

# TÖÖOTSIJATE RAHULOLU TÖÖTUKASSAGA

NOVEMBER 2010 - JAANUAR 2011

# SISUKORD

SISUKORD .....	2
SISSEJUHATUS.....	3
KOKKUVÕTE .....	4
METOODIKA KIRJELDUS .....	6
1.1    Küsitlustöö ja valimi moodustamine.....	6
1.2    Andmetöötlus .....	8
TULEMUSED.....	9
1    Üldised hinnangud Töötukassale .....	9
1.1    Üldine esmamulje .....	9
1.2    Positiivne ja negatiivne esimesel kokkupuutel Töötukassaga.....	11
2    Rahulolu Töötukassaga .....	14
2.1    Üldised kliendirahulolu näitajad .....	14
2.2    Rahulolematus teeninduse aspektidega.....	38
2.3    Rahulolu komponentide olulisus .....	44
2.4    Rahulolu integreeritud indeks .....	47
2.5    Rahulolu infotelefoni tööga .....	50
2.6    Rahulolu kodulehe ja e-teenustega .....	54
2.7    Töötukassa teenuste soovitamine teistele töötajatele .....	57
LISA.....	59
1    Küsimustik.....	59

## SISSEJUHATUS

OÜ Faktum & Ariko viis koostöös Töötukassa büroode ja osakondadega ajavahemikul november 2010-jaanuar 2011 läbi ankeetküsitluse töötajate hulgas, kes külastasid Töötukassa piirkondlikke osakondi ja büroosid. Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada töötajate rahulolu Töötukassa teeninduse ja teenuste protsessiga, klienditeeninduse kvaliteedi, tulemuslikkuse, rahulolu infotelefoni ning kodulehega.

Käesolev aruanne annab ülevaate uuringutulemustest ning meetodilistest üksikasjadest.

Uuringu tellijaks on Töötukassa.

## KOKKUVÕTE

Järgnevalt on toodud lühikokkuvõtte peamistest uuringutulemustest:

- **Töötajate esmamulje Töötukassa büroost on valdavalt väga positiivne.** 90% küsitletud töötajatest väitis, et esmamulje Töötukassa büroost oli väga või pigem hea. Negatiivse esmamulje tõi välja vaid 4% vastanutest.
- Spontaansete positiivsete üllatuste koha pealt mainiti kõige sagedamini üldist head kogemust, head suhtumist büroos (26,1%). Sageli mainiti ka sõbralikku, lahkete ja viisakat teenindust (21,4%) ning heatahtlikkust, osavõtlikkust ja abivalmidust (13,1%).
- Negatiivset büroo esmakülastusest mainiti oluliselt harvemini. Kõige sagedamini toodi välja pikad järjekorrad ja ooteajad (8,1%).
- **Rahulolu erinevate teeninduse komponentidega on üldiselt suhteliselt kõrge.** Peaaegu kõikide aspektide puhul on rahulolijaid üle 70% töötajatest ning mitmete puhul ulatub rahulolijate osakaal koguni üle 80%.
- Teeninduse protsessi ja kvaliteedi puhul hinnati kõige paremini **kliendi kuulamist ja probleemidesse süvenemist ning personaalset ja paindlikku lähenemist.**
- Teenindaja tööle antud hinnangud on kõige kõrgemad. Lausa üle 90% töötajatest on rahul **teenindajate korrektse välimusega, tervitamise ja esmase kontakti loomisega ning sõbralikkuse ja meeldivusega.**
- Kõrged on ka büroo või osakonna üldistele tingimustele antud hinnangud. **Teenindusruumide väljanägemisega** on rahul 91% küsitletud töötajatest ning **büroo lahtiolekuaegadega** 90%.
- Nii teenindaja töö kui ka büroo üldiste tingimuste lihtindeks on samuti üsna kõrge – teenindaja töö lihtindeks 87 palli, büroo üldiste tingimuste lihtindeks 83 palli. Veidi madalam on teeninduse protsessi ja kvaliteedi lihtindeks – 76 palli. **Kokku on seega Töötukassa kliendirahulolu lihtindeks töötajate puhul 82 palli.**

- Oma olulisuselt on töötsijate jaoks võrdselt tähtsad teenindajate töö ning teeninduse protsessi ja kvaliteedi tegurid. Vähem oluline on büroo üldiste tingimuste tegur.
- Töötukassa infotelefonile on helistanud viiendik küsitatud töötsijatest ning selle **keskmine rahuloluindeks on 83 palli**. Kõige rohkem rahul ollakse teeninduse üldise sõbralikkuse ja meeldivusega.
- Töötukassa kodulehte on kasutanud 62% küsitatud töötsijatest. **Kodulehe ja e-teenuste puhul on keskmine rahuloluindeks 74 palli**.
- **Töötsijate valmidus soovitada Töötukassa teenuseid ka teistele tööd otsivatele inimestele on kõrge** – koguni 92%. Seejuures tervelt 67% küsitatud töötsijatest oleksid kindlad soovitajad.

## METOODIKA KIRJELDUS

### 1.1 Küsitlustöö ja valimi moodustamine

Uuring viidi läbi **ankeetküsitluse meetodil**. Ankeedid saadeti postiga Töötukassa maakondlikesse osakondadesse ja büroodesse ning sealsete töötajate ülesandeks oli jagada ankeedid laiali töötajatele. Ankeet oli isetäidetav ning seda oli võimalik täita nii eesti kui ka vene keeles. Ankeet oli anonüümne ning peale täitmist sai vastaja selle asetada spetsiaalsesse lukustatavasse kogumiskasti.

Järgnevalt on toodud ülevaade oodatavast ning realselt laekunud ankeetide arvudest.

Töötukassa maak. osakonnad ja bürood	Oodatav tulemus	Tegelik tulemus
Tallinna büroo	400 - 514	372
Narva büroo	300 - 386	170
Tartumaa osakond	300 – 386	155
Jõhvi büroo	250 – 321	278
Pärnumaa osakond	250 – 321	267
Lääne-Virumaa osakond	235 – 303	71
Võrumaa osakond	176 – 226	205
Viljandimaa osakond	170 – 219	195
Keila büroo	160 – 205	0
Valgamaa osakond	153 – 197	165
Raplamaa osakond	152 – 195	154
Maardu büroo	150 – 193	60
Järvamaa osakond	131 – 168	160
Põlvamaa osakond	118 – 152	140
Saaremaa osakond	109 – 140	123
Sillamäe büroo	102 – 131	83
Läänemaa osakond	98 – 126	100
Jõgevamaa osakond	77 – 98	98
Kiviõli büroo	68 – 87	67
Hiiumaa osakond	60 – 77	64
<b>Kokku</b>	<b>3500-4500</b>	<b>2927</b>

Lõppvalimi jaotus sihtrühmade lõikes on järgmine:

Sihtrühm		N	%
Sugu	Mees	1128	39%
	Naine	1744	60%
Vanus	16-29	758	26%
	30-45	1083	37%
	46-64	1072	37%
Töötuna olemise aeg	alla 6 kuu	1029	35%
	6-11 kuud	730	25%
	12 ja enam kuud	1127	39%
Külastuskord	esimest korda	318	11%
	mitmendat korda	2529	86%

## 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 põhiliste taustandmete lõikes. Iga teema juures on vastavalt toodud ka kommentaarid ja kokkuvõtted tulemustest.



## TULEMUSED

### 1 Üldised hinnangud Töötukassale

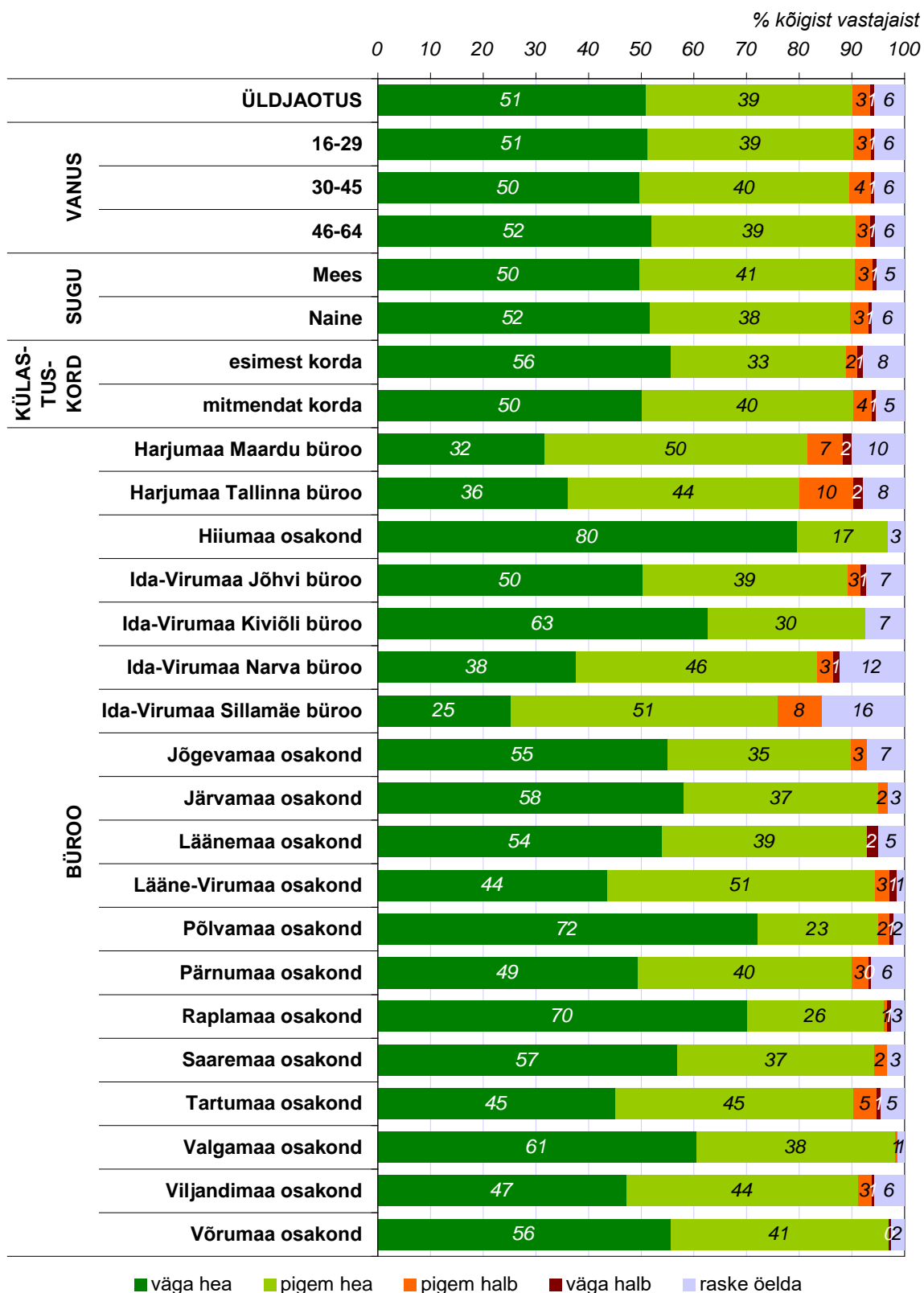
#### 1.1 Üldine esmamulje

Töötajate esmamulje Töötukassa büroost on valdavalt väga positiivne. 90% küsitletud töötajatest väitis, et esmamulje Töötukassa büroost oli väga või pigem hea. Seejuures on märkimisväärne ka asjaolu, et ligikaudu pooled vastanutest andis esmamuljele maksimaalse võimaliku hinnangu. Negatiivse esmamulje tõi välja vaid 4% vastanutest.

Väga kõrge positiivse esmamuljega (üle 95%) paistavad silma järgmised osakonnad ja bürood: Valgamaa (98%), Hiiumaa (97%), Võrumaa (97%), Raplamaa (96%), Järvamaa (95%) ja Põlvamaa (95%).

Teistest veidi negatiivsemalt hindasid esmamuljet Harjumaa Tallinna büroo kliendid – neist 80% pidas esmamuljet pigem või väga heaks, ent 12% jaoks oli esmamulje pigem või väga halb. Veidi negatiivsemad on ka Maardu ja Sillamäe büroode klientide hinnangud – vastavalt 9% ja 8% jaoks oli esmamulje büroost pigem või väga halb. Samas oli ka nende büroode puhul positiivse esmamulje saanud rohkem kui kolmveerand, mistõttu ei saa öelda, et tulemused üldiselt oleksid halvad.

## Esmamulje



## 1.2 Positiivne ja negatiivne esimesel kokkupuutel Töötukassaga

Positiivsed ja negatiivsed assotsiatsioonid seoses Töötukassa büroo esmakülastusega pandi kirja spontaanselt ning seejärel grupeeriti spetsiaalse tarkvara abil.

Positiivse poole pealt mainiti kõige sagedamini **üldist head kogemust, head suhtumist büroos** (26,1%) ning statistiliselt olulisem oli see tunnus **Hiumaa** osakonna puhul. Sageli mainiti ka **sõbralikku, lahkete ja viisakat teenindust** (21,4%) ning iseloomulik on see **Raplamaa** ja **Võrumaa** osakondadele. Veidi harvem nimetati **heatahtlikkust, osavõtlikkust ja abivalmidust** (13,1%). Ülejäänud tunnuste esinemissagedus oli madalam ning jäi maksimaalselt 5% piiridesse.

Negatiivset büroo esmakülastusest mainiti oluliselt harvemini. Kõige sagedamini toodi välja **pikad järjekorrad ja ooteajad** (8,1%) ning statistiliselt olulisem on see **Lääne-Virumaa** osakonna ning **Maardu** ja **Tallinna** büroode puhul.

Kõikide märksõnagruppide jaotus konkreetse osakonna/büroo lõikes on toodud tabelites 1 ja 2.

Siin ja edaspidi:

**Sinine raam** – tulemus ületab keskmist usaldusväärusega 95%

**Roosa raam** – tulemus on keskmisega võrreldes alaesindatud usaldusväärusega 95%

**Tabel 1. Mis Teid esimesel külastusel meeldivalt üllatas?**

Kirjeldus	Büroo	Hiiu- maa	Järva- maa	Jõge- va- maa	Jõhvi	Kivi- õli	L- Viru- maa	Lää- ne- maa	Maar- du	Narva	Pärnu- maa	Põlva- maa	Rapla- maa	Saare- maa	Silla- mäe	Tal- linn	Tartu- maa	Valga- maa	Vil- jandi- maa	Võru- maa	TOTAL
Üleüldiselt hea, positiivne suhtumine, hea kogemus	48.4%	30.6%	32.7%	25.9%	35.8%	31.0%	27.0%	20.0%	16.5%	26.6%	27.1%	35.7%	28.5%	19.3%	17.5%	22.6%	27.9%	24.1%	29.3%	26.1%	
Sõbralik, lahke, viisakas teenindus	21.9%	28.1%	26.5%	15.8%	16.4%	23.9%	29.0%	8.3%	9.4%	18.0%	26.4%	33.1%	26.0%	8.4%	16.4%	22.6%	19.4%	27.2%	31.2%	21.4%	
Abivalmidus, heatahtlikkus, osavõttlikkus	17.2%	11.9%	11.2%	9.4%	10.4%	8.5%	12.0%	11.7%	12.9%	10.9%	19.3%	14.9%	16.3%	13.3%	10.5%	13.5%	17.0%	14.9%	17.6%	13.1%	
Kiirus, järjekorra puudumine	0.0%	7.5%	0.0%	6.8%	6.0%	7.0%	3.0%	1.7%	4.1%	6.7%	5.0%	5.2%	4.1%	1.2%	9.7%	6.5%	2.4%	5.6%	2.0%	5.3%	
Tähelepanelikkus	0.0%	0.6%	1.0%	9.0%	1.5%	2.8%	4.0%	6.7%	14.7%	0.4%	0.0%	1.9%	0.0%	4.8%	2.7%	1.9%	1.2%	0.0%	2.0%	3.1%	
Mõistev suhtumine, arusaamine	1.6%	2.5%	0.0%	2.5%	9.0%	1.4%	4.0%	0.0%	5.3%	1.9%	3.6%	3.9%	0.8%	3.6%	1.9%	3.2%	4.2%	1.0%	3.9%	2.8%	
Info saamine, täpsed ja selged selgitused	0.0%	1.9%	5.1%	2.5%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	3.5%	2.2%	2.9%	3.9%	1.6%	2.4%	2.2%	1.9%	2.4%	2.6%	1.5%	2.2%	
Ruumide avarus, hea väljanägemine, meeldiv atmosfäär	3.1%	0.0%	0.0%	5.4%	3.0%	0.0%	1.0%	0.0%	0.6%	4.9%	0.0%	0.0%	0.8%	1.2%	2.4%	5.8%	0.0%	0.5%	2.0%	2.0%	
Abi saamine, töö leidmine	0.0%	0.6%	1.0%	4.0%	1.5%	1.4%	0.0%	1.7%	4.1%	0.0%	2.1%	1.9%	1.6%	1.2%	1.6%	2.6%	0.6%	1.5%	0.5%	1.6%	
Korrektsus, täpsus, professionaalsus	0.0%	0.6%	0.0%	2.5%	0.0%	4.2%	1.0%	3.3%	1.2%	0.7%	1.4%	0.6%	0.0%	0.0%	1.3%	1.9%	0.6%	1.0%	1.0%	1.2%	
Rahulikõhkkond, suhtumine	0.0%	0.6%	2.0%	1.1%	1.5%	2.0%	0.0%	1.2%	1.1%	0.7%	1.3%	0.8%	1.2%	1.1%	0.6%	0.6%	1.0%	1.0%	1.0%	1.0%	
Asjatundlikkus, kompetents	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%	0.7%	1.4%	0.6%	0.0%	1.2%	1.9%	0.0%	1.2%	1.0%	2.4%	0.8%	
Indiivuaalne, paindlik lähenemine	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%	0.6%	0.0%	0.7%	0.0%	0.8%	0.0%	0.5%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	
Muu	1.6%	1.3%	3.1%	4.3%	6.0%	0.0%	2.0%	1.7%	2.4%	3.0%	2.9%	3.9%	2.4%	3.6%	4.3%	3.2%	3.0%	1.0%	1.0%	2.8%	
Ei midagi/ei oska öelda/vastamata	17.2%	26.9%	25.5%	25.2%	23.9%	29.6%	24.0%	45.0%	36.5%	30.0%	23.6%	14.9%	23.6%	45.8%	35.5%	25.8%	30.3%	31.3%	16.6%	28.0%	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tabel 2. Mis Teid esimesel külastusel ebameeldivalt üllatas?**

Büroo	Hiiu- maa	Järva- maa	Jõge- va- maa	Jõhvi	Kivi- õli	L- Viru- maa	Lääne- maa	Maar- du	Narva	Pärnu- maa	Põlva- maa	Rapla- maa	Saare- maa	Silla- mäe	Tal- linn	Tartu- maa	Valga- maa	Vil- jandi- maa	Võru- maa	TOTAL	
Kirjeldus																					
Pikk järjekord, pikk ooteaeg	0.0%	1.3%	2.0%	8.6%	1.5%	21.1%	2.0%	20.0%	12.4%	7.5%	1.4%	5.8%	2.4%	2.4%	25.5%	5.8%	3.0%	3.1%	3.4%	8.1%	
alju rahvast koos, vähe ruumi, privaat-sus	1.6%	1.3%	2.0%	0.7%	0.0%	2.8%	0.0%	6.7%	4.1%	2.6%	0.7%	0.6%	0.0%	1.2%	8.1%	9.0%	0.0%	3.1%	1.0%	2.8%	
Halb suhtumine	0.0%	1.3%	3.1%	1.4%	0.0%	1.4%	4.0%	0.0%	1.2%	0.7%	0.0%	1.3%	1.6%	3.6%	2.4%	4.5%	0.0%	1.0%	0.5%	1.5%	
Vähene abi töö leidmisel	1.6%	1.3%	0.0%	2.2%	1.5%	0.0%	1.0%	1.7%	1.2%	1.5%	1.4%	0.6%	0.8%	2.4%	2.2%	0.0%	0.6%	1.0%	1.0%	1.3%	
Töötus ise, töötute suur hulk	0.0%	0.6%	0.0%	1.1%	0.0%	1.4%	1.0%	1.7%	2.4%	0.7%	0.7%	1.3%	0.0%	2.4%	1.3%	1.3%	0.0%	0.5%	0.5%	0.9%	
Ülaskõiksus, pinnapealsus, kiirustamine	0.0%	0.6%	1.0%	0.0%	0.0%	1.4%	0.0%	0.0%	1.2%	1.5%	0.7%	0.0%	0.8%	0.0%	1.3%	0.6%	0.0%	1.0%	0.0%	0.6%	
Ei saanud koolitusele	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.2%	0.4%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	
Antakse vähe informatsiooni, selgitusi	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%	0.4%	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.3%	
Liigne bürokraatia, paberimajandus	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	1.4%	0.0%	1.6%	1.2%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.5%	0.3%	
Halv asukoht, parkimisvõimaluste puudus	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	1.3%	1.2%	0.0%	0.0%	0.2%	
Ebameeldiv lõhn	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	1.8%	0.0%	0.0%	0.2%	
Muu	1.6%	1.3%	2.0%	1.8%	3.0%	1.4%	3.0%	1.7%	3.5%	3.4%	1.4%	1.3%	1.6%	1.2%	5.6%	5.8%	1.2%	3.6%	4.9%	3.0%	
Polnud midagi/ei oska öelda/vastamata	95.3%	91.3%	90.8%	84.2%	94.0%	69.0%	89.0%	68.3%	74.7%	80.5%	90.7%	88.3%	90.2%	86.7%	53.5%	74.8%	91.5%	87.2%	88.3%	81.2%	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

## 2 Rahulolu Töötukassaga

### 2.1 Üldised kliendirahulolu näitajad

Kliendirahulolu mõõtmiseks lasti tööotsijatel hinnata kolme teguri komponente: teeninduse protsess ja kvaliteet, teenindaja töö ning büroo/osakonna üldised tingimused. Hinnatavad indikaatorid pandi paika pilootuuringu põhjal, mille käigus viidi läbi kvalitatiivsed intervjuud tööotsijatega, kes on ühtlasi viimasel ajal Töötukassaga kokku puutunud.

