

Tallinna Linnakantselei
Arenguteenistus
Avalike teenuste ja linnauuringute osakond

TALLINNA AMETIASUTUSTE IT-TEENUSTE UURING

Tallinn 2012

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 INTERNETIÜHENDUSE KASUTAMINE	27
3.9.	TARKVARALAHENDUSTE JA REGISTRITE KASUTAMINE	31
3.10.	IT-TEENUSTE ARENDAMINE	34

1. SISSEJUHATUS JA METOODIKA

Tallinna Linnakantselei arenguteenistuse avalike teenuste ja linnauuringute osakond viis koostöös linnakantselei infotehnoloogia teenistusega ajavahemikul 9.-19. oktoober 2012 Tallinna ametiasutuste ametnike seas läbi küsitluse, mille eesmärk oli uurida rahulolu töökoha IT-teenustega. Tegemist oli veebiküsitlusega, ankeet saadeti kõikidele Tallinna ametiasutuste ametnikele e-postiga ning ankeedi veebiaadress asus küsitlusperioodil ka Intranetis. Ankeedi täitis ära kokku 314 inimest. Saadud valim on üldkogumiga (kelleks on linna ametiasutuste ametnikud) üldjoontes proportsionaalne nii soo, vanuse, teenistusstaazi kui ametipositsiooni lõikes. Ametiasutustest on alaesindatud haridusamet, munitsipaalpolitsei, Lasnamäe ja Põhja-Tallinna linnaosade valitsused, üleesindatud on linnakantselei, perekonnaseisumet, sotsiaal- ja tervishoiuamet ja Nõmme linnaosa valitsus. Aruandes on võrreldud käesoleva aasta tulemusi varasematel aastatel läbiviidud analoogsete küsitluste tulemustega.

Vastajate iseloomustus		Arv	Protsent vastajatest
Ametiasutus	Linnavolikogu Kantselei	11	3.5
	Linnakantselei	59	18.8
	Ettevõtlusamet	14	4.5
	Haridusamet	10	3.2
	Keskkonnaamet	6	1.9
	Kommunaalamet	7	2.2
	Kultuuriväärtuste Amet	7	2.2
	Linnaarhiiv	6	1.9
	Linnaplaneerimise Amet	16	5.1
	Linnavaraamet	16	5.1
	Munitsipaalpolitsei Amet	12	3.8
	Perekonnaseisumet	15	4.8
	Sotsiaal- ja Tervishoiuamet	25	8.0
	Spordi- ja Noorsooamet	4	1.3
	Transpordiamet	8	2.5
	Haabersti Linnaosa Valitsus	7	2.2
	Tallinna Keslinna Valitsus	19	6.1
	Kristiine Linnaosa Valitsus	13	4.1
	Lasnamäe Linnaosa Valitsus	10	3.2
	Mustamäe Linnaosa Valitsus	10	3.2
	Nõmme Linnaosa Valitsus	22	7.0
	Pirita Linnaosa Valitsus	13	4.1
	Põhja-Tallinna Valitsus	4	1.3
Tööstaaž linnasüsteemis	Vähem kui 2 aastat	49	15.6
	2-5 aastat	80	25.5
	6-12 aastat	93	29.6
	Rohkem kui 12 aastat	92	29.3
Sugu	Mees	78	24.8
	Naine	236	75.2
Vanus	Kuni 30 aastat	57	18.2
	30-44 aastat	113	36.0
	45 ja vanem	144	45.9
Ametipositsioon	Tippjuht, struktuuriüksuse juht (sh osakonnajuhataja)	38	12.1
	Nõunik	9	2.9
	Spetsialist	267	85.0

2. KOKKUVÕTE

- ✓ Arvutiga tehtava töö osakaal Tallinna ametiasutustes on viimase kahe aasta jooksul veelgi kasvanud – 60% kõikidest Tallinna ametiasutuste ametnikest teeb praktiliselt kogu oma töötaja arvutiga tööd ning 30% töötajatest teeb umbes kolmveerand töötajast arvutiga tööd. Ametnike enesehinnang oma arvutioskustele on viimase küsitluskorraga võrreldes jäänud samaks.
- ✓ Ametnikud on oma tööarvutite tarkvaraga veidi enam rahul kui riistvaraga. Eelmise küsitluskorraga võrreldes on rahulolu riistvaraga jäänud samaks, rahulolu tarkvaraga on veidi kasvanud.
- ✓ Kui varasematel aastatel pöördusid ametnikud väiksemate arvutiprobleemide puhul kõige sagedamini oma lähima kaastöötaja poole abi saamiseks, siis viimasel kahel küsitlusaastal on ametnikud kõige sagedamini helistanud IT-abi telefonile. Suuremate arvutiprobleemide puhul on eelmise küsitluskorraga võrreldes kasvanud IT-abi kohapeale kutsumine.
- ✓ Ametnike kõige sagedasemaks arvutimureks on jätkuvalt arvutite vanusest tulenev aeglus ning arvutite kinnijooksmine ja hangumine. Kasvanud on probleemide lahendamise kiirus – kui eelmisel küsitluskorral lahenes alla tunni ajaga umbes kolmandik probleemidest, siis käesoleval aastal 43%.
- ✓ Eelmise küsitluskorraga võrreldes on IT-abi kohalekutsumise sagedus veidi langenud, IT-abi telefonile helistamise sagedus on jäänud samaks. Eelmise küsitluskorraga võrreldes on rahulolu nii telefoni teel pakutava kui kohapealse IT-abiga märgatavalt kasvanud ning paranenud on ka hinnangud IT-abi erinevatele aspektidele.
- ✓ Intranetis IT-abi leheküljel olevaid juhendeid ja õpetusi on viimase aasta jooksul lugenud 62% ametnikest, seda on kümnendiku võrra enam kui eelmistel küsitluskordadel. Hinnangud IT-abi leheküljel oleva informatsiooni piisavusele on samuti paranenud.
- ✓ 82% 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 üldkokkuvõttes veidi kahanenud. Vajadus e-mailide lugemise ja saatmise võimaluse järele on jätkuvalt oluliselt suurem kui vajadus omada juurdepääsu töökohaarvuti failidele ja muudele infosüsteemidele.

- ✓ Sülearvuti kasutamisevõimalust omab 21% Tallinna ametiasutuste töötajatest, valdav osa nendest kasutab traadita interneti ühendust ka oma kodus ja teistes linna ametiasutustes. Enamus sülearvutite kasutajatest kasutab väljaspool oma töökohta WiFi ühendust, netipulka kasutatakse oluliselt vähem.
- ✓ Endiselt on Tallinna ametiasutustes kõige sagedamini kasutatavateks tarkvaralahenduseks Intranet ja Tallinna veebileht. Eelmise aastaga võrreldes ei ole levinumate tarkvaralahenduste kasutamine muutunud.
- ✓ Kokkuvõtvalt võib öelda, et viimasel aastal toimunud muudatused IT-teenuste valdkonnas, eelkõige IT-teenistuse toe laiendamine linna ametiasutustes, on suurendanud ametnike rahulolu IT-teenustega. Samas on vajadus uute arvutite, sh mobiilsete IT-vahendite järele jätkuvalt suur.

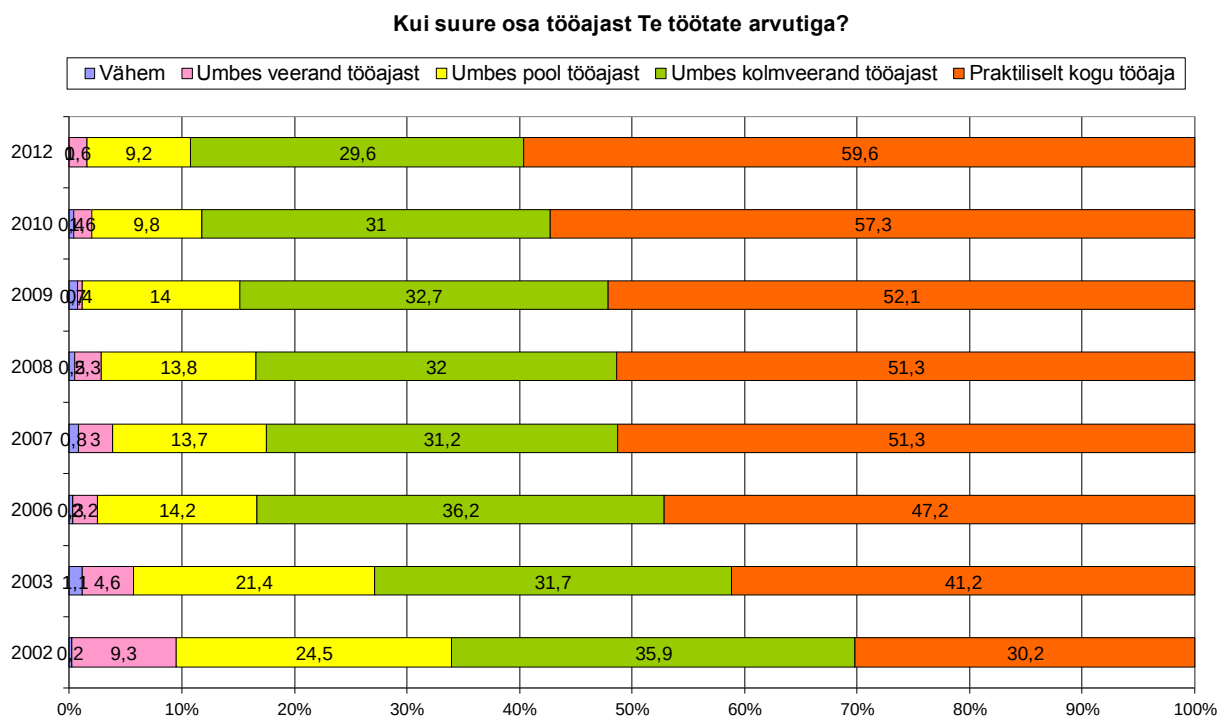
3. TULEMUSTE ANALÜÜS

3.1. ÜLDINE ARVUTI KASUTAMINE

Kui suure osa oma tööajast Te töötate arvutiga?

60% kõikidest Tallinna ametiasutuste ametnikest teeb praktiliselt kogu oma tööaja arvutiga tööd ning 30% töötajatest teeb umbes kolmveerand tööajast arvutiga tööd. Arvutikasutamise maht kogu tööajast on aastate jooksul pidevalt kasvanud.

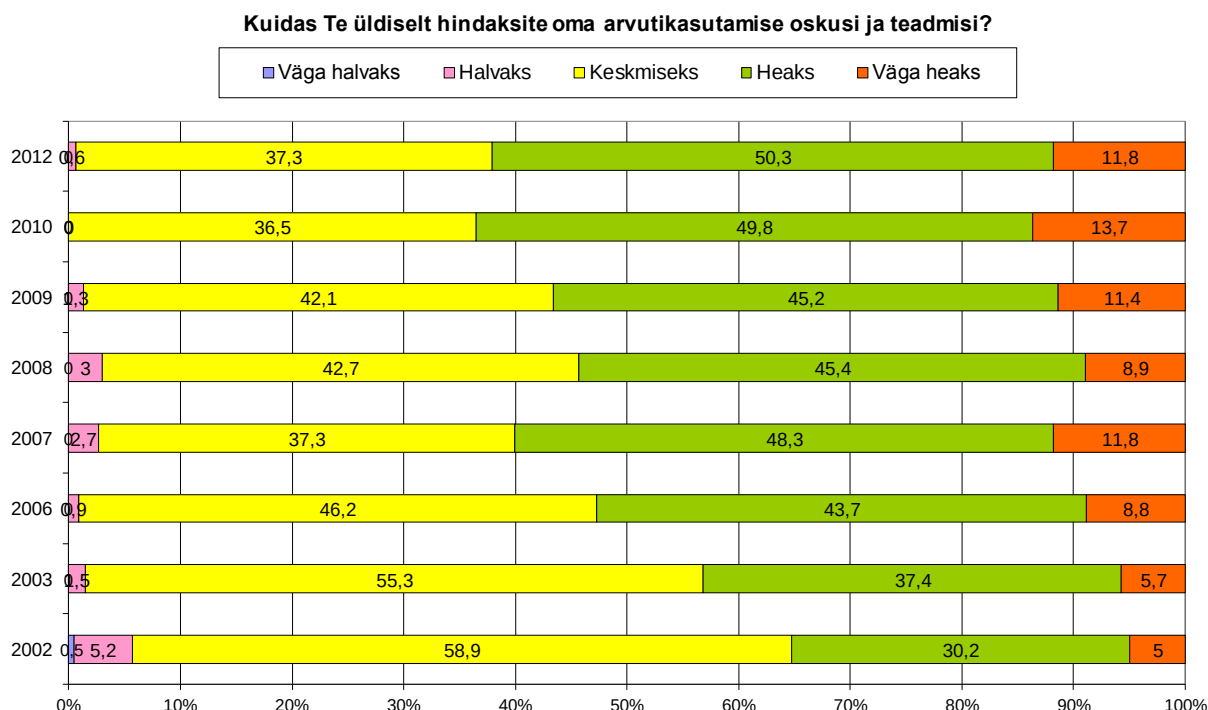
Nooremad töötajad teevad veidi rohkem arvutiga tööd kui vanemad töötajad. Ametiasutuste võrdlus näitab seda, et IT-teenistuse toega asutustes on arvutiga tehtava töö osakaal oluliselt suurem kui koosseisulise IT-spetsialisti ja IT-firma toega asutustes.



