

Koostööpartnerite rahulolu Töötukassaga

Detsember 2013 - jaanuar 2014

Tallinn

SISUKORD

SISSEJUHATUS	3
METOODIKA KIRJELDUS	4
1. Küsitlustöö ja valimi moodustamine	4
KOKKUVÖTE.....	5
TULEMUSED	7
1. Koostöös Töötukassaga pakutud teenused	7
2. Suhtlemiskanalid Töötukassaga ning infoallikad Töötukassaga koostöö võimaluste kohta	9
3. Üldine rahulolu Töötukassaga tehtava koostööga.....	12
4. Partnerite rahulolu koostöö protsessi ja spetsialistide tööga.....	17
5. Rahulolu komponentide tähtsus	22
6. Partnerite rahulolu tõstmise prioriteedid	25
7. Partnerite rahulolu üldindeks koostöös Töötukassaga	26
8. Partnerite rahulolu muude koostöö aspektidega	27
9. Rahulolu Töötukassa iseteenindusportaali ja kodulehega.....	30
10. Töötukassa usaldusväärsus	33
11. Koostööpartnerite taust.....	34
Lisa 1: Küsimustik	37

SISSEJUHATUS

OÜ Faktum & Ariko viis ajavahemikul 10.12.-23.12.2013. aastal (küsitlusaeg) läbi veebiküsitluse Töötukassa koostööpartnerite hulgas. Uuringus osalemise tingimuseks oli vastavate ettevõtete ja organisatsioonide koostöö Töötukassaga teenuste osutamisel 2013. aasta jooksul. Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada partnerite rahulolu Töötukassaga koostöö erinevate aspektidega. Osa küsimustiku sisust oli analoogne samalaadsete uuringutega töötute ja tööandjate seas, osa spetsiifiline.

Küsitletud partnerite kontaktid pärinevad uuringu tellijalt

Käesolev aruanne annab ülevaate uuringutulemustest ning meetodilistest üksikasjadest.

Uuringu tellijaks on Töötukassa.

METOODIKA KIRJELDUS

1. Küsitlustöö ja valimi moodustamine

Detailsem ülevaade küsitluse käigust on järgmine:

Tulemus	Arv	%
Valed aadressid, mitte kohale läinud kirjad	36	8%
Mittevastanud	188	45%
Vastanute arv	197	47%
Kokku tellijalt saadud kontakte	421	100%

Valimi jaotus omandivormi põhjal

Omandivorm	Arv	%
Kokku	197	100%
Eraettevõtte	45	23%
MTÜ, SA	85	43%
Omavalitsus	32	16%
Riigi- või munitsipaalõppeasutus	34	17%
Muu	1	1%

KOKKUVÕTE

Koostöös Töötukassaga pakutud teenused

Kõigi koostööpartnerite vastuste põhjal on enampakutud teenusteks **avalik ja vabatahtlik töö** (pakkunud 41%) ning **koolitusteenus koolituskaardiga** (39%). Ülejäänuid nimetati vähem (kolmandal kohal tööharjutusteenus 27%-ga). Selge erinevus ilmneb aga partnerite omandivormi lõikes.

- Eraettevõtted on pakkunud ülekaalukalt enam koolitusteenust koolituskaardiga (73%)
- MTÜ-d ja sihtasutused on enam pakkunud avalikku ja vabatahtlikku tööd (52%) ning tööharjutust (33%)
- Omavalitsused on samuti enam pakkunud avalikku ja vabatahtlikku tööd (69%) ja tööharjutust (44%)
- Riigi- või munitsipaalõppeasutused on enam pakkunud koolitusteenust koolituskaardiga (59%), avalikku ja vabatahtlikku tööd (38%) ja koolitusteenust hankega (38%)

Suhtluskanalid

Valdavaks suhtlemiskanaliks Töötukassaga on olnud suhtlemine spetsialistiga meili või telefoni teel (kasutanud 90%). Sellele järgnevad kohtumine spetsialistiga (65%) ja kodulehe kasutus (49%). Mõnevõrra erinevad on prioriteetid eraettevõtetel, millede seas on koduleht teisel kohal ja vahetu kohtumine spetsialistiga kolmandal kohal (kasutanud pooled). Ülejäänud rühmades on prioriteetid sarnased üldjaotusega, kuid selgelt on näha omavalitsuste esindajate vahetute kohtumiste aktiivsus (81%)

Infoallikad koostöö võimaluste kohta

Kaheks peamiseks kanaliks on **Töötukassa töötajad** (69%) ja **Töötukassa koduleht** (58%). Suhteliselt olulisteks kanaliteks on ka kolleegid, tuttavad (43%) ja riigihangete portaal (37%). Eraettevõtete esindajad on mõnevõrra „ratsionaalsemad“ – esikohal koduleht (82%), seejärel Töötukassa töötajad (60%). Omavalitsuste ning riigi- või munitsipaalõppeasutuste jaoks on oluliseks infoallikaks ka Töötukassa poolt korraldatavad üritused ja infopäevad.

Üldine rahulolu koostööga

82% küsitletud koostööpartneritest on Töötukassaga tehtava koostööga kas pigem või väga rahul (pigem 43%, väga 39%). 17% on kõikuva hinnanguga (vahepeal, nii ja naa) ning rahulolematuid on vaid 1%. Üldiselt on tulemus hea kõigis partnerite rühmades. Viies need jaotused 100 pallilisele skaalale (süsteemiga 0-25-50-75-100) on **rahulolu üldhinnang seega 80 palli**, keskmisest veidi madalam MTÜ-de ja sihtasutuste seas (77 palli).

Rahulolu koostöö protsessi ja spetsialistide tööga

Rahulolu koostöö protsessiga on tervikuna 77 palli, rahulolu spetsialistide tööga 82 palli. Mõlema teguri **summaarne rahulolu** (rahulolu lihtindeks) **on seega 80 palli**.

Koostööprotsessi teguris on tugevamaks tunnuseks **lubadustest ja tähtaegadest kinnipidamine** (85 p), suhteliselt nõrgemaks aga **asjaajamise lihtsus** (71 p). Spetsialistide töö teguris on tunnuste erinevused väiksemad, kuid tugevamaks tunnuseks on **spetsialistide sõbralikkus ja abivalmidus** (86 p), suhteliselt nõrgem **spetsialistide asjatundlikkus** (79 p).

Rahulolematuse peamised kohad

Veidi probleemsemad alamtunnused on keskendatus lahenduste leidmisele ja konstruktiivsus (rahulolematuid 9%) ning asjaajamise lihtsus (7%) ja informatsiooni kättesaadavus (7%). Kõik need tunnused kuuluvad **koostööprotsessi** tegurisse.

Rahulolu tegurite ja komponentide tähtsus

Kokkuvõttes on näha, et **koostöö protsess** on kahest põhitegurist tähtsaim (koefitsient 0.58). spetsialistide töö vastav koefitsient on 0.42. Saadud tulemus on sarnane tööandjate hinnanguga, kuigi erinevus on mõnevõrra väiksem.

Rahulolu üldindeks

Arvestades rahulolu kahe põhiteguri tähtsuse koefitsienti, arvutati rahulolu üldindeks (integreeritud), mille väärtuseks sai 79 palli (lihtindeks 80). Erinevus pole küll suur, kuid kuna nende kahe alamindeksi juures oli erinevus olemas (koostöö protsess 77 p ja spetsialistide töö 82p), avaldas koefitsientide süsteem siiski teatavat mõju.

Rahulolu koostöö muude aspektidega

Tulemused on üldiselt pigem head, kuid tervikuna siiski mõnevõrra madalamad kui koostöö protsessi ja spetsialistide töö hinnangud. Probleemsemad koostöö aspektid on võimalus esitada oma seisukohti koostöö küsimustes ning Töötukassa avatus uuendustele, arenguvõimelisus (mõlemad 69 palli). Seejuures on tähtsaim koostöö aspekt Töötukassa poolt seatud koostöö reeglite selgus ja arusaadavus, millega rahulolu on 71 palli (ehk arenguruumi oleks).

Iseteenindusportaal

Iseteenindusportali kasutusmugavusega on üldine rahulolu 72 palli, koolituste sisestamise ja haldamisega 74 palli, ehk pigem rahul. Samas on kasutusmugavusega vähem rahul eraettevõtete esindajad (64 p).

Koduleht

Nii kodulehel oleva info ülesehituse ja leitavuse kui seal oleva info selguse ja arusaadavusega on rahulolu suhteliselt hea (vastavalt 75 ja 74 palli). Märkimisväärseid erinevusi pole ka partnerirühmade hinnanguis (MTÜ-d ja SA-d siiski veidi madalamate hinnangutega).

Töötukassa usaldusväarsus koostööpartnerina

Töötukassat usaldab täielikult 39% ja pigem usaldab 54% küsitatud partneritest. Usaldusväarsuse üldine hinnang juba tuntud 100 pallisel skaalal on kokkuvõttes 83 punkti, kõrgeim seejuures eraettevõtetest partnerite silmis (88p).

Kokkuvõttes võib öelda, et koostööpartnerite usaldus Töötukassa vastu on kõrge ning üldine rahulolu koostööga samuti, kuid koostöö mõningast parandamist oodatakse eeskätt Töötukassa poolses paindlikkuses, keskendatuses lahenduste leidmisele ning partneri seisukohtade ärakuulamises/arvestamises.

TULEMUSED

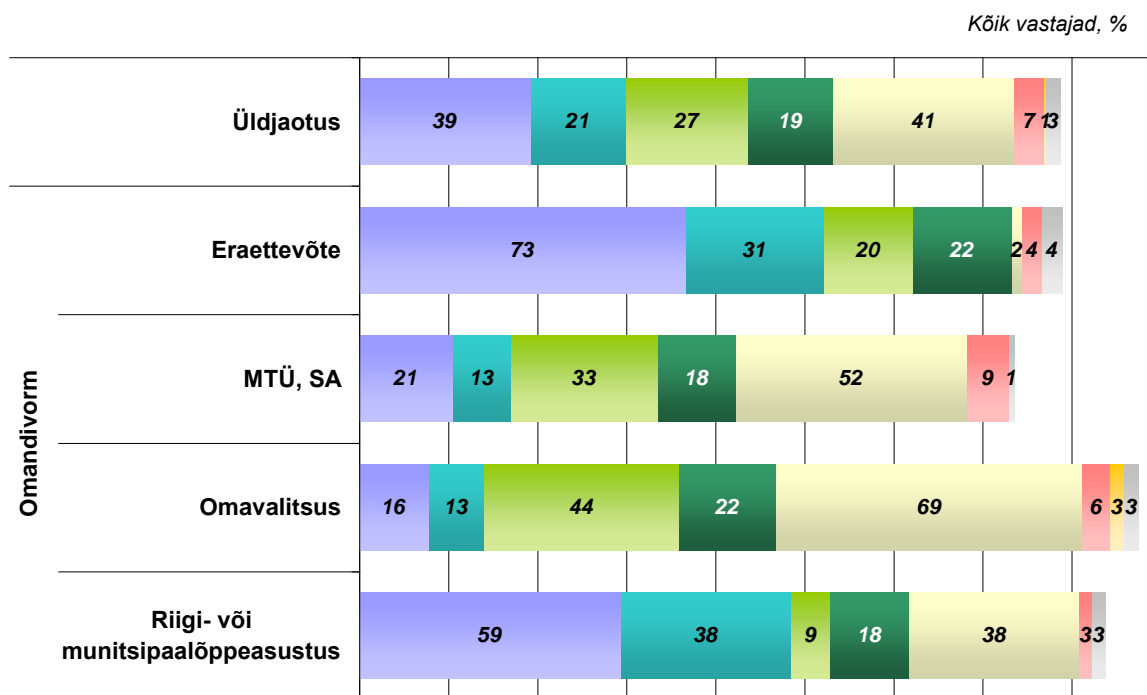
1. Koostöös Töötukassaga pakutud teenused

Kõigi koostööpartnerite vastuste põhjal on enampakutud teenusteks **avalik ja vabatahtlik töö** (pakkunud 41%) ning **koolitusteenus koolituskaardiga** (39%). Ülejäänuid tervikuna vähem (kolmandal kohal tööhajutusteenus 27%-ga)

Selge erinevus ilmneb aga partnerite omandivormi lõikes.

- Eraettevõtted on pakkunud ülekaalukalt enam koolitusteenust koolituskaardiga (73%)
- MTÜ-d ja sihtasutused on enam pakkunud avalikku ja vabatahtlikku tööd (52%) ja tööhajutust (33%)
- Omavalitsused on samuti enam pakkunud avalikku ja vabatahtlikku tööd (69%) ja tööhajutust (44%)
- Riigi- või munitsipaalõppeasutused on enam pakkunud koolitusteenust koolituskaardiga (59%), avalikku ja vabatahtlikku tööd (38%) ja koolitusteenust hankega (38%)

Milliseid teenuseid olete pakkunud koostöös Töötukassaga käesoleval aastal?



- Koolitusteenus koolituskaardiga
- Koolitusteenus hankega
- Tööharjutusteenus
- Nõustamisteenus
- Avalik töö või vabatahtlik töö
- Puudega inimeste teenused
- Pankrotihalduri teenuseid (maksejõuetushüvitise taotlemine)
- Muu

2. Suhtlemiskanalid Töötukassaga ning infoallikad Töötukassaga koostöö võimaluste kohta

Suhtluskanalid

Valdavaks suhtlemiskanaliks on olnud spetsialistiga meili või telefoni teel suhtlemine (kasutanud 90%). Sellele järgnevad kohtumine spetsialistiga (65%) ja kodulehe kasutus (49%). Mõnevõrra erinevad on prioriteedid eraettevõtetal, millede seas on koduleht teisel kohal ja vahetu kohtumine spetsialistiga kolmandal kohal (kasutanud pooled).

Ülejäänud rühmades on prioriteedid sarnased üldjaotusega, kuid selgelt on näha omavalitsuste esindajate vahetute kohtumiste aktiivsus (81%)

Infoallikad koostöö võimaluste kohta

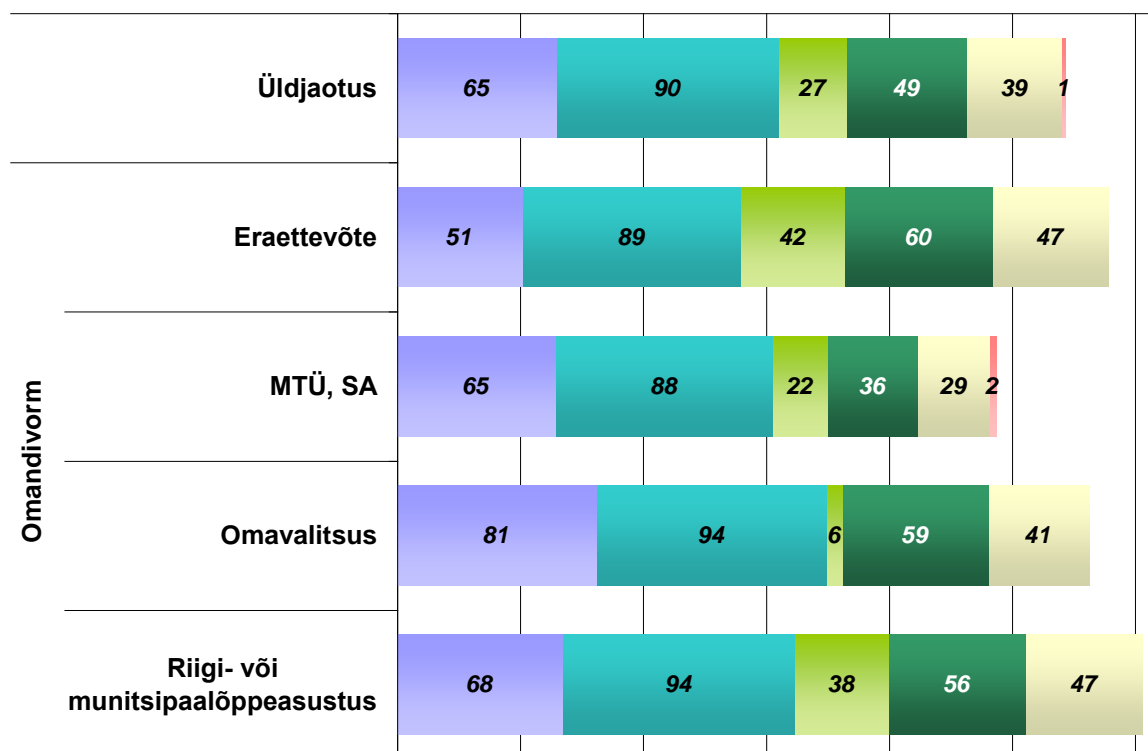
Kaheks peamiseks infoallikaks on **Töötukassa töötajad** (69%) ja **Töötukassa koduleht** (58%). Suhteliselt olulisteks kanaliteks on ka kolleegid, tuttavad (43%) ja riigihangete portaal (37%).