Rahulolu erinevate teeninduse komponentidega on üldiselt suhteliselt kõrge. **Peaaegu kõikide aspektide puhul on rahulolijaid üle 70% tööotsijatest ning mitmete puhul ulatub rahulolijate osakaal koguni üle 80%.**

Teeninduse protsessi ja kvaliteedi puhul hinnati kõige **paremini kliendi kuulamist ja probleemidesse süvenemist** (väga või pigem rahul 85%) ning **personaalset ja paindlikku lähenemist** (85%).

Teenindaja tööle antud hinnangud on kõige kõrgemad. Lausa üle 90% tööotsijatest on rahul **teenindajate korrektse välimusega** (96%), **tervitamise ja esmase kontakti loomisega** (91%) ning **sõbralikkuse ja meeldivusega** (91%).

Kõrged on ka büroo või osakonna üldistele tingimustele antud hinnangud. **Teenindusruumide väljanägemisega** on rahul 91% küsitletud tööotsijatest ning **büroo lahtiolekuaegadega** 90%.

Teistest madalama rahuloluga on teeninduse protsessi ja kvaliteedi komponendid: sobivate tööpakkumiste vahendamine (63%), töö leidmiseks soovitude ja nõuannete jagamine (71%) ning info andmine erinevate võimaluste kohta (72%).

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 teenindaja töö kui ka büroo üldiste tingimuste lihtindeks on üsna kõrge – teenindaja töö lihtindeks 87 palli, büroo üldiste

---

tingimuste lihtindeks 83 palli. Veidi madalam on teeninduse protsessi ja kvaliteedi lihtindeks – 76 palli. **Kokku on Töötukassa kliendirahulolu lihtindeks töötsijate puhul 82 palli.**

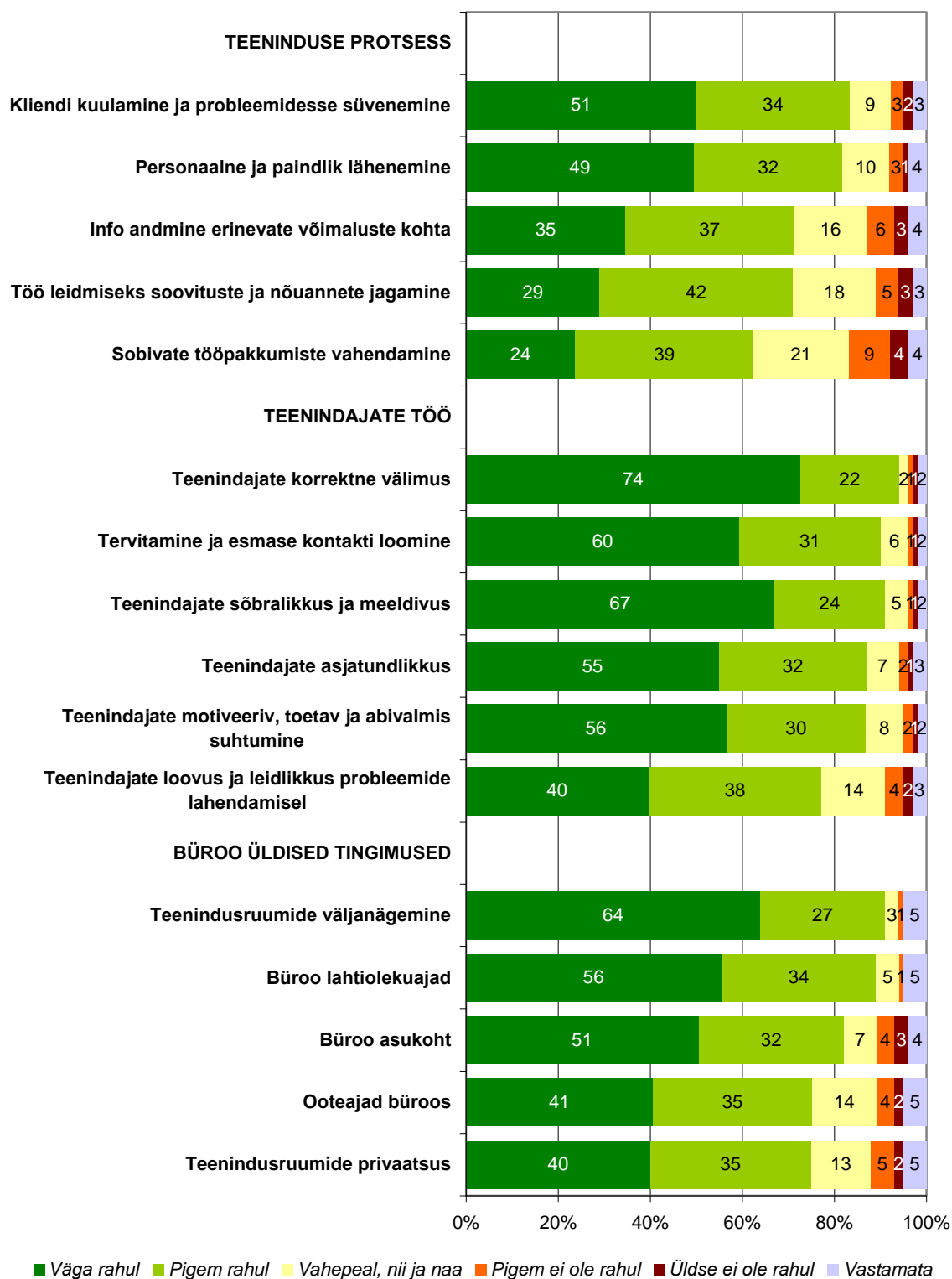
Kui vaadata eraldi ka teeninduse aspektide keskmisi palle, siis selgub, et teeninduse protsessi ja kvaliteedi puhul on kõige kõrgem indeks kliendi kuulamisel ja probleemidesse süvenemisel ning personaalsel ja paindlikul lähenemisel (83 palli). Kõige madalama indeksiga on sobivate tööpakkumiste vahendamine (68 palli).

Teenindaja töö komponentide puhul on kõige kõrgema indeksiga teeninduse teenindajate korrektne välimus (93 palli) ning kõige madalam lihtindeks on teenindajate loovusel ja leidlikkusel probleemide lahendamisel (81 palli).

Büroo üldiste tingimuste komponentidest on kõige kõrgema indeksiga teenindusruumide väljanägemine (90 palli) ning kõige madalama indeksiga teenindusruumide privaatsus ja ooteajad büroos (78 palli).

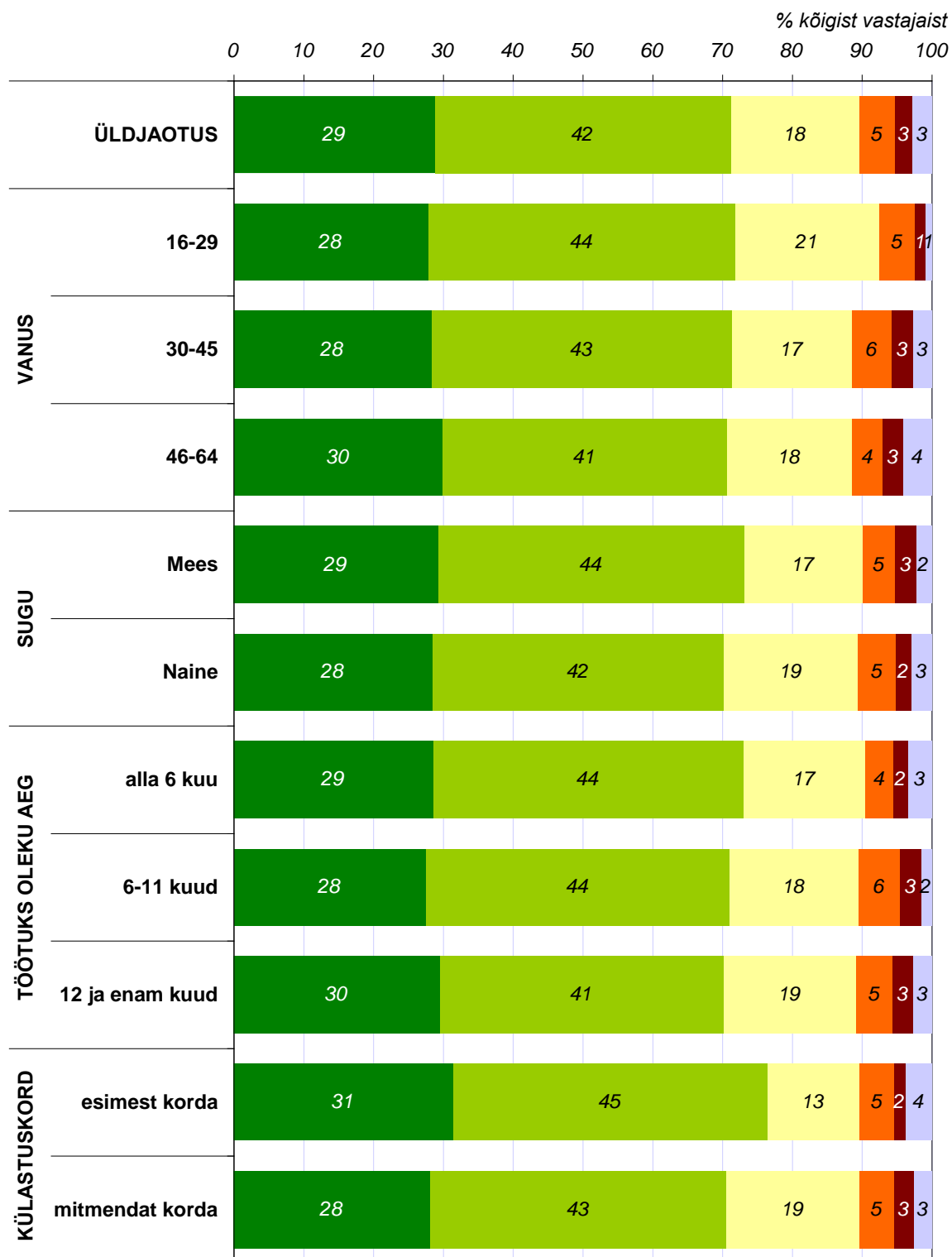
Vaadeldes kliendirahulolu konkreetsete Töötukassa büroode/osakondade kaupa, selgub, et kõige kõrgem on kliendirahulolu lihtindeks **Hiumaa osakonnal** (92 palli). Ühtlasi on Hiumaa osakonnal kõrgeimad indeksid ka kõigil kolmel faktoril eraldi. Teistest veidi madalam on rahuloluindeks Harjumaa Tallinna bürool (73 palli).

## Rahulolu teeninduse protsessi, teenindajate töö ja büroo tingimustega (% vastajatest)



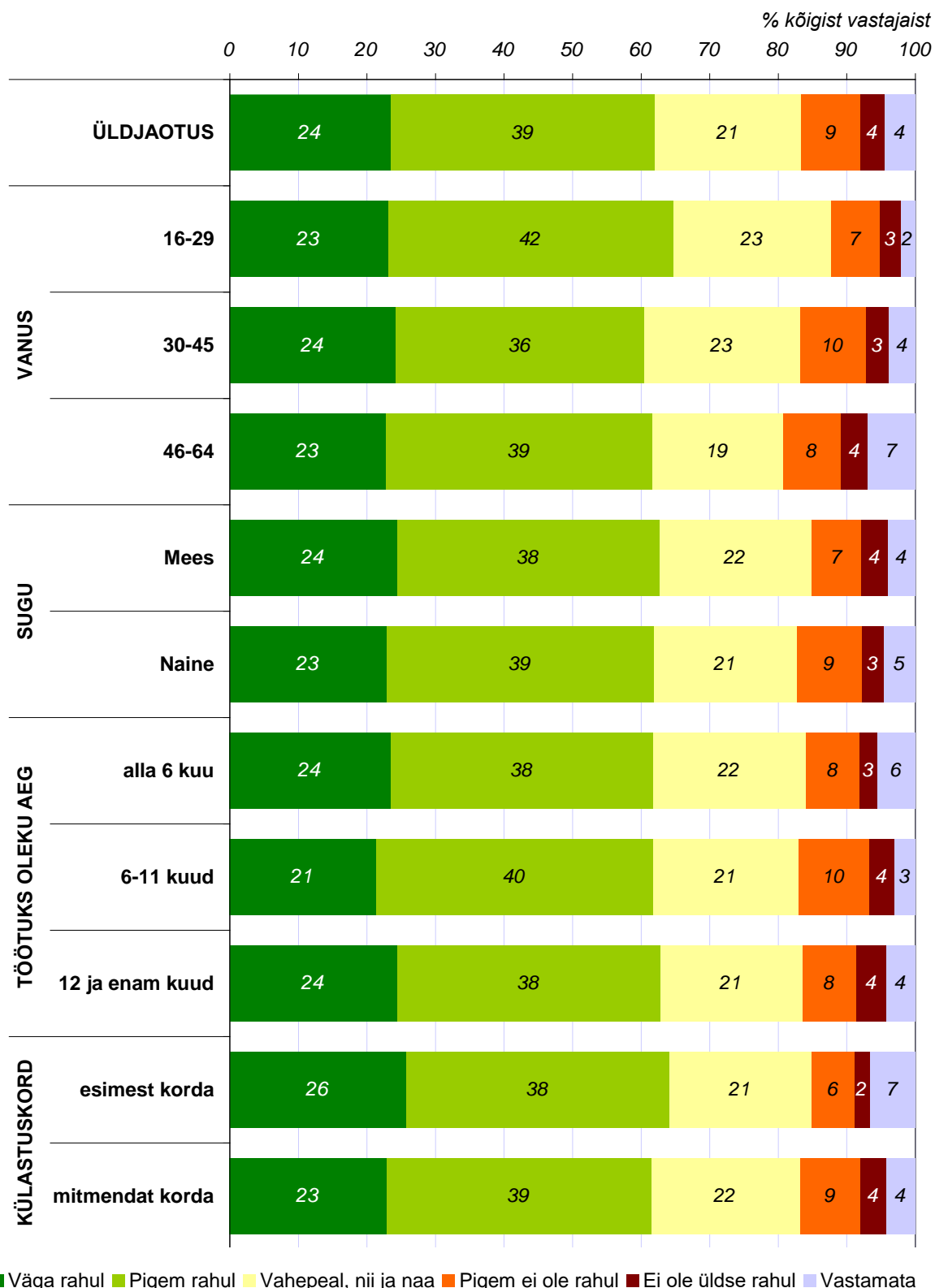


## Töö leidmiseks soovitude ja nõuannete jagamine

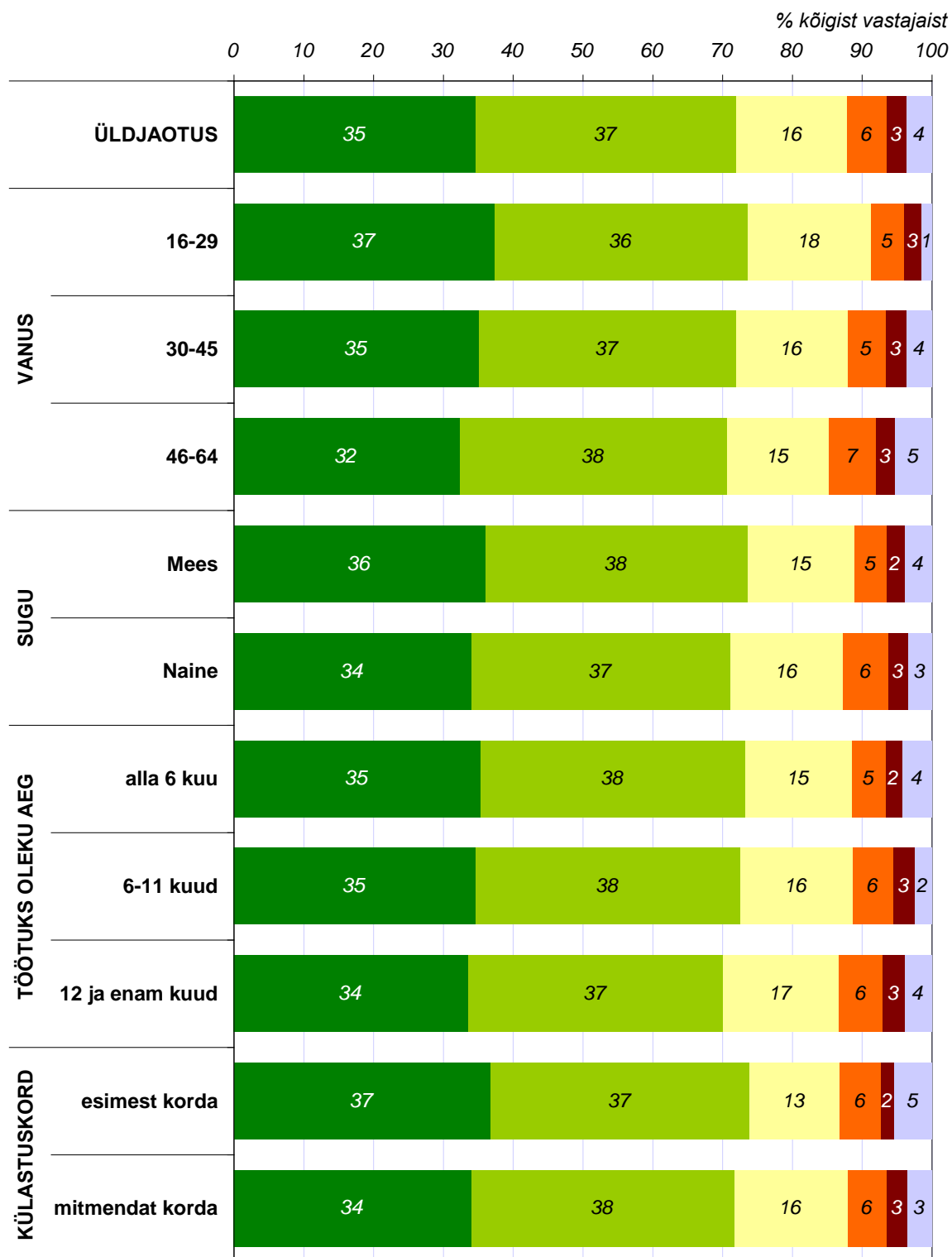


■ Väga rahul ■ Pigem rahul ■ Vahepeal, nii ja naa ■ Pigem ei ole rahul ■ Ei ole üldse rahul ■ Vastamata