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 hindavad oma arvutioskusi ainult üksikud vastajad. Viimaste aastatega võrreldes ei ole ametnike enesehinnang oma arvutioskustele oluliselt muutunud.

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

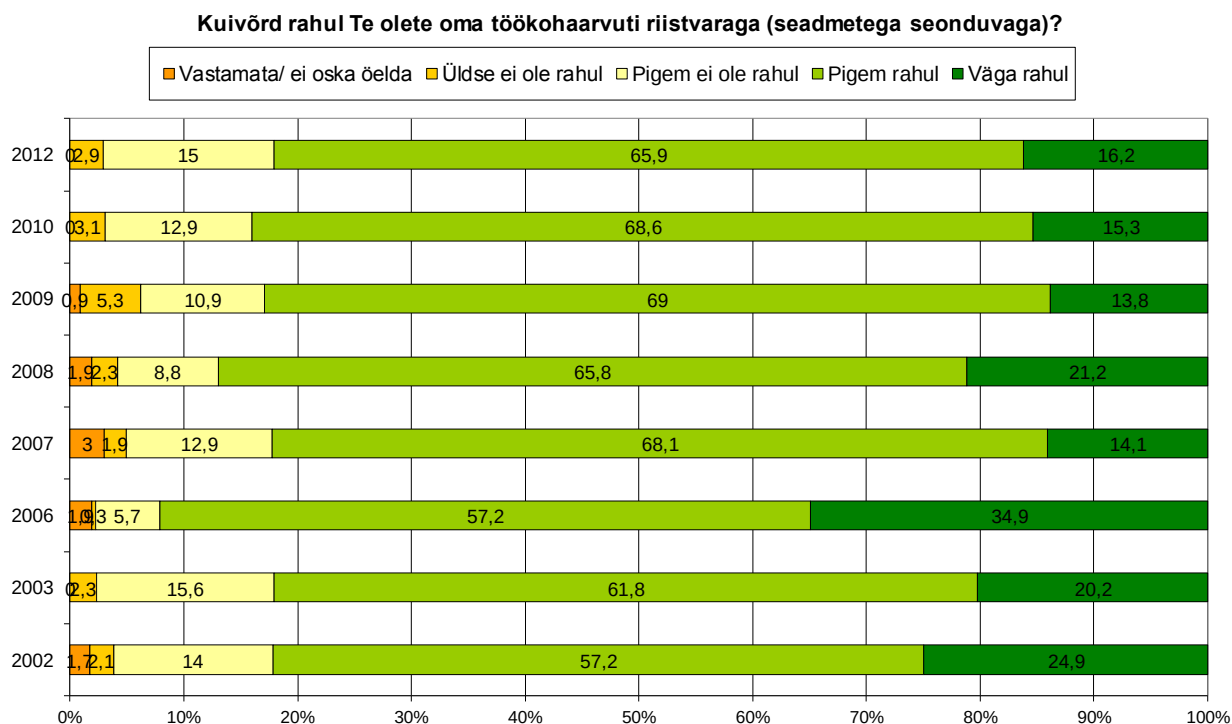


3.2. RAHULOLU TÖÖKOHAARVUTI JA PROGRAMMIDEGA

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

Valdav enamus ehk 82% Tallinna ametiasutuste töötajatest on oma töökohaarvuti riistvaraga rahul (väga rahul või pigem rahul). Rahulolematuid on 18% ametnikest. Eelmise küsitlusega võrreldes on rahulolu arvutitega jäänud praktiliselt samaks.

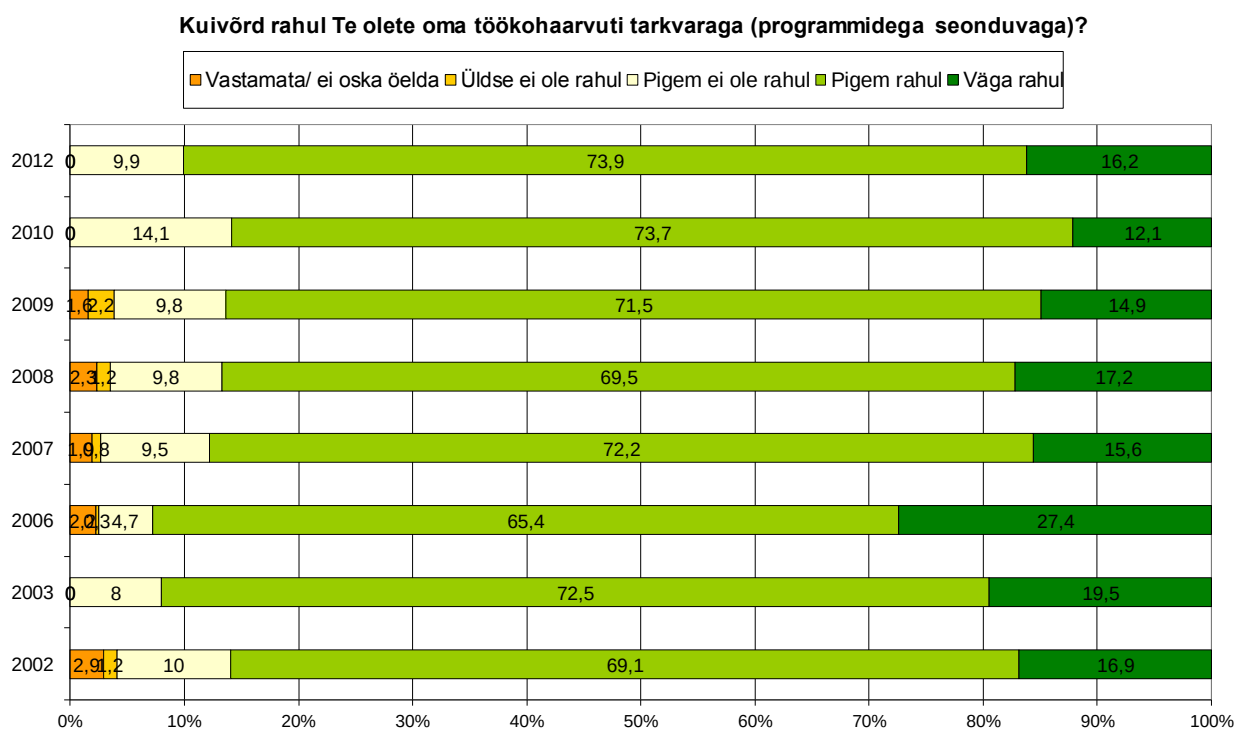
Sülearvuti kasutajate ja lauaarvuti kasutajate rahulolu on enam-vähem võrdne. Vanusegruppide vahel ei ole samuti olulisi erinevusi. Väga hea arvutioskusega inimesed on teiste vastajatega võrreldes oma arvutite suhtes kriitilisemad. Ametiasutuste lõikes on kõige rahulolevamad IT-teenistuse toega asutused, teisel kohal on koosseisulise IT-spetsialistiga asutused ning kõige vähem ollakse arvutitega rahul IT-firma toega asutustes.



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

Oma töökohaarvuti tarkvaraga on samuti rahul valdav enamus ametnikke (90%). Eelmise küsitlusega võrreldes on rahulolu mõne protsendi võrra kasvanud.

IT-teenistuse ning IT-firma toega asutuste ametnikud on oma arvutite tarkvaraga veidi enam rahul kui koosseisulise IT-spetsialistiga asutuste ametnikud. Muude tunnuste nagu arvutioskus, arvuti kasutamise sagedus, vanus ning arvutitüüp, ja tarkvaraga rahulolu vahel märkimisväärsed seoseid ei ilmnenu.



3.3. ARVUTI JA ARVUTIPROGRAMMIDE KASUTAMISEGA SEOTUD PROBLEEMIDE LAHENDAMINE

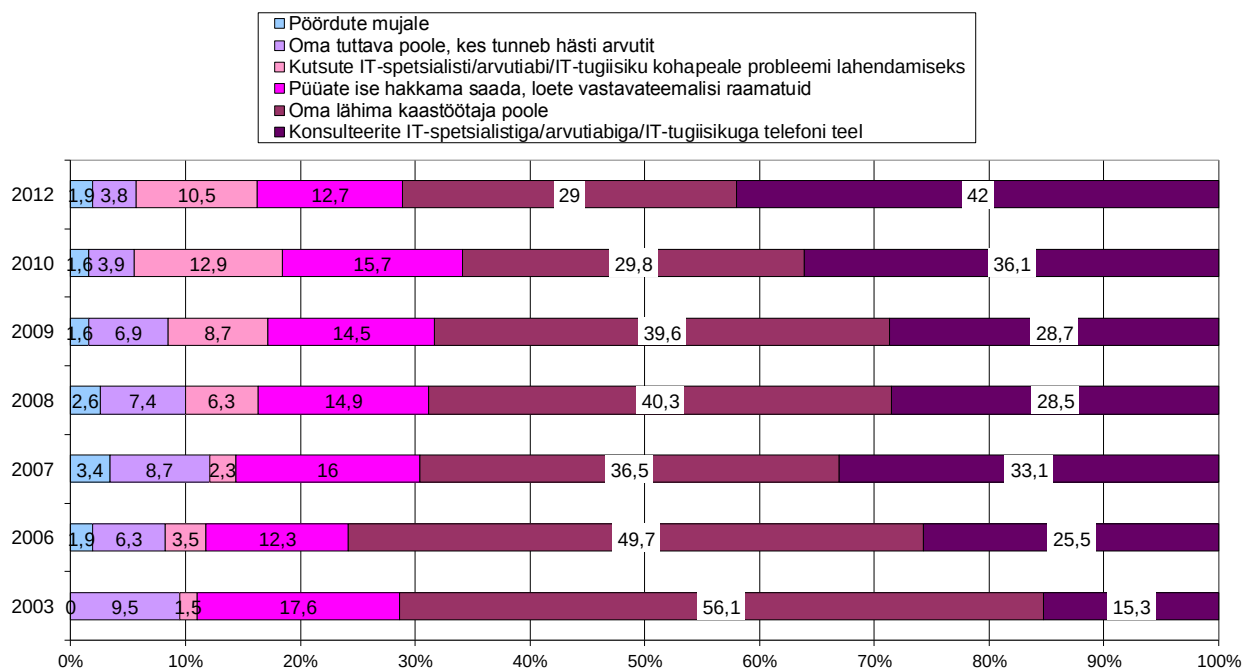
Kui Teil tekib seoses arvutikasutamisega väiksemaid või suuremaid probleeme, siis kelle poole Te abi saamiseks kõige sagedamini pöörduate?

Kui varasematel aastatel pöördusid ametnikud väiksemate arvutiprobleemide puhul kõige sagedamini oma lähima kaastöötaja poole abi saamiseks, siis viimasel kahel küsitlusaastal on ametnikud kõige sagedamini pöördunud IT-abi poole telefoni teel. Suuremate arvutiprobleemide puhul on eelmise küsitluskorraga võrreldes kasvanud IT-abi kohapeale kutsumine.

