

# **TÖÖANDJATE RAHULOLU TÖÖTUKASSA TEENUSEGA**

**Töötukassa  
Faktum & Ariko**

**DETSEMBER 2014**

## Sisukord

1. Uuringu taust.....	3
2. Kokkuvõte .....	5
3. Kasutatud Töötukassa teenused .....	7
4. Suhtlemis- ja infokanalid Töötukassaga ühenduse võtmisel.....	8
5. Rahulolu Töötukassa teenuse ja teenindusega.....	10
5.1. Rahulolu tegurid, komponendid ja põhitulemused .....	10
5.2. Rahulolu hinnangud keskmise palli alusel.....	14
5.3. Rahulolu üldised lihtindeksid.....	16
5.4. Rahulolematuse indeksid.....	17
6. Klienditeeninduse erinevate aspektide tähtsus.....	18
Lisa. Küsimustik .....	21

## 1. Uuringu taust

Käesolevat uuringut on läbi viidud alates 2010. aastast kord aastas. Seega on tegu järjekorras viienda uuringuga.

**Sihtrühm.** Uuringu sihtrühmaks on Töötukassatööandjatest kliendid, kes on kasutanud jooksvat aastal (2014) Töötukassa teenuseid.

**Valim.** Uuringu valimiks kavandati vähemalt 15% sihtrühmast, mis arvestades sihtrühma üldkogumit pidi olema ca 890 vastajat. See eesmärk täideti ning lõplikuks valimiks kujunes 915 tööandjat (vt. valimi struktuur lk.4)

**Küsitlusmeetod.** Küsitlusmeetodina kasutati veebiküsitlust. Küsitluskeskkonnana kasutati Survey Gizmo Professional keskkonda. Sihtrühma kontaktid koos kontaktisikuga, kellele saadeti palve osaleda uuringus, pärinevad uuringu tellijalt. Pöördumiste saatmisel kasutati kolmes ligilähedaselt võrdse kogusega laines ära kogu kontaktibaas. Kordusmeeldetuletus mittevastanutele saadeti vaid esimesele lainele.

**Küsimustik/metoodika.** Aastatel 2010-2013 viidi küsitlus läbi 2010. aastal koostatud küsimustiku ja metoodika alusel. Enne seekordset uuringut viidi läbi sari kvalitatiivseid pilootintervjuusid, mille raames täpsustati kas ja mil määral on tööandjate ootused Töötukassa teenusele võrreldes 2010 aastaga muutunud. Selle põhjal ajakohastati ja korrigeeriti 2014 aasta uuringu küsimustikku ning analüüsi loogikat, kuid nii, et tulemusena saadav üldine rahulolu indeks oleks siiski võrreldav varasemate aastate omaga. Võrdlus varasemate aastatega esitatakse aruandes ka muudes küsimustes, kus see on pärast korrekture metoodiliselt võimalik.

**Küsitlusaeg.** Küsitlus viidi läbi perioodil 3.-18.detsember 2014.

### **Uuringu meeskond.**

Kalev Petti – küsimustiku kooskõlastused, aruande koostamine.

Liina Märtn – küsimustiku programmeerimine, väljasaatmine ja esmase andmefaili moodustamine

Piret Kello – andmefaili korrastamine, andmetöötlus ja graafika

Valimi struktuur:

		Arv	%
<b>Kokku</b>		<b>915</b>	<b>100%</b>
Töötajate arv	Kuni 20	435	48%
	21-100	298	33%
	100+	182	20%
Maakondlik büroo, millega kõige enam koostööd teinud	Harjumaa/Tallinn Tondi büroo	178	19%
	Harjumaa/Tallinn Tõnismäe büroo	169	18%
	Harjumaa/Tallinn Tähesaju büroo	106	12%
	Hiiumaa osakond	20	2%
	Ida-Virumaa Jõhvi büroo	66	7%
	Ida-Virumaa Kiviõli büroo	12	1%
	Ida-Virumaa Narva büroo	35	4%
	Ida-Virumaa Sillamäe büroo	10	1%
	Jõgevamaa osakond	43	5%
	Järvamaa osakond	48	5%
	Läänemaa osakond	32	3%
	Lääne-Virumaa osakond	44	5%
	Põlvamaa osakond	46	5%
	Pärnumaa osakond	79	9%
	Raplamaa osakond	41	4%
	Saaremaa osakond	41	4%
	Tartumaa osakond	105	11%
	Valgamaa osakond	35	4%
	Viljandimaa osakond	38	4%
Võrumaa osakond	60	7%	

Võrreldes 2013 aastaga, on valimi struktuuris veidi enam esindatud keskmised ja suuremad ettevõtted (vt järgnev tabel 2013 kohta). See võib veidi mõjutada valimi poolt tarbitud teenuste jaotust ning võimalikke mõjusid on kommenteeritud vastavas peatükis. Rahulolu üldtulemuste juures on see mõju aga ilmselt väga kaudne (kui üldse).

2013 valim

<b>Ettevõtte suurus</b>	<b>Arv</b>	<b>%</b>
Kuni 20 töötajat	641	59%
21-100 töötajat	280	26%
100+ töötajat	160	15%

## 2. Kokkuvõte

### Kasutatud teenused

Küsitletud tööandjad on suhteliselt võrdsel määral kasutanud palgatoetusi (45% valimist), tööpraktikat (43%) ja koondamishüvitist (42%). Mõnevõrra vähem töövahendust (29%).

Hinnates aastate trende alates 2010. aastast on näha teatav muutus. Kui varem kahanes järjekindlalt koondamishüvitise kasutajate osa, siis 2014. aastal tõusis koondamishüvitise kasutajate osa taas 2010 aasta tasemele (42%).

Samal ajal taandus mõnevõrra tööpraktika kasutajate osa. Ühtlasi langes oluliselt palgatoetuse kasutajate osa.

Koondamishüvitiste teenuse kasutamine on selgelt levinum keskmise suurusega ja suuremate ettevõtete rühmas, samas on ka väiksemate ettevõtete rühmas koondamishüvitiste kasutamise levik sel aastal suurem kui aasta tagasi.

Palgatoetuse kasutussagedus on aga langenud kõigis ettevõtete suurusrühmades

### Infokanalid

Jätakuvalt on enimkasutatavaks kanaliks suhtlemisel Töötukassaga otsesuhtlus teenindaja/konsultandiga (kasutanud 80% küsitletutest). Järgnevad Töötukassa koduleht (53%), iseteenindusportaal (41%) ning infotelefon (30%). Seejuures on oluliselt kasvanud kodulehe kasutus, tõi küll, seda võrreldes 2013. aastaga, kuid mitte varasemate aastatega. Muus osas on tulemused ligilähedaselt analoogsed eelmistele aastatega.

Infoallikateks Töötukassa ja tema poolt pakutavate teenuste kohta on endiselt peamiselt Töötukassa koduleht (80%) ja Töötukassa töötajad ise (52%). Ülejäänud kanalite roll on juba tagasihoidlikum ning olulisi muutusi aastate lõikes ei ole. Järjekindlalt väheneb vaid üldmeedia roll.

### Rahulolu Töötukassa teenusega.

**Konsultantide töö** teguris ollakse väga või pigem rahul kõigi komponentidega, enam konsultantide asjatundlikkusega (87%) ning sõbralikkuse ja suhtlusoskusega (91%), veidi vähem aktiivsuse ja leidlikkusega sobilike lahenduste leidmisel ja pakkumisel (78%)

**Teenuse sisu** teguris ollakse enam rahul paindliku lähenemisega probleemidele (76%), veidi vähem tööandjate vajadustest lähtumisega (72%) ning selgelt vähem sobilike kandidaatide pakkumisega (59%).

**Teenindusprotsessi teguris** on rahulolu kõrge kõigis komponentides – sujuv koostöö (86%), kiire infovahetus (84%) ja operatiivne tegutsemine (82%).

**Üldiselt on neis kolmes teguris näha, et teenuse välise poolega (teenindus) on rahulolu väga kõrge, kuid rahulolu langeb saadava teenuse sisu/tulemuse hindamisel.**

**Tugisüsteemide teguris** on kodulehel oleva info selguse ja leitavusega on rahul 75% valimist (10% ei osanud hinnata), iseteenindusportaalide kasutamise lihtsuse ja kasulikkusega 56% (33% ei osanud hinnata) ning infotelefoni 15501 teenusega 23% (72% ei oska hinnata). Nagu näeme, on hinnata oskajate hulk väga erinev.

