

Tallinna Linnakantselei
Arenguteenistus
Avalike teenuste ja linnauuringute osakond

TALLINNA AMETIASUTUSTE IT-TEENUSTE UURING

Tallinn 2010

SISUKORD

1.	SISSEJUHATUS JA METOODIKA	3
2.	KOKKUVÕTE	4
3.	TULEMUSTE ANALÜÜS	6
3.1.	ÜLDINE ARVUTI KASUTAMINE	6
3.2.	RAHULOLU TÖÖKOHAARVUTI JA PROGRAMMIDEGA	8
3.3.	ARVUTI JA ARVUTIPROGRAMMIDE KASUTAMISEGA SEOTUD PROBLEEMIDE LAHENDAMINE	10
3.4.	IT-SPETSIALISTIDE ABI TELEFONI TEEL	16
3.5.	IT-SPETSIALISTIDE KOHAPEALNE ABI	19
3.6.	INTRANETI IT-ABI	22
3.7.	TALLINNA INFOSÜSTEEMIDE KASUTAMINE VÄLJASPOOL TÖÖKOHTA	24
3.8.	TRAADITA INTERNETI ÜHENDUSE KASUTAMINE	27
3.9.	TARKVARALAHENDUSTE JA REGISTRITE KASUTAMINE	30
3.9.	TARKVARALAHENDUSTE JA REGISTRITE KASUTAMINE	30
3.10.	IT-TEENUSTE ARENDAMINE	33

1. SISSEJUHATUS JA METOODIKA

Tallinna Linnakantselei arenguteenistuse avalike teenuste ja linnauuringute osakond viis koostöös linnakantselei infotehnoloogia teenistusega ajavahemikul 23.11-07.12. 2010 Tallinna ametiasutuste töötajate seas läbi küsitluse, mille eesmärk oli uurida linna ametiasutuste töötajate rahulolu IT-teenustega. Tegemist oli veebiküsitlusega, ankeedi veebiaadress asus küsitlusperioodil Intranetis. Ankeedi täitis ära kokku 255 inimest. Saadud valim on üldkogumiga (kelleks on linna ametiasutuste ametnikud) üldjoontes proportsionaalne nii soo, vanuse, teenistusstaži kui ametipositsiooni lõikes. Ametiasutustest on alaesindatud haridusamet, munitsipaalpolitseiamet, Lasnamäe ja Põhja-Tallinna linnaosade valitsused, üleesindatud on linnavolikogu kantselei, linnaplaneerimise amet, Kristiine ning Nõmme linnaosade valitsused.

Antud aruandes on võrreldud käesoleva aasta tulemusi 2002., 2003., 2006., 2007., 2008. ja 2009. aastal läbiviidud analoogsete uuringute tulemustega.

Vastajate iseloomustus		Arv	Protsent vastajatest
Ametiasutus	Linnavolikogu Kantselei	12	4,7
	Linnakantselei	33	12,9
	Ettevõtlusamet	13	5,1
	Haridusamet	14	5,5
	Keskkonnaamet	9	3,5
	Kommunaalamet	4	1,6
	Kultuuriväärtuste Amet	5	2,0
	Linnaarhiiv	5	2,0
	Linnaplaneerimise Amet	25	9,8
	Linnavaraamet	8	3,1
	Munitsipaalpolitsei Amet	16	6,3
	Perekonnaseisusamet	3	1,2
	Sotsiaal- ja Tervishoiuamet	5	2,0
	Spordi- ja Noorsooamet	3	1,2
	Transpordiamet	14	5,5
	Haabersti Linnaosa Valitsus	8	3,1
	Tallinna Kesklinna Valitsus	8	3,1
	Kristiine Linnaosa Valitsus	18	7,1
	Lasnamäe Linnaosa Valitsus	5	2,0
	Mustamäe Linnaosa Valitsus	17	6,7
	Nõmme Linnaosa Valitsus	21	8,2
	Pirita Linnaosa Valitsus	4	1,6
	Põhja-Tallinna Valitsus	5	2,0
Tööstaaž linnasüsteemis	Vähem kui 2 aastat	43	16,9
	2-5 aastat	91	35,7
	6-12 aastat	55	21,6
	Rohkem kui 12 aastat	66	25,9
Sugu	Mees	62	24,3
	Naine	193	75,7
Vanus	Kuni 30 aastat	49	19,2
	30-44 aastat	89	34,9
	45 ja vanem	117	45,9
Ametipositsioon	Tippjuht, struktuuriüksuse juht (sh osakonnajuhataja)	38	14,9
	Nõunik	11	4,3
	Spetsialist	206	80,8

2. KOKKUVÕTE

- ✓ Eelmiste aastatega võrreldes on Tallinna ametiasutustes veelgi kasvanud arvutiga tehtava töö osakaal kogu tööajast. Paranenud on ka töötajate arvutikasutamise oskused ja teadmised.
- ✓ Töökohaarvuti riistvaraga on rahul 84% ning tarkvaraga 86% ametnikest. Eelmise aastaga võrreldes ei ole rahulolus suuri muutusi toimunud.
- ✓ Kui varasematel aastatel pöördusid ametnikud väiksemate arvutiprobleemide puhul kõige sagedamini oma lähima kaastöötaja poole abi saamiseks, siis viimasel aastal on ametnikud kõige sagedamini küsinud telefoni teel nõu IT-spetsialisti või IT-tugiisiku käest. Ka suuremate arvutiprobleemide puhul on aasta-aastalt suurenenud IT-spetsialisti või IT-tugiisiku telefoni teel antava abi osakaal.
- ✓ Ametnike kõige sagedasemaks arvutimureks on jätkuvalt arvutite vanusest tulenev aeglus ning arvutite kinnijooksmine ja hangumine. Eelmise aastaga võrreldes on rohkem esile tõusnud ID-kaardi kasutamisega seotud probleemid. Vähenenud on probleemide lahendamise kiirus – kui eelmisel aastal lahendati alla tunni ajaga umbes pooled probleemidest, siis käesoleval aastal umbes kolmandik.
- ✓ Eelmise aastaga võrreldes on IT-abi (nii telefoni teel kui kohapeal) kasutamissagedus veidi kasvanud. Valdav enamus IT-abi kasutanutest on teenusega rahule jäänud ning hinnangud IT-abi erinevatele külgedele on valdavalt head. Eelmise aastaga võrreldes on keskmine hinnang IT-abile paranenud – suurenenud on nende ametike osakaal, kes on abiga väga rahule jäänud ja vähenenud nende osakaal, kes on abiga üldiselt rahule jäänud.
- ✓ Intranetis IT-abi leheküljel olevaid juhendeid ja õpetusi on viimase aasta jooksul lugenud umbes pooled ametnikest, seda on sama palju kui eelmisel aastal. Hinnangud IT-abi leheküljel oleva informatsiooni piisavusele on aga eelmise aastaga võrreldes paranenud.
- ✓ 85% Tallinna ametiasutuste töötajatest kasutab Tallinna infosüsteeme väljaspool oma töökohta, enamasti kas oma kodus või teistes linna ametiasutustes. Eelmise aastaga võrreldes on linna infosüsteemide kasutamine väljaspool oma peamist töökohta kasvanud. Vajadus e-mailide lugemise ja saatmise võimaluse järele on jätkuvalt oluliselt suurem kui vajadus omada juurdepääsu töökohaarvuti failidele ja muudele infosüsteemidele.

- ✓ Sülearvuti kasutamisevõimalust omab 27% Tallinna ametiasutuste töötajatest, valdav osa nendest kasutab traadita interneti ühendust ka oma kodus ja teistes linna ametiasutustes. Eelmise aastaga võrreldes on veidi kasvanud sülearvuti kasutamine mujal Eestis (vabas õhus, kohvikutes, jne) ja välismaal.
- ✓ Endiselt on Tallinna ametiasutustes kõige sagedamini kasutatavateks tarkvaralahenduseks Intranet ja Tallinna veebileht. Eelmise aastaga võrreldes ei ole levinumate tarkvaralahenduste kasutamine muutunud.
- ✓ Kuigi ametnike üldine rahulolu oma arvutite ja IT-abiga ei ole eelmise aastaga võrreldes langenud, näitavad detailsemad arvutiprobleemide kirjeldused ning nende lahendamise kiiruse kahanemine seda, et on olemas suur vajadus uute arvutite ning tarkvarauuenduste järele. Positiivse külje pealt võiks välja tuua seda, et ametnikud on hakanud IT-spetsialiste ja IT-tugiisikuid probleemide lahendamisel enam usaldama ning suur osa probleemidest leiab lahenduse spetsialistiga telefoni teel konsulteerides. Varasemate aastatega võrreldes on suurenenud ka vajadus mobiilsete lahenduste järele, mida näitab järjest suurenev linna infosüsteemide kasutamise vajadus väljaspool ametniku peamist töökohta.

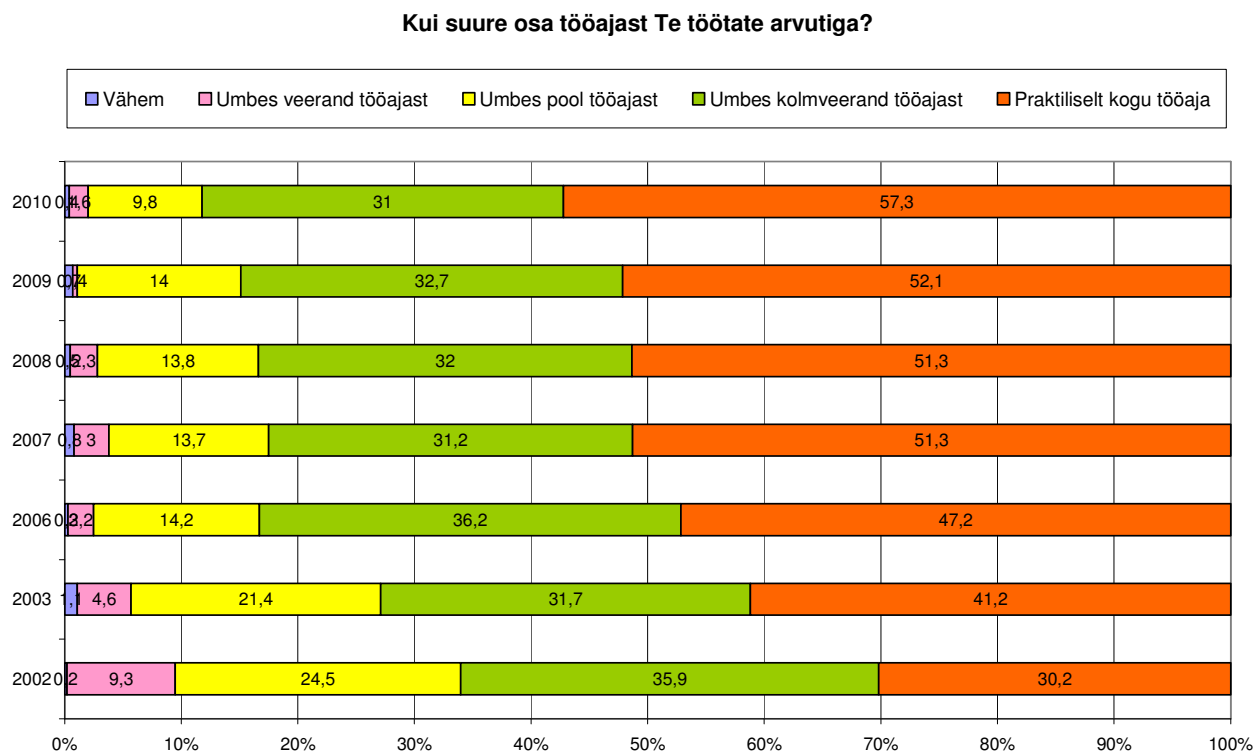
3. TULEMUSTE ANALÜÜS

3.1. ÜLDINE ARVUTI KASUTAMINE

Kui suure osa oma tööajast Te töötate arvutiga?

Veidi üle poole Tallinna ametiasutuste töötajatest teeb praktiliselt kogu oma tööaja arvutiga tööd ning ligikaudu kolmandik töötajatest teeb umbes kolmveerand tööajast arvutiga tööd. Arvutikasutamise maht on varasemate aastatega võrreldes veelgi kasvanud.

Nooremad töötajad teevad veidi rohkem arvutiga tööd kui vanemad töötajad. Sülearvuti kasutajad on veidi suuremad arvutikasutajad kui lauaarvuti kasutajad.

