

**TÖÖANDJATE RAHULOLU
TÖÖTUKASSAGA**
NOVEMBER/DETSEMBER 2010

SISUKORD

SISUKORD.....	2
SISSEJUHATUS.....	3
KOKKUVÕTE	4
METOODIKA KIRJELDUS	6
1.1 Küsitlustöö ja valimi moodustamine.....	6
1.2 Andmetöötlus	7
TULEMUSED.....	8
1 Töötukassa teenuste üldine kasutamine	8
1.1 Kasutatud teenused ja suhtlemise kanalid	8
1.2 Infokanalid.....	11
1.3 Positiivne ja negatiivne Töötukassaga suhtlemisel	14
2 Rahulolu Töötukassaga	16
2.1 Üldised kliendirahulolu näitajad	16
2.1.1 Rahulolematus teeninduse aspektidega	21
2.2 Rahulolu komponentide olulisus	23
2.3 Rahulolu integreeritud indeks	27
2.4 Rahulolu infotelefoni tööga	30
2.5 Rahulolu kodulehe ja e-teenustega	32
2.6 Töötukassa teenuste soovitamine teistele tööandjatele	34
LISA.....	35
1 Küsimustik.....	35

SISSEJUHATUS

OÜ Faktum & Ariko viis ajavahemikul 23.11.-10.12.2010. aastal läbi veebiküsitluse ettevõtete hulgas. Uuringus osalemise tingimuseks oli Töötukassa teenuste kasutamine ajavahemikul 1. jaanuar-30. september 2010. Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada tööandjate rahulolu Töötukassa teeninduse ja teenuste protsessiga, klienditeeninduse kvaliteedi, tulemuslikkuse, rahulolu infotelefoni ning kodulehe/e-teenustega.

Käesolev aruanne annab ülevaate uuringutulemustest ning metoodilistest üksikasjadest.

Uuringu tellijaks on Töötukassa.

KOKKUVÕTE

Järgnevalt on toodud lühikokkuvõtte peamistest uuringutulemustest:

- Kõige rohkem kasutatud teenus on küsitletud tööandjate hulgas palgatoetuse taotlemine (56%). Sageduselt teisel kohal on koondamishüvitise taotlemine, millega on kokku puutunud 42% küsitletud tööandjatest.
- Kõige levinumad suhtlusviisid Töötukassaga on otse teenindajaga või konsultandiga suhtlemine (72%) ning e-teenuste ja kodulehe kasutamine (71%). Töötukassa infotelefonile on helistatud oluliselt harvem.
- Ülekaalukalt levinuim kanal, kust tööandjad Töötukassa teenuste kohta informatsiooni saavad, on Töötukassa koduleht – 80% küsitletud tööandjatest. Ühtlasi on koduleht ka kõige eelistatum kanal, kust Töötukassa teenuste kohta infot saada.
- Mõne positiivse aspekti Töötukassaga suhtlemisest tõi välja 69,4% tööandjatest. Kõige sagedamini mainiti üldist positiivset ja meeldivat kogemust, üldist rahulolu – 42,5% tööandjatest. 15,6% tõi välja abivalmi, lahke ja sõbraliku teeninduskogemuse ning 11,1% kiirest reageerimist, operatiivset abi saamist.
- Negatiivseid aspekte Töötukassaga suhtlemisest toodi välja oluliselt vähem – vaid 23,5% oskas siinkohal midagi nimetada. Kõige sagedamini toodi välja aeglased protsessid, Töötukassa-poolse viivitamine, pikad järjekorrad – 4,6%.
- Rahulolu erinevate teeninduse komponentidega on üldiselt suhteliselt kõrge. **Kõikide teeninduse protsessi ning peaaegu kõikide teenindaja töö aspektidega on rahulolijaid üle 70% tööandjatest.**
- Teeninduse protsessi puhul ollakse kõige rohkem rahul **lubadustest ja tähtaegadest kinnipidamisega** (rahulolijaid 82%) ning **operatiivse reageerimisega** (80% pigem või väga rahul). Teenindaja töö puhul on kõige kõrgem rahulolu **teeninduse üldisel sõbralikkusel ja meeldivusel** (85%).
- Nii teeninduse protsessi kui ka teenindaja töö lihtindeks on samuti üsna kõrge – teeninduse protsessi lihtindeks 74 palli, teenindaja töö lihtindeks 73 palli. **Kokku on seega Töötukassa kliendirahulolu lihtindeks 73 palli.**

- **Kõige tähtsamaks** klienditeeninduse komponendiks peavad tööandjad **asjaajamise lihtsust ja kiirust** – kaks kolmandikku tööandjatest paigutas selle komponendi kolme olulisima hulka, kusjuures kõige tähtsamaks pidas seda 33%. Olulisuselt järgmine on **operatiivne reageerimine** ning kolmandal kohal on **teenindajate asjatundlikkus**.
- **On positiivne, et rahulolu kõige olulisemate klienditeeninduse komponentidega on suhteliselt kõrge – keskmiselt üle 70 palli.**
- Kodulehe ja e-teenuste rahuloluindeks on 70 palli ning infotelefoni rahuloluindeks 72 palli.
- **Tööandjate valmidus soovitada Töötukassa teenuseid ka teistele tööandjatele on kõrge** – koguni 92%, kusjuures tervelt 57% küsitletud tööandjatest oleksid kindlad soovitajad.

METOODIKA KIRJELDUS

1.1 Küsitlustöö ja valimi moodustamine

Uuring viidi läbi **veebiküsitluse meetodil** (CAWI). Ankeet programmeeriti spetsiaalselt selleks loodud küsitluskeskkonda ning igale potentsiaalsele vastajale saadeti e-posti teel link, mille kaudu pääses ankeeti täitma.

Uuringu valimi moodustasid ettevõtted, kes on ajavahemikul 1. jaanuar-30. september 2010 kasutanud mõnda Töötukassa teenust. Andmebaas pärines tellijalt ning see sisaldas kokku 6540 unikaalset kontakti. Eesmärgiks oli küsitleda vähemalt 15% andmebaasist. **Lõplik intervjuude arv oli 1038, mis teeb vastamisaktiivsuseks 16%.**

Detailsem ülevaade küsitluse käigust on järgmine:

Tulemus	Arv	%
Valed aadressid, mitte kohale läinud kirjad	599	9%
Mittevastanud	4902	75%
Intervjuude arv	1038	16%
Kokku kontakte	6540	100%

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

Ettevõtte suurus	Arv	%
Kuni 20 töötajat	587	57%
21-100 töötajat	265	26%
100+ töötajat	186	18%

1.2 Andmetöötlus

Andmete töötlemiseks kasutati programmi SPSS ning lahtised vastused kodeeriti Sphinx Lexica abil.

Uuringu tulemused on antud nii kogu valimi lõikes, kui ka töötajate arvu lõigetes. Iga teema juures on vastavalt toodud ka kommentaarid ja kokkuvõtted tulemustest.

TULEMUSED

1 Töötukassa teenuste üldine kasutamine

1.1 Kasutatud teenused ja suhtlemise kanalid

Kõige rohkem kasutatud teenus on küsitletud tööandjate hulgas palgatoetuse taotlemine (56%). Sageduselt teisel kohal on koondamishüvitise taotlemine, millega on kokku puutunud 42% küsitletud tööandjatest. 28% küsitletutest on kasutanud tööpraktika ning 23% töövahenduse teenust. Kõige vähem on tööandjatel kokkupuuteid olnud tööturukoolituse ning puuetega inimestele mõeldud toetustega (vastavalt vaid 5% ja 3%).

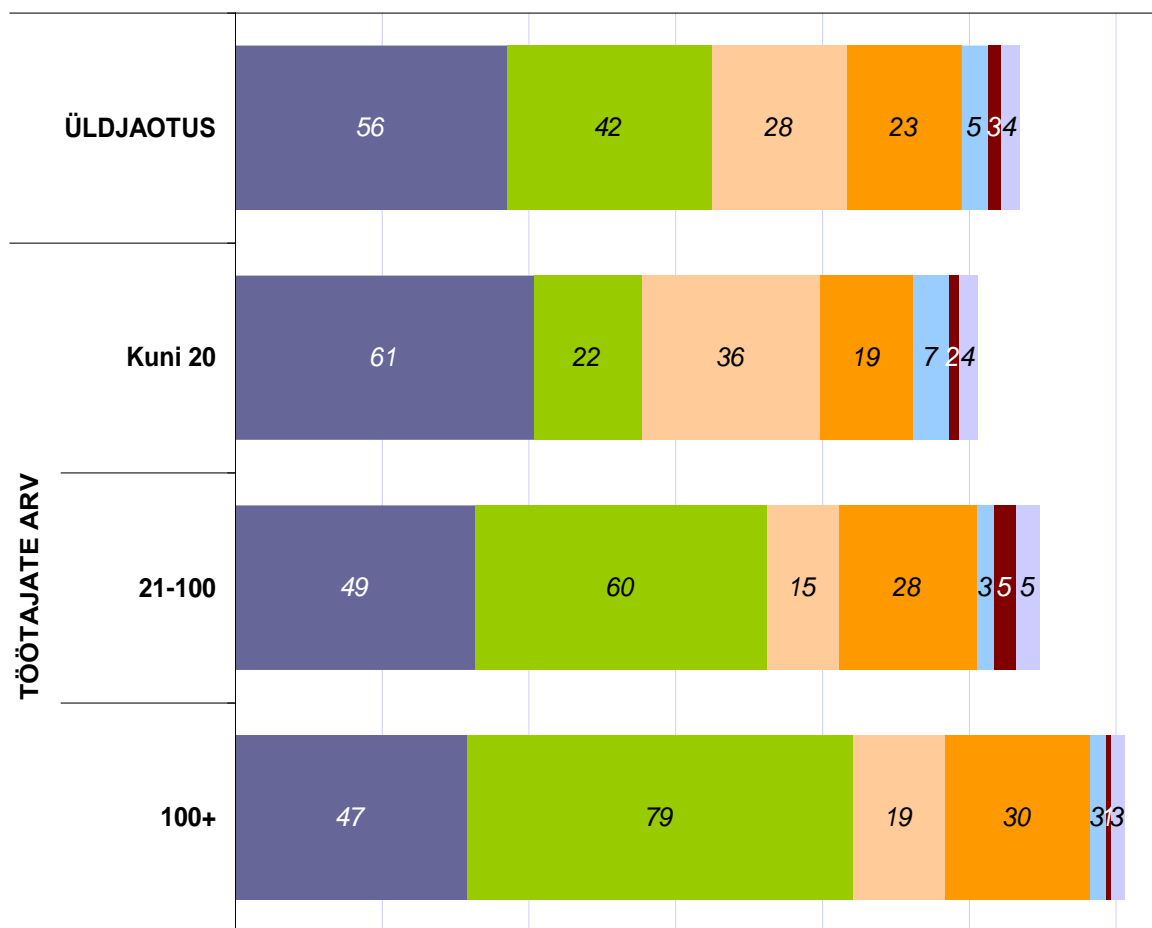
Peamiste erinevuste torkavad teenuste kasutamise puhul silma, et väiksed ettevõtted (kuni 20 töötajat) on oluliselt sagedamini taotlenud palgatoetust (61%) ning tööpraktikat (39%). Seevastu keskmiste (21-100 töötajat) ja suurte ettevõtete (üle 100 töötaja) puhul on levinum koondamishüvitise taotlemine (vastavalt 60% ja 79%) ning töövahenduse teenuse kasutamine (keskmiste ettevõtete hulgas 28%, suurte hulgas 30%).

