



Eesti Töötukassa

KOOSTÖÖPARTNERITE RAHULOLU TÖÖTUKASSAGA KOOSTÖÖGA

November-detsember 2017

TELLIJA: Eesti Töötukassa
TEOSTAJA: RAIT Faktum & Ariko

SISUKORD

1	UURINGU TAUST	3
2	KOKKUVÕTE TULEMUSTEST	4
3	Koostöös Töötukassaga pakutud teenused	7
4	Suhtlemiskanalid Töötukassaga ning infoallikad Töötukassaga koostöö võimaluste kohta..	8
5	Üldine rahulolu Töötukassaga tehtava koostööga	10
6	Partnerite rahulolu koostöö protsessi ja spetsialistide tööga	12
7	Rahulolu komponentide tähtsus	16
8	Partneri rahulolu tõstmise prioriteedid	19
9	Partnerite rahulolu üldindeks	20
10	Partnerite rahulolu muude koostöö aspektidega.....	21
11	Rahulolu e-töötukassa, kodulehe ja REDIS-ega.....	27
12	Töötukassa usaldusväärsus	32
13	Koostööpartnerite taust	34
	Lisa 1: Küsimustik	36

1 UURINGU TAUST

OÜ Faktum & Ariko viis ajavahemikul 07.11.-24.11.2017 (küsitlusaeg) läbi **veebiküsitluse** Töötukassa koostööpartnerite hulgas. Uuringus osalemise tingimuseks oli vastavate ettevõtete ja organisatsioonide koostöö Töötukassaga teenuste osutamisel 2015. aasta jooksul.

Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada partnerite rahulolu Töötukassaga koostöö erinevate aspektidega.

Küsimustik oli analoogne samalaadse uuringuga 2013. ja 2015.a. sügisel, sisaldades mõningaid muudatusi, mis tulenes Töötukassa poolt pakutavate teenuste nimekirja pikenedisest.

Küsitletud partnerite kontaktid pärinevad uuringu tellijalt.

Käesolev aruanne annab ülevaate uuringu tulemustest ning meetoodilistest üksikasjadest.

Uuringu tellijaks on Töötukassa.

Valim ja selle kujunemine

	Arv	%
Üldjaotus	148	100%
Omandivorm		
Eraettevõtte	84	56%
MTÜ, SA	38	26%
Omavalitsus	11	7%
Riigi- või munitsipaalõppeasustus	15	10%

Kokku saadi vastused 148 partnerilt, mis moodustab 23% tellijalt saadud kontaktidest (eesmärgiks oli vähemalt 15%). Võrreldes 2015 aasta uuringu valimi struktuuriga on eraettevõtete osa valimis veidi suurem (siis oli 41%), MTÜ-de ja sihtasutuste osa ligilähedaselt sama (siis 29%), riigi- või munitsipaalõppeasutuste osa madalam (2015 22%) ja omavalitsuste osa praktiliselt sama (2015 8%).

Kuna omavalitsuste ning riigi- või munitsipaalõppeasutuste vastajate arv ei ole suuremateks üldistusteks piisav, on mõnedes tulemustes (eeskätt seal kus vastajaid filtreeriti täiendavalt olenevalt eelnevalt antud vastusest) need kaks rühma võrdlevast analüüsist välja jäetud.

Uuringu projektijuht: Kalev Petti

Andmetöötlus: Alise Udam

2 KOKKUVÕTE TULEMUSTEST

✓ Koostöös Töötukassaga pakutud teenused

Valdavaks teenuseks, mida küsitletud koostööpartnerid on koostöös Töötukassaga 2017 aastal pakkunud, on koolitusteenus koolituskaardiga (60% küsitletud partneritest). 2015 aastal oli see 65% ja 2013 aastal 39%. Ülejäänud teenuste pakujate osa on juba tunduvalt väiksem ning statistilises mõttes vähem esinduslik.

✓ Suhtluskanalid

Peamiseks kanaliks, mille kaudu partnerid Töötukassaga suhelnud, on meili või telefoni teel (kasutanud 92% vastanuist). Ülejäänud 4 suhtlemisviisi (koduleht, e-töötukassa, vahetu kohtumine spetsialistiga ning kollektiivse suhtlemise viisid) kasutajate osa on lähedane (34%-49%). Teatud vähenemise tendentsi on näha spetsialistiga vahetu kohtumise suhtlemisviisis (2013 65%, 2015 53% ning nüüd 45%).

Täpsustuseks. Varasemates uuringutes oli e-töötukassa asemel loetelus iseteenindusportaal ning kui seekord on e-töötukassat kasutanud 46% küsitletutest, siis iseteenindusportali osa oli 2015.a. 50% ja 2013.a. 27%. Lähtudes sellest, et e-töötukassa on samalaadne kanal nagu oli iseteenindusportaal, ei ole tema kasutajate osakaal viimase kahe aasta jooksul muutunud.

✓ Infoallikad koostöö võimaluste kohta

Infoallikaks Töötukassaga koostöö võimaluste leidmise kohta on olnud eelkõige Töötukassa koduleht (nimetab 74%), Töötukassa töötajad (55%) ja Töötukassa poolt korraldatud üritused (55%). Viimaste osakaal on võrreldes 2015 aastaga oluliselt suurenenud (2015 15%). Samal ajal on taandunud riigihangete portaali tähtsus, mida nimetab 28% ning mille osakaal nii 2015. kui 2013. aastal oli 42%.

Infoallikate profiililt erineb ülejäänuid omavalitsuste rühm, kelle jaoks on kaheks peamiseks allikaks Töötukassa töötajad ja Töötukassa üritused/infopäevad.

✓ Üldine rahulolu koostööga

Üldine rahulolu Töötukassaga tehtava koostööga on kõrge (53% pigem rahul ja 33% väga rahul) ning see ei ole võrreldes varasemate uuringutega muutunud. Väikene muutus on küll vastuste jaotuses, kuid viiduna keskmise palli arvutusele, on see sama, mis 2015. aastal (79 p) ja 2013. aastal (80 p).

Kriitilisi hinnanguid on kokkuvõttes vähe. Kui neid on, siis põhjenduseks eelkõige liigne jäikus ja formaalsus (sh hangetes).

Partnerirühmade hinnangud on üksteisele lähedased, kõrgem on see vaid omavalitsuste rühmas. Samas tuleb arvestada, et see rühm ei ole suur.

✓ Rahulolu koostöö protsessi ja spetsialistide tööga

Üldistades tulemusi keskmise palli järgi, on **rahulolu koostöö protsessiga tervikuna 80 palli, rahulolu spetsialistide tööga 82 palli.**

Rahulolu koostöö protsessiga on aastate lõikes stabiilselt veidi paranenud (2013 77 p, 2015 79 p). Paranemine pole küll suur, kuid näitab positiivset trendi.

Hinnang spetsialistide tööle on aga veidi madalam kui 2015. aastal (siis 84 p) ja sama, mis 2013 aastal.

Koostööprotsessi teguris on tugevamaks tunnuseks **lubadustest ja tähtaegadest kinnipidamine** (88 p) ja nii oli see ka varasematel aastatel. Nõrgimaks komponendiks on endiselt **asjaajamise lihtsus** (73 p).

Spetsialistide töö teguris on tunnuste erinevused väiksemad, kuid tugevamaks tunnuseks on **spetsialistide koostöövalmidus** (84 p) ning see on ka ainus komponent, mille hinnang jäi 2015 aasta tasemele. Ülejäänutes on tegu hinnangute väikese langusega.

✓ **Rahulolu tegurite ja komponentide tähtsus**

Kokkuvõttes on näha, et **koostöö protsess** on kahest põhitegurist selgelt tähtsam (koefitsient 0.83). **Spetsialistide töö** vastav koefitsient on 0.17. Ühtlasi on koostöö protsessi teguri tähtsuse koefitsient aastate lõikes järjest kõrgem (2015 0.75 ja 2013 0.58).

✓ **Rahulolu tõstmise prioriteedid**

Tähtsaim prioriteet peaks olema **asjaajamise lihtsus** (tähtsus kõrge ja rahulolu madal) ning **keskendatus lahenduste leidmisele** (siin on siiski tegu siiski hinnangute positiivse trendiga). Lisaks neile tasub jätkuvalt tegeleda ka **vajaliku info kättesaadavuse** ja **spetsialistide asjatundlikkuse** parandamisega.

✓ **Rahulolu üldindeks**

Arvestades kahe rahulolu **põhiteguri** tähtsuse koefitsienti näeme, et Töötukassa partnerite rahulolu üldindeksi väärtuseks on 81 palli ja see on parem kui varasematel aastatel. Rahulolu üldindeksi paranemine tuleneb asjaolust, et järjest tähtsamaks muutunud koostöö protsessi teguris on rahulolu hinnangud järjest paranenud, kuigi pole veel nii kõrged kui teenindajate töö hinnangud (mille tähtsus järjest langeb).

✓ **Rahulolu koostöö muude aspektidega**

Parima hinnangu saab **Töötukassa avatus uuendustele, arenguvõimelisus** (79 p, 2015 70 p). Suhteliselt madal, kuigi mitte halb, on hinnang **võimalusele esitada oma seisukohti koostöö küsimustes** (73 p ja 2015 sama).

Vaadeldud neljast koostöö aspektist hinnatakse tähtsaimaks (nagu ka 2015 aastal) Töötukassa poolt seatud koostöö reeglite selgust ja arusaadavust, milles rahulolu hinnang samuti selgelt paranes (2017 77 p ⇐ 69 p 2015).

✓ **E-töötukassa**

e-töötukassa kasutusmugavusega on üldine rahulolu 72 palli, koolituste sisestamise ja haldamisega 71 palli, ehk ollakse pigem rahul. Eraettevõtete hinnangud on keskmisest kõrgemad, eriti võrreldes MTÜ/SA rühmaga, kus see on 67 palli.

Lähtudes sellest, et e-töötukassa on võrreldav varasema iseteenindusportaaliga, siis on seekordsed hinnangud madalamad kui 2015 aastal rahulolu iseteenindusportaaliga mõlemas hinnangus (2015 olid need vastavalt (76 ja 75 palli).

✓ **Koduleht**

Rahulolu töötukassa kodulehel oleva **info selguse ja arusaadavusega** on kokkuvõttes 78 palli ning kodulehe **ülesehituse ja info leitavusega** on 74 palli. Sarnane hinnangute muster info selguse kasuks esineb pae kõigis vastajarühmades. Seejuures ei ole hinnangud võrreldes 2015. aastaga paranenud.

✓ **REDIS**

Selle infosüsteemi kasutanuid sattus valimisse väga vähe (3), mistõttu laiemaid järeldusi teha ei saa. Nende kolme hindaja hinnangud on „pigem rahul“.

✓ **Töötukassa usaldusväärsus koostööpartnerina**

Töötukassat usaldab täielikult 55% (2015 43%) ja pigem usaldab 43% (2013 53%) küsitletud partneritest. Usaldusväärssuse üldine hinnang 100 pallisel skaalal on kokkuvõttes 87 punkti.

2015 oli vastav tulemus 84 p ja 2013 83 p. Vastajarühmade lõikes on MTÜ/SA rühma hinnangud veidi madalamad (84 p) kui eraettevõtete hinnangud (89 p), kuid on jätkuvalt paranenud.

✓ **Üldkokkuvõte**

Kokkuvõttes võib öelda, et

- **Üldine esmane hinnang koostööle Töötukassaga on kõrge, kuid ei ole võrreldes eelmise uuringuga muutunud. Kriitilisi hinnanguid on vähe ja kui neid on, siis eelkõige liigne jäikus ja formaalsus (sh hangetes).**
- **Töötukassa partnerite rahulolu üldindeks on siiski parem kui varasematel aastatel ning selle paranemine tuleneb asjaolust, et järjest tähtsamaks muutunud koostöö protsessi teguris on rahulolu hinnangud paranenud.**
- **Kõrge hinnangu saab Töötukassa avatuse eest uuendustele ja arenguvõimelisusele ning teda peetakse järjest usaldusväärsemaks partneriks.**
- **Edasise rahulolu tõstmise tähtsaim prioriteet peaks olema asjaajamise lihtsus ja keskendatus lahenduste leidmisele.**
- **Lihtsustamist oodatakse ka Töötukassa elektroonilistelt kanalitelt – e-töötukassa ja koduleht**

3 Koostöös Töötukassaga pakutud teenused

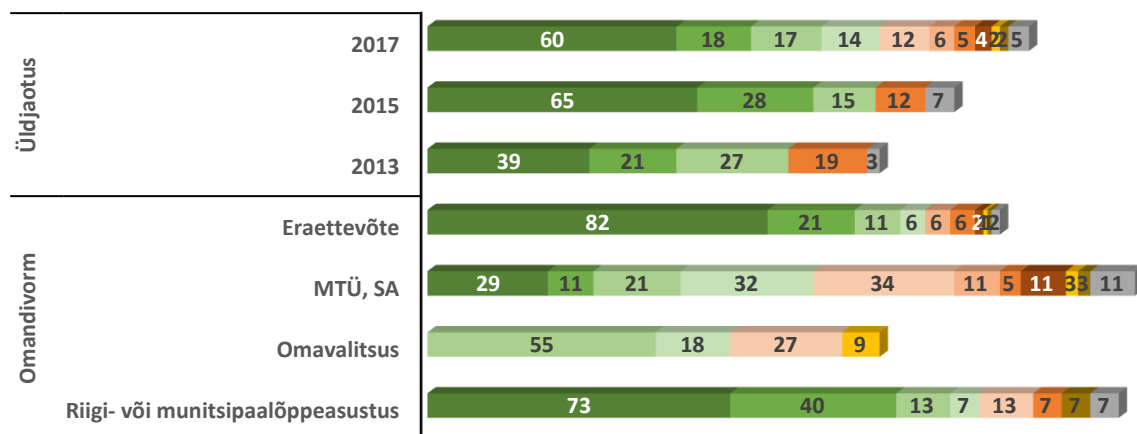
Valdavaks teenuseks, mida küsitletud koostööpartnerid on koostöös Töötukassaga 2017 aastal pakunud, on koolitusteenus koolituskaardiga (60% küsitletud partneritest). 2015 aastal oli see 65% ja 2013 aastal 39%.

Tuleb siiski arvestada, et kuna teenuste loetelu võrreldes eelmiste uuringutega muutus (pikenes), siis ei ole võrdlus otseselt pakutavate teenuste osakaalu muutusi kajastav (kuigi ka see on võimalik), vaid eeskätt valimi iseloomu peegeldus.

Ülejäänud teenuste pakujate osa on juba tunduvalt väiksem ning statistilises mõttes vähem esinduslik. Seetõttu ei peegelda ülejäänud pakutud teenuste jaotus omandivormi lõikes ilmselt päris proportsionaalselt ka nende tegelikku jaotust.

Milliseid teenuseid olete pakunud koostöös Töötukassaga käesoleval aastal?

