

STARi rakendumine – aprill 2010

Veebiküsitluse kokkuvõte

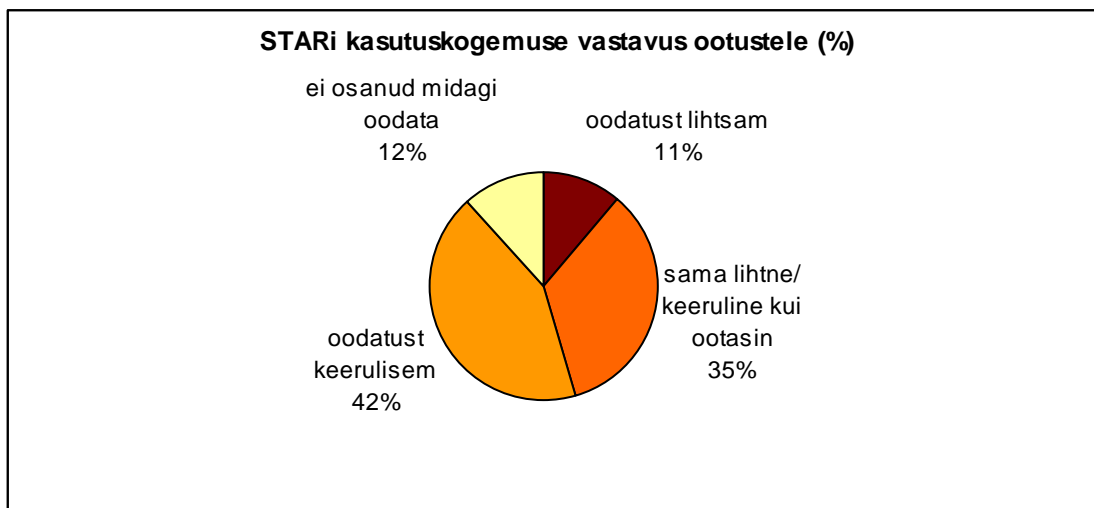
Sotsiaalteenuste ja toetuste andmeregistri (STAR) esimese kasutusküü lõpul (perioodil 27.04 – 03.05) viis Sotsiaalministeerium STARi kasutajate seas läbi veebiküsitluse.

Küsitluse eesmärgiks oli koguda vahetat tagasisidet sotsiaaltöötajatelt infosüsteemi kasutuskogemuse kohta ning saada infot tekkinud probleemide kohta. Samuti soovisime teada, kuidas ollakse rahul pakutavate abimaterjalide ning Sotsiaalministeeriumipoolse kasutajatoega ning andsime võimaluse teha ettepanekuid STARi edasisteks arendusteks.

Küsitlus saadeti 532-le STARi kasutajale, vastused saime 246lt sotsiaaltöötajalt e lõplikuks vastamisprotsendiks kujunes 46%.

Järgnevalt lühike kokkuvõte küsitluse tulemustest.

Üldisele küsimusele, mis puudutas reaalse töö vastavust ootustele, vastas 46%, et töötamine uues infosüsteemis osutus oodatust lihtsamaks või oli ootuspäraselt keeruline/lihtne, 42% vastanute sõnul osutus töötamine keerulisemaks kui oli oodatud. Sellest võib järeldada, et pea pooled sotsiaaltöötajad ei saanud erinevatel põhjustel koolitustel siiski täit ülevaadet kõigist vajalikest tööprotsessidest.

