



RIIGI TUGITEENUSTE KESKUS

**RIIGI TUGITEENUSTE KESKUSE
KLIENDIUURING 2015**

Tallinn

2015

SISUKORD

1. KOKKUVÕTE.....	3
2. METOODIKA.....	4
3. VALIM JA VASTAMISAKTIIVSUS	5
4. FINANTSARVESTUSE TEENUS	7
4.1 Rahulolu finantsarvestuse teenuse ja selle komponentidega.....	7
4.2 Olulisemad probleemid seoses finantsarvestuse teenusega	9
5. PERSONALI- JA PALGAARVESTUSE TEENUS	9
5.1 Rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenuse ja selle komponentidega	9
5.2 Olulisemad probleemid seoses personali- ja palgaarvestuse teenusega.....	11
6. MAJANDUSTARKVARA ADMINISTREERIMISE TEENUS	12
6.1 Rahulolu majandustarkvara SAP administreerimise teenuse ja selle komponentidega.....	12
6.2 Olulisemad probleemid seoses majandustarkvara SAP administreerimise teenusega	14
7. ARUANLUSKESKKONNA SAP BUSINESS OBJECTS ADMINISTREERIMISE TEENUS	16
7.1 Rahulolu aruandluskeskkonna SAP <i>Business Objects</i> administreerimise teenuse ja selle komponentidega	16
7.2 Olulisemad probleemid seoses aruandluskeskkonna SAP <i>Business Objects</i> administreerimise teenusega	18
8. RIIGITÖÖTAJA ISETEENINDUSPORTAALI ADMINISTREERIMISE TEENUS	20
8.1. Rahulolu Riigitöötaja Iseteenindusportaali administreerimise teenuse ja selle komponentidega	20
8.2 Olulisemad probleemid seoses RTIP administreerimise teenusega.....	22
9. E-ARVEKESKUSE ADMINISTREERIMISE TEENUS	23
9.1 Rahulolu E-arvekeskuse administreerimise teenuse ja selle komponentidega	23
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 alates 2013. a algusest finants-, personali- ja palgaarvestuse teenust nelja ministeeriumi – Justiitsministeeriumi (JuM), Rahandusministeeriumi (RM), Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi (MKM) ning Sotsiaalministeeriumi (SoM) - valitsemisala asutustele. Lisaks pakume ainult majandustarkvara (SAP, SAP Business Objects, E-arvekeskus) administreerimise teenust 13 valitsemisalale ja asutusele, Riigitöötaja Iseteenindusportaali administreerimise teenust 10 valitsemisalale ja kahele põhiseaduslikule institutsioonile (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 viime edaspidi iga-aastaselt läbi kliendiküsitluse.

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

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

- **finantsarvestuse teenus 8,2 palli;**
- **personali- ja palgaarvestuse teenus 8,7 palli;**
- **majandusarvestuse tarkvara SAP administreerimise teenus 7,6 palli;**
- **aruandluskeskkonna SAP Business Objects administreerimise teenus 7,8 palli;**
- **Riigitöötaja Iseteenindusportaali administreerimise teenus 8,5 palli;**
- **E-arvekeskuse administreerimise teenus 8 palli.**

Sarnaselt eelmise aastaga on rahulolu kõigi RTK teenuste osas võrdlemisi kõrge. Langenud on finantsarvestuse teenuse rahulolu 0,1 palli võrra (2014: 8,3 palli). Kõikide teiste osas on tase tõusnud. Märkimisväärselt on tõusnud üldine rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenusega ehk 0,7 palli (2014: 8 palli).

Paralleelselt RTK kliendiuuringuga 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 küsimusteblokkide vastavalt sellele, millise teenuse tarbijaga oli tegu.

RTK teenuste puhul uuriti esmalt teenustega üldist rahulolu, seejärel klientide tegelikku rahulolu teenusekomponentidega. Juhul, kui kliendi rahulolu teenuse mingi komponendiga oli madalam kui 5 palli 10st võimalikust, oli palve oma vastust põhjendada. 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 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 936 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 kaks meeldetuletavat e-kirja.

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.

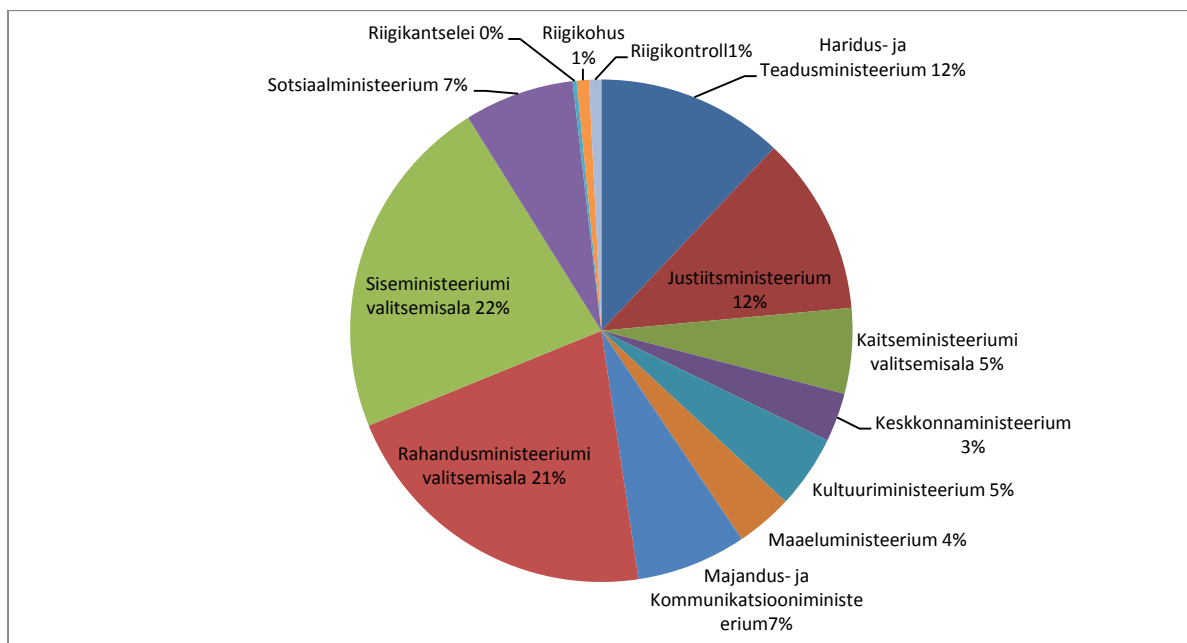
3. VALIM JA VASTAMISAKTIIVSUS

Uuringus osalemise kutse saadeti e-kirja teel 936-le RTK kliendi esindajale. Vastuseid laekus 382lt¹ inimeselt e vastamisaktiivsus oli 41%. Seega oli vastanute osakaal pisut väiksem kui eelmisel aastal (2014: 45%), samas saab seda pidada heaks tulemuseks, kuna valim oli suurem (2014: 809). Sarnaselt eelmise aastaga võeti arvesse ka poolikult täidetud ankeete².

Tippjuhtidel oli võimalik vastata kõigile uuringu küsimustele, finantsjuhid ja finantsspetsialistidel oli võimalik vastata küsimustele finantsarvestuse teenuste kohta, personalijuhtidel ja personalispetsialistidel oli võimalik vastata küsimustele personali- ja palgaarvestuse teenuse kohta. Uuringus osalejatel oli võimalik vastata küsimustele nende majandustarkvarade administreerimise teenuste kohta, mida nad olid kasutanud. Lisaks oli uuringus osalejatel võimalik tuua välja RTK tugevad küljed ning võimalikud parendusvaldkonnad.

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

Joonis: Vastajate osakaal valitsemisalade lõikes (%), n=382

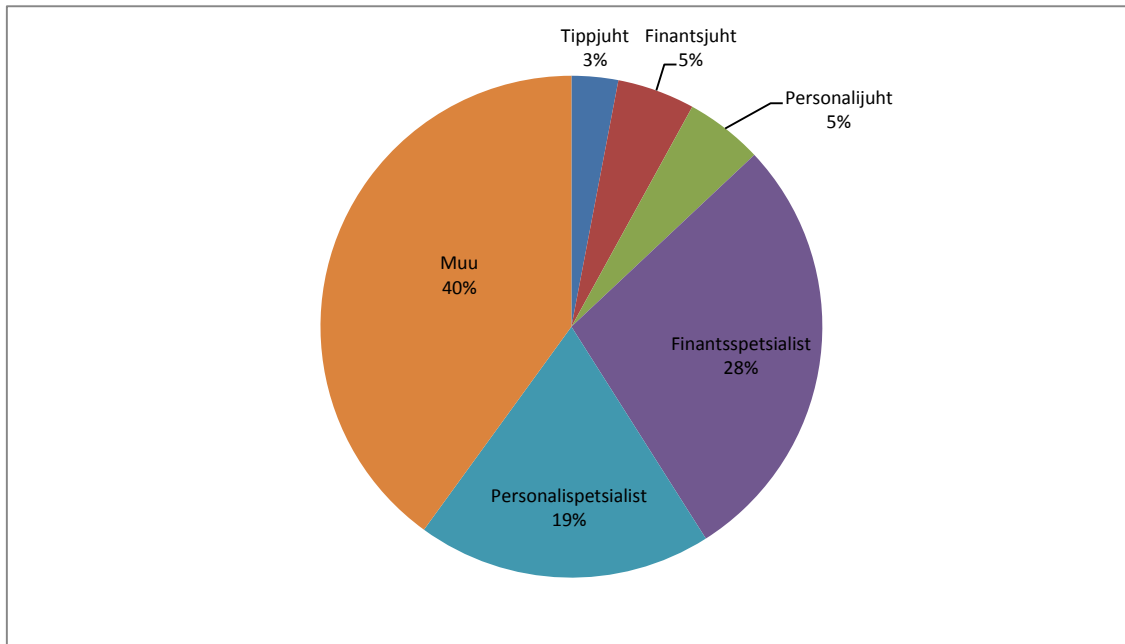


¹ Justiitsministeeriumi valitsemisalasse kuuluva Tartu Ringkonnakohtu personalijuht pakub personalijuhi teenust ka Tartu Maakohtule ja Tartu Halduskohtule, seega on tema vastuseid arvestatud kõigi eelpool toodud asutuste hinnangute hulgas.

² Poolikuid vastuseid võeti osaliselt arvesse Justiitsministeeriumi ja Sotsiaalministeeriumi valitsemisalades.

