

TÖÖANDJATE RAHULOLU TÖÖTUKASSA TEENUSTEGA

Veebiküsitlus

TÖÖTUKASSA

2016

Pärnu mnt 102 korpus A,
11312 Tallinn
+372 585 29 700
post@turu-uuringute.ee
www.turu-uuringute.eu

Turu-uuringute AS

SISUKORD

UURINGU TAUST	3
VALIMI STRUKTUUR.....	4
KÜSITLUSTULEMUSTE KOKKUVÕTE	6
TULEMUSTEST TÄPSEMALT.....	8
1. Kasutatud töötukassa teenused.....	8
2. Suhtlemis- ja infokanalid töötukassaga ühenduse võtmisel.....	9
3. Rahulolu Töötukassa teenuste ja teenindusega	12
3.1 Rahulolu tegurid, komponendid ja põhitulemused	12
3.2 Rahulolu hinnangud keskmise palli alusel	13
3.3 Rahulolu üldised lihtindeksid.....	16
3.4 Rahulolematuse indeksid.....	17
4. Vabade vastuste kategooriad.....	18
4.2 Mis Töötukassa tegevuses meeldib?	18
4.3 Mis Töötukassa tegevuses ei meeldi, mis vajaks parandamist?.....	19
5. Klienditeeninduse erinevate aspektide tähtsus.....	20
LISA. KÜSIMUSTIK	22

UURINGU TAUST

„Tööandjate rahulolu Töötukassa teenustega“ on küsitlus, mida on läbi viidud igal aastal alates 2010. aastast. Käesolev uuring on seitsmes.

Sihtrühm. Uuringu sihtrühmaks on Eesti Töötukassa tööandjatest kliendid, kes on kasutanud jooksval aastal (2016) töötukassa teenuseid.

Valim. Uuringu üldkogumi (N=8549) moodustasid need tööandjad, kes olid vahemikus 01.01.2016 – 15.08.2016 kasutanud Eesti Töötukassa teenuseid. Töötukassa edastas uuringu läbiviijale vastava andmebaasi tööandjate unikaalsete emaili aadressidega. Uuringu valimi (n=1312) moodustasid need, kes küsitlusele vastasid (15% üldkogumist). Valimi struktuuri kirjeldavad tabelid lk.4.

Küsitlusmeetod. Küsitlusmeetodiks oli veebiküsitlus, mille uuringu läbiviija programmeeris ainult eestikeelsena Lime Survey keskkonda. Küsitluslingid saatsime välja 17.10 ja kordusmeeldetuletused 04.11.

Küsimustik/metoodika. Aastatel 2010-2013 viidi küsitlus läbi 2010. aastal koostatud küsimustiku ja metoodika alusel. Faktum & Ariko, kes osutus järgneva hanke võitjaks, ajakohastas ja korrigeeris 2014 aasta uuringu küsimustikku ning analüüsi loogikat. Faktum & Ariko väitel kohandas ta metoodikat nii, et tulemusena saadav üldine rahuloluindeks on võrreldav varasemate aastate omaga. Võrdluse varasemate aastatega esitas Faktum & Ariko oma 2014 aasta aruandes ka muudes küsimustes, kus see oli pärast korrekture metoodiliselt võimalik. Turu-uuringute AS jätkas metoodikaga, millesse oli panustanud Faktum & Ariko.

Küsitlusaeg. Küsitlus viidi läbi ajavahemikul 17. oktoober – 10. november 2016.

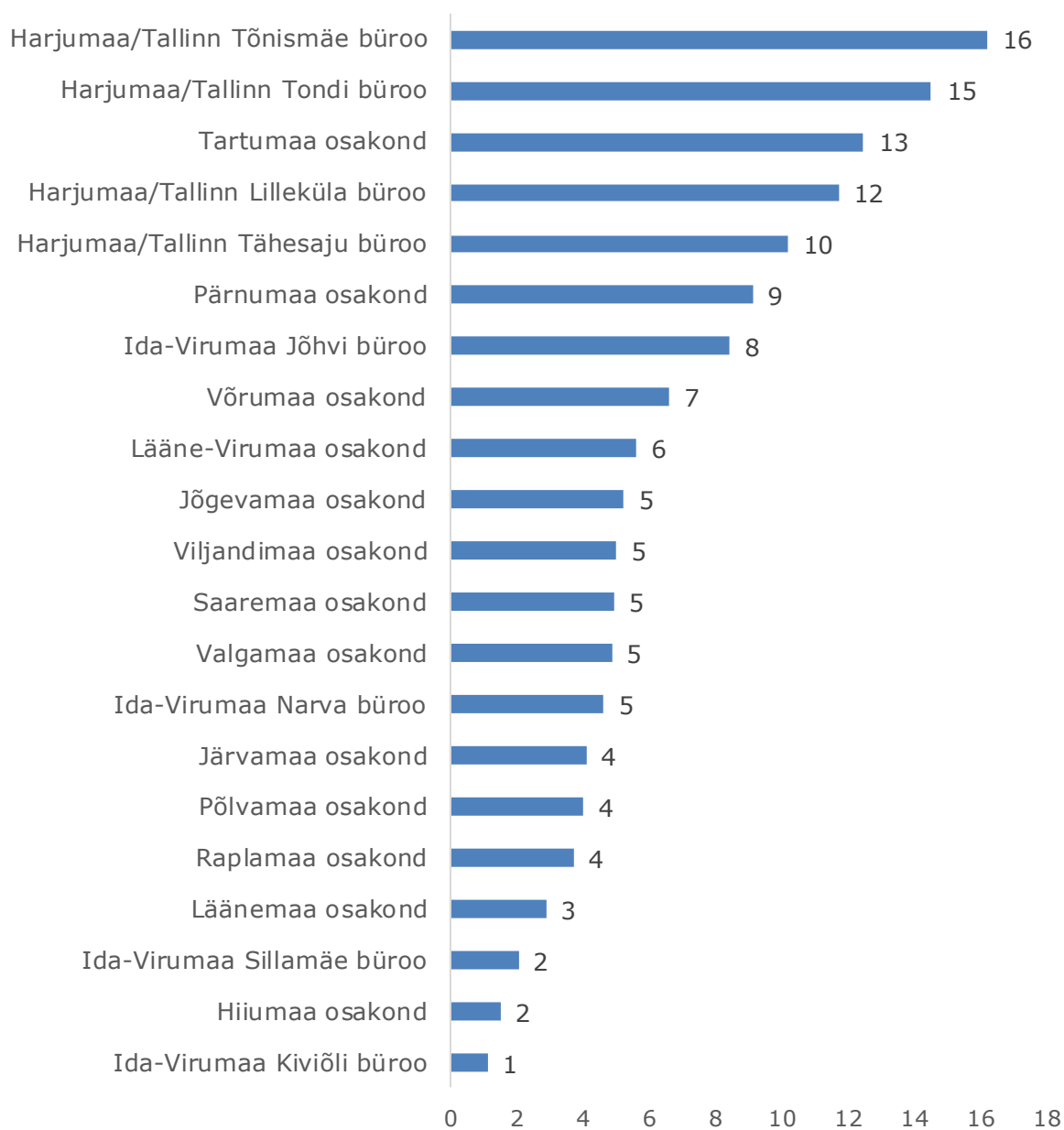
Uuringu erinevates etappides olid vastutavad:

Küsimustiku kooskõlastamine, aruande koostamine:	Iivi Riivits-Arkonsuo, PhD.
Küsimustiku programmeerimine:	Reijo Pohl
Andmetabelid:	Reijo Pohl
Joonised:	Hella Kaldaru ja Iivi Riivits-Arkonsuo
Uuringu koordinaator Töötukassast:	Triin Kraavi

VALIMI STRUKTUUR

Tabel 1 Vastajate struktuur töötajate arvu järgi nende ettevõtetes, n=1312

Töötajate arv	n=	%
Kuni 20	693	52,8
21-100	349	26,6
100 ja rohkem	270	20,6



Joonis 1 Maakondlikud bürood, millega vastajad teevad kõige rohkem koostööd, % n=1312

Osalejad võisid valida vajadusel mitu bürood, millega nad koostööd teevad. Sellepärast ei anna pingerea protsentuaalsed jagunemised kokku mitte 100%, vaid rohkem.

29% suurtest ettevõtetest (töötajaid üle 100) teeb koostööd Tallinna Tõnismäe bürooga, 21% Tondi, 21% Lilleküla, 17% Tähesaju büroodega ja 17% Tartumaa osakonnaga.

Võrreldes möödunud aastate läbi viidud küsitluse tulemustega on valimi struktuur märksa muutunud. Tabel 2 esitab valimi jagunemist viimase 3 aasta lõikes ettevõtete töötajate arvu järgi.

Tabel 2

Vastajate struktuur töötajate arvu järgi viimase nelja aasta lõikes (2013-2016)

Töötajate arv	2013 n=1081	2014 n=915	2015 n=1078	2016 n=1312
Kuni 20	59%	48%	61%	53%
21-100	26%	33%	21%	27%
100 ja rohkem	15%	20%	13%	21%

Kui 2015. aastal vastajate struktuur sarnane 2013.a. läbiviidud küsitluses osalejate struktuurile, siis käesoleval, 2016 aastal on see pigem sarnane 2014.aastale, kus suurettevõtted olid rohkem esindatud.

2016. aasta tulemuste (tabeli viimane veerg) summa on nihkes (kokku 101%), mille põhjustas suhtarvude summeerimine.

Edaspidi kasutab aruande koostaja kuni 20 töötajaga ettevõtte tulemusi kirjeldades väljendit „väiksem ettevõtte“, 21-100 töötajaga ettevõtte kohta „keskmise suurusega ettevõtte“ ja üle 100-le töötajale tööd andva kohta „suur ettevõtte“.