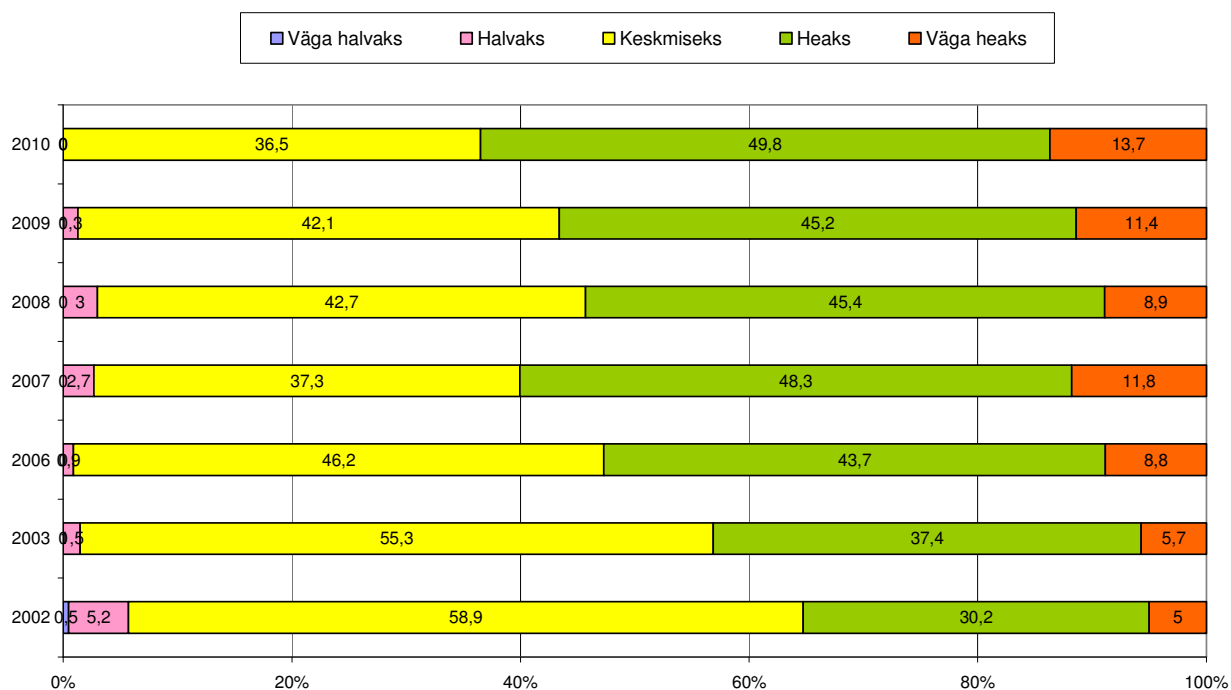


Kuidas Te üldiselt hindaksite oma arvutikasutamise oskusi?

Ligikaudu kaks kolmandikku Tallinna ametiasutuste töötajatest peab oma arvutikasutamise oskusi heaks (heaks + väga heaks) ja veidi üle kolmandiku vastajatest hindab oma oskusi keskmisel tasemel olevaks. Halvaks ei pea oma arvutioskusi keegi. Varasemate aastatega võrreldes on ametnike enesehinnang oma arvutioskustele paranenud.

Noored peavad oma arvutikasutamise oskusi paremaks kui vanemad inimesed. Arvutikasutamise oskuse ja arvutikasutamise sageduse vahel esineb tugev positiivne seos ehk siis mida rohkem inimene arvutit kasutab, seda paremaks ta oma arvutioskusi peab (ja ka vastupidi). Sülearvuti kasutajad peavad oma arvutioskusi paremaks kui lauaarvuti kasutajad.

Kuidas Te üldiselt hindaksite oma arvutikasutamise oskusi ja teadmisi?

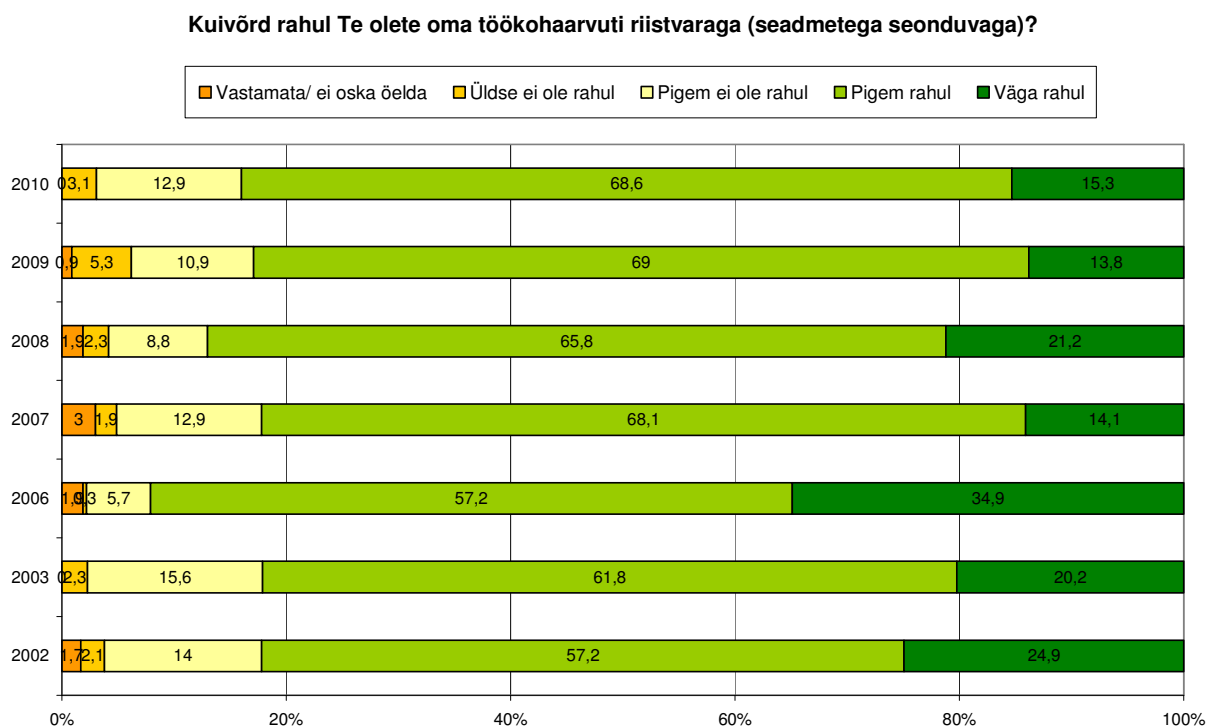


3.2. RAHULOLU TÖÖKOHAARVUTI JA PROGRAMMIDEGA

Kuivõrd rahul Te olete oma töökohaarvuti riistvaraga (seadmetega seonduvaga)?

Valdav enamus ehk 84% Tallinna ametiasutuste töötajatest on oma töökohaarvuti riistvaraga rahul (väga rahul või pigem rahul). Rahulolematuid on 16% ametnikest. Eelmise aastaga võrreldes on rahulolu arvutitega jäänud praktiliselt samaks.

Sülearvuti kasutajate ja lauaarvuti kasutajate rahulolu on enam-vähem võrdne. Nooremad töötajad on veidi rahulolematumad kui vanemad töötajad. Iga päev arvutit kasutavate ja väga hea arvutioskusega inimeste hinnangud on teiste vastajatega võrreldes oluliselt polaarsemad – nende seas on rohkem nii neid, kes on oma arvutiga väga rahul kui ka neid, kes ei ole oma arvutiga üldse rahul. Koosseisulise IT-spetsialistiga asutuste ametnikud on riistvaraga rohkem rahul kui IT-firma teenindusega asutuste ametnikud.

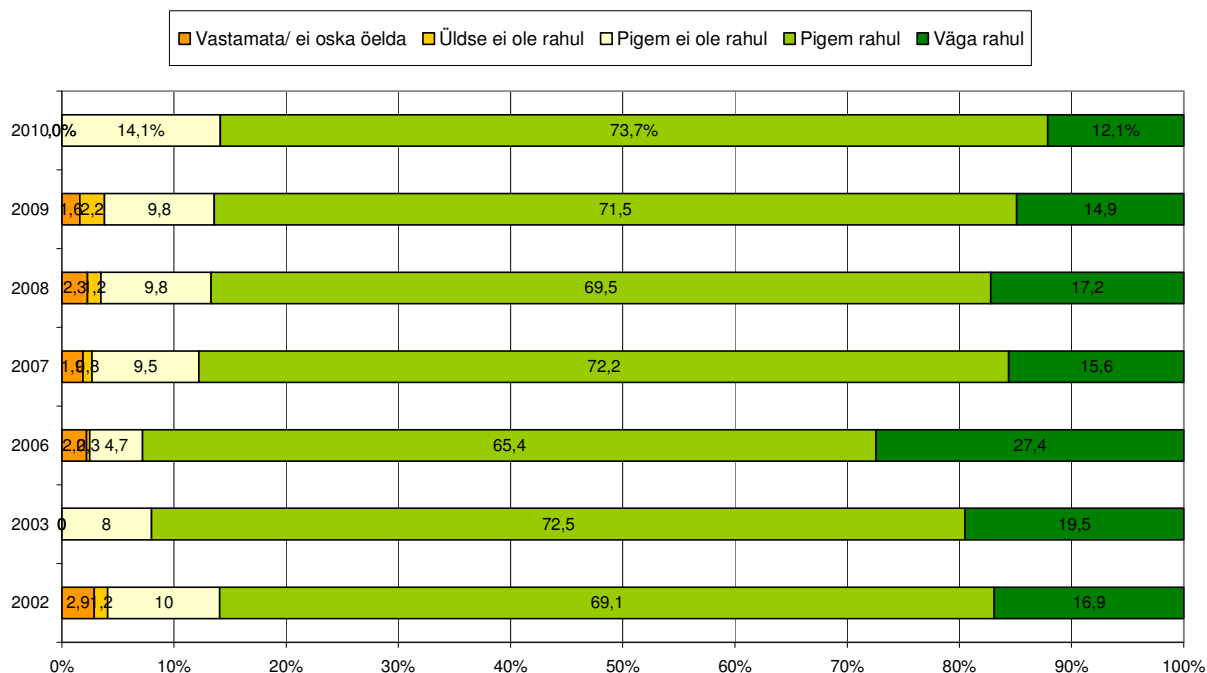


Kuivõrd rahul Te olete oma töökohaarvuti tarkvaraga (programmidega seonduvaga)?

Oma töökohaarvuti tarkvaraga on rahul (väga + pigem) 86% ametnikest. Eelmise aastaga võrreldes ei ole hinnangutes suuri muutusi toimunud. Veidi on kasvanud nõrkeskiste hinnangute osakaal (pigem rahul + pigem ei ole rahul) ning kahanenud on nende osakaal, kes on väga rahul või kes on täiesti rahulolematud (viimaseid sel aastal üldse ei olnudki).

Väga hea arvutikasutamise oskusega ning iga päev arvutit kasutavad ametnikud on programmidega vähem rahul kui vähema arvutioskuse ja harvemini arvutit kasutavad ametnikud. Vanusest rahulolu programmidega märkimisväärselt ei sõltu. Sülearvutite kasutajad on oma arvutite tarkvaraga veidi rohkem rahul kui lauaarvutite kasutajad. Koosseisulise IT-spetsialistiga asutuste ametnikud on oma arvutite tarkvaraga veidi enam rahul kui IT-firma teenindusega asutuste ametnikud.

Kuivõrd rahul Te olete oma töökohaarvuti tarkvaraga (programmidega seonduvaga)?



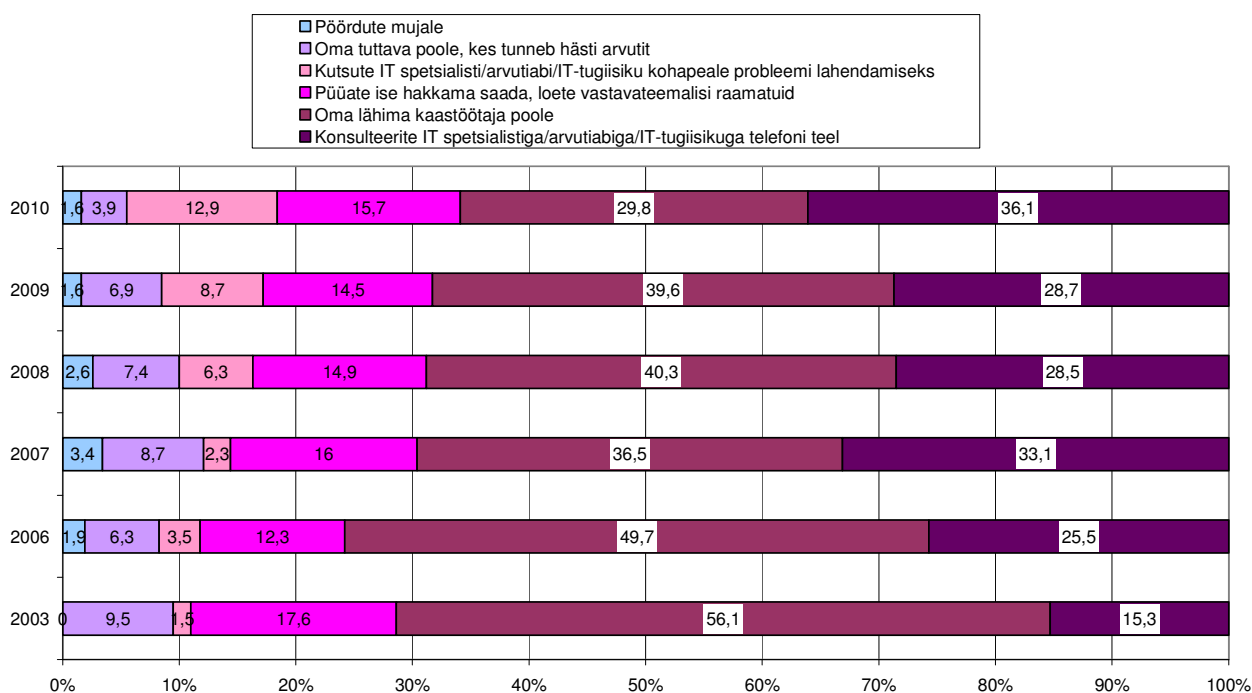
3.3. ARVUTI JA ARVUTIPROGRAMMIDE KASUTAMISEGA SEOTUD PROBLEEMIDE LAHENDAMINE

Kui Teil tekib seoses arvutikasutamisega väiksemaid või suuremaid probleeme, siis kelle poole Te abi saamiseks kõige sagedamini pöörduate?

