

RAHULOLU

PERSONALIINFOSÜSTEEMIDEGA

Küsitluse aruanne

Tallinna Linnakantselei

Suvi 2020

Sisukord

1. KÜSITLUSE KORRALDUSEST	3
2. KÜSITLUSE KOKKUVÕTE	4
3. TULEMUSTE ANALÜÜS	5
3.1. LTP	5
3.1.1. LTP puhkuste moodul	5
3.1.2. LTP koolituste moodul	7
3.1.3. LTP nutiseadmes	9
3.2. SAPI infosüsteemid	10
3.2.1. SAP	10
3.2.2. SAP Portal E-kanal	12
3.2.3. SAP Portal personali- ja koolitusaruanded	14
3.2.4. SAP Portal uued tööajatabelid	16
3.3. Informeeritus ja abi personaliinfosüsteemide kasutamisel	18
3.4. Personaliinfosüsteemide kasutajatugi	22
3.5. Personaliarvestuse teenus	24
4. LISA 1 – ANKEET	26

1. KÜSITLUSE KORRALDUSEST

Tallinna Linnakantselei personaliteenistus korraldas koostöös linnauuringute sektoriga küsitluse, mille eesmärk oli saada teada, milline on Tallinna linna personaliinfosüsteemide kasutus ja kui rahul on kasutajad infosüsteemidega ning personaliarvestuse teenusega.

Küsitlus puudutas järgmisi infosüsteeme: linna töötaja portaali (edaspidi LTP) puhkuste moodul, LTP koolituste moodul, SAP, SAP Portal E-kanal, SAP Portal personali- ja koolitusaruanded ja SAP Portal uued tööajatabelid.

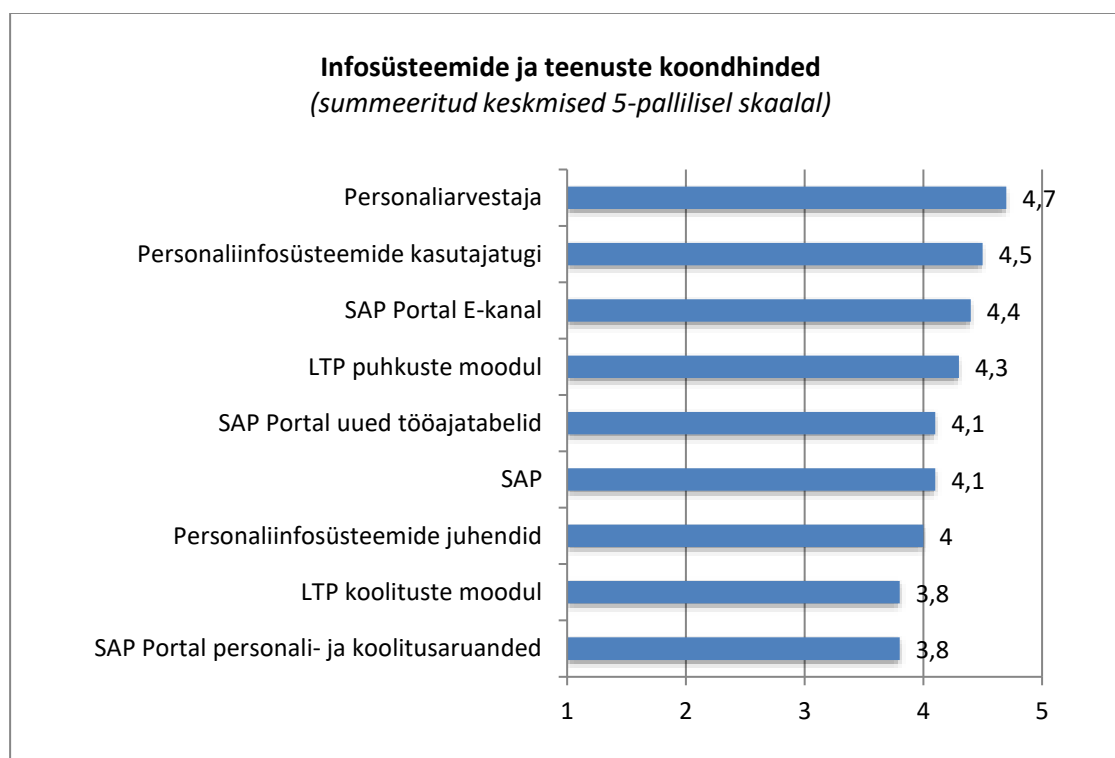
Küsitlus toimus ajavahemikul 12.-19. juuni 2020. Veebiankeet saadeti e-postiga linna asutuste juhtidele ja personalitöötajatele, kes oma töös personaliinfosüsteeme kõige rohkem kasutavad. Kokku saadeti ankeet 446le vastajale, ankeedi täitis ära 125 vastajat, küsitluse üldine vastamismäär on 28%, mis on veebiküsitluse kohta hea tulemus.

Tabelis 1 on näha küsitluse üldkogumi (need, kellele ankeet saadeti) ning vastajate (need, kes vastasid) võrdlus ning vastamismäärad asutuste ning ametipositsioonide kaupa. Muu ametiasutuse all on mõeldud kõiki teisi linna ametiasutusi väljaarvatud Tallinna Linnakantselei (edaspidi linnakantselei) ning muu hallatava asutuse all on mõeldud kõiki teisi linna hallatavaid asutusi väljaarvatud koolid ja lasteaiad. Koolide alla kuuluvad ka huvikoolid. Kui muude ametiasutuste ja hallatavate asutuste vastajate seas oli juhte ja personalitöötajaid enam-vähem võrdselt, siis linnakantselei ning koolide vastajate seas on rohkem personalitöötajad ning lasteaedade vastajate seas juhte.

Tabel 1		Üldkogumi arv	Protsent üldkogumist	Vastajate arv	Protsent vastajatest	Vastamis-määr
Asutus	Linnakantselei	36	8%	21	17%	58%
	Muu ametiasutus	42	9%	19	15%	45%
	Kool	125	28%	20	16%	16%
	Lasteaed	142	32%	43	34%	30%
	Muu hallatav asutus	101	23%	22	18%	22%
Ameti-positsioon	Juht, sh keskastme juht (sh juht, kes teeb ka personalitööd)	272	61%	66	53%	24%
	Personalitöötaja või muu töötaja, kes teeb asutuse personalitööd	174	39%	59	47%	34%

2. KÜSITLUSE KOKKUVÕTE

- Rahulolu linna personaliarvestajate ja personaliinfosüsteemide kasutajate tööga on kõrge. Kõige kõrgemalt hinnatakse mõlema teenuse puhul töötajate suhtlemisioskust.
- Rahulolu personaliinfosüsteemidega on üldkokkuvõttes veidi madalam, kõrgemaid keskmiseid hindeid said kasutajatelt SAP Portal E-kanal ja LTP puhkuste moodul, madalamaid keskmiseid hindeid LTP koolituste moodul ja SAP Portal personali- ja koolitusaruanded. Infosüsteemide puhul ollakse üldiselt mõnevõrra rohkem rahul kiiruse ja ülesehituse arusaadavusega ja veidi vähem ollakse rahul funktsionaalsuste vastavusega asutuse vajadustele ning üldise kasutusmugavusega. Personaliinfosüsteeme puudutavate juhendite kättesaadavust ja arusaadavust hinnatakse üldiselt heaks.
- Personaliinfosüsteemide kasutamisel tekkivate probleemide korral pöörduakse kõige sagedamini oma asutuse personaliarvestaja poole, teisel kohal on personaliinfosüsteemide osakond. Probleemid tekivad sageli seetõttu, et kasutajad ei ole konkreetsete infosüsteemidega hästi kursis, kuna nad kasutavad infosüsteeme harva.
- Asutuste võrdlus näitab, et kõige madalamaid hinnanguid andsid üldkokkuvõttes nii infosüsteemidele kui teenustele muude ametiasutuste töötajad ning kõige kõrgemaid hinnanguid linnakantselei ja muude hallatavate asutuste töötajad.

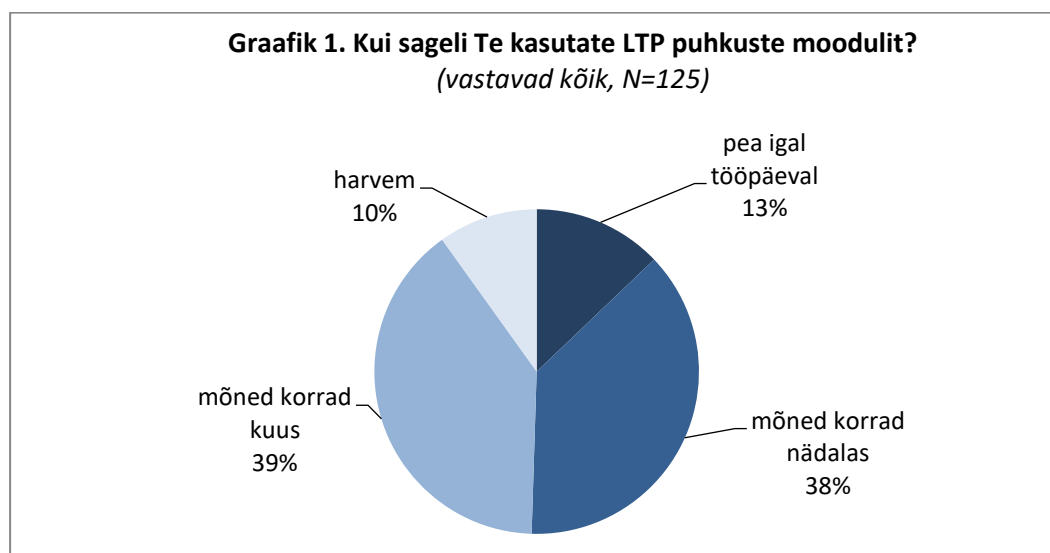


3. TULEMUSTE ANALÜÜS

3.1. LTP

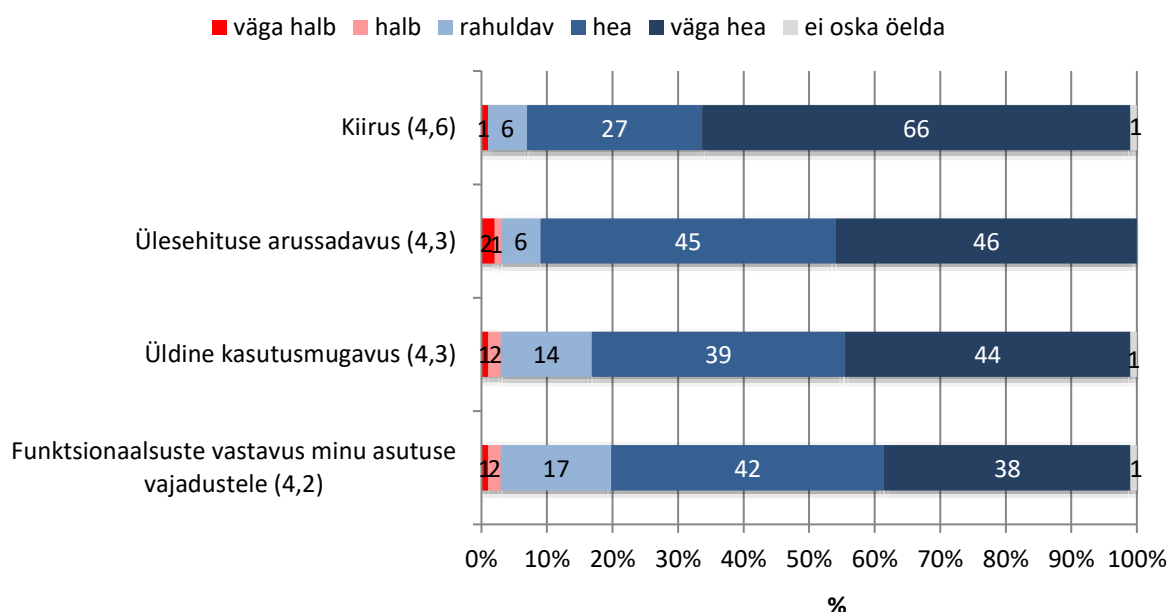
3.1.1. LTP puhkuste moodul

LTP puhkuste moodulit kasutavad kõik küsitluses osalenud juhid ja personalitöötajad. Valdavalt kasutatakse LTP puhkuste moodulit kas mõned korrad nädalas või mõned korrad kuus (vt graafik 1). Personalitöötajad kasutavad infosüsteemi sagedamini kui juhid. Asutuste lõikes on kõige aktiivsemad infosüsteemi kasutajad muude ametiasutuste töötajad, kõige harvemini kasutavad infosüsteemi lasteaedade töötajad. Linnakantselei, koolide ja muude hallatavate asutuste töötajate infosüsteemi kasutussagedus on sarnane keskmisega.



