentidega	21
8.2 Olulisemad probleemid seoses RTIP administreerimise teenusega.....	23
9. E-ARVEKESKUSE ADMINISTREERIMISE TEENUS	24
9.1 Rahulolu E-arvekeskuse administreerimise teenuse ja selle komponentidega	24
9.2 Olulisemad probleemid seoses E-arvekeskuse administreerimise teenusega.....	25
10. RTK TUGEVUSED JA PARENDUSVALDKONNAD	26
10.1 RTK tugevused	26
10.2 RTK parendusvaldkonnad.....	26

1. KOKKUVÕTE

Riigi Tugiteenuste Keskus (RTK) pakub finants-, personali- ja palgaarvestuse ning riigihangete korraldamise teenust. Alates 2013. a pakub RTK teenust finants-, personali- ja palgaarvestuse osas nelja ministeeriumi – Justiitsministeeriumi (JuM), Rahandusministeeriumi (RM), Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi (MKM) ning Sotsiaalministeeriumi (SoM) - valitsemisala asutustele. Alates 2016. a pakutakse teenust¹ lisaks veel Keskkonnaministeeriumi (KeM), Kultuuriministeeriumi (KuM), Maaeluministeeriumile (MeM), Siseministeeriumi² (SiM) – valitsemisala asutustele ning Riigikantseleile. Riigihangete korraldamise teenust pakub RTK alates 2016. a Justiitsministeeriumi ja Rahandusministeeriumi valitsemisaladele ning Riigikantseleile. Lisaks pakub RTK majandustarkvara (SAP, SAP Business Objects, Riigitöötaja Iseteenindusportaali, E-arvekeskus) administreerimise teenust 11 valitsemisalale ja 3 asutusele (Riigikogu, Riigikohus ja Riigikontroll).

Selleks, et saaksime oma teenuse kvaliteeti jätkuvalt parandada, on väga oluline teada, mis on RTK teenuste puhul klientide jaoks kõige olulisem, kuivõrd meie kliendid on teenuse erinevate komponentidega rahul ja mida saaksime oma töös senisest paremini teha. Nimetatud info saamiseks viiakse iga-aastaselt läbi kliendiküsitlus.

RTK esimese kliendiuuringu viis RTK tellimusel septembris 2013 läbi Rahandusministeeriumi arendusosakond. Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada kliendirahulolu baastase ja klientide ootused ning määratleda olulised parendusvaldkonnad. 2014. a, 2015. a ja 2016. a viis Rahandusministeeriumi arendusosakond läbi kordusuuringud hindamaks rakendatud parendustegevuste edukust.

Uuringutulemuste põhjal on klientide keskmine rahulolu RTK teenustega³ 10-palli skaalal järgmine:

- **finantsarvestuse teenus 8,5 palli;**
- **personali- ja palgaarvestuse teenus 8,5 palli;**
- **riigihangete korraldamise teenus 7,2 palli;**
- **majandusarvestuse tarkvara SAP administreerimise teenus 7,7 palli;**
- **Riigitöötaja Iseteenindusportaali administreerimise teenus 8,4 palli;**
- **E-arvekeskuse administreerimise teenus 8 palli.**

Sarnaselt eelmise aastaga on rahulolu kõigi RTK teenuste osas võrdlemisi kõrge ja stabiilne, mis on väga positiivne arvestades ka asjaolu, et sel aastal on teenuste saajate hulk arvestatavalt suurenenud ja lisandunud uusi pakutavaid teenuseid. Tõusnud on finantsarvestuse teenuse

¹ Alates 1.detsembrist 2016 pakutakse finants-, personali- ja palgaarvestuse teenust ka Välisministeeriumile, kuid uuringu küsitluse läbiviimisel Välisministeeriumilt antud teenuste osas tagasisidet ei küsitud, kuna teenust oldi selleks hetkeks Välisministeeriumil pakutud 1,5 kuud, mida peeti liiga lühikeseks ajaks tagasiside kogumise vaatest.

² Siseministeeriumi valitsemisala asutustest saavad personali- ja palgaarvestuse teenust järgmised asutused: Siseministeerium, Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskus, Sisekaitseakadeemia ja Häirekeskus.

³ Majandustarkvara SAP Business Objects osas sel aastal rahulolu hinnangut eraldiseisvalt ei küsitud, kuna finants-, personali- ja palgaarvestuse teenuste komponentide hulgas on küsimusi ka SAP BO kohta.

rahulolu 0,3 palli võrra (2015: 8,2 palli) ja langenud personali- ja palgaarvestuse teenus 0,2 palli võrra (2015: 8,7 palli). Majandusarvestuse tarkvarade osas on rahulolu stabiilne, kõikumus kuni 0,1 palli.

Paralleelselt RTK kliendiuringuga viidi majandustarkvara administreerimise teenustega rahuloluküsitlus läbi ka RTK töötajatega. Selle tulemused on arvesse võetud käesoleva uuringu tulemustes.

2. METOODIKA

Uuring viidi läbi **kvalitatiivset meetodit ja e-küsitlust kasutades**. Uuringukeskkonnana kasutati *QuestionPro* küsitluskeskkonda. Ankeet sisaldas nelja blokki jaotatud 15 küsimust, millest tuli igal vastajal vastata konkreetsete küsimuste blokid vastavalt sellele, millise teenuse tarbijaga oli tegu.

RTK teenuste puhul uuriti esmalt teenustega üldist rahulolu, seejärel klientide rahulolu teenuse komponentidega⁴. Juhul, kui kliendi rahulolu teenuse või selle komponendiga oli madalam kui 5 palli (k.a) 10st võimalikust, oli palve oma vastust põhjendada. Teenuste ja majandustarkvara küsimuste osas viidi läbi ka korrelatsioonanalüüs Pearsoni korrelatsioonikordajaga. Üldise rahulolu ja selle komponentide seoste tugevuse üle otsustamisel on lähtutud eeldusest, et korrelatsioonid alla 0.3 on pigem nõrgad, vahemikus 0,3 kuni 0,7 keskmised ehk antud uuringu raames arvestatavad ning üle 0,7 on tugevad korrelatsioonid.

Lisaks oli vastajatel küsimustiku lõpus võimalik tuua välja see, mida hinnatakse RTK teenuste puhul kõige kõrgemalt ja see, mida RTK saaks teha senisest paremini. Sel viisil on võimalik välja selgitada olulisimad parendusvaldkonnad teenuste kaupa ning kindlustada, et RTK senised tugevused jääksid ka edaspidi tugevusteks.

Valimisse kuulusid kõigi RTK-lt finants-, personali- ja palgaarvestuse, riigihangete korraldamise ning majandustarkvara administreerimise teenust saavate asutuste tippjuhid, personali- ja finantsjuhid, personali- ja finantsspetsialistid ning muude ametikohtade esindajad, kes kasutavad RTK poolt pakutavat majandustarkvara (SAP, *SAP Business Objects*, E-arvekeskus) ja Riigitöötaja Iseteenindusportaali. Kokku kuulus valimisse 1403 inimest. Uuringus osalesid 11 ministeeriumi valitsemisala asutuste ning Riigikantselei, Riigikontrolli ja Riigikohtu esindajad.

Uuringu alguses saadeti e-kirja teel osalemiskutse kõigile valimisse kuulunud inimestele. Lisaks saadeti uuringu kestel veel meeldetuletavad e-kirjad.

Raporti koostas Rahandusministeeriumi arendusosakond. Raporti järeldused on kooskõlastatud RTK esindajatega.

Uuringu järeldusi arutatakse RTK nõukogu liikmetega ning parendusettepanekuid on võimalik täpsustada näiteks klientide esindajate fookusgruppides.

⁴ Sel aastal lisandus finants-, personali- ja palgaarvestuse teenuse komponentide hulka kaks uut komponenti: *vormide ja juhendmaterjalide arusaadavus* ning *aruandluskeskkonda puudutavate päringute vastuste asjakohasus/ kasulikkus*.

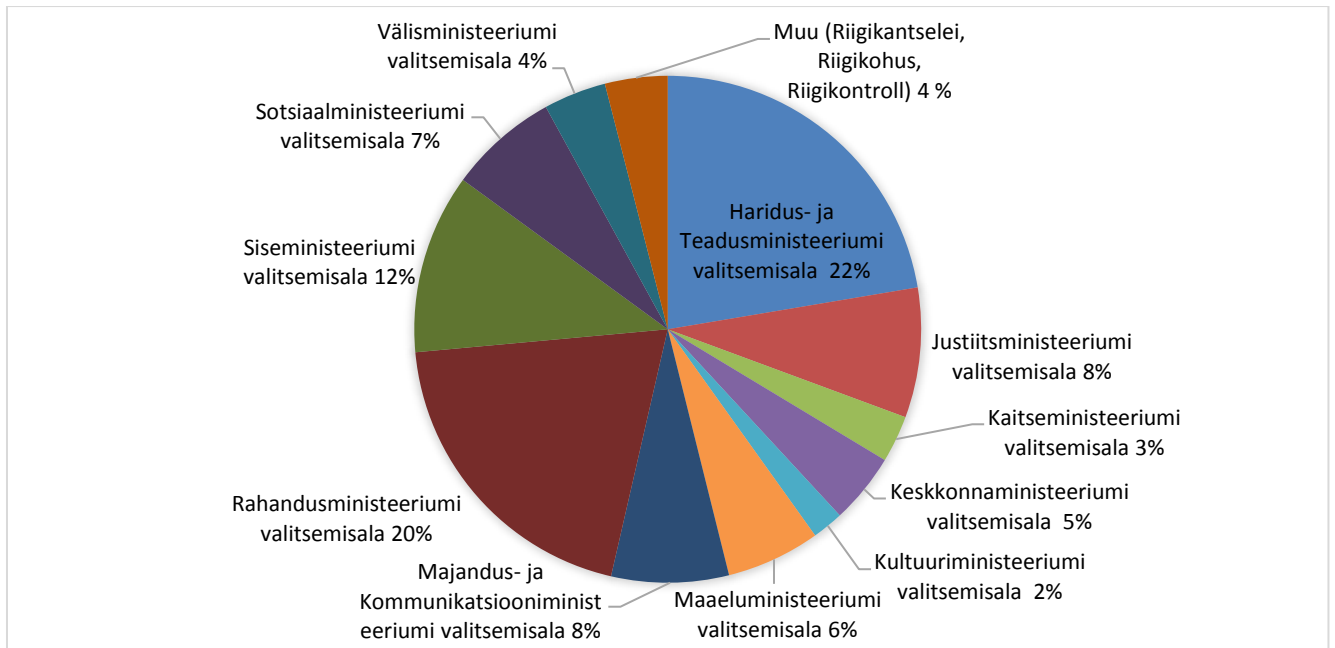
3. VALIM JA VASTAMISAKTIIVSUS

Uuringus osalemise kutse saadeti e-kirja teel 1403-le RTK kliendi esindajale. Vastuseid laekus 628lt inimeselt e vastamisaktiivsus oli 45%. Seega oli vastanute osakaal suurem kui eelmisel aastal (2015: 41%), mida saab seda pidada heaks tulemuseks, kuna valim oli oluliselt suurem (2015: 936).