Kaks kolmandikku iseteeninduskeskkonna mittekasutajaist ei tea, milliseid võimalusi see sisaldab. Tulemus on siiski ettevõtte suurusrühmade lõikes erinev. Kui väikeettevõtete seas ei tea keskkonna võimalusi 78% mittekasutajaist, siis keskmiste ettevõtete seas 58% ja suuremate ettevõtete seas 48% mittekasutajaist. Viimasest tuleneb, et suuremate ettevõtete seas ei ole

keskkonna mittekasutamine üheselt seotud selle võimaluste mittetundmisega, vaid põhjused võivad olla ka mujal (tarbitavate teenuste iseloom, hulk, sagedus jms).

### **Rahulolu üldindeks**

Tööandjate üldine rahulolu lihtindeks, mis on saadud 4 teguri kokkuvõttena, on 81 palli, ehk 2 palli kõrgem kui 2013. aastal (siis saadi 2 teguri kokkuvõttena). Seejuures on rahulolu kõrgeim tugisüsteemidega (91 palli) ning madalaim teenuse sisuga (72 palli).

Võrreldes ettevõtete suurusjärke, on üldine rahulolu keskmisest kõrgem (84 p) kesksuurte ettevõtete seas, madalaim (78 p) suurtes ettevõtete seas.

### **Rahulolu tegurite olulisus**

Vaadeldud neljast rahulolu tegurist hindavad tööandjad kõige olulisemaks **konsultandi tööd** (esimesena nimetas 32%) ja **teenuse sisu** (28%). Ka teenidusprotsessi hinnatakse tähtsusest kõrgeks (25% nimetab esimesena). Selgelt vähemtähtsaks peetakse tugisüsteeme, milles aga oli rahulolu kõrgeim.

### 3. Kasutatud Töötukassa teenused

Küsitletud tööandjad on suhteliselt võrdsel määral kasutanud palgatoetusi (45% valimist), tööpraktikat (43%) ja koondamishüvitist (42%). Mõnevõrra vähem töövahendust (29%).

Hinnates aastate trende alates 2010. aastast on näha teatav muutus. Kui varem kahanes järjekindlalt koondamishüvitise kasutajate osa (42%-lt 2010 aastal 18%-le 2013 aastal, siis 2014. aastal tõusis koondamishüvitise kasutajate osa taas 2010 aasta tasemele (42%).

Samal ajal taandus mõnevõrra tööpraktika kasutajate osa, mis 2013 aastaks oli pärast jätkuvat kasvu jõudnud 56%-le.

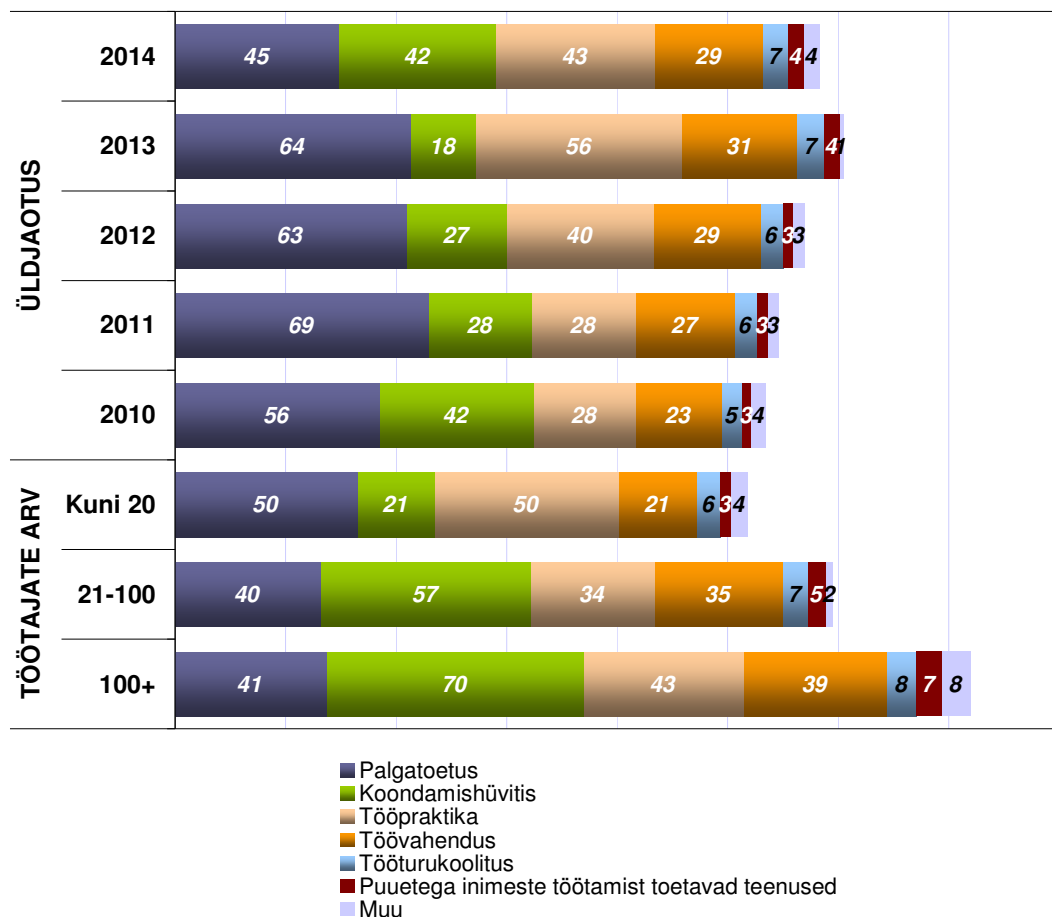
Ühtlasi langes oluliselt palgatoetuse kasutajate osa (64%-lt 45%-le), mis varem oli püsinud suhteliselt stabiilsena.

Koondamishüvitiste teenuse kasutamine on selgelt levinum keskmise suurusega ja suuremate ettevõtete rühmas, mistõttu võib keskmiste ja suuremate ettevõtete veidi suurem osakaal selle aasta valimis (võrreldes 2013-ga) osaliselt mõjutada ka selle teenuse üldist kasutus aktiivsuse tõusu. Aga peamine põhjus see kindlasti pole, kuna ka väiksemate ettevõtete rühmas on koondamishüvitiste kasutamise levik sel aastal suurem kui aasta tagasi (nüüd 21%, 2013 5%).

Palgatoetuse kasutussagedus on aga langenud kõigis ettevõtete suurusrühmades (2013 kõigis 64%)

#### Milliseid Töötukassa teenuseid olete kasutanud?

kõik vastajad, %



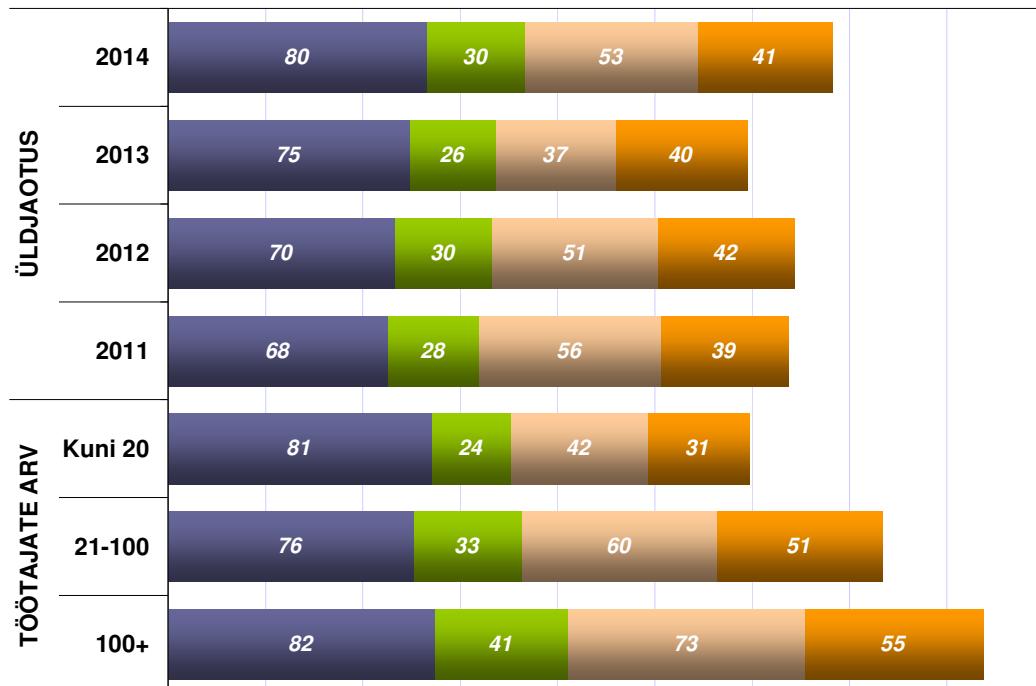
## 4. Suhtlemis- ja infokanalid Töötukassaga ühenduse võtmisel

Jätkuvalt on enimkasutatavaks kanaliks otsesuhtlus teenindaja/konsultandiga (kasutanud 80% küsitletutest). Järgnevad Töötukassa koduleht (53%), iseteenindusportaal (41%) ning infotelefon (30%). Seejuures on oluliselt kasvanud kodulehe kasutus (2013 37%), tõsi küll seda võrreldes 2013. aastaga, kuid mitte varasemate aastatega. Muus osas on tulemused ligilähedaselt analoogsed eelmistele aastatega.

