

Ülevaade STAR kasutajaküsitluse tulemustest

01. aprillil 2011 täitus aasta Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistri (STAR) kasutuselevõtt. Sel puhul küsisime kasutajatelt veebiküsitluse teel tagasisidet, milline on nende rahulolu uue infosüsteemiga, millised on probleemid ja ettepanekud edasisteks tegevusteks ja arendusteks.

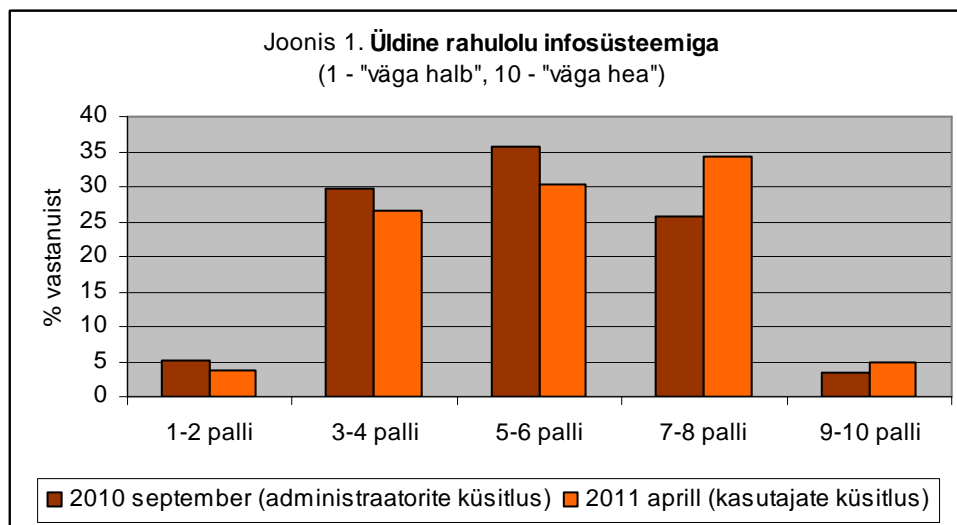
Anonüümselt täidetav ankeet saadeti laiali kokku 730 teadaolevale STARi kasutajale, vastuseid laekus 286. Vastamisprotsendiks kujunes seega kahjuks vaid 39%, mida tuleb vastuseid tõlgendades kindlasti silmas pidada.

Järgnevalt lühike ülevaade olulisematest tulemustest.

Rahulolu uue infosüsteemiga

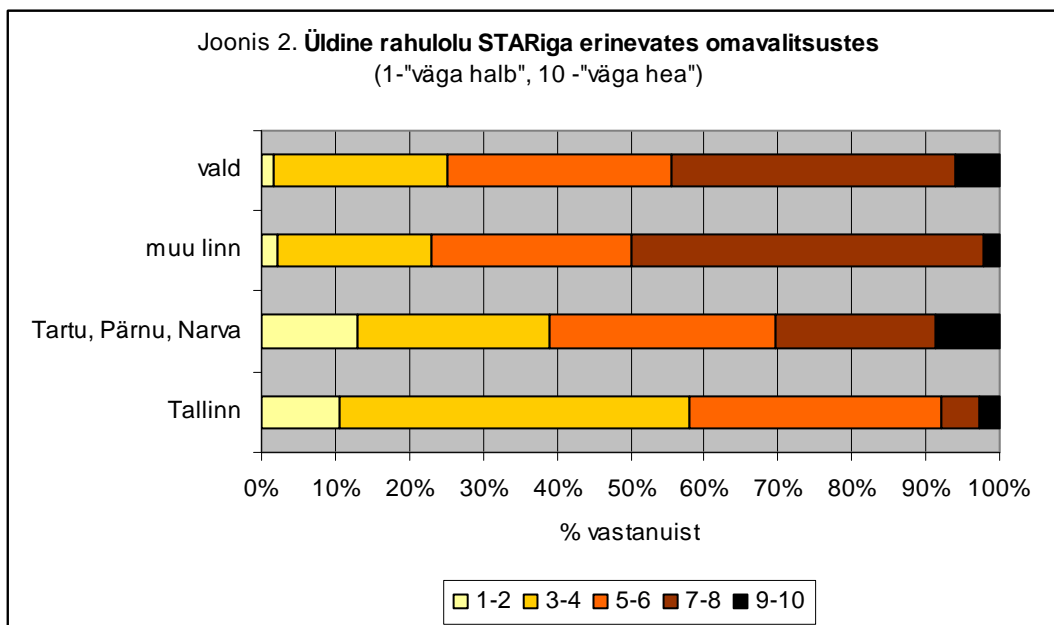
Palusime kasutajatel hinnata enda isiklikku üldist rahulolu uue infosüsteemiga, kasutades kümnepalliskaalat (1 - „väga halb“, 10 - „väga hea“). Vastajaid jagus igasse gruppi, kuid keskmiseks hinnanguks kujunes 5,63 palli, enim oli 7-palliseid hinnanguid (20%) vt ka joonis 1.