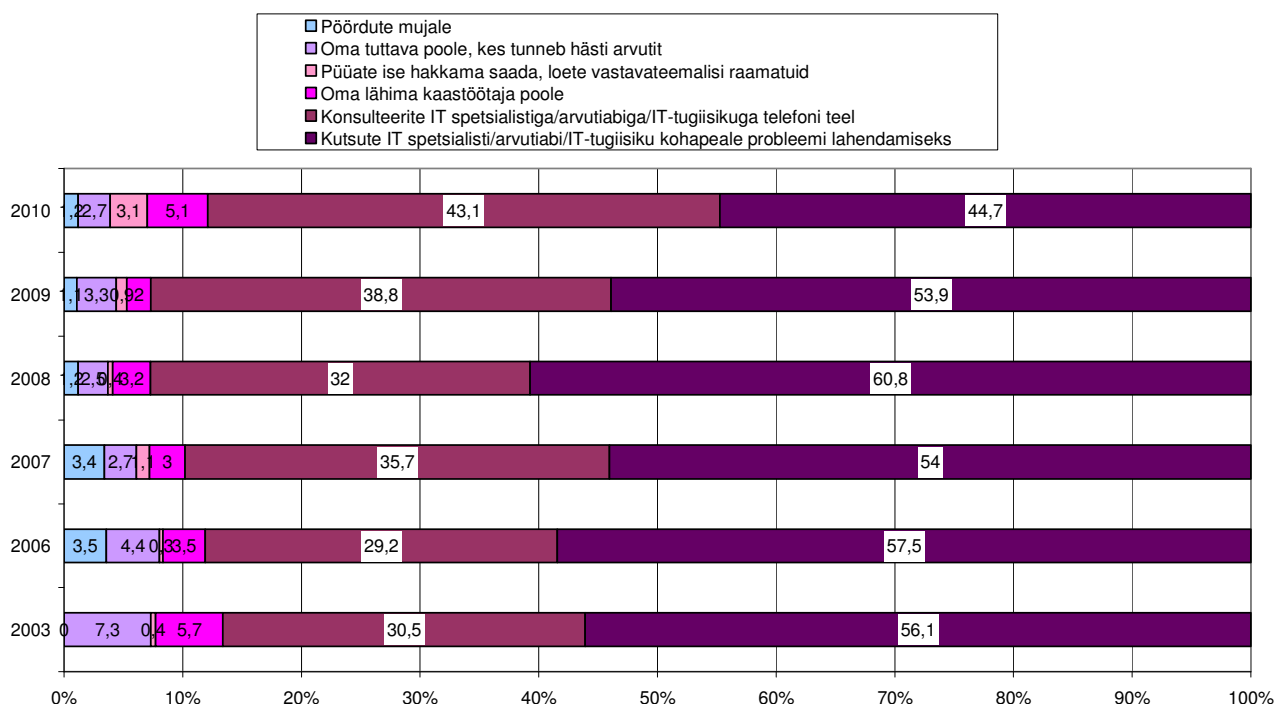
Kui varasematel aastatel pöördusid ametnikud väiksemate arvutiprobleemide puhul kõige sagedamini oma lähima kaastöötaja poole abi saamiseks, siis viimasel aastal on ametnikud kõige sagedamini küsinud telefoni teel nõu IT-spetsialisti või IT-tugiisiku käest. Ka suuremate arvutiprobleemide puhul on aasta-aastalt suurenenud IT-spetsialisti või IT-tugiisiku telefoni teel antava abi osakaal.

Koosseisulise IT-spetsialistiga asutustes kutsutakse IT-spetsialisti nii väikeste kui suurte probleemide korral oluliselt sagedamini kohapeale kui nendes asutustes, mida teenindab IT-firma. Mitte nii hästi arvutit tundvad inimesed kalduvad IT-spetsialisti või IT-tugiisikut sagedamini kohapeale kutsuma ja arvutit paremini tundvad inimesed piirduvad sagedamini telefoni teel IT-spetsialisti või IT-tugiisikuga konsulteerimisega.

Kui Teil tekib seoses arvutikasutamisega väiksemaid probleeme, siis kelle poole Te abi saamiseks kõige sagedamini pöörduate?



Kui Teil tekib seoses arvutikasutamisega suuremaid probleeme, siis kelle poole Te abi saamiseks kõige sagedamini pöördate?

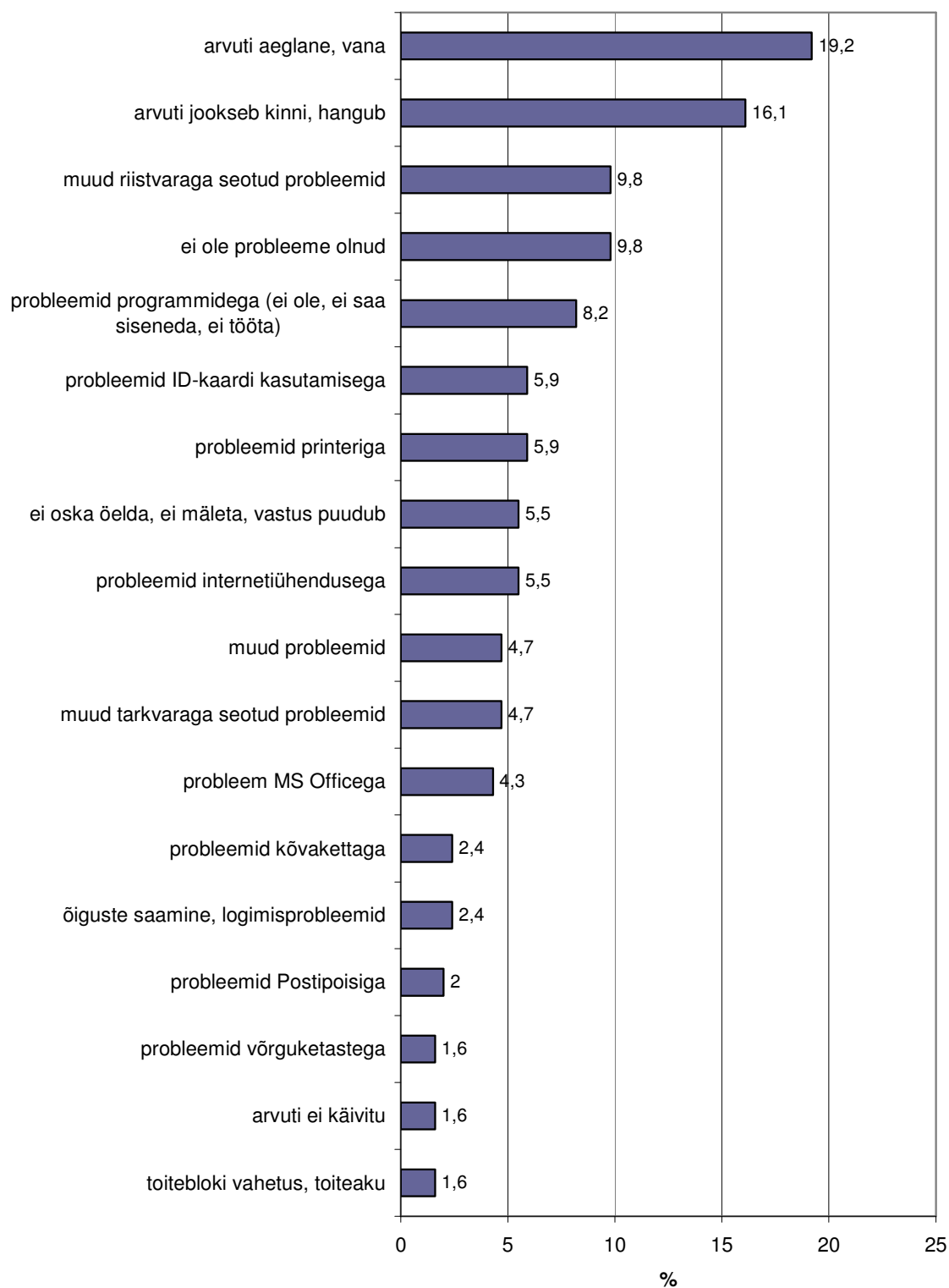


Palun kirjutage oma viimane töökohaarvuti kasutamisega seotud probleem.

Kõige enamlevinud probleemideks on jätkuvalt arvutite vanusest tulenev aeglus ning arvutite kinnijooksmine ja hangumine. Eelmise aastaga võrreldes on rohkem esile tõusnud ID-kaardi kasutamisega seotud probleemid.

Kui lauaarvuti kasutajad kurdavad kõige rohkem arvuti kinnijooksmise ja hangumise üle, siis sülearvuti kasutajad kurdavad kõige rohkem vanade ja aeglaste arvutite üle. Koosseisulise IT-spetsialistiga asutuste arvutipark tundub nende vastuste põhjal olema veidi uuem kui nendes asutustes, mida teenindab IT-firma, viimastes kurdetakse oluliselt rohkem selle üle, et arvutid on vanad ja aeglased. Muus osas arvutiprobleemid oluliselt ei erine.

Viimane töökohaarvutiga seotud probleem



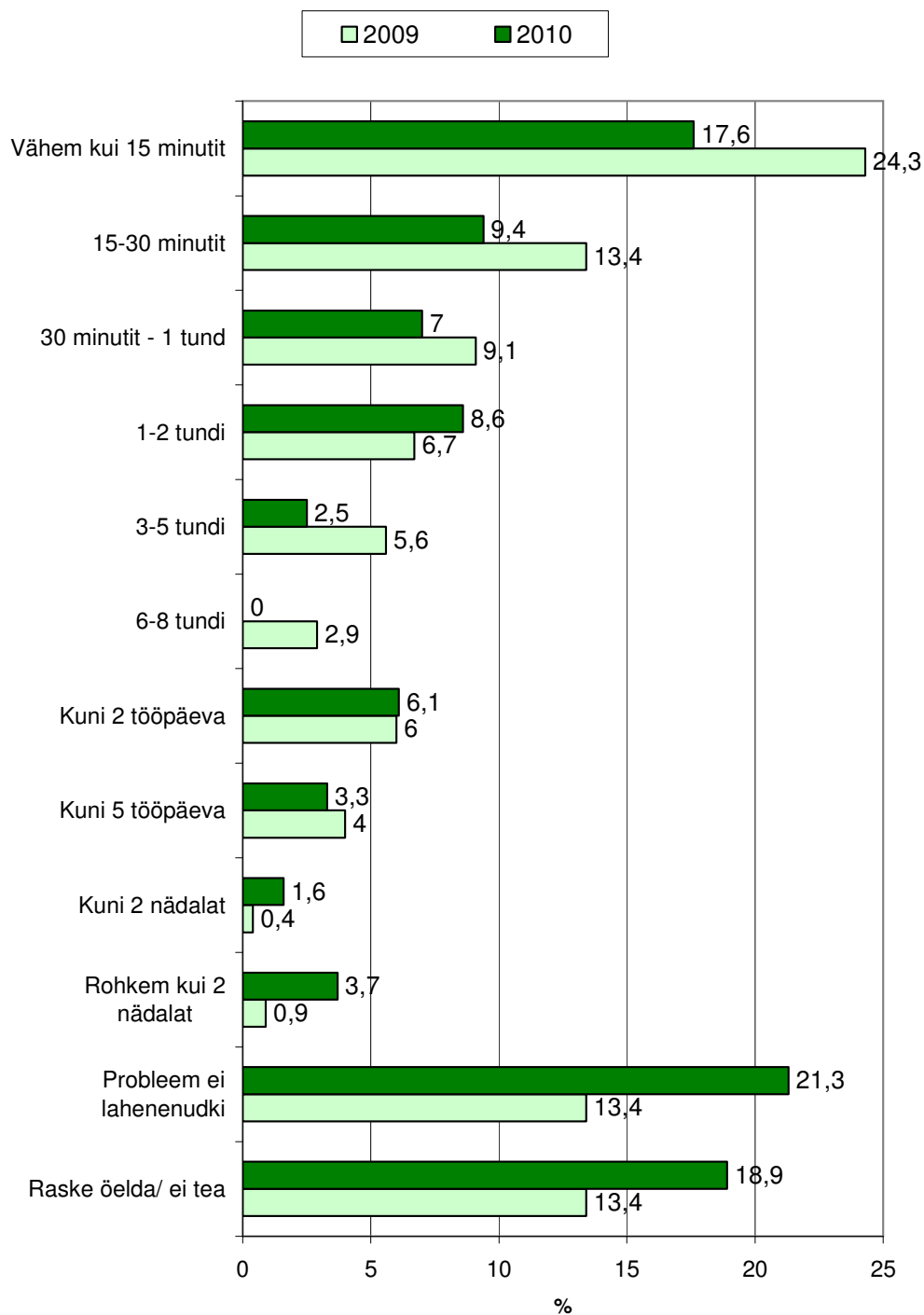
Kui kaua aega kulub selle probleemi lahendamiseks?

Eelmise aastaga võrreldes on probleemide lahendamise kiirus vähenenud – kui eelmisel aastal lahendati alla tunni ajaga umbes pooled probleemidest, siis käesoleval aastal umbes kolmandik. Märkimisväärne osa vastajatest ei osanud öelda, kas probleem lahenes või mitte või siis ütles, et probleem ei lahenenudki.