KÜSITLUSTULEMUSTE KOKKUVÕTE

Kasutatud teenused

Küsitletud tööandjad on kasutanud tööpraktikat (50%) palgatoetusi (49%), töövahendust (32%) ja koondamishüvitist (33%). Koondamishüvitiste teenuse kasutamine on selgelt levinum suurtes ettevõtetes (66%) ja keskmise suurusega ettevõtetes (42%). Väikestest ettevõtetest on sellel aastal kasutanud seda teenust 15%.

EURES töövahendus teenus

Selle aasta ankeeti liideti küsimused EURES töövahenduse kohta. Seda on kasutanud vaid 1% ettevõtetest. Arvuliselt tähendab see 14 ettevõtet, kellest suurettevõtteid on 6 ja väikeseid ning keskmise suurusega ettevõtteid kumbagi 4.

Teenusest on teadlikud 438 vastajat (37%). Oluliselt vähem (27%) on EURES-ist teadlikud väikeettevõtted ja oluliselt rohkem (65%) suurettevõtted. EURES töövahendusest ollakse infot saanud meediast (48%), töötukassa kodulehelt (42%). 26% on infot saanud tööandjatele korraldatud üritustelt ning infopäevadelt ning 20% töötukassa enda töötajatelt. EURES Eesti veebilehte on külastanud 18% ja EURES Euroopa veebilehte 6%.

Infokanalid

Jätkuvalt on enimkasutatavaks kanaliks suhtlemisel töötukassaga otsesuhtlus teenindaja/konsultandiga (kasutanud 78% küsitletutest). Järgnevad töötukassa koduleht (49%), iseteenindusportaal (46% 2015.a. 39%) ning infotelefon (32%).

Infoallikateks töötukassa ja tema poolt pakutavate teenuste kohta on endiselt peamiselt töötukassa koduleht (76%) ja töötukassa töötajad ise (58%). Ülejäänud kanalite roll on juba tagasihoidlikum ning olulisi muutusi aastate lõikes ei ole. Üldise meedia roll on vähenev. Keskmised või suured ettevõtted kasutavad võrreldes väiksemate ettevõtetega rohkem infopäevadelt saadud teavet.

RAHULOLU TÖÖTUKASSA TEENUSTEGA

Konsultantide töö teguris ollakse väga või pigem rahul kõikide komponentidega, enam konsultantide sõbralikkuse ja suhtlusoskusega (89%) ning asjatundlikkusega (84%), veidi vähem aktiivsuse ja leidlikkusega sobilike lahenduste leidmisel ja pakkumisel (75%).

Teenuse sisu teguris ollakse enam rahul paindliku lähenemisega probleemidele (79%), tööandjate vajadustest lähtumisega (74%). Palju vähem ollakse rahul sobilike kandidaatide pakkumisega (49%). Juhitagu tähelepanu sellele, et ka möödunud aasta läbiviidud küsitluse tulemused näitasid madalamat rahulolu selle indikaatoriga. Kuid sellel aastal on langus toimunud lausa 6 protsendipunkti (2015.a. 55%).

Teenindusprotsessi teguris on rahulolu kõrge kõikides komponentides – sujuv koostöö (88%), kiire infovahetus (87%, tõus võrreldes möödunud aastaga 3 protsendipunkti) ja operatiivne tegutsemine (85%).

Tugisüsteemide teguris on kodulehel oleva info selguse ja leitavusega rahul 66% valimist (10% ei osanud hinnata), iseteenindusportaaliga kasutamise lihtsuse ja kasulikkusega 53% (26% ei osanud hinnata) ning infotelefoni 15501 teenusega 31% (58% ei oska hinnata). Möödunud aasta küsitlustulemused näitasid rahulolu langust kodulehe ja iseteenindusportaaliga võrreldes 2014.aastal läbiviidud küsitluse tulemustega. Sellel aastal on rahulolu siiski tõusnud – hinnangus kodulehele 5 protsendipunkti võrra ja hinnangus iseteeninduskeskkonna osas koguni 8 protsendipunkti võrra.

RAHULOLU INDEKSID

Tööandjate rahulolu üldindeks, mis on saadud 4 teguri kokkuvõttena, on 80 palli, täpselt nagu möödunud aastalgi. Rahulolu on kõrgeim tugisüsteemidega (85 palli, aasta tagasi 83 palli). Eelmisel aastal oli rahulolu madalaim teenuse sisuga (72 palli). Madalaim on see nüüdki, olles veelgi langenud (71 palli).

RAHULOLU TEGURITE OLULISUS

Vaadeldud neljast rahulolu tegurist hindavad tööandjad kõige olulisemaks **konsultandi tööd** (esimesena nimetas 37%, 2015.a. 42%) ja **teenuse sisu** (29%, 2015.a. 28%). Vähemtähtsaks peetakse tugisüsteeme, milles aga oli rahulolu kõrge.

Vabad vastused töötukassaga rahulolu kohta

1312-st vastajast 59e kirjutas oma arvamuse vaba vastuse väljale. 27% hindab konsultantide vastutulelikkust, paindlikkust, koostöövalmidust ja nende häid kommunikatiivseid oskusi. Teisel kohal on protsesside kiirus ja operatiivsus, mida eri kontekstis mainib 22%. See tähendab, et töötukassa süsteem on ülesehitatud professionaalselt ja kompetentselt. 7% arvates pakub töötukassa tööandjatele mitmekesiseid teenuseid. 12% kiidab head kogemust kogu süsteemiga, 8% hindab töötajate inimlikku soojust ja sõbralikkust. 8% hindab seda, et töötukassaga saab suhelda digitaalselt.

Vabad vastused töötukassaga mitte-rahulolu kohta

1312-st vastajast avaldas oma enamalt jaolt konstruktiivset kriitikat 320. 19% märgib töötukassa jäikust ja bürookraatlikkust ning asjaajamise aeglust. 12%-l on etteheiteid töötukassa töötajate initsiatiivile, vähesele kogemusele või suhtlemisoskusele. 9% leiab, et kaks osapoolt – ettevõtja ja töötukassa, ei mõista teineteise vajadusi. 8% ei jää rahule pakutavate kandidaatidega ning 7% tajub infosulge asjaajamisel. 7% teeb kriitikat tööpraktika teemal ning 7% laidab pakutavate kandidaatide viletsaid oskusi ning vähest motivatsiooni. 5% arvab, et kui töötukassa ei saa ettevõtjat piisavalt aidata, siis on selles süüdi mitte töötukassa, vaid seadusandlus, mida tuleks muuta.

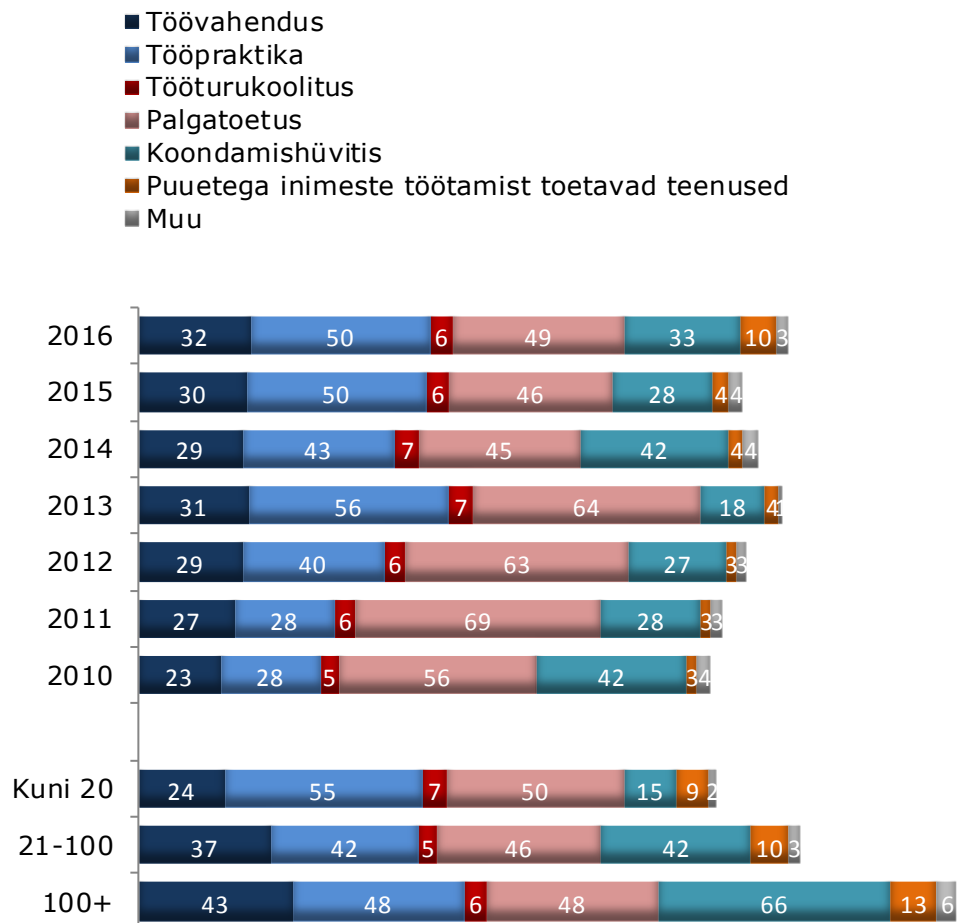
TULEMUSTEST TÄPSEMALT

1. Kasutatud töötukassa teenused

KÜSIMUS: Milliseid töötukassa teenuseid olete kasutanud?

Võrreldes möödunud aastaga on 5 protsendipunkti võrra rohkem kasutatud koondamishüvitisi, 3 protsendipunkti võrra rohkem palgatoetust ja 2 protsendipunkti võrra rohkem töövahendust. Puuetega inimeste töötamist toetavate teenuste kasutamine on võrreldes möödunud aastaga suurenenud 4%-lt 10%-le.

Tööpraktikat ja tööturukoolitust on kasutatud sarnaselt eelmisele aastale.