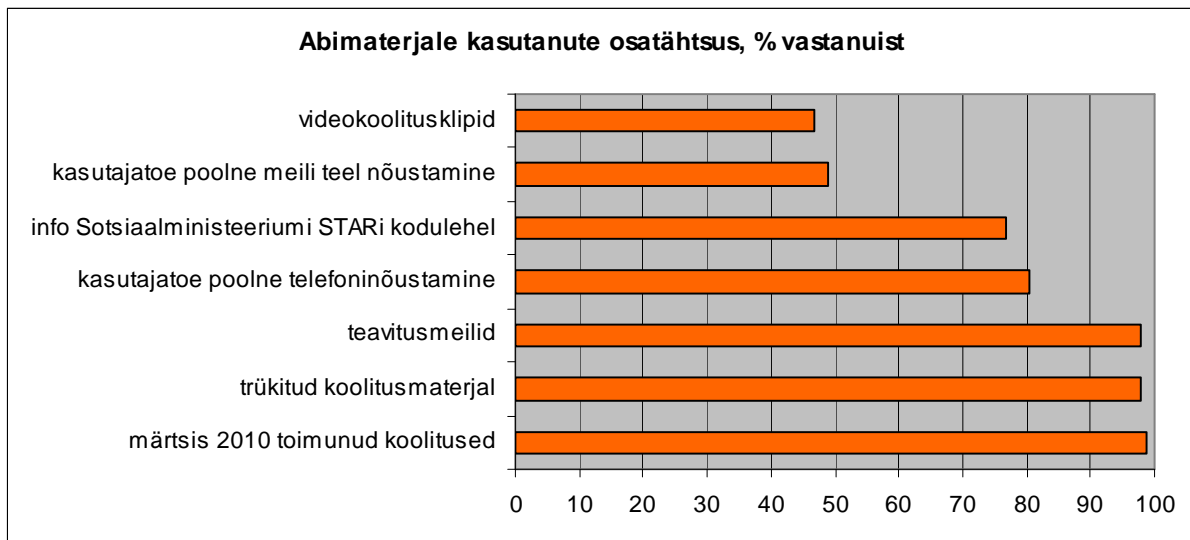


Nii kasutajatoe tagasisidest kui küsitluse alusel selgus, et konkurentsituul enim valmistas kasutajatele raskusi juba määratud toetuste tühistamine. Siin on kindlasti põhjuseks see, et koolitustel keskenduti toetuste määramisele ning koolitusmaterjal jäi selles osas ilmselt nõrgaks.

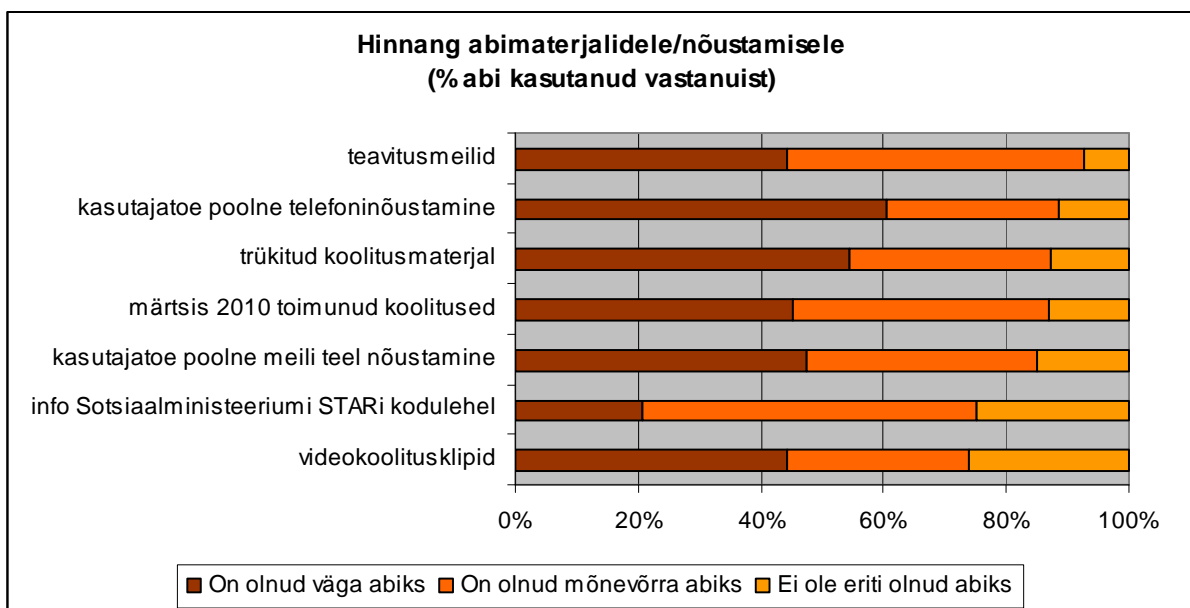
Hooldaja määramine kui väga mitmest sammust koosnev protsess valmistas samuti raskusi veidi üle 40%le kasutajatest. Samas suurusjärgus oli nende kasutajate osatähtsus, kel tekkis küsimusi toetuste määramisel. Mõnevõrra vähem, kuid siiski palju küsimusi tekkis ka rahalehtede ja maksefailide loomisel (veidi alla kolmandiku vastanuist).