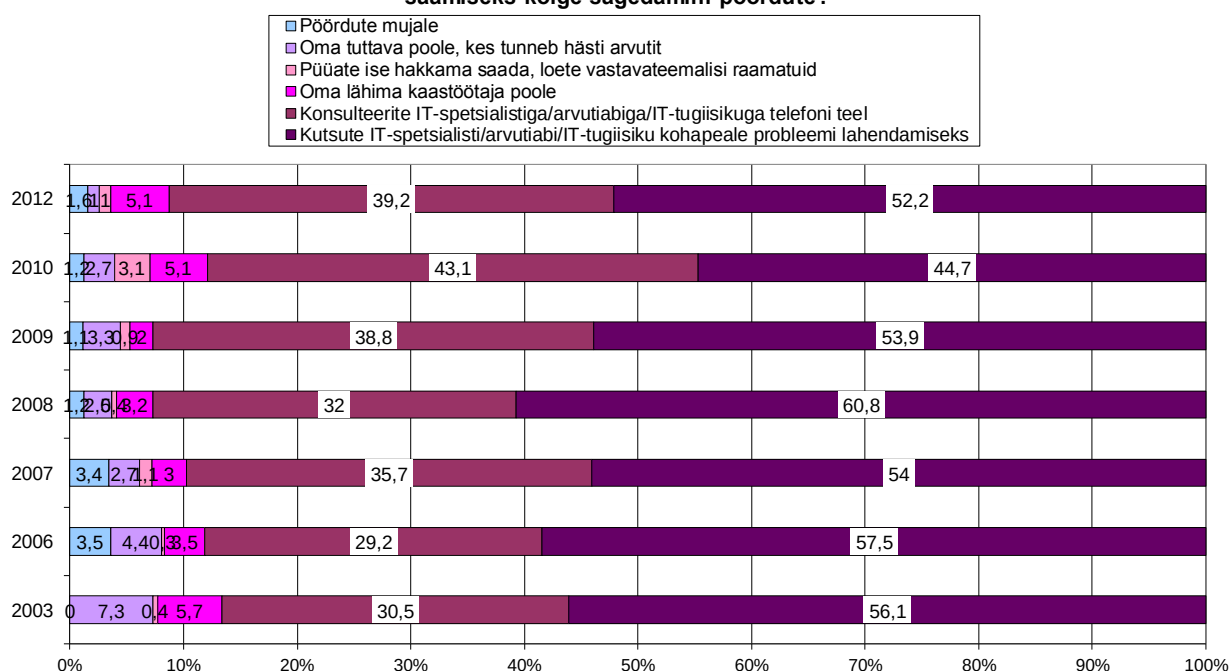
Keskmise arvutioskusega inimesed pöörduvad väiksemate arvutiprobleemide puhul kõige sagedamini oma lähima kaastöötaja poole, hea arvutioskusega inimesed helistavad kõige sagedamini IT-abile ning väga hea arvutioskusega inimesed püüavad kõige sagedamini ise hakkama saada. Suuremate arvutiprobleemide puhul eelistavad kõik IT-abi kohapeale kutsuda.

Kui vaadata tulemusi ametiasutuste lõikes, siis kõige huvitavamad erinevused seisnevad selles, et koosseisulise IT-spetsialistiga asutustes kutsutakse keskmisest rohkem IT-abi kohapeale ja IT-firma toega asutustes pöörduetakse keskmisest rohkem oma lähima kaastöötaja poole, IT-teenistuse toega asutused ei erine keskmisest.

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?

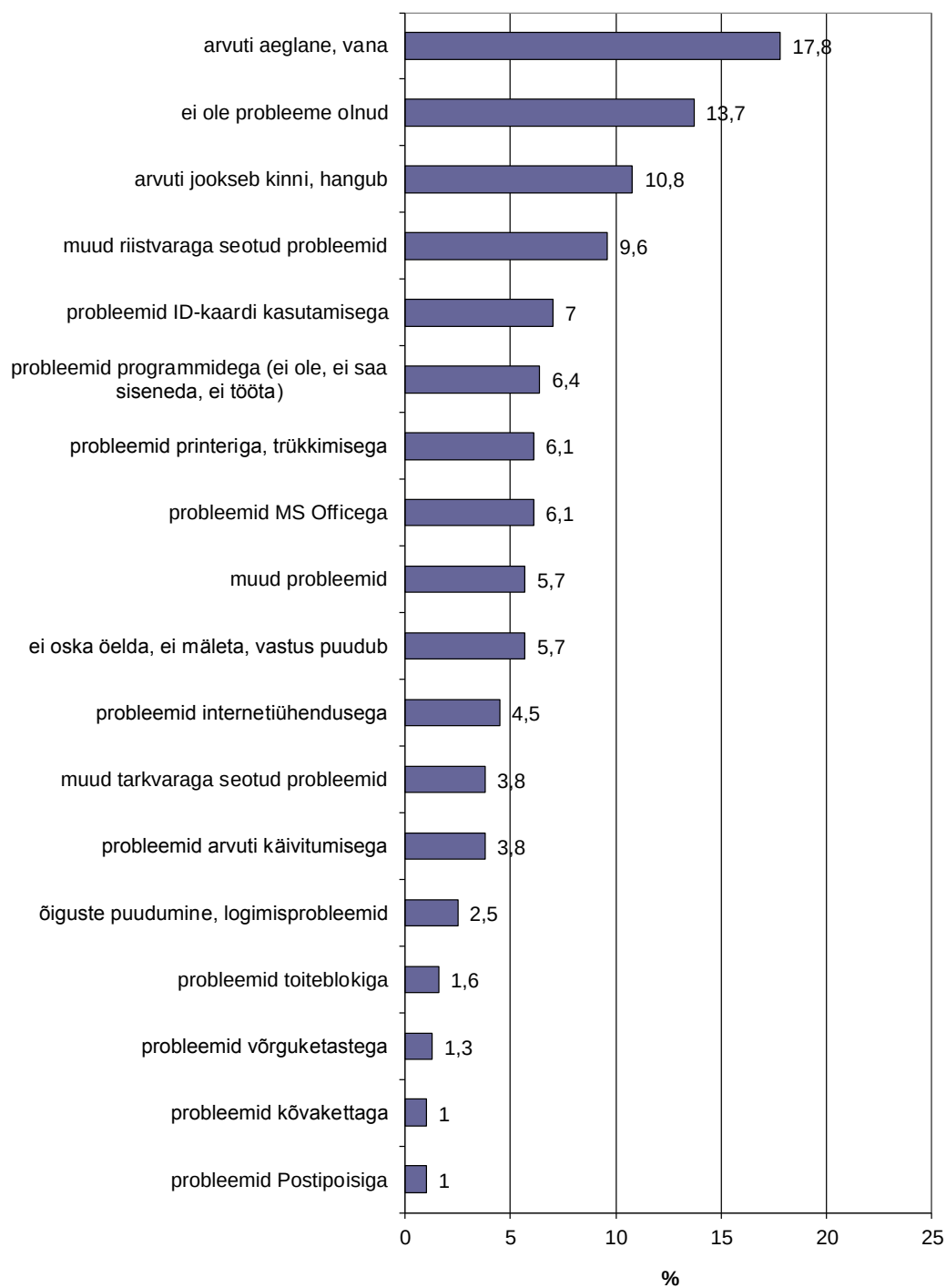


Palun kirjutage oma viimane töökohaarvuti kasutamisega seotud probleem

Kõige enamlevinud probleemideks on jätkuvalt arvutite vanusest tulenev aeglus ning arvutite kinnijooksmine ja hangumine. Olulisel kohal on ka muud riistvaraga seotud probleemid ja ID-kaardi kasutamisega seotud probleemid. Kuna selle aasta küsitlusperioodile sattus Office 2010 paigaldus mõnes ametiasutuses, siis tõenäoliselt just eelkõige seetõttu oli suhteliselt rohkem probleeme seotud ka uuele Office'ile üleminekuga.

IT-teenistuse ja koosseisulise IT-spetsialistiga asutuste arvutipark tundub loetletud probleemide põhjal olema veidi uuem kui nendes asutustes, mida teenindab IT-firma, viimastes kurdetakse veidi rohkem selle üle, et arvutid on vanad ja aeglased.

Viimane töökohaarvutiga seotud probleem



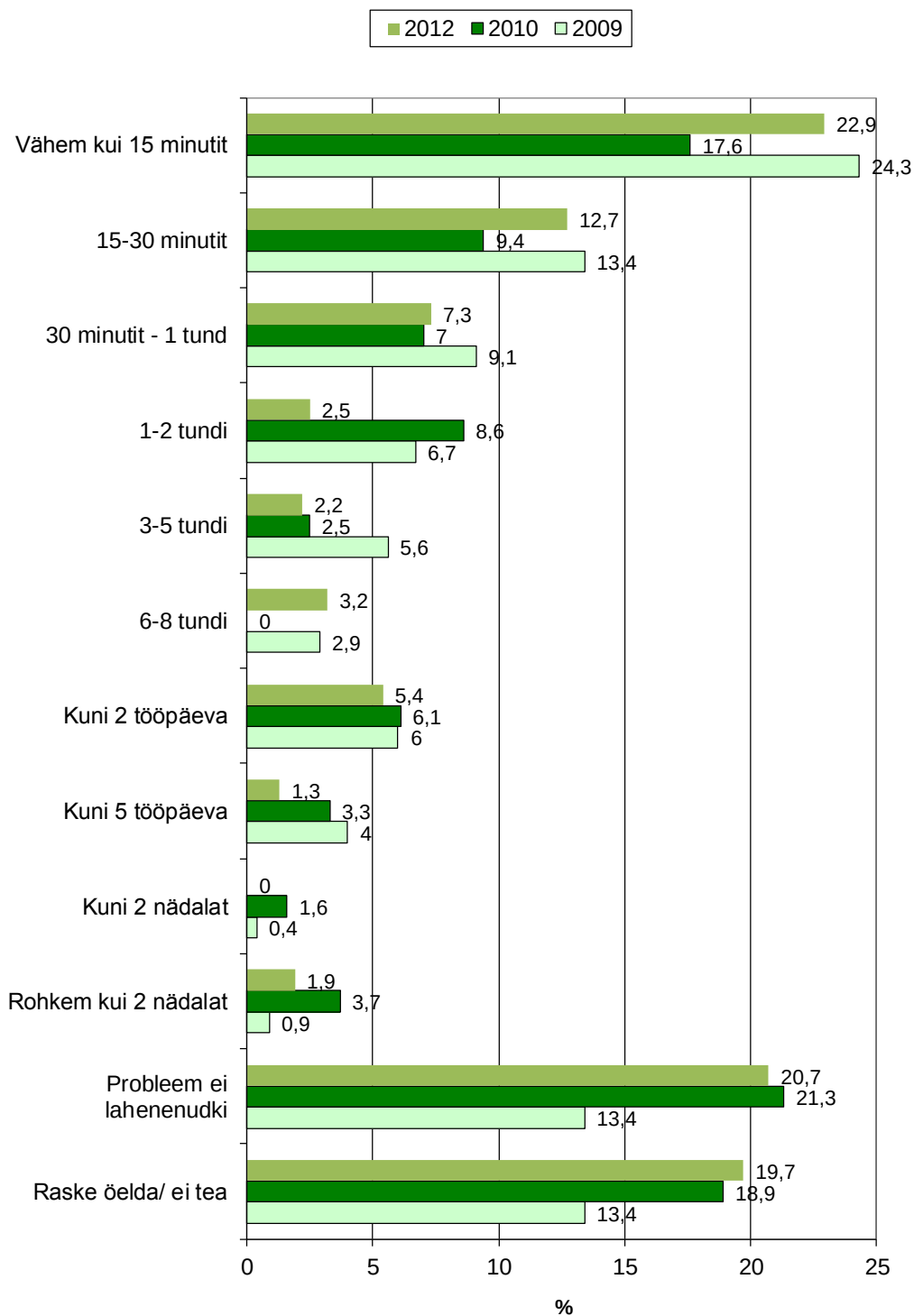
Kui kaua aega kulus selle probleemi lahendamiseks?

Eelmise küsitluskorraga võrreldes on probleemide lahendamise kiirus kasvanud. Alla tunni ajaga lahenes sel aastal 43% probleemidest (eelmisel aastal umbes kolmandik). Märkimisväärne osa vastajatest ei osanud öelda, kas probleem lahenes või mitte või siis ütles, et probleem ei lahenenudki.