Uuringus osalejatel oli võimalik vastata nende teenuste küsimuste kohta, mida nende valitsemisalale RTK poolt pakutakse, sh majandustarkvarade administreerimise teenuste kohta. Lisaks oli uuringus osalejatel võimalik tuua välja RTK tugevad küljed ning võimalikud parendusvaldkonnad.

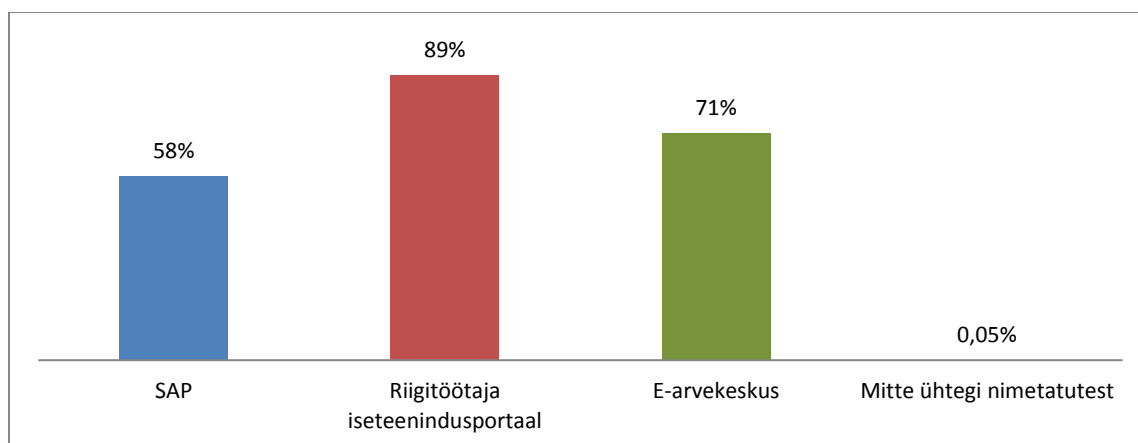
Enim vastajaid oli Haridus- ja Teadusministeeriumi valitsemisalalast. Järgnesid Rahandusministeeriumi ja Siseministeeriumi valitsemisalad.

Joonis: Vastajate osakaal valitsemisalade lõikes (%), n=628



Erinevate RTK poolt administreeritavate majandustarkvarade kasutamine vastajate poolt jagunes järgmiselt: kõige enam oli RTIPi kasutajaid (89%), seejärel E-arvekeskuse kasutajaid (71%) ja SAP kasutajaid (58%). 0,05% vastajatest ei kasutanud ühtegi eelpool nimetatud tarkvara.

Joonis: Majandustarkvaralahenduste kasutamine vastajate hulgas (%),



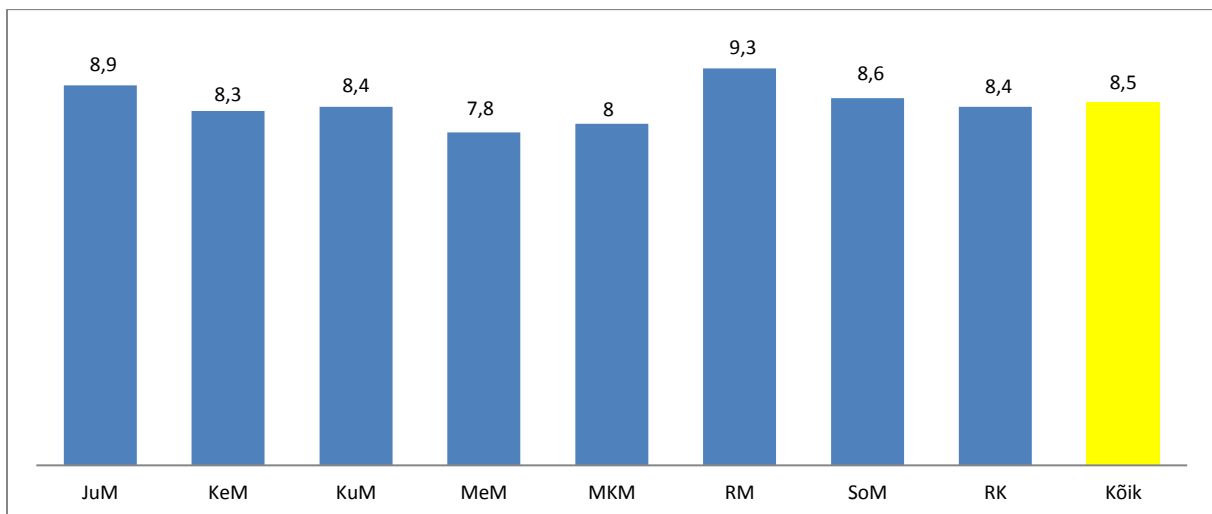
4. FINANTSARVESTUSE TEENUS

4.1 Rahulolu finantsarvestuse teenuse ja selle komponentidega

RTK osutab finantsarvestuse teenust seitsme ministeeriumi – Justiitsministeeriumi, Keskkonnaministeeriumi, Kultuuriministeeriumi, Maaeluministeeriumi, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi, Rahandusministeeriumi, Sotsiaalministeeriumi – valitsemisala asutustele ning Riigikantseleile.

Kõigi vastanute keskmine rahulolu finantsarvestuse teenusega on keskmiselt 8,5 palli 10st võimalikust. Seega on võrreldes eelmise aastaga rahulolu tõusnud keskmiselt 0,3 palli võrra (2015: 8,2 palli). Valitsemisalade keskmiste osas on toimunud peamiselt positiivseid muutusi (kõrgeimad tulemused: Rahandusministeeriumi 9,3 palli (2015: 8,8) ja Justiitsministeeriumi valitsemisalades 8,9 (2015: 8,8) palli. Madalaim on rahulolu Maaeluministeeriumi valitsemisalas 7,8 palliga. Märkimisväärselt on rahulolu tõusnud Sotsiaalministeeriumi valitsemisalas (1,6 palli võrra), Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi valitsemisala on suhteliselt samal tasemel nagu eelmisel aastal (2016: 8 vs 2015: 7,9). Sel aastal teenusega liitunud valitsemisalade (sh Riigikantselei) hinnangud varieeruvad 7,8 – 8,4 pallini.

Joonis: Rahulolu finantsarvestuse teenusega skaalal 1-10, kus 1 - ei ole üldse rahul ja 10 - väga rahul, n= 173

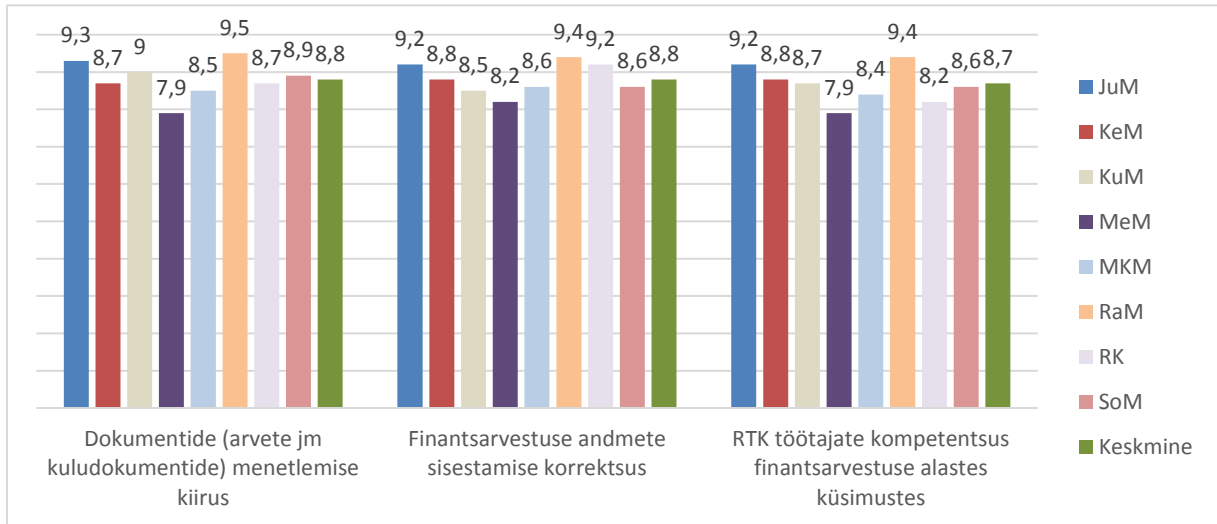


Finantsarvestuse teenuse komponentide puhul on kliendid sarnaselt eelmise aastaga kõige enam rahul RTK töötajate meeldiva suhtumisega (2016 9,3 palli vs 2015 9 palli). Seejärel RTK dokumentide menetlemise kiiruse (8,8 palli) ja andmete sisestamise korrektsusega (8,8 palli). Kõige vähem ollakse rahul aruandluse asjakohasusega (7,9 palli). Madal hinnang, nagu ka eelmisel aastal, on vastavalt esitatud kommentaaridele seotud eeskätt sellega, SAP BO aruandluskeskkond ei ole piisavalt paindlik andmaks asutusele vajalikku infot.

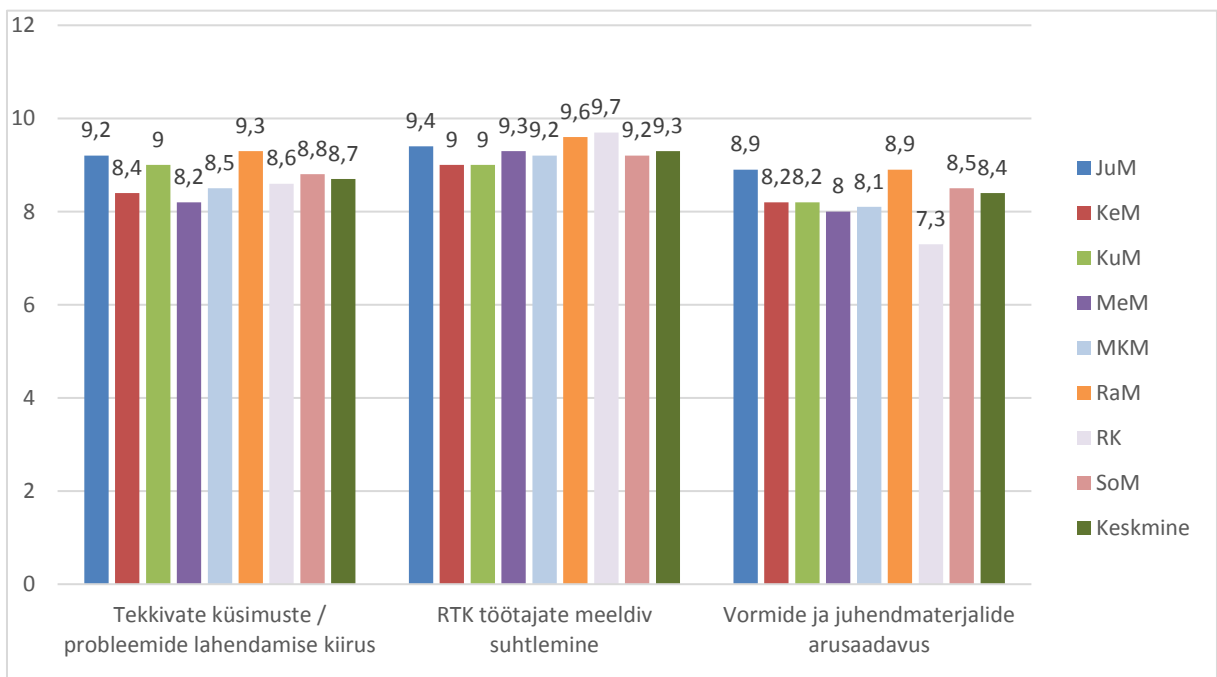
Kõikumised komponentide rahulolu hinnangute vahel on väikesed (0,1 – 0,4 palli). Seega saab öelda, rahulolulase on tervikuna stabiilne ja võrdlemisi kõrge.