Kasutajad olid väga hästi teadlikud kättesaadavatest abimaterjalidest, vaid paar sotsiaaltöötajat väitis, et ei teadnud videokoolitusmaterjalide olemasolust.

Abimaterjalide kasutamisest annab ülevaate järgnev joonis, millelt nähtub, et pea 100-protsendiliselt osalesid vastanud märtsis toimunud koolitustel ning kasutasid trükitud koolitusmaterjale. 80% kasutajatest on ühendust võtnud kasutajatoega telefoni teel ning peaaegu 50% meili teel. Kõige vähem on kasutatud videokoolitusmaterjale, siin võib olla põhjuseks, et materjal valmis aprilli keskel kui kasutajad olid muude abivahendite abil vajalikud protsessid selgeks saanud.



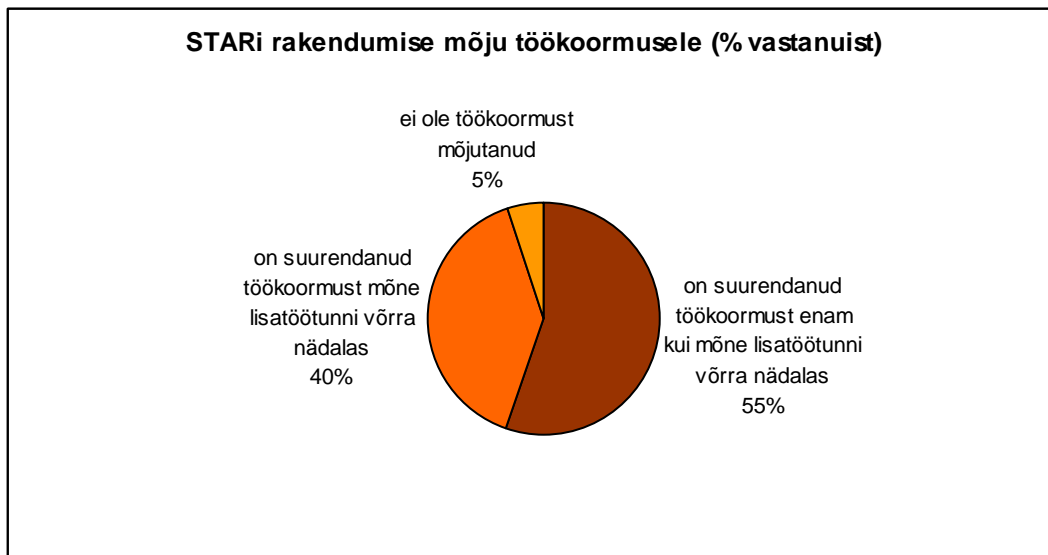
Enim on vastajad abi saanud teavitusmeilidest ning kasutajatoe poolsest telefoninõustamisest. 60% telefoninõustamist saanutest pidasid saadud abi väga kasulikuks, 12% kasutanuid aga väitis siiski, et telefoni teel ei saadud vajalikku abi. Vähem ollakse rahul infoga Sotsiaalministeeriumi kodulehel ning videokoolitusklippidega.