Keskmsed hinned LTP puhkuste moodulile on kõik kõrgemad kui hinne neli (hea). Kõige kõrgema keskmise hinde sai infosüsteemi kiirus ning madalaima hinde funktsionaalsuste vastavus asutuse vajadustele (vt graafik 2). Juhid on infosüsteemiga veidi enam rahul kui personalitöötajad, aga see erinevus ei ole väga suur. Suuremad erinevused on asutuste lõikes – koolide, lasteaedade ja muude hallatavate asutuste töötajad on infosüsteemi kõikide aspektidega rohkem rahul kui linnakantselei ja muude ametiasutuste töötajad. Pea iga päev infosüsteemi kasutavad vastajad on infosüsteemiga veidi rohkem rahul kui mitte nii sageli infosüsteemi kasutavad vastajad.

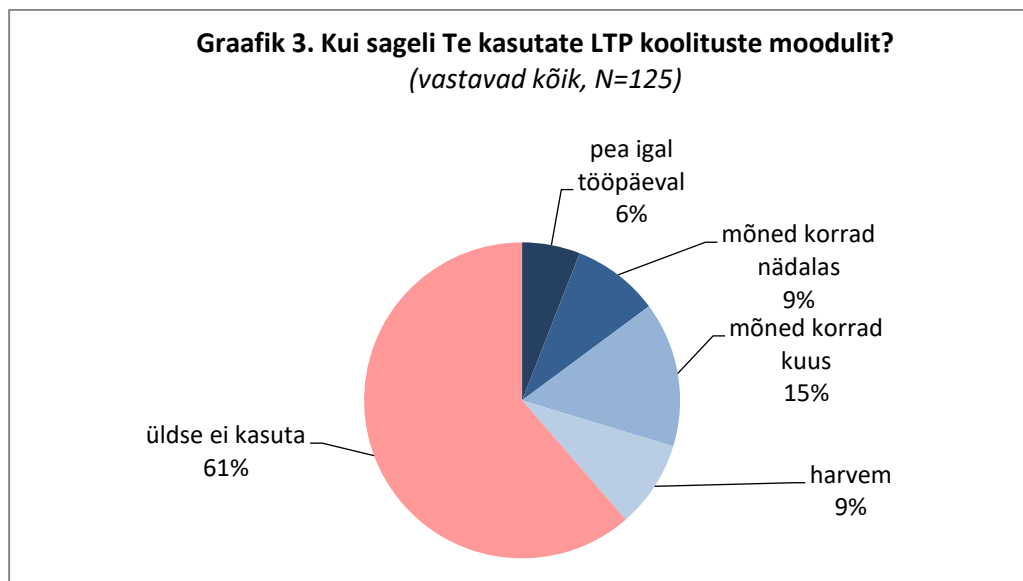
Graafik 2. Palun hinnake LTP puhkuste moodulit alljärgnevate kriteeriumite alusel. (vastavad kõik, N=125, kriteeriumid on järjestatud 5-pallilise skaala keskmise hinnangu alusel)



Probleeme LTP puhkuste mooduli kasutamisel mainis kolmandik vastajatest. Suur osa probleemidest on seotud sellega, et asutuste nn tavatöötajad ei oska LTPd piisavalt kasutada. Näiteks sageli on probleemiks see, et puhkuse avalduse tegemisel jääb töötajal viimane klikk tegemata ja protsess jääb pooleli. Paljud vastajad mainisid, et infosüsteem ei kuva õiget puhkusepäevade arvu (vale puhkusejääk, tühistatud puhkused on puhkustena näha jne). Lisaks mainiti veel järgmisi probleeme: puhkuste (sh ajakavas olevate puhkuste) muutmine on praegu liiga keeruline ja seda võiks lihtsustada; kooskõlastamiste ja kinnitamisest seotud probleemid (kinnitusringid kaovad ära, juhtidele ei kuvata kinnitamist või kooskõlastamist ootavaid tööülesandeid jne); puudulik infovahetus LTP ja SAPi vahel; päringute (näiteks puhkuste koondtabelite) tegemine liiga keeruline; probleemid infosüsteemi sisse logimisel; töötajatele ei kuvata õigesti kõiki puhkusevõimalusi (näiteks lapsepuhkuse õigus, õppe- või täiendava puhkuse õigus); töötajate nimed võiks olla tähestiku järjekorras.

3.1.2. LTP koolituste moodul

LTP koolituste moodulit on kasutanud veidi rohkem kui kolmandik vastajatest (vt graafik 3). Koolituste moodulit kasutatakse harvem kui puhkuste moodulit, valdavalt mõned korrad kuus. Ka koolituste moodulit kasutavad personalitöötajad sagedamini kui juhid. Asutuste võrdlus näitab, et kõige aktiivsemad infosüsteemi kasutajad on muude ametiasutuste töötajad, linnakantseleis ning muude hallatavates asutuses kasutatakse infosüsteemi harvem. Koolides ja lastaedades infosüsteemi ei kasutata.

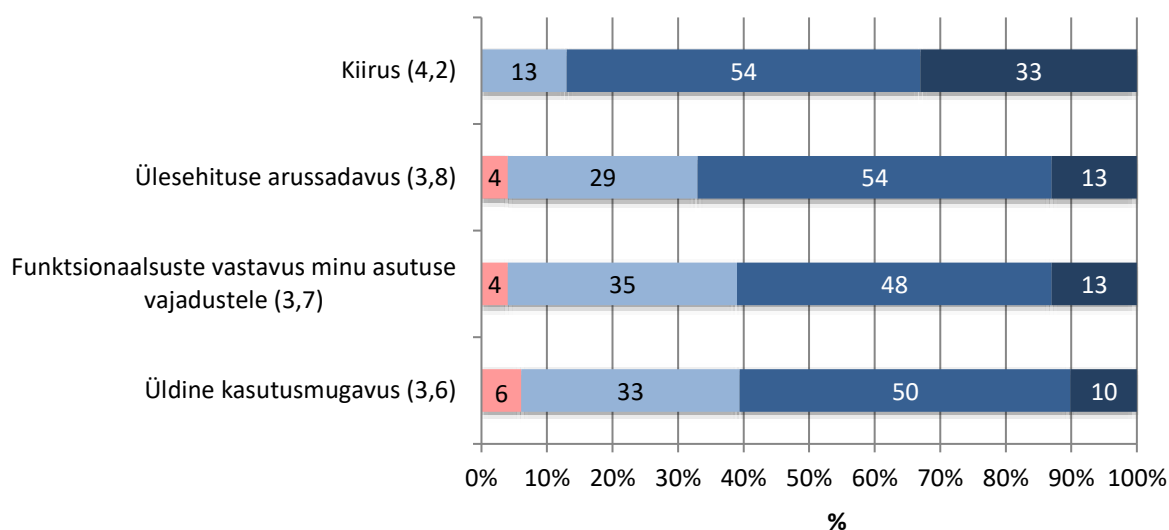


LTP koolituste mooduli keskmised hinded on veidi madalamad kui puhkuste moodulile antud hinded. Ainsana sai keskmise hinde üle nelja infosüsteemi kiirus, teised hinded jäid neljast veidi allapoole, kõige madalamalt hinnatakse üldist kasutusmugavust (vt graafik 4).

Juhtide ja personalitöötajate hinnangud on sarnased. Asutuste võrdlus näitab, et kõige rohkem on infosüsteemiga rahul linnakantselei töötajad, järgnevad muude ametiasutuste töötajad ja kõige vähem on infosüsteemiga rahul muude hallatavate asutuste töötajad. Sagedased infosüsteemi kasutajad on infosüsteemiga veidi rohkem rahul kui harvad kasutajad.

Graafik 4. Palun hinnake LTP koolituste moodulit alljärgnevate kriteeriumite alusel. (vastavad LTP koolituste mooduli kasutajad, N=48, kriteeriumid on järjestatud 5-pallilise skaala keskmise hinnangu alusel)

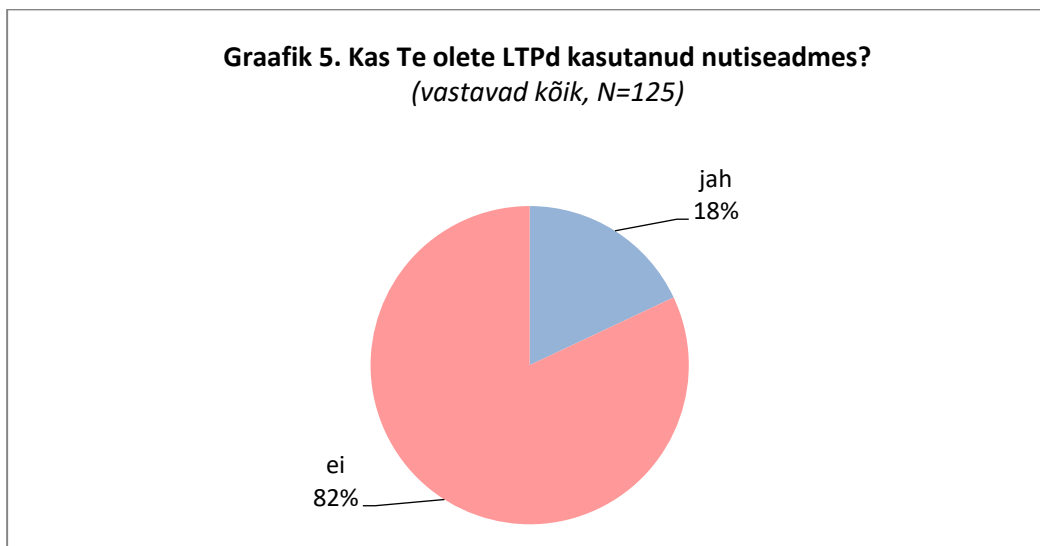
■ väga halb ■ halb ■ rahuldav ■ hea ■ väga hea ■ ei oska öelda