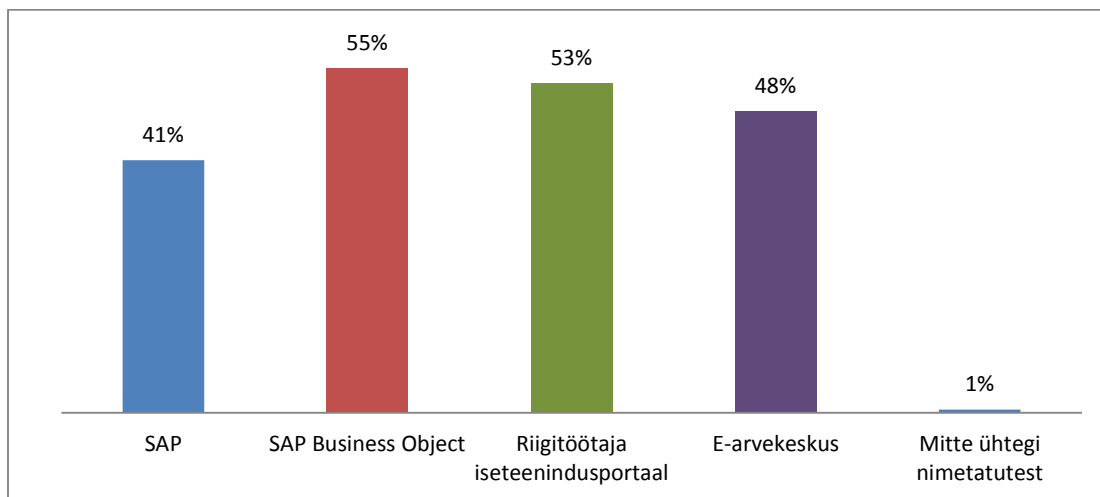
Ametikohtade lõikes oli enim vastajaid ootuspäraselt muude ametikohtade esindajad (40%). Neile järgnesid finantsspetsialistid (28%) ja personalispetsialistid (19%). Tippjuhte vastas 3%.

Joonis: Vastajate osakaal ametikohtade lõikes (%), n=382



Erinevate RTK poolt administreeritavate majandustarkvarade kasutamine vastajate poolt jagunes järgmiselt: sarnaselt eelmise aastaga oli kõige enam aruandluskeskkonna *SAP Business Objects* kasutajaid (55%). Seejärel RTIPi kasutajaid (53%) ja E-arvekeskuse kasutajaid 48%. 1% vastajatest ei kasutanud ühtegi eelpool nimetatud tarkvaradest.

Joonis: Majandustarkvaralahenduste kasutamine vastajate hulgas



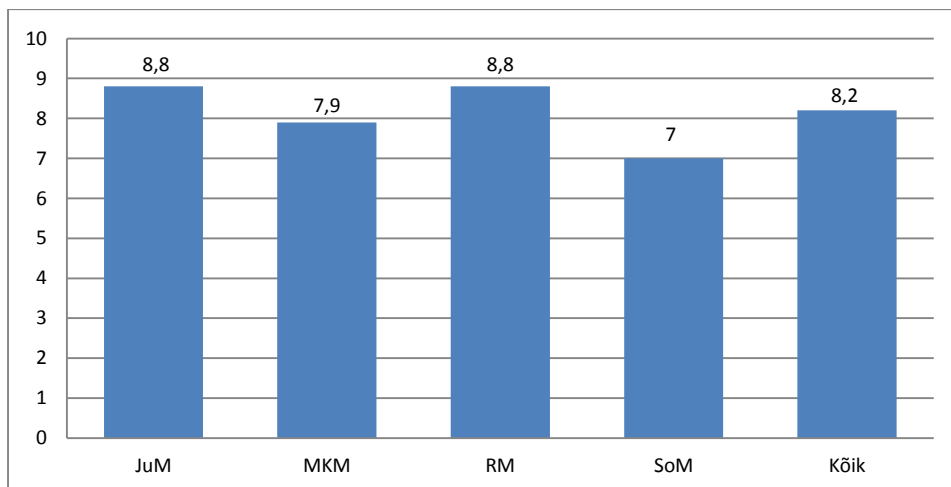
4. FINANTSARVESTUSE TEENUS

4.1 Rahulolu finantsarvestuse teenuse ja selle komponentidega

RTK osutab finantsarvestuse teenust nelja ministeeriumi – Justiitsministeeriumi, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi, Rahandusministeeriumi ja Sotsiaalministeeriumi - valitsemisala asutustele.

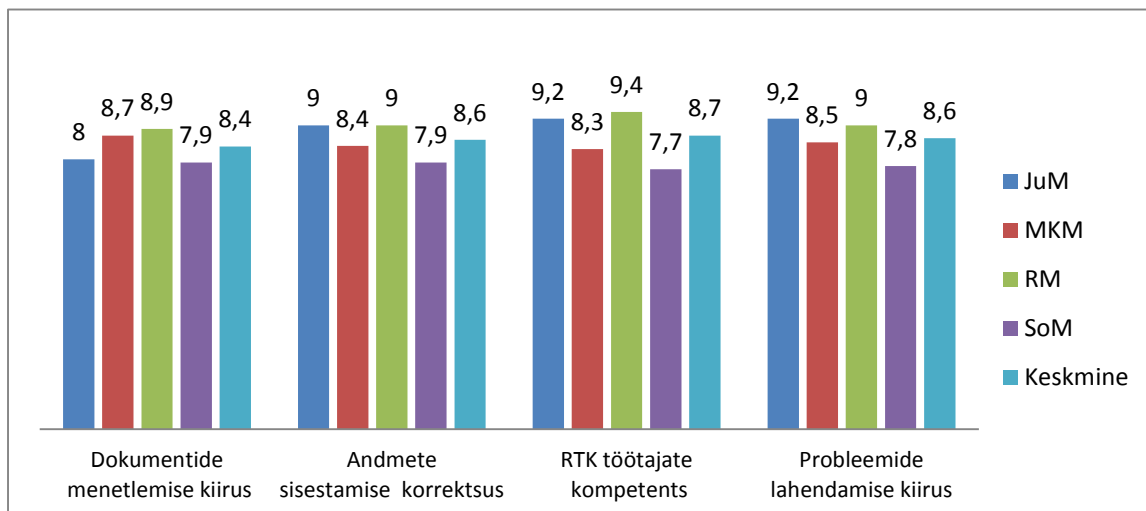
Kõigi vastanute keskmine rahulolu finantsarvestuse teenusega on keskmiselt 8,2 palli 10st võimalikust. Seega on võrreldes eelmise aastaga rahulolu langenud keskmiselt 0,1 palli võrra (2014: 8,3 palli). Valitsemisalade keskmiste osas on toimunud nii positiivseid kui negatiivseid muutusi (kõrgeimad tulemused: Rahandusministeeriumi (sarnaselt eelmise aastaga) ja Justiitsministeeriumi valitsemisalades 8,8 palli ja madalaim Sotsiaalministeeriumi valitsemisalas 7 palliga). Võrreldes 2014. tulemustega on rahulolu tõusnud Justiitsministeeriumi (0,4 palli võrra) ja Rahandusministeeriumi (0,1 palli võrra) valitsemisalades ning langenud märkimisväärselt Sotsiaalministeeriumi valitsemisalas (1,2 palli võrra), Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi valitsemisala on samal tasemel nagu eelmisel aastal ehk 7,9 palli.

Joonis: Rahulolu finantsarvestuse teenusega skaalal 1-10, kus 1 - ei ole üldse rahul ja 10 - väga rahul, n= 85

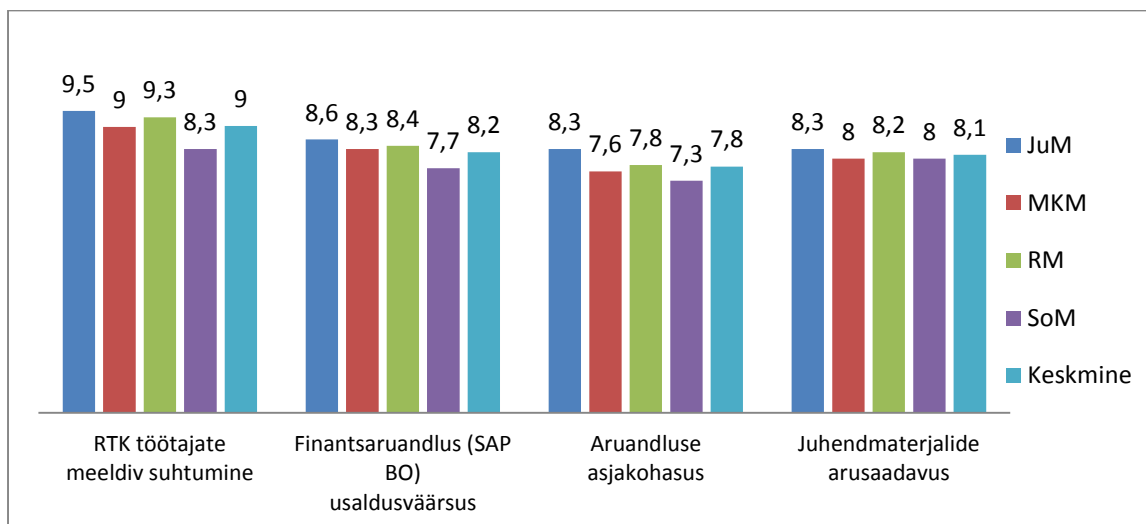


Finantsarvestuse teenuse komponentide puhul on kliendid kõige enam rahul RTK töötajate meeldiva suhtumisega (9 palli), mis on 0,3 palli madalam, kui eelmisel aastal. Seejärel RTK töötajate kompetentsusega ning andmete sisestamise korrektsuse ja probleemide lahendamise kiirusega (vastavalt 8,7, 8,6 ja 8,6 palli). Kõige suuremad kõikumised rahulolu hinnangute tõusu osas on aruannete asjakohasuse (0,8 palli võrra) ja languse poolel dokumentide menetlemise kiiruse (0,4 palli võrra) osas. Siiski on muudatused keskmiste hinnangute võrreldes eelmise aastaga alla 1 palli ehk kuni 0,8 palli, seega saab öelda, et rahulolutase on tervikuna jäänud suhteliselt samale tasemele. Sarnaselt eelmisega aastaga ollakse kõige vähem rahul aruandlusega seotud teenusekomponentidega. Madal hinnang, nagu ka eelmisel aastal, on vastavalt esitatud kommentaaridele seotud eeskätt sellega, SAP BO aruandluskeskkonnast ei ole võimalik saada asutusele vajalikku infot.