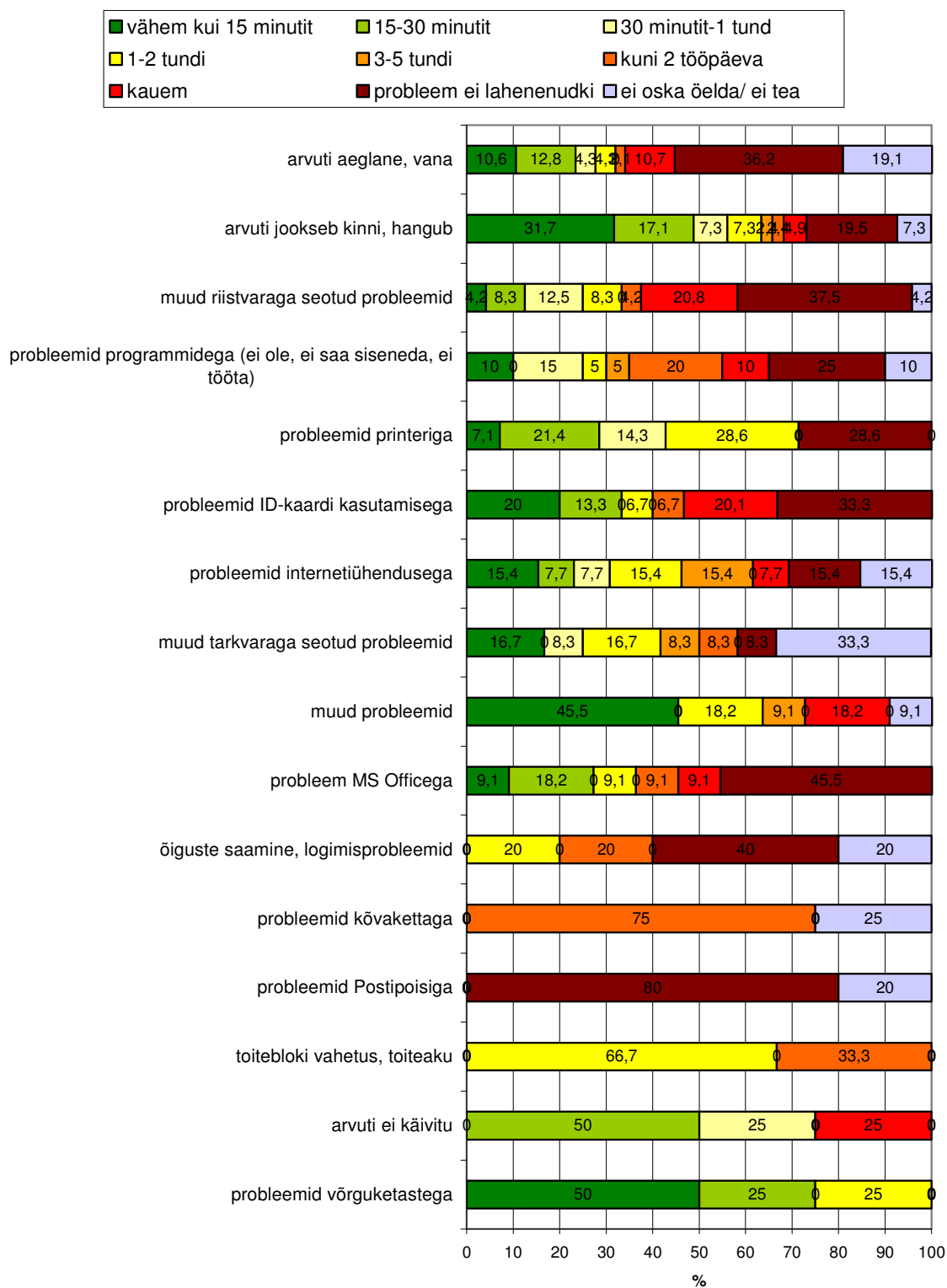
Kooseisulise IT-spetsialistiga asutustes on probleemide lahendamise keskmine kiirus veidi parem kui IT-firma teenindusega asutustes. Sülearvuti ja lauaarvuti probleemide lahendamise kiirus on praktiliselt võrdne.

Probleemi lahendamise kiirus sõltub loomulikult probleemi tüübist. Kõige kiiremini lahendati võrguketastega seotud probleemid. Keskmisest kiiremini lahendati veel arvuti kinnijooksmise ja hangumisega ning arvuti käivitamisega seotud probleemid. Lahendamata on jäänud kõige rohkem Postipoisi, MS Office ja õiguste saamise ja logimisega seotud probleeme. Siinkohal tuleb aga rõhutada, et vastajate vähesuse tõttu erinevate probleemirühmade lõikes ei saa tulemusi kogu üldkogumile laiendada, sest statistiline viga on liiga suur ja tulemus ei pruugi olla tegelikkusele väga täpselt vastav.

Kui kaua aega kulus selle probleemi lahendamiseks/ lahenemiseks?



Kui kaua aega probleemide lahendamiseks kulub?

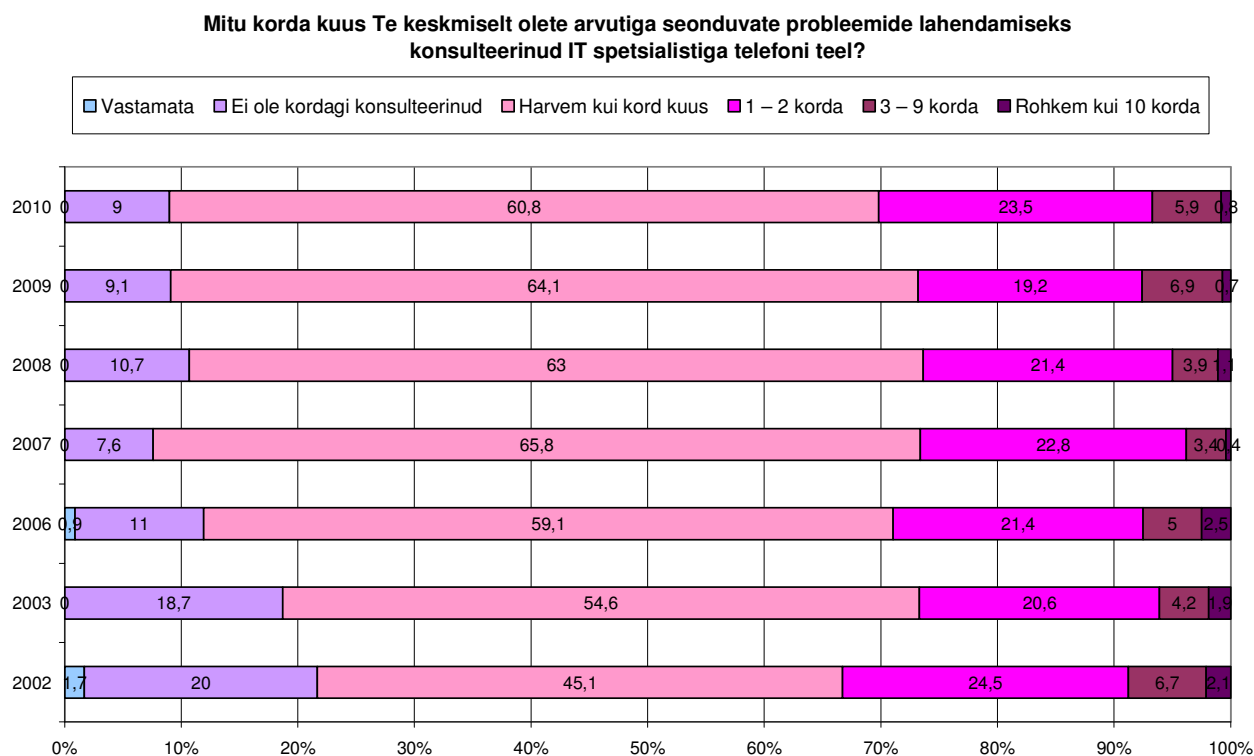


3.4. IT-SPETSIALISTIDE ABI TELEFONI TEEL

Mitu korda kuus Te keskmiselt olete arvutiga seonduvate probleemide lahendamiseks konsulteerinud IT-spetsialistiga telefoni teel?

Enamus Tallinna ametiasutuste töötajatest on konsulteerinud IT-spetsialistiga telefoni teel harvem kui kord kuus. Vähemalt kord kuus on telefoni teel abi küsinud umbes kolmandik töötajatest, eelmise aastaga võrreldes on nende arv veidi kasvanud. Üldse ei ole telefoni teel abi küsinud kümnendik töötajatest.

Telefoni teel IT-abi küsimise sagedus ei sõltu oluliselt töötaja vanusest, arvuti kasutamise sagedusest, arvuti kasutamise oskusest ja arvutitüübist. Koosseisulise IT-spetsialistiga asutuste töötajad on veidi sagedamini abi küsinud kui IT-firma teenindusega asutuste töötajad.

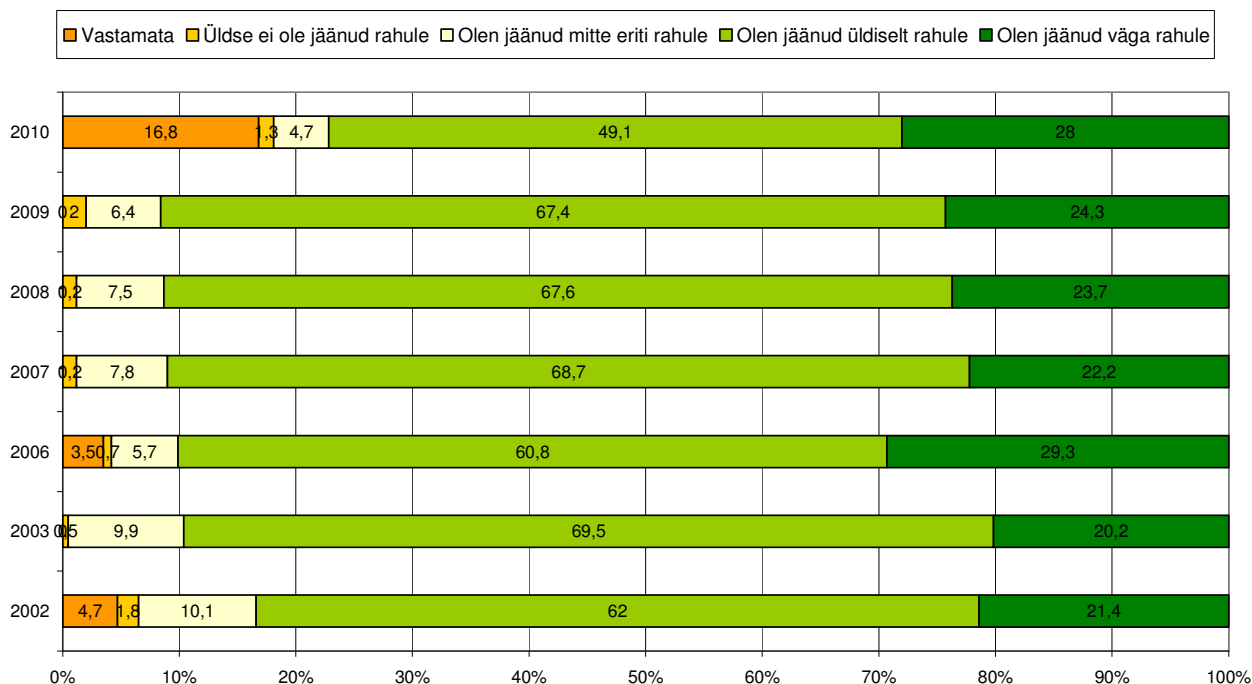


Üldiselt, kuivõrd rahule Te olete jäänud selle abiga, mida pakuvad IT-spetsialistid telefoni teel?

Valdav enamus telefoni teel IT-spetsialistide poole pöördunudest on abiga rahule jäänud. Eelmise aastaga võrreldes on kasvanud nende ametnike osakaal, kes on abiga väga rahule jäänud. Suur mitte-vastanute osakaal sellel aastal tuleneb muudatustest ankeedi tehnilises ülesehituses.

Rahulolu ei sõltu töötaja vanusest ja arvuti kasutamise sagedusest. Abiga on rohkem rahule jäänud sülearvutite kasutajad ja paremini arvutit tundvad inimesed. Samuti on koosseisulise IT-spetsialistiga asutuste töötajad on rohkem abiga rahule jäänud kui IT-firma teenindusega asutuste töötajad.

Kuivõrd rahule Te olete jäänud selle abiga, mida pakuvad IT spetsialistid telefoni teel?
(vastasisid need, kes on konsulteerinud IT spetsialistidega telefoni teel)

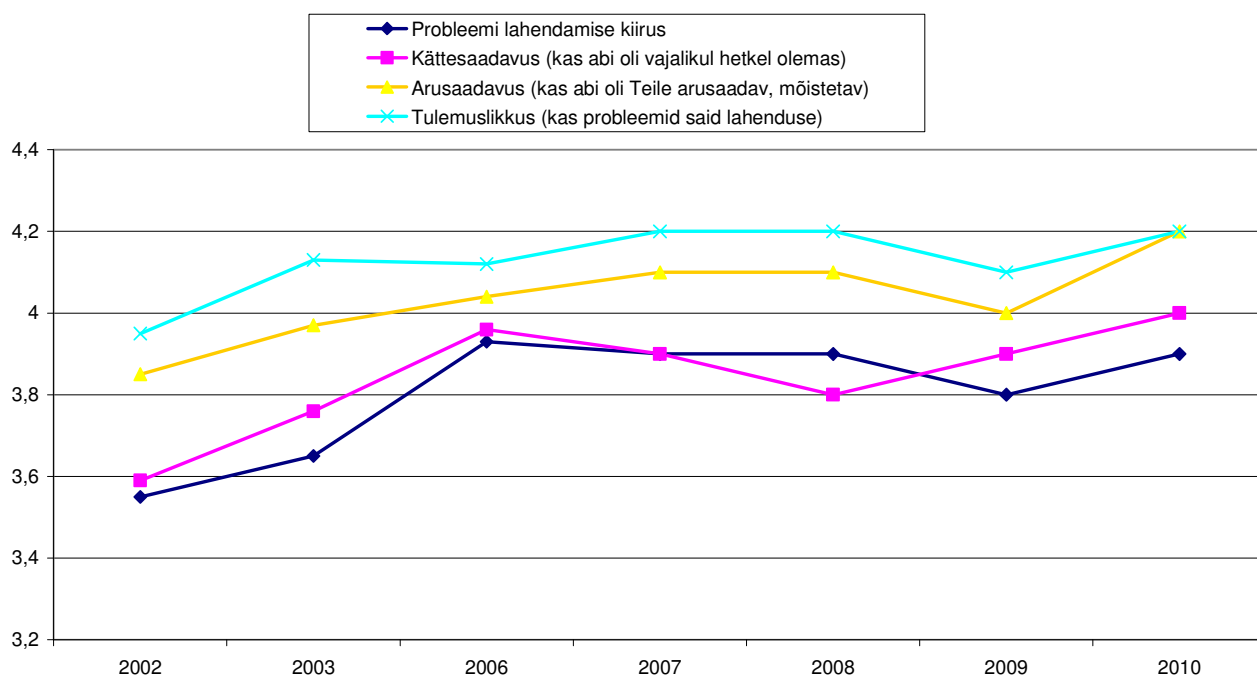


Järgnevalt palun Teil alljärgnevate kriteeriumide alusel hinnata seda abi, mida pakuvad IT spetsialistid telefoni teel. Vastamisel kasutage palun 5-pallilist skaalat, kus “5” tähendab väga head hinnet ja “1” tähendab väga halba hinnet.