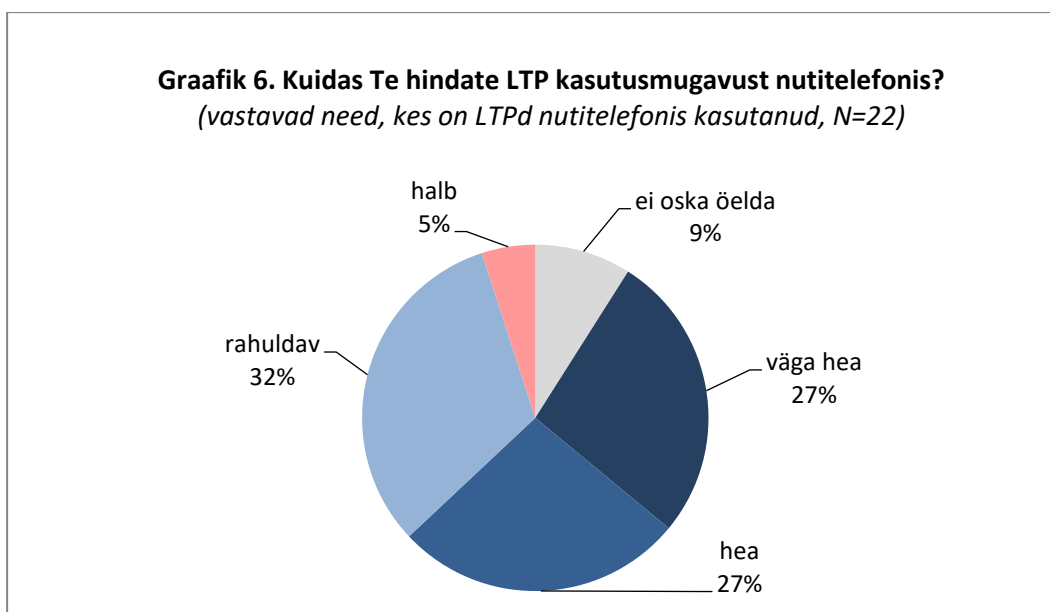
Probleeme infosüsteemi kasutamisel nimetas umbes neljandik LTP koolituste mooduli kasutajatest. LTP koolituste moodulilt peetakse veidi keerulisemaks kui puhkuste moodulit. Mitmed vastajad nimetasid kasutusmugavusega seotud probleeme – ei ole võimalik koolitajat ise sisestada; ei ole võimalik valesti sisestatud koolitust kustutada; osa infot (näiteks koolitaja) tuleb topelt märkida; pole näha, millistele adressaatidele kutse läheb. Mainiti erinevatest rollidest/positsioonidest tingitud probleeme nii koolituste sisestamisel kui kinnitamisel ja kooskõlastamisel (näiteks kui koolituse sisestamise algatab töötaja, siis jääb info puudulikuks ja koolitushaldur peab töötajalt lisainfot küsima; mitmes rollis olev infosüsteemi kasutaja on segaduses, sest ta näeb erinevate vaadete all erinevat infot; puudub võimalus valida õiget kinnitajat jne). Osad vastajatest on kokku puutunud ka infosüsteemi tõrgetega – näiteks ei ole olnud võimalik lisada koolitusel osalejat; teavitused ei ole edasi liikunud; koolitusel osaleja ei saanud registreeruda kuna talle ei kuvatud nuppu „soovin osaleda“; koolitusi ei saanud lisada tööajatabellisse. Üks vastaja tundis puudust sellest, et infosüsteemi ei ole varasemaid koolitusi üle toodud.

3.1.3. LTP nutiseadmes

Nutiseadmes on LTPd kasutanud suhteliselt vähesed vastajad – ainult 18% (vt graafik 5). Juhid on LTPd nutiseadmes rohkem kasutanud kui personalitöötajad. Asutuste võrdlus näitab, et kõige rohkem on LTPd nutiseadmetes kasutanud muude hallatavate asutuste töötajad.



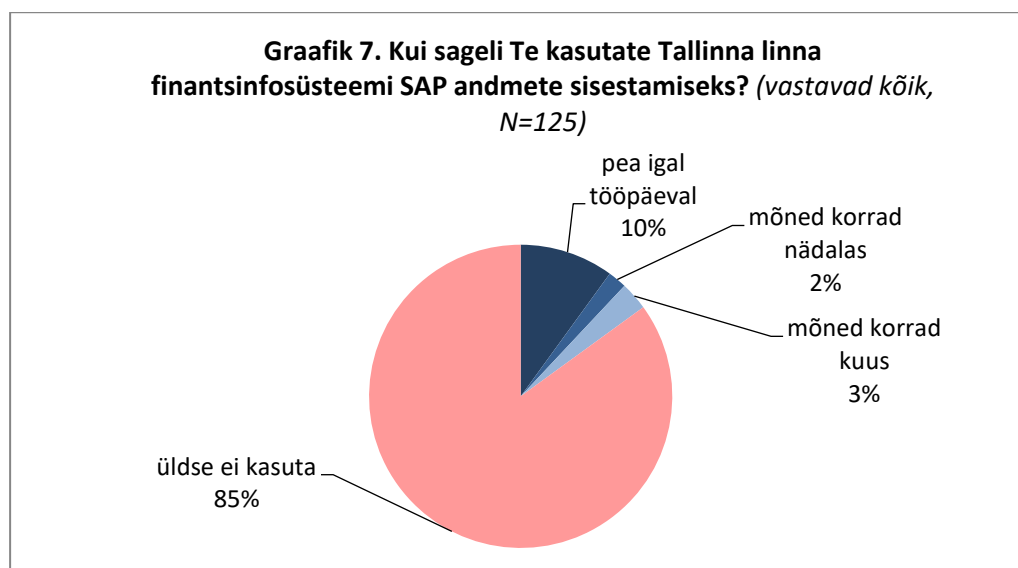
Umbes pooled kasutajatest hindavad LTP kasutusmugavust nutiseadmes heaks või väga heaks (vt graafik 6). Keskmine hinne 5-pallilisel skaalal on 3,9. Personalitöötajad on kasutusmugavusega enam rahul kui juhid. Rahulolu põhjendatakse eelkõige võimalusega operatiivselt puhkusi ja koolitusi kooskõlastada. Rahulolematust aga põhjendatakse eelkõige sellega, et nutiseadmes ei ole kõik infosüsteemi funktsioonid kättesaadavad, samuti ei tööta LTP kõikides nutiseadmetes ühtemoodi.



3.2. SAPI infosüsteemid

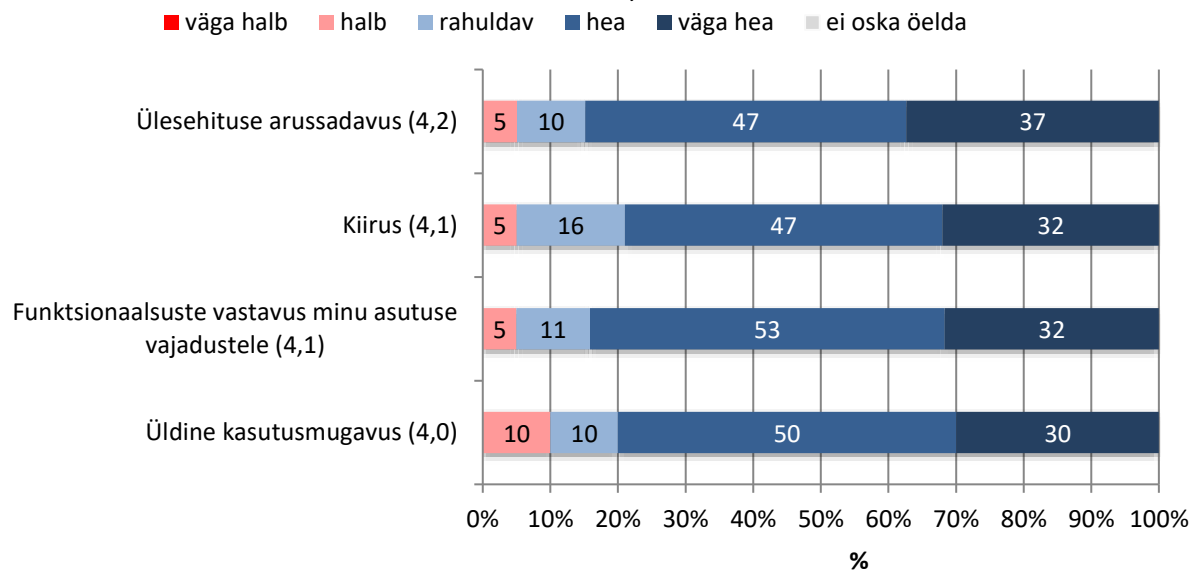
3.2.1. SAP

Finantsinfosüsteemi SAP kasutust uurisime ainult andmete sisestamise seisukohast. SAPI sisestab andmeid väike osa vastajatest, ainult 15%, suurem osa nendest pea igal tööpäeval (vt graafik 7). Tegemist on linnakantselei ja muude hallatavate asutuste personalitöötajatega.



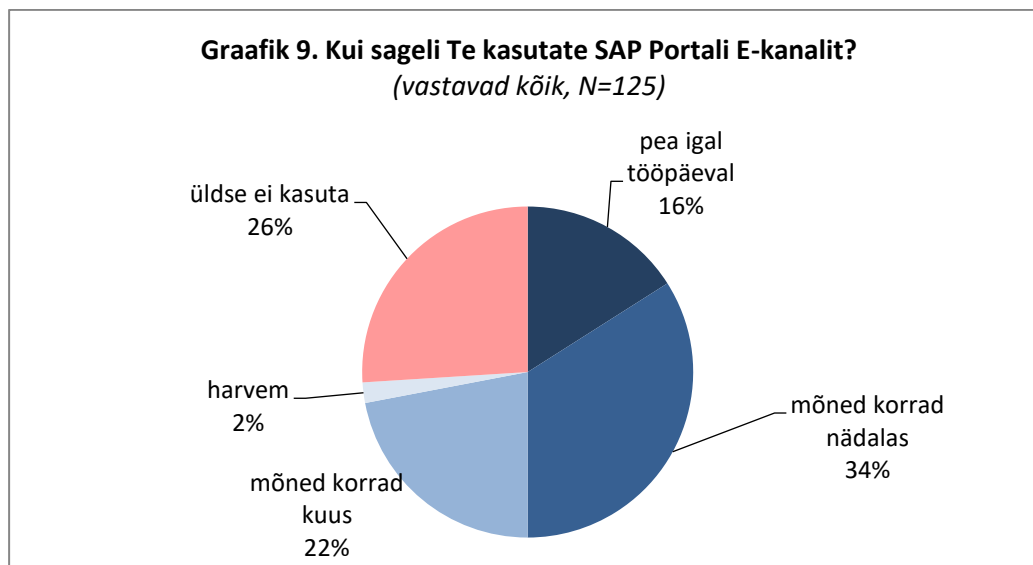
Keskmsed hinned SAPIle on veidi üle nelja (vt graafik 8). Kõige rohkem ollakse rahul infosüsteemi ülesehituse arusaadavusega ja kõige vähem ollakse rahul üldise kasutusmugavusega. Probleemidena toodi välja järgnevat: ei ole mugav kasutada (palju klikke, halb visuaal, suured ja raskesti käsitletavad tabelid jne); infovahetuse probleemid (puhkusi puudutava info vahetuse probleemid SAPI ja LTP vahel, muudatused ühes infosüsteemi osas ei kajastu teises jne). Lisaks mainiti, et haridusasutuse ja õpitud eriala sisestamise õigus võiks olla ka SAPI kasutajatel.