Siinkohal tuleb siiski arvestada, et kuigi küsimuse sõnastuse põhjal või arvata, et küsiti (esmase) ühenduse võtmise kohta, järeldub vastuste jaotusest ja sellest, et märkida võis mitut varianti, see, et vastati siiski jooksva suhtlemise kohta. Vastasel juhul ei saaks otsesuhtluse osakaal teenindajaga olla nii kõrge ning infotelefoni osakaal nii madal. Samuti võib tulemuse iseloomu mõjutada asjaolu, et esmane ühenduse võtmine ei pruugi toimuda vastaja poolt isiklikult vaid sekretäri/abi poolt. *Meile näib, et sellise tõlgenduse ebaselguse võiks järgmises uuringus vastava küsimuse sõnastuse täpsustamisega kõrvaldada.*

### Milliste kanalite kaudu olete Töötukassaga ühendust võtnud punktis 1 loetletud teenuste kasutamiseks?

kõik vastajad, %



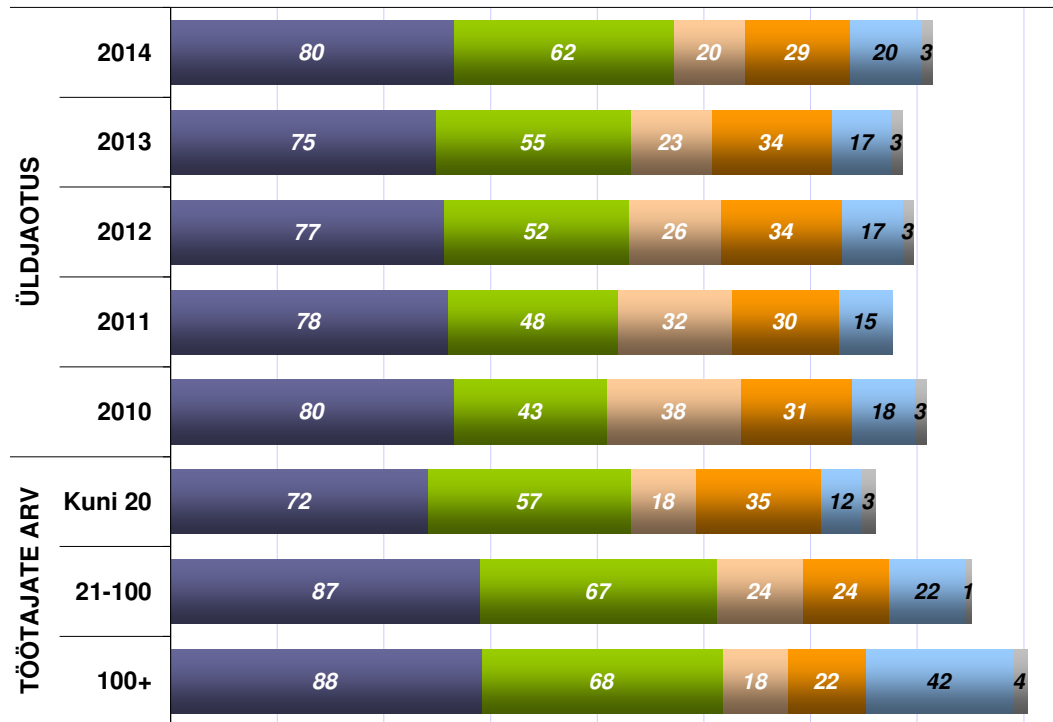
■ Teenindajaga/konsultandiga otse suhelnud
 ■ Helistanud infotelefonil  
■ Kasutanud kodulehte
 ■ Kasutanud iseteenindusportaali



Infoallikateks Töötukassa ja tema poolt pakutavate teenuste kohta on endiselt peamiselt Töötukassa koduleht (80%) ja Töötukassa töötajad ise (52%). Ülejäänud kanalite roll on juba tagasihoidlikum ning olulisi muutusi aastate lõikes ei ole. Järjekindlalt väheneb vaid üldmeedia roll.

### Kust olete saanud infot Töötukassa ja töötukassa pakutavate teenuste kohta?

*kõik vastajad, %*



- Töötukassa kodulehelt
- Töötukassa töötajatelt
- Meediast, ajakirjandusest
- Kolleegidelt, tuttavatelt
- Tööandjatele korraldatud üritustelt, infopäevadelt
- Mujalt

## 5. Rahulolu Töötukassa teenuse ja teenindusega.

### **5.1. Rahulolu tegurid, komponendid ja põhitulemused**

Selles uuringuosas on meetoodilised muutused võrreldes varasemate uuringutega suurimad. Kui varem mõõdeti rahulolu kahe teenuse ja teeninduse teguri ja nende komponentidega, siis nüüd on neid tegureid kolm ning nende sisu (komponendid) mõnevõrra ümber struktureeritud.

Ühtlasi lisati neljanda tegurina tugisüsteemid, millesse koondati varem eraldi käsitletud rahulolu infotelefoni, kodulehe ja iseteenindusportaaliga.

Seega selgitatakse 2014 aasta üldine rahulolu mitte kahe vaid nelja teguri summaarse rahulolu kaudu. Hindamisskaalad jäid endiseks.

Kokkuvõttes on nimetatud neli rahulolu tegurit järgmised.

1. konsultandi töö
2. teenuse sisu
3. teenindusprotsess
4. tugisüsteemid

Igas teguris sisaldub seejuures 3 komponenti (indikaatorit), millega rahulolu mõõdetakse (rahulolu teguri endaga ei küsita)

**Konsultantide töö** teguris ollakse väga või pigem rahul kõigi komponentidega, enam konsultantide asjatundlikkusega (87%) ning sõbralikkuse ja suhtlusoskusega (91%), veidi vähem aktiivsuse ja leidlikkusega sobilike lahenduste leidmisel ja pakkumisel (78%)

**Teenuse sisu** teguris ollakse enam rahul paindliku lähenemisega probleemidele (76%), veidi vähem tööandjate vajadustest lähtumisega (72%) ning selgelt vähem sobilike kandidaatide pakkumisega (59%).

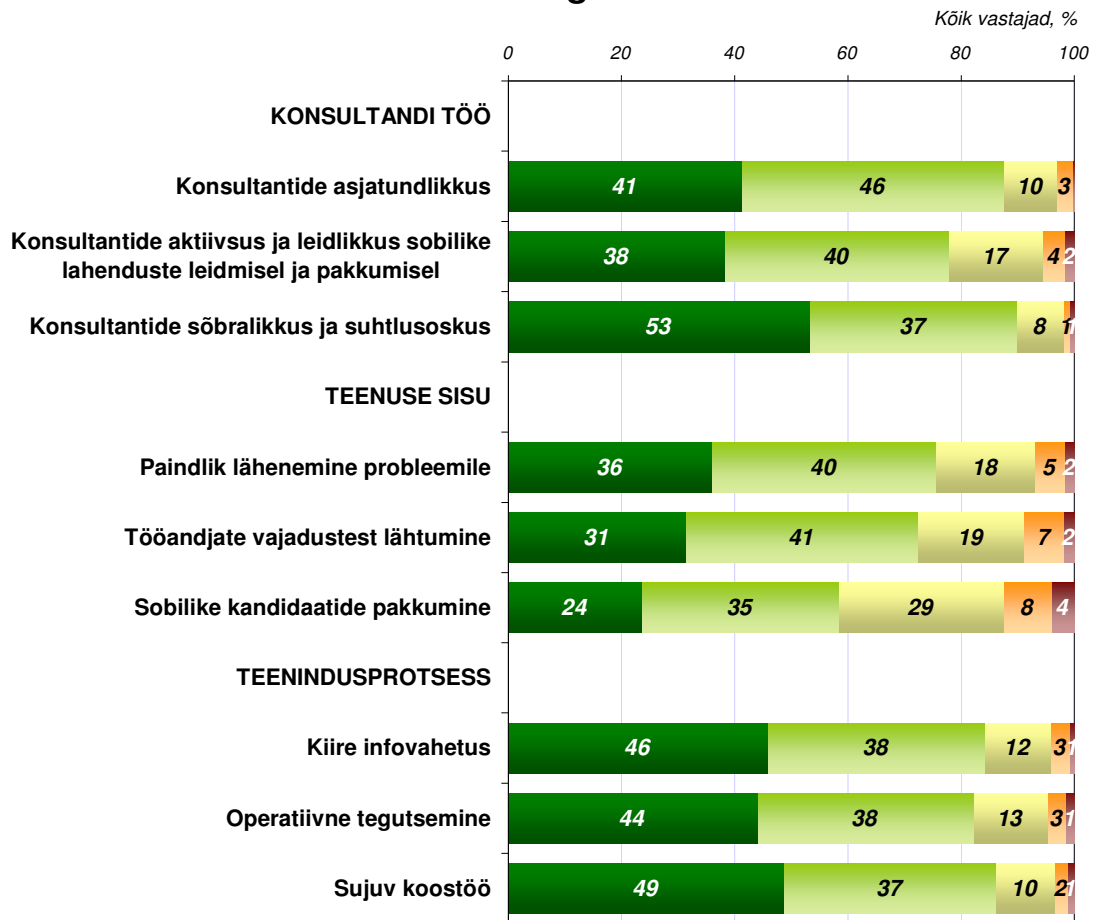
**Teenindusprotsessi teguris** on rahulolu kõrge kõigis komponentides – sujuv koostöö (86%), kiire infovahetus (84%) ja operatiivne tegutsemine (82%).