Joonisel kajastuvad ka 2010. aasta septembris STAR administraatorite hulgas läbi viidud küsitluse tulemused. Toona palusime vastajail hinnata omavalitsuse üldist rahulolu infosüsteemiga. Kuigi meetodika pole päris sama, võib siiski ka nende andmete alusel oletada, et üldine rahuolu on mõnevõrra kasvanud. *(Kuna administraatorid reeglina on ise ka süsteemi igapäevased kasutajad, siis on tõenäoline, et vastajategrupp suuresti kattub).*



Rahulolu süsteemiga erines päris märgatavalt erinevat tüüpi omavalitsustes. Tunduvalt positiivsemaid hinnanguid andsid süsteemile väiksemad omavalitsused (väikelinnad ja vallad) – keskmiselt 6 palli. Selgelt eristub Tallinn, kus peaaegu 60% vastanuist andis hinnangu, mis jäi alla 5 palli (keskmine 4,3), vähem rahul on ka suuremate linnade (Tartu, Pärnu, Narva) töötajad (keskmine 5,2 palli). Vt ka joonis 2.

Tõenäoliselt on siin tegu probleemidega kasutusmugavuses ja ülevaatlikkuses, mis suurema hulga klientide ja toimingute puhul eriti tunda annavad.



Seega üldist rahulolu veel väga kõrgeks pidada ei saa, kuid arvamuste suur lahknevus on siiski mõtlemissainet pakkuv näitaja. Saab tõdeda, et rahulolu on poole aasta taguste hinnangutega võrreldes pigem kasvanud. Kindlasti on siin oma osa nii aasta jooksul tehtud lisaarendustel kui ka kasutajate kohanemisel uue süsteemiga.