Telefoni teel pakutavale IT-abile antud hinnangud on jätkuvalt head. Eelmise aastaga võrreldes on hinnangud veidi paranenud, kuigi üldiselt on muudatused aastate lõikes minimaalsed. Rohkem ollakse rahul abi tulemuslikkusega ja arusaadavusega. Veidi madalamaid hinnanguid sai abi kättesaadavus ning probleemi lahendamise kiirus.

Nooremad inimesed kalduvad arvutiabi kiiruse osas olema veidi kriitilisemad kui vanemad inimesed. Arvuti kasutamise sagedusest hinnangud oluliselt ei sõltu. Abiga on rohkem rahul arvutit paremini tundvad inimesed, sülearvutite kasutajad ning koosseisulise IT-spetsialistiga asutuste töötajad.

Palun hinnake järgnevate kriteeriumide alusel seda abi, mida pakuvad IT spetsialistid telefoni teel.
(vastasid need, kes on konsulteerinud IT spetsialistidega telefoni teel)

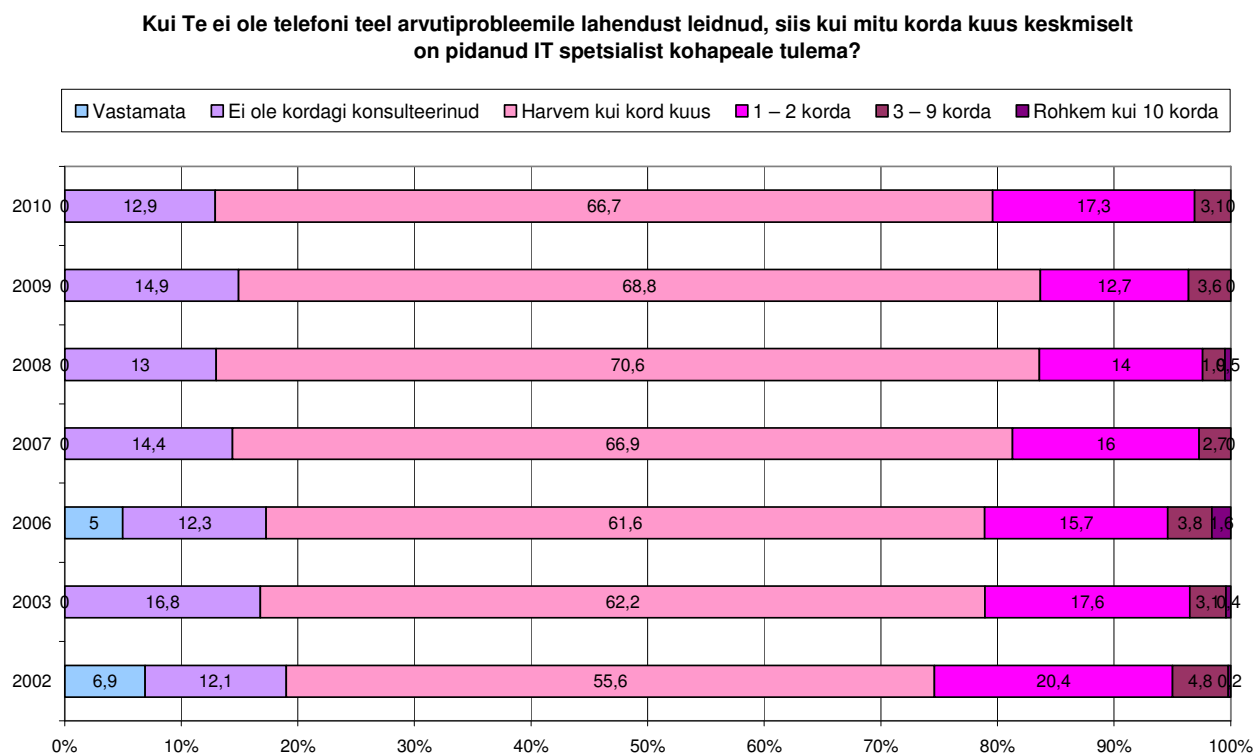


3.5. IT-SPETSIALISTIDE KOHAPEALNE ABI

Kui Te ei ole telefoni teel oma arvutiprobleemidele lahendust leidnud, siis kui mitu korda kuus keskmiselt on pidanud IT spetsialist kohapeale tulema?

Enamus Tallinna ametiasutuste töötajatest on IT-spetsialisti kohepeale pidanud kutsuma harvem kui kord kuus. Vähemalt kord kuus on IT-spetsialisti kohale kutsunud viiendik ning umbes kümnendik töötajatest ei ole pidanud üldse IT-spetsialisti kohapeale kutsuma. Viimase aastaga võrreldes on IT-abi kohalekutsumise sagedus veidi kasvanud.

IT-abi on vähem kohapeale kutsunud vanemad ametnikud, väga hea arvutioskusega ametnikud ning IT-firma teenindusega asutuste ametnikud. Arvuti kasutamise sagedusest ning arvutitüübist IT-spetsialisti kohalekutsumise sagedus ei sõltu.

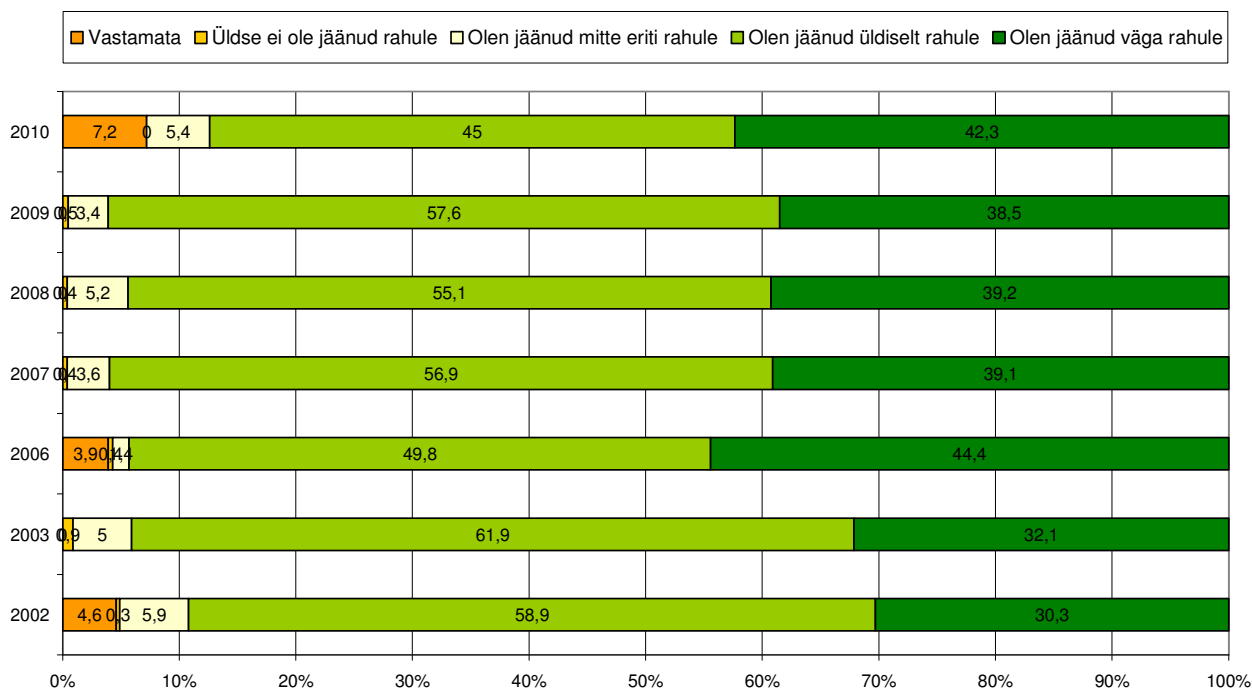


Üldiselt, kuivõrd rahule Te olete jäänud IT-spetsialistide poolse abiga, kui nad on pidanud Teie arvutiprobleemide lahendamiseks kohapeale tulema?

IT-spetsialistide kohapealse abiga ollakse sarnaselt varasematele aastatele rohkem rahul kui telefoni teel osutatava abiga. Eelmise aastaga võrreldes on kasvanud nende ametnike osakaal, kes on abiga väga rahule jäänud. Ka selle küsimuse puhul tuleneb suur mitte-vastanute osakaal muudatustest ankeedi tehnilises ülesehituses.

Kohapealse IT-abiga on rohkem rahule jäänud nooremad ametnikud, väga hea arvutioskusega ametnikud, sülearvutite kasutajad ning koosseisulise IT-spetsialistiga asutuste töötajad. Arvuti kasutamise sagedusest rahulolu kohapealse IT-abiga ei sõltu.

Kuivõrd rahule Te olete jäänud IT spetsialistide poolse abiga, kui nad on pidanud Teie arvutiprobleemi lahendamiseks kohapeale tulema?

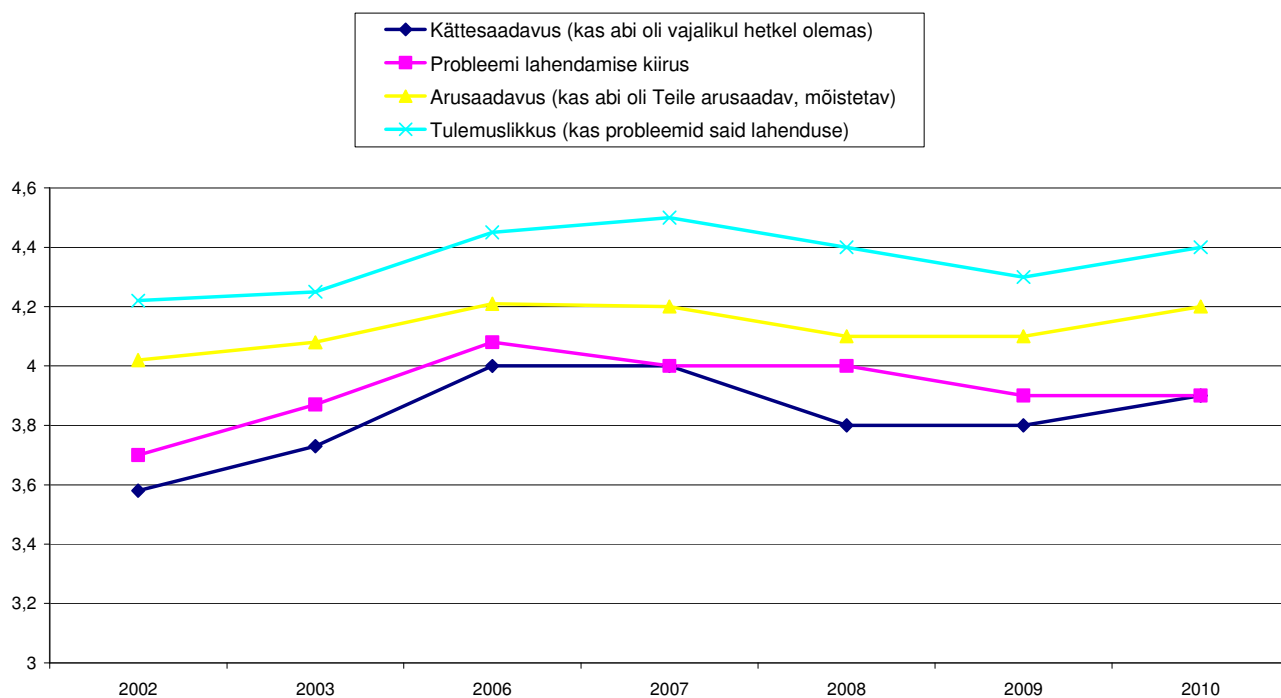


Järgnevalt palun Teil alljärgnevate kriteeriumide alusel hinnata IT spetsialistide kohapealset abi. Vastamisel kasutage palun 5-pallilist skaalat, kus “5” tähendab väga head hinnet ja “1” tähendab väga halba hinnet.

Hinnangud IT-spetsialistide kohapealse abi erinevatele aspektidele on samuti jätkuvalt head ning ka siinkohal on muudatused eelmiste aastaga võrreldes minimaalsed. Kõige kõrgemalt hinnatakse abi tulemuslikkust, teisel kohal on arusaadavus ja kolmandal-neljandal kohal probleemi lahendamise kiirus ja abi kättesaadavus.

Rahulolu ei sõltu töötaja vanusest ja arvuti kasutamise sagedusest. Abiga on rohkem rahul arvutit väga hästi tundvad inimesed, sülearvuti kasutajad ning koosseisulise IT-spetsialistiga asutuste töötajad.

