

## Üksikandmete kasutajate rahulolu uuring

Statistikaamet korraldas 4.–15.04.2013 konfidentsiaalsete üksikandmete<sup>1</sup> tarbijate hulgas rahulolu-uuringu. Et üksikandmete kasutamist Statistikaameti turvalisel töökohal ja VPN-i ühenduse kaudu on võimaldatud enam kui kahe aasta jooksul, siis soovisime tagasisidet selle kohta, kuidas tarbijad teenusega rahul on, millised on nende vajadused ning milliseid probleeme on andmete kasutamisel tekkinud.

Veebiküsimustik saadeti 84 adressaadile, sh nii kehtivates kui ka uuringu toimumise ajaks lõppenud lepingutes märgitud kasutajatele. Neist 43 oli teadaolevalt andmeid kasutanud, paljud ülejäänutest olid lepingus kasutajana nimetatud, kuid andmeid seni kasutanud ei olnud. Seetõttu küsisime esiteks, kas vastaja on üldse turvalisel töökohal või VPN-i kaudu andmeid kasutanud.

Ankeedi täitis 33 inimest (39% sihtgrupist), sealjuures oli andmete kasutajate vastamismäär oluliselt kõrgem, ulatudes üle 50%. Vastanutest 22 (67%) oli andmeid turvalisel töökohal või VPN-i kaudu kasutanud, 11 ei olnud. Andmete mittekasutamise põhjuseks nimetas vaid üks kasutaja tehnilisi probleeme VPN-i ühenduse loomisel ja üks kasutaja pidas Statistikaameti pakutavaid võimalusi liiga ebamugavaks ja piiravaks. Ülejäänud märkisid, et neil ei ole seni oma töös üksikandmeid vaja olnud.

Järgmistele küsimustele vastasid vaid need, kes olid andmeid turvalisel töökohal või VPN-i kaudu kasutanud.

## Info saamine üksikandmete kasutamise võimaluste kohta

Suurem osa vastanutest sai info andmete kasutamise võimaluste kohta kolleegidelt (55%) või muu isikliku suhtluse kaudu (32%) – sh magistritöö juhendajalt, SA töötajatelt. Ise Statistikaameti veebilehelt otsides oli info saanud 18% vastanutest. See on üsna ootuspärane, sest info teenuse kohta ei ole veebilehel kuigi kergelt leitav.

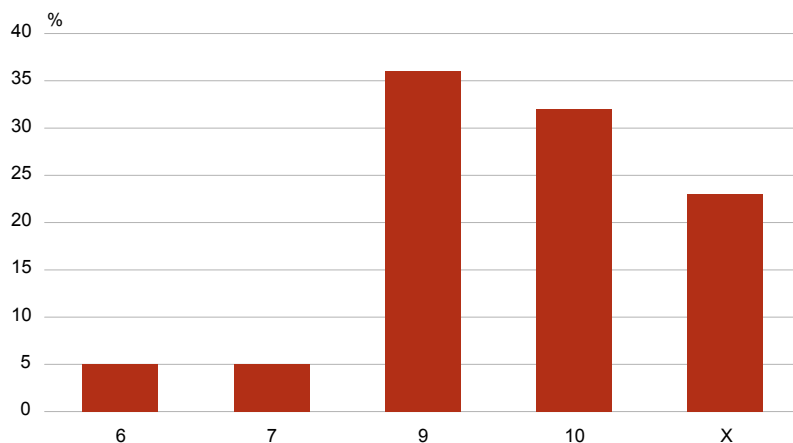
Valdav osa (86%) vastanutest oli kasutanud andmeid VPN-i ühenduse kaudu, oluliselt vähem inimesi oli kasutanud turvalist töökohta Statistikaameti ruumides (Tallinnas üks ja Tartus neli vastanut).