Hinnangud süsteemile ning kasutusoskusele

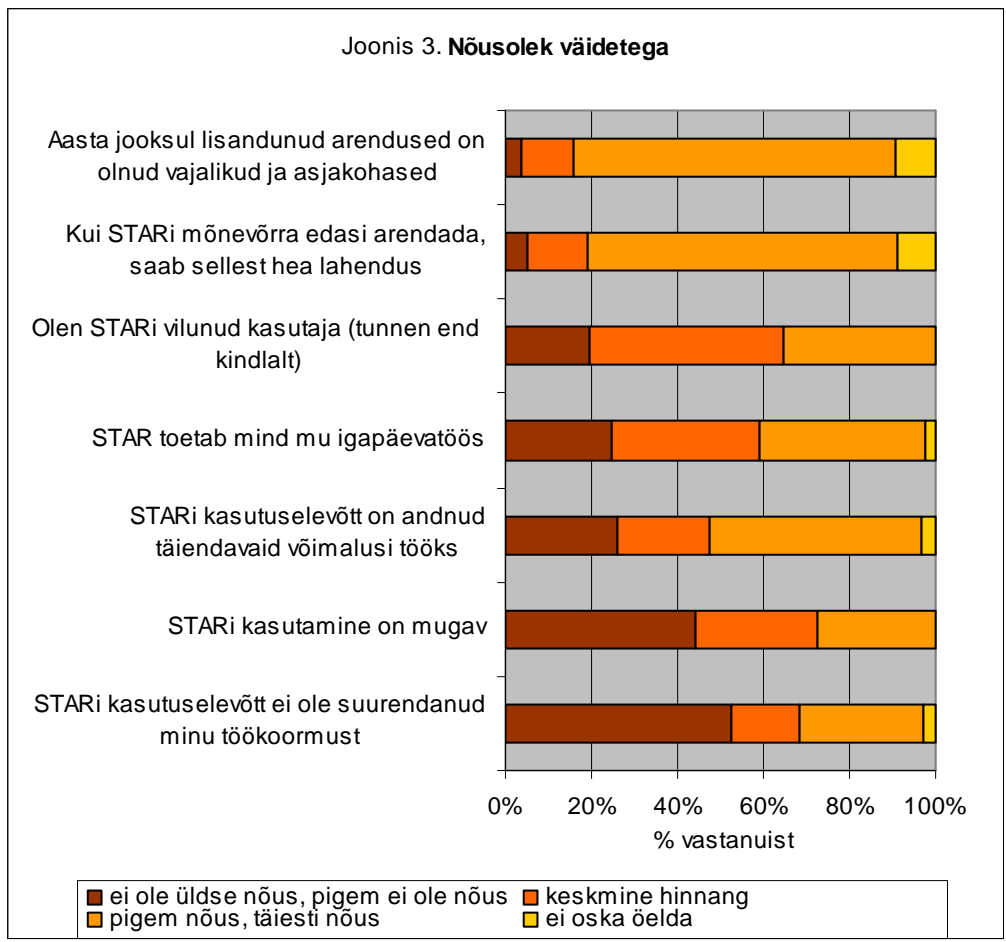
Vastustest nähtub, et 80% kasutajatest tunneb end uut infosüsteemi kasutades kindlalt või annab kasutusoskusele keskmise hinnangu. Ligi viiendik kasutajatest näevad seega kasutusoskuses suuremat arenguruumi. Selgeid mustreid siin välja ei joonistunud – selliseid töötajaid oli nii valdades kui suuremates ja väiksemates linnades. Siit nähtub vajadus täiendavate grupikoolituste järele.

On hea tõdeda, et 4/5 seisukohta omavaist vastajaist leiab, et mõnede lisaarenduste realiseerumisel saab STARist hea lahendus. Üle poole kasutajatest leiab, et süsteem on juba praegu andnud täiendavaid võimalusi oma igapäevase töö tegemisel.

Üsna ootuspäraselt anti negatiivseimad hinnangud süsteemi kasutusmugavusele ning kahjuks leiavad üle poole kasutajatest, et STARi kasutuselevõtt on kasvatanud nende töökoormust. Need kaks teemat on kindlasti omavahel seotud (klikkide arv nii abinõude määramisel kui andmete otsimisel) ja töökoormust on täiendavalt kasvatanud ka vajadus kliendibaas STARis sisuliselt uuesti üles ehitada.

Ülevaatlíkuma pildi kasutajate arvamustest annab joonis 3.