## Sobivate tööpakkumiste vahendamine

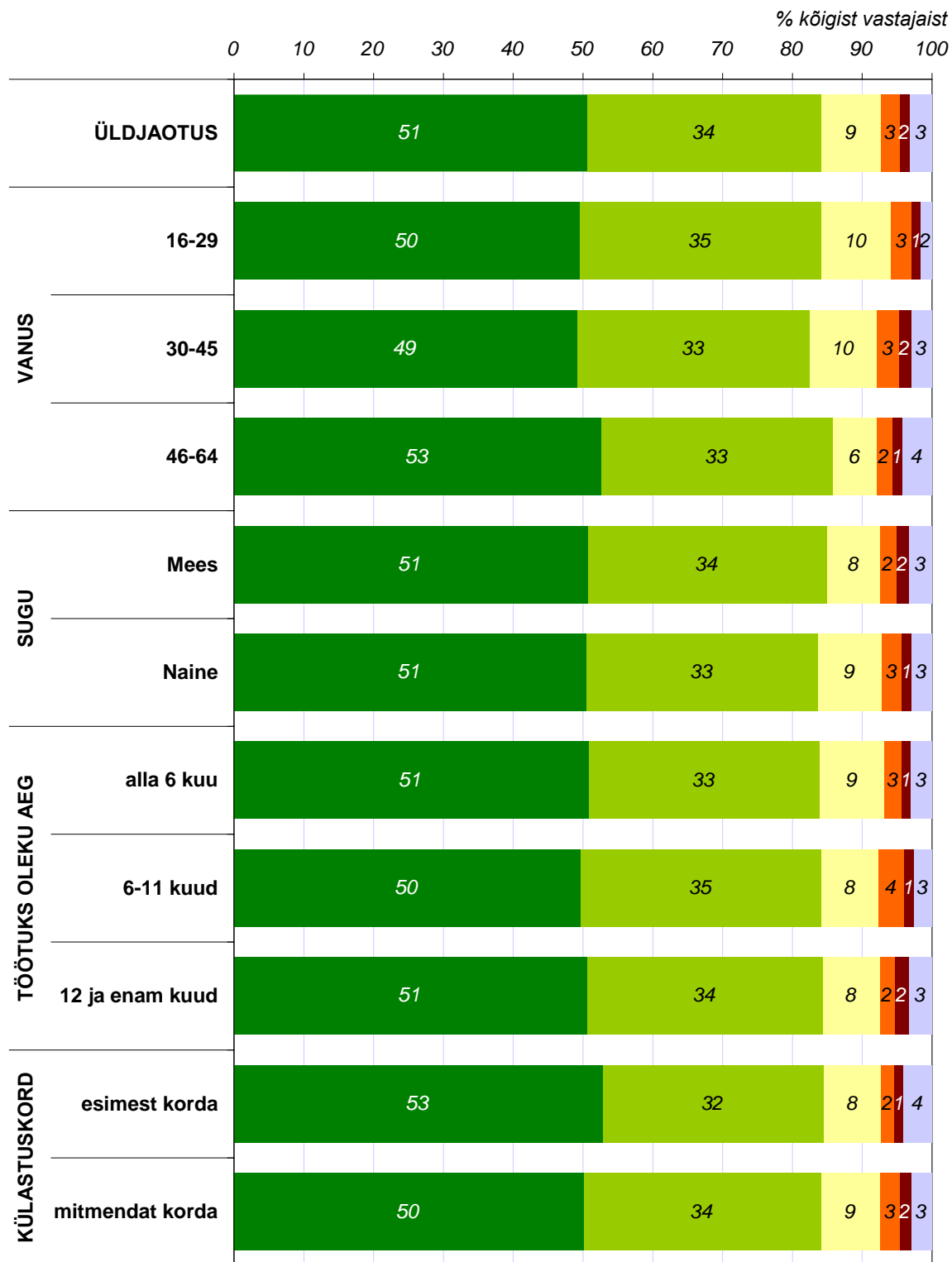


## Info andmine erinevate võimaluste kohta



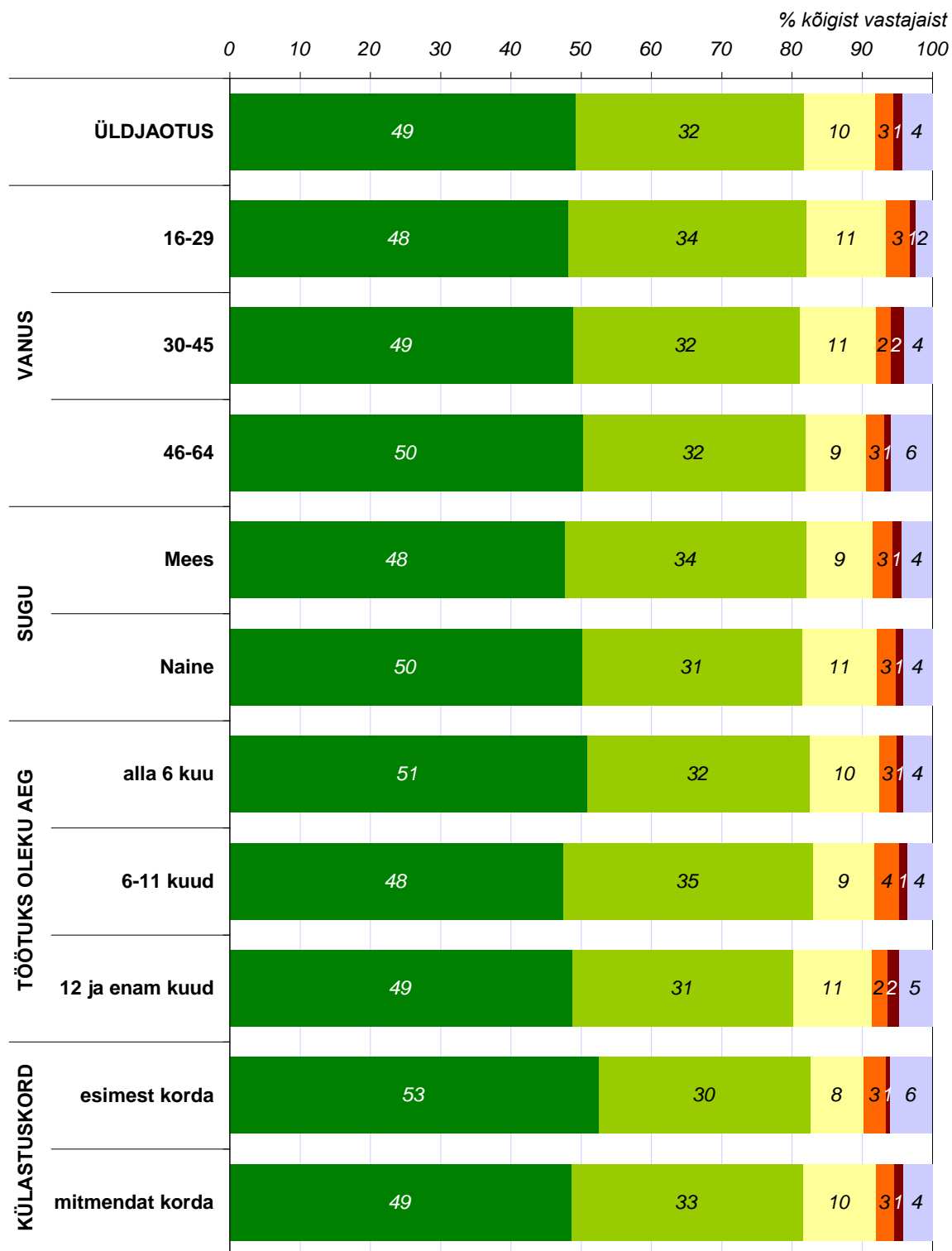
■ Väga rahul ■ Pigem rahul ■ Vahepeal, nii ja naa ■ Pigem ei ole rahul ■ Ei ole üldse rahul ■ Vastamata

## Kliendi kuulamine ja probleemidesse süvenemine



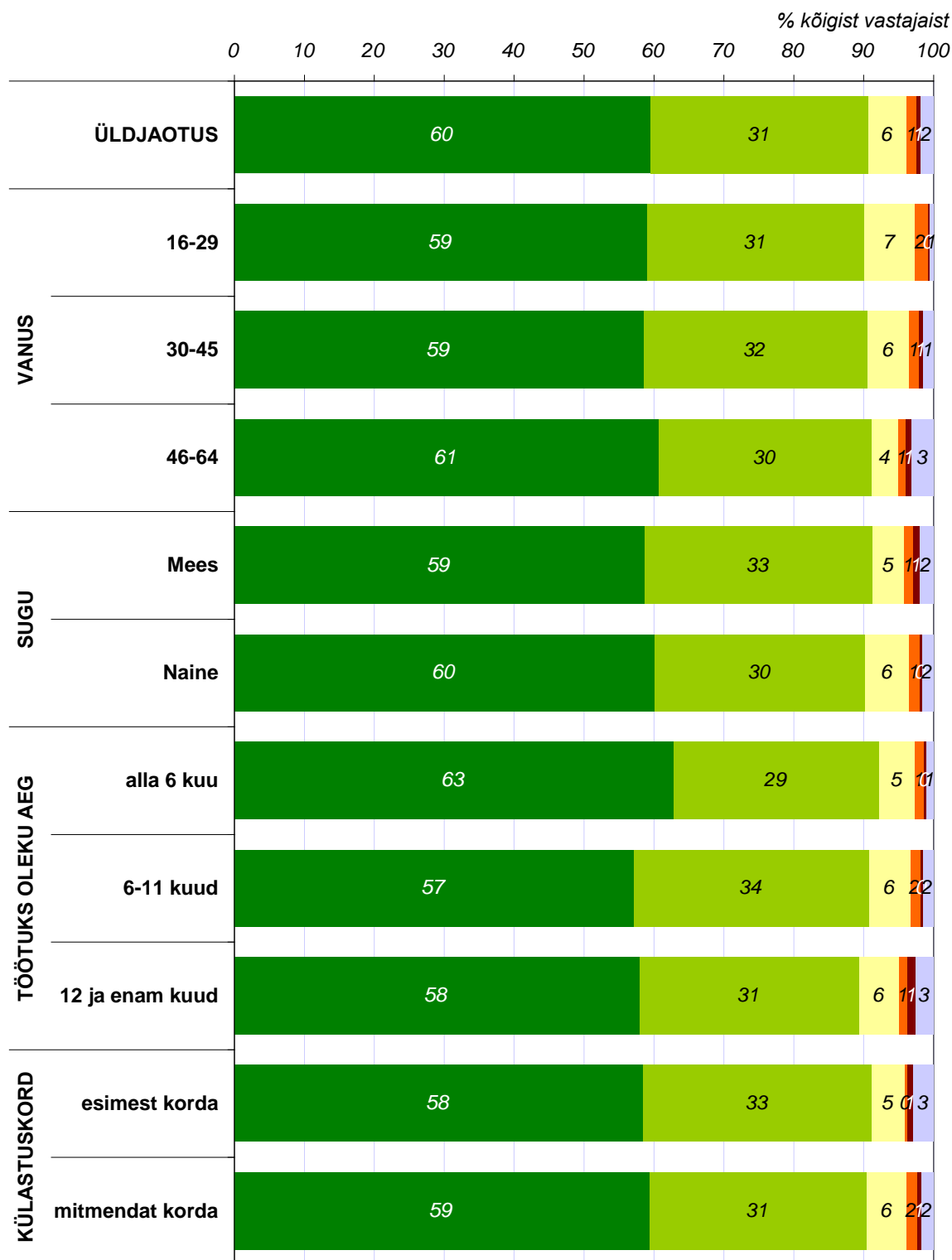
■ Väga rahul ■ Pigem rahul ■ Vahepeal, nii ja naa ■ Pigem ei ole rahul ■ Ei ole üldse rahul ■ Vastamata

## Personaalne ja paindlik lähenemine



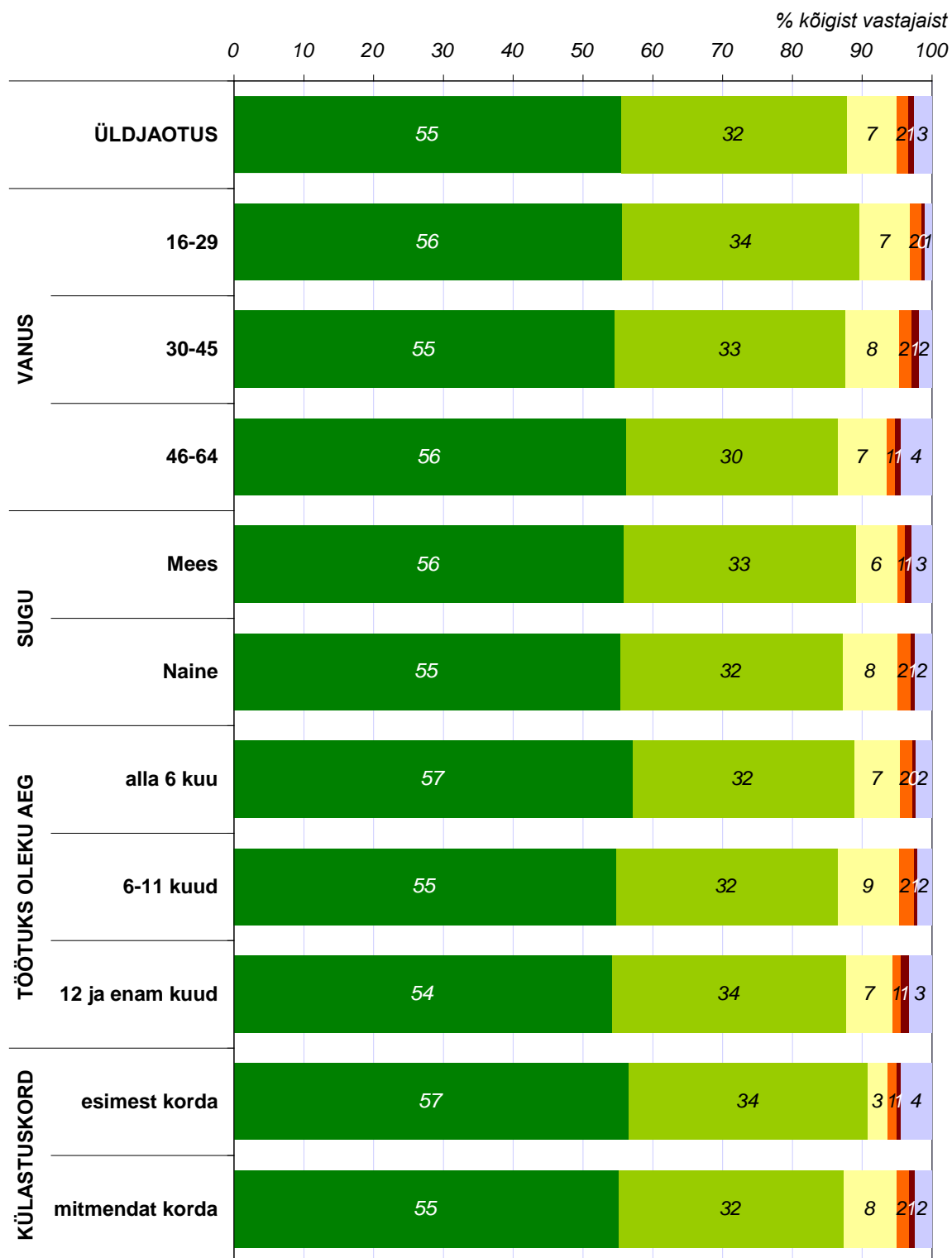
■ Väga rahul 
 ■ Pigem rahul 
 ■ Vahepeal, nii ja naa 
 ■ Pigem ei ole rahul 
 ■ Ei ole üldse rahul 
 ■ Vastamata

## Tervitamine ja esmase kontakti loomine



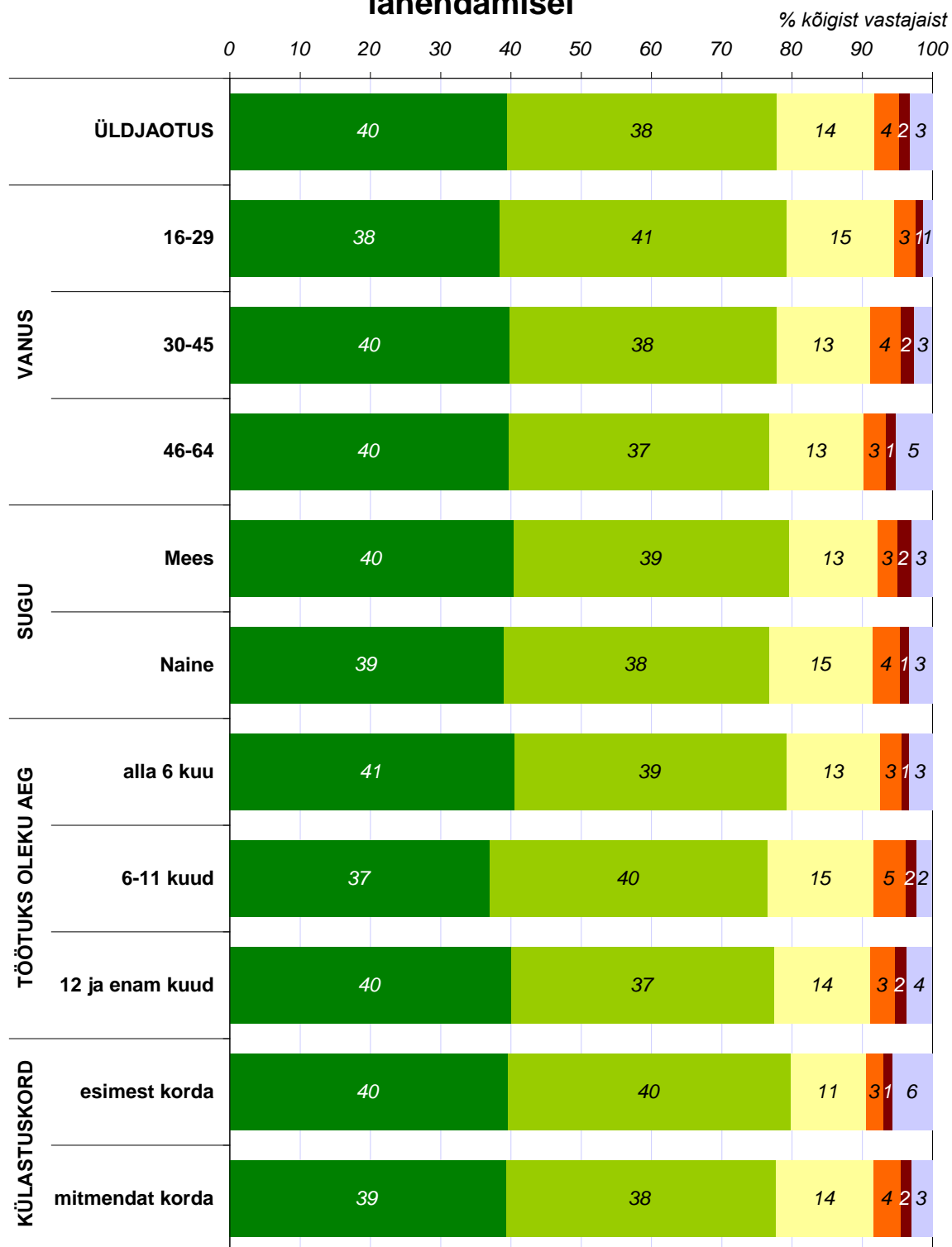
■ Väga rahul
 ■ Pigem rahul
 ■ Vahepeal, nii ja naa
 ■ Pigem ei ole rahul
 ■ Ei ole üldse rahul
 ■ Vastamata