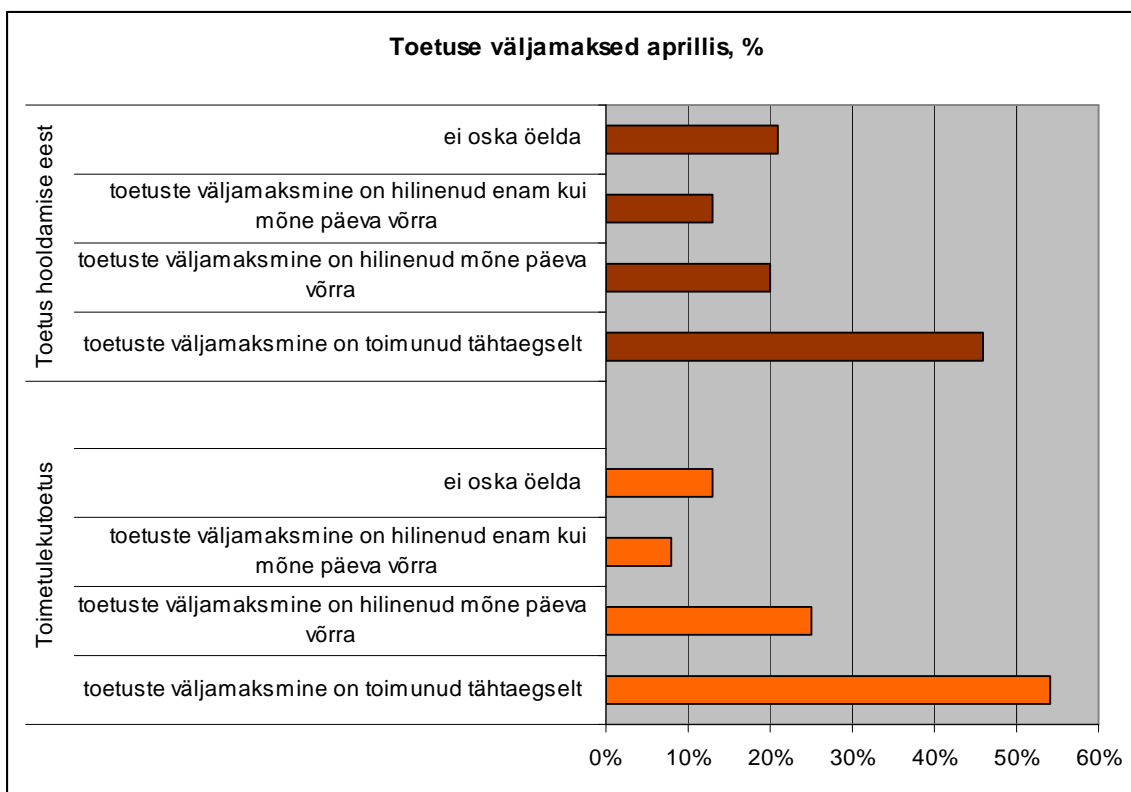
Vastustest selgub, et kasutajad sooviksid edaspidi infot meili teel (84%) ning jätkuvalt soovitakse operatiivset teenindust telefoni teel. Samuti soovitati veelgi täiendada koolitusmaterjale.

STARi rakendamisel klientide andmete kandmine uude süsteemi suurendas ühekordselt sotsiaaltöötajate töökoormust. Töökoormuse kasv oli 55% vastanute sõnul suurem kui mõni lisatöötund nädalas, 40% väitel suurenes nende töökoormus mõne töötunni võrra nädalas. Siinkohal tuleb arvestada, et esimene töökuu tõi kaasa vajaduse sisestada täiendavalt klientide andmeid, mis suurendas töökoormust „kunstlikult“.

Analüüsimeks STARi kasutuselevõtu mõju töökoormusele, oleks ilmselt mõttekas korraldada paari kuu pärast uus küsitlus.