Palun hinnake järgnevate kriteeriumide alusel IT spetsialistide kohapealset abi.
(vastasid need, keda on IT spetsialistid kohapeal abistanud)

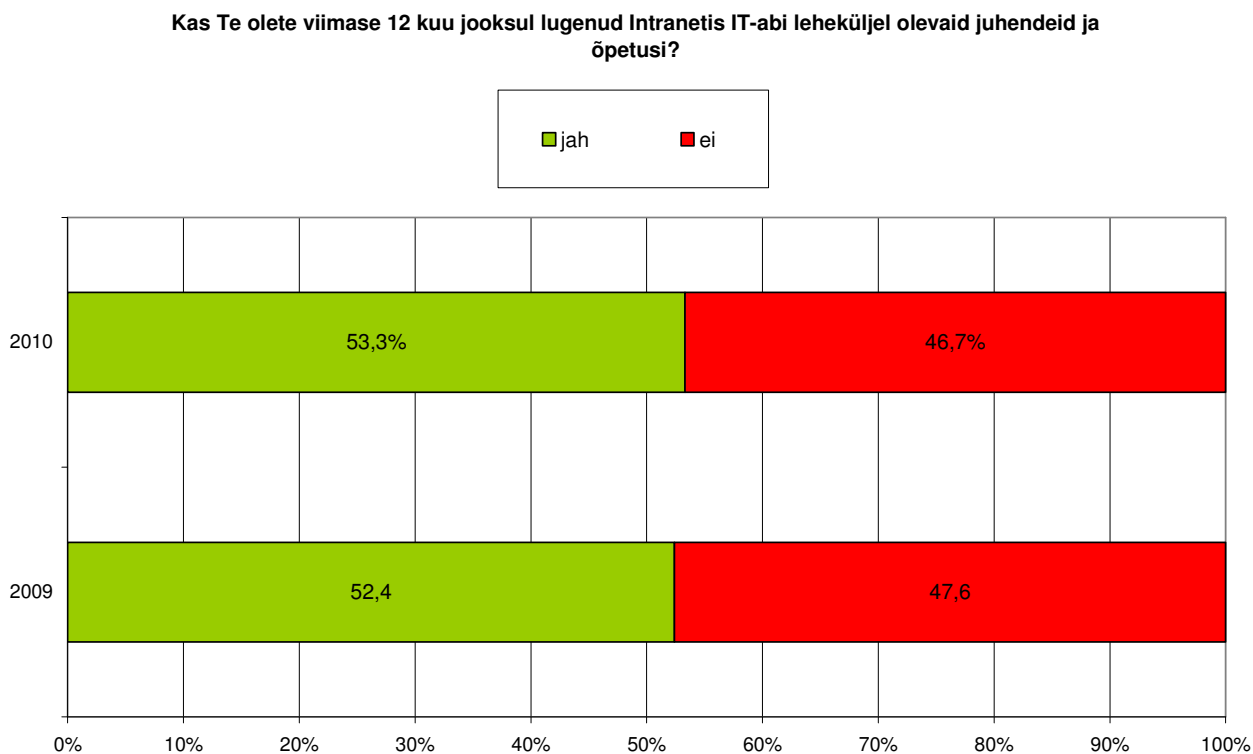


3.6. INTRANETI IT-ABI

Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul lugenud Intranetis IT-abi leheküljel olevaid juhendeid ja õpetusi?

Intranetis IT-abi leheküljel olevaid juhendeid ja õpetusi on viimase aasta jooksul lugenud umbes pooled ametnikud. Eelmise aastaga võrreldes ei ole selles küsimuses muudatusi toimunud.

Õpetusi ja juhendeid on rohkem lugenud 30-44 aastased ametnikud, väga hea arvutioskusega ning sageli arvutiga tööd tegevad ametnikud ning sülearvuti kasutajad. Asutuste lõikes erinevusi ei ole.

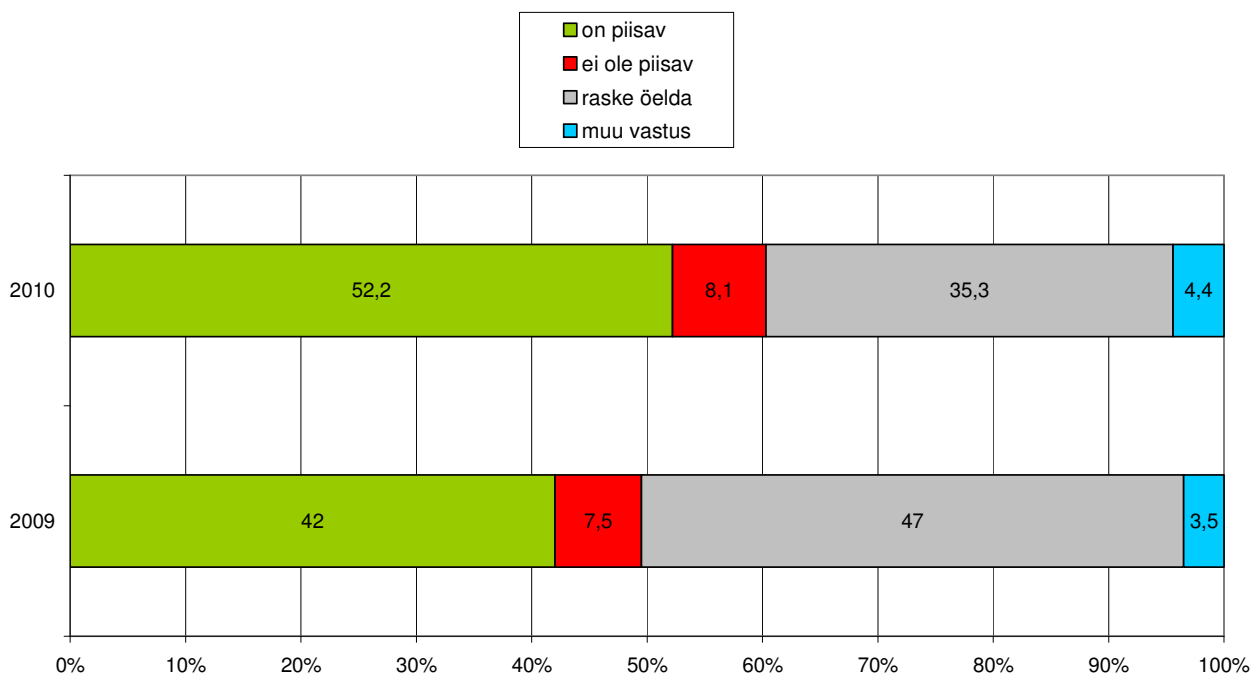


Kas Intranetis IT-abi lehel olev info on Teie arvates piisav või ei ole piisav?

Üle poole Intranetist IT-abi lugenud ametnikest hindab sealset infot piisavaks. Ebapiisavaks peab infot alla kümnendiku vastajatest. Umbes kolmandik vastajatest ei oska hinnata, kas nimetatud info on piisav või mitte. Eelmise aastaga võrreldes on kasvanud nende ametnike osakaal, kelle arvates on IT-abi lehel olev info piisav.

Info ebapiisavuse üle kurdavad nooremad inimesed ja sageli arvutit kasutavad ametnikud. Hästi arvutit tundvad inimesed eristuvad sellepolest, et nende seas on oluliselt vähem neid inimesi, kes ei oma antud küsimuses seisukohta. Info piisavust või ebapiisavust oskavad vähem hinnata ka IT-firma teenindusega asutuste ametnikud.

Kas Intranetis IT-abi lehel olev info on Teie arvates piisav, või ei ole piisav?
(vastasid need, kes on IT-abi lehte külastanud)



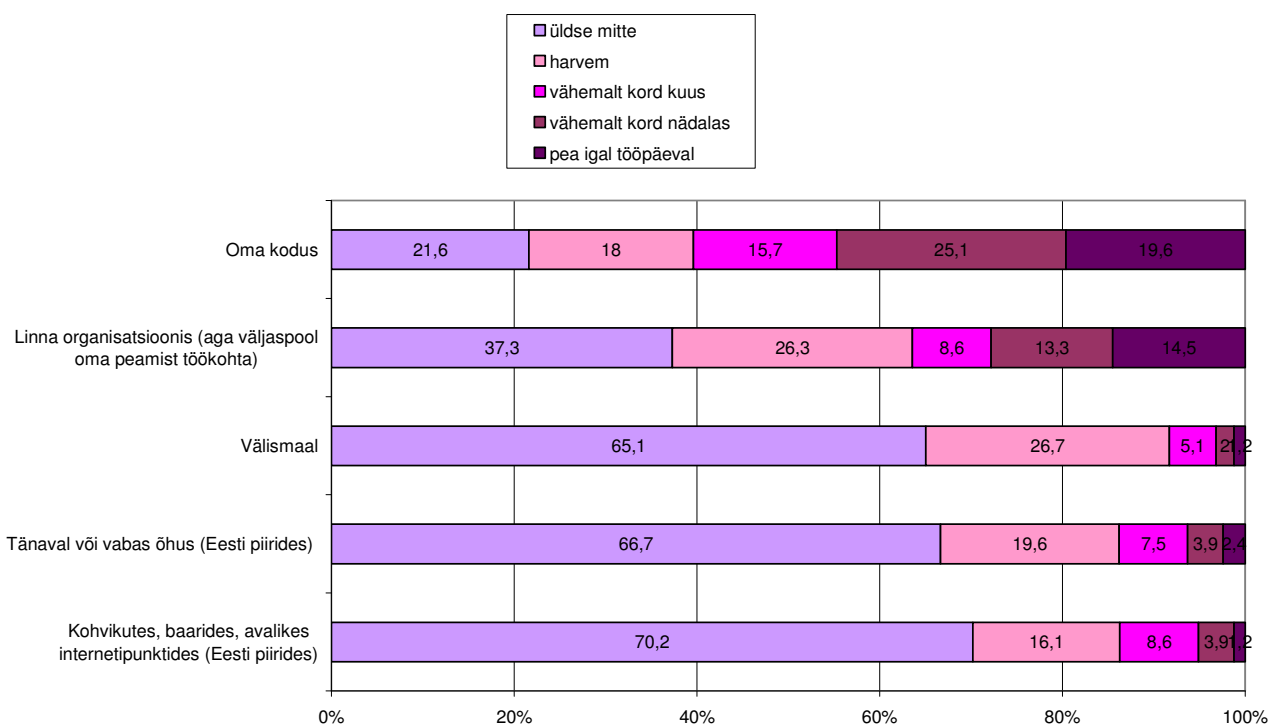
3.7. TALLINNA INFOSÜSTEEMIDE KASUTAMINE VÄLJASPOOL TÖÖKOHTA

Kui sageli on Teil vajadus kasutada Tallinna infosüsteeme (Outlooki, linna servereid, töökohaarvuti faile, registreid vms) väljaspool oma töökohta?

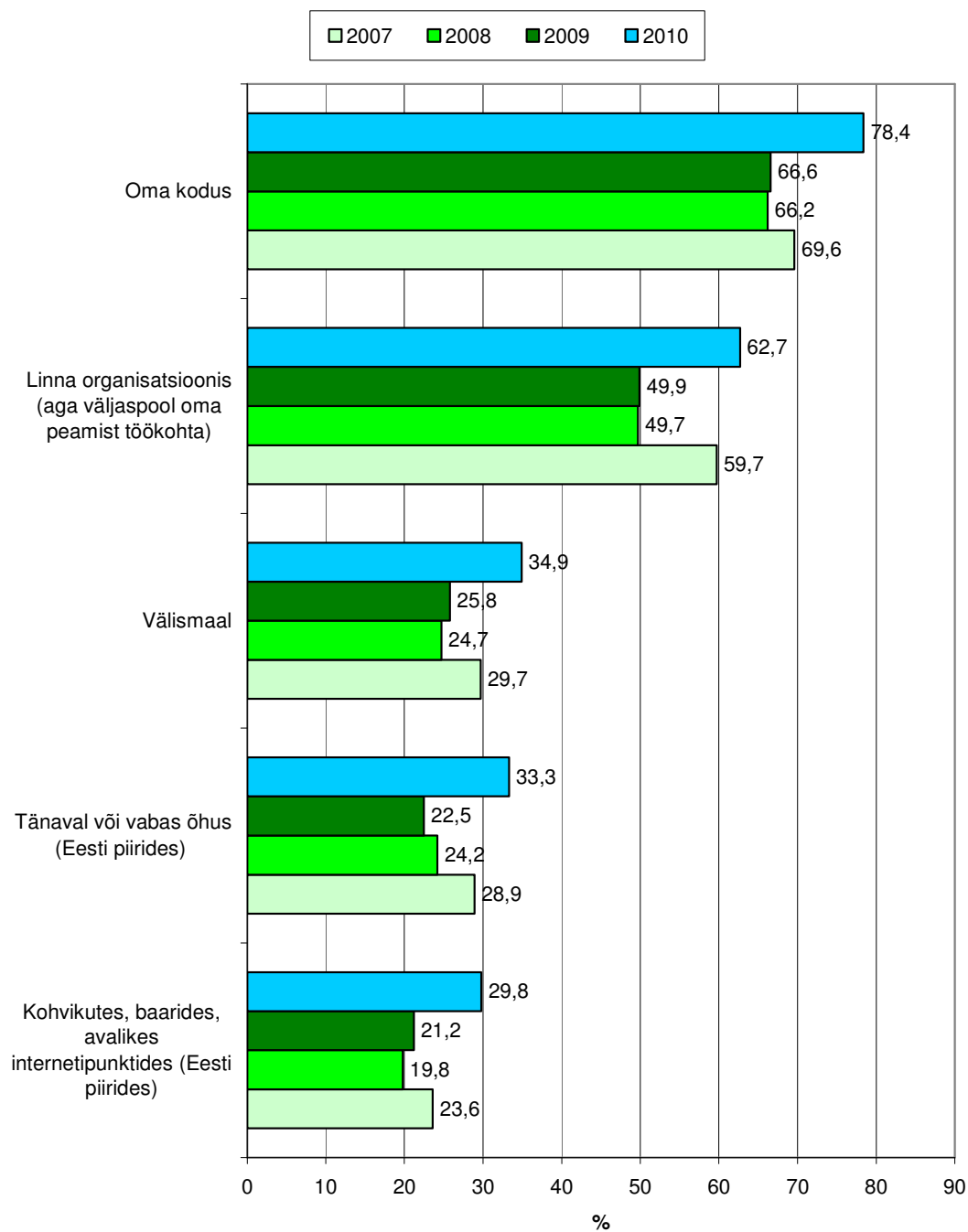
85% Tallinna ametiasutuste töötajatest kasutab Tallinna infosüsteeme väljaspool oma töökohta (eelmisel aastal oli vastav protsent 75). Linna infosüsteeme kasutab oma kodus 78% ning teistes linna ametiasutustes 63% ametnikest. Muul Eestis (vabas õhus, kohvikutes, jne) ja välismaal kasutatakse Tallinna infosüsteeme juba oluliselt vähem (selliseid töötajaid on umbes kolmandik kõikidest töötajatest). Eelmise aastaga võrreldes on linna infosüsteemide kasutamine väljaspool oma peamist töökohta kasvanud.