Kõige levinumad suhtlusviisid Töötukassaga on otse teenindajaga või konsultandiga suhtlemine (72%) ning e-teenuste ja kodulehe kasutamine (71%). Oluliselt vähem on helistatud Töötukassa infotelefonile – 16% küsitletud ettevõtetest on seda võimalust kasutanud Töötukassaga suhtlemiseks.

Suurtest ja keskmistest ettevõtetest vähem on väikesed ettevõtted kasutanud e-teenuseid ja kodulehte ning helistanud Töötukassa infotelefonile. Suurte ja keskmiste ettevõtete puhul aga on põhiliseks suhtluskanaliks olnud Töötukassa koduleht ning e-teenuste keskkond.

Kasutatud teenused

% kõigist vastajaist



■ Palgatoetus

■ Tööpraktika

■ Tööturukoolitus

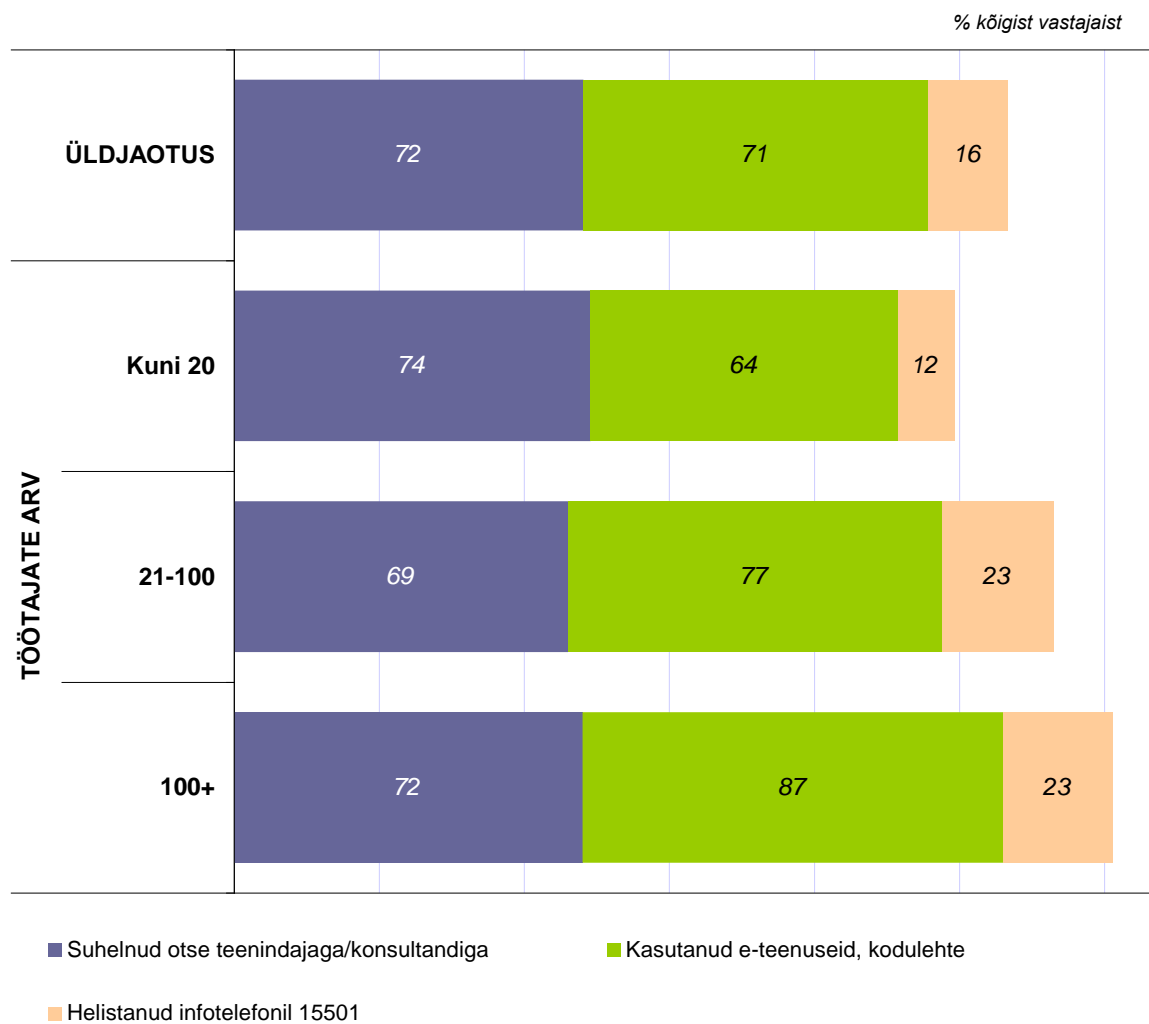
■ Muu

■ Koondamishüvitis

■ Töövahendus

■ Puuetega inimeste töötamist toetavad teenused

Kontaktide kanalid



1.2 Infokanalid

Ülekaalukalt levinuim kanal, kust tööandjad Töötukassa teenuste kohta informatsiooni saavad, on Töötukassa koduleht – 80% küsitletud tööandjatest. 43% on saanud Töötukassa teenuste kohta infot otse Töötukassa konsultandilt, 38% meediast ning 31% kolleegidelt või tuttavatelt.

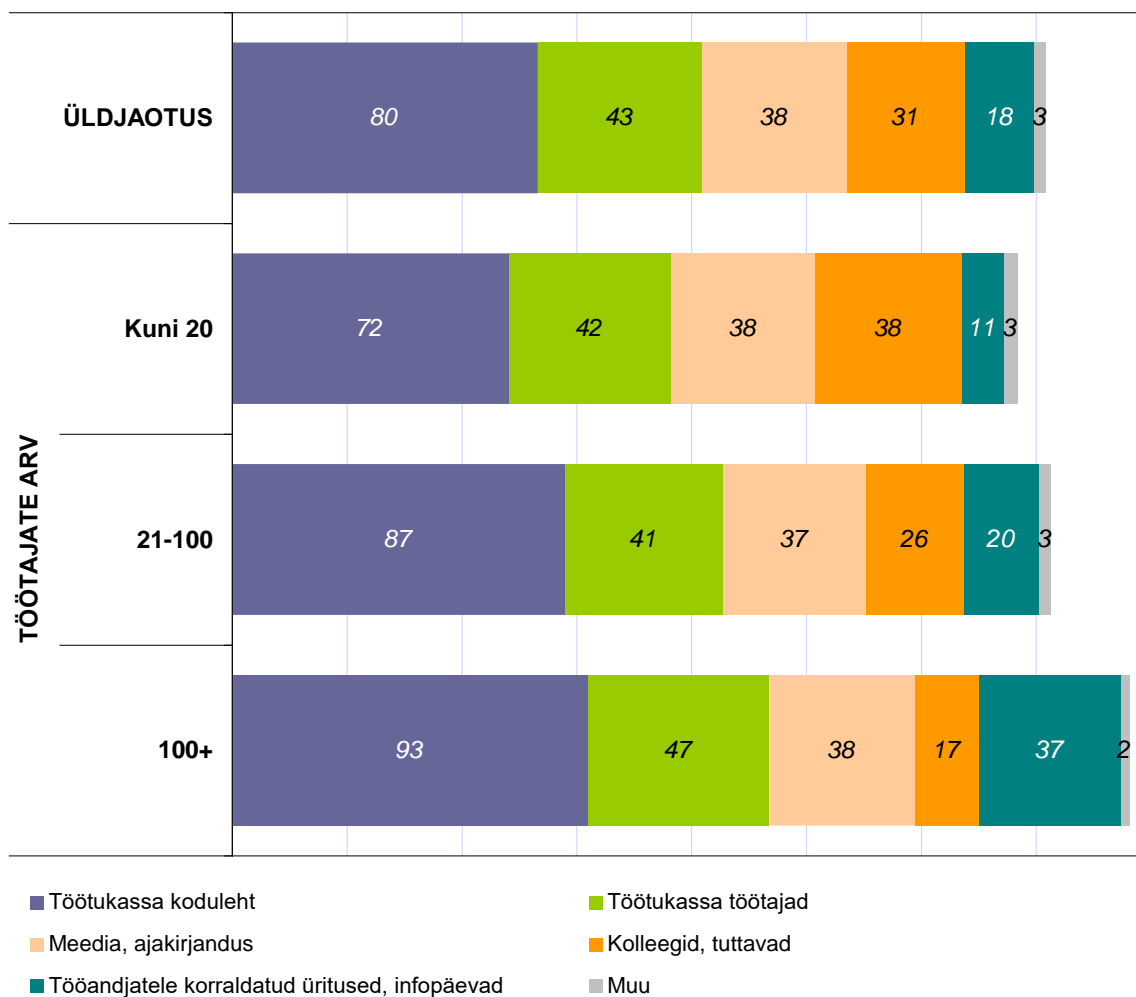
Nii suurtes, keskmistest kui ka väikestes ettevõtetes on kõige sagedamini Töötukassa teenuste kohta informatsiooni saadud just kodulehelt. Samas aga jääb silma, et väikeste ettevõtete hulgas on olulisemal kohal kolleegidelt ja tuttavatelt pärinev informatsioon ning suured ettevõtted on teistest sagedamini Töötukassa teenuste kohta infot kogunud tööandjatele korraldatud üritustelt ja infopäevadelt.