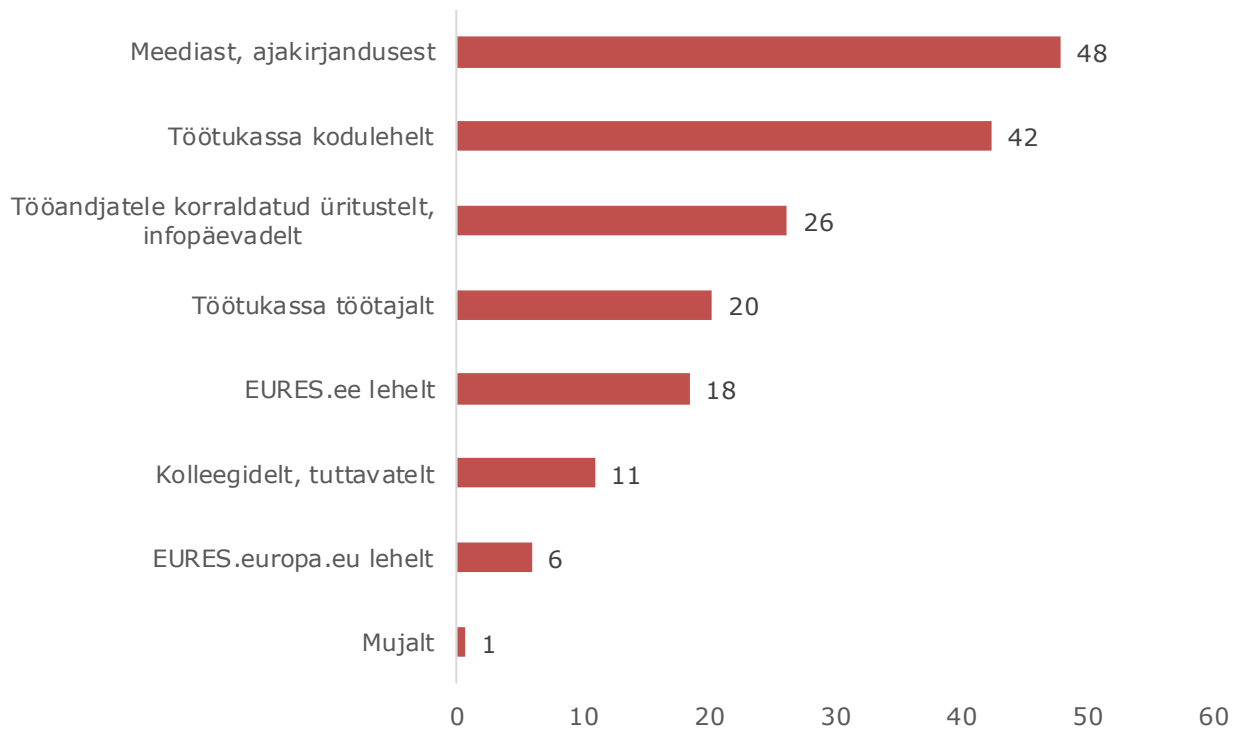
Joonis 2 Töötukassa teenuste kasutamine, %n=1312

Tööpraktikat on kasutanud 55% väikestest ettevõtetest. Koondamishüvitisi on kasutanud 66% suurettevõtetest) ja 42% keskmise suurusega Ka töövahendust on kasutanud suured (43%) ja keskmise suurusega ettevõtted (37%) rohkem kui väikesed (24%). Vabad vastused („muu“) on esitatud Excelfailis.

Selle aasta ankeeti on liidetud küsimused **EURES töövahenduse** kohta. Seda on kasutanud vaid 1% vastajatest (kokku 14). 1% (see on arvuliselt 4 vastajat) kuni 20 töötajaga ettevõtetest, 1% (samuti 4 vastajat) 21-100 töötajaga ettevõtetest ning 2% üle 100 töötajaga ettevõtetest (arvuliselt 6). Nendelt, (n=1155) kes seda uut võimalust kasutanud ei ole, küsiti: *Kas olete kuulnud Euroopa töövahendusvõrgustiku EURES teenustest, mis aitavad leida töötajaid teistest Euroopa riikidest?*

Teenusest on kuulnud 37%. Oluliselt vähem (27%) on sellest teadlikud väikeettevõtted ja oluliselt rohkem (65%) suureettevõtted. 21-100 töötajaga ettevõtetest on sellest kuulnud 37%.

Nendelt, kes on kasutanud või on teadlikud EURES töövahendusest (n=438), küsiti: *Kust Te olete saanud infot mujalt Euroopast töötajate värbamisest EURES teenuste abil?*



Joonis 3 Infoallikad EURES töövahenduse kohta, % n=438

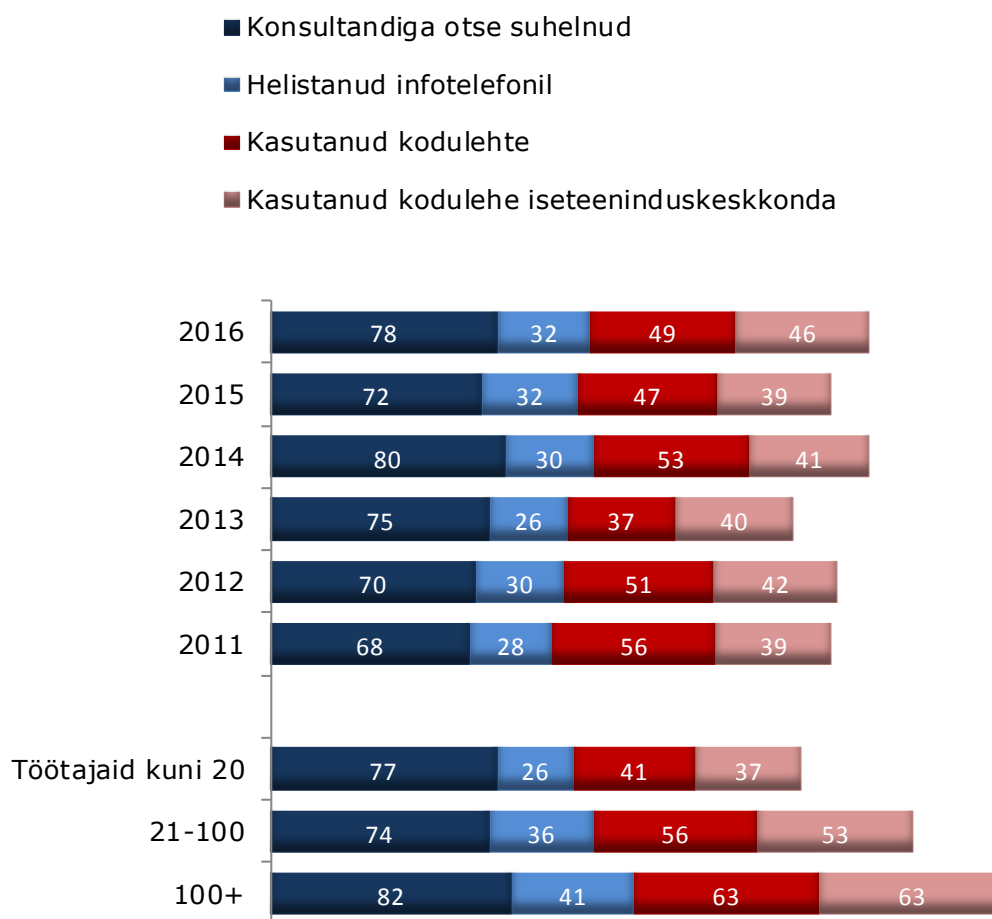
Suureettevõtted on väiksematest oluliselt rohkem saanud infot töötukassa kodulehelt (51%) ja tööandjatele korraldatud üritustelt ja infopäevadelt (40%).

2. Suhtlemis- ja infokanalid töötukassaga ühenduse võtmisel

KÜSIMUS: *Milliste kanalite kaudu olete töötukassaga suhelnud eelmises küsimuses loetletud teenuste kasutamiseks?*

Sellel aastal esitati küsimus nendele 1169-le respondendile, kes on kasutanud ka muid töötukassa teenuseid (91%) peale koondamishüvitiste.

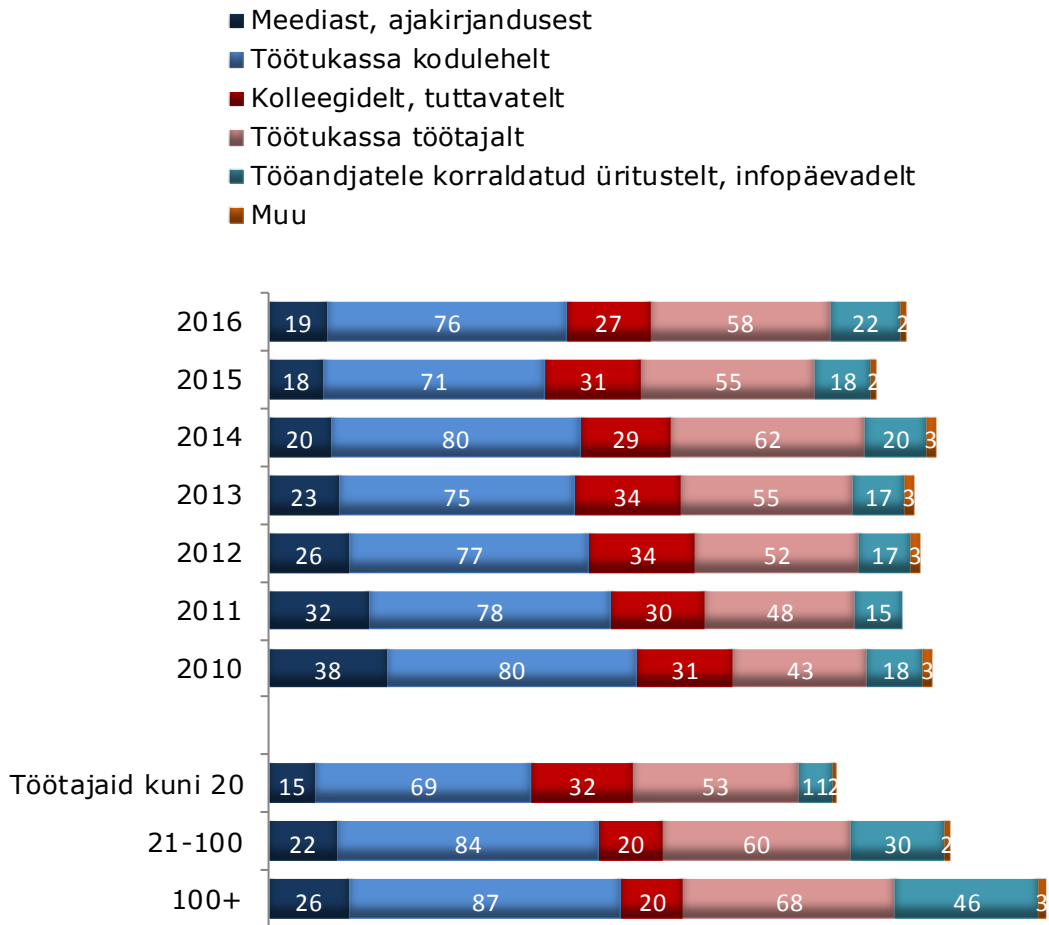
Läbi aastate on kõige rohkem suheldud konsultandiga otse ja ka sellel aastal on nii. Võrreldes eelmise aastaga on see näitaja mõnevõrra tõusnud, olles sarnasem 2014. aastaga. Üsna sarnane on aastate lõikes infotelefoni kasutamine. Iseteeninduskeskkonna kasutamine näitab sellel aastal kõrgemat protsenti kui varem.