Linna infosüsteeme kasutavad väljaspool oma töökohta rohkem noored, väga hea arvutioskusega inimesed ning loomulikult sülearvuti kasutajad. Arvuti kasutamise sagedusest ning IT-toe tüübist infosüsteemide kasutamine väljaspool oma töökohta ei sõltu.

Kui sageli on Teil vajadus kasutada Tallinna infosüsteeme väljaspool oma töökohta?



Kui paljud kasutavad Tallinna infosüsteeme väljaspool oma töökohta



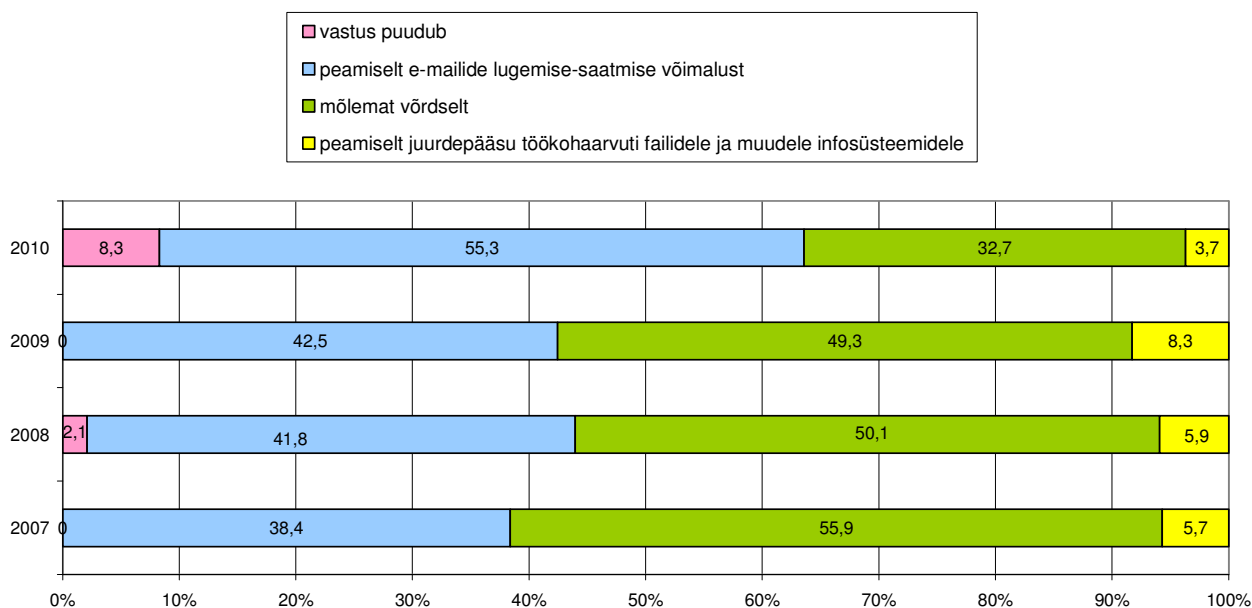
Kas Te vajate peamiselt e-mailide lugemise ja saatmise võimalust või vajate peamiselt juurdepääsu töökohaarvuti failidele ja muudele infosüsteemidele?

Üle poole ametnikest, kes kasutavad linna infosüsteeme väljaspool oma peamist töökohta, vajavad eelkõige e-mailide lugemise ja saatmise võimalust. Umbes kolmandik vajab võrdselt võimalust kasutada nii e-maile kui omada juurdepääsu töökohaarvuti failidele ja muudele infosüsteemidele. Peamiselt töökohaarvuti failide ja infosüsteemide juurdepääsu vajavad vähesed töötajad. Eelmiste aastaga võrreldes on oluliselt kasvanud vajadus peamiselt e-mailide lugemise ja saatmise järele.

Vanemad, sageli arvutit kasutavad, väga hea arvutioskusega töötajad ning sülearvuti kasutajad vajavad keskmisest enam nii e-mailide kui failide ja infosüsteemide kasutamise võimalust, noorematele, harvemini arvutit kasutavatele, mitte nii hea arvutioskusega töötajatele ning lauaarvuti kasutajatele piisab sagedamini e-mailide kasutamise võimalusest. Asutuse IT-toe tüübist vastused sellele küsimusele ei sõltu.

Kas Te vajate peamiselt e-mailide lugemise ja saatmise võimalust või vajate peamiselt juurdepääsu töökohaarvuti failidele ja muudele infosüsteemidele?

(vastavad need, kes kasutavad linna infosüsteeme väljaspool oma töökohta)



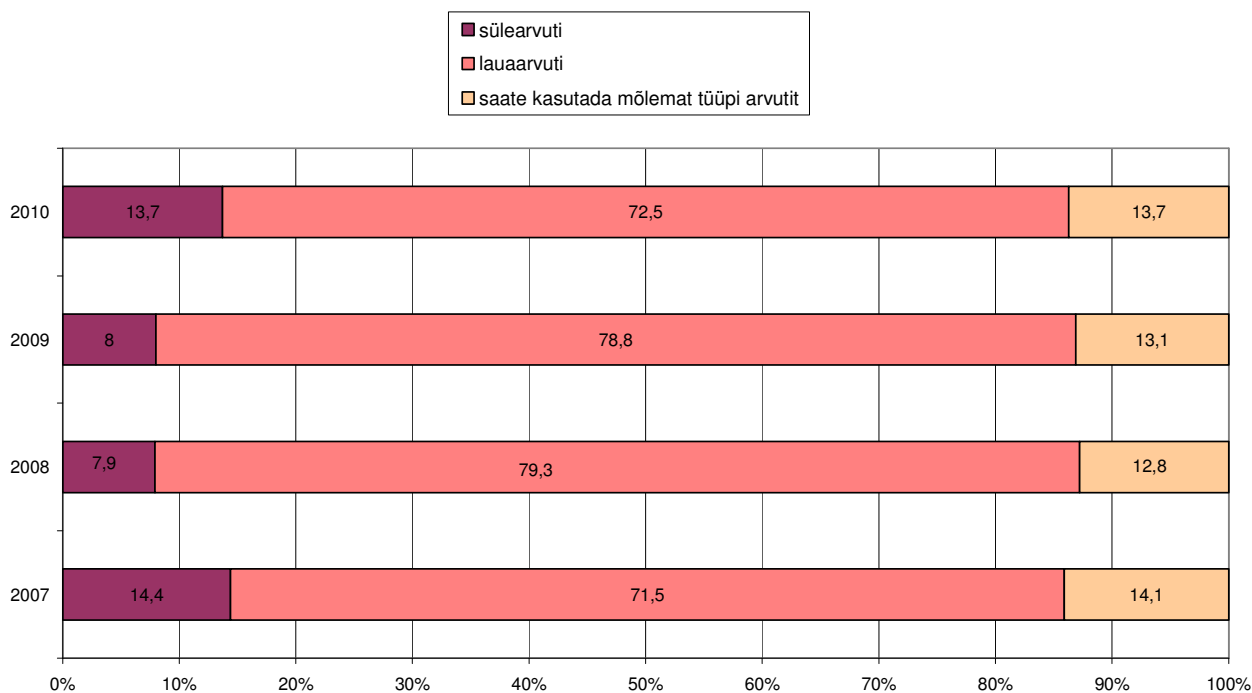
3.8. TRAADITA INTERNETI ÜHENDUSE KASUTAMINE

Kas Teie töökohaarvuti on sülearvuti, lauaarvuti või saate kasutada mõlemat tüüpi arvutit?

Sülearvuti kasutajaid oli vastajate seas eelmise aastaga võrreldes mõne protsendi võrra enam (sel aastal siis 14%). Umbes kolmveerand ametnikest kasutab lauaarvutit ning mõlemat tüüpi arvutit saab kasutada sama palju inimesi kui on sülearvuti kasutajaid – 14%.

Sülearvuti kasutamisevõimalust omavad rohkem 30-44 aastased töötajad, sageli arvutit kasutavad ning väga hea arvutioskusega inimesed. Koosseisulise IT-spetsialistiga asutustes on sülearvutite kasutajaid rohkem kui IT-firma teenindusega asutustes.

Kas Teie töökohaarvuti on sülearvuti, lauaarvuti või saate kasutada mõlemat tüüpi arvutit?



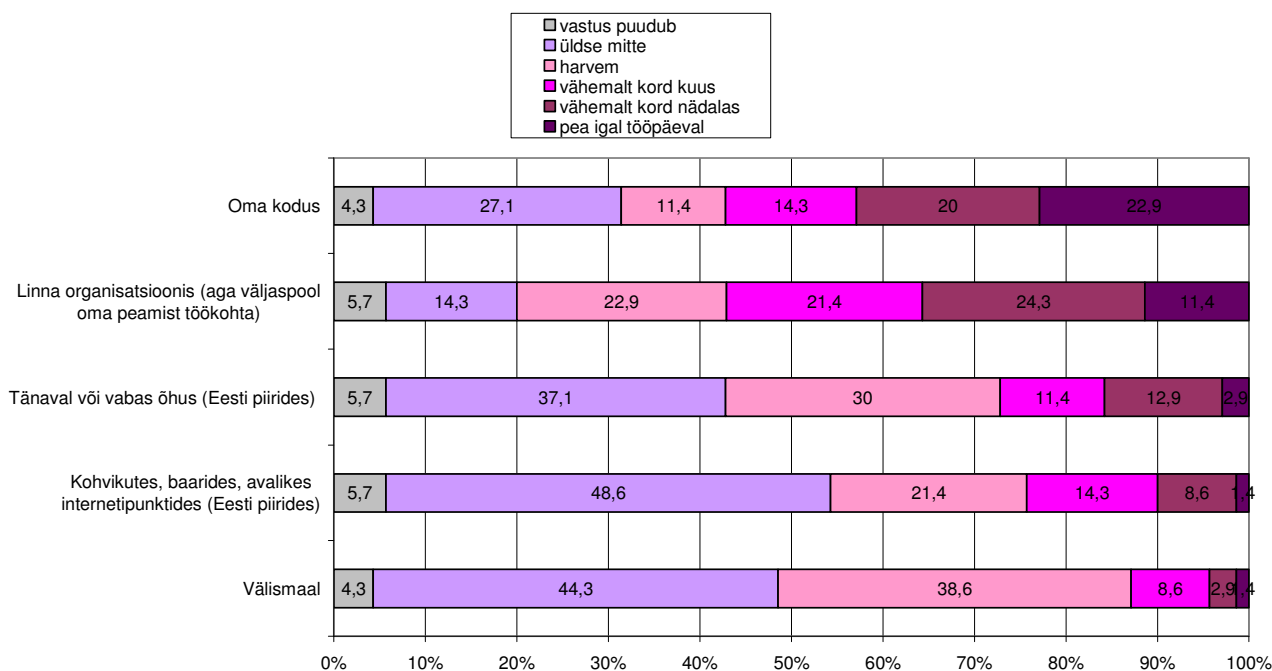
Kui sageli Te kasutate oma töökoha sülearvutiga traadita interneti ühendust väljaspool oma peamist töökohta?

Traadita interneti ühendust kasutavad sülearvuti kasutajad (nii need, kes saavad kasutada ainult sülearvutit kui need, kes saavad kasutada nii süle-kui lauaarvutit) kõige rohkem linna teistes asutustes ning oma kodus. Oma kodus traadita interneti ühendust kasutavaid inimesi on üldkokkuvõttes veidi vähem, aga sagedasi kasutajaid (kord nädalas või enam) on oluliselt rohkem. Muijal Eestis (vabas õhus, kohvikutes, jne) ja välismaal kasutavad traadita interneti ühendust ligikaudu pooled sülearvutite kasutajatest, eelmise aastaga võrreldes on nendes kohtades sülearvuti kasutamine mõnevõrra kasvanud.