**Üldiselt on neis kolmes teguris näha, et teenuse välise poolega (teenindus) on rahulolu väga kõrge, kuid rahulolu langeb saadava teenuse sisu/tulemuse hindamisel.**

**Tugisüsteemide teguris** kasutati veidi erinevat hindamisskaalat.

Kodulehel oleva info selguse ja leitavusega on rahul 75% valimist (10% ei osanud hinnata), iseteenindusportaaliga kasutamise lihtsuse ja kasulikkusega 56% (33% ei osanud hinnata) ning infotelefoni 15501 teenusega 23% (72% ei oska hinnata). Nagu näeme, on hinnata oskajate hulk väga erinev, mistõttu informatiivsem on võrdlus keskmise palli järgi (esitatakse lk14).

## Rahulolu teeninduse protsessi ja teenindajate tööga



■ Väga rahul ■ Pigem rahul ■ Vahepeal, nii ja naa ■ Pigem ei ole rahul ■ Ei ole üldse rahul

### Mis Teile töötukassa tegevuses meeldib, millega te rahul olete? LAHTISED VASTUSED

Meeldiv tegevus	No.cit.	Percent
Kiire teenindus	129	31,2%
Abivalmid, lahenduste pakkujad	114	27,6%
Meeldiv teenindus, hea suhtlus	94	22,8%
Asjatundlik	78	18,9%
Rahul, meeldib	51	12,4%
Hea koostöö	45	10,9%
Elektrooniliste vahendite kasutamine	41	9,9%
Info jagamine	30	7,3%
Palgatoetus, praktika jms teenused	18	4,4%
Eelvalik	4	1,0%
Muu	24	5,8%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>413</b>	

Seega, eraldi rõhutatakse rahulolu kiire teenindusega, abivalmidusega lahenduste pakkumisel ning meeldiva teeninduse/suhtlusega

## Millega Te töötukassa tegevuses eeskätt rahul ei ole? Mis vajaks parandamist? LAHTISED VASTUSED

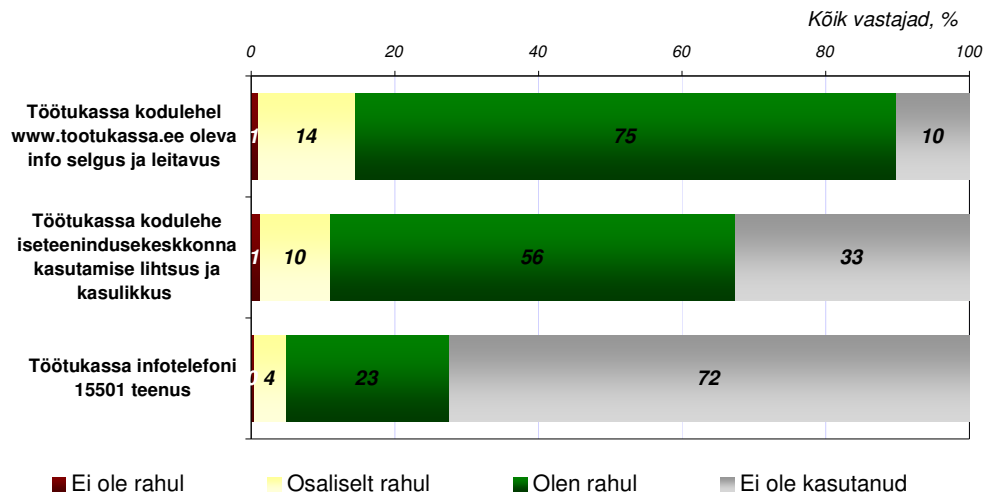
Negatiivsed aspektid	No.cit.	Percent
(Hetkel) olen rahul	75	27,6%
Sobimatud kandidaadid, ei soovitagi tööd teha	49	18,0%
Klienditeenindus, paindumatus	38	14,0%
Vähene info edastus	20	7,4%
Bürokraatia	12	4,4%
Aega nõudev	11	4,0%
Koolitused	10	3,7%
Seadusandlus	7	2,6%
Praktika aeg (lühike)	6	2,2%
Muu	65	23,9%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>272</b>	

Negatiivsete aspektidena rõhutatakse eeskätt **sobimatute kandidaatide pakkumist ja paindumatut klienditeenindust.**

### Täpsemaid näiteid

- *Ma ei taha neid töötuid üles anda, kes on töötuna arvel, kuid kes töötada tegelikult ei tahagi. Päril palju olen raisanud aega selliste inimeste peale CV vestlusi korraldades. Selle jaoks võiks olla anonüümne vihje koht.*
- *Kui on töökuulutus üleval, siis töötukassa võiks vaadata kas sobilik kandidaat sinna ka kandideerib. Kaaluks töötult CV ja haridust tõendavate dokumentide sisestamist. Panen kuulutuse ja otsn sobilikke kandidaate- saan tihti vastuse, et päringule sobilikke inimesi ei leitud ka kõige lihtsama töö jaoks? Mis süsteem see on? Olen ka ise töötü olnud ja minult küsiti vaid haridust ja kellena soovin töötada. keeleoskust jms kahjuks mitte. Pole ime, et selle süsteemi kaudu kedagi ei leia.*
- *Konsultandid ei tea täpselt töötute olukorda. Nimelt need kandidaadid, kes meile puhastusteenindaja ametikohale saadeti, ei olnud üldse huvitatud tööst. Kes tegelikult töötas kuskil, kellele ei sobi tööajad, kes on perega hõivatud jne. Töötukassa peaks tööandjate infot koguma ka selle kohta, miks kandidaat loobus pakkumisest. Siin ei ole pretensioon teenindajale vaid info kogumise haldamisele ja selle kasutamisele.*
- *Informatsiooni edasiandmine töömesside, töö kohtade ja tööandja kohta on nõrk. Oleme saanud ka tagasisidet töötutelt, kus konsultant ei ole ise kursis mida tööandjal on pakkuda ja samuti oleme tagasisidet saanud kui konsultant laimab ettevõtet ja tööd antud ettevõttes (va Ida-Virumaa töötukassa konsultandid, nemad on ise initsieerinud kohtumist suuremate tööandjatega, kus oli võimalik rääkida konsultantidele ettevõttest ja võimalustest)*
- *Ca 90%-le töötutest tuleks töötukassast kustutada. Töötukassast saadud kontaktile helistades Ütlevad peaaegu kõik, et tööle nad küll ei taha tulla kui siis mustalt [vormistamata]. Selliste inimeste arvel hoidmine on mõttetu.*
- *Absoluutselt pole mingit nõustamist, pakkumisi, kohe üldse pole rahul. Pead ise teadma mis võimalused on, Absoluutselt ei meeldi Tartu ja Tartumaa osakond. Väga tähtsad ja tuimad, mitte mingit mõistmist ja kaasamõtlemit, soovitamist jne. Teevad tööd rutiinis ja mõistmata mida teevad.*
- *1. ei saa infot kes on töötute nimekirjas kuna nad ei või seda avaldada. Kuna seal on hulk inimesi keda ei võta me lõpuks nagunii (alkoholi probl. jne) siis raiskame väga palju asjatult aega nendega suhtlemise peale. 2.töötuna on kirjas hulk inimesi kes tegelikult käivad iga päev tööl peamiselt eraisikutele töid tegemas, saavad nii abiraha kui ka töötasu 8-12 eur tunnis, ühtki maksu ei maksa. Riigis sellega keegi ei tegele Need ei tule tööle näit. Palgaga 6 eur. tunnis, miinus maksud*
- *Võiks tulla mingi automaatne teade või konsultandi kiri, kui töökuulutus hakkab lõppema. Tihti ununeb see endal kontrollida.*
- *Vastava kvalifikatsiooniga töötule töökohtade pakkumisega töötukassa poolt. Kui ei suudeta konkureerida erinevate CV keskuste ja firmadega, siis loobuge sellest ylesandest.*
- *Suhtumine ja ilmselt on see tingitud survest ülaltpoolt ja piiratud rahadest ehk mitte niivõrd konkreetsetest inimestest ja teenindajatest*

## Rahulolu tugisüsteemidega



Lahtised vastused/kommentaariid neilt, kes pole tugisüsteemidega rahul või on osaliselt rahul ja kes lisasid põhjenduse.