% kõigist vastajatest, N=148

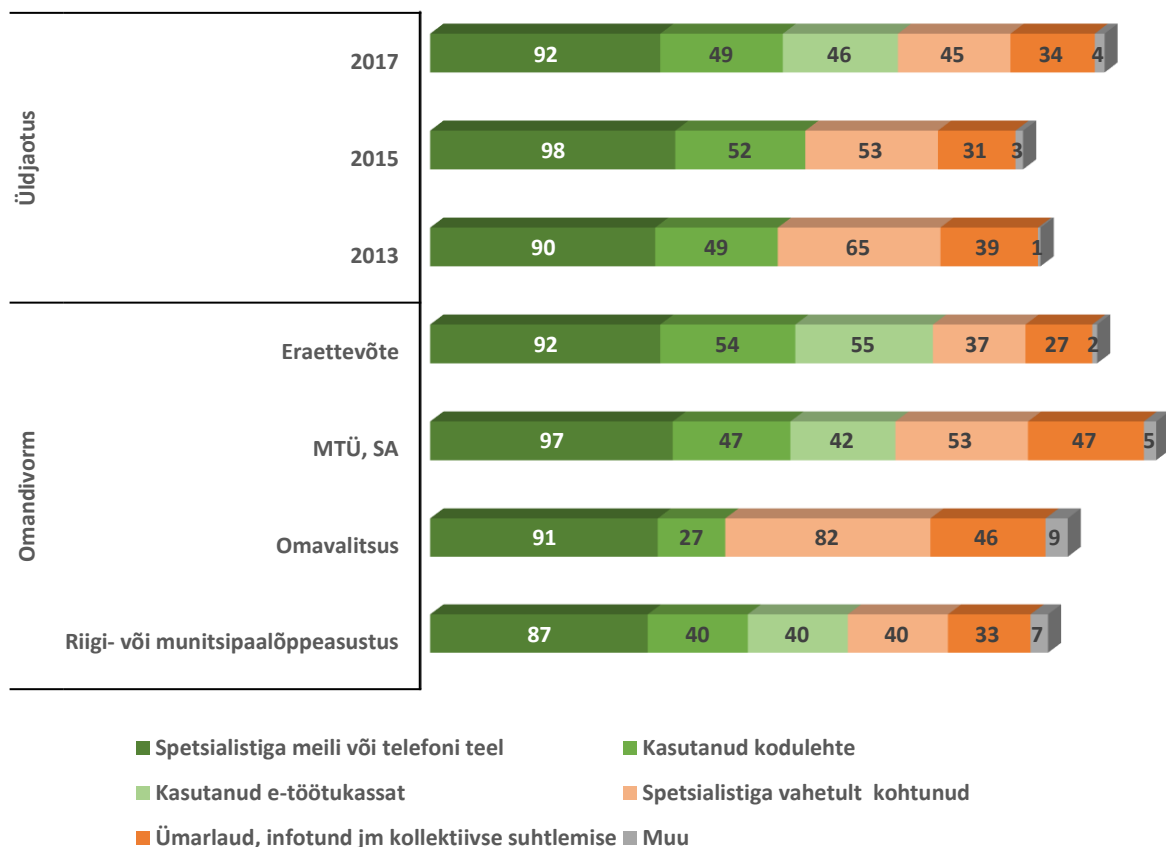


- Koolitusteenus koolituskaardiga
- Koolitusteenus hankega
- Tööharjutusteenus
- Tööalane rehabilitatsioon
- Vabatahtlik töö
- Individuaalse töölerakendamise teenus
- Nõustamisteenus (võlanõustamine, psühholoogiline nõustamine, sõltuvusnõustamine, Tööklubi)
- Kaitstud töö
- Tööandjate teavitamise ja nõustamise teenus
- Töövõime hindamine
- Muud vähenenud töövõimega inimeste teenused

4 Suhtlemiskanalid Töötukassaga ning infoallikad Töötukassaga koostöö võimaluste kohta

Peamiseks kanaliks, mille kaudu partnerid Töötukassaga suhelnud, on meili või telefoni teel (kasutanud 92% vastanuist). Ülejäänud 4 suhtlemisviisi (koduleht, e-töötukassa, vahetu kohtumine spetsialistiga ning kollektiivse suhtlemise viisid) kasutajate osa on väga lähedane (34%-49%). Teatud vähenemise tendentsi on näha spetsialistiga vahetu kohtumise suhtlemisviisis (2013 65%, 2015 53% ning nüüd 45%).

Milliste kanalite kaudu Te olete suhelnud Töötukassaga?
% kõigist vastajatest, N=148

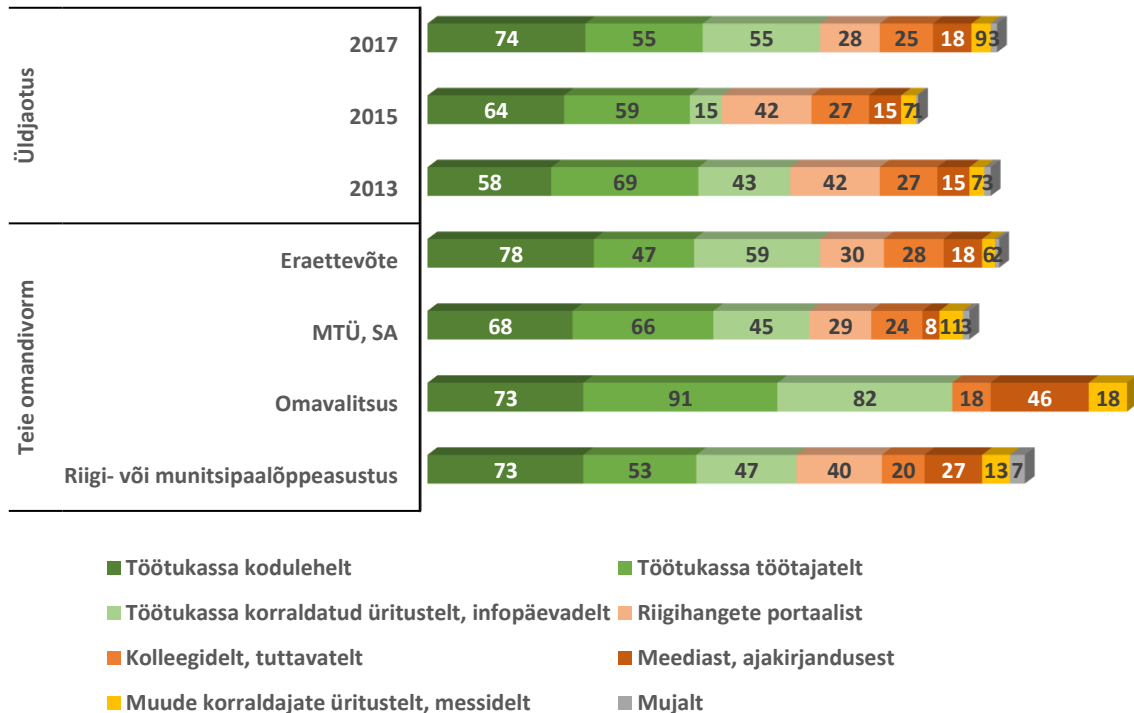


Täpsustuseks. Varasemates uuringutes oli e-töötukassa asemel loetelus iseteenindusportaal ning kui seekord on e-töötukassat kasutanud 46% küsitletutest, siis iseteenindusportali osa oli 2015.a. 50% ja 2013.a. 27%. Lähtudes sellest, et e-töötukassa on samalaadne kanal nagu oli iseteenindusportaal, siis on näha, et tema kasutajate osakaal ei ole viimase kahe aasta jooksul muutunud.

Infoallikaks Töötukassaga koostöö võimaluste leidmise kohta on olnud eelkõige Töötukassa koduleht (nimetab 74%), Töötukassa töötajad (55%) ja Töötukassa poolt korraldatud üritused (55%). Viimaste osakaal on võrreldes 2015 aastaga oluliselt suurenenud (2015 15%, kuigi 2013 aastal 43%). Samal ajal on taandunud riigihangete portaali tähtsus, mida nimetab 28% ning mille osakaal nii 2015. kui 2013. aastal oli 42%. Stabiilsel tasemel püsib kolleegidelt saadav info (nimetab ca veerand vastanuist) ja meediast saadav info (ca viiendik).

Infoallikate profiililt erineb ülejäänuid omavalitsuste rühm, kelle jaoks on kaheks peamiseks allikaks Töötukassa töötajad ja Töötukassa üritused/infopäevad.

Kust olete saanud infot Töötukassaga koostöö võimaluste, Töötukassa hangete jm võimaluste kohta?
% kõigist vastajatest, N=148



5 Üldine rahulolu Töötukassaga tehtava koostööga

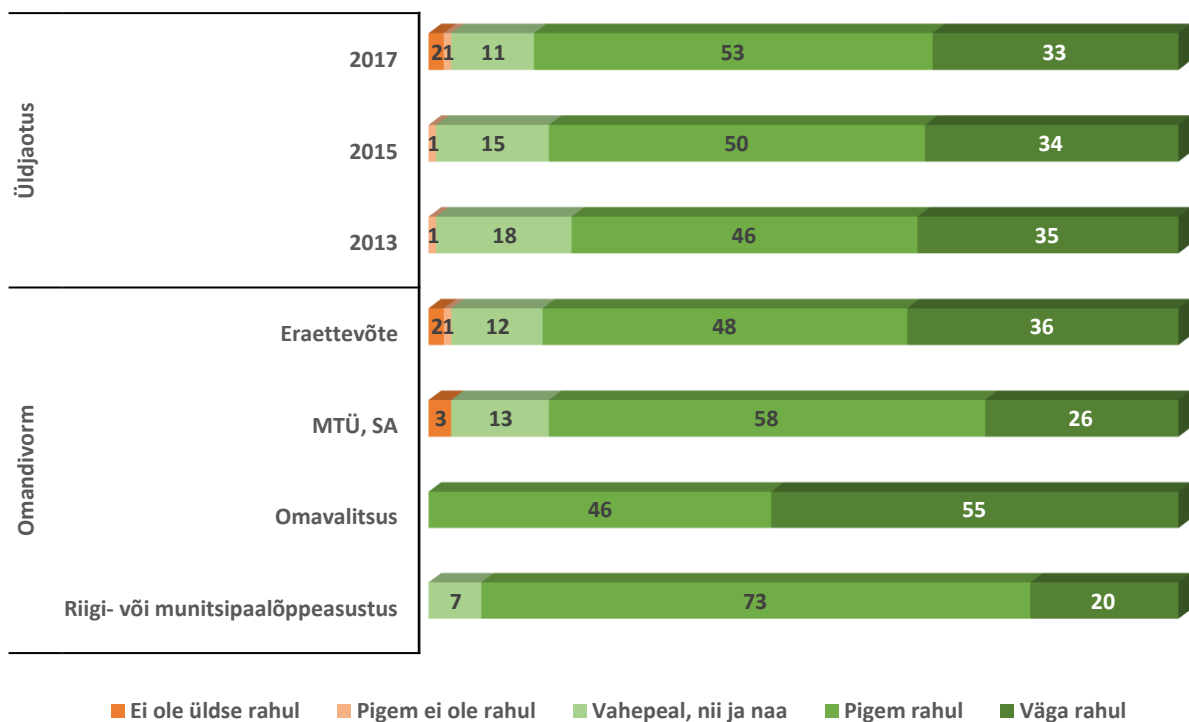
Üldine rahulolu Töötukassaga tehtava koostööga on kõrge (53% pigem rahul ja 33% väga rahul) ning see ei ole võrreldes varasemate uuringutega muutunud. Väikene muutus on küll vastuste jaotuses, kuid viiduna keskmise palli arvutusele (süsteemiga 0-25-50-75-100), on see 79 p, ehk sama mis 2015. aastal (79 p) ja lihilähedaselt sama mis 2013. aastal (80 p).

Muutused vastuste struktuuris pärinevad „pigem hea“ hinnangute osa mõningasest kasvust ja „väga hea“ hinnangute osa väikesest langusest.

Partnerirühmade hinnangud on üksteisele lähedased, kõrgem on see vaid omavalitsuste rühmas. Samas tuleb arvestada, et see rühm ei ole suur.

Kuivõrd olete üldiselt rahul Töötukassaga tehtava koostööga?

% kõigist vastajatest, N=148



Kriitilisi hinnanguid on kokkuvõttes vähe. Kui neid on, siis põhjenduseks eelkõige liigne jäikus ja formaalsus (sh hangetes).

Rahulolu Töötukassaga tehtava koostööga (Kõik vastajad, keskmine pall 0-25-50-75-100)



Põhjendage palun eelmist hinnangut (lahtised vastused)

	Rahulolu	Ei ole üldse rahul	Pigem ei ole rahul	Vahepeal, nii ja naa	Pigem rahul	Väga rahul	TOTAL
Palun põhjendage_R							
▼ Koostöö sujub	0% (0)	50% (1)	0% (0)	37% (23)	58% (23)	39% (47)	
▼ Probleemid/küsimused saavad alati lahenduse	0% (0)	0% (0)	8% (1)	15% (9)	18% (7)	14% (17)	
▼ Kiirus	0% (0)	0% (0)	15% (2)	10% (6)	13% (5)	11% (13)	
▼ Liigne jäikus/formaalsus (sh. hangete tingimused)	0% (0)	50% (1)	31% (4)	10% (6)	0% (0)	9% (11)	
▼ Asjalikud koolituspetsialistid	0% (0)	0% (0)	0% (0)	10% (6)	10% (4)	8% (10)	
▼ Koostöö ei suju	33% (1)	0% (0)	8% (1)	0% (0)	0% (0)	2% (2)	
▼ Probleemid alkohoolikutest/vähenenud töövõimega töötutega	0% (0)	0% (0)	0% (0)	3% (2)	0% (0)	2% (2)	
▼ Probleemid klientide koolitustele/teenustele ilmumisega	0% (0)	0% (0)	0% (0)	3% (2)	0% (0)	2% (2)	
▼ Koolituste tagasisidestamine puudub	0% (0)	0% (0)	8% (1)	0% (0)	0% (0)	1% (1)	
▼ Muu	67% (2)	0% (0)	31% (4)	13% (8)	3% (1)	13% (15)	
TOTAL	100% (3)	100% (2)	100% (13)	100% (62)	100% (40)	100% (120)	

6 Partnerite rahulolu koostöö protsessi ja spetsialistide tööga

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

Üldistades tulemusi keskmise palli järgi, on näha, et **rahulolu koostöö protsessiga on tervikuna 80 palli, rahulolu spetsialistide tööga 82 palli.**

Mõlema teguri **summaarne rahulolu** (rahulolu lihtindeks) **on 81 palli.**

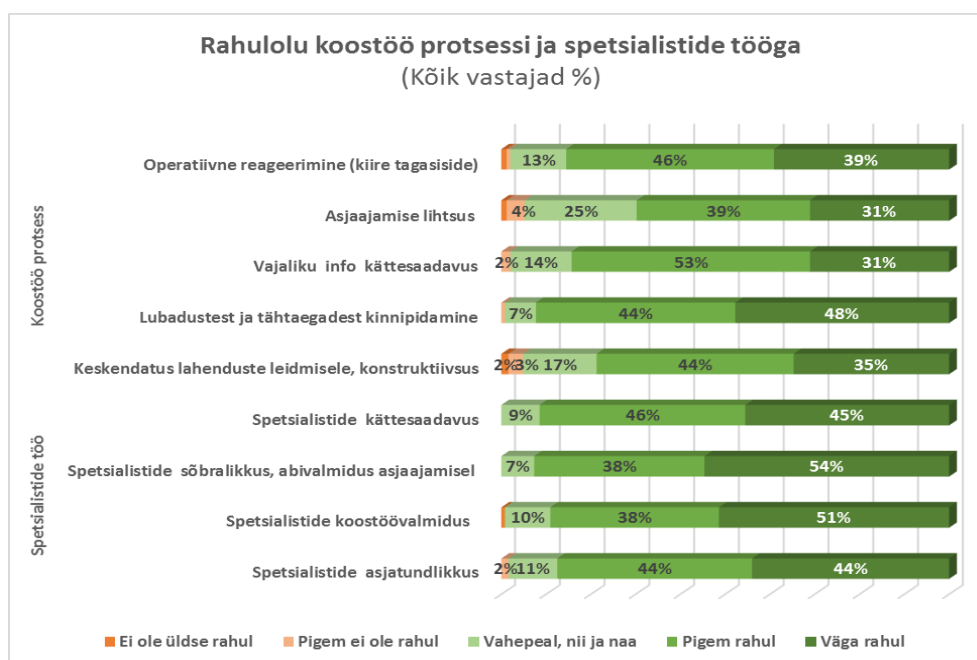
Rahulolu koostöö protsessiga on aastate lõikes stabiilselt veidi paranenud (2013 77 p, 2015 79 p). Paranemine pole küll suur, kuid näitab positiivset trendi.

