



RAHANDUSMINISTEERIUM

Infosüsteemide väliskliendi rahulolu-uuring

Tellijaja: Rahandusministeerium

Koostaja: Fookus Uuringud OÜ

 **FOCUS**
MARKET INTELLIGENCE

Sisukord

Kokkuvõte	4
Uuringu taust	6
Metoodika ja valim	6
Vastajate profiil	7
Uuringu tulemused	9
Infosüsteemide kasutamine	9
1.1 Infosüsteemide kasutamise sagedus	9
1.2 Infosüsteemide kasutamise staaž	10
1.3 Infosüsteemide kasutamise põhjused	11
Rahulolu infosüsteemide sise ja ülesehitusega	13
1.1 Rahulolu infosüsteemide kasutajate toimimisega	22
Kasutamise tehniline taust	29
1.2 Rahulolu süsteemi kasutamisega erinevate seadmete puhul	29
1.3 Kasutatav operatsioonisüsteem	30
1.4 Kasutatav internetilehitseja	30
1.5 Kasutatav isikutuvastamise vahend	31
Ettepanekud	31
Lisa 1 Vastusefail	36

Kokkuvõte

Fookus Uuringud OÜ viis 2016. aasta novembris läbi Rahandusministeeriumi väliskliendi rahulolu-uuringu. Küsitlus viidi läbi internetikeskkonnas. Küsitlus puudutas Rahandusministeeriumi viite infosüsteemi: e-Riigihangete keskkond (RHR), e-Riigikassa, Riigi Kinnisvararegister (KVR), Struktuuritoetuste operatiivsüsteem (SFOS) ja e-toetus. Vastamisaktiivsus jäi infosüsteemide lõikes 33-39% vahele. Kokku laekus 404 täidetud ankeeti: e-Riigihangete keskkonna kasutajatelt 185, e-Riigikassa kasutajatelt 45, Riigi Kinnisvararegistri kasutajatelt 61, e-toetuste kasutajatelt 55 ja Struktuuritoetuste operatiivsüsteemi kasutajatelt 58 ankeeti.

Struktuuritoetuste operatiivsüsteemi, e-toetuste, e-Riigikassa ning e-Riigihangete keskkondade puhul kasutab valdav osa välisklientidest süsteemi igapäevaselt: SFOS-i vastavalt 62,1%, e-Riigikassat 64,4% ning RHR-i 75,7%. Kliente, kes kasutavad infosüsteemi mõni kord nädalas, on antud infosüsteemide kasutajate seas märksa vähem (vastavalt SFOS-i 29,3%, e-Riigikassat 15,6% ning RHR-i 15,7%). Samas võrreldes varasema uuringuga on üldjoontes igapäevane kasutus veidi vähenenud ja mõni kord nädalas kasutamine suurenenud.

E-Riigihangete keskkonna (RHR) kasutajatel paluti esmalt määratleda end hankija või pakkujana. RHR-i kasutajatest 53,5% olid hankijad ja 46,5% pakkujaid. Suur osa hankijatest olid infosüsteemi külasthanud viimati infosüsteemi e-menetlusega riigihanke läbiviimise eesmärgil (48,1%). Lisaks nimetati tihdeamini ka hanke teate avaldamist (24,3%). Oluline osa pakkujatest märkis RHR-i viimase kasutamise põhjusena pakkumuse või taotluse esitamise (36,8%), üle veerandi kasutajatest (23,2%) otsisid ka infot.

Riigi Kinnisvararegistri viimase kasutamise põhjustena märgiti kõige sagedamini menetluste läbiviimist (37,7%) ning info otsimist või küsimuse/päringu esitamist (34,4%). Kõige harvem nimetati külastuse põhjusena andmeväljavõtte tegemist (4,9% vastajatest).

E-Riigikassa kasutajatest enamus märkis, et kasutavad e-Riigikassa infosüsteemi funktsioonidest peamiselt konto väljavõtte jälgimist (91%), järgnesid selgitamata kannete töötlemine (77,8%) ja maksekorralduste sisestamine, edastamine (75,5%).

10-palli skaalal, kus 0= täiesti rahulolematu ning 10= täiesti rahul, andsid kasutajad kõige kõrgema üldhinde e-Riigikassale (8,00), järgnesid RHR (7,70) ja e-toetus (6,91). Eriti selgelt eristus e-Riigikassa võrreldavatest infosüsteemidest ülesehituse arusaadavuse ning töökindlusele antud kõrgemate hinnangute poolest. Järgnesid e-Riigihangete infosüsteem

andmete aja-ja asjakohasusele antud kõrge hinnaguga. SFOS eristus vaatlusalustest infosüsteemidest töökindlusele, kasutusjuhendite arusaadavusele/leitavusele ning kasutamise kiirusele antud madalamate hinnagute poolest. Kõige madalam üldhinnang anti SFOS-ile ja KVR-ile (vastavalt 5,67 ja 6,36).

Infosüsteemi sisenemiseks kasutatakse peamiselt lauarvutit. Kuigi sisuliste vastuste vähesus piirab nutitelefoni ja tahvelarvuti kasutajate arvamuste kohta üldistuse tegemist, viitavad tulemused sarnaselt varasemale uuringule, et infosüsteemide kasutamisega nutiseadmetes ollakse keskmiselt vähem rahul kui infosüsteemide kasutamisega lauarvutis.

Kolme infosüsteemi (KVR, e-Riigikassa, RHR) kliendid kasutavad kõige rohkem operatsioonisüsteeme Windows 7 (vahemikus 22,2-45,9%) ja Windows 10 (vahemikus 26,2-44,4%). Märksa vähem kasutatakse operatsioonisüsteeme Windows XP (vahemikus 8,6-19,7%) ja Windows 8 (vahemikus 6,6-14,6%).

Sarnaselt varasemale uuringule kasutatakse KVR, e-Riigikassa, RHR infosüsteemide puhul internetilehitsejana kõige rohkem Internet Explorerit (erinevate süsteemide lõikes 46,5-63,9%), järgneb Google Chrome (27,9-34,6%). Oluliselt langenud on Mozilla Firefox kasutamine (6,6-15,7%). Muude internetilehitsejate (nt. Safari vms) kasutajad moodustasid marginaalse osa valimist.

Infosüsteemi sisenemiseks kasutab suurem osa nelja infosüsteemi klientidest (RHR, SFOS, KVR, e-Riigikassa) ID-kaarti. Erinevate infosüsteemide lõikes 80-100%. Mobiil-ID kasutajaid oli kõige enam e-toetuse keskkonna kasutajate seas (26%), RHR ja e-Riigikassa klientide seas 20%. Struktuuritoetuste operatiivsüsteemi klientidest 19% kasutasid iskutuvastusvahendina paroolikaarti ja kasutajanime.

Küsimustiku lõpus paluti vastajatel kirjeldada tekkinud probleeme infosüsteemidega ja teha ettepanekuid süsteemi edasi arendamiseks. Kõigi infosüsteemide puhul toodi ühise probleemina välja töökindlust ja aeglust. Samuti, et süsteemide ülesehitus ei ole loogiline ning puudu jääb intuiitiivsusest. Jagatud kommentaaridest võib järeldada, et SFOS ja e-toetuste süsteemi hinnangud on tugevalt seotud nimetatud süsteemide arendustöödega ning sellest tulenevatest probleemidest. Samas kui ülejäänud süsteeme peetakse pigem arusaadavamateks ja lihtsamini mõistetavateks. Kõik vabas vormis kommentaarid on esitatud vastustefailis.

Uuringu taust

Fookus Uuringud OÜ viis 2016. aasta novembris Rahandusministeeriumi tellimusel läbi infosüsteemide väliskliendi rahulolu-uuringu. Uuringu eesmärgiks oli selgitada välja infosüsteemide kasutajate rahulolu nii infosüsteemide erinevate näitajate kui kasutajatoe lõikes. Vaatluse all oli viis infosüsteemi: e-Riigihangete keskkond (RHR), e-Riigikassa, Riigi Kinnisvararegister (RHR), Struktuuritoetuste operatiivsüsteem (SFOS) ja e-toetus. Uuringu raport koosneb uuringu taustast, peamistest tulemustest ja kokkuvõttest nii teksti kui joonistena.

Metoodika ja valim

Uuringu sihtrühma moodustasid viie infosüsteemi kasutajad. Uuringu küsimustikud olid varasema uuringu tarbeks välja töötatud ning Fookus Uuringud koostöös Rahandusministeeriumiga täiendas ankeete vastavalt vajadusele. Varasem uuring viidi läbi Turu-uuringute AS poolt 2014. aasta juunis. Käesoleva uuringu tulemusi võrreldakse võimalusel varasema uuringu tulemusetaga. Valimi (1107 kontakti) koostas Rahandusministeerium. Küsitlus viidi läbi veebikeskkonnas. Sihtgrupile saadeti uuringukutsed veebilinkide kaudu ning lisaks saadeti 2 meeldetuletust.

Tabel 1. Vastamisaktiivsus sihtrühmade lõikes

	Välja saadetud ankeetide arv	Tagasi laekunud ankeetide arv	Vastamisaktiivsus
e-Riigihangete keskkond (RHR)	486	185	38%
e-Riigikassa	128	45	35%
Riigi Kinnisvararegister (KVR)	178	61	34%
E-toetus	168	55	33%
Struktuuritoetuste operatiivsüsteem (SFOS)	147	58	39%
Kokku	1107	404	36%

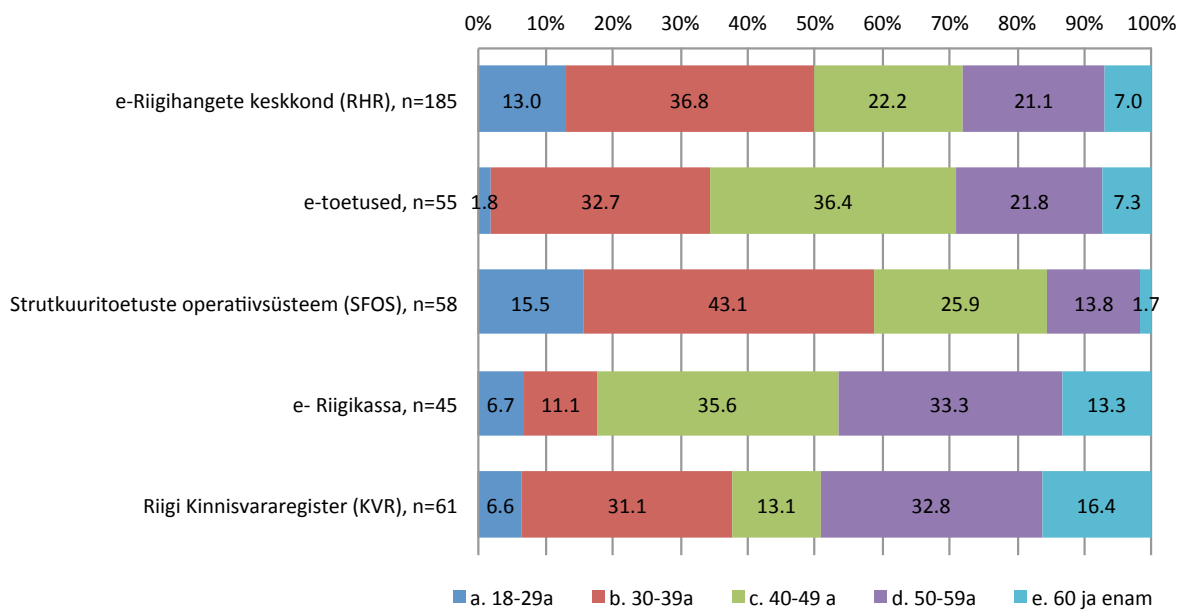
Sihtrühmade lõikes jäi vastamisaktiivsus (33-39%) piiridesse, mis on veebiküsitluste tavapärasest vastamismäärast arvestades hea tulemus (üldjuhul 30-40%). Kokku laekus 404 täidetud ankeeti, sealjuures e-Riigihangete keskkonna kasutajatelt 185, e-Riigikassa kasutajatelt 45, Riigi Kinnisvararegistri kasutajatelt 61, e-toetuse kasutajatelt 55 ja

Struktuuritoetuste operatiivsüsteemi kasutajatelt 58 ankeeti (Tabel 1). Küsitlustulemusi töödeldi MS Office Excel tabelarvutusprogrammi ja R statistika versiooni 3.3.1 tarkvara abil.

Vastajate profiil

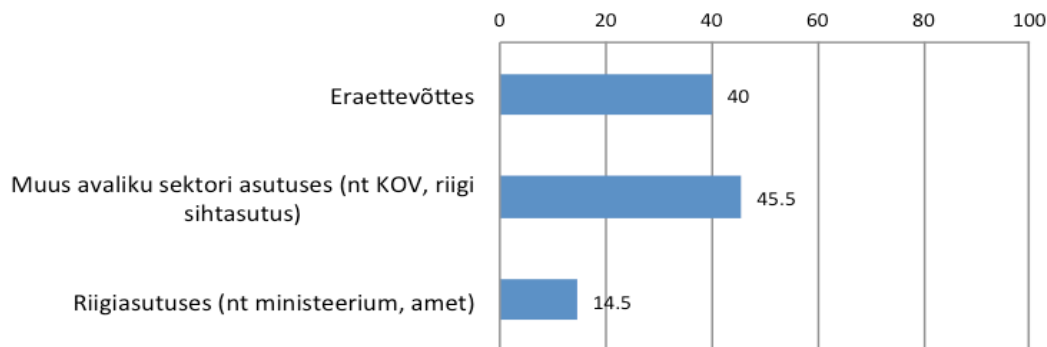
Uuringus osalenud infosüsteemide sihtrühmad erinevad märkimisväärselt selles osas, milline on kasutajate vanus ja amet erinevate infosüsteemide lõikes. Joonisel 1 on esitatud viie infosüsteemi kasutajate vanuseline struktuur. Sarnaselt varasema uuringuga olid keskmiselt kõige nooremad Struktuuritoetuste operatiivsüsteemi ja e-Riigihangete keskkondade kasutajad ning keskmiselt kõige vanemad e-Riigikassa kasutajad.