Taas on eraettevõtete esindajad mõnevõrra „ratsionaalsemad“ – esikohal koduleht (82%), seejärel Töötukassa töötajad (60%)

Omavalitsuste ning riigi- või munitsipaalõppeasutuste jaoks on oluliseks infoallikaks ka Töötukassa poolt korraldatavad üritused ja infopäevad.

Milliste kanalite kaudu Te olete suhelnud Töötukassaga?

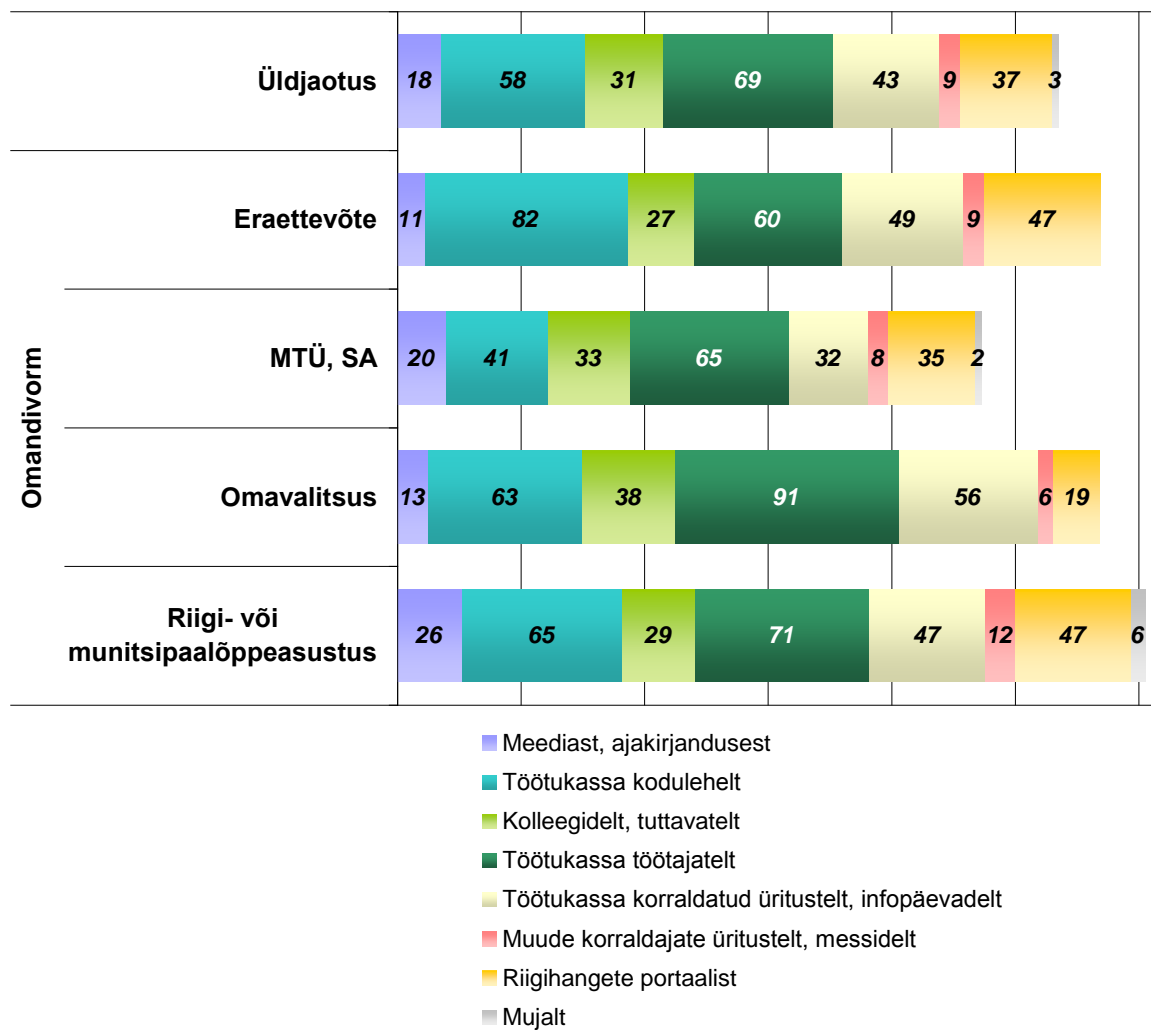
Kõik vastajad, %



- Spetsialistiga kohtunud
- Spetsialistiga meili või telefoni teel
- Kasutanud iseteenindusportaali
- Kasutanud kodulehte
- Ümarlaud, infotund jm kollektiivse suhtlemise vormid
- Muu

Kust olete saanud infot Töötukassaga koostöö võimaluste, Töötukassa hangete jm võimaluste kohta?

Kõik vastajad, %

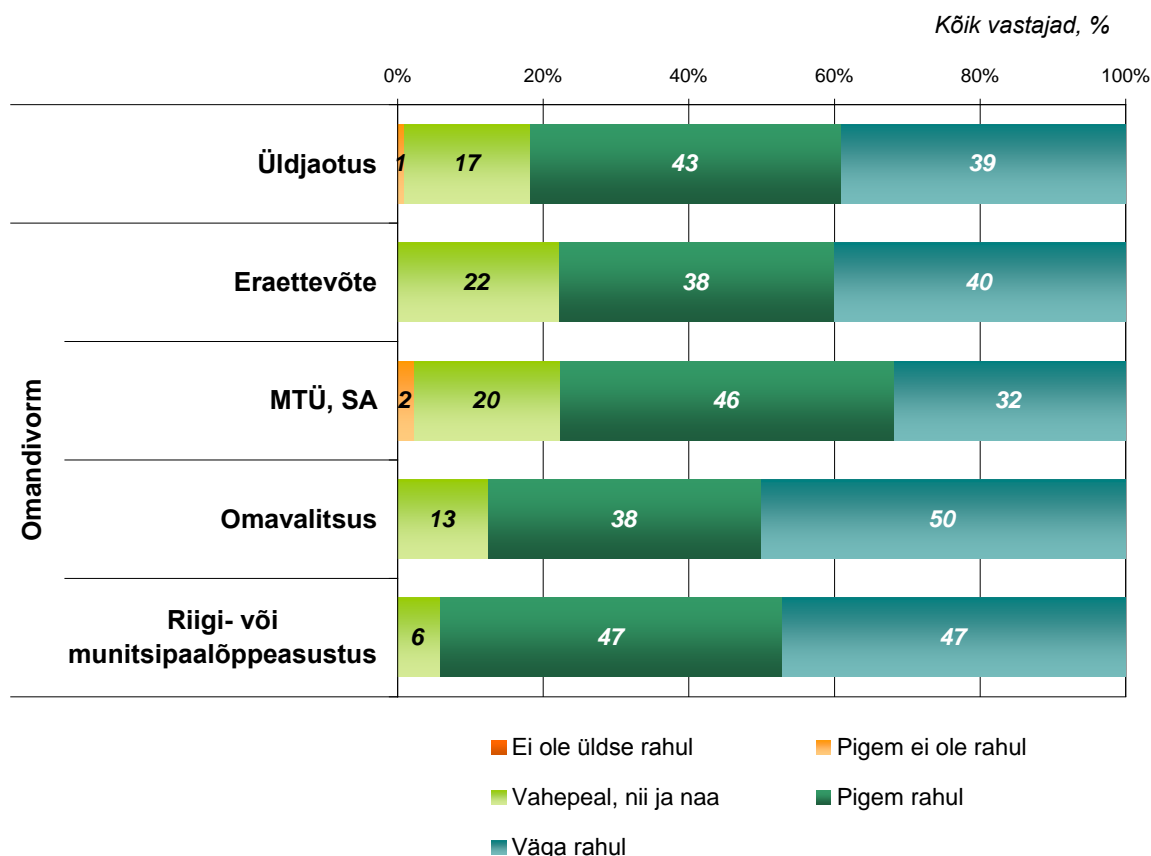


3. Üldine rahulolu Töötukassaga tehtava koostööga

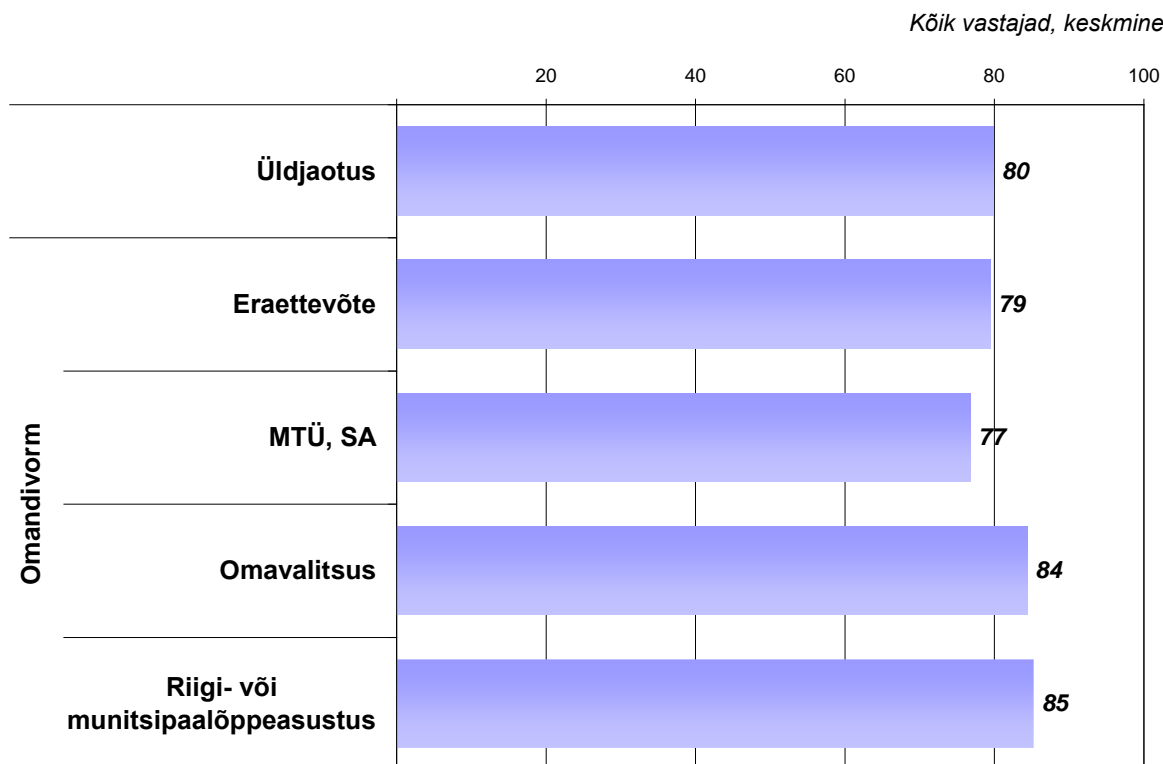
82% küsitletud koostööpartneritest on Töötukassaga tehtava koostööga kas pigem või väga rahul (pigem 43%, väga 39%). 17% on kõikuva hinnanguga (vahepeal, nii ja naa) ning rahulolematuid on vaid 1%. Üldiselt on tulemus hea kõigis partnerite rühmades.

Viies need jaotused 100 pallisele skaalale (süsteemiga 0-25-50-75-100) on rahulolu üldhinnang seega 80 palli, keskmisest veidi madalam MTÜ-de ja sihtasutuste seas (77 palli).

Kuivõrd olete üldiselt rahul Töötukassaga tehtava koostööga?



Rahulolu Töötukassaga tehtava koostööga



Põhjendus Töötukassaga tehtava koostööga rahulole

Kaks vastajat ei olnud pigem rahul, üks rahulolematust ei põhjendanud, teine põhjendas aga nii:

- Riigihangete tingimustega on tehtud sobi ja riigihangete tingimustes hinnatakse ainult madalaimat hinda, mis on tinginud selle, et teenime kohati alla miinimumpalga (kõrgharidusega spetsialistina). Ootaks, et riigihangete tingimustes oleks üheks hindamiskriteeriumiks ka teenuse kvaliteet.

34 isikut vastas „Vahepeal, nii ja naa“ ning nende põhjendused on toodud järgnevalt:

- Vastus puudub (8 isikut)

Kuna kokkuvõttes ei olnud nende ebakindlate vastajate hulk suur, toome järgnevalt põhjendused originaalkujul, mõnede peamiste teemade kaupa grupeeritult.

Üldine koostöö ja tagasiside

- Võiks rohkem tagasisidet saada, kuidas teenus klientidele sobinud on. Sageli saadetakse kliente, kellel on "ülespuhutud ootused" ja pettumus kohaletulles selletõttu suur. Peame tegelema ootustega, mis ei vasta tegelikkusele. Paljud kliendid ei ole motiveeritud tulema, ka see viha töötukassa suhtes pöördub meie suunas ja me peame ka sellega tegelema. Viimane häirib oluliselt rühmaprotsesse, sest siia jõudnud inimesed on ise väga haavatavad ja stressis - agressiivse rühmaliikme liitumine häirib kohutavalt teisi liikmeid.
- Vahetevahel on kliendihaldurite poolt edastatav info mingi koolituse võimaluse osas töötutele erinev.

- Töötukassa esindaja on määratud kooli nõukogusse aga olen teda osalemas näinud kümne aasta jooksul 2 korda. Hangetel osalemine on jätnud väga halva maigu.
- Vahel tundub, et koostööd ei oodata.
- On spetsialiste, kes on väga koostöövalmid ja aitavad, samas on töötajaid, kes annavad vastukäivaid vastuseid ning ei süüvi asjasse (probleemi).
- Mõnes maakonnas on info liikumine väga aeglane.
- Erinevate piirkondade töötukassad käituvad erinevalt. Tallinn on kohati jäik ja kinni kehtivates piirangutes, teiste piirkondade esindajatele on oluline see, et klient saab koolitust.
- Erinevad hanked pannakse üles korraga, tähtajad on lühikesed.
- Bürokratiat on väga palju. Kohati nii palju, et segab oma põhitöö tegemist.
- Aeg-ajalt on koostöö hea, kuid see oleneb konkreetsest Töötukassa inimesest.

Kompetentsus

- Inimesed on toredad, aga aeg-ajalt tuleb ette olukordi, kus pakkujana näed, et see mida tellija küsib on ebareaalne ja siis selgub, et nii ongi. Tellija ise peaks seda selgemalt nägema, kui pakkuja. Kõik see teeb lisa tööd nii Töötukassale kui partneritele. Vahest tekib küsimus, miks ei õpita sellest, miks see kordub jälle ja jälle ja jälle.
- Tippspetsialistid on pädevad ja omavad infot ja oskavad suhelda, aga konsultantide teenindustase ja teadmised ja suhtumine oma klientidesse on ebaühtlane.
- 2013. aasta suvekuudel väljakuulutatud riigihangete hankemenetluste kehtetuks tunnistamine koolitusvajaduse äralangemise tõttu või vajadus teenuse järel on hankemenetluse vältel ära langenud. Need ei olnud üksikjuhtumid!!! Oskamatus planeerida?!