Eelistatuim infokanal, kust Töötukassa teenuste kohta teavet saada, on Töötukassa koduleht – üle poole küsitletud ettevõtetest peab seda enda jaoks sobivaimaks. Viiendiku jaoks oleks parim saada infot otse Töötukassa töötajalt, 11% eelistaks meediat ning 8% jaoks oleks sobivaim võimalus tööandjatele korraldatud üritused.

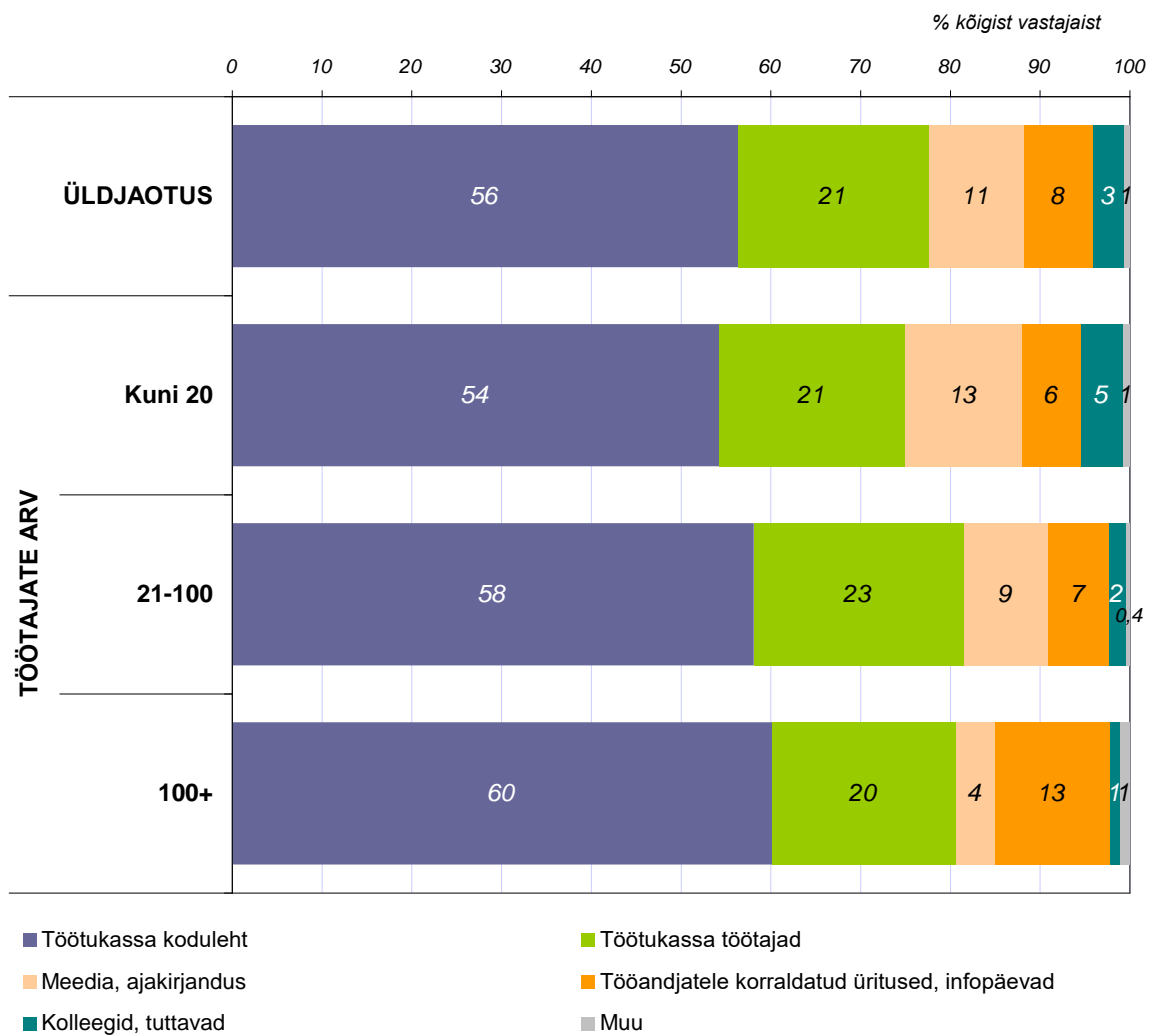
Kui vaadata sagedamini kasutatud infokanalite ning eelistatud infokanalite pingerida, siis võib tõdeda, et üldiselt on need omavahel kooskõlas ning võib arvata, et sobiva infokanali leidmine Töötukassa teenuste kohta praegusel hetkel tööandjate jaoks kuigi tõsiseks probleemiks ei ole.

Infokanalid

% kõigist vastajaist



Sobivaim infokanal



1.3 Positiivne ja negatiivne Töötukassaga suhtlemisel

Mõne positiivse aspekti Töötukassaga suhtlemisest tõi välja 69,4% tööandjatest. Kõige sagedamini mainiti üldist positiivset ja meeldivat kogemust, üldist rahulolu – 42,5% tööandjatest. 15,6% tõi välja abivalmi, lahke ja sõbraliku teeninduskogemuse ning 11,1% kiirest reageerimist, operatiivset abi saamist.

Erinevates sihtrühmades oli iseloomulikumat järgmised positiivset kogemust kirjeldavad märksõnad (statistiliselt olulisemad):

- Väikesed ettevõtted – pädev, asjalik teenindus,
- Keskmised ettevõtted – info saamine ja nõustamine, on saanud kasu töötajate leidmisel, palgatoetuse taotlemisel jne,
- Suured ettevõtted – abivalmis, lahke ja sõbralik teenindus, küsimustele vastuste ja probleemidele lahenduste saamine, hea kodulehekülg ja digitaalsed võimalused.

Negatiivseid aspekte Töötukassaga suhtlemisest toodi välja oluliselt vähem – vaid 23,5% oskas siinkohal midagi nimetada. Kõige sagedamini toodi välja aeglased protsessid, Töötukassa-poolse viivitamine, pikad järjekorrad – 4,6%. Oluliselt sagedamini mainisid seda väiksed ettevõtted. Suurte ettevõtete puhul mainiti rohkem infopuudust, soovi töökindlamate ja mitmekülgsemate e-teenuste/kodulehe järele ning ebasõbralikku suhtumist.

Siin ja edaspidi:

Sinine raam – tulemus ületab keskmist usaldusväärusega 95%

Roosa raam – tulemus on keskmisega võrreldes alaesindatud usaldusväärusega 95%

Kirjeldus	Töötajate arv	Kuni 20	21-100	100+	TOTAL
Üleüldse positiivne, hea, meeldiv kogemus/on jäänud rahule		42.9%	39.6%	45.2%	42.5%
Abivalmis, lahke, sõbralik teenindus		15.5%	12.8%	19.9%	15.6%
Kiire reageerimine, abi		9.5%	12.8%	13.4%	11.1%
Küsimustele saab vastused, probleemidele lahendused		7.5%	9.4%	16.7%	9.6%
Info saamine, nõustamine		7.5%	11.3%	7.5%	8.5%
Pädev, asjalik teenindus		7.7%	6.8%	4.8%	6.9%
Täpne, korrektne, professionaalne teenindus		5.5%	3.0%	6.5%	5.0%
Hea kodulehekülg, digitaalsed võimalused		3.2%	3.8%	8.1%	4.2%
On kasu olnud töötajate leidmisel, palgatoetuse saamisel või muude teenuste puhul		1.9%	5.3%	0.0%	2.4%
Töötukassa omapoolne initsiatiiv		1.0%	1.5%	0.5%	1.1%
Muu		3.2%	2.6%	8.1%	3.9%
Ei jäänud rahule		3.7%	2.3%	2.7%	3.2%
Ei oska öelda/vastamata		31.0%	33.2%	25.8%	30.6%
TOTAL		100%	100%	100%	100%

Kirjeldus	Töötajate arv	Kuni 20	21-100	100+	TOTAL
Aeglasel protsessidel, tagasiside, viivitamine, pikad järjekorrad		5.3%	2.6%	5.4%	4.6%
Ei osata abi anda, küsimustele vastata		2.2%	2.3%	2.2%	2.2%
Infonappus, puudulik info vahetus		1.7%	1.9%	3.8%	2.1%
Mugavam ja töökindel koduleht, mitmekülgsemad digiteenused		1.9%	1.9%	3.2%	2.1%
Jäikus		1.7%	2.3%	1.1%	1.7%
Bürokraatia, keerukas asjaajamine		2.0%	1.1%	1.6%	1.7%
Pole saanud abi töötaja leidmisel		1.5%	1.5%	2.2%	1.6%
Ebasõbralik, mitte-abivalmis suhtumine		1.2%	1.1%	3.2%	1.5%
Rohkem, abistavamaid kooditusi		1.2%	1.1%	0.5%	1.1%
Pakutud töötajate ebasobivus		0.5%	1.1%	2.7%	1.1%
Raske kontakti saada		1.2%	0.8%	1.1%	1.1%
Eriarvamused, konsultantidelt erinev info		0.5%	0.4%	2.2%	0.8%
Töökuulutus jäetakse üles ka peale töötaja leidmist		0.5%	1.1%	0.5%	0.7%
Muu		5.3%	2.6%	6.5%	4.8%
Kõigeaegselt ei oska öelda/vastamata		76.8%	81.1%	68.8%	76.5%
TOTAL		100%	100%	100%	100%

2 Rahulolu Töötukassaga

2.1 Üldised kliendirahulolu näitajad

Rahulolu erinevate teeninduse komponentidega on üldiselt suhteliselt kõrge. **Kõikide teeninduse protsessi ning peaaegu kõikide teenindaja töö aspektidega on rahulolijaid üle 70% tööandjatest.**

Teeninduse protsessi puhul ollakse kõige rohkem rahul **lubadustest ja tähtaegadest kinnipidamisega** (rahulolijaid 82%) ning **operatiivse reageerimisega** (80% pigem või väga rahul). Teenindaja töö puhul on kõige kõrgem rahulolu **teeninduse üldisel sõbralikkusel ja meeldivusel** (85%).

Kõige madalam, ent siiski kõrge, rahulolutase teeninduse protsessi puhul on personaalsel ja paindlikul lähenemisel (72%). Teenindaja töö puhul oldi vähem rahul teenindajate omapoolse algatuse ja leidlikkusega lahenduste leidmisel (62%) ning tööandjate vajaduste tundmisega (63%).