## Rahulolu andmete taotlemise protsessiga

Andmete taotlemise protsessi hindasid vastajad kõrgelt – taotluse esitamist ja tagasisidet taotluse kohta hinnati 10-punktilisel skaalal keskmiselt 9,1 punktiga (vt joonis 1). Vaid pisut madalam keskmine hinne (8,3 punkti) anti andmete saamise kiirusele (joonis 2). Ligi kolmandik vastanutest hindas taotluse esitamist ja tagasisidet 10 punktiga, andmete saamise kiirusele andis sama kõrge hinnangu 18%.

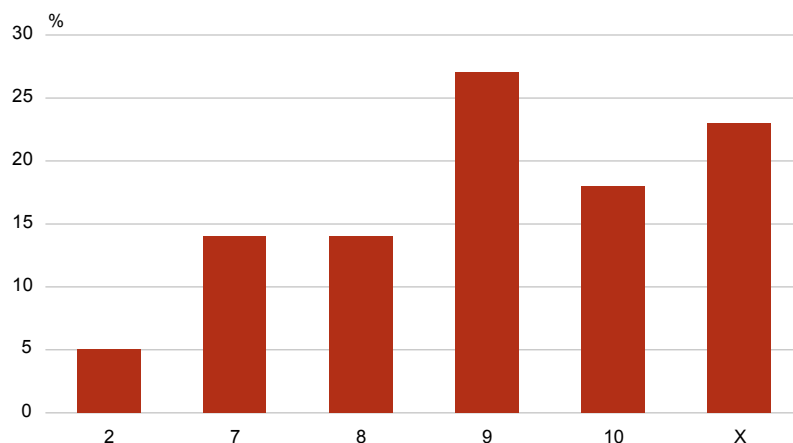
<sup>1</sup> Vastavalt riikliku statistika seaduse §-le 38 on Statistikaameti kogutud konfidentsiaalseid andmed võimalik kasutada teaduslikel eesmärkidel. Andmete kasutamiseks tuleb esitada taotlus ja sõlmida leping.

## Joonis 1. Hinnang taotluse esitamisele ja taotluse kohta antavale tagasisidele



X – Ei ole taotlemise protsessiga isiklikult kokku puutunud.

## Joonis 2. Hinnang andmete saamise kiirusele



X – Ei ole taotlemise protsessiga isiklikult kokku puutunud.

Valdav osa taotlejaid on andmete taotlemise protsessiga rahul. Mainiti, et kõik toimis ja andmed olid mõistliku aja jooksul kättesaadavad; taotlemisprotsessi peetakse hästi arusaadavaks, suhtlust kiireks ja selgeks. Üks kasutaja mainis, et on andmeid taotlenud rohkem kui korra ja saanud need alati kätte oodatust kiiremini. Vaid üks kasutaja oli andmete saamise kiiruse suhtes väga kriitiline, hinnates seda 2 punktiga. Kommentaarist selgus, et taotlus oli esialgu saadetud üksusesse, kes taotluste menetlemisega ei tegele ning ilmselt seetõttu oli selle menetluse andmine viibinud.

Kuigi ühe lepinguga on sageli seotud mitu andmete kasutajat, esitab taotluse enamasti projekti kontaktisik. Seetõttu märkis 23% vastajatest, et ei ole andmete taotlemise protsessiga kokku puutunud.