Hinnang spetsialistide tööle on aga veidi madalam kui 2015. aastal (siis 84 p) ja sama, mis 2013 aastal.

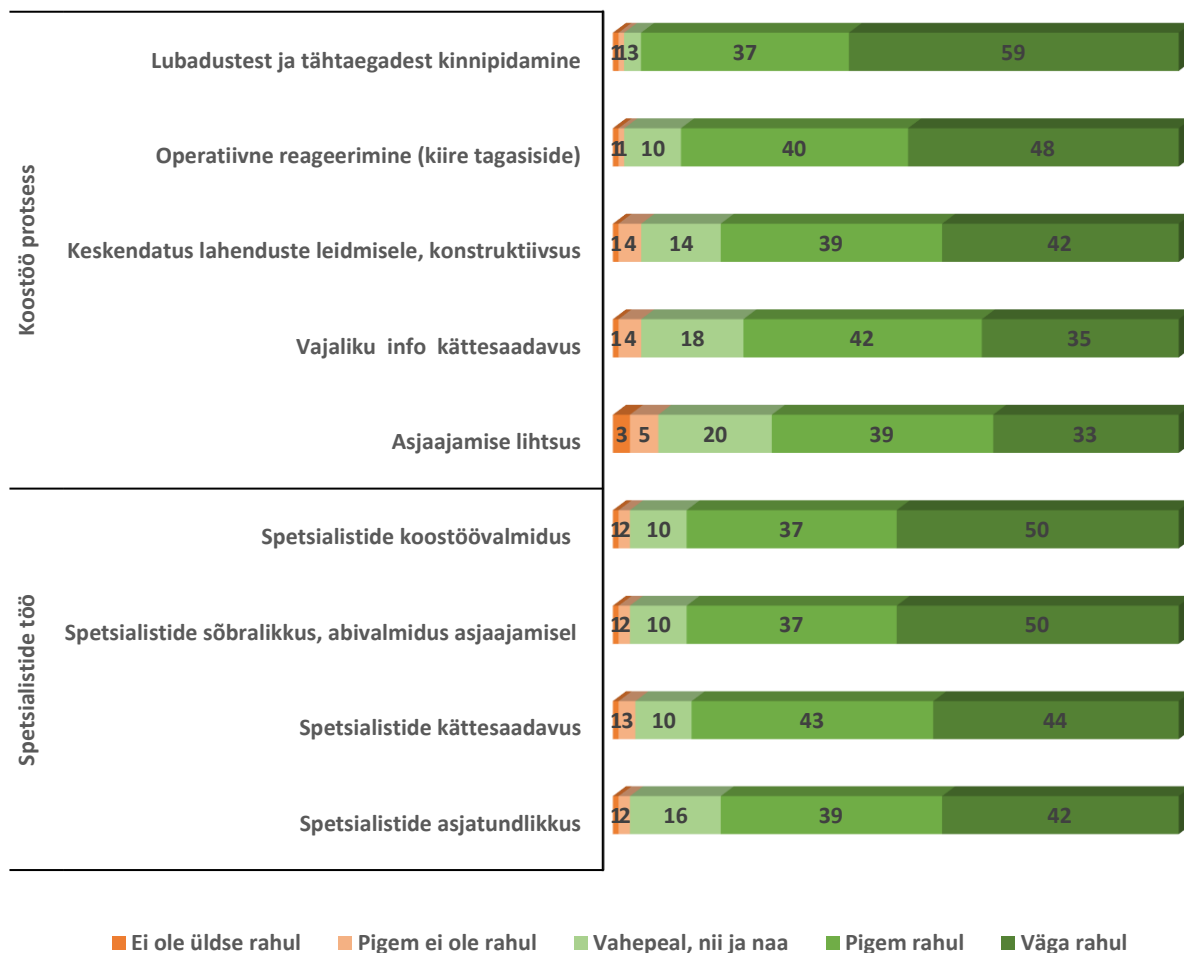
Koostööprotsessi teguris on tugevamaks tunnuseks **lubadustest ja tähtaegadest kinnipidamine** (88 p) ja nii oli see ka varasematel aastatel. Nõrgimaks komponendiks on endiselt **asjaajamise lihtsus** (73 p).

Hinnangutel on positiivne trend **lahenduste leidmisele keskendatuse / konstruktiivsuse** komponendis. Ülejäänud komponentides on tulemused aastate lõikes kõikumavad.

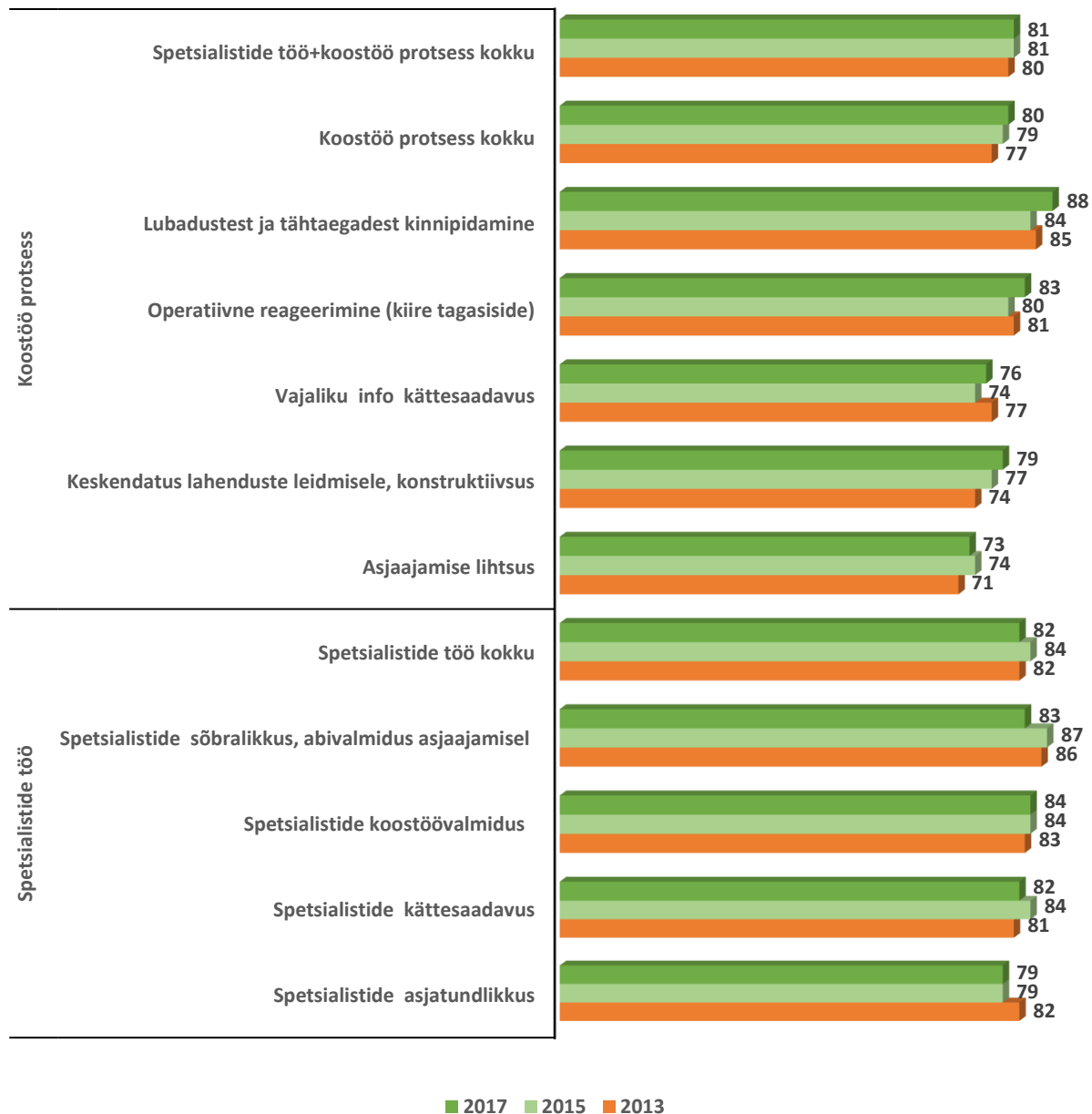
Spetsialistide töö teguris on tunnuste erinevused väiksemad, kuid tugevamaks tunnuseks on **spetsialistide koostöövalmidus** (84 p) ning see on ka ainus komponent, mille hinnang jäi 2015 aasta tasemele. Ülejäänutes on tegu hinnangute väikese langusega.



Palun hinnake, kui võrd rahul Te olete Töötukassa kui koostööpartneri tegevuse järgmiste külgedega.
 % kõigist vastajatest, N=148



Rahulolu koostöö protsessi ja spetsialistide tööga (Kõik vastajad, keskmine pall 0-25-50-75-100)

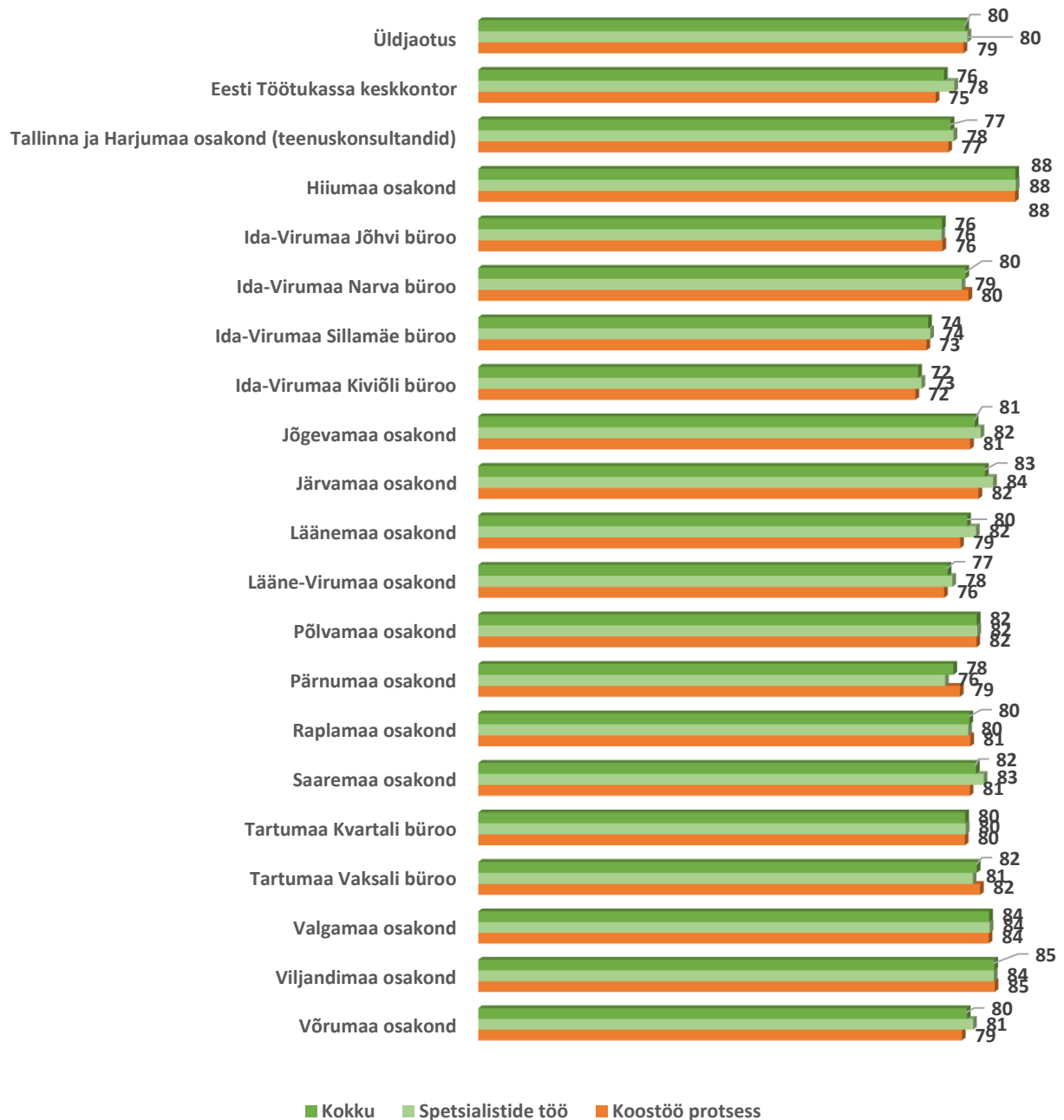


Rahulolu koostöö protsessi ja spetsialistide tööga konkreetsete Töötukassa osakondade ja büroode lõikes

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

Seetõttu tehti vastav andmetöötlus vaid nende partnerite baasil, kes nimetasid vaid ühe osakonna/büroo (ehk siis nende antud hinnangud peaksid käima just selle büroo kohta). Tuleb mõistagi arvestada, et erinevad bürood said väga erineva arvu hinnanguid, ning osad väga väikese arvu, mistõttu järgnevad tulemused on pigem suundaandvad kui kindlad hinnangud.