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.

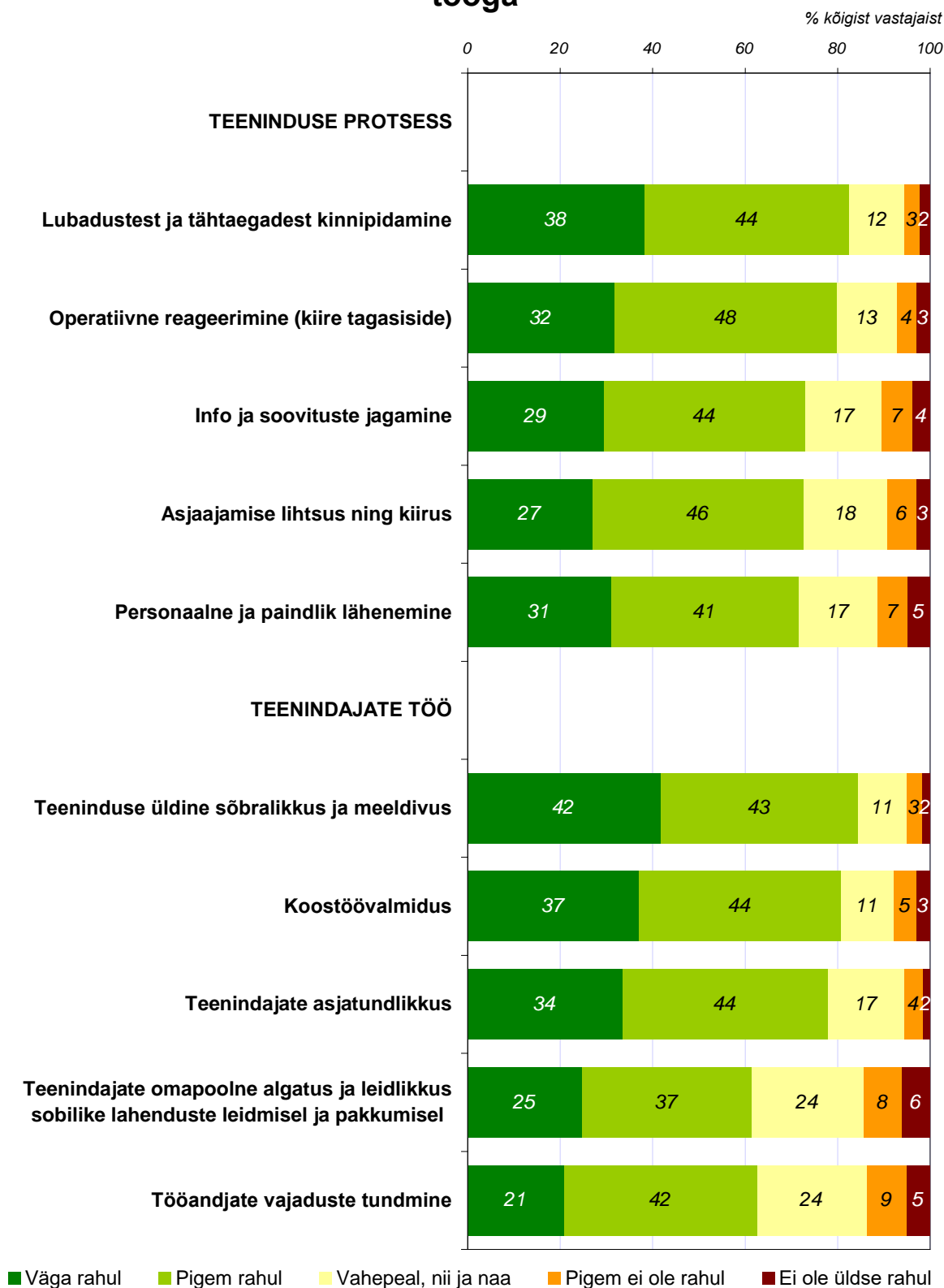
Selliselt arvatatud keskmiste alusel selgus, et nii teeninduse protsessi kui ka teenindaja töö lihtindeks on samuti üsna kõrge – teeninduse protsessi lihtindeks 74 palli, teenindaja töö lihtindeks 73 palli. **Kokku on seega Töötukassa kliendirahulolu lihtindeks 73 palli.**

Kui vaadata eraldi ka teeninduse aspektide keskmisi palle, siis selgub, et teeninduse protsessi puhul on kõige kõrgem indeks lubadustest ja tähtaegadest kinnipidamisel (78 palli), aga üldiselt on teeninduse protsesside erinevate komponentide indekseid vahed üsna väikesed.

Teenindaja töö komponentide puhul on kõige kõrgema indeksiga teeninduse üldine sõbralikkus ja meeldivus (80 palli) ning kõige madalam tööandjate vajaduste tundmisel ning teenindajate omapoolsel algatusel sobivate lahenduste leidmisel (66 palli).

Erineva suurusega ettevõtete puhul rahuloluindeksites suuri kõikumisi pole, vaid mõne kliendirahulolu aspekti puhul võib märgata suurte ettevõtete puhul mõnevõrra madalamat rahulolu, kuid koguindeksitele need kõikumised olulist mõju ei avalda ning jäävad üldplaanis paari palli piiridesse.

Rahulolu teeninduse protsessi ja teenindajate tööga



Rahulolu teeninduse protsessiga

keskmine pall

TÖÖTAJATE ARV	ÜLDJAOTUS	74	78	75	72	72	72
	Kuni 20	74	78	76	72	73	73
	21-100	74	80	76	73	72	71
	100+	72	77	75	70	69	68

- Kokku
- Lubadustest ja tähtaegadest kinnipidamine
- Operatiivne reageerimine (kiire tagasiside)
- Info ja soovitude jagamine
- Asjaajamise lihtsus ning kiirus
- Personaalne ja paindlik lähenemine

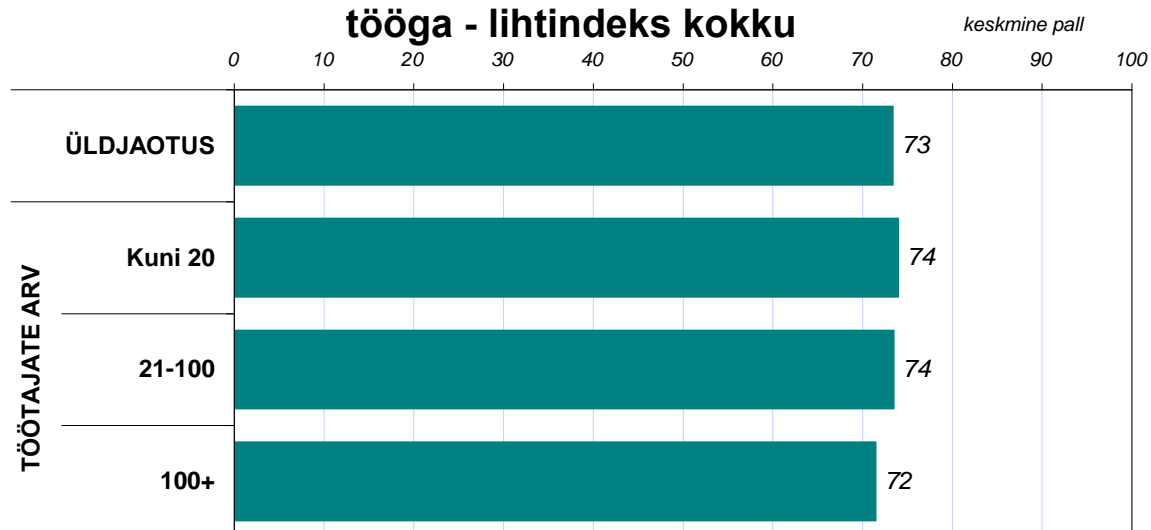
Rahulolu teenindajate tööga

keskmine pall

TÖÖTAJATE ARV	ÜLDJAOTUS	73	80	77	76	66	66
	Kuni 20	74	81	77	77	67	68
	21-100	73	79	77	76	67	66
	100+	71	78	76	74	65	63

- Kokku
- Teeninduse üldine sõbralikkus ja meeldivus
- Koostöövalmidus
- Teenindajate asjatundlikkus
- Teenindajate omapoolne algatus ja leidlikkus sobilike lahenduste leidmisel ja pakkumisel
- Tööandjate vajaduste tundmine

