

TÖÖTUKASSA KLIENDIRAHULOLU UURING

Küsitlus tööandjate seas

Turu-uuringute AS

Oktoober-november 2011

Tatari 6, 10116 Tallinn
tel (0) 627 7583, faks (0) 627 7584
post@туру-uuringute.ee
www.turu-uuringute.ee

Turu-uuringute AS

Sisukord

SISSEJUHATUS	3
KOKKUVÕTE	4
METOODIKA ÜLEVAADE	5
1 Valim ja küsitlustöö	5
2 Andmetöötlus	5
3 Vastanute struktuur	6
TULEMUSED	7
1 Töötukassa teenuste kasutamine	7
2 Infokanalid	8
3 Üldine kogemus Töötukassaga	10
4 Rahulolu klienditeenindusega	12
5 Rahulolematuse indeks	14
6 Teenuse olulised küljed	14
7 Rahulolu infotelefoniga	16
8 Rahulolu iseteenindusportaaliga ja kodulehega	17
9 Töötukassa teenuste soovitamine	19
10 LISA 1. Vabad vastused	21

SISSEJUHATUS

Käesolev aruanne on koostatud 24. oktoobrist – 7. novembrini 2011 tööandjate seas läbiviidud uuringu põhjal.

Uuringu eesmärgiks oli selgitada:

Erinevate Töötukassa teenuste kasutamine

Hinnangud teeninduse protsessile ja teenindajate tööle

Kasutatavad ja eelistatud infoallikad Töötukassa kohta info hankimisel

Hinnangud iseteenindusportaalile ja kodulehele

Uuringule vastas 1461 vastajat.

Uuringu aruanne annab ülevaate tulemustest nii teksti kui jooniste kujul. Lisatud on tabelmaterjal põhilistes lõigetes ning uuringu läbiviimisel kasutatud ankeet.

KOKKUVÕTE

- Kõige sagedamini kasutatav Töötukassa teenus on palgatoetus (69%), seejärel võrdse sagedusega koondamishüvitis, tööpraktika ja töövahendus.
- Kõige sagedamini on tööandjad Töötukassaga suhelnud silmast-silma, st. konsultandiga kohapeal kohtunud (68%). Samuti on sageli kasutatav koduleht (56%) ja iseteenindusportaal (39%). Helistamine on tööandjatele suhteliselt harvem variant (28%).
- Jätkuvalt on tööandjad kõige enam infot saanud Töötukassa kodulehelt (78%), millele järgnevad Töötukassa töötajad - 48% ja meedia (32%). Ka edaspidi soovitakse infot saada samadest kanalitest – peamiselt kodulehelt või iseteenindusportaalist ning ka töötajate käest otsesuhtluse teel. Meediast soovib omasõnul infot saada vaid 6% vastanutest ning infopäevadelt 8%.
- Vastajate üldine kogemus suhtlemisest Töötukassaga on kindlasti positiivne. Konkreetsemalt toodi esile abivalmis ja sõbralikku teenindust, vastuste saamist/probleemide lahendamist. Samuti mainiti korduvalt kiiret reageerimist/vastamist ning töötajate asjatundlikkust.
- 22% vastanutest nimetas spontaanselt midagi häirivat. Teatavaid puudusi leitakse olevat kodulehel või iseteenindusportaalil ning kurdeti puudulikku infovahetust. Vahel on raske asutuse töötajatega kontakti saada või on protsessid aeglased.
- Töötukassaga suhelnud tööandjate kliendirahulolu on kõrgel tasemel. Teeninduse protsessi puhul hinnati kõige kõrgemalt operatiivset reageerimist ning lubadustest ja tähtaegadest kinnipidamist. Mõlema teguriga on rahul (väga rahul + pigem rahul) 87% vastanutest.
- Teenindajate töö puhul hinnati kõrgeimalt nende asjatundlikkust (rahul 81%) ning eriti meeldivust ja sõbralikkust (89%). Ka ülejäänud tegurite puhul näeme kõrgeid hinnanguid.
- Nii teeninduse protsessi kui ka teenindaja töö lihtindegiks on samuti üsna kõrge – teeninduse protsessi lihtindegiks 83 palli, teenindaja töö lihtindegiks 80 palli. **Kokku on Töötukassa kliendirahulolu lihtindegiks 82 palli.** Võrreldes eelmise aastaga on tulemus paranenud - siis oli tulemuseks 73 palli.
- Kõige olulisem Töötukassa teenuse juures on jätkuvalt operatiivne reageerimine/kiire tagasiside ja asjaajamise lihtsus ning kiirus. Loomulikult eeldatakse, et asutuse töötajad on asjatundlikud.
- Iseteenindusportaaliga seoses toodi välja hulgaliselt probleeme ja ettepanekuid seisukorra parandamiseks. Kokkuvõttes on vastajad portaaliga küllaltki rahul kuid nende rahulolu endale sobivate kandidaatide leidmisega on märksa madalamal tasemel.
- Tööandjate ja töötajate tulemustest arutati **kokkuvõtlikud Töötukassa rahuloluindeksid. Teenindusprotsessi rahuloluindeks 2011 on 81 palli ja teenindajate asjatundlikkuse indeks 2011 on 85 palli.**
- Positiivne on asjaolu, et kõige olulisemaks hinnatud teeninduse tegurid on vastajate poolt uuringus ka kõrgeid hinnanguid pälvinud. Tulemused on võrreldes eelise aastaga valdavalt ka paranenud. Seega puudub Töötukassal vajadus kiireteks muudatusteks klienditeeninduse ja üldiste tööprotsesside valdkonnas.

METOODIKA ÜLEVAADE

1 Valim ja küsitlustöö

Uuringu valimi moodustasid ettevõtted, kes on aastal 2011 kasutanud Töötukassa teenuseid. Andmebaas pärines tellijalt ning see sisaldas kokku 8925 kontakti. Eesmärgiks seati küsitleda vähemalt 1200 vastajat.

Uuring viidi läbi veebiküsitluse meetodil (CAWI). Ankeet programmeeriti vastavasse küsitluskeskkonda ning igale potentsiaalsele vastajale saadeti e-posti teel link, mille kaudu pääses ankeeti täitma. Mittevastanutele saadeti kahel korral meeldetuletuseks kiri. Kokku laekus määratud tähtjaks vastuseid 1461.

Ülevaade küsitlustööst on järgmine:

Väljasaadetud kutseid:	8925
Vigane või vale aadress:	565
Täidetud ankeete:	1461
Vastamise %	17,5

Küsitlus viidi läbi perioodil 24. oktoobrist – 7. novembrini 2011

2 Andmetöötlus

Uuringuandmete töötlemiseks kasutati andmetöötlusprogrammi SPSS 17.

3 Vastanute struktuur

Lõppvalimi jaotus ettevõtete suuruse (töötajate arv) järgi on järgmine:

Ettevõtte suurus	Arv	%
Kuni 20 töötajat	881	60%
21-100 töötajat	366	25%
100+ töötajat	214	15%

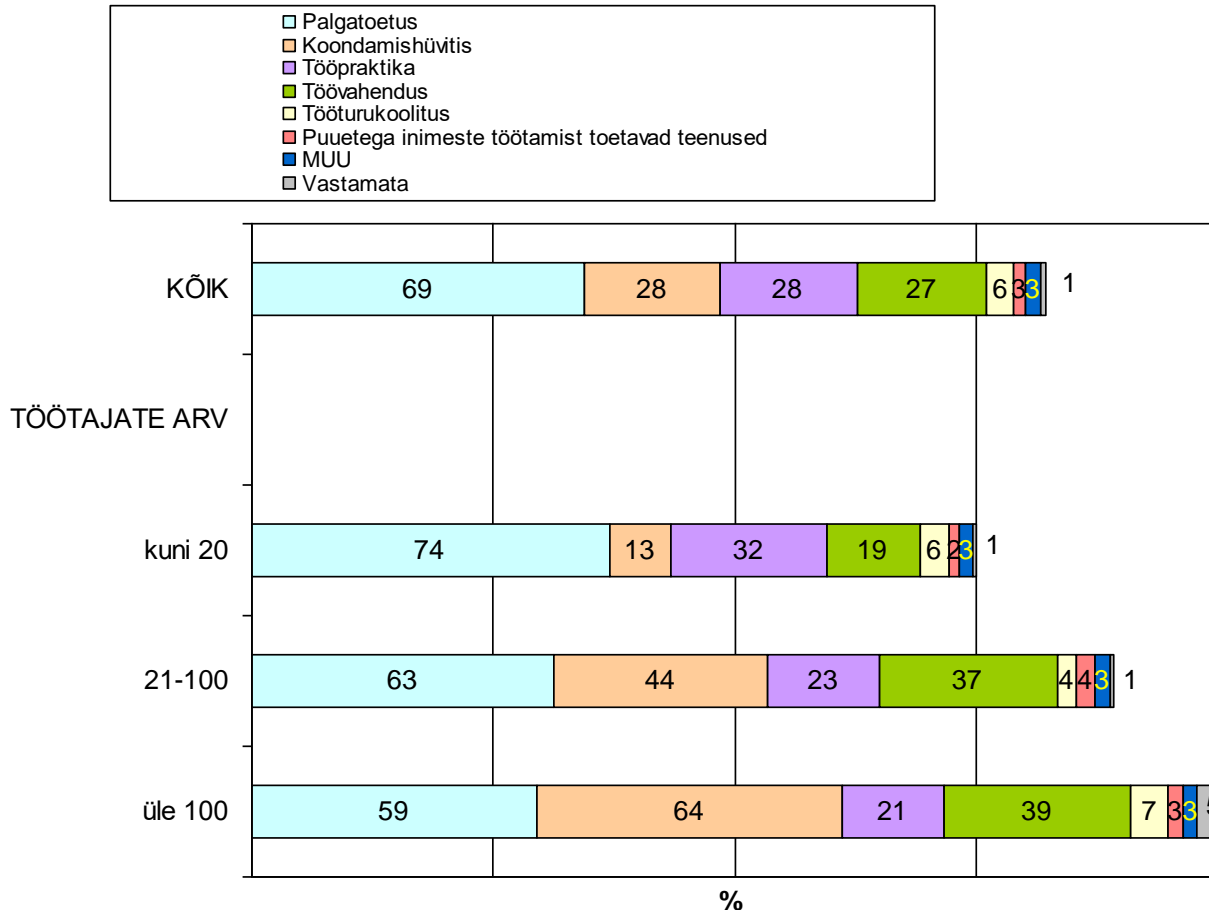
TULEMUSED

1 Töötukassa teenuste kasutamine

Kõige sagedamini on tööandjad Töötukassaga kokku puutunud palgatoetuste taotlemisel (69%), seejärel võrdse sagedusega koondamishüvitiste, tööpraktika või töövahenduse teenuse kasutamisel.

Väiksemad ettevõtted – kuni 20 töötajaga – taotleavad teistest märksa sagedamini palgatoetust kuid harvem koondamishüvitist. Kõige enam on töövahenduse teenust kasutanud kõige suuremad ettevõtted – sellised kus töötab üle 100 töötaja.

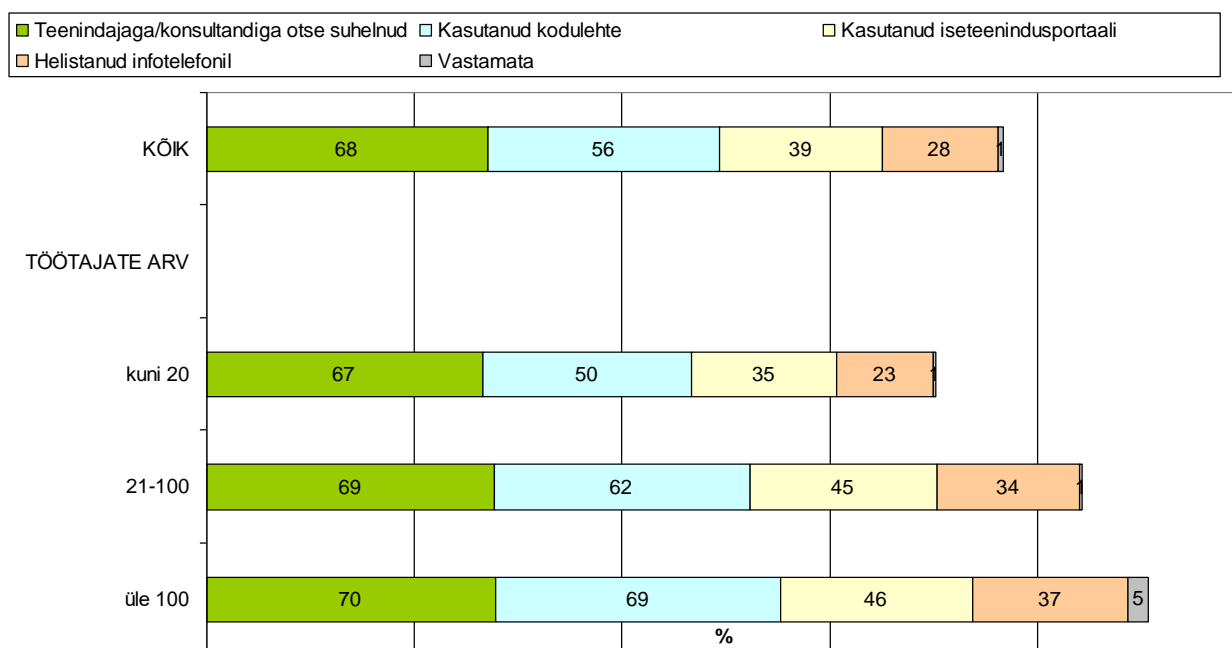
Joonis 1. Milliseid Töötukassa teenuseid on kasutatud. N=1461



Kõige sagedamini on tööandjad Töötukassaga suhelnud silmast-silma, st. konsultandiga kohapeal kohtunud (68%). Sageli kasutatakse ka kodulehte (56%) ja iseteenindusportaali. Helistamine on tööandjatele suhteliselt harvem variant - 28% neist on pöördunud Töötukassa poole telefonitsi.

Vastajad, kes on kasutanud tööpraktika ja tööturu koolituse teenust, on tulnud muude teenuse kasutajatest sagedamini Töötukassa bürosse kohale. Koondamishüvitise taotlejad on teistest märksa sagedamini helistanud infotelefonile (42%) ning kasutanud iseteenindusportaali (46%) või kodulehte (70%).

Joonis 2. Töötukassa poole pöördumise viisid, n=1461



2 Infokanalid

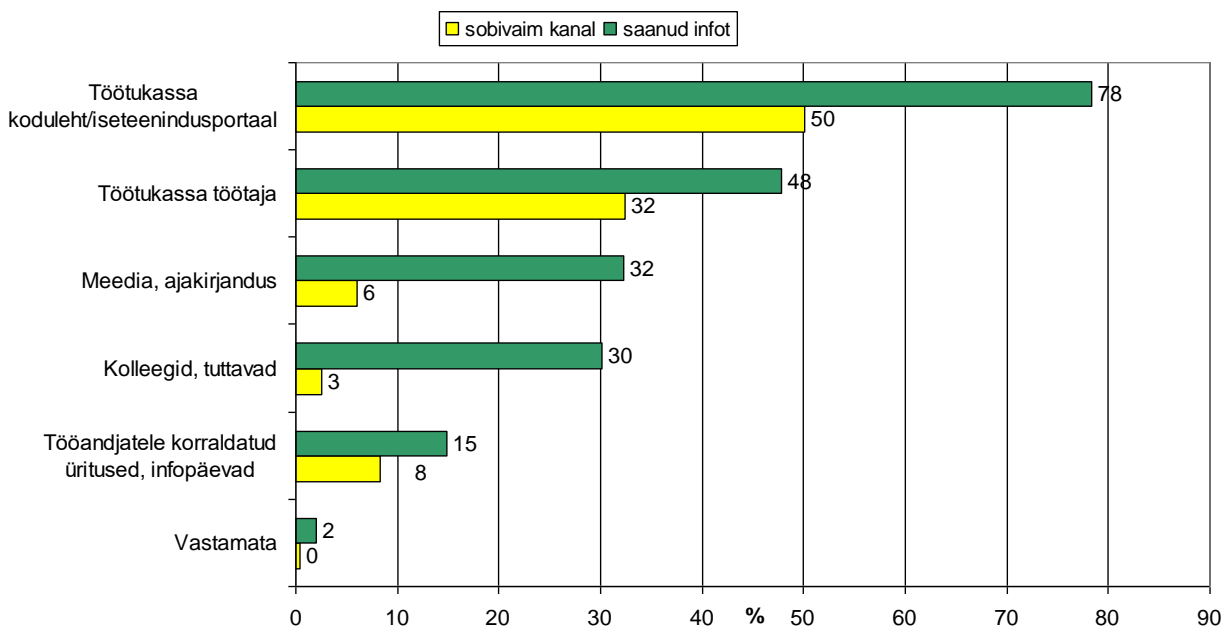
Küsimus: Kust olete saanud infot Töötukassa ja Töötukassa pakutavate teenuste kohta? Milline nimetatud allikatest on teie jaoks Töötukassa teenuste kohta info saamiseks kõige sobivam?

Jätkuvalt on tööandjad kõige enam infot saanud Töötukassa kodulehelt (78%), millele järgnevad Töötukassa töötajad - 48% ja meedia (32%). Oluliseks kanaliks on ka sõbrad-tuttavad - palju infot liigub edasi suusõnaliselt tuttavate kaudu. Ka edaspidi soovitakse infot saada peamiselt samadest kanalitest - kodulehelt või iseteenindusportaalist ning ka töötajate käest otsesuhtluse teel. Meediast soovib omasõnul infot saada vaid 6% vastanutest ning infopäevadelt 8%.

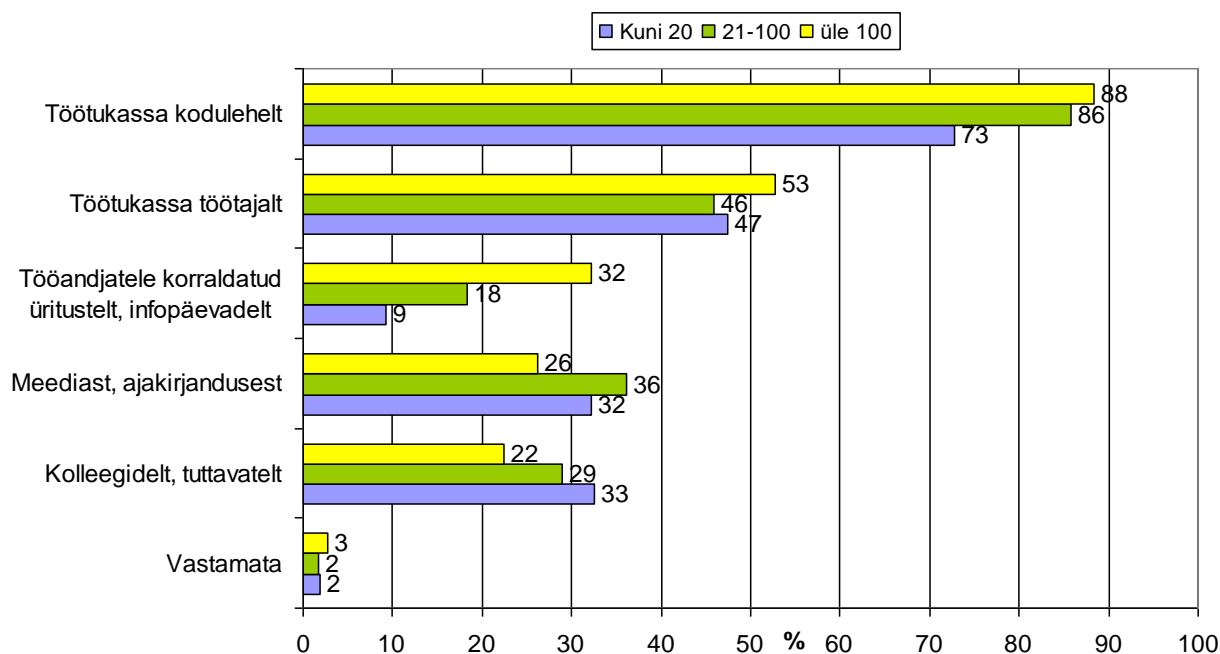
Suuremate firmade esindajad on sagedamini infot saanud töötajatelt kohapeal ja tööandjate korraldatavatel üritustelt. Väikeettevõtete esindajad veidi enam kolleegidelt/tuttavatel. Ka edaspidi soovivad suuremate ettevõtete esindajad rohkem osaleda neile korraldatavatel

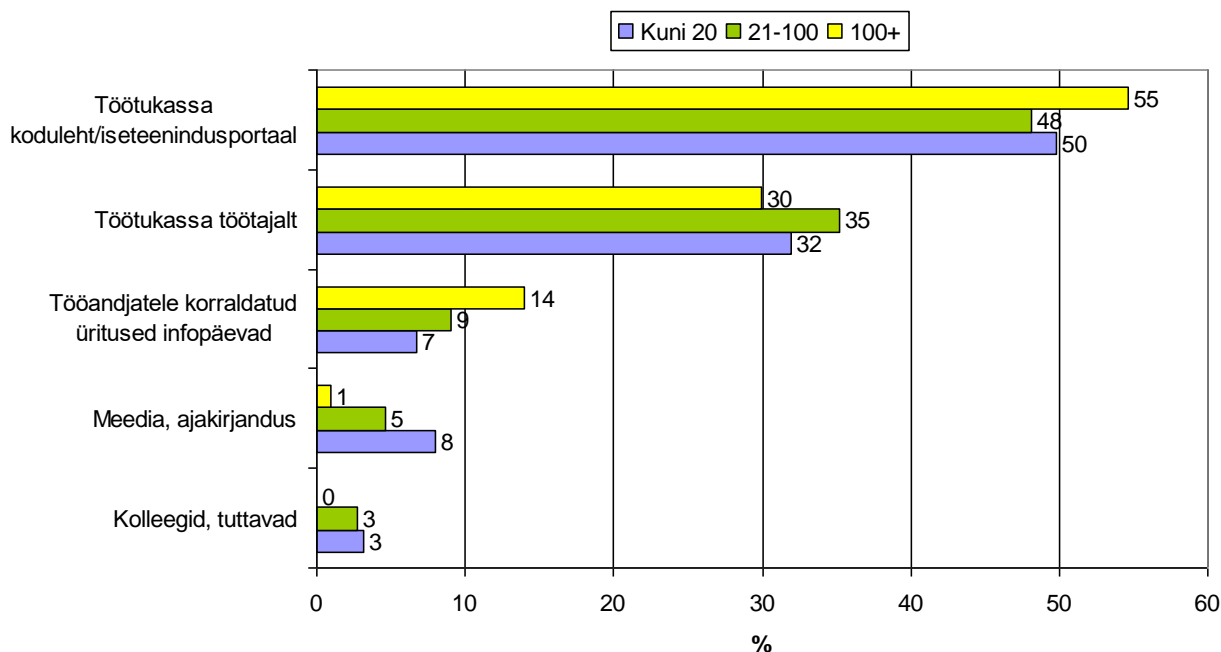
üritustel/infopäevadel kuid väike-ettevõtete esindajad soovivad teistest sagedamini saada infot meedia kaudu.

Joonis 3. Infokanalid, n=1461



Joonis 4. Senised infokanalid vastavalt tööandja suurusele, n=1461



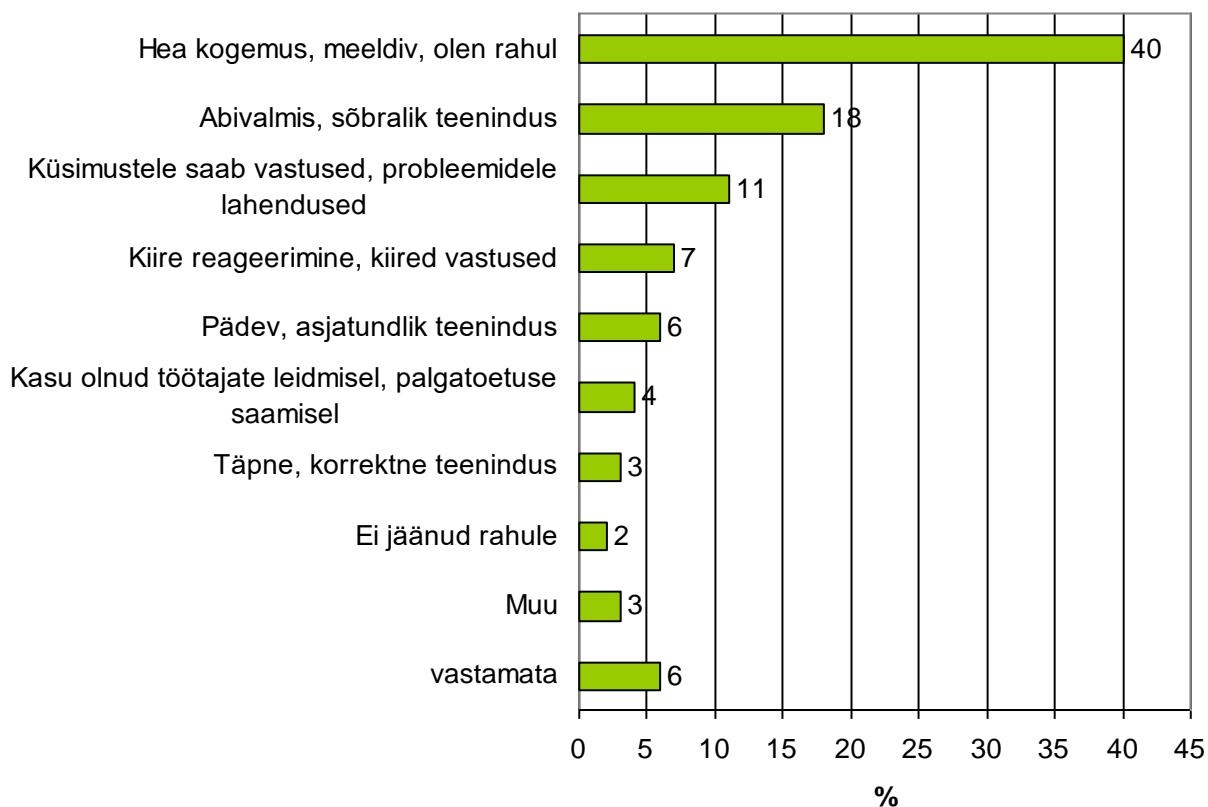
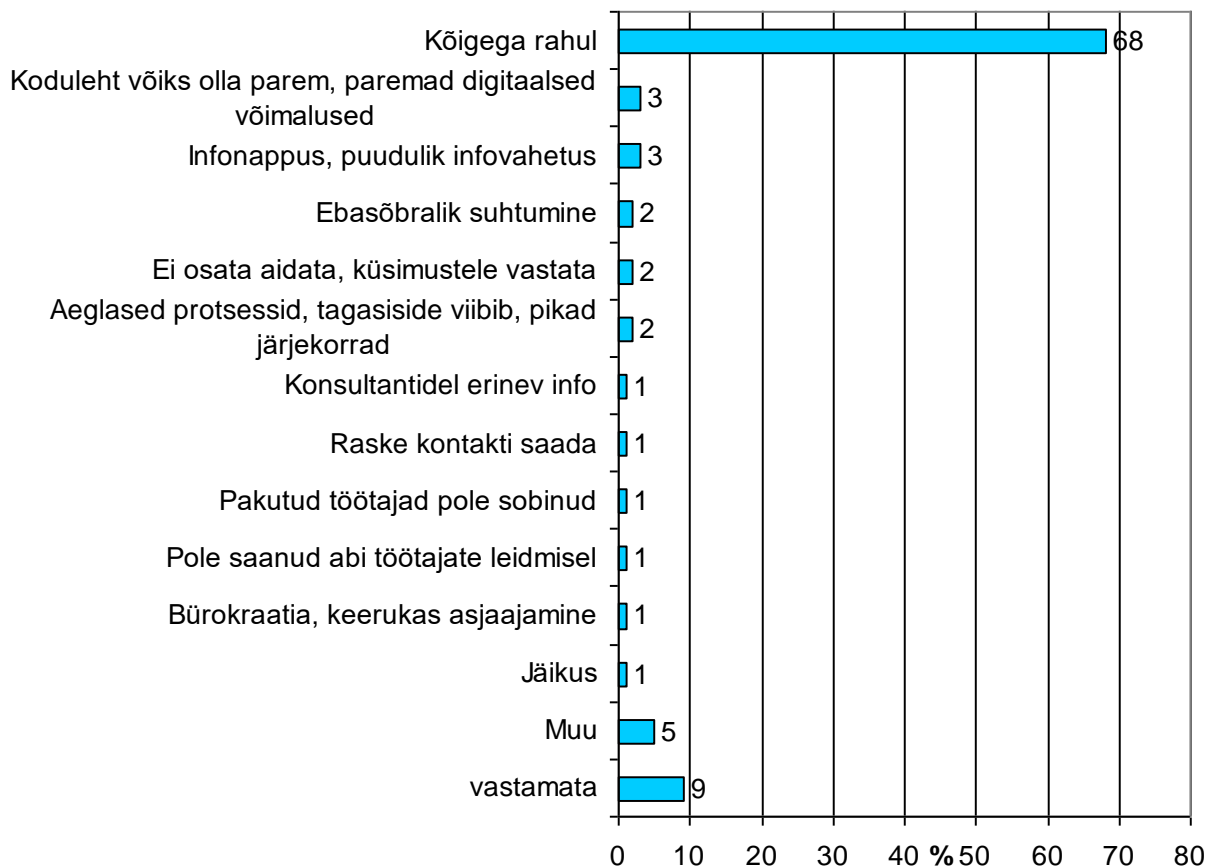
Joonis 5. Sobivaim infokanal vastavalt tööandja suurusele, n=1461**3 Üldine kogemus Töötukassaga**

Küsimus: Milline on teie üldine kogemus Töötukassaga suhtlemisel. Millega te olete rahule jäänud? Võimalusel tooge näiteid.

Millega te ei ole rahul olnud Töötukassaga suhtlemisel? Võimalusel tooge näiteid.

Vastajate üldine kogemus kokkupuudetest Töötukassaga on olnud selgelt positiivne. 40% vastas, et on väga rahul, kõik meeldib, kogemus on hea. Konkreetsemalt toodi esile abivalmis ja sõbralikku teenindust, vastuste saamist/probleemide lahendamist. Samuti mainiti korduvalt kiiret reageerimist/vastamist ning töötajate asjatundlikkust. Tulemused on välja toodud joonisel 6.

Tunduvalt vähem oli neid, kes tõid välja negatiivset - vaid 22% kõigist vastanutest nimetas midagi, mis teda häirib. Teatavaid puudusi leitakse olevat kodulehel või iseteenindusportaalil ning kurdeti puudulikku infovahetust. Vahel on raske asutuse töötajatega kontakti saada või on protsessid aeglased. Siiski esines neid vastuseid vähesel määral ja ühtegi märkimisväärselt suurt probleemi Töötukassa töös esile ei tulnud. Joonis 7.

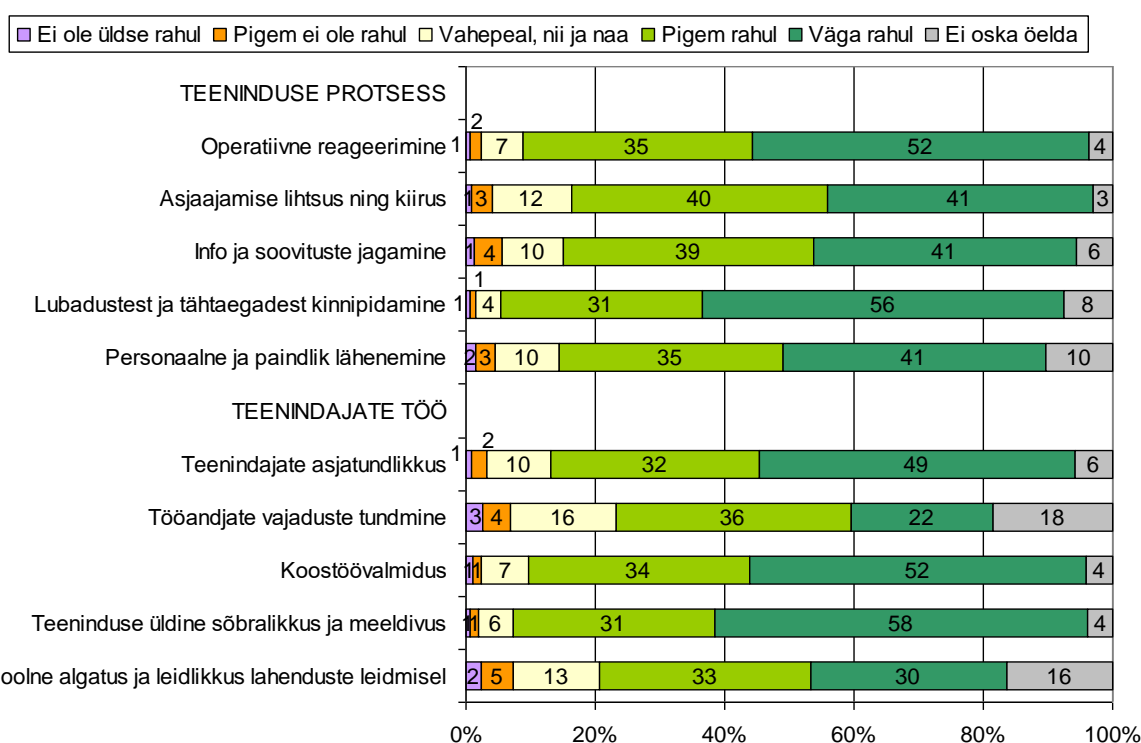
Joonis 6. Positiivne Töötukassaga suhtlemisel, n=1461**Joonis 7. Negatiivne Töötukassaga suhtlemisel, n=1461**

4 Rahulolu klienditeenindusega

Töötukassaga suhelnud tööandjate kliendirahulolu on kõrgel tasemel. Teeninduse protsessi puhul hinnati kõige kõrgemalt operatiivset reageerimist ning lubadustest ja tähtaegadest kinnipidamist. Mõlema teguriga on rahul (väga rahul + pigem rahul) 87% vastanutest.

Teenindajate töö puhul hinnati kõrgeimalt nende asjatundlikkust (rahul 81%) ning eriti meeldivust ja sõbralikkust (89%). Ka ülejäänud tegurite puhul näeme kõrgeid hinnanguid. Kõige madalamalt on hinnatud tööandjate vajaduste tundmist kuid siinjuures on ka kõige enam neid, kes ei osanud seda aspekti hinnata.

Joonis 8. Rahulolu teeninduse protsessi ja teeninduse tööga, n=1461



Kliendirahulolu aspektide kohta arvatati ka 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.

Selliselt arvatud keskmiste alusel selgus, et nii teeninduse protsessi kui ka teenindaja töö lihtindeks on samuti kõrge – teeninduse protsessi lihtindeks 83 palli, teenindaja töö lihtindeks 80 palli. **Kokku on seega Töötukassa kliendirahulolu kokkuvõttev lihtindeks 82 palli.** See on 10 palli võrra kõrgem kui eelmisel aastal (siis oli tulemus 73 palli).

Eraldi vaadeldes selgub, et teeninduse protsessi puhul on ka sel aastal kõige kõrgem indeks lubadustest ja tähtaegadest kinnipidamisel (88 palli) kuid üldiselt on teeninduse protsesside erinevate komponentide indeksite vahed üsna väikesed.

Teenindajate töö puhul kogus kõrgeima hinnangu teeninduse meeldivus ja sõbralikkus – 87 palli ja madalaima tööandjate vajaduste tundmine – 72 palli.

Tabel 1. Rahulolu teeninduse protsessiga, lihtindeks

	KOKKU	Operatiivne reageerimine	Asjaajamise lihtsus ning kiirus	Info ja soovitude jagamine	Lubadustest/tähtaegadest pidamine	Personaalne/paindlik lähenemine
KÕIK	83	85	80	80	88	81
TÖÖTAJATE ARV						
<i>kuni 20</i>	83	86	81	80	88	81
<i>21-100</i>	83	86	80	80	88	79
<i>üle 100</i>	82	84	76	80	88	81

Tabel 2. Rahulolu teenindajate tööga, lihtindeks

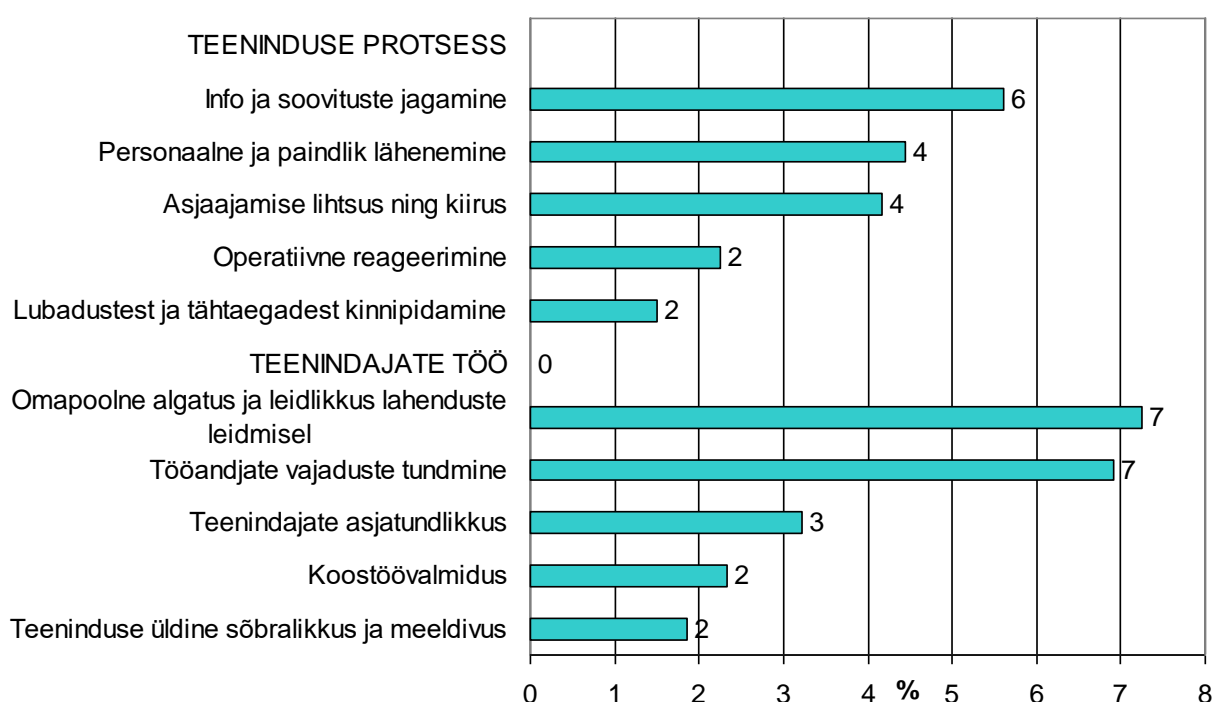
	KOKKU	Teenindajate asjatundlikkus	Tööandjate vajaduste tundmine	Koostöövalmidus	Teeninduse sõbralikkus ja meeldivus	Omapoolne algatus ja leidlikkus
KÕIK	80	83	72	85	87	75
TÖÖTAJATE ARV						
<i>kuni 20</i>	81	83	73	85	87	76
<i>21-100</i>	80	85	69	85	87	74
<i>üle 100</i>	80	82	71	84	88	74

5 Rahulolematuse indeks

Toome siinkohal eraldi välja ka rahulolematuse indeksi, mis moodustub vastuste „pigem ei ole rahul“ ja „ei ole üldse rahul“ osakaaludest.

Näeme et teeninduse protsessi puhul on kõige enam rahulolematuid info ja soovitude jagamisega – 6% ning teenindajate töö puhul võrdselt kahe teguriga: omapoolne algatus ja leidlikkus lahenduste leidmisel ning tööandjate vajaduste tundmine (7%).

Joonis 9. Rahulolematuse indeks, n=1461

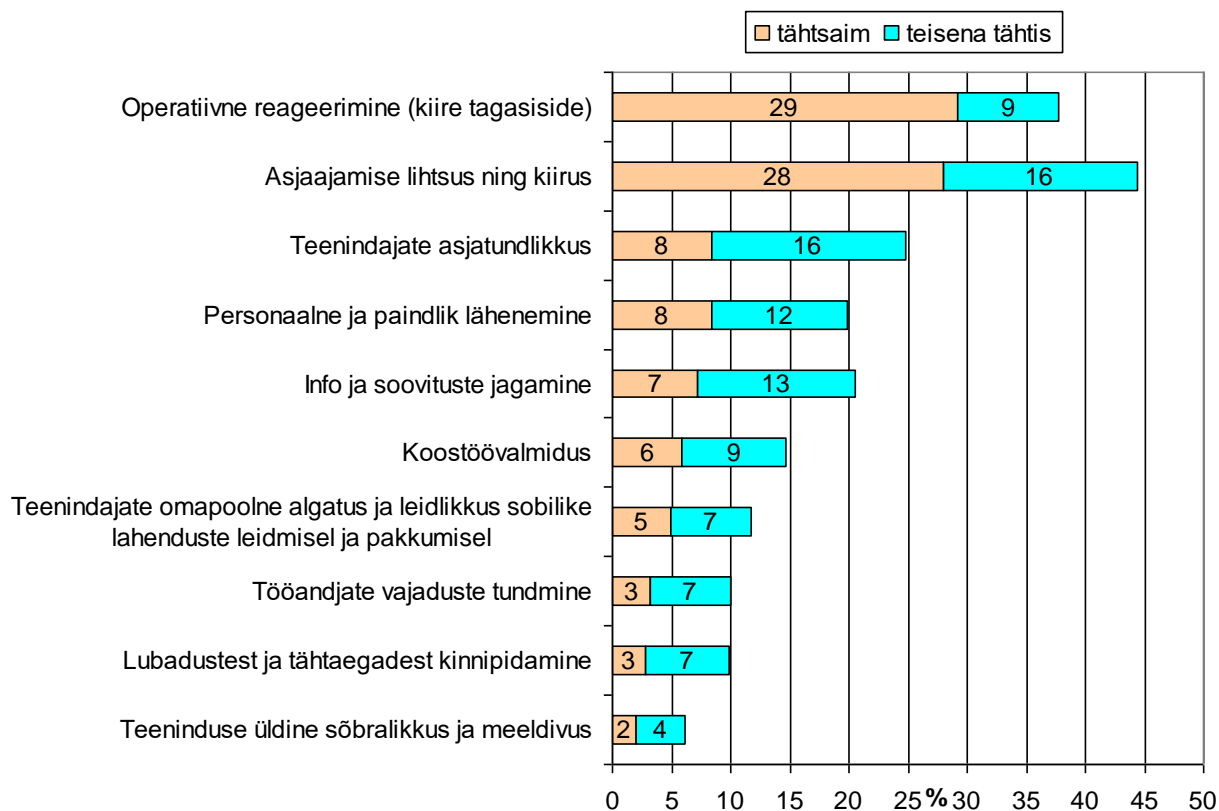


6 Teenuse olulised küljed

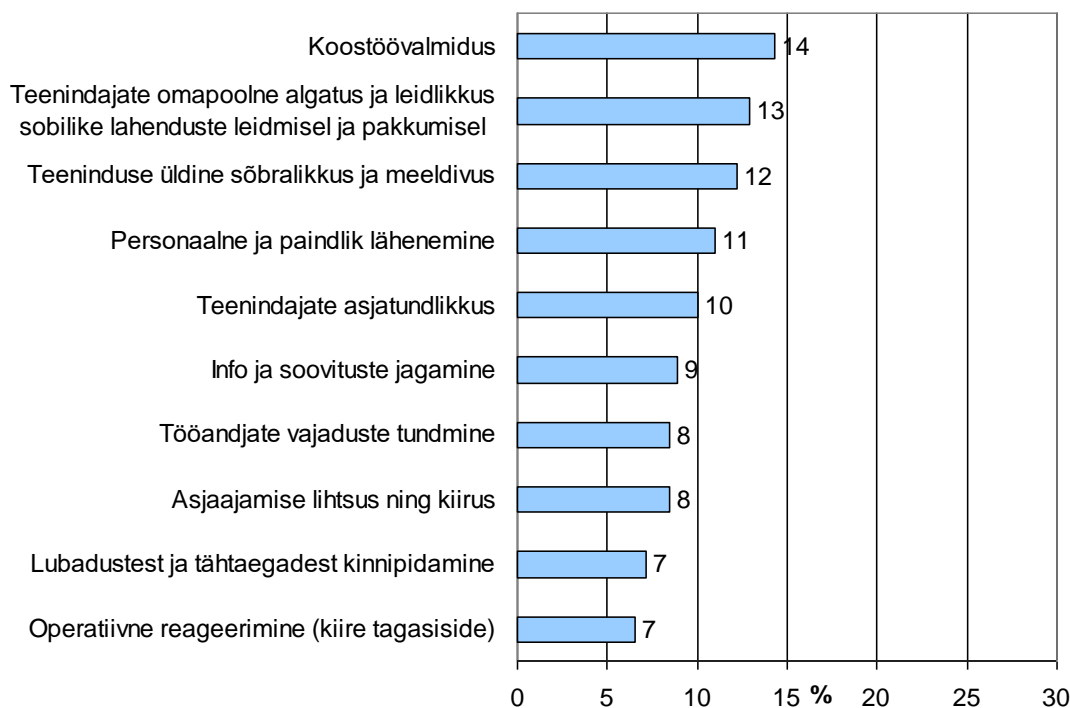
Vastajal paluti nimetada, milline hinnatud tööloikudest on tema arvates kõige olulisem ja milline teisena oluline Töötukassa teenuse puhul. Samuti palusime vastajatel nimetada kõige vähemolulisema teguri.

Kõige olulisemad tegurid on jätkuvalt operatiivne reageerimine ja kiire tagasiside ning asjaajamise lihtsus ja kiirus. Loomulikult on olulised ka töötajate asjatundlikkus, personaalne ja paindlik lähenemine ning info ja soovitude jagamine. Eelpool kõige kõrgemalt hinnatud tegur – teeninduse meeldivus ja sõbralikkus – jäi siin olulisuse poole pealt viimasele kohale – 6%.

Positiivne on asjaolu, et kõige olulisemaks hinnatud tegurid on vastajate poolt uuringus ka kõrgeid hinnanguid pälvinud. Seega puudub Töötukassal vajadus kiireteks muudatusteks klienditeeninduse ja üldiste tööprotsesside valdkonnas.

Joonis 10. Tegurite olulisus Töötukassa teenuse puhul, n=1461

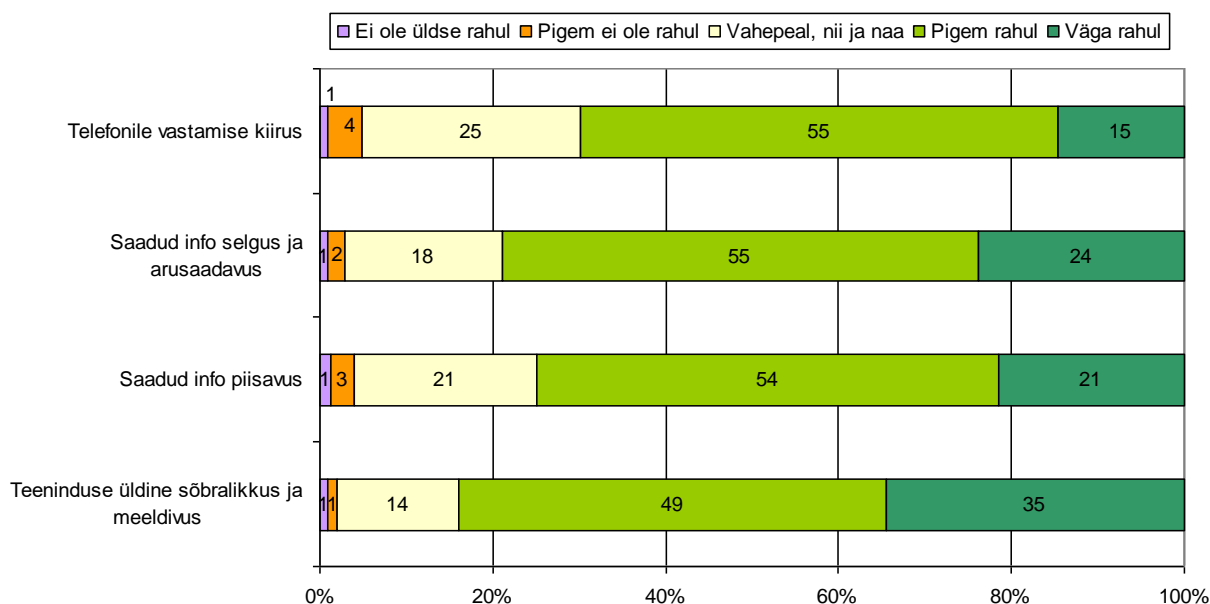
Ükski hinnatud tegur ei ole teistest ülekaalukalt vähemoluline – kõik tegurid kogusid vastajatelt mõnevõrra häält. Kõige vähemoluliseks teguriks kujunesid üsna võrdse tulemusega töötajate koostöövalmidus, teenindajate omapoolne algatus ja leidlikkus lahenduste leidmisel ning teeninduse sõbralikkus/meeldivus.

Joonis 11. Vähemolulised tegurid. n=1461**7 Rahulolu infotelefoniga**

Infotelefoni kasutajatel (kokku 411 vastajat) paluti hinnata sellega rahulolu erinevate komponentide lõikes.

Vähemalt 70% infotelefoni kasutajatest on selle erinevate tööloikudega hästi rahule jäänud. Ka siin hindavad tööandjad kõige kõrgemalt vastamise meeldivat ja sõbralikku tooni. Kuid ka muud hinnangud on kõrgel tasemel. Rahulolematuid on kõige enam telefonile vastamise kiiruse osas – 5%. Rahulolu lihtindeksid jäävad vahemikku 70-79 palli, kõige kõrgem indeks on teeninduse meeldivusel ja sõbralikkusel.

Kõige suuremate ettevõtete esindajad on teistest veidi kõrgemalt hinnanud saadud info hulka ja teeninduse sõbralikkust ning meeldivust.

Joonis 12. Rahulolu infotelefoniga. n=411**Tabel 3. Rahulolu infotelefoniga. Lihtindeksid.**

	KOKKU	Telefonile vastamise kiirus	Saadud info selgus, arusaadavus	Saadud info piisavus	Teeninduse sõbralikkus, meeldivus
KÕIK	74	70	75	73	79
TÖÖTAJATE ARV					
kuni 20	73	68	73	71	78
21-100	76	73	77	74	79
üle 100	75	69	76	75	81

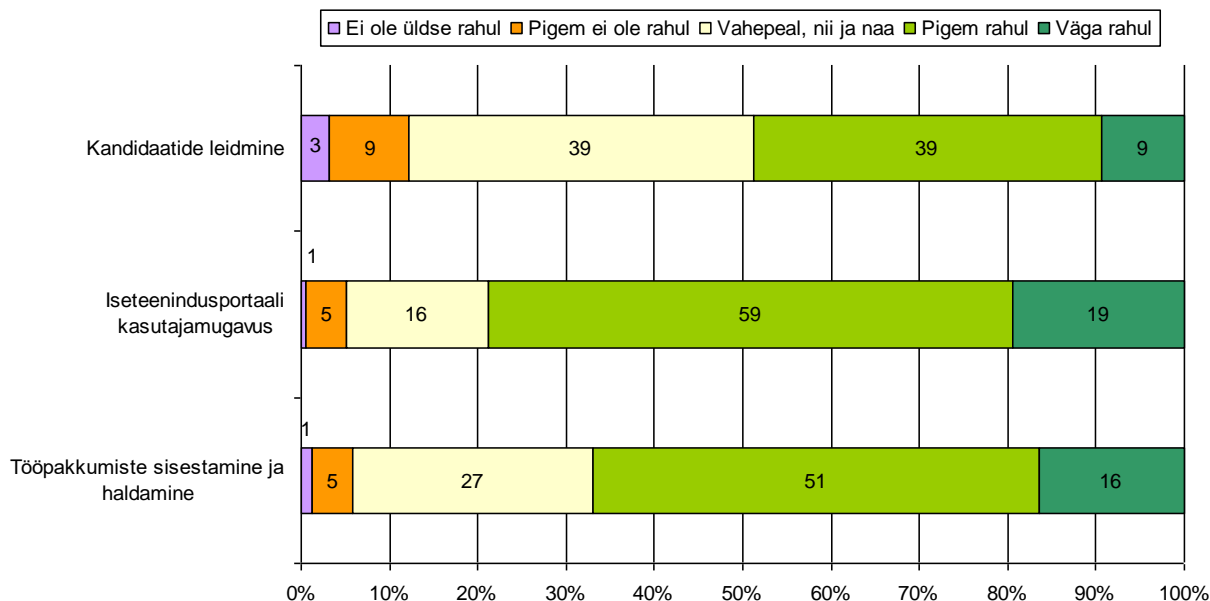
8 Rahulolu iseteenindusportaaliga ja kodulehega

Iseteenindusportaali ja kodulehekülge puudutavad küsimused esitati vaid neile, kes on vastavaid lehekülgi külastanud ja teenust kasutanud. Iseteenindusportaali puhul oli vastajaid 572 ja kodulehekülje puhul 815.

Iseteenindusportaali puhul näeme eelnevast mõnevõrra madalamaid hinnanguid. Küllaltki kõrge on rahulolu portaali kasutajamugavusega – pea 80% on sellega rahul kuid tööpakkumiste sisestamise ja eriti kandidaatide leidmise puhul rahulolu nii kõrge ei ole. Viimase puhul on rahulolematuid 12% ja neutraalsel positsioonil olevaid vastajaid 39%. Tõenäoliselt ei olda rahul sobivate kandidaatide hulgaga üldiselt mitte nende kehva leitavusega iseteenindusportaalil. Kõige suuremate tööandjate rahulolu kõigi komponentidega on teistest madalamal tasemel.

Rahulolu lihtindeks kandidaatide leitavusele on samuti üsna madal – 61%.

Joonis 13. Rahulolu iseteenindusportaaliga, n=572



Tabel 4. Rahulolu iseteenindusportaaliga. Lihtindeks

	KOKKU	Kasutajamugavus	Tööpakkumiste sisestamine ja haldamine	Kandidaatide leidmine
KÕIK	68	73	69	61
TÖÖTAJATE ARV				
<i>kuni 20</i>	69	74	70	63
<i>21-100</i>	67	73	70	59
<i>üle 100</i>	65	71	66	58

Portaali puuduste täpsemaks selgitamiseks esitati vastajatele avatud küsimus: Millega te Töötukassa iseteenindusportaali kasutades eeskätt rahul ei ole?

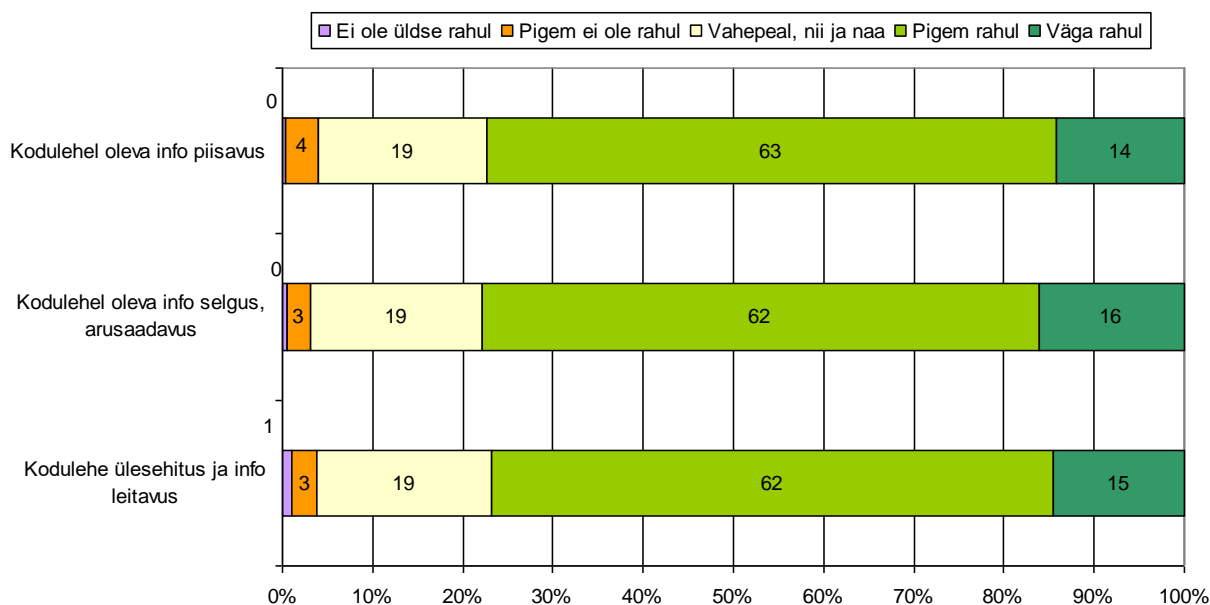
Vastuseid laekus peaaegu 200-lt vastajalt ning need olid väga erineva sisuga. Peamised teemad olid järgnevad:

- Keeruline ülesehitus, infot raske leida
- Sooviks näha kandidaatide infot, neid ise valida
- Ei meeldi sisselogimine ID-kaardiga
- Esmakordsel kasutamisel keeruline, hiljem sellega harjub

Lisaks tegid vastajad hulgaliselt ettepanekuid portaali paremaks muutmiseks. Kõik esitatud vastused on muutmata sõnastuses välja toodud aruande lisis 1.

Kodulehega on vastajad paremini rahule jäänud kui iseteenindusportaaliga. Siin näeme taas väga kõrgeid hinnanguid – 77-78% ringis. Rahul ollakse nii info hulgaga, selle selguse ja arusaadavusega kui ka kodulehe ülesehitusega. Lihtindeksid kõigi tegurite puhul on vahemikus 72-73%. Siin on suurte ettevõtete esindajad hinnanud teistest kõrgemalt info selgust/arusaadavust ja ka info hulka.

Joonis 14. Rahulolu Töötukassa kodulehega. N=815.



Tabel 5. Rahulolu kodulehega. Lihtindeks

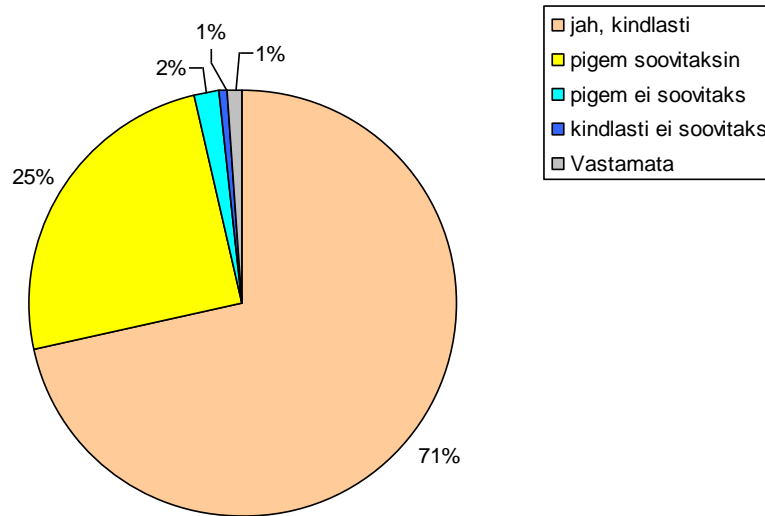
	KOKKU	Ülesehitus ja info leitavus	Info selgus ja arusaadavus	Info piisavus
KÕIK	72	72	73	72
TÖÖTAJATE ARV				
<i>kuni 20</i>	72	72	72	71
<i>21-100</i>	72	71	73	72
<i>üle 100</i>	73	71	74	74

9 Töötukassa teenuste soovitamine

Küsimus: Kas te soovitaksite Töötukassa teenuseid ka teistele tööandjatele?

Soovitajate osakaal vastanute seas on väga kõrge – tervelt 96%. 71% neist on kindlad soovitajad. Mittesoovitajaid on vastanute seas vaid 3%. Võrreldes eelmise aastaga on soovitusindeks paranenud – siis oli soovitajaid 92%.

Näeme, et väikeste ettevõtete seas on soovitajaid vähem – kindlaid soovitajaid 47%, suuremates ettevõtetes seevastu 71-72%.

Joonis 14. Teenuste soovimine n=1461

10 LISA 1. Vabad vastused

Vastused küsimusele 12: Millega te Töötukassa iseteenindusportaali kasutades eeskätt rahul ei ole? Mis vajaks parandamist?

Üldiselt rahul, aga inimestega telefoniteel suheldes saab info kiiremini.

vähe informatsiooni vene keeles

väga palju peab otsima enne kui leiad selle mida otsid, kui ei tea mille alt pead otsima. nt ei osanud mina leida töötukassa kodulehelt palgatoetuse palgatõendit enne kui mulle näitas seda minu kliendihaldur, kuigi see asus väga lihtsas kohas.

Võinuks grupeerida ametiliikide kaupa.

Võimalusel lihtsustada veelgi!

Võiks veel lihtsamaks teha.

Võiks siseneda ainult paroolidega-salasõnaga. Pidin selleks ekstra id-kaardi ostma, et kuulutus üles panna. Ega id-kaarti tasuta anta.

Võiks selgem olla, kuidas sisestada. Tekib küsimus, millise kirje peale pean vajutama, et sisestada.

Võiks olla selgitusi lihtsas keeles.

Võiks olla lihtsamalt üles ehitatud portaal.

võiks olla lihtsam teenuseid mida vajan leida

Võiks olla lihtsam ja kasutajasõbralikum

Võiks lihtsam olla

Vana peale uue tegemisel on osa infost kadunud, töötasu ei saa vahemikku panna vajaliku leidmine võtab aega. Võiks olla silmaga haaratavam ja lihtsam liikuda.

vajalike dokumentide täitmine või siis esitamise võimalus.

Vaja oleks kuidagi rõhutada tööandja nõudmisi oskuste ja teadmiste osas kandidaadile.

Momendil kandideerib väga suur hulk inimesi huupi ja väga halenaljaks on kui süüdistatakse tööinspektorit selles et andmed CV-l on vananenud ja parandamata.

vahel tundub segane või kuidagi kohmakas, aga väga nuriseda ei saa

vahel ei leia kohe vajalikku kohta

Vabade kandidaatide kohta võiks olla rohkem informatsiooni. Sest kui me uurisime seda, siis helistati kahe kolme päeva pärast ja päriti juba kas leidsime endale sobiva töölise. Tublisi töötajaid on leida äärmiselt raske ja nõ pörsast kotis ei taha osta.

Vaatamata sellele, et kõik on hästi pole viimasel ajal õnnestunud sobivaid töötajaid leida.

Võib-olla on tegu piirkondliku eripäraga, võib-olla pole meie pakkumine piisavalt atraktiivne aga tegu võib olla ka üleüldise probleemiga.

Töötute andmebaas (kontaktid) on raskesti leitavad

Töötuskindlustuse saamine võiks kodulehel olla selgem- võiks kirjas olla millise TLS § ja punkti ja lõike korral saab töötuskindlustust ja millisega ei saa. Seal on praegu segasüsteem- ja raskes sõnastuses.

Töötukassa võiks rohkem reklaamida töøbörssi, et kõik saavad kandideerida.

Töötukassa enda kodulehe üles leidmine, sest ei tule antud asutust ei ametite, ministeeriumite ega ka muu alt, tuleb trükkida otsingusse sisse ja siis ka ilma ö tähtedeta. töötajatele koondamishüvitise taotlemine

töötajate CV-d võiks samuti kuskil olla, et saaksin ise nende seast leida endale töötaja, mitte ei pea ootama kuni nemad CV saadavad

Tööpakkumiste sisestamine

Tööpakkumiste osa on segane.

Tööpakkumiste edastamisekiirus

Tööpakkumise sisestamisel liigne detailsus.

Tööpakkumise sisestamine on paras peavalu. Varasem versioon oli lihte ja kiire.

tööpakkumise sisestamine ebamugav

Tööpakkumise lisamisel olid mõned lahtrid, mille juures oleksid võinud olla selgitavad märkused, kas peab täitma ja mis infot seal soovitakse näha.

Töötisijale võiks olla teenused rohkem lahti seletatud. Ka see võiks olla kirjas, et koolitusi ei saa värskest ülikooli lõpetanud inimene.

Töökuulutuste vormid on hästi jäigad ja lühikesed.

töökuulutuste sisestamisel jääb kohati valikutest puudu

Töökuulutuse ülespanekul puudub paindlikkus kuupäevaliselt

Töökuulutuse sisestamisel tekkis küsimusi/tõrkeid

tööandjale võiksid olla kättesaadavad kõikide kandideerijate CV - d ametite kaupa

Tööandja poolt esitatavad avalduste vormid võiks olla veel parema tehnilise lahendusega.

Töö pakkumisel peaks tööandjal olema rohkem võimalusi piiritleda ootusi töötisijale.

töö kulgeb normaalselt

Tundub normaalne.

Tulemust ei ole :) (ei leia sobivat töötajat).

Tegelikult on kokkupuude töötukassaga väga vähene olnud (pole suurt vajadust olnud) ning seetõttu ei oska ehk nii täpselt välja tuua parendamist vajavaid aspekte. Olen sisestanud tööpakkumise iseteenindusportaal, esialgu läks paar asja valesti.

tegelikult ei kasuta eriti iseteenindusportali.

Teenindajate osavõtlikkus.

Süsteem arvatavasti suur, info palju ja seetõttu kandidaatidega suhtlemine võtab aega suhteliselt segane

Suhteliselt keerukas ülesehitus. Soovitu üles leidmiseks kulutatav aeg on liiga pikk.

soovime infot rohkem vene keeles

Sooviks saada töötute andmebaasist ise otse andmeid sorteerida

Sobivate kandidaatide leidmine

Sobimatud kandidaadid

Sisuhaldus

sisselogimine võiks olla ka läbi panga e-teenuste sest alati pole võimalik kasutada digitaalset sisselogimist

Sisse logimisel tihtipeale takistused

Sisestades kuulutuse võiks sobilike kandidaatidele saata kohe info, et olete oodatud kandideerima!

sisenemine paroolidega

selgus asjade leidmisel

selgitused võiksid olla selgemad

See, et ID kaardi rakendused ei tööta korralikult teiste brauseritega peale IE-t

Samuti - need minu kasutuskorrad on olnud täiesti probleemivabad.

saaks menüü ning otsingu viisi kuidagi mugavam teha

Rohkem infot ja selgitusi

rohkem infot

Raske on vajalikku infot üles leida.

Rahulolematuseks ei ole põhjust.

Rahulolematus tuleneb meie asutuse asukohast, kuna asume ääremaal, linnadest kaugel, ei leia soovitud töötajaid.

Puuduvad erilised kogemused, aga mulle tundub, et Kaugel maakohal pole üle-eestilise andmebaasiga suurt midagi peale hakata. Teisest eesti otsast naljalt tavatöötajat, piirkonna keskmise palgaga, kes kohapeal ei ela, ei palka.

Puuduseks on see, et saab siseneda ainult ID kaardi või Mobiil-IDga. Võiks olla ligipääs ka läbi pangalinkide.

Puudub võimalus siseneda panga paroolide abil.

puudub võimalus mitu inimest korraga värvata, iga kord tuleb kõik andmed uuesti sisse toksida

Puudub tagasiside töötukassapoolt ning töötukassapoolne ettepanek töölise otsingul.

Probleemide seletus lihtsa inimese keeles st. seadusi näidetega lahti seletada.

Probleem tekib, siis kui sobiv töötaja on leitud ning iseteenindusest kuulutus maha võetud, kuid teistes portaalides on kuulutus ikka üleval.

Praktika osas, ei ole võimalik täita avaldust (algsest oli)

Portaalil võiks olla foorum.

portaali andmed ei ole alati üks-üheselt võetavad

Portaal vajas veidi tundmaõppimist, et leida üles vajalikud toimingud

Polegi midagi väga välja tuua, sest ei kasutada seda väga tihti.

pisut keeruliselt ülesehitatud

Peab olema selgem täitmise kord

Paljud materjalid ja info puuduvad vene keelses versioonis.

Palju on vaatamisi pakkumistel

Paindlikust vähe

Paindlikkus

Olen vaid paaril korral töötukassaga pidanud suhtlema, ei oska seepärast midagi öelda.

Endale vajalikud blanketid ja info olen sealt küll käte leidnud.

Olen mitu korda olnud hädas iseteenindusportaali leidmisega, isegi helistanud teenindajale, kuidas edasi minna:(Seega võiks portaalil olla rohkem linke/otseteid

Olen kasutanud ainult palgatoetuse taotlemiseks ja selles osas kõik OK

oleks vaja lihtsamaks muuta

Natuke konkreetsem võiks olla, kuidagi laiali on kogu informatsioon

Mõnes kohas valikud piiravad (töötasu juures pole tükitöö varianti, arvutioskuse juures tavakasutajat), oleme need asjad kirja pannud lisainfo alla.

Mõnede lahtrite täitmine tekitas segadust. Koondamise teavitamisel ei olnud staaži juures kohe aru saada, et süsteem arvutab selle ise vastavalt sisestatud TL alg ja lõpp-kuupäeva järgi.

Mõnda blanketti pole kätte saanud, kuid see on nähtavasti arvutiprogrammide vaheline probleem.....ka ID kaarti kasutamine pole vahel õnnestunud.

Mõnda asja ei leia väga kiiresti üles. Nt palgatoetused. Otsisin tükk aega.

Mul võttis aega selle koha leidmine, kus sai tööpakkumist sisestada. Samas usun, et oma viga, kuna samal ajal tuli ka muid tööülesandeid täita.

mugavus jms on tasemel, kuid kahjuks uute töötajate leidmine on võimatu, ilmselt on see kogu arvutisüsteemi viga, kandideerivad vähe ja ka olemasolevaid kandidaate ei vastanud üldse nõutud tasemele, rohkem me vist portaali uute töötajate leidmisel ei kasuta.

Minu jaoks oli keeruline see, mis järgnes vahetult peale sisenemist portaali. Edasine toimetamine allus juba tavainimese loogikale.

Minu jaoks oli info piisav.

Minimaalse kasutuskogemuse korral ei tahaks anda hinnangut ega õpetusi.

mingil hetkel palgatoetuste osas oli uuendamata - tingimused olid vahepeal muutunud - korrektne info tuli ajalehe kaudu

miks ei võiks tööandja ise näha kohe sobilike töötajate kontakte?

Ma ei kasuta seda. Mulle meeldib inimestega suhelda ja ma helistan või lepin aja kokku ja lähen klienditeenindajaga rääkima. Ise otsimine ja netis pusimine võtab meeletult aega ja arvutis istumine on tohutult väsitav.

Liikumine pole ülearu lihtne. IT-asjatundjad ju reeglina seda info sisestamiseks ei kasuta Liiga keeruline programm ja cv-d ei tulnud meile mailile nii nagu tulid cv keskest ja cv online'st.

Liiga keeruline kasutada, ebaselge ülesehitus, ei ole kasutajasõbralik.

lihtsustada

Lihtsus probleemteema lahenduse leidmisel

Lihtsamat sõnastust.

Lihtsamaks

Lepingute sõlmimisel puudub paindlikkus

Leht on keeruline ja raske on leida olulist infot kiiresti. Kontaktide leidmine on keeruline.

Seadused ja määrused võiks olla paremini leitavad

Kõike peab üle vaatama ja kontrollima.

kõigega olen enam-vähem rahul, kuna pole pikka aega kasutanud, siis ei oska konkreetseid kohti välja tuua

Kuulutuste sisestamisel võiks olla võimalus sisestada ka .doc formaadis kuulutus.

Kuulutuse saatmisel tuleb meeles pidada, et "saatke töötukassasse" tuleb läbi teha 2 korda, korraldused "salvesta" ja "saatke töötukassasse" kuidagi genereerivad kordustoiminguid.

Kuna suhtleme enamuses otse teie töötajatega telefoni või maili teel, siis selle kohta infot anda ei oska.

kuna olen vähe kasutanud, ei oska hinnangut anda

Kuna olen kasutanud portaali siiski väga vähe - vaid kahe töötaja leidmisel mõlemal korral ühekordselt, siis tõesti ei leidnud parandamist vajavat.

Kuna kuulutusi on palju, siis võiks esilehel olla näha töö asukoht, praegu on ainult töökoha nimetus, näiteks müüja-klienditeenindaja ja kõik...

Kuna inimesed, kes tööd otsivad enamasti ise ei tea, kaua nad on olnud töötud, kas nad kuuluvad palgatoetuse või muude toetuste sihtgruppi jne, siis võiks olla töötukassas sarnane süsteem nagu kogumispensioniga, et isikukoodi sisestamisel annab ise info ette.

väidetakse, et iseteenindusportaal ongi parim kõikidele klientidele, siis tegemist massteenindusega, millega rahul ei ole.

kui tööandja avaldab kuulutuse lisaks töötukassa iseteenindusportaalile ka cv-keskuses siis ei näe mõtet et ka töötukassa teeb seda cv keskest.

kui sisestada töökuulutus, siis sinna juurde saab ka süsteemi poolt välja otsitud sobivaid kandidaatide CV-sid vaadata, aga tihtilugu on need küll väga huupi pakutud ja mitte vastavad nõudmistele.

Kui otsin konkreetset Tallinna (Harjumaa)inimesi siis back nuppu vajutades pean jälle uuesti valima, et tahan ainult Tallinna inimesi muidu paneb jälle automaatselt kõik... (Päris tüütu!)

Kui on ühe korra tööpakkumine sisestatud, võiks uuesti pikendamisel olla väljad eeltäidetud

Kui on vaja leida töötajaid, siis selle info saamine on tülikas ja samuti on vähe arusaamatu, kuidas täita ankeeti, et leida töötajaid.

Kui lisan töökuulutust, mingid lüngad, mida täidan ja mis on igal kuulutusel samad, võiksid olla salvestunud. Nt aadress. Ja aadressi tuleb kahte kohta kirjutada....

Kui iseteenindusportaal kasutab mitte juhatusel liige, siis võiks piisata ID-kaardi kasutamisest, et ei oleks vaja teha volitust.

Kui ei ole nii sage kasutaja, siis võiks olla pisut lihtsam järjestu. Aga kui kasutada tihedamini siis on järjekord teada!

Kord kuus esitatud töötute koond erialati on liiga vähe. Vähemalt 1.kord nädalas võiks see olla. Parim oleks iga päeva.kl.17.00 seisuga. Tehniliselt on see kindlasti teostatav. Kogemused ja praktika on näidanud, et mõnedki " tööle saajad" on varsti jälle töötud - nii tööandja kui ka enda soovil. Põhjuseks peamiselt isiksuse omadused, mitte valmisolek koostöök, valetamine ja petmine jne.

Kodulehel võiks teenused olla ka näitlikult välja toodud. Iseteenindusportaali kasutan vähe, pigem suhtlen otse.

Kodulehekülje vormistamine

Kandidaatide vähesus aga see on a põhjustatud otsitava profiili raskusest

Kiirus

Keerukus

keerukus

kasutamise võimalus vene keeles

Kasutame peamiselt koondamishüvitise taotlemiseks ja see osa töötab hästi.

Kasutajalihtsus võiks arendada.

Kandidaatide otsimisel laekub cv keskusest palju taotlusi ka nendest regioonidest, kust töölkäimine võimatu. Tööpakkumises kirjeldatud tööpiirkond ja ka erisusena, et vahetustega töö, mis eeldab tööpakkumise piirkonnas elamist.

kandidaatide otsimine on aega nõudev tegevus. muud ei oska öelda.

Kandidaatide leidmisega olen siiaamaani hätta jäänud - samuti võiks iseteenindusportaal sarnaneda teiste tööpakkumiste portaalidega (nt cvk, cvo) st kandidaadid saaksid samuti otse kandideerida tööpakkumistele läbi iseteenindusportaali.

Kandidaatide leidmine, sooviks otse Teil olevatest CV andmebaasist tööotsijale oma pakkumine saata.

Kandidaatide leidmine

Kandidaate pole näha.

Kahjuks olen seda veel vähe kasutanud ja seepärast ei julge väita, et olen sellega väga rahul Kahjuks konkreetseid näiteid ei oska tuua.

jutt on vähe liigendatud, mis teeb vajalike viidete otsimise keeruliseks

iseteenindusportaal sisestatud teksti esitusviis on hiljem "kerimisega" nähtav. see tekitab probleeme, sest inimesed ise märka kerida ja saavad pakutud töökohast osalise info.

iseteenindusportaaliga olen rahul

Iseteenindusportaali sisenemine võiks olla nagu Haigekassal, et tööandja määrab konkreetse töötaja, kellele annab õiguse portaali sisenemiseks. Töötaja omakorda valib sisenemisviisi: kaardilugejaga või panga kaudu. Minul puudub kaardi lugeja.

Iseteenindusportaali kohta ei ole midagi halba ütelda. See osa, mida meie kasutasime, toimis ideaalselt.

iseteenindusportaal võiks olla konkreetsem ning anda sisestamisel rohkem kriteeriume.

Iseteenindusportaal on OK. Pigem on kasutaja pisut asjatundmatu.

Iseteenindusportaal on ok läbi mõeldud

Iseteeninduses vajasin abi töökuulutuse üles riputamisel. PS! Pole pidanud kasutama lühinumbrit, pigem otsin pädevat persooni.

Iseteeninduse ülesehituse ebamäärasus; riigiportaalide ülesehituse suur erinevus tervikuna.

Miks ei võiks ametkondade kodulehed olla lahendatud ühe ja sama kontseptsiooniga.

Iseteenindusportaali tuleb kasutada ID-kaartiga, kuid erinevate klientidega sisenemisel on see peaaegu võimatu, kuna inimestel puudub ID-kaarti koodid jms. Hea oleks kui igal inimesel oleks kasutajanimi ja salasõna.

Inimeste CV- peaksid tööandjale tasuta näha olema.

Info puudumine vene keeles, pole tαιelik ja vananenud

info peaks olema selge ja arusaadav ka tavatöölise haridustasemel

Info on ebapiisav

Info leidmine

Info kättesaadavus

info kandidaatide kohta ei ole piisavalt kättesaadav, ja ei iseloomusta tõeselt kandideerijat
Hoolimata info rohkusest on tekstidest raske aru saada ning tuleb kindlasti konsultandile üle
helistada. Hetkel isegi ei oska öelda. Küllap peaks ise tihedamalt sellel lehel käima, st. rahul
ei ole pigem iseendaga. Mingil ajal tundsin, et liiga palju andmeid tuleb endal sisestada, kui
nt oleme leidnud kandidaadi, kes tuleks tööpraktika vormis meile katsetama.

e-töötukassasse sisselogimise koha leidmine võttis aega, iseteeninduse kaudu tööandjate
portaali ei saa. Tööandja tõendit ei suutnud teises formaadis salvestada, kui ainult pdf. Oleks
meeldinud, kui oleks saanud seda arvutis täita, kasutada digiallkirja

Ettevõtte lehe juures võiks kuvada käimasolevad konkursid ja ka näiteks mingi aeg võiks
olla nähtav ka lõppenud konkurss, et kui on soov see uuesti üles panna, siis ei pea infot
otsast peale sisestama hakkama.

Et taotlused jõuaksid töötukassani.

et saaks ka ilma id kaardita sisse logida.

Esmasel pilgul pole selge, kuhu, mida saata ja kuidas täita. aga väikse abiga teenindajalt
saab kõik tehtud ja korda. Iseseisvalt jääksin hätta, kuigi olen päris hea arvutitundja.

Esmapilgul on asi kohutavalt keeruliseks aetud. Alles süsteemiga pikka aega töötades saab
aru mis mille jaoks on. Võiks olla palju lihtsam et katse-eksitus meetodit kasutama ei
peaks...

Esmane leidmine kodulehelt ja registreerimine

esimesel sisenemisel oli kuidagi kirju, liiga palju infot korraga...aga edaspidi oli arusaadav.

Esimesel korral natuke keeruline

Esimesel korral lihtsalt ei osanud iseteenindusportaali kasutada (töökulutused). Helistades
infotelefonile sain juhised, tegin klienditeenindajaga sammud läbi ja selge ta oligi.

Esimesel korral jääb puudu vastusest küsimusele "kas ma tegin õigesti". Tänapäeval on
normaalsel veebilehel kombeks julgustavat tagasisidet anda. Ja ehk võiks see vormide
täitmine pisut paindlikum olla?

Ei saa kõigest täpselt aru, mis ikka teha tuleb. Seepärast pigem suhtlen klienditeenindajaga
nüüd.

Ei saa avalda töökuulutuse vene keeles.

Ei ole väga sage kasutaja. Saan igakord hakkama. Parandusettepanekuid ei oska pakkuda.

Ei ole väga palju kasutanud, alguses oli raske leida lahendusi lihtsalt.

ei ole rahul, et saab kuulutusi sisestada ainult ID-kaardiga. Kandidaatide leidmist
iseteenindusportaali kaudu ei ole kasutanud

ei ole pidev kasutaja, sest 270-ne töötajaga firma ei ole sealt töötajaid saanud - spetsiifiline
eriala, hangime kõrgkoolidest ise. Portaal ise on hästi kasutatav ja lihtne.

Ei meeldi, et venekeelne kasutamine pole võimalik. Sest venekeelsed leheküljes on
väga, väga, väga vähe informatsiooni.

Eelmine Töötukassa iseteenindusportaal oli mugavam kasutada. Praegu kasutusel olevasse
iseteenindusportaali ei ole õnnestunud kasutada. Olen tellimused saatnud emailile
avalduste täitmisega

Arvutioskuse valikute tegemine on väga minimaalne ning hetkeolukorras mittemidagiütle
Arusaadavus, tihti ei saa õpetust järgides asjaga hakkama

Alguses tundus pisut keeruline, esmakordsel kasutamisel vajasin natuke abi teenindajalt.

alguses jäi arusaamatuks, et kõiki muudatusi ei saa ise töökuulutusse jooksvalt sisse viia,
kuid konsultant võttis ühendust ning aitas.

Alguses ei leidnud kiiresti vajalikku infot üles.

Algul oli raskusi sellega, kuidas näha neid kandidaate, kes võiksid sobida meie poolt kuulutatud ametikohale

alati saab paremini aga põhimõtteliselt olen rahul

alati ei ole üheselt mõistetavad valikud, või ei ole võimalus oma eripära sisse panna.