Suhtumine partneritesse

- Töötukassa usaldamatus MTÜ suhtes on kohati üsna häiriv. Tööharjutuse sisuliste tingimuste muutmise protsessi meid ei kaasata, kuigi oleme korduvalt ettepaneku teinud. Ikka arvavad Töötukassa töötajad, et nemad üksinda teavad, mida töötuga vaja teha on.
- Suhtlus on väga formaalne, kui vabatahtliku dokumendid on täidetud ebakorrektselt, siis töötukassa spetsialist mitte ei nõusta kuidas peaks paremini tegema vaid saadab meili teel lepingu paragrahve. Suhtlus toimub töötukassa poolt ähvardaval viisil.
- Eriti ei usu, et seda tahetakse teada ja muutusi vastavalt koostöpartnerite arvamust arvestades, sp ei oli mõtet pingutada, TK juhtkond otsustab teenuste arendamise tsentraliseerimise suunas, oleme seda varemases ajaloos juba kogunud- kahju.... Kahju, et TK ei arvesta teenuste arendamisel rollikonfliktidega jms, kui koraldab oma aluvuses töötutele mõeldud klubisid ja tulevikkus ka tööhajutus, arenenud euroopa tegeleb teenuste delegerimisega KOV-le ja kolmanda sektorile; meil nagu NL-s... väga kahju.

Tööhajutus

- Töötukassa on seadnud liiga kõrged nõudmised tööhajutuse läbiviijale, nt., et peab olema kõrgharidus.
- On piirangud töötute vormistamiseks, mis on palgaga määratletud töö? Tegelikult on kõik tööd palganumbritega määratletavad, kas siis tunnitasu v. kuupalga näol. Nii et piirang on absurdne. Mis tööhajutus see on kui tööd ei tehta?

Avalik ja vabatahtlik töö

- Seoses vabatahtlikega- protseduur on segane nii tööpakkujale kui vabatahtlikule. Nii tööpakkujale kui vabatahtlikule ei ole selge kes täpselt mida ja kuidas tegema peab. Infoliikumine on aeglane ja kui

vabatahtlik on soovi avaldanud, ei saa aru kas vabatahtlik peab ise meile sellest teatama või hoopis Töötukassa. Info Töötukassa poolt ei levi selget.

- Pole paigas käsuliinid vabatahtlike tööle suunamise suhtes. Samas nüüd tegevuste käigus on asjad paika loksunud
- Panen kirja töötukassa teenusekonsultandi poolt minule kirjutatu ja see on järgnev: Avaliku töö lepingule lisa tegemise põhjus tuleneb Tööturuteenuste ja –toetuste seadusest ning selle teenuse viimisest töötukassa uude infosüsteemi, mis järgib rangelt seadust. Nimelt seadus nõuab lepingus rakendatavate töötute arvu ja kui infosüsteemi kaudu on avalikule tööle suunatud juba lepingus näidatud arv inimesi, siis juurde enam suunata ei saa enne, kui mõni koht vabaneb. Igal ajahetkel kumbki pool ei tea, millal suunatud isikud tulevad avalikule tööle ja kas nad üldse tulevad. Kohad on aga infosüsteemis hõivatud. Ja avaliku töö pakkujal võib tekkida võimalus pakkuda registreeritud töötutele avalikku tööd. Sellest tulenevalt teeme ettepaneku suurendada rakendatavate töötute arvu ja koostada selleks lepingu lisa. Kui mingil ajahetkel te enam ei vaja töötuid avalikule tööle, siis palume anda sellest meiepoolsele kontaktile meili teel teada, nagu eelnevaltki see toimus. Vastasel korral tuleb teha mitmeid uusi lepinguid ja see ei ole mõistlik. Antud muudatus minu seisukohalt ei ole paremuse poole midagi muutnud. Endiselt ei ole töötukassa poolt inimesi meile praktiliselt tulnud tööle (käesoleva aasta jooksul ca 3 inimest) Ühtlasi olen juba mitu aastat tagasi teinud juhtivkonsultandile ettepaneku töötukassa poolt loodud avaliku töö graafiku, mis on wordi dokumendis panna excelisse ja mugandada seda. Endiselt on see wordis, justkui elaksime kiviajas. Ühtlasi leian, et koostöö juhtivametnikuga töötukassas ei ole isegi mitte rahuldav. Pöördumistele ei vastata ja ka ebaviisakust on teenusekonsultandi poolt ette tulnud. Kuid teenidusbüroo konsultantidega on koostöö väga hea ja olen aru saanud, et nende puhul on tegemist pädevate ja heasoovlike ametnikega, kellele siiski läheb korda ka töötute heaolu ning töötute abistamine paremusele. Järgnevatele küsimustele vastates hindan teenidusbüroo konsultantidega seonduvat, kuivõrd juhtivametnikust teenusekonsultandi kohta ei ole kiidusõnu anda.

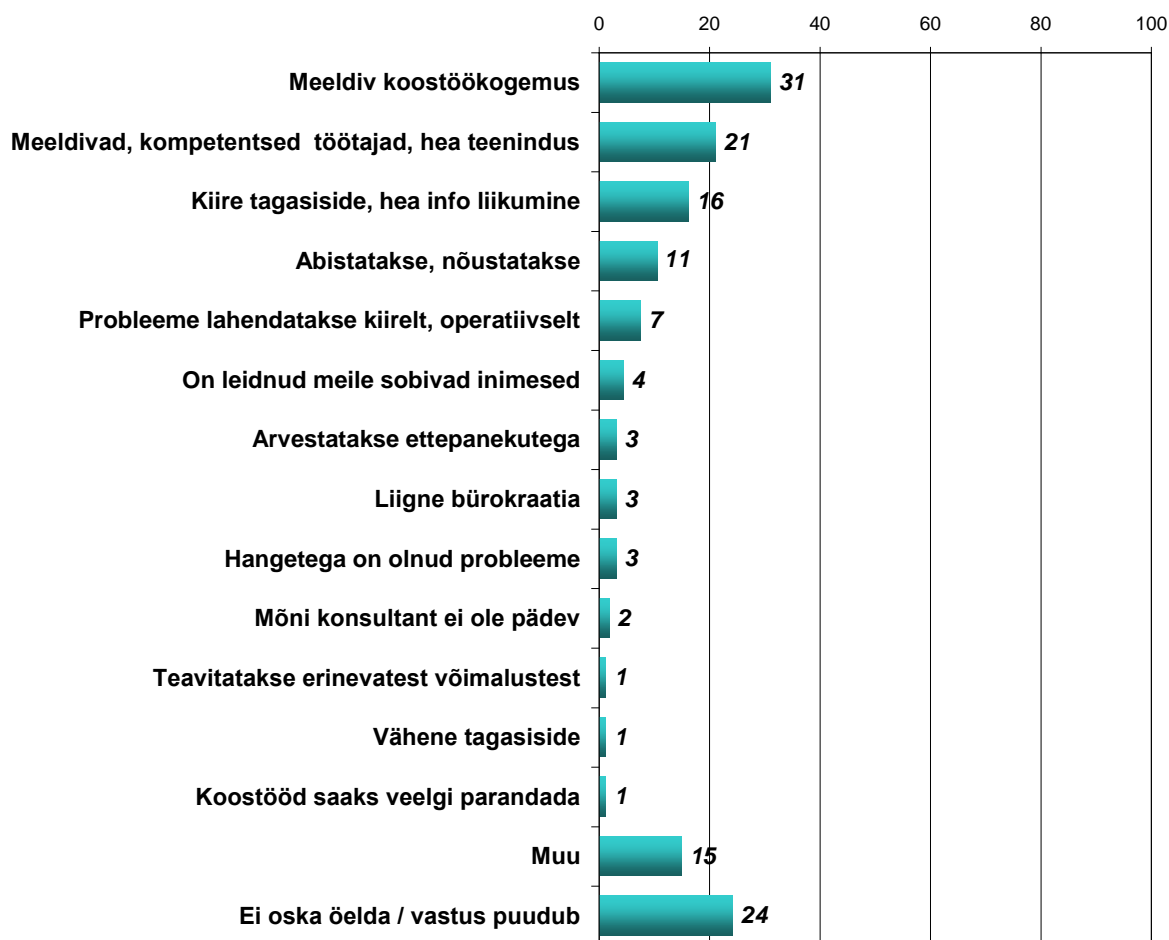
Koolitusteenus

- Olen koolitusvaldkonna uus töötaja. Meie soov oleks loomulikult pakkuda paindlikke koolituslahendusi ning leida selliseid tulemusi, mis oleks hea ka töötukassa klientidele. Kahjuks aga selgus, et meie ei saanud algselt kavandatud mahus teenust pakkuda, nt raamlepingus koolitatavate arv ei ole tegelikult siduv kohustus ning hankija võib muuta ka koolituse toimumiskohta. Üldiselt aga on inimesed koostöövalmis ja kõik kirjeldatu saanud alati vastused.
- Nad ei ole avatud ja avameelsed minu kui partneriga. Jäävad arusaamatuks vastused, millele ootan konkreetset vastust. Vastust aga tahan selleks et aru saada MIDA nad minult kui koostööpartnerilt ootavad ja kuidas koostöö paremini sujuks. Olen olnud partner u aasta ja olen väga püüdnud lihtsalt aru saada nende põhimõtetest, see on osutunud pettumustvalmistavalt raskeks. Vahel olen võtnud ette ja läinud jälle nende kabinetti-kõik on justkui roosiline. Läheb aga mõni päev mööda ja klient väidab, et see ei sobi v teine. MIKS mulle siis seda ei teatata? Saan ju ka teisiti asju korraldada, vastavalt vajadusele. Näiteks ütleb potentsiaalne õppija, et tahab meie juurde õppima tulla, kuid töötukassa väidab, et meil olla liiga pikad koolitused. Mina loen meievahelisest lepingust, et periood võib kesta kuni 12 kuud, meie koolituse õppeaasta on aga 8 kuud! Kuidas siis pikad? Miks on lepingus üks kirjas, kliendile öeldakse teist, mulle ... ei öelda üldse midagi. Mina kuulen "tänavalt". Teeb kurvaks. Või siis see, et kevadel Tartus infotunnis öeldi selge sõnaga, et hakatakse panustama keeleõppesse, lisati, et eriti vene ja soome. Püüdsime siis olla arvestusväärased partnerid, hankisime õpetajad, materjalid, klassiruumid. Kuulutame kursuse välja, grupid hakkavad juba täis saama aga töötukassast pole sõnagi kuulda. Läksin jälle küsima, et kas siis on huvi v mitte, et varsti lihtsalt ei mahu enam grupp. Vastati, et neil pole mingit huvi, nemad on nüüd otsustanud hoopis erialaõppele keskenduda!!! Kõik on tore, aga miks siis Tartus nii meile öeldi? On kuidas on, meie pole niikuinii enda tegevust loonud lootes TKle aga lihtsalt kui meid juba partneriks valiti, siis ootan AVATUD KAHEPOOLSET SUHTLEMIST ja info vahetamist.
- Koolituskaardiga õppijaid on vähe. Võiks olla rohkem.

Rahulolu põhjendused (lahtistest vastustest rühmadesse koondatult)

Põhjendus rahulolule Töötukassaga tehtava koostööga

Vastajad, kes on kas pigem või väga rahul, %



4. Partnerite rahulolu koostöö protsessi ja spetsialistide tööga

Järgmisel leheküljel on toodud vastavate hinnangute jaotus ning seejärel keskmine pall 100 palli süsteemis (0-25-50-75-100).

Üldistades tulemusi keskmise palli järgi, on näha, et **rahulolu koostöö protsessiga on tervikuna 77 palli, rahulolu spetsialistide tööga 82 palli.**

Mõlema teguri **summaarne rahulolu** (rahulolu lihtindeks) **on seega 80 palli.**

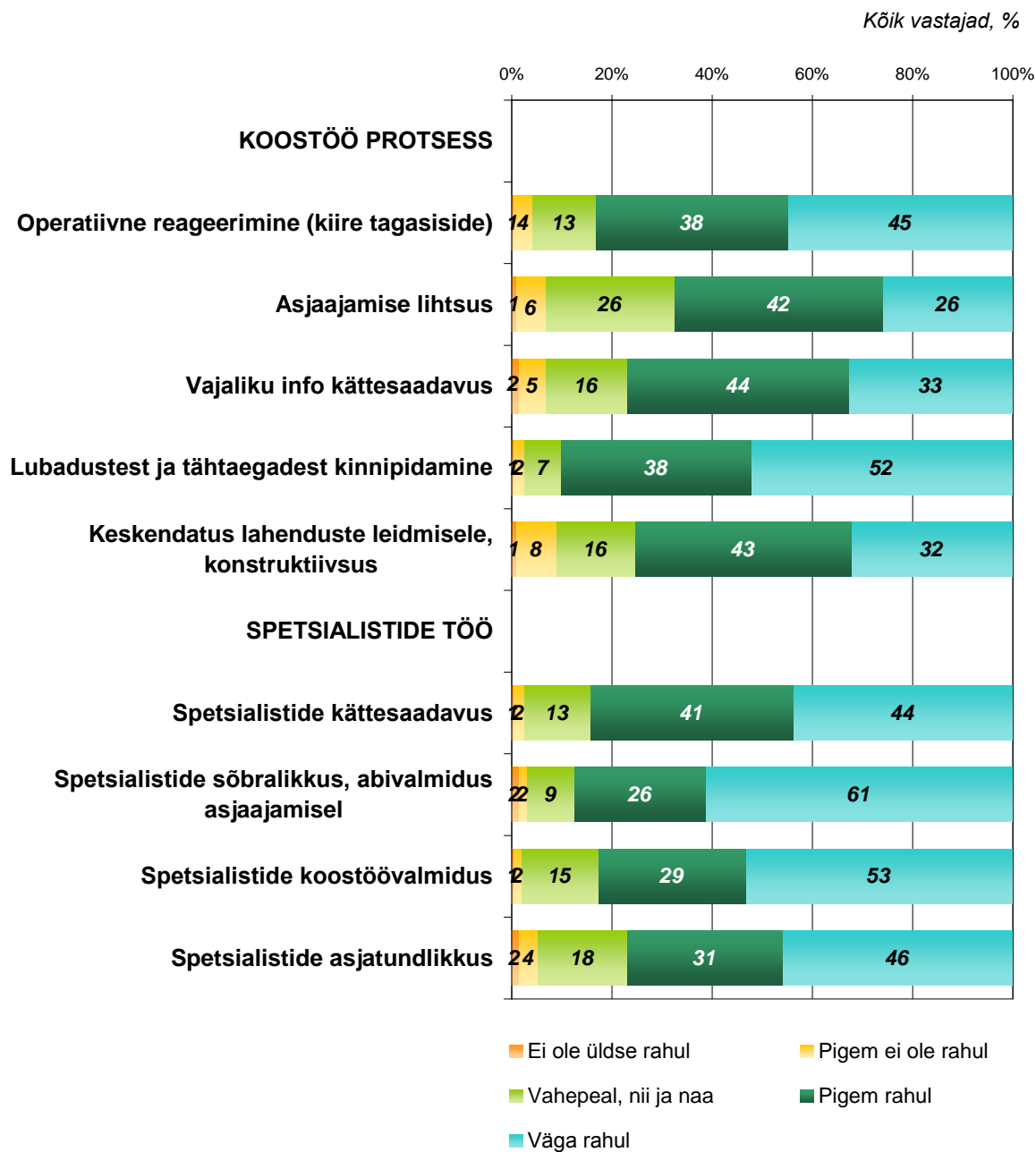
Koostööprotsessi teguris on tugevamaks tunnuseks **lubadustest ja tähtaegadest kinnipidamine** (85 p), suhteliselt nõrgemaks aga **asjaajamise lihtsus** (71 p)

Spetsialistide töö teguris on tunnuste erinevused väiksemad, kuid tugevamaks tunnuseks on siin **spetsialistide sõbralikkus ja abivalmidus** (86 p), suhteliselt nõrgem aga **spetsialistide asjatundlikkus** (79 p).

