

TÖÖANDJATE RAHULOLU TÖÖTUKASSA TEENUSTEGA

Veebiküsitlus

TÖÖTUKASSA

2015

Pärnu mnt 102 korpus A,
11312 Tallinn
+372 585 29 700
post@turu-uuringute.ee
www.turu-uuringute.eu

Turu-uuringute AS

SISUKORD

UURINGU TAUST	3
VALIMI STRUKTUUR.....	4
KÜSITLUSTULEMUSTE KOKKUVÕTE	6
TULEMUSTEST TÄPSEMALT.....	8
1. Kasutatud Töötukassa teenused	8
2. Suhtlemis- ja infokanalid Töötukassaga ühenduse võtmisel	9
3. Rahulolu Töötukassa teenuste ja teenindusega	11
3.1 Rahulolu tegurid, komponendid ja põhitulemused	11
3.2 Rahulolu hinnangud keskmise palli alusel	12
3.3 Rahulolu üldised lihtindeksid.....	15
3.4 Rahulolematuse indeksid.....	17
4. Vabade vastuste kategooriad.....	18
4.2 Mis Töötukassa tegevuses meeldib?	18
4.3 Mis Töötukassa tegevuses ei meeldi, mis vajaks parandamist?.....	20
5. Klienditeeninduse erinevate aspektide tähtsus.....	26
LISA. KÜSIMUSTIK	28

UURINGU TAUST

„Tööandjate rahulolu Töötukassa teenustega“ on küsitlus, mida on läbi viidud igal aastal alates 2010. aastast. Käesolev uuring on kuues.

Sihtrühm. Uuringu sihtrühmaks on Töötukassa tööandjatest kliendid, kes on kasutanud jooksva aastal (2015) Töötukassa teenuseid.

Valim. Uuringu valimiks defineeris Töötukassa vähemalt 15% katvust sihtrühmast, mis arvestades sihtrühma üldkogumit pidi olema mitte alla 915 vastaja. See eesmärk ületati ning lõplikuks valimiks kujunes 1078 tööandjat (vt. valimi struktuur lk.4)

Küsitlusmeetod. Küsitlusmeetodiks oli veebiküsitlus, mis toimus Lime Survey programmiga. Sihtrühma kontaktid koos kontaktisikuga, kellele saadeti palve osaleda uuringus, edastas Turu-uuringute AS-ile Töötukassa. Pärast esimest kordusmeeldetuletust oli uuringufirmale laekunud 852 vastust, mis moodustas 14,3% Töötukassa poolt määratud vastajate arvust. Töötukassa nõudmisel saadeti välja teinegi kordusmeeldetuletus, mis tõi kaasa 1078 vastajat.

Küsimustik/metoodika. Aastatel 2010-2013 viidi küsitlus läbi 2010. aastal koostatud küsimustiku ja metoodika alusel. Faktum & Ariko, kes osutus järgneva hanke võitjaks, ajakohastas ja korrigeeris 2014 aasta uuringu küsimustikku ning analüüsi loogikat. Faktum & Ariko väitel kohandas ta metoodikat nii, et tulemusena saadav üldine rahuloluindeks on võrreldav varasemate aastate omaga. Võrdluse varasemate aastatega esitas Faktum & Ariko oma 2014 aasta aruandes ka muudes küsimustes, kus see oli pärast korrekture metoodiliselt võimalik. Turu-uuringute AS jätkas metoodikaga, millesse oli panustanud Faktum & Ariko.

Küsitlusaeg. Küsitlus viidi läbi ajavahemikul 20. oktoober – 12. november 2015.