Rahulolu teeninduse protsessi ja teenindajate tööga - lihtindeks kokku



2.1.1 Rahulolematuse teeninduse aspektidega

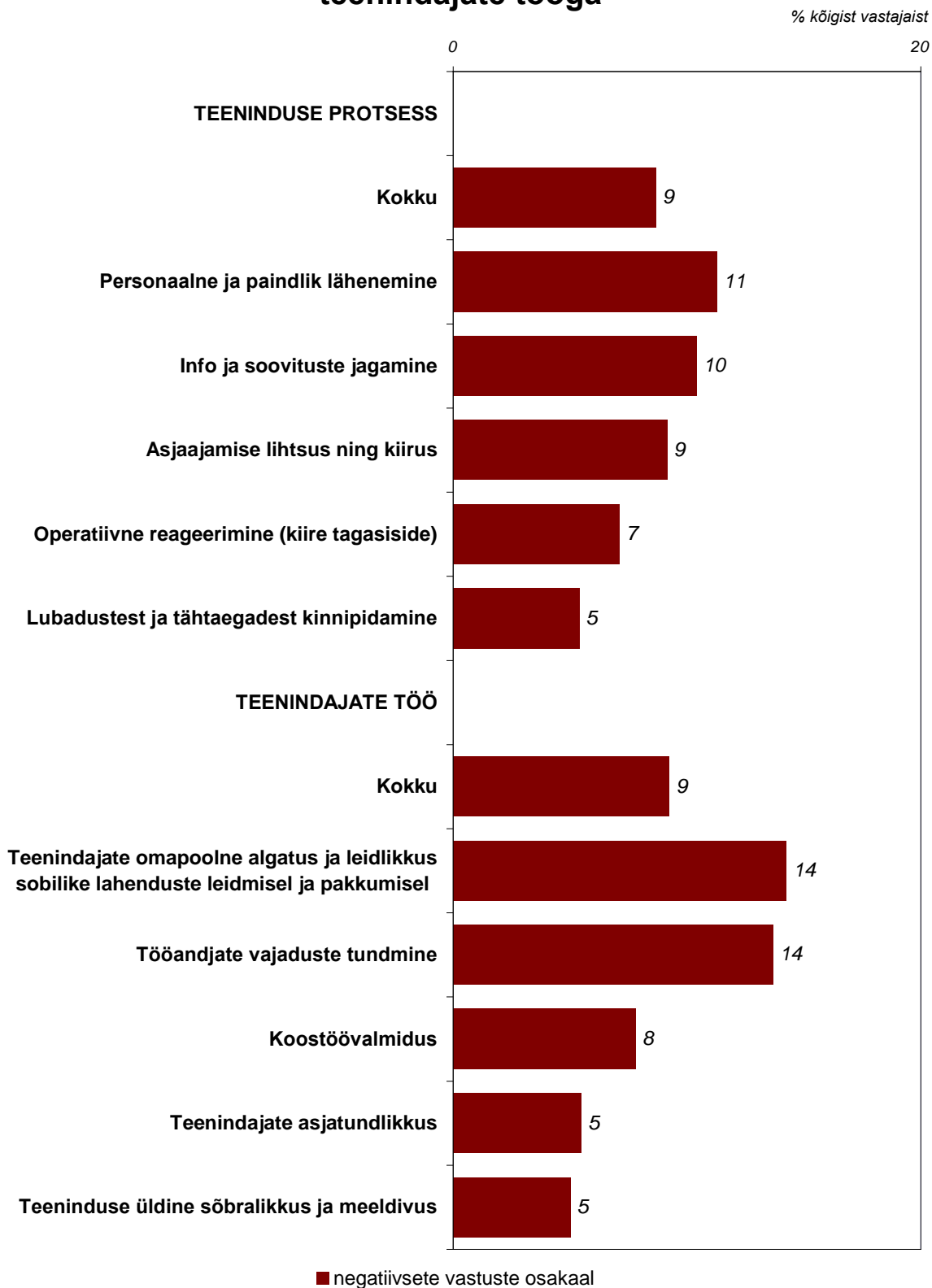
Lisaks klientide rahulolule peame oluliseks ka **rahulolematuse taset** erinevate klienditeeninduse aspektide puhul. Rahulolematuse indeks leitakse antud negatiivsete vastuste kaudu, konkreetse uuringu puhul on selleks siis „pigem ei ole rahul“ ning „üldse ei ole rahul“ vastuste osakaal.

Kõige kõrgem on rahulolematuse tase teenindajate **omapoolse algatuse ja leidlikkuse osas lahenduste leidmisel ning tööandjate vajaduste tundmine** (14%). Mõlemad kuuluvad teenindajate töö komponentide hulka. Teeninduse protsessi hulgas on rahulolematuse tase kõige kõrgem **personaalsel ja paindlikul lähenemisel** (11%), aga suhteliselt samal tasemel on ka rahulolematuse **info ja soovitude jagamise puhul** (10%) ning **asjaajamise lihtsuse ja kiiruse puhul** (9%).

Lisaks nendele näitajatele töid küsitletud tööandjad oma sõnadega välja, millega nad momendil Töötukassa teeninduse puhul eeskätt rahul ei ole.

Selliseid aspekte toodi välja suhteliselt harva, üldse midagi oskas nimetada 23,5% tööandjatest. Kõige sagedamini toodi välja ootus suuremale paindlikkusele, rohkem elulähedasi ja personaalseid lahendusi (3,4%). Lisaks mainiti ka kiiremat reageerimist, kiiremat tööd ja lühemaid järjekordi (3,1%), kusjuures statistiliselt on see aspekt olulisem väiksemates ettevõtetes. Toodi välja ka kodulehe arendus, ootused mitmekesisematele e-teenustele, paremale info leitavusele (3,0%), statistiliselt olulisem on see just suurte ettevõtete puhul.

Rahulolematus teeninduse protsessi ja teenindajate tööga



Kirjeldus	Töötajate arv	Kuni 20	21-100	100+	TOTAL
Rohkem paindlikkust, personaalseid lahendusi, vähem eluvõõraid lahendusi		3.7%	2.3%	3.8%	3.4%
Kiirem reageerimine, kiirem töö, lühemad ootejärjekorrad		3.7%	1.5%	3.2%	3.1%
Kodulehe arendus - info kergemini leitavaks, digivõimalused mitmekesisemaks		2.7%	2.3%	4.8%	3.0%
Info aktiivsem levitamine, info arusaadavus ja lihtsus		2.9%	2.6%	3.2%	2.9%
Rohkem abivahendust, sõbralikkust		2.9%	1.9%	3.2%	2.7%
Töötajate kõrgem kompetents		1.7%	3.0%	3.2%	2.3%
Ei pöörata piisavalt tähelepanu töötajate sobivusele vastavale ametikohale		1.4%	1.5%	2.2%	1.5%
Liigne bürokraatia		1.7%	1.1%	1.1%	1.4%
Parem kättesaadavus telefonil teel, rohkem kontoreid		1.2%	1.5%	1.1%	1.3%
Rohkem omapoolset initsiatiivi		1.0%	1.9%	0.5%	1.2%
Asjaajamine lihtsamaks		0.7%	0.8%	1.6%	0.9%
Rohkem koolitusi, info koolituste kohta		0.9%	0.0%	1.1%	0.7%
Töötukassa kaudu ei ole õnnestunud leida töötajat		0.7%	0.4%	1.1%	0.7%
Liiga tihe aruande esitamine, füüsilisel kohal käimine		0.7%	0.8%	0.0%	0.6%
Muu		7.8%	6.4%	7.5%	7.4%
On rahul/ei oska öelda/vastamata		70.4%	78.1%	67.7%	71.9%
TOTAL		100%	100%	100%	100%

2.2 Rahulolu komponentide olulisus

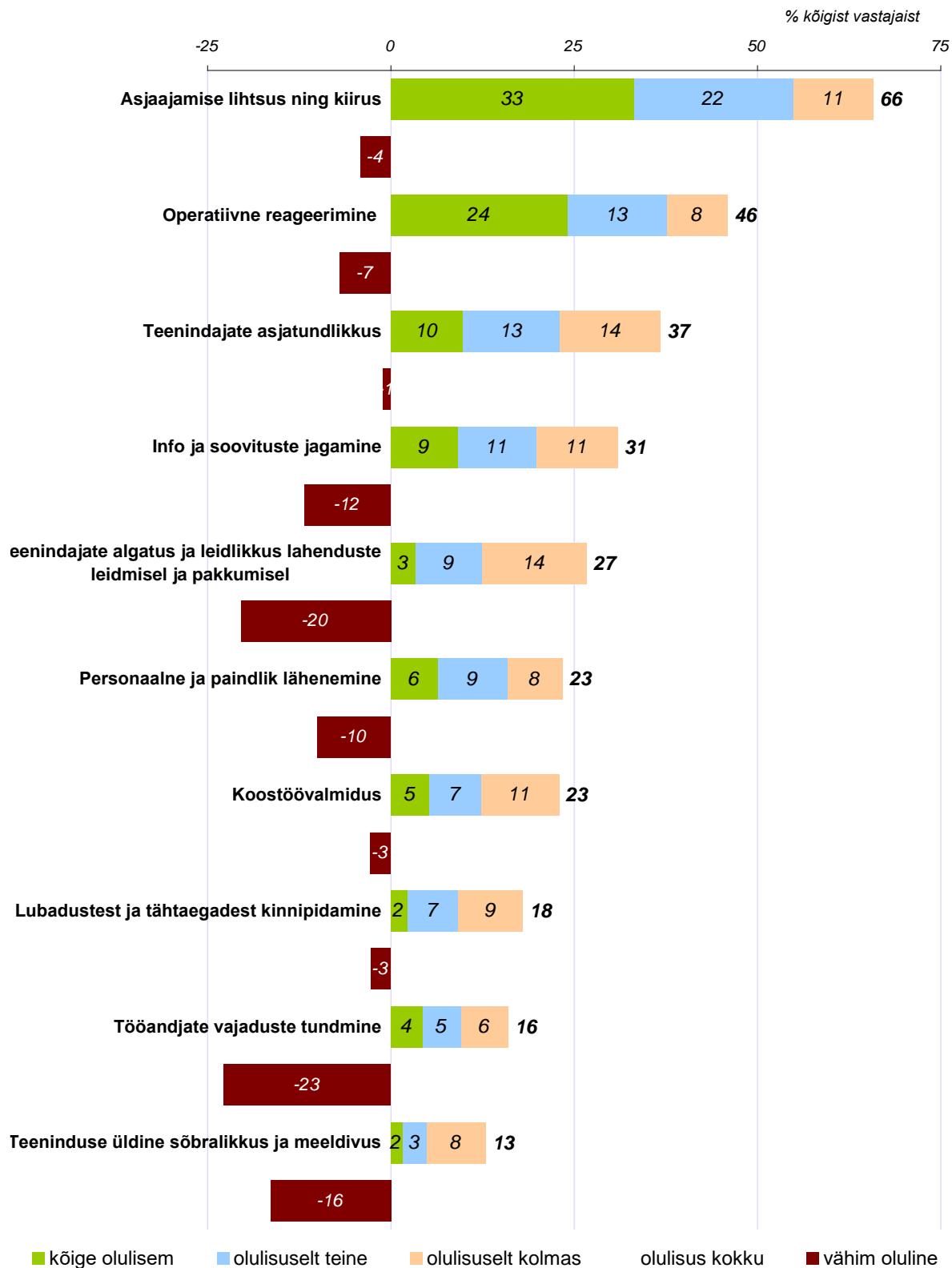
Klienditeeninduse komponendid, mille rahulolu eelnevalt hinnati, paluti vastajatel panna olulisuse pingeritta: esmalt kõige olulisem, olulisuselt teine, olulisuselt kolmas ning kõige vähem oluline komponent.

Tulemustest selgus, et **kõige tähtsamaks** klienditeeninduse komponendiks peavad tööandjad **asjaajamise lihtsust ja kiirust** – kaks kolmandikku tööandjatest paigutas selle komponendi kolme olulisima hulka, kusjuures kõige tähtsamaks pidas seda 33%. Olulisuselt järgmine on **operatiivne reageerimine** (kokku olulisus 46%, kõige olulisem 24%) ning kolmandal kohal on **teenindajate asjatundlikkus** (kokku olulisus 37%, kõige olulisem 10%).