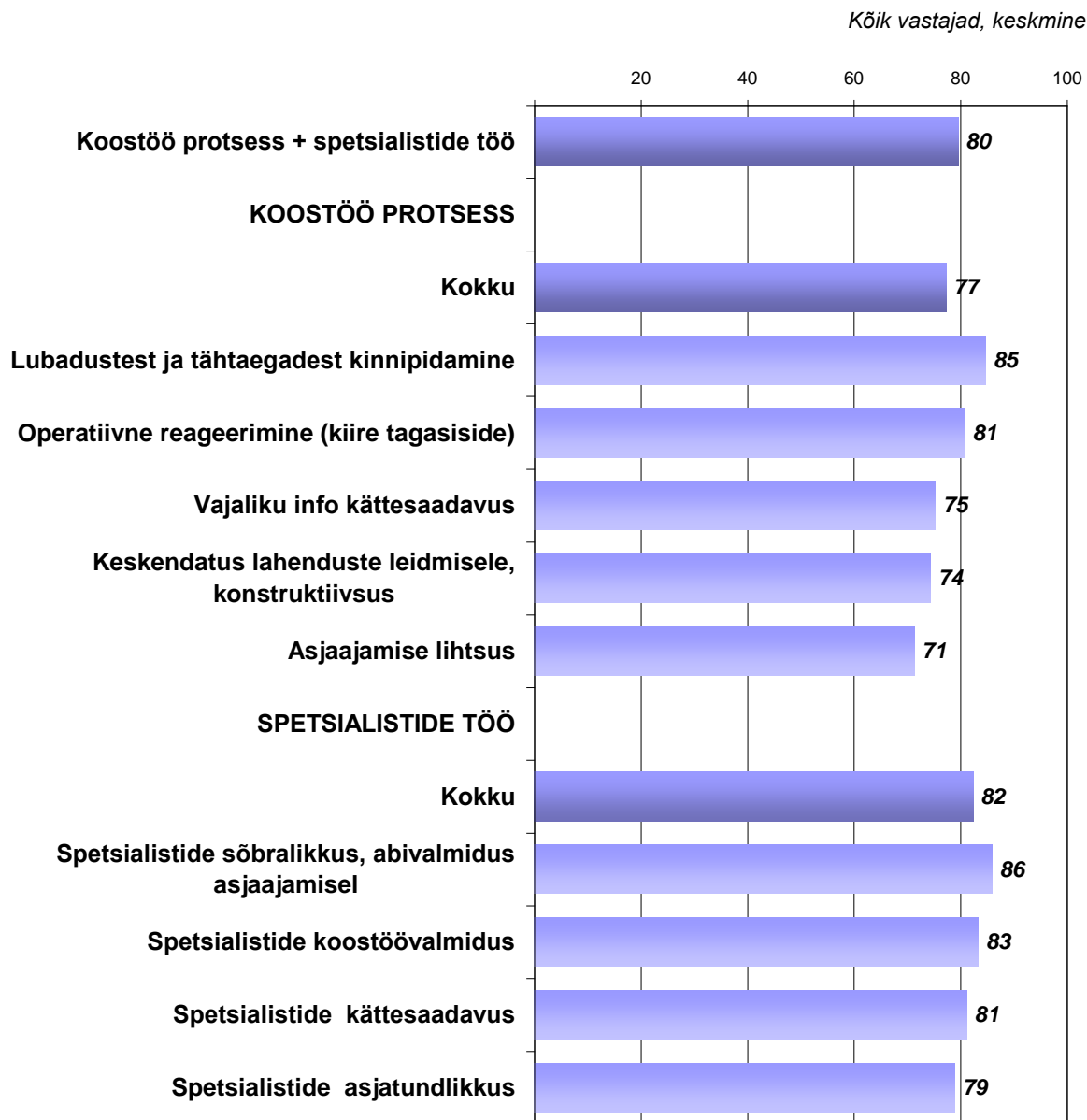
Rahulolematuse indeksid

Nagu juba ka üldisest rahulolust näha oli, ei ole rahulolematust siingi väga reljeefne. **Koostööprotsessi** tunnustes andis kokkuvõttes negatiivseid hinnanguid 6% partneritest, **spetsialistide töö** tunnustes 3%. Neid tunnuseid eraldi vaadates on veidi probleemsemad keskendatus lahenduste leidmisele ja konstruktiivsus (9%) ning asjaajamise lihtsus (7%) ja informatsiooni kättesaadavus (7%). Kõik need tunnused kuuluvad **koostööprotsessi** tegurisse.

Rahulolu koostöö protsessi ja spetsialistide tööga

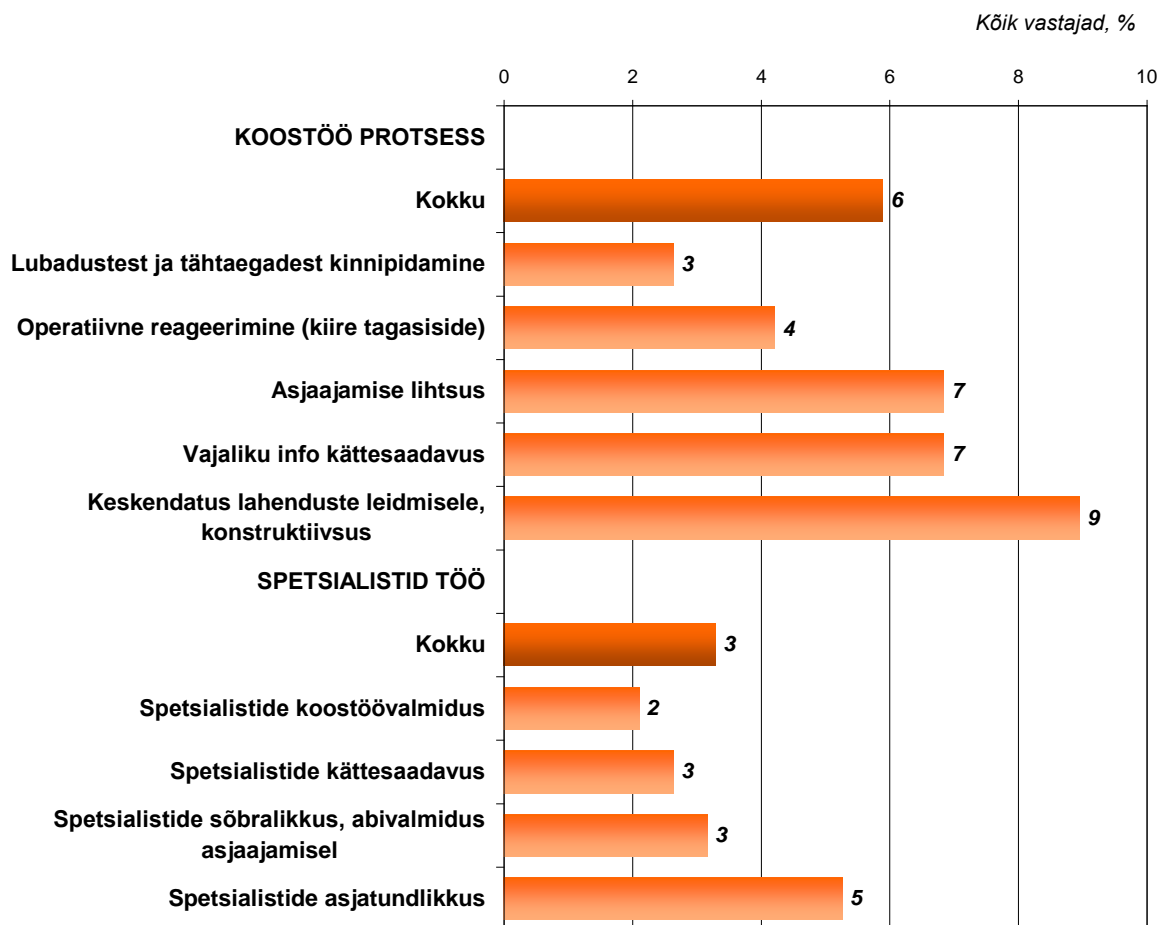


Rahulolu koostöö protsessi ja spetsialistide tööga



Rahulolematuse indeksid

Rahulolematuse indeksid koostöö protsessi ja spetsialistide tööga

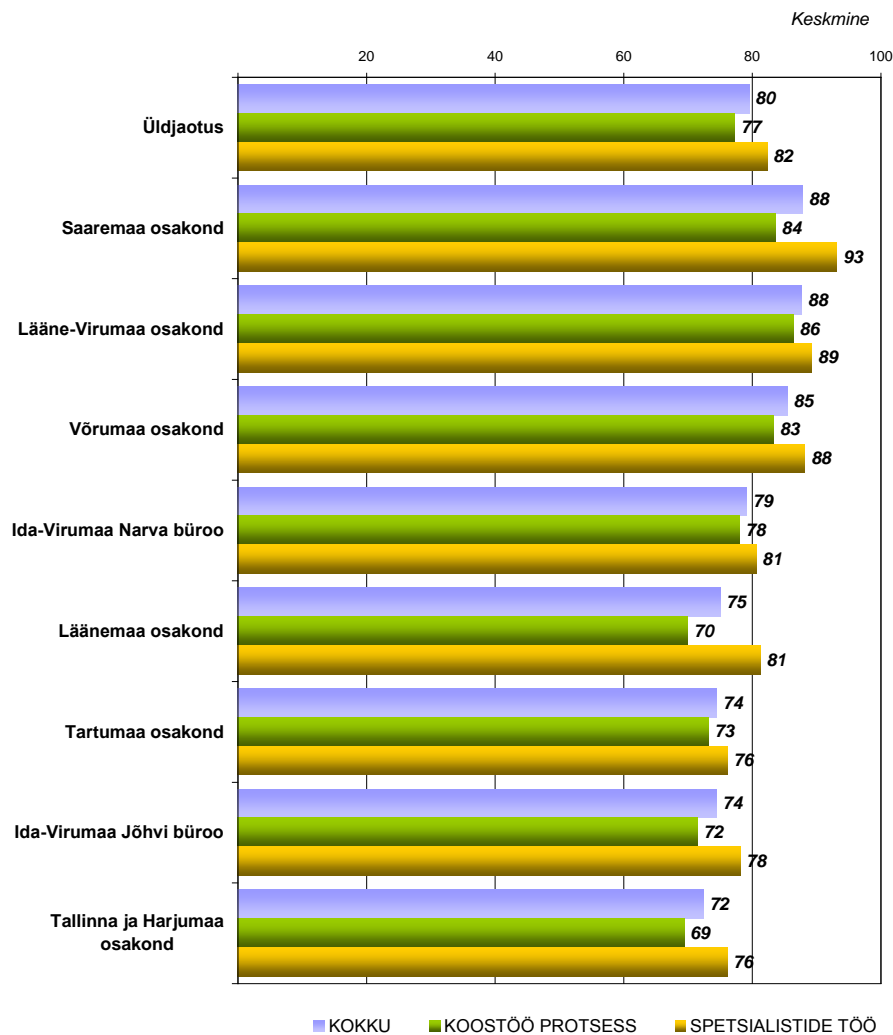


Partnerite rahulolu lihtindeks ning rahulolu koostöö protsessi ja spetsialistide tööga konkreetsete Töötukassa osakondade ja büroode lõikes

Kuna küsitletud partnerid pidid nimetama ka need Töötukassa osakonnad või bürood, kellega nad koostööd on teinud, siis oli põhimõtteliselt võimalik selgitada, millise osakonna või büroo kohta nende poolt antud rahulolu hinnangud käivad. Tõsi, kuna iga partner võis nimetada enam kui ühe osakonna/büroo, ei oleks kogu valimi ja kõigi vastuste põhjal selline hinnangu tõlgendus võimalik.

Seetõttu tehti vastav andmetöötlus vaid nende partnerite baasil, kes nimetasid vaid ühe osakonna/büroo (ehk siis nende antud hinnangud peaksid käima just selle büroo kohta) ning vaatluse alla võeti vaid need osakonnad/bürood, keda nimetati vähemalt 7 korda (väiksema nimetamise sageduse puhul oleks hinnangute üldistus väheesinduslik).

Rahulolu koostöö protsessi ja spetsialistide tööga



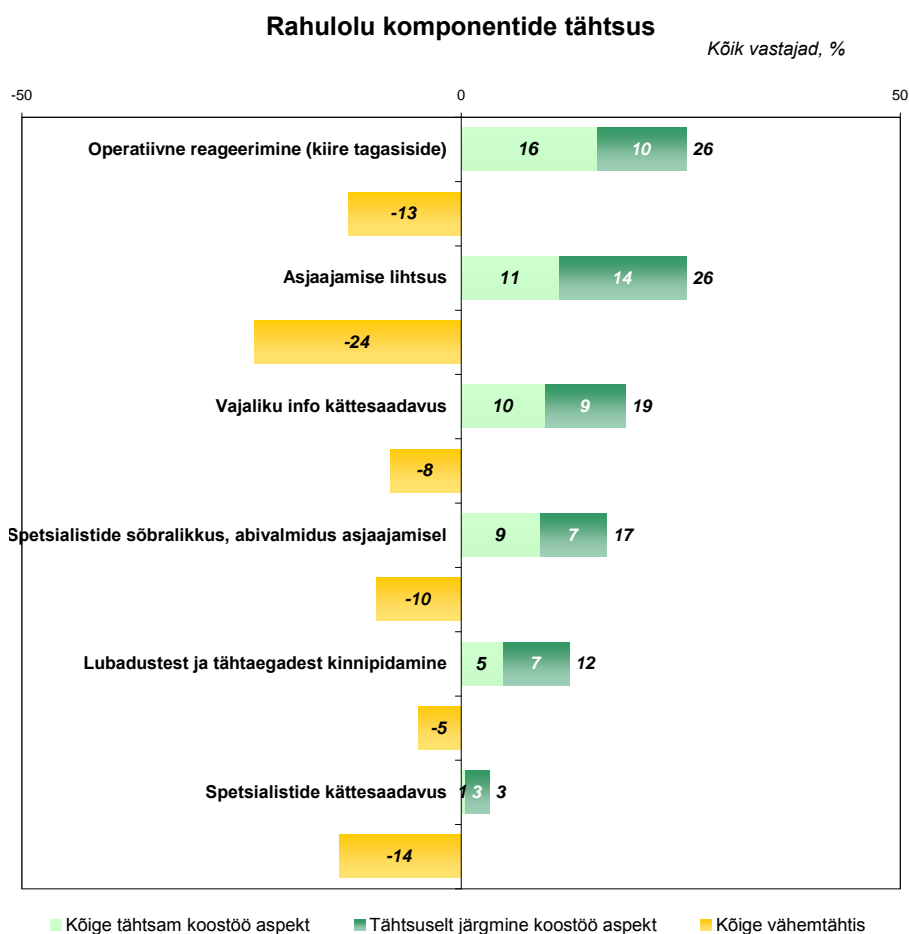
5. Rahulolu komponentide tähtsus

Selles osas esitame esmalt hinnatud rahulolu komponentide tähtsuse tähtsaima, tähtsuselt teise ja vähemtähtsaima hinnangu järgi, seejärel kahe teguri ja nende komponentide keskmise tähtsuse (tähtsaim + tähtsuselt teine) ning lõpuks kahe teguri ja nende komponentide tähtsuse koefitsiendid arvutuste järgi, mis arvestavad ka „kõige vähemtähtis“ hinnanguid.