Joonis 1. Valimi jagunemine vastaja vanuse alusel (% , n=infosüsteemide kasutajad)



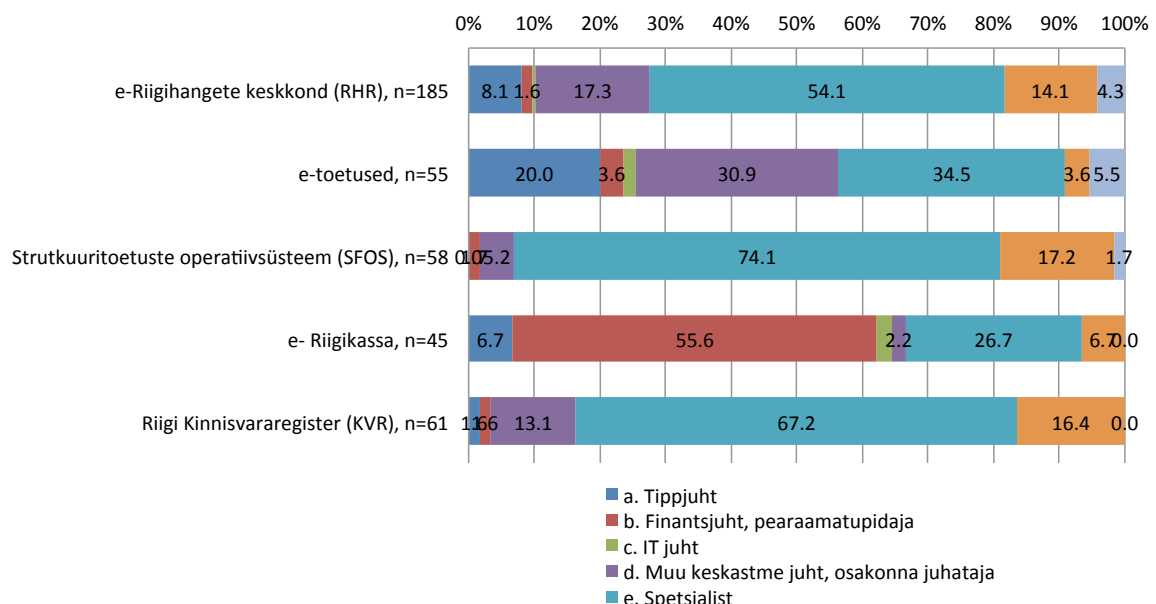
E-toetuse küsimustikus küsiti lisaks, kas vastaja töötab riigiasutuses, eraettevõttes või muus avaliku sektori asutuses. E-toetuse infosüsteemide kasutajatest moodustasid suhteliselt võrdse osa eraettevõtted (40%) ja muud avaliku sektori asutused (45,5%), samas kui riigiasutuste osakaal vastajakonnas kujunes palju väiksemaks (14,5%) (Joonis 2).

Joonis 2. E-toetuse infosüsteemi kasutajate struktuur vastaja töökoha alusel (% , n=infosüsteemide kasutajad)



Infosüsteemide kasutajatest moodustasid suurima osa vastajad, kes töötasid spetsialistidena; SFOS kasutajatest 74,1%, KVR kasutajatest 67,2% ning RHR kasutajatest 54,1% (Joonis 3). Sarnaselt eelmisele uuringule oli ka seekord erandiks e-Riigikassa, mille kasutajatest kõige suurema osa moodustasid finantsjuhid või pearaamatupidajad (55,6%). Tippjuhtide ja IT juhtide osakaal oli vastajate seas märkimisväärselt madal, palju rohkem oli infosüsteemide kasutajate seas keskastme juhte või osakonnajuhte.

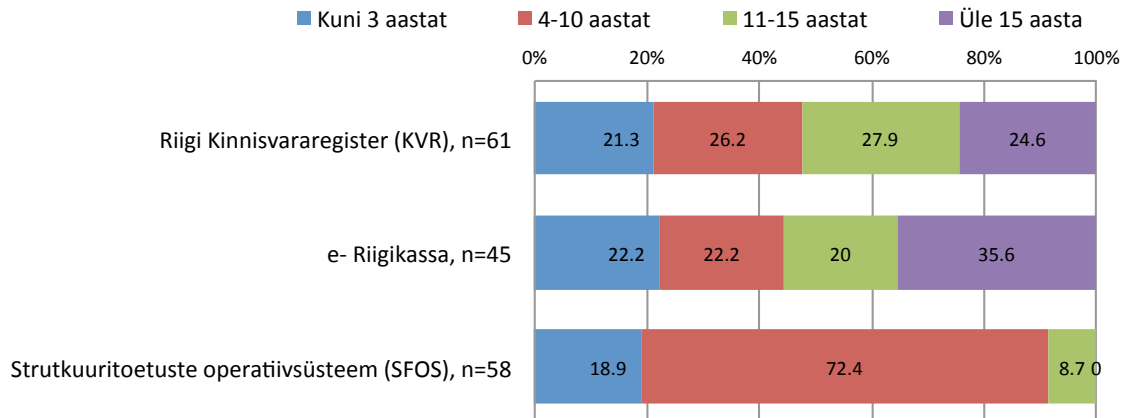
Joonis 3. Valimi struktuur vastaja ametikohtade alusel (% , n=infosüsteemide kasutajad)



Vastajate staaži küsiti Riigi Kinnisvararegistri, e-Riigikassa ja Struktuuritoetuste operatiivsüsteemi kasutajatelt (Joonis 4). Keskmiselt kõige pikemat staaži oma ametikohal omasid e-Riigikassa kasutajad, kellest 35,6% (eelmises uuringus 46%) oli oma ametikohal

töötanud üle 15 aasta. Struktuuritoetuste operatiivsüsteemi kasutajate seas olid kõige suurema osakaaluga (72,4%) töötajad staažiga 4-10 aastat.

Joonis 4. Valimi struktuur vastaja staaži alusel praegusel ametikohal (% , n=infosüsteemide kasutajad)



Uuringu tulemused

Infosüsteemide kasutamine

1.1 Infosüsteemide kasutamise sagedus

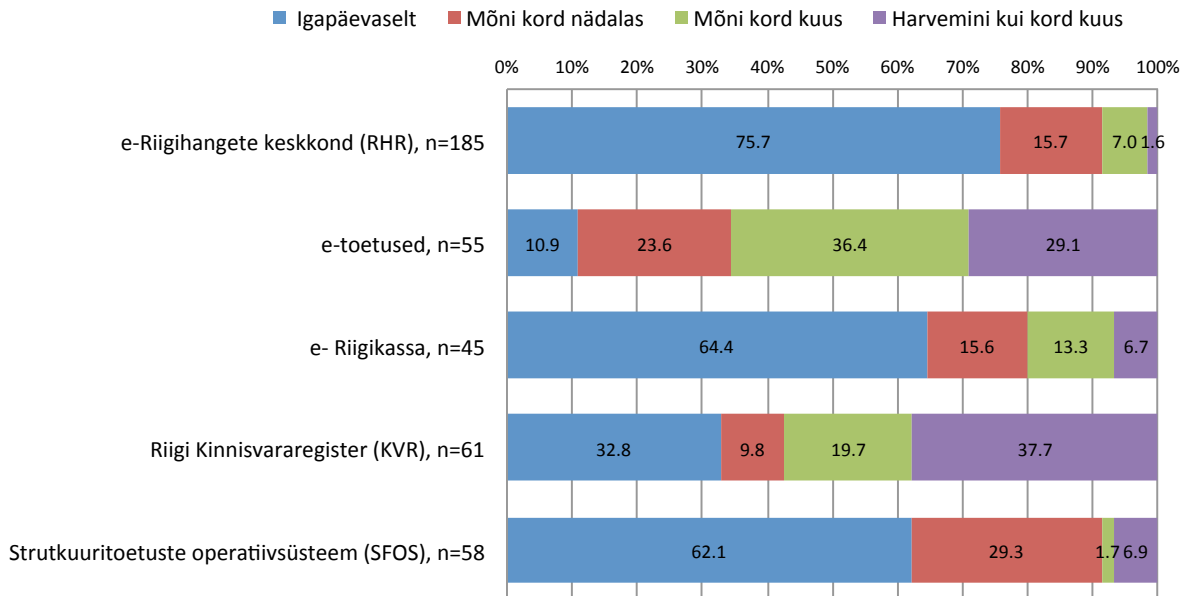
Kolme infosüsteemi puhul (SFOS, e-Riigikassa, e-Riigihangete keskkond) kasutab suur osa nende klientidest süsteemi igapäevaselt: SFOS-i vastavalt 62,1%, e-Riigikassat 64,4% ning RHR-i 75,7% (varasemas uuringus vastavalt SFOS-i 83%, e-Riigikassat 80% ning RHR-i 77%). Kliente, kes kasutavad infosüsteemi mõni kord nädalas, on antud infosüsteemide kasutajate seas märksa vähem (vastavalt SFOS-i 29,3%, e-Riigikassat 15,6% ning RHR-i 15,7%). Võrreldes varasema uuringuga on igapäevane kasutus veidi vähenenud ja mõni kord nädalas kasutamine suurenenud.

Riigi Kinnisvararegistri puhul on igapäevaseid kasutajaid infosüsteemi välisklientide seas oluliselt vähem (32,8%), harvemini kui kord kuus kasutavad kinnisvararegistrit keskmiselt sarnane osakaal vastajatest (37,7%).

E-toetuse infosüsteemi kasutajate seas on kõige rohkem mõni kord kuus kasutajaid (36,4%), selle järgnevad harvem kui kord kuus kasutajad (29,1%).

Joonis 5. Infosüsteemide kasutamise sagedus (% , n= infosüsteemi kasutajad)

Kui tihti te kasutate infosüsteemi?



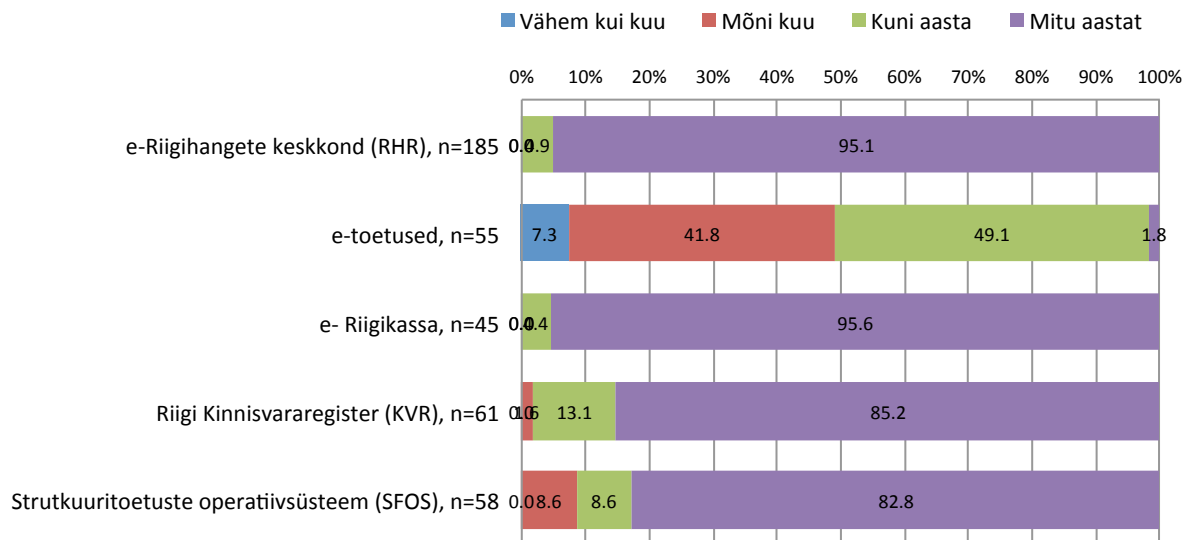
E-Riigihangete keskkonna puhul oli varasemas uuringus infosüsteemi igapäevaseid kasutajaid pakkujate seas rohkem kui hankijate seas, siis seekord on nende osakaalud igapäevase kasutajaskonna seas peaaegu võrdsed (vastavalt pakkujaid 51% ja hankijaid 49%).

1.2 Infosüsteemide kasutamise staaž

Nelja infosüsteemi puhul (RHR, e-Riigikassa, KVR ja SFOS) olid sarnaselt varasema uuringuga enam kui 4/5 välisklientidest infosüsteemi kasutanud mitu aastat (Joonis 6). Märksa lühema kasutuskogemusega kliente oli e-toetuse kasutajate seas, kellest vastavalt 41,8% oli infosüsteemi kasutanud mõni kuu ja 49,1% kuni aasta.

Joonis 6. Infosüsteemide kasutamise staaž (% , n=infosüsteemide kasutajad)

Kui kaua olete infosüsteemi kasutanud?



1.3 Infosüsteemide kasutamise põhjused

Kolme infosüsteemi kasutajatel (RHR, KVR, e-toetus) paluti meelde tuletada, mis oli viimati infosüsteemi kasutamise põhjus ning märkida see etteantud vastusevariantide seas. E-Riigikassa infosüsteemi kasutajatel paluti vastata, milliseid infosüsteemi funktsioone nad kasutavad oma töös (Joonis 7).

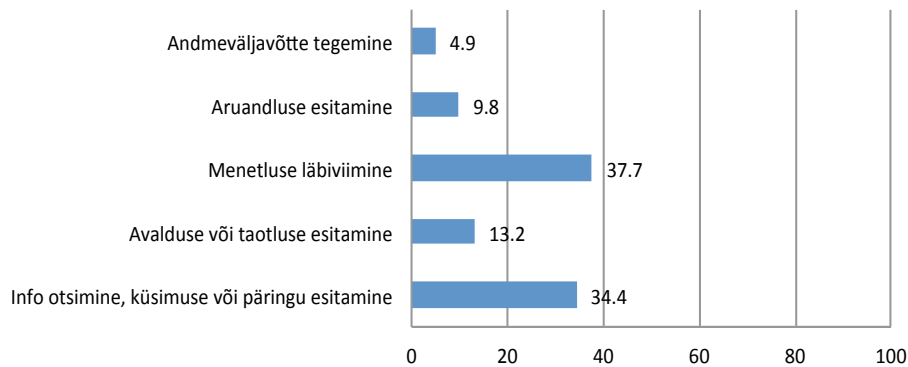
E-Riigihangete keskkonna (RHR) kasutajatel paluti esmalt määratleda end hankija või pakkujana. RHR-i kasutajatest 53,5% olid hankijad ja 46,5% pakkujaid (varasemas uuringus vastavalt 58% ja 42%). Suur osa hankijatest olid infosüsteemi külastasid viimati infosüsteemi e-menetlusega riigihanke läbiviimise eesmärgil (48,1%). Sageli nimetati lisanduva põhjusena ka hanke teate avaldamine (24,3%). Oluline osa pakkujatest märkis RHR-i viimase kasutamise põhjusena pakkumuse või taotluse esitamise (36,8%), üle veerandi kasutajatest (23,2%) otsisid ka infot.