Millega te pole rahul kodulehel ?

Puudused: koduleht	No.cit.	Percent
Keeruline ülesehitus	25	55,6%
Ebapiisav info	10	22,2%
Tööpakkumiste haldamine keerukas	4	8,9%
Rahul	2	4,4%
Muu	4	8,9%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Millega te pole rahul kodulehe iseteeninduskeskkonnas?

Puudused: iseteenindus	No.cit.	Percent
Keeruline, raske leida vajalikku	26	45,6%
Andmete sisestamine	14	24,6%
Aeganõudev	8	14,0%
Tööandja töö andmetega	3	5,3%
Sisselogimine probleemne	2	3,5%
Muu	10	17,5%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>57</b>	

Millega te pole rahul infotelefoni teenuses?

Puudused: infotelefon	No.cit.	Percent
Ebapiisav info	8	53,3%
Pikk ooteaeg	4	26,7%
Ebameeldiv suhtlemine	3	20,0%
Muu	2	13,3%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>15</b>	

**Kokkuvõttes.** Rahulolematus kodulehe ja iseteeninduskeskkonnaga, mis pole küll kõrged, on seotud peamiselt keerulise ülesehituse ja info leidmise probleemidega. Infotelefoni teenuses puhul mainitakse ebapiisavat infot ja pikka ooteaega.

## 5.2. Rahulolu hinnangud keskmise palli alusel

Rahulolu hinnangute tulemustest üldisema pildi saamiseks ning varasemate aastatega võrdlemiseks leiti kõigi mõõdetud tunnuste kohta keskmised näitajad. Selleks viidi küsitluses kasutatud hinnanguskaala 100-le pallile järgmiselt:

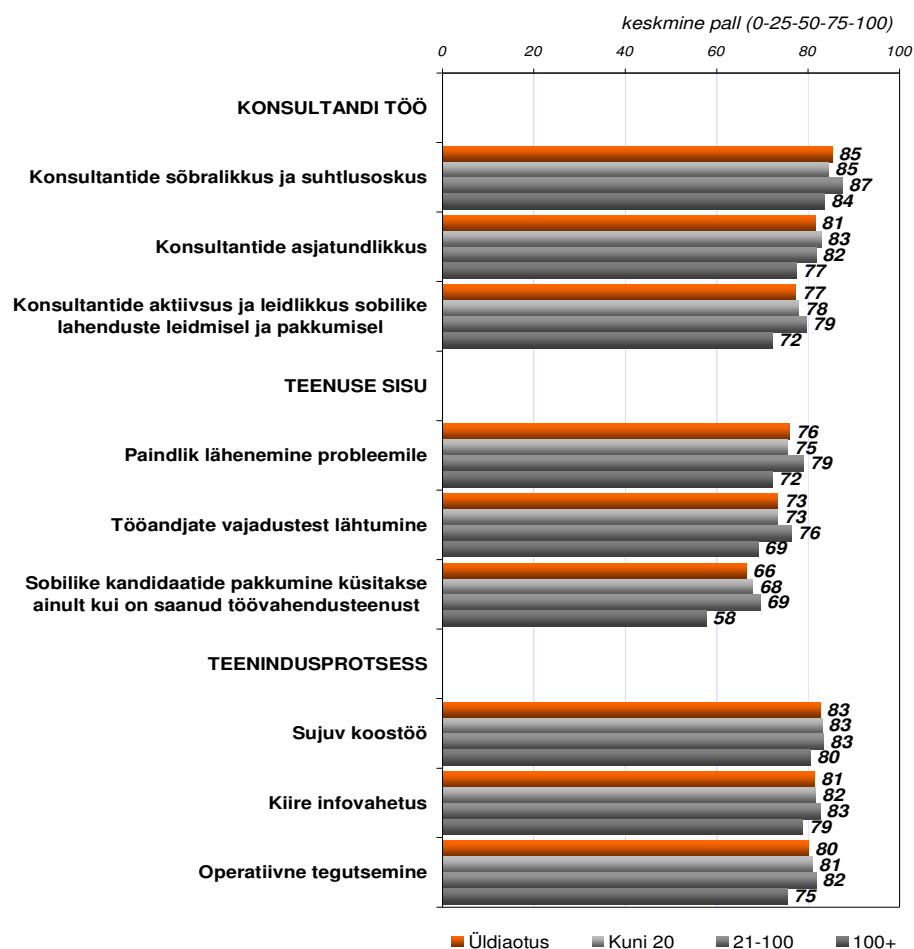
- „Ei ole üldse rahul“ – 0 palli,
- „Pigem ei ole rahul“ – 25 palli,
- „Vahepeal, nii ja naa“ – 50 palli,
- „Pigem rahul“ – 75 palli,
- „Väga rahul“ – 100 palli.

Tugisüsteemide hinnangute juures viidi tulemus 100-le pallile süsteemiga:

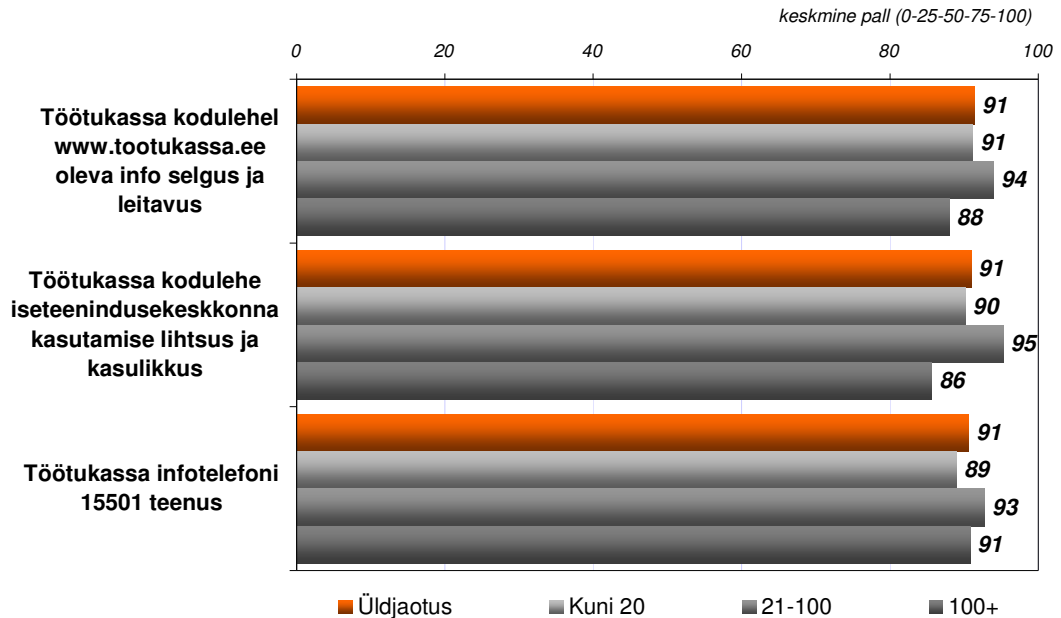
- „Ei ole rahul“ – 0 palli
- „Osaliselt rahul“ – 50 palli
- „Rahul“ – 100 palli

Vastavalt sellele on leheküljel 16 esitatud ka kõigi aastate tulemuste võrdlused kliendirahulolu lihtindeksitena.