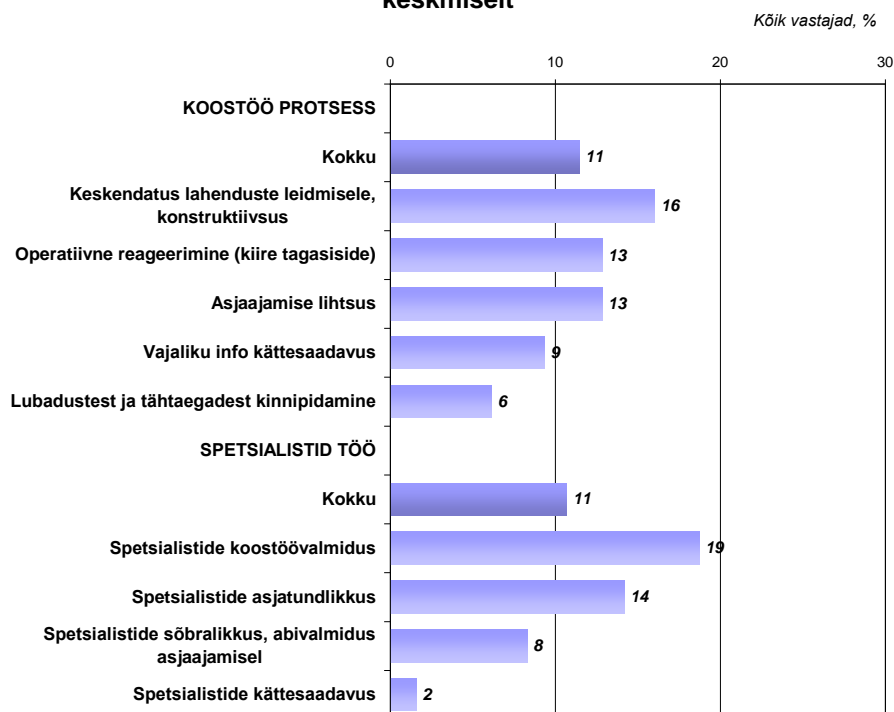
Kokkuvõttes on näha, et **koostöö protsess** on kahest põhitegurist tähtsaim (koefitsient 0.58). spetsialistide töö vastav koefitsient on 0.42, ehk tähtsamaks hinnatakse **koostöö protsessi**.

Saadud tulemus on sarnane tööandjate hinnanguga, kuigi erinevus on mõnevõrra väiksem.

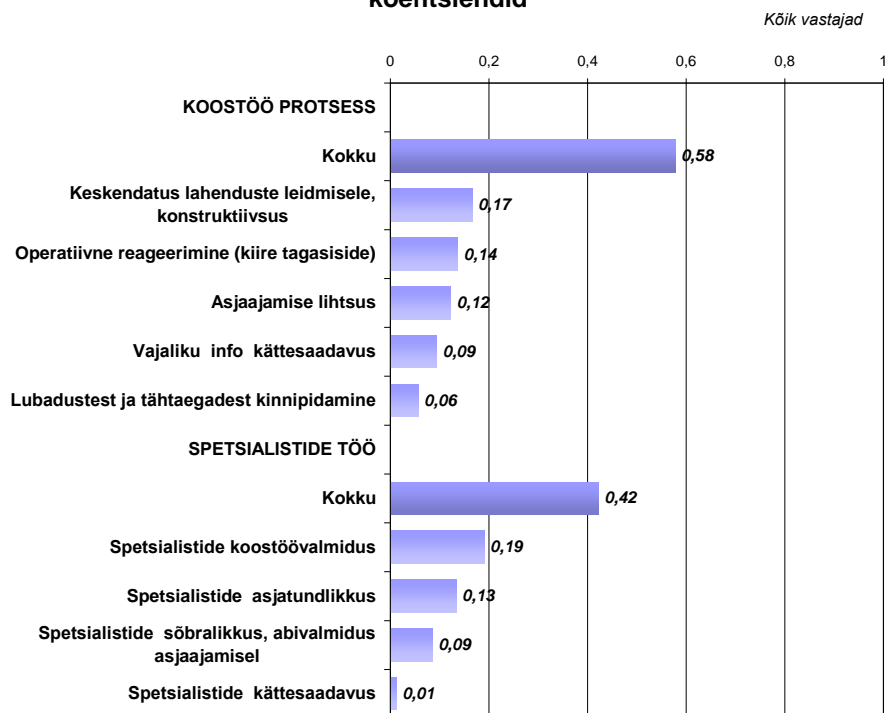
Seejuures on koostöö protsess tähtsam kui spetsialistide töö kõigis rühmades välja arvatud rühm, kelle jaoks on Töötukassa põhipartner. Viimastel on spetsialistide töö tähtsam tegur, mis võib olla seotud sellega, et koostöö on niigi pikaajaline ja protseduurid selged, mistõttu keskendub tähelepanu just spetsialisti tööle.



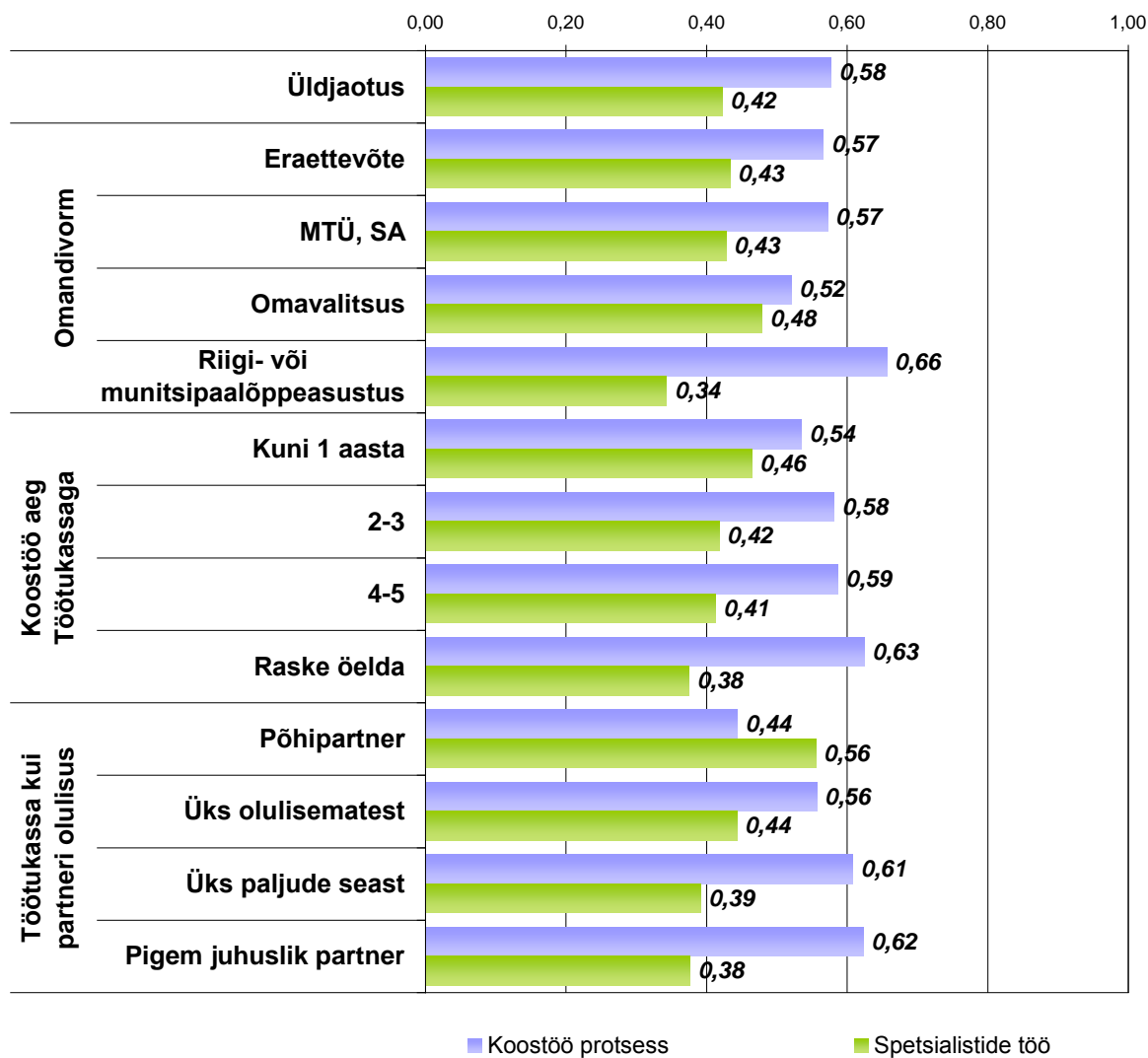
Tähtsaim + tähtsuselt teine rahulolu komponent keskmiselt



Koostöö protsessi ja spetsialistide töö tegurite tähtsuse koefitsiendid



Koostöö protsessi ja spetsialistide töö tähtsuse koefitsiendid



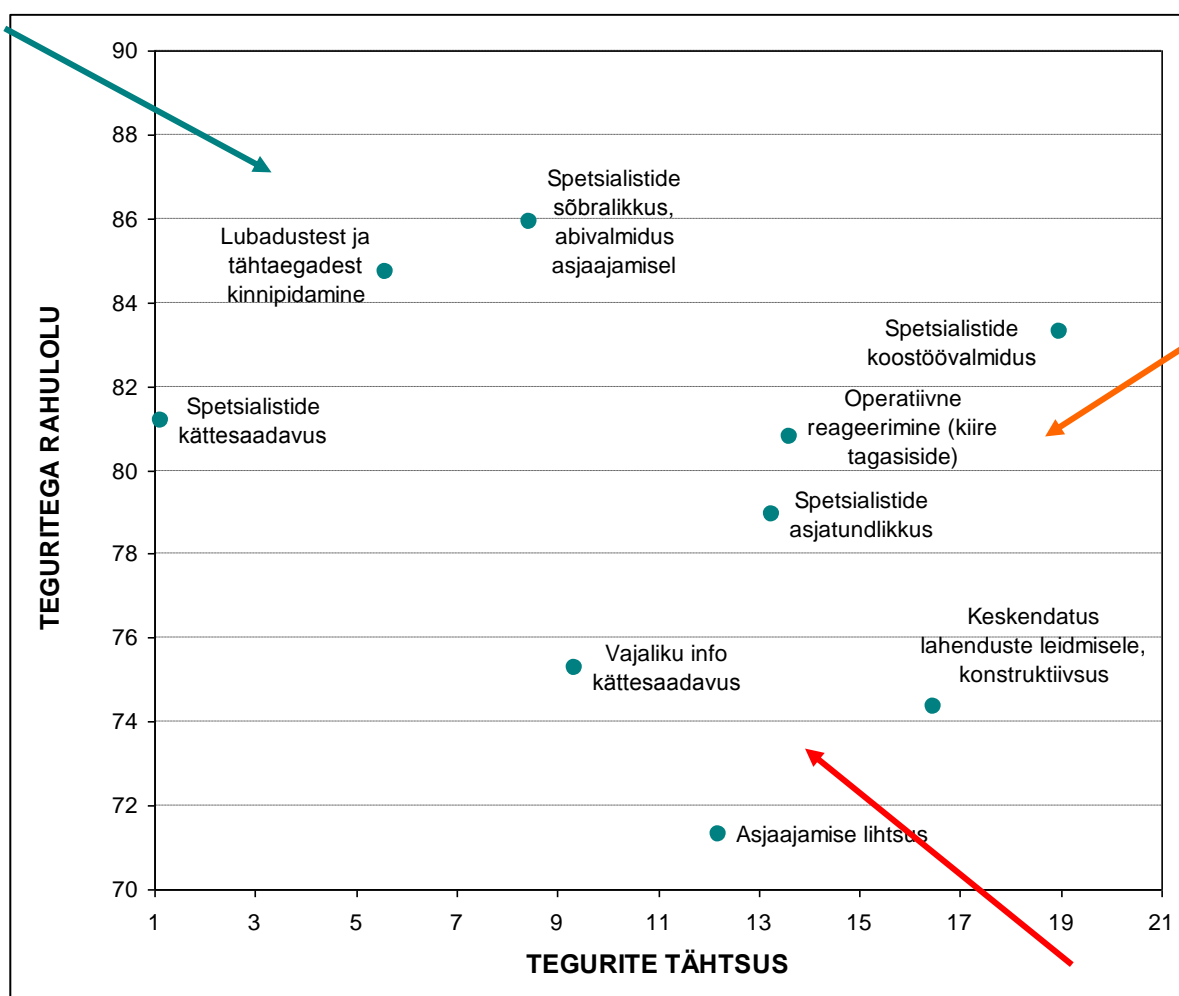
6. Partnerite rahulolu tõstmise prioriteedid

Alljärgnevalt on omavahel suhetatud mõõdetud rahulolu tunnuste rahulolu tase (lihtindeks) ning nende tähtsus. Selle põhjal võib kokkuvõtlikult öelda järgmist.

Vasaku ülanurga tunnused – tase väga hea ja täiendavaid jõupingutusi praegu ei vaja

Paremääre tunnused – peamised tunnused üldise rahulolu hoidmiseks

Parema alaosa tunnused – peamised tunnused üldise rahulolu tõstmiseks

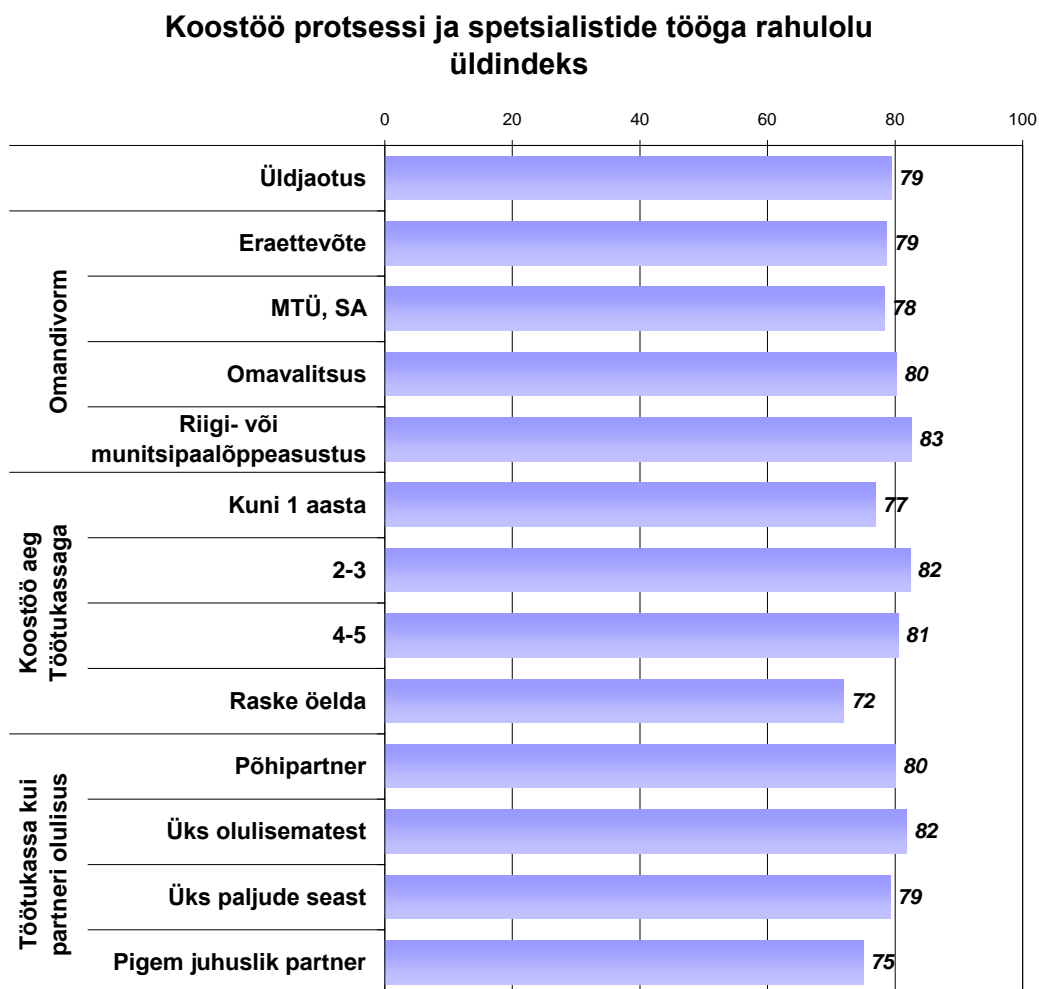


7. Partnerite rahulolu üldindeks koostöös Töötukassaga.

Arvestades rahulolu kahe põhiteguri tähtsuse koefitsienti (vt lk 23), arutati rahulolu üldindeks (integreeritud), ehk üldindeksi arvutamisel sai teeninduse protsess kaaluks 0.58 ja teenindajate töö 0.48. Näeme, et üldindeksi väärtuseks on 79 palli (lihtindeks 80).