Korrelatsioon finantsarvestuse teenuse üldhinnangu ja teenuse komponentide vahel on üldjoontes keskmine st 0,3 – 0,7.

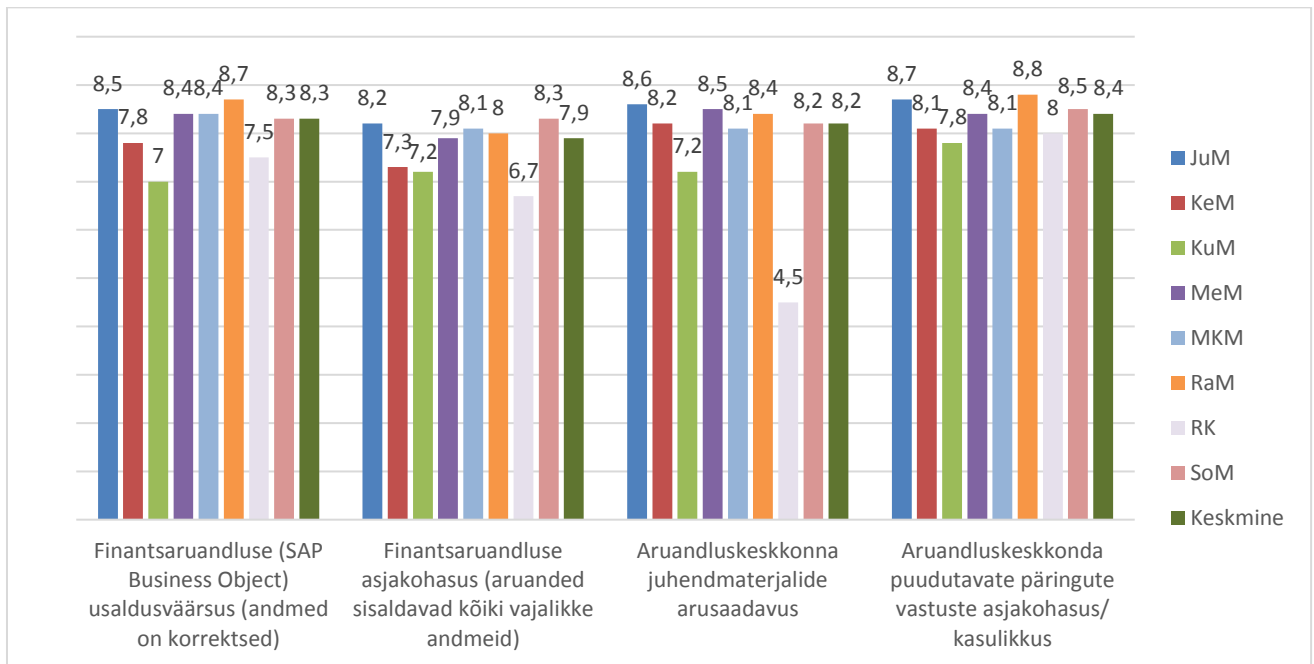
Joonis: Rahulolu finantsarvestuse teenuse komponentidega (I) skaalal 1-10 (1 – ei ole üldse rahul, 10 – väga rahul), n=173



Joonis: Rahulolu finantsarvestuse teenuse komponentidega (II) skaalal 1-10 (1– ei ole üldse rahul, 10 – väga rahul), n=173



Joonis: Rahulolu finantsarvestuse teenuse komponentidega (III) skaalal 1-10 (1– ei ole üldse rahul, 10 – väga rahul), n=173



4.2 Olulisemad probleemid seoses finantsarvestuse teenusega

Kliendid, kes hindasid oma rahulolu mõne finantsarvestuse teenuse komponendiga madalamalt kui 5 palli (k.a), toovad selle põhjusena välja järgmist:

- Aruanded ei anna piisavat ülevaadet ning vajalike vaadete tekitamiseks jaoks on vaja teha lisatööd;
- Probleeme on täitmiseks edastatud dokumentide menetlemise kiirusega;
- RTK töötajate lahenduste väljapakumise võimekuses on puudujääke, samuti on keerulisemate küsimuste puhul probleemne vastamise kiirus;
- Projektide arvestuses osas puuduvad kaasapõhised aruanded ning tekkepõhist kulu ning vastavat maksedokumenti ei saa kokku viia.

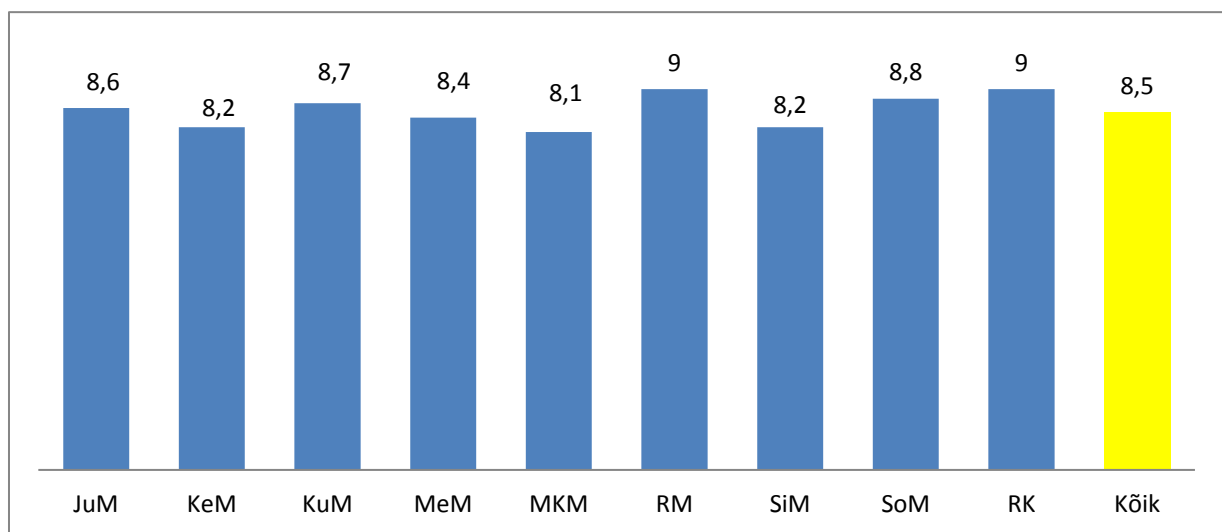
Probleeme on võrreldes eelmise aastaga välja toodud oluliselt vähem ning kuna üldine rahulolu hinnang on tõusnud, saab öelda, et teenus kvaliteet on paranenud. Sarnaselt eelmisele uuringule puudutavad väljatoodud probleemid peamiselt aruandlust, lisaks ka menetlemise ja küsimustele vastamise kiirust. Kokkuvõtlikult võib öelda, et finantsarvestusega seonduvalt on jätkuvalt RTK kõige suuremaks väljakutseks SAP BO-s klientide vajadustele vastavate paindlike aruandevormide loomise võimaldamine.

5. PERSONALI- JA PALGAARVESTUSE TEENUS

5.1 Rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenuse ja selle komponentidega.

RTK osutab personali- ja palgaarvestuse teenust kaheksa ministeeriumi – Justiitsministeeriumi, Keskkonnaministeeriumi, Kultuuriministeeriumi, Maaeluministeeriumi, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi, Rahandusministeeriumi, Siseministeeriumi⁵, Sotsiaalministeeriumi - valitsemisala asutustele ning Riigikantseleile. Kõigi vastanute keskmine rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenusega on 8,5 palli 10st võimalikust. Võrreldes eelmise aastaga on rahulolu langenud 0,2 palli (2015: 8,7 palli). Suuri erinevusi valitsemisalade keskmiste vahel ei ole (kõrgeimad tulemused: Rahandusministeeriumi valitsemisalas ja Riigikantseleis 9 palliga. Madalaim hinnang sarnaselt eelmisele aastale on Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi valitsemisalas 8,1 palliga (2015: 8,2 palli)). Rahulolu võrreldes eelmise aastaga on valitsemisalades nii tõusnud (kuni 0,2 palli) kui ka langenud (kuni 0,2 palli). Uute liitujate (Keskkonnaministeerium, Kultuuriministeerium, Maaeluministeerium, Siseministeerium⁶ ja Riigikantselei) osas ei saa välja tuua, et hinnangud oleksid madalamad kui juba varem teenusega liitunud valitsemisalades, seega ei saa ka öelda, et personali- ja palgaarvestuse rahulolu hinde languse ja uute liitujate hinnangute vahel oleks otsene seos.

Joonis: Rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenusega skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 väga rahul, n= 187



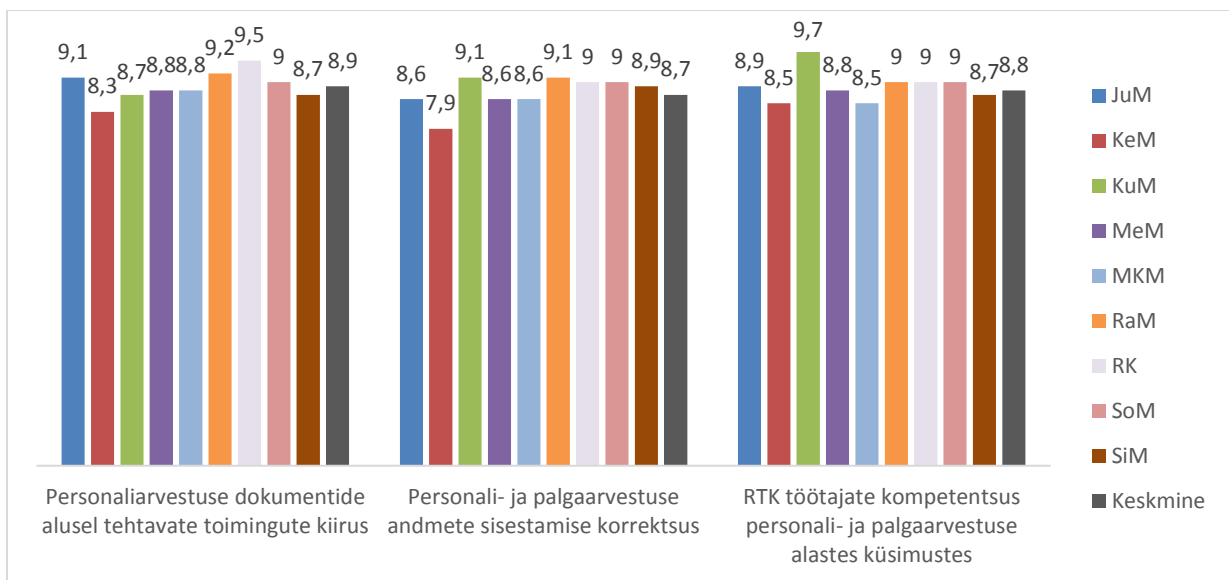
Personali- ja palgaarvestuse teenuse komponentide puhul on kliendid kõige enam rahul, sarnaselt eelmise aastaga RTK töötajate meeldiva suhtumisega 9,4 palli (2015: 9,5 palli). Samuti ollakse väga rahul dokumentide menetlemise kiirusega 8,9 palli, mis on 0,3 palli võrra madalam kui eelmisel aastal (2015: 9,2 palli). Samuti tekkivate probleemide/ küsimuste lahendamise kiirusega (8,9 palli).