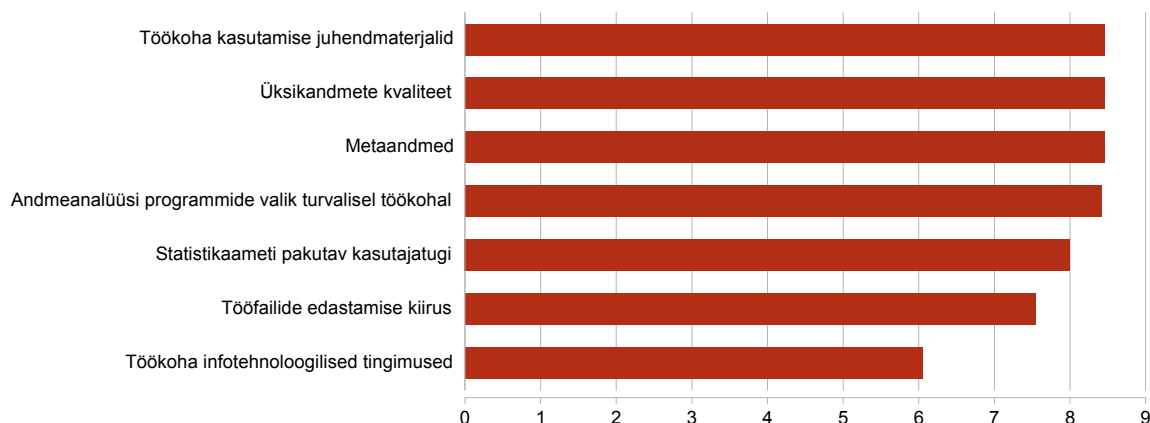
## Rahulolu turvalise töökohaga

Turvalise töökoha puhul palusime tarbijatel hinnata töökoha kasutamise juhendmaterjali, andmete ja metaandmete kvaliteeti, samuti andmeanalüüsiprogrammide valikut, töötulemuste edastamise kiirust (oma töötulemite kättesaamiseks panevad kasutajad failid eraldi kausta, kust need pärast aimatavuse kontrolli edastatakse kasutajale e-postiga), töökoha infotehnoloogilisi tingimusi ning Statistikaameti abi andmete kasutamisel tekkinud probleemide lahendamisel (joonis 3).

Keskmine hinne turvalisele töökohale oli 7,9. Keskmisest kõrgemalt hinnati juhendeid, andmete ja metaandmete kvaliteeti (8,5), analüüsiprogramme (8,4) ja Statistikaameti kasutajatuge (8,0). Viimane hinne kajastab hinnangut ka RMIT kasutajatoele, sest suur osa andmete kasutamisel tekkinud probleeme on seotud VPN-i ühenduse loomisega, kasutajanimede unustamise jms-ga, mida lahendab RMIT kasutajatugi.

Keskmisest veidi madalama hinde andsid vastajad oma töötulemite kättesaamise kiirusele (7,6), kõige kriitilisemad oldi turvalise töökoha tehniliste tingimuste suhtes (keskmine hinne 6,1).

### Joonis 3. Rahulolu turvalise töökohaga



Turvalisele töökohale antud hinnang sõltub paljuski sellest, mis andmeid ja millist analüüsiprogrammi vastaja oli kasutanud, samuti sellest, mis operatsioonisüsteemiga arvuti kasutajal oli. Näiteks juhenditele kõige madalama hinnangu (3 punkti) andnud kasutaja juhtis tähelepanu asjaolule, et juhendmaterjalid kehtivad Windows'i puhul maksimaalselt XP operatsioonisüsteemini, Windows 7, Windows 8 juhendid puuduvad, samuti puudub andmetele ligipääs OpenVPN-i kaudu. Enamik kasutajaid leidis siiski, et juhendid olid piisavalt selged ja detailsed ning nende abil sai kõik vajalik tehtud. Sellest võib järeldada, et enamik kasutas sellist operatsioonisüsteemi, mille jaoks juhendist piisas – 55% vastanutest hindas juhendeid 9–10 punktiga. Mõned kasutajad soovitasid, et juhendis võiks olla viiteid ka sellele, mida kasutaja oma arvuti seadistustes peaks üle kontrollima, juhul kui VPN-i ühenduse loomine ei õnnestu. Seega tuleks juhendit täiendada, mis vähendaks kasutajatoe poole pöördumise vajadust.

Andmete ja metaandmete kvaliteediga on kasutajad üldiselt rahul. Vastavalt 50% ja 55% vastanutest hindas kvaliteeti 9 või 10 punktiga. Üsikut kõige kriitilisemad kasutajad, kes andsid punkte vahemikus 4–6, mainisid puudusena seda, et andmestikud ei sisalda andmeid küsitluse läbiviimise struktuuri kohta (sisaldavad ainult kaalusid). Selleks, et usalduspiirid ja standardvead oleks korrektsed, on vaja teada ka detailsemat infot (stratifikatsioon, klasterdamine jne). Sooviti, et metaandmed oleks veidi põhjalikumad ning selgitaksid ka valimi moodustamist jms.