## Teenindajate asjatundlikkus



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

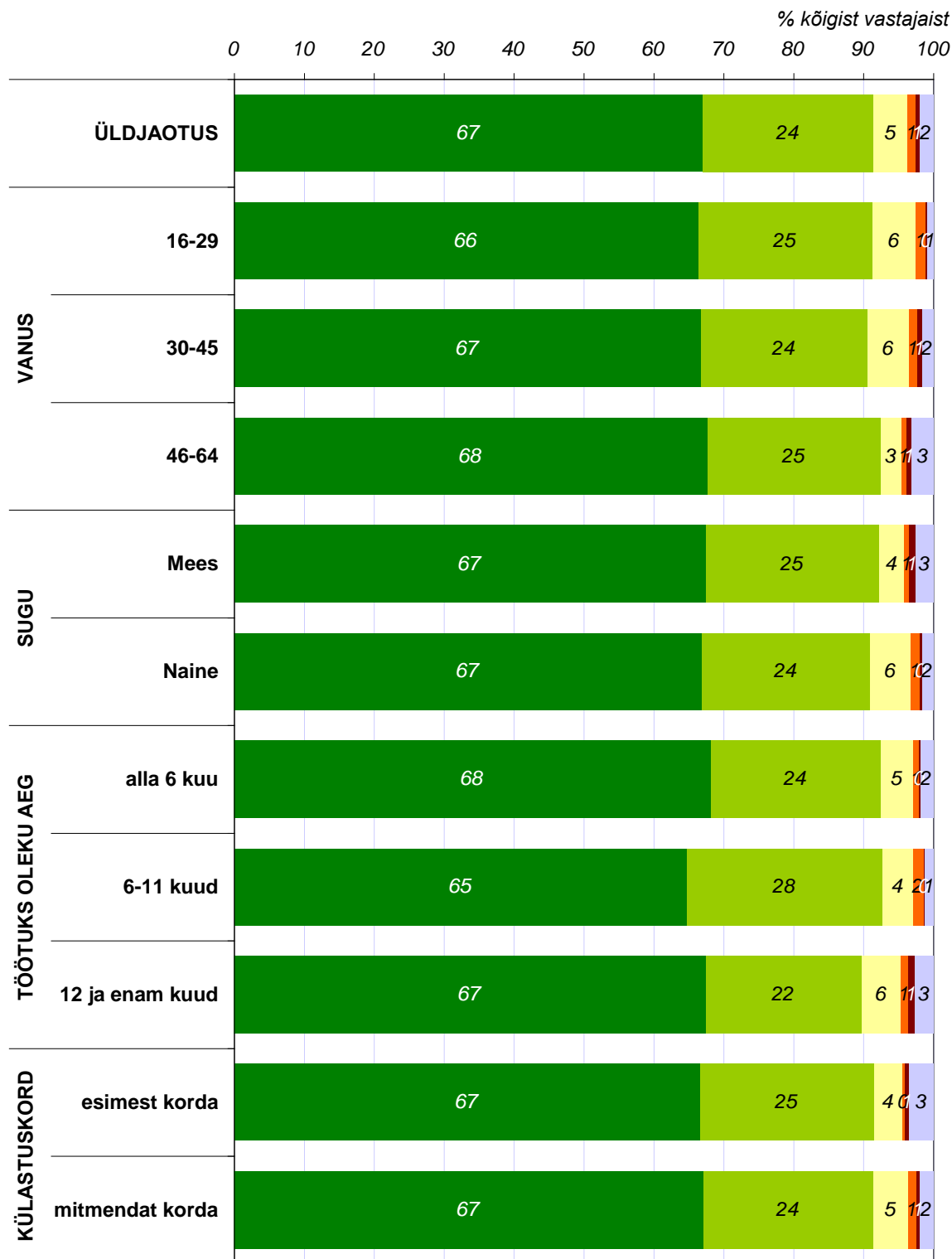
## Teenindajate loovus ja leidlikkus probleemide lahendamisel



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

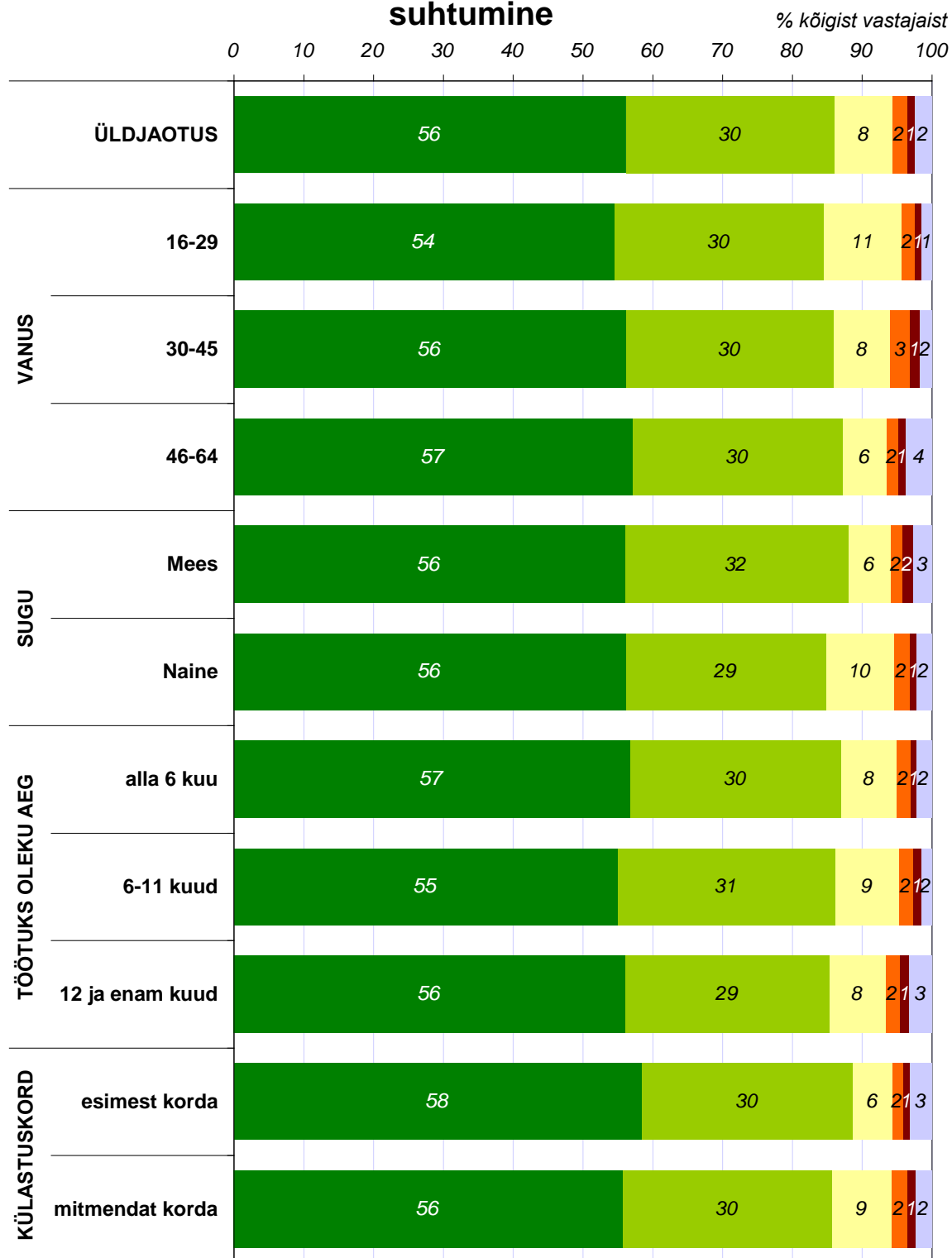


## Teenindajate sõbralikkus ja meeldivus



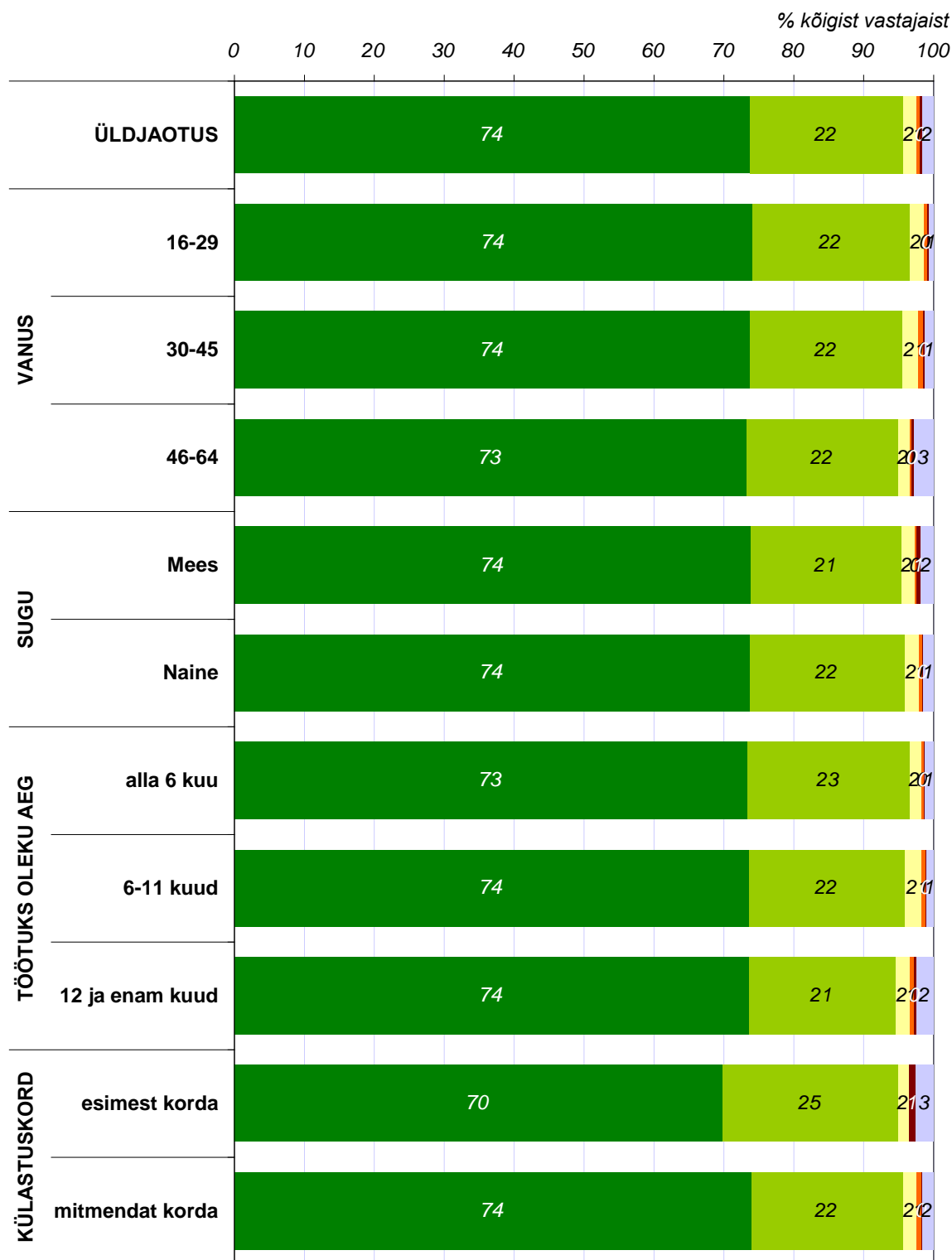
■ Väga rahul ■ Pigem rahul ■ Vahepeal, nii ja naa ■ Pigem ei ole rahul ■ Ei ole üldse rahul ■ Vastamata

## Teenindajate motiveeriv, toetav ja abivalmis suhtumine



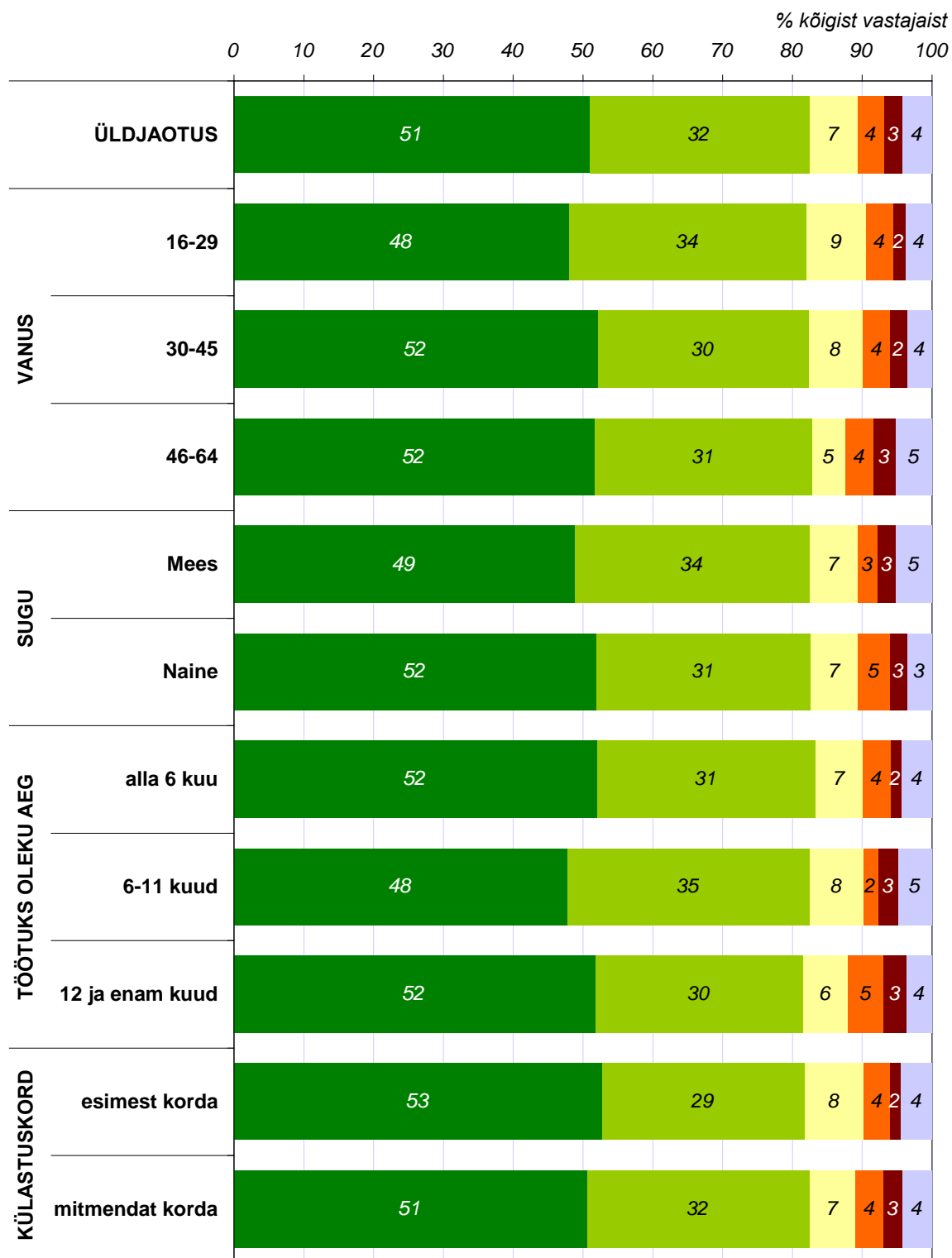
■ Väga rahul ■ Pigem rahul ■ Vahepeal, nii ja naa ■ Pigem ei ole rahul ■ Ei ole üldse rahul ■ Vastamata

## Teenindajate korrektne välimus



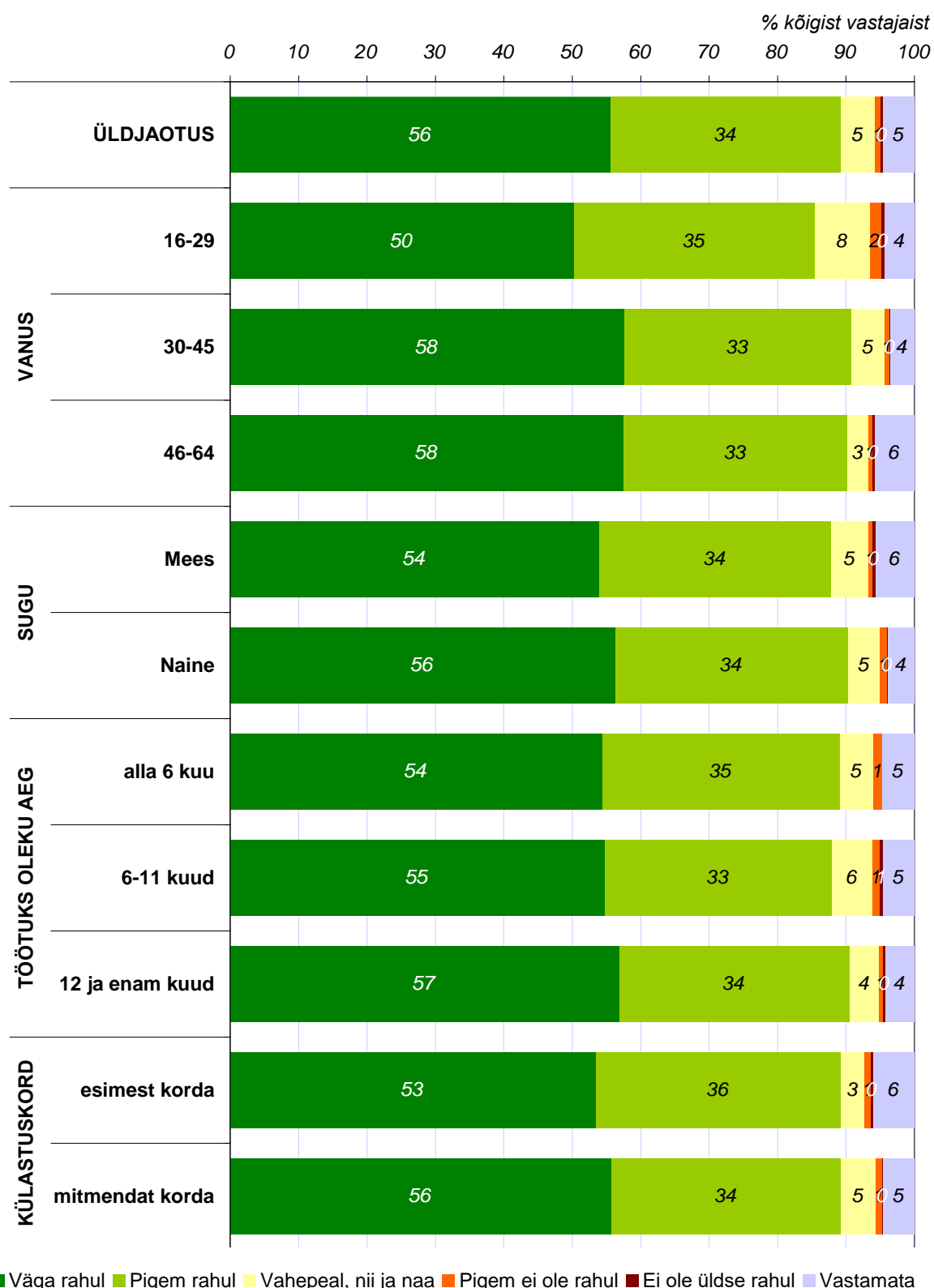
■ Väga rahul 
 ■ Pigem rahul 
 ■ Vahepeal, nii ja naa 
 ■ Pigem ei ole rahul 
 ■ Ei ole üldse rahul 
 ■ Vastamata