Graafik 8. Palun hinnake SAPi alljärgnevate kriteeriumite alusel. (vastavad SAPi kasutajad, N=19, kriteeriumid on järjestatud 5-pallilise skaala keskmise hinnangu alusel)



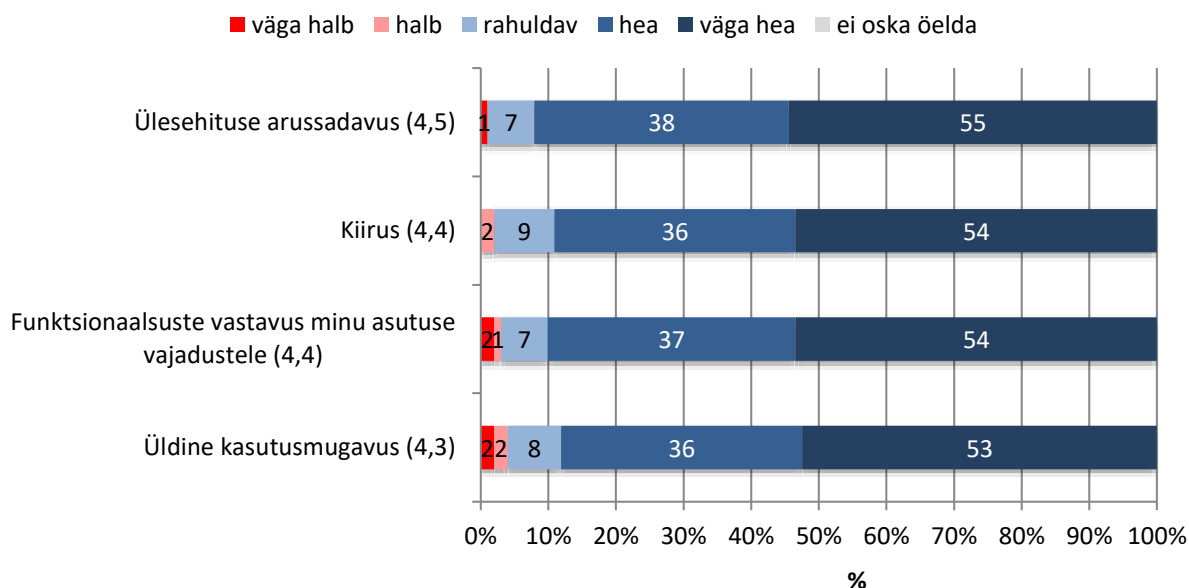
3.2.2. SAP Portal E-kanal

SAP Portali E-kanalit kasutab suur osa küsitletutest ning kasutussagedus on teiste infosüsteemidega võrreldes kõrge, vähemalt kord nädalas kasutavad infosüsteemi koguni pooled vastajad (vt graafik 9). Juhid kasutavad infosüsteemi sagedamini kui personalitöötajad. Asutuste lõikes on kõige suuremad infosüsteemi kasutajad koolide töötajad, järgnevad lasteaedade, muude hallatavate asutuste ja muude ametiasutuste töötajad. Linnakantselei töötajad infosüsteemi andmete edastamiseks ei kasuta.



Keskmsed hinned SAP Portali E-kanalile on kõik kõrgemad kui hinne neli. Kõige kõrgema keskmise hinde sai ülesehituse arusaadavus, aga ka teised hinned on kõrged (vt graafik 10). Juhid on infosüsteemiga veidi enam rahul kui personalitöötajad. Kõige rohkem on infosüsteemiga rahul lasteaedade töötajad, järgnevad muude hallatavate asutuste ja koolide töötajad, kõige vähem on infosüsteemiga rahul muude ametiasutuste töötajad. Kui vaadata hinnanguid kasutussageduse lõikes, siis selgub, et kõige rohkem on infosüsteemiga rahul infosüsteemi harva kasutavad töötajad.

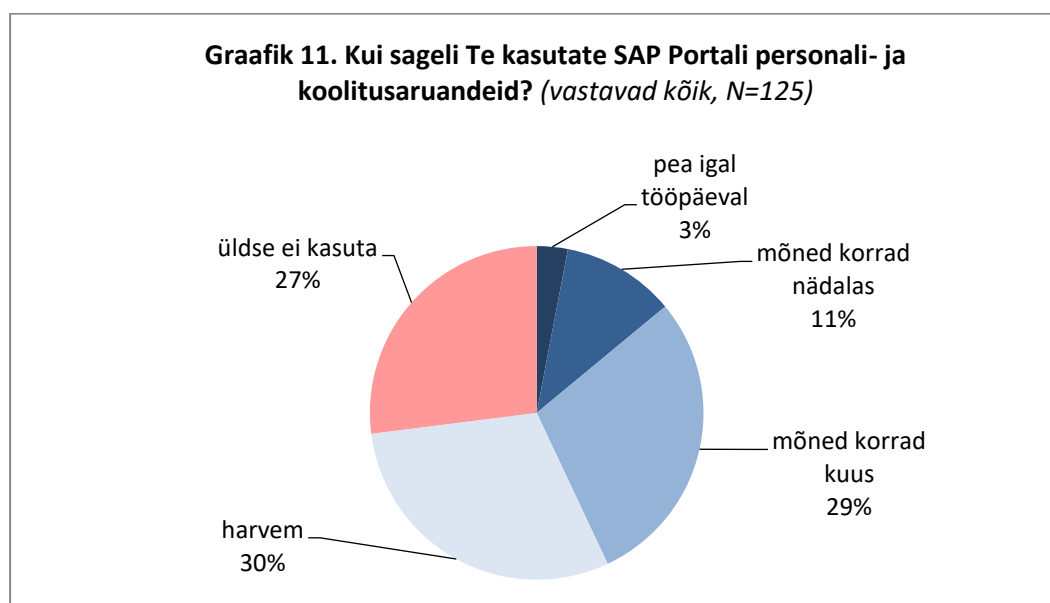
Graafik 10. Palun hinnake SAP Portal E-kanalit alljärgnevate kriteeriumite alusel.
(vastavad SAP Portal E-kanali kasutajad, N=94, kriteeriumid on järjestatud 5-pallilise skaala keskmise hinnangu alusel)



Probleeme SAP Portali E-kanali kasutamisel tõi välja veidi üle kümnendiku kasutajatest. Mainiti järgmisi probleeme: kasutamisel aeglane (eriti siis, kui on palju muudatusi) ja jookseb vahel kinni; andmevahetushäired; andmete kuvamisel aeglane; nõuab teatud olukordades üle kontrollimist ja käsitsi korrastamist; töötajate hariduste, diplomite jne lisamine on tülikas, näiteks koolid võiks olla tähestiku järjekorras; kuupäevi peab käsitsi sisestama; probleemid andmete muutmisel ja sisestamisel, näiteks süsteem ei lase õiget infot üles panna, kuna mälus on vana info; otsingute, raportite tegemine ja varem sisestatud andmete kontrollimine ebamugav.

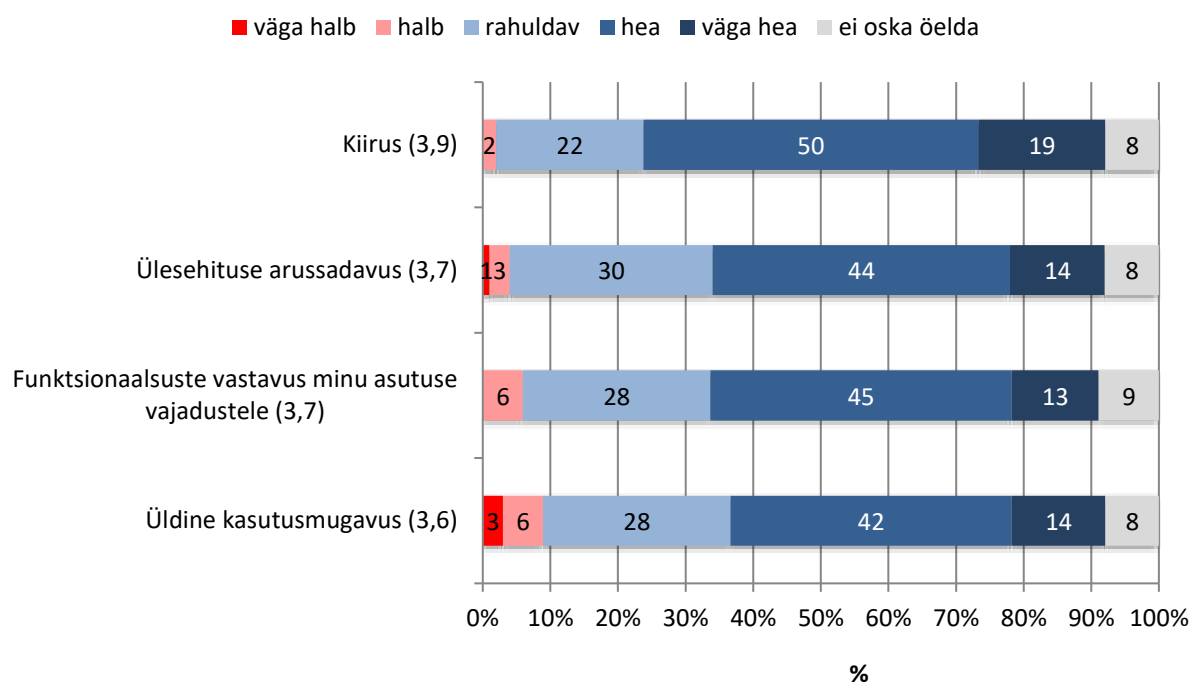
3.2.3. SAP Portal personali- ja koolitusaruanded

SAP Portali personali- ja koolitusaruandeid kasutab umbes kolm-neljandikku vastajatest (vt graafik 11). Infosüsteemi kasutussagedus on teiste infosüsteemidega võrreldes pigem madal, valdavalt kasutatakse infosüsteemi mõned korrad kuus või harvem. Personalitöötajad kasutavad infosüsteemi sagedamini kui juhid. Asutuste lõikes on kõige suuremad infosüsteemi kasutajad linnakantselei töötajad, kõige vähem kasutatakse infosüsteemi lasteaedades. Koolide, muude ametiasutuste ja hallatavate asutuste infosüsteemi kasutussagedus on sarnane keskmisega.



SAP Portali personali- ja koolitusaruannetele antud keskmised hinnad jäävad kõik alla hinde hea (vt graafik 12). Kõige kõrgemalt hinnatakse infosüsteemi kiirust ja kõige madalamalt infosüsteemi üldist kasutusmugavust. Juhtide ja personalitöötajate hinnangud sellele infosüsteemile ei erine. Asutuste lõikes on hinnangud kõige kõrgemad lasteaedades, kõige madalamad aga muudes ametiasutustes. Linnakantselei, koolide ja muude hallatavate asutuste hinnangud on sarnased keskmisega. Kõige kriitilisemad on infosüsteemi suhtes just igapäevased kasutajad.

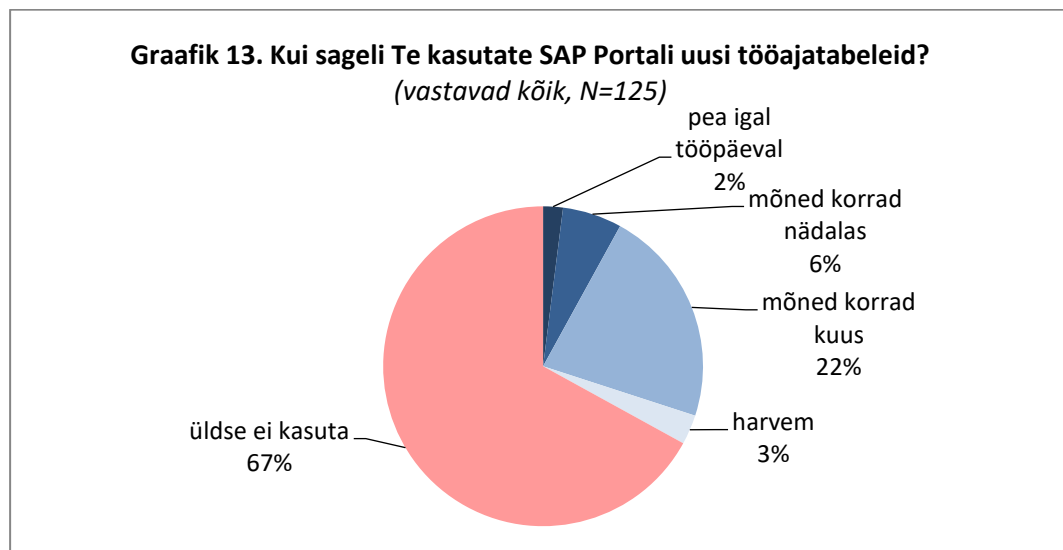
Graafik 12. Palun hinnake SAP Portali personali- ja koolitusaruandeid alljärgnevate kriteeriumite alusel. (vastavad SAP Portal personali- ja koolitusaruannete kasutajad, N=91, kriteeriumid on järjestatud 5-pallilise skaala keskmise hinnangu alusel)



Probleeme SAP Portali personali- ja koolitusaruannete kasutamisel tõi välja veidi üle kümnendiku kasutajatest. Osa kasutajate arvates on infosüsteem keeruline ja kohmakas. Konkreetsemate probleemidena toodi välja järgnevat: jookseb kokku; saab kasutada ainult Internet Exploreris; ei võimalda teha kõiki selliseid aruandeid mida oleks vaja teha; aruandeid keeruline teha (näiteks ei saa aru, kuidas aruanne numbreid kokku arvutab); tabelites/aruannetes liikumine, nende vaatamine tülikas; aruannetes kasutatavad mõisted ei ole arusaadavad. Üks vastaja tegi ettepaneku, et muudatuste tegemisel infosüsteemis tuleks kasutajaid rohkem koolitada.