Erinevus pole küll suur, kuid kuna nende kahe alamindeksi juures oli lihtindeksi erinevus olemas (koostöö protsess 77 p ja spetsialistide töö 82p), avaldas koefitsientide süsteem siiski teatavat mõju.

Järgneval diagrammil on rahulolu üldindeksid toodud lisaks kõigi partnerite rühmade kaupa.



8. Partnerite rahulolu muude koostöö aspektidega

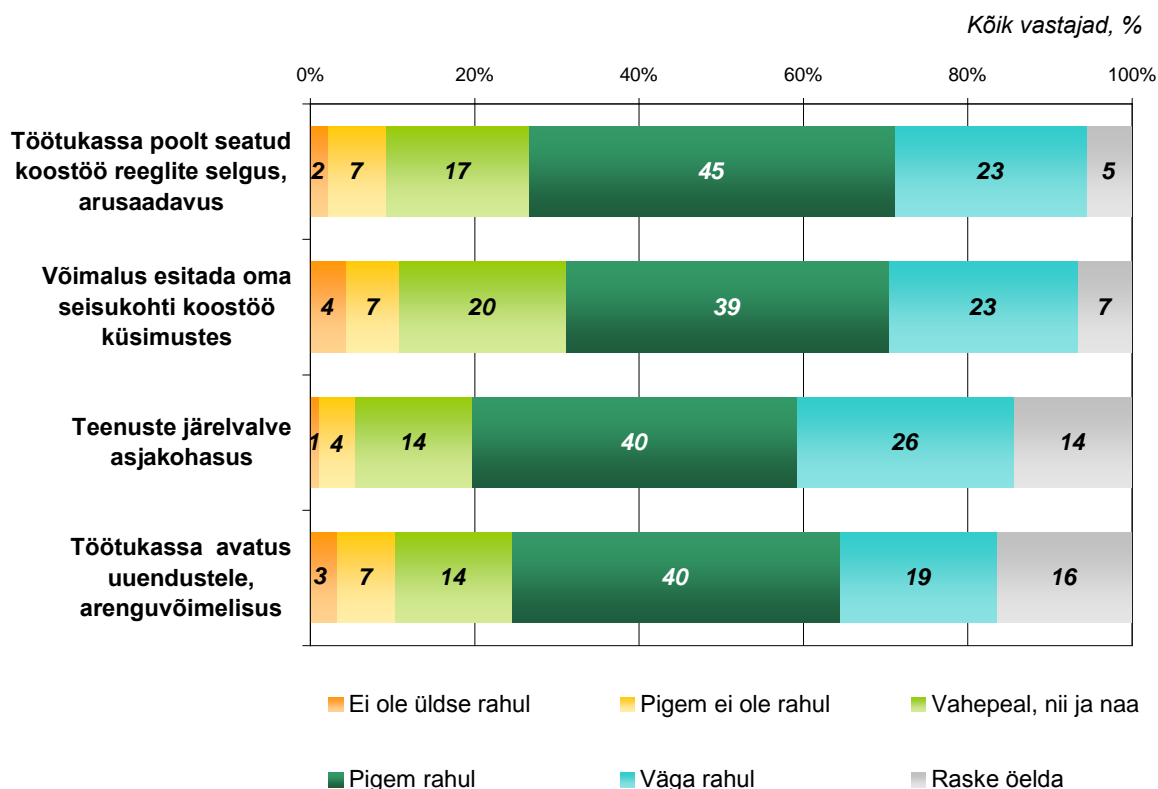
Lisaks eelnevalt käsitletud partnerite rahulolu aspektidele, mis järgisid üldjoontes ka töötsijate ja tööandjate uuringu loogikat, käsitleti partnerite uuringus mõningaid spetsiifilisi aspekte.

Taas esitame tulemused kahes plaanis – vastuste jaotuse ning keskmine palli järgi.

Tulemused on üldiselt pigem head, kuid tervikuna siiski mõnevõrra madalamad kui koostöö protsessi ja spetsialistide töö hinnangud – vahemikus 69-75 palli. Probleemsemad koostöö aspektid on eeskätt võimalus esitada oma seisukohti koostöö küsimustes ning Töötukassa avatus uuendustele, arenguvõimelisus (mõlemad 69 palli).

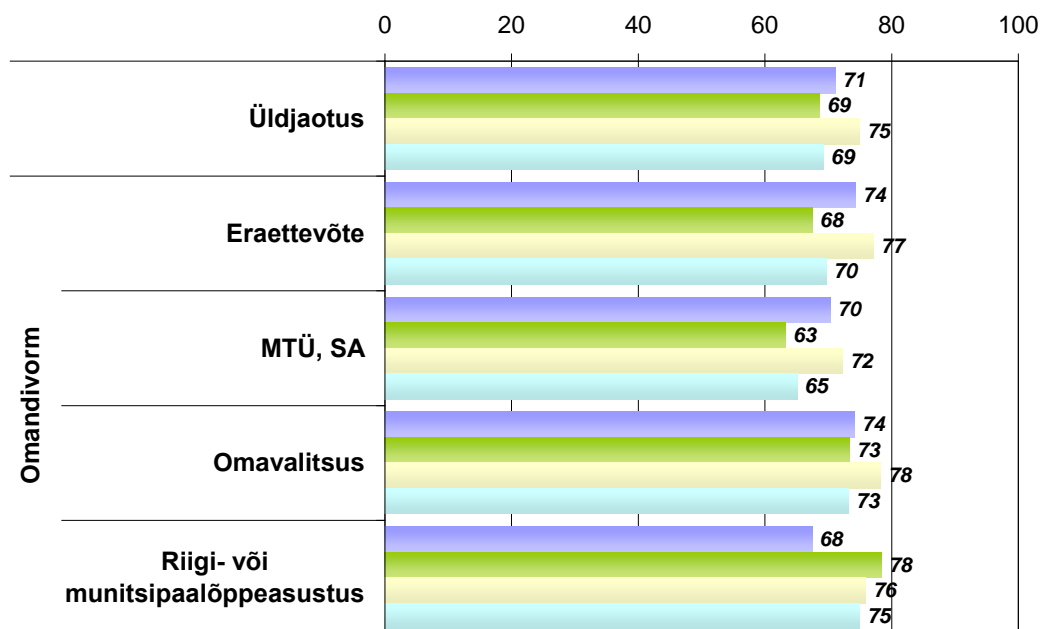
Seejuures on tähtsaim koostöö aspekt Töötukassa poolt seatud koostöö reeglite selgus ja arusaadavus, millega rahulolu on 71 palli (ehk arenguruumi oleks)

Rahulolu koostöö erinevate aspektidega



Rahulolu koostöö erinevate aspektidega

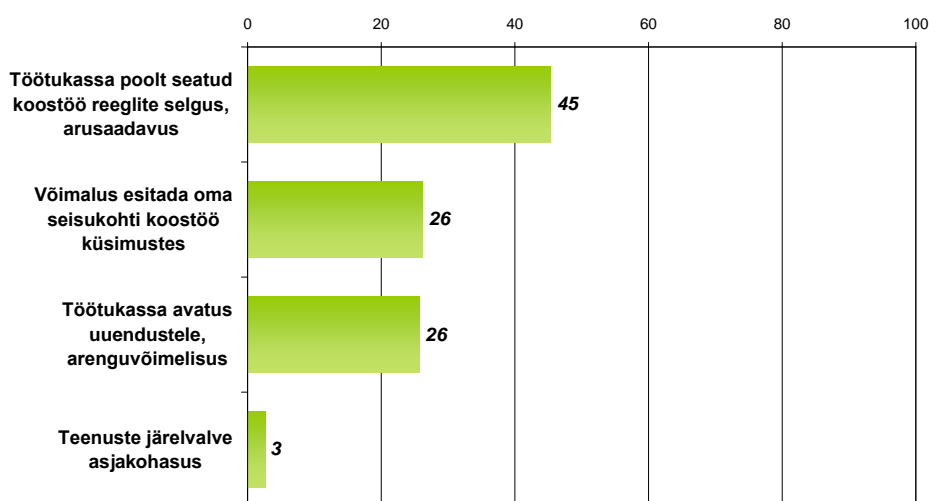
Vastajad, kes hinnata oskasid, keskmine



- Töötukassa poolt seatud koostöö reeglite selgus, arusaadavus
- Võimalus esitada oma seisukohti koostöö küsimustes
- Teenuste järelvalve asjakohasus
- Töötukassa avatus uuendustele, arenguvõimelisus

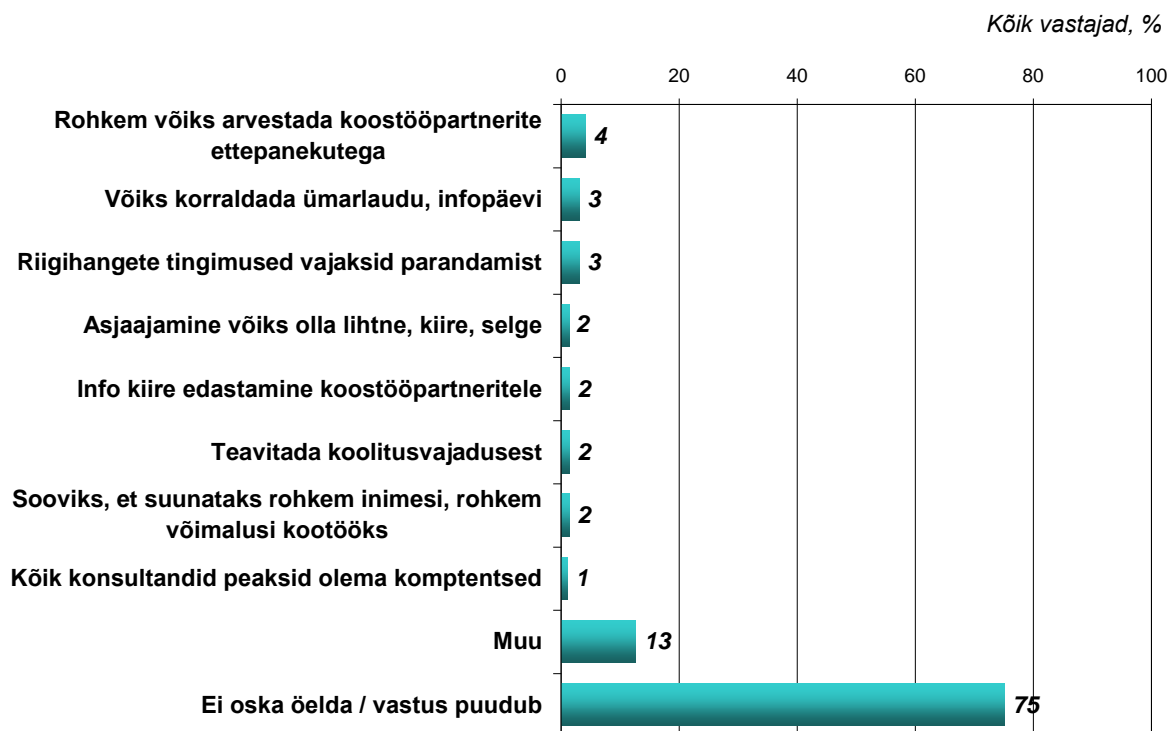
Milline koostöö aspekt on Teile kõige tähtsam?

Kõik vastajad, %



Lahtistes ettepanekutes, mida võiks Töötukassa koostöö parandamiseks veel teha, olulist koondumist üheks selgeks sõnumiks ei ole.

Mida võiks Töötukassa teha veel koostöö parandamiseks?



9. Rahulolu Töötukassa iseteenindusportaali ja kodulehega.

Iseteenindusportaal

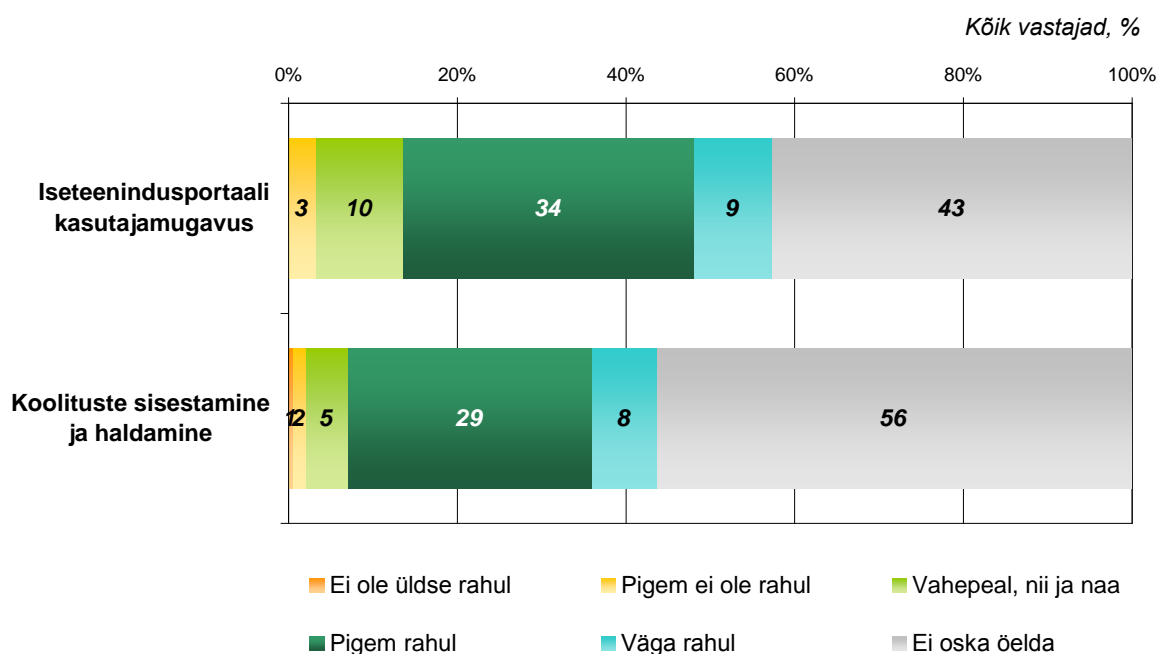
Kasutusmugavusega on üldine rahulolu 72 palli, koolituste sisestamise ja haldamisega 74 palli, ehk pigem rahul.