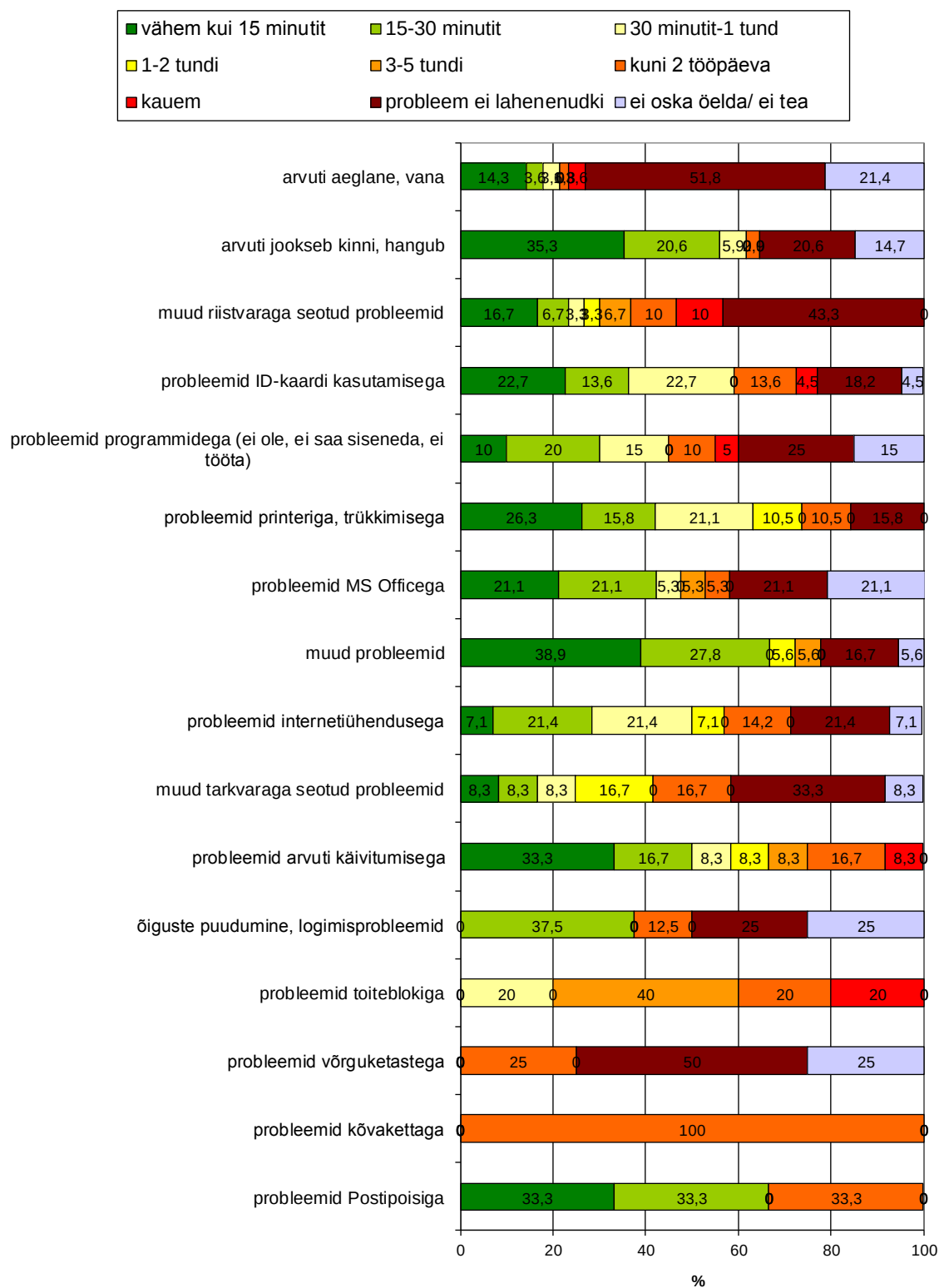
IT-teenistuse toega asutustes on probleemide lahendamise keskmine kiirus veidi parem kui koosseisulise IT-spetsialistiga ja IT-firma teenindusega asutustes.

Probleemi lahendamise kiirus sõltub loomulikult probleemi tüübist. Kõige kiiremini lahendati Postipoisiga, arvuti käivitumisega ja arvuti kinnijooksmisega seotud probleemid ning nõ muud probleemid, mida ei olnud võimalik antud loetelu alla grupeerida. Lahendamata on jäänud kõige rohkem arvuti vanaduse ja aeglusega seotud probleeme, võrguketastega seotud probleeme ning muid riistvaraga 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/ lahenumiseks?



Kui kaua aega probleemide lahendamiseks kulub?

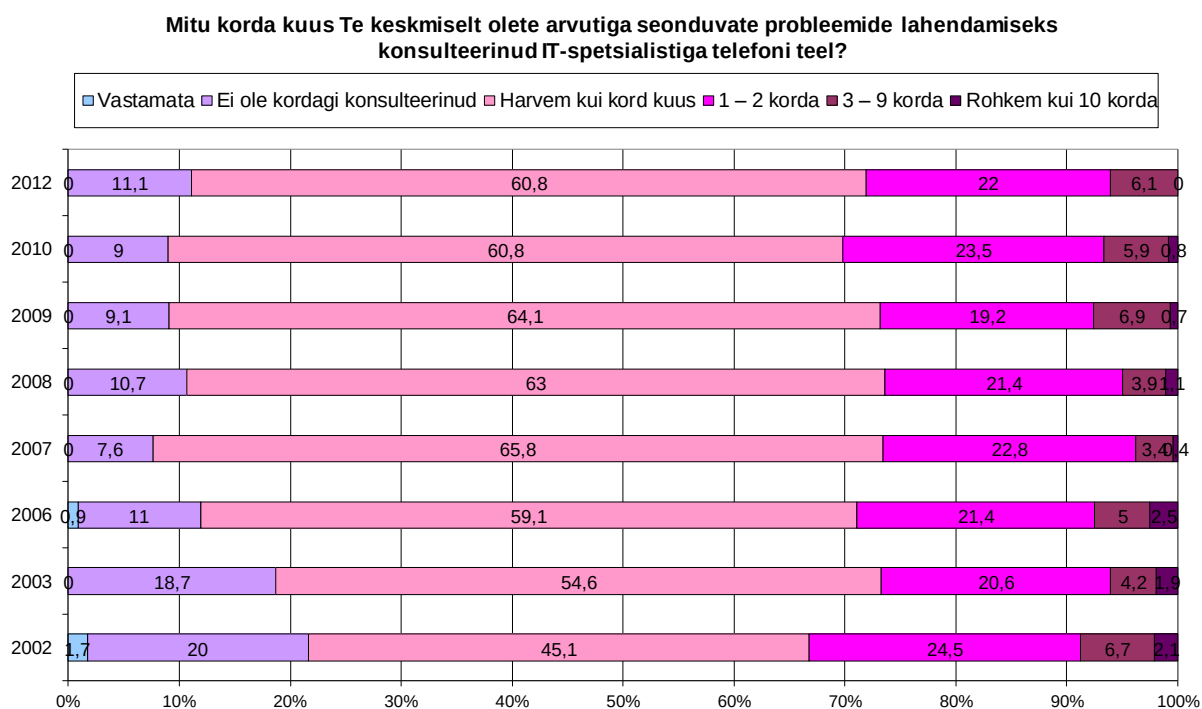


3.4. IT-SPETSIALISTIDE ABI TELEFONI TEEL

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

Suurem osa Tallinna ametiasutuste ametnikest on konsulteerinud IT-spetsialistiga telefoni teel harvem kui kord kuus. Vähemalt kord kuus on telefoni teel abi küsinud ligikaudu veerand ametnikest ning üldse ei ole telefoni teel abi küsinud kümnendik töötajatest. Viimase kahe aastaga ei ole telefoni teel abi küsimuse sagedus oluliselt muutunud.

IT-teenistuse toe ja koosseisulise IT-spetsialistiga asutuste ametnikud on veidi sagedamini telefoni teel abi küsinud kui IT-firma teenindusega asutuste töötajad. Samuti on keskmisest rohkem abi küsinud sülearvutite kasutajad.

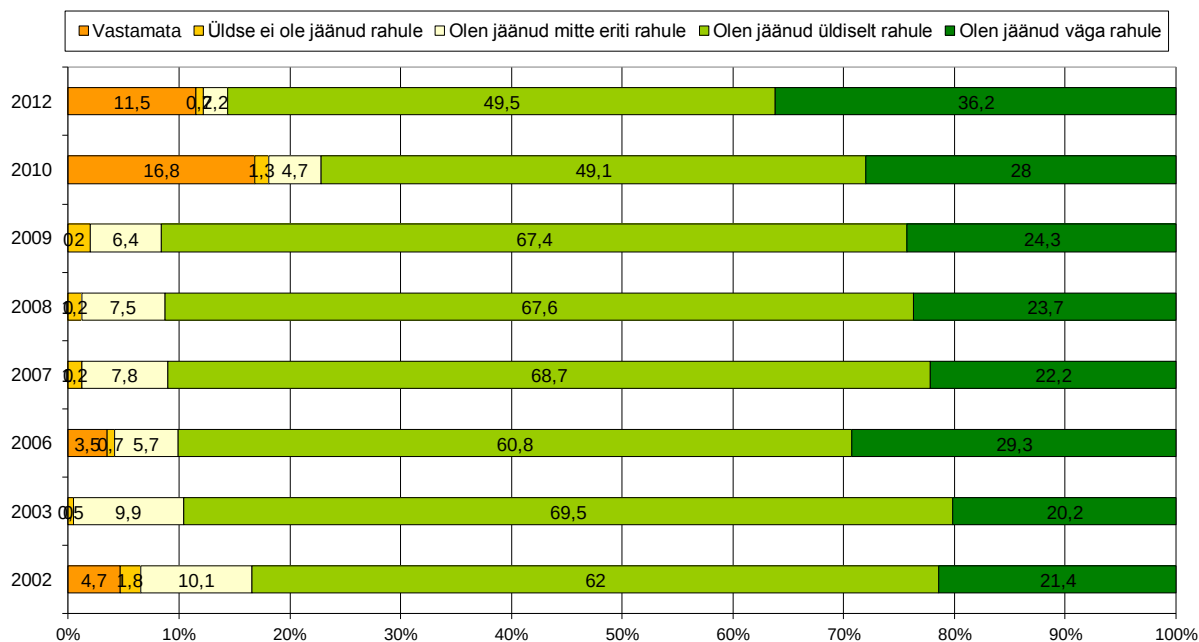


Üldiselt, kuivõrd rahule Te olete jäänud selle abiga, mida pakuvad IT-spetsialistid telefoni teel?

Valdav enamus telefoni teel IT-spetsialistide poole pöördunutest on abiga rahule jäänud, rahule ei ole jäänud ainult 3% ametnikest (suur mitte-vastanute osakaal sellel ja eelmisel küsitlusaastal tuleneb muudatustest ankeedi tehnilises ülesehituses). Eelmise küsitluskorraga võrreldes on kasvanud väga rahule jäänud ametnike osakaal.

Abiga on kõige rohkem rahule jäänud IT-teenistuse toega asutused, teisel kohal on IT-firma toega asutused ja kõige vähem rahul on koosseisulise IT-spetsialistiga asutused. Väga hea arvutioskusega inimesed on telefoni teel saadava abi suhtes veidi kriitilisemad kui teised.

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

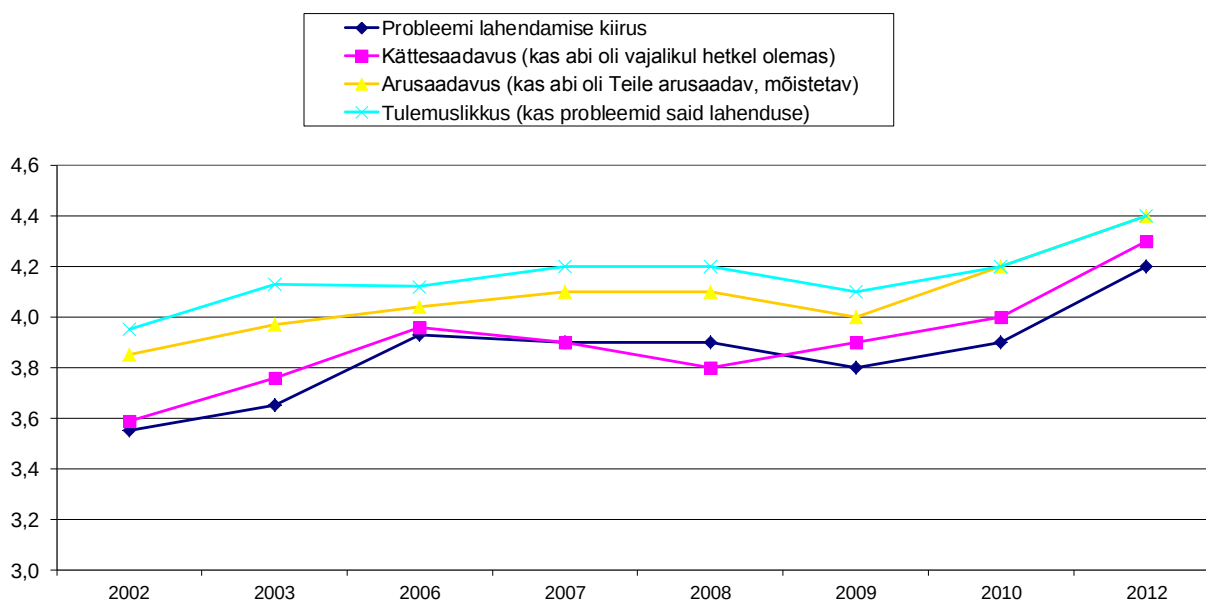


Järgnevalt palun Teil alljärgnevate kriteeriumide alusel hinnata seda abi, mida pakuvad IT-spetsialistid telefoni teel. Vastamisel kasutage palun 5-pallilist skaalat, kus "5" tähendab väga head hinnet ja "1" tähendab väga halba hinnet.

Telefoni teel pakutavale IT-abile antud hinnangud on jätkuvalt head ning on eelmise küsitluskorraga võrreldes veelgi paranenud. Kõrgemad hinded sai abi tulemuslikkus ja arusaadavus, veidi madalamad hinded abi kättesaadavus ja probleemi lahendamise kiirus.

Kõige kõrgemaid hindeid andsid IT-teenistuse toega asutuste ametnikud, teisel kohal on IT-firma teenindusega asutused ning kolmandal kohal on koosseisulise IT-spetsialistiga asutused. Sülearvutite kasutajad andsid telefoni teel saadavale abile veidi kõrgemaid hindeid kui lauaarvutite kasutajad.

Hinnang abile, mida pakuvad IT-spetsialistid telefoni teel. 5-palliline skaala: "5" tähendab väga head hinnet ja "1" tähendab väga halba hinnet.
(vastasid need, kes on konsulteerinud IT-spetsialistidega telefoni teel)

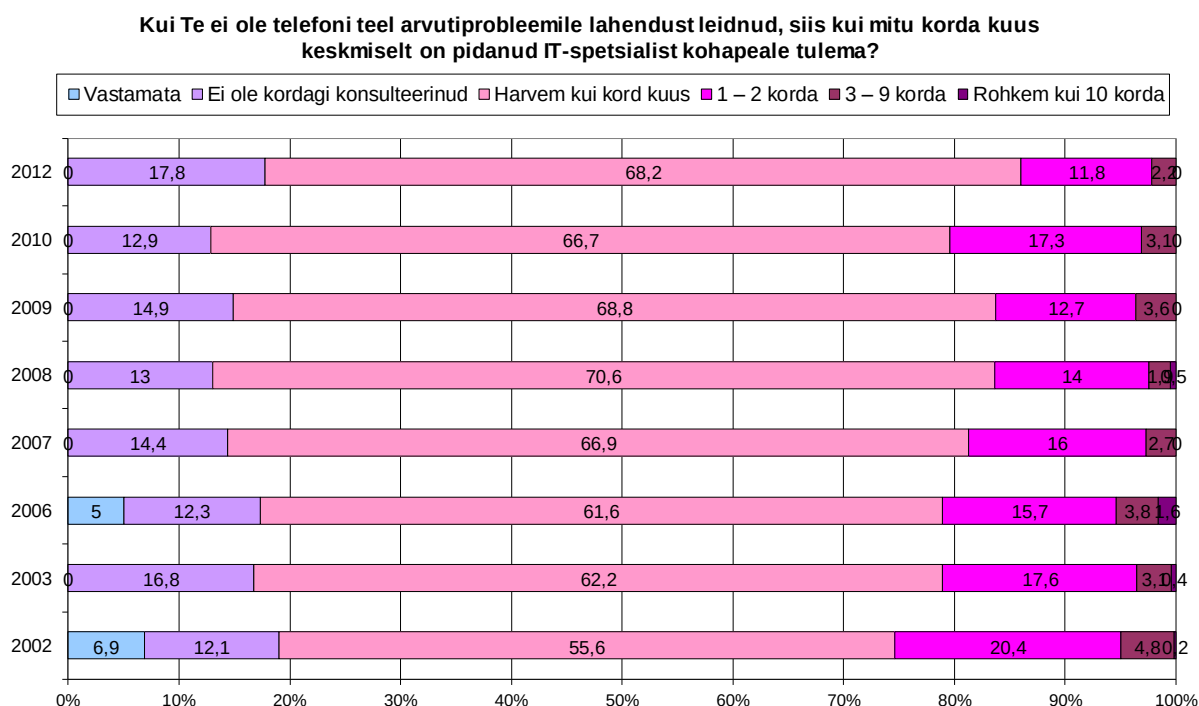


3.5. IT-SPETSIALISTIDE KOHAPEALNE ABI

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

Suurem osa Tallinna ametiasutuste töötajatest on IT-spetsialisti kohapeale pidanud kutsuma harvem kui kord kuus. Eelmise küsitluskorraga võrreldes on vähenenud sagedaste ehk vähemalt kord kuus abi küsivate ametnike osakaal ning kasvanud on nende osakaal, kes ei olegi pidanud viimase 12 kuu jooksul IT-spetsialisti kohapeale kutsuma.

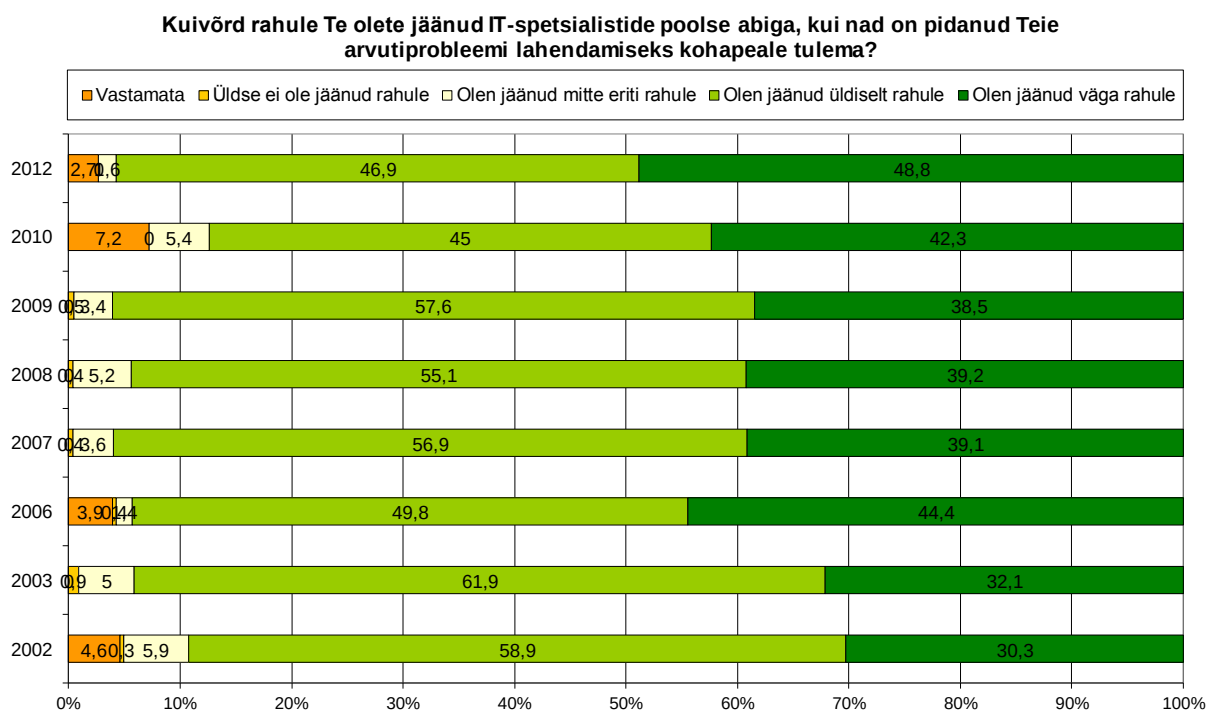
IT-firma toega asutuste ametnikud on IT-spetsialisti kohapeale kutsunud harvemini kui IT-teenistuse toe ja koosseisulise IT-spetsialistiga asutuste ametnikud. Sülearvutite kasutajad on IT-abi kohapeale kutsunud veidi sagedamini kui lauaarvutite kasutajad.



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

Ka rahulolu IT-spetsialistide kohapealse abiga on kahe aasta taguse ajaga võrreldes kasvanud. Valdav enamus vastajatest on abiga rahule jäänud – rahulolematuid on kõigest 2%. Esimest korda uuritavate aastate jooksul ületab väga rahule jäänud vastajate arv üldiselt rahule jäänud vastajate arve.

Väga hea arvutioskusega ametnikud on kohapealse IT-abiga keskmisest veidi vähem rahule jäänud. Koosseisulise IT-spetsialistiga asutuste ametnike hinnangud on teiste ametiasutuste ametnikega võrreldes polaarsemad – nende seas on rohkem nii neid, kes on abiga väga rahule jäänud kui ka neid, kes ei ole abiga rahule jäänud.

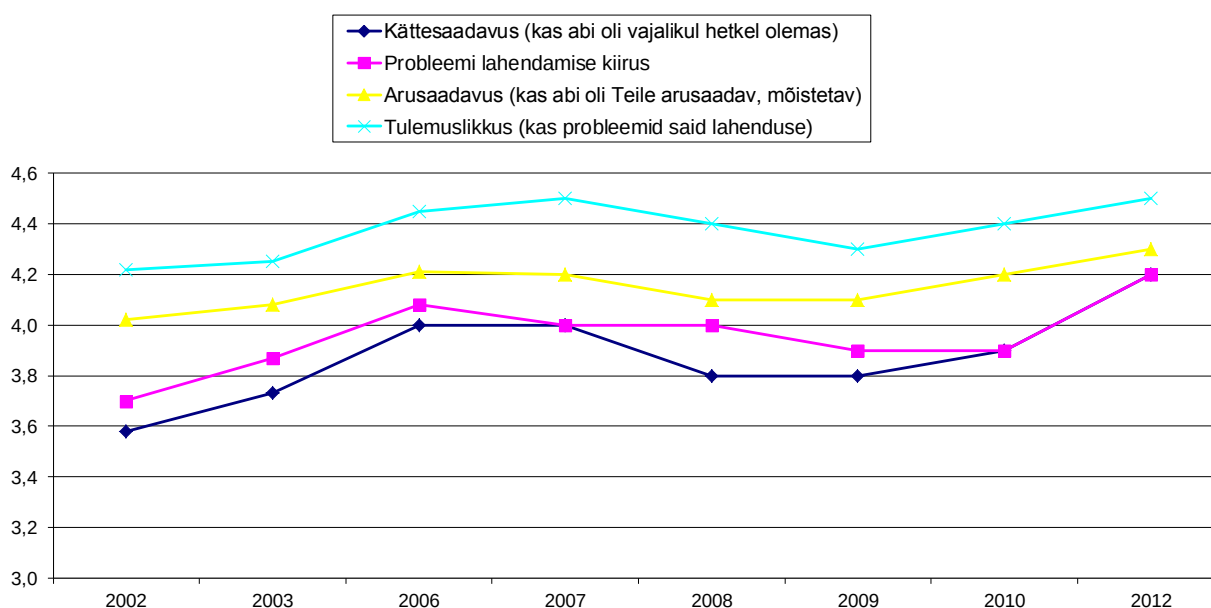


Järgnevalt palun Teil alljärgnevate kriteeriumide alusel hinnata IT-spetsialistide kohapealset abi. Vastamisel kasutage palun 5-pallilist skaalat, kus "5" tähendab väga head hinnet ja "1" tähendab väga halba hinnet.

Hinnangud IT-spetsialistide kohapealse abi erinevatele aspektidele on samuti jätkuvalt head ning on eelmise küsitluskorraga võrreldes veelgi paranenud. Kõige kõrgemalt hinnatakse abi tulemuslikkust, teisel kohal on arusaadavus ja kolmandal-neljandal kohal probleemi lahendamise kiirus ja abi kättesaadavus.

Erinevalt telefoni teel saadavast abist, on rahulolu kohapealse abiga erineva IT-toega asutustes sarnane. Ka muude vastajagruppide lõikes ei ilmne olulisi erinevusi, väljaarvatud see, probleemide lahendamise kiirusega on kõige vähem rahul alla 30-aastased ametnikud.

Hinnang abile, mida pakuvad IT-spetsialistid kohapeal. 5-palliline skaala: "5" tähendab väga head hinnet ja "1" tähendab väga halba hinnet.
(vastasid need, keda on IT-spetsialistid kohapeal abistanud)

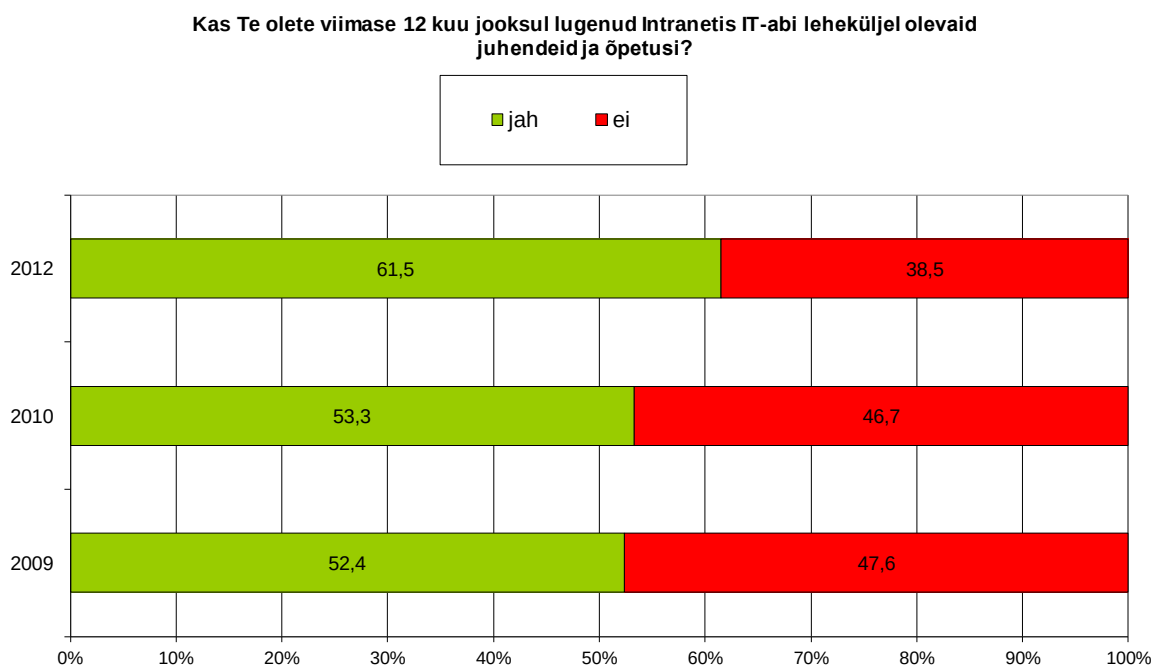


3.6. INTRANETI IT-ABI

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 üle poole ametnikest, eelmiste küsitluskordadega võrreldes on loetavus kasvanud. Tõenäoliselt võis loetavuse kasvu põhjustada ka küsitlusperioodil Intranetis olev uudis uute IT-reeglite kohta.

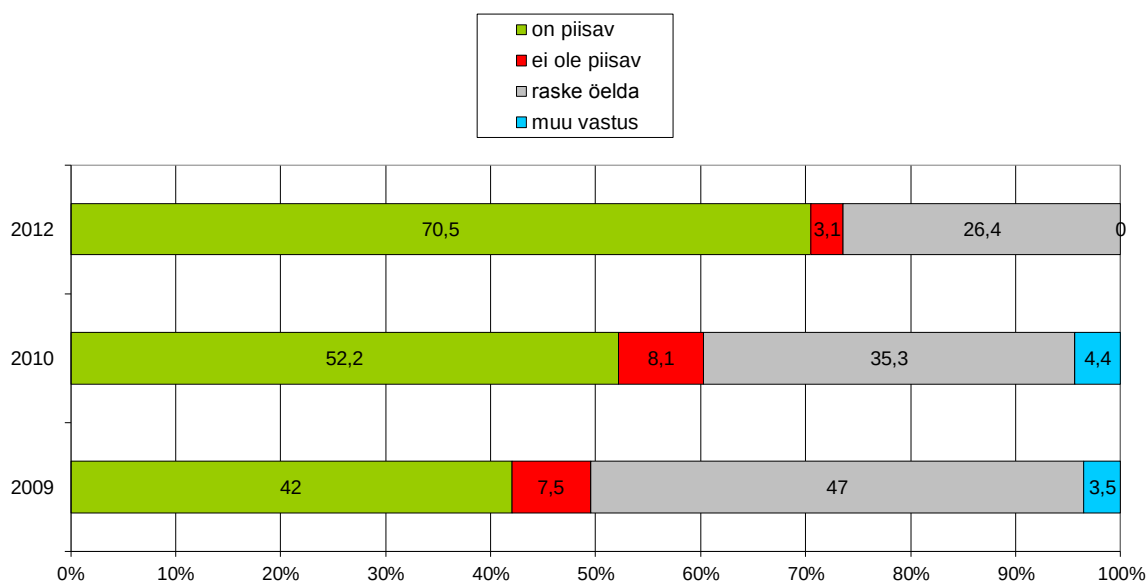
Erinevate vastajagruppide lõikes loetavuses suuri erinevusi ei eksisteeri.



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

Enamus Intranetis IT-abi lehega tutvunud ametnikest hindab sealset infot piisavaks, ebapiisavaks peavad infot vähesed. Eelmiste küsitluskordadega võrreldes on oluliselt kasvanud nende ametnike osakaal, kelle arvates on IT-abi lehel olev info piisav. Päris suur osa – umbes veerand vastajatest ei oska hinnata, kas nimetatud info on piisav või mitte (eelmiste küsitluskordadega võrreldes olid vastusevariandid veidi erinevad, nimelt ei olnud sel aastal vastusevarianti „muu vastus“).

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



Mis võiks Teie arvates Intraneti IT-abi lehel praegusega võrreldes teisti olla või millisest infost Te puudust tunnete?

Enamus Intranetist IT-abi lehega tutvunud ametnikest ei osanud sellele küsimusele vastata või vastas, et praegune info on piisav ja sobiv. Mõned üksikud vastajad tegid siiski ka ettepanekuid, mida nad sooviksid Intranetis IT-abi lehel näha:

- sageli esinevate probleemide lahendused;
- eelistan helistada, pole aega ise juhendeid lugeda;
- juhendid võiks olla lihtsamad;
- klahvide kiirkombinatsioonid;
- uuele Office'ile ülemineku kohta infot;
- millised on IT-spetsialistide õigused töötajate arvutite sisuga tutvuda;
- mõnede programmide kasutusjuhendid;
- info sülearvutite ja Wifi kohta;
- praegused juhendid liiga üldised;
- info, kust spetsiifiliste probleemide korral abi leida.

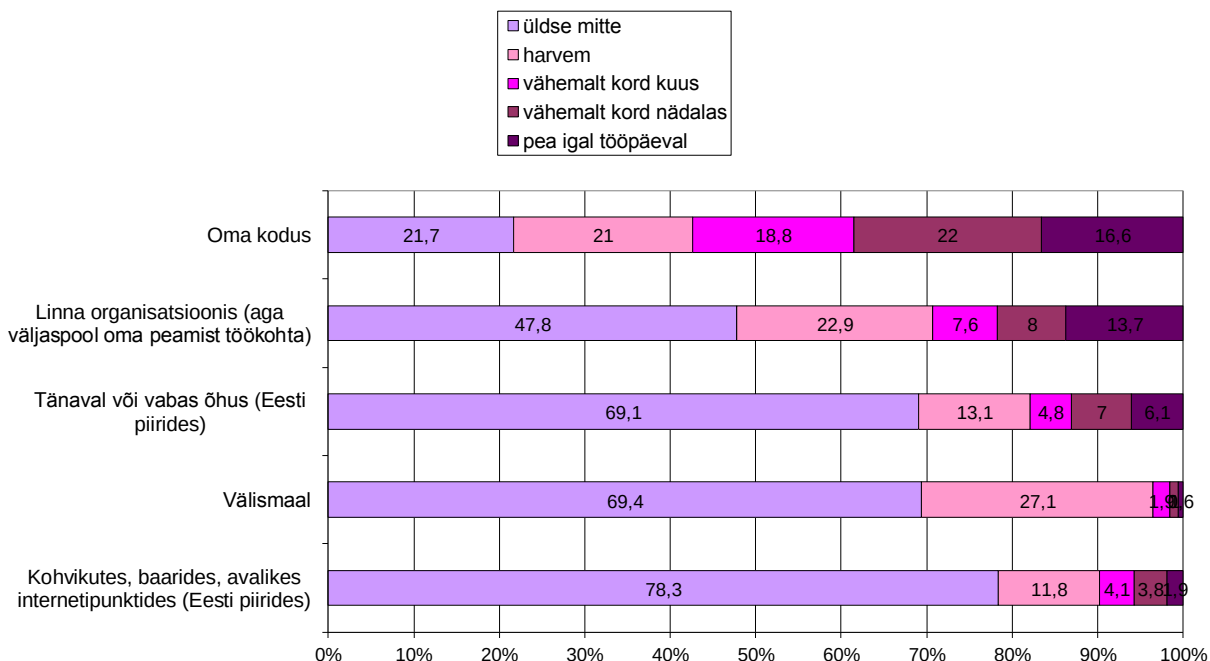
3.7. TALLINNA INFOSÜSTEEMIDE KASUTAMINE VÄLJASPOOL TÖÖKOHTA

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

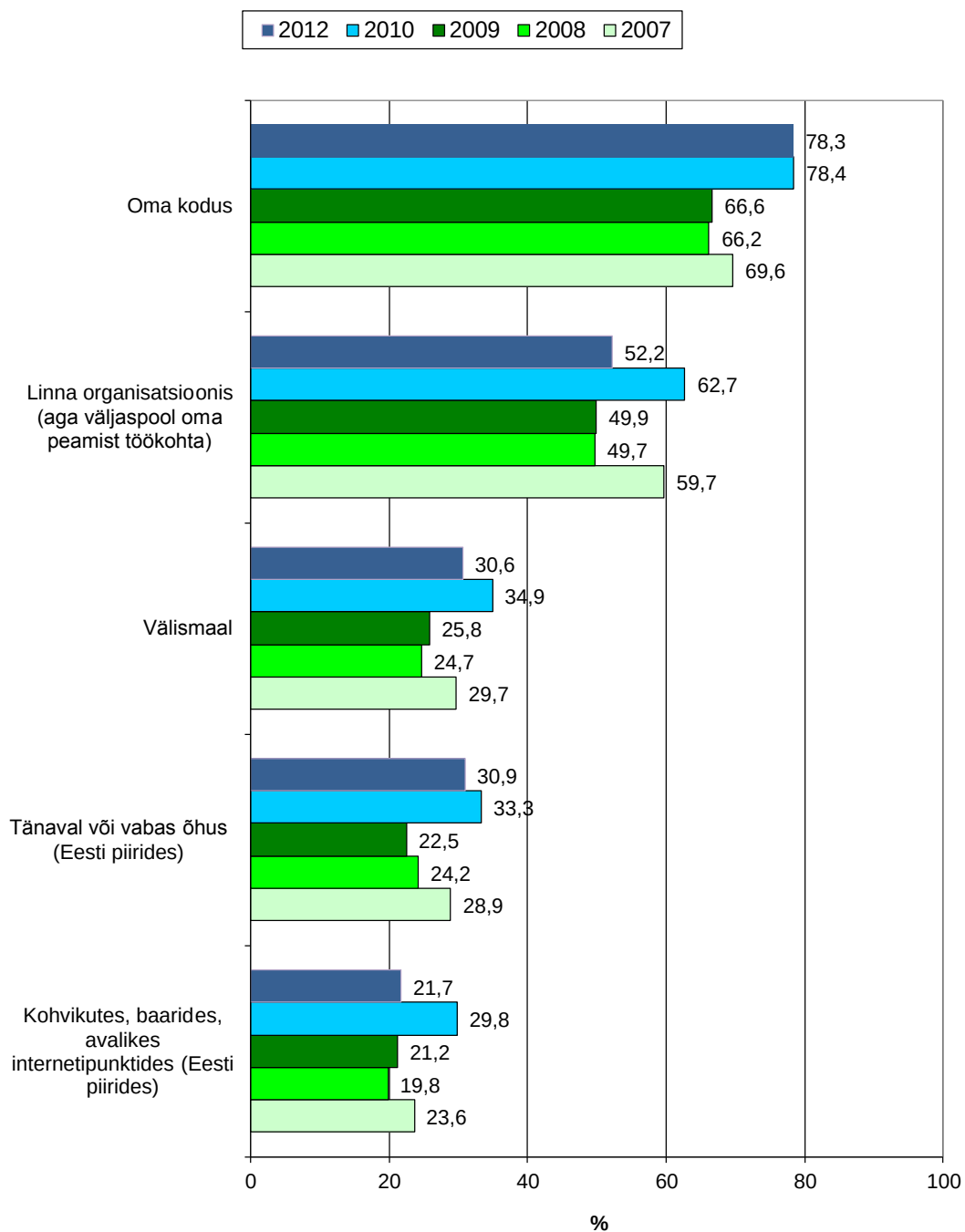
82% Tallinna ametiasutuste töötajatest kasutab Tallinna infosüsteeme väljaspool oma töökohta (eelmisel aastal oli vastav protsent 85). Linna infosüsteeme kasutab oma kodus 78% ning teistes linna ametiasutustes 52% ametnikest. Mujal Eestis (vabas õhus, kohvikutes, jne) ja välismaal kasutatakse Tallinna infosüsteeme juba oluliselt vähem (selliseid töötajaid on umbes kolmandik kõikidest töötajatest). Viimase küsitluskorraga võrreldes on linna infosüsteemide kasutamine väljaspool oma peamist töökohta veidi vähenenud, väljaarvatud oma kodus.

Linna infosüsteeme kasutavad väljaspool oma töökohta keskmisest rohkem väga hea arvutioskusega inimesed ning sülearvuti kasutajad, nooremad vastajad veidi rohkem kui vanemad vastajad, aga see erinevus ei ole väga suur. Ametiasutuste lõikes on kõige rohkem kasutajaid IT-teenistuse toega asutustes.

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



Kui paljud kasutavad Tallinna infosüsteeme väljaspool oma töökohta

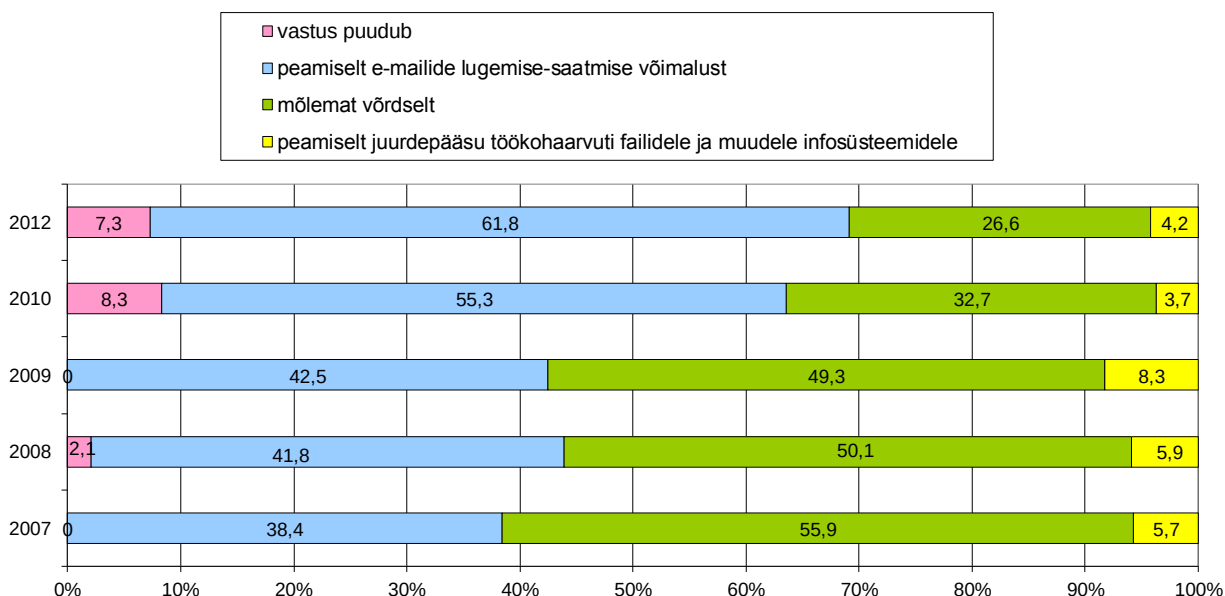


Kas Te vajate peamiselt e-mailide lugemise ja saatmise võimalust või vajate peamiselt juurdepääsu töökohaarvuti failidele ja muudele infosüsteemidele?

Üle poole ametnikest, kes kasutavad linna infosüsteeme väljaspool oma peamist töökohta, vajavad eelkõige e-mailide lugemise ja saatmise võimalust. Umbes veerand vajab võrdselt võimalust kasutada nii e-maile kui omada juurdepääsu töökohaarvuti failidele ja muudele infosüsteemidele. Peamiselt töökohaarvuti failide ja infosüsteemide juurdepääsu vajavad vähesed töötajad. Viimastel aastatel on oluliselt kasvanud nende ametnike osakaal, kes vajavad eelkõige e-mailide lugemise ja saatmise võimalust.

Sülearvutite kasutajad vajavad teistest enam juurdepääsu töökohaarvutite failidele ja infosüsteemidele, aga kindlasti sõltub vajadus kaugjuurdepääsu võimaluste järele eelkõige inimeste konkreetsetest tööülesannetest.

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)



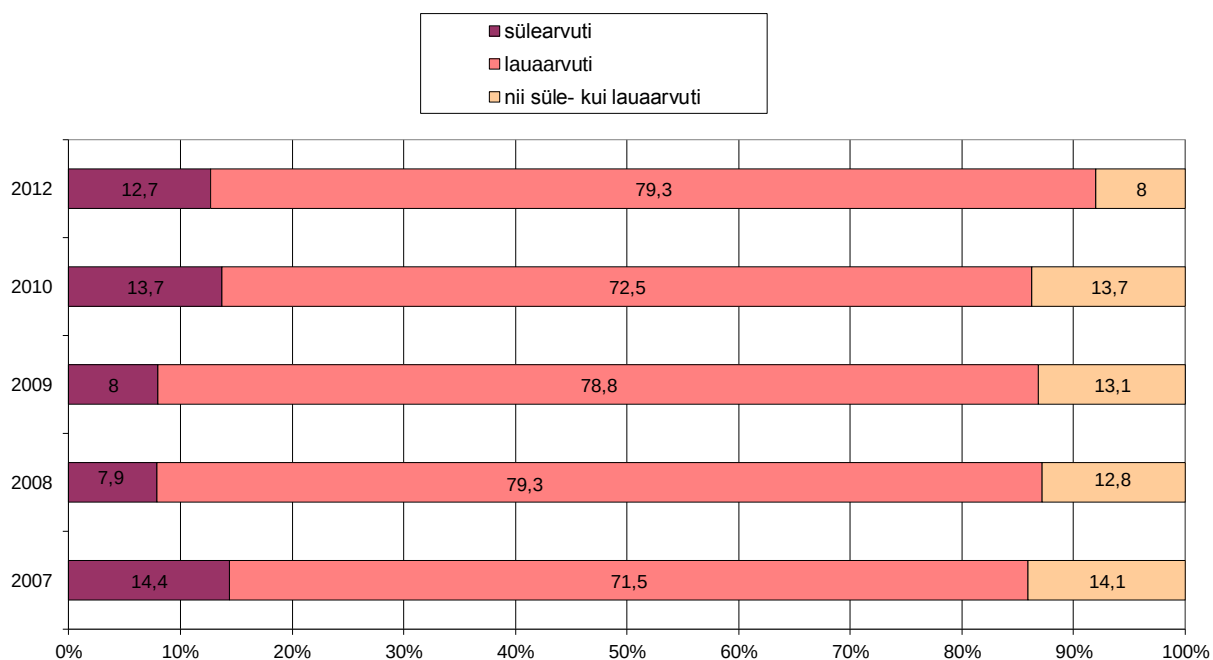
3.8. TRAADITA INTERNETIÜHENDUSE KASUTAMINE

Kas Teie töökohaarvuti on sülearvuti, lauaarvuti või on Teil töökohal nii süle- kui lauaarvuti?

Sülearvuti kasutajate osakaal on eelmise küsitluskorraga võrreldes jäänud samaks. Veidi on vähenenud nende ametnike osakaal, kellel on töö juures nii süle- kui lauaarvuti – siin on tõenäoliselt põhjuseks see, et varasemate kordadega võrreldes muudeti küsimuse sõnastust veidi täpsemaks. Jätakuvalt valdav osa Tallinna ametnikke kasutab tööl lauaarvuteid.

Sülearvuti kasutamisevõimalust omavad rohkem 30-44 aastased töötajad ning väga hea arvutioskusega inimesed. IT-teenistuse toega asutustes on sülearvutite kasutajaid oluliselt rohkem kui koosseisulise IT-spetsialisti ja IT-firma teenindusega asutustes.

Kas Teie töökohaarvuti on sülearvuti, lauaarvuti või on Teil töökohal nii süle - kui lauaarvuti?

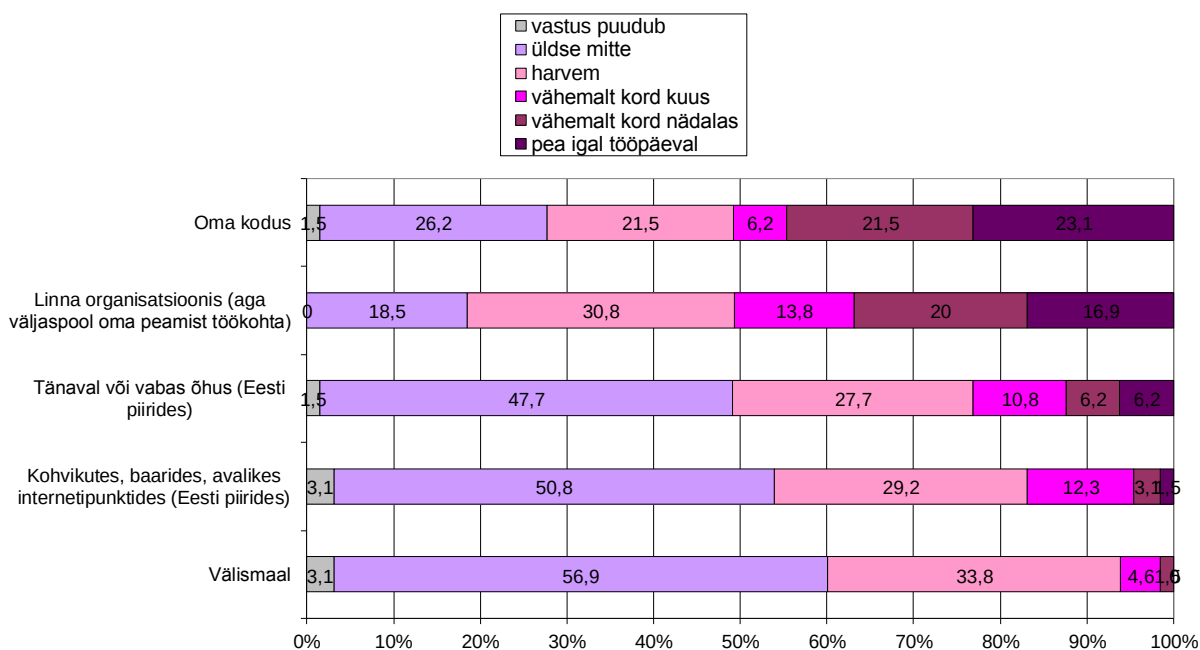


Kui sageli Te kasutate oma töökoha sülearvutiga traadita interneti ühendust väljaspool oma peamist töökohta?

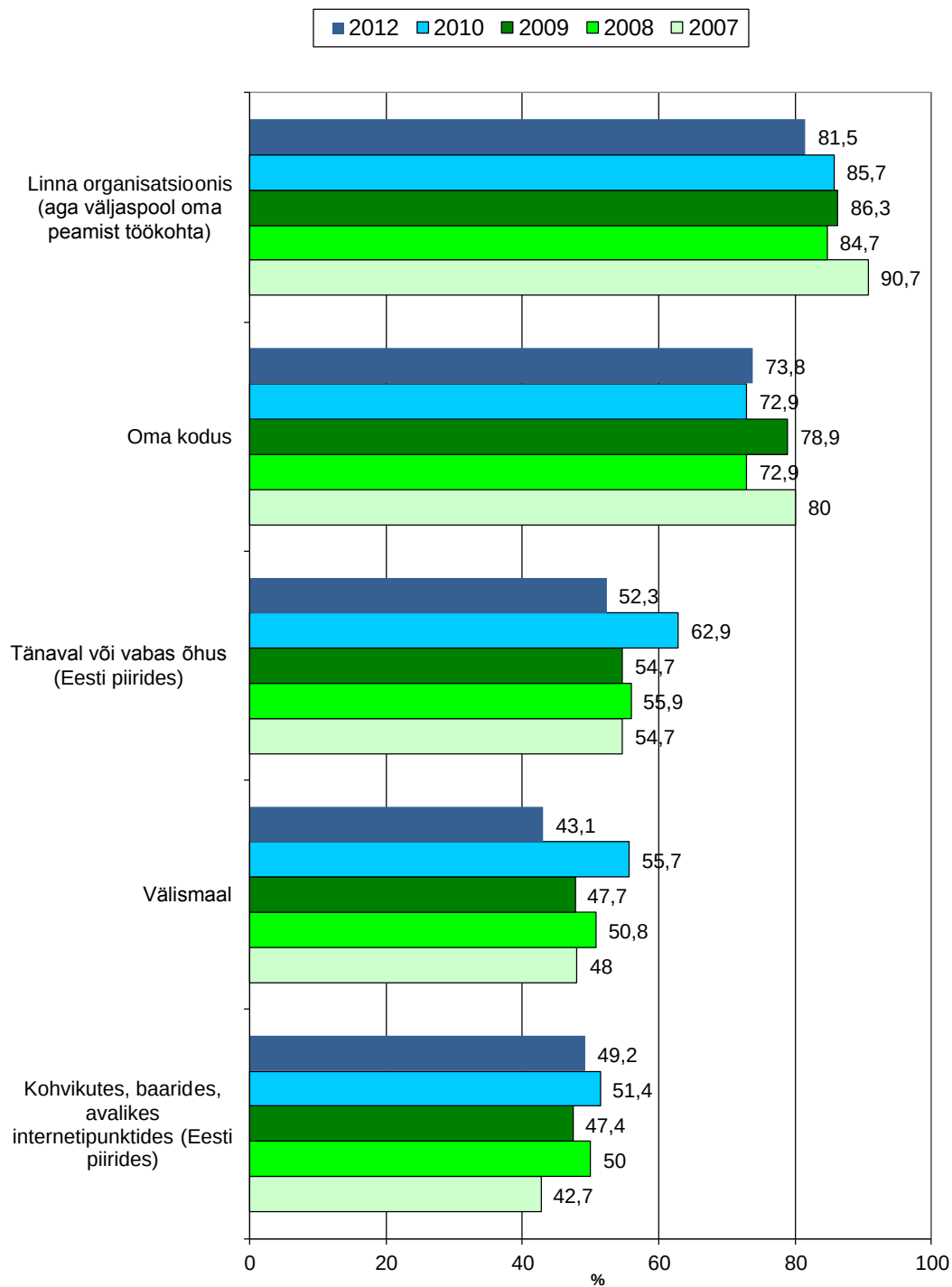
Traadita interneti ühendust kasutavad sülearvuti kasutajad (nii need, kes saavad kasutada ainult sülearvutit kui need, kes saavad kasutada nii süle-kui lauaarvutit) kõige rohkem linna teistes asutustes ning oma kodus. Oma kodus traadita interneti ühendust kasutavaid inimesi on üldkokkuvõttes veidi vähem,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