Rahulolu koostöö protsessi ja spetsialistide tööga (Kõik vastajad, keskmine pall 0-25-50-75-100)

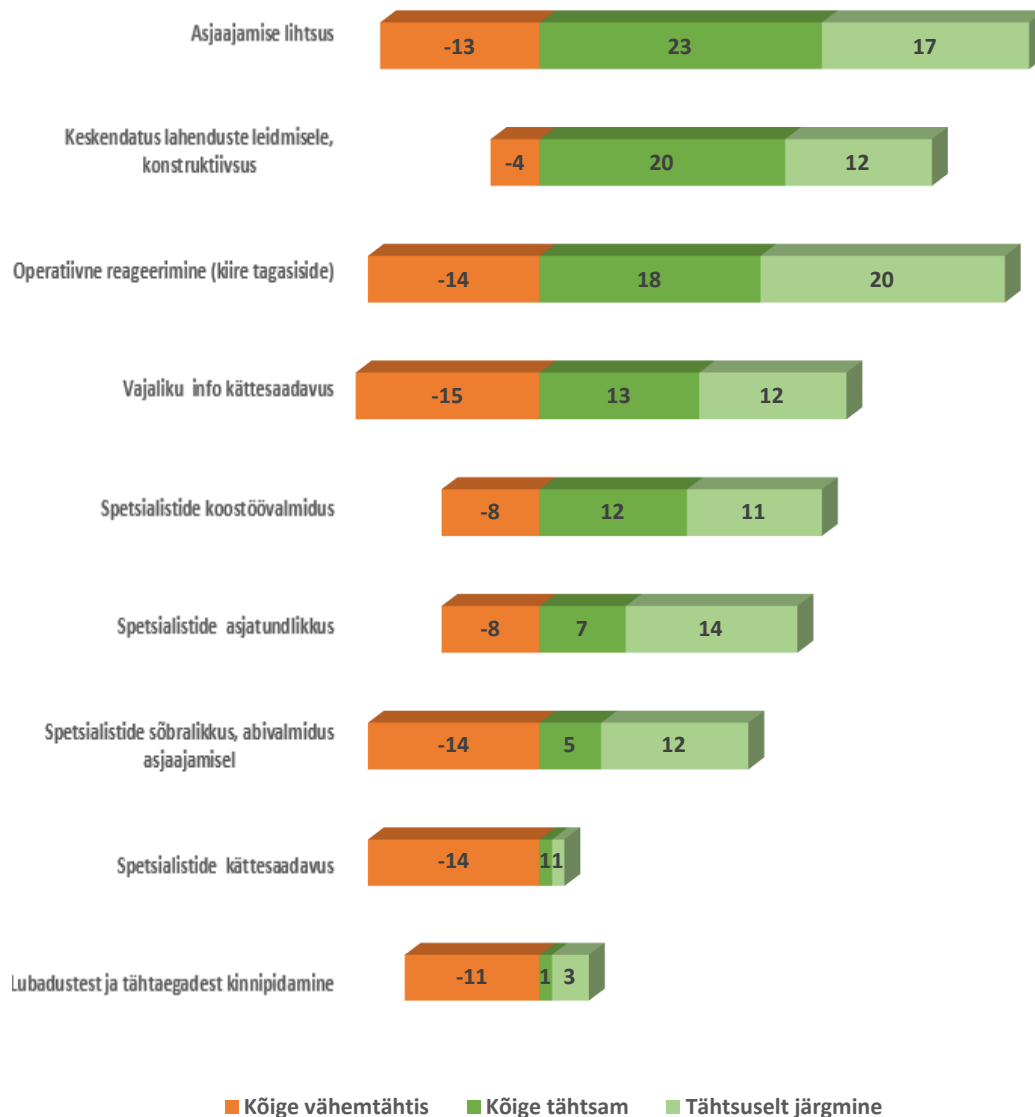


7 Rahulolu komponentide tähtsus

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

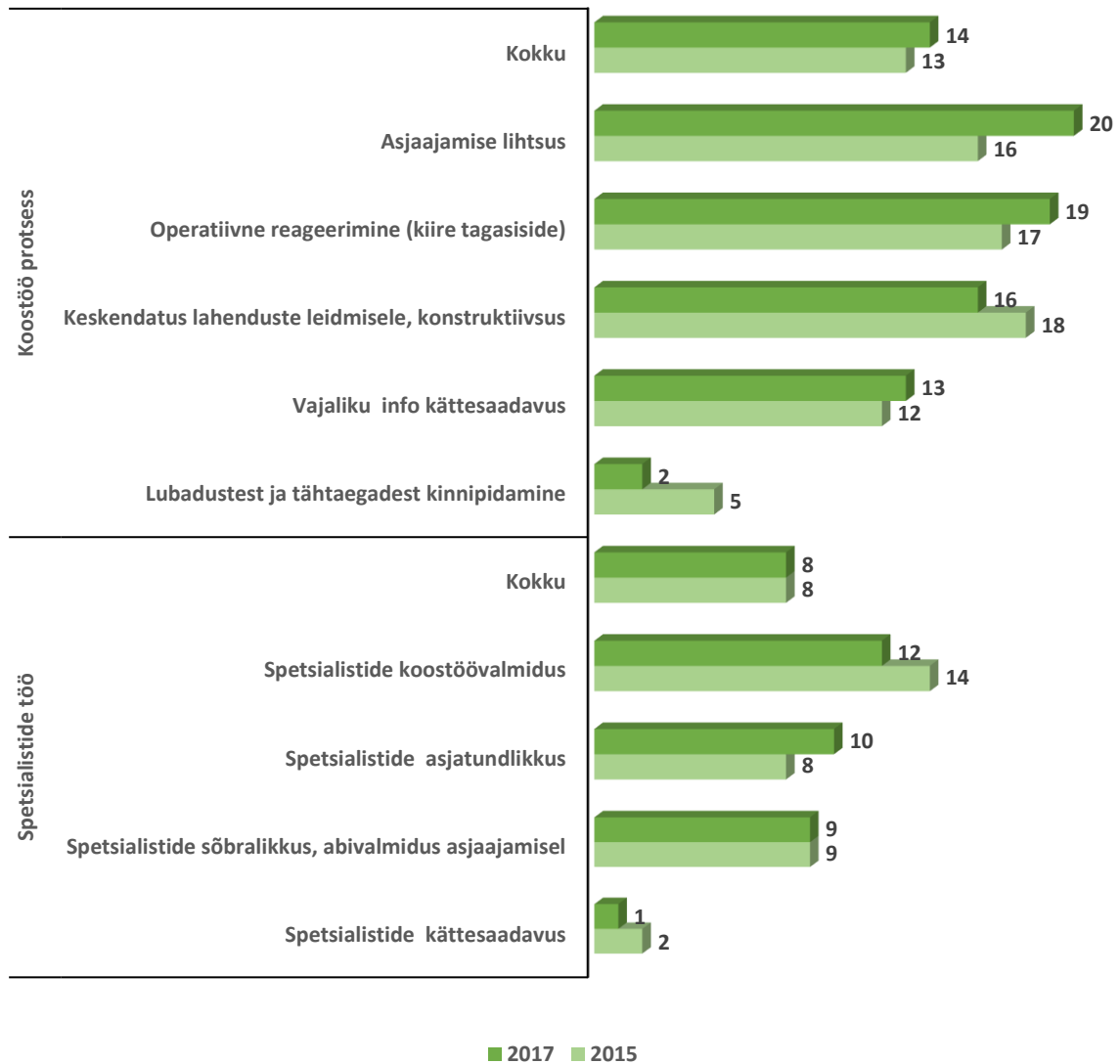
Kõigepealt tunnuste tähtsuse hinnangud (tähtsaim + tähtsuselt teine ja kõige vähemtähtis).

Rahulolu komponentide tähtsus % kõigist vastajatest, N=148



Edasi taandati tähtsaim+tähtsuselt teine nimetamise sagedused 100%-le

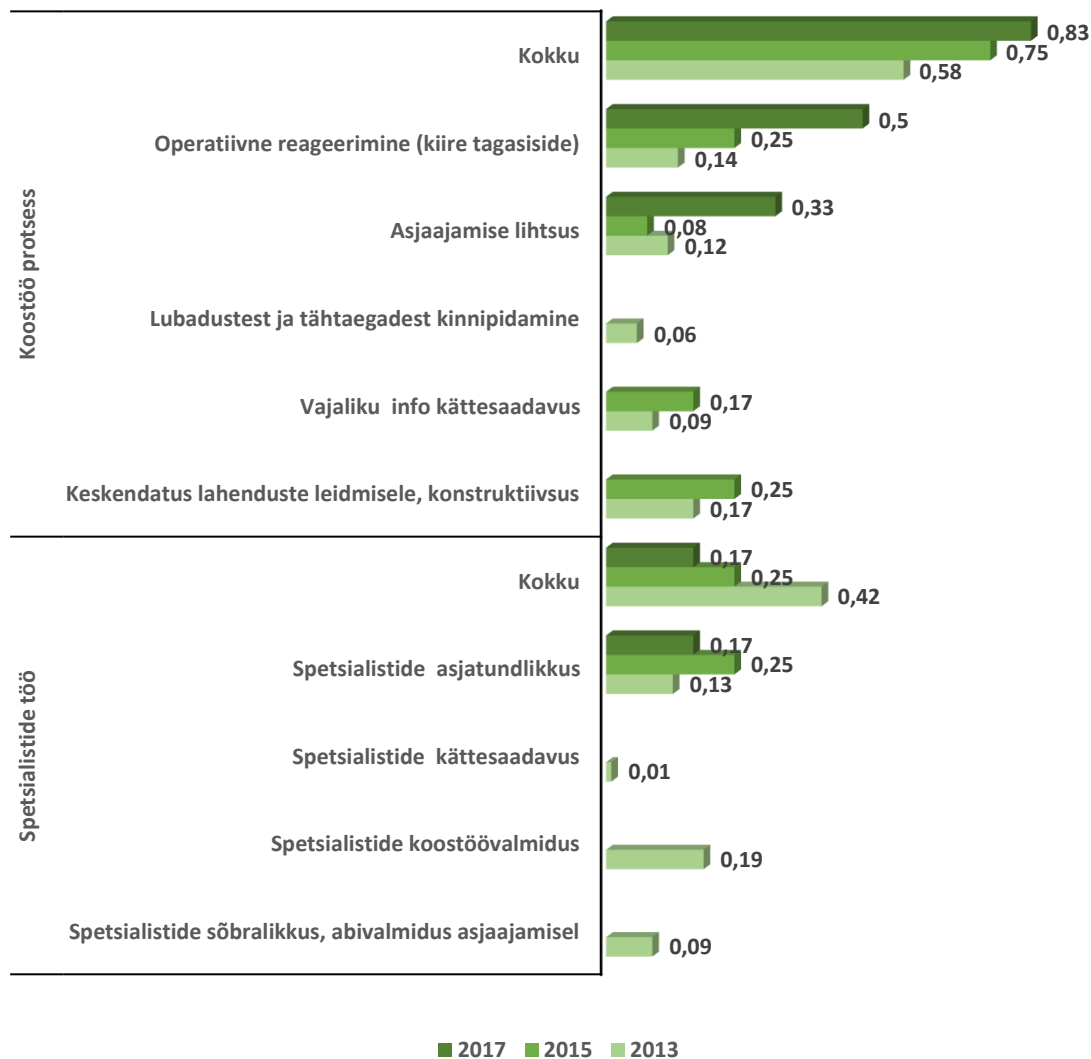
**Tähtsaim + tähtsuselt teine rahulolu komponent
keskmiselt**
(Kõik vastajad, taandatud %, N=148)



Järgmiste arvutuste juures võeti arvesse ka „kõige vähemtähtis“ hinnangud ning lõpuks taandati kahe põhiteguri ja nede komponentide suhe koefitsiendi 1 sisse. Kuna koostöö protsessi tegurisse sattus „kõige vähem tähtis“ hinnanguid harvem, tugenes selle teguri tähtsuse koefitsient võrreldes varasemaga veelgi.

Koostöö protsessi ja spetsialistide töö tegurite tähtsuse koefitsendid

(Kõik vastajad, N=148)

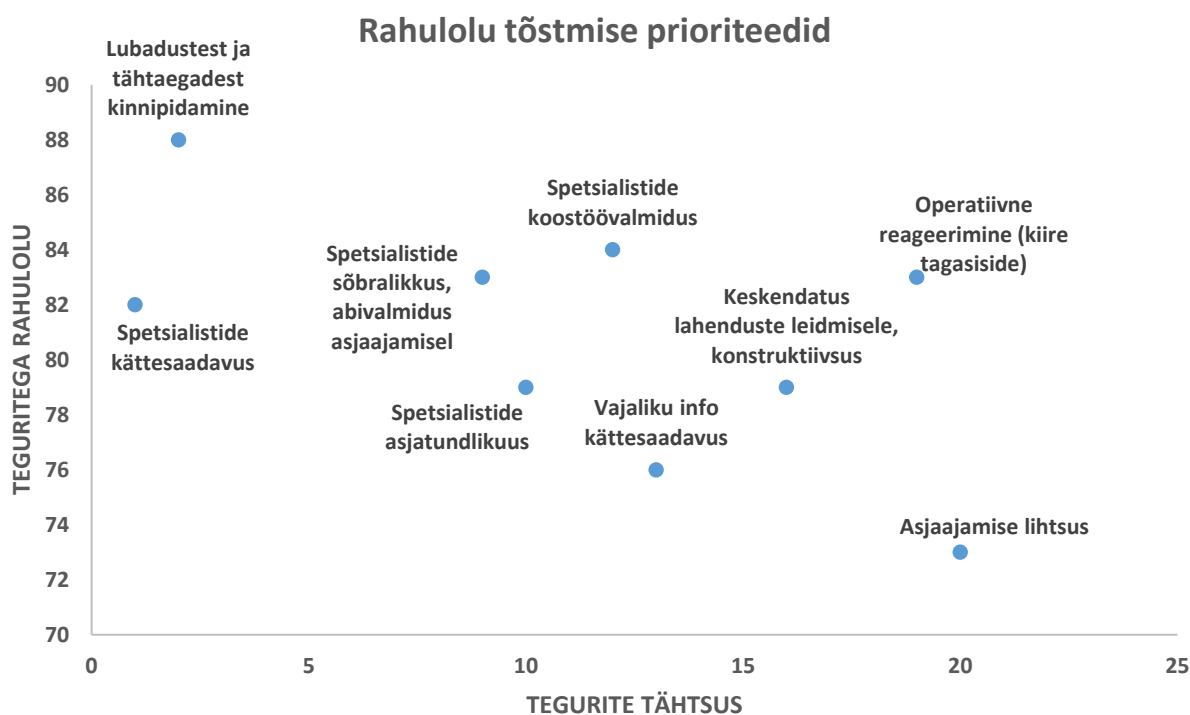


Kokkuvõttes on näha, et **koostöö protsess** on kahest põhitegurist selgelt tähtsam (koefitsient 0.83). **Spetsialistide töö** vastav koefitsient on 0.17. Ühtlasi on koostöö protsessi teguri tähtsuse koefitsient aastate lõikes järjest kõrgem (2015 0.75 ja 2013 0.58).

8 Partneri rahulolu tõstmise prioriteedid

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

- Vasaku ülannurga tunnused – tase väga hea ja täiendavaid jõupingutusi praegu ei vaja. Need on **lubadustest ja tähtaegadest kinnipidamine, spetsialistide kättesaadavus ning spetsialistide sõbralikkus**
- Keskvälja tunnused – peamised tunnused üldise rahulolu hoidmiseks. Kuigi rahulolu pole halb, vajavad pidevat tähelepanu, kuna tähtsus on keskmisest kõrgem. Nendeks on **spetsialistide koostöövalmidus ja operatiivne reageerimine**.
- Alaosa tunnused – peamised tunnused üldise rahulolu tõstmiseks. Tähtsaim tegur on **asjaajamise lihtsus** (tähtsus kõrge ja rahulolu madal) ja **keskendatus lahenduste leidmisele** (nagu varem nägime, on siin tegu siiski hinnangute positiivse trendiga). Lisaks neile tasub jätkuvalt tegeleda ka **vajaliku info kättesaadavuse** ja **spetsialistide asjatundlikkuse** parandamisega.



9 Partnerite rahulolu üldindeks

Arvestades kahe rahulolu **põhiteguri** tähtsuse koefitsienti (vt lk 18), arutati rahulolu (integreeritud) üldindeks, ehk üldindeksi arvutamisel sai teeninduse protsess kaaluks 0.83 ja teenindajate töö 0.17. Näeme, et üldindeksi väärtuseks on 81 palli ja see on parem kui varasematel aastatel. Rahulolu üldindeksi paranemine tuleneb asjaolust, et järjest tähtsamaks muutunud koostöö protsessi teguris on rahulolu hinnangud järjest paranenud, kuigi pole veel nii kõrged kui teenindajate töö hinnangud (mille tähtsus järjest langeb).

Koostöö protsessi ja spetsialistidega rahulolu üldindeks



10 Partnerite rahulolu muude koostöö aspektidega

Lisaks eelnevalt käsitletud partnerite rahulolu aspektidele, käsitleti uuringus ka mõningaid spetsiifilisi koostöö aspekte.