⁵ Siseministeeriumi valitsemisala asutustest saavad personali- ja palgaarvestuse teenust järgmised asutused: Siseministeerium, Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskus, Sisekaitseakadeemia ja Häirekeskus.

⁶ Vt eelmist

Korrelatsioon personali- ja palgaarvestuse teenuse üldhinnangu ja teenuse komponentide vahel on üldjoontes keskmine st 0,3 – 0,7 va aruandluskeskkonna juhendmaterjalide arusaadavus, mille korral on korrelatsioon nõrk (0,2).

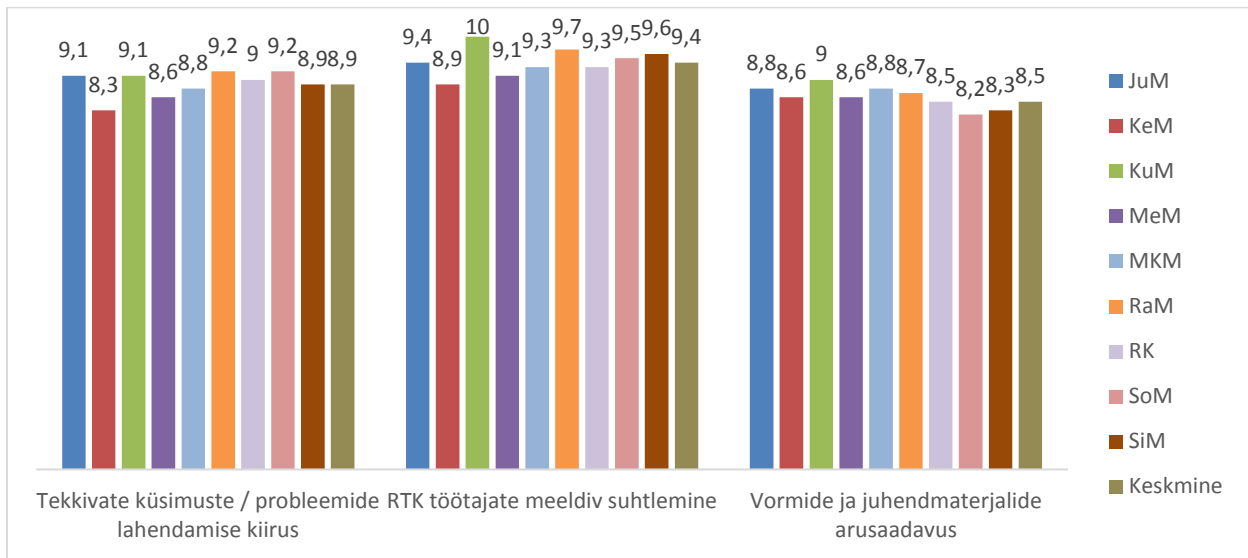
Joonis. Rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenuse komponentidega klientide lõikes (I) skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10-väga rahul, n=187



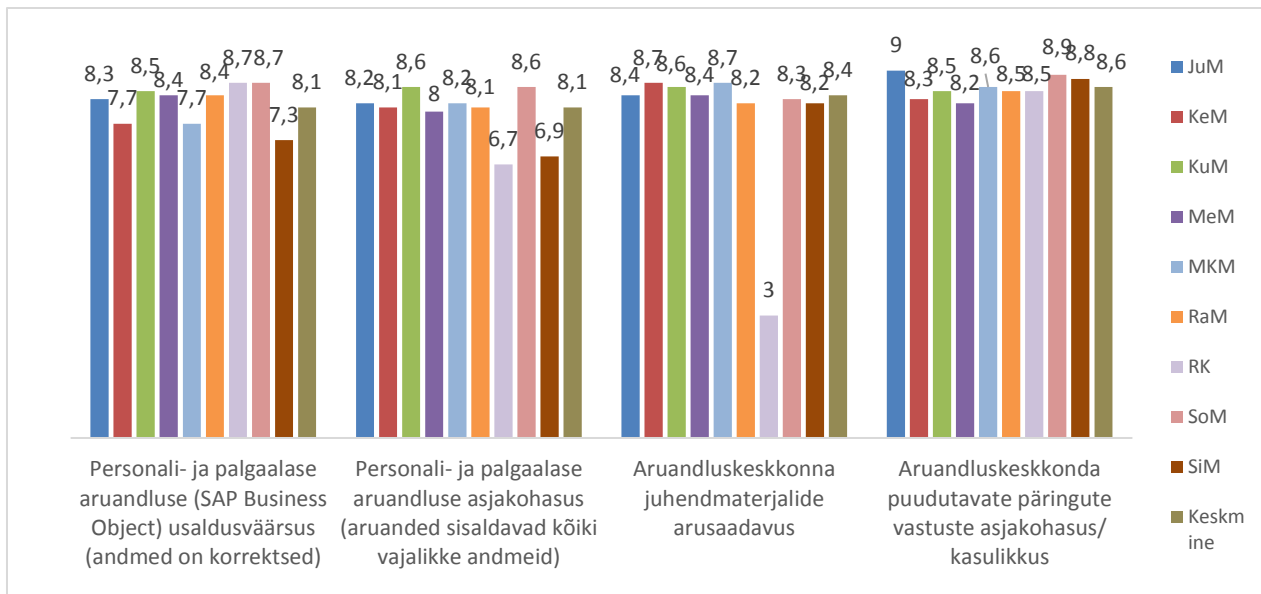
Sarnaselt finantsarvestuse teenusega ollakse vähem rahul aruandlusega seonduvate komponentidega. Kõige madalamalt, nii sel kui eelmisel aastal, on hinnatud aruandluse asjakohasust 8,1 palli (2015: 8,2 palli) ja usaldusväarsust 8,1 palli (2015: 8,3 palli). Küll aga on tegemist siiski kõrgete hinnetega. Peamiseks probleemkohaks tuuakse aruandluse osas, et ei saa asutuse vajaduste kohaselt aruandeid genereerida (tuleb teha lisatööd asutusele vajalike andmete saamiseks).

Kõikumised komponentide rahulolu hinnangute vahel võrreldes eelmise aastaga on võrdlemisi väikesed (0,1 – 0,3 palli), kuid siiski mõningases languses.

Joonis. Rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenuse komponentidega klientide lõikes (II) skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10-väga rahul, n=187



Joonis. Rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenuse komponentidega klientide lõikes (III) skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10-väga rahul, n=187



5.2 Olulisemad probleemid seoses personali- ja palgaarvestuse teenusega

Kliendid, kes hindasid oma rahulolu mõne personali- ja palgaarvestuse teenuse komponendiga madalamalt, kui 5 palli (k.a), toovad selle peamise põhjusena välja, et aruanded on probleemsed, eriti projektide töötasude ja koolituste osas ning andmed ei ole tihti korrektsed ja usaldusväärsed. Samuti, et tervikliku informatsiooni kättesaamiseks tuleb genereerida erinevaid aruannete vaateid. RTK töötajate andmete sisestamise kiirust nähti probleemkohana.

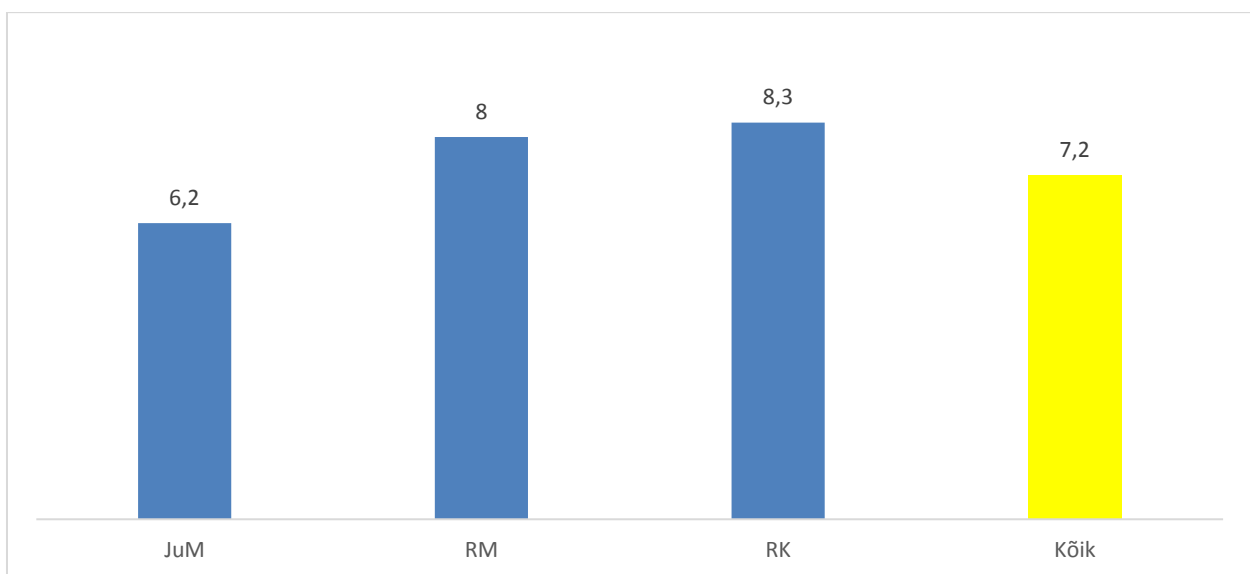
Kokkuvõtlikult saab öelda, et sarnaselt eelmise uuringu järeldustele vajavad parendamist SAP BO keskkonna aruannete pool ning tuleks püüda võimaldada klientide vajadustele vastavate aruandevormide loomist. Samuti tuleb selgelt kliente informeerida, milliste nende ootuste ja vajadustega on võimalik arvestada.