Riigi Kinnisvararegistri viimase kasutamise põhjustena märgiti kõige sagedamini menetluste läbiviimist (37,7%) ning info otsimist või küsimuse/päringu esitamist (34,4%). Kõige harvem nimetati külastuse põhjusena andmeväljavõtte tegemist (4,9% vastajatest).

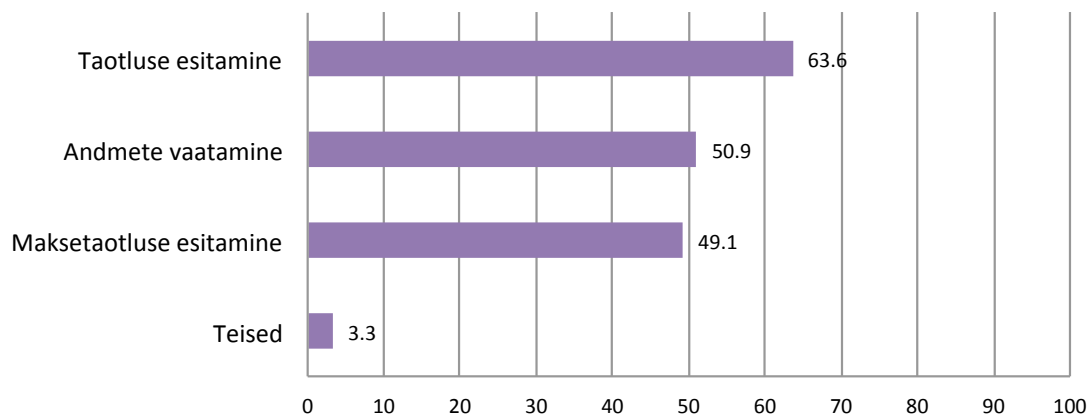
E-Riigikassa kasutajatest enamus märkis, et kasutavad e-Riigikassa infosüsteemi funktsioonidest peamiselt konto väljavõtte jälgimist (91%), järgnesid selgitamata kannete töötlemine (77,8%) ja maksekorralduste sisestamise, edastamine (75,5%).

**Joonis 7. Viimane infosüsteemide kasutamise põhjus (% , n=infosüsteemide kasutajad).
Kui te viimati kasutasite infosüsteemi, siis mis oli infosüsteemi kasutamise põhjus?**

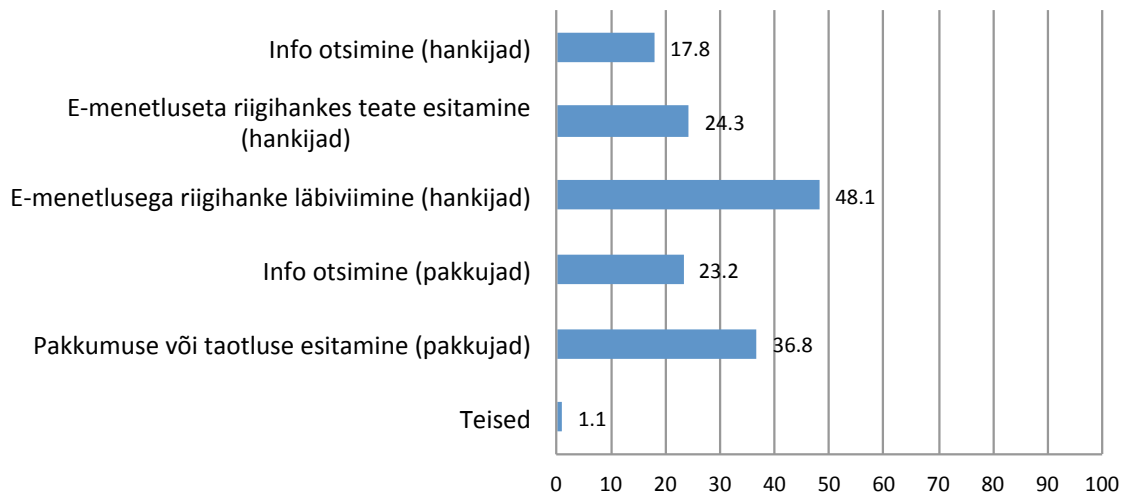
Riigi Kinnisvararegister (KVR), n=61



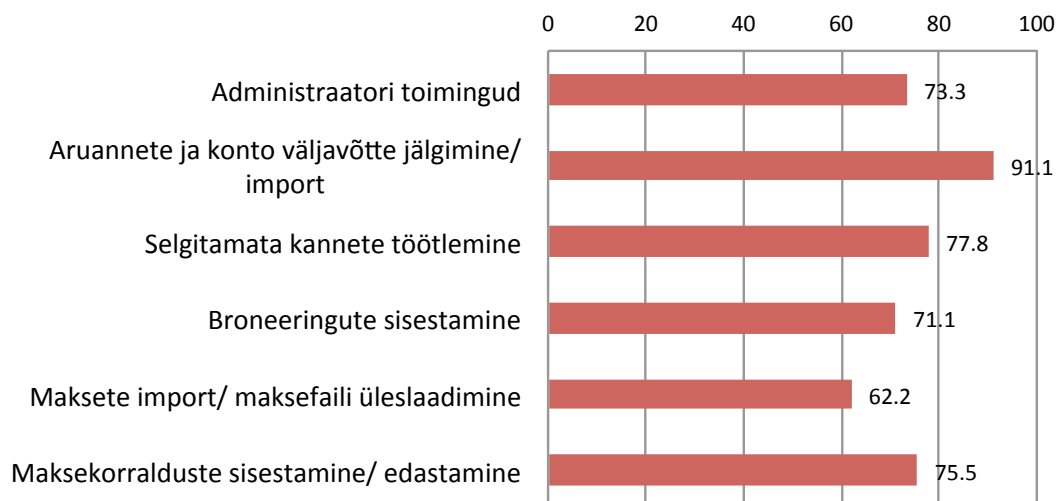
E-toetus, n=55



e-Riigihangete keskkond (RHR), n=185



Milliseid infosüsteemi funktsioone kasutate oma töös? e-Riigikassa, n=45



Rahulolu infosüsteemide sise ja ülesehitusega

Väliskliendi rahulolu infosüsteemide sise ja ülesehituse kaardistamisel paluti kasutajatel hinnata infosüsteemi kaheksa erineva teguri lõikes mh anda infosüsteemile üldhinne skaalal 0-10, kus 0=täiesti rahulolematu ning 10=täiesti rahul. Joonisel 8 on esitatud hinnangute keskvaärtused 10-palli skaalal viie infosüsteemi võrdluses. Viie infosüsteemi puhul oldi keskmiselt kõige enam (+) ning kõige vähem (-) rahul järgnevate aspektidega (Tabel 2):

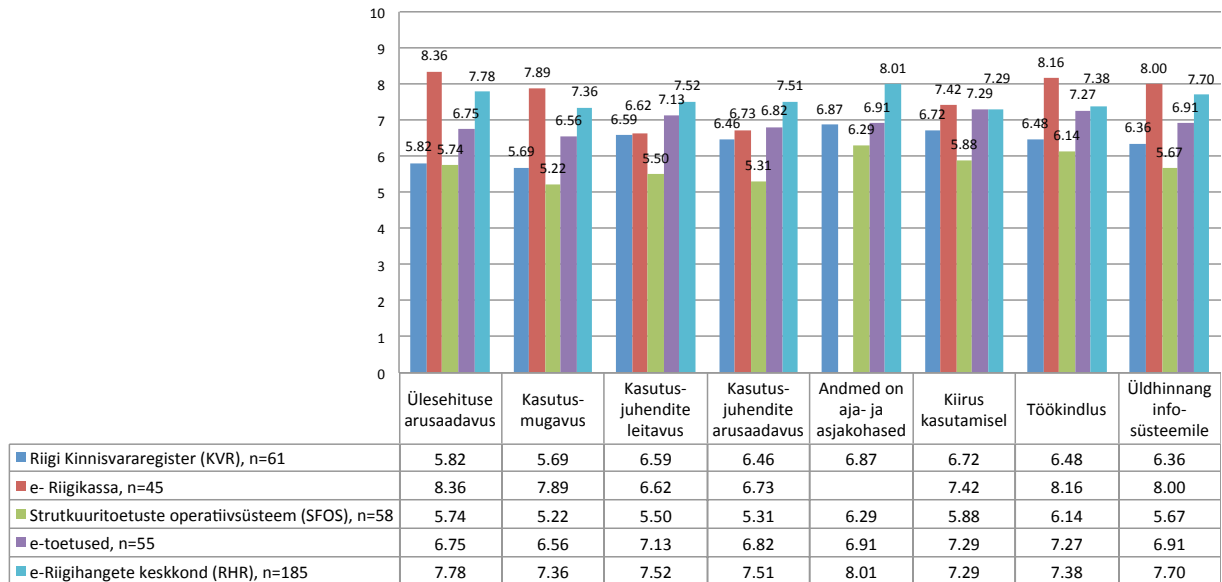
Tabel 2. Infosüsteemide võrdlus keskmiselt kõige enam (+) ning kõige vähem (-) rahul oldud aspektidega 2012. aasta ja 2016.aasta uuringu lõikes.

Infosüsteem	2016. aasta uuringu tulemused	2012. aasta uuringu tulemused
E-Riigihangete keskkond (+)	andmed on aja- ja asjakohased (8,01), üldehituse arusaadavus (7,78);	andmed on aja- ja asjakohased (7,81);
E-Riigihangete keskkond (-)	kiirus kasutamisel (7,29), kasutusmugavus (7,36);	töökindlus (6,31);
E-Riigikassa (+)	ülesehituse arusaadavus (8,36), töökindlus (8,16);	ülesehituse arusaadavus (8,24), andmed on aja- ja asjakohased (8,11);
E-Riigikassa (-)	kasutusjuhendite leitavus (6,62), kasutusjuhendite arusaadavus (6,73);	kiirus kasutamisel (6,13);
Riigi Kinnisvararegister (+)	aja- ja asjakohased (6,87), kiirus kasutamisel (6,72);	kiirus kasutamisel (6,97), töökindlus (6,93), kasutusjuhendite leitavus (6,88);
Riigi Kinnisvararegister (-)	ülesehituse arusaadavus (5,82), kasutusmugavus (5,69);	ülesehituse arusaadavus (5,04), kasutusmugavus (5,13);
Struktuuritoetuste operatiivsüsteem (+)	andmed on aja- ja asjakohased (6,29), töökindlus (6,14);	andmed on aja- ja asjakohased (6,14);
Struktuuritoetuste operatiivsüsteem (-)	kasutusmugavus (5,22), kasutusjuhendite arusaadavus (5,31);	kasutusjuhendite leitavus (4,09).
E-toetus (+)	kiirus kasutamisel (7,29), töökindlus (7,27);	-
E-toetus (-)	kasutusmugavus (6,56), ülesehituse arusaadavus (6,75).	-

Kasutajad andsid kõige kõrgema üldhinde e-Riigikassale (8,00), järgnesid RHR (7,70) ja e-toetus (6,91), Riigi Kinnisvararegister (6,36) ja Struktuuritoetuste operatiivsüsteem (5,67) . Eriti selgelt eristus e-Riigikassa võrreldavatest infosüsteemidest ülesehituse arusaadavuse

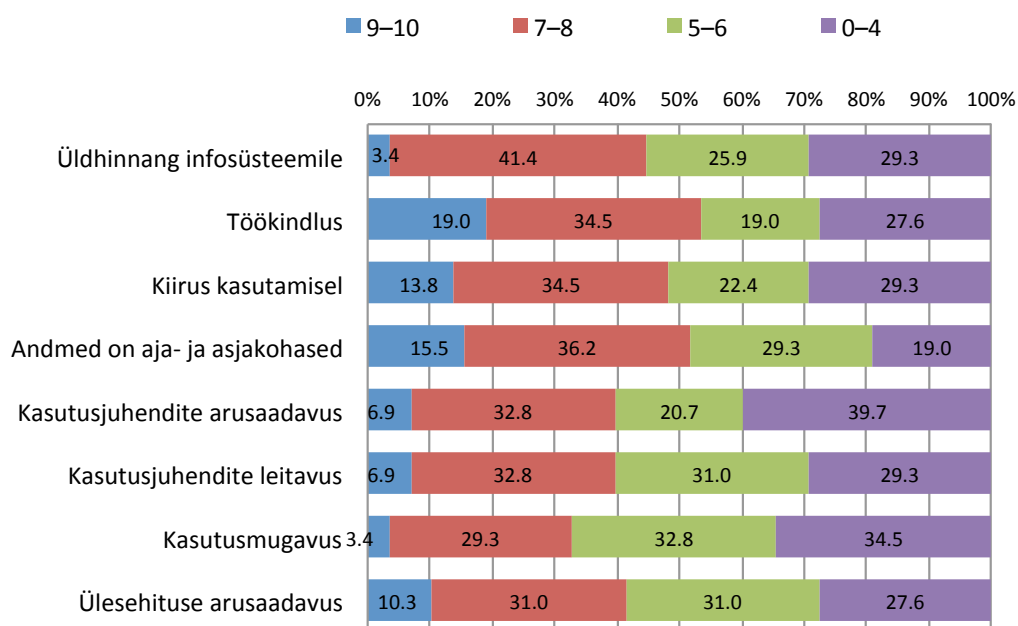
ning töökindlusele antud kõrgemate hinnangute poolest. Järgnesid e-Riigihangete keskkond andmete aja-ja asjakohasusele antud kõrge hinnanguga. SFOS eristus vaatlusalustest kasutausmugavuse ning kasutusjuhendite arusaadavuse madalamate hinnangute poolest.

Joonis 8. Rahulolu infosüsteemidega erinevate tegurite lõikes (aritmeetilised keskmised skaalal 0-10, kus 0=täiesti rahulolematu ning 10=täiesti rahul).