Joonis 4 Kanalid, mida on kasutatud töötukassa teenuste kasutamiseks

Kui vastusevariandi „konsultandiga otse suhelnud“ valisid erinevate töötajate arvuga ettevõtted suhteliselt sarnaselt, siis kodulehte ja iseteeninduskeskkonda on väikesed ettevõtted valinud (ja seega kasutanud) oluliselt vähem kui keskmised ja suured ettevõtted.

KÜSIMUS: *Kust olete saanud infot töötukassa ja töötukassa pakutavate teenuste kohta?*



Joonis 5 Infoallikad töötukassa ja töötukassa pakutavate teenuste kohta

Meedia osa töötukassa ja selle poolt pakutavate teenuste infokanalina on langustendentsis.

Kolleegidelt ja tuttavatelt saadud info on oluliselt suurem väiksemates ettevõtetes (32%), seevastu suurtes ettevõtetes on see väiksem (20%). Suurettevõtted kasutavad rohkem töötukassa kodulehte, ka töötukassa töötajatelt saadud infot. Võrreldes väiksemate ettevõtetega kasutavad keskmised või suured ettevõtted rohkem infopäevadelt saadud teavet.

3. Rahulolu Töötukassa teenuste ja teenindusega

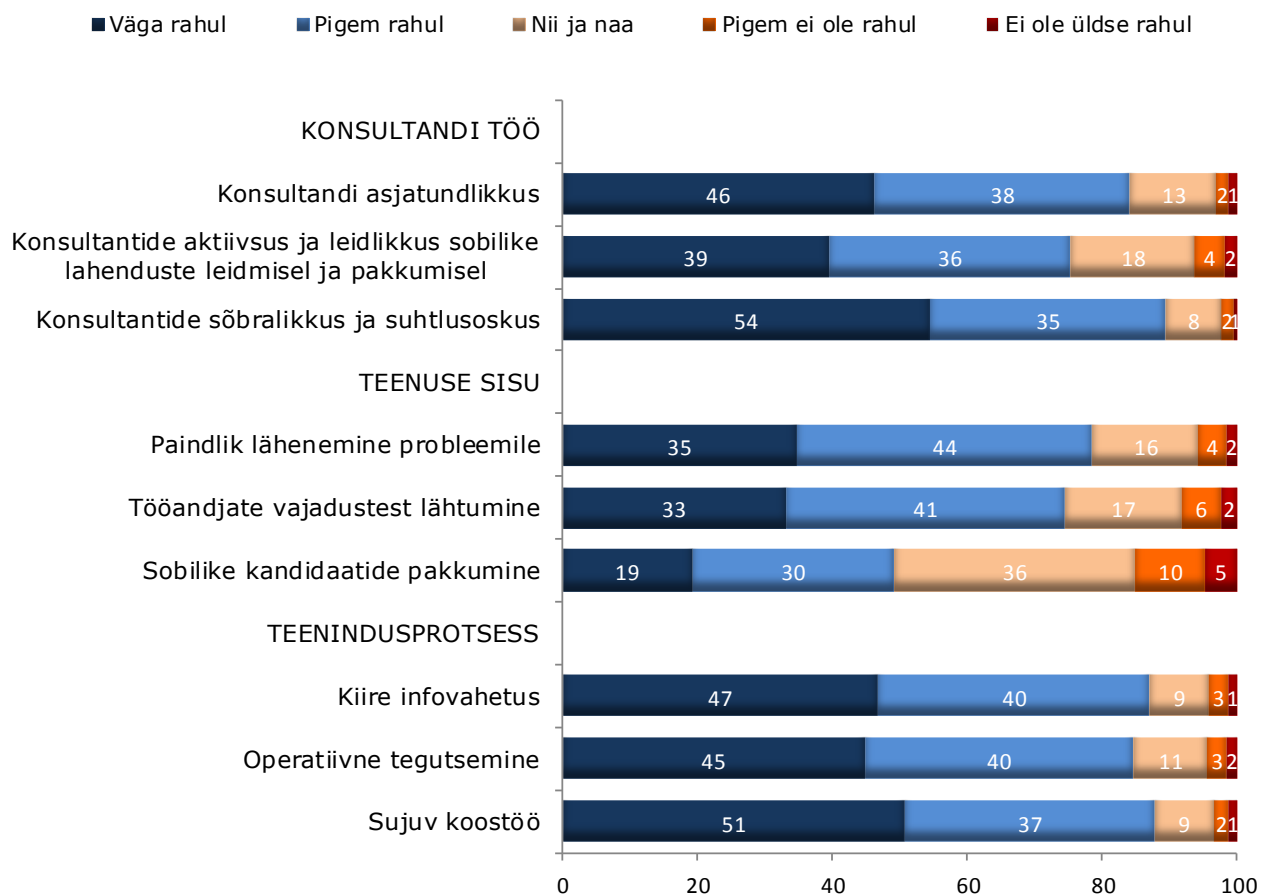
Rahulolu tegureid on neli: Konsultandi töö, teenuse sisu, teenindusprotsess ja tugisüsteemid, mis koondab enda alla rahulolu infotelefoni, kodulehe ja iseteenindusportaaliga. Igas teguris on kolm indikaatorit, millega rahulolu mõõdeti.

3.1 Rahulolu tegurid, komponendid ja põhitulemused

Konsultantide töö teguris ollakse väga või pigem rahul kõigi komponentidega, enam konsultantide sõbralikkuse ja suhtlusoskusega (89%, 2015.a 88%), asjatundlikkusega (84%, 2015.a. 85%) ning veidi vähem aktiivsuse ja leidlikkusega sobilike lahenduste leidmisel ja pakkumisel (75%, 2015.a. 78%). Selle indikaatori osas on aastaga toimunud langus 3 protsendipunkti võrra.

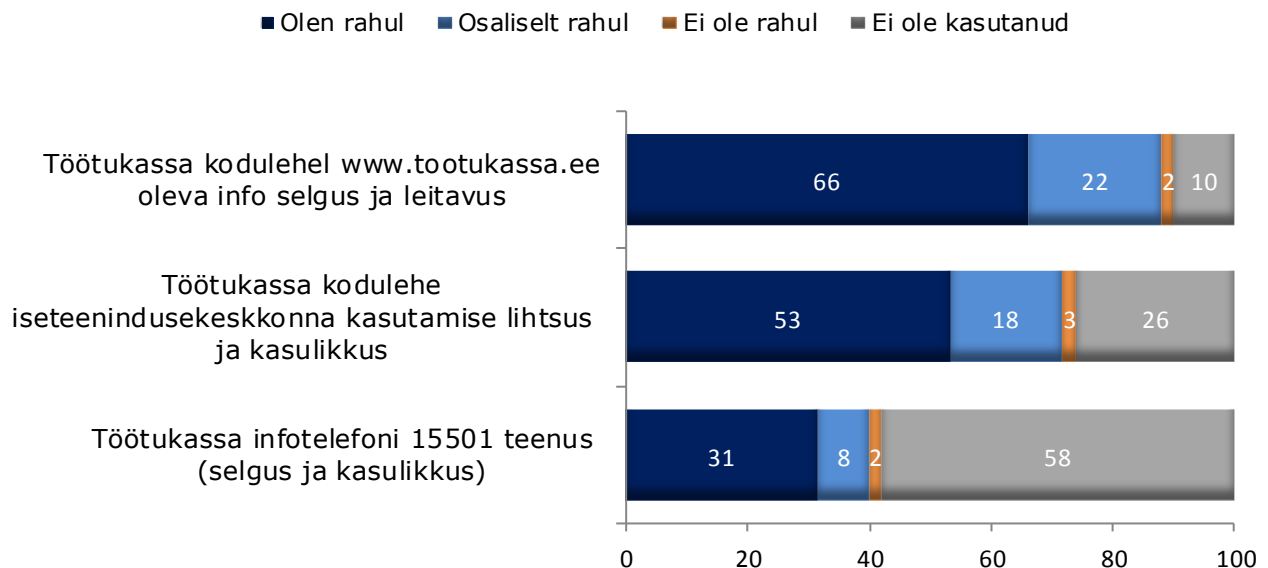
Teenuse sisu teguris ollakse enam rahul paindliku lähenemisega probleemidele (79%, 2015.a. 80%) ja seejärel tööandjate vajadustest lähtumisega (74%, 2015.a. 76%). Selgelt vähem ollakse rahul sobilike kandidaatide pakkumisega (**49%, 2015.a. 55%**). Võrreldes möödunud aastaga on rahulolu langenud, kusjuures üsna märgatavalt (6 protsendipunkti) on langus toimunud rahuloluga sobivate kandidaatide pakkumisel.