6. RIIGIHANGETE KORRALDAMISE TEENUS

6.1 Rahulolu riigihangete korraldamise teenuse ja selle komponentidega

Alates 2016. a osutab RTK riigihangete korraldamise teenust Rahandusministeeriumi ja Justiitsministeeriumi valitsemisaladele ning Riigikantseleile. Kõigi vastanute keskmine rahulolu riigihangete korraldamise teenusega on 7,2 palli 10st võimalikust. Arvestades, et RTK pakub antud teenust esimest aastat on arusaadav riigihangete korraldamise teenuse madalam hinnang võrreldes finantsarvestuse (8,5 palli) ning personali- ja palgaarvestuse teenusega (8,5 palli). Enim on rahul riigihangete korraldamise teenusega Riigikantselei (8,3 palli). Kõige vähem on teenusega rahul Justiitsministeeriumi valitsemisala (6,2 palli).

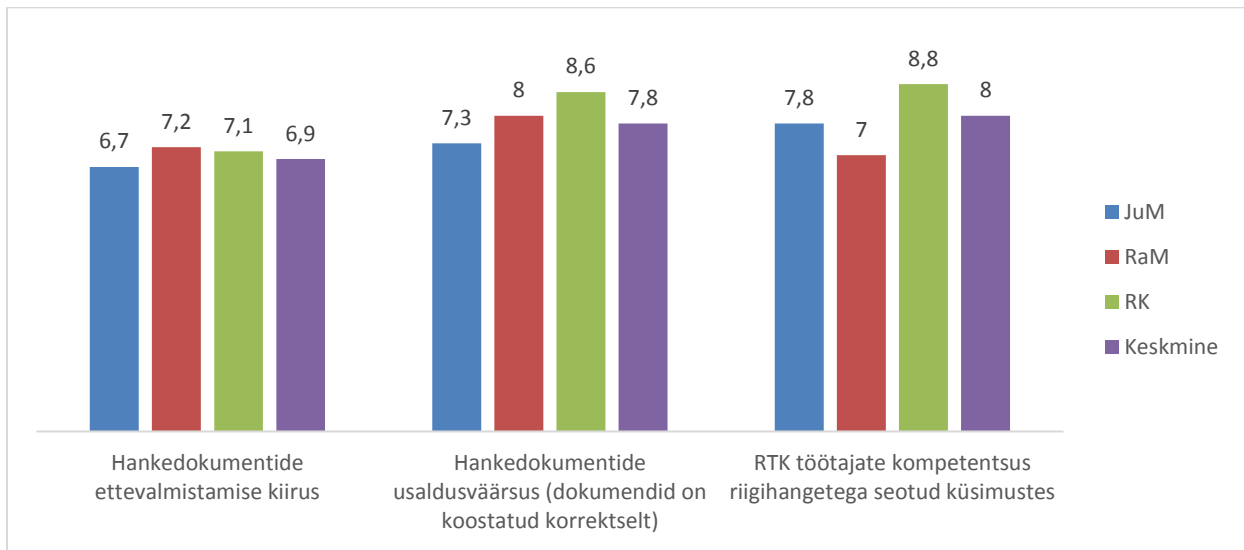
Joonis: Rahulolu riigihangete korraldamise teenusega skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 väga rahul, n= 33



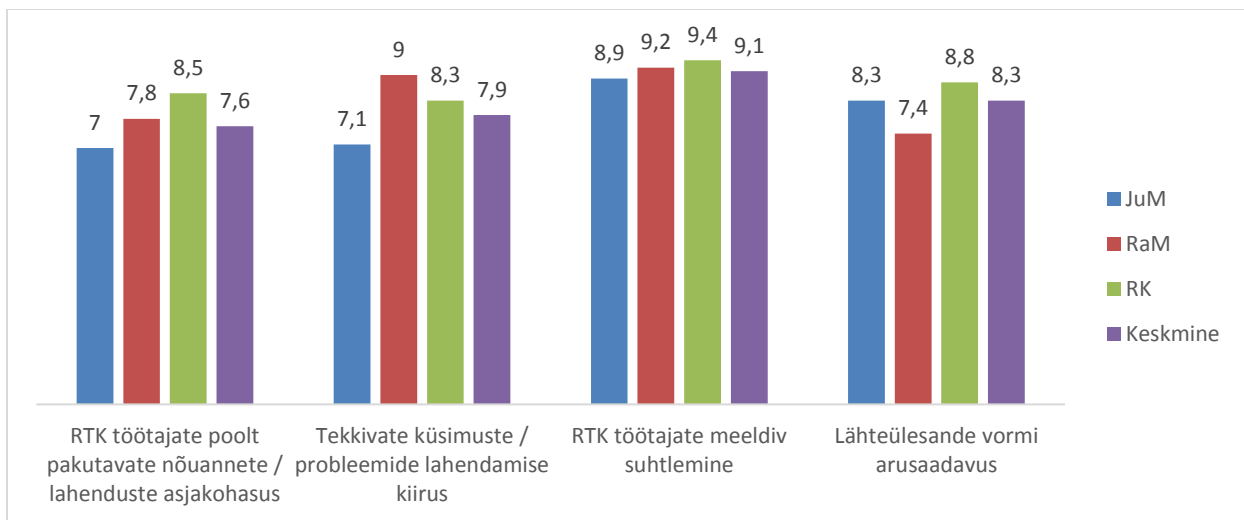
Riigihangete korraldamise teenuse komponentide puhul on kliendid kõige enam rahul RTK töötajate meeldiva suhtumisega (9,1 palli). Seejärel lähteülesande vormi arusaadavusega (8,3 palli). Kõige vähem rahul ollakse hankedokumentide ettevalmistamise kiirusega (6,9 palli), mille osas tuuakse peamise kitsaskohana välja, et dokumentide ettevalmistamine ja menetlemine on muutnud aegasemaks võrreldes varasema detsentraliseeritud süsteemiga. Varieeruvus komponentide keskmiste osas on võrdlemisi suur (kuni 2,2 palli).

Korrelatsioon riigihangete korraldamise teenuse üldhinnangu ja teenuse komponentide vahel on üldjoontes keskmine ja pigem tugev st 0,6 – 0,8. Tugev korrelatsioon ilmnes kahe komponendiga (0,8): hankedokumentide usaldusvärsus ja RTK töötajate poolt pakutavate nõuannete/ lahenduste asjakohasus. Seega saab öelda, et RTK peaks edaspidi riigihangete korraldamise teenuse osas eelkõige tähelepanu pöörama eelpool toodud kahele komponendile, sest need aspektid seostuvad kõige tugevamalt üldise teenuse rahuloluga.

Joonis. Rahulolu riigihangete korraldamise teenuse komponentidega klientide lõikes (I) skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10-väga rahul, n=33



Joonis. Rahulolu riigihangete korraldamise teenuse komponentidega klientide lõikes (II) skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10-väga rahul, n=33



6.2 Olulisemad probleemid seoses riigihangete korraldamise teenusega

Kliendid, kes hindasid oma rahulolu mõne riigihangete korraldamise teenuse komponendiga madalamalt, kui 5 palli (k.a), toovad selle peamise põhjusena välja menetlemise protsessiga seotud aspekte nagu aeglane dokumentide menetlemine (st kohati aeglasem kui toimetud toodud ajaraamid) ja infoliikuvuse venimine. Samuti RTK töötajate kompetentsi riigihangete alases nõustamises.

7. MAJANDUSTARKVARA ADMINISTREERIMISE TEENUS

7.1 Rahulolu majandustarkvara SAP administreerimisteenuse ja selle komponentidega

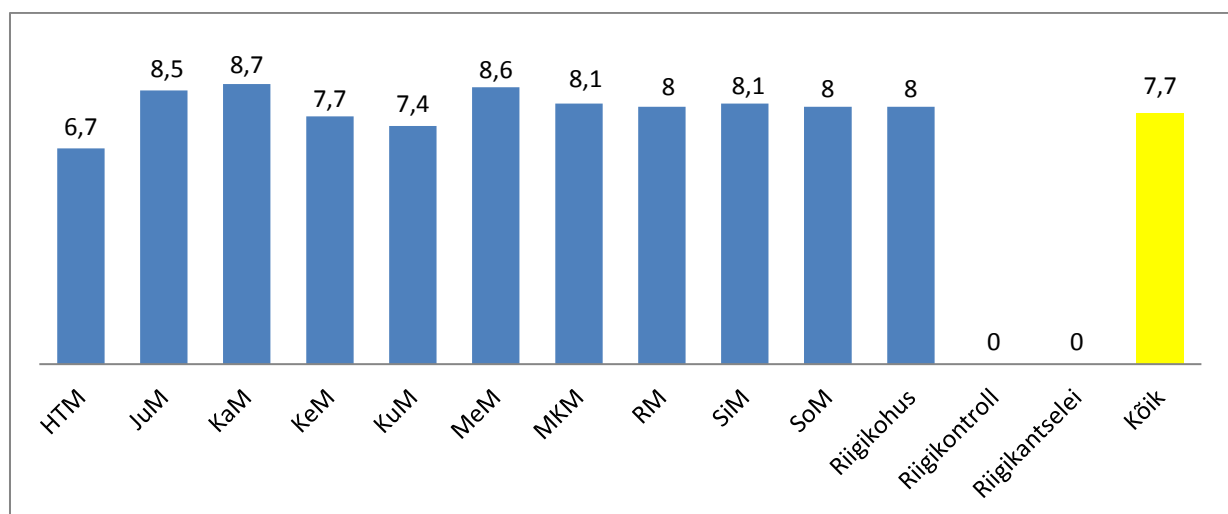
RTK osutab majandustarkvara SAP administreerimise teenust 11 valitsemisalale ja 3 asutusele (Haridus- ja Teadusministeerium, Justiitsministeerium, Kaitseministeerium, Keskkonnaministeerium, Kultuuriministeerium, Maaeluministeerium, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, Rahandusministeerium, Siseministeerium, Sotsiaalministeerium ja Välisministeerium, Riigikantseleil ja Riigikohus ja Riigikontroll).

Keskmine rahulolu on 7,7 palli, mis on samal tasemel võrreldes 2015. aastaga (2015: 7,6 palli).

Valitsemisalade/ asutuste lõikes on rahulolu tase üsna erinev varieerudes 6,7 pallist 8,7 pallini, mis on veidi suurem võrreldes eelmise aastaga (6,8 kuni 8,6 palli). Kõrgeim rahulolutase on Kaitseministeeriumi valitsemisalas 8,7 palli, mis hüppeliselt tõusnud võrreldes eelmise aastaga (2015 6,8 palli). Madalaim rahulolutase, 6,7 palli on Haridus- ja Teadusministeeriumi valitsemis, mis on võrreldes eelmise aastaga langenud 1,9 palli võrra (2015 8,6 palli). Võrreldes eelmise aastaga on rahulolu näitaja keskmine küll tervikuna tõusnud, kuid on olnud nii tugevaid languseid kui tõuse, seega vajavad sellised mõlema suunalised arengud rahulolu hinnangutes täiendavat analüüsi.

Võrreldes finantsarvestuse ja personali- ja palgaarvestuse teenusega on tervikuna rahulolu SAP administreerimisega arvestatavalt madalam. Seda asjaolu saab seletada osaliselt sellega, et antud teenuse klientide ring on suurem, seega erineva kompetentsiga ja vajadustega kasutajaid enam.