Rahulolu turvalisel töökohal pakutavate analüüsiprogrammide valikuga on kõrge – 45% vastanutest hindas seda 10 punktiga. Kõige madalamaid hindeid (3 ja 5) andsid kasutajad, kes on kasutanud Excelit ja Accessi – soovitakse uuemat versiooni (töökohal oli Office 2003). Mainitud on ka programmi R kasutamise soovi. Et see installiti kasutajate soovil 2012. aastal, siis andmeid varem kasutanutel seda ei olnud. Võib eeldada, et tänu programmi R võimaldamisele on kasutajate rahulolu suurenenud. Peamine, millest puudust tuntakse, on võimalus ise internetist STATA lisapakette alla laadida. Kuna turvalisel töökohal interneti kasutamise võimalust turvalisuse kaalutlusel pakkuda ei saa, on lisapakette võimalik installida vaid kasutajatoel. Seni on seda tehtud juhul, kui mõni kasutaja soovi on avaldanud. Uuringu tulemusel selgus, et on kasutajaid, kes mõnd lisapaketti vajaks, kuid pole seda ise küsima tulnud. Seega tuleks kõiki kasutajaid teavitada, et lisapakettide installimine on võimalik: seda teeb kasutajatugi – tuleb vaid oma soovist Statistikaametile teada anda.

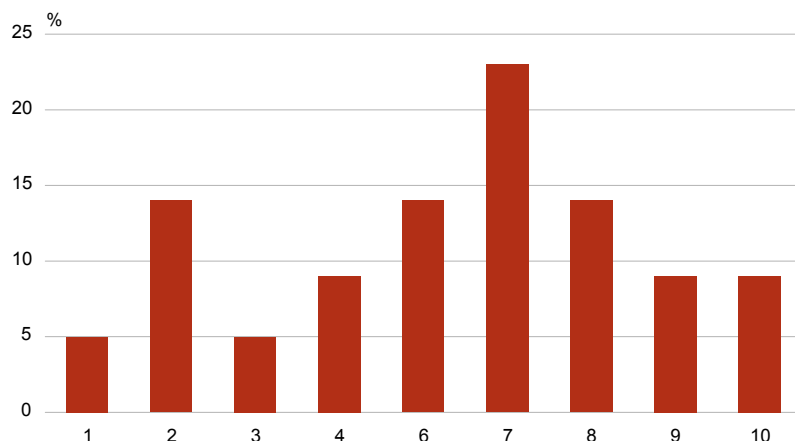
Statistikaameti kasutajatoega on suurem osa kasutajaid rahul – üle poole kasutajatest andis sellele keskmisest (8 punkti) kõrgema hinde. Kiidetakse abivalmidust probleemidele reageerimisel. Keskmistest madalamate hinnete puhul oli põhjuseks ilmselt see, et vaatamata abivalmidusele on probleemide lahendamine vahel aega võtnud.

Oma töötulemuste kättesaamiseks kulunud aeg (st Statistikaameti andmete edastamise kiirus) oli ligi poolte (45%) kasutajate jaoks täiesti sobiv – hindeks anti 9 või 10. Kolmandik vastajaist andis hindeks 7–8 punkti ning 5 ja vähem punkti andsid need kasutajad, kes olid pidanud andmete saamiseks täiendava meeldetuletuse saatma. Viimase puhul on tõenäoliselt põhjuseks olnud edastatavate failide suur andmemah, mille tõttu aiatavuse kontroll tavapärastest kauem aega võtab. Turvalise töökoha kasutamise juhendis on kirjas, et väga mahukate failide puhul võib failide

kontrolliks kuluda kuni kolm tööpäeva, kuid tõenäoliselt ei oska kasutaja seda hinnata, kas tema fail liigitub väga mahukaks. Seega rohkem kui 24-tunnisest ooteajast oleks vaja kasutajat teavitada.