Joonis: Rahulolu finantsarvestuse teenuse komponentidega (I) skaalal 1-10 (1 – ei ole üldse rahul, 10 – väga rahul), n=85



Joonis: Rahulolu finantsarvestuse teenuse komponentidega (II) skaalal 1-10 (1– ei ole üldse rahul, 10 – väga rahul), n=85



4.2 Olulisemad probleemid seoses finantsarvestuse teenusega

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

- Finantsarvestuse tsentraliseerimisega on asutused saanud andmesistusteenuse ja kogu kompetents peab asutustes endis olema;
- Aruanded ei anna piisavat ülevaadet ning vajalike vaadete tekitamiseks jaoks on vaja teha lisatööd;
- Probleeme on täitmiseks edastatud dokumentide töösse võtmise kiirusega, tänaseks on olukord rahuldav;
- RTK töötajate SAPI võimaluste mittetundmine ja lahenduste väljapakkumise võimekuses on puudujääke, küll aga on töötajad abivalmid;
- Kulude kajastumine SAP BO-s võiks olla kohene, mitte peale aruande kinnitamist.

Probleeme on võrreldes eelmise aastaga välja toodud tunduvalt vähem, küll aga kuna üldine rahulolu hinnang on langenud, ei saa tuua otsest seost teenuse kvaliteedi parendamisega. Väljatoodud probleemid puudutavad sarnaselt eelmise aastaga peamiselt aruandlust ja SAP BO-d. Kokkuvõtlikult võib öelda, et finantsarvestusega seonduvalt on RTK kõige suuremaks väljakutseks SAP BO-s klientide vajadustele vastavate aruandevormide loomise võimaldamine.

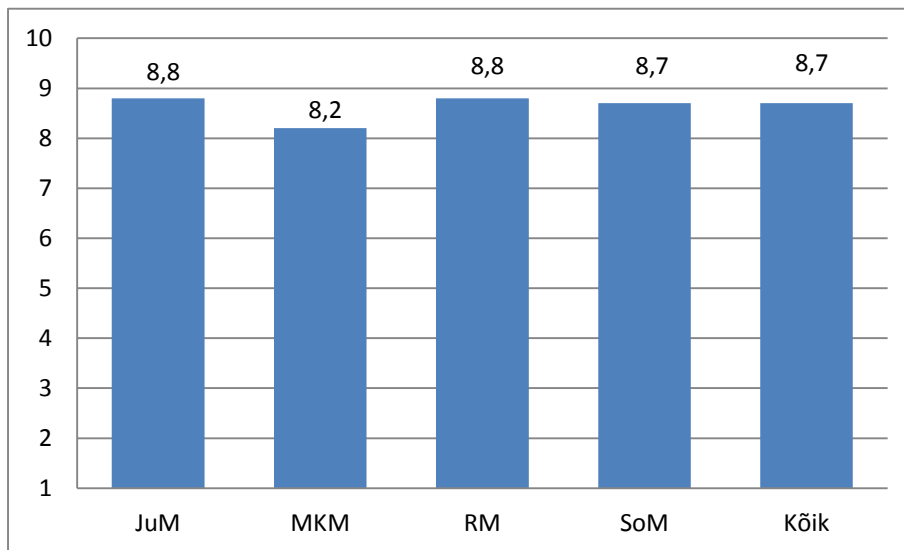
5. PERSONALI- JA PALGAARVESTUSE TEENUS

5.1 Rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenuse ja selle komponentidega.

RTK osutab personali- ja palgaarvestuse teenust nelja ministeeriumi – Justiitsministeeriumi, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi, Rahandusministeeriumi ja Sotsiaalministeeriumi - valitsemisala asutustele.

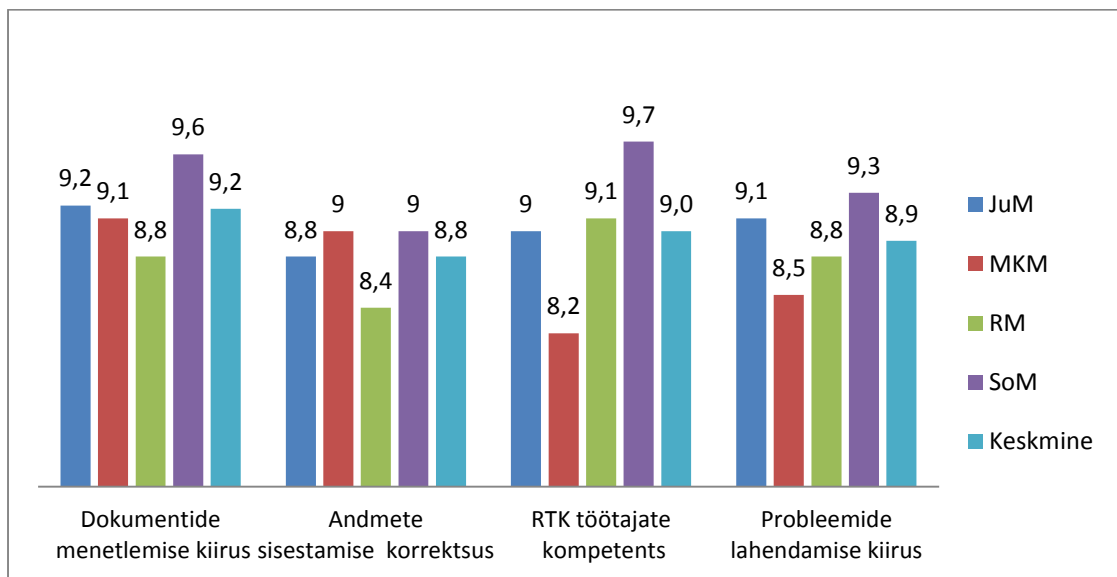
Kõigi vastanute keskmine rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenusega on 8,7 palli 10st võimalikust. Võrreldes eelmise aastaga on rahulolu tõusnud 0,7 palli (2014: 8 palli). Samuti on sellel aastal sarnaselt eelmise aastaga RTK kliendid personali- ja palgaarvestuse teenusega keskmiselt rohkem rahul kui finantsarvestuse teenusega. Suuri erinevusi valitsemisalade keskmiste vahel ei ole (kõrgeim tulemus: Justiitsministeeriumi (sarnaselt eelmisele aastale) ja Rahandusministeeriumi valitsemisalades 8,8 palliga, RM osas on rahulolu tõusnud võrreldes eelmise aastaga tervelt 1 palli võrra. Madalaim hinnang on Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi valitsemisalal 8,2 palliga). Rahulolu võrreldes eelmise aastaga on tõusnud kõigis valitsemisalades.

Joonis: Rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenusega skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 väga rahul, n= 57



Personali- ja palgaarvestuse teenuse komponentide puhul on kliendid kõige enam rahul, sarnaselt eelmise aastaga RTK töötajate meeldiva suhtumisega 9,5 palli (2014: 8,8 palli). Samuti ollakse väga rahul dokumentide menetlemise kiirusega 9,2 palli, mis on märkimisväärselt rohkem kui eelmisel aastal (2014: 8,3 palli). Hinded on valitsemisalade lõikes üsna suuresti varieeruvad, seega vajavad täiendavat analüüsi varieeruvuse põhjused.

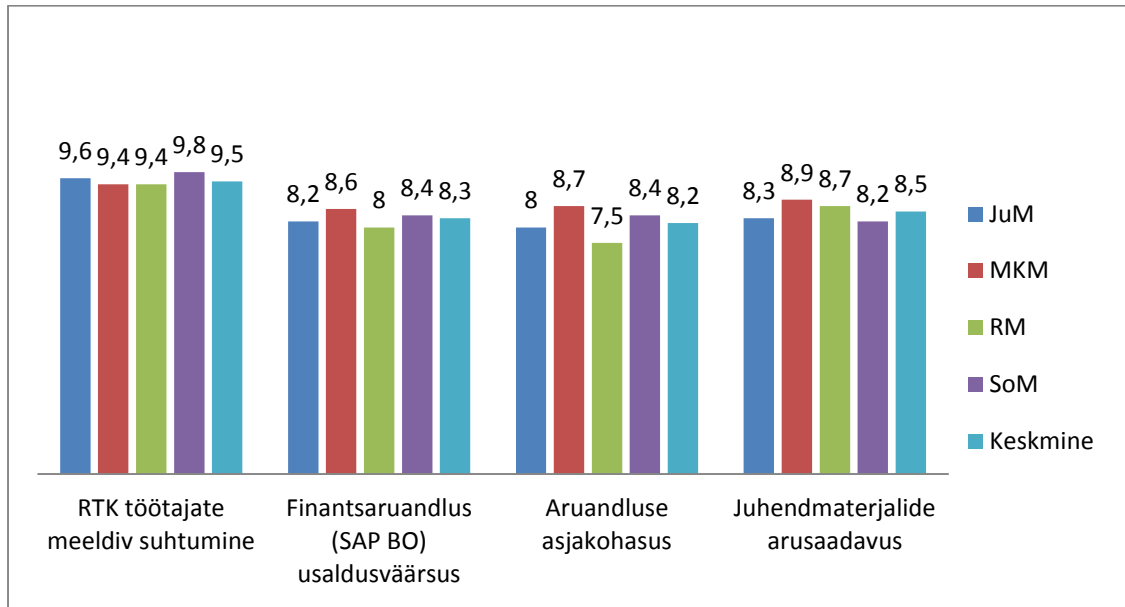
Joonis. Rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenuse komponentidega klientide lõikes I skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10-väga rahul, n=72



Sarnaselt finantsarvestuse teenusega ollakse vähem rahul aruandlusega seonduvate komponentidega. Kõige madalamalt nii sel kui eelmisel aastal on hinnatud aruandluse asjakohasust 8,2 palli (2014: 7,5 palli) ja usaldusväärsust 8,3 palli (2014:7,5 palli). Küll aga on madalamate hinnete puhul siiski tegemist kõrgete ja tugevalt tõusnud hinnangutega võrreldes eelmise aastaga. Peamiseks probleemkohaks tuuakse aruandluse osas, et ei saa asutuse

vajaduste kohaselt aruandeid genereerida (tuleb teha lisatööd asutusele vajalike andmete saamiseks).

Joonis. Rahulolu personali- ja palgaarvestuse teenuse komponentidega klientide lõikes II skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10-väga rahul, n=72



5.2 Olulisemad probleemid seoses personali- ja palgaarvestuse teenusega

Kliendid, kes hindasid oma rahulolu mõne personali- ja palgaarvestuse teenuse komponendiga madalamalt, kui 5 palli, toovad selle peamise põhjusena välja, et aruanded on probleemsed, eriti koosseisude ja palkade osas ning andmed ei ole tihti korrektsed.

Positiivsena toodi välja RTK töötajate head ja meeldivat suhtlemist.