Joonis: Rahulolu majandustarkvara SAP administreerimise teenusega skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 – väga rahul, n=355



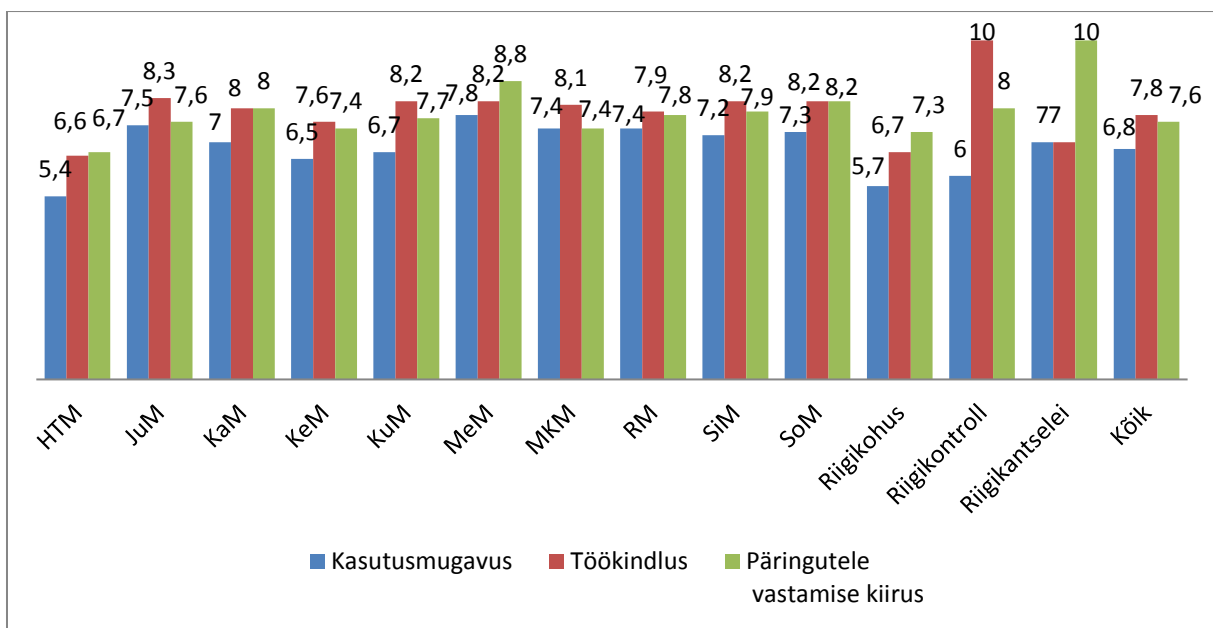
Majandustarkvara administreerimise teenuse komponentide puhul on kliendid, sarnaselt eelmise uuringuga, kõige enam rahul päringute vastuste asjakohasuse/ kasulikkusega (7,9 palli.) Seejärel töökindlusega 7,8 palli (2015: 7,8 palli).

Kõige madalamalt on hinnatud kasutusmugavust (6,8 palli), mis on võrreldes eelmise aastaga samal tasemel, aga veidi langenud (2014/5: 6,9 palli). Enim on langenud rahulolu tase võrreldes eelmise aastaga juhendmaterjalide asjakohasuse ning koolituste/ konsultatsioonide osas st 0,4 palli võrra.

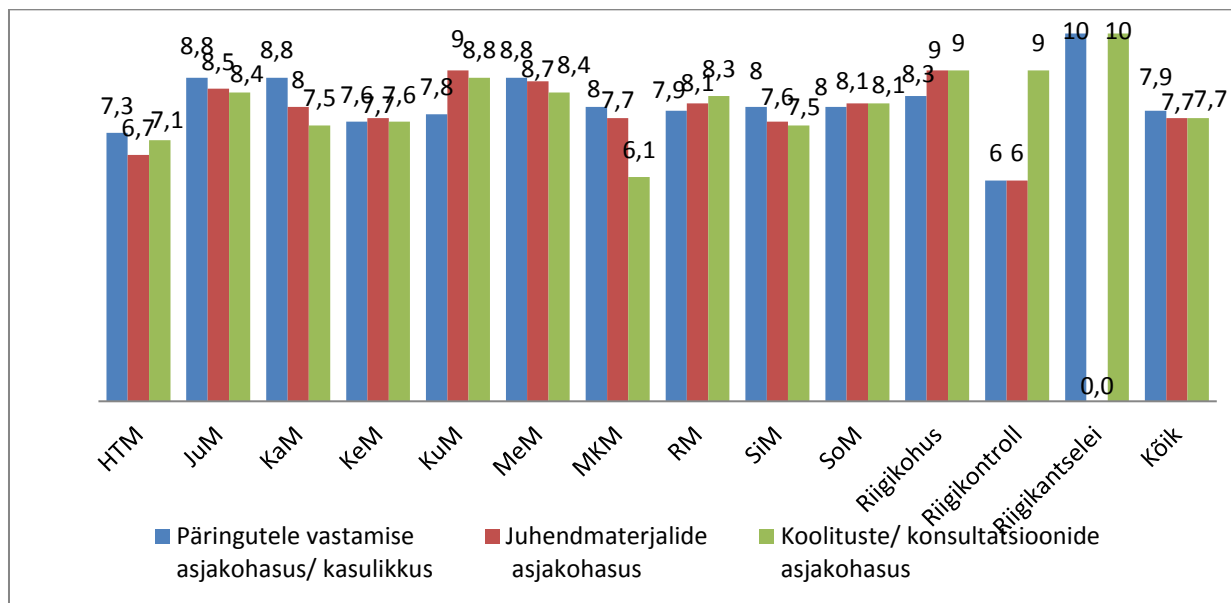
Võrreldes eelmise aastaga on varieeruvused valitsemisalade hinnangute vahel suurenenud; eelmisel aastal 6 – 8,5 palli – juhendmaterjalide asjakohasus, sel aastal 6,6 – 10 palli – koolituste/ konsultatsioonide asjakohasus.

Korrelatsioon majandustarkvara üldhinnangu ja komponentide vahel on keskmine st 0,3 – 0,5.

Joonis: Rahulolu majandustarkvara SAP administreerimise teenuste komponentidega (I) skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 - väga rahul, n=355



Joonis: Rahulolu majandustarkvara SAP administreerimise teenuste komponentidega (II) skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 - väga rahul, n=355



7.2 Olulisemad probleemid seoses majandustarkvara SAP administreerimise teenusega

Kliendid, kes hindasid oma rahulolu mõne majandustarkvara SAP administreerimise teenuse komponendiga madalamalt, kui 5 palli (k.a), toovad selle põhjusena välja järgmist:

- Kasutusmugavus. Programm on jäik ja ei arvesta valitsemisalade ja asutuste eripäradega. Andmeid tuleb vaadata erinevatelt infotüüpidelt ning nende vahel liikumine on üsna tülikas. Liiga palju andmevälju, mille hulgast tuleb teada, mida on vajalik täita ja mida mitte. Programmi ülesse ehitus on keeruline ning programm on ainult osaliselt eestikeelne. Probleemide ja erisuste korral on nende lahendamine kasutajale keeruline, iseseisvalt vigade põhjuse leidmine ja parandamine on aeganõudev protsess. Programmi ei ole võimalik kasutada eemalt st teha kodutööd.
- RTK poolne teenindus ja päringutele vastamine on kohati aeglane.
- Aruanded. Soovitud aruannete saamiseks on vajalik andmete lisatöötlemine. Ühe toimingute tegemiseks on enamasti vajalik mitme erineva vahelehe vahel liikuda. Programm vajab kohati pidevaid paranduskandeid. Andmed ilmuvad programmi viitega. Koondpäringute tegemine võtab kaua aega. Kohati esineb tõrkeid SAPi ja Riigikassa vahelises suhtluses ja seetõttu ei ole võimalik toiminguid lõpuni teha.
- Koolituste toimumisest tuntakse puudust, küll, aga tuuakse välja, et RTK töötajatelt saab jooksvalt abi ja nõustamise ollakse rahul. Juhendmaterjalid on liialt üldsõnalised ja kohati puudulikud. Soovitakse, et juhendid kajastaksid rohkem erijuhtumitega seonduvat.

Analüüsides väljatoodud probleeme, siis saab neid jagada kaheks: kasutusmugavuse ja aruandlusega seotud. Mõlemaid probleeme toodi välja ka eelmises uuringus. Siinkohal vajab edasist analüüsi RTK poolt seniste koolituste ja konsultatsioonide pakkumine – millisele

sihtgrupile ja millisel ajahetkel on neid tehtud, kuna koolituste vähesus tõusis kommentaarides tugevalt esile. Viimane võib olla üheks oluliseks põhjuseks, miks programmi ei peeta kasutajasõbralikuks, kuna puuduvad vastavad oskused seda käsitleda.

Töökindluse osas on probleeme mainitud väga minimaalselt, seega võiks öelda, et siinkohal on toimunud märkimisväärne edasimineku võrreldes varasemaga.

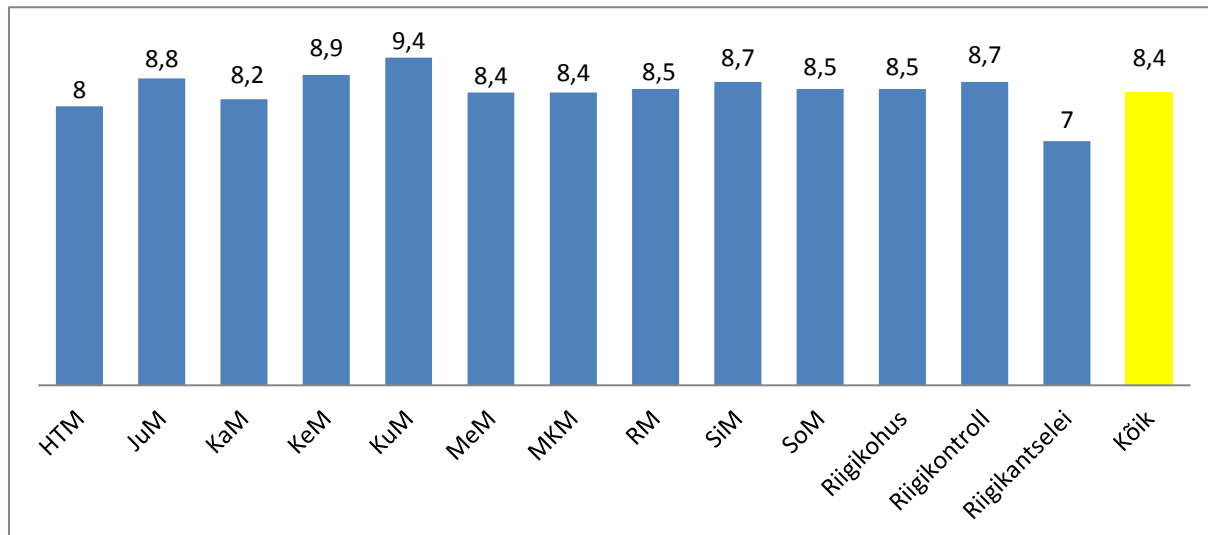
8. RIIGITÖÖTAJA ISETEENINDUSPORTAALI ADMINISTREERIMISE TEENUS

8.1. Rahulolu Riigitöötaja Iseteenindusportaali administreerimise teenuse ja selle komponentidega

RTK osutab Riigitöötaja Iseteenindusportaali (RTIP) administreerimise teenust 11 valitsemisalale Haridus- ja Teadusministeerium, Justiitsministeerium, Kaitseministeerium, Keskkonnaministeerium, Kultuuriministeerium, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, Rahandusministeerium, Maaeluministeerium, Siseministeerium, Sotsiaalministeerium, Välisministeerium ning Riigikantseleile, Riigikohtule ja Riigikontrollile.