### Rahulolu teeninduse protsessi ja teenindajate tööga

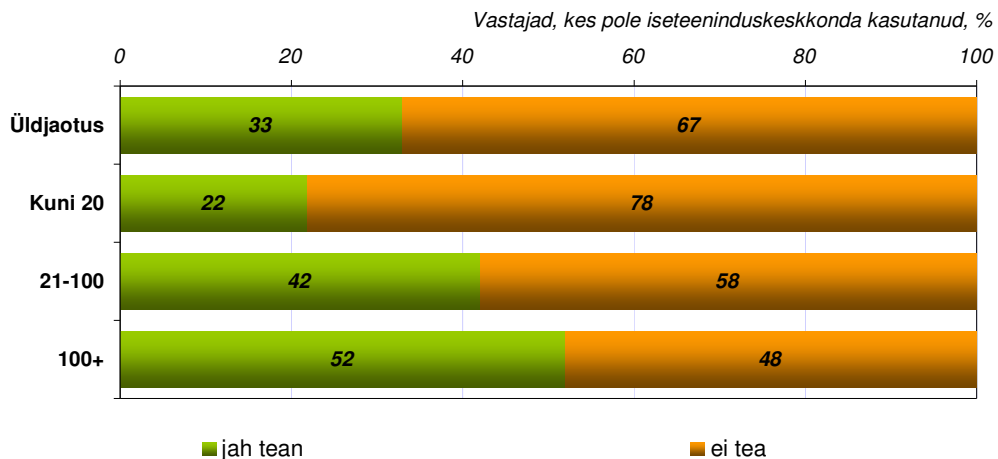


## Rahulolu tugisüsteemidega



Kaks kolmandikku iseteeninduskeskkonna mittekasutajaist ei tea, milliseid võimalusi see sisaldab. Tulemus on siiski ettevõtte suurusrühmade lõikes erinev. Kui väikeettevõtete seas ei tea keskkonna võimalusi 78% mittekasutajaist, siis keskmiste ettevõtete seas 58% ja suuremate ettevõtete seas 48%. Viimasest tuleneb, et suuremate ettevõtete seas ei ole keskkonna mittekasutamine üheselt seotud selle võimaluste mittetundmisega (56% Töötukassa klientidest siiski tunneb keskkonna võimalusi), vaid põhjused võivad olla ka mujal (tarbitavate teenuste iseloom, hulk, sagedus jms).

## Kas te teate, milliseid võimalusi sisaldab kodulehe iseteeninduskeskkond?

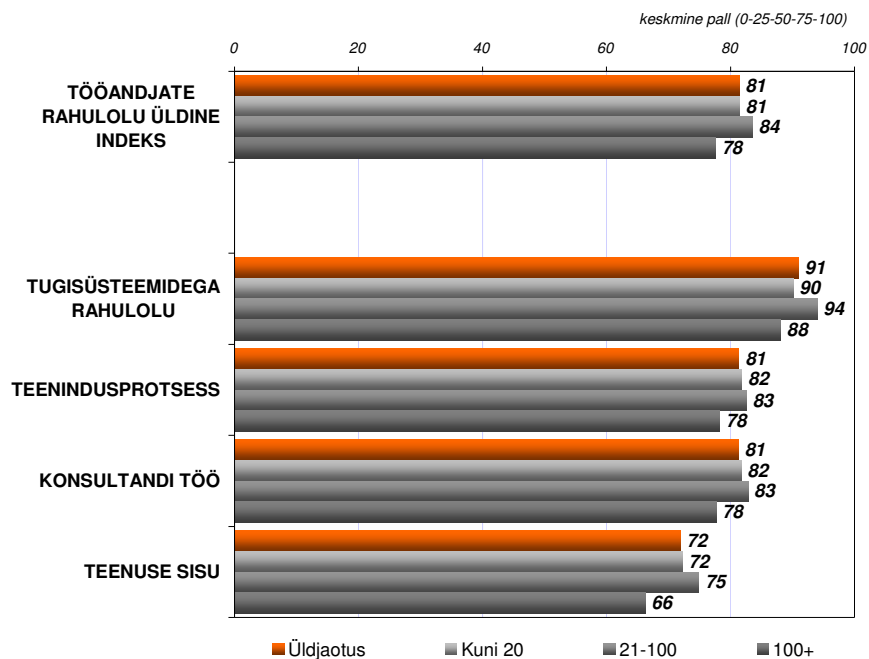


### 5.3. Rahulolu üldised lihtindeksid

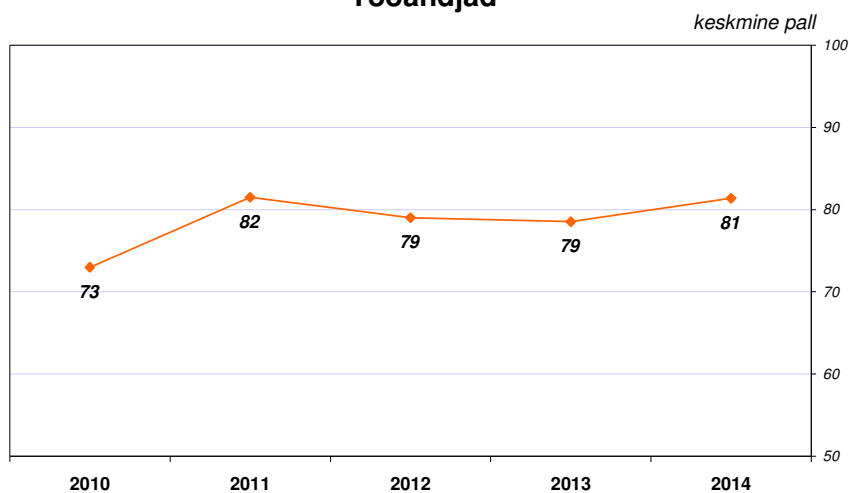
Kokkuvõttes näeme, et tööandjate üldine rahulolu lihtindeks, mis on saadud 4 teguri kokkuvõttena, on 81 palli, ehk 2 palli kõrgem kui 2013. aastal (siis saadi 2 teguri kokkuvõttena). Seejuures on rahulolu kõrgeim tugisüsteemidega (91 palli) ning madalaim teenuse sisuga (72 palli).

Võrreldes ettevõtete suurusjärke, on üldine rahulolu keskmisest kõrgem (84 p) kesksuurte ettevõtete seas, madalaim (78 p) suurtes ettevõtete seas.

#### Tööandjate rahulolu üldine lihtindeks



#### Kliendirahulolu üldine lihtindeks Tööandjad



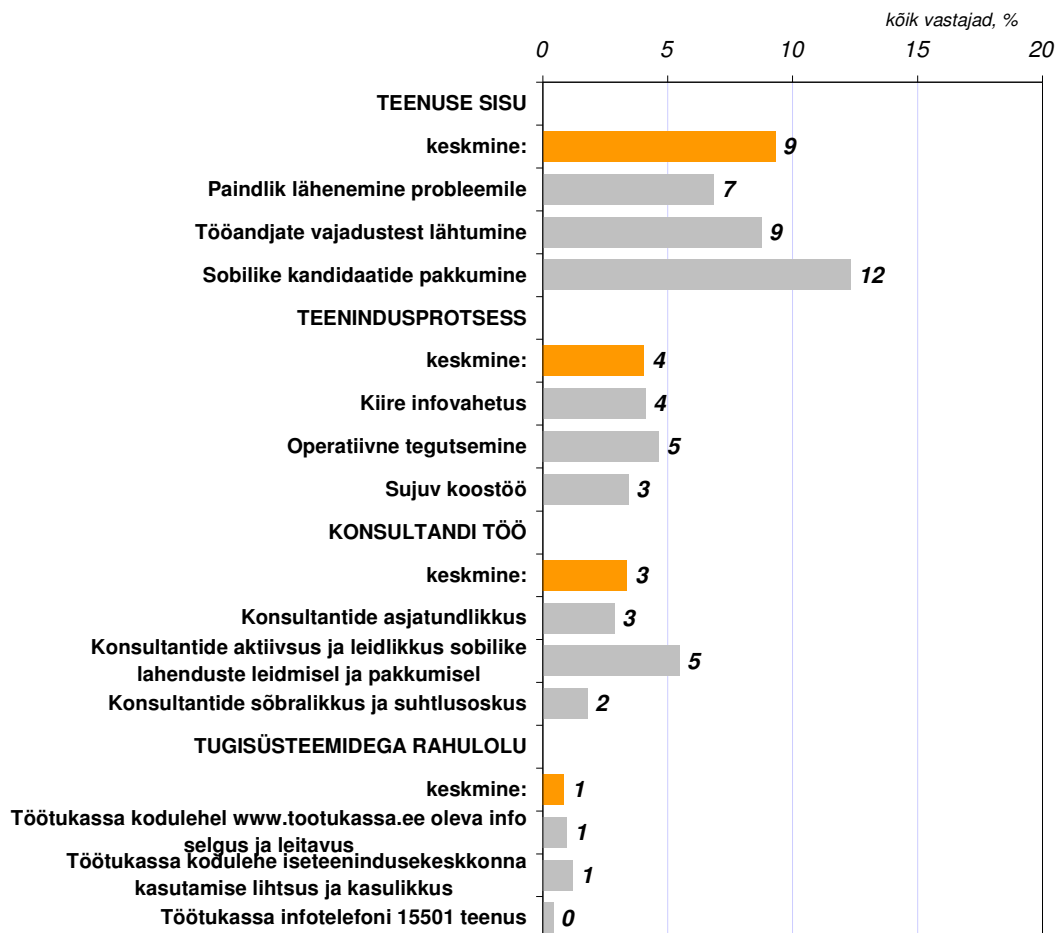


## 5.4. Rahulolematuse indeksid

Siinkohal on kõigi mõõdetud tunnuste juures kokku võetud vaid negatiivsete hinnangute osa (pigem ei ole rahul + ei ole üldse rahul).