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. MAJANDUSTARKVARA ADMINISTREERIMISE TEENUS

6.1 Rahulolu majandustarkvara SAP administreerimisteenuse ja selle komponentidega

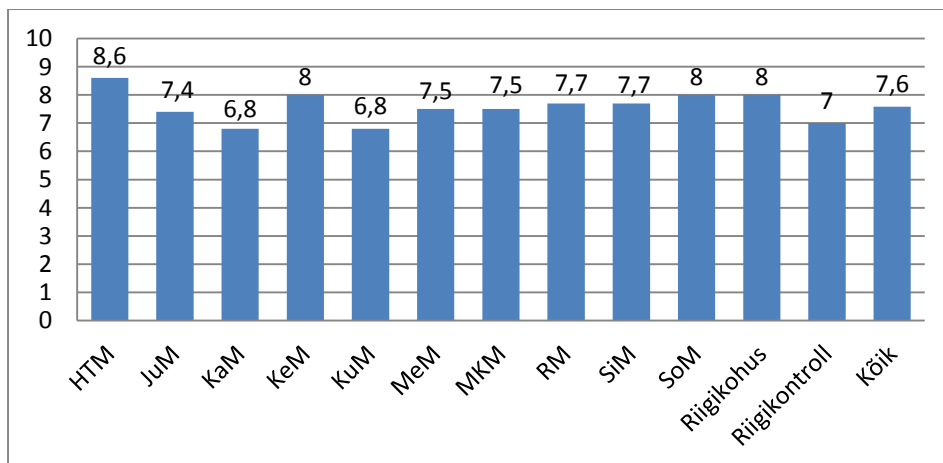
RTK osutab majandustarkvara SAP administreerimise teenust 13 valitsemisalale ja asutusele, millest 10 ministeeriumi valitsemisala (Haridus- ja Teadusministeerium, Justiitsministeerium, Kaitseministeerium, Keskkonnaministeerium, Kultuuriministeerium, Maaeluministeerium, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, Rahandusministeerium, Siseministeerium ja Sotsiaalministeerium). Lisaks osutab RTK teenust Riigikantseleile ja 2 põhiseaduslikule institutsioonile (Riigikohus ja Riigikontroll).

Keskmine rahulolu on 7,6 palli, seega on rahulolu tõusnud võrreldes 2014. aastaga 0,1 palli (2014: 7,5 palli).

Valitsemisalade/ asutuste lõikes on rahulolu tase üsna erinev varieerudes 6,8 pallist 8,6 pallini, kuid varieeruvus on väiksem võrreldes eelmise aastaga (5,9 kuni 8 palli). Kõrgeim rahulolutase on Haridus- ja Teadusministeeriumi valitsemisalas 8,6 palli. Seejärel Keskkonnaministeerium, Sotsiaalministeeriumi ja Riigikohus 8 palliga. Rahulolu Keskkonnaministeeriumi valitsemisalas on hüppeliselt tõusnud võrreldes eelmise aastaga (2014: 5,9 palli), mis on positiivne, kuna tegemist on ka võrdlemisi uue liitujaga (2014). Madalaim rahulolutase, 6,8 palli on Kultuuriministeeriumi ja Kaitseministeeriumi valitsemisalades. Viimase näitajad on võrreldes eelmise aastaga olnud tugevas languses (6,8 vs 8 (2014)). Võrreldes eelmise aastaga on rahulolu näitaja keskmine küll tervikuna tõusnud, kuid on olnud nii tugevaid languseid kui tõuse, seega vajavad sellised arengud rahulolu hinnangutes täiendavat analüüsi.

Võrreldes finantsarvestuse ja personali- ja palgaarvestuse teenusega on tervikuna rahulolu SAP administreerimisega mõnevõrra 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=155

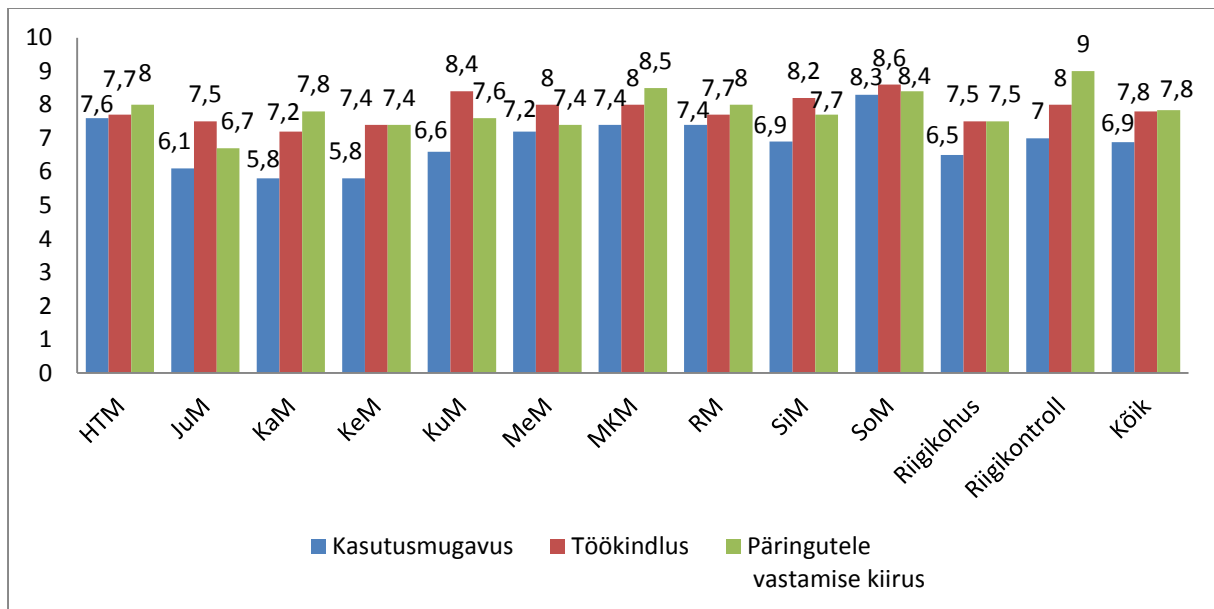


Majandustarkvara administreerimise teenuse komponentide puhul on kliendid, sarnaselt eelmise uuringuga, kõige enam rahul päringute vastuste asjakohasuse/ kasulikkusega (2014;2015: 7,8 palli.) Sama rahulolu tase on ka töökindluse 7,8 palli (2014: 7,7 palli) ja päringutele vastamise asjakohasuse/ kasulikkusega (7,8 palli).

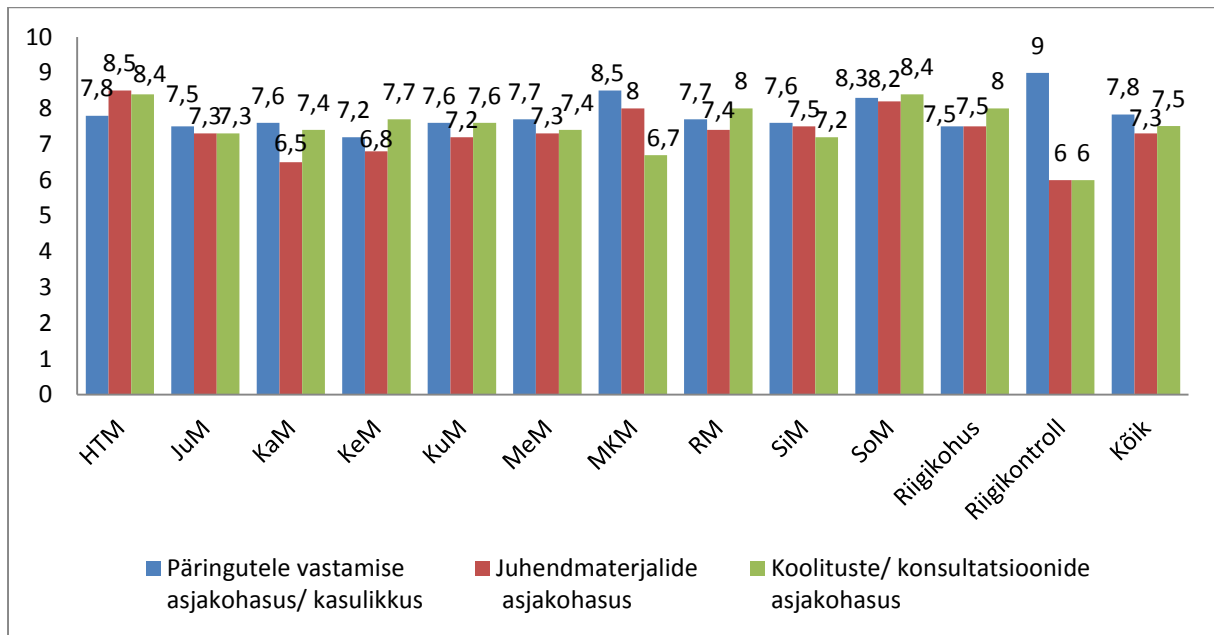
Kõige madalamalt on hinnatud kasutusmugavust (6,9 palli), mis on võrreldes eelmise aastaga langenud (2014: 8 palli). Küll aga on eelmisel aastal madalaima hinnangu saanud koolituste/konsultatsioonide asjakohasust tõusnud 0,5 palli võrra (7,5 vs 7,0 (2014)).

Analüüsidest teenuse komponente kasutajate lõikes saab öelda, et esineb variatiivsust rahulolu osas komponentidega st klientide rahulolu ei ole ühtlasel tasemel sama teenuse komponenti osas, vaid varieerub üsna suurel määral. Samas ei saa välja tuua seoseid komponentidega rahulolu ja asutuse liigi vahel. Nt ei ole ministriumide valitsemisalade ja põhiseaduslike asutuste vahel võimalik välja tuua selget hinnangute eristust, mida võiks eeldada lähtuvalt asutuste erinevatest funktsioonidest. Ka ministriumide valitsemisalade lõikes on hinnangud omavahel erinevad, samuti põhiseaduslike institutsioonide vahel. Viimane omakorda võib tähendada, et asutuse põhifunktsioon ei ole nii oluline tegur rahulolu taseme kujunemisel. Täiendavat detailset analüüsi vajaksid nende komponentide osas rahuloluhinnangud, mis on sel aastal tugevalt langenud nt kasutusmugavus. Võrreldes eelmise aastaga on varieeruvused valitsemisalade hinnangute vahel vähenenud; kui eelmisel aastal oli koolituse/ konsultatsiooni asjakohasuse osas hinnangud 3,5- 8 pallini, siis sel aastal oli suurim varieeruvus tunduvalt vähenenud – juhendmaterjalide asjakohasus 6- 8,5 palli.

