## SMIT-i klientide rahulolu-uuringu 2025 tehniline kirjeldus

Soovime oma asutuses, Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskuses (SMIT) läbi viia klientide rahulolu-uuringu. Sel aastal on meil plaanis koostöös pakkujaga läbi viia küsitlus, mille vastajateks on meie klientide nii teenuste peakasutajad (igal teenusel on olemas peakasutaja, kes on kliendi peamiseks kontaktisikuks SMITiga) kui ka tavakasutajad. Meie klientideks on Siseministeeriumi valitsemisala asutused (Siseministeerium, Politsei- ja Piirivalveamet, Häirekeskus, Päästeamet, Sisekaitseakadeemia) ja väliskliendid (nt Välisministeerium, Kultuuriministeerium jne). Kliente on ligikaudu 10 000.

Klientide rahulolu-uuringu eesmärk on mõõta klientide rahulolu SMITi poolt pakutavate teenustega ning võrrelda saadud tulemusi eelmiste aastate uuringute tulemustega. Aastal 2023 viidi läbi sama sihtgrupi rahulolu uuring. Aastal 2024 viidi uuring läbi vaid peakasutajate hulgas.

Uuring koosneb 6 suuremast teemaplokist. Esialgsed alateemad on 1. Taust. 2. Rahulolu SMITiga 3. Teenindamine ja klienditugi 4. SMITi töökohateenused 5. SMITi teenused 6. Arendustegevus. Küsimuste arv on ligikaudu 80. Vastaja peab saama valida mitu teenust hindamiseks ning lisada hinnangutele ka avatud kommentaare. Sõltuvalt vastaja asutusest peab olema võimalik küsimuste koosseisu ja teenuste nimekirja kuvada erinevalt. Samuti peab olema võimalik erineva rolliga kasutajatele erinevaid küsimusi esitada (peakasutajatele peab olema võimalik esitada lisaküsimusi). Vastavalt vastaja vastusele peab olema võimalik küsimuste koosseisu muuta (näitkes Ei vastuse korral sama bloki järgnevaid küsimusi ei küsita).

Uuringuga alustamiseks valib SMIT välja teenused (teenuste arv on ligikaudu 100), mille kohta klientidelt tagasisidet küsitakse. Samuti on SMITi poolt ettevalmistatud küsimused, mida koos pakkujaga vaadatakse üle ning vajadusel täpsustatakse, et tagada kõige paremal võimalikul moel kliendi arvamuse küsimine osutatavate teenuste kohta.

Uuringu läbiviimine jaguneb kolmeks osaks:

1) Veebiküsimustiku loomine

* Ettevalmistatud küsimustiku ülevaatamine ning muudatusettepanekute tegemine (tööde alguseks on SMITi poolt küsimustik sisemiselt üle vaadatud) ning nende kooskõlastamine.
* Kaaskirja koostamine
* Kontaktlistide saamine SMITilt. Siinkohal peab arvestama, et kõiki kontaktandmeid ei saa SMIT jagada pakkujaga ning nendele peab SMIT ise saatma uuringu kutseid.
* Küsimustiku ja kaaskirja veebistamine ja testimine

2) Andmete kogumine

* Küsimustiku väljasaatmine
* Meeldetuletuste saatmine mittevastajatele
* Vastamisaktiivsuse jälgimine ja ülevaate andmine tellijale

3) Uuringu tulemuste kokkuvõtte

* Küsitluse käigus kogutud info analüüsimine ja interpreteerimine, järelduste tegemine.
* Analüüsitulemuste põhjal lõpparuande koostamine, sh võrdlus varasemate aastate uuringute tulemustega (SMIT edastab vajalikud võrdlusandmed pärast lepingu sõlmimist). Tulemuste analüüsis soovime ka teenusepõhiseid raporteid igale teenusele.
* Uuringu tulemuste esitlemine vähemalt 3 korral (SMITi juhtkonnale, SMITi laiendatud juhtkonnas ehk kõikidele töötajatele ning SMITi ühele kliendile).