Teenindusprotsessi teguris on rahulolu kõrge kõigis komponentides – sujuv koostöö (88%, 2015.a. 87%), kiire infovahetus (87%, 2015.a. 87%) ja operatiivne tegutsemine (85%, 2015.a 85%). Rahulolu nende teguritega on sarnane möödunud aasta küsitlustulemustega.



Joonis 6 Rahulolu teeninduse protsessi ja teenindajate tööga, % n=1169

Tugisüsteemide hindamiseks on kasutatud kolmepallist hindamisskaalat, mille metoodilist lähenemist alustas esialgne uuringu läbiviija ja mida võrreldavuse tagamiseks jätkab Turu-uuringute AS.



Joonis 7 Rahulolu tugisüsteemidega, % n=1169

Kodulehel oleva info selguse ja leitavusega on rahul 66% vastajatest (2015.a 61%, 2014.75%). **Seega, kui aasta tagasi muututi kodulehe suhtes kriitilisemaks, siis sellel aastal on rahulolu tõusnud 5 protsendipunkti võrra.**

Iseteenindusportaali kasutamise lihtsuse ja kasulikkusega oli rahul 53%, möödunud aastal 47% ja ülemöödunud, 2014.a. 56%. Ilmneb sama fenomen nagu hinnanguga kodulehele - **kui aasta tagasi muututi iseteenindus keskkonna suhtes kriitilisemaks, siis sellel aastal on rahulolu tõusnud 8 protsendipunkti võrra.**

Infotelefoni 15501 teenusega oli rahul 31%, nii nagu möödunud aastalgi.

3.2 Rahulolu hinnangud keskmise palli alusel

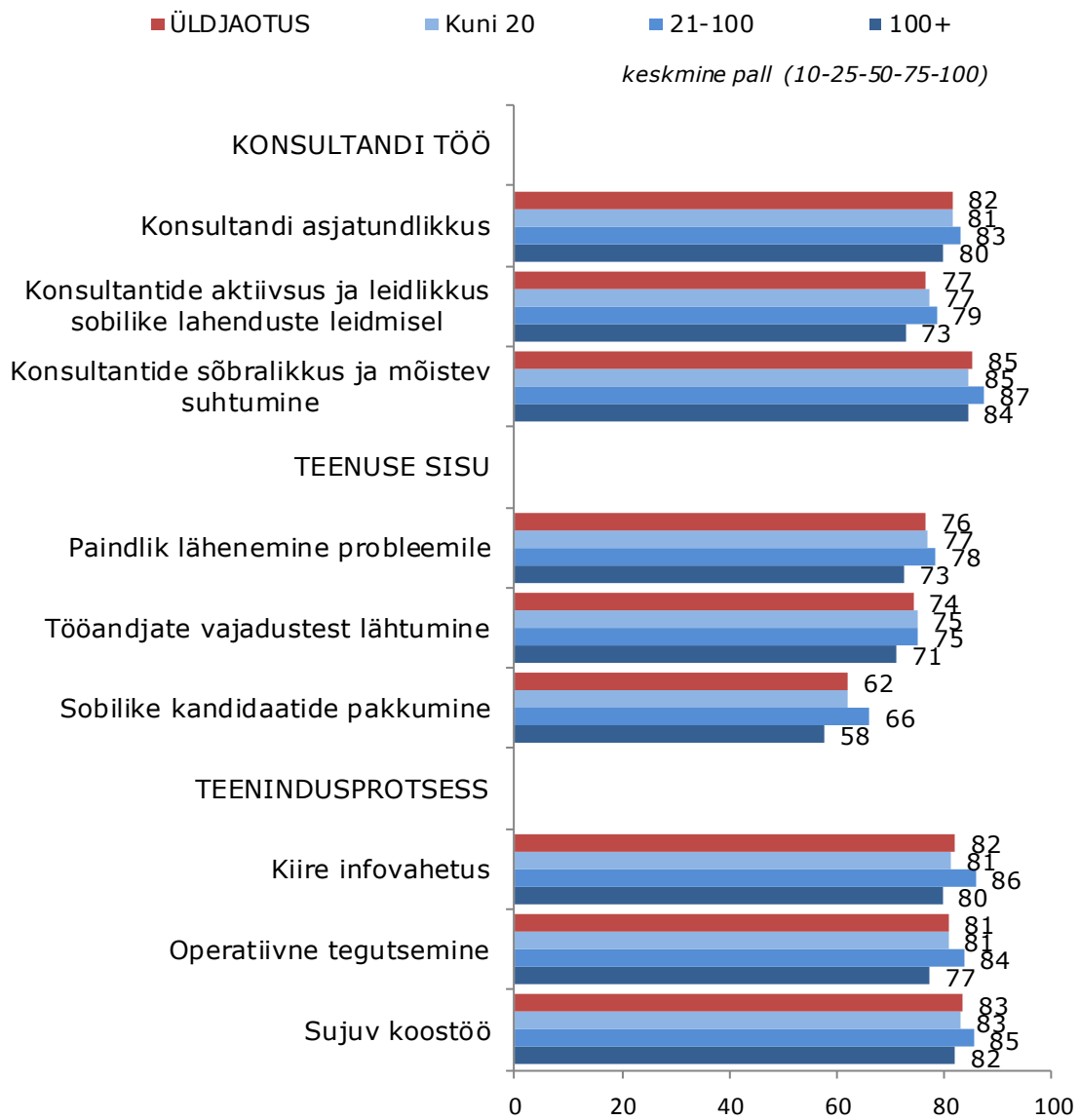
Selleks, et saada rahulolu hinnangute tulemustest üldisemat pilti ning seda varasemate aastatega võrrelda, viidi küsitluses kasutatud hinnanguskaala 100-le pallile. Kasutati järgnevat loogikat:

- „Ei ole üldse rahul“ – 0 palli,
- „Pigem ei ole rahul“ – 25 palli,
- „Vahepeal, nii ja naa“ – 50 palli,
- „Pigem rahul“ – 75 palli,
- „Väga rahul“ – 100 palli.

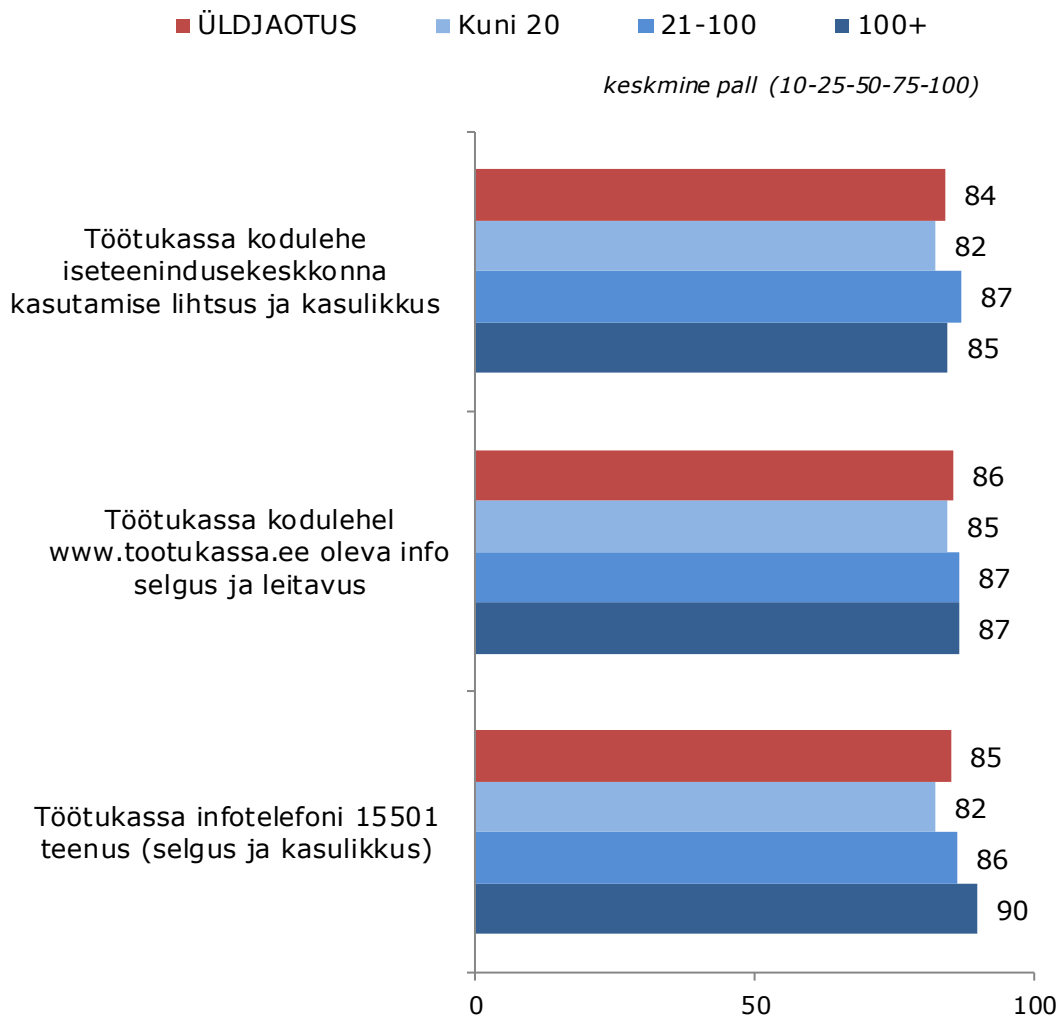
Tugisüsteemide hinnangute juures viidi tulemus 100-le pallile järgmise süsteemiga:

- „Ei ole rahul“ – 0 palli
- „Osaliselt rahul“ – 50 palli
- „Rahul“ – 100 palli

Vastavalt sellele on leheküljel 17 esitatud ka kõigi aastate tulemuste võrdlused kliendirahulolu lihtindeksitena.