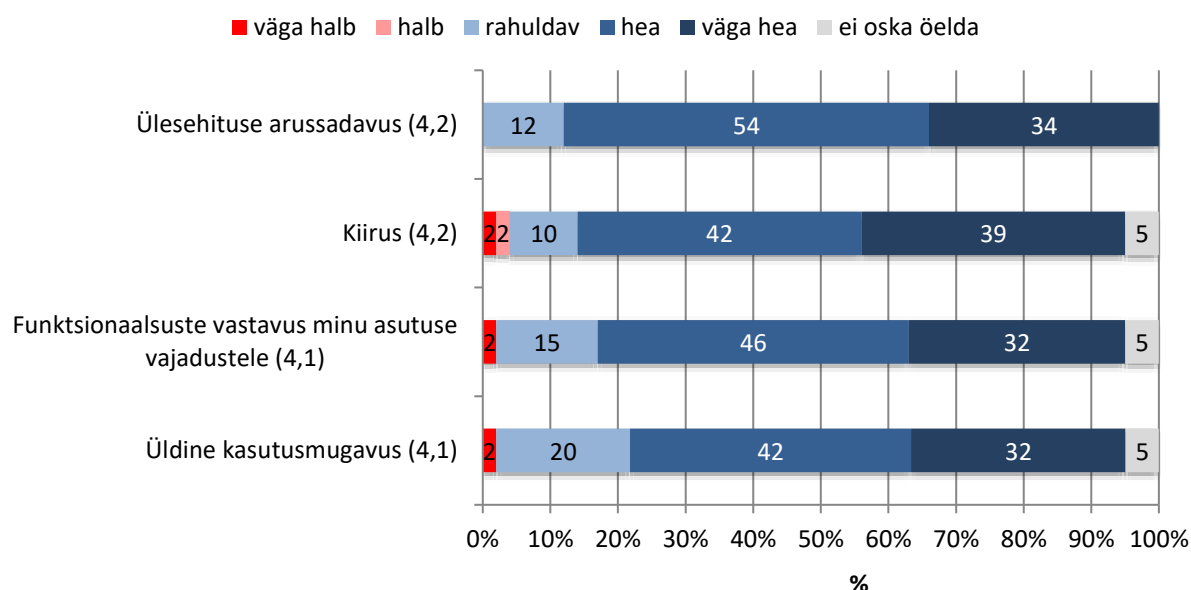
3.2.4. SAP Portal uued tööajatabelid

SAP Portal uusi tööajatabeleid kasutab umbes kolmandik vastajatest (vt graafik 13). Infosüsteemi kasutussagedus on teiste infosüsteemidega võrreldes pigem madal, valdavalt kasutatakse infosüsteemi mõned korrad kuus. Personalitöötajad kasutavad infosüsteemi sagedamini kui juhid. Infosüsteemi kasutajate osakaal on kõige suurem linnakantseleis ja koolides, samas on kõige suurema kasutussagedusega muude hallatavate asutuste töötajad. Muude ametiasutuste infosüsteemi kasutus on sarnane keskmisega. Lasteaedades infosüsteemi ei kasutata.



SAP Portali uute tööajatabelitele antud keskmised hinded on kõik veidi üle nelja (vt graafik 14). Kõrgemalt hinnatakse infosüsteemi ülesehituse arusaadavust ja kiirust, veidi madalamalt funktsionaalsuste vastavust asutuse vajadustele ja üldist kasutusmugavust. Juhid on infosüsteemiga veidi enam rahul kui personalitöötajad. Asutuste lõikes on infosüsteemi suhtes kõige kriitilisemad linnakantselei töötajad. Igapäevased ning harvad infosüsteemi kasutajad on infosüsteemiga vähem rahul kui infosüsteemi keskmise sagedusega kasutavad töötajad.

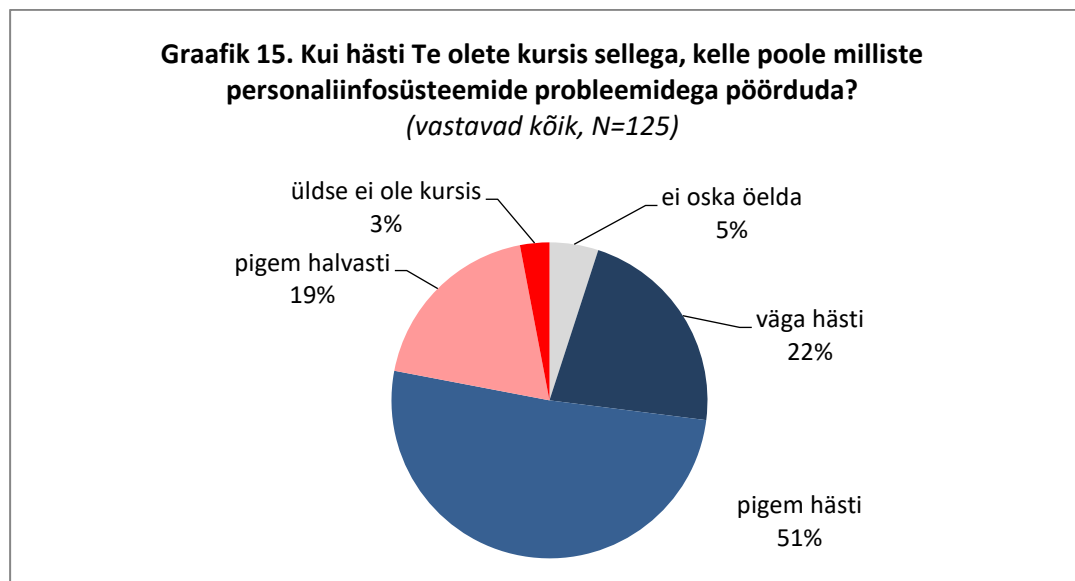
Graafik 14. Palun hinnake SAP Portali uusi tööajatabeleid alljärgnevate kriteeriumite alusel. (vastavad SAP Portali uute tööajatabelite kasutajad, N=41, kriteeriumid on järjestatud 5-pallilise skaala keskmise hinnangu alusel)



Probleeme SAP Portali uute tööajatabelite kasutamisel nimetasid ainult üksikud vastajad. Probleemid on järgmised: ikoonid liiga väiksed ja arusaamatud; ei tööta *remote desktopi* kaudu; rippmenüü ei tööta IPadis; enne tööajatabeli kinnitamist ei ole võimalik puudumisi (näiteks haiguslehti) sisestada; liiga palju klikke. Üks vastaja tegi ettepaneku, et tööajatabeli kinnitamisel võiks tulla e-postiga sellekohane teade.

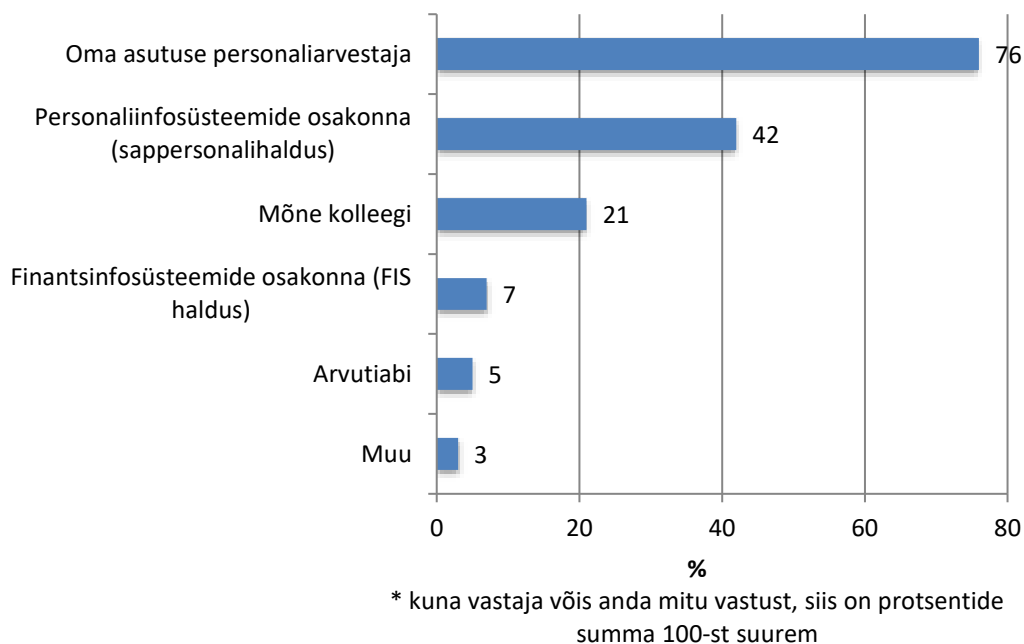
3.3. Informeeritus ja abi personaliinfosüsteemide kasutamisel

Enamus vastajatest teab, kelle poole milliste personaliinfosüsteemide probleemidega pöörduda (vt graafik 15). Halvasti on sellega kursis umbes viiendik vastajatest. Juhtide ja personalitöötajate informeeritus on sarnane. Asutuste võrdlus näitab seda, et kõige paremini on kursis koolide esindajad, kõige halvemini on kursis muude hallatavate asutuste töötajad. Linnakantselei, muude ametiasutuste ning lasteaedade esindajate informeeritus on sarnane keskmisega.



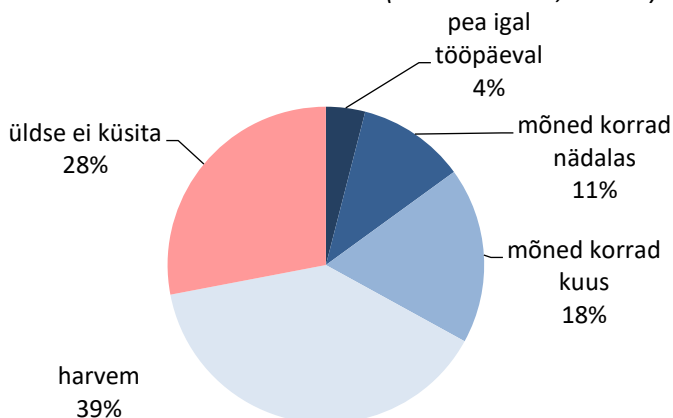
Valdav enamus vastajatest pöörduvad infosüsteemide kasutamisel tekkinud probleemide korral esmalt oma asutuse personaliarvestaja poole, teisel kohal on personaliinfosüsteemide osakond ning kolmandal kohal oma kolleegid (vt graafik 16). Finantsinfosüsteemide osakonna ning arvutiabi poole pöörutakse vähem. Muu vastuse all mainiti linnaosavalitsust, konkreetseid personaliarvestajaid nimeliselt ning üks vastaja kurtis ka üldise segaduse üle, et ei tea kelle poole pöörduda, kuna personaliinfosüsteemide valdkonnas on toimunud palju muudatusi. Juhid pöörduvad personalitöötajatega võrreldes sagedamini oma asutuse personaliarvestaja poole, personalitöötajad aga personaliinfosüsteemide osakonna poole. Asutuste võrdlus näitab, et kolleegide poole pöörduvad keskmisest rohkem linnakantselei töötajad, arvutiabi poole muude ametiasutuste töötajad, oma asutuse personaliarvestaja poole koolide ja lasteaedade töötajad, personaliinfosüsteemide osakonna poole linnakantselei ja muude ametiasutuste töötajad ja finantsinfosüsteemide osakonna poole muude hallatavate asutuste töötajad.