Toodud komponentidest märkisid vastajad ka nende jaoks kõige ebaolulisema ning sellest moodustus nn ebaolulisuse pingerida (piltlikustamise huvides on need näitajad joonisel toodud miinusmärgiga), mille eesotsas on **tööandjate vajaduste tundmine** (23% märkis kõige ebaolulisemaks).

On positiivne, et rahulolu kõige olulisemate klienditeeninduse komponentidega on suhteliselt kõrge – keskmiselt üle 70 palli.

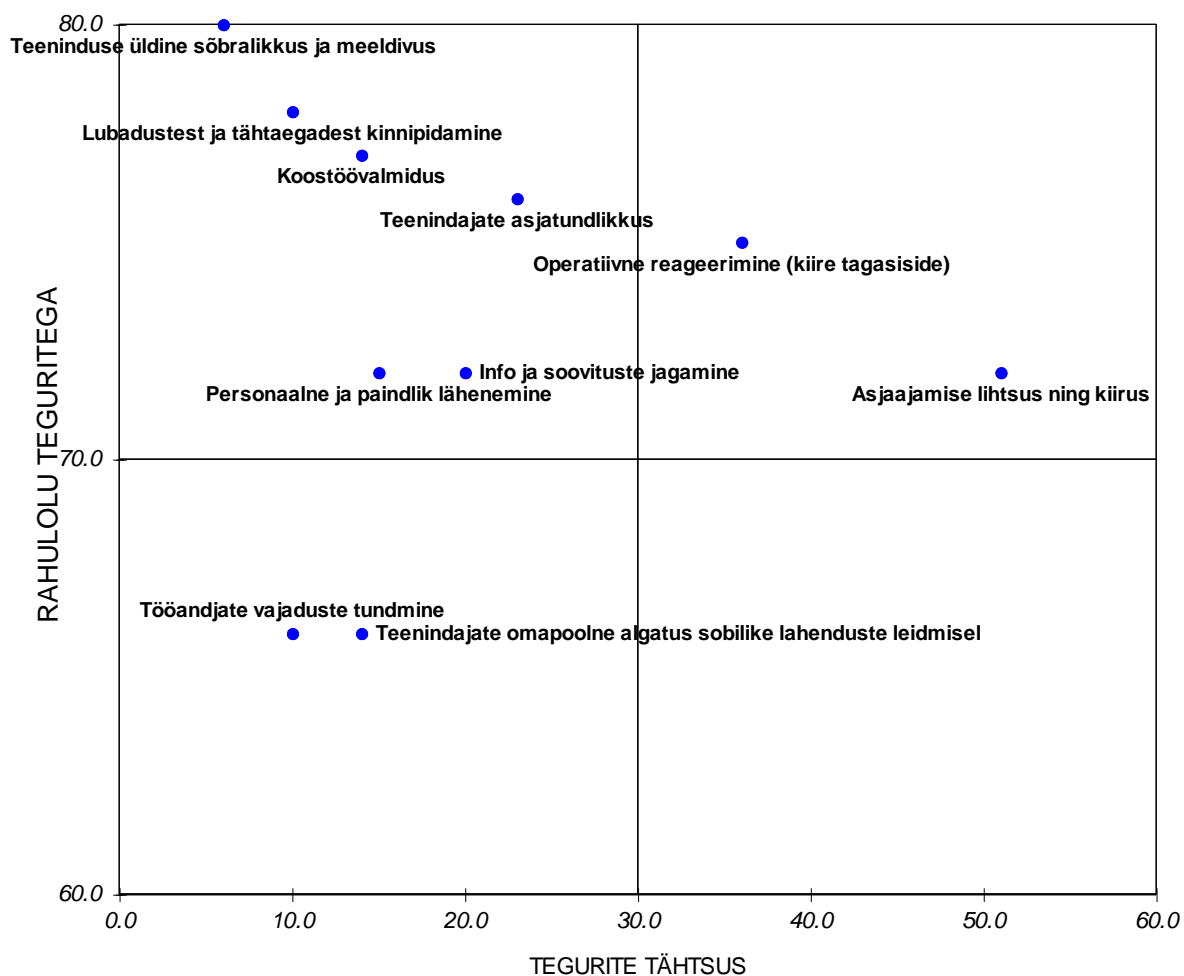
Rahulolu komponentide olulisus



Teeninduse tegurite tähtsuse koefitsiendid



Tegevuse prioriteedid



Toodud faktorite komponentide tähtsuse ja rahulolu suhte kokkuvõtliku pildi juures tuleb arvestada, et keskpunktiks on võetud hinnangute keskmine, mitte skaala keskmine.

Tulemus viitab, et vaadeldavate komponentide tähtsuse ja rahulolu suhe on tasakaalus operatiivse reageerimise ning asjaajamise lihtsuse ja kiiruse osas, mille tähtsus ja rahulolu on kõrged. Valdavalt on rahulolu kõrge vähemoluliste tegurite osas ning madalama rahuloluga tunnused ei ole ühtlasi väga olulised.

2.3 Rahulolu integreeritud indeks

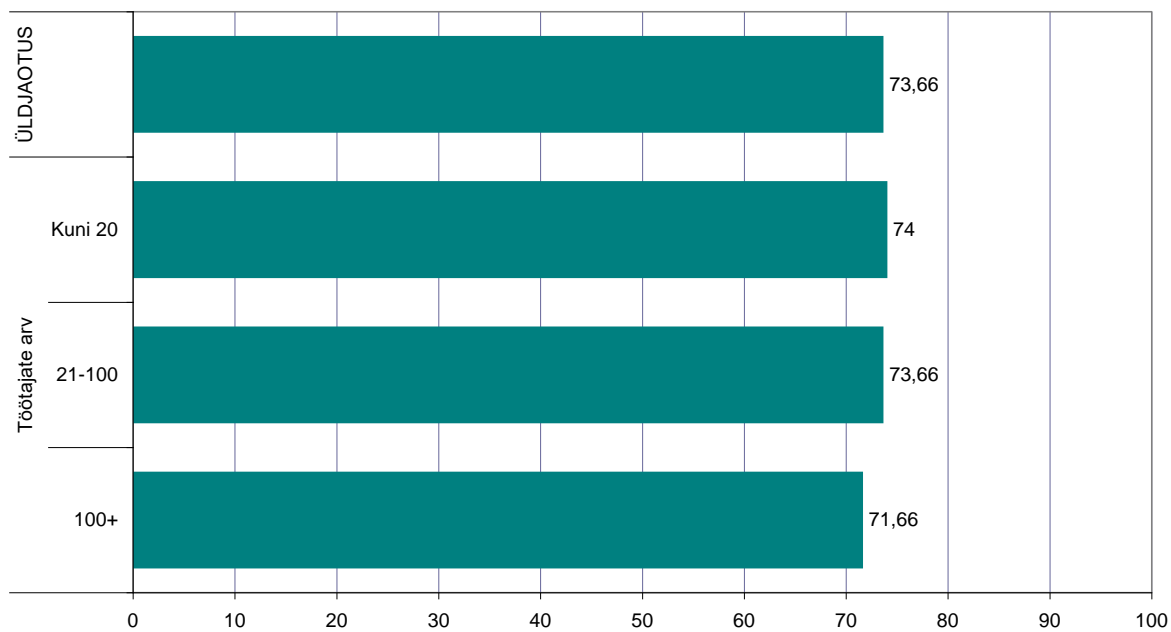
Lisaks lihtindeksile leidsime erinevate kliendirahulolu faktorite abil korrigeeritud indeksi ehk kliendirahulolu integreeritud indeksi. See tuletati faktorite kaalude põhjal üldises kliendirahulolus ning kaalude kordajaga korrigeeriti lihtindeksit.

Joonisel on toodud ka erinevate faktorite ning nende komponentide kaalud üldises kliendirahulolus. Sealt võib ka näha, et teeninduse protsessi faktori olulisus moodustab suurema osa üldisest kliendirahulolust ehk teisisõnu on suurema kaaluga kui teenindaja töö faktor.

Selliselt leitud integreeritud indeksi väärtus on 73,66. Kuna kahe faktori rahulolu lihtindeksid on samal tasemel (74 ja 73), siis olulisuse faktorite abil korrigeeritud indeks ei erine oluliselt lihtindeksist.

Teeninduse tegurite tähtsuse koefitsiendid



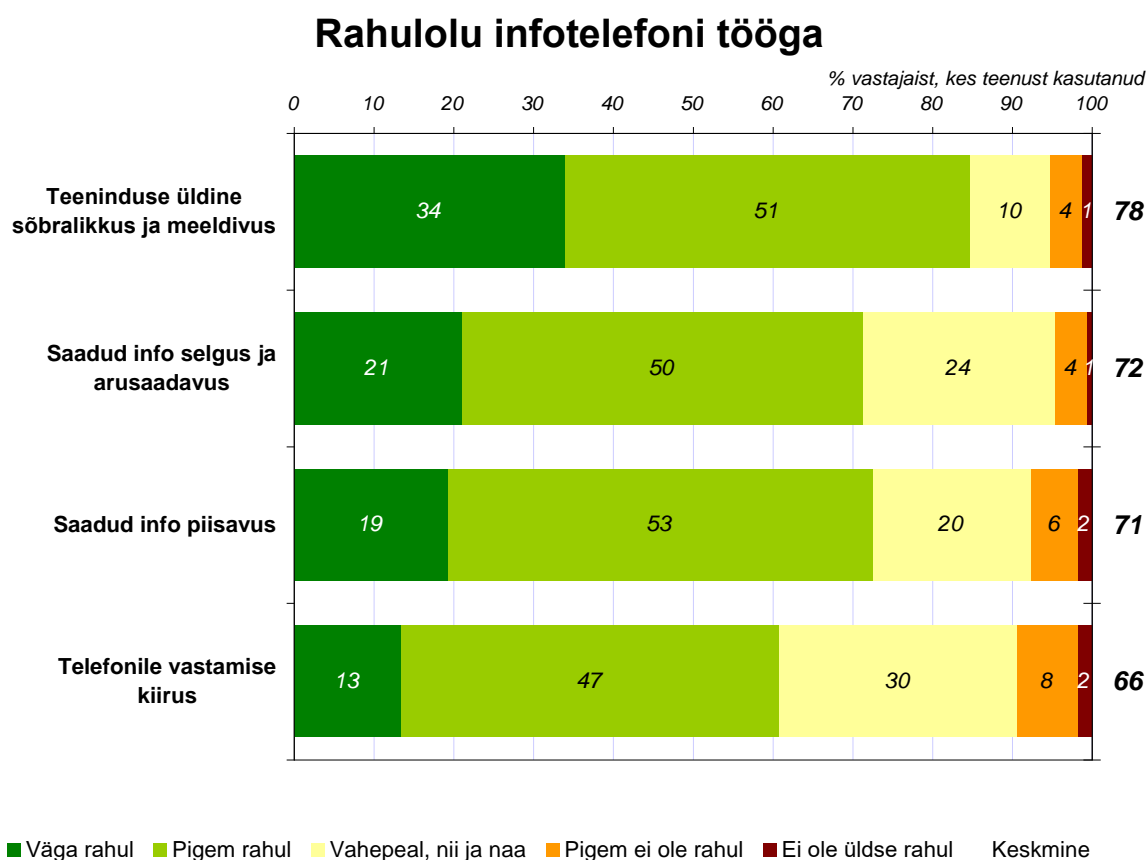
Rahulolu teeninduse protsessi ja teenidajate tööga - integreeritud indeks