Samas on kasutusmugavusega vähem rahul eraettevõtete esindajad (64 p)

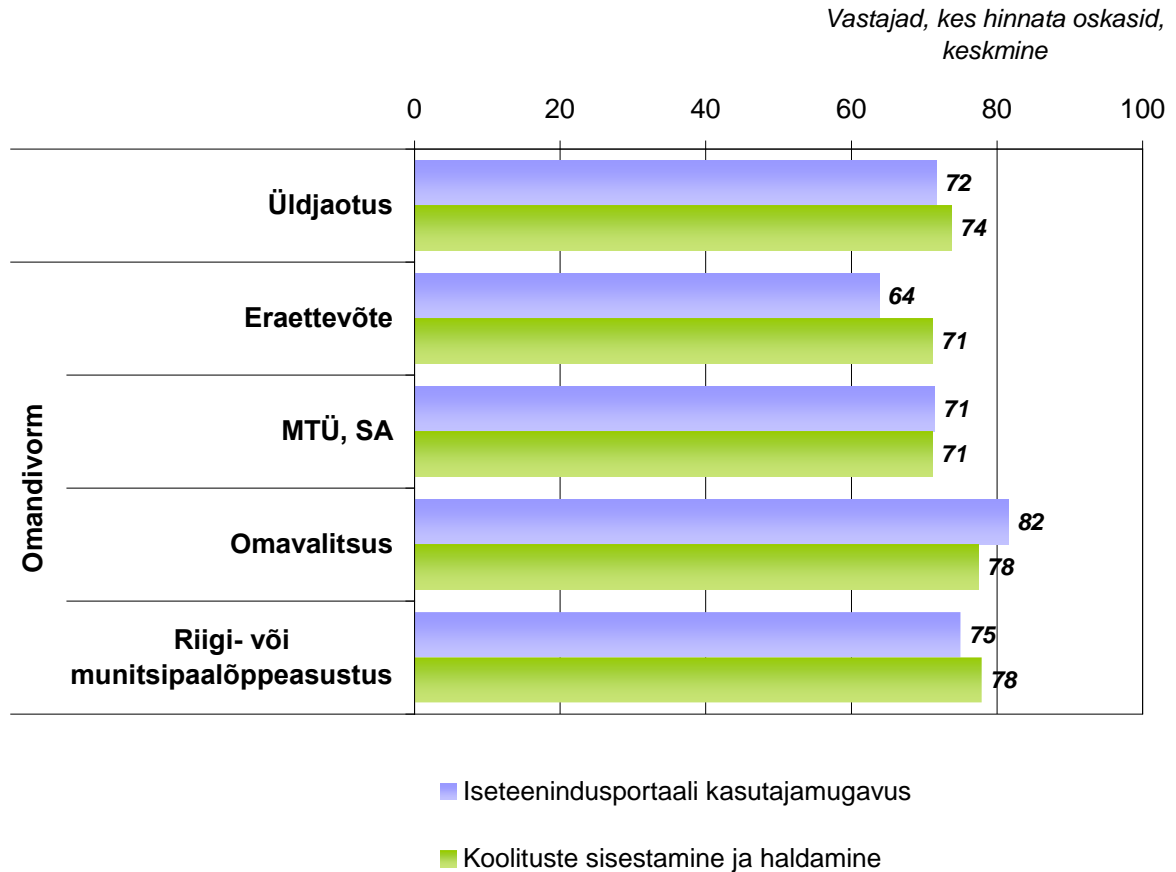
Koduleht

Nii kodulehel oleva info ülesehituse ja leitavuse kui seal oleva info selguse ja arusaadavusega on rahulolu suhteliselt hea (vastavalt 75 ja 74 palli). Märkimisväärseid erinevusi pole ka partnerirühmade hinnanguis (MTÜ-d ja SA-d siiski veidi madalamate hinnangutega).

Rahulolu Töötukassa iseteenindusportaaliga



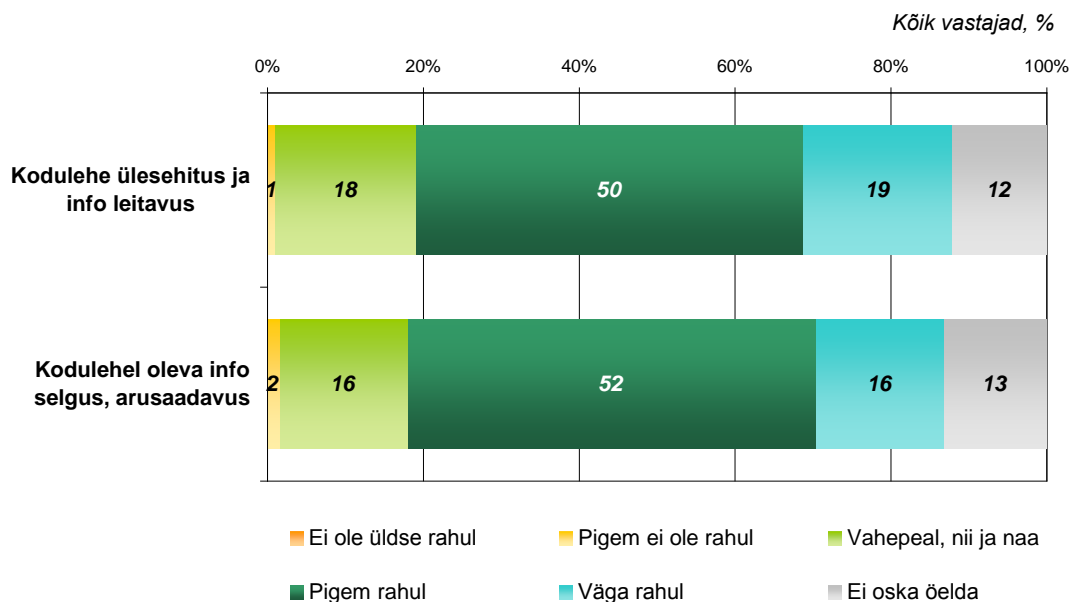
Rahulolu Töötukassa iseteenindusportaaliga



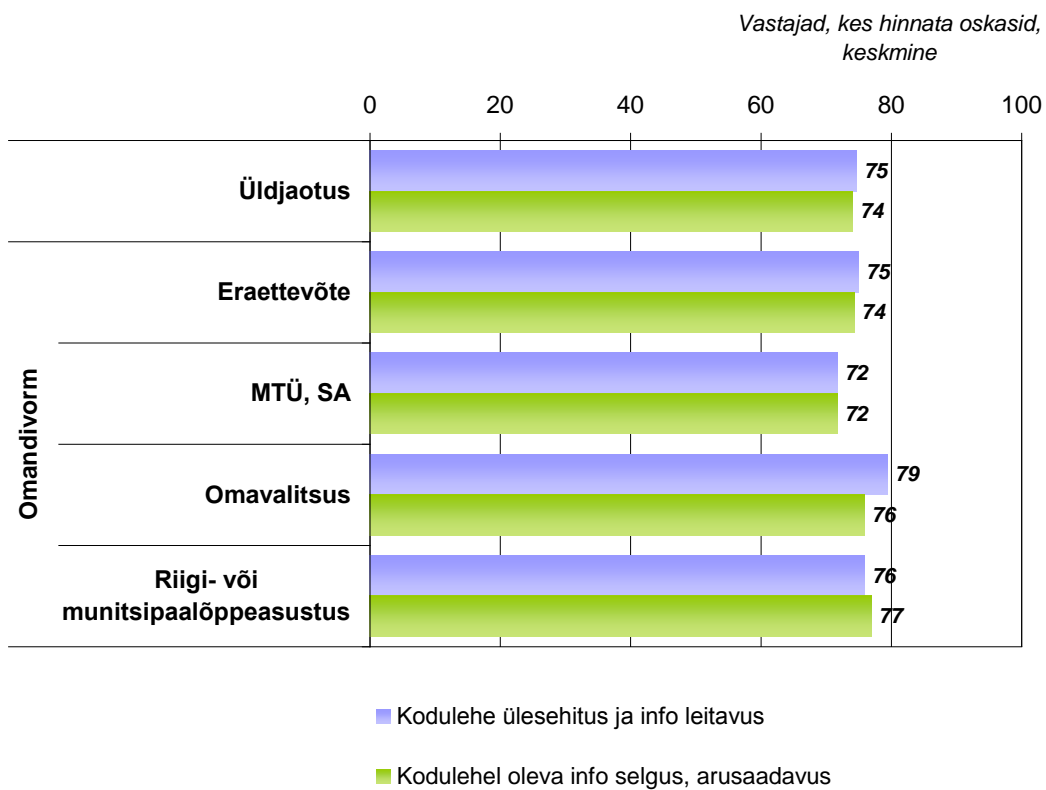
Millega Te Töötukassa iseteenindusportaalil koolitaja kasutusvõimaluste juures rahul ei ole? Mida/kuidas oleks vaja parandada?

- Vastus puudub / ei oska öelda (6 vastajat)
- Tähe märkide arv võiks olla suurem
- Me kasutame seda väga harva, sest arvuti ei ole meie pärusmaa. (Eakad)
- Kuna toimetame mitmes linnas, mitme kursusega, on väga töömahukas uute kursuste lisamine.
- Koolituste temaatikate ja koolitusvaldkondade jaotus peaks olema täpsem (mis alavaldkond millised peavaldkonna alla käib, see on hetkel segadusse ajav)
- Koolitusi pole
- Juhul kui 1 ja sama kursuse puhul on palju erinevaid toimumiskuupäevi, võiks olla võimalus sisestada need ühe korraga (nagu nt lektorite lisamine)
- Ei ole suudetud tarbijat ja pakkujat kokku viia

Rahulolu Töötukassa kodulehega



Rahulolu Töötukassa kodulehega

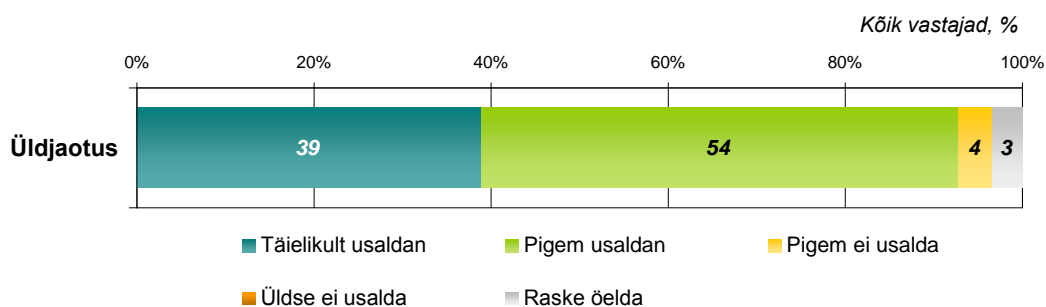


10. Töötukassa usaldusväärsus

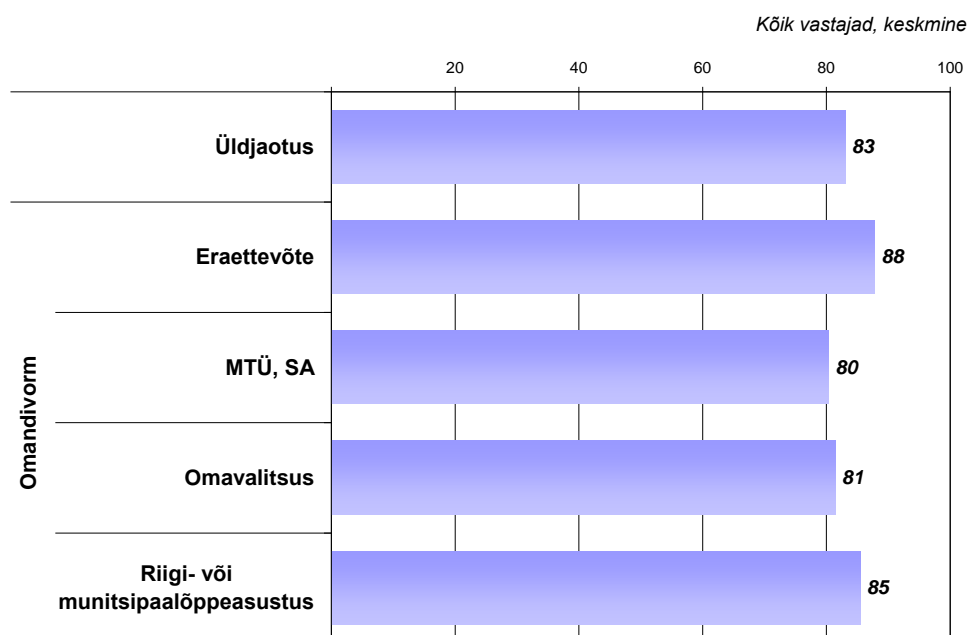
Lõpuks küsiti hinnanguid ka töötukassa kui partneri usaldusväärse kohta.

Näeme, et Töötukassat usaldab täielikult 39% ja pigem usaldab 54% küsitatud partneritest. Usaldusväärse üldine hinnang juba tuntud 100 pallisel skaalal on kokkuvõttes 83 punkti, kõrgeim seejuures eraettevõtetest partnerite silmis (88p).

Palun hinnake, kui võrd usaldusväärseks partneriks Te peate Töötukassat?



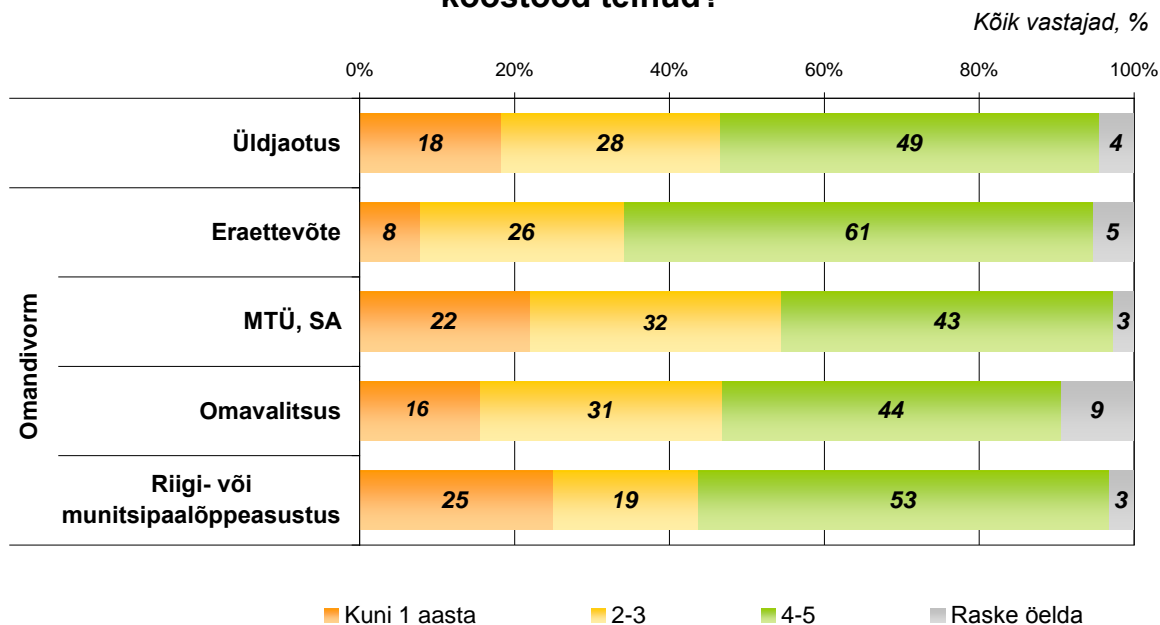
Hinnang töötukassa usaldusväärsele



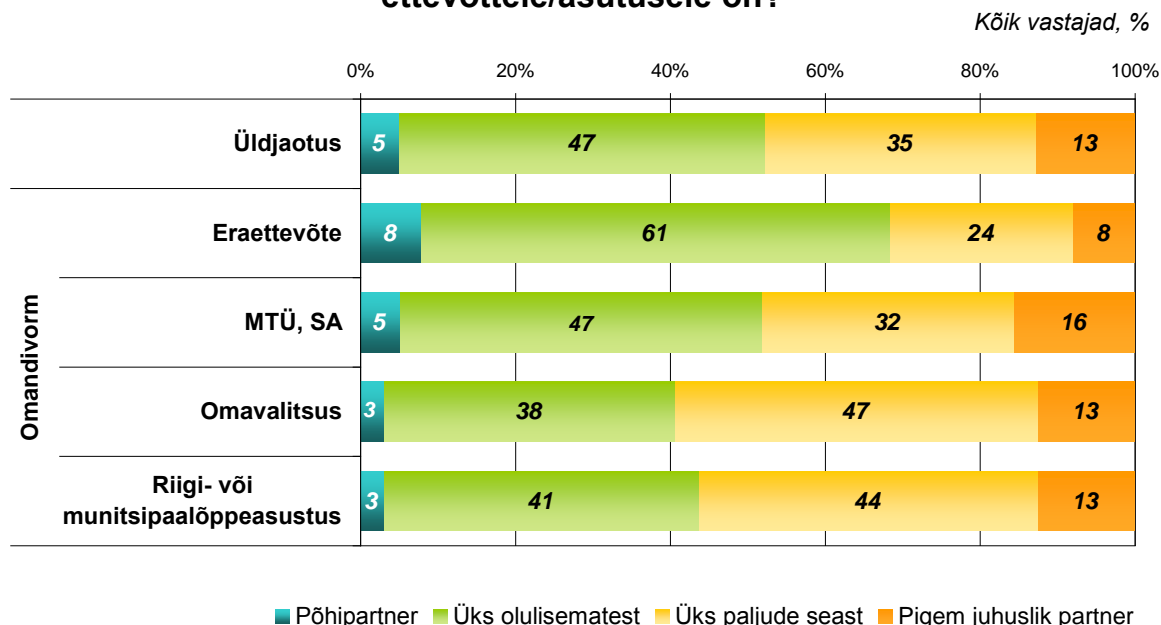
11. Koostööpartnerite taust

- Ligi poolt küsitletud partneritest on Töötukassaga koostööd teinud 4-5 aastat, ehk uuringu reaalne valim on arvestatava kogemusega.
- Samuti ca pooltele küsitletutele on Töötukassa kas üks peamistest koostööpartneritest või koguni põhipartner.
- 78% küsitlusvalimist osutab töötukassa teenuseid piirkondlikult, eraettevõtete seas on neid aga 53% (ülejäanud pigem üleriigiliselt)
- Töötukassa büroode/osakondade jaotus, kellega sagedamini koostööd tehtud, on küsitletute seas üsna ühtlane ja vastab üldjoontes piirkonna suurusele (elanike arvule)