Kõigi vastanute keskmine rahulolu RTIP administreerimise teenusega on 8,4 palli, mis võrreldes eelmise aastaga samal tasemel, kuid veidi langenud (2015 8,5 palli). RTIP administreerimise teenuse osas on klientide keskmine rahulolu näitajad üsnagi varieeruvad (7 – 9,4), küll aga on enamuses valitsemisalades või asutustes (va Riigikantselei) rahulolu näitajad vähemalt 8 palli või rohkemgi. Varieeruvus on võrreldes eelmise aastaga suhteliselt sama (7 – 9,4 vs 7 – 9,5 palli (2015)). Madalaim hinnang on jäänud samaks st 7 palli. Kõige enam on rahul Kultuuriministeerium (9,4 palli).

Joonis: Rahulolu RTIP administreerimise teenusega skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 – väga rahul, n= 540

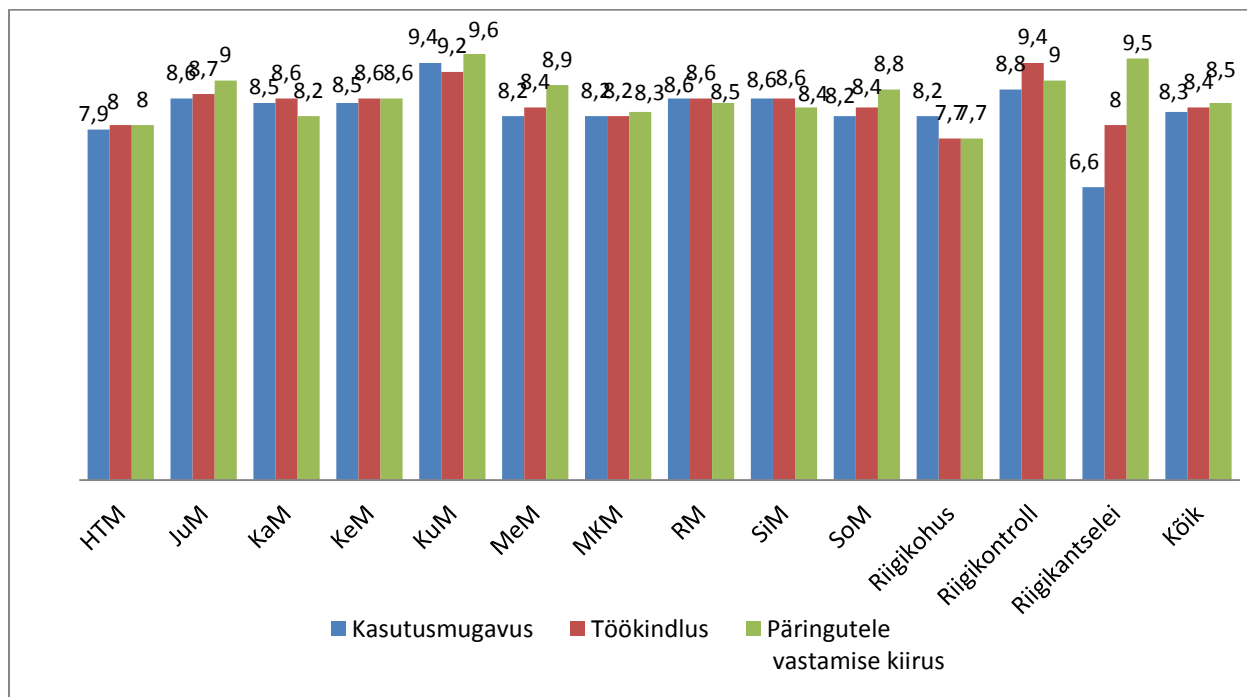


Vaadeldes klientide rahulolu teenuse komponentide lõikes, siis erinevused keskmiste rahulolu hinnangute osas on väikesed ehk kuni 0,3 palli. Samas on hinnete varieeruvus valitsemisalade kaupa üsnagi suur, kõige suurem hinnangute erinevus on klientide vahel koolituste/konsultatsioonide asjakohasuse osas (7,7 – 9,6 palli), kuid positiivne on hinnete erinevuse vähenemine võrreldes eelmise aastaga (7 – 10 palli). Võrreldes eelmise aastaga on enim tõusnud rahulolu hinnang päringutele vastamise asjakohasuse/ kasulikkusega (2016: 8,6 vs 2015: 8,3). Üldjoontes saab öelda, et rahulolu komponentidega on jäänud suhteliselt samaks võrreldes

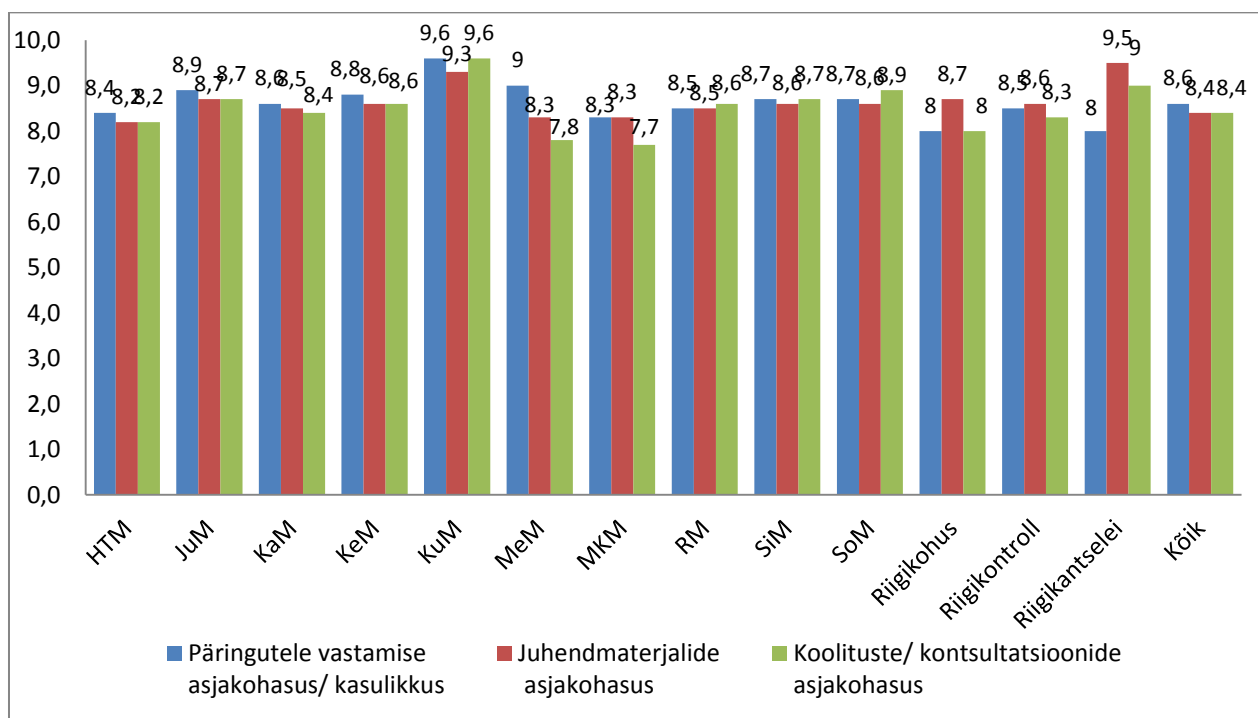
eelmise aasta, on mõningaid kõikumisi vahemikus mõlemas suunas 0,1 palli kuni 0,3 palli võrra.

Korrelatsioon majandustarkvara üldhinnangu ja komponentide vahel on keskmine st 0,4 – 0,5.

Joonis: Rahulolu RTIP administreerimise teenuste komponentidega (I) skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 - väga rahul, n=540



Joonis: Rahulolu RTIP administreerimise teenuste komponentidega (II) skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 - väga rahul, n=540



8.2 Olulisemad probleemid seoses RTIP administreerimise teenusega

Kliendid, kes hindasid oma rahulolu mõne RTIP administreerimise teenuse komponendiga madalamalt kui 5 palli (k.a), toovad selle põhjusena välja järgmist:

- Programm on muutunud aeglaseks ning esineb tõrkeid ja hangumisi, eelkõige varade, koolituste ja lähetuste moodulites;
- Varahaldusmoodul vajaks edasi arendamist, lisaks aeglusele ning hangumisele tuuakse välja, et inventuuri juures ei ole võimalik lisada faile ning otsingumootori väljad vajaksid üle vaatamist;
- Programmi paindumatus, kooskõlastuse ajal muudatuste tegemisel st kooskõlastajate lisamine/ muutmine ning dokumentide muutmine; samuti lähetuskorralduste vormistamisel tuleb muutmise korral korraldus tagasi kutsuda, parandada ja seejärel uuele kooskõlastusele saata;
- Andmeväljad on liialt lühikesed, kogu informatsioon ei mahu kohati lahtritesse;
- Esineb puudujääke suhtluses SAPiga;
- Nähakse vajadust koolituste tihedama toimumise järele.

Parendusettepanekuid on toodud arvestatavalt rohkem kui eelmisel aastal, mis oli ootuspärane arvestades uute moodulite lisandumisega kui uute kasutajate lisandumisega. Kokkuvõttlikult saab siiski välja tuua, et rahulolu Riigitöötaja Iseteenindusportaali keskkonnaga on stabiilne ja küllaltki kõrgel tasemel.