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, kellel on töökoha sülearvuti)



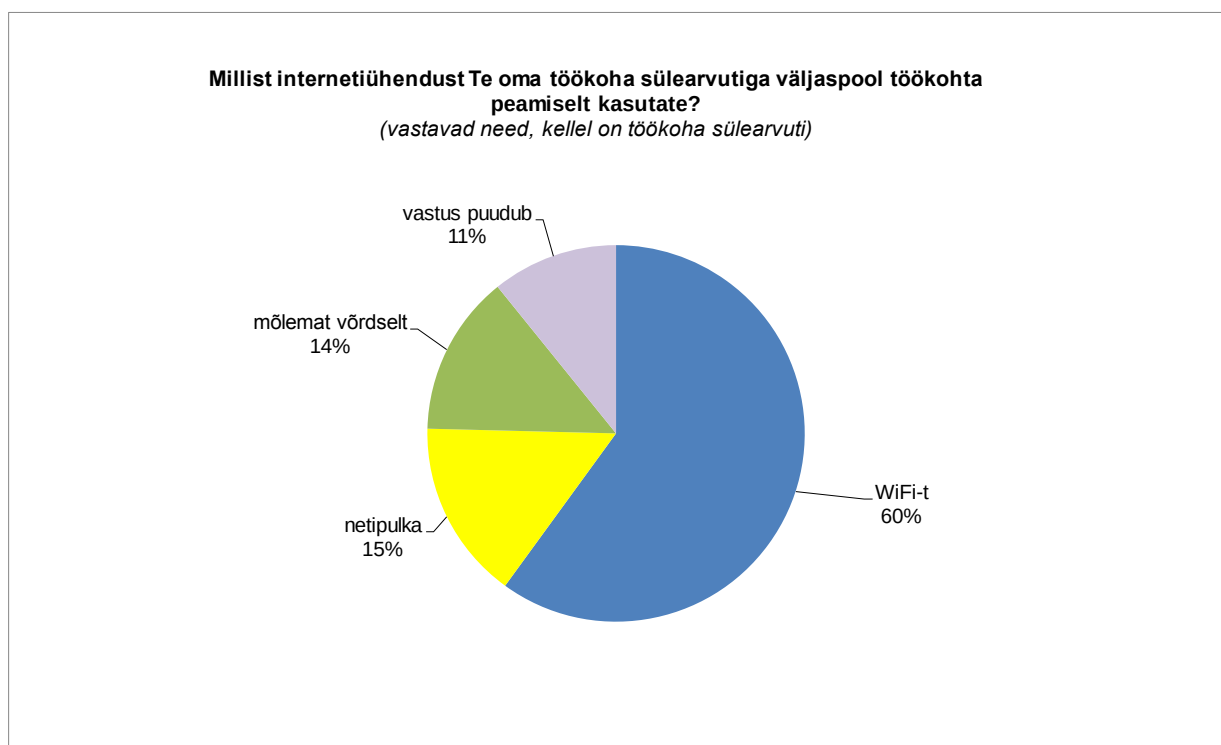
Kus kasutavad sülearvuti omanikud traadita interneti ühendust
(vastavad need, kellel on töökohta sülearvuti)



Millist internetiühendust Te oma töökohta sülearvutiga väljaspool töökohta peamiselt kasutate?

Enamus sülearvutite kasutajatest kasutab väljaspool oma töökohta WiFi ühendust, netipulka kasutatakse oluliselt vähem.

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



3.9. TARKVARALAHENDUSTE JA REGISTRITE KASUTAMINE

Kui sageli Te kasutate töö otstarbel alljärgnevaid 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.

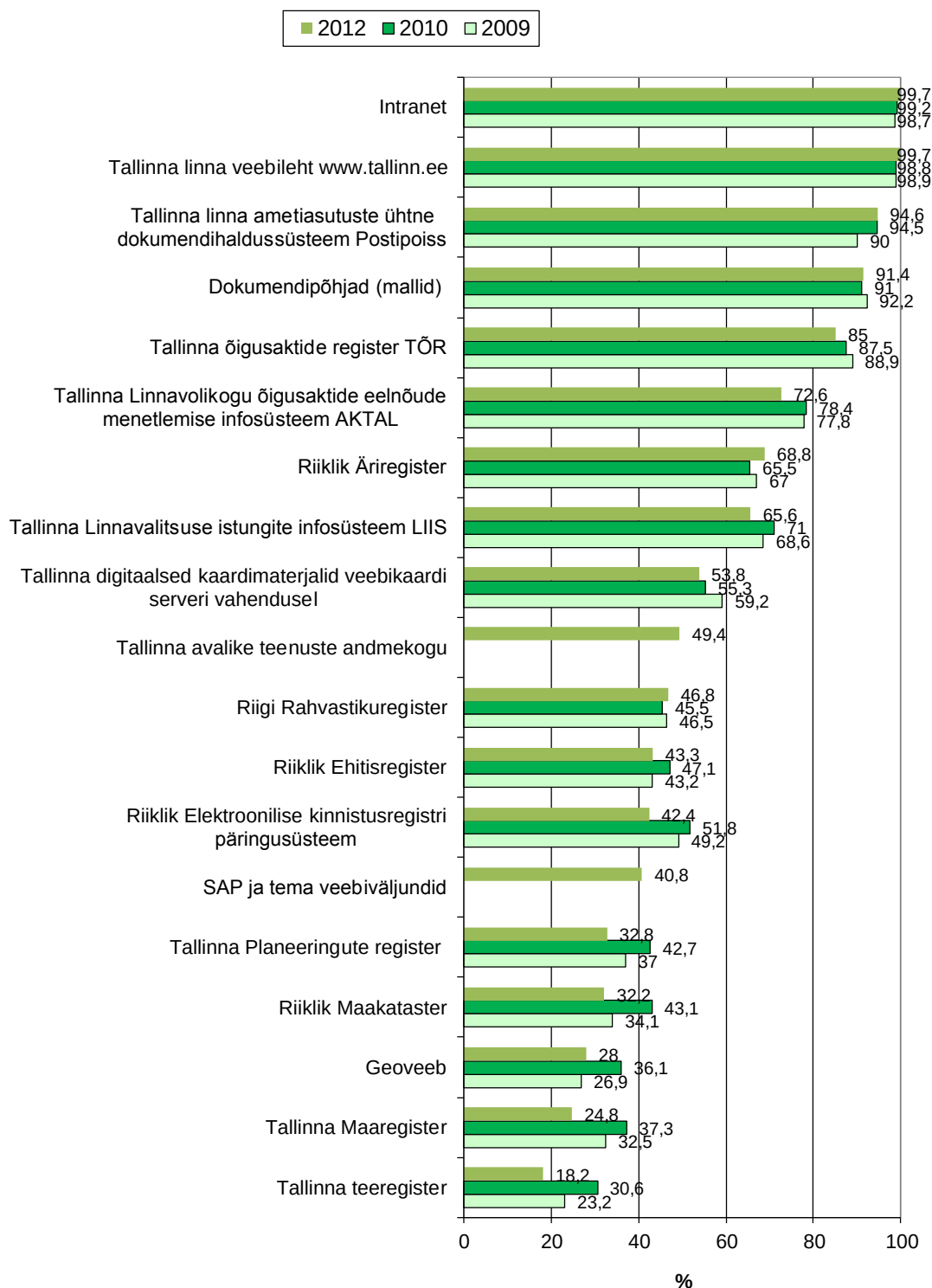
Eelmise küsitluskorraga võrreldes on enamuse registre kasutajaskond jäänud samaks või veidi vähenenud, kasvanud on veidi Riikliku Äriregistri ja Riigi Rahvastikuregistri kasutajaskond. Sel aastal uuriti esmakordselt SAP-i ja Tallinna avalike teenuste andmekogu kasutamist – viimast on kasutanud umbes pooled Tallinna ametnikud, SAP-i veidi väiksem osa ametnikest.

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

Kui sageli Te kasutate töö otstarbel alljärgnevaid tarkvaralahendusi ja registreid?



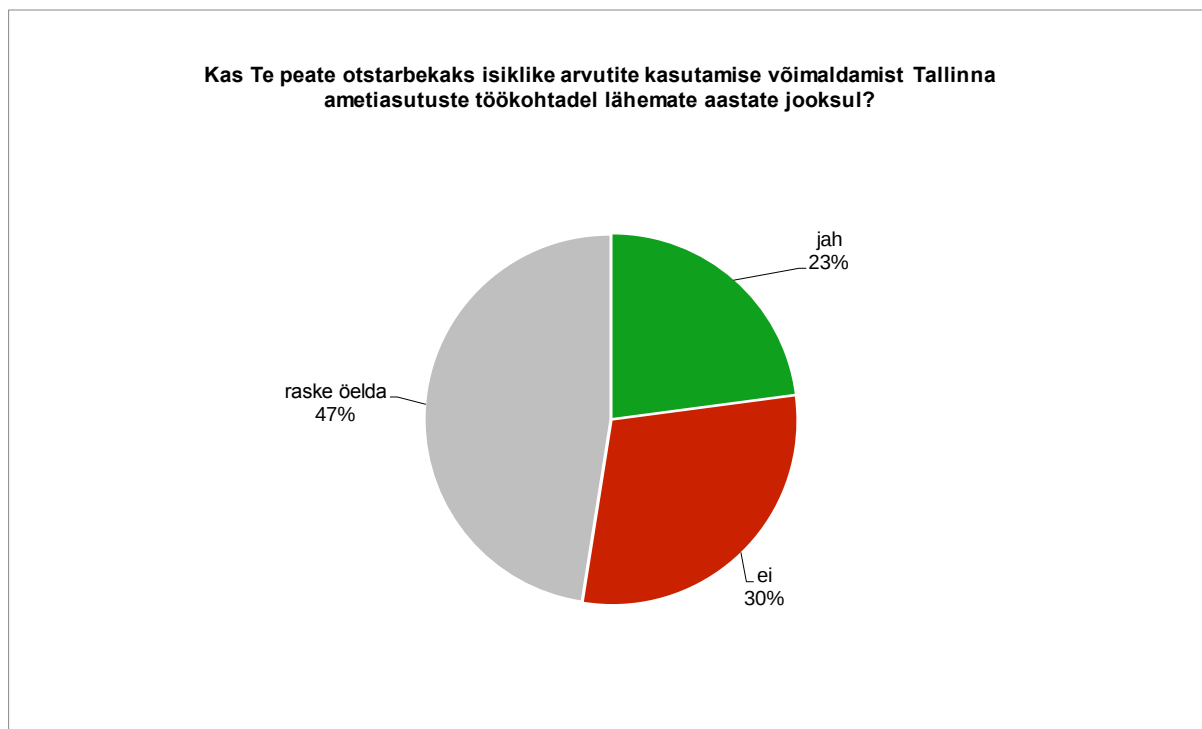
Tarkvaralahenduste ja registrite kasutajaskonna suurus



3.10. IT-TEENUSTE ARENDAMINE

Kas Te peate otstarbekaks isiklike arvutite kasutamise võimaldamist Tallinna ametiasutuste töökohtadel lähemate aastate jooksul?

Sellele küsimusele uuring tegelikult vastust ei andnud - pea pooled vastajatest ei osanud oma arvamust öelda ning „jah“ ja „ei“ vastused jagunesid samuti peaaegu pooleks. Isiklike arvutite kasutamist töökohadel toetavad rohkem noored ning väga hea arvutioskusega ametnikud.



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

Ligi pooled vastajad (48%) ei osanud ettepanekuid teha. Praeguse infotehnoloogia teenuste olukorraga on rahul 14% vastajatest ning seetõttu ei teinud ettepanekuid.

Ülekaalukalt kõige sagedasemaks ettepanekuks on uute ja paremate arvutite soetamine. See on ka aastate lõikes olnud alati kõige sagedamini tehtud ettepanek. Teistest rohkem mainiti veel IT-abi kvaliteedi parandamist, uute mobiilsete IT-vahendite senisest suuremat kasutamist, tarkvara uuendamist, paremaid arvutite lisaseadmeid ja IT-spetsialisti lisamist oma asutuse koosseisu.

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