Joonis 3. Nõusolek väidetega

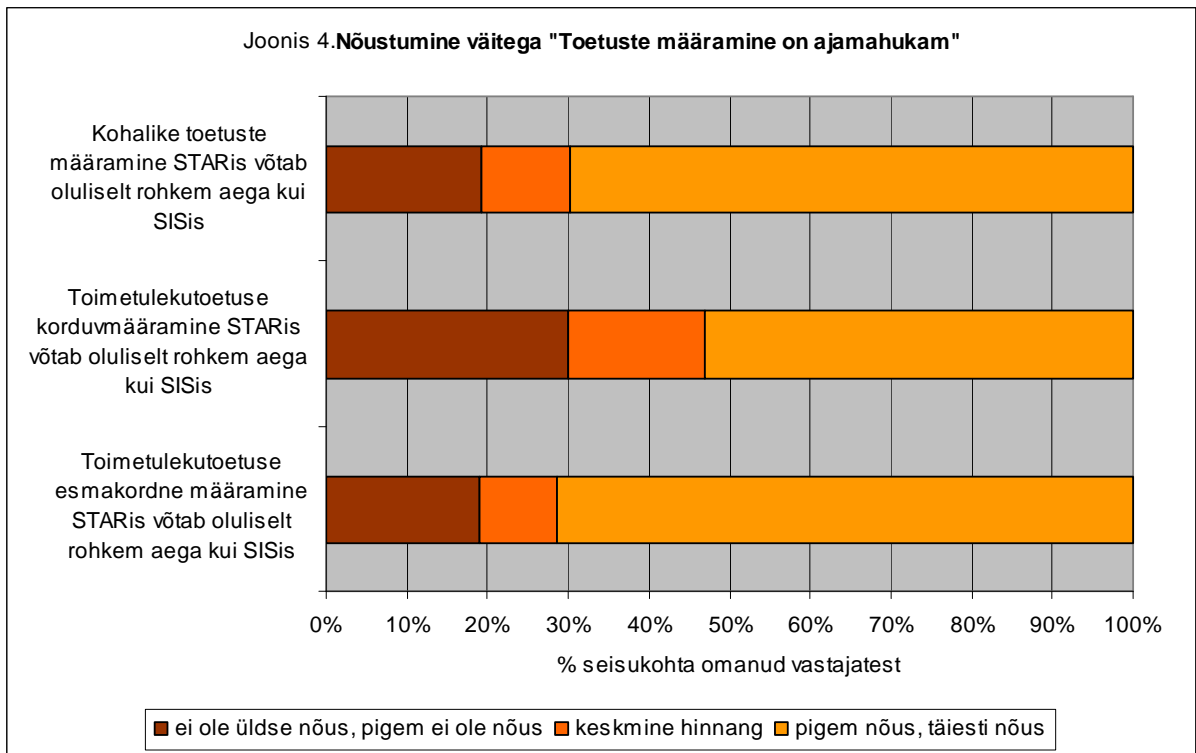


Hinnangud toetuste määramise ajakulule

Kuna aasta jooksul on Sotsiaalministeeriumile laekunud signaale, et toetuste määramine on STARis ajamahukam kui see oli SISi kasutades, palusime kasutajatel seda ka küsitluses hinnata.

Siin ilmnes kõigepealt, et 20% vastanuist ei omanud seisukohta selle osas, kas toetuste määramine STARis võtab rohkem või vähem aega kui SISi kasutades.

Valdavalt leiti siiski, et toetuste määramine võtab uut süsteemi kasutades rohkem aega, samas ligi viiendik seisukohta omanud vastajaist leidis, et nii toimetulekutoetuse esmakordne kui ka kohalike toetuste määramine ei ole aeganõudvam kui SISi kasutades. Toimetulekutoetuse kordumääramist ei pidanud aeganõudvamaks 30% sellistest vastajatest. Vt ka joonis 4.