## Büroo asukoht

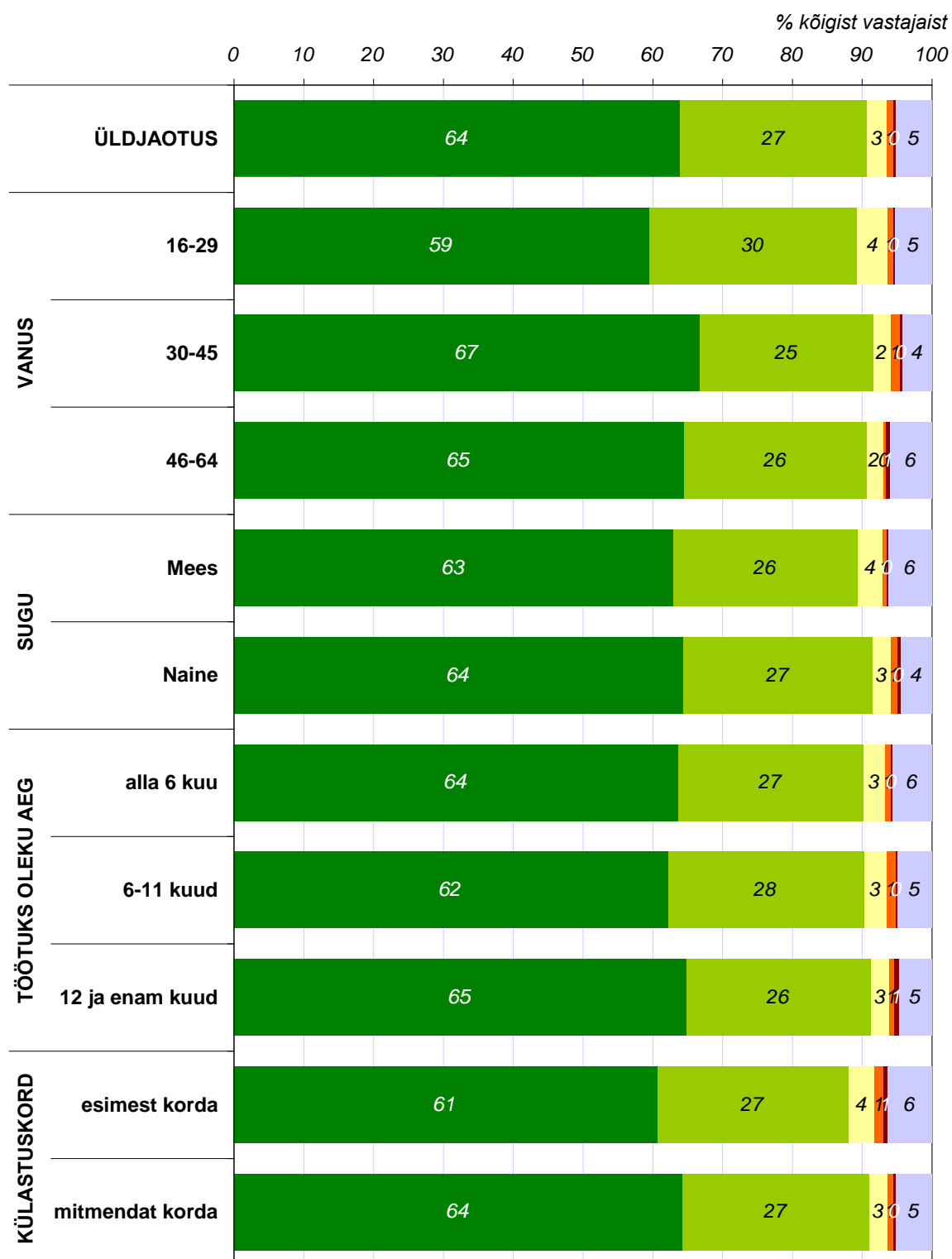


■ Väga rahul ■ Pigem rahul ■ Vahepeal, nii ja naa ■ Pigem ei ole rahul ■ Ei ole üldse rahul ■ Vastamata

## Büroo lahtiolekuajad

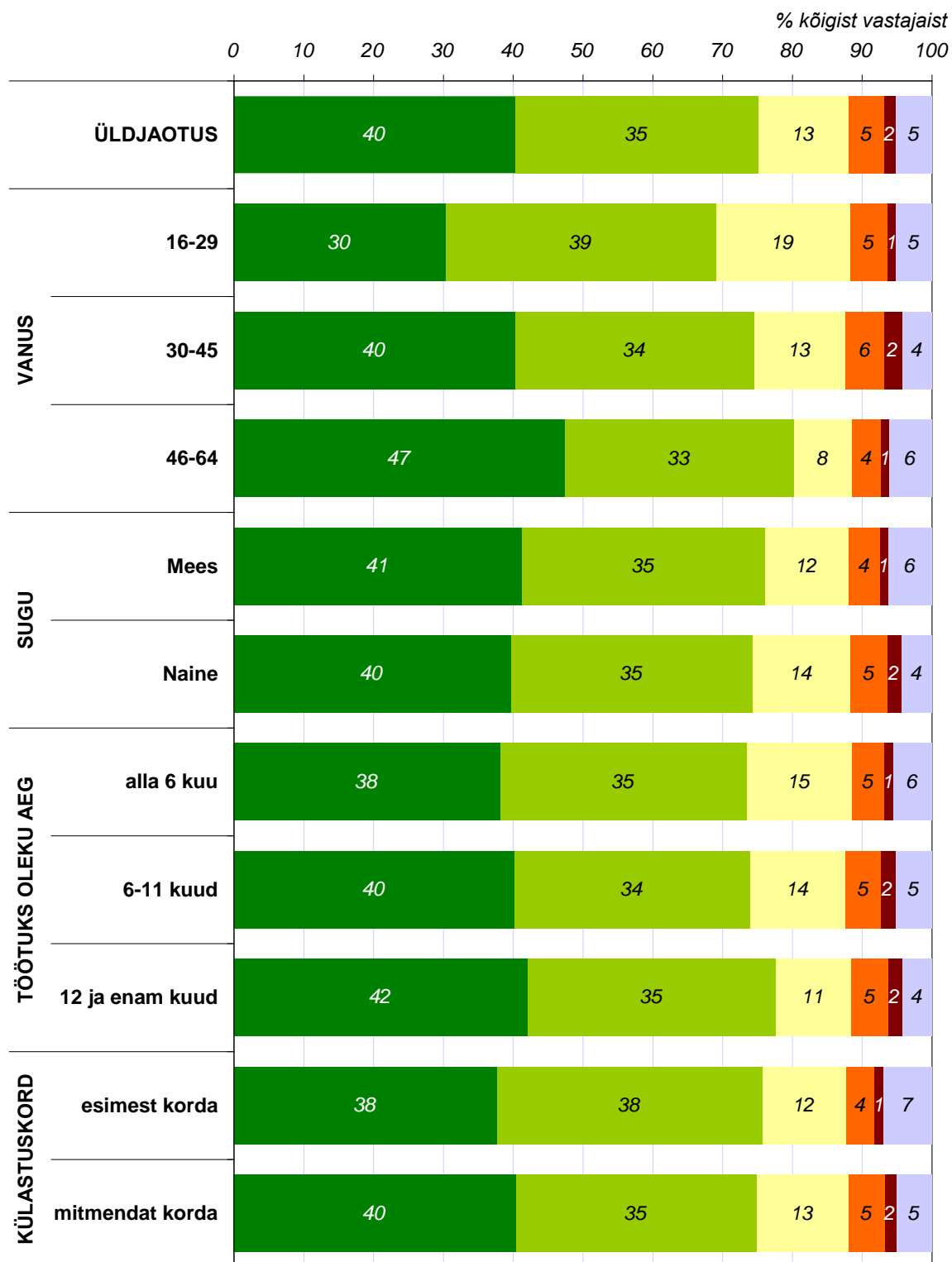


## Teenindusruumide väljanägemine



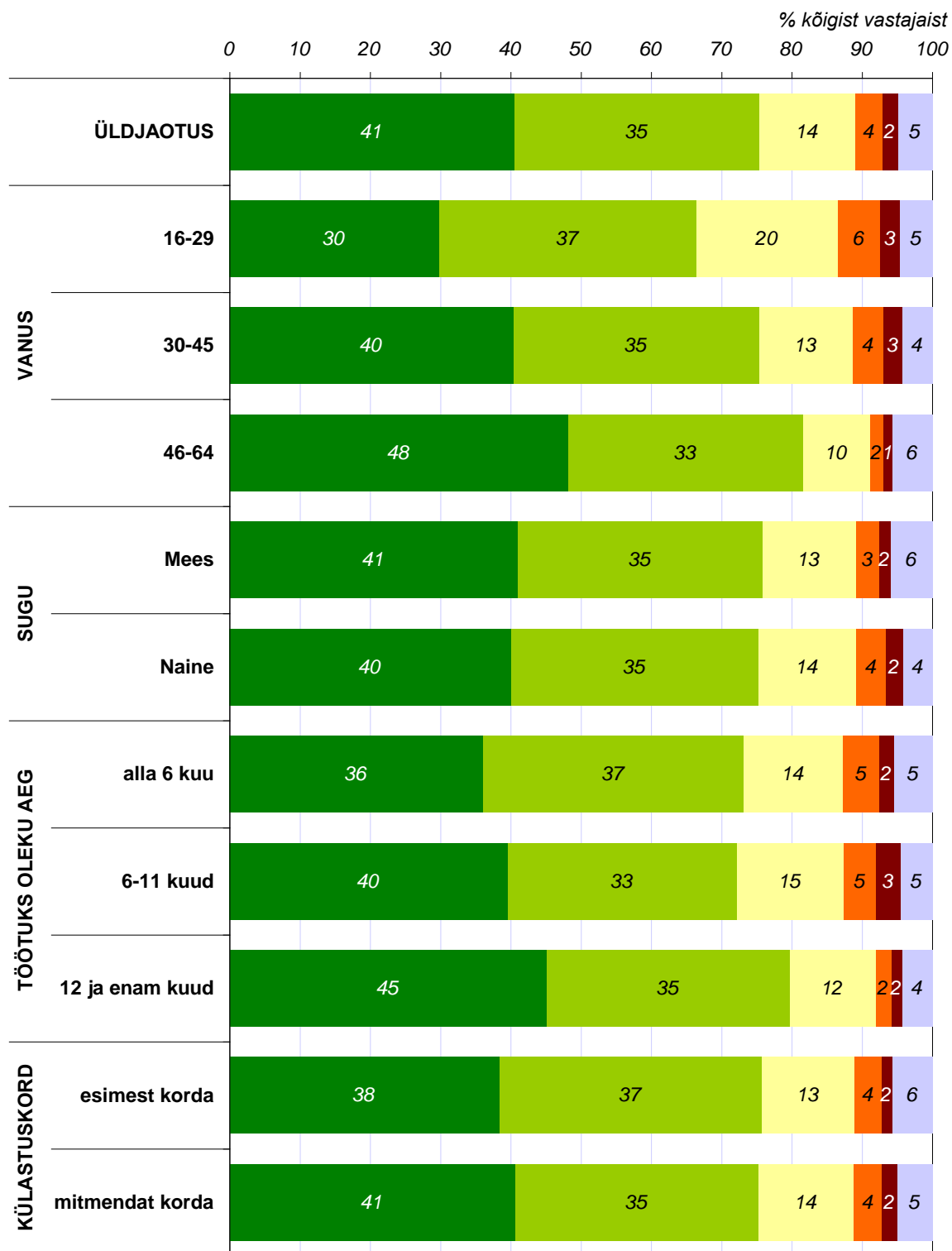
■ Väga rahul ■ Pigem rahul ■ Vahepeal, nii ja naa ■ Pigem ei ole rahul ■ Ei ole üldse rahul ■ Vastamata

## Teenindusruumide privaatsus



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

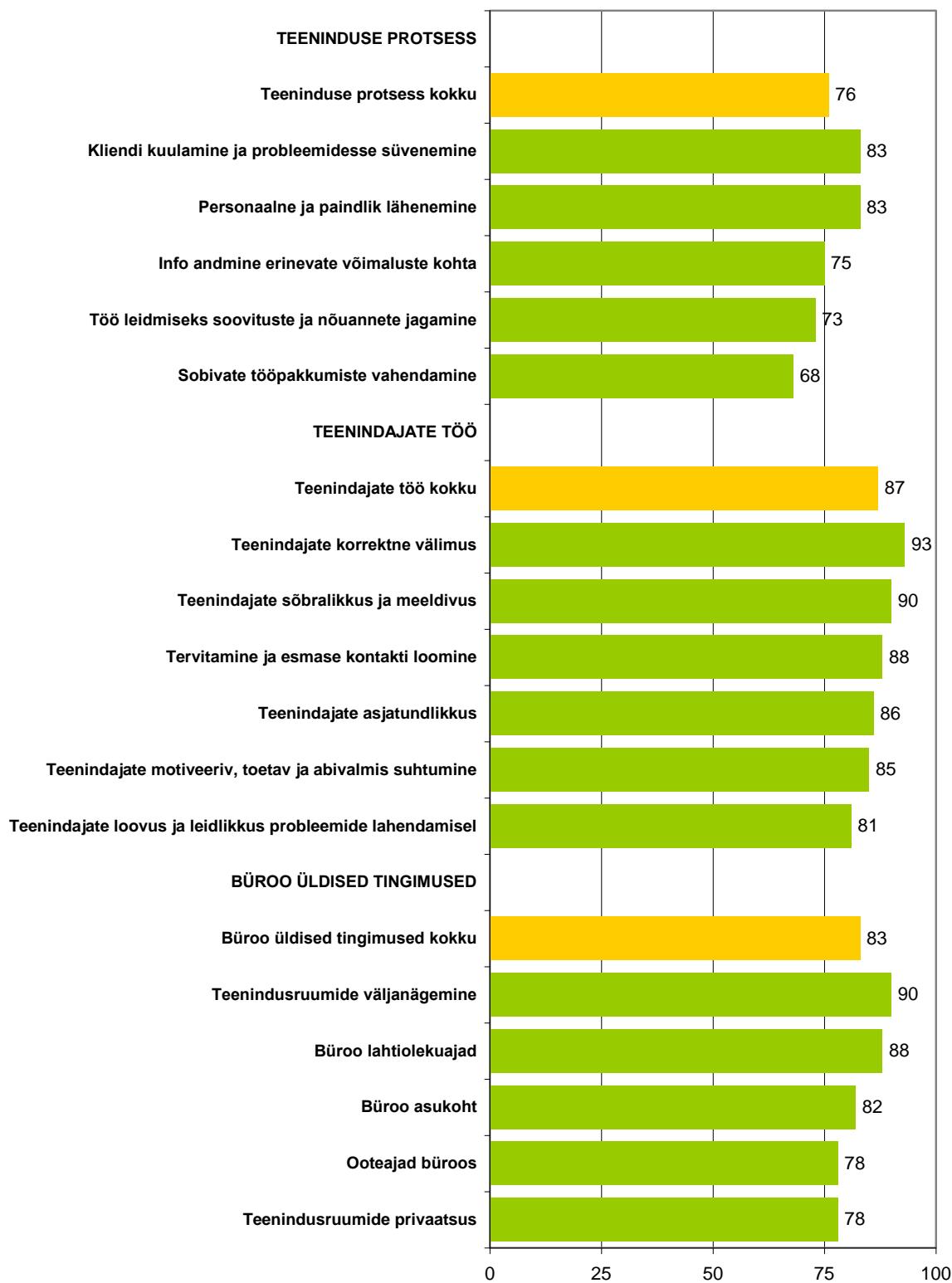
## Ooteajad büroos



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



## Keskmine rahulolu klienditeeninduse erinevate komponentidega



## Rahulolu teeninduse protsessi ja kvaliteediga

*keskmine pall*

	<b>ÜLDJAOTUS</b>	76	83	83	75	73	68
	<b>Harjumaa Maardu büroo</b>	76	85	83	75	71	68
	<b>Harjumaa Tallinna büroo</b>	64	72	73	61	60	56
	<b>Hiiumaa osakond</b>	88	90	92	88	87	81
	<b>Ida-Virumaa Jõhvi büroo</b>	81	88	88	78	77	74
	<b>Ida-Virumaa Kiviõli büroo</b>	83	90	87	82	79	77
	<b>Ida-Virumaa Narva büroo</b>	67	77	75	65	63	57
	<b>Ida-Virumaa Sillamäe büroo</b>	74	81	79	74	69	65
	<b>Jõgevamaa osakond</b>	82	86	86	83	79	77
	<b>Järvamaa osakond</b>	76	81	82	73	74	67
<b>BÜROO</b>	<b>Läänemaa osakond</b>	75	85	82	72	71	64
	<b>Lääne-Virumaa osakond</b>	77	83	81	79	73	67
	<b>Põlvamaa osakond</b>	86	91	92	85	84	79
	<b>Pärnumaa osakond</b>	73	82	81	71	69	64
	<b>Raplamaa osakond</b>	82	89	89	81	79	74
	<b>Saaremaa osakond</b>	73	80	80	71	71	65
	<b>Tartumaa osakond</b>	76	84	83	73	73	69
	<b>Valgamaa osakond</b>	85	89	88	86	83	80
	<b>Viljandimaa osakond</b>	76	82	82	74	74	70
	<b>Võrumaa osakond</b>	81	88	88	81	78	72

**KOKKU**

■ Personaalne ja paindlik lähenemine

■ Töö leidmiseks soovitude ja nõuannete jagamine

■ Kliendi kuulamine ja probleemidesse süvenemine

■ Info andmine erinevate võimaluste kohta

■ Sobivate tööpakkumiste vahendamine

## Rahulolu teenindajate tööga

keskmine pall

	<b>ÜLDJAOTUS</b>	87	93	90	88	86	85	79
	<b>Harjumaa Maardu büroo</b>	88	94	90	88	90	85	81
	<b>Harjumaa Tallinna büroo</b>	78	88	81	81	77	74	66
	<b>Hiiumaa osakond</b>	95	98	96	96	94	94	91
	<b>Ida-Virumaa Jõhvi büroo</b>	90	94	92	90	90	90	82
	<b>Ida-Virumaa Kiviõli büroo</b>	91	94	93	90	91	91	86
	<b>Ida-Virumaa Narva büroo</b>	80	89	83	82	79	75	69
	<b>Ida-Virumaa Sillamäe büroo</b>	84	91	87	87	84	81	73
	<b>Jõgevamaa osakond</b>	90	95	92	91	89	87	83
	<b>Järvamaa osakond</b>	87	93	91	87	84	86	78
<b>BÜROO</b>	<b>Läänemaa osakond</b>	86	90	91	88	84	83	77
	<b>Lääne-Virumaa osakond</b>	85	92	88	85	83	83	76
	<b>Põlvamaa osakond</b>	92	95	95	93	91	92	87
	<b>Pärnumaa osakond</b>	86	93	91	87	84	86	76
	<b>Raplamaa osakond</b>	93	97	96	92	93	93	86
	<b>Saaremaa osakond</b>	85	94	90	86	83	84	74
	<b>Tartumaa osakond</b>	86	91	89	85	87	85	80
	<b>Valgamaa osakond</b>	92	96	94	91	91	93	86
	<b>Viljandimaa osakond</b>	87	94	90	88	86	86	81
	<b>Võrumaa osakond</b>	91	95	94	91	90	89	85

**KOKKU**

- Teenindajate korrektne välimus
- Teenindajate sõbralikkus ja meeldivus
- Tervitamine ja esmase kontakti loomine
- Teenindajate asjatundlikkus
- Teenindajate motiveeriv, toetav ja abivalmis suhtumine
- Teenindajate loovus ja leidlikkus probleemide lahendamisel

## Rahulolu büroo/osakonna üldiste tingimustega

*keskmine pall*

ÜLDJAOTUS	83	90	88	82	78	78
Harjumaa Maardu büroo	76	79	86	83	64	70
Harjumaa Tallinna büroo	76	88	85	76	59	73
Hiiumaa osakond	95	98	94	91	95	95
Ida-Virumaa Jõhvi büroo	87	95	91	81	85	82
Ida-Virumaa Kiviõli büroo	90	93	89	88	88	92
Ida-Virumaa Narva büroo	76	86	83	58	77	76
Ida-Virumaa Sillamäe büroo	76	81	83	66	75	77
Jõgevamaa osakond	87	92	90	89	88	77
Järvamaa osakond	83	90	86	76	82	80
Läänemaa osakond	88	94	87	87	87	85
Lääne-Virumaa osakond	71	79	84	74	60	60
Põlvamaa osakond	84	89	89	88	80	74
Pärnumaa osakond	86	92	89	90	80	81
Raplamaa osakond	85	90	92	88	81	73
Saaremaa osakond	85	92	87	93	77	77
Tartumaa osakond	80	90	82	76	77	75
Valgamaa osakond	87	90	88	89	85	82
Viljandimaa osakond	84	89	88	87	79	77
Võrumaa osakond	91	97	91	93	88	86

BÜROO

■ KOKKU

■ Büroo lahtiolekuajad

■ Ooteajad büroos

■ Teenindusruumide väljanägemine

■ Büroo asukoht

■ Teenindusruumide privaatsus


## Kliendirahulolu lihtindeks

*keskmine pall*

	<b>ÜLDJAOTUS</b>	82	76	87	83
<b>BÜROO</b>	Harjumaa Maardu büroo	80	76	88	76
	Harjumaa Tallinna büroo	73	64	78	76
	Hiiumaa osakond	92	88	95	95
	Ida-Virumaa Jõhvi büroo	86	81	90	87
	Ida-Virumaa Kiviõli büroo	88	83	91	90
	Ida-Virumaa Narva büroo	74	67	80	76
	Ida-Virumaa Sillamäe büroo	78	74	84	76
	Jõgevamaa osakond	86	82	90	87
	Järvamaa osakond	82	76	87	83
	Läänemaa osakond	83	75	86	88
	Lääne-Virumaa osakond	78	77	85	71
	Põlvamaa osakond	87	86	92	84
	Pärnumaa osakond	82	73	86	86
	Raplamaa osakond	87	82	93	85
	Saaremaa osakond	81	73	85	85
	Tartumaa osakond	81	76	86	80
	Valgamaa osakond	88	85	92	87
	Viljandimaa osakond	83	76	87	84
	Võrumaa osakond	88	81	91	91