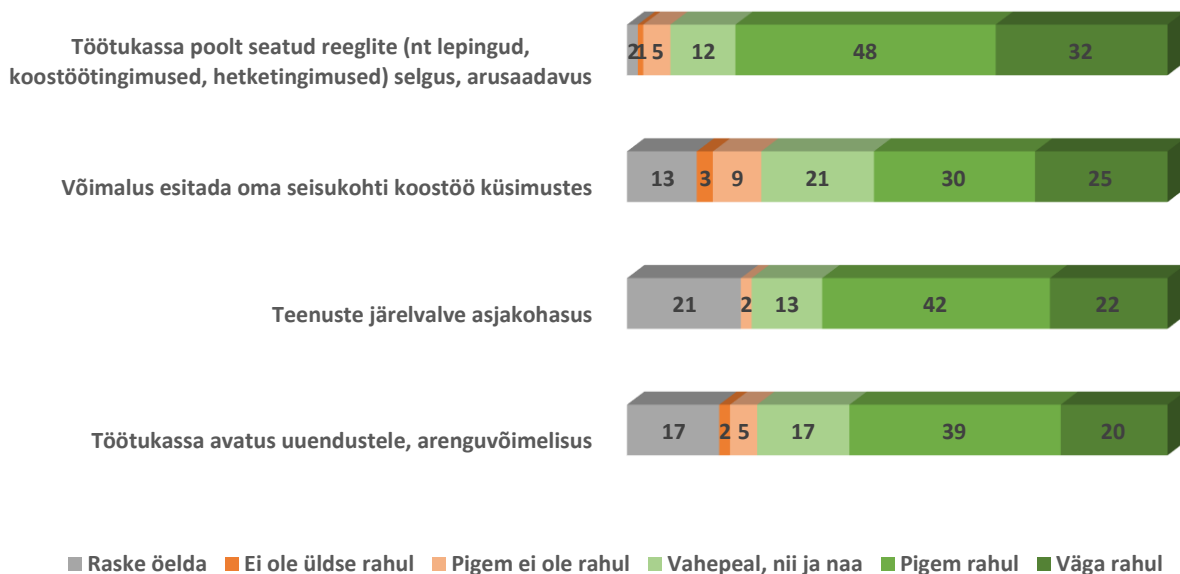
Taas esitame tulemused kahes plaanis – vastuste jaotuse ning keskmine palli järgi.

Tulemused on üldiselt pigem head ning kõigis hinnatud aspektides võrreldes eelmiste aastatega jätkuvalt paranenud.

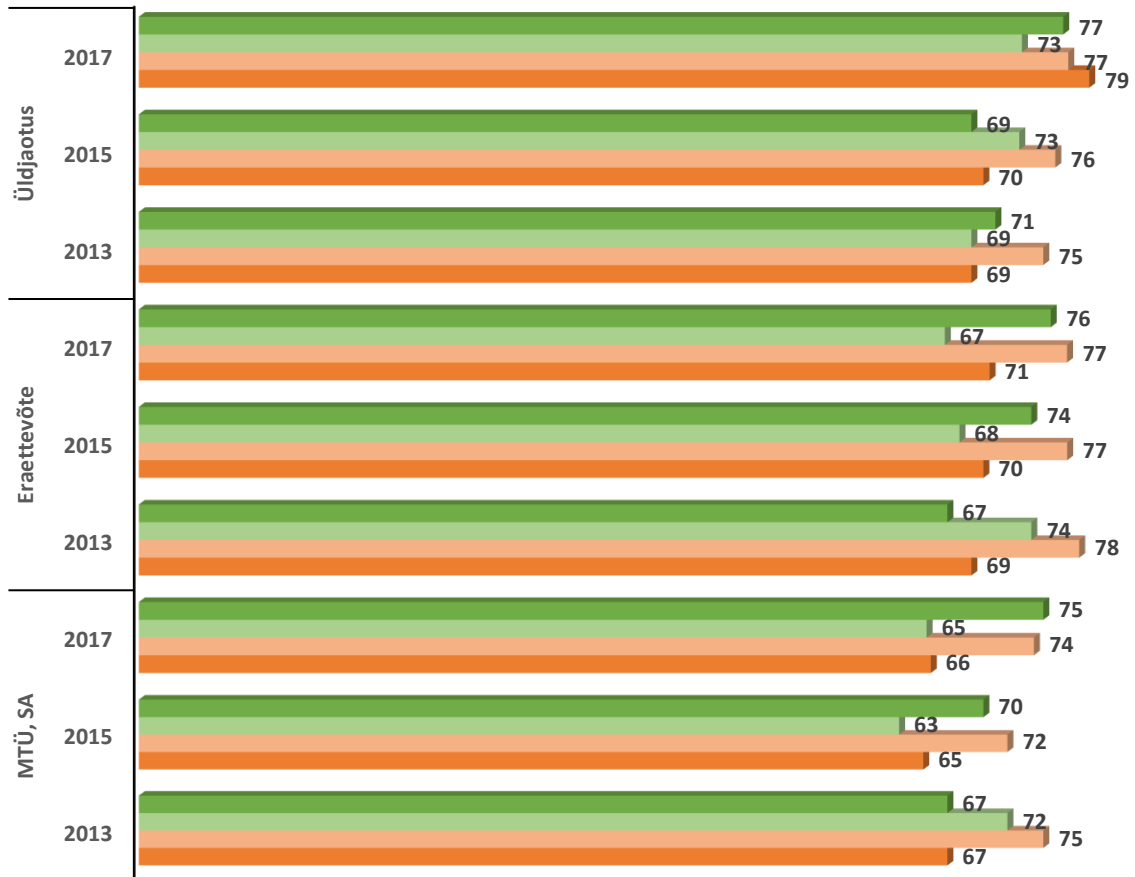
Parima hinnangu saab **Töötukassa avatus uuendustele, arenguvõimelisus** (79 p, 2015 70 p). Suhteliselt madal, kuigi mitte halb, on hinnang **võimalusele esitada oma seisukohti koostöö küsimustes** (73 p ja 2015 sama).

Vaadeldud neljast koostöö aspektist hinnatakse tähtsaimaks (nagu ka 2015 aastal) Töötukassa poolt seatud koostöö reeglite selgust ja arusaadavust, milles, nagu nägime, rahulolu hinnang siiski selgelt paranes (2017 77 p ⇐ 69 p 2015).

Palun hinnake nüüd Töötukassat, kui koostööpartnerit järgmistes asjaoludes % kõigist vastajatest, N=148



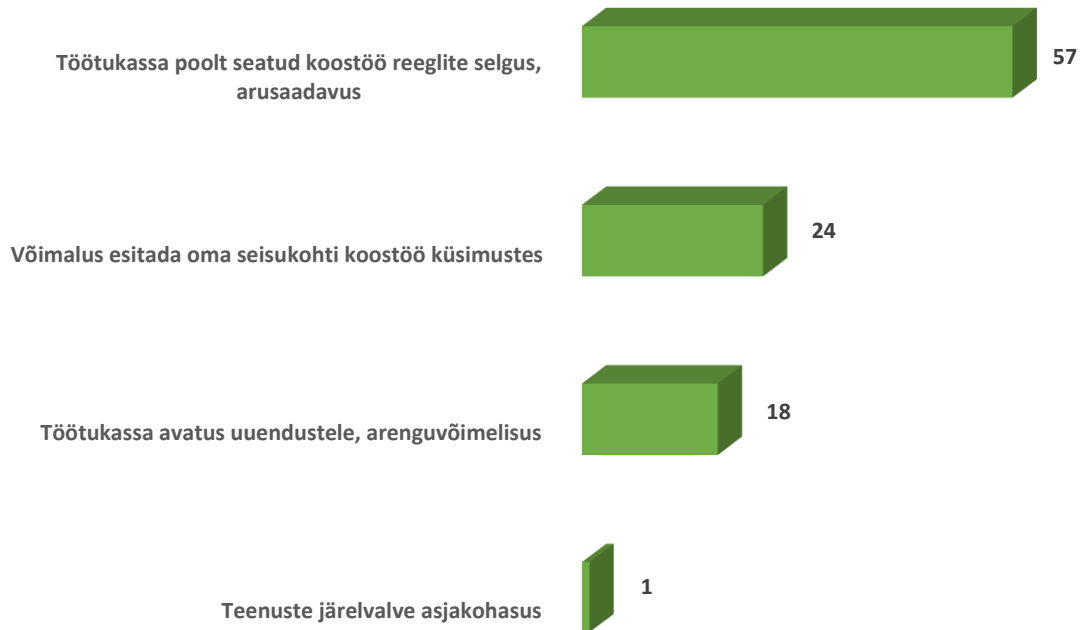
Rahulolu koostöö erinevate aspektidega (Vastajad, kes hinnata oskasid, keskmine)



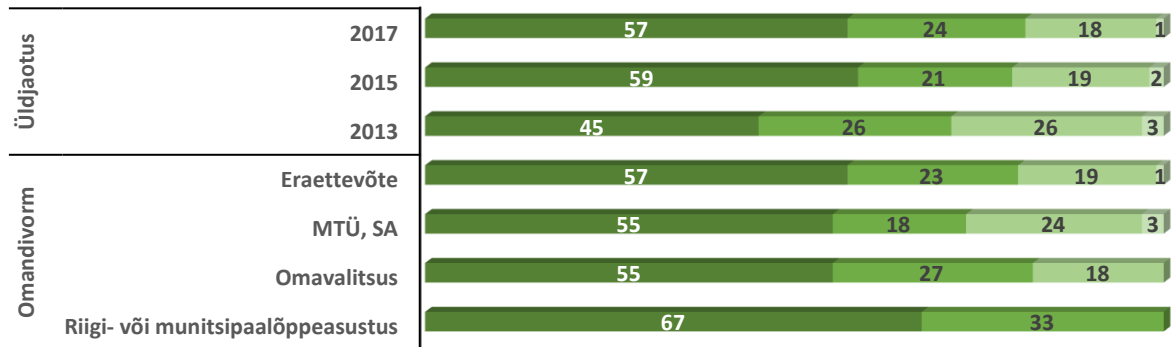
- Töötukassa poolt seatud reeglite (nt lepingud, koostöötingimused, hetketingimused) selgus, arusaadavus
- Võimalus esitada oma seisukohti koostöö küsimustes
- Teenuste järelvalve asjakohasus
- Töötukassa avatus uuendustele, arenguvõimelisus

Vaadake palun uuesti koostöö aspekte, mida just hindasite ja märkige nüüd, milline neist on Teile kõige tähtsam?

% kõigist vastajatest, N=148

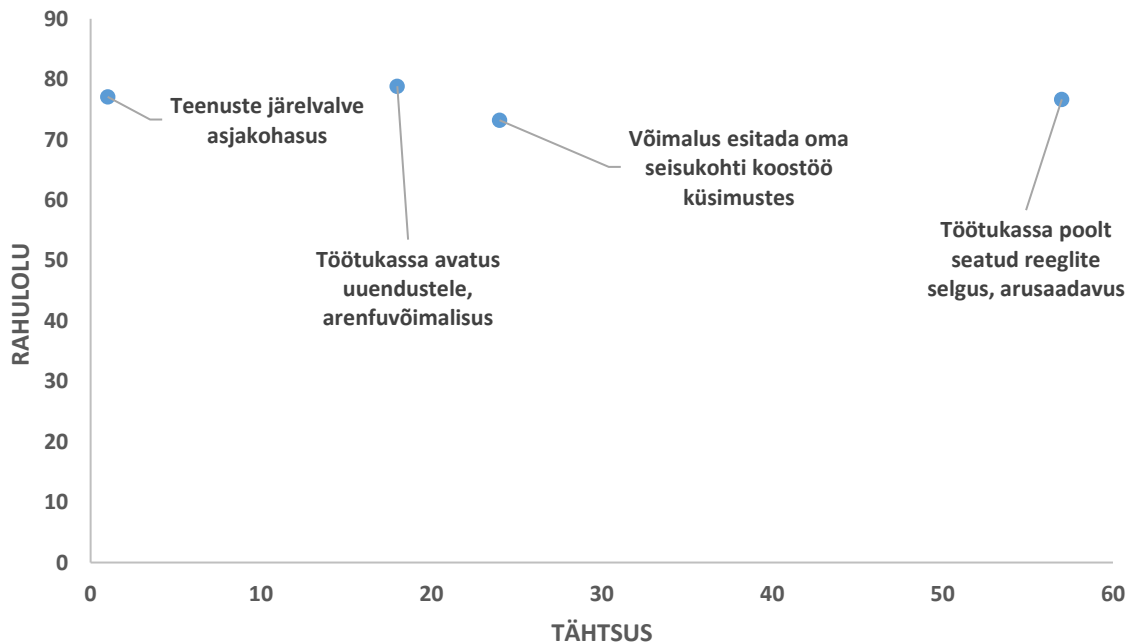


Vaadake palun uuesti koostöö aspekte, mida just hindasite ja märkige nüüd, milline neist on Teile kõige tähtsam?
 % kõigist vastajatest, N=148



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

Koostöö aspektide tähtsus ja rahulolu



Mida võiks Töötukassa teha veel koostöö parandamiseks?

Kuna vastuste arv pole väga suur ja nende sisu mitte eriti koonduv, siis esitame lahtised vastused originaalkujul.

- Alkohoolikud tuleb eelnevalt saata ravile. neid ei ole võimalik koolitada ja egas nendest ka töötajaid saa. Kui on stipendiumi päev- ei saabu nad nädala või enama jooksul koolitusele ja sama ütlevad tööandjad, kes võtavad tööle alkohooliku.
- Anda võimalus osaleda töötukassa poolt korraldatavatel messidel nii riigi, kui ka eraettevõtetele, kes korraldavad täiskasvanute koolituse; korraldada eraldi messe täiskasvanute koolitust korraldatavatele ettevõtetele.
- Eelpool mainitud juhendid inimesele, kes pole varem Töötukassaga (partneri rollis) kokku puutunud.
- Ei ole midagi pakkuda juurde
- Hankeosakond natuke rohkem avatumaks ja sisulisemaks
- Hetkel soovitusi pole
- hindan korrektsust
- Hoidku sama taset
- jätkata samas vaimus, mis juba on - kaasates koostööpartnereid nt töötubadesse, kus saab rääkida ja arutleda, kuidas üht või teist teenust arenda paremaks vm
- Kahjuks ei oska lisada midagi väga konkreetset. Alati on võimalus parandada klienditeeninduse teenust.
- Kodulehel võiks olla info, kes mis valdkonnaga tegeleb. Telefoni teel büroo kättesaamine raske (ei saa ka tagasi helistada, sest suunab infosse - aga ma ju ei tea, kes mind otsis).
- konsultantide väga erinev tase, kahjuks puutunud kokku konsultandiga, kes väga ebakompetentne
- Koolitan väga palju väljaspool Eestit, ning kui inimene tuleb küsima midagi uut erila, siis ümber õppija ei peaks selgitama väga pikalt, miks temal seda ametit vaja on. Nii nagu meil on muus maailmas uued suunad ja paremad teenimise võimalused
- Kui mingi reegel muutub või hakatakse pakkuma uut teenust, siis on hea, kui koostööpartnerit sellest eelnevalt teavitatakse. NT jõudis meieni võimalus töötavatele inimestele teatud tingimustel koolitust kompenseerida väikese hilinemisega.
- Kuulama peab siiski ka koolitajat kuna kui kliendil endal kursuse lõppedes rahalisi võimalusi ei ole täiendavate tundide võtmiseks (autokool), siis on ka põhikoolitus mõttetult kulutatud maksumaksja raha.
- Lisaks siia selle teenuste järelevalve asjakohasuse, kuna see on puudulik.
- Loobuda hanke teel koolituste ostmisest - see tagab selle, et koolitama pääsevad kõige madalama võimaliku kvalifikatsiooni ja pädevusega koolitajad. Ühtlasi viib koolitusteenuse kvaliteedi kapitaalselt alla.
- Loobuda mõttetust bürokraatiast.
- Luua mingi 'abi' lehe, kust saaks vaadata enam korduvatele küsimustele vastuseid...et ei peaks spetsialiste telefonitsi tüütama. Võiks muidugi olla ka kellegi kontakt...kuhu helistada üldiste küsimuste korral.
- Meil on nii kitsas rida ja meie oleme oma koostööga pragusel juhul rahul
- OK
- Olla paindlikum.
- Olla sõbralikum ja paindlikum lahenduste leidmisel. Arvestada ka väikeste koolitajatega ja luua põhimõtetesse punktid ka nende kaitseks ja toetuseks. Sest praegusel hetkel on töötukassa nagu suur bürokraatiamasin kellel on õigused ja teisel poolel pole.
- On jäänud tunne, et paar Töötukassa regionaalsetes osakondades töötavat inimest püüavad on probleemide puhul teha lahenduse leidmise keeruliseks. Koostöö seisnebki ju selles, et alati püütakse koos parim võimalik lahendus leida (õnneks ka selliseid näiteid meil jagub)
- Paberkandjal vahetatavate dokumentide viimine miinimumini
- Panna koolituspartnerite koolituslehe lingid, ei jõua kõiki teie baasi sisestada
- Praegu on koostöö Töötukassaga päris hea, hetkel ei oskagi midagi täiendavat välja pakkuda. Tore kui ka edaspidi jätkuksid Töötukassa poolt korraldatud üritused (infopäevad, seminarid jne). Nendest on palju abi.
- Pretensioonid töötukassa töösse puuduvad
- Suhelda oma koostööpakkujatega ning valida neid läbi tihedama sõela ning arvestama, kas teenuse pakkuja on ikka piisavalt kvaliteetse taustaga või mitte!!!
- Teenuse tasustamisel peaks ikka arvestama kõigi klientide tasustamise peale, kes on suunatud teenusele, kuns on eelnevalt ju kulutusi tehtud teenuse osutamiseks.