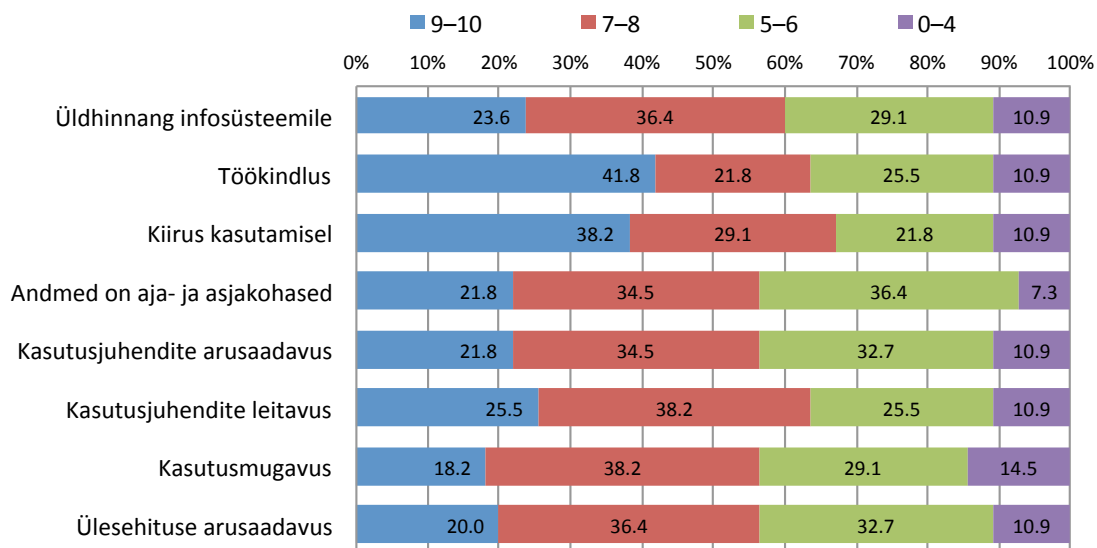
Joonis 9. Rahulolu infosüsteemidega erinevate tegurite lõikes skaalal 0-10, kus 0=täiesti rahulolematu ning 10=täiesti rahul (%; n=infosüsteemide kasutajad)

Struktuuritoetuste operatiivsüsteem (SFOS), n=85

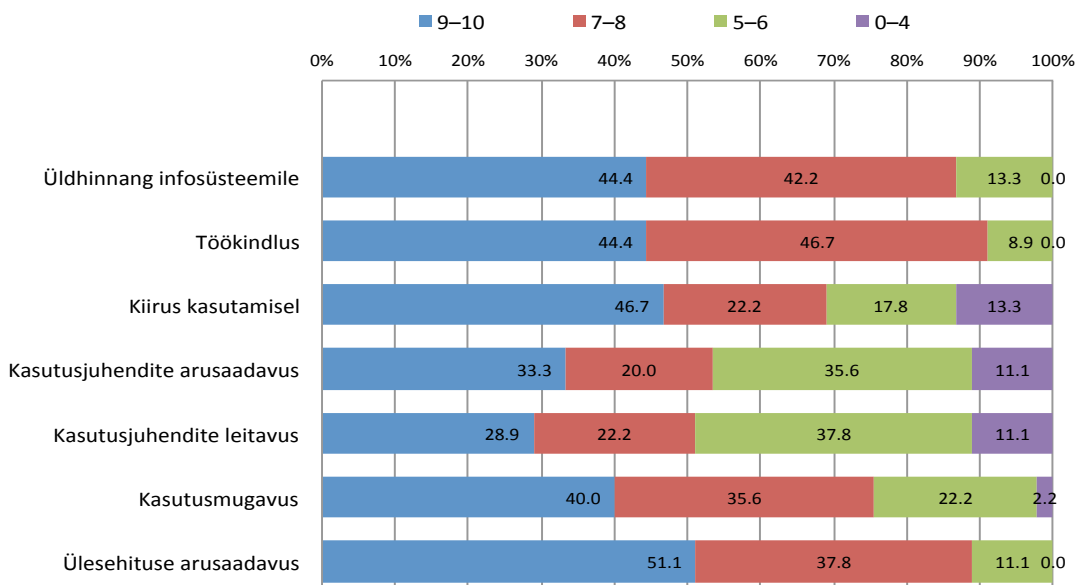


Võrreldes varasema uuringuga on kasutajate rahulolematus (hinnangud vahemikus 0-4) vähenenud märkimisväärselt kiiruse ja kasutusjuhendite leitavuse osas 13% kummagi aspekti puhul, kasutusmugavuse osas 11% ning ülesehituse arusaadavuse osas 10%. Samuti on vähenenud rahulolematus töökindluse osas (6%) ja üldhinde osas (4%). Samas 7% on suurenenud kasutajate rahulolematus kasutusjuhendite arusaadavuse osas võrreldes varasema uuringuga. Kui võrrelda rahulolevate vastajate hulka, kes on hinnanud infosüsteemi aspekte vahemikus 7-10, siis nende hulk on kasvanud üldjoontes 10 kuni isegi 20% erinevate tegurite lõikes.

E-toetus, n=55

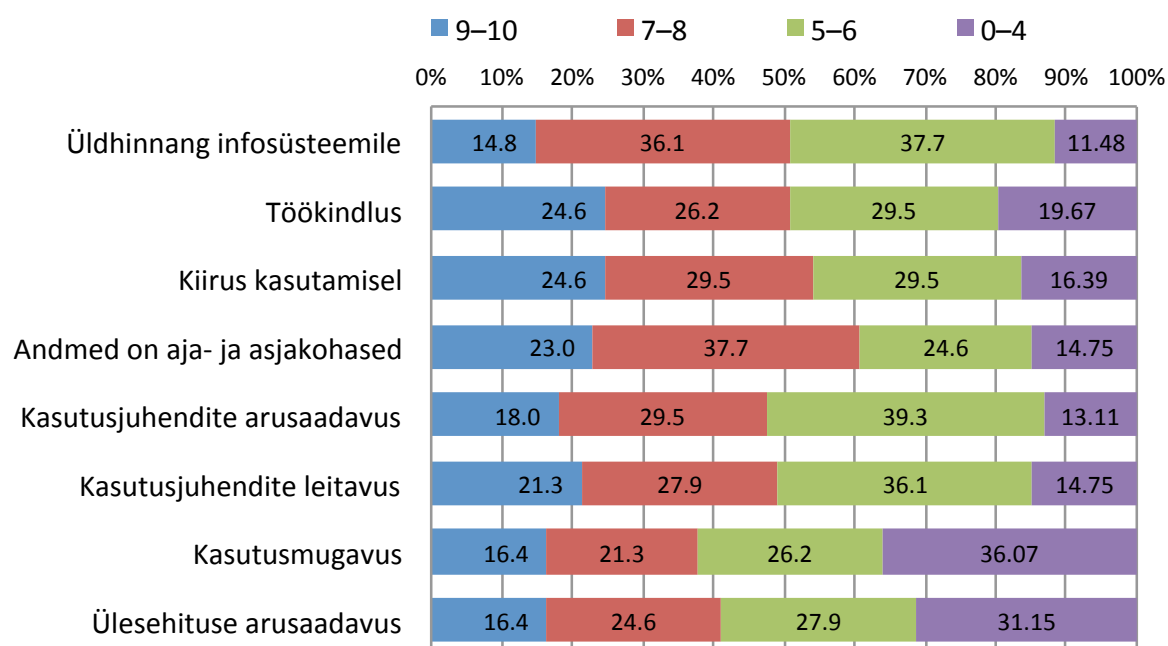


e-Riigikassa, n=45



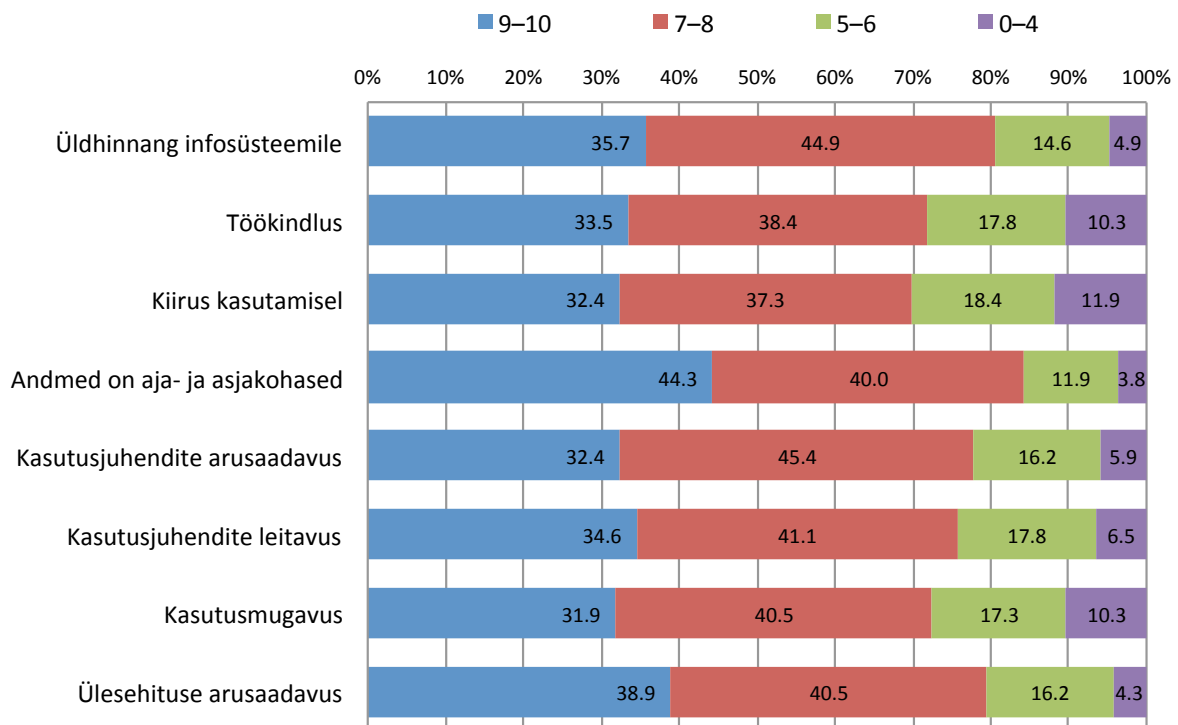
Võrreldes varasema uuringuga on Riigikassa puhul rahulolematuse kasutamise kiiruse osas vähenenud 7%, rahulolematuse kasutusjuhendite arusaadavuse ja leitavusega on jäänud suhteliselt samaks. Teiste aspektide suhtes kasutajad vahemikku 0-4 ei kasutanud vaid andsid kõrgemaid hinnanguid. Üldiselt on hinnangud Riigikassale jätkuvalt sama kõrged või kõrgemad võrreldes varasema uuringuga.

Riigi Kinnisvararegister (KVR), n=61



Võrreldes varasema uuringuga on kasutajate rahulolematuse Riigi Kinnisvararegistri kasutajamugavusega vähenenud 6%, ülesehituse arusaadavusega vähenenud 10% ja rahulolematuse üldhindegaga on vähenenud kokku 10%. Samas suurenenud on rahulolematuse töökindlusega (11%), kiirusega (9%) ning kasutusjuhendite leitavusega (6%).

e-Riigihangete keskkond (RHR), n=185



Võrreldes varasema uuringuga on kasutajate rahulolematus RHR süsteemi töökindlusega vähenenud 13%, kasutajamugavuse ja kasutusjuhendite leitavusega vähenenud 7%. Kasutamise kiiruse ning ülesehituse arusaadavusega on kasutajate rahulolematus vähenenud võrreldes varasema uuringuga, vastavalt 6% ja 5%.

Kasutajatel paluti ka kommenteerida oma hinnaguid infosüsteemidele. Teistest infosüsteemidest enam ja detailsemalt kommenteeriti SFOS ja e-toetuste infosüsteemi, kuna nimetatud ankeetide puhul oli kommenteerimine kohustuslik. Alljärgnevalt tuuakse välja kokkuvõtted kasutajate kommentaaridest infosüsteemide kohta.

Struktuuritoetuste operatiivsüsteem (SFOS)

Kuna koos on kasutuses uus ja vana SFOS süsteem, siis ei ole mugav pidevalt kahe erineva vaate vahel liikuda. Projektide lisade nägemiseks tuleb liikuda vana ja uue SFOSi vaate vahel, mis ei ole kasutajasõbralik. Lisaks ei leia kohe enam kõiki asju üles, kuna uues neid veel ei ole ja vanas on nad "peidus" erinevatel vahekaartidel. Kasutusjuhenditest on vähe kasu, kuna need on liialt üldised ja lisaks ka keeruline üles leida. Abitekstid on nähtavad E-toetuses ja SFOSis, aga RÜ vaates neid ei ole või neid ei leita üles. SFOS töötleb päringuid aeglaselt ja süsteem on kasutaja jaoks keeruline ning kohmakas, kasutamisel tuleb juhendites

näpuga järke ajada. Süsteem nõuab mitmeid kordi kinnitusi seal, kus nõ "ohutu" toimetada, aga kui kogemata vajutada "katkesta menetlus", siis kustub kogu info ilma igausuguse kinnitusega. Aja- ja asjakohasust on keeruline hinnata, kuna andmed on kahes süsteemis ja tervikpilt kohati puudub.

Maksetaotluste sisestamine, päringute saatmine ja kontroll SFOS-s on keeruline, aeganõudev ja kohmakas ning maksetaotluse väljal on liiga palju andmeid. Infosüsteemis on vaja lisada kinnitusi iga etapi lõpus ning teatud summade maksete puhul tuleb teha täiendavalt kontroll enne kui maksega saab edasi minna. Süsteem on aeglane, eriti päringute tegemisel. Mida aeg edasi, seda enam tuleb juurde lisada andmevälju, mille väärtus on kasutajale kaheldav ning lisab ajakoormust nii toetuse saajale kui sisestajale, sest mida enam andmevälju, seda rohkem tuleb teha parandusi, nt kui toetuse saajal on jäänud maksumuste real rohkem kui kaks komakohta. Näiteks, ei lase süsteem kinnitada, kui OÜ asemel on kirjutatud osaühing - liigne detailsus, kui eeldada, et lisaks on ka registrikood nõutud.