Joonis: Rahulolu majandustarkvara SAP administreerimise teenuste komponentidega I skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 - väga rahul, n=150



Joonis: Rahulolu majandustarkvara SAP administreerimise teenuste komponentidega II skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 - väga rahul, n=150



6.2 Olulisemad probleemid seoses majandustarkvara SAP administreerimise teenusega

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

- Kasutusmugavus. Ametnikku iseloomustavaid 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. Kasutuskeeleks võiks olla eestikeelne. Keskkonnaga töötamine nõuab spetsiifilisi teadmisi ja regulaarset kasutamist, et asjad meelest ei läheks. Samad asjad on erinevates vaadetes nimetatud erinevalt. Igasse lahtrisse tuleb klõpsata, et saada kirjutada, ülekirjutamise võimalust ei ole nagu varasemalt. Probleemide ja erisuste korral on nende lahendamine kasutajale keeruline, iseseisvalt vigade põhjuse leidmine ja parandamine on ebamõistlikult aeganõudev protsess.
- Teenindus ja päringutele vastamine. Aasta alguses oli päringutele vastamine aeglane, nüüdseks on paranenud, kuid on siiski välja toodud, et päringud peab ootama üle viie päeva. Võimaluste väljaselgitamisel võiks olla koostöö RTK-ga parem.
- Soovitud aruannete saamiseks on vajalik andmete lisatöötlamine. Programm vajab kohati pidevaid paranduskandeid. Koondpäringute tegemine võtab kaua aega. Detailsema info saamiseks puuduvad võimalused, kui ei ole varasemates infoväljades kasutanud konkreetseid tunnuseid.
- Koolitusi võiks tihedamalt toimuda ja võiksid oma sisult praktilisemad olla. Koolitustel võiks olla rohkem aega küsimusteks ja juhendamiseks. RTK koolitustega ei olda rahul, pigem on abi saadud Katrin Pärna koolitustest. Juhendmaterjalide kvaliteet on varieeruv, osaliselt väga informatiivsed, teiselt poolt esineb kohati faktivigu ja materjalide teatud

teemablokid on juba pikalt uuendamisel. Soovitaks, et juhendid kajastaksid rohkem ka erijuhtumitega seonduvat.

Analüüsidest väljatoodud probleeme, siis saab neid jagada kaheks: 1) seotud koolituste ja juhendmaterjalidega 2) seotud aruandluse ja kasutusmugavusega. Koolituste ja juhendmaterjalide probleemistikku toodi välja ka eelmises uuringus. See aga tõstab RTK poolset töömahtu päringutele vastamiseks, kuna kvaliteetse juhendmaterjali puudumisel võetakse iga tekkinud küsimuse korral RTK-ga ühendust, mitte ei saada abi esmalt juhendmaterjalist. Samuti tõstab see koormust asutustes (nt juhendmaterjale kohendatakse asutusesiselt või kulutatakse liialt aega ise aruandluse genereerimise võimaluste otsimisel) ning tekitab negatiivse tausta SAPile üleminekule tervikuna. Siinkohal vajab edasist analüüsi RTK poolt seniste koolituste ja konsultatsioonide pakkumine – millisele sihtgrupile ja millisel ajahetkel on neid tehtud. Samuti vajab täiendavat analüüsi juhendmaterjalide sisu asja- ja ajakohasus. Vajadustele vastava juhendmaterjali olemasolu aitaks asutustel iseseisvamalt lahendusi leida ja vähendada ka RTK vastavate töötajate töökoormust. Nii koolituste/konsultatsioonide kui ka juhendmaterjali osas on oluline info edastamine kasutajatele nende kättesaadavuse osas, sh kajastades ka info uuenduste sisseviimise jms osas.

Programmi kasutusmugavusega seonduvaid aspekte on käesolevas uuringus väljatoodud tunduvalt vähem kui eelmises. Töökindluse osas on probleeme mainitud väga minimaalselt, küll aga oli töökindlusega seotud küsimusel eelmisel aastal põhiliseks probleemiks, seega on siinkohal toimunud märkimisväärne edasimineku.

Positiivsena tuuakse välja sap.help toimimine, millest on vastanute sõnutsi suur abi.

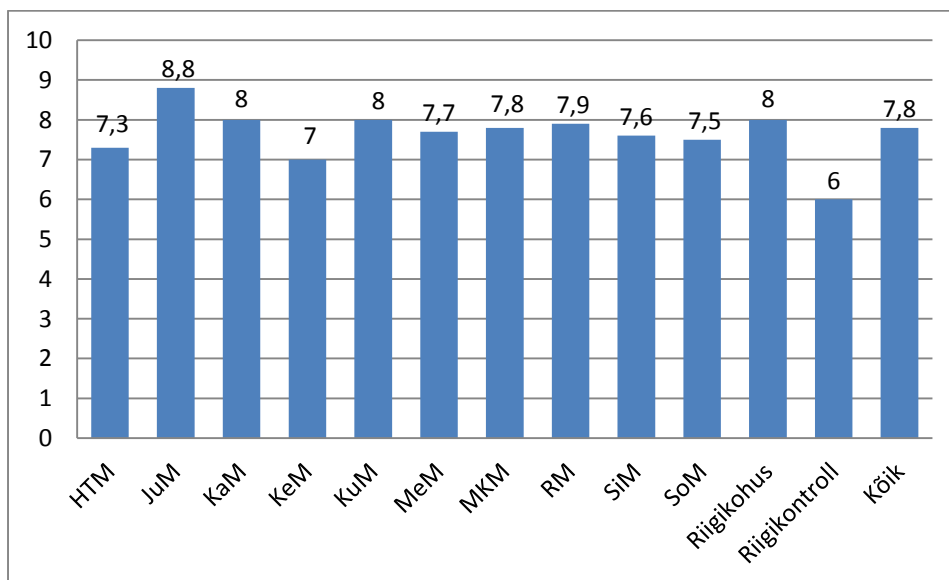
7. ARUANDLUSKESKKONNA SAP BUSINESS OBJECTS ADMINISTREERIMISE TEENUS

7.1 Rahulolu aruandluskeskkonna SAP Business Objects administreerimise teenuse ja selle komponentidega

RTK osutab aruandluskeskkonna SAP Business Objects (SAP BO) administreerimise teenust samadele klientidele, kes kasutavad majandustarkvara SAP administreerimise teenust, 13 valitsemisalale ja asutusele, millest 10 on ministeeriumide valitsemisalad (Justiitsministeerium, Haridus- ja Teadusministeerium, Kaitseministeerium, Keskkonnaministeerium, Kultuuriministeerium, Maaeluministeerium, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, Rahandusministeerium, Siseministeerium, Sotsiaalministeerium), lisaks on teenindamisel Riigikantselei ja 2 põhiseaduslikku institutsiooni (Riigikohus ja Riigikontroll).

Kõigi vastanute keskmine rahulolu aruandluskeskkonna SAP BO administreerimise teenusega on 7,8 palli, mis on 0,3 palli kõrgem kui 2014 (7,5 palli). Aruandluskeskkonna administreerimise teenuse osas on klientide keskmise rahulolu näitajad üsna varieeruvad – 6-8,8 pallini, kuid varieeruvus on hüppeliselt vähenenud võrreldes eelmise aastaga (2- 9 pallini). Kõige enam rahul on Justiitsministeeriumi valitsemisala (8,8 palli), seejärel Kultuuriministeerium ja Riigikohus (8 palli), viimase rahulolu on küll langenud 1 palli võrra (2014: 9 palli). Sarnaselt eelmise aastaga on kõige rahulolematu Riigikontroll (6 palli), kuigi rahulolu hinnang on tõusnud kolm korda (6 vs 2 palli (2014)).

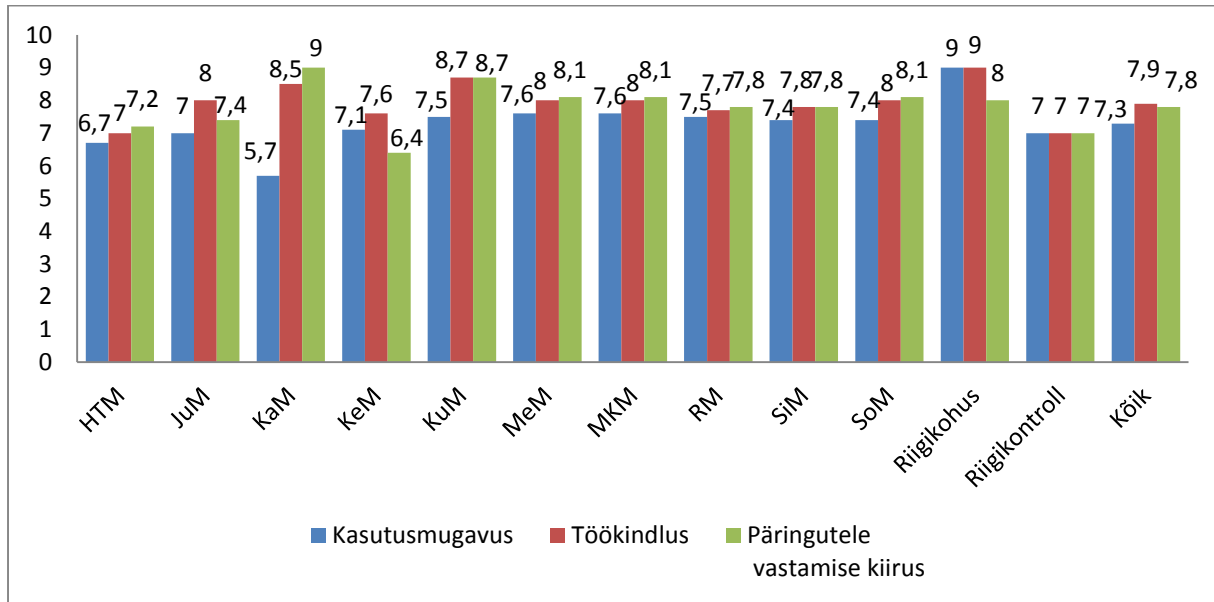
Joonis: Rahulolu aruandluskeskkonna SAP BO administreerimise teenusega skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 – väga rahul, n= 211



Aruandluskeskkonna SAP BO administreerimise teenuse komponentide puhul on kliendid sarnaselt eelmise aastaga kõige enam rahul töökindlusega 7,9 palli, mis on pisut kõrgem, kui eelmisel aastal (7,8 palli). Sama kõrgelt on hinnatud ka rahulolu päringutele vastamise asjakohasusega (7,9 palli) ja seejärel päringutele vastamise kiirusega (7,8 palli) (2014: 7,6 palli). Kõige vähem ollakse rahul, sarnaselt eelmise aastaga koolituste/ konsultatsioonide