 **KOKKU**
 Teenindajate töö

 Teeninduse protsess ja kvaliteet

 Büroo/osakonna üldised tingimused

## 2.2 Rahulolematuse teeninduse aspektidega

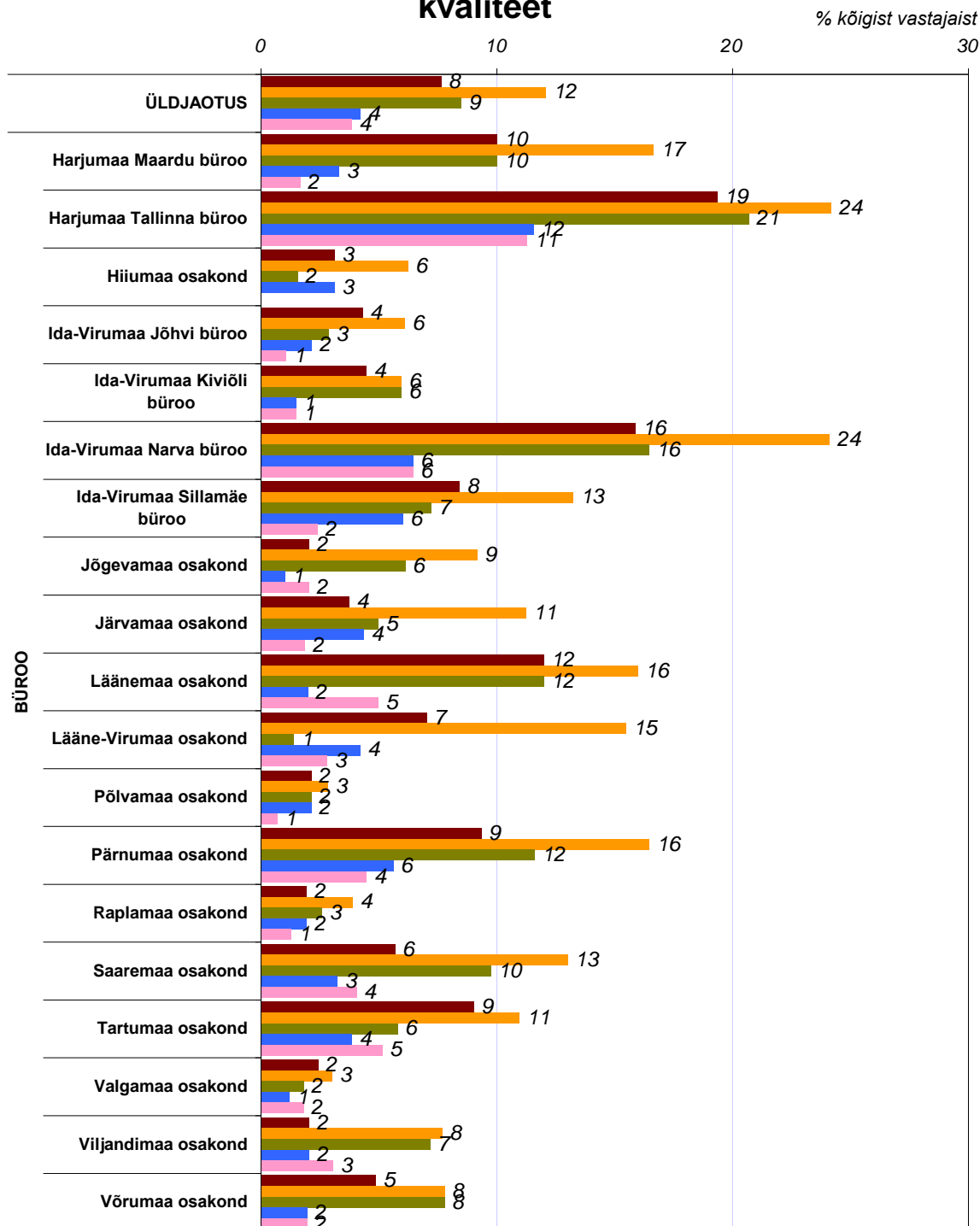
Lisaks klientide rahulolule peame oluliseks ka **rahulolematuse taset** erinevate klienditeeninduse aspektide puhul. Rahulolematuse indeks leitakse antud negatiivsete vastuste kaudu, konkreetse uuringu puhul on selleks siis „pigem ei ole rahul“ ning „üldse ei ole rahul“ vastuste osakaal.

Teeninduse protsessi ja kvaliteedi osas on kõige kõrgem rahulolematuse tase **sobivate tööpakkumiste vahendamisel** (12%). Büroo üldtingimuste ning teenindaja töö osas on rahulolematuse tase madalam.

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

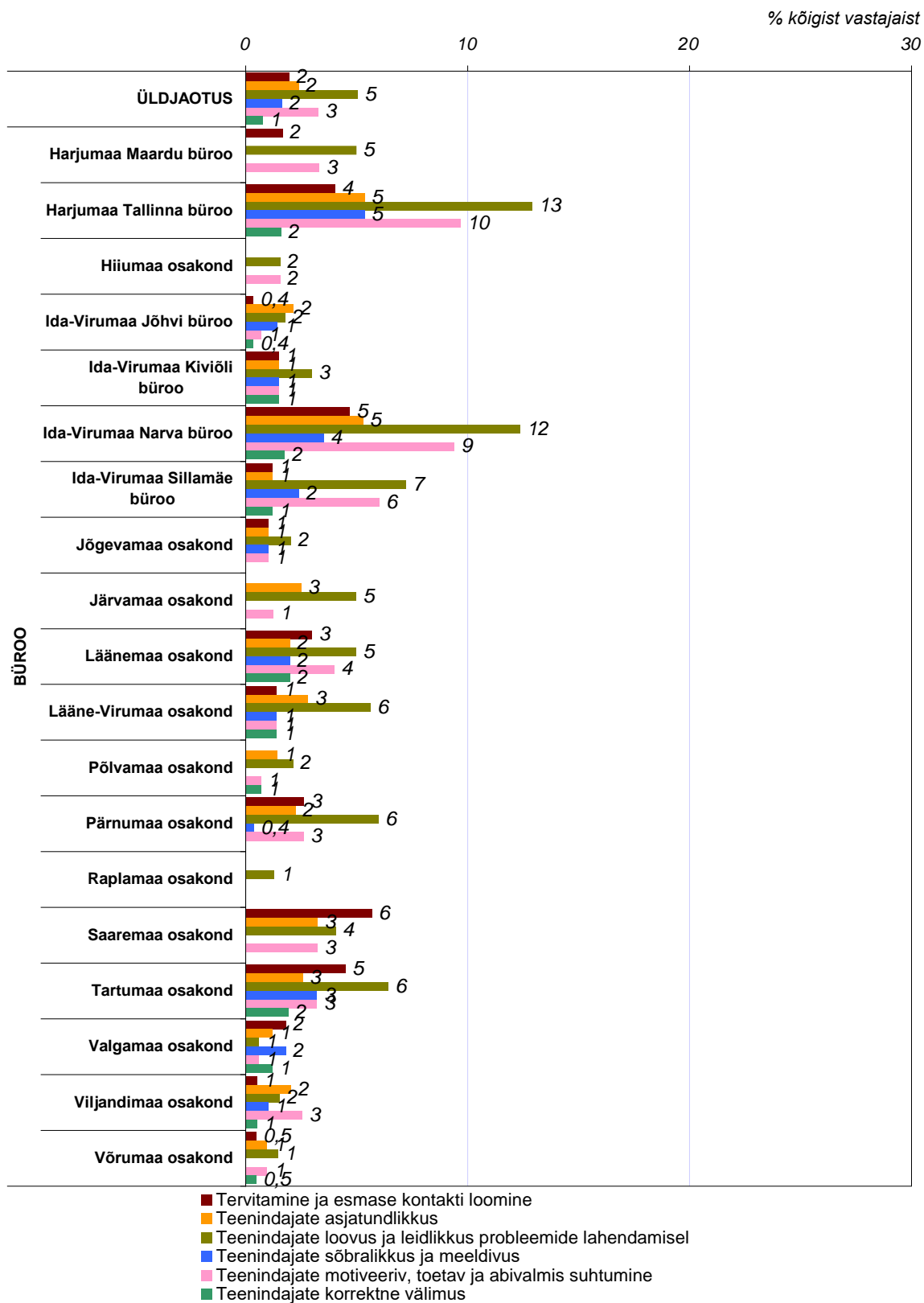
Selliseid aspekte toodi välja suhteliselt harva, üldse midagi oskas nimetada 22,7% töötajatest. Kõige sagedamini mainiti ootust rohkematele tööpakkumistele, suuremale abile töö leidmiseks (5,1%). Statistiliselt oluliselt enam töid selle välja Jõhvi, Narva ja Sillamäe büroode kliendid. 4,3% ootaksid kiiremat asjaajamist, lühemaid ootejärjekord jms. Sagedamini oli see probleemiks Lääne-Virumaa osakonna ning Tallinna ja Maardu büroode puhul.

## Rahulolematuse indeks - teeninduse protsess ja kvaliteet



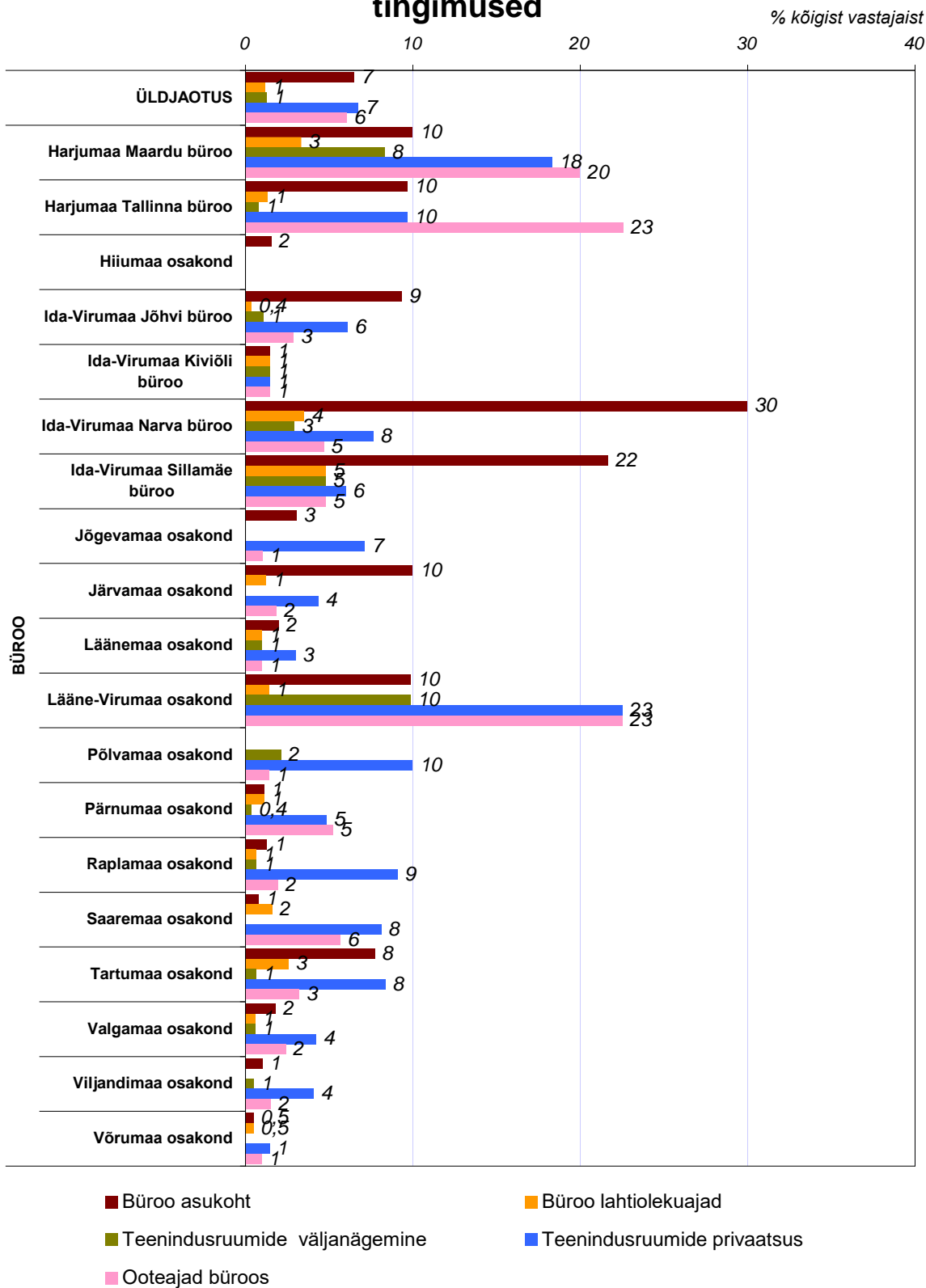
- Töö leidmiseks soovitude ja nõuannete jagamine
- Sobivate tööpakkumiste vahendamine
- Info andmine erinevate võimaluste kohta
- Kliendi kuulamine ja probleemidesse süvenemine
- Personaalne ja paindlik lähenemine

## Rahulolematuse indeks - teenindajate töö

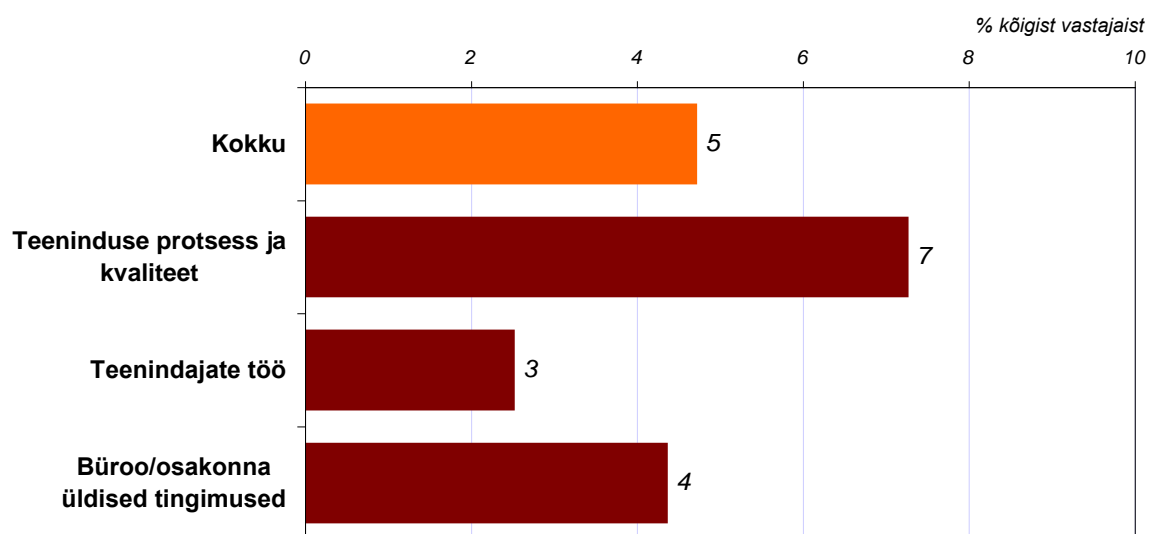




## Rahulolematuse indeks - büroo/osakonna üldised tingimused



## Rahulolematuse indeks



	Büroo	Hiiu- maa	Järva- maa	Jõgeva- maa	Jõhvi	Kivi- õli	L- Viru- maa	Lääne- maa	Maar- du	Narva	Pämu- maa	Põlva- maa	Rapla- maa	Saare- maa	Silla- mäe	Tallinn	Tartu- maa	Valga- maa	Vil- jandi- maa	Võru- maa	TOTAL
Kirjeldus																					
Rohkem tööpakkumisi, abi töö leidmiseks	4.7%	2.5%	4.1%	8.6%	4.5%	2.8%	4.0%	3.3%	13.5%	7.1%	2.9%	2.6%	0.0%	10.8%	6.5%	2.6%	3.6%	3.1%	2.4%	5.1%	
Lihtsam asjaajamine, lühemad järjekorrad, järjekorra numbrid, kellaegadest kinni pidamine	0.0%	1.3%	1.0%	4.0%	0.0%	9.9%	0.0%	11.7%	1.8%	3.7%	0.7%	1.9%	4.9%	3.6%	15.6%	2.6%	3.0%	1.0%	1.0%	4.3%	
Rohkem koolitusi, keelekursusi, kergem ligipääs neile	0.0%	0.6%	3.1%	5.4%	3.0%	1.4%	9.0%	3.3%	8.8%	4.1%	2.1%	2.6%	1.6%	8.4%	6.7%	1.9%	0.6%	1.5%	2.0%	3.8%	
Rohkem privaatsust, eraldi ruumid vastuvõttudeks	0.0%	1.3%	2.0%	2.5%	0.0%	5.6%	1.0%	0.0%	0.0%	2.2%	3.6%	8.4%	1.6%	0.0%	2.7%	2.6%	1.2%	0.5%	2.0%	2.2%	
Suuremad, mugavamad ruumid, rohkem õhku, istekohti, wc	0.0%	0.6%	1.0%	0.4%	0.0%	4.2%	0.0%	10.0%	0.0%	0.7%	4.3%	5.2%	0.8%	2.4%	1.9%	1.3%	2.4%	3.1%	0.5%	1.7%	
Kättesaadavam asukoht, parem parkimine	0.0%	1.9%	0.0%	1.1%	0.0%	2.8%	0.0%	5.0%	4.1%	0.4%	2.1%	0.6%	0.0%	6.0%	2.7%	4.5%	0.0%	2.1%	0.0%	1.7%	
Rohkem informatsiooni, ka vene keeles	0.0%	0.6%	0.0%	4.0%	0.0%	1.4%	1.0%	3.3%	4.7%	1.5%	0.0%	0.0%	1.6%	4.8%	2.2%	1.3%	0.6%	0.5%	0.0%	1.6%	
Lahkem, positiivsem suhtumine	0.0%	1.3%	2.0%	0.0%	0.0%	2.8%	4.0%	3.3%	1.8%	0.4%	0.0%	0.6%	1.6%	3.6%	3.2%	0.6%	0.0%	2.6%	1.0%	1.4%	
Vähem ükskõiksust, rohkem süvenemist, individuaalset lähenemist	0.0%	0.6%	1.0%	0.0%	0.0%	1.4%	0.0%	0.0%	0.6%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%	0.6%	0.6%	0.5%	0.5%	0.6%	
Rahalised toetused suuremaks, pikemaajalisemaks	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.7%	0.0%	0.0%	1.2%	0.8%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.3%	
Rohkem nõustamist teenindajate poolt	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.2%	0.7%	0.0%	0.0%	0.8%	0.3%	0.6%	0.0%	1.0%	0.5%	0.3%	
Kohalkäimine harvemaks, kasutada telefoni või e-või malusi	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.2%	
Pikemad lahtiolekuajad	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.6%	0.8%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.2%	
Muu	0.0%	1.9%	3.1%	1.4%	1.5%	2.8%	3.0%	0.0%	2.4%	2.6%	2.9%	1.3%	6.5%	2.4%	2.7%	3.2%	1.2%	3.1%	2.0%	2.4%	
Kõigege rahul/ei oska öelda/vastamata	95.3%	87.5%	82.7%	76.6%	91.0%	73.2%	81.0%	66.7%	67.1%	76.0%	80.7%	77.3%	81.3%	66.3%	59.7%	79.4%	86.7%	82.1%	88.8%	77.3%	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