2.4 Rahulolu infotelefoni tööga

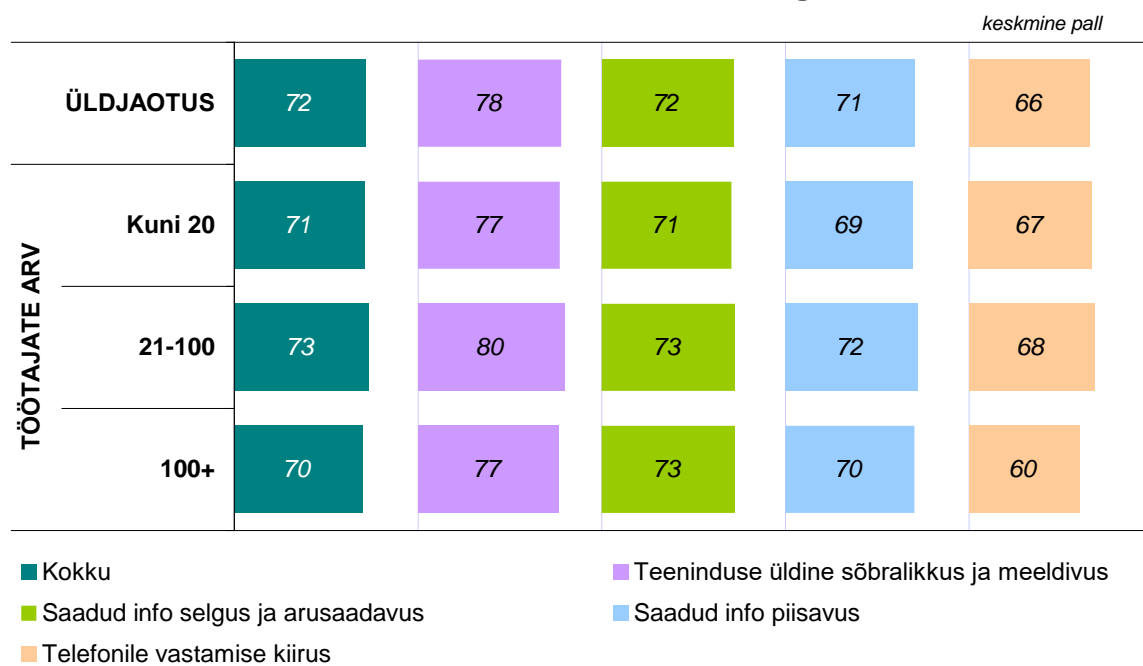
Nagu ka eelnevalt mainitud, on Töötukassa infotelefonile helistanud 16% küsitletud tööandjatest. Nemad andsid hinnanguid ka erinevatele infotelefoni teeninduse aspektidele.

Kõige rohkem ollakse infotelefoni puhul rahul **teeninduse üldise sõbralikkuse ja meeldivusega** (85% teenust kasutanud tööandjatest pigem või väga rahul). Enam-vähem võrdselt on rahulolijaid saadud info selguse ja arusaadavuse ning saadud info piisavusega (vastavalt 71% ja 72%). Kõige madalam on rahulolu **telefonile vastamise kiirusega** – rahulolijaid 60% teenust kasutanud tööandjatest.

Ka infotelefoni teeninduse puhul arutati välja keskmised rahuloluindeksid, teisendades hinnanguskaalad 100-le pallile. **Tulemustest selgus, et infotelefoni teeninduse puhul on keskmine rahuloluindeks 72 palli.**



Rahulolu infotelefoni tööga



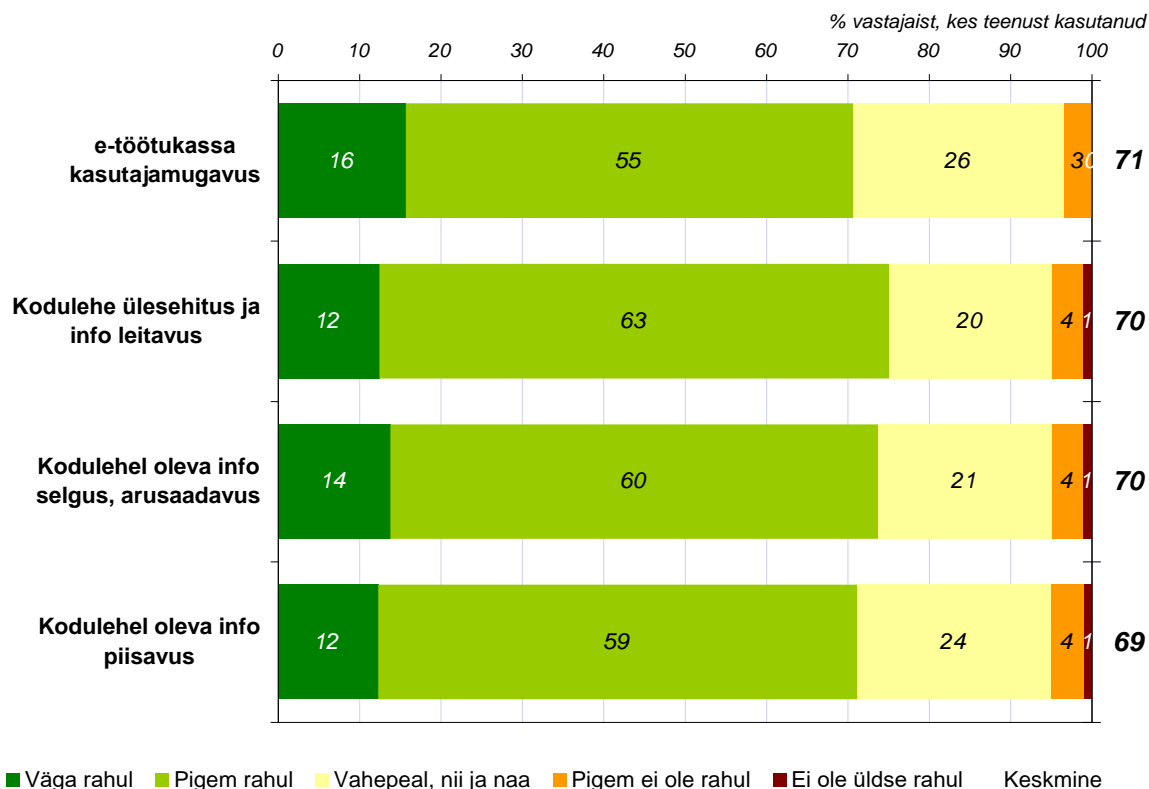
2.5 Rahulolu kodulehe ja e-teenustega

Töötukassa e-teenuseid on kasutanud 71% küsitletud tööandjatest. Teenusega kokkupuutunud tööandjatel paluti hinnata rahulolu teenuse eri aspektidega.

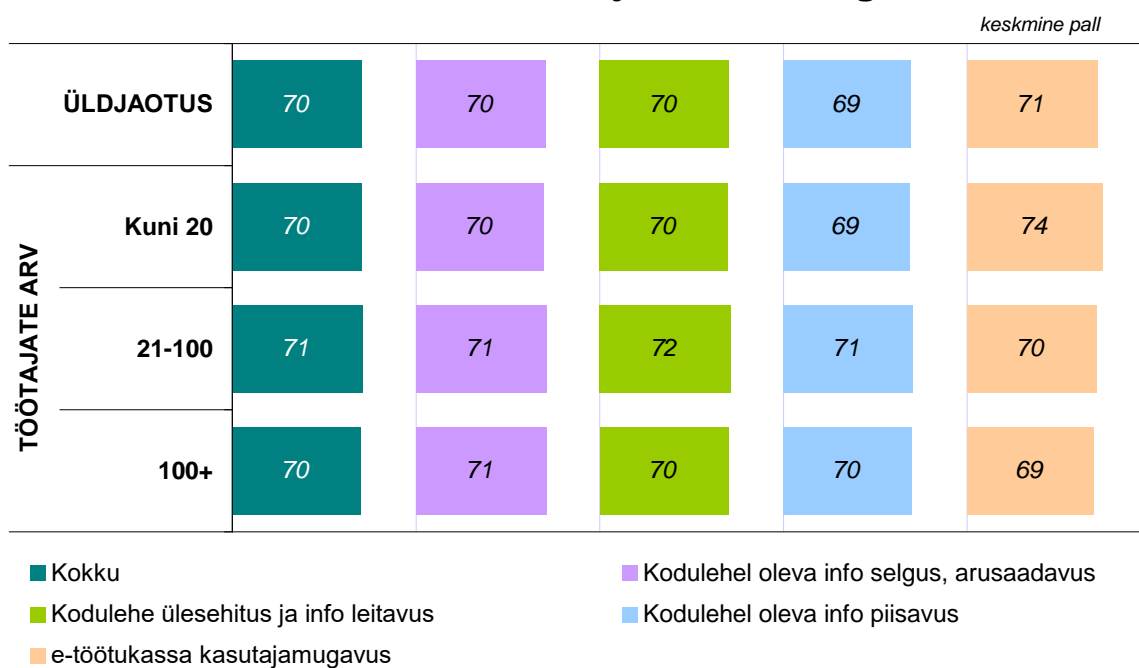
Tulemustest selgus, et kõikide e-teenuste ning kodulehe komponentide puhul on rahulolijate osakaal praktiliselt samal tasemel - ~70%. Sama kehtib ka rahulolematute kohta – ka neid on iga komponendi puhul 3-5% teenust kasutanud tööandjatest. Maksimaalset positiivset hinnangut anti kõige sagedamini siiski **e-töötukassa kasutajamugavusele** – 16% teenust kasutanud tööandjatest, kuigi rahulolijate koguhulgalt jääb see tulemus 4% võrra alla **kodulehe üleehitusele ja info leitavusele**, millega on rahul 75% kodulehte ja e-teenuseid kasutanud tööandjatest.