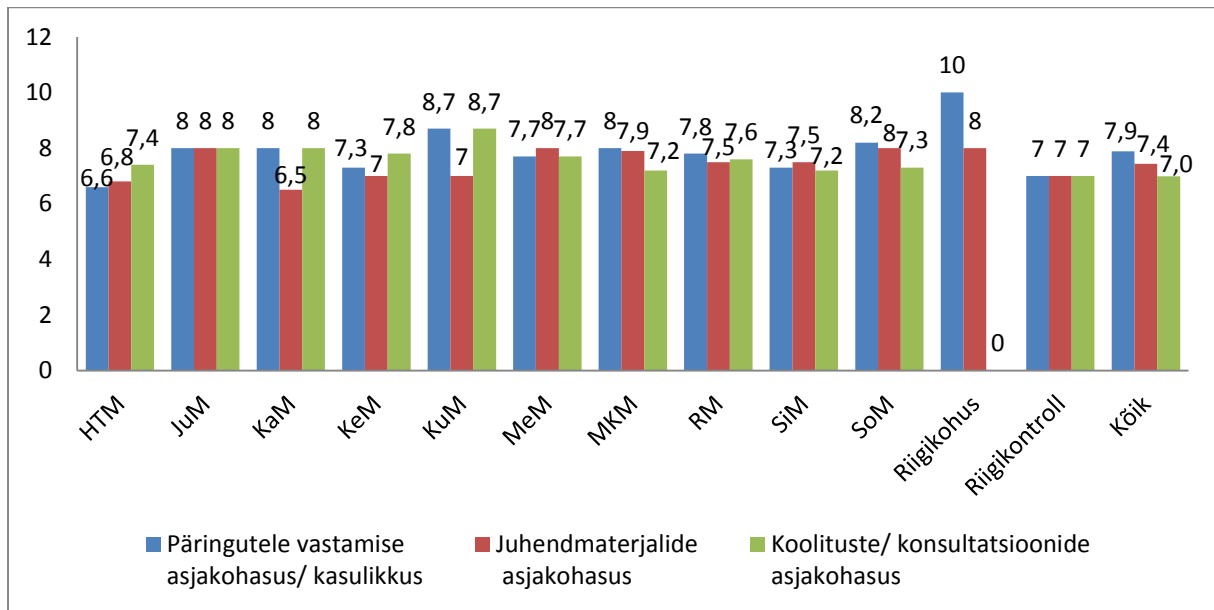
asjakohasusega (7 palli) (2014: 6,8). Viimane seondub vastavalt esitatud kommentaaridele eelkõige sellega, juhendmaterjalid on puudulikud ning seega puudub informatsioon millistest andmetest aruanded koosnevad ja seega ei olda kindlad ka andmete õigsuses. Samuti nähakse, et koolituste toimumine võiks olla süsteemsem ja koolituste sisu põhjalikum.

Joonis: Rahulolu aruandluskeskkonna SAP BO administreerimise teenuste komponentidega I skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 - väga rahul, n=206



Analüüsidest teenuse komponente kasutajate lõikes saab välja tuua variatiivsust komponentide rahulolu osas st klientide rahulolu ei ole ühtlasel tasemel sama teenuse komponenti osas, vaid varieerub üsna suurel määral, nt kasutusmugavuse ja päringute vastuste asjakohasuse osas varieeruvad hinnangud 5,7 pallist 9 pallini. Samas võrreldes eelmise aastaga on varieeruvus tunduvalt vähenenud (2014: 1- 9 pallini). Siinkohal tuleb arvestada, et mõnedes asutustest on väga piiratud arv vastajaid. Rahulolu varieeruvus asutuste vahel vajaks täiendavat analüüsi, sh kas suurema rahuloluga on seotud RTK poolsete vastavate tugisikute tegevusega. Üheks võimaluseks jätkuvalt on tuvastada parimaid praktikaid asutuste sisesel SAP BO kasutamisel, mida laiemalt tutvustada.

Joonis: Rahulolu aruandluskeskkonna SAP BO administreerimise teenuste komponentidega II skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 - väga rahul, n=206



7.2 Olulisemad probleemid seoses aruandluskeskkonna SAP Business Objects administreerimise teenusega

Kliendid, kes hindasid oma rahulolu mõne aruandluskeskkonna SAP BO administreerimise teenuse komponendiga madalamalt kui 5 palli, toovad selle põhjusena välja järgmist:

- Andmete õigsus. Viimasel ajal ei uuenda programm öösel andmed. Uuendused võiksid toimuda tihedamini kui 1 kord päevas. Päringud ei anna iga kord õigeid andmeid. Personaliarvestuses arvestatakse ühte isikut mitme isikuna, juhul kui ta töötab mitmel ametikohal.
- Vähene kasutusmugavus. Ei võimalda väljastpoolt asutust ligi pääseda, LDAP sisselogimine on probleeme. Keskkond on tihti väga aeglane, aruanded laevad kaua või katkevad, keskkond hangub. Sessioon on liiga lühike ja keskkonda viskab tihti kasutaja välja, mistõttu tuleb tööd aruannetega alustada otsast peale. Sessiooni aega võiks pikendada või lasta kasutajatel selle pikkust ise valida. Keskkonnas töötamine vajab spetsiifilisi ja tehnilisi teadmisi.
- Liiga palju tuleb vajalike aruannete saamiseks teha endiselt käsitsitööd, kätte saab ainult põhiandmed, mis vajavad lisatöötlemist. Mõningaid vajalikke aruandeid ei ole võimalik genereerida. Aruanded sisaldavad tühje ridu, mis teevad tabelite töötlemise ajamahukaks. Paljudel juhtudel on vaja teha eeltööd, et osata andmetest välja võtta olulist. Keskkond ei võimalda üldiselt üksikule minekut ehk aruandesse ei saa nõusse klikkida. Samuti ei ole võimalik minna samm tagasi, vaid tuleb alustada uut otsingut. Tervikpildi saamiseks on vajalik väga mitmete aruannete kuvamine ning õigete andmete saamiseks on vaja teha erinevaid päringuid.

- Juhendmaterjalid on puudulikud, osade aruannete kohta üldsegi puuduvad. Juhendites ei ole informatsiooni selle kohta, mida aruanded sisaldavad ja millise info põhjal tekivad (nt töötajate keskmine arv) ehk millistest andmetest aruanded koosnevad.
- Koolitused on enamasti üsna üldised, ei ole olnud süsteemset koolitust, toimunud koolitused ei ole olnud piisavalt sisulised, vaid pigem tehnilised ehk kuidas miski nupp töötab. RTK koolitustega ei ole rahule jäädud, pigem on esile tõstetud Katrin Pärna koolituste kasulikkust.

Kokkuvõtlikult saab välja tuua, et esile kerkinud probleemid on suures osas samad, mis eelmises uuringus ehk peamiselt ei olda rahul kasutusmugavuse ja aruannetega. Viimased on jätkuvalt RTK kõige suurimaks väljakutseks, et SAP BO-d nähtaks kui mõistlikku ja kasulikku töövahendit. Hetkel on kasutajate suhtumises palju negatiivset, sh teadmatuset tingitud, mida saaks parema kommunikatsiooni ja konsultatsiooni abil muuta. Seega on endiselt tähtis koostöö klientidega, et niivõrd kui võimalik aidata kaasa asutustes vajalike töökorralduslike muudatuste tegemisele (nt soovitude) ning ka tugevdada keskkonna funktsionaalsust ja tuge. Samuti koolitada asutustes tugevad tugiisikud, kes suudaksid asutusesiseselt vajadusel nõustada. Oluline roll on ka kvaliteetsel ja teenuse saajate vajadusi arvestava juhendmaterjali olemasolul ning süsteemsel koolitusel. Keskne tugi ja koolitus on määrava tähtsusega SAP BO potentsiaali täiemahulisel kasutamisel.

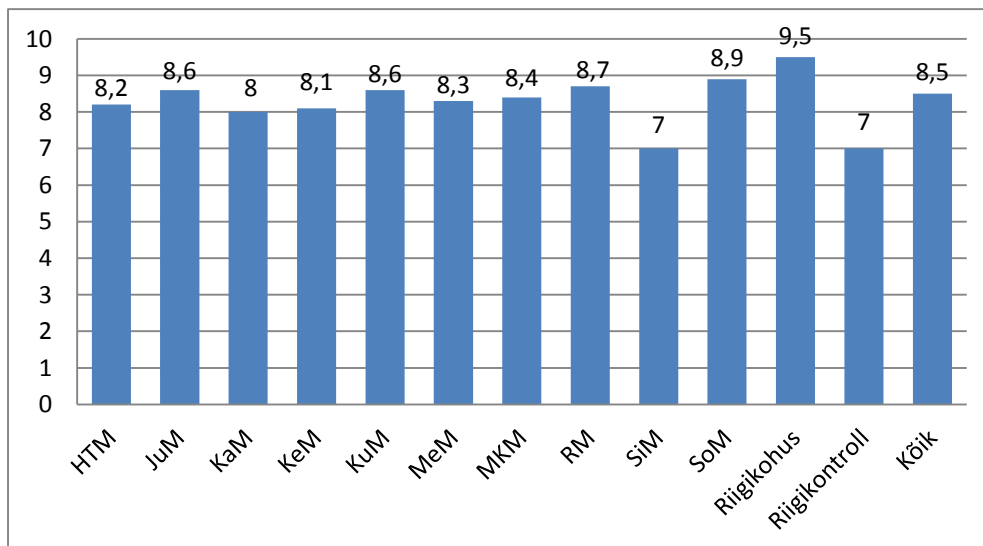
8. RIIGITÖÖTAJA ISETEENINDUSPORTAALI ADMINISTREERIMISE TEENUS

8.1. Rahulolu Riigitöötaja Iseteenindusportaali administreerimise teenuse ja selle komponentidega

RTK osutab Riigitöötaja Iseteenindusportaali (RTIP) administreerimise teenust 10 valitsemisalale (Haridus- ja Teadusministeerium, Justiitsministeeriumi, Kaitseministeerium, Keskkonnaministeerium, Kultuuriministeerium Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi, Rahandusministeeriumi), võrreldes eelmise aastaga on lisandunud Maaeluministeerium, Siseministeerium ja Sotsiaalministeerium ning kaks põhiseaduslikku institutsiooni st Riigikohus ja Riigikontroll.