- Tundub üsna lihtne võtta kokku valdkonna koolitajad ja koostada uued vajalikud kursused grupiarutelu (ajurünnaku?) tulemusena. Vaidleme, liidame kogemused, otsime parimad lahendused erinevatele piirkondadele ja sihtgruppidele. Tallinna ja Tartu suurte koolitusettevõtete kogemus ei pruugi alati sobida maakondadesse...
- valida koostööpartnereid teenuse kvaliteedi järgi ning võttes arvesse kliendi arvamust.
- Veel rohkem paindlikkust.
- Võiks olla vähem aruandlust ja paberimajandust, seda just Kaitstud töö teemal.
- Võimalusel arvete ja muu info sisestamine netikeskkonda.
- Vähem bürokraatiat.
- Õppida soovijatele anda võimalus kasutada ka väiksemate koolitusfirmade teenuseid sagedamini, kuna teenuse kvaliteet on väikestes firmades samuti väga hea!
- Ülikoolil ei ole hinnakirja akadeemilise tunni kohta. Ülikool arveldab ainepunktides, mille kohta on hind. Kursuse maht on ainepunktides ja selle alusel on kursusel hind. Me ei saa esitada koolituse arvet õppeinfosüsteemi kaudu nagu kõigile teistele õppijatele, vaid peame tegema seda käsitsi.

11 Rahulolu e-töötukassa, kodulehe ja REDIS-ega

e-töötukassa

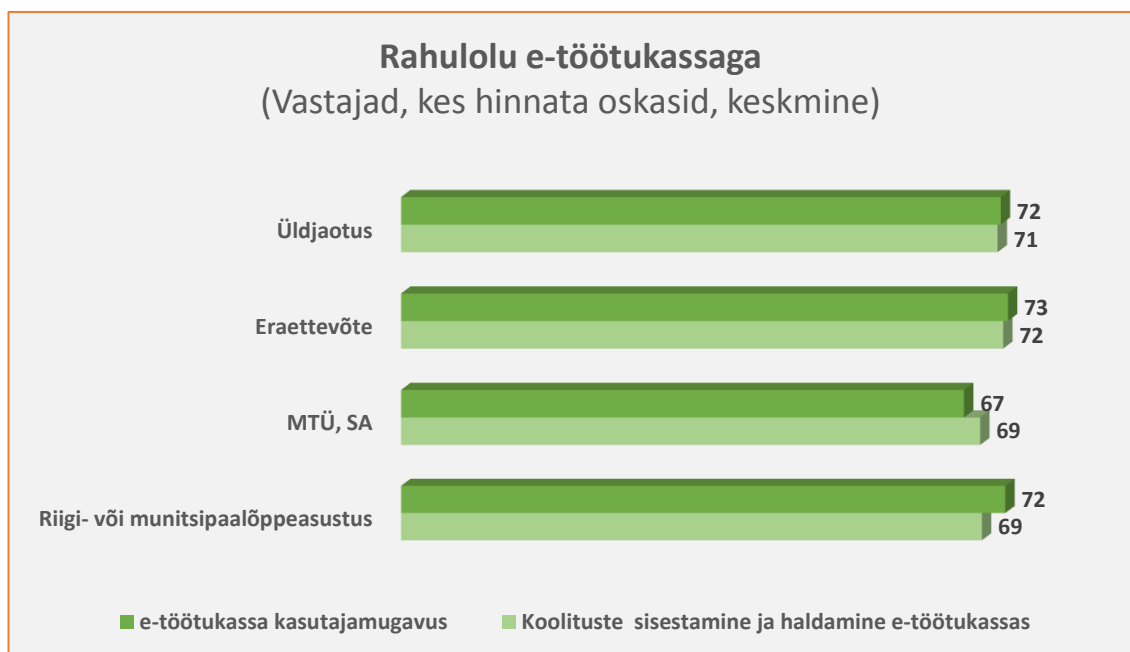
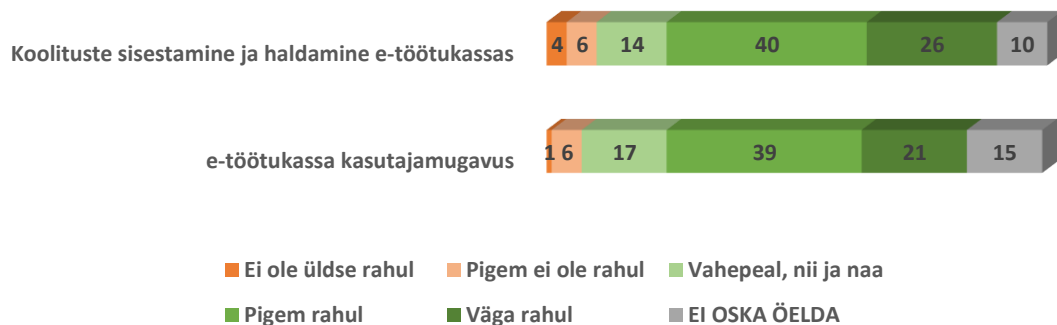
Kasutusmugavusega on üldine rahulolu 72 palli, koolituste sisestamise ja haldamisega 71 palli, ehk pigem rahul.

Eraettevõtete hinnangud on keskmisest kõrgemad, eriti võrreldes MTÜ/SA rühmaga, kus see on 67 palli.

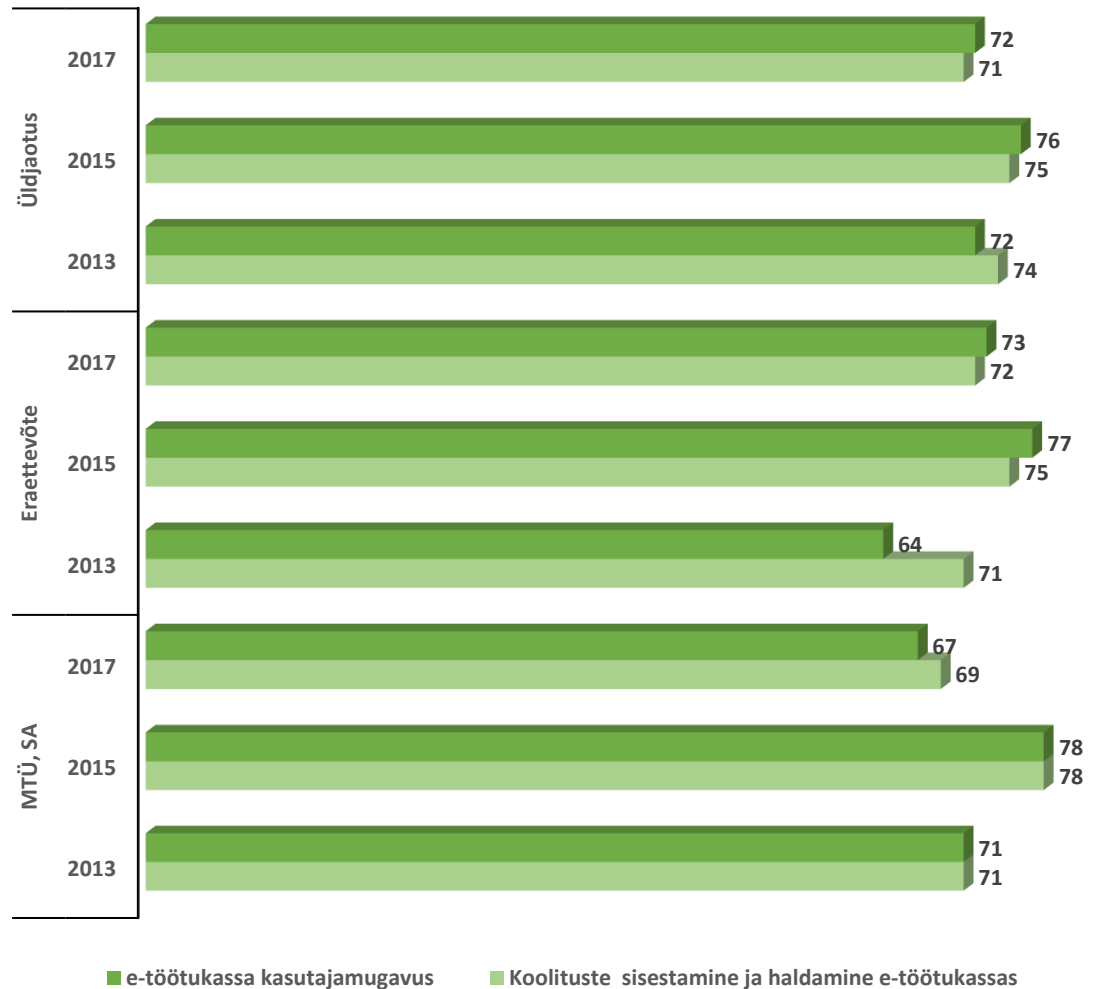
Kui lähtuda eeldusest, et e-töötukassa on võrreldav varasema iseteenindusportaaliga, siis on seekordsed hinnangud madalamad kui 2015 aastal iseteenindusportaaliga mõlemas hinnangus (2015 olid need vastavalt 76 ja 75 palli).

Palun hinnake oma rahuolu e-töötukassaga

% kõigist vastajatest, N=148



Rahulolu e-töötukassa / iseteenindusportaaliga (Vastajad, kes hinnata oskasid, keskmine)



Millega Te pole rahul e-töötukassa kasutamisel (lahtised vastused)?

- E-teenunduses klientidel tööotsingus võiks rohkem venekeelset infot olla. Vähemalt ametinimetus.
- Eelnevas kommentaaris juba kirjutatud, palun sisestage e-töötukassas koolitustele lubatud klientide andmed, et oleks võimalik kiirelt e- keskkonnas registreerumisteadet saata
- Enamuses koolituskardiga registreerimisi ei ole võimalik sisestada portaali kaudu, kuna kas siis konsultant või keegi teine ei ole omalt poolt infot sisestanud.
- Iga koolituse juures tuleb andmed uuesti sisestada, sama firma ja töötajate kollektiivi jaoks võiks olla eeltäidetud põhi, kuhu andmeid lisada
- Info leidmine on keerukas.
- Info on laiali hajutatud ja raskesti leitav.
- IT lahendused tunduvad vananenud. Sõltuvad liialt kasutatavast tarkvarast - erinevate veebilehitsejaga sageli vajalik ei toimi. Veebilehe loogika on vähekögenud kasutaja jaoks keeruline. Mitmed valikuruudud või raadionupud nõuavad tarbetut topeltkinnitust. Isegi tüüpdokumentide näidistes püsivad kasutustehnilised vead juba aastaid.
- keeruline, raske, võtab palju aega
- Koolituskaarte ei saa esitada läbi e-töötukassa kuigi nad seda reklaamivad.

- Koolituste sisestamine. Koolitaja juures on vähe tähemärke. Uut sarnast koolitust sisestades ei salvesta koolitaja infot.
- Liiga mahukas töö. Kui on algavaid kursusi 30 kuus, siis ajaliselt ei jõua seda infot ülesse panna. Ei ole võimalik selle pärast uut töötajat ka palgata. Väga aega nõudev ja tüütu e-keskkond
- Meie koolitused on pikad, kuni 8-10 kuud, kuhu õppiajd saavad kogu aeg registreerida ja juurde tulla, kui tase ja tingimused sobivad. Iga kuu kaovad nad ära ja pean uuesti üles panema. Minu jaoks lisa ajakulu, kui ma koolitusearhiivist uuesti üles pean panema.
- Meil on iga kuu palju koolitusi ja ei jõua neid teie baasi sisestada
- Oleks hea, kui kõik toimingud saaks teha läbi e-töötukassa
- Portaali väliste registreerumiste sisestamine ei toimi.
- Vahel tekkib segadust koolituste lisamisel. Koolitus on justkui kirjas, kuid selle ilmumine üldsüsteemi võtab aega ja siis võib tekkida topeltmärkimisi.
- Vanu koolitusi võiks saada kustutada. Ja ühe koolituse kuupäevad võiks saada korraka ära sisestada, enne koolituse lõpliku salvestamist (praegu saab üks haaval sisestada kuupäevi)
- Viimati kui ma proovisin koolitusi sisestada, siis oli see ülimalt ebamugav. Viimasel ajal pole proovinud.

Kokkuvõttes koondub kriitika sellele, et keskkond on koolituste sisestamiseks ja haldamiseks kohmakas, keerukas ja töömahukas.

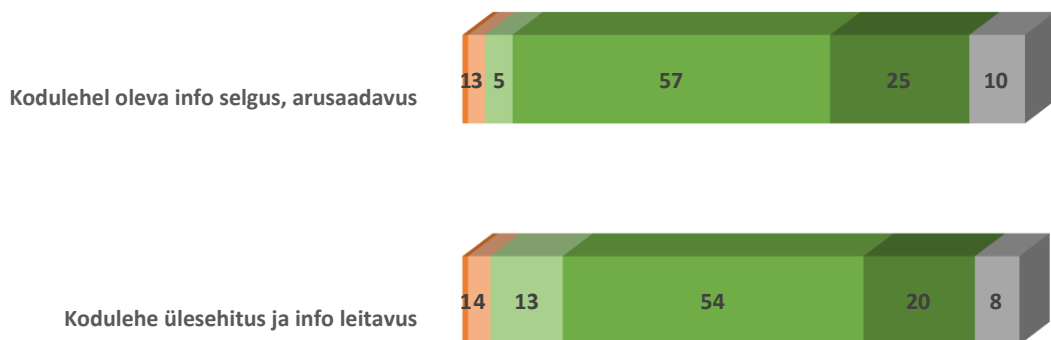
Koduleht

Rahulolu töötukassa kodulehel oleva **info selguse ja arusaadavusega** on kokkuvõttes 78 palli ning kodulehe **ülesehituse ja info leitavusega** on 74 palli. Sarnane hinnangute muster info selguse kasuks esineb pea kõigis vastajarühmades.