Kuigi tulemused ei erine sisult varem käsitletust, võimaldavad need näha peamisi rahulolematuse kohti teenuse juures

### Rahulolematuse indeksid



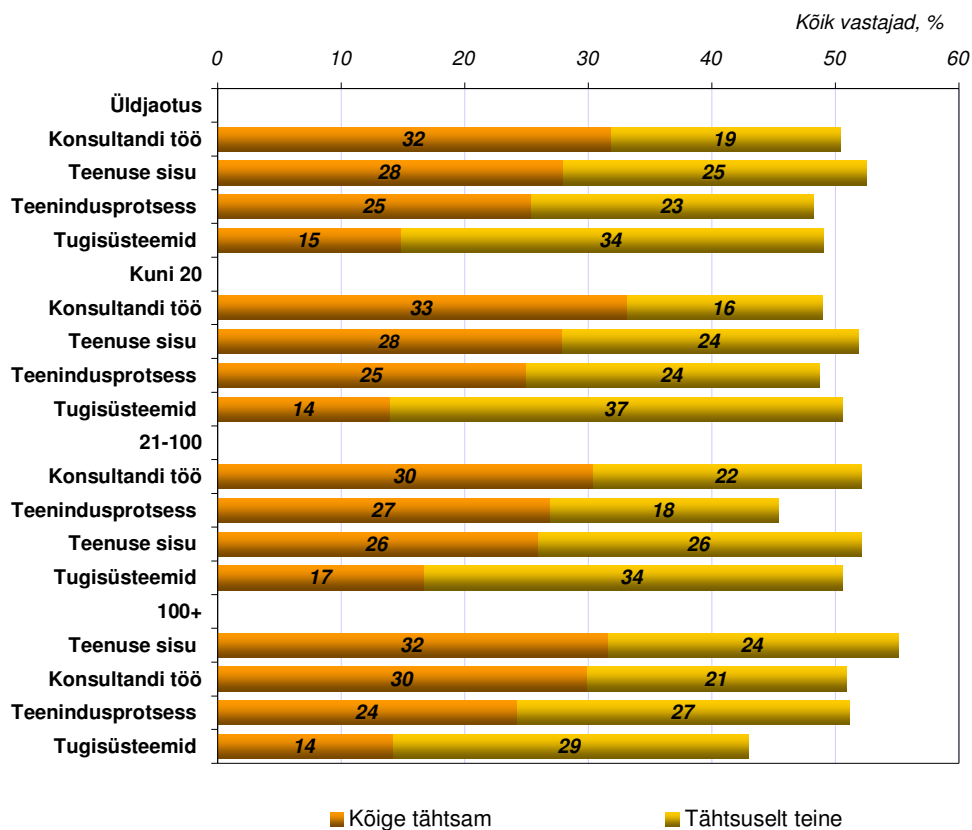
## 6. Klienditeeninduse erinevate aspektide tähtsus

Vaadeldud neljast rahulolu tegurist hindavad tööandjad kõige olulisemaks **konsultandi tööd** (esimesena nimetas 32%) ja **teenuse sisu** (28%). Ka teenidusprotsessi hinnatakse tähtsuselt kõrgeks (25% nimetab esimesena). Selgelt vähemtähtsaks peetakse tugisüsteeme, milles aga oli rahulolu kõrgeim.

Võttes juurde ka tähtsuselt teiseks hinnatud tegurid, on kõigi nelja tulemus suhteliselt ühtlane, ehk esimese ja teisena nimetatud kombineeruvad ning kokkuvõttes on informatiivsem pöörata tähelepanu just tähtsaimaks nimetatutele.

*Kommentaar, kuigi küsimuse sõnastus pidanuks selgelt viitama sellele, et nii tähtsaima kui tähtsuselt teise hindamisel saab nimetada vaid ühe vastuse, siis tegelikkuses kasutas arvestatav hulk vastajaid võimalust nimetada mõlemal juhul enam kui ühte (programmeerimisel sellist vastamise piirangut ei seatud). Sellest tulenevalt muutus võimatuks tagantjärele ühe õige vastuse tuvastamine ning andmetöötluse käigus lahendati probleem osaliselt nii, et mõlemas hinnangus (nii tähtsaim kui tähtsuselt teine) taandati vastuste lõpparv ning jaotus tagasi 100%-ks (mitmekordne nimetamine viis summa üle 100%). Vastavalt tasuks järgmises uuringus kaaluda lahendusi, mis kõrvaldaks nimetatud probleemi: a) piirduda vaid tähtsaima teguri hinnanguga; b) programmeerida küsitluskeskkonda vastamise piirangud (mõlemal juhul vaid 1 vastus); c) kasutada mõlemat lahendust.*

### Millise tähtsusega on klienditeeninduse erinevad küljed Teie kui kliendi jaoks?



Ülalpool juba viitasime, et mõõdetud rahulolu tegurite rahulolu taseme ja nende tähtsuse hinnangu suhe ei pruugi olla sobivas vastavuses. Näiteks rahulolu on kõrgeim tugisüsteemide teguris, tegur ise on aga väikseima tähtsusega.

Seetõttu esitame alljärgnevalt kõigi nelja teguri rahulolu ja tähtsuse suhte vastaval väljal.

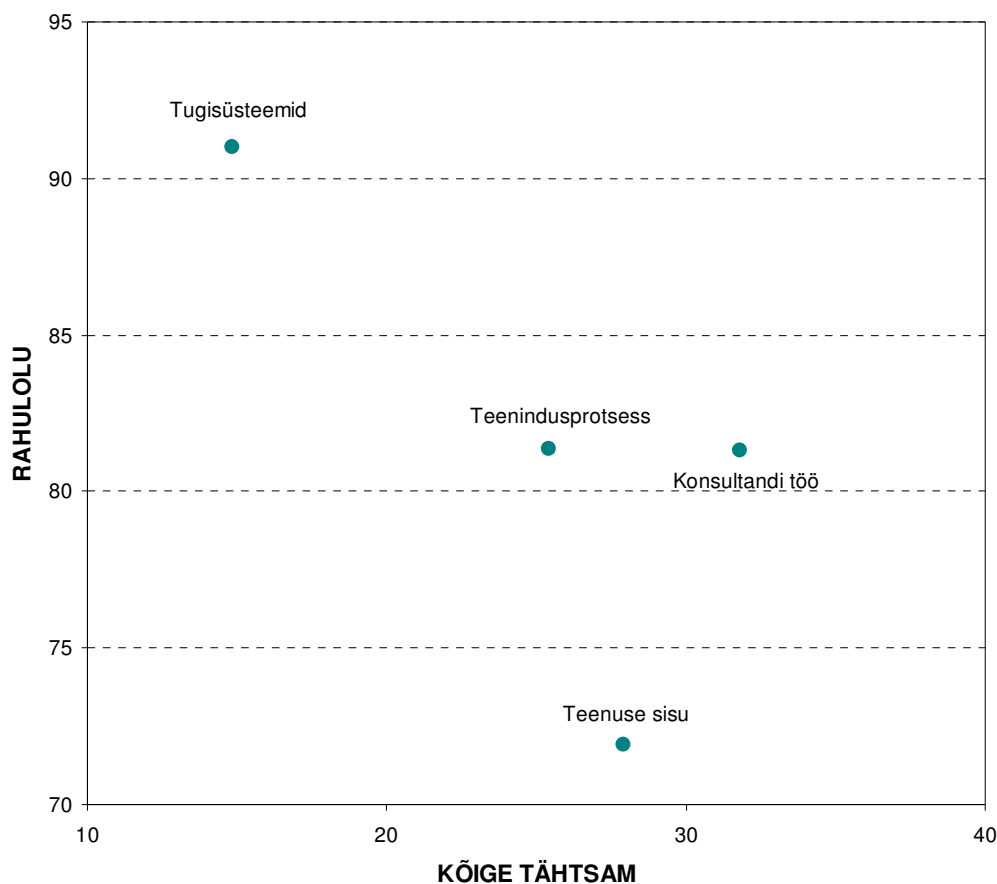
Saadud pildist järeldeb järgmine.