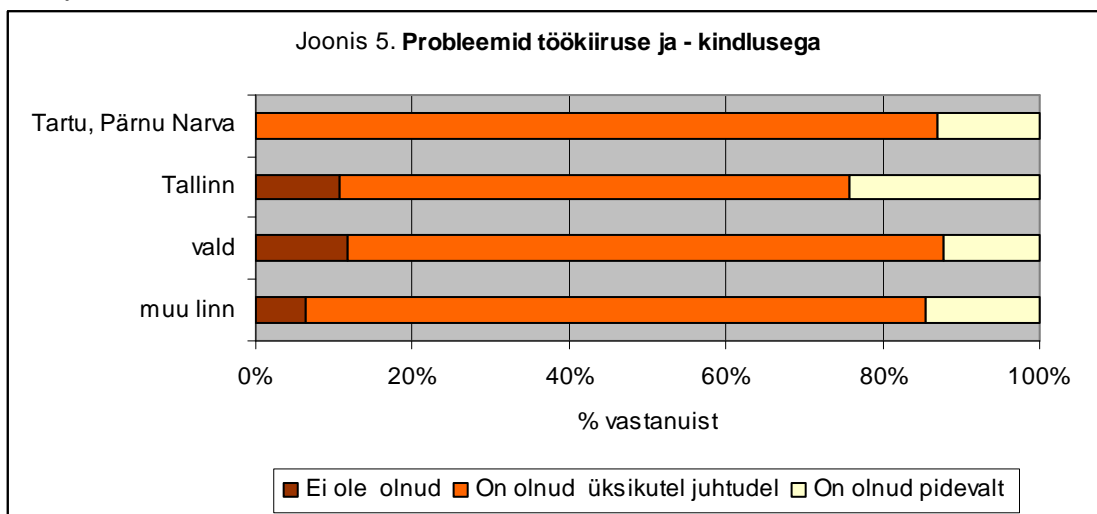
Hinnatud süsteemi töökiirusele ja koormustaluvusele

Palusime kasutajatel hinnata süsteemi töökiirust ja koormustaluvust/töökindlust. 85% kasutajatest väitis, et probleeme kas pole olnud või neid on olnud üksikudel juhtudel. 11% kasutajatest leiavad, et töökiirus ja -kindlus on pidevalt probleemiks olnud ja 4% hinnangul on probleeme enam olnud viimastel kuudel. Seega tunduvad probleemid olevat siiski pigem seotud kohapealse riistvara ja internetiühendusega.

Probleemid tunduvad sagenevat toetuse määramise tippajal (nii väidavad 82% vastanuist, kellel oli probleeme töökiirusega). Kuna probleeme omavate vastajate arv on niivõrd väike, siis ei saa teha paikapidavaid järeldusi ka vastuste kohta, milles hinnatakse asutuses kasutusel oleva internetiühenduse kiirust ning riistvara vanust.

Veidi on märgatavad erinevused omavalitsustüübiti, kõige enam tundub probleeme olevat Tallinna linnas, kus veidi alla veerandi kasutajatest on enda sõnul pidevalt süsteemi töökindlusega hädas.

Vt ka joonis 5.



„Toetuse määramise ajal hakkab sageli pöörlema "üks hetk" ja see pikendab oluliselt tööprotsessi.“
 „Õhtupoolikul interneti kiirus aeglustub ja töötamine nõuab piisavalt kannatlikkust“

Hinnangud tekkinud probleemide lahendamisele

Tõenäoliselt toob iga uue infosüsteemi kasutuselevõtt kaasa probleeme, mida on vaja jooksvalt lahendada. Palusime STARi kasutajatel hinnata, kas neil on oma kasutusaja jooksul ilmnenud probleeme ning kui on, siis kui kiiresti on probleemid lahendatud. (Probleemina palusime vaadelda süsteemi vigu, probleeme andmetega jms, mitte hinnata süsteemi töökiirust või koormustaluvust.)

17% vastanutest ei ole täheldanud märkimisväärseid probleeme. Neist, kel on aasta jooksul probleeme esinenud leidsid 80%, et probleemid on leidnud lahenduse mõistliku aja jooksul.

Probleemidega kokku puutunud kasutajatest leiavad 18%, et probleemide lahendamine on võtnud ülemäära kaua aega või lahendust pole seni leitud.

Sellistelt kasutajateelt soovisime ka teada, milliseid probleeme silmas peetakse. Siit ilmnes, et probleemidena nähakse hoolimata küsimuse täpsustusest tegelikult süsteemi funktsionaalseid puudusi (arendusvajadusi). Peamisena toodi välja kuupõhise kontrolli puudumine toetuste määramisel (arenduses aprillis-mais 2011). Samuti peetakse ebamugavaks hooldajatoetuste übermääramist, kui toetuse saamise aluseks olevad asjaolud muutuvad (hooldaja ravikindlustuse olemasolu, hooldatava puude raskusastme muutumine). Välja toodi ka statistika puudumise probleem ning mitmel korral ka nimekirjade ja rahalehtedega seonduvaid probleeme, mis on tänaseks lahenenud. Seega, kasutaja jaoks on probleemiks olnud pigem süsteemis teatavate võimaluste puudumine, mitte vead tarkvaras.