Graafik 16. Kelle poole Te esmalt pöördute, kui Teil on personaliinfosüsteemide kasutamisel abi vaja? (vastavad kõik, N=125)



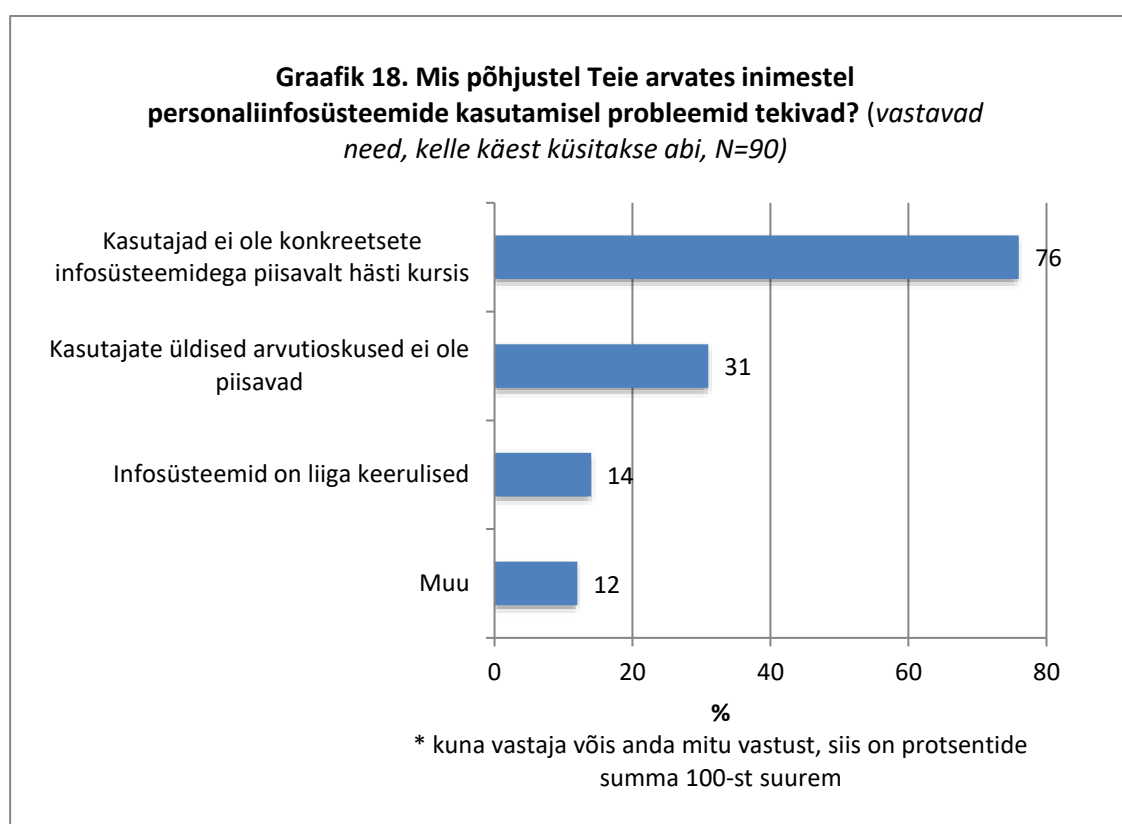
Uurisime vastajatelt ka seda, et kui sageli küsitakse nende endi käest abi personaliinfosüsteemide kasutamisel. Selgus, et vähemalt aeg-ajalt küsitakse abi peaaegu kolme-neljandiku vastajate käest (vt graafik 17). Personalitöötajate käest küsitakse abi oluliselt rohkem kui juhtide käest. Asutuste võrdlus näitab, et kõige sagedamini küsitakse abi linnakantselei töötajatelt.

Graafik 17. Kui sageli küsitakse Teie käest abi personaliinfosüsteemide kasutamisel? (vastavad kõik, N=125)

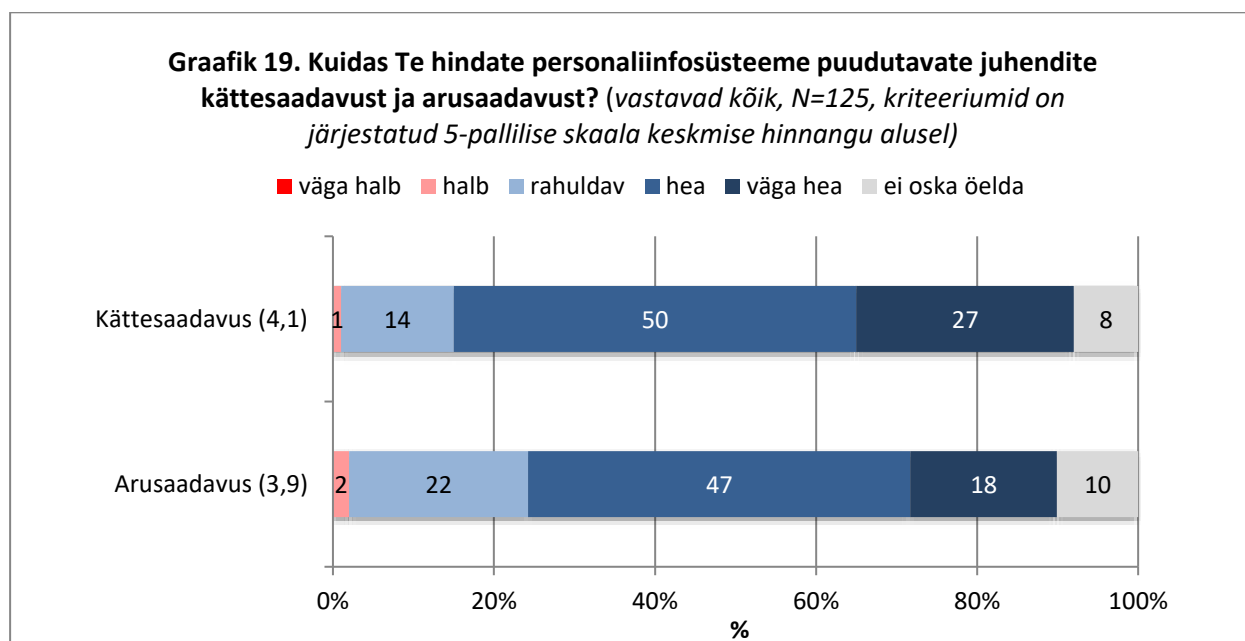


Nende vastajate käest, kelle poole on abi saamiseks pöördutud, küsisime, et mis põhjustel nende arvates inimestel personaliinfosüsteemide kasutamisel probleemid tekivad. Vastused on näha graafikul 18. Selgub, et valdavalt peetakse põhjuseks seda, et kasutajad ei ole kursis konkreetsete infosüsteemidega. Kolmandik vastajatest peab põhjuseks kasutajate ebapiisavat üldist arvutikasutamise oskust. Infosüsteemide keerukust peavad põhjuseks vähesed. Juhtide ja personalitöötajate arvamused selles küsimuses ei erine. Ka asutuste lõikes ei ilmne olulisi erinevusi.

Muu põhjusena mainiti kõige enam seda, et osad töötajad kasutavad infosüsteeme väga harva ja seetõttu unustavad ära, kuidas infosüsteemi kasutada ning mõnikord tehakse töötaja eest tegevused infosüsteemis ise ära. Lisaks toodi välja konkreetseid probleeme, mille puhul on vastaja poole abi saamiseks pöördutud, näiteks koolitustaotluste tegemine, juurdepääsu õiguste muutmine.



Enamus vastajatest hindab personaliinfosüsteeme puudutavate juhendite kättesaadavust ja arusaadavust heaks (vt graafik 19). Juhendite kättesaadavusega on vastajad veidi enam rahul kui juhendite arusaadavusega. Juhtide ja personalitöötajate vastused on siin sarnased. Asutuste lõikes on rahulolu juhenditega kõrgem lasteaeades ja muudes hallatavates asutustes, rahulolu on veidi madalam linnakantseleis, muudes ametiasutustes ja koolides.

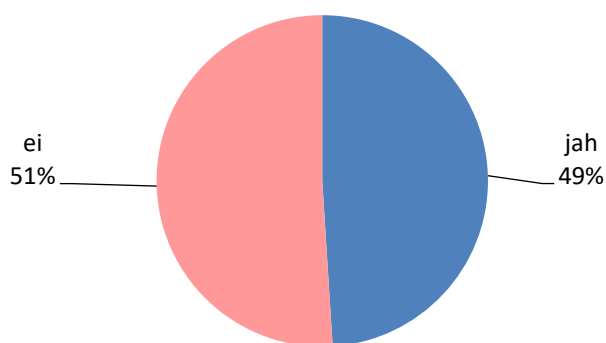


Küsisime vastajatelt, et millisest personaliinfosüsteeme puudutavast infost või koolitusest nad kõige enam puudust tunnevad. Info- või koolitussoove tõi välja kümnendik vastajatest. Mainiti uuringus käsitletud infosüsteeme, kõige sagedamini LTP koolitusmoodulit. Lisaks konkreetsetele infosüsteemidele mainiti vajadust asutusepõhise info järele ning infot uuenduste/muudatuste kohta. Paar vastajat kirjutas, et vajadus info järele tekib töö käigus ning sellisel juhul pöörduvad nad abi saamiseks personalitöötajate või mõne muu kolleegi poole.

3.4. Personaliinfosüsteemide kasutajatugi

Viimase 12 kuu jooksul on personaliinfosüsteemide kasutajatoe poole pöördunud pooled vastajad (vt graafik 20). Personalitöötajad on kasutajatoe poole pöördunud oluliselt rohkem kui juhid. Asutuste lõikes on personaliinfosüsteemide kasutajatoe poole rohkem pöördutud linnakantseleis, muudes ametiasutustes ja hallatavates asutustes. Koolide ja lasteaedade töötajad on kasutajatoe poole pöördunud vähem.

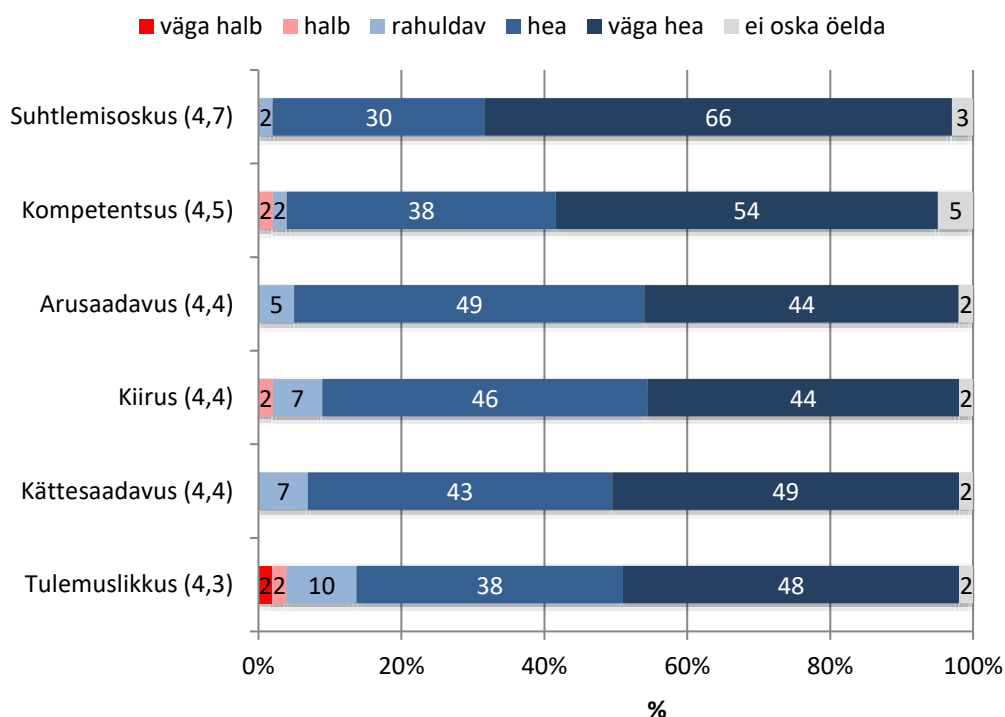
Graafik 20. Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul pöördunud personaliinfosüsteemide kasutajatoe poole (e-post sappersonalihaldus@tallinnlv.ee või telefon 616 4016)?
(vastavad kõik, N=125)



Palusime neil vastajatel, kes on viimase 12 kuu jooksul pöördunud personaliinfosüsteemide kasutajatoe poole, hinnata kasutajatuge erinevate kriteeriumite alusel, tulemused on näha graafikul 21. Graafik näitab, et keskmised hinnad kasutajatoele on kõrged. Kõige kõrgemalt hinnatakse suhtlemisostkust, madalaimalt tulemuslikkust, aga ka selle kriteeriumi keskmine hinne on suhteliselt kõrge. Personalitöötajate hinnangud on veidi kõrgemad kui juhtide omad. Asutuste lõikes andsid kõige kõrgemaid hindeid linnakantselei töötajad, keskmisest madalamaid hindeid andsid muude ametiasutuste töötajad. Lasteaedade, koolide ning muude hallatavate asutuste töötajate hinnad on sarnased keskmisega.