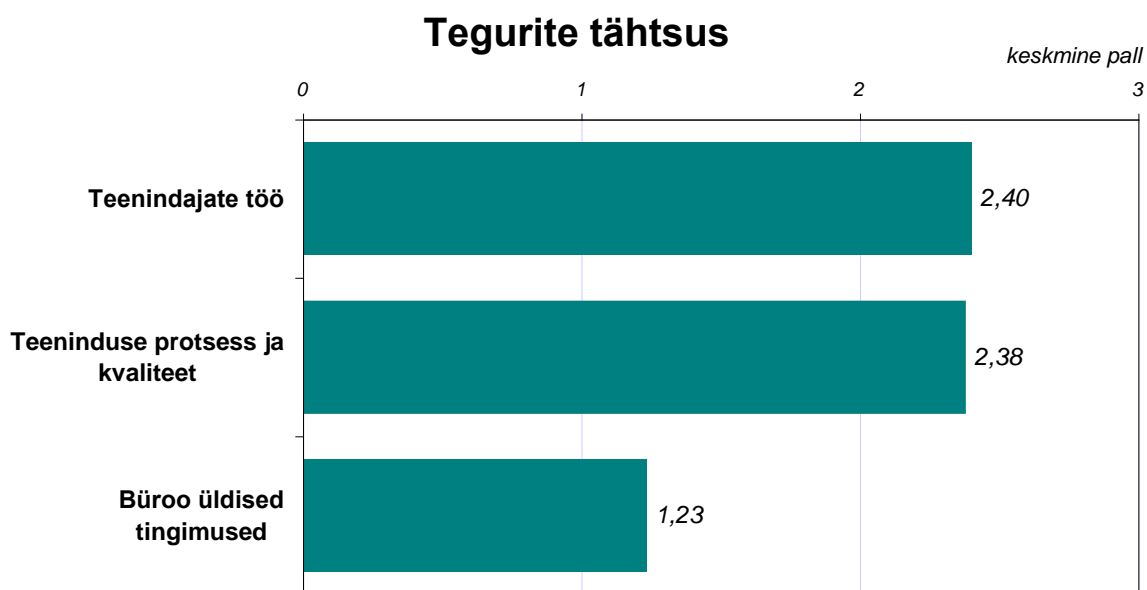
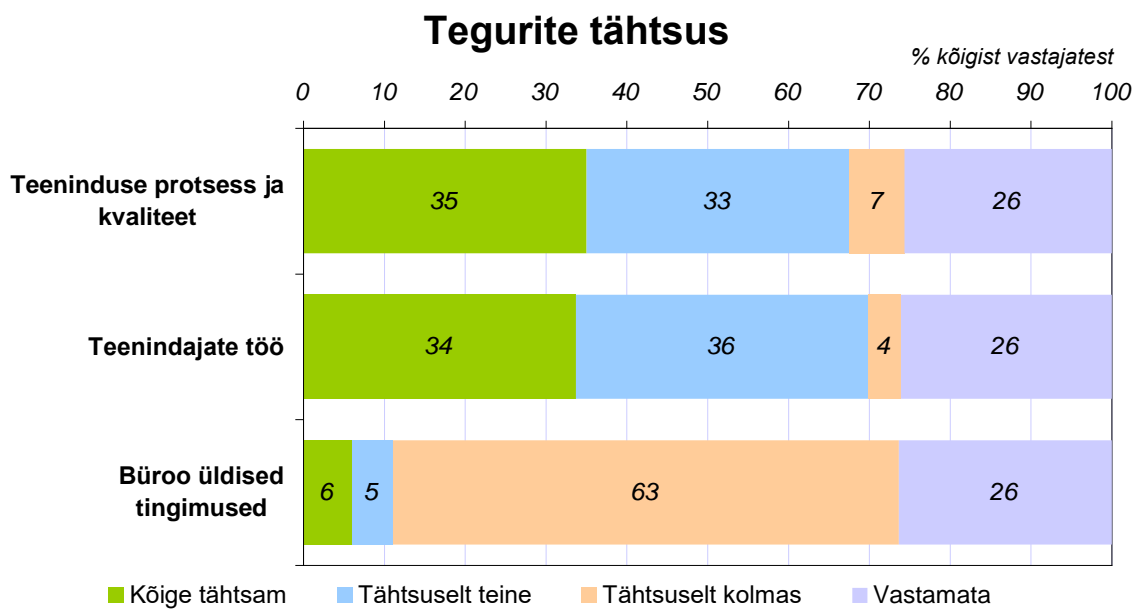
## 2.3 Rahulolu komponentide olulisus

Kliendirahulolu tegurid, mille rahulolu eelnevalt hinnati, paluti vastajatel panna olulisuse pingeritta: esmalt kõige olulisem, olulisuselt teine ning olulisuselt kolmas.

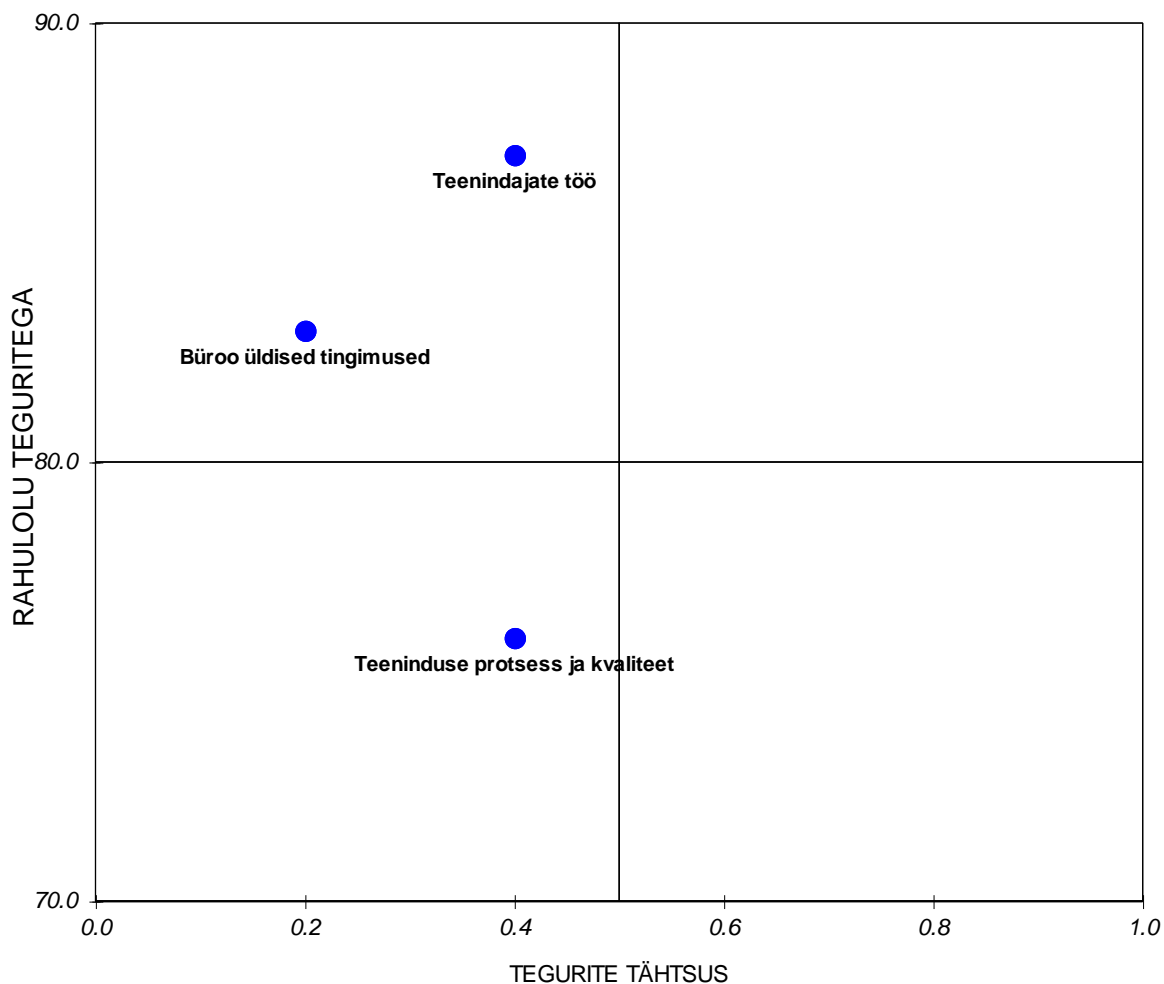
Tulemustest selgus, et olulisuselt võrdsel tasemel on **teenindaja töö** ning **teeninduse protsessi ja kvaliteedi** tegur. Neist esimese märkis kõige olulisemaks 34% küsitletud töötajatest ning teise 35%. Mõnevõrra vähem oluline tegur on büroo üldiste tingimuste tegur, mis valdavalt (63% vastanutest) märgiti olulisuselt kolmandaks.

Lisaks on välja arvatud rahulolutegurite keskmine olulisus olmpallisel skaalal, kus 1 tähendab kõige vähem olulist ning 3 kõige olulisemat tegurit. Selliselt arvatud näitajate kohaselt on teenindajate töö keskmine olulisus 2,4 ning teeninduse protsessi ja kvaliteedi olulisus 2,38. Büroo üldtingimuste keskmine olulisus on madalam – 1,23.

**Positiivseks võib pidada asjaolu, et kui teenindajate töö teguri kui ühe kõige olulisema teguri rahulolu on kõrge. Teise olulise teguri, teeninduse protsessi ja kvaliteedi, rahulolu on küll veidi madalam, kuid samuti hea.**



## Tegevuse prioriteetid



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

Tulemus näitab, et oma olulisuselt jäävad nii teenindajate töö kui ka teeninduse protsessi ja kvaliteedi faktorid ligikaudu keskpunkti. Seejuures aga teenindajate töö puhul on rahulolu kõrge, aga teeninduse protsessi ja kvaliteedi puhul jääb rahulolu mõnevõrra madalamaks. Seega tasuks pingutused suunata eelkõige selle teguri rahulolu tõstmisele. Rahulolu on kõrge ka büroo üldiste tingimuste osas, kuid kliendirahulolust ei moodusta see faktor ülemäära olulist osa.

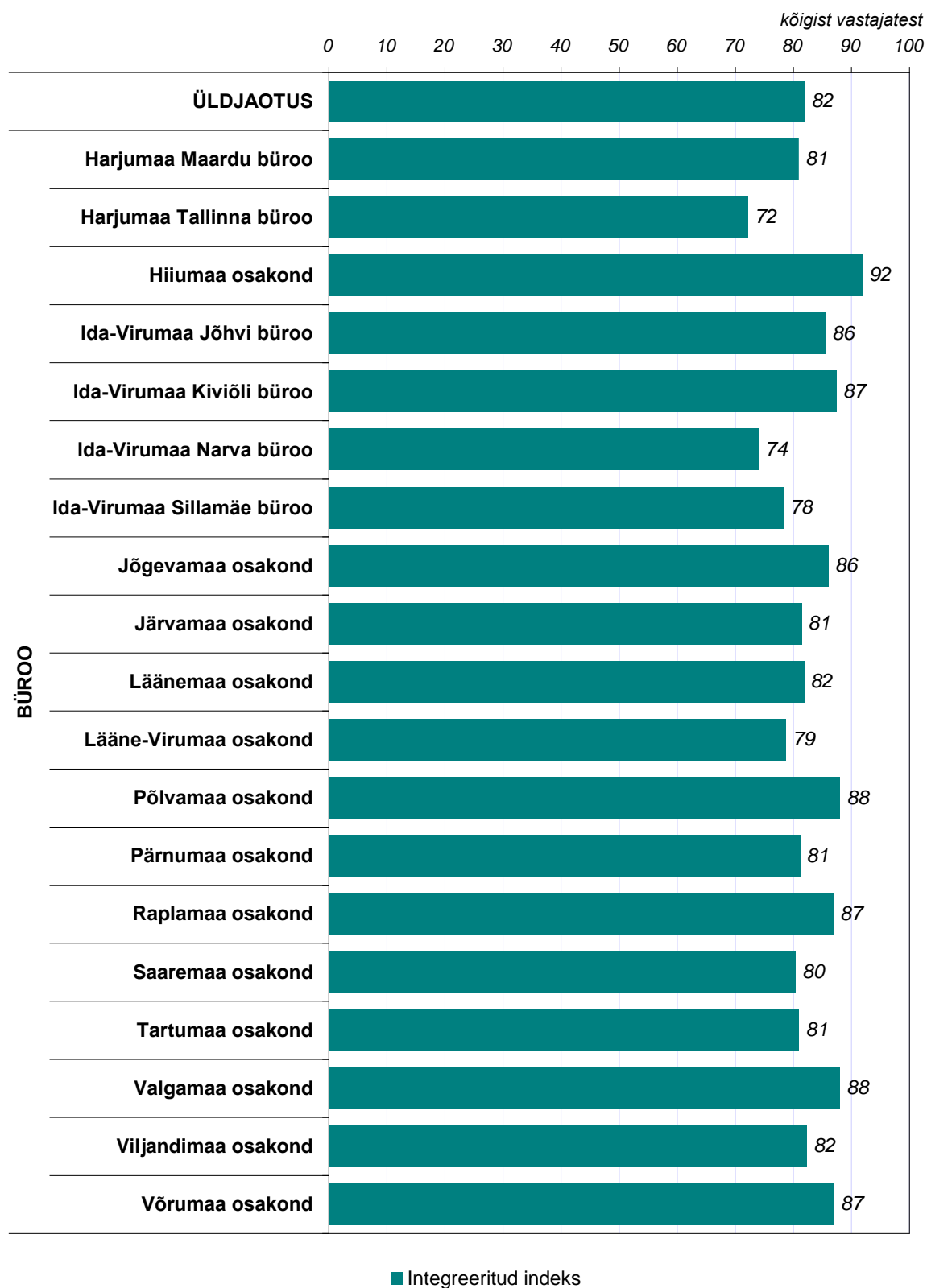
## 2.4 Rahulolu integreeritud indeks

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.

**Selliselt leitud integreeritud indeksi väärtus on 82 palli.** Integreeritud indeks ei muutunud võrreldes lihtindeksiga, kuna erinevate faktorite rahulolud ei kõigu väga suurel määral, mistõttu neile antud erinevad kaalud ei muuda oluliselt lõpptulemust.

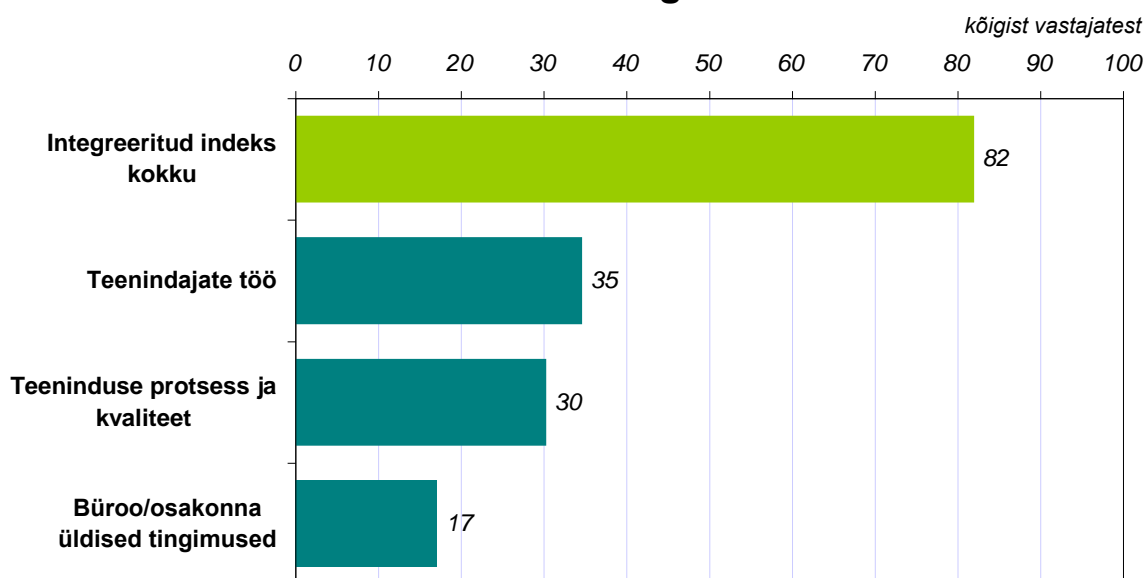
Joonisel on ka näidatud, millise osa moodustavad eri faktorite rahulolud integreeritud kliendirahulolu indeksist. Võib näha, et integreeritud rahulolust 80% moodustavad teenindaja töö ning teeninduse protsessi ja kvaliteedi faktorid ning viiendiku büroo üldtingimused.

## Üldine kliendirahulolu integreeritud indeks





## Üldine kliendirahulolu integreeritud indeks



---

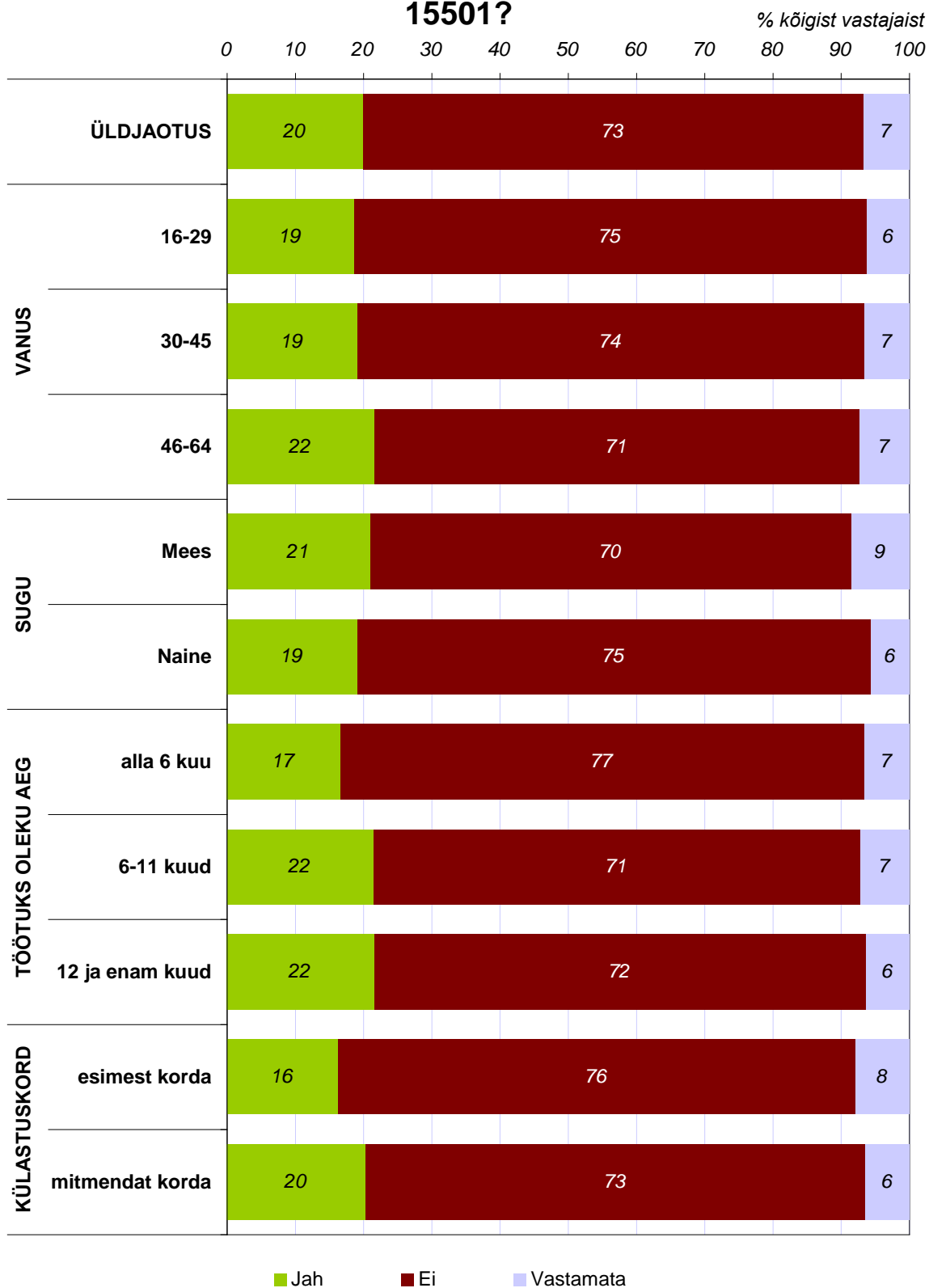
## 2.5 Rahulolu infotelefoni tööga

Töötukassa infotelefonile on helistanud **viies küsitletud töötajatest**. Üldiselt ei ole erineva sotsiaaldemograafilise taustaga töötajate vahel siinkohal suuri erinevusi, kuid võib märgata, et veidi rohkem on infotelefoniga kokku puutunud pikemaajalised töötajad. Kunagi pole Töötukassa infotelefonil helistanud 73% töötajatest ning 7% ei soovinud või ei osanud sellele küsimusele vastata.

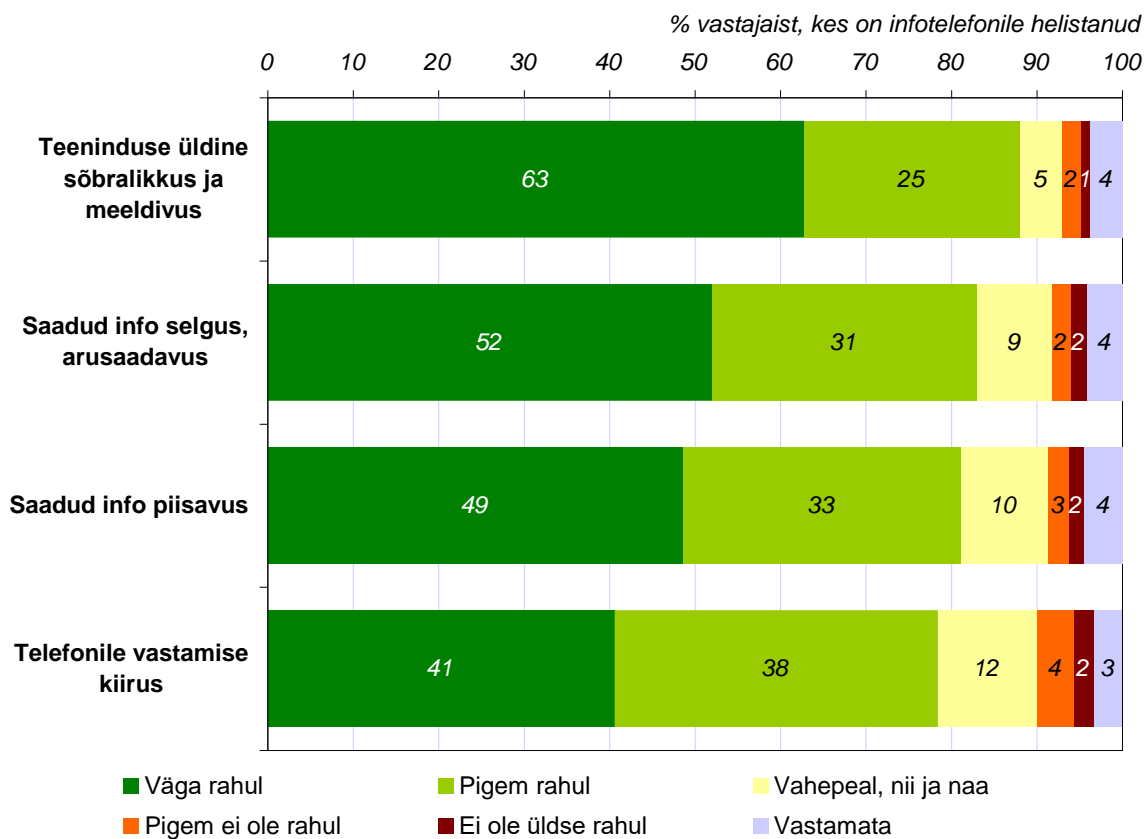
Kõige rohkem ollakse infotelefoni puhul rahul **teeninduse üldise sõbralikkuse ja meeldivusega** (88% teenust kasutanud töötajatest on pigem või väga rahul). Enam-vähem võrdselt on rahulolijaid saadud info selguse ja arusaadavuse ning saadud info piisavusega (vastavalt 83% ja 82%). Kõige madalam, kuid siiski kõrge on rahulolu **telefonile vastamise kiirusega** – rahulolijaid 79% teenust kasutanud töötajatest.

Ka infotelefoni teeninduse puhul arutati välja keskmised rahuloluindeksid, teisendades hinnanguskaalad 100-le pallile. **Tulemustest selgus, et infotelefoni teeninduse puhul on keskmine rahuloluindeks 83 palli.** Erinevate sotsiaaldemograafiliste gruppide vahel olulised erinevused puuduvad, mõnevõrra kõrgem on rahuloluindeks lühemaajaliste töötajate puhul, võrreldes pikema staažiga töötajatega.

## Kas olete helistanud Töötukassa infotelefonile 15501?



## Rahulolu infotelefoniga



## Rahulolu infotelefoniga

keskmine pall, vastajad, kes on infotelefonile helistanud

VANUS	ÜLDJAOTUS	83	88	84	82	78
	16-29	82	87	83	81	76
	30-45	84	89	84	83	79
	46-64	84	88	84	83	80
SUGU	Mees	82	87	82	82	76
	Naine	84	88	85	83	80
TÖÖTUKS OLEKU AEG	alla 6 kuu	85	90	85	84	80
	6-11 kuud	82	87	83	83	76
	12 ja enam kuud	82	87	83	81	78

■ Kokku

■ Saadud info selgus, arusaadavus

■ Telefonile vastamise kiirus

■ Teeninduse üldine sõbralikkus ja meeldivus

■ Saadud info piisavus

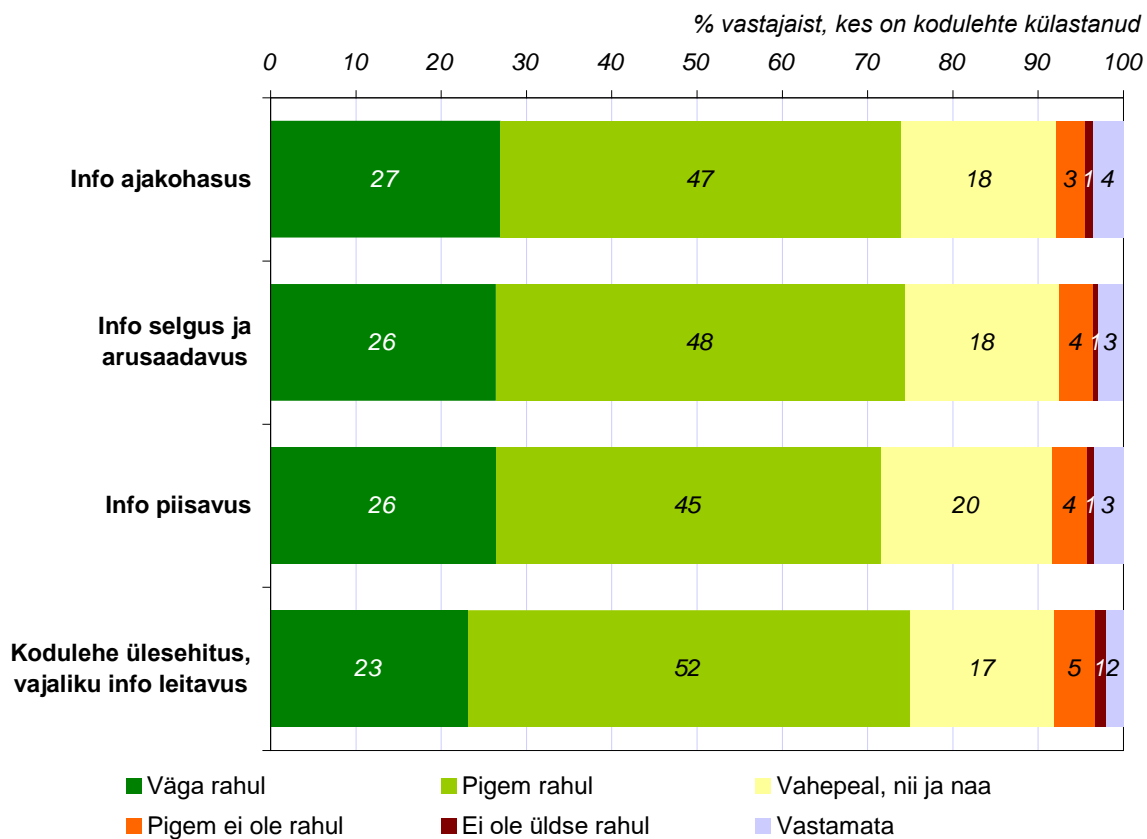
## 2.6 Rahulolu kodulehe ja e-teenustega

Töötukassa kodulehte on kasutanud 62% küsitletud töötsijatest. Teenusega kokkupuutunud töötsijatel paluti hinnata rahulolu teenuse eri aspektidega.

Tulemustest selgus, et kõikide e-teenuste ning kodulehe komponentide puhul on rahulolijate osakaal praktiliselt samal tasemel ning jääb laias laastus kolmveerandini kodulehe kasutanud töötsijatest. Tinglikult madalamad (võrreldes teiste komponentidega) rahuloluhinnangud on kodulehel oleva info piisavusel – rahulolijaid 71% teenusega kokku puutunud töötsijatest.

E-teenuste ja kodulehe puhul arutati samuti välja keskmised rahuloluindeksid, teisendades hinnanguskaalad 100-le pallile. **Tulemustest selgus, et kodulehe ja e-teenuste puhul on keskmine rahuloluindeks 74 palli.** Veidi kõrgem on noorema vanuserühma töötsijate rahulolu ning lühemaajaliste töötsijate rahulolu kodulehega.

## Rahulolu kodulehega



## Rahulolu kodulehega

keskmine pall, vastajad, kes on kodulehte külastanud

VANUS	ÜLDJAOTUS	74	73	75	74	75
	16-29	76	74	76	77	79
	30-45	75	74	76	74	75
	46-64	71	72	72	70	70
SUGU	Mees	73	72	74	73	73
	Naine	75	74	75	75	76
TÖÖTUKS OLEKU AEG	alla 6 kuu	76	75	77	75	77
	6-11 kuud	74	72	74	74	75
	12 ja enam kuud	72	72	73	72	73

■ Kokku

■ Info selgus ja arusaadavus

■ Info ajakohasus

■ Kodulehe ülesehitus, vajaliku info leitavus

■ Info piisavus

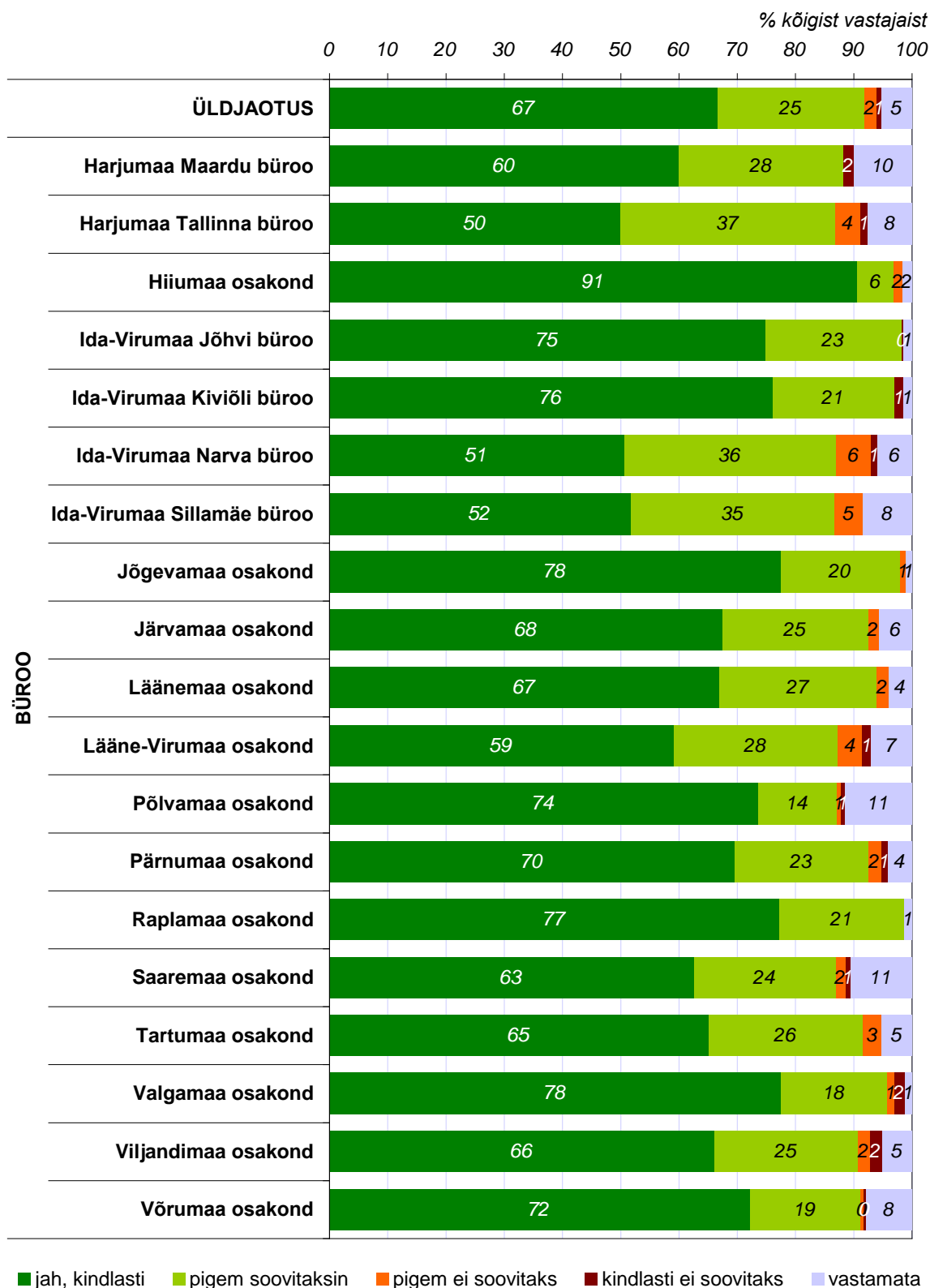


## 2.7 Töötukassa teenuste soovimine teistele töötajatele

**Töötajate valmidus soovitada Töötukassa teenuseid ka teistele tööd otsivatele inimestele on kõrge** – koguni 92%. Seejuures tervelt 67% küsitletud töötajatest oleksid kindlad soovitajad. Mittesoovitajaid on kõigest 3%.

Kõige rohkem kindlaid soovitajaid on Hiiumaa büroo klientide hulgas – neist 91% soovitaks kindlasti ning 6% pigem soovitaks teistel töötajatel selle büroo teenust kasutada. Üldine soovitusindeks (kindlad ja pigem soovitajad) on aga ülikõrge ka Ida-Virumaa Jõhvi bürool (98), Ida-Virumaa Kiviõli bürool (97), Jõgevamaa osakonnal (98), Raplamaa osakonnal (99), Valgamaa osakonnal (96).

## Soovitamise indeks



# LISA

## 1 Küsimustik

Hea klient

Palume Teil osaleda Töötukassa kliendirahulolu-uuringus ja vastata järgmistele küsimustele. Vastamine on lihtne ega võta kaua aega. Teie vastused aitavad Töötukassal klientide teenindamist paremaks muuta. Vastused jäävad anonüümseteks.

### Palun märkige Töötukassa büroo, kus praegu viibite

1. Harjumaa Keila büroo	6. Ida-Virumaa Kiviõli büroo	11. Läänemaa osakond	16. Saaremaa osakond
2. Harjumaa Maardu büroo	7. Ida-Virumaa Narva büroo	12. Lääne-Virumaa osakond	17. Tartumaa osakond
3. Harjumaa Tallinna büroo	8. Ida-Virumaa Sillamäe büroo	13. Põlvamaa osakond	18. Valgamaa osakond
4. Hiiumaa osakond	9. Jõgevamaa osakond	14. Pärnumaa osakond	19. Viljandimaa osakond
5. Ida-Virumaa Jõhvi büroo	10. Järvamaa osakond	15. Raplamaa osakond	20. Võrumaa osakond

VASTAMISE JUHIS. Kui küsimuse juures on juhised, järgige neid. Juhised on kirjutatud SUURTE TÄHTEDEGA.

Kui vastusevariandid on ette antud, märkige oma vastus, tõmmates sobiva vastusevariandi numbrile ringi ümber. Näiteks:

Ei ole üldse rahul	Pigem ei ole rahul	Vahepeal nii ja naa	Pigem rahul	Väga rahul
1	2	③	4	5

### ALUSTAME

<b>Kui vana Te olete?</b> _____ aastat	<b>Sugu</b> 1 mees 2 naine
<b>1. Kui kaua Te olete tänaseks töötanud?</b>	1. alla 6 kuud 2. 6-11 kuud 3. 12 ja enam kuud
<b>2. Mitmendat korda Te siinset Töötukassa bürood külastate?</b>	1. esimest korda 2. mitmendat korda
<b>3. 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.</b>	1. väga hea 2. pigem hea 3. pigem halb 4. väga halb 5. raske öelda

<b>4. Mis Teid esimesel külastusel meeldivalt üllatas? Kirjutage oma sõnadega.</b>	_____
<b>5. Mis Teile esimesel külastusel ebameeldivalt, negatiivselt mõjus? Kirjutage oma sõnadega.</b>	_____

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

TEENINDUSE PROTSESS JA KVALITEET					
	Ei ole üldse rahul	Pigem ei ole rahul	Vahepeal, nii ja naa	Pigem rahul	Väga rahul
Töö leidmiseks soovitude ja nõuannete jagamine	1	2	3	4	5
Sobivate tööpakkumiste vahendamine	1	2	3	4	5
Info andmine erinevate võimaluste kohta	1	2	3	4	5
Kliendi kuulamine ja probleemidesse süvenemine	1	2	3	4	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
Tervitamine ja esmase kontakti loomine	1	2	3	4	5
Teenindajate asjatundlikkus	1	2	3	4	5
Teenindajate loovus ja leidlikkus probleemide lahendamisel	1	2	3	4	5
Teenindajate sõbralikkus ja meeldivus	1	2	3	4	5
Teenindajate motiveeriv, toetav ja abivalmis suhtumine	1	2	3	4	5
Teenindajate korrektne välimus	1	2	3	4	5
BÜROO/OSAKONNA ÜLDISED TINGIMUSED					
	Ei ole üldse rahul	Pigem ei ole rahul	Vahepeal, nii ja naa	Pigem rahul	Väga rahul
Büroo asukoht	1	2	3	4	5
Büroo lahtiolekuajad	1	2	3	4	5
Teenindusruumide väljanägemine	1	2	3	4	5
Teenindusruumide privaatsus	1	2	3	4	5
Ooteajad büroos	1	2	3	4	5

<b>7. Kui vaatate ülalhinnatud Töötukassa klienditeeninduse erinevaid külgi, siis milline on nende tähtsuse järjekord Teie kui kliendi jaoks? MÄRKIGE TÄHTSUSE JÄRJEKORD NII, ET KÕIGE TÄHTSAMA JUURDE KIRJUTATE NUMBRI 1, TÄHTSUSELT TEISE JUURDE 2 JA TÄHTSUSELT KOLMANDA JUURDE 3. PANGE TÄHELE, ET NEED 3 TEENINDUSE ASPEKTI KOOSNEVAD TUNNUSTEST, MILLEGA RAHULOLU TE JUST HINDASITE.</b>		<b>KIRJUTAGE TÄHTSUSE NUMBER</b>
	Teeninduse protsess ja kvaliteet	
	Teenindajate töö	
	Büroo üldised tingimused	

<b>8. Kas olete helistanud Töötukassa infotelefonile 15501?</b>	1. Jah 2. Ei ⇒ JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 10
---	--

**9. Palun hinnake oma rahulolu Töötukassa infotelefoni teenindusega 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, arusaadavus	1	2	3	4	5
Saadud info piisavus	1	2	3	4	5
Teeninduse üldine sõbralikkus ja meeldivus	1	2	3	4	5

<b>10. Kas olete külastanud Töötukassa kodulehte <a href="http://www.tootukassa.ee">www.tootukassa.ee</a>?</b>	1. Jah 2. Ei ⇒ JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 12
--	---

**11. Palun hinnake oma rahulolu Töötukassa kodulehega järgmiselt:**

	Ei ole üldse rahul	Pigem ei ole rahul	Vahepeal, nii ja naa	Pigem rahul	Väga rahul
Kodulehe ülesehitus, vajaliku info leitavus	1	2	3	4	5
Info selgus ja arusaadavus	1	2	3	4	5
Info piisavus	1	2	3	4	5
Info ajakohasus	1	2	3	4	5

<b>12. Millega Te siinses Töötukassa büroos eeskätt rahul ei ole? Mis vajaks parandamist? Nimetage oma sõnadega</b>	KIRJUTAGE 1. _____ 2. _____
---	-----------------------------------

<b>13. Kas soovitaksite siinse Töötukassa büroo teenust ka teistele tööd otsivatele inimestele?</b>	1. jah, kindlasti 2. pigem soovitaksin 3. pigem ei soovitaks 4. kindlasti ei soovitaks
---	---