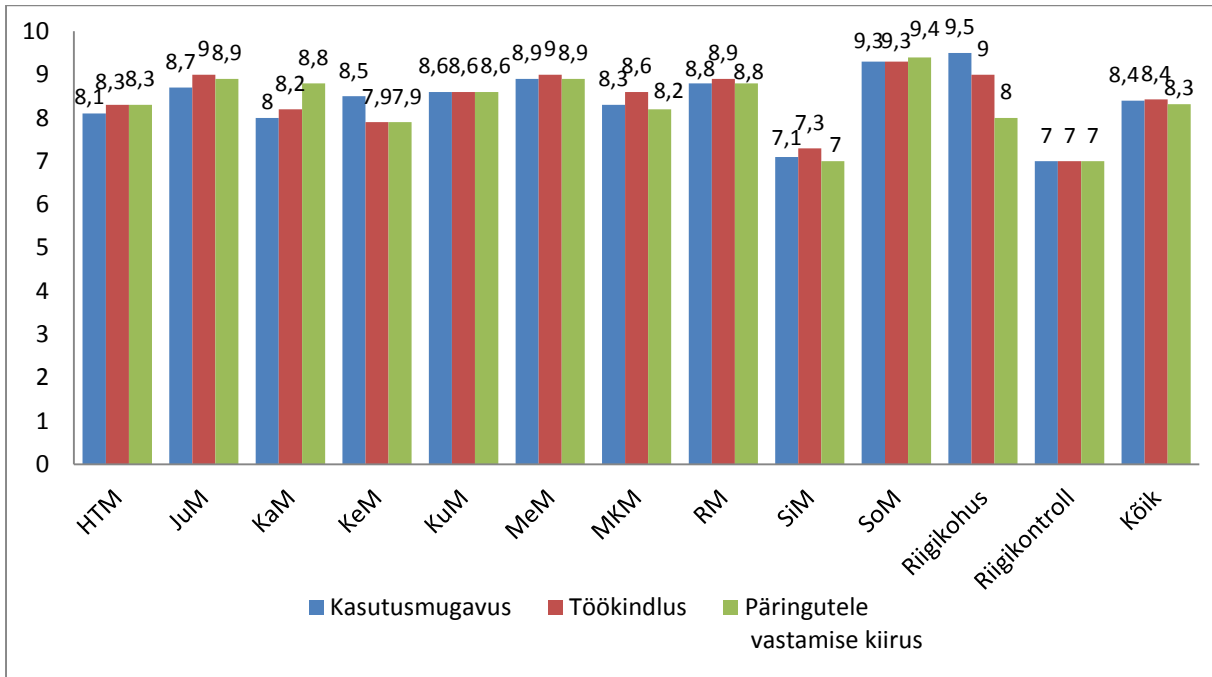
Kõigi vastanute keskmine rahulolu RTIP administreerimise teenusega on 8,5 palli, mis võrreldes eelmise aastaga tõusnud 0,2 palli võrra (2014 8,3 palli). RTIP administreerimise teenuse osas on klientide keskmine rahulolu näitajad üsnagi varieeruvad (7-9,5), küll aga on enamuses valitsemisalades rahulolu näitajad vähemalt 8 palli või rohkemgi. Varieeruvus on võrreldes eelmise aastaga märgatavalt suurenenud (7-9,5 vs 8-8,6 palli (2014)). Madalaim hinnang on olnud langustrendis, 2014.a oli see 7,8 sel aastal 7 (Siseministeeriumi valitsemisala ja Riigikontroll). Kõige enam rahul on Riigikohus (9,5 palli) ja ministeeriumide valitsemisaladest Sotsiaalministeerium 8,9 palliga. Kuna RTIPiga on sel aastal liitunud mitmeid uusi asutusi, on rahulolu tulemuste mõningane erinevus asutuste ja valitsemisalade kaupa eelmise aastaga ootuspärane.

Joonis: Rahulolu RTIP administreerimise teenusega skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 – väga rahul, n= 202

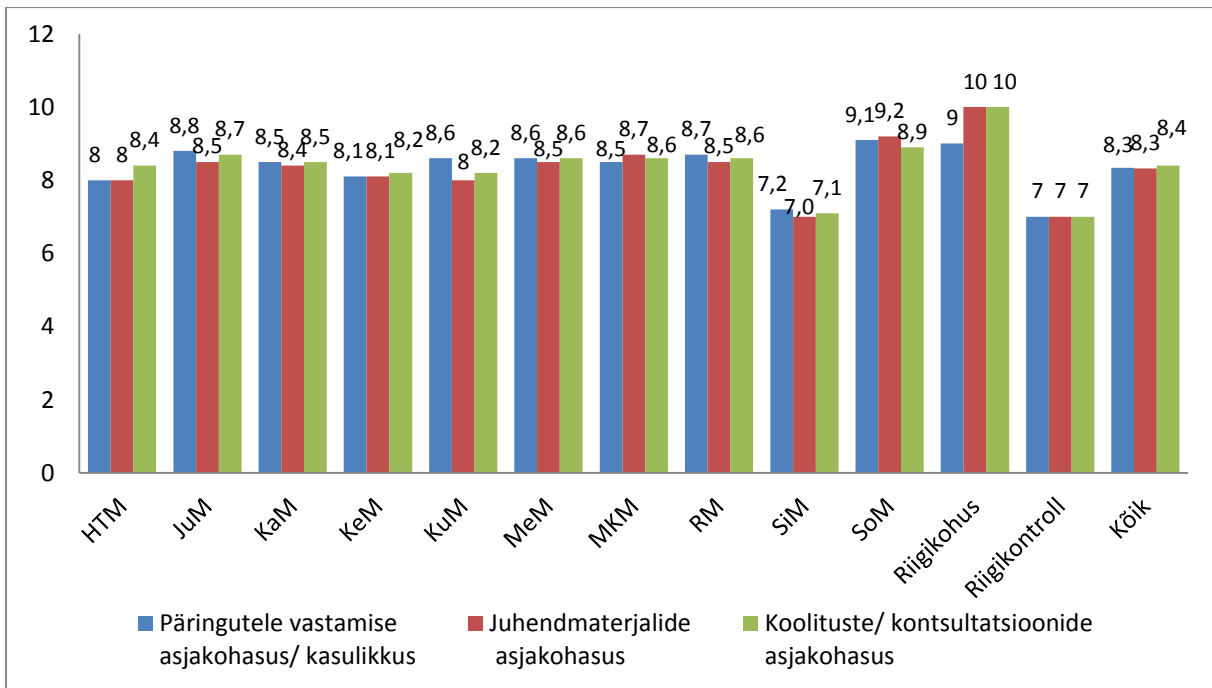


Vaadeldes klientide rahulolu teenuse komponentide lõikes, siis erinevused keskmiste rahulolu hinnangute osas on marginaalsed ehk 0,1 palli. Samas on hinnete varieeruvus valitsemisalade kaupa üsnagi suur, kõige suurem hinnangute erinevus on klientide vahel juhendmaterjalide asjakohasus ja koolituste/ konsultatsioonide asjakohasuses (7-10 palli), osas, mis viitab vajadusele analüüsida neid komponente täiendavalt.

Joonis: Rahulolu RTIP administreerimise teenuste komponentidega I skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 - väga rahul, n=197



Joonis: Rahulolu RTIP administreerimise teenuste komponentidega II skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 - väga rahul, n=197



8.2 Olulisemad probleemid seoses RTIP administreerimise teenusega

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

- Ei ole võimalik puhkusegraafikuga võrrelda ning puudub ka võimalus näha, millise perioodi eest on puhkus välja võetud, praegu tuleb seda SAP BOst aruandest kontrollida.
- Ei ole võimalik filtreerida pooleli olevaid korraldusi ega salvestada standardseid otsinguparameetreid.
- Andmebaas on kohati aeglane ja salvestamisel esineb veateateid.

Samas tuuakse välja, et RTIP on väga kasulik lahendus, millele saaks küll mitmeid funktsionaalsusi juurde lisada ja ka edasi arendada.

Kokkuvõtlikult saab välja tuua, et Riigitöötaja Iseteenindusportaali keskkonnaga rahulolu on küllaltki kõrgel tasemel ning negatiivset tuuakse välja vähe. Edaspidiseks väljakutseks on hoida kõrget rahulolutaset.

9. E-ARVEKESKUSE ADMINISTREERIMISE TEENUS

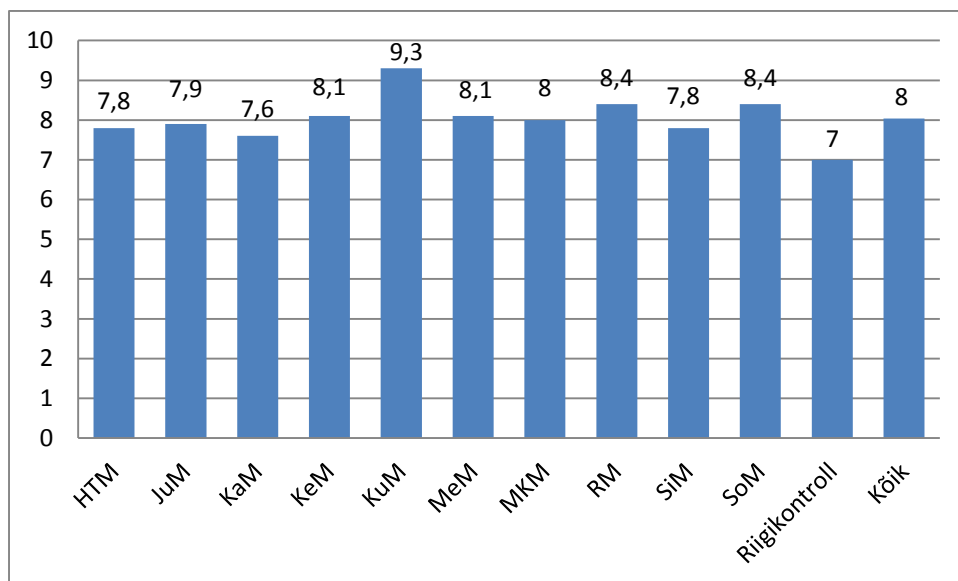
9.1 Rahulolu E-arvekeskuse administreerimise teenuse ja selle komponentidega

RTK osutab aruandluskeskkonna E-arvekeskuse administreerimise teenust samadele klientidele, kes kasutavad majandustarkvara SAP ja SAP BO administreerimise teenust ehk 10 valitsemisalale (Haridus- ja Teadusministeerium, Justiitsministeeriumi, Kaitseministeerium, Keskkonnaministeerium, Kultuuriministeerium, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi, Maaeluministeerium, Rahandusministeerium, Siseministeerium, Sotsiaalministeerium), lisaks Riigikantsleile ning kahele põhiseaduslikule institutsioonile st Riigikohtule ja Riigikontrollile.

Riigikohtule ja Riigikontrollile.