Vasak ülanurk, Tugisüsteemid – tase väga hea, tähtsus mitte eriti kõrge, ehk täiendavaid jõupingutusi praegu ei vaja

Keskväli, Teenindusprotsess – tase ja tähtsus keskmine (suhtes ülejäänud kolmega), jälgida, kuid reageerida vaid vajaduse ilmnemisel

Parem äär, Konsultandi töö – tähtsaim, kuid rahulolu keskmine, oluline tegur üldise rahulolu hoidmiseks

Alumine äär, Teenuse sisu – tähtis, kuid rahulolu madalaim, peamine allikas üldise rahulolu tõstmiseks



## Integreeritud rahulolu üldindeks

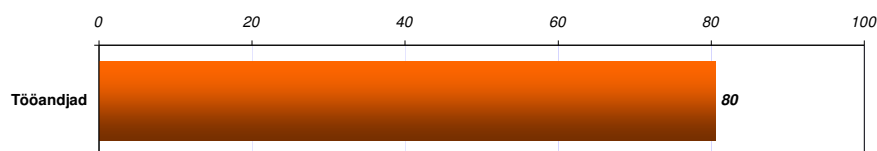
Integreeritud rahulolu üldindeksi koostamisel kasutasime ühelt poolt üldist rahulolu lihtindeksit ja teiselt poolt rahulolu tegurite tähtsuse tulemusi. Viimase põhjal leiti neile teguritele tähtsuse kaalud.

Arvutuste aluseks võeti, et iga vastajate poolt nimetatud tähtsaimale tegurile omistati väärtus 1, tähtsuselt teisele 0.5 ning ülejäänud väärtust ei saanud. Kuna kõiki nelja nimetati (kuigi erineva sagedusega) sai iga tegur neljast kokkuvõttes tähtsuse kaalu vastavalt sellele, mil määral ületas ta kõigi 4 teguri keskmist tähtsust (millele omistati samuti väärtus 1) või jäi sellele alla.

Neid kaalusid rakendati lihtindeksis sisalduvate 4 teguri rahulolu tasemete korrigeerimiseks nii, et neis tegureis, kus rahulolu ületas keskmist, rakendati kaalu algsel kujul. Neis tegureis, mille rahulolu oli aga alla keskmise, kuid tähtsus üle keskmise pöörati kaal miinusmärgiliseks. Nimetatu loogika on vajalik selleks, et kui rahulolu on keskmisest madalam keskmisest tähtsama teguriga, võimendaks see integreeritud indeksi allapoole (kui vastupidi, keskmisest kõrgema rahuloluga teguri tähtsus oli alla keskmist, toimus negatiivne võimendus automaatselt).

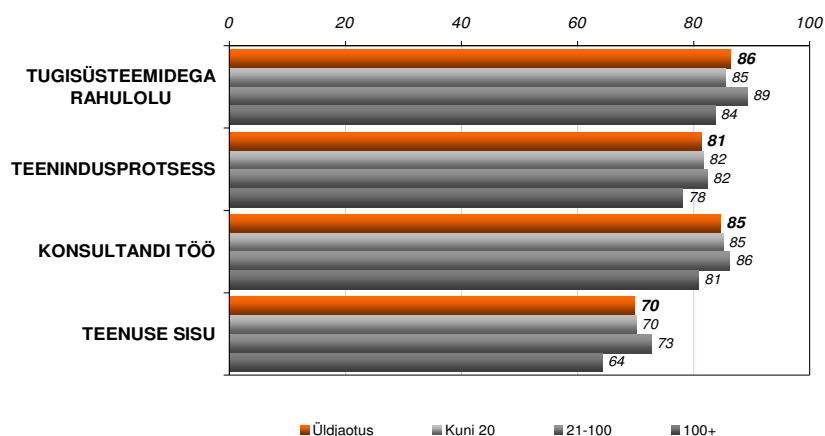
Kokkuvõttes on tööandjate üldine integreeritud rahulolu 80 palli, ehk 1 pall madalam kui lihtindeks, mis tuleneb peamiselt sellest, et kõrgeima rahuloluga tegur – **tugisüsteemid** – on samas väikseima tähtsusega ning madalaima rahuloluga tegur – teenuse sisu – samas üle keskmise tähtsusega. Ülejäänud 2 tegurit (teenindusprotsess ja konsultandi töö) olid rahulolu/tähtsuse suhtes kas tasakaalus või positiivse mõjuga, mistõttu integreeritud indeksi langus võrreldes lihtindeksiga oli kokkuvõttes väike (1 pall)

### Integreeritud rahulolu indeks



Rahulolu tegurid integreeritud indeksi raames

### Integreeritud rahulolu indeks



*Märkus. Kuna indeksi arvutamise algoritm oli varasemast erinev, siis võrdlust varasemaga ei esitata.*

## Lisa. Küsimustik

Hea tööandja,

Palume Teil osaleda töötukassa kliendirahulolu-uuringus ning selleks palume täita järgmise ankeedi. **Juhised vastamiseks ...**

ALUSTAME

<b>1. Milliseid töötukassa teenuseid olete kasutanud?</b> <b>Märkige kõik sobivad vastused.</b>	1. Töövahendus 2. Tööpraktika 3. Tööturukoolitus 4. Palgatoetus 5. Koondamishüvitis ( <i>kui vastab ainult seda, jätkka 9.3., 12. ja 14. -15.</i> ) 6. Puuetega inimeste töötamist toetavad teenused 7. Muu, mis? _____
<b>2. Milliste kanalite kaudu olete töötukassaga suhelnud punktis 1 loetletud teenuste kasutamiseks?</b> <b>Märkige kõik sobivad vastused.</b>	1. Konsultandiga otse suhelnud 2. Helistanud infotelefonil 3. Kasutanud kodulehte 4. Kasutanud kodulehe iseteeninduskeskkonda
<b>3. Kust olete saanud infot töötukassa ja töötukassa pakutavate teenuste kohta?</b> <b>Märkige kõik sobivad vastused.</b>	1. Meediast, ajakirjandusest 2. Töötukassa kodulehelt 3. Kolleegidelt, tuttaval 4. Töötukassa töötajalt 5. Tööandjatele korraldatud üritustelt, infopäevadelt 6. Mujalt, kust? _____

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

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

**7. Mis Teile töötukassa tegevuses meeldib, millega te rahul olete?**

KIRJUTAGE \_\_\_\_\_

**8. Millega Te töötukassa tegevuses eeskätt rahul ei ole? Mis vajaks parandamist?**

KIRJUTAGE \_\_\_\_\_

9. TUGISÜSTEEMID				
	Ei ole rahul	Osaliselt rahul	Olen rahul	EI OLE KASUTANUD
<b>9.1. Töötukassa infotelefoni 15501 teenus</b> (selgus ja kasulikkus)	1	3	5	X
<b>9.2. Töötukassa kodulehel <a href="http://www.tootukassa.ee">www.tootukassa.ee</a> oleva info selgus ja leitavus</b>	1	3	5	X
<b>9.3. Töötukassa kodulehe iseteeninduskeskkonna kasutamise lihtsus ja kasulikkus</b> (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“

10. Millega te pole rahul infotelefoni teenuses? KIRJUTAGE \_\_\_\_\_

11. Millega te pole rahul kodulehel? KIRJUTAGE \_\_\_\_\_

12. Millega te pole rahul kodulehe iseteeninduskeskkonnas?  
KIRJUTAGE \_\_\_\_\_

KÜSITAKSE JUHUL KUI EI KASUTA KODULEHE ISETEENINDUSKESKKONDA (K9.3 V0)

<b>13. Kas te teate, milliseid võimalusi sisaldab kodulehe iseteeninduskeskkond?</b>	1. jah tean 2. ei tea
--	--------------------------

14. 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

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

<b>15. Kui palju on Teie ettevõttes töötajaid?</b>	1. Kuni 20 2. 21-100 4. 100+
--	------------------------------------

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

Täname!

## Integreeritud rahulolu indeks