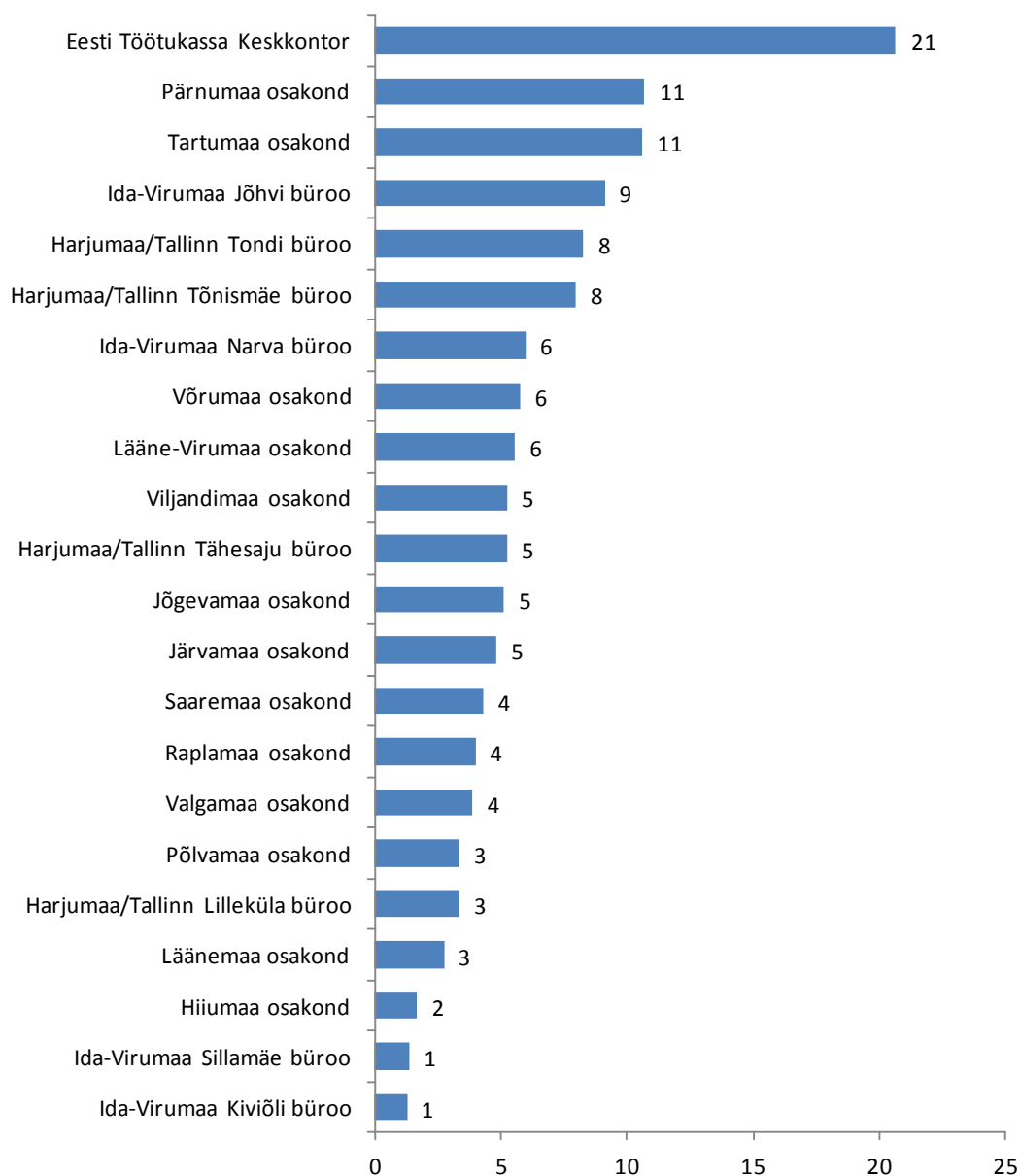
Uuringu erinevates etappides olid vastutavad:

Küsimustiku kooskõlastamine, aruande koostamine:	Iivi Riivits-Arkonsuo
Küsimustiku programmeerimine:	Marina Karpištšenko
Andmetabelid:	Reijo Pohl
Joonised:	Hella Kaldaru
Uuringu koordinaator Töötukassast:	Triin Kraavi

VALIMI STRUKTUUR

Tabel 1 Vastajate struktuur töötajate arvu järgi nende ettevõtetes, n=1078

Töötajate arv	n=	%
Kuni 20	659	61
21-100	279	21
100 ja rohkem	140	13



Joonis 1 Maakondlikud bürood, millega vastajad teevad kõige rohkem koostööd, n=1078

Osalejad võisid valida vajadusel mitu bürood, millega nad koostööd teevad. Sellepärast ei anna pingerea protsentuaalsed jagunemised kokku mitte 100%, vaid rohkem.

39% suurtest ettevõtetest teeb koostööd Eesti Töötukassa Keskkontoriga, 15% Tallinna Tõnismäe bürooga ja 11% Tähesaju bürooga.

Võrreldes möödunud aastate läbi viidud küsitluse tulemustega on valimi struktuur märksa muutunud. Tabel 2 esitab valimi jagunemist viimase 3 aasta lõikes ettevõtete töötajate arvu järgi.

Tabel 2 Vastajate struktuur töötajate arvu järgi viimase kolme aasta lõikes (2013-2015)

Töötajate arv	2013 n=1081	2014 n=915	2015 n=1078
Kuni 20	59%	48%	61%
21-100	26%	33%	21%
100 ja rohkem	15%	20%	13%

Vastajate struktuur on sarnane 2013.a. läbiviidud küsitluses osalejatele.