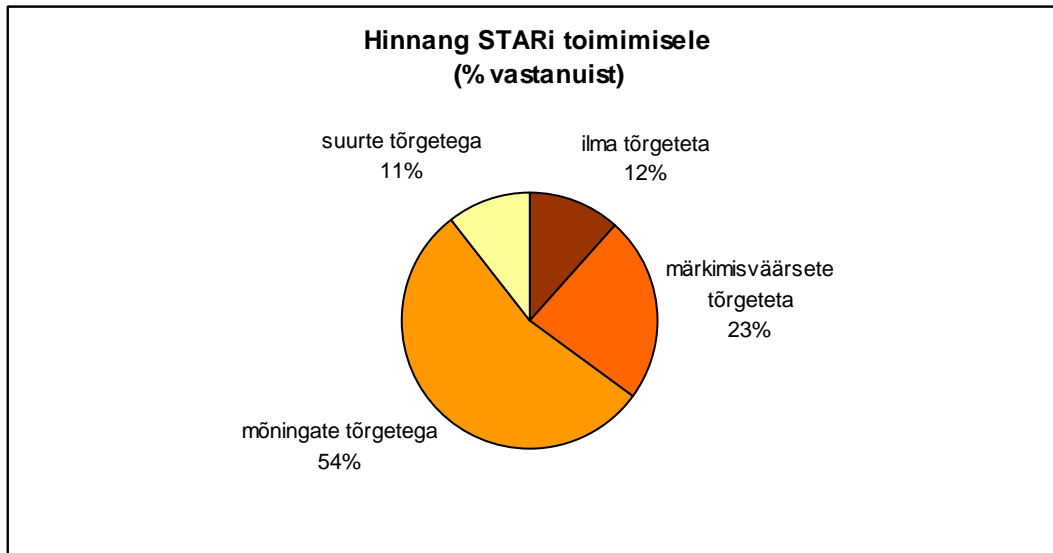


Vastuseks küsimusele, kas toimetulekutoetuse ja hooldamise eest makstava toetuse väljamaksed STARi kasutuselevõtu tõttu toimusid õigeaegselt või hilinesid, saime järgnevad tulemused (vt joonis)



Vastuseid analüüsid selgus, et küsimus oli ilmselt sõnastatud ebamääraselt (ei olnud täpsustatud, kas toetused hilinesid võrreldes tavapärase maksmisajaga või õigusaktides kehtestatud tähtaegadega), siit ka nende vastajate suur osatähtsus, kes ei osanud sellele küsimusele vastata.

Uue infosüsteemi rakendumine möödub harva täielikult tõrgeteta ning tõrked võivad olla põhjustatud mitmest asjaolust alates süsteemi vigadest kuni kasutajapoolsete eksimusteni. Hinnangud STARi esimese töökuu osas on väga erinevad – võrdselt kümnendik vastanuist andis teada, et STAR toimis aprillis tõrgeteta ja et STAR toimis suurte tõrgetega. Siiski möönis 54% vastanuist, et mõningaid tõrkeid oli.



Peamiselt toodi tõrgetena välja süsteemi „hangumine“ ning „süsteemist välja viskamine“ (mis on tõenäoliselt tingitud kohapealse internetiühenduse aeglusest või muudest tehnilistest probleemidest), üksikvanemale täiendava toetuse arvestamise protsess, hooldaja määramise keerukus, massmaksefailide puudumine kuu esimesel poolel. Tõrgetena nähakse ka mõnede SISis olnud võimaluste puudumist STARis (sh peamiselt nimekirjad toetuste kaupa).

Kommentaaries STARi kasutusele võtu korraldusliku poole kohta toodi välja võrdselt nii positiivset kui negatiivset.

Kasutajad kritiseerisid üleminekuga kiirustamist ning koolituse vähesust. Samuti toodi välja halba ajastust töökoormuse seisukohalt, kasutatava terminoloogia keerukust ning klikkide arvu suurenemist võrreldes tööga vanas süsteemis. Kritiseeriti ka asjaolu, justkui kaoks STARi rakendamisega sotsiaaltöö ajalugu ning oli vastajaid, kes leidsid, et STARi on rohkem vaja riigil kui kohalikel omavalitsustel.

Samas oli palju kasutajaid, kes näevad STAR potentsiaali ning leiavad, et kasutusvilumuse omandamisel ning mõnede täiendavate arenduste tegemisel on tegemist hea süsteemiga, mis toetab sotsiaaltööd. Mitmed kasutajad andsid ka mõista, et küsitlus korraldati liiga vara ning et paari kuu pärast oleksid tulemused kindlasti teistsugused.

Kasutajatelt saadud ettepanekud süsteemi muudatus- ja arendusvajaduste osas on arendusmeeskond talletanud. Arendused algavad peale hanke läbiviimist orienteeruvalt augustis – septembris.