Seejuures ei ole hinnangud võrreldes 2015. aastaga paranenud. Võrreldes 2013. aastaga on hinnang parem info selguse ja arusaadavuse aspektis, kodulehe ülesehituse ja info leitavuse aspektis aga mitte.

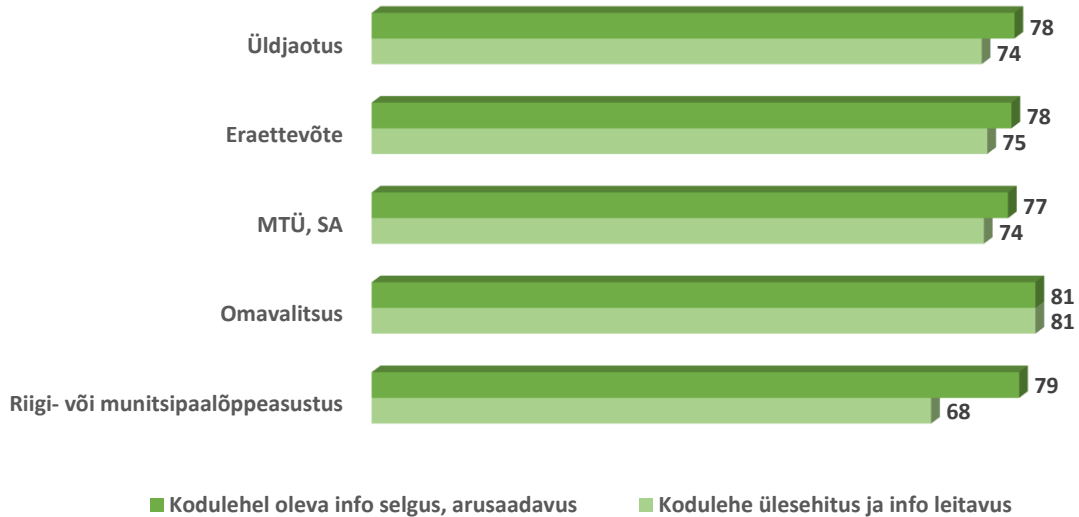
Rahulolu Töötukassa kodulehega

% kõigist vastajatest, N=148



■ Ei ole üldse rahul ■ Pigem ei ole rahul ■ Vahepeal, nii ja naa ■ Pigem rahul ■ Väga rahul ■ EI OSKA ÕELDA

Rahulolu Töötukassa kodulehega (Vastajad, kes hinnata oskasid keskmise)



Rahulolu Töötukassa kodulehega (Vastajad, kes hinnata oskasid, keskmise)



Millega Te ei ole rahul kodulehel (lahtised vastused)?

- copy-paste eelmise vastusekasti tekstist: Mitmed valikuruudud või raadionupud nõuavad tarbetut topeltkinnitust. Isegi tüüpdokumentide näidistes püsivad kasutustehnilised vead juba aastaid.
- Harva külastades ei ole lihtne kasutada, lihtsam on helistada infotelefonile ja küsida, liiga palju aega läheks vajaliku info otsimisele
- Info leidmine on väga keeruline ning mitmes kohas väga laiali
- Info leitavus. Liiga keeruline.
- Info on laiali hajutatud ja keerulises keeles
- info on suhteliselt kaootiliselt esitatud, seda väidet on palju kordi töötud ise välja toonud
- Koduleht on väga keeruline ja info leidmine alati vaevuline.
- Kui otsisin teavet, mida ja kuidas pean kirjutama arvele selgituseks, siis püüdsin seda teavet kodulehelt leida. Koduleht nõudis mu sisselogimist ja siis käsitati mind kui tööotsijat. Alles mõned päevad hiljem infopäeval sain kinnituse, et kodulehel ongi mind huvitanud teave parooliga kaitstud. Leidsin siis koostöö põhimõtete faili oma arvutist üles ja sain ka teabe. Samas ei saanud ma kindel olla, kas see oli kõige värskem variant koostööpõhimõtetest või on seda uuendatud.
- Kui töötu peab töötukassa kodulehelt koolitusi otsima, siis seda on pisut keeruline leida.
- Otsitava info leidmine võtab palju aega
- Teenused ei ole süsteemselt, erinevad asjad erinevate kategooriate all ja võõrale pole need nii loogilised.
- vahel tuleb otsida mõnda dokumenti kaua, sest ei oska almgruppidest seda leida
- Vajalikkuninfot keeruline leida, mistõttu lehe ülesehitus võiks olla lihtsam\kompaktsem.
- Väga palju infot...otsimine võtab aega

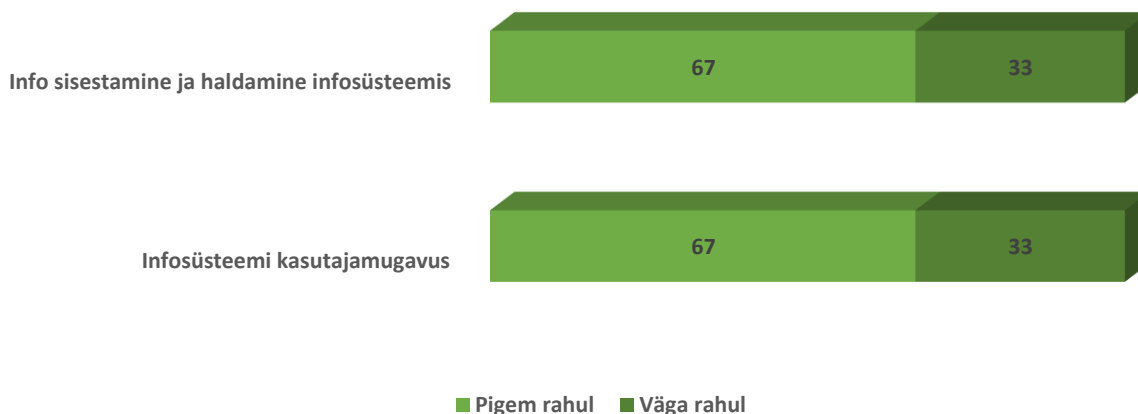
Kokkuvõttes koondub kriitika sellele, et info on kogulehel esitatud keerukalt ja hajutatult.

Ekspertdoktorite infosüsteem REDIS

Selle infosüsteemi kasutanuid sattus valimisse väga vähe (3), mistõttu laiemaid järeldusi teha ei saa. Nende kolme hindaja hinnangud on aga „pigem rahul“.

Palun hinnake oma rahulolu riikliku ekspertdoktorite infosüsteemiga (REDIS)

% neist, kes on antud infosüsteemi kasutanud, N=3



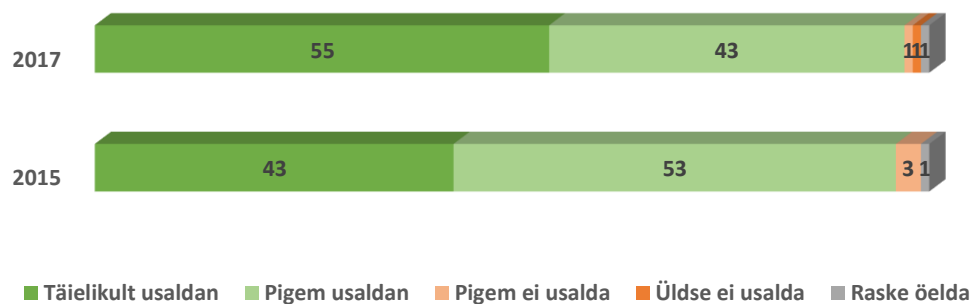
12 Töötukassa usaldusväarsus

Lõpuks küsiti hinnanguid ka töötukassa kui partneri usaldusväarsuse kohta.

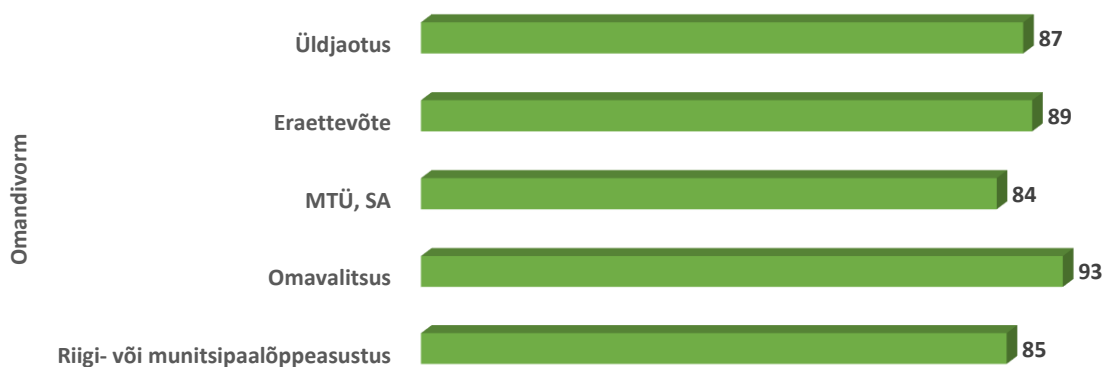
Näeme, et Töötukassat usaldab täielikult 55% (2015 43%) ja pigem usaldab 43% (2013 53%) küsitletud partneritest. Usaldusväarsuse üldine hinnang juba tuntud 100 pallisel skaalal on kokkuvõttes 87 punkti.

2015 oli vastav tulemus 84 p ja 2013 83 p. Vastajarühmade lõikes on MTÜ/SA rühma hinnangud veidi madalamad (84 p) kui eraettevõtete hinnangud (89 p), kuid on jätkuvalt paranenud.

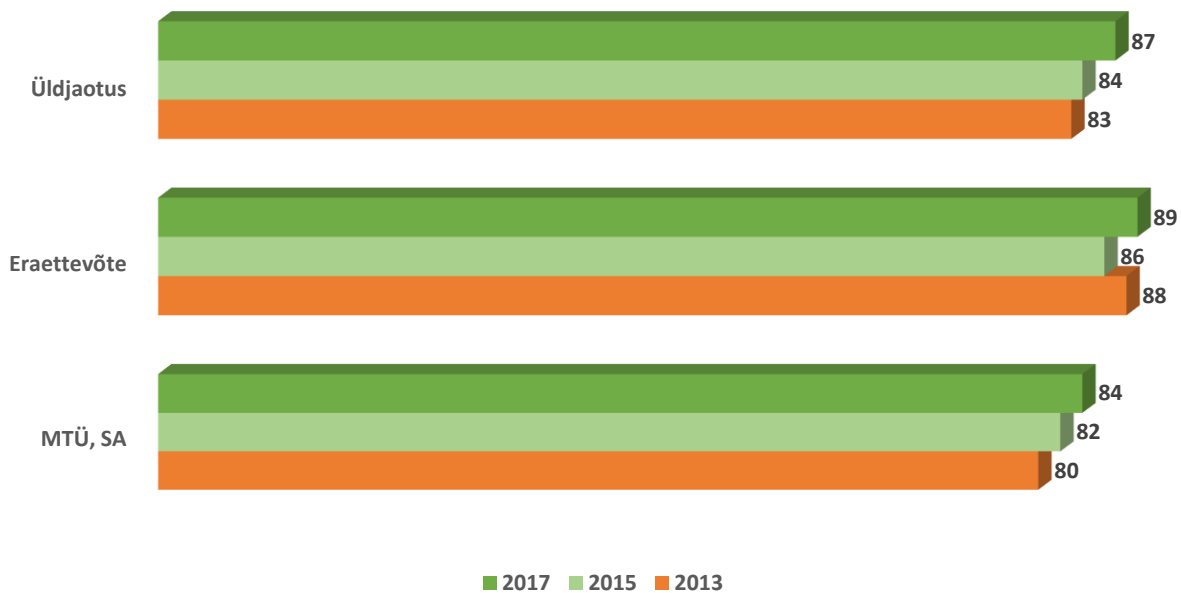
Palun hinnake kuivõrd usaldusväärseks partneriks te peate Töötukassat
% kõigist vastajatest, N=148



Hinnang töötukassa usaldusväarsusele
Kõik vastajad, N=148



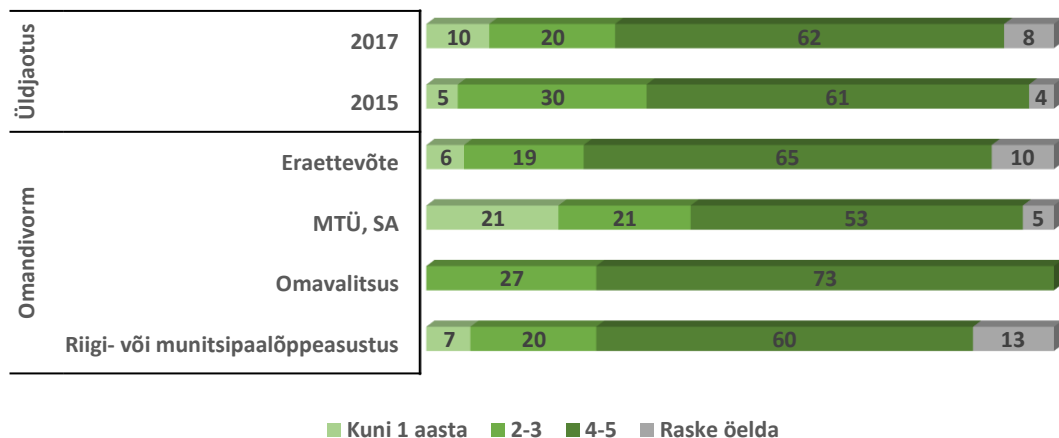
Hinnang Töötukassa usaldusväarsusele (Kõik vastajad, keskmine, N=148)



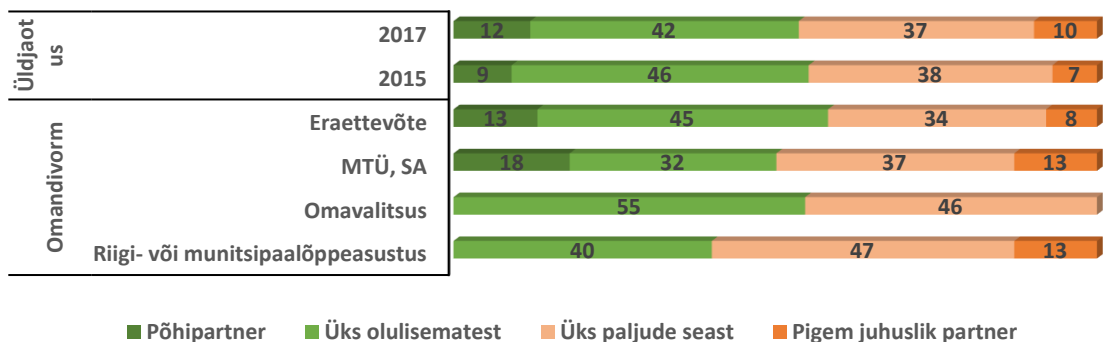
13 Koostööpartnerite taust

- 61% küsitletud partneritest on Töötukassaga koostööd teinud 4-5 aastat
- 54%-le küsitletutest on Töötukassa kas üks peamistest koostööpartneritest või koguni põhipartner.
- 63% küsitlusvalimist osutab Töötukassa teenuseid piirkondlikult, eraettevõtete seas on neid veidi vähem (49 %), ülejäänud pigem üleriigiliselt.
- Töötukassa büroode/osakondade jaotus, kellega sagedamini koostööd tehtud, on küsitlute seas üsna ühtlane ja vastab üldjoontes piirkonna suurusele (elanike arvule).

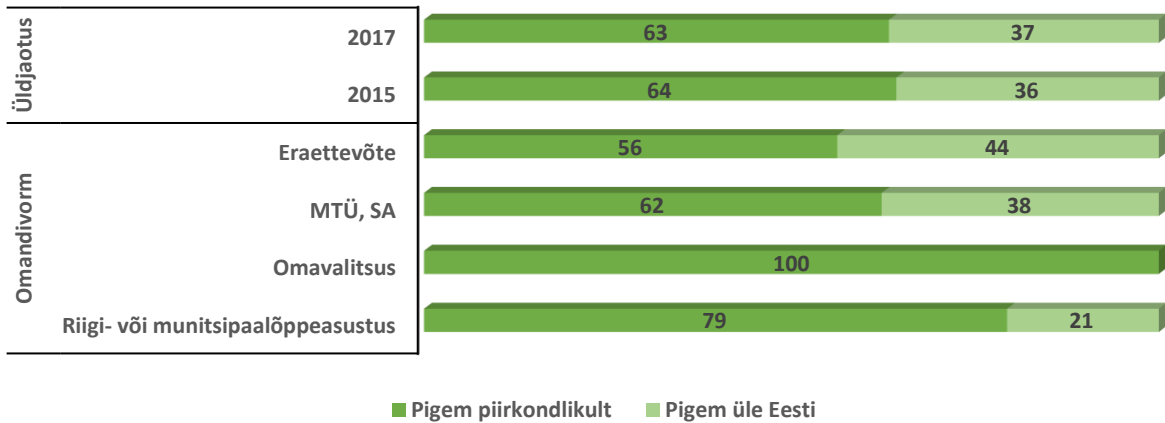
2009. aastast alates, mitu aastat olete Töötukassaga koostööd teinud?
% kõigist vastajatest, N=148



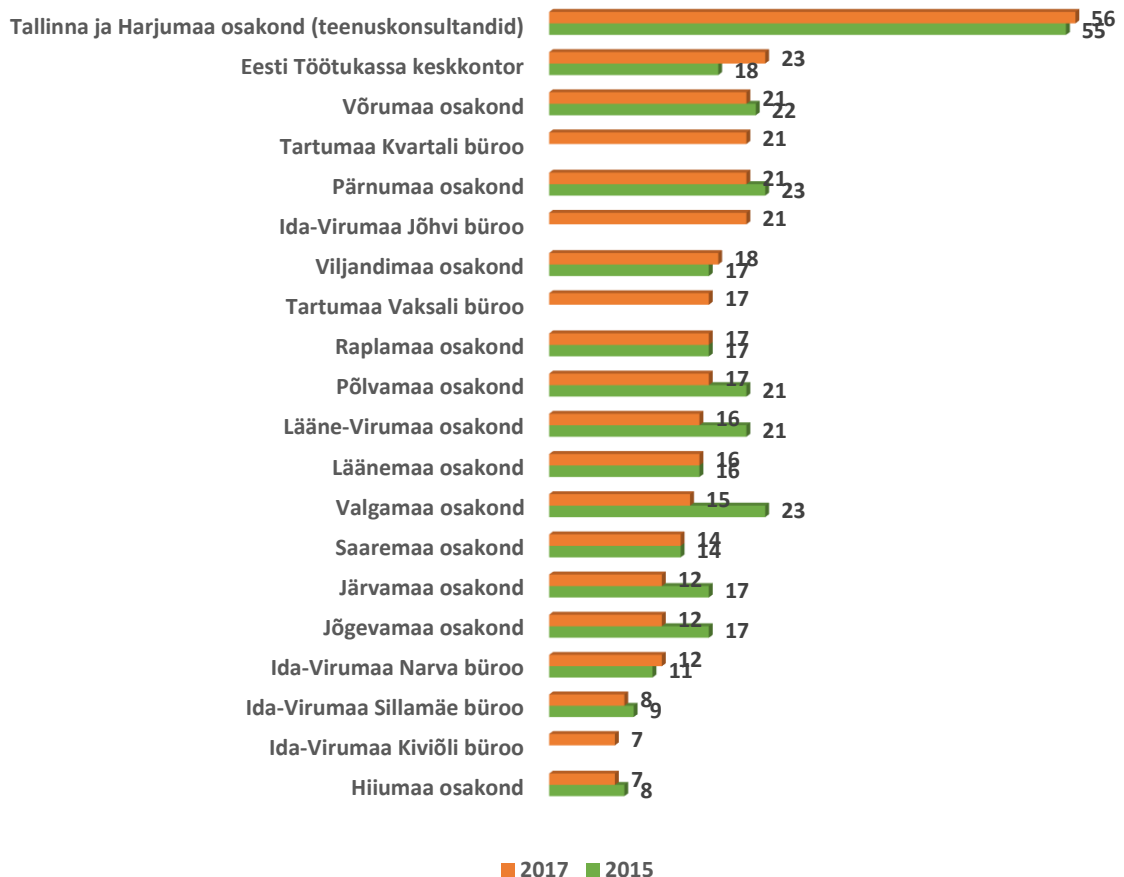
Kuivõrd oluline partner Töötukassa Teile/Teie ettevõttele/asutusele on?
% kõigist vastajatest, N=148



Kas Teie ettevõtte/asutus pakub Töötukassale teenuseid piirkondlikult või üle kogu Eesti?
% kõigist vastajatest, N=148



Milliste Töötukassa büroodega/osakondadega Te olete sagedamini koostööd teinud?
% kõigist vastajatest, N=148



Lisa 1: Küsimustik

<p>1. Milliseid teenuseid olete pakkunud koostöös Töötukassaga käesoleval aastal? MÄRKIGE KÕIK SOBIVAD VASTUSED</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koolitusteenus koolituskaardiga 2. Koolitusteenus hankega 3. Tööharjutusteenus (sh koostöös omavalitsustega) 4. Nõustamisteenus (võlanõustamine, psühholoogiline nõustamine, sõltuvusnõustamine, tööklubi) 5. Individuaalse tööerakendamise teenus 6. Vabatahtlik töö 7. Tööandjate teavitamise ja nõustamise teenus 8. Töövõime hindamine 9. Tööalane rehabilitatsioon 10. Kaitstud töö 11. Muud vähenenud töövõimega inimeste teenused
<p>2. Teie omandivorm.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. eraettevõtte 2. MTÜ, SA 3. omavalitsus 4. riigi- või munitsipaalõppeasustus
<p>3. Milliste kanalite kaudu Te olete suhelnud Töötukassaga? MÄRKIGE KÕIK SOBIVAD VASTUSED</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Spetsialistiga kohtunud 2. Spetsialistiga meili või telefoni teel 3. Kasutanud e-töötukassat 4. Kasutanud kodulehte 5. Ümarlaud, infotund jm kollektiivse suhtlemise vormid 6. Muu, mis? _____
<p>4. Kust olete saanud infot Töötukassaga koostöö võimaluste, Töötukassa hangete jm võimaluste kohta? MÄRKIGE KÕIK SOBIVAD VASTUSED</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meediast, ajakirjandusest 2. Töötukassa kodulehelt 3. Kolleegidelt, tuttavatelt 4. Töötukassa töötajatelt 5. Töötukassa korraldatud üritustelt, infopäevadelt 6. Muude korraldajate üritustelt, messidelt 7. Riigihangete portaalist 8. Mujalt, kust? _____
<p>5. Kuivõrd olete üldiselt rahul Töötukassaga tehtava koostööga?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ei ole üldse rahul 2. Pigem ei ole rahul 3. Vahepeal, nii ja naa 4. Pigem rahul 5. Väga rahul
<p>6. Miks Te nii arvate, palun põhjendage? Võimalusel tooge näiteid.</p>	<p>KIRJUTAGE</p>

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

Koostöö PROTSESS					
	Ei ole üldse rahul	Pigem ei ole rahul	Vahepeal, nii ja naa	Pigem rahul	Väga rahul
1. Operatiivne reageerimine (kiire tagasiside)	1	2	3	4	5
2. Asjaajamise lihtsus	1	2	3	4	5
3. Vajaliku info kättesaadavus	1	2	3	4	5
4. Lubadustest ja tähtaegadest kinnipidamine	1	2	3	4	5
5. Keskendatus lahenduste leidmisele, konstruktiivsus	1	2	3	4	5
Spetsialistide TÖÖ					
	Ei ole üldse rahul	Pigem ei ole rahul	Vahepeal, nii ja naa	Pigem rahul	Väga rahul
6. Spetsialistide kättesaadavus	1	2	3	4	5
7. Spetsialistide sõbralikkus, abivalmidus asjaajamisel	1	2	3	4	5
8. Spetsialistide koostöövalmidus	1	2	3	4	5
9. Spetsialistide asjatundlikkus	1	2	3	4	5

8. Vaadake palun uuesti koostöö aspekte, mida just hindasite ja märkige nüüd, milline neist on Teile kõige tähtsam ja milline tähtsuselt teine ja milline kõige vähemtähtis MÄRKIGE NUMBRIGA

1. Operatiivne reageerimine (kiire tagasiside)	Kõige tähtsam NR _____ Tähtsuselt järgmine NR _____ Kõige vähemtähtis NR _____
2. Asjaajamise lihtsus	
3. Vajaliku info kättesaadavus	
4. Lubadustest ja tähtaegadest kinnipidamine	
5. Keskendatus lahenduste leidmisele, konstruktiivsus	
6. Spetsialistide kättesaadavus	
7. Spetsialistide sõbralikkus, abivalmidus asjaajamisel	
8. Spetsialistide koostöövalmidus	
9. Spetsialistide asjatundlikkus	

9. Palun hinnake nüüd Töötukassat kui koostööpartnerit järgmistes aspektides

	Ei ole üldse rahul	Pigem ei ole rahul	Vahepeal, nii ja naa	Pigem rahul	Väga rahul	Raske öelda
1. Töötukassa poolt seatud koostöö reeglite (nt lepingud, koostöötingimused, hanketingimused) selgus, arusaadavus	1	2	3	4	5	6
2. Võimalus esitada oma seisukohti koostöö küsimustes	1	2	3	4	5	6
3. Teenuste järelvalve asjakohasus	1	2	3	4	5	6
4. Töötukassa avatus uuendustele, arenguvõimelisus.	1	2	3	4	5	6

10. Vaadake palun uuesti koostöö aspekte, mida just hindasite ja märkige nüüd, milline neist on Teile kõige tähtsam

1. Töötukassa poolt seatud koostöö reeglite selgus, arusaadavus	
2. Võimalus esitada oma seisukohti koostöö küsimustes	
3. Teenuste järelvalve asjakohasus	
4. Töötukassa avatus uuendustele, arenguvõimelisus	
11. Mida võiks Töötukassa teha veel koostöö parandamiseks? Võimalusel tooge näiteid.	KIRJUTAGE

12. Palun hinnake oma rahulolu e-töötukassaga

KÜSITAKSE JUHUL KUI 1. KÜSIMUSELE VASTATI „Koolitusteenus koolituskaardiga“ ja/või „Koolitusteenus hankega“ (K1.1, K1.2)

e-töötukassa omadused						
	Ei ole üldse rahul	Pigem ei ole rahul	Vahepeal, nii ja naa	Pigem rahul	Väga rahul	EI OLE KASUTANUD
e-töötukassa kasutajamugavus	1	2	3	4	5	6
Koolituste sisestamine ja haldamine e-töötukassas	1	2	3	4	5	6

13. Millega Te pole rahul e-töötukassa kasutamisel?

KÜSITAKSE JUHUL KUI 12. KÜSIMUSELE VASTATI „ei ole üldse rahul“, „pigem ei ole rahul“, „vahepeal, nii ja naa“ (K12.1, K12.2, K12.3)

KIRJUTAGE.....

14. Palun hinnake oma rahulolu Töötukassa kodulehega

Kodulehe omadused						
	Ei ole üldse rahul	Pigem ei ole rahul	Vahepeal, nii ja naa	Pigem rahul	Väga rahul	EI OLE KASUTANUD
Kodulehe ülesehitus ja info leitavus	1	2	3	4	5	6
Kodulehel oleva info selgus, arusaadavus	1	2	3	4	5	6

15. Millega Te pole rahul kodulehel?

KÜSITAKSE JUHUL KUI 14. KÜSIMUSELE VASTATI „ei ole üldse rahul“, „pigem ei ole rahul“, „vahepeal, nii ja naa“ (K14.1, K14.2, K14.3)

KIRJUTAGE.....

16. Palun hinnake oma rahulolu riikliku ekspertdoktorite infosüsteemiga (REDIS)

KÜSITAKSE JUHUL KUI 1. KÜSIMUSELE VASTATI „Töövõime hindamine“ (K1.8)

Infosüsteemi omadused						
	Ei ole üldse rahul	Pigem ei ole rahul	Vahepeal, nii ja naa	Pigem rahul	Väga rahul	EI OLE KASUTANUD
A. Infosüsteemi kasutajamugavus	1	2	3	4	5	6
B. Info sisestamine ja haldamine infosüsteemis	1	2	3	4	5	6

17. Millega Te pole rahul infosüsteemis REDIS?

KÜSITAKSE JUHUL KUI 16. KÜSIMUSELE VASTATI „ei ole üldse rahul“, „pigem ei ole rahul“, „vahepeal, nii ja naa“ (K16.1, K16.2, K16.3)

KIRJUTAGE.....

18. Palun hinnake, kuid võrd usaldusväärseks partneriks Te peate Töötukassat?	1. täielikult usaldan 2. pigem usaldan 3. pigem ei usalda 4. üldse ei usalda 5. raske öelda	
19. 2009 aastast alates, mitu aastat olete Töötukassaga koostööd teinud?	1. kuni 1 aastat 2. 2-3 4. 4-5 5. Raske öelda	
20. Kuid võrd oluline partner Töötukassa Teile/Teie ettevõttele/asutusele on?	1. põhipartner 2. üks olulisematest 3. üks paljude seast 4. pigem juhuslik partner	
21. Kas Teie ettevõtte/asutus pakub Töötukassale teenuseid piirkondlikult või üle kogu Eesti?	1. pigem piirkondlikult 2. pigem üle Eesti	
22. Milliste Töötukassa büroodega/osakondadega Te olete sagedamini koostööd teinud? VÕIB OLLA MITU VARIANTI		
1. Eesti Töötukassa keskkontor 2. Tallinna ja Harjumaa osakond (teenusekonsultandid) 3. Hiiumaa osakond 4. Ida-Virumaa Jõhvi büroo 5. Ida-Virumaa Narva büroo 6. Ida-Virumaa Sillamäe büroo	7. Ida-Virumaa Kiviõli büroo 8. Jõgevamaa osakond 9. Järvamaa osakond 10. Läänemaa osakond 11. Lääne-Virumaa osakond 12. Põlvamaa osakond 13. Pärnumaa osakond	14. Raplamaa osakond 15. Saaremaa osakond 16. Tartumaa Kvartali büroo 17. Tartumaa Vaksali büroo 18. Valgamaa osakond 19. Viljandimaa osakond 20. Võrumaa osakond

Täname!