KÜSITLUSTULEMUSTE KOKKUVÕTE

Kasutatud teenused

Küsitletud tööandjad on kasutanud tööpraktikat (50%) palgatoetusi (46%), töövahendust (30%) ja koondamishüvitist (28%).

Hinnates aastate trende alates 2010. aastast on näha teatav muutus. Kui varem kahanes järjekindlalt koondamishüvitise kasutajate osa, siis 2014. aastal tõusis koondamishüvitise kasutajate osa taas 2010 aasta tasemele (42%). Käesoleval aastal on see aga kahanenud varasemate aastate tasemele (28%).

Koondamishüvitiste teenuse kasutamine on selgelt levinum keskmise suurusega ja eriti rühmas, kuhu kuuluvad suuremad ettevõtted.

Infokanalid

Jätkuvalt on enimkasutatavaks kanaliks suhtlemisel Töötukassaga otsesuhtlus teenindaja/konsultandiga (kasutanud 72% küsitletutest). Järgnevad Töötukassa koduleht (47%), iseteenindusportaal (39%) ning infotelefon (32%). Kui võrreldes 2013. aastaga kodulehe kasutus aastal 2014 oluliselt kasvas, siis käesoleva aasta küsitlustulemused näitasid taandumist 54%-lt 47%-le. Muus osas on tulemused ligilähedaselt sarnased eelmiste aastatega.

Infoallikateks Töötukassa ja tema poolt pakutavate teenuste kohta on endiselt peamiselt Töötukassa koduleht (71%, möödunud aastal 80%) ja Töötukassa töötajad ise (55%, möödunud aastal 62%). Ülejäänud kanalite roll on juba tagasihoidlikum ning olulisi muutusi aastate lõikes ei ole. Järjekindlalt väheneb vaid üldmeedia roll.

Rahulolu Töötukassa teenustega

Konsultantide töö teguris ollakse väga või pigem rahul kõikide komponentidega, enam konsultantide sõbralikkuse ja suhtlusoskusega (88%) ning asjatundlikkusega (85%), veidi vähem aktiivsuse ja leidlikkusega sobilike lahenduste leidmisel ja pakkumisel (78%).

Teenuse sisu teguris ollakse enam rahul paindliku lähenemisega probleemidele (80%), tööandjate vajadustest lähtumisega (76%). Palju vähem ollakse rahul sobilike kandidaatide pakkumisega (55%).

Teenindusprotsessi teguris on rahulolu kõrge kõikides komponentides – sujuv koostöö (87%), kiire infovahetus (84%) ja operatiivne tegutsemine (85%).

Tugisüsteemide teguris on kodulehel oleva info selguse ja leitavusega rahul 61% valimist (9% ei osanud hinnata), iseteenindusportaali kasutamise lihtsuse ja kasulikkusega 47% (26% ei osanud hinnata) ning infotelefoni 15501 teenusega 31% (55% ei oska hinnata). Võrreldes möödunud aasta tulemustega on kodulehe ja iseteenindusportaali osas muutunud kriitilisemaks, langenud on rahulolu tase. Samas on vähenenud nende osa, kes ei osanud iseteenindusportaalile hinnangut anda. Infotelefoni osas on aga rahulolu tase kasvanud ja vähenenud nende osa, kes hinnangut anda ei osanud.

Tööandjate rahulolu üldindeks mis on saadud 4 teguri kokkuvõttena, on 80 palli. See on 1 pall madalam kui möödunud aastal. Kui eelmisel aastal oli rahulolu kõrgeim tugisüsteemidega (91 palli), siis sellel aastal on see langenud 83-le pallile. Möödunud aastal hinnati kõige madalamalt teenuse sisu (72 palli). Sellel aastal on see palli võrra kõrgem (73 palli).

Rahulolu tegurite olulisus

Vaadeldud neljast rahulolu tegurist hindavad tööandjad kõige olulisemaks **konsultandi tööd** (esimesena nimetas 42%) ja **teenuse sisu** (28%). Vähemtähtsaks peetakse tugisüsteeme, milles aga oli rahulolu kõrge. Siiski oli see eelmisel aastal veel kõrgem.

Vabad vastused Töötukassaga rahulolu kohta

652 vastajat 1079-st kirjutas oma arvamuse vaba vastuse väljale. Kõige enam meeldib asjaajamise kiirus, operatiivsus, professionaalsus ja kompetentsus (29%), mida käesoleva aruande koostaja seostab Töötukassa protsessijuhtimisega. Järgneb vastutulelikkus, paindlikkus, sõbralikkus ja koostöövalmidus (21%), mis edastab organisatsiooni kultuuri väärtusi. Kolmandaks ollakse väga rahul digitaalse asjaajamise ning iseteeninduskeskkonnaga (13%