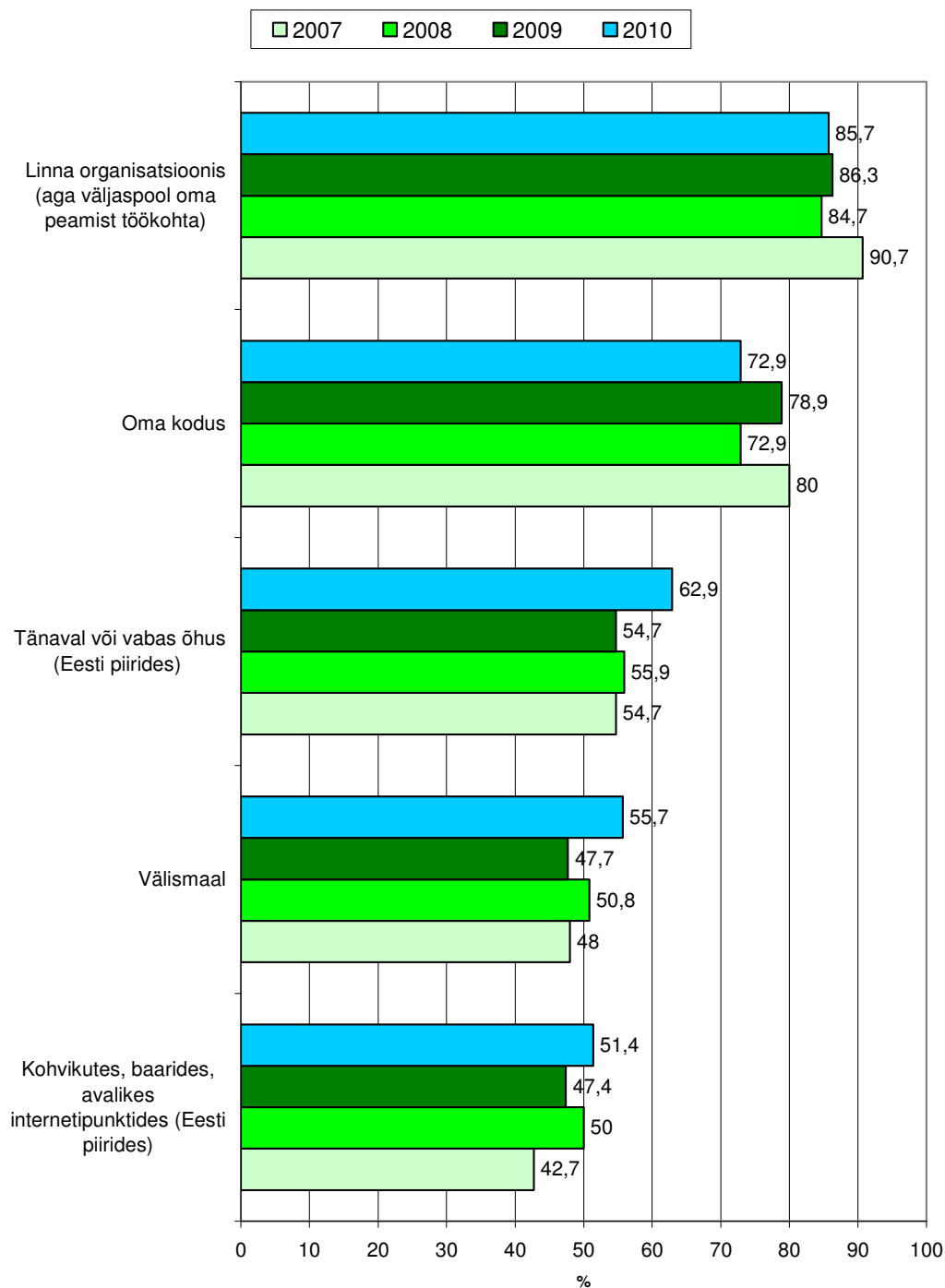
Antud küsimuse puhul ei ole erinevate vastajate gruppide lõikes võimalik vastuseid võrrelda, sest vastajate arv oli selleks liiga väike.

Kui sageli Te kasutate oma töökoha sülearvutiga traadita interneti ühendust väljaspool oma peamist töökohta?

(vastavad need, kelle töökohaarvutiks on sülearvuti)



Kus kasutavad sülearvuti omanikud oma arvutit



3.9. TARKVARALAHENDUSTE JA REGISTRITE KASUTAMINE

Kui sageli Te kasutate töö otstarbel alljärgnevat tarkvaralahendusi ja registreid?

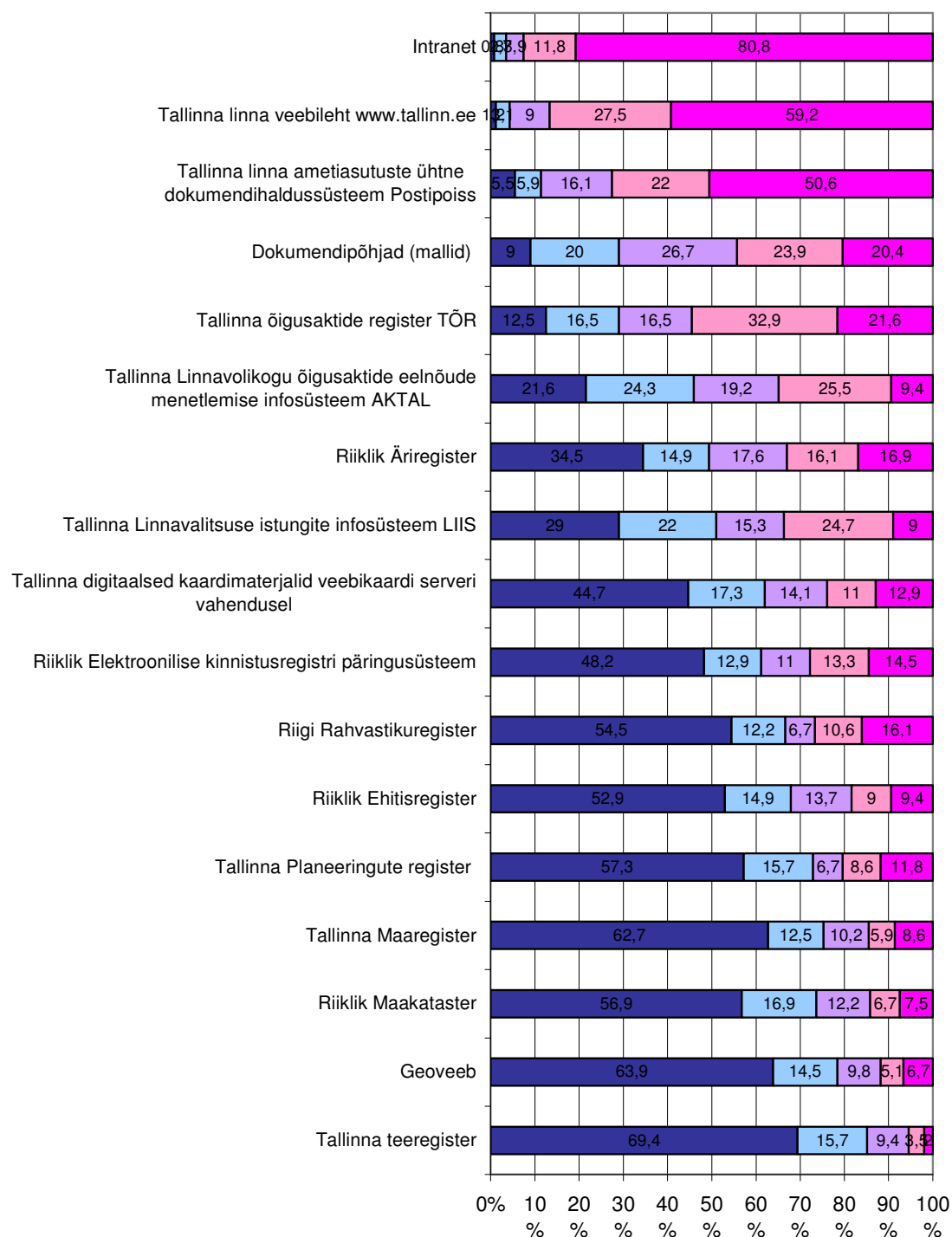
Endiselt on Tallinna ametiasutustes kõige kasutatavamateks tarkvaralahendusteks Intranet ja Tallinna linna veebileht. Mõlemal on umbes võrdne kasutajaskond, aga Intraneti kasutussagedus on suurem kui linna veebilehel. Igapäevaseid kasutajaid on palju ka Postipoisil. Teiste tarkvaralahenduste sagedasi kasutajaid on juba oluliselt vähem.

Eelmise aastaga võrreldes on veidi kasvanud Postipoisi, Riikliku Ehitisregistri, Riikliku Maakatastri, Tallinna Planeeringute registri, Tallinna Maaregistri; Geoveebi ja Tallinna teeregistri kasutamine.

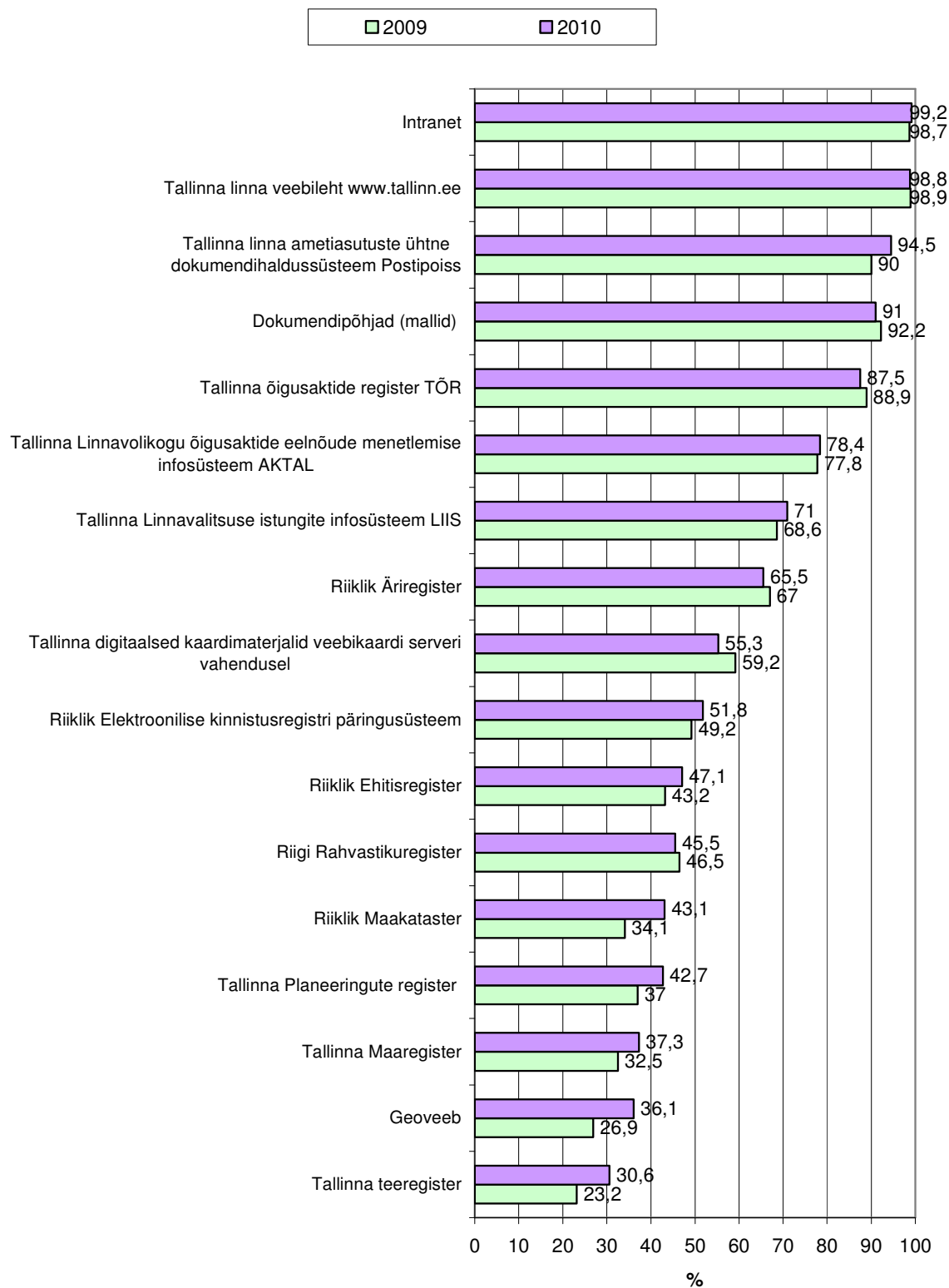
Selgeid trende vastajagruppide lõikes ei ole võimalik välja tuua, sest paljude tarkvaralahenduste ja registrite kasutajagrupid on selliseks analüüsiks liiga väikesed. Sagedamini kasutatavate tarkvaralahenduste ja registrite kasutamises vastajagruppide lõikes suuri erinevusi ei ole.

Kui sageli Te kasutate töö otstarbel alljärgnevaid tarkvaralahendusi ja registreid?

■ üldse mitte ■ harvem ■ vähemalt kord kuus ■ vähemalt kord nädalas ■ pea igal tööpäeval



Tarkvaralahenduste ja registrite kasutajaskonna suurus



3.10. IT-TEENUSTE ARENDAMINE

Millised on Teie ettepanekud seoses infotehnoloogia teenuste arendamisega Teie ametiasutuses? Mis võiks Teie arvates praegusega võrreldes teisiti olla?

Suur osa vastajatest, 39%, ei osanud ettepanekuid teha. Praeguse infotehnoloogia teenuste olukorraga on rahul 14% vastajatest ning seetõttu ei teinud ettepanekuid.

Ülekaalukalt kõige sagedasemaks ettepanekuks oli uute ja paremate arvutite soetamine. See on ka aastate lõikes olnud alati kõige sagedamini tehtud ettepanek. Teistest rohkem mainiti veel tarkvara uuendamist, IT-abi kiiremaks ja paremaks muutmist, IT-spetsialisti lisamist oma asutuse koosseisu ning programmide ja veebirakenduste arendamist.

**Millised on Teie ettepanekud seoses infotehnoloogia teenuste
arendamisega Teie ametiasutuses?
Mis võiks Teie arvates paremini olla?**