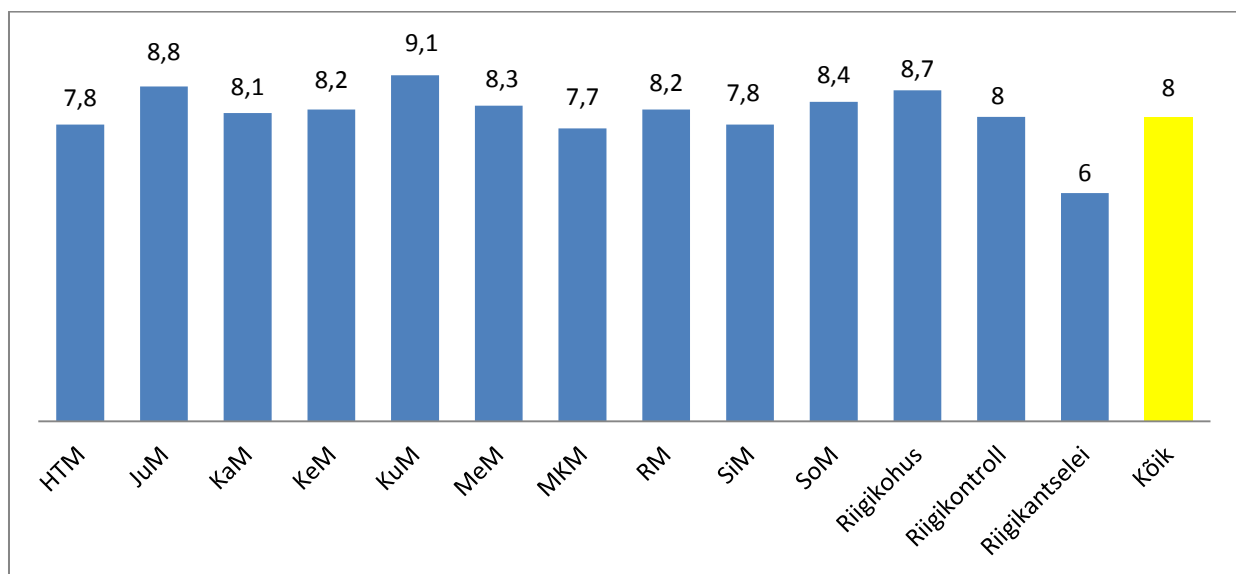
9. E-ARVEKESKUSE ADMINISTREERIMISE TEENUS

9.1 Rahulolu E-arvekeskuse administreerimise teenuse ja selle komponentidega

RTK osutab aruandluskeskkonna E-arvekeskuse administreerimise teenust 11 valitsemisalale (Haridus- ja Teadusministeerium, Justiitsministeeriumi, Kaitseministeerium, Keskkonnaministeerium, Kultuuriministeerium, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi, Maaeluministeerium, Rahandusministeerium, Siseministeerium, Sotsiaalministeerium, Välisministeerium), lisaks Riigikantseleile ning Riigikohtule ja Riigikontrollile.

Keskmine rahulolu E-arvekeskuse administreerimise teenusega on 8 palli, mis on eelmise aastaga samal tasemele (2015: 8 palli). Kõige enam on, sarnaselt eelmisele aastale, rahul Kultuuriministeeriumi valitsemisala (9,1 palli), kuigi hinnang on langenud 0,2 palli võrra. Kõige vähem on teenusega rahul Riigikantselei (6 palli).

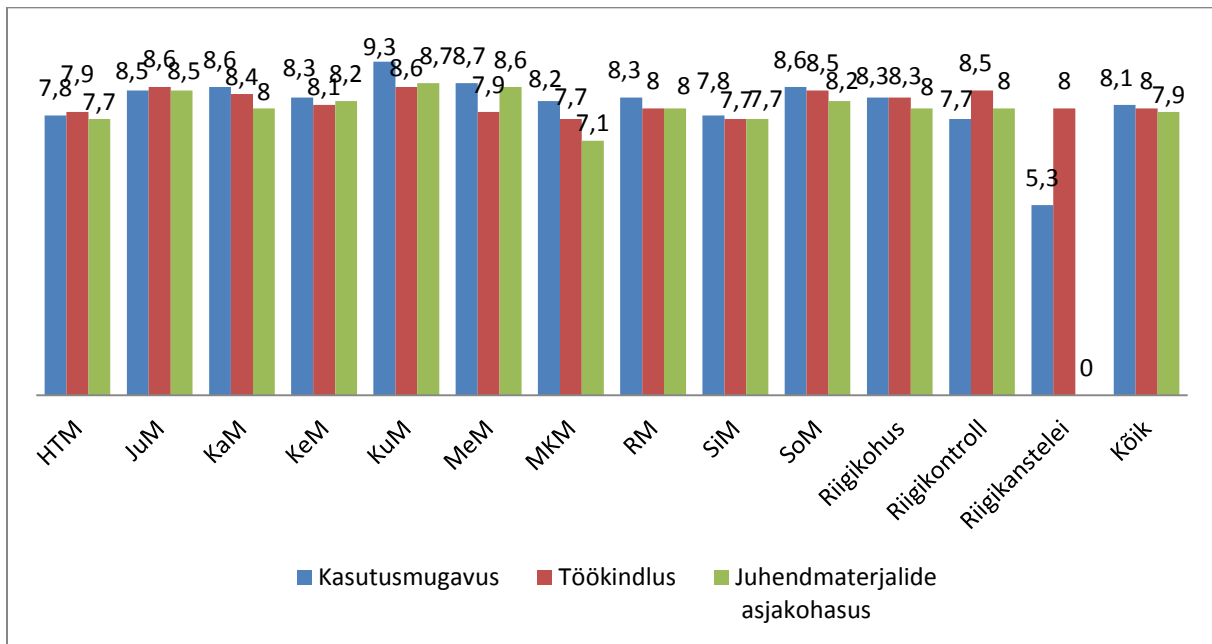
Joonis: Rahulolu E-arvekeskuse administreerimise teenusega skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 – väga rahul, n= 436



Kõigi vastanute rahulolu E-arvekeskuse administreerimise teenusega on komponentide lõikes vägagi ühtlane, varieeruvus kuni 0,2 palli ulatuses. Teistest veidi madalam on rahulolu tase juhendmaterjalide asjakohasusega (7,9 palli). Samas hinnete varieeruvus valitsemisalade vahel on üsnagi suur. Kõige suurem kasutusmugavuse osas (5,3 –9,3 palli).

Korrelatsioon majandustarkvara üldhinnangu ja komponentide vahel on keskmine st 0,5 – 0,6.

Joonis: Rahulolu E-arvekeskuse administreerimise teenuse komponentidega klientide lõikes skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 – väga rahul, n=436



9.2 Olulisemad probleemid seoses E-arvekeskuse administreerimise teenusega

Kliendid, kes hindasid oma rahulolu mõne E-arvekeskuse administreerimise teenusega komponendiga madalamalt kui 5 palli (k.a), toovad selle põhjusena välja järgmist:

- Süsteemi töökindlusega kaasnevad probleemid. Keskkond on aeglane ning hangub tihti, samuti viskab kasutajaid süsteemist välja. PDF formaadis arvete arvamisel esineb probleem, ei avane või avanevad ebavajalikel hetkedel;
- Kasutajasõbralikkusega kaasnevad probleemid. Erinevate toimingute tegemiseks on vaja teha liigselt klikke (nt arvete kinnitamine, sisselogimine), mis muudab protsessid tülikaks. Otsingumootori vajaks edasi arendamist, nt otsitavate tunnuste nimekirja laiendamine. Konteeriija põhi võiks olla eeltäidetud nt asutuse tegevusvaldkonna jms infoga;
- Kohati on probleemi andmete õigsusega;
- Juhendmaterjale on keskkonnast raske ülesse leida. Samuti peetakse viimaseid liialt üldsõnaliseks.

Kokkuvõtlikult on E-arvekeskuse kohta toodud probleemid sarnaselt eelmisele aastale seotud peamiselt süsteemi töökindluse ja kasutajasõbralikkusega. See on ka tõenäoliselt põhjuseks, miks rahulolu tervikuna E-arvekeskuse osas on eelmise aastaga samal tasemel.

10. RTK TUGEVUSED JA PARENDUSVALDKONNAD

10.1 RTK tugevused

Rahulolu uuringu raames oli võimalik välja tuua ka RTK tugevused ehk see mida kliendid kõige enam hindavad. Kokkuvõtlikult saab positiivsed aspektid jagada kolme blokki:

- 1) RTK töötajatega kompetentside ja hoiakutega seonduvad;
- 2) IT-süsteemide olemasolu;
- 3) Tugiteenuste tsentraliseeritus.

Positiivsete hinnangute osas on suurim osakaal RTK töötajate osas väljatoodul. RTK töötajatega seonduvalt rõhutatakse kõige enam välja töötajate abivalmidust, professionaalsust ja lahendustele orienteeritust, samuti vastamise kiirust, kompetentsust ja koostöö tegemise oskust.

IT-süsteemide osas tuuakse välja e-lahenduste kasutamist, mis teeb töö mugavamaks ning paberivabaks ehk teenust peetakse kaasaegseks ja hinnatakse kasutajale mugavaks. Siinkohal toodi välja eelkõige välja, et infosüsteemide kasutamine annab kiiresti ja väikese vaevaga tervikliku ülevaate andmetest ja olukordadest. Samuti rõhutati kasutajatoe olemasolu.

Tugiteenuste koondamist ühte asutusse ehk RTKsse nähakse väga positiivse arenguga riigi finants- ning personali- ja palgaarvestuses, kuna asutustel on kindel kompetentne partner, kellega suhelda ja keerukamatele olukordadele ühiseid lahendusi leida. Samuti aitab see ühtlustada asutuste raamatupidamist ja lihtsustab seega protsesse.

Tugevuste osas saab kokkuvõtlikult öelda, et RTK kui tsentraalselt tugiteenust pakkuva asutuse loomine on hästi vastu võetud, kasutegureid ja lisandväärtus suures osas klientide poolt teadvustatud ja omaks võetud. Oluline on RTK olemasolevate töötajate hoidmine, samuti töötajate vahetamisel seniste hoiakute ja kompetentsi edasiandmine, kuna viimased on kriitilise tähtsusega tegurid olukorras, kus tugiteenuste reform on jätkumas ning RTK klientide hulk suurenevas.

10.2 RTK parendusvaldkonnad

RTK kliendid on toonud välja olulises mahus parendusvaldkondi, tuues välja ka konkreetsed soovitud ja ettepanekud. Sarnaselt eelmise aastaga nähakse peamise parendusvaldkonnana IT-süsteemide arendamist. Lisaks on välja toodud asutuste spetsiifivatega rohkem arvestamist ning suuremat koolitusvajadust ja infovahetust muudatuste osas.

Parendamist vajavad kasutatavate majandustarkvaradega osas eelkõige kaks aspekti: aruanded ja töökindlus. Viimast nähakse enim tähelepanu vajava parendusvaldkonnana, probleemkohaks eelkõige majandustarkvarade liigne aeglus, ja hangumine. Enim toodi esile RTIP tarkvara, millele on sel aastal lisandunud mitmed uued moodulid ja kasutajad, mis võivad suures osas olla probleemi tekkimise allikaks.

Aruannete osas nähakse esmaselt vajadust aruannete lihtsustamiseks ja ka andmete paindlikumat kasutamist aruannete loomisel. Samuti toodi välja, et keskkonnadesse sisestatud andmete korrektsus vajab tihti üle kontrollimist.

Kliendid soovivad rohkem koolitusi majandustarkvarade kasutamise teemadel praktilises võtmes ning kasutusjuhendite täpsustamist ja kaasajastamist. Viimast eelkõige SAP ja SAP BO osas. Samuti leiti, et infoliikumine klientide suunal keskkonnast tehtud muudatuste osas võiks olla spetsiifilisem, et saada parem ülevaade konkreetsetest muudatustest.

Kokkuvõtvalt saab öelda, et eelkõige nähakse parendusvaldkonnana kasutatavate majandustarkvarade, eriti aruandluskeskkonna edasiarendamist ja töökindluse tagamist. Lisaks tuleks tagada parem kliendi suunaline infoliikumine ja suur arenguruum on ka regulaarse koolitussüsteemi väljatöötamisel.