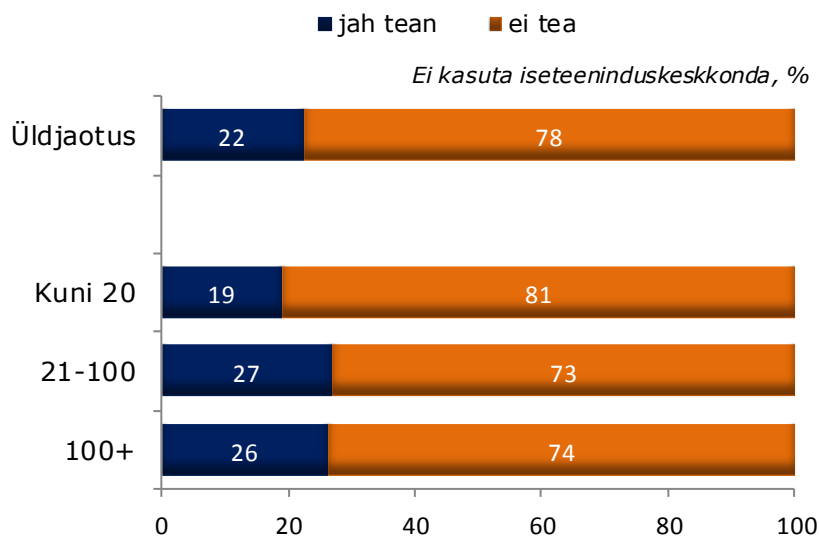


Joonis 8 Rahulolu teeninduse protsessi ja teenindajate tööga



Joonis 9 Rahulolu tugisüsteemidega

Ligi neli viiendikku (78%) nendest, kes ei kasuta iseteeninduskeskkonda (joonis 10) ei tea, milliseid võimalusi see sisaldab, üle viiendiku teab.



Joonis 10 Kas vastaja teab, milliseid võimalusi sisaldab kodulehe iseteeninduskeskkond, % n=340

Sarnaselt eelmise ja üle-eelmise aasta küsitlustulemustele sõltub see ettevõtte suurusest.

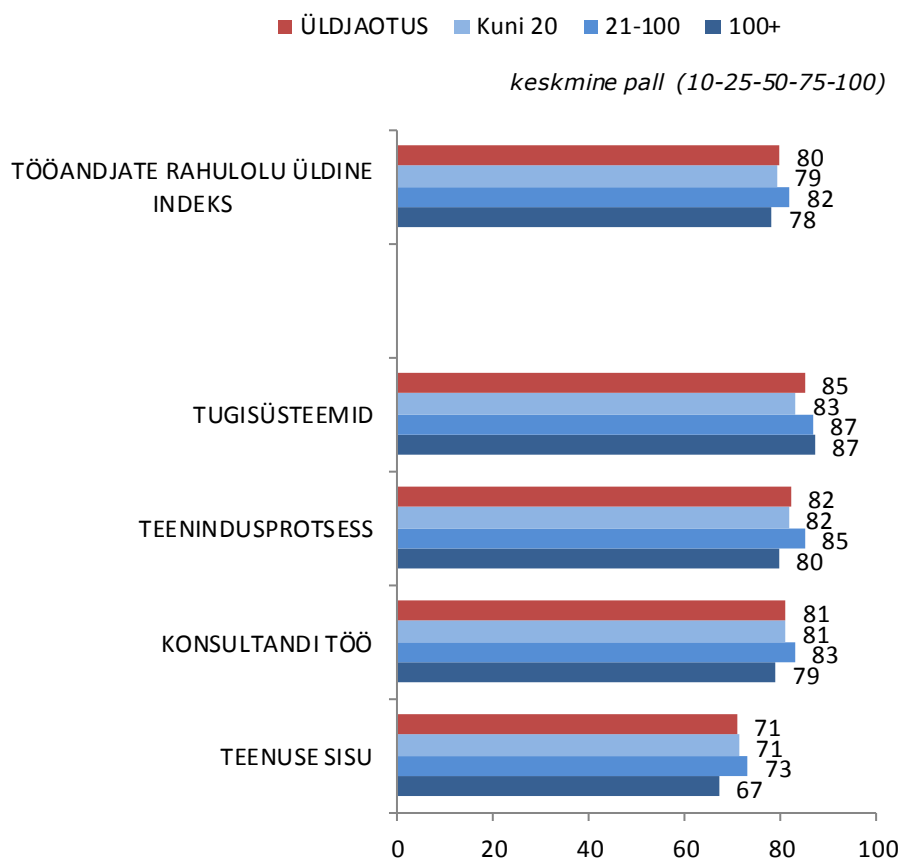
Väikeettevõtete (n=194) hulgas ei tea iseteeninduskeskkonna võimalustest 81%, keskmise suurusega ettevõtetes (n=73) 72% ja suurettevõtetes (n=57) 74% vastajatest.

Vabad vastused juhul kui mõne tugisüsteemi teenusega ei olnud rahul on leitavad aruandele lisatud Excelfailis.

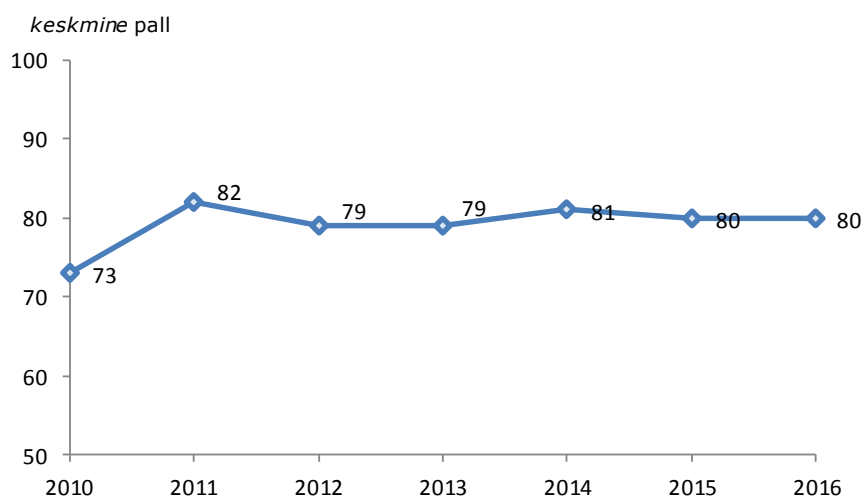
3.3 Rahulolu üldised lihtindeksid

Tööandjate üldine rahulolu lihtindeks, mis on saadud nelja teguri kokkuvõttena, on 80 palli. See on sama tulemus, nagu möödunud aastal.

Rahulolu on kõrgeim tugisüsteemidega (85 palli, aasta tagasi 83 palli). Eelmisel aastal oli rahulolu madalaim teenuse sisuga (72 palli). Madalaim on see nüüdki, olles veelgi langenud (71 palli).



Joonis 11 Tööandjate rahulolu üldine lihtindeks

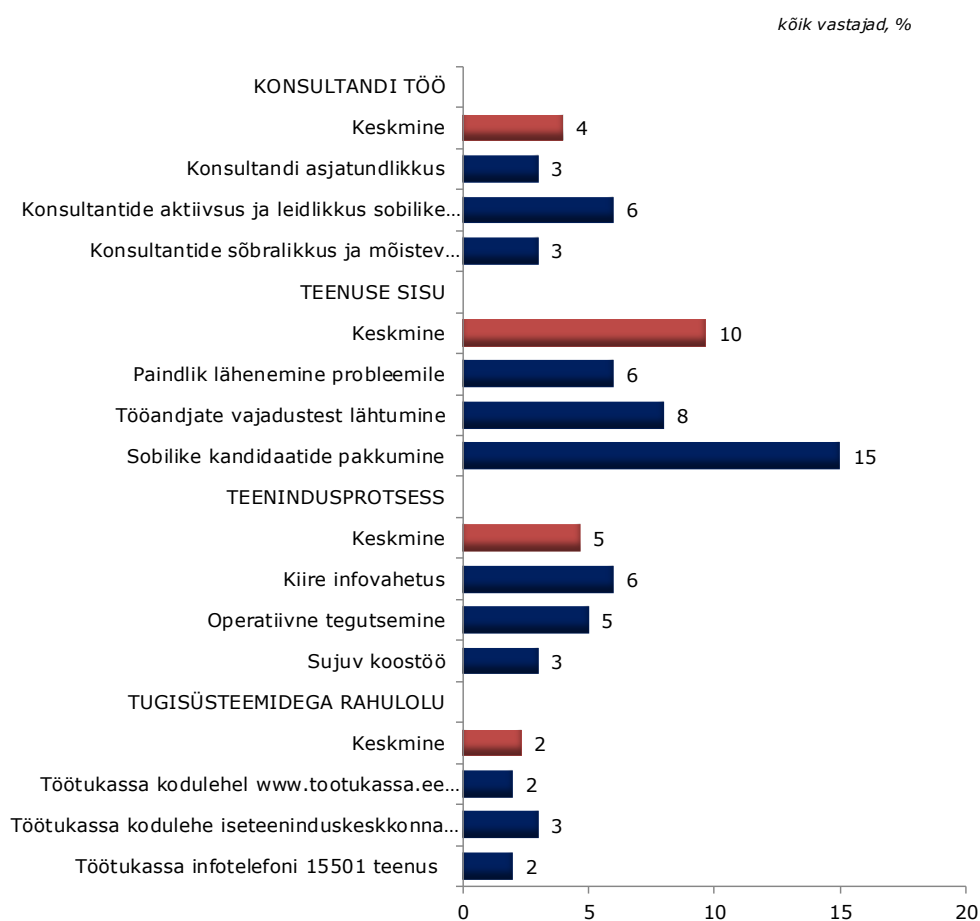


Joonis 12 Kliendirahulolu üldine lihtindeks, tööandjate hinnangute ajaline trend

Joonis 12 demonstreerib üldise rahulolu ajalist trendi. Arvesse tuleb võtta asjaolu, et aastatel 2010-2013 arvatatud lihtindeks on vaid kahe teguri kokkuvõte. Kahel viimase aastal on olnud neid tegureid neli. Hoolimata sellest, on indeks püsinud samal nivool alates 2011 aastast.