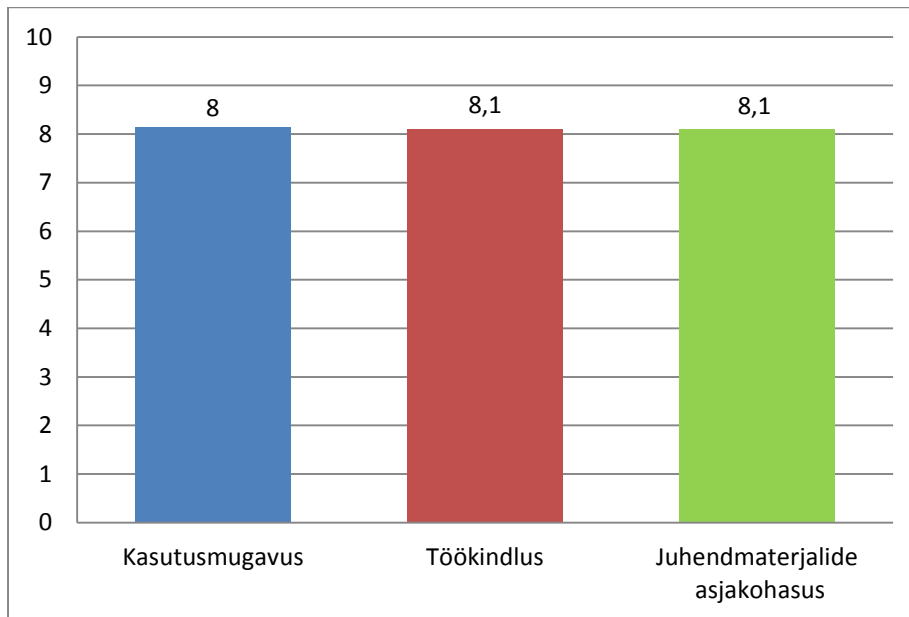
Keskmine rahulolu E-arvekeskuse administreerimise teenusega on 8 palli, mis on samal tasemele eelmise aastaga, aga siiski veidi kõrgem (2014: 7,9 palli). Kõige enam rahul on Kultuuriministeeriumi valitsemisala (9,3 palli) ja kõige vähem sarnaselt eelmise aastaga Riigikontroll (7 palli), kuid viimase rahulolu on siiski tõusnud 2 palli võrra (2014: 5 palli).

Joonis: Rahulolu E-arvekeskuse administreerimise teenusega skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 – väga rahul, n= 185



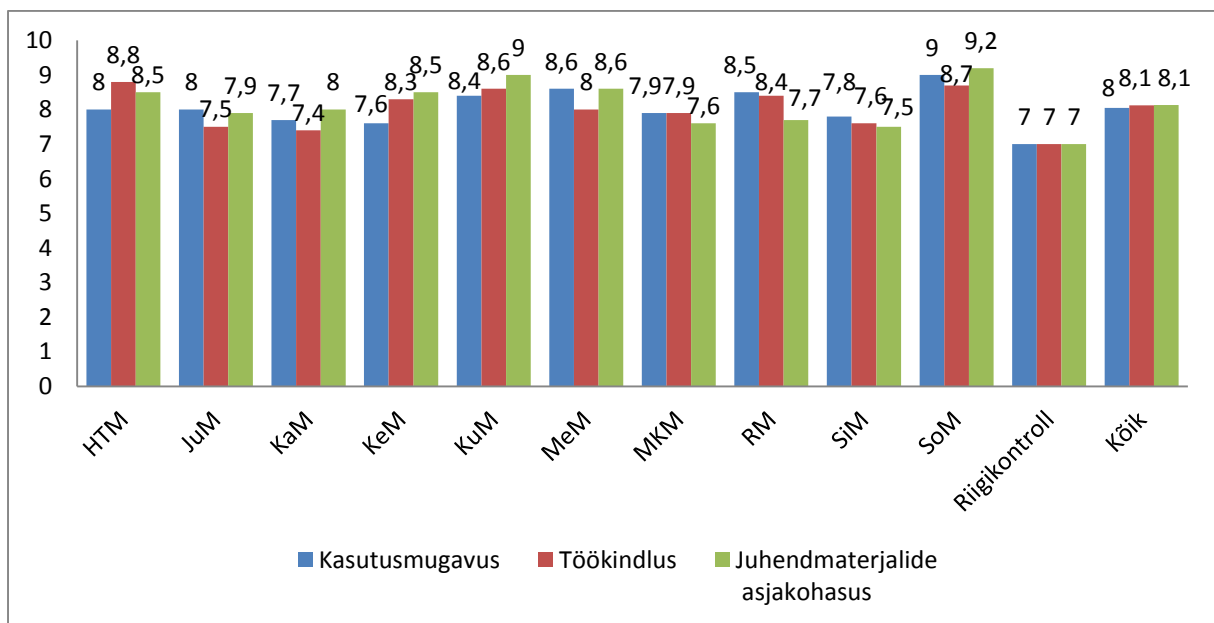
Kõigi vastanute rahulolu E-arvekeskuse administreerimise teenusega on komponentide lõikes vägagi ühtlane, varieeruvus 0,1 palli. Teistest veidi madalam on kasutusmugavuse rahulolu tase (8 palli), mis on võrreldes eelmise aastaga samal tasemel, kuid veidi langenud ehk 0,1 palli võrra. Madalam rahulolutase kasutusmugavuse osas on vastavalt kommentaaridele tingitud ebamugavaustest sisselogimisel kui keskkonna töökindlusest.

Joonis: Rahulolu E-arvekeskuse administreerimise teenuse komponentidega skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 – väga rahul, n= 179



Klientide lõikes vaadates on rahulolu hinnangute varieeruvus kõigi komponentide osas (7-9 pallini) keskmine ning väiksem kui eelmisel aastal, kuid erisused vajaksid siiski täiendavat analüüsi.

Joonis: Rahulolu E-arvekeskuse administreerimise teenuse komponentidega klientide lõikes skaalal 1-10, kus 1 – ei ole üldse rahul ja 10 – väga rahul, n=179



9.2 Olulisemad probleemid seoses E-arvekeskuse administreerimise teenusega

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

- Süsteemi töökindlusega kaasnevad probleemid. Arvete kinnitamiseks ja dokumentide vaatamiseks peab väga tihti veebilehte uuendama, keskkond on aeglane ning hangub tihti, kommentaarid kaovad, kui õigel ajal ei salvestata. Keskkond tundub ebaturvaline, sest igaüks, kes meiliga saadetavale lingile ligi saab, võib arve kinnitada.
- Kasutajasõbralikkusega kaasnevad probleemid. Viimase muudatusega läheb sisselogimisega rohkem aega ja tuleb teha rohkem klikke. Arveid ei saa avada uues brauseri aknas, vaid need tuleb arvutisse salvestada, Omnivast tulevate kannete kirjeldusi tuleb kinnitajale arusaadavaks tegemiseks kohendada st lisada juurde, kustutada.
- Võrdluse puudumine eelarvega, puudujääke Omniva ja SAPi vahelises suhtluses.
- Juhendmaterjali on keskkonnast raske ülesse leida, Omniva poolne juhendmaterjal puudub ja RTK koostatud dokumenti peetakse ebapiisavaks, aga ei täpsustata, mis aspektides.

Kokkuvõtlikult on E-arvekeskuse kohta toodud probleemid süsteemi töökindluse ja kasutajasõbralikkuse osas suures osas sarnased eelmise aastaga. 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 e see mida kliendid kõige enam hindavad. Kokkuvõtlikult saab positiivsed aspektid, sarnaselt eelmise aastaga, jagada kahte blokki:

- 1) RTK töötajatega kompetentside ja hoiakutega seonduvad;
- 2) rakendatavate IT-süsteemidega seonduvad.

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

IT-süsteemide osas tuuakse välja riigiasutuste raamatupidamise ühtlustamise positiivsust ning e-lahenduste kasutamist, mis teeb töö mugavamaks ning paberivabaks ehk teenust peetakse kaasaegseks ja hinnatakse kasutajale mugavaks. Siinkohal toodi välja ka teenuste ja programmide pidevat ajakohastamist ja edasi arendamist. Eraldi rõhutati Sap.help olemasolu ja tiimi kompetentsust.

Sarnaselt eelmisest aastast ei nähta tugevusena enam SAP BO keskkonna olemasolu.

Tugevuste osas saab kokkuvõtlikult öelda, et RTK tugevuste, sh positiivse maine säilitamise seisukohalt on kriitiline RTK olemasolevate töötajate hoidmine, samuti töötajate vahetamisel seniste hoiakute (abivalmidus ja koostöö) ja kompetentsi edasiandmine. RTK töötajate poolne kompetentsus ja suhtumine RTK klientidesse on jätkuvalt oluline olukorras, kus tegemist areneva st muutuva keskkonnaga, mis RTK klientidelt nõuab uue mõtteviisi ja ka uue töökorralduse omaksvõtmist. Keskse toe vajadust (nii koolituste kui ka juhendmaterjalide järele) on uuringus väljatoodud läbivalt.

10.2 RTK parendusvaldkonnad

RTK kliendid on toonud välja olulises mahus parendusvaldkondi, tuues välja ka konkreetsed soovitusel ja ettepanekud. Sarnaselt eelmise aastaga nähakse peamise parendusvaldkonnana IT-süsteemide arendamist. Samuti on välja toodud valitsemisalade spetsiifikaatega rohkem arvestamist.

Parendamist vajavad RTK klientide hinnangul eelkõige kasutatava majandustarkvaraga kaasnevad aspektid - aruandluskeskkonna täiustamine, sh muudatuste kajastumine lühema aja jooksul, tüüp vigade parandamine, enam klientide spetsiifilistest vajadustest lähtumine. Samuti keskkondade liigne aeglus ja nende vaheline andmevahetus. Enam soovitakse koolitusi, eelkõige asutuse või kasutajagruppide spetsiifiliselt ja paremaid (enam selgitavamaid, kompaktseid) juhendmaterjale ning enam nõustamist sh telefoni teel.

RTK klientide kommentaaride põhjal saab välja tuua, et eelkõige nähakse parendusvaldkonnana kasutatava majandustarkvara, eriti aruandluskeskkonna edasiarendamist ja klientide vajadustele suurema vastavuse tagamist. Lisaks tuleks tagada parem kliendi

suunaline infoliikumine, sh teavitamine keskkonna võimaluste muudatustest ja juhendmaterjalide uuendamisest. Suur arenguruum on ka koolitussüsteemi väljatöötamisel.

Kokkuvõtlikult saab öelda, et RTK kliendid ootavad RTK-lt jätkuvalt positiivset, tasakaalukat, klienti võrdse partnerina käsitlevat suhtumist. Samuti nähakse ja soovitakse näha RTK-d kui tugiteenuste kompetentsikeskust.