E-teenuste ja kodulehe puhul arvutati samuti välja keskmised rahuloluindeksid, teisendades hinnanguskaalad 100-le pallile. **Tulemustest selgus, et kodulehe ja e-teenuste puhul on keskmine rahuloluindeks 70 palli**, kusjuures kõikide kodulehe ja e-teenuste komponentide puhul on keskmine rahulolu praktiliselt samal tasemel.

Rahulolu kodulehe ja e-teenustega



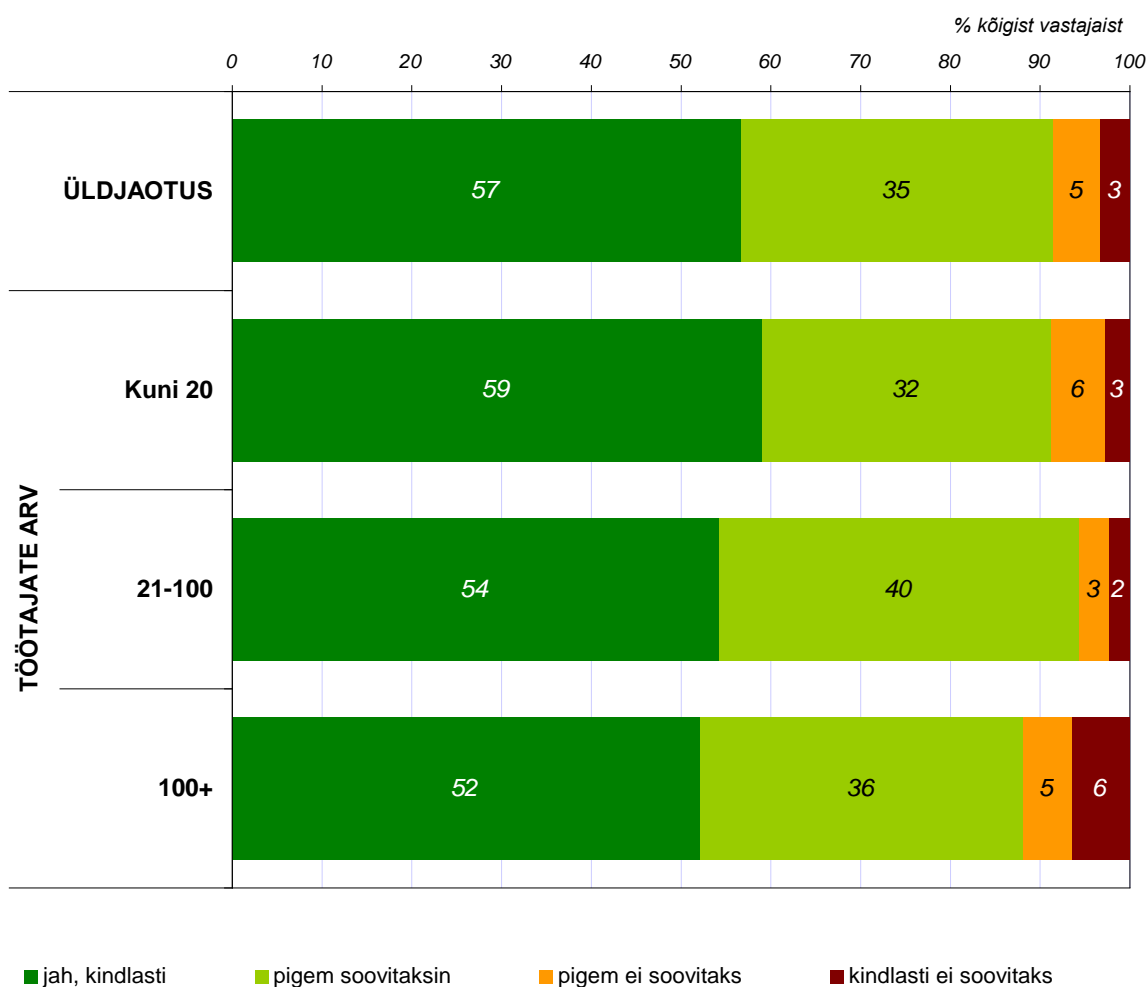
Rahulolu kodulehe ja e-teenustega



2.6 Töötukassa teenuste soovimine teistele tööandjatele

Tööandjate valmidus soovitada Töötukassa teenuseid ka teistele tööandjatele on kõrge – koguni 92%, kusjuures tervelt 57% küsitletud tööandjatest oleksid kindlad soovitajad. Mittesoovitajaid on kõigest 8%. Mõnevõrra madalam, aga siiski kõrge, on suurte ettevõtete soovitusindeks – soovitajaid 89%, mittesoovitajaid 11%. Kõige rohkem soovitaksid Töötukassat teistele tööandjatele keskmised ettevõtted – soovitamise indeks 94%.

Soovitamise indeks



LISA

1 Küsimustik

1. Milliseid Töötukassa teenuseid olete kasutanud?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Töövahendus 2. Tööpraktika 3. Tööturukoolitus 4. Palgatoetus 5. Koondamishüvitis 6. Puuetega inimeste töötamist toetavad teenused 7. Muu, mis? _____
2. Milliste kanalite kaudu olete Töötukassaga ühendust võtnud punktis 1 loetletud teenuste kasutamiseks?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suhelnud otse teenindajaga/konsultandiga 2. Helistanud infotelefonil 15501 3. Kasutanud e-teenuseid, kodulehte
3. Kust olete saanud infot Töötukassa ja töötukassa pakutavate teenuste kohta? Märkige kõik sobivad vastused.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tööandjatele korraldatud üritustelt, infopäevadelt 2. Töötukassa töötajalt 3. Töötukassa kodulehelt 4. Kolleegidelt, tuttavatelt 5. Meediast, ajakirjandusest 6. Mujalt, kust? _____
4. Milline nimetatud allikatest on Teie jaoks Töötukassa teenuste kohta info saamiseks kõige sobivam?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tööandjatele korraldatud üritused, infopäevad 2. Töötukassa töötajad 3. Töötukassa koduleht 4. Kolleegid, tuttavad 5. Meedia, ajakirjandus 6. Muu, mis? _____
5. Milline on Teie üldine kogemus Töötukassaga suhtlemisel. Millega olete rahule jäänud? Võimalusel tooge näiteid.	KIRJUTAGE _____
6. Millega te ei ole rahul olnud Töötukassaga suhtlemisel? Võimalusel tooge näiteid.	KIRJUTAGE _____

7. Nüüd palume Teil hinnata, kuivõrd rahul Te olete Töötukassa klienditeeninduse järgmiste külgedega.

TEENINDUSE 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 ning kiirus	1	2	3	4	5
3. Info ja soovitude jagamine	1	2	3	4	5
4. Lubadustest ja tähtaegadest kinnipidamine	1	2	3	4	5
5. Personaalne ja paindlik lähenemine	1	2	3	4	5
TEENINDAJATE TÖÖ					
	Ei ole üldse rahul	Pigem ei ole rahul	Vahepeal, nii ja naa	Pigem rahul	Väga rahul
6. Teenindajate asjatundlikkus	1	2	3	4	5
7. Tööandjate vajaduste tundmine	1	2	3	4	5
8. Koostöövalmidus	1	2	3	4	5
9. Teeninduse üldine sõbralikkus ja meeldivus	1	2	3	4	5
10. Teenindajate omapoolne algatus ja leidlikkus sobilike lahenduste leidmisel ja pakkumisel	1	2	3	4	5

8.1. Vaadake palun alltoodud loetelu ning hinnake, millised kolm teenindusprotsessi aspekti on Teie jaoks kõige olulisemad ning mis on kõige vähem oluline.	KIRJUTAGE NUMBER LOETELUST
	1. kõige olulisem NR _____
	2. olulisuselt teine NR _____
	3. oluliselt kolmas NR _____
	4. kõige vähem oluline _____

KÜSIDA AINULT NENDEL, KES ON SUHELNUD TÖÖTUKASSAGA INFOTELEFONI KAUDU

9. Palun hinnake oma rahulolu Töötukassa infotelefoniga 15501 järgmiselt:

	Ei ole üldse rahul	Pigem ei ole rahul	Vahepeal, nii ja naa	Pigem rahul	Väga rahul
Telefonile vastamise kiirus	1	2	3	4	5
Saadud info selgus ja arusaadavus	1	2	3	4	5
Saadud info piisavus	1	2	3	4	5
Teeninduse üldine sõbralikkus ja meeldivus	1	2	3	4	5

KÜSIDA AINULT NENDEL, KES ON KASUTANUD TÖÖTUKASSA KODULEHTE JA E-TEENUSEID

10. Palun hinnake oma rahulolu Töötukassa kodulehe ning e-teenustega järgmiselt:

Kodulehe ja e-teenuste omadused					
	Ei ole üldse rahul	Pigem ei ole rahul	Vahepeal, nii ja naa	Pigem rahul	Väga rahul
Kodulehe ülesehitus ja info leitavus	1	2	3	4	5
Kodulehel oleva info selgus, arusaadavus	1	2	3	4	5
Kodulehel oleva info piisavus	1	2	3	4	5
KUI K1=5 e-töötukassa kasutajamugavus	1	2	3	4	5

11. Millega Te Töötukassa teeninduse puhul eeskätt rahul ei ole? Mis vajaks parandamist? Nimetage oma sõnadega

KIRJUTAGE

1. _____

2. _____

12. Kas soovitaksite Töötukassa teenuseid ka teistele tööandjatele?	1. jah, kindlasti 2. pigem soovitaksin 3. pigem ei soovitaks 4. kindlasti ei soovitaks
13. Kui palju on Teie ettevõttes töötajaid?	1. Kuni 20 2. 21-100 4. 100+