3.4 Rahulolematuse indeksid

Järgnevalt on kõigi mõõdetud tunnuste juures kokku võetud vaid negatiivsete hinnangute osa (vastusevariandid „pigem ei ole rahul“ + „ei ole üldse rahul“). Kuigi tulemused ei erine sisult varem käsitletust, võimaldavad need näitlikustada peamisi rahulolematuse aspekte.



Joonis 13 Rahulolematuse aspektid

Kitsaskohaks on sobilike kandidaatide pakkumine, millega polnud rahul 15% tööandjatest (aastal 2015 13% ja 2014 12%).

Tööandjate vajadustest lähtumisega ei olnud möödunud aastal rahul 6%, sellel aastal 8%. Kitsaskohaks võib pidada konsultantide aktiivsust ja leidlikust sobilike lahenduste leidmisel, 6%, samavõrra kui näitasid möödunud aasta küsitlustulemused. Kui möödunud aastal ei olnud piisavalt kiire infovahetusega rahul vaid 3%, siis sellel aastal 6%.

4. Vabade vastuste kategooriad

Vabade vastuste läbitöötamisel töötas aruande koostaja välja koodid, et leida meeldivuse aspektide (joonis 14) või parandamissetepanekutele esinemissagedused (joonis 15) Vabad vastused on esitatud täielikul kujul aruandele lisatud Excelfailis.

4.2 Mis Töötukassa tegevuses meeldib?

KÜSIMUS: *Mis Teile töötukassa tegevuses meeldib, millega te rahul olete?*

594 vastajat 1312-st kirjutas oma arvamuse vaba vastuse väljale. Kõige enam meeldib konsultantide vastutulelikkus, paindlikkus, koostöövalmidus ja nende head kommunikatiivsed oskused.

Teisel kohal on protsesside kiirus ja operatiivsus. Töötukassa süsteem on ülesehitatud professionaalselt ja kompetentselt. 7% arvates pakub töötukassa tööandjatele mitmekesiseid teenuseid.



Joonis 14 Positiivse hinnangu pälvinud tegurid, % n=594

12% kiidab head kogemust kogu süsteemiga, 8% hindab töötajate inimlikku soojust ja sõbralikkust. 8% hindab seda, et töötukassaga on võimalik palju suhtlemist läbi viia digitaalselt.

4.3 Mis töötukassa tegevuses ei meeldi, mis vajaks parandamist?

KÜSIMUS: *Mis Teile Töötukassa tegevuses ei meeldi, mis vajaks parandamist?*

2015 aasta küsitlustulemused näitasid, et need, kes töötukassaga rahul ei ole arvavad, et tegelikult see ettevõtjaid ei aita. Töötukassa on jäik ja bürookraatlik. Digikeskkond vajaks parendamist. Lõpuks, häid töötajaid ei ole võtta – inimestel puudub tööharjumus ja -tahe. Märjiti ka, et töötud harrastavad pettust.

Selle aasta küsitluse käigu kirja pandud vabade vastuste kodeeringuid esitab *joonis 15*. 1312-st vastajast avaldas oma enamalt jaolt konstruktiivset kriitikat 320.

19% märgib töötukassa jäikust ja bürookraatlikkust ning asjaajamise aeglust. 12%-l on etteheited töötajate initsiatiivile, vähesele kogemusele või suhtlemisoskusele. 9% leiab, et kaks osapoolt – ettevõtja ja töötukassa ei mõista teineteise vajadusi. 8% ei jää rahule pakutavate kandidaatidega ning 7% tajub infosulge asjaajamisel.



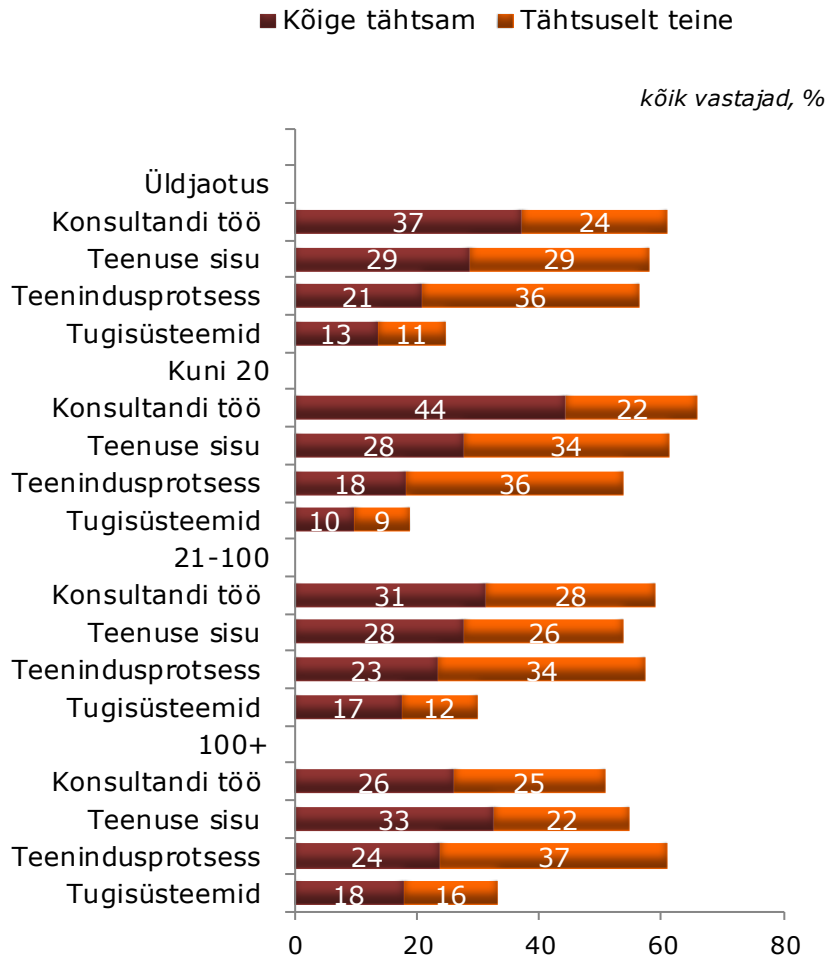
Joonis 15 Tegurid, mis vajaksid parandamist ja millega ei olda rahul, % n=320

5% arvab, et töötukassa püüab anda oma parima, kuid häda on hoopis seadusandluses, mida tuleks muuta.

5. Klienditeeninduse erinevate aspektide tähtsus

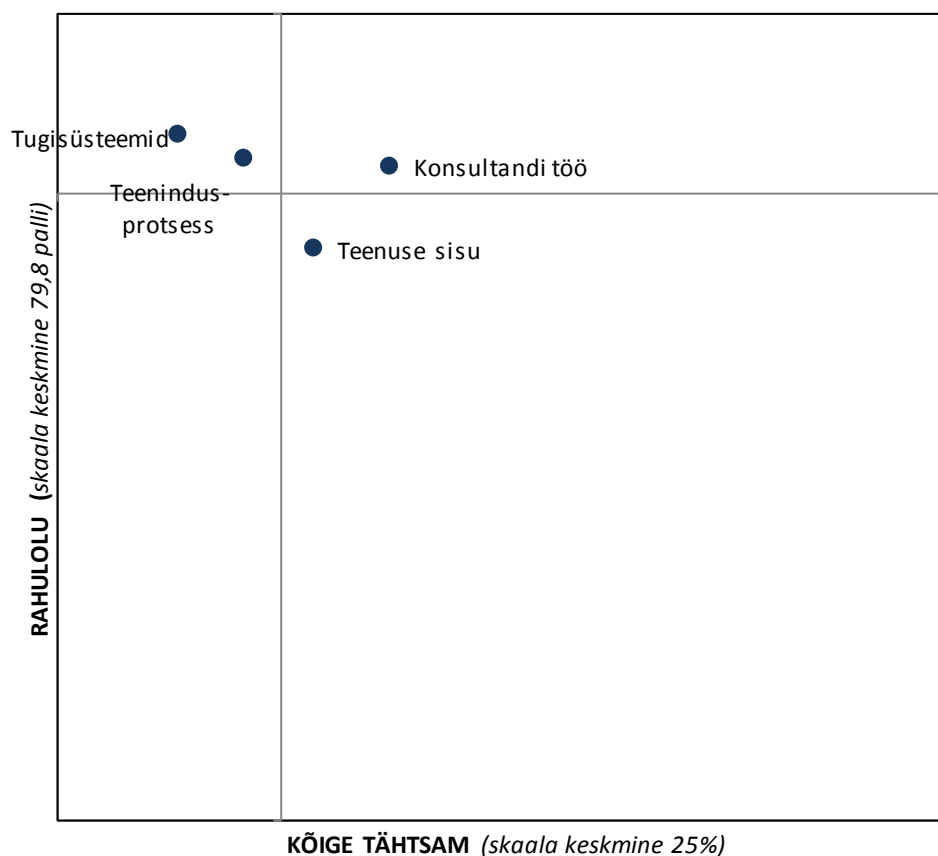
KÜSIMUS: *Kui Te vaatate töötukassa klienditeeninduse erinevaid külgi, mida hindasite, siis milline on nende tähtsus Teie kui kliendi jaoks? MÄRKIGE ESMALT, MILLINE NEIST ON TEILE TÄHTSAIM JA MILLINE TÄHTSUSELT TEINE*

Ekraanile ilmus neljane valik – konsultandi töö, teenuse sisu, teenindusprotsess ning tugisüsteemid. Valides ühe, jäi ekraanile vaid kolm valikut. Seega vältisime ülemöödunud aastal Faktum & Ariko poolt kasutatud lahendust, mis taolisi piiranguid valikutele ei seadnud ja tagantjärele ei saanud valiku eelistusi enam tuvastada.