E-toetus

Kokkuvõttes on süsteem kasutajasõbralik, kuigi ülesehituselt veidi keeruline. Rohkem on probleeme sisulise poolega, esmakordsel kasutusel on keeruline mõista nn kantseliiti ja täita meetme nõuetest tulenevalt. Taotluse ettevalmistamisel oleks hea, kui iga taotluse osa oleks võimalik täita sõltumata sellest, kas eelmine osa on täidetud või mitte. Ei ole võimalik pooleli olevat taotlust alla laadida ja lugeda. Kontrollida saab alles lõpus milline taotlus tegelikult välja näeb. Võiks olla võimalus alla laadida fail igas etapis ja lehel. Keskkond peaks võimaldama kõikide toimingute teostamist keskkonna sees. Hetkel tuleb osa andmeid edastada meili teel, teised keskkonna vahendusel. Kõige enam rahulolematust esineb töökindluse suhtes, sest andmeid tuleb korduvalt sisestada, kohati teeb süsteem valikuid mida salvestab, mida mitte, kuigi kasutajad on sisestatu üle kontrollinud. Samuti ei saadud paralleelselt taotlust täita. Tõrkeid esineb taotluse esitamisel, mida pidid osad kasutajad korduvalt tegema. Taotlusvooru alguseks ei olnud vorm kooskõlas määrusega. Hindamisjuhend ja taotlusvorm ei olnud kooskõlas. Abitekstid on kohati eksitavad. Sama süsteem on kasutusel väikeste (näiteks 1 koolitus) ja suurte (palju erinevaid tegevusi, kümneid kursuseid, palju partnereid) puhul. Suure projekti puhul ei olnud mõne teema selgitamiseks kohta, samas hindajad oleksid tahtnud selle kohta infot. E-toetuste infosüsteem on ehitatud toimima väga universaalselt, seega tekivad spetsiifiliste lähenemiste korral probleemid.

e-Riigikassa

Kõige sagedamini kommenteeriti, et kasutusjuhenditest ei olda teadlikud ja pole neid kunagi kasutatud veel või ei ole üles leitud. Samas kommeteeriti ka, et süsteem on piisavalt loogiline, et kasutusjuhendite abi pole vajatud. Kõige rohkem rahulolematust tuli esile seoses selgitamata kannete laadimise ja keeldumisega, mis on väga aeglane.

e-Riigihangete keskkond (RHR)

Pakkujate kommentaarid:

Kasutusmugavus puudub, keskkond on aeglane ja jookseb kinni, üles saab laadida vaid ühe dokumendi kaupa. Ei saa kasutada "tagasi", "back" nuppu. Süsteem pole piisavalt ülevaatlik ja andmed vastavalt vajadusele grupeeritavad jne. Hanke otsingus vaikimisi pakutud ajavahemik 10 päeva on liiga lühike, võiks olla kas ilma alguskuupäevata või minimaalselt 30 päeva. Ajutiselt peatatud hanked, või sellised, kus pakkuja on pakkumise tagasi võtnud ja soovib seda uuesti esitada kaovad töölaualt, kuigi pakkumine on pooleli. Hea oleks, kui need jääksid pakkuja töölauale "Koostamisel pakkumised" kategooriasse. Töölaual kategoorias "Vastamata küsimused" võiksid küsimused vastamise järel ära kaduda, kuid kahjuks jäävad alles. Puudub võimalus neid ise kustutada. See võimalus võiks olla. "Koostamisel pakkumised" kategooriast saab kustutada vaid neid pakkumata jäänud hankeid, mis ise algatatud. Ühispakkumise korral alustatud, kuid pakkumata jäänud pakkumisi kaaspakkuja oma töölaualt kustutada ei saa. See võimalus võiks olemas olla. "Teavitused" kategoorias võiks olla võimalus teadete masskustutamiseks ("Vali kõik" meetodil). Töölaual on kuvatud (pidevalt nähtaval) kolm viimast hanget igas erinevas kategoorias (Koostamisel taotlused; Koostamisel pakkumised; Esitatud taotlused jne...) Mõnes kategoorias, kus vähem toiminguid tehtud, ripuvad nähtaval mitu aastat vanad asjad. Mõnes kategoorias pole paljud firmad kunagi toiminguid teinud, kuid kuvatavad kategooriate pealkirjad võtavad mõttetult enda alla vajalikku ruumi. Kuivõrd vasakul menüüs on samad kategooriad loetelus olemas, võiks ekraanipind olla kasutuses vaid aktiivsete toimingute kuvamisega, kuhu neid võiks mahtuda rohkem kui 3 hanke jagu (meie ettevõtte puhul näiteks Koostamisel pakkumised, Esitatud pakkumised, Registreeritud hanked). Vahel sooviks need hanked, kus olen dokumendid üles laadinud, aga on jäänud esitamata, ära kustutada, aga see võimalus puudub. Registreerunud hanked on segamini juba esitatud hangetega, mis tekitab kiirel otsingul segadust. Kui hankedokument on tühistatud, siis peab näpuga järge ajama, kus ja mis. Ja muidugi kui

hankedokumentide maht on üle, siis peab neid hakkama ükshaaval alla laadima, mis võtab väga palju aega ning võib juhtuda, et mõni oluline dokument jääb kahe silma vahele.

Hankijate kommentarid:

Infosüsteem on väga aeglane ja hangub tihti/lühikese aja peale. Pidev sisse logimine on tüütu kui kasutaja kasutab infosüsteemi igapäevaselt. Kui tehakse ühispakkumus ja üks ühispakkujatest jätkab hankemenetluses osalemist tuginedes oma näitajatel, siis register sellist toimingut ei lase teha, kuna neid vaadatakse kui tervikut ja register lahutamist ei võimalda. Kui hange on jagatud osadeks ja tingimus on, et pakkumuse võib teha ainult ühele osale ning teatud tingimuste täitmisel kõikides osades lepingut ei sõlmita, siis register ei lase edasi liikuda. Kui pole kuulutanud iga osa suhtes edukaks ühte pakkumust, soovitati lükata pakkumus tagasi. Kuid siin läheb vastuollu see, et ei pea ju vastavaks tunnistatud pakkumust tagasi lükkama vastavalt RHS-le, samas ei saa ka pakkumust edukaks tunnistada kui ei järgne selle pakkujaga lepingut. Kui on tegu ühispakkumusega, siis riigihangete keskkond ei tohiks pakkujaid edasi lubada ilma, et nad oleksid esitanud ühispakkujate volikirja. Kui hange on jagatud osadeks ja tekib olukord, kus mõne osa suhtes tuleb pakkumused tagasi lükata, siis ühe riigihanke aruandega hakkama ei saa. Tuleb teha esmalt üks riigihanke aruanne, mis seotud osadega, millega lepingusse jõuti ja kui see registris avaldatakse, siis saab täita riigihanke aruande pakkumuste tagasilükkamise kohta ja kui pakkumused lükati tagasi mitmes osas, siis iga osa kohta vaja täita eraldi riigihanke aruanne. Hankedokumentide ühekaupa üleslaadimine võtab palju aega, kui dokumente on üle 10-ne. Keerulisemate hindamiskriteeriumitega hanke puhul ei saa ilma süsteemi spetsialisti abita hakkama.

Riigi Kinnisvararegister (KVR)

Kui ei ole infosüsteemi tihe kasutaja ja süsteemis pole kõik loogiline, tekivad tihti arusaadavuse probleemid ning on üsna keeruline aruandeid sealt kätte saada. Andmete laadimise kiirus on üliaeglane. Tihti esinevad tõrked, andmed ei salvestu ja menetluse peab pooleli jääma. Süsteem on kohmakas ja keeruline. Liiga palju klikke tuleb teha, et andmeid sisestada või otsida saaks. Infosüsteemi ülesehitusest on selgesti näha, et sinna on järk-järgult lisandunud funktsioonid, mis on kasutajate jaoks ebaloogilistesse kohtadesse üles laetud ning mitteleoloogiliselt leitavad.

1.1 Rahulolu infosüsteemide kasutajatoe toimimisega

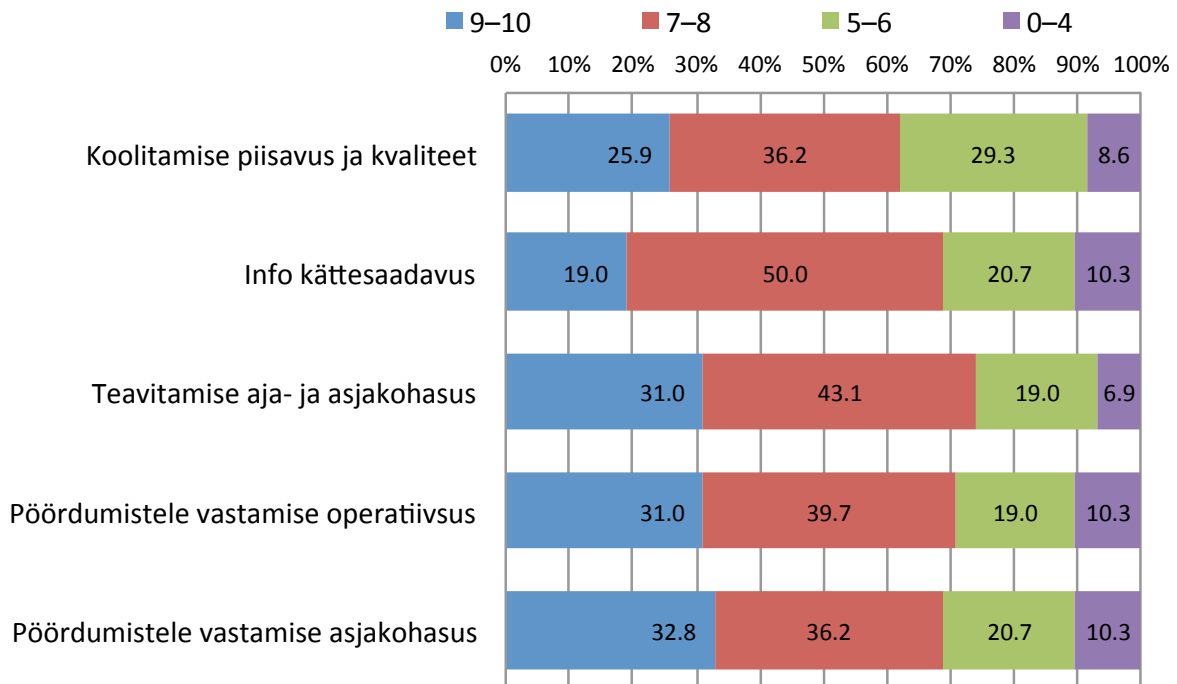
Infosüsteemide kasutajatel paluti anda hinnang infosüsteemi kasutajatoe toimimisele nelja teguri lõikes kasutades skaalat 0-10, kus 0=täiesti rahulolematu ning 10=täiesti rahul.

Üldjoontes võib öelda, et keskmiselt kõige kõrgemaid hinnanguid andsid kasutajatoe toimimise erinevatele aspektidele e-Riigikassa kliendid, järgnesid RHR ja KVR kliendid. Keskmiselt kõige madalamaid hinnanguid andsid Struktuuritoetuste operatiivinfosüsteemi kliendid (Joonis 10). Tulemused on sarnased varasema uuringuga. E-toetuste kasutajad hindasid kasutajatoe toimimist küllalt sarnaselt SFOS klientidega.

E-Riigikassa ja Riigi Kinnisvararegistri puhul hinnati vaatlusalustest teguritest kõige madalamalt koolitamise piisavust ja kvaliteeti, Struktuuritoetuste infosüsteemi ja e-toetuste puhul info kättesaadavust ja koolitamise piisavust ja kvaliteeti. E-Riigihangete keskkonna puhul ühtegi selgelt madalamalt hinnatud tegurit ei eristunud nagu ka varasemal küsitlemisel.

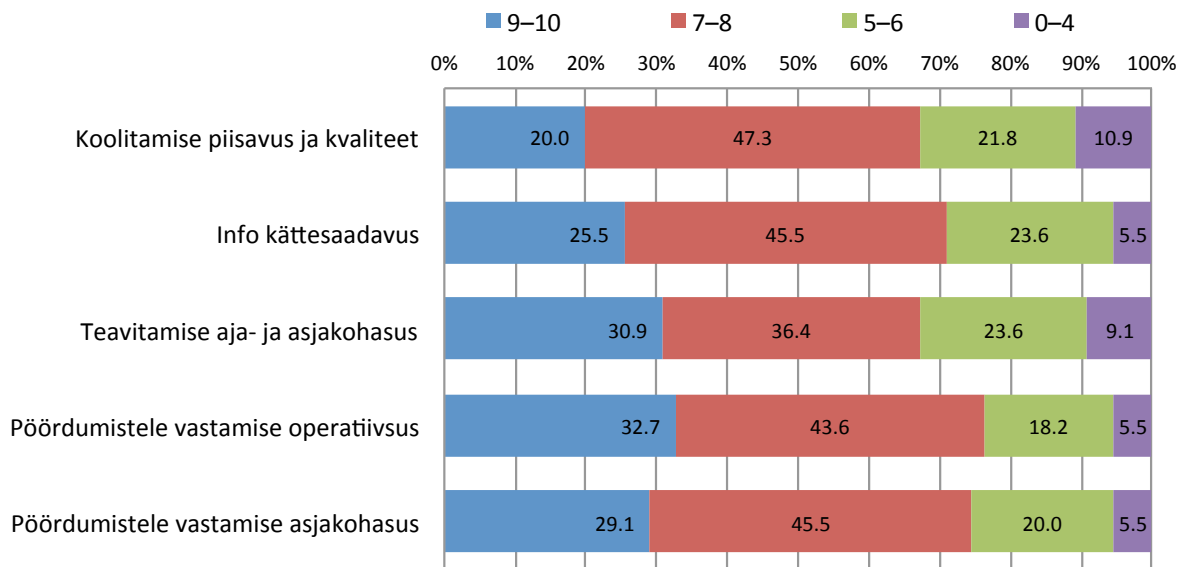
Joonis 10. Rahulolu infosüsteemide kasutajatoe toimimisega erinevate tegurite lõikes skaalal 0-10, kus 0=täiesti rahulolematu ning 10=täiesti rahul (%; n=infosüsteemide kasutajad)