Graafik 21. Palun hinnake personaliinfosüsteemide kasutajatoe tööd alljärgnevate kriteeriumite alusel.

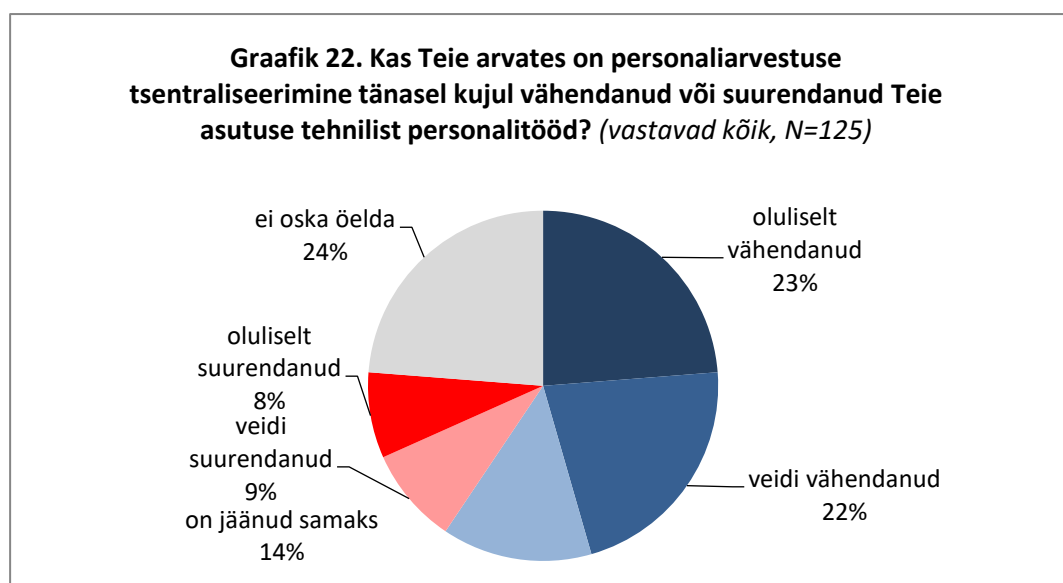
(vastavad need, kes on pöördunud kasutajatoe poole, N=61, kriteeriumid on järjestatud 5-pallilise skaala keskmise hinnangu alusel)



Küsisime nendelt vastajatelt, kes on kasutajatoe poole pöördunud, et kas neil on ettepanekuid personaliinfosüsteemide kasutajatoe arendamiseks. Ettepanekuid tegid ainult üksikud vastajad. Ettepanekud on järgmised: kõikide personaliinfosüsteemide küsimuste korral võiks abi saada ühest kohast, mitte nii nagu praegu, et osa küsimuste puhul tuleb pöörduda finantsinfosüsteemide osakonna poole; tuleks selgemalt teada anda, kelle poole milliste küsimustega pöörduda; asutuste personaliarvestajad võiks olla kompetentsemad, siis ei oleks vaja nii palju kasutajatoe poole pöörduda; senine on abi olnud liiga lakooniline; tuleks tegeleda infosüsteemide arendusega (leida uus arendaja, arendada SAPI ja LTP omavahelist ühenduvust, SMART IDga sisselogimine ja nutiseadmes ajakava puhkuse vormistamine ja taotluse esitamine). Mitmed vastajad mainisid, et nad on kasutajatoega rahul ja et probleemid seisnevad infosüsteemides.

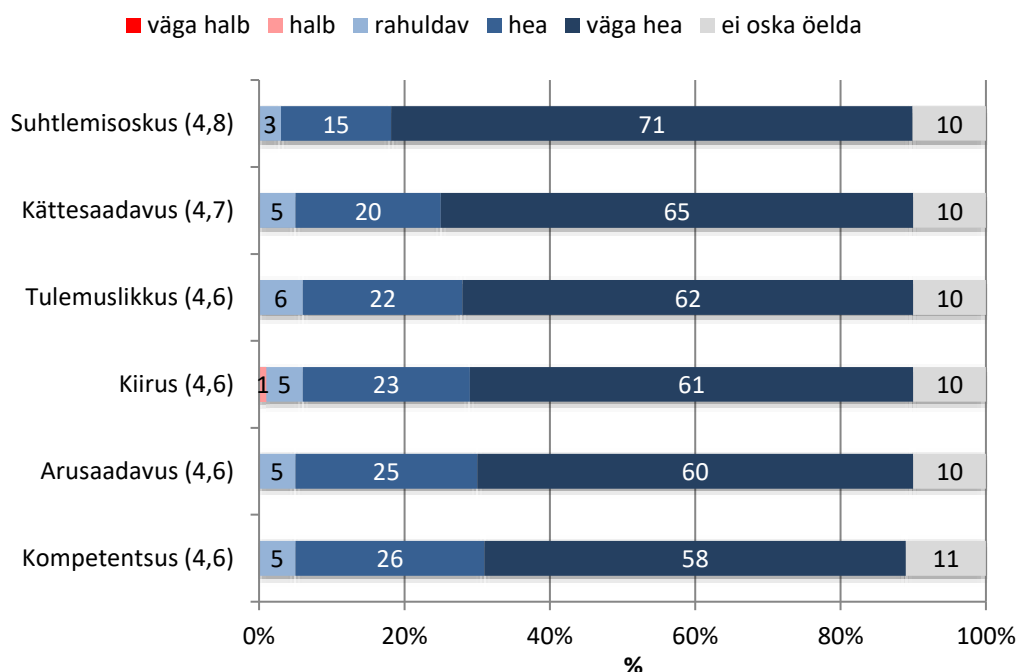
3.5. Personaliarvestuse teenus

Kas personaliarvestuse teenuse tsentraliseerimine on vähendanud või suurendanud asutuste tehnilist personalitööd? Küsitlus näitas, et pigem vähendanud (vt graafik 22). Veidi alla poole vastajatest on seisukohal, et tehnilist tööd on vähemaks jäänud, 14% arvates on olukord samaks jäänud ning 17% arvates on tehnilist personalitööd tsentraliseerimisega juurde tulnud. Küllalt suur osa vastajatest, pea veerand, ei osanud sellele küsimusele vastata. Juhtide seas on personalitöötajatega võrreldes enam neid, kelle arvates on teenuse tsentraliseerimine tehnilist tööd vähendanud. Kõige rohkem on tehnilist personalitööd vähemaks jäänud koolides ning kõige vähem linnakantseleis. Ülejäänud asutuste vastused on sarnased keskmisega.



Palusime vastajatel hinnata oma asutuse personaliarvestaja tööd erinevate kriteeriumite alusel, tulemused on näha graafikul 23. Keskmised hinnad asutuste personaliarvestajatele on kõrged, kõige kõrgemalt hinnatakse suhtlemisioskust, ka teised hinnad on kõrged (kõik hinnad 5-pallilisel skaalal on üle 4,5). Juhtide hinnangud on veidi kõrgemad kui personalitöötajate omad. Asutuste lõikes on selle küsimuse puhul hinnangud suhteliselt sarnased, erandiks on muud ametiasutused, kus on hinnangud teiste asutustega võrreldes veidi madalamad.

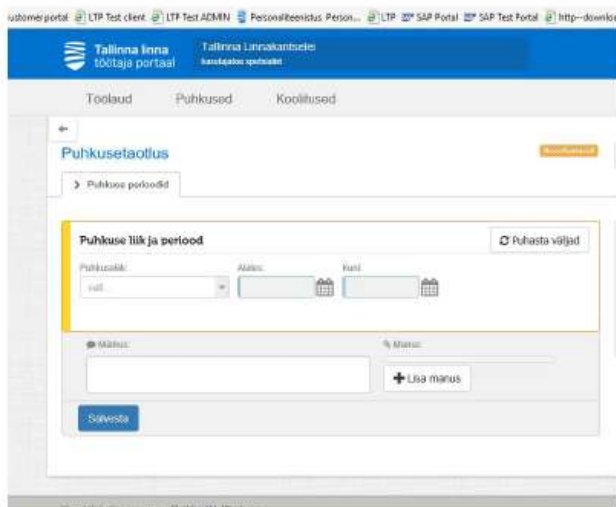
Graafik 23. Palun hinnake oma asutuse personaliarvestaja tööd alljärgnevate kriteeriumite alusel. (vastavad kõik, N=125, kriteeriumid on järjestatud 5-pallilise skaala keskmise hinnangu alusel)



Küsisime, kas vastajatel on ettepanekuid personaliarvestuse teenuse parendamiseks. Mitmed vastajad kirjutasid, et nad on teenusega rahul ja seetõttu neil ei ole ettepanekuid. Mõned vastajad tõid välja probleemi, et praegu on infosüsteemide paljususe ja erinevate kasutajaõiguste tõttu palju topelt tegevusi, mis on suur ajakulu ja toob kaasa ka probleeme andmete kvaliteedis (näiteks ei saa personalitöötaja ise SAPis muudatusi teha ja muudatuste tegemiseks tuleb kirjutada pikk muudatuse kirjeldus personaliarvestajale, mis võtab palju aega ja tekitab vigu; ühes infosüsteemis sisestatud andmed tuleb teises infosüsteemis üle kontrollida ja ära parandada; dokumente tuleb ükshaaval edastada e-kanali kaudu mitte dokumendihaldussüsteemi kaudu; ühtesid ja samu andmeid tuleb esitada mitmel korral erinevates kanalites). Lisaks tehti veel järgmisi ettepanekuid: infosüsteemid võiks olla lihtsamad ja paremini toimivad (kriitika LTP, E-kanali aadressil); võiks olla üks portaal või infosüsteem kõige jaoks mitte palju erinevaid; sooviks kasutada LTP koolituste moodulit; kiirem probleemide lahendamine; teenust tuleks laiendada kõikidele asutustele; personaliarvestajate pädevuste laiendamine (näiteks kursisolek õigusaktidega, dokumentide vormistamine); rohkem koolitusi; parem info selle kohta, kes millega tegeleb.

4. LISA 1 – ANKEET

Linna töötaja portaali (edaspidi LTP) puhkuste moodul



Kui sageli Te kasutate LTP puhkuste moodulit?

☐ pea igal tööpäeval

☐ mõned korrad nädalas

☐ mõned korrad kuus

☐ harvem

☐ üldse ei kasuta

Palun hinnake LTP puhkuste moodulit alljärgnevate kriteeriumite alusel.

	väga halb	halb	rahuldav	hea	väga hea	ei oska öelda
Ülesehituse arusaadavus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Funktsionaalsuste vastavus minu asutuse vajadustele	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kiirus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üldine kasutusmugavus	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Kas Teil on LTP puhkuste mooduli kasutamisel probleeme tekkinud? Kui on, siis palun kirjutage, milliseid:

LTP koolituste moodul

[illegible]

Kui sageli Te kasutate LTP koolituste moodulit?