Kõige rohkem kriitikat said turvalise töökoha infotehnoloogilised tingimused (joonis 4). Vaid 18% vastanutest hindas neid 9 või 10 punktiga ning kolmandik andis keskmisest (6,1) oluliselt madalamaid hindeid. Peamine probleem on programmide töö aeglus, eriti VPN-i ühenduse kasutamise korral. Mahukamate andmefailide puhul esineb probleeme ka Statistikaameti arvutis töötamisel. Samuti valmistab probleeme andmemahu piirang Excelis (tuleks versiooni uuendada, sest uuemates versioonides on lubatud maht suurem). Rahul ei olda ka VPN-i ühenduse võimalustega – Windows 7 ja Windows 8 süsteemi puhul see ei tööta.

#### Joonis 4. Rahulolu töökoha infotehnoloogiliste tingimustega



#### Soovitusindeks

Kliendirahulolu näitajana on väga levinud soovitusindeks<sup>2</sup>, mis põhineb seisukohal, et inimene soovib oma tuttavale sellist teenust, millega ta ise rahul on. Küsimusele „Kas soovitaksid Statistikaameti üksikandmete kasutamise võimalust (turvaline töökoht, VPN) oma kolleegile“, märkis 10-punktilisel skaalal vastuseks 10 ligi 60%. Kokku oli nn soovitajaid rohkem kui kolm neljandikku vastanuist ning mittesovitajaid vaid kaks (joonis 5). Turvalise töökoha soovitusindeks on 68%, mis on soovitusindeksi skaalal väga hea (väga heaks peetakse indeksit mis on üle 50%).

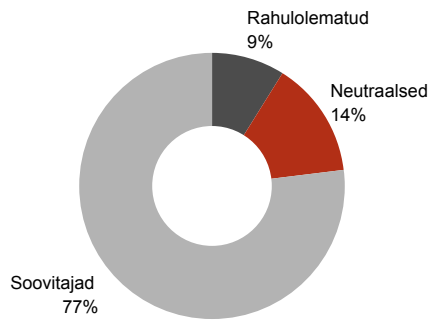
Soovitajad leidsid, et andmete kasutamine on mugav ja lihtne, eriti tänu VPN-i ühenduse kasutamise võimalusele. Mõnevõrra häirisid turvalise töökoha kasutamisel seatud piirangud (failide kontroll enne süsteemist väljasaatmist, pole võimalik analüüsiprogrammidele ise lisapakette installida jms). Neid, kes peavad andmeid kasutama kohapeal<sup>3</sup>, häiris piiratud tööaeg.

Mittesovitajad tõid põhjuseks turvalise töökoha ebamugavuse – VPN-i ühenduse sisse seadmine oli keeruline, programmid töötavad aeglaselt, töökoha kaustade süsteem on keeruline, pole võimalik internetist programmi lisasid installida jms.

<sup>2</sup> Hinnanguskaalal 0–10 peetakse kindlateks soovitajateks 9–10 palli andnuid ja mittesovitajateks 0–6 palli andnuid. Soovitusindeks arvutatakse lahutustehtena, kus soovitajate osatähtsusest lahutatakse mittesovitajate osatähtsus.

<sup>3</sup> Kõrge tuvastamisriskiga andmete kasutamine on lubatud ainult Statistikaametis kohapeal.

## Joonis 5. Turvalise töökoha soovitamine



### Kokkuvõte

Üldiselt on kasutajad Statistikaameti pakutavate üksikandmete kasutamise võimalustega rahul, probleeme on peamiselt infotehnoloogiaga – süsteemi aeglus ja vananenud tarkvara.

Et kasutajad tõhusamalt andmetega töötada saaksid, on vaja

- uuendada Office'i tarkvara;
- uuendada VPN-i tarkvara, et VPN-i ühendust saaks kasutada ka uuemate operatsioonisüsteemidega;
- täiendada VPN-i installimise ja töökoha kasutamise juhendeid;
- täiendada metaandmeid.