Struktuuritoetuste operatiivsüsteem (SFOS), n=85

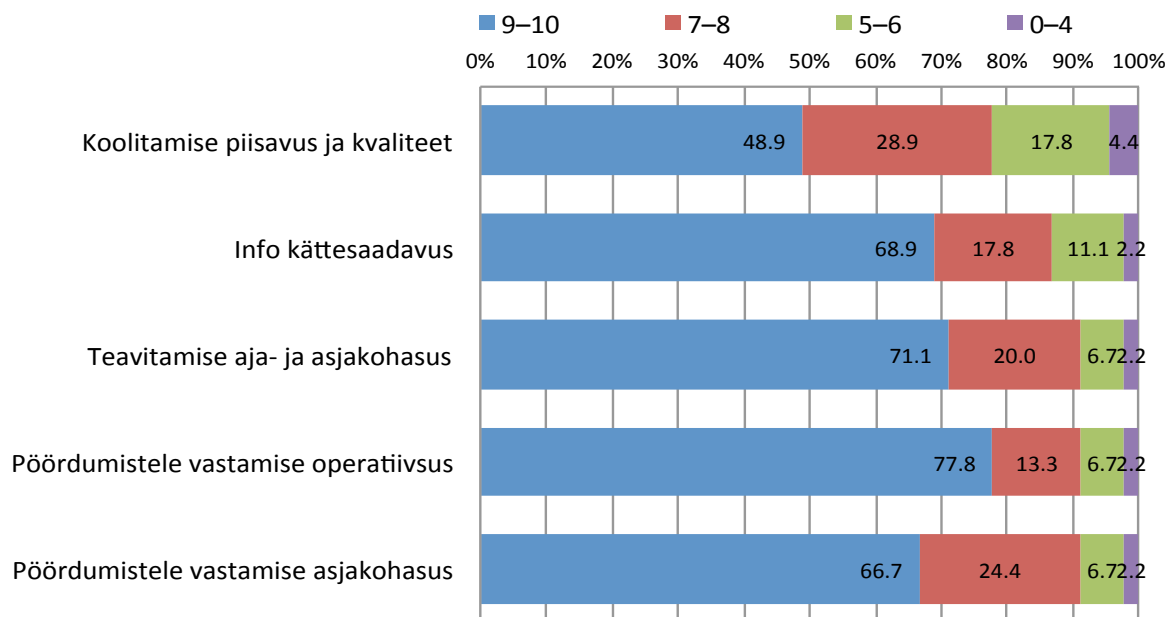


Võrreldes varasema uuringuga on SFOS kasutajate hulgas rahulolematute hulk vähenenud info kättesaadavuse osas 4%, teavitamise aja- ja asjakohasuse osas 4%.

E-toetus, n=55

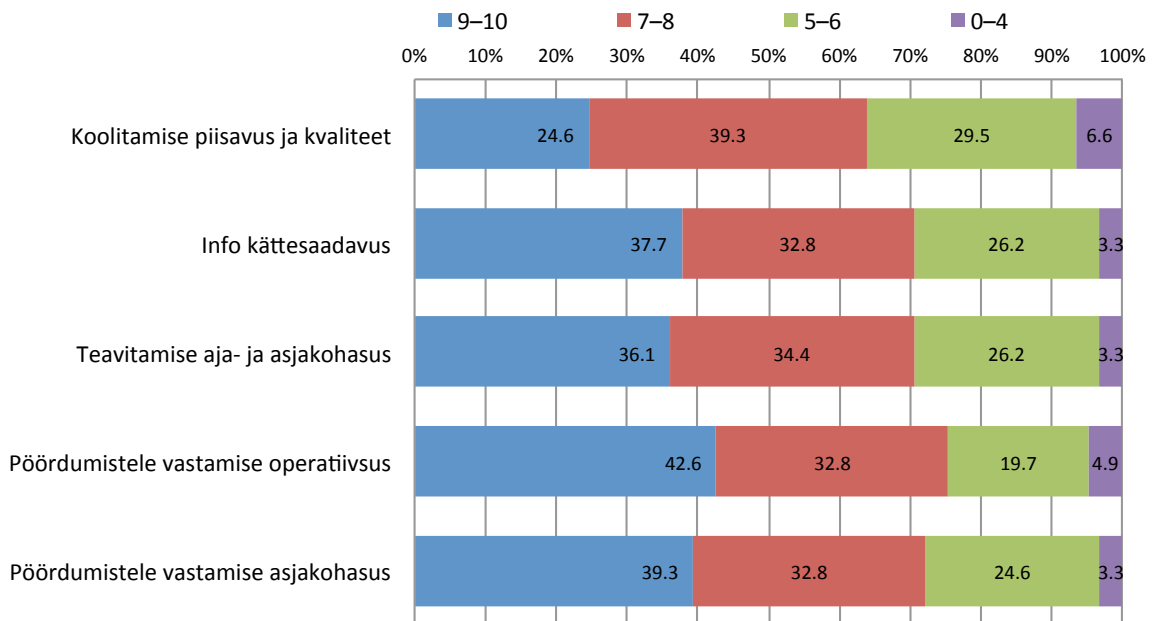


e-Riigikassa, n=45



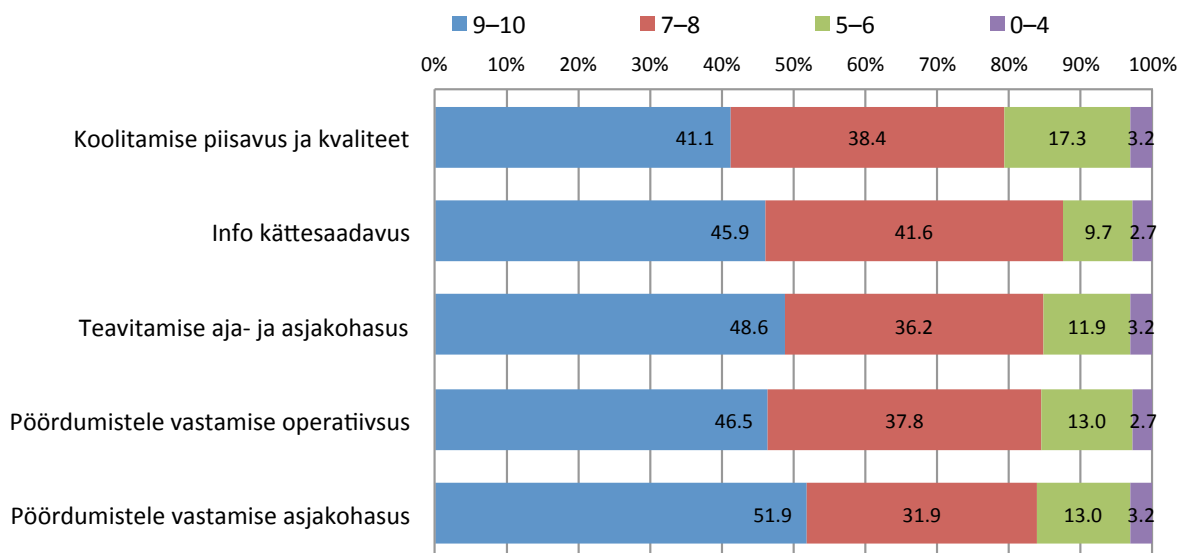
Riigikassa puhul on vastuste struktuur varasema uuringuga suhteliselt sarnane.

Riigi Kinnisvararegister (KVR), n=61



Võrreldes varasema uuringuga on Riigi Kinnisvara kasutajate hulgas rahulolematute hulk vähenenud koolituse piisavuse ja kvaliteedi osas 4%.

e-Riigihangete keskkond (RHR), n=185



Võrreldes varasema uuringuga on RHR kasutajate hulgas rahulolematute hulk kõikide aspektide lõikes mõne % punkti võrra vähenenud.

Kasutajatel paluti ka kommenteerida oma hinnaguid infosüsteemidele kasutajakogemusele. Teistest infosüsteemidest oli palju rohkem kommentaare SFOS ja e-toetuste infosüsteemide kohta, kuna nimetatud ankeetides oli kommenteerimine kohustuslik. Alljärgnevalt tuuakse välja kokkuvõtted kasutajate kommentaaridest infosüsteemide kohta:

Struktuuritoetuste operatiivsüsteem (SFOS)

On tulnud ette, et probleem kasutajatoele on edasi saadetud, aga mitmeid päevi ei tulnud vastust. Hakates asja uurima teatati, et asjaga tegeletakse. Selline vastus võiks kohe tulla meilile, samuti orienteeruv aeg probleemi lahendamiseks. Isikud ootavad ülekandeid ja nii ei osata neile midagi öelda. Kasutajatugi on adekvaatne ning kiire, kuid tundub, et kasutajatuge ei kaasata arenduste väljatöötamise, mistõttu saavad ka nemad uuendustega tutvuda samal ajal kui kasutajad. Kasutajad alati ka ei saa vastuseid küsimustele. Võimalik, et asi on selles, et küsimusest saadakse valesti aru. Vastatakse enamasti üsna kiiresti, kuid on olnud ka erandeid ja paraku just väga olulistest asjadest. Kasutajatoe arvamust võiks siiski arvestada funktsionaalsuste väljatöötamisel. Ka tuleks saata eelinfot uute arenduste kohta. Tihti muudetakse nt impordivorme ning teavitust selle osas on nõrk. Üha enam on juhtumeid, kus maksetaotlusest on impordivormi andmed ümber kopeeritud, kuid selgub, et vorm SFOS süsteemis kehtetu. Kuid selle kohta ei ole saadetud ühtegi teavitust. Impordivormide pidev muutmine on tülikas ja suurendab üldist halduskoormust, sest toetuse saaja on edastanud maksetaotluse nt vana impordivormi põhjal ning siis tuleb paluda ümber teha maksetaotlused, et kõik vajalikud/ootamatud väljad saaks täidetud. Üritatakse justkui kõike riske korraga maandada - elu näitab, et universaalne tööriist on sageli halb valik. Täiendavad koolitused või kompaktned, muudatusi võimalikult ruttu arvesse võttev juhendmaterjal oleks vajalik.

E-toetus

Kõige enam nimetati E-toetuste infosüsteemi puhul, et kasutajad ei ole olnud kasutajatoest teadlikud, ega ole saanud koolitusi. Nimetati ka, et vastused ei tulnud piisavalt kiiresti. Infosüsteemiga on iseseisvalt tutvunud ja seda kasutama õpitud. Küsimuste korral on pöördutud projekti koordinaatori poole, mitte kasutajatoe poole.

e-Riigikassa

Kasutajad kommenteerisid sarnaselt, et kasutajatoe kogemus puudub ja sellelaadset koolitust pole saanud.

e-Riigihangete keskkond (RHR)

Üldiselt kommenteerit taas väga sarnaselt, et kasutaja tuge pole vaja läinud või pole osatud kasutada.

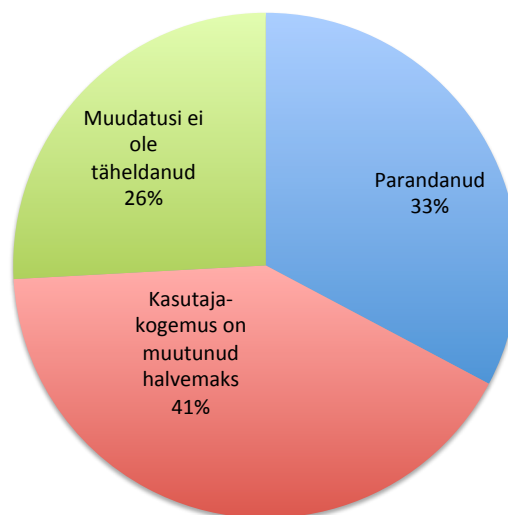
Riigi Kinnisvararegister (KVR)

Sarnaselt e-toetuste, e-Riigikassa ja RHR kasutajatele kommenteeriti üldiselt ka siin, et kasutaja tuge pole vaja läinud või pole osatud kasutada.

Struktuuritoetuste operatiivsüsteem (SFOS) ankeedis paluti kasutajatel lisaks hinnata kuidas on SFOSi viimase aasta arendused mõjutanud nende kasutajakogemust (joonis 11).

Joonis 11. Kuidas on SFOSi viimase aasta arendused mõjutanud kasutajate kasutajakogemust: kas parandanud, muutunud halvemaks või muudatusi ei ole täheldanud (%)?

Struktuuritoetuste operatiivsüsteem (SFOS), n=85



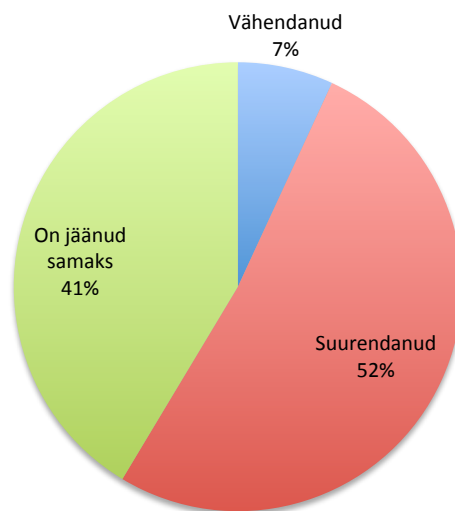
Kommentaaries põhjendavad kasutajad, et kasutajakogemus on paranenud pigem selles mõttes, et kasutaja ise on süsteemi aktiivsemalt testinud ja loogikast paremini aru saanud. Leitakse ka, et ettepanekuid võetakse võimalusel arvesse ja kokkuvõttes saab öelda, et süsteem arendamise käigus paraneb. Kõige suurema rahulolematuse põhjusena tuuakse ikkagi

välja TS ja RÜ erinevaid vaateid, mis teeb töö keeruliseks. Pidevad uuendused segavad tööd ja tekitavad süsteemis vigu.

Struktuuritoetuste operatiivsüsteem (SFOS) ankeedis paluti kasutajatel hinnata kuidas on SFOSi viimase aasta arendused (e-taotlemine, uus projekti vorm SFOS-is, projekti postkasti võimalus jne) mõjutanud kasutaja töökoormust (joonis 12).

Joonis 12. Kuidas on SFOSi viimase aasta arendused (e-taotlemine, uus projekti vorm SFOS-is, projekti postkasti võimalus jne) teie töökoormust mõjutanud: vähendanud, suurendanud või jäänud samaks (%)?