☐ pea igal tööpäeval

☐ mõned korrad nädalas

☐ mõned korrad kuus

☐ harvem

☐ üldse ei kasuta

Palun hinnake LTP koolituste moodulit alljärgnevate kriteeriumite alusel.

	väga halb	halb	rahuldav	hea	väga hea	ei oska öelda
Ülesehituse arusaadavus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Funktsionaalsuste vastavus minu asutuse vajadustele	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kiirus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üldine kasutusmugavus	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Kas Teil on LTP koolituste mooduli kasutamisel probleeme tekkinud? Kui on, siis palun kirjutage, milliseid:

Kas Te olete LTPd kasutanud nutiseadmes?

☐ jah

☐ ei

Kuidas Te hindate LTP kasutusmugavust nutitelefonis?

☐ väga hea

☐ hea

☐ rahuldav

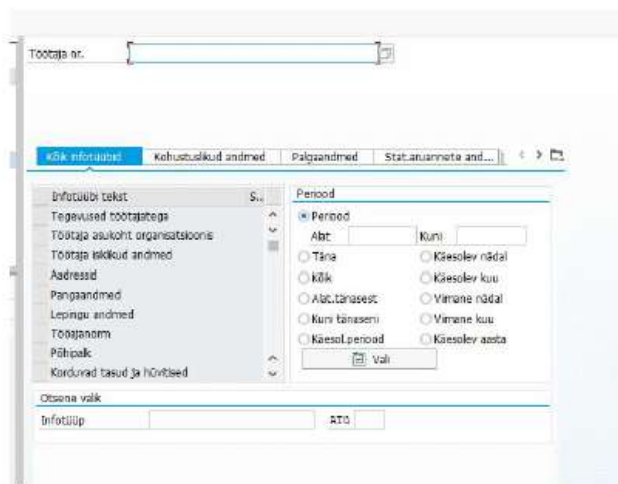
☐ halb

☐ väga halb

☐ ei oska öelda

Soovi korral põhjendage oma hinnangut:

Tallinna linna finantsinfosüsteem SAP



Kui sageli Te kasutate Tallinna linna finantsinfosüsteemi SAP andmete sisestamiseks?

☐ pea igal tööpäeval

☐ mõned korrad nädalas

☐ mõned korrad kuus

☐ harvem

☐ üldse ei kasuta

Palun hinnake SAPI alljärgnevate kriteeriumite alusel.

	väga halb	halb	rahuldav	hea	väga hea	ei oska öelda
Ülesehituse arusaadavus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Funktsionaalsuste vastavus minu asutuse vajadustele	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kiirus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üldine kasutusmugavus	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Kas Teil on SAPi kasutamisel probleeme tekkinud? Kui on, siis palun kirjutage, milliseid:

SAP Portal E-kanal

SAP Portal E-kanal											
Päevade arv											
Arv	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											

Kui sageli Te kasutate SAP Portali E-kanalit?

☐ pea igal tööpäeval

☐ mõned korrad nädalas

☐ mõned korrad kuus

☐ harvem

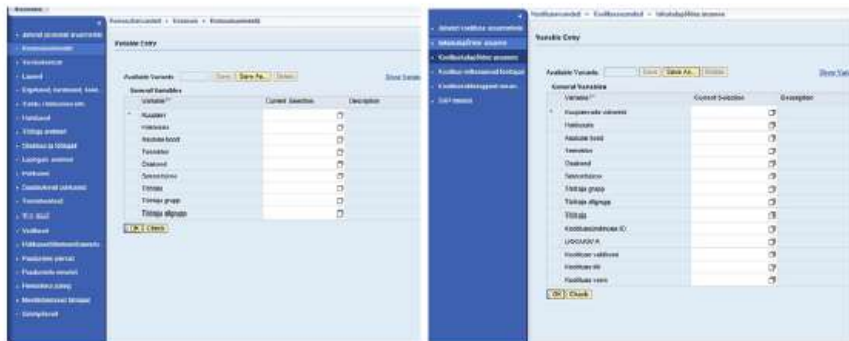
☐ üldse ei kasuta

Palun hinnake SAP Portali E-kanalit alljärgnevate kriteeriumite alusel.

	väga halb	halb	rahuldav	hea	väga hea	ei oska öelda
Ülesehituse arusaadavus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Funktsionaalsuste vastavus minu asutuse vajadustele	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kiirus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üldine kasutusmugavus	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Kas Teil on SAP Portali E-kanali kasutamisel probleeme tekkinud? Kui on, siis palun kirjutage, milliseid:

SAP Portal personali- ja koolitusaruanded



Kui sageli Te kasutate SAP Portali personali- ja koolitusaruandeid?

☐ pea igal tööpäeval

☐ mõned korrad nädalas

☐ mõned korrad kuus

☐ harvem

☐ üldse ei kasuta

Palun hinnake SAP Portali personali- ja koolitusaruandeid alljärgnevate kriteeriumite alusel.

	väga halb	halb	rahuldav	hea	väga hea	ei oska öelda
Ülesehituse arusaadavus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Funktsionaalsuste vastavus minu asutuse vajadustele	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kiirus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üldine kasutusmugavus	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Kas Teil on SAP Portali personali- ja koolitusaruannete kasutamisel probleeme tekkinud? Kui on, siis palun kirjutage, milliseid:

SAP Portal uued tööajatabelid



Kui sageli Te kasutate SAP Portali uusi tööajatabeleid?

☐ pea igal tööpäeval

☐ mõned korrad nädalas

☐ mõned korrad kuus

☐ harvem

☐ üldse ei kasuta

Palun hinnake SAP Portali uusi tööajatabeleid alljärgnevate kriteeriumite alusel.

	väga halb	halb	rahuldav	hea	väga hea	ei oska öelda
Ülesehituse arusaadavus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Funktsionaalsuste vastavus minu asutuse vajadustele	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kiirus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üldine kasutusmugavus	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Kas Teil on SAP Portali uute tööajatabelite kasutamisel probleeme tekkinud? Kui on, siis palun kirjutage, milliseid:

Jätkame üldisemate küsimustega. Kui hästi Te olete kursis sellega, kelle poole milliste personaliinfosüsteemide probleemidega pöörduda?

☐ üldse ei ole kursis

☐ pigem halvasti

☐ pigem hästi

☐ väga hästi

☐ ei oska öelda

Kelle poole Te esmalt pöördute, kui Teil on personaliinfosüsteemide kasutamisel abi vaja?

Märkige kuni kaks vastust

☐ Mõne kolleegi

☐ Arvutiabi

☐ Oma asutuse personaliarvestaja

☐ Personaliinfosüsteemide osakonna (sappersonalihaldus)

☐ Finantsinfosüsteemide osakonna (FIS haldus)

☐ Muu, palun täpsustage:

Kui sageli küsitakse Teie käest abi personaliinfosüsteemide kasutamisel?

☐ pea igal tööpäeval

☐ mõned korrad nädalas

☐ mõned korrad kuus

☐ harvem

☐ üldse ei küsita

Mis põhjustel Teie arvates inimestel personaliinfosüsteemide kasutamisel probleemid tekivad?

Võite märkida mitu vastust

☐	Infosüsteemid on liiga keerulised
☐	Kasutajate üldised arvutioskused ei ole piisavad
☐	Kasutajad ei ole konkreetsete infosüsteemidega piisavalt hästi kursis
☐	Muu, palun täpsustage:

Kuidas Te hindate personaliinfosüsteeme puudutavate juhendite kättesaadavust ja arusaadavust?

	väga halb	halb	rahuldav	hea	väga hea	ei oska öelda
Kättesaadavus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Arusaadavus	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Millisest personaliinfosüsteeme puudutavast infost või koolitusest Te kõige enam puudust tunnete? Palun kirjutage:**Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul pöördunud personaliinfosüsteemide kasutajatoe poole (e-post sappersonalihaldus@tallinnlv.ee või telefon 616 4016)?**

☐ jah	☐ ei
---------------------------	--------------------------

Palun hinnake personaliinfosüsteemide kasutajatoe tööd alljärgnevate kriteeriumite alusel.

	väga halb	halb	rahuldav	hea	väga hea	ei oska öelda
Kompetentsus (piisavad teadmised ja kogemused oma valdkonnas)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kättesaadavus (kas abi on vajadusel käepärast)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kiirus (probleemide lahendamise kiirus)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tulemuslikkus (kas probleemid leiavad lahenduse)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Arusaadavus (kas abi on arusaadav, mõistetav)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Suhtlemisoskus (suhtlemise sõbralikkus ja viisakus)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Millised on Teie ettepanekud personaliinfosüsteemide kasutajatoe arendamiseks? Palun kirjutage:

Kas Teie arvates on personaliarvestuse tsentraliseerimine tänasel kujul vähendanud või suurendanud Teie asutuse tehnilist personalitööd?

☐ oluliselt vähendanud

☐ veidi vähendanud

☐ on jäänud samaks

☐ veidi suurendanud

☐ oluliselt suurendanud

☐ ei oska öelda

Palun hinnake oma asutuse personaliarvestaja tööd alljärgnevate kriteeriumite alusel.

	väga halb	halb	rahuldav	hea	väga hea	ei oska öelda
Kompetentsus (piisavad teadmised ja kogemused oma valdkonnas)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kättesaadavus (kas abi on vajadusel käepärast)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kiirus (probleemide lahendamise kiirus)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tulemuslikkus (kas probleemid leiavad lahenduse)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Arusaadavus (kas abi on arusaadav, mõistetav)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Suhtlemisoskus (suhtlemise sõbralikkus ja viisakus)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Millised on Teie ettepanekud personaliarvestuse teenuse parendamiseks?

Mis asutuses Te töötate?☐ Tallinna Linnavolikogu Kantslei☐ Tallinna Linnakantslei☐ Tallinna Ettevõtlusamet või selle hallatav asutus☐ Tallinna Haridusamet või selle hallatav asutus☐ Tallinna Keskkonna- ja Kommunaalamet või selle hallatav asutus☐ Tallinna Kultuuriamet või selle hallatav asutus☐ Tallinna Linnaplaneerimise Amet☐ Tallinna Linnavaaramet☐ Tallinna Munitsipaalpolitsei Amet☐ Tallinna Perekonnaseisusamet☐ Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuamet või selle hallatav asutus☐ Tallinna Spordi- ja Noorsooamet või selle hallatav asutus☐ Tallinna Transpordiamet☐ Tallinna Linnaarhiiv☐ Haabersti Linnaosa Valitsus või selle hallatav asutus☐ Tallinna Kesklinna Valitsus või selle hallatav asutus☐ Kristiine Linnaosa Valitsus või selle hallatav asutus☐ Lasnamäe Linnaosa Valitsus või selle hallatav asutus☐ Mustamäe Linnaosa Valitsus või selle hallatav asutus

☐ Nõmme Linnaosa Valitsus või selle hallatav asutus

☐ Pirita Linnaosa Valitsus või selle hallatav asutus

☐ Põhja-Tallinna Valitsus või selle hallatav asutus

☐ Linna sihtasutus või osaühing

Kas asutus, kus Te töötate, on ...?

☐ ametiasutus (amet, kantselei, linnaosavalitsus)

☐ kool

☐ lasteaed

☐ huvikool

☐ muu hallatav asutus

Kas Te olete.... ?

☐ juht, sh keskastme juht (sh juht, kes teeb ka personalitööd)

☐ personalitöötaja või muu töötaja, kes teeb asutuse personalitööd

Kui soovite, et infosüsteemide kasutamisel tekkinud probleemide lahendamiseks Teiega ühendust võetaks, siis palun kirjutage oma nimi: