

TÖÖTUKASSA KLIENDIRAHULOLU UURING

Küsitlus tööotsijate seas

Turu-uuringute AS

Oktoober/november 2011

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

Turu-uuringute AS

Sisukord

SISSEJUHATUS	3
KOKKUVÕTE	4
METOODIKA ÜLEVAADE	5
1 Valim ja küsitlustöö	5
2 Andmetöötlus	6
3 Vastanute struktuur	6
TULEMUSED	7
1 Esmamulje Töötukassast	7
2 Positiivne ja negatiivne esimesel külastusel	9
3 Rahulolu teenindusega	10
3.1 Teeninduse protsess ja kvaliteet	12
3.2 Rahulolu teenindajate tööga.....	20
3.3 Rahulolu büroo üldiste tingimustega.....	29
3.4 Teeninduse valdkondade omavaheline võrdlus.....	35
4 Töövaldkondade olulisus kliendile	39
5 Rahulolu infotelefoniga, kodulehega ja iseteenindusportaaliga	40
6 Parandusettepanekud	43
7 Töötukassa soovitamise tutvavatele	44

SISSEJUHATUS

Käesolev aruanne on koostatud 19. oktoobrist – 11. novembrini 2011 Töötukassa klientide seas läbiviidud uuringu põhjal.

Uuringu eesmärgiks oli selgitada:

- Esmamulje Töötukassa külastamisel
- Hinnangud teeninduse protsessile ja teenindajate tööle
- Klientide hinnangud infotelefonile ja koduleheküljele
- Klientide parandusettepanekud asutusele
- Teenindusbüroode teeninduse taseme võrdlus

Uuringule vastas 3131 vastajat.

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

KOKKUVÕTE

- 89% külastajatest on Töötukassa esmasel külastamisel jäänud asutusest hea mulje, sh. 48% väga hea mulje. Esmakülastusel jäi halb mulje vaid 4% klientidest. Tulemus on samal tasemel eelmise uuringuga.
- Kõige kõrgemate hinnangutega esmamulje osas paistavad silma Järvamaa (positiivne 97%), Hiiumaa (96%), Kiviõli (95%) ja Valgamaa (94%) bürood.
- Tundub, et Töötukassa maine rahva seas on varasemast ajast jätkuvalt madalavõitu – kliendid on meeldivalt üllatanud kui kohtavad teenindajate head suhtumist, abivalmis ning sõbralikku suhtlemislaadi ning meeldivaid teenindusruume.
- Klientide rahulolu Töötukassaga on jätkuvalt valdavalt kõrgel tasemel. Sarnaselt tööandjate uuringuga on ka tööotsijad hinnanud kõige kõrgemalt otseselt teenindajate tööd puudutavaid tegureid, mille hinnangud on kõige kõrgemad. Järgnevad büroo üldiste tingimuste valdkond ning teeninduse protsess ja kvaliteet.
- Teeninduse protsessi ja kvaliteedi valdkonna rahulolu lihtindeksid on sarnaselt eelmisele uuringule kõige kõrgemad teenindajate kuulumisosekuse (83 palli) ja personaalse/paindliku lähenemise puhul (82). Kõige madalamalt hinnati aga sobivate tööpakkumiste vahendamist (70). **Kokkuvõtlik indeks teeninduse protsessi valdkonna kohta on 78 palli.** Eelmisel aastal oli vastav indeks 76 palli.
- Eriti kõrgel tasemel on ka käesoleval aastal hinnangud teenindajate tööle. Kõrgeima indeksi pälvis siin teenindajate korrektne välimus (94), seejärel hinnati sõbralikkust ja meeldivust 90 palliga, tervitamist ja esmase kontakti loomist 89, asjatundlikkust 87, motiveerivat ja toetavat suhtumist 86 ning loovust/leidlikkust probleemide puhul kõige madalamalt – 79 palliga. **Kokkuvõtlik indeks teenindajate tööle on seega 88 palli.** Eelmisel aastal oli vastav näitaja 87 palli.
- Üldiste tingimuste puhul olid vastajad kõige enam rahul teenindusruumide väljanägemisega – rahuloluindeks 92 palli. Järgnevad lahtiolekuajad – 88, büroo asukoht 83, teenindusruumide privaatsus 78 ja ooteaeg – 77 palli. Büroo üldiste tingimuste **valdkonna kokkuvõttev rahuloluindeks on 84 palli.** Eelmisel aastal oli vastav indeks 83.
- Selgub, et vastajad peavad võrdselt oluliseks nii teeninduse protsessi/kvaliteeti kui ka teenindajate tööd ja meeldivat käitumist. Vähemoluline on nende jaoks büroo üldiste tingimustega seonduv.
- Töötukassa infotelefonile on helistanud 24% klientidest mis on 4% enam kui eelmises uuringus. Infotelefoni rahuloluindeks on 84 palli.
- Töötukassa kodulehte on külastanud 73% vastanutest – eelmisel korral oli neid 62%. Kodulehe rahuloluindeks on 77 palli.
- Töötukassa iseteenindusportaali internetis on kasutanud 42% vastanutest ning portaali rahuloluindeks on 74.
- Tööandjate ja tööotsijate tulemustest arvutati **kokkuvõtlikud Töötukassa rahuloluindeksid. Teenindusprotsessi rahuloluindeks 2011 on 81 palli ja teenindajate asjatundlikkuse indeks 2011 on 85 palli.**
- Kokkuvõttes võib öelda, et Töötukassa maine on jõudsalt paranemas ning asutusest on saanud hinnatud ja meeldiva teenindusega riigiasutus. Kliendid ootavad ka edaspidi teenindajate poolt meeldivat suhtlemist. Kõige rohkem ootaksid nad siiski Töötukassalt võimalikult paljude tööpakkumiste olemasolu ning konkreetset abi töökoha leidmisel.

METOODIKA ÜLEVAADE

1 Valim ja küsitlustöö

Uuring viidi läbi ankeetküsitluse meetodil. Küsitlus viidi läbi perioodil 19. oktoobrist – 11. novembrini 2011. Ankeetid saadeti kulleriga Töötukassa maakondlikesse osakondadesse ja büroodesse, kus need jagati laiali töötajatele. Ankeet oli isetäidetav ning seda oli võimalik täita nii eesti kui vene keeles. Peale täitmist sai vastaja asetada ankeedi spetsiaalsesse kinnisesse kogumiskasti. Kogumiskastid toimetati uuringufirmasse, kus need avati ja töödeldi.

Oodatav ning realselt laekunud ankeetide arv osakondade kaupa oli järgmine:

Töötukassa osakonnad ja bürood	Oodatav tulemus	Tegelik tulemus
Harjumaa Tondi büroo	300-350	300
Harjumaa Tõnismäe büroo	400-500	392
Harjumaa Tähesaju büroo	343-457	309
Hiiumaa osakond	60-70	59
Ida-Virumaa Jõhvi büroo	243-312	272
Ida-Virumaa Kiviõli büroo	60-70	71
Ida-Virumaa Narva büroo	320-426	188
Ida-Virumaa Sillamäe büroo	60-73	74
Jõgevamaa osakond	60-70	69
Järvamaa osakond	67-89	87
Läänemaa osakond	60-71	77
Lääne-Virumaa osakond	128-170	157
Põlvamaa osakond	61-81	74
Pärnumaa osakond	196-261	203
Raplamaa osakond	85-113	117
Saaremaa osakond	60-70	68
Tartumaa osakond	218-291	275
Valgamaa osakond	94-125	107
Viljandimaa osakond	79-105	109
Võrumaa osakond	96-127	123
Kokku	Kuni 3825	3131

2 Andmetöötlus

Uuringuandmete töötlemiseks kasutati andmetöötlusprogrammi SPSS 17. Tulemustest koostati risttabelid taustalõigetes ning joonised.

3 Vastanute struktuur

Lõppvalimi jaotus sihtrühmade lõikes on järgmine:

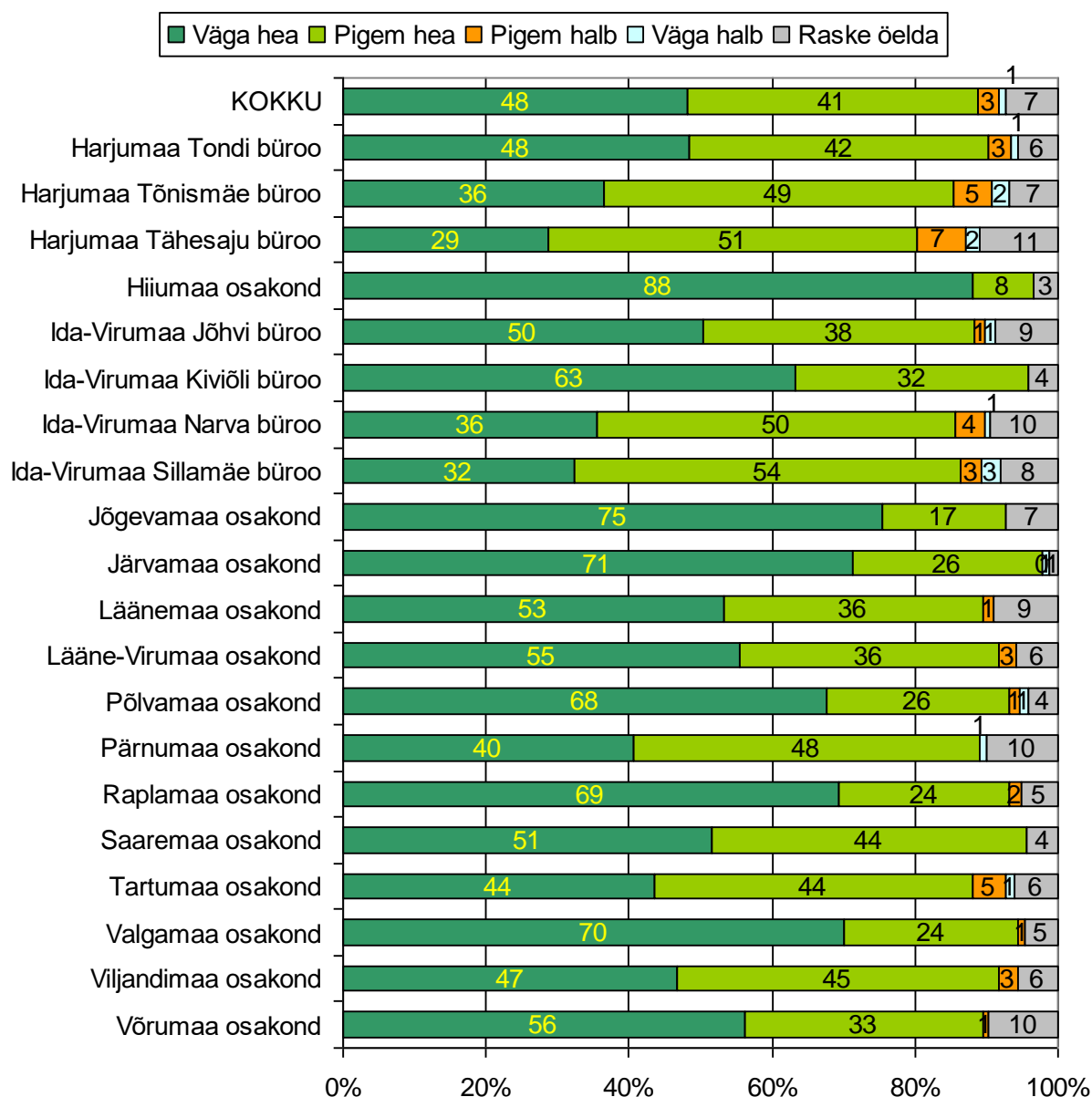
Sihtrühm		N	%
Sugu	Mees	1108	35%
	Naine	2011	64%
Vanus	15-29	746	24%
	30-49	1422	45%
	50+	955	30%
Töötuna olemise aeg	alla 6 kuu	1190	38%
	6-11 kuud	724	23%
	12 ja enam kuud	1207	39%
Külastuskord	esimest korda	399	13%
	mitmendat korda	2720	87%

TULEMUSED

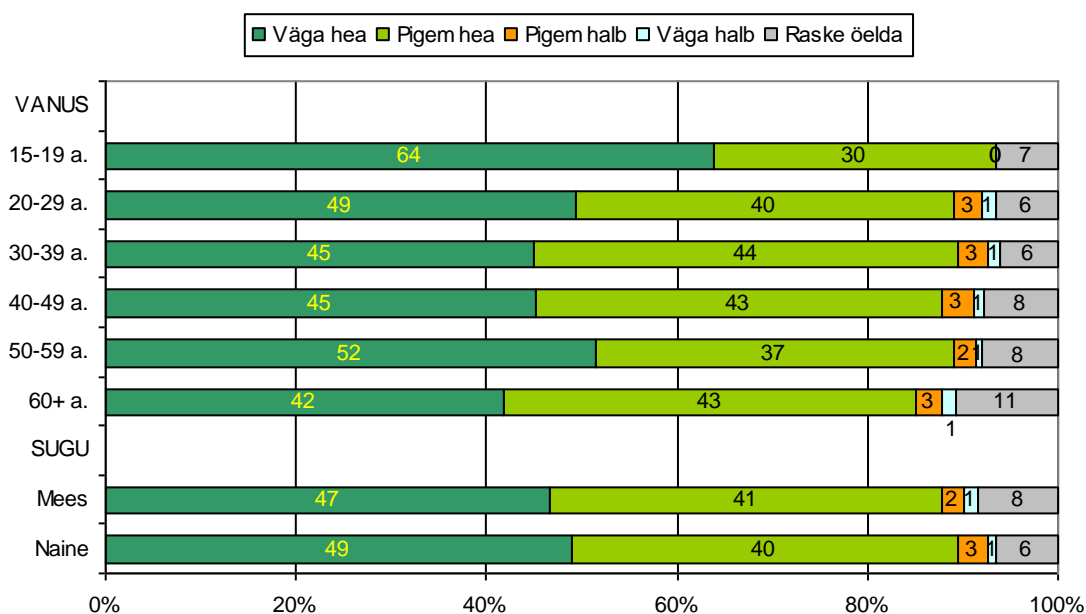
1 Esmamulje Töötukassast

Küsimus: Meenutage oma esimest külastust siinsesse bürosse. Milline esmamulje Teile tollal büroo õhkkonnast ja klientide teenindamisest jäi? Kui külastate bürood täna esmakordselt, hinnake tänast esimest muljet.

Joonis 1. Esmamulje Töötukassast, n=3131



Joonis 2. Esmamulje Töötukassast soo ja vanuse lõikes, n=3131



89% külastajatest on Töötukassa esmasel külastamisel jäänud asutusest hea mulje, sh. 48% väga hea mulje. Negatiivne mulje on jäänud 4% vastanutest ning vastata ei osanud 7%.

Kõige kõrgemate hinnangutega paistavad silma Järvamaa (97%), Hiiumaa (96%), Kiviõli (95%) ja Valgamaa (94%) bürood või osakonnad. Kõige madalamalt hinnati seevastu Tallinna Tähesaju bürood, kus hästi või väga hästi hindas esmamuljet 80% vastanutest. Neid, kellele esimene mulje on olnud negatiivne, on keskmisest enam samuti Tallinnas – Tähesaju ja Tõnismäe büroos, vastavalt 9% ja 7%.

Kõige positiivsem esmamulje büroost on jäänud kõige noorematele vastajatele (15-19 a.), naised on natukene positiivsemalt meelestatud kui mehed.

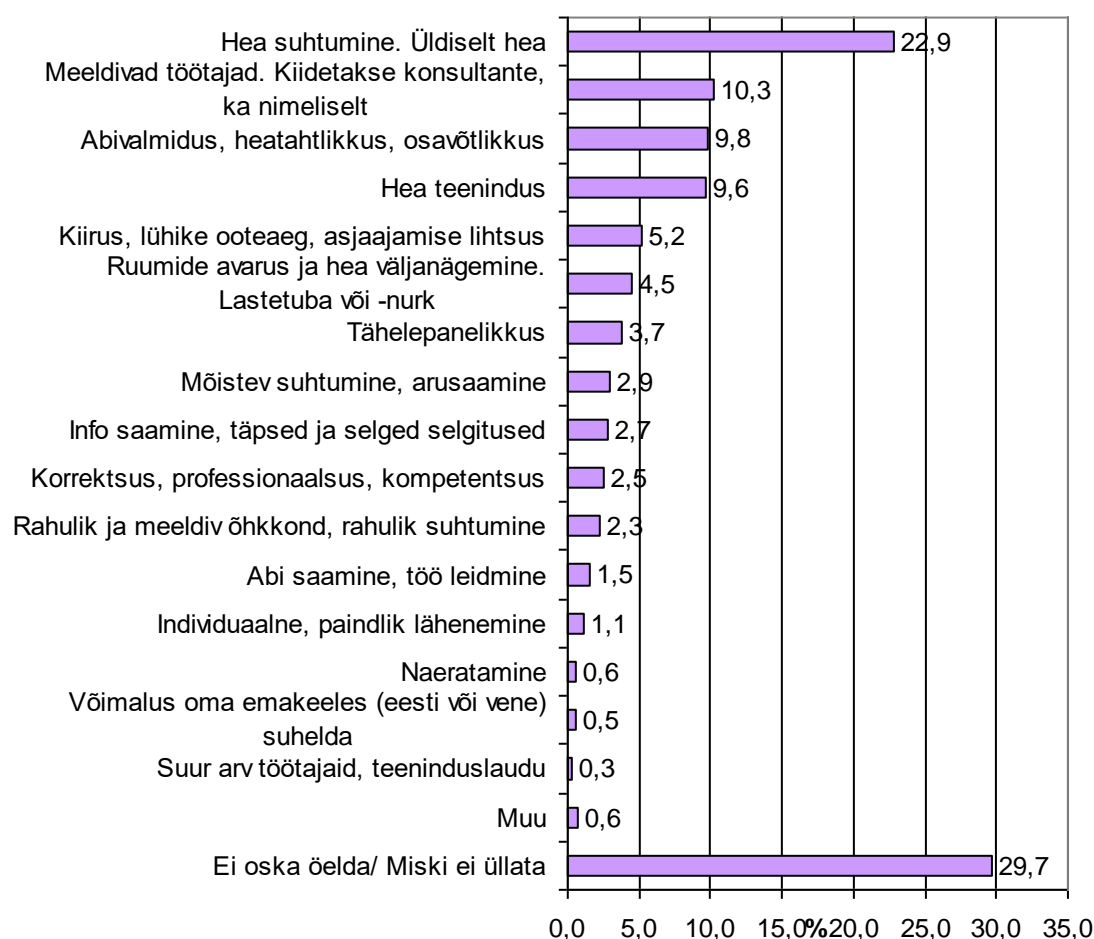
2 Positiivne ja negatiivne esimesel külastusel

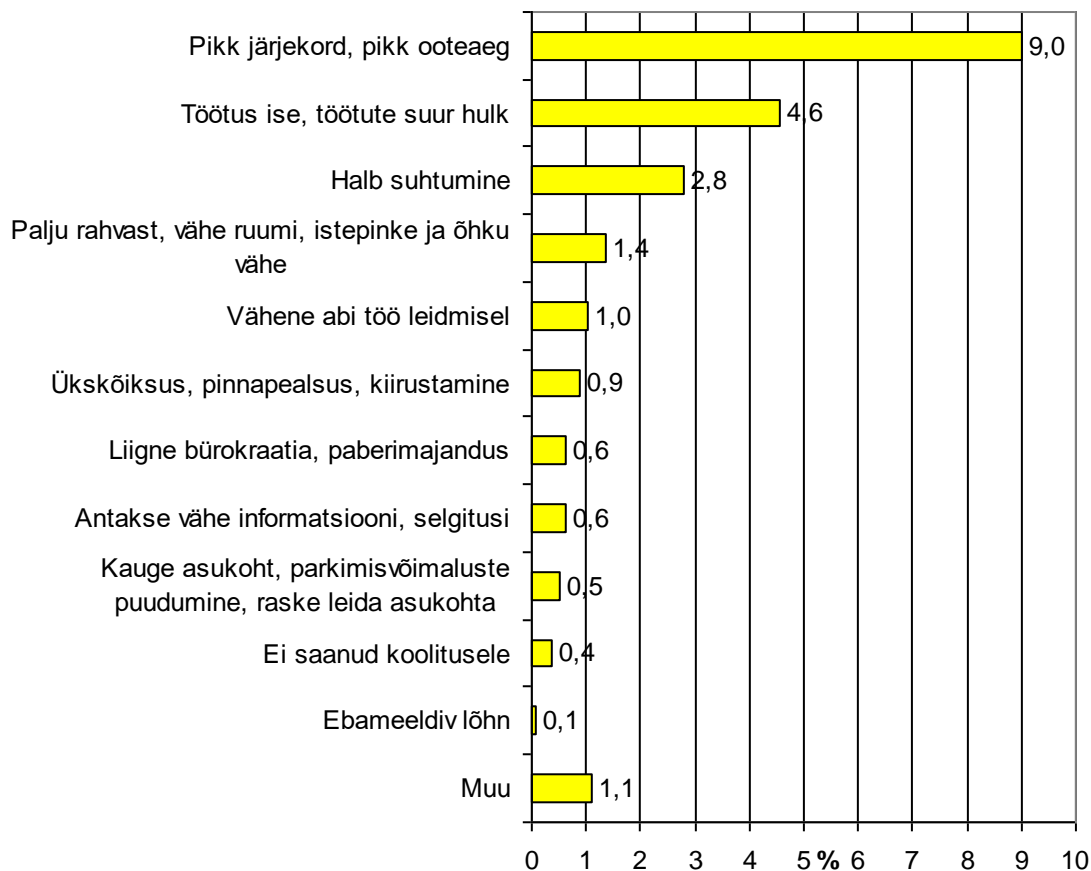
Küsimus: Mis Teid esimesel külastusel meeldivalt üllatas? Mis Teile esimesel külastusel ebameeldivalt, negatiivselt mõjus? Mis Teile esimesel külastusel ebameeldivalt, negatiivselt mõjus?

Tundub, et Töötukassa maine rahva seas on varasemast ajast jätkuvalt madalavõitu – kliente on meeldivalt üllatanud teenindajate hea suhtumine, abivalmidus ja sõbralikkus ning meeldivad teenindusruumid. Oli ka vastajaid keda üllatas meeldivalt, et nad said asutusest abi – leidsid töö. Kõik vastused on välja toodud joonisel 3.

Negatiivsena jäi esimesest külastusest meelde osadele vastajatele pikk ooteaeg, järjekorrad (9%), töötus või töötute suur hulk, mis üllatas – 4,6% ning halb suhtumine – 2,8% vastanutest. Tulemused on välja toodud joonisel 4. Pikki järjekordi kurdeti pea kõikjal kuid keskmisest enam järgmiste büroode puhul: Tähesaju, Tõnismäe ja Tartumaa. Halba suhtumist kurdeti keskmisest enam Tondi, Tõnismäe, Tähesaju, Pärnumaa, Tartumaa ja Viljandimaa klientide poolt.

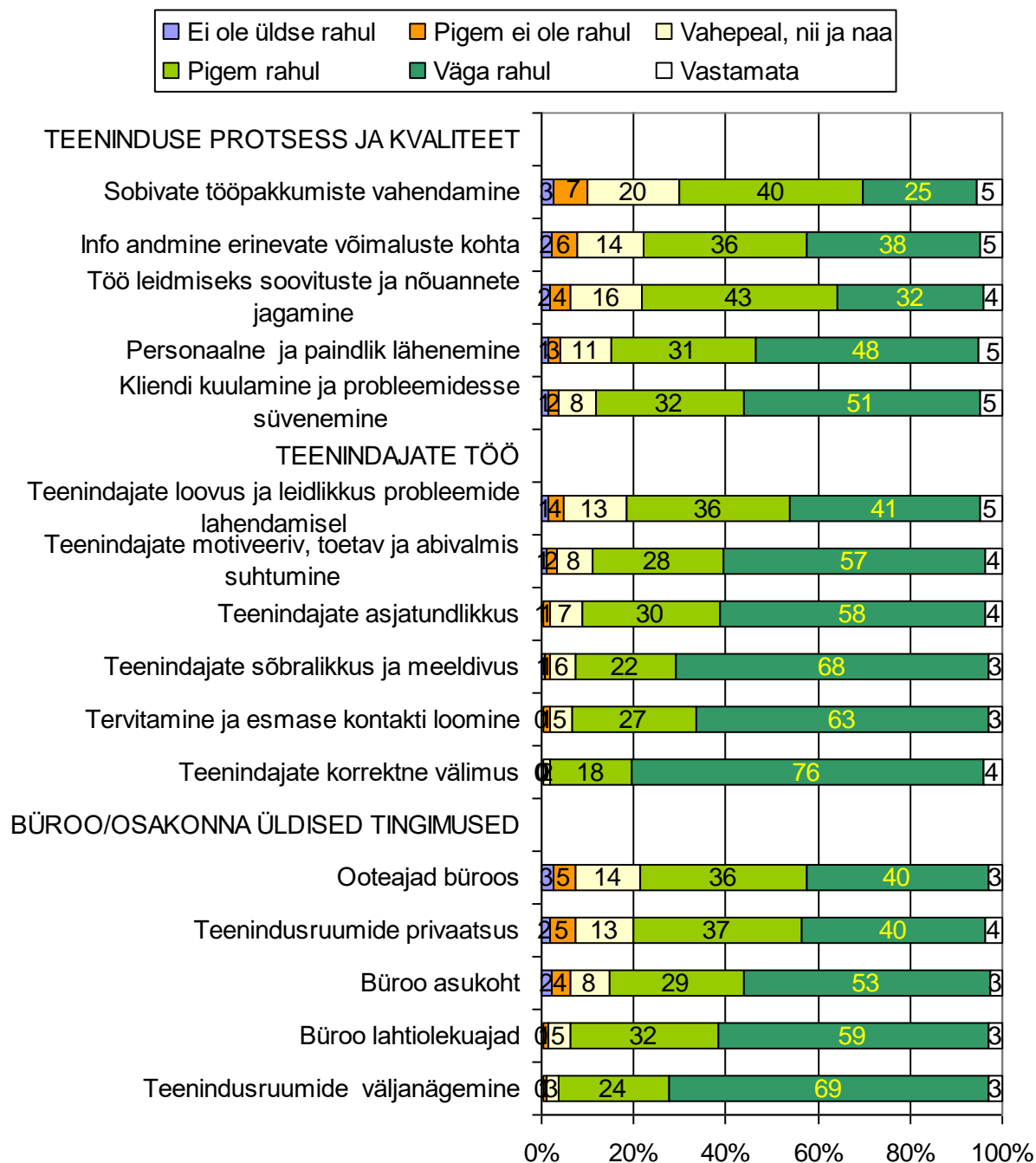
Joonis 3. Positiivne esimesel külastusel. n=3131



Joonis 4. Negatiivne esimesel külastusel. n=3131**3 Rahulolu teenindusega**

Klientide rahulolust parema ülevaate saamiseks on sellealased küsimused jaotatud kolme blokki: teeninduse protsess ja kvaliteet, teenindajate töö ning büroo/osakonna üldised tingimused. Iga blokk sisaldas 5-6 küsimust. Vaatleme tulemusi esmalt koos ühel joonisel, seejärel teemade kaupa. Iga küsimuse tulemused on detailselt välja toodud joonistel.

Sarnaselt tööandjate uuringuga on ka töötajad hinnanud kõige kõrgemalt teenindajate tööd puudutavaid tegureid, mille hinnangud on kõige kõrgemad. Järgnevad büroo üldiste tingimuste valdkond ning teeninduse protsess ja kvaliteet.

Joonis 5. Hinnangud teeninduse valdkondadele, n=3131

3.1 Teeninduse protsess ja kvaliteet

Selle teema küsimustest on vastajate rahulolu kõige kõrgem Töötukassa teenindajate kuulamisoskuse ja probleemidesse süvenemise puhul – rahulolu (väga + pigem rahul) 83%. Personaalse ja paindliku suhtlemisega on rahul 79%, millele järgnevad töö leidmiseks soovitude ja nõuannete jagamine (75%), sobivate tööpakkumiste vahendamine (74%) ning sobivate tööpakkumiste vahendamine (65%).

Antud teema küsimuste puhul näeme, et kõige kõrgemaid hinnanguid on andnud kõige nooremad vastajad, vanuserühmad 30-39a- ja 40-49a. on seevastu kõige kriitilisemad. Teistest veidi madalamaid hinnanguid on andnud ka inimesed, kes on olnud ilma tööta kõige kauem - aasta ja enam. Samas ei ole vahed teiste hindajatega kuigi suured ning ei saa öelda, et see vastajagrupp oleks Töötukassaga rahulolematu või väga negatiivselt meelestatud.

Naised on hindamisel olnud meestest veidi kriitilisemad.

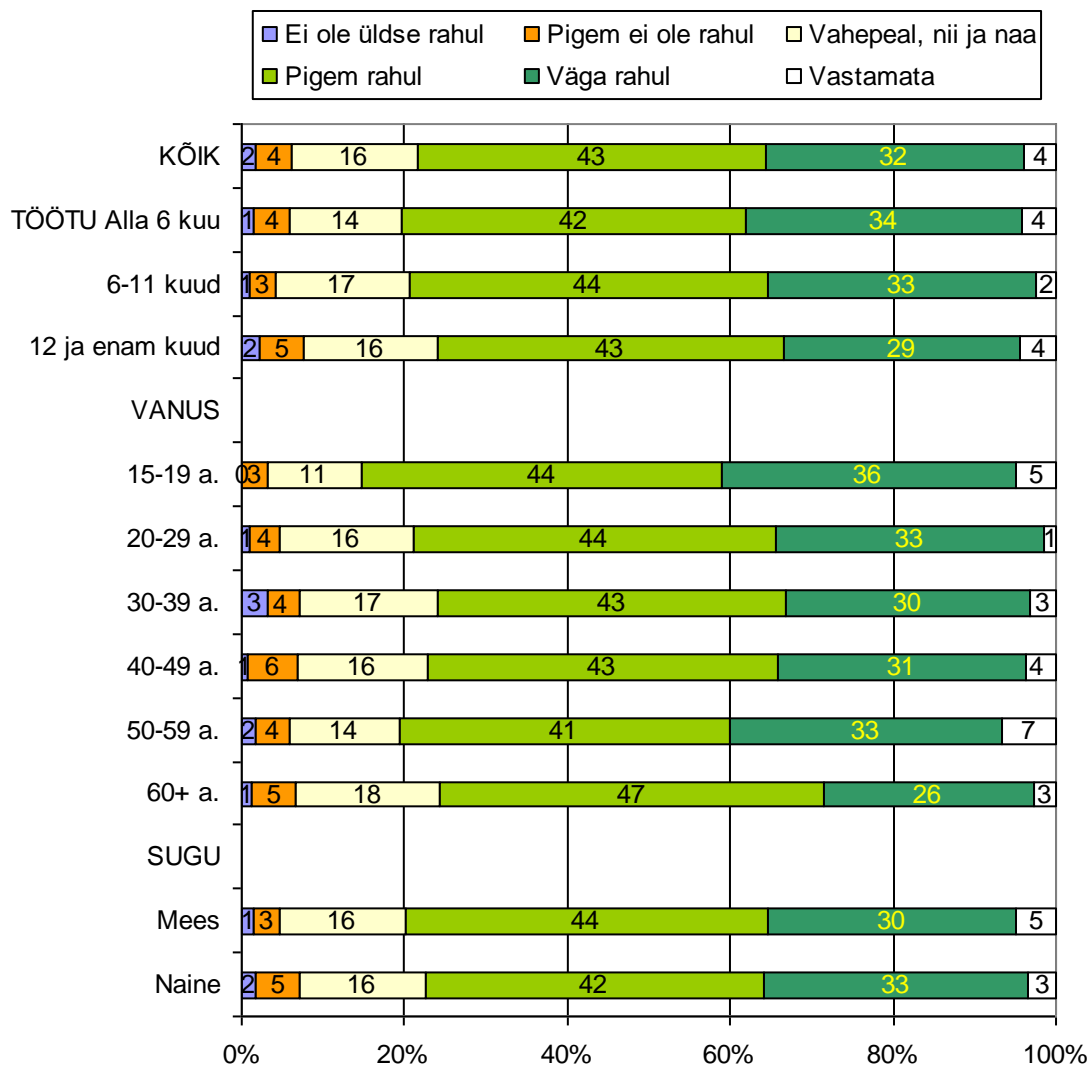
Rahulolematuse indeks (vastajate osakaal, kes pigem ei ole rahul või ei ole üldse rahul) on eraldi välja toodud joonisel 9. Sellelt selgub, et rahulolematust pälvivad peamiselt kaks valdkonda – sobivate tööpakkumiste vahendamine ja info andmine erinevate võimaluste kohta. Üldiselt ei ole rahulolematute osakaalud suured kuid mõne teenindusbüroo puhul on need siiski kõrgemad kui teiste puhul. Kõige enam rahulolematuid vastajaid näeme Tallinnas Tõnismäe ja Tähesaju büroode puhul, samuti on neid keskmisest enam Tartumaa bürool. Kõige vähem rahulolematuid kliente on Hiiumaa, Kiviõli, Järvamaa ja Põlvamaa osakondadel.

Sarnaselt tööandjate uuringule arvatati ka antud sihtrühma puhul välja kliendirahulolu lihtindeksid, taandades rahulolu protsendid 100-le pallile. Tulemused on välja toodud tabelis 1.

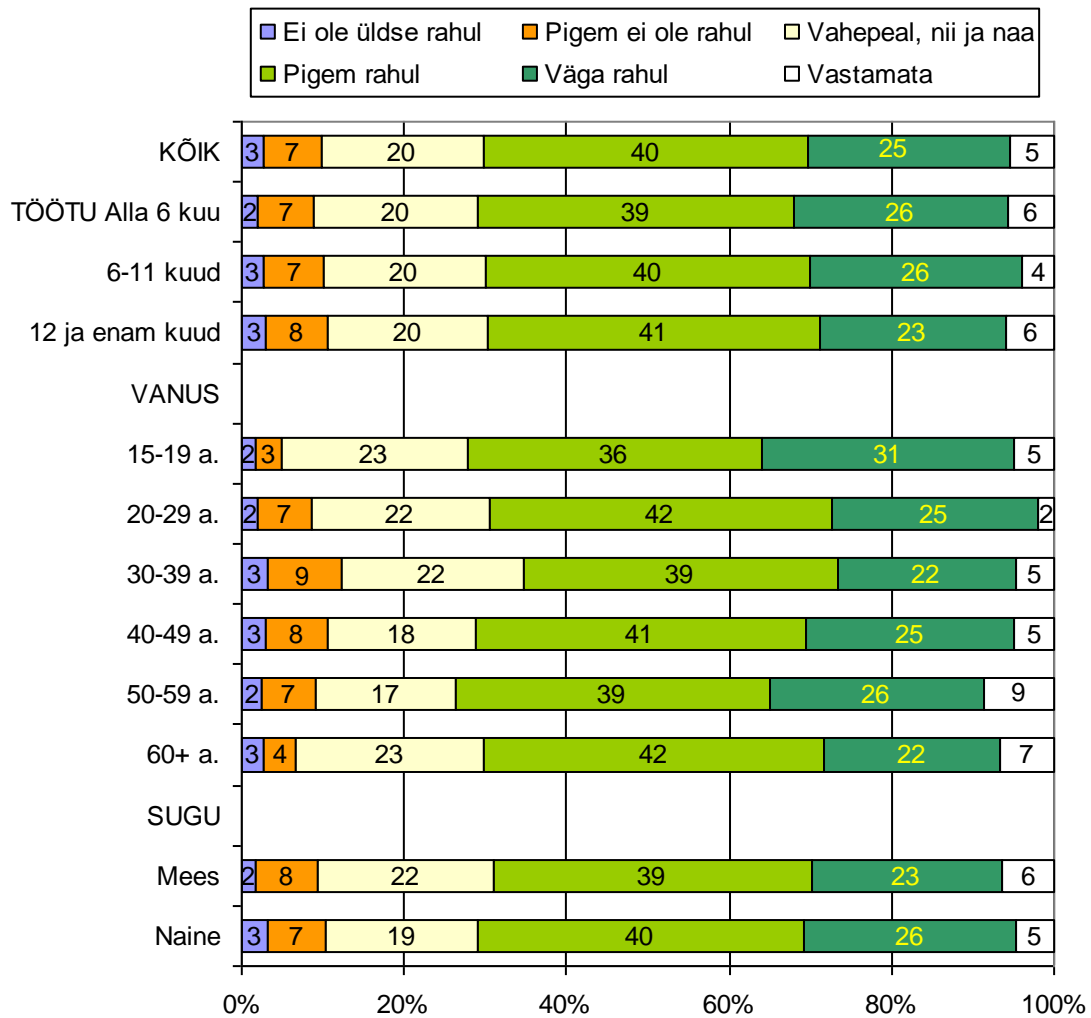
Tulemustest selgub, et ka rahulolu lihtindeksid on kõige kõrgemad teenindajate kuulamisoskuse (84) ja personaalse/paindliku lähenemise puhul (82). Kõige madalam on see aga sobivate tööpakkumiste vahendamise puhul (70). **Kokkuvõtlik indeks viie selle teema küsimuse kohta on 78 palli.**

Tabelist selgub, et üldiselt on kõigi büroode kliendirahulolu indeksid üsna võrdsel tasemel. Kõige kõrgemad on need Hiiumaa ja Kiviõli büroodel, teistest madalamad aga Tähesaju ja Tõnismäe büroodel – võrdselt 67 palli.

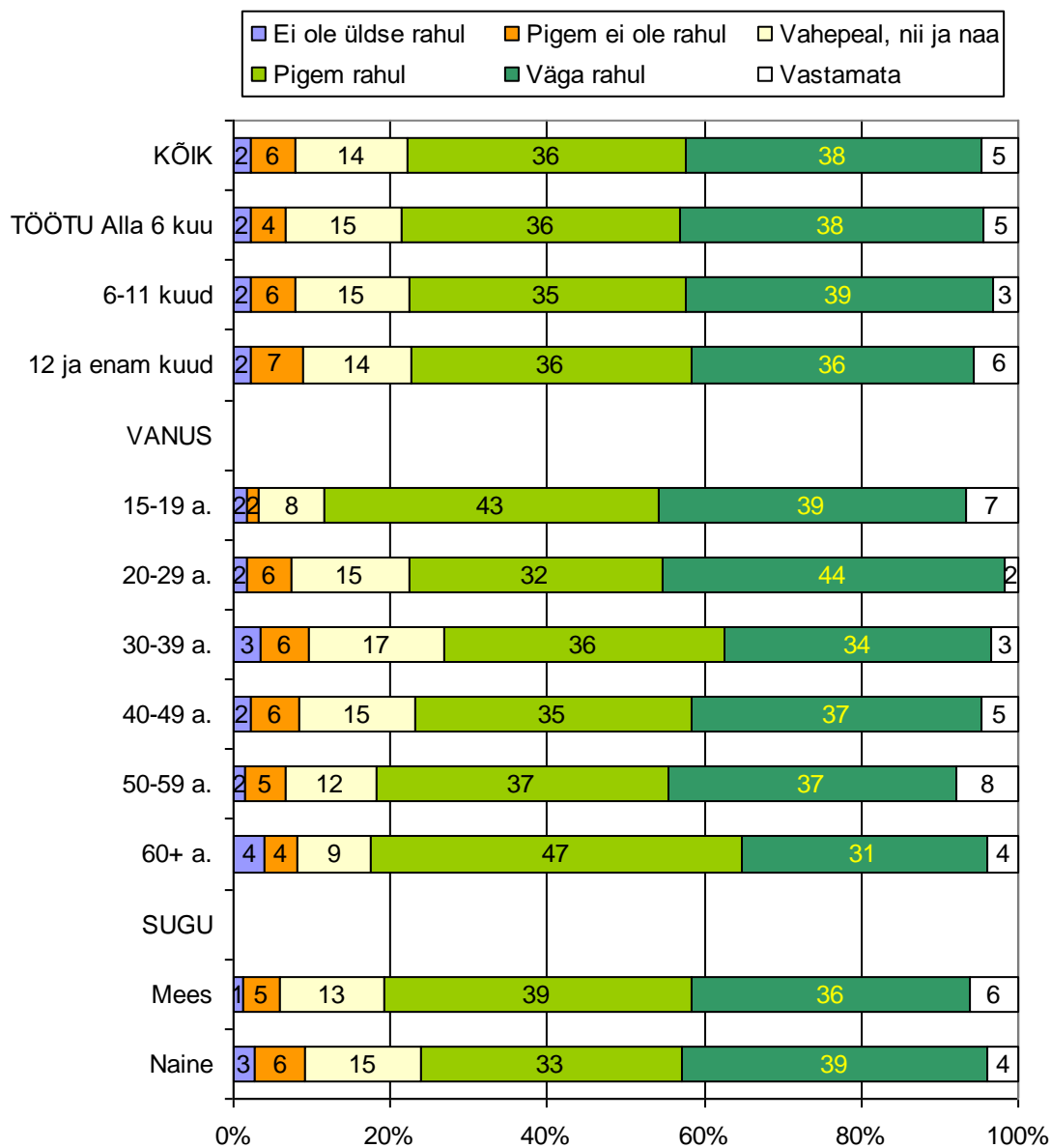
Joonis 6. Töö leidmiseks soovitude ja nõuannete jagamine. n=3131



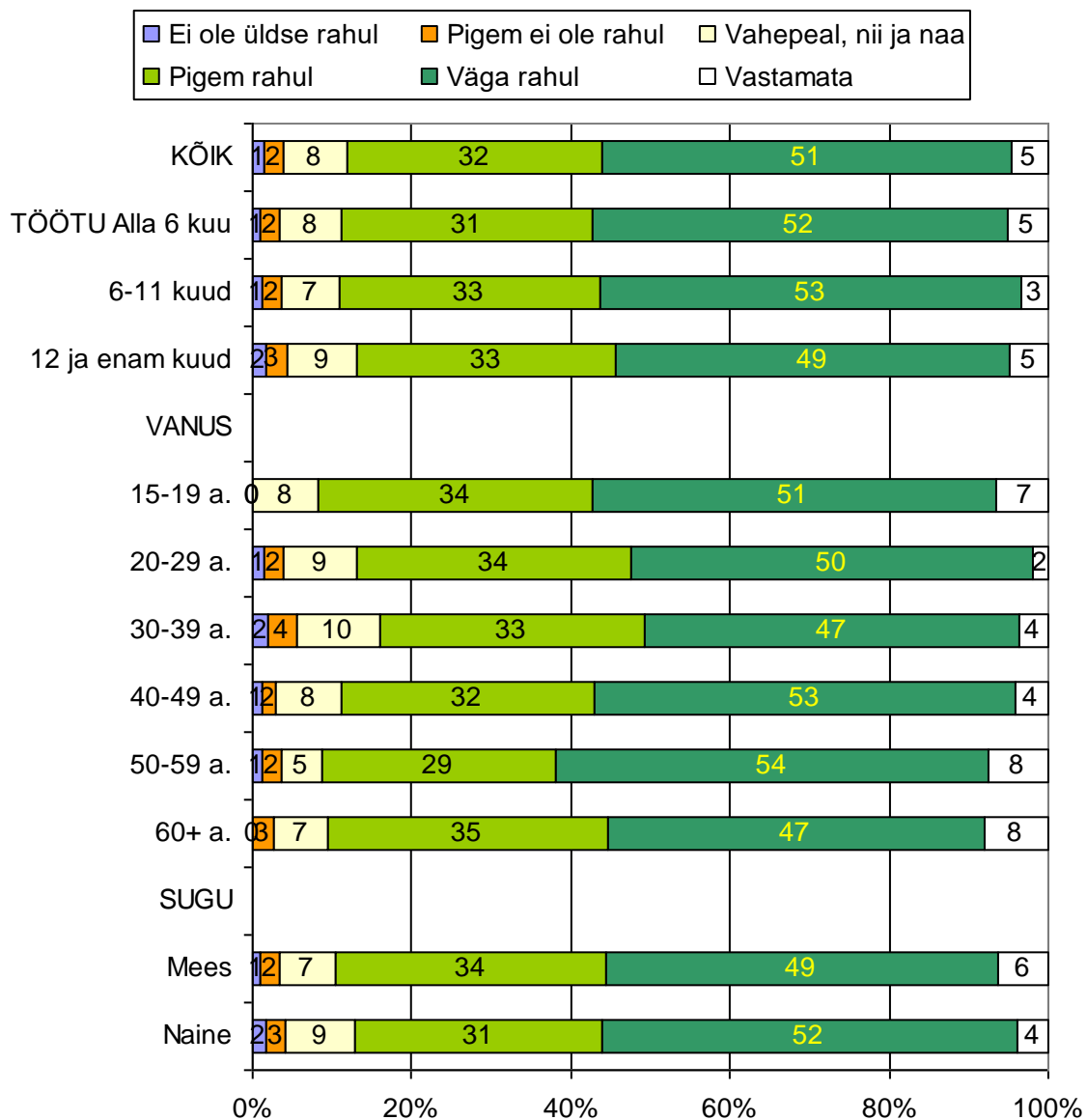
Joonis 7. Sobivate tööpakkumiste vahendamine. n=3131

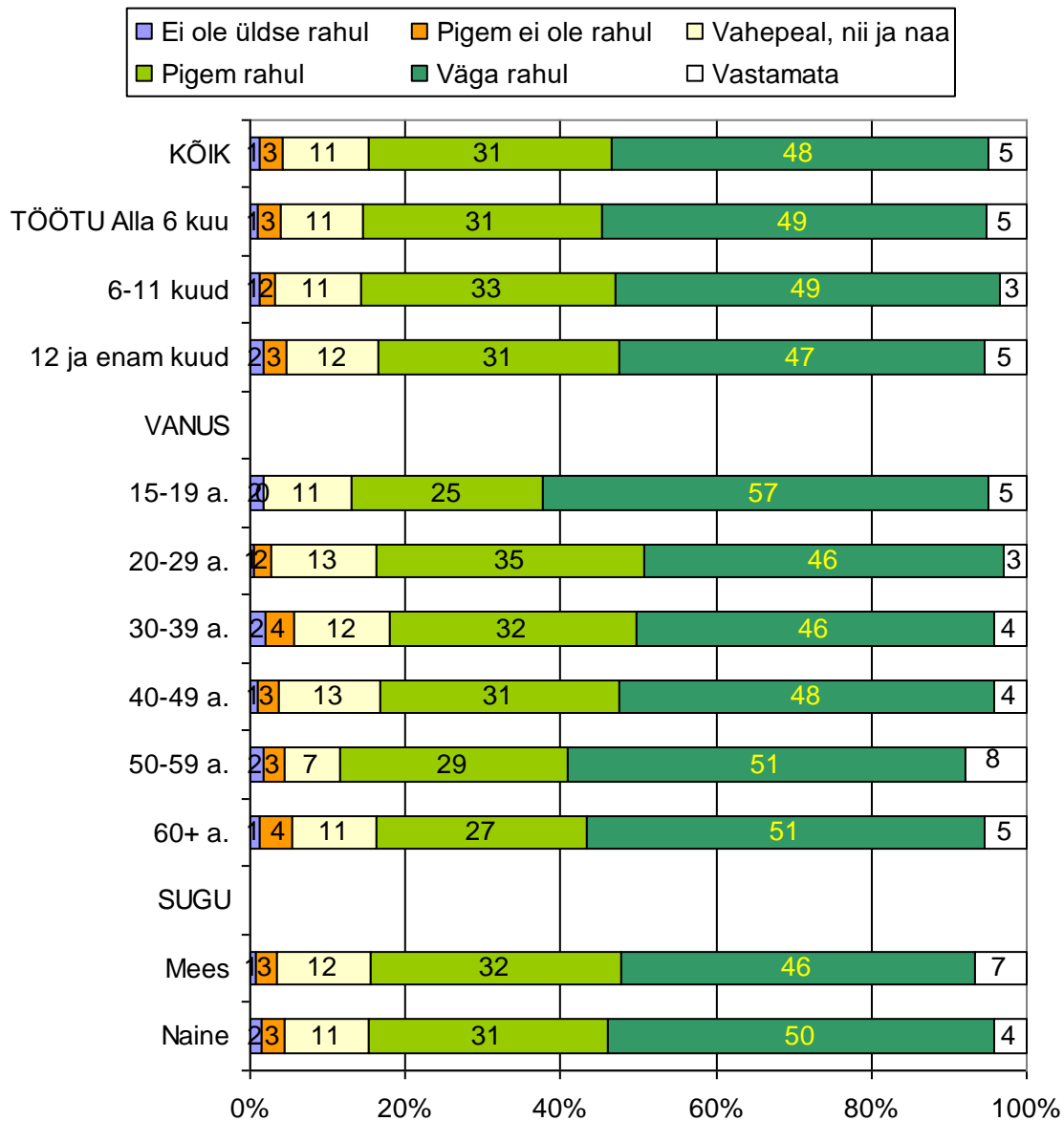


Joonis 8. Info andmine sobivate võimaluste kohta, n=3131

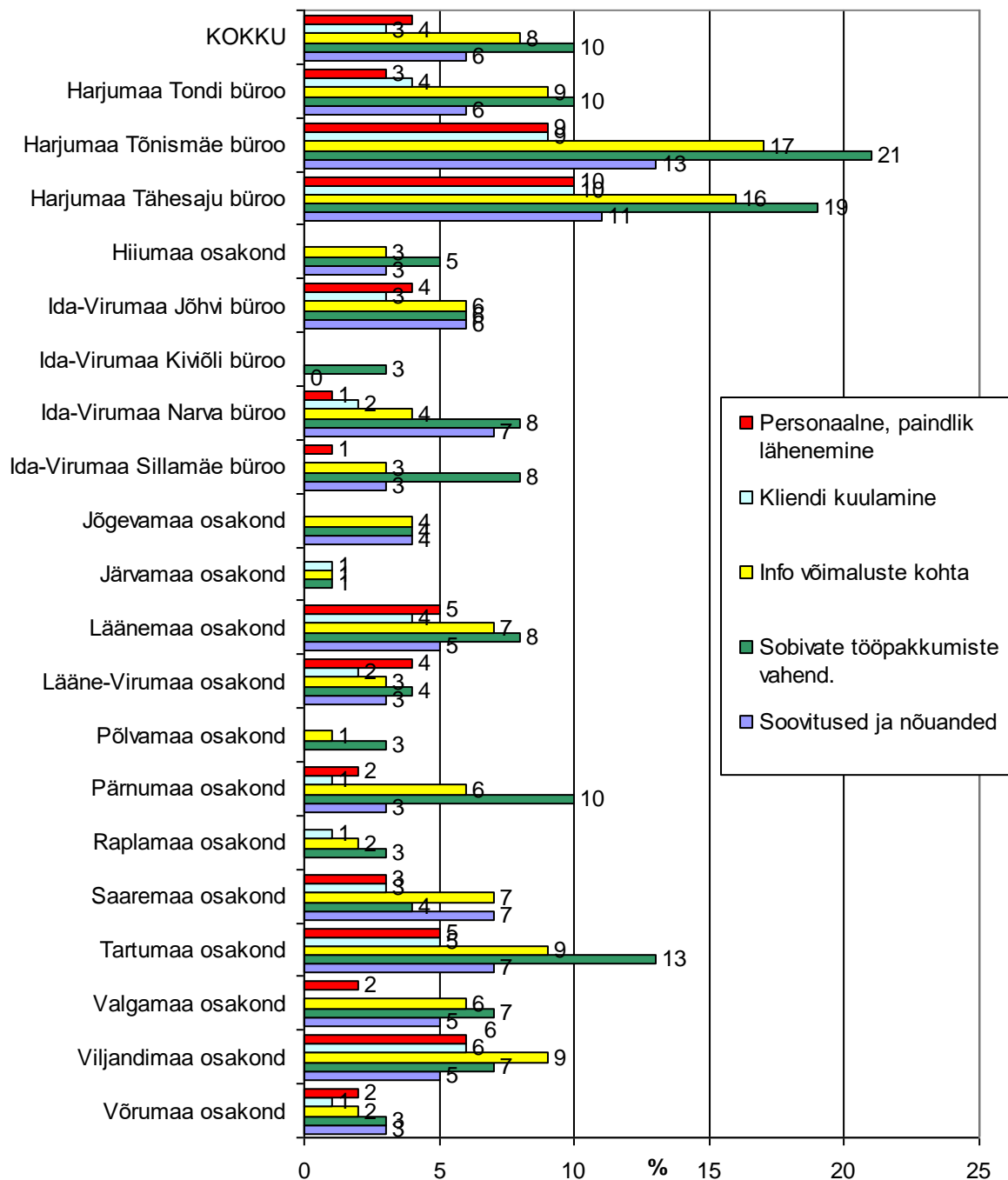


Joonis 9. Kliendi kuulamine ja probleemidesse süvenemine. n=3131



Joonis 10. Personaalne ja paindlik lähenemine n=3131

Joonis 11. Rahulolematuse indeks. n=3131



Tabel 1. Teeninduse protsess ja kvaliteet. Lihtindeksid.

	KOKKU	Soovitused ja nõuanded	Sobivate tööpakkumiste vahend.	Info võimaluste kohta	Kliendi kuulamine	Personaalne pandlik lähenemine
KOKKU	78	76	70	76	84	82
Harjumaa Tondi büroo	77	75	69	74	84	83
Harjumaa Tõnismäe büroo	67	66	59	63	75	73
Harjumaa Tähesaju büroo	67	66	59	66	73	71
Hiiumaa osakond	92	91	85	93	96	95
Ida-Virumaa Jõhvi büroo	81	78	75	80	86	86
Ida-Virumaa Kiviõli büroo	88	86	83	88	91	90
Ida-Virumaa Narva büroo	79	75	72	80	84	83
Ida-Virumaa Sillamäe büroo	82	75	75	83	90	87
Jõgevamaa osakond	87	84	82	86	93	91
Järvamaa osakond	87	85	81	88	90	90
Läänemaa osakond	77	75	67	73	84	83
Lääne-Virumaa osakond	83	82	78	83	88	86
Põlvamaa osakond	87	85	82	87	91	90
Pärnumaa osakond	76	74	66	75	83	81
Raplamaa osakond	86	83	79	86	93	89
Saaremaa osakond	80	77	74	81	84	84
Tartumaa osakond	75	72	65	72	83	80
Valgamaa osakond	87	86	82	86	92	91
Viljandimaa osakond	76	75	71	76	82	79
Võrumaa osakond	85	84	77	83	92	91

3.2 Rahulolu teenindajate tööga

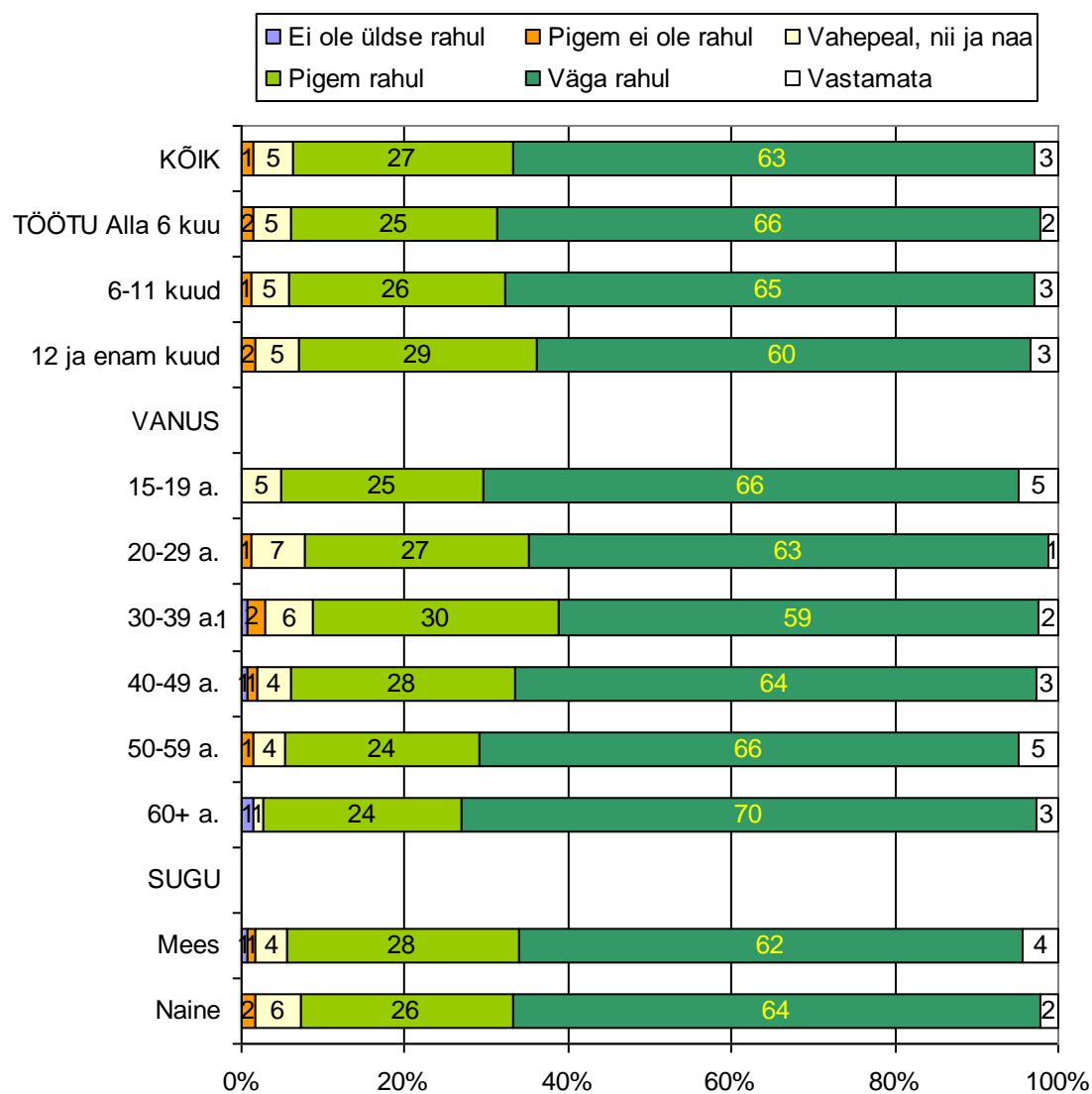
Antud teema puhul hinnati kõige kõrgemalt teenindajate välimuse korrektsust – rahulolu 94%. Järgnevad tervitamine/esmase kontakti loomine (90%), teenindajate sõbralikkus ja meeldivus (90%), asjatundlikkus (88%), teenindajate motiveeriv, toetav ja abivalmis suhtumine (85%) ning loovus ja leidlikkus probleemide lahendamisel (77%). Kõik rahulolunäitajad on väga kõrgel tasemel.

Vanuserühm 30-39a. on hinnanud erinevaid tegureid muudest rühmadest veidi madalamalt, samuti need vastajad, kes on olnud ilma tööta üle 12 kuu. Muudes taustarühmades toodud valdkonna puhul olulisi erisusi ei selgunud.

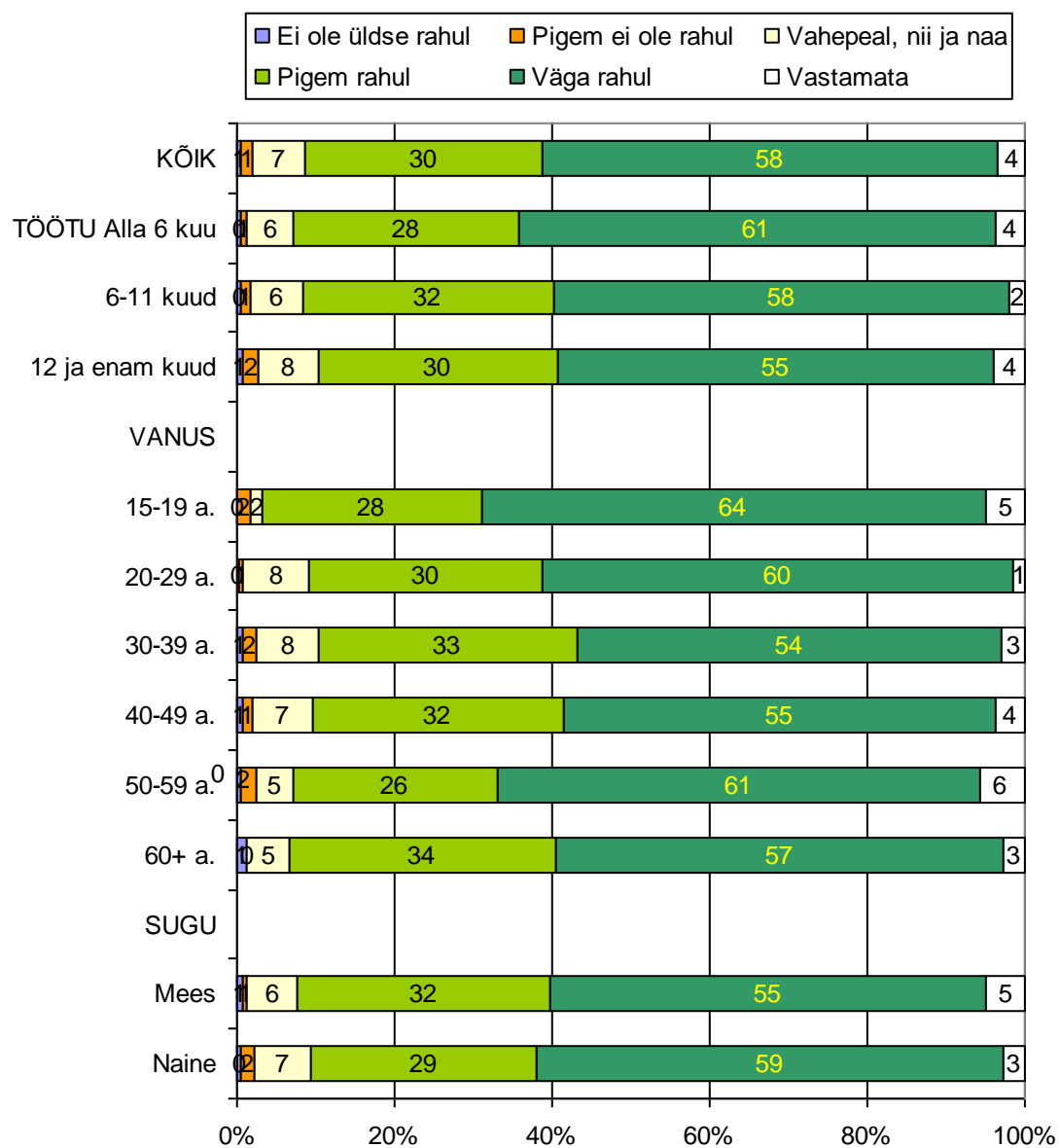
Rahulolematuse indeksid selle teema kohta on välja toodud joonisel 16. Toodud küsimuste puhul on rahulolematute osakaalud väga väikesed, enamasti 2-5%. Kõige enam rahulolematust pälvis teenindajate loovus ja leidlikkuse probleemide lahendamisel. Üldtulemus oli siin 5% kuid Tõnismäe büroo puhul 12%, Tähesaju büroo puhul 11% ning Viljandimaa osakonna hindajatel 7%. Muude tegurite puhul on rahulolematuid kõikjal vähesel määral.

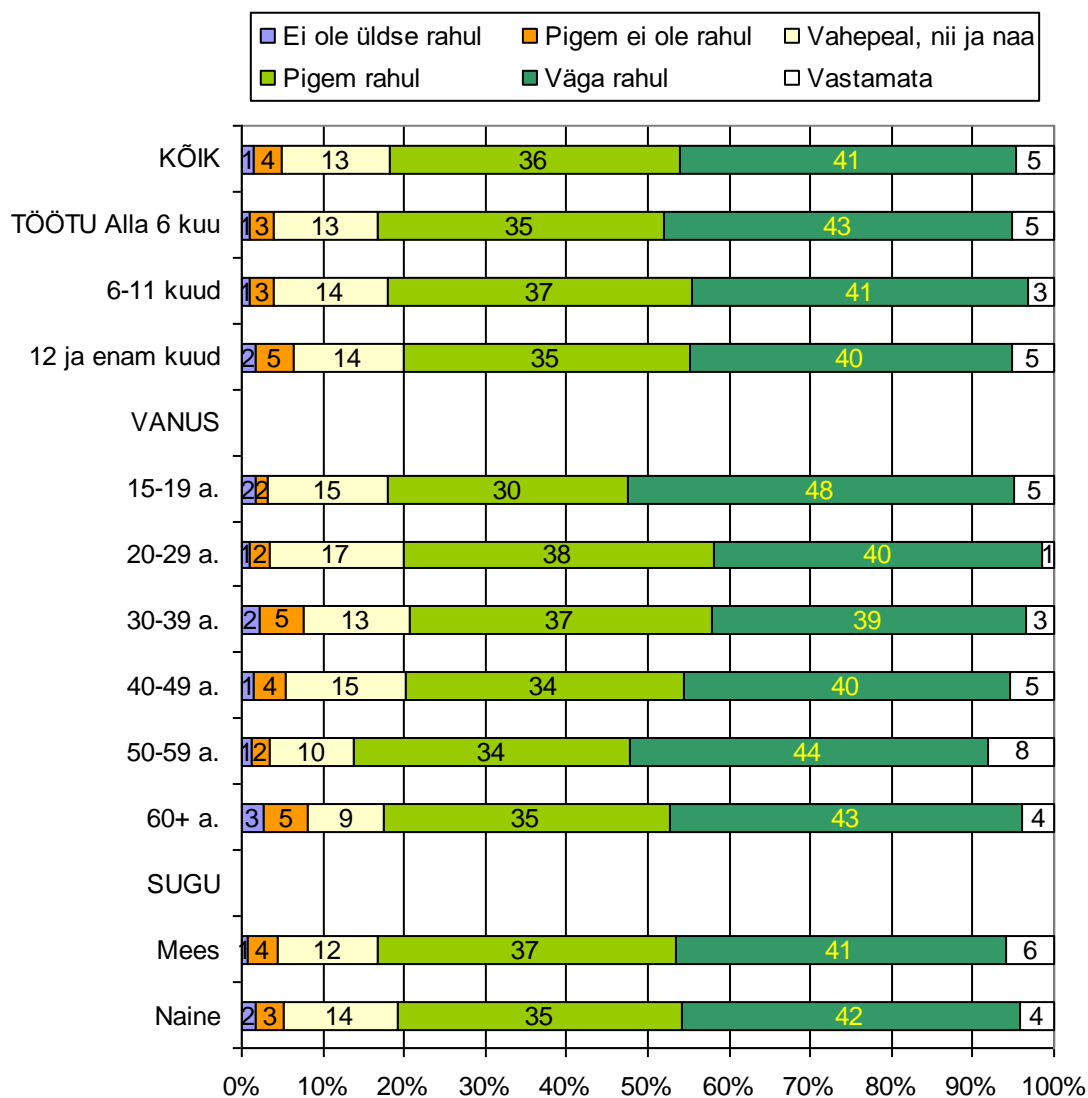
Teenindajate töö lihtindeksid on välja toodud tabelis 2. Selgub, et kõrgeima indeksi pälvis teenindajate korrektne välimus (94), seejärel hinnati sõbralikkust ja meeldivust 90, tervitamist ja esmase kontakti loomist 89, asjatundlikkust 87, motiveerivat ja toetavat suhtumist 86 ning loovust/leidlikkust probleemide puhul kõige madalamalt – 79 palliga. **Kokkuvõtlik indeks teenindajate tööle on seega 88 palli.**

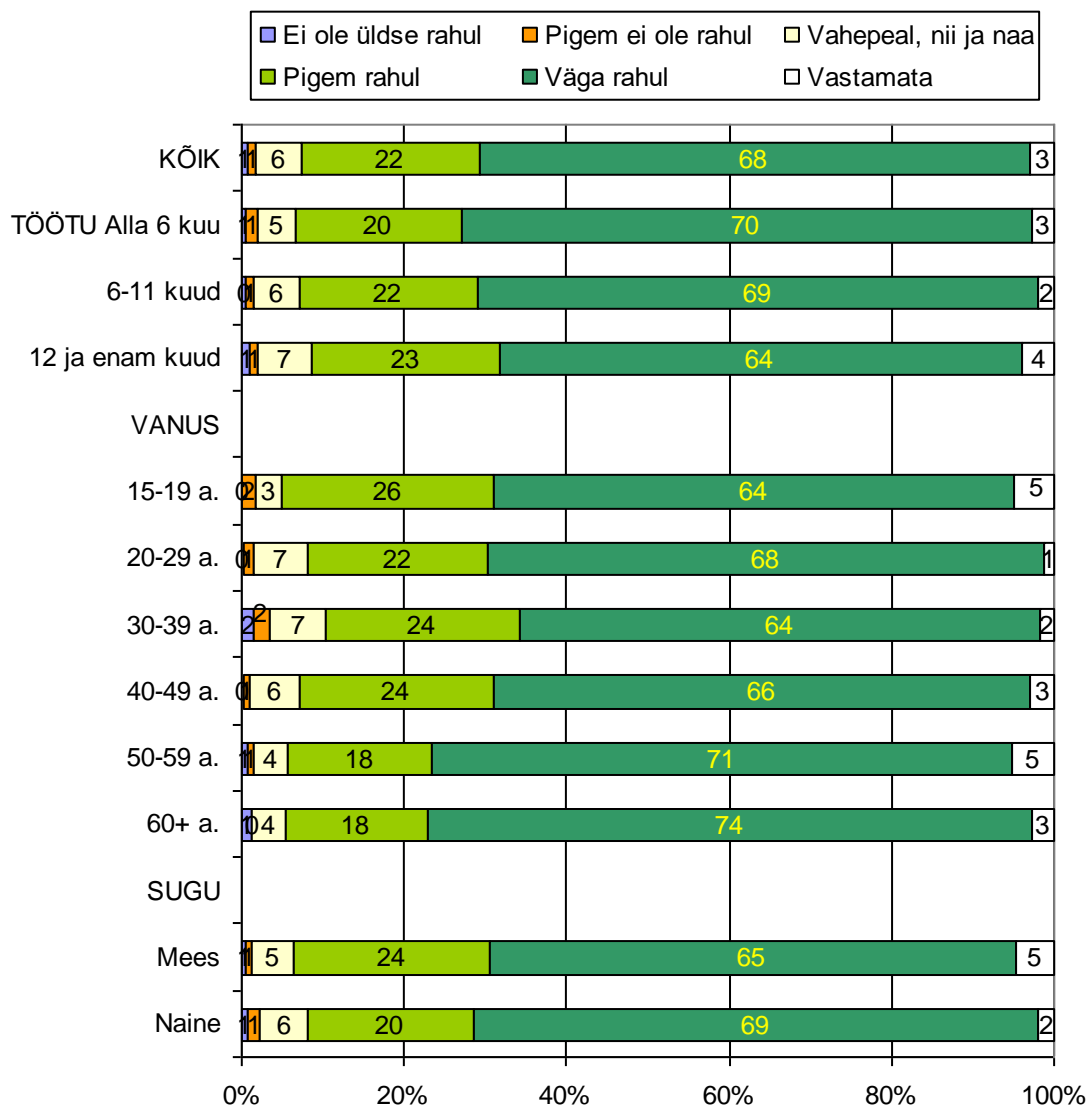
Kõige kõrgem on hinnang teenindajate tööle taas Hiiumaa ja Järvamaa osakondades, madalam on see Tõnismäe (81) ja Tähesaju büroodes (80).

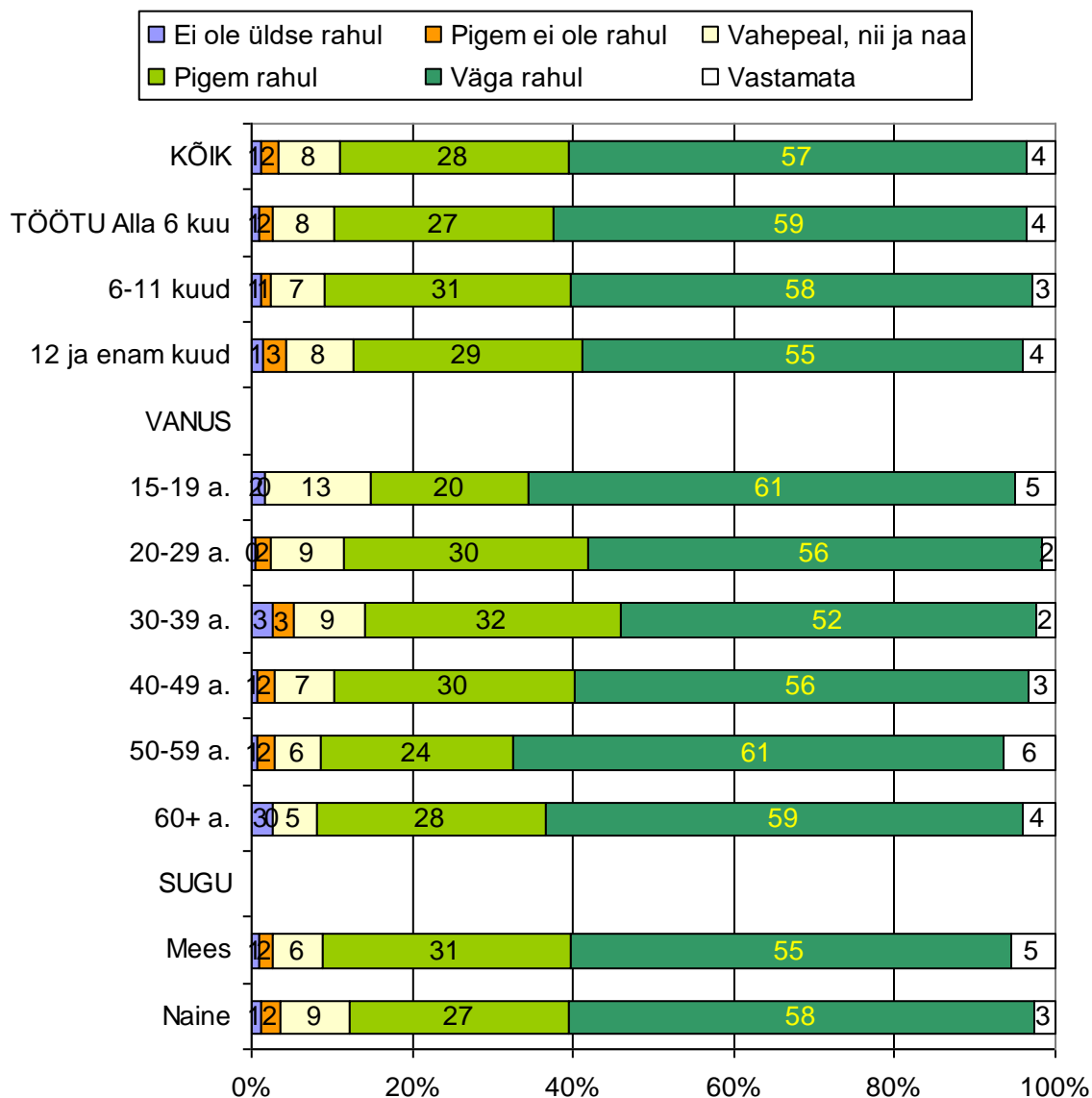
Joonis 12. Tervitamine ja esmase kontakti loomine. n=3131

Joonis 13. Teenindajate asjatundlikkus, n=3131

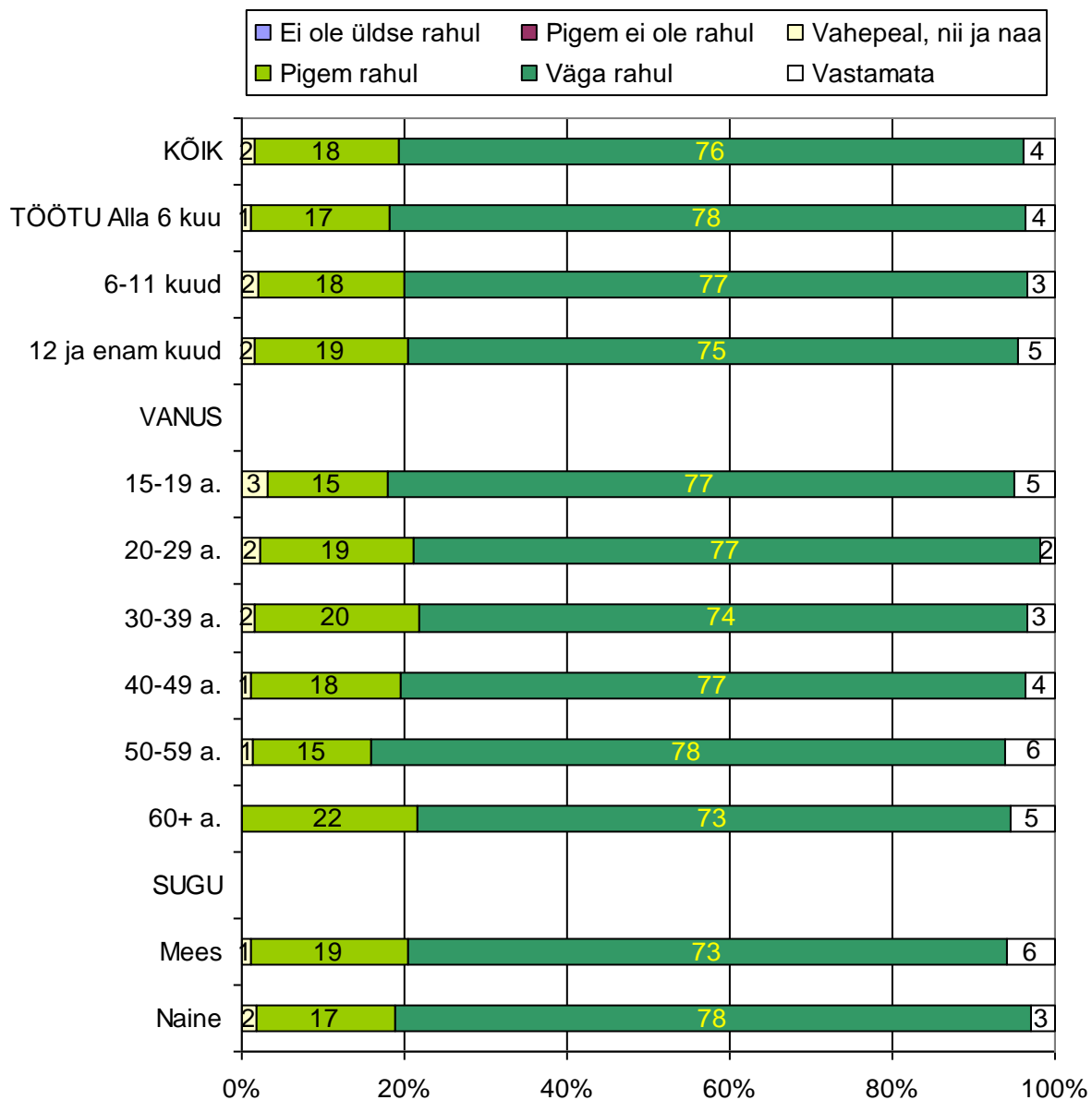


Joonis 14. Teenindajate loovus ja leidlikkus probleemide lahendamisel. n=3131

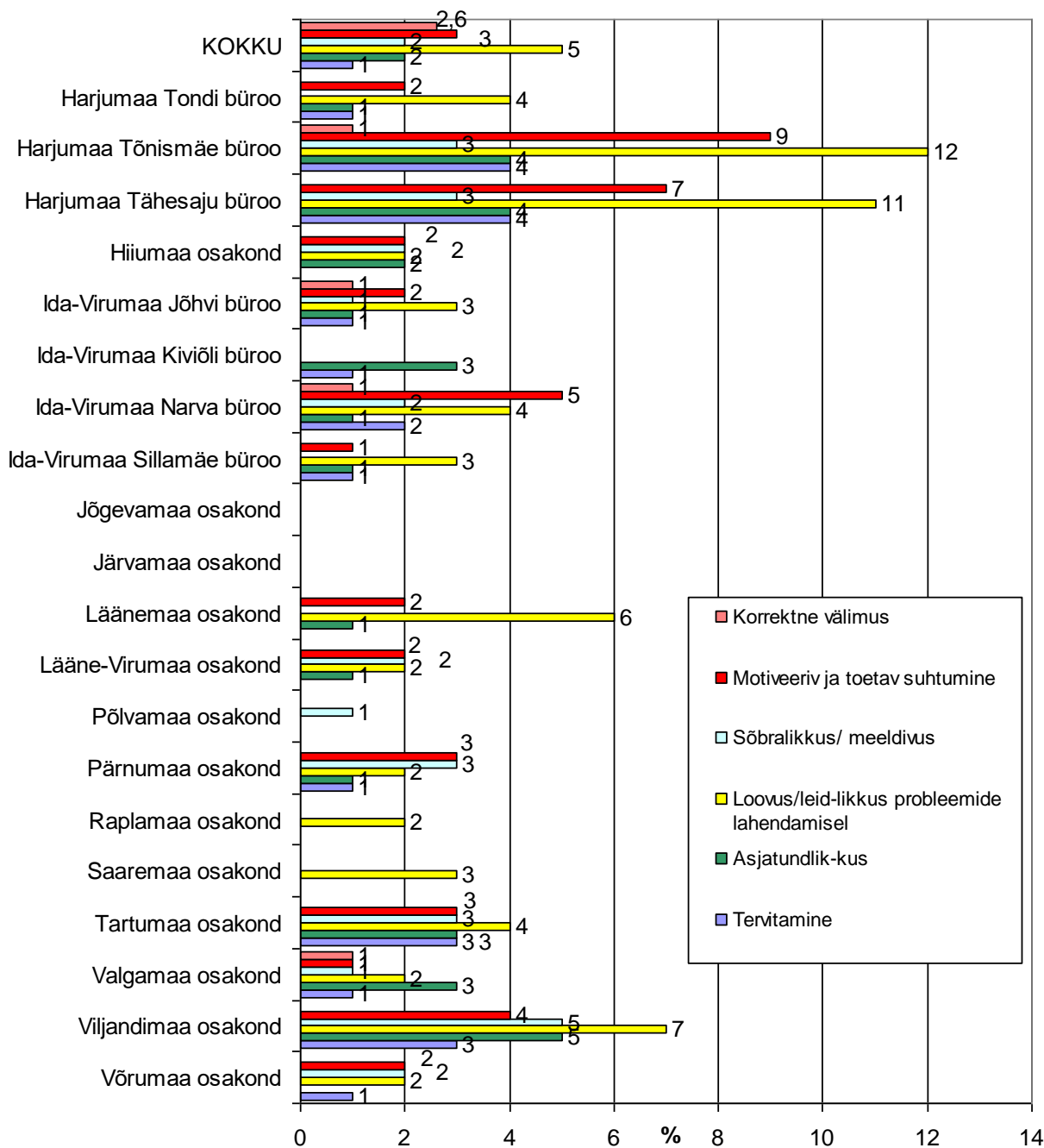
Joonis 15. Teenindajate sõbralikkus ja meeldivus. n=3131

Joonis 16. Teenindajate motiveeriv, toetav ja abivalmis suhtumine, n=3131

Joonis 17. Teenindajate korrektne välimus. n=3131



Joonis 18. Rahulolematuse indeks. Teenindajate töö. n=3131



Tabel 2. Teenindajate töö lihtindeksid

	KOKKU	Tervitamine	Asjatundlikkus	Loovus/leidlikkus probleemide lahendamisel	Sõbralikkus ja meeldivus	Motiveeriv ja toetav suhtumine	Korrektne välimus
KOKKU	88	89	87	79	90	86	94
Harjumaa Tondi büroo	88	88	87	80	91	86	94
Harjumaa Tõnismäe büroo	81	85	80	67	84	77	92
Harjumaa Tähesaju büroo	80	82	79	68	82	76	91
Hiiumaa osakond	96	98	95	92	98	97	99
Ida-Virumaa Jõhvi büroo	90	91	91	84	92	89	94
Ida-Virumaa Kiviõli büroo	94	94	95	88	96	95	99
Ida-Virumaa Narva büroo	87	88	88	79	89	85	94
Ida-Virumaa Sillamäe büroo	90	92	90	79	95	89	96
Jõgevamaa osakond	94	96	93	90	96	94	97
Järvamaa osakond	94	94	93	88	97	95	97
Läänemaa osakond	87	90	87	79	89	85	93
Lääne-Virumaa osakond	91	92	91	86	92	90	96
Põlvamaa osakond	94	94	91	90	97	94	99
Pärnumaa osakond	86	87	86	80	88	83	93
Raplamaa osakond	94	95	94	88	96	95	98
Saaremaa osakond	88	88	86	80	91	87	96
Tartumaa osakond	86	89	85	78	89	85	93
Valgamaa osakond	94	95	94	88	95	94	96
Viljandimaa osakond	85	86	85	76	87	82	95
Võrumaa osakond	92	93	91	88	96	92	96

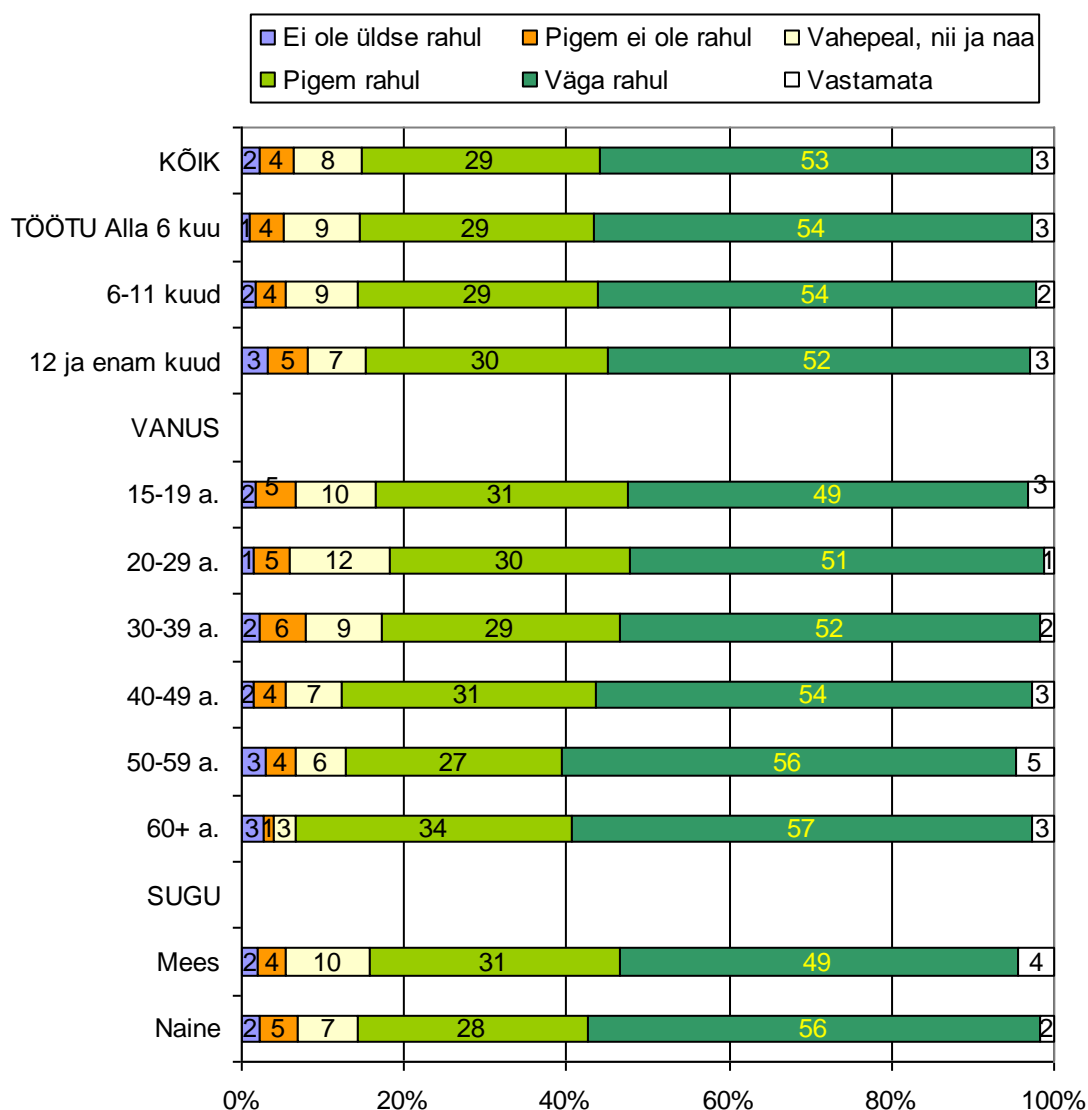
3.3 Rahulolu büroo üldiste tingimustega

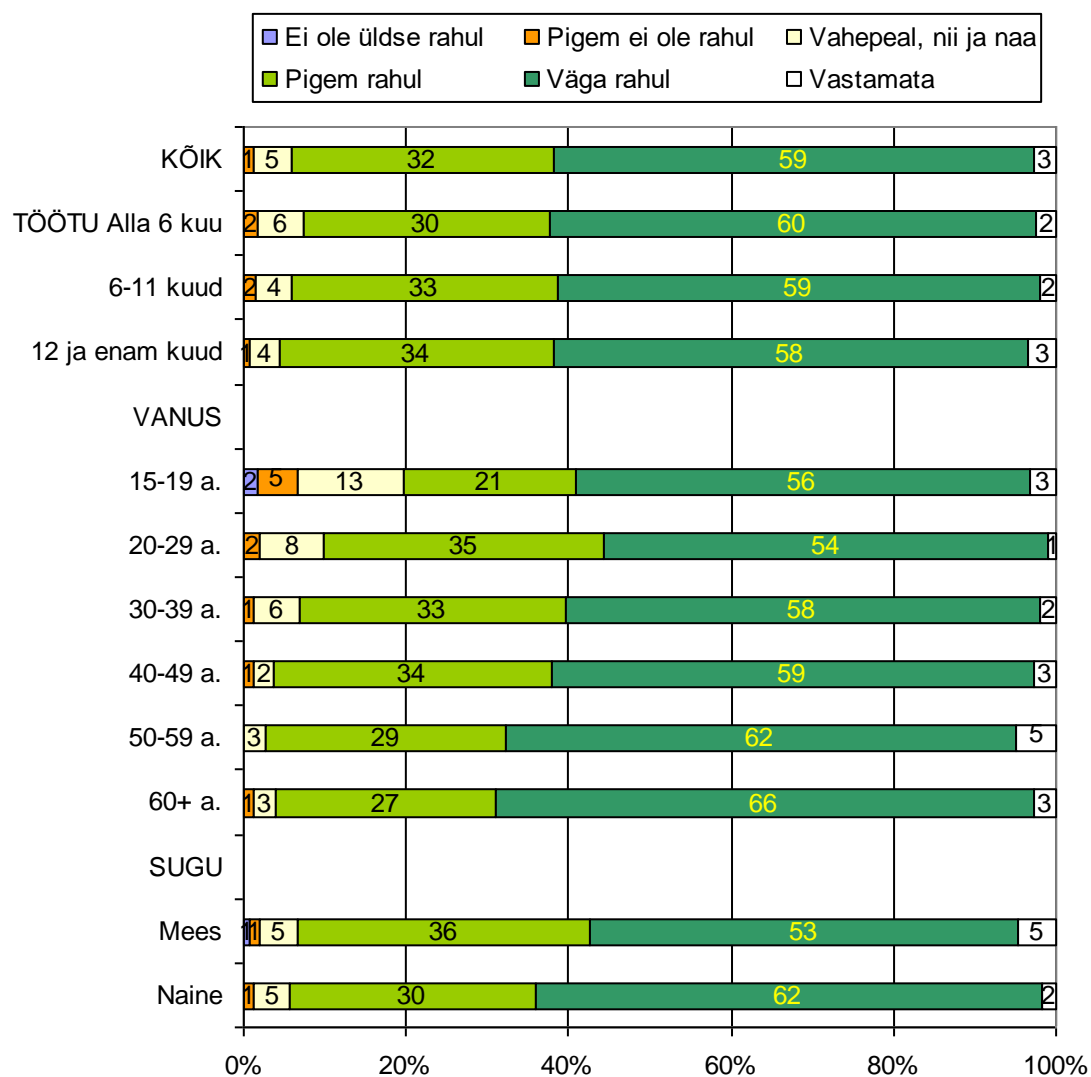
Üldiste tingimuste puhul olid vastajad kõige enam rahul teenindusruumide väljanägemisega – 93%. Järgnevad lahtiolekuajad – 91%, büroo asukoht 82%, teenindusruumide privaatsus 77% ja ooteaeg – 76%.

Rahulolematuse indeksid on välja toodud joonisel 24. Näeme, et teistest enam rahulolematust pälvib büroo asukoht Narvas, Sillamäel ja Lääne-Virumaal. Ruumide välimuse osas on rohkem rahulolematuid Sillamäel. Hinnangud privaatsusele on aga madalamad Narvas, Tähesaju büroo ja Raplamaa osakonna klientidel.

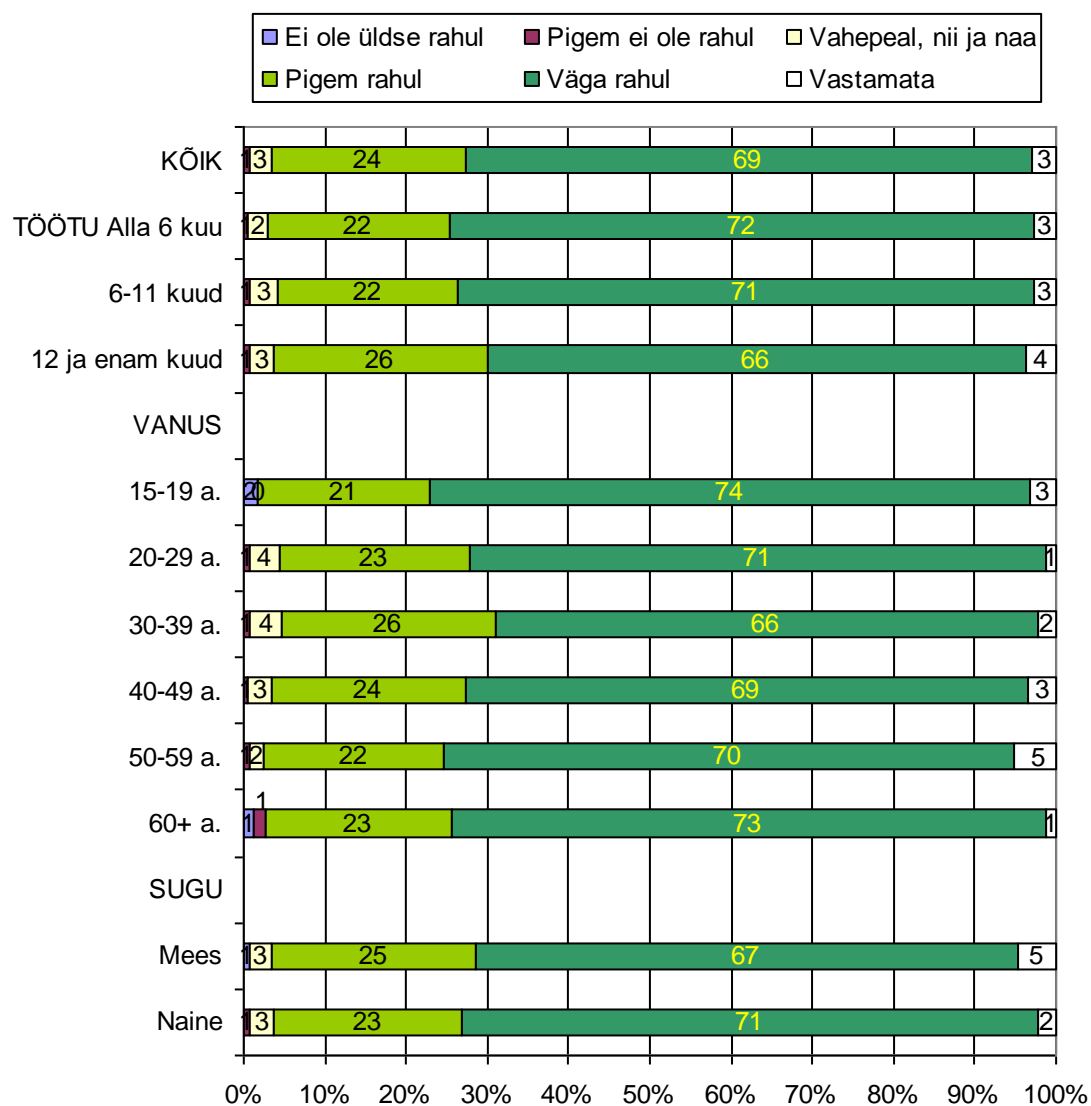
Rahuloluindeksid on välja toodud tabelis 3 ning needki on kõik kõrgel tasemel. Büroo üldiste tingimuste **valdkonna kokkuvõttev rahuloluindeks on 84 palli**.

Joonis 19. Büroo asukoht. n=3131

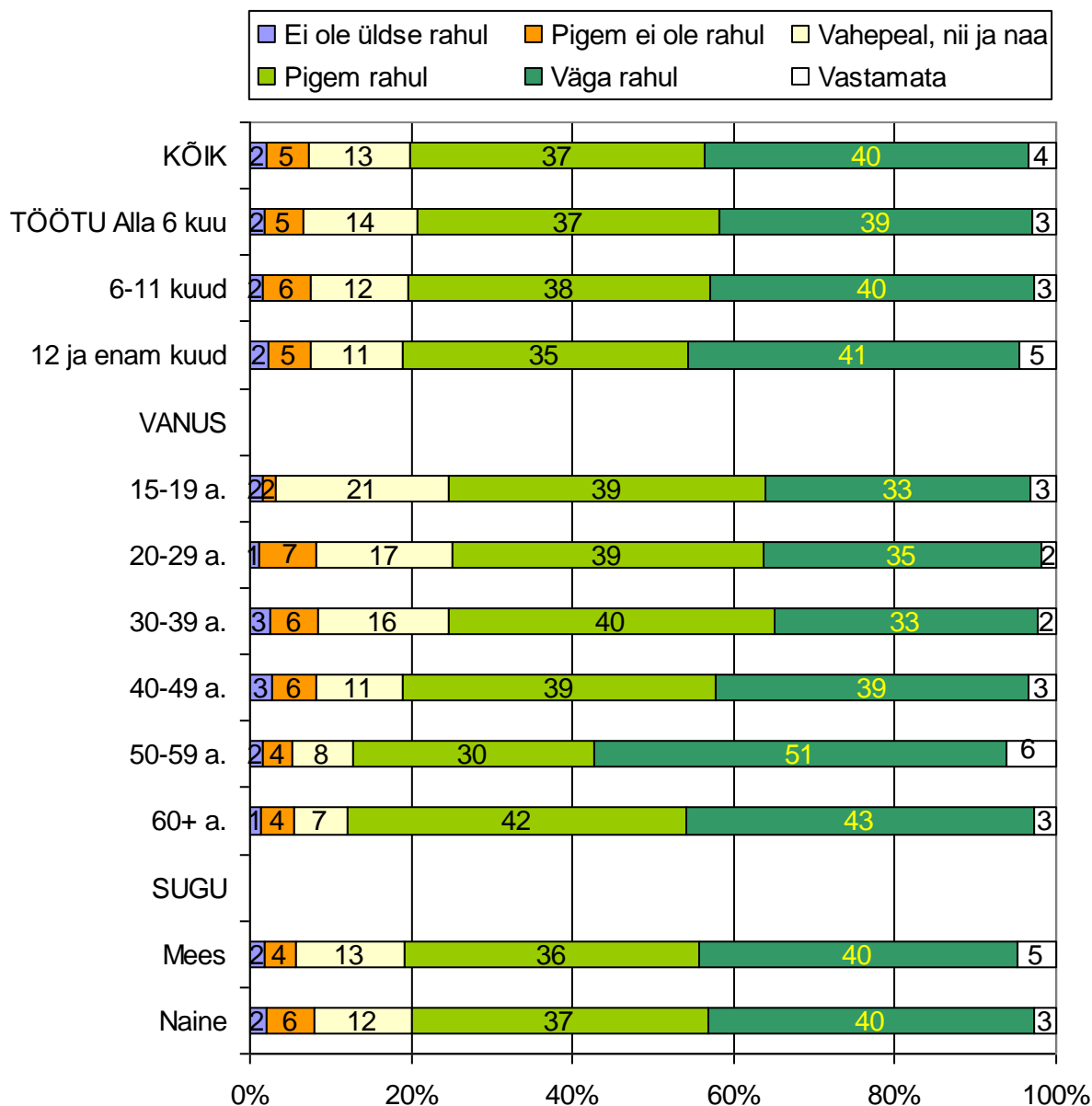


Joonis 20. Büroo lahtiolekuajad. n=3131

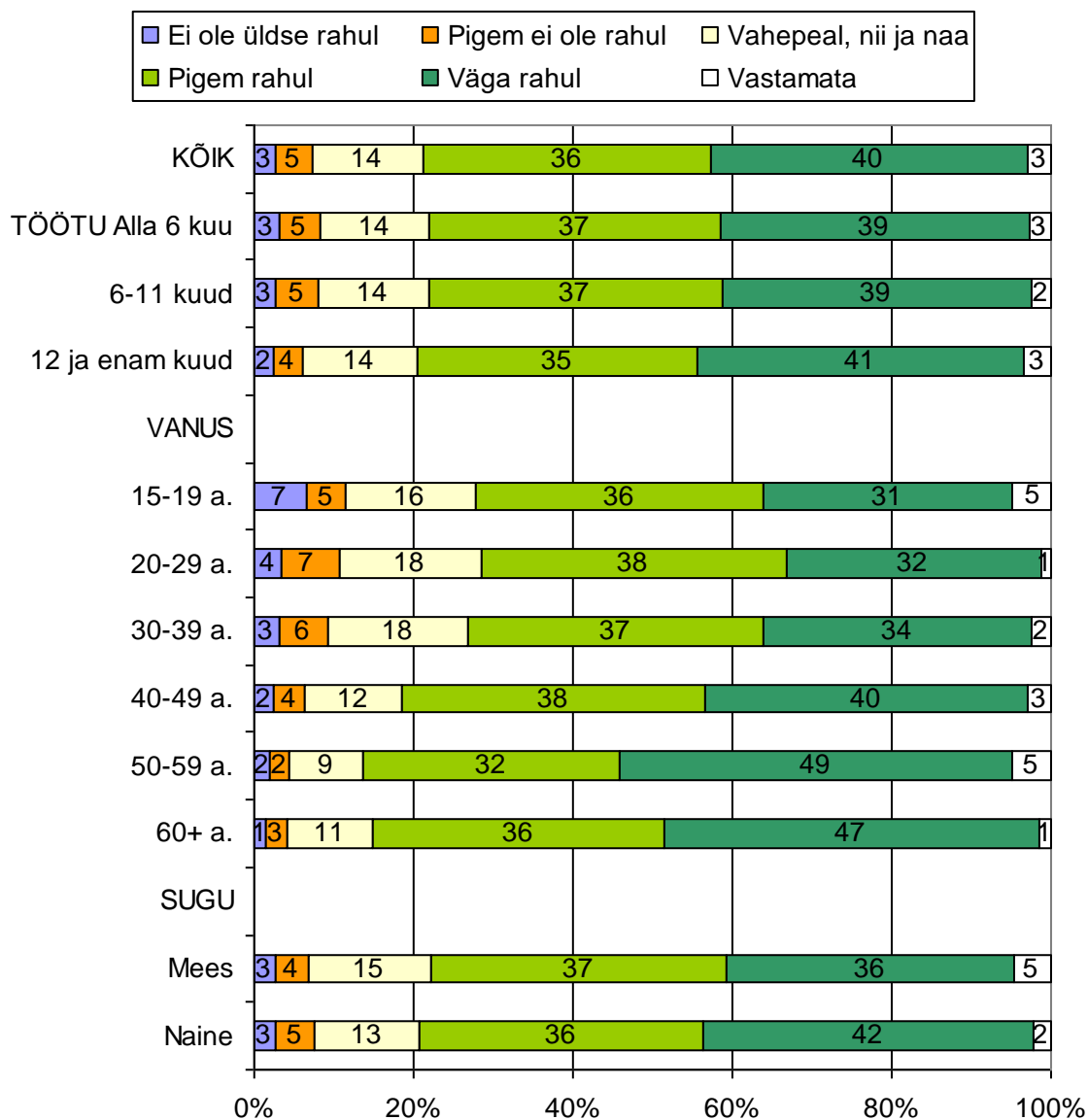
Joonis 21. Teenindusruumide väljanägemine. n=3131



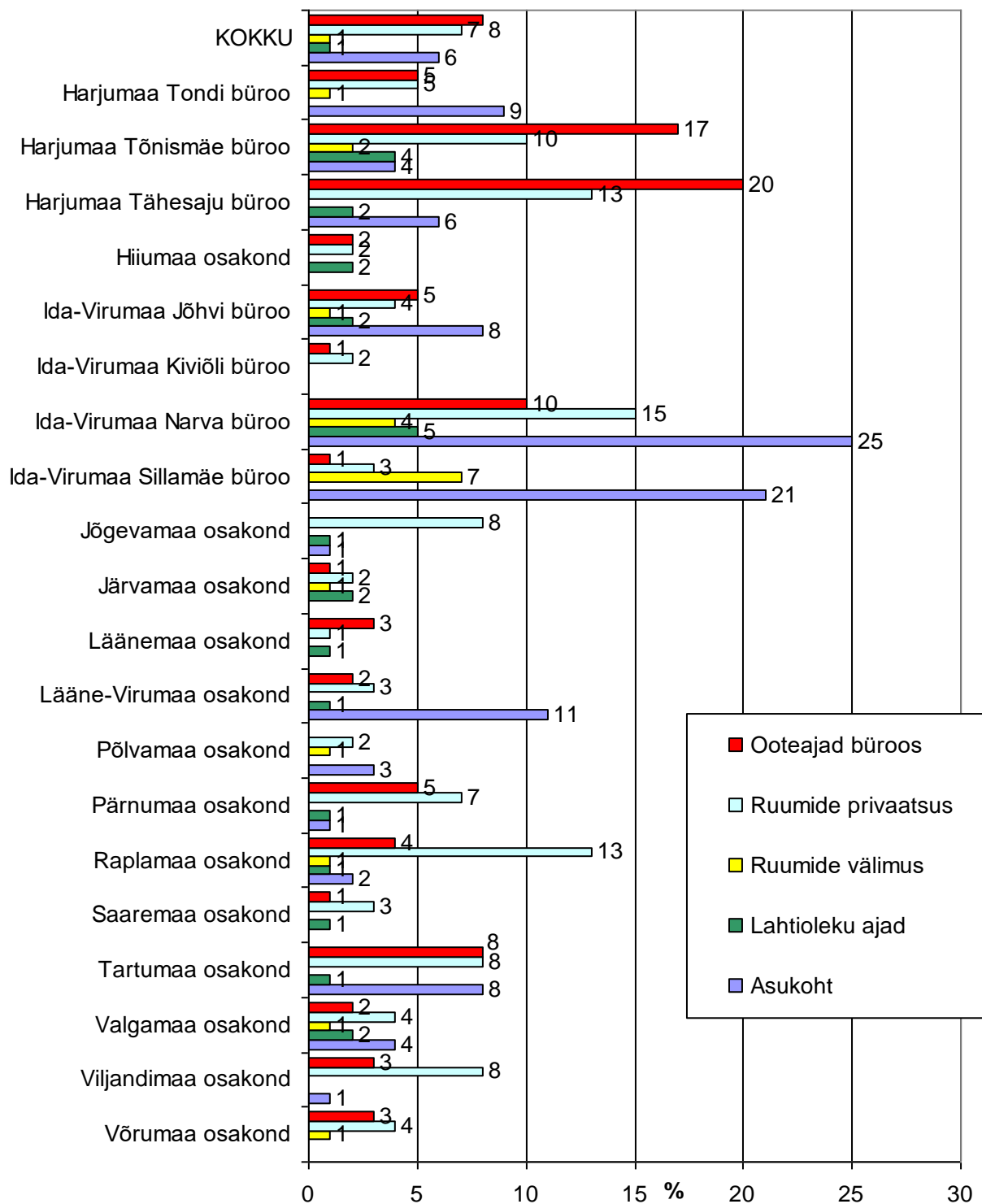
Joonis 22. Teenindusruumide privaatsus. n=3131



Joonis 23. Ooteajad büroos. n=3131



Joonis 24. Rahulolematuse indeks üldised tingimused, n=3131

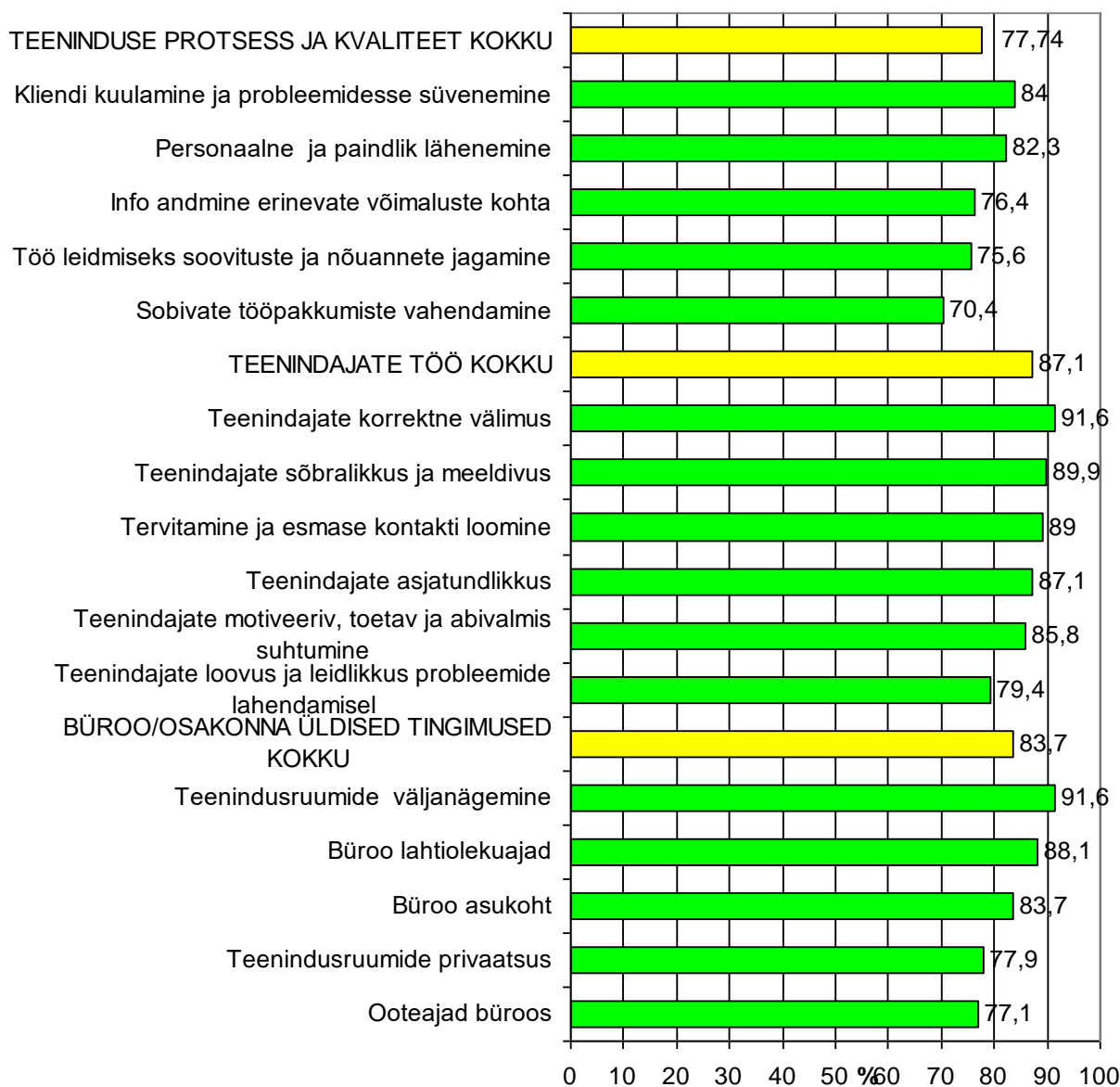


Tabel 3. Lihtindeksid büroo üldiste tingimuste valdkonnas

	KOKKU	Asukoht	Lahtioleku ajad	Ruumide välimus	Ruumide privaatsus	Ooteajad büroos
KOKKU	84	83	88	92	78	77
Harjumaa Tondi büroo	83	78	88	92	80	79
Harjumaa Tõnismäe büroo	80	83	85	90	75	64
Harjumaa Tähesaju büroo	80	86	88	91	71	62
Hiiumaa osakond	95	96	94	95	94	95
Ida-Virumaa Jõhvi büroo	87	82	91	95	84	82
Ida-Virumaa Kiviõli büroo	92	94	94	94	88	91
Ida-Virumaa Narva büroo	76	62	85	85	72	75
Ida-Virumaa Sillamäe büroo	81	70	88	79	82	84
Jõgevamaa osakond	87	91	92	88	75	90
Järvamaa osakond	88	87	87	95	83	86
Läänemaa osakond	89	90	90	95	86	85
Lääne-Virumaa osakond	81	70	86	92	78	81
Põlvamaa osakond	86	87	91	91	77	83
Pärnumaa osakond	85	91	89	92	77	78
Raplamaa osakond	84	89	93	89	72	78
Saaremaa osakond	89	96	90	96	84	80
Tartumaa osakond	79	74	83	92	74	73
Valgamaa osakond	88	88	89	93	81	87
Viljandimaa osakond	88	93	91	95	76	84
Võrumaa osakond	89	93	91	94	82	85

3.4 Teeninduse valdkondade omavaheline võrdlus

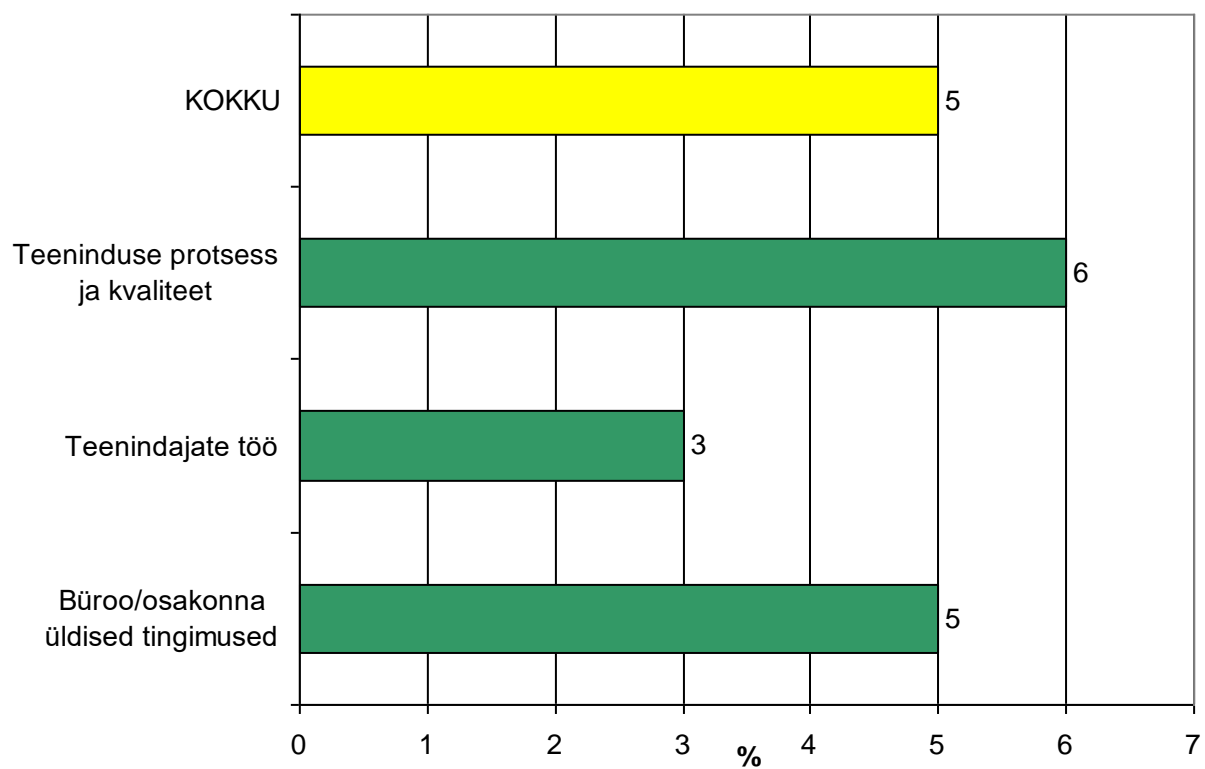
Järgneval joonisel on välja toodud kõigi valdkondade ja erinevate küsimuste rahulolu kokkuvõtlikud näitajad. Selgub, et kõige kõrgemad on hinnangud teenindajate välimuse ja teenindusruumide välimuse osas. Kõige madalam on rahulolu sobivate tööpakkumiste vahendamise ja ehk siis töö leidmisega. Valdkondadest on kõrgemalt hinnatud teenindajate töö valdkond kuid teistest valdkondadest veidi madalamad hinnangud anti teeninduse protsessile ja kvaliteedile.

Joonis 25. Teeninduse valdkondade rahulolu, n=3131

Tabelis 4 on välja toodud valdkondade ja büroode kokkuvõtlik omavaheline võrdlus lihtindeksite kujul.

Tabel 4. Valdkondade võrdlus, lihtindeksid.

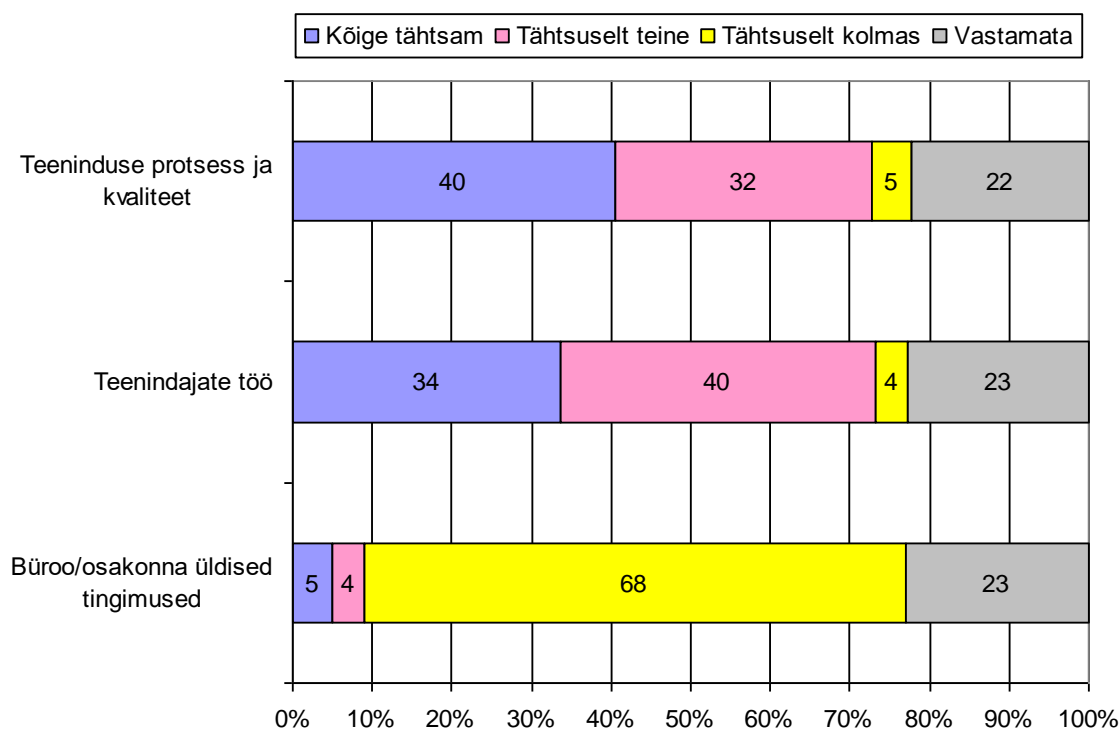
	KOKKU	Teeninduse protsess ja kvaliteet	Teenindajate töö	Büroo üldised tingimused
KOKKU	83	78	88	84
Harjumaa Tondi büroo	83	77	88	83
Harjumaa Tõnismäe büroo	76	67	81	80
Harjumaa Tähesaju büroo	75	67	80	80
Hiiumaa osakond	94	92	96	95
Ida-Virumaa Jõhvi büroo	86	81	90	87
Ida-Virumaa Kiviõli büroo	91	88	94	92
Ida-Virumaa Narva büroo	81	79	87	76
Ida-Virumaa Sillamäe büroo	84	82	90	81
Jõgevamaa osakond	90	87	94	87
Järvamaa osakond	89	87	94	88
Läänemaa osakond	84	77	87	89
Lääne-Virumaa osakond	85	83	91	81
Põlvamaa osakond	89	87	94	86
Pärnumaa osakond	82	76	86	85
Raplamaa osakond	88	86	94	84
Saaremaa osakond	86	80	88	89
Tartumaa osakond	80	75	86	79
Valgamaa osakond	89	87	94	88
Viljandimaa osakond	83	76	85	88
Võrumaa osakond	89	85	92	89

Joonis 26. Rahulolematus indeksid valdkondade puhul. N=3131

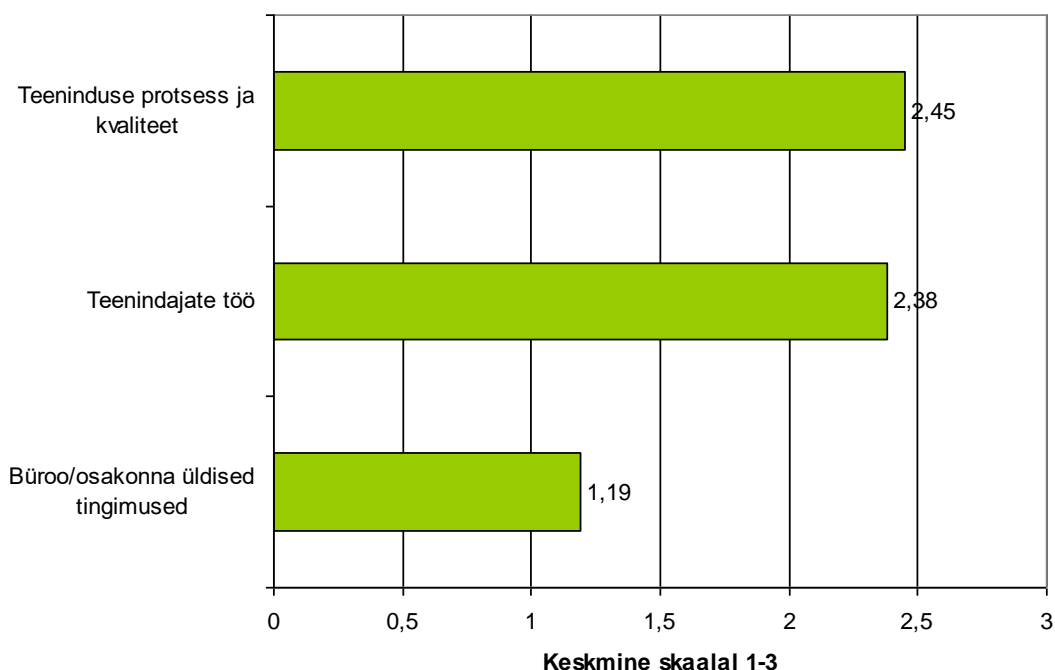
4 Töövaldkondade olulisus kliendile

Vastajatel paluti järjestada teenindusvaldkonnad vastavalt olulisusele. Tulemused on välja toodud allolevatel joonistel. Selgub, et vastajad peavad võrdset oluliseks nii teeninduse protsessi/kvaliteeti kui ka teenindajate tööd. Vähemoluline on nende jaoks büroo üldiste tingimustega seonduv.

Joonis 27. Valdkondade olulisuse pingerida. N=3131.



Joonis 28. valdkondade olulisus, skaalade keskmised. N=3131



5 Rahulolu infotelefoniga, kodulehega ja iseteenindusportaaliga

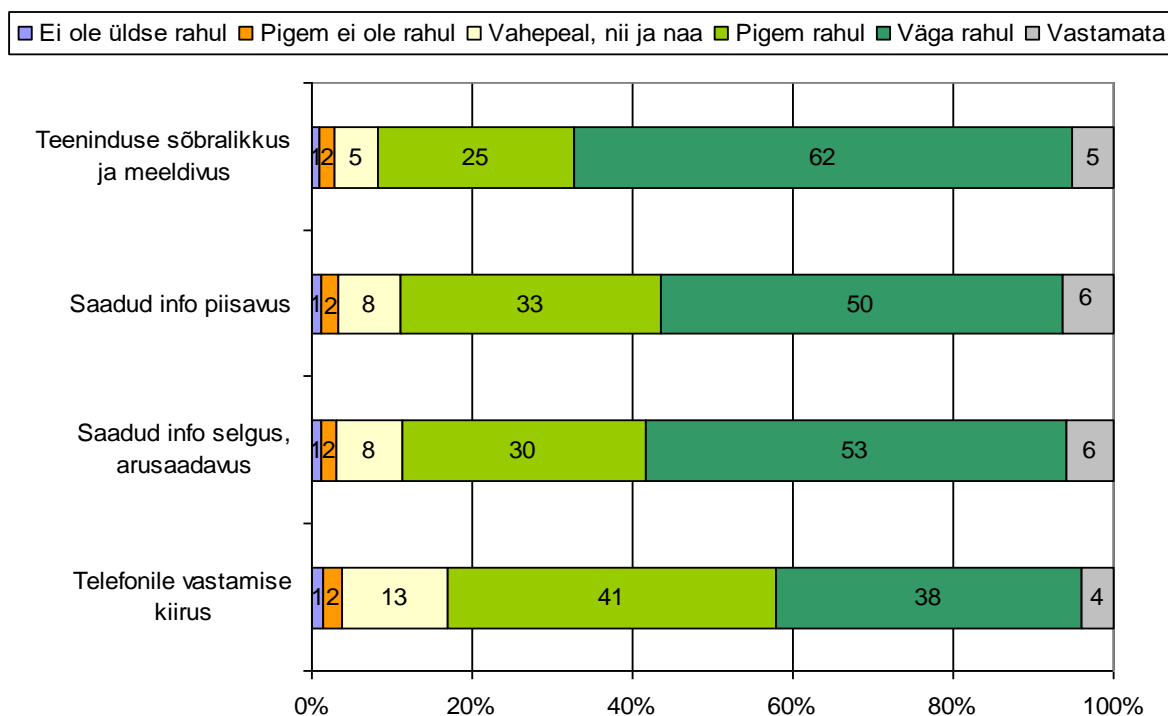
Töötukassa infotelefonile on helistanud 24% klientidest. Vastajate rahulolu infotelefoniga on kõrgel tasemel. Kõige enam ollakse rahul teeninduse meeldivuse ja sõbralikkusega (87%) kuid sealjuures on ka saadud info olnud piisav ning arusaadav.

Ka kodulehte hinnatakse kõrgelt – suuri muudatusvajadusi hetkel näha ei ole. Kodulehekülge on kasutanud 73% vastajatest – kõige vähem vanemaealised inimesed.

Iseteenindusportaalile on kasutanud 42% klientidest. Kõige sagedamini on seda teinud oodatult noored inimesed – vanuses 20-29. Vastajate hinnangud iseteenindusportaalile on veidi eelnevast madalamad. Selgub, et töötamise päevikut on täidetud väga vähe – suur osa vastajatest on jätnud sellele küsimusele vastamata.

Rahulolu on kõige madalam siin just tööpakkumiste hulgaga – vastajatele tundub et neid võiks enam olla. Nooremad vastajad hindavad portaali kõrgemalt kui vanemad inimesed.

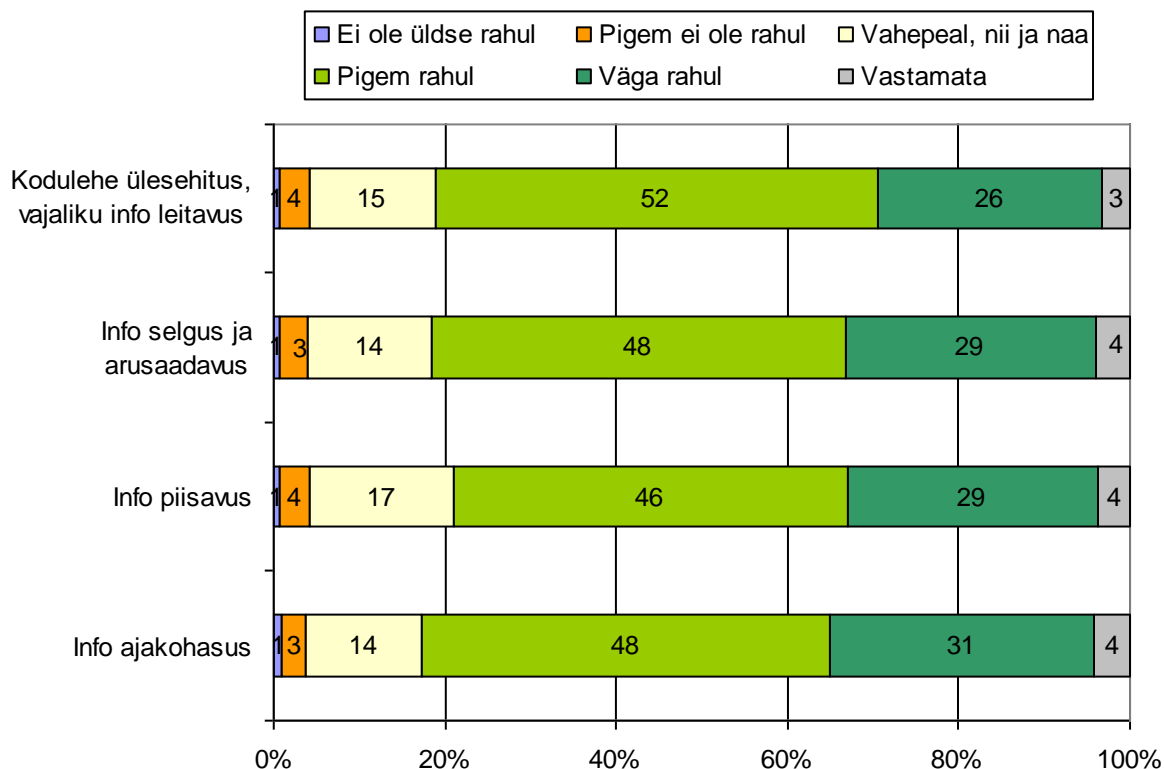
Joonis 29. Rahulolu infotelefoniga, teenuse kasutajad n=758



Tabel 5. Rahulolu infotelefoniga, lihtindeksid

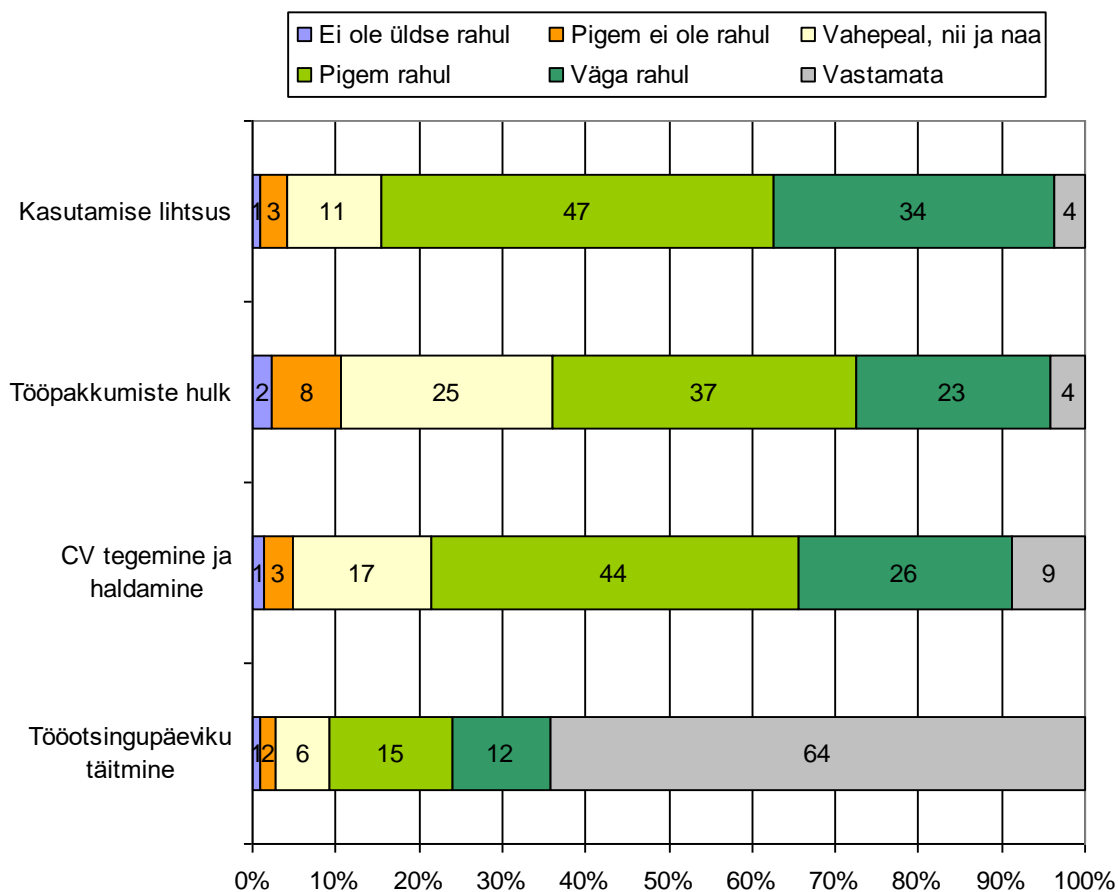
	KOKKU	Telefonile vastamise kiirus	Saadud info selgus, arusaadavus	Saadud info piisavus	Teeninduse sõbralikkus meeldivus
KÕIK	84	79	85	84	88
SUGU					
Naine	85	80	86	85	88
Mees	83	78	83	83	88
VANUS					
60+ a.	79	78	79	78	81
50-59 a.	86	83	87	86	88
40-49 a.	85	80	85	84	90
30-39 a.	82	76	82	81	87
20-29 a.	85	78	86	87	89
15-19 a.	89	78	92	92	92
OLNUD TÖÖTU...					
12 ja enam kuud	84	80	84	84	87
6-11 kuud	84	78	85	84	89
Alla 6 kuu	85	79	85	85	89

Joonis 30. Küllastajate rahulolu koduleheküljega, n=2279



Tabel 6. Rahulolu kodulehega, lihtindeksid.

	KOKKU	Ülesehitus info leitavus	Info selgus ja arusaadavus	Info piisavus	Info ajakohasus
KÕIK	77	76	77	76	77
SUGU					
Naine	77	77	77	77	78
Mees	75	74	75	74	76
VANUS					
60+ a.	72	75	74	68	72
50-59 a.	76	76	77	75	74
40-49 a.	75	74	76	75	76
30-39 a.	75	74	74	74	77
20-29 a.	79	78	79	79	81
15-19 a.	80	77	78	81	82
OLNUD TÖÖTU...					
12 ja enam kuud	75	75	76	74	75
6-11 kuud	76	75	76	75	76
Alla 6 kuu	78	77	78	78	80

Joonis 31. Rahulolu iseteenindusportaaliga. n=1300

Tabel 7. Rahulolu iseteenindusportaaliga, lihtindeksid.

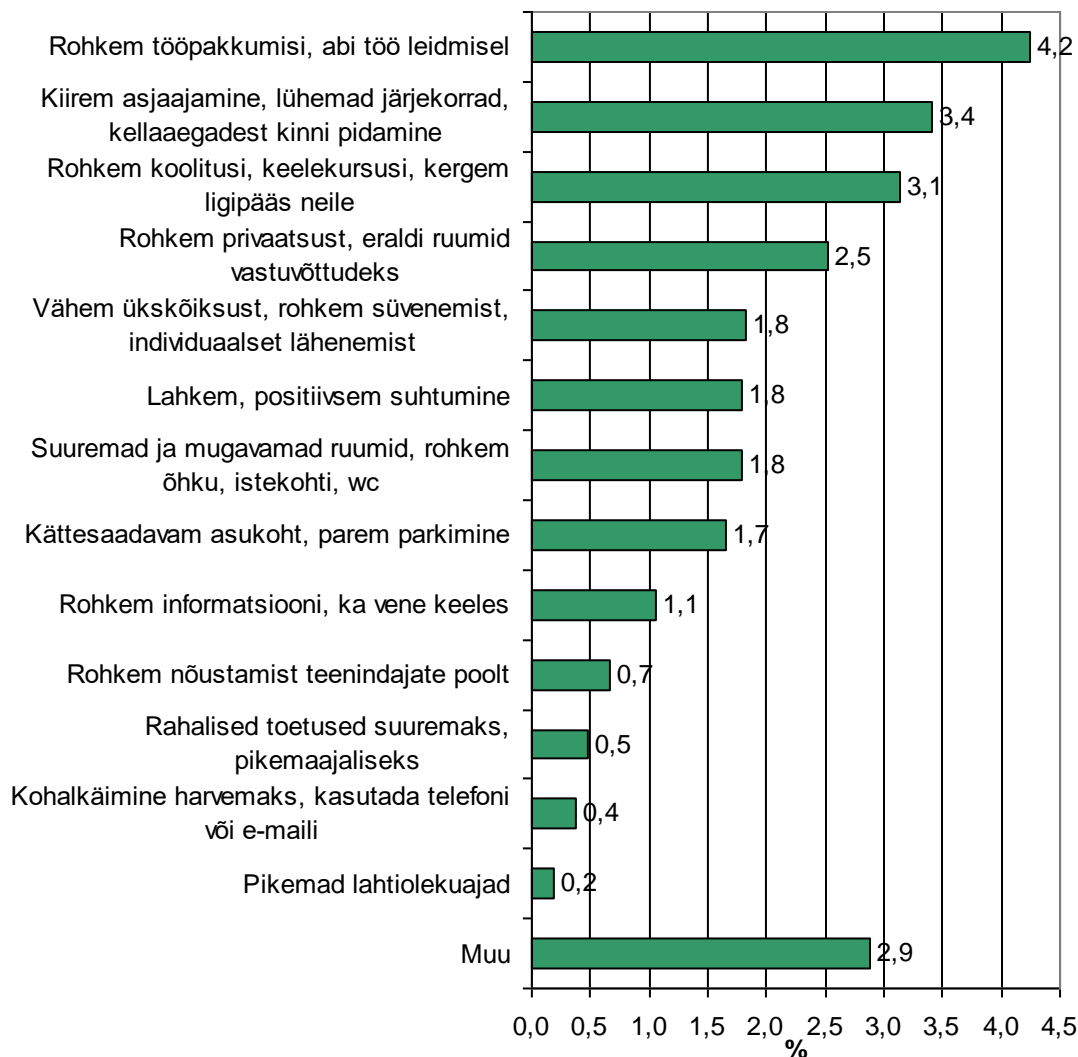
	KOKKU	Kasutamise lihtsus	Tööpakkumiste hulk	CV tegemine haldamine	Tööotsingupäeviku täitmine
KÕIK	74	78	68	74	74
SUGU					
Naine	75	80	68	75	75
Mees	73	75	69	73	74
VANUS					
60+ a.	70	72	63	75	70
50-59 a.	73	78	65	74	73
40-49 a.	73	76	66	75	75
30-39 a.	71	77	67	71	69
20-29 a.	79	83	75	78	80
15-19 a.	73	79	69	70	72
OLNUD TÖÖTU...					
12 ja enam kuud	71	76	66	73	70
6-11 kuud	75	78	70	75	76
Alla 6 kuu	76	81	69	76	77

6 Parandusettepanekud

Uuringu lõpus küsiti vastajatelt, millega nad oma asukoha büroos eelkõige rahul ei ole, mis vajaks parandamist.

77% vastanutest jättis küsimusele vastamata või väitis, et on kõigega rahul. Ülejäänute vastustes esines kõige sagedamini soov, et Töötukassal võiks olla pakkuda rohkem tööpakkumisi ning abi töö leidmisel võiks olla tõhusam (4,2%). Kiiremat asja-ajamist ning lühemaid järjekordi soovis 3,4% vastanutest.

Joonis 32. Mis vajaks parandamist Töötukassa büros?



7 Töötukassa soovimine tuttavatele

Töötukassa soovitusindeks on väga kõrge – lausa 95%. Mittesoovitajate protsent on kõigest 3%. Eelmisel aastal oli soovitusindeks tasemel 92% seega on tulemus paranenud. Kõige sagedamini soovitaksid asutust oma tuttavatele Hiiumaa, Järvamaa ja Valgamaa kliendid.

Joonis 33. Töötukassa soovimine, n=3131