Struktuuritoetuste operatiivsüsteem (SFOS), n=85



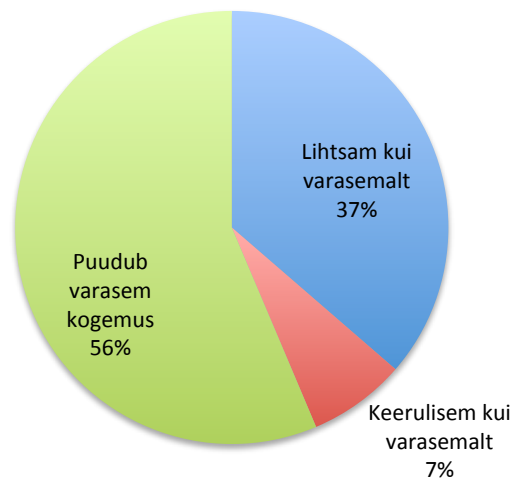
Kasutajad kommenteerisid, et arendused on vähendanud paberite hulka. Samuti, et e-toetuste taotluste sisestamine ja kontroll on RÜ tööd taotluse nõuetele vastavuse kontrollimisel kindlasti oluliselt vähendanud. Postkasti võimalus vajaks kindlasti edasiarendamist sh sorteerimist, jaotamist jmt, hetkel ei ole kasutajad postkasti kasutamise võimalusi laialdaselt kasutusele võtnud. Töökoormus on suurenenud seoses maksetaotluste menetlemisega, päringute esitamine ja päringute vastuste kontroll on aeganõudvam. Loodetavasti koormus langeb tagasi samale tasemele, kui toetuse saajatele tekib e-toetusesse impordivorm ja veel töös olevad arendused hakkavad ilma tõrgeteta tööle. Hetkel on palju tööd e-toetuse kasutuselevõtuga seonduvalt toetuse saajate nõustamisega. Samuti sellega, et eri platvormidel on sees eri automaatsed kontrollid. Lisaväljade teke suurendab järeltegevust. Töökoormus on tõusnud, sest SFOS kasutajatel seoses uute arendustega tekkinud väga palju küsimusi ning nende küsimustega tegelemine on aeganõudev. Uus vorm on tarbetult pikk ja kohmakas, osa

välju võiks sealt kustutada (tegevuse summade plokk), sest need kasutavad olemasolevaid andmeid ja ei anna mingit lisainfot. Kui ebaõnnestunud projekti number ja meetmete kodeerimine välja arvata, siis võiks arvata, et töökoormus on vähenenud, kuid elektrooniline menetlemine on töökoormust suurendanud, kuna veebipõhine menetlemine on ajamahukam, kui paberil või excelis menetlemine. Muidugi on õige, et elektrooniline menetlemine aitab tublisti kokku hoida paberit ja projektiga seotud dokumendid asuvad ühes kohas, kuid menetlus ise on veel kohmakas ja nõuab paremat kasutajamugavust.

E-toetuste ankeedis paluti kasutajatel hinnata, kas taotluse esitamine rakendusüksusele e-toetuse kaudu on võrreldes eelneva infosüsteemi välise esitamisega lihtsam või keerulisem kui varem või varasem kogemus puudub (joonis 13).

Joonis 13. Kas taotluse esitamine rakendusüksusele e-toetuse kaudu on võrreldes eelneva infosüsteemi välise esitamisega lihtsam või keerulisem kui varem või varasem kogemus puudub (%)?

E-toetus, n=55



Kasutajad kommenteerisid, et süsteem on lihtsam juba oma kompaktsuse seisukohalt. Lisaks on süsteem ka mugavam, see on paberivaba, vähem üleslaadimisi, sisestamine ja taotluse esitamine on lihtsam. Kui süsteemi loogika selgeks saab, siis on mugavam ja lihtsam, sest kõik taotlused ja maksetaotlused on ühes kohas ja selgelt hallatavad ning lisaks saab otse suhelda koordinaatoriga. Samas oli kommenteerijaid, kes leidsid, et varasem taotlusvorm oli parema ülesehitusega, võimalik oli kirjutada terviklikum ja loogilisema ülesehitusega projekt. Kasutajad kommenteerisid, et süsteem on väga struktureeritud, tähemärkide piirangute tõttu

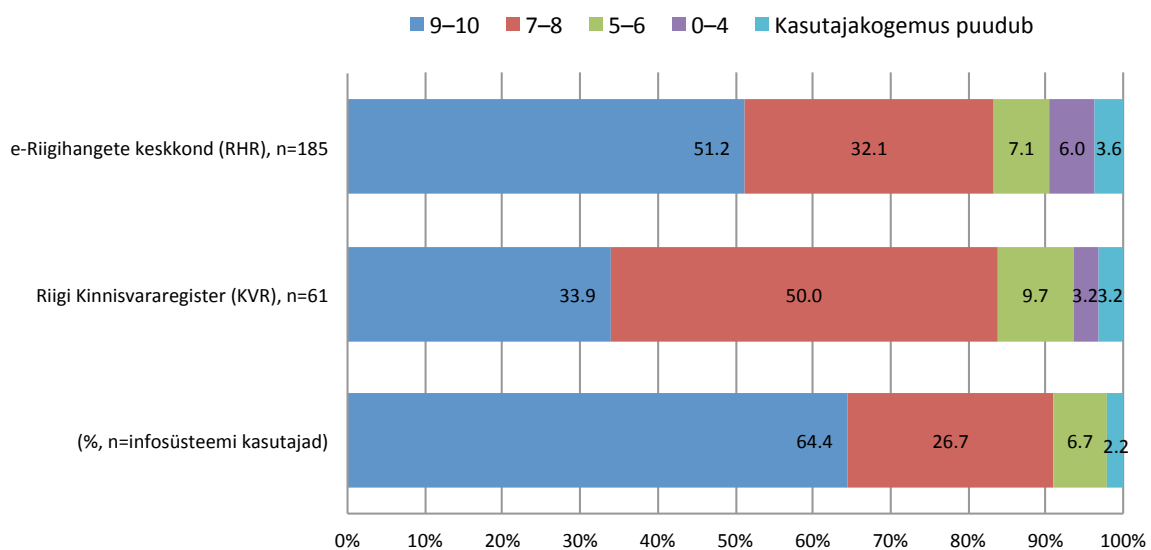
peab teksti koondama. See võtab aega isegi rohkem kui tavalises vormis. Süsteemi kasutamise teeb keerulisemaks asjaolu, et sageli puudub võimalus lisada asjakohast infot nt lingi või failina. Süsteemis toimetamiseks on vajalik suurepärane internetiühendus.

Kasutamise tehniline taust

1.2 Rahulolu süsteemi kasutamisega erinevate seadmete puhul

Kolme infosüsteemi (KVR, e-Riigikassa, RHR) kasutajaid paluti hinnata rahulolu süsteemi kasutamisega erinevates seadmetes (lauaarvutis, tahvelarvutis ja nutitefonis). Joonisel 14 on toodud kasutajate rahulolu süsteemi kasutamisega lauarvutis. Infosüsteemi sisenemiseks kasutavad pea kõik kliendid lauarvutit. Süsteemi kasutamine tahvelarvuti ning nutitelefoni abil on marginaalne ning pole piisav järelduste tegemiseks.

Joonis 14. Kasutajate hinnang infosüsteemi kasutamisele lauarvutis, kasutades skaalat 0-10, kus 0=täiesti rahulolematu ja 10= täiesti rahul (5 asub skaala keskpositsioonil; %, n=infosüsteemi kasutajad)

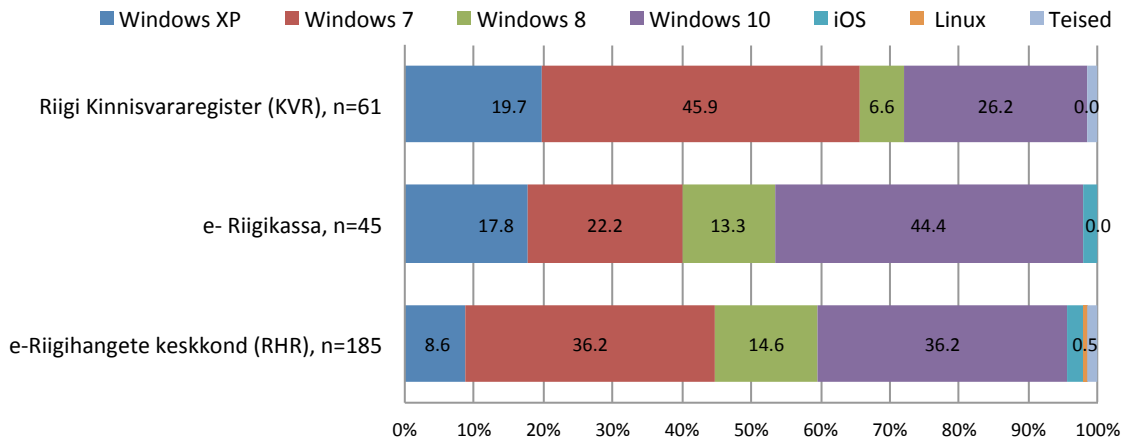


Kuigi sisuliste vastuste vähesus piirab nutitelefoni ja tahvelarvuti kasutajate arvamuste kohta üldistuse tegemist, viitavad tulemused sarnaselt varasemale uuringule, et infosüsteemide kasutamisega nutiseadmetes ollakse keskmiselt vähem rahul kui infosüsteemide kasutamisega lauarvutis.

1.3 Kasutatav operatsioonisüsteem

Kolme infosüsteemi (KVR, e-Riigikassa, RHR) klientidest kasutatakse kõige rohkem operatsioonisüsteeme Windows 7 (vahemikus 22,2-45,9%) ja Windows 10 (vahemikus 26,2-44,4%). Märksa vähem kasutatakse operatsioonisüsteeme Windows XP (vahemikus 8,6-19,7%) ja Windows 8 (vahemikus 6,6-14,6%) (Joonis 15).

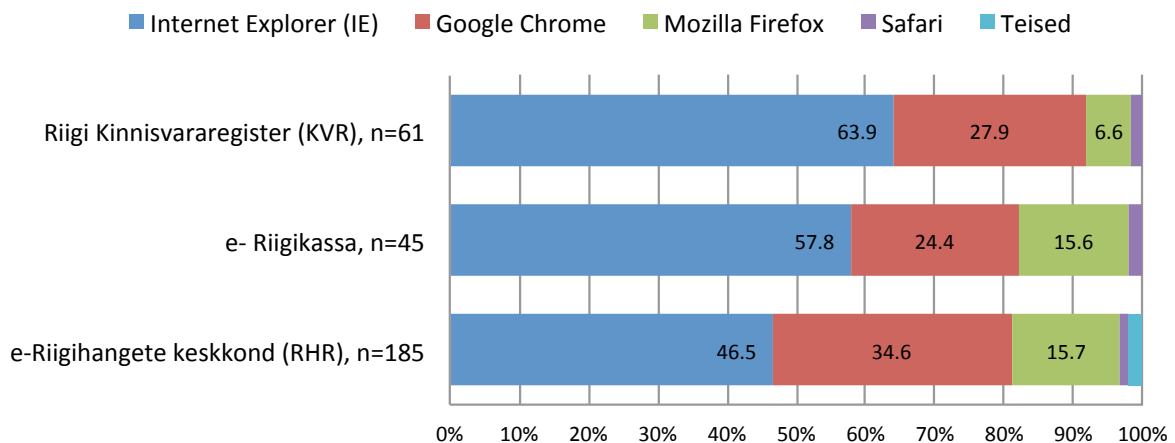
Joonis 15. Kasutatav operatsioonisüsteem (% , n=infosüsteemide kasutajad)



1.4 Kasutatav internetilehitseja

Sarnaselt varasemale uuringule kasutatakse KVR, e-Riigikassa, RHR infosüsteemide puhul internetilehitsejana kõige rohkem Internet Explorerit (erinevate süsteemide lõikes 46,5-63,9%) (Joonis 16), järgneb Google Chrome (27,9-34,6%). Oluliselt langenud on Mozilla Firefox kasutamine (6,6-15,7%). Muude internetilehitsejate (nt. Safari vms) kasutajad moodustasid marginaalse osa valimist (Joonis 16).

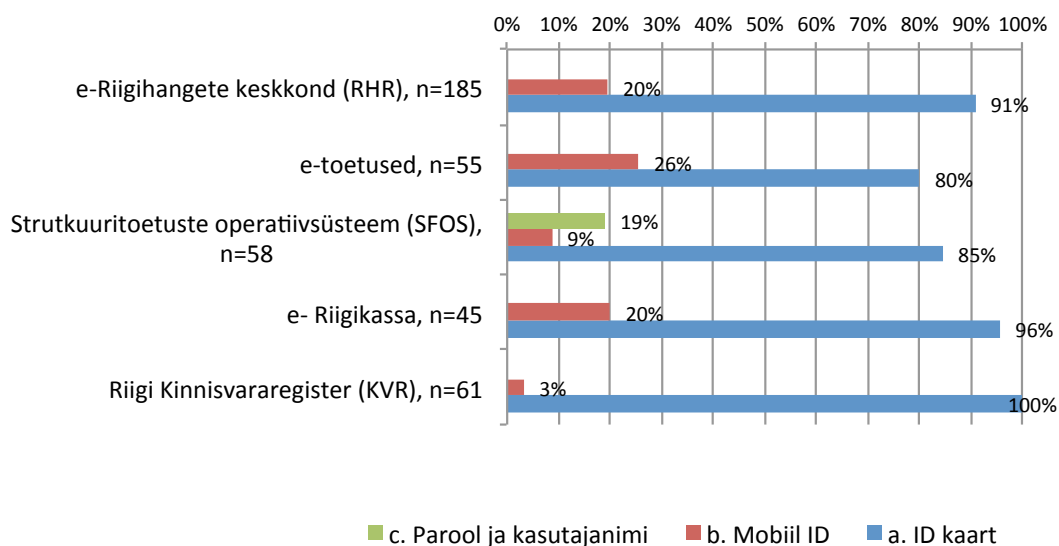
Joonis 16. Kasutatav internetilehitseja (% , n=infosüsteemide kasutajad)



1.5 Kasutatav isikutuvastamise vahend

Infosüsteemi sisenemiseks kasutab suurem osa nelja infosüsteemi klientidest (RHR, SFOS, KVR, e-Riigikassa) ID-kaarti (Joonis 17). Erinevate infosüsteemide lõikes 80-100%. Mobiil-ID kasutajaid oli kõige enam e-toetuste keskkonna kasutajate seas (26%), RHR ja e-Riigikassa klientide seas 20%. Struktuuritoetuste operatiivsüsteemi klientidest 19% kasutasid isikutuvastusvahendina paroolikaarti ja kasutajanime.