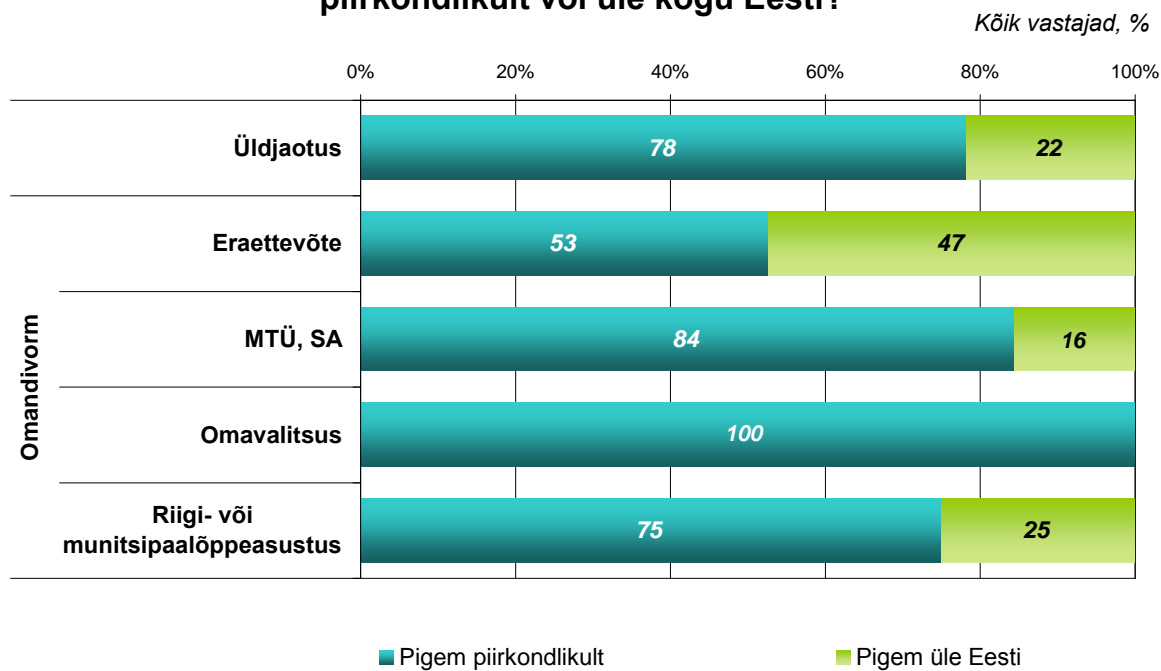
2009 aastast alates, mitu aastat olete Töötukassaga koostööd teinud?



Kuivõrd oluline partner Töötukassa Teile/Teie ettevõttele/asutusele on?

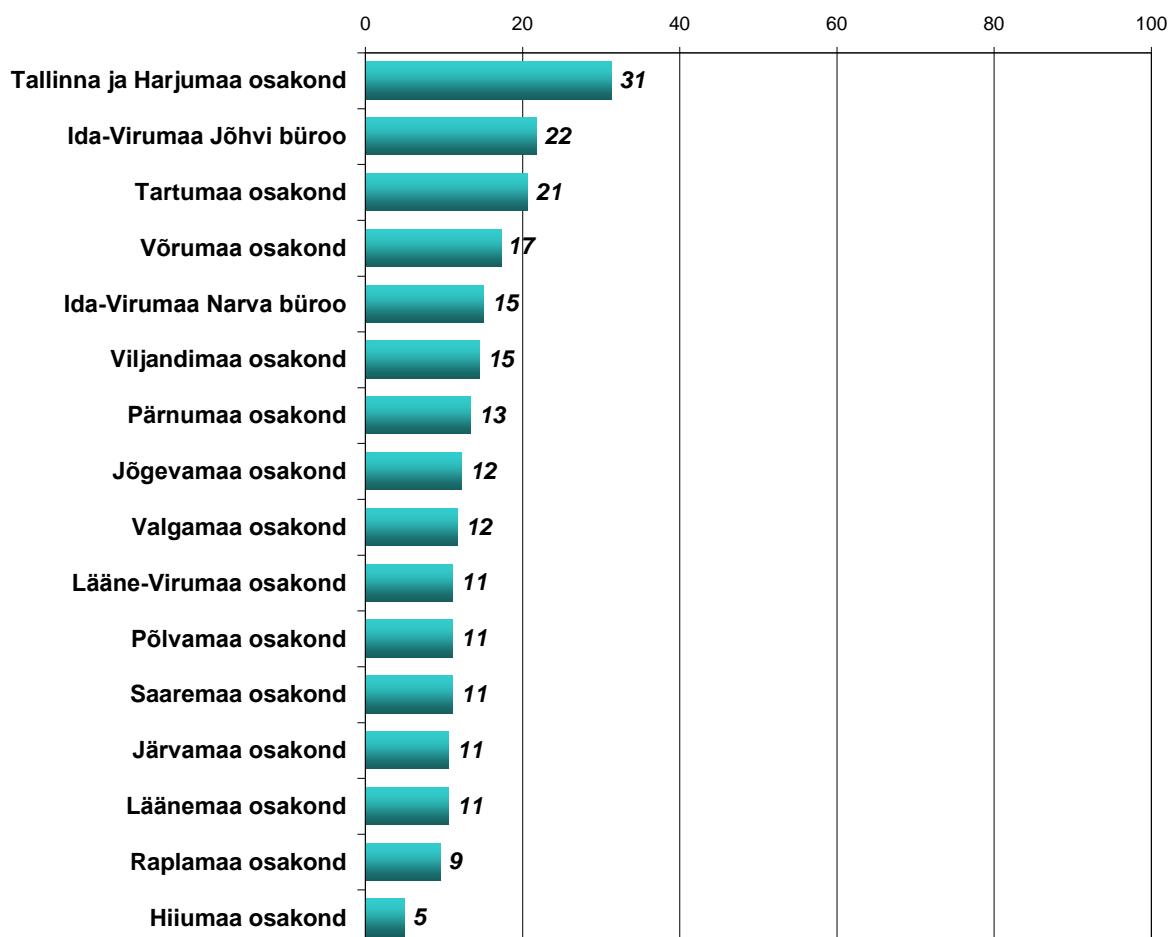


Kas Teie ettevõtte/asutus pakub Töötukassale teenuseid piirkondlikult või üle kogu Eesti?



Milliste Töötukassa büroodega/osakondadega Te olete sagedamini koostööd teinud?

Kõik vastajad, %



LISA 1: KÜSIMUSTIK

<p>1. Milliseid teenuseid olete pakkunud koostöös Töötukassaga käesoleval aastal?</p> <p>MÄRKIGE KÕIK SOBIVAD VASTUSED</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koolitusteenus koolituskaardiga 2. Koolitusteenus hankega 3. Tööharjutusteenus 4. Nõustamisteenus (võlanõustamine, psühholoogiline nõustamine, sõltuvusnõustamine, Tööklubi) 5. Avalik töö või vabatahtlik töö 6. Puudega inimeste teenused 7. Pankrotihalduri teenuseid (maksejõuetushüvitise taotlemine) ⇒ Jätka K2 8. Muu, mis? _____ ⇒ Jätka K2
<p>1A. Teie omandivorm.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. eraettevõtte 2. MTÜ, SA 3. omavalitsus 4. riigi- või munitsipaalõppeasustus
<p>2. Milliste kanalite kaudu Te olete suhelnud Töötukassaga?</p> <p>MÄRKIGE KÕIK SOBIVAD VASTUSED</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Spetsialistiga kohtunud 2. Spetsialistiga meili või telefoni teel 3. Kasutanud iseteenindusportaali 4. Kasutanud kodulehte 5. Ümarlaud, infotund jm kollektiivse suhtlemise vormid 6. Muu, mis? _____
<p>3. Kust olete saanud infot Töötukassaga koostöö võimaluste, Töötukassa hangete jm võimaluste kohta?</p> <p>MÄRKIGE KÕIK SOBIVAD VASTUSED</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meediast, ajakirjandusest 2. Töötukassa kodulehelt 3. Kolleegidelt, tuttavatelt 4. Töötukassa töötajatelt 5. Töötukassa korraldatud üritustelt, infopäevadelt 6. Muude korraldajate üritustelt, messidelt 7. Riigihangete portaalist 8. Mujalt, kust? _____
<p>4. Kuivõrd olete üldiselt rahul Töötukassaga tehtava koostööga?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ei ole üldse rahul 2. Pigem ei ole rahul 3. Vahepeal, nii ja naa 4. Pigem rahul 5. Väga rahul
<p>5. Miks Te nii arvate, palun põhjendage? Võimalusel tooge näiteid.</p> <p>KÜSITLUSPROGRAMM TÕSTAB VASTAVA K4 VASTUSEVARIANDI TEKSTI „vt K4“ VAHELE</p>	<p>KIRJUTGE</p>

6. Palun hinnake, kuivõrd rahul Te olete Töötukassa kui koostööpartneri tegevuse järgmiste külgedega. Andke siin hinnang igapäevase töö kohta (mitte näiteks hangete jm. ühekordsete sündmuste kohta)

Koostöö PROTSESS					
	Ei ole üldse rahul	Pigem ei ole rahul	Vahepeal, nii ja naa	Pigem rahul	Väga rahul
1. Operatiivne reageerimine (kiire tagasiside)	1	2	3	4	5
2. Asjaajamise lihtsus	1	2	3	4	5
3. Vajaliku info kättesaadavus	1	2	3	4	5
4. Lubadustest ja tähtaegadest kinnipidamine	1	2	3	4	5
5. Keskendatus lahenduste leidmisele, konstruktiivsus	1	2	3	4	5
Spetsialistide TÖÖ					
	Ei ole üldse rahul	Pigem ei ole rahul	Vahepeal, nii ja naa	Pigem rahul	Väga rahul
6. Spetsialistide kättesaadavus	1	2	3	4	5
7. Spetsialistide sõbralikkus, abivalmidus asjaajamisel	1	2	3	4	5
8. Spetsialistide koostöövalmidus	1	2	3	4	5
9. Spetsialistide asjatundlikkus	1	2	3	4	5
7. Vaadake palun uuesti koostöö aspekte, mida just hindasite ja märkige nüüd, milline neist on Teile kõige tähtsam ja milline tähtsuselt teine ja milline kõige vähemtähtis MÄRKIGE NUMBRIGA					
1. Operatiivne reageerimine (kiire tagasiside) 2. Asjaajamise lihtsus 3. Vajaliku info kättesaadavus 4. Lubadustest ja tähtaegadest kinnipidamine 5. Keskendatus lahenduste leidmisele, konstruktiivsus 6. Spetsialistide kättesaadavus 7. Spetsialistide sõbralikkus, abivalmidus asjaajamisel 8. Spetsialistide koostöövalmidus 9. Spetsialistide asjatundlikkus	Kõige tähtsam NR_____ Tähtsuselt järgmine NR_____ Kõige vähemtähtis NR_____				

8. Palun hinnake nüüd Töötukassat kui koostööpartnerit järgmistes aspektides

	Ei ole üldse rahul	Pigem ei ole rahul	Vahepeal, nii ja naa	Pigem rahul	Väga rahul	Raske öelda
1. Töötukassa poolt seatud koostöö reeglite (nt lepingud, koostöötingimused, hanketingimused) selgus, arusaadavus	1	2	3	4	5	6

2. Võimalus esitada oma seisukohti koostöö küsimustes	1	2	3	4	5	6
3. FILTER K1#7 PANKROTIHALDUR EI VASTA Teenuste järelvalve asjakohasus	1	2	3	4	5	6
4. Töötukassa avatus uuendustele, arenguvõimelisus.	1	2	3	4	5	6
9. Vaadake palun uuesti koostöö aspekte, mida just hindasite ja märkige nüüd, milline neist on Teile kõige tähtsam MÄRKIGE NUMBRIGA						
1. Töötukassa poolt seatud koostöö reeglite selgus, arusaadavus 2. Võimalus esitada oma seisukohti koostöö küsimustes 3. FILTER K1#7 PANKROTIHALDUR EI VASTA Teenuste järelvalve asjakohasus 4. Töötukassa avatus uuendustele, arenguvõimelisus	Kõige tähtsam NR_____					
10. Mida võiks Töötukassa teha veel koostöö parandamiseks? Võimalusel tooge näiteid.	KIRJUTAGE					

11. Palun hinnake oma rahulolu Töötukassa iseteenindusportaaliga

Iseteenindusportaaali omadused						
	Ei ole üldse rahul	Pigem ei ole rahul	Vahepeal, nii ja naa	Pigem rahul	Väga rahul	EI OSKA ÖELDA
A. Iseteenindusportaaali kasutajamugavus	1	2	3	4	5	6
B. Koolituste sisestamine ja haldamine	1	2	3	4	5	6

Proge: kui K11B 1-3

12. Millega Te Töötukassa iseteenindusportaalil koolitaja kasutusvõimaluste juures rahul ei ole? Mida/kuidas oleks vaja parandada? Võimalusel tooge näiteid. Palun kirjutage.

1.
2. Ei oska öelda

13. Palun hinnake oma rahulolu Töötukassa kodulehega

Kodulehe omadused

	Ei ole üldse rahul	Pigem ei ole rahul	Vahepeal, nii ja naa	Pigem rahul	Väga rahul	EI OSKA ÖELDA
Kodulehe ülesehitus ja info leitavus	1	2	3	4	5	6
Kodulehel oleva info selgus, arusaadavus	1	2	3	4	5	6
14. Palun hinnake, kuivõrd usaldusväärseks partneriks Te peate Töötukassat?	1. täielikult usaldan 2. pigem usaldan 3. pigem ei usalda 4. üldse ei usalda 5. raske öelda					
15. 2009 aastast alates, mitu aastat olete Töötukassaga koostööd teinud?	1. kuni 1 aastat 2. 2-3 4. 4-5 5. Raske öelda					
16. Kuivõrd oluline partner Töötukassa Teile/Teie ettevõttele/asutusele on?	1. põhipartner 2. üks olulisematest 3. üks paljude seast 4. pigem juhuslik partner					
FILTER K1#7 PANKROTIHALDUR EI VASTA 17. Kas Teie ettevõtte/asutus pakub Töötukassale teenuseid piirkondlikult või üle kogu Eesti?	1. pigem piirkondlikult 2. pigem üle Eesti					
FILTER K1#7 PANKROTIHALDUR EI VASTA 18. Milliste Töötukassa büroodega/osakondadega Te olete sagedamini koostööd teinud? VÕIB OLLA MITU VARIANTI	1. Tallinna ja Harjumaa osakond 2. Hiiumaa osakond 3. Ida-Virumaa Jõhvi büroo 4. Ida-Virumaa Narva büroo 5. Jõgevamaa osakond 6. Järvamaa osakond 7. Läänemaa osakond 8. Lääne-Virumaa osakond 9. Põlvamaa osakond 10. Pärnumaa osakond 11. Raplamaa osakond 12. Saaremaa osakond 13. Tartumaa osakond 14. Valgamaa osakond 15. Viljandimaa osakond 16. Võrumaa osakond					

Suur tänu ja kena päeva/õhtu jätku Teile!