Joonis 16 Klienditeeninduse aspektide tähtsusest esimene ja teine valik

Kõige olulisem aspekt on konsultandi töö, millele järgneb teenuse sisu. Tugisüsteemide osa on kõige väiksema osatähtsusega, rahulolu on aga selle teguri suhtes kõrge. Tulemused teeb paremini mõistetavaks *joonis 17*, mis esitab nelja rahulolu teguri suhteväljad sellest johtuvate soovitusetega.



Joonis 17 Rahulolu tegurite suhteväljad

Vasak ülemine väli – TUGISÜSTEEMID – Rahulolu tase on hea (85 palli, eelmisel aastal (83 palli). Tähtsus ei ole eriti kõrge (13% peab kõige olulisemaks). Töötukassa peab kaaluma, kuivõrd rahulolu taseme tõstmine tugisüsteemidega on vajalik.

Vasak ülemine väli - TEENINDUSPROTSESS – olulisus suurem kui tugisüsteemidel kuid väiksem kui konsultandi töö. Rahulolu 82 palli, eelmisel aastal 83 palli. Oluline üldise rahulolu hoidmiseks.

Keskväli – KONSULTANDI TÖÖ – rahulolu sellel aastal 81 palli, möödunud aastal 81 palli. Olulisus on aga lausa 37%, mis on kõige enam märgitud esimesena tähtis tegur. Tegur vajab jälgimist ja hoidmist.

Parem väli – TEENUSE SISU – üsna oluline tegur (tähtsuselt teine), rahulolu palle 71, möödunud aastal 73. Kindlasti tuleb tõsta rahulolu taset, sest see on peamine allikas üldise rahulolu tõstmiseks.

LISA. KÜSIMUSTIK

Hea tööandja,

Palume Teil osaleda Eesti Töötukassa (edaspidi töötukassa) kliendirahulolu-uuringus ning selleks palume täita järgmise ankeedi.

<p>1. Milliseid töötukassa teenuseid olete Te kasutanud? <i>Märkige kõik sobivad vastused.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Töövahendus 2. EURES töövahendus 3. Tööpraktika 4. Tööturukoolitus 5. Palgatoetus 6. Koondamishüvitis (<i>kui vastab ainult seda, jätkka 10.3., 13. ja 14. -16)</i> 7. Puuetega inimeste töötamist toetavad teenused 8. Muu, mis? _____
<p>2. Milliste kanalite kaudu olete Te töötukassaga suhelnud punktis 1 loetletud teenuste kasutamiseks? <i>Märkige kõik sobivad vastused.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultandiga otse suhelnud 2. Helistanud infotelefonil 3. Kasutanud kodulehte 4. Kasutanud kodulehe iseteeninduskeskkonda
<p>3. Kust Te olete saanud infot töötukassa ja töötukassa pakutavate teenuste kohta? <i>Märkige kõik sobivad vastused.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meediast, ajakirjandusest 2. Töötukassa kodulehelt 3. Kolleegidelt, tuttavatelt 4. Töötukassa töötajalt 5. Tööandjatele korraldatud üritustelt, infopäevadelt 6. Mujalt, kust? _____
<p>4. Kas Te olete kuulnud Euroopa töövahendustöötukassa EURES teenustest, mis aitavad leida töötajaid teistest Euroopa riikidest?</p> <p>KÜSITAKSE JUHUL KUI 1. KÜSIMUSELE EI VALITUD VASTUST 2. EURES TÖÖVAHENDUS (K1.2.)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. jah, olen 2. ei ole
<p>5. Kust Te olete saanud infot mujalt Euroopast töötajate värbamisest EURES teenuste abil? <i>Märkige kõik sobivad vastused.</i></p> <p>KÜSITAKSE JUHUL KUI 1. KÜSIMUSELE VALITI VASTUS 2. EURES TÖÖVAHENDUS (K1.2.) VÕI 4. KÜSIMUSELE VALITI VASTUS 1. JAH, OLEN (K4.1.)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meediast, ajakirjandusest 2. Töötukassa kodulehelt 3. EURES.ee lehelt 4. EURES.europa.eu lehelt 5. Kolleegidelt, tuttavatelt 6. Töötukassa töötajalt 7. Tööandjatele korraldatud üritustelt, infopäevadelt 8. Mujalt, kust? _____

Nüüd palume Teil hinnata, kuivõrd rahul Te olete töötukassa teenindusega.

5. KONSULTANDI TÖÖ					
	Ei ole üldse rahul	Pigem ei ole rahul	Vahepeal, nii ja naa	Pigem rahul	Väga rahul
Konsultantide asjatundlikkus	1	2	3	4	5
Konsultantide aktiivsus ja leidlikkus sobilike lahenduste leidmisel ja pakkumisel	1	2	3	4	5
Konsultantide sõbralikkus ja suhtlusoskus	1	2	3	4	5
6. TEENUSE SISU					
	Ei ole üldse rahul	Pigem ei ole rahul	Vahepeal, nii ja naa	Pigem rahul	Väga rahul
Paindlik lähenemine probleemile	1	2	3	4	5
Töandjate vajadustest lähtumine	1	2	3	4	5
Sobilike kandidaatide pakkumine küsitakse ainult kui on saanud töövahendusteenust, K1 p1	1	2	3	4	5
7. TEENINDUSPROTSESS					
	Ei ole üldse rahul	Pigem ei ole rahul	Vahepeal, nii ja naa	Pigem rahul	Väga rahul
Kiire infovahetus	1	2	3	4	5
Operatiivne tegutsemine	1	2	3	4	5
Sujuv koostöö	1	2	3	4	5

8. Mis Teile töötukassa tegevuses meeldib, millega te rahul olete?
KIRJUTAGE _____

9. Millega Te töötukassa tegevuses eeskätt rahul ei ole? Mis vajaks parandamist?
KIRJUTAGE _____

10. TUGISÜSTEEMID				
	Ei ole rahul	Osaliselt rahul	Olen rahul	EI OLE KASUTANUD
10.1. Töötukassa infotelefoni 15501 teenus (selgus ja kasulikkus)	1	3	5	X
10.2. Töötukassa kodulehel www.tootukassa.ee oleva info selgus ja leitavus	1	3	5	X
10.3. Töötukassa kodulehe iseteenindusekeskkonna kasutamise lihtsus ja kasulikkus (tööpakkumiste sisestamine ja haldamine, palgatoetuse avaldus, kollektiivsest koondamisest teavitamine, koondamishüvitise taotlemine)	1	3	5	X

KÜSITAKSE JUHUL KUI EELMISES PLOKIS VASTATI „ei ole rahul“ VÕI „osaliselt rahul“

11. Millega Te pole rahul infotelefoni teenuses? KIRJUTAGE _____

12. Millega Te pole rahul kodulehel? KIRJUTAGE _____

13. Millega Te pole rahul kodulehe iseteeninduskeskkonnas?

KIRJUTAGE _____

KÜSITAKSE JUHUL KUI EI KASUTA KODULEHE ISETEENINDUSKESKKONDA (K10.3 V0)

14. Kas Te teate, milliseid võimalusi sisaldab kodulehe iseteeninduskeskkond?	1. jah tean
	2. ei tea

15. Kui Te vaatate töötukassa klienditeeninduse erinevaid külgi, mida hindasite, siis milline on nende tähtsus Teie kui kliendi jaoks? MÄRKIGE ESMALT, MILLINE NEIST ON TEILE TÄHTSAIM JA MILLINE TÄHTSUSELT TEINE

15.1 Kõige tähtsam	15.2 Tähtsusest teine
1.Konsultandi töö <i>Konsultantide asjatundlikkus, aktiivsus ja leidlikkus sobilike lahenduste leidmisel, sõbralikkus ja suhtlusoskus</i>	1. Konsultandi töö <i>Konsultantide asjatundlikkus, aktiivsus ja leidlikkus sobilike lahenduste leidmisel, sõbralikkus ja suhtlusoskus</i>
2.Teenuse sisu <i>Paindlikkus, töandja vajadustest lähtumine, sobilike kandidaatide pakkumine</i>	2.Teenuse sisu <i>Paindlikkus, töandja vajadustest lähtumine, sobilike kandidaatide pakkumine</i>
3.Teenindusprotsess <i>Operatiivne tegutsemine, kiire infovahetus, sujuv koostöö</i>	3.Teenindusprotsess <i>Operatiivne tegutsemine, kiire infovahetus, sujuv koostöö</i>
4.Tugisüsteemid <i>Infotelefon, koduleht, iseteenindusbüroo</i>	4.Tugisüsteemid <i>Infotelefon, koduleht, iseteenindusbüroo</i>

16. Kui palju on Teie ettevõttes töötajaid?	1. Kuni 20
	2. 21-100
	3. 100+

17. Millise maakonna bürooga olete teinud rohkem koostööd? Võib olla mitu vastust			
1. Harjumaa/Tallinn Lilleküla büroo	7. Ida-Virumaa Kiviõli büroo	12. Läänemaa osakond	17. Saaremaa osakond
2. Harjumaa/Tallinn Tondi büroo	8. Ida-Virumaa Narva büroo	13. Lääne-Virumaa osakond	18. Tartumaa osakond
3. Harjumaa/Tallinn Tõnismäe büroo	9. Ida-Virumaa Sillamäe büroo	14. Põlvamaa osakond	19. Valgamaa osakond
4. Harjumaa/Tallinn Tähesaju büroo	10. Jõgevamaa osakond	15. Pärnumaa osakond	20. Viljandimaa osakond
5. Hiiumaa osakond	11. Järvamaa osakond	16. Raplamaa osakond	21. Võrumaa osakond
6. Ida-Virumaa Jõhvi büroo			

Täname!