Joonis 17. Infosüsteemi sisenemiseks kasutatav isikutuvastamise vahend (% , n=infosüsteemide kasutajad)



Ettepanekud

Kokkuvõttes võib öelda, et pigem siiski ollakse infosüsteemidega rahul, kuid kõigi puhul esineb kasutajate arvates ka puudujääke. Küsimustiku lõpus paluti vastajail vabas vormis kirjeldada ettetulnud probleeme infosüsteemidega ja teha ettepanekuid infosüsteemide täiendamiseks. Järgnevalt järeldused ja ettepanekud tuginevad vastajate poolt esitatud vabas vormis kommentaaridele, mis on originaalkujul esitatud aruande lisana 1.

E-Riigihangete keskkond (RHR)

Süsteem avaneb aeglaselt ning sagedased on veateated. Arhiivi otsingu kasutamisel ilmnevad veateated veel tihedamini. Harva vahetub Riigihangete registri lehekülg ilma käskluseta eestikeelsest ingliskeelseks.

On ette tulnud, et kui hankes on lisatud palju hankedokumente ja nende maht kokku on suur, siis ei ole võimalik kõiki dokumente korraga alla laadida vaid peab igat faili eraldi alla laadima. Kui hanget otsida ning back-nuppu vajutada, siis jookseb süsteem alatasa kokku ja peab alustama otsingut otsast peale. Keskkonna enda back-nupp on küll olemas, aga pole pea kunagi seda kasutanud, sest asub ebamugavas kohas. On olnud probleeme kui on avatud samaaegselt kaks browserit. Süsteem on jäik ja hankijad pole süsteemi kasutamisel piisavalt pädevad. Võiks võimaldada laadida üles mitu dokumenti korraga, mitte ühe kaupa nagu on hetkel. Pakkuja esindaja peaks saama oma töötajatele teha piiratud õigustega kasutajakontosid.

Hanke otsingus vaikimisi pakutud ajavahemik 10 päeva on liiga lühike, võiks olla kas ilma alguskuupäevata või minimaalselt 30 päeva. Ajutiselt peatatud hanked, või sellised, kus pakkuja on pakkumise tagasi võtnud ja soovib seda uuesti esitada kaovad töölaualt, kuigi pakkumine on pooleli. Hea oleks, kui need jääksid pakkuja töölauale "Koostamisel pakkumised" kategooriasse. Töölaual kategoorias "Vastamata küsimused" võiksid küsimused vastamise järel ära kaduda, kuid kahjuks jäävad alles. Puudub võimalus neid ise kustutada. "Koostamisel pakkumised" kategooriast saab kustutada vaid neid pakkumata jäänud hankeid, mis ise algatatud. Ühispakkumise korral alustatud, kuid pakkumata jäänud pakkumisi kaaspakkuja oma töölaualt kustutada ei saa. See võimalus võiks olemas olla. "Teavitused" kategoorias võiks olla võimalus teadete masskustutamiseks ("Vali kõik" meetodil). Töölaual on kuvatud (pidevalt nähtaval) kolm viimast hanget igas erinevas kategoorias (Koostamisel taotlused; Koostamisel pakkumised; Esitatud taotlused jne...) Mõnes kategoorias, kus vähem toiminguid tehtud, ripuvad nähtaval mitu aastat vanad asjad. Mõnes kategoorias pole paljud firmad kunagi toiminguid teinud, kuid kuvatavad kategooriate pealkirjad võtavad mõttetult enda alla vajalikku ruumi. Kuivõrd vasakul menüüs on samad kategooriad loetelus olemas, võiks ekraanipind olla kasutuses vaid aktiivsete toimingute kuvamisega, kuhu neid võiks mahtuda rohkem kui 3 hanke jagu (meie ettevõtte puhul näiteks Koostamisel pakkumised, Esitatud pakkumised, Registreeritud hanked).

Hangete küsimuste ja vastuste osas võiks olla samuti märke juures kui vastusega koos on lisatud mõni fail. Hetkel on märke ainult siis kui on küsimusega koos on fail lisatud. Hea oleks ka kui küsimuste-vastuste koondisse tuleks märke ka selle kohta et mis fail on lisatud vastusega, juhul kui seda on tehtud. Hanketeates võiks olla selle avaldamise kuupäev nagu see varasemalt kunagi oli, sest kui pakkujad salvestavad selle pdf-iks, et seda tuleviku tarvis igaks juhuks säilitada, siis pole võimalik tuvastada, kas tegu on kehtiva hanketeatega või vana hanketeatega, mida on muudetud.

Pakkuja poole pealt vaadates oleks soov, et "Küsimused hankijale" töölehel oleks võimalik koheselt näha kui hankija on vastusele manuse lisanud. Hetkel on küsimuste loetelust nähtav ainult küsimusele lisatud manus. Tülikas on neid vastuseid ükshaaval lahti klõpsida (eriti kui neid on üle 200). Monitoorigu peale panemine, s.h õigete tegevusalade koodide leidmine ehk infotellimustega soenduv on pisut keeruline.

E-Riigikassa

Kõige suurem mure on see, et sisselogimisne toimub väga aeglaselt. Vahel ei saa ID kaardiga sisse. Kasutaja kirjeldab olukorda, kus kahe asutuse puhul mõnikord süsteem vahetab firmat automaatselt, nii et kasutaja ei saa aru. Raske on aru saada nõ selgitamata kannete süsteemist.

Maksekorralduste otsing võiks olla mugavam, sest praegu on vaja mitmeid lahtreid täita. Kui otsitud maksekorraldust ei ole tahad seda otsida, siis on vaja uuesti kõik lahtrid täita. Süsteem võiks jätta nii mällu kui samuti peaks olema "tühjenda". Süsteem võiks kõik ülekanded ise automaatselt nummerdada. Samuti oleks hea, kui saaks operatiivselt tagasisidet, kui mõni makse on tagasi tulnud või on jäänud sisestaja süül kogemata lõplikult kinnitamata/riigikassale edastamata.

Riigi Kinnisvararegister (KVR)

Esineb tõrkeid ja aeg-ajalt annab süsteem veateateid, mille osas jääb arusaamatuks tõrke põhjus. Koolitus ja kasutajatugi väga hea. Lihtsalt süsteemi ülesehitus ebamugav ja keeruline ning vahel jookseb süsteem väga aeglaselt - aadressid lisanduvad tükk aega hiljem. Menetluse uute objektide (st KV kood puudub) lisamisel ei tooda andmeid (nimi, aadress) kohe üle, need tulevad mitu minutit hiljem. Ühendus kinnistusregistriga on väga aeglane. Andmete ületoomine ja salvestamine võtab kohati ebanormaalselt kaua aega (nii kuvamine kui salvestamine kumbki ülesanne 10 minutit, seega ühe objekti kinnistusregistrist andmete ületoomine võtab aega 20 minutit).

Menetlusse uue objekti lisamisel annab pea-aegu igas menetluses veateate, hiljem tuleb objekti lisamist uuesti teostada. Samuti on probleeme äriregistrist andmete üle toomisel või isikuandmete ületoomisel. Rakendus logib kasutajad ootamatult välja, nii et menetlus oli poole peal. Vastupidiseks heaks näiteks võiks võtta kinnistusraamatu, kus enne kasutaja rakendusepoolset väljalogimist antakse hoiatus, et 5 minuti pärast logitakse kasutaja välja.

Rakenduses on andmete paiknemine ebaloogiline. Olulised asjad on kohati märgitud väiksema kirjaga kui ebaolulised asjad. Andmeväljade paiknemine menetluse läbiviimisel ei ole loogiliselt ülevalt alla vaid tihti mingis muus järjekorras. Kõike oleks andmebaasi luues saanud paigutada loogilisemas järjekorras ja asukohas. Peamisteks muredeks on süsteemi kohmakus ja arusaamatud tõrked.

Kui kinnisvara objekti, mille koosseisu kuuluvad erinevad katastriüksused, jagada, siis lepingud jäävad praegu jagatava objekti külge. Kui nad on seotud ühe katastriüksusega, oleks hea kui leping jookseks loodava objektiga kaasa. Mõttetud dokumentide sisestamine ära kaotada s.t kui korra on need sisestatud, siis pole neid mõtet küsida. loogilisem ülesehitus, et ei peaks lehtede vahel surfama edasi tagasi.

Lepingute haldamisel võiks olla selline võimalus, et laed lepingu ühekordselt RKVRI ülesse, lisad ühekordselt lepingu registriga seotud andmeväljad. Eraldi peaks olema võimalik lepingut siduda erinevate objektidega (katastriüksused). Hetkel tuleb ühte ja sama lepingut koos lisa andmeväljadetäitmisega lisada igale katastriüksusele eraldi. See on väga ajakulukas. Menetluse alustades peaks süsteem ise pakkuma järgmise andme valimi või toiminguga. Kui see on korrektselt täidetud, siis saab liikuda edasi. Süsteem peab ise suunama järgmise vajaliku toiminguga juurde.

Tehinguga seotud dokumendid, nt kasutuslepingud ja korraldused, võiks leida lihtsamalt, ühest kohast koos ja kohe tehingu avamisel. Samuti võiksid tehingule lisatud dokumendid olla dokumendi vormis, mitte lingina dokumendihaldussüsteemile, millele ligipääs puudub. Kokkuvõttes võiks süsteem olla loogilisem ja arusaadavam.

Struktuuritoetuste operatiivsüsteem (SFOS)

Mitmete kasutajate arvates ei ole arendused kaasa toonud lihtsustust. Ülesehitus ja vormilised kuvad on head ja intuiitiivsed, kuid pidevalt tulevad juurde uued kohustuslikud väljad, muudavad sisu. Koguaeg midagi muutub, seega ka taotlused ei ole alati võrreldavad ajas, mitmeid sisult ebavajalikke lahtreid, võiks olla arvestavam iga meetme põhiselt. Uued

funktsionaalsused on muidugi tervitatavad. Praktikas on väga paljud asjad läinud lihtsamaks. Samas, pidevad uuendused segavad tööd, sest tekitatakse lahtreid/välju, mida ei ole võimalik alati täita. Lahenduse osas saab aidata ainult kasutajatugi. Samuti on andmed süsteemitumalt kui varem. Kui on töös palju projekte, mis vajavad muutmist, sellised muutused on väga ajamahukad ja tülikad. Osad arendused on muutnud menetlemised lihtsamaks, kuid samas osade süsteemi puuduste tõttu, tuleb teha rohkem.

Süsteem on muutunud keeruliseks, tänu millele esineb SFOSis väga tihti süsteemseid vigu. Kui vanal perioodil oli SFOS koordinaatorile abivahendiks, siis nüüd on ta pigem andmete kogumise ja edastamise süsteem. SFOSi andmete sisestamine võtab palju rohkem aega ja uus SFOSipõhine menetlus võtab rohkem aega ning nõuab rohkem tähelepanu. Kasutajakogemus on paranenud selles mõttes, et olen rohkem SFOSi testinud ja saan loogikast paremini aru. Näiteks projekti lisade nägemiseks tuleb esmalt saada vanasse süsteemi.

Kõik uued süsteemid vajavad harjumiseks aega, kuid e-toetuse postkastiga ollakse rahulolematud ja soovitakse pigem korralikku projekti postkasti, kus oleks võimalik erinevad kirjad puusse asetada. Ka töölaua ja projekti vaade vajaksid ühtlasemat lähenemist ning uue perioodi projekti numברי süsteem on pisut ebaõnnestunud Maksetaotluste menetlemisel võiks olla andmete filtreerimise võimalus. Erinevad päringud võiksid olla üksteisest eristatud. Koht kuhu lisada üldised maksetaotlust puudutavad küsimused. Taotlejad esitavad taotlusi ning nõutud lisasid läbi e-toetuse. Taotluste uuesti esitamisel e-toetuse kaudu ning taotluse lisade uuendamisel ei säili lisade vanad versioonid. Hetkel peavad projektikoordinaatorid muutmist vajavaid lisad käsitsi välja salvestama, et uue versiooni tekkimisel näeksid esialgset varianti, mille alusel küsimused tekkisid.

SFOSi arenduste eelprotsessis tuleks kaasata erinevaid SFOSi kasutajaid. Kindlasti peaks tegelema hakkama ka kasutajamugavuse arendamisega, sest hetkel on avaleht väga ebamugav kasutada. Samuti otsingud, erinevate osade vahel liikumine, maksete sisestamine ja selle osade vahel liikumine. Vajalik on e-toetuse keskkonna kasutusjuhend. On küll olemas abitekstid, kuid näeb ainult taotleja. Toetuse saaja peaks saama E-toetuse postastis olevaid kirju välja salvestada (nt pdf formaadis). Süsteemi kasutajasõbralikkut tuleks kõvasti tõsta. Andmete lisamine peaks olema palju lihtsam, samuti päringute saatmine.

E-toetus

Esineb probleeme Safariga sisselogimisel ja kõige uuema Edge'ga kipub mõnikord kinni jooksuma. Kasutaja sooviks vaadata taotluse keskosas olevaid lahtreid koos kommentaaridega,

kuid ei saa enne kui on eelnevad lehekülje täitnud, mis on ebamugav. Probleemiks on andmete osaline salvestumine, kuigi salvestustoimingud on korrektselt tehtud. Samuti tõrked taotluse esitamisel. Praegu peab e-toetuste süsteemi kõik dokumendid lisama. Protseduur on väga ajamahukas.

RÜ-de doc taotlusvormide ja e-toetuse väljad pole identsed. Kui on eesmärk teha mõlemat, siis e-toetuse jaoks peab nii palju juba tehtud tööd hakkama ümber struktureerima. Arvete deklareerimine ja maksetaotluse esitamine võiks olla andmesüsteemidega ühendatud. Praegu peab raamatupidamise tugikeskusest laskma teha väljavõtteid selle asemel, et näiteks toimiksid vastavad lingid raamatupidamissüsteemi vms. Kuraatori poolt sisestatud andmed ei pruugi kasutajale näha olla. Võiks võimaldada enne taotluse täitmist vaadata kogu ankeeti koos kommentaaridega, peagu pole see võimalik.

Automatiseerimine on hea võimalus, et valemid toimiksid ja saaks andmeid tõmmata teistest registritest. Lisaks oleks vaja võimalust alla laadida faili taotluse täitmise ajal, mitte ainult esitamise etapis. Infosüsteem ei saa olla tehtud andmete sisestamiseks. Praegu on kasutegur väga väike. Ikkagi peab osa asju e-maili teel saatma.

Lisa 1 Vastusefail