„Jätkuvalt on häiriv see, et toimetulekutoetuse määramine ei kajastu nõ. kuupõhiselt“

„Ülevaate saamine pere koosseisust on raskendatud.“

„Statistikat ei saa kätte“

Hinnangud koolitustele, kasutajatoele ning infomaterjalidele

Vastused küsimustele erinevate koolitusvõimaluste ja infomaterjalide kasutamise ja selle kasulikkuse osas olid üsna rõõmustavad.

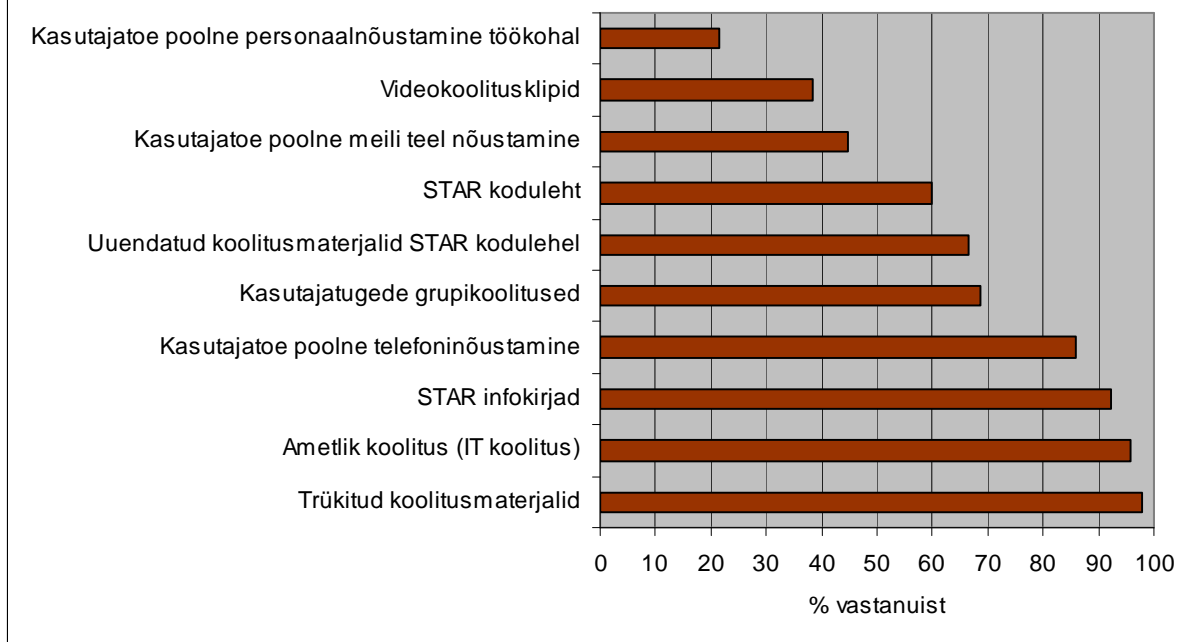
Üle 95% kasutajaist osales 2010. aastal läbi viidud STAR koolitustel ja koolitustel jagatud trükitud koolitusmaterjalide kasutajaid oli isegi pisut enam. Heameel on tõdeda, et üle 90% on ka neid kasutajaid, kes leiavad aega, et lugeda infokirju.

Küsitlusest selgus, et 86% vastanuist on vähemalt korra helistanud kasutajatoele ning 44% esitanud oma küsimuse neile meili teel ning ligi 70% on osalenud ka juba kasutajatugede poolt läbi viidud grupikoolitustel.

Siit võib järeldada, et igapäevane töö toob sageli esile küsimusi, millele koolitustel vastuseid ei saadud või mida ei osatud küsida ning ilmselt ei leita igapäevatöö kõrvalt aega, et juhendmaterjalidest vastuseid otsida.

Täpsema ülevaate erinevate võimaluste kasutamise kohta annab joonis 6.

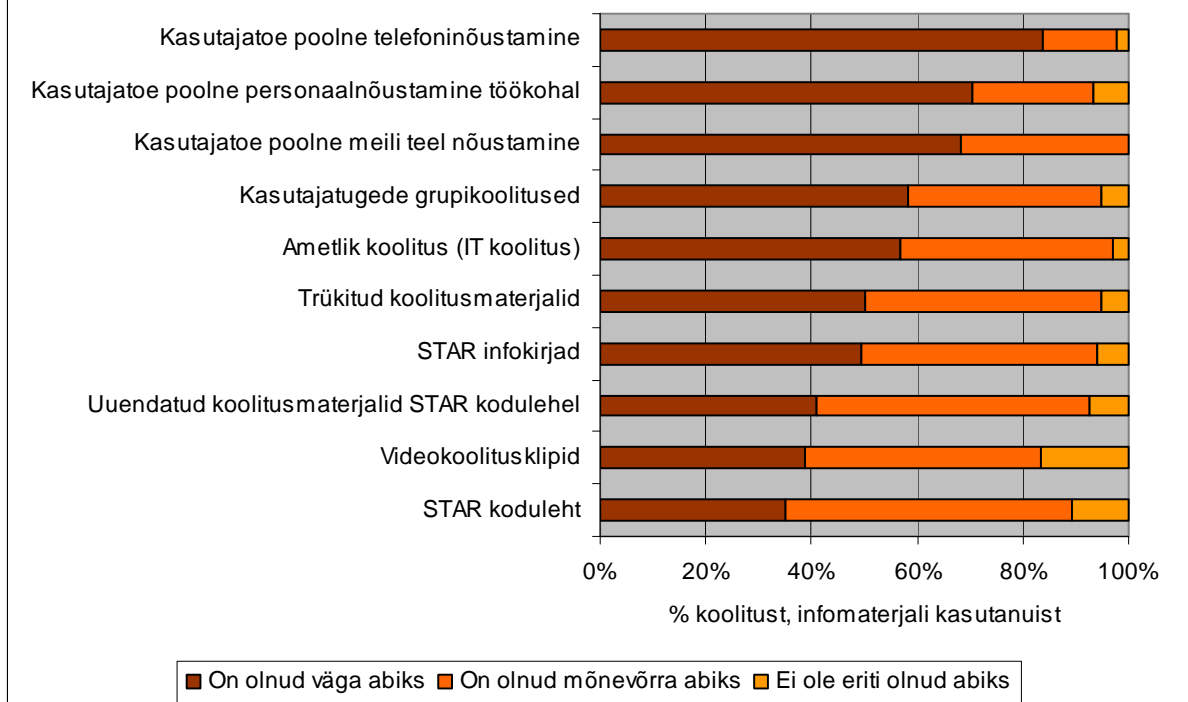
Joonis 6. Koolituste ja infomaterjalide kasutamine



Koolituste ja infomaterjalidega ollakse üldiselt üsna rahul, eriti ollakse rahul kasutajatugedega ning peetakse telefoninõustamist kõige mugavamaks lahenduseks probleemide ja küsimuste tekkimisel.

Passiivsete abimaterjalide kasutamine – kodulehe info, koolitusmaterjalid (sh videokoolitusmaterjalid) nõuab rohkem aega ega sobi kõige paremini toeks ülekoormatud sotsiaaltöötajatele. Vt ka joonis 7.

Joonis 7. Rahulolu koolituste ja infomaterjalidega



Ettepanekutena edasiseks soovitati lisanduvate arenduste ülevaadet kodulehel ning suuremate arenduste korral võimalusel lisakoolitusi maakondades. Aga üldiselt võib tõdeda, et selle poolega ollakse pigem väga rahul ning suuri muudatusi vajalikuks ei peeta.

„Koolitaja on olnud hea, kasutajatoed on pädevad ja lahked.“

„Infot tuleb väga palju, ei suuda kõike meelde jätta. Kaustad on infokirju täis, sageli ei leia aga vajalikku teavet üles. Kuna kõik on veel nõ arendamisjärgus, siis ilmselt ongi kogu infot väga palju. Osa sellest jääb lihtsalt kasutuseta.“

„Infoedastus on olnud väga operatiivne ja koolitusi peaks edaspidigi läbi viima kasutajatoed, sest nemad on praktilise eluga paremini kursis kui IT-spetsialistid - me mõistame üksteist paremini“

Hinnang arendusvajaduste prioriteetsusele

Loetledes üles kasutajate senise tagasiside põhjal fikseeritud arendusvajadusi, palusime hinnanguid erinevate vajalike arenduste prioriteetsusele. Tulemuste põhjal tuleb tõdeda, et peaaegu kõiki loetletud arendusi peetakse väga oluliseks. Kõige olulisemaks peeti Töötukassa ja Maksu-ja Tolliameti andmepäringu realiseerimist, süsteemis navigeerimise parandamist ja klikkide vähendamist toetuste määramisel. Üle poole kasutajatest pidas väga oluliseks ka perepildi loomist ning kohalike toetuste määramise lihtsustamist. Vähemoluliseks peetakse juhtumiplaani koostamise võimalust, Eesti Hariduse Infosüsteemi päringut ning päris ebaoluliseks süsteemi visuaalse külje muutmist.

Palusime kasutajatel tuua välja arendusvajadusi, mida nimekirjas polnud märgitud ning mida nad seni ei ole Sotsiaalministeeriumile edastanud. Siin olulisi uusi ettepanekuid ei laekunud.

„Paistab, et ikkagi põhilisi probleeme teate Te isegi. Küsimus tekib, miks need ikka veel lahendamata on?“

Kokkuvõtteks ja kommentaariks

1. STAR vajab lisaarendusi, eelkõige kasutusmugavuse suurendamist

2011. ja 2012. aastal on ette nähtud rea lisaarenduste realiseerimine STAR keskkonnas. On vajalik kasutusmugavuse tõstmine (eelkõige toetuste määramisel kuid ka süsteemis navigeerimisel), ülevaatlikkuse parandamine („perepilt“), seni puuduvate x-tee päringute lisamine ning juhtumiplaani koostamise võimaluse lisamine. Tõenäoliselt toob mõnel määral arendusvajadustele lisa ka teenuste funktsionaalsuse kasutuselevõtt pilootprojekti korras.

Esimesed suuremad arendustööd valmisid jaanuaris 2011, järgmised kasutusmugavust suurendavad ja vigade tekkimise võimalust välistavad arendused jõuavad töökeskkonda juunis k.a. Perepildi ja juhtumiplaani arendused on planeeritud 2011.aasta III kvartalsisse.

2. Töökindluses ja –kiiruses esineb kohati probleeme

Süsteemi majutaja monitoorib süsteemi näitajaid pidevalt ning andmemahtude suurenemisega arvestatakse majutuse planeerimisel.

Palume omavalitsustel, kus süsteemi töökiiruses esineb probleeme, palume sellest teada anda starabi@sm.ee.

3. Kasutajatugede abi kasutatakse palju, sellega ollakse rahul, kuid koolitus on jätkuvalt vajalik

Kõigil kasutajatel, kes tunnevad, et vajaksid lisakoolitust, palume võtta ühendust kasutajatugede või registri juhiga.

4. Kasutajate informeerimine on oluline

STAR koduleht uueneb, peatselt lisandub info realiseeritud lisaarenduste kohta. Kodulehel on väljas ka uuendatud koolitusmaterjalid, kuhu on lisatud juhiseid kasutajate poolt sagedamini esitatud küsimuste või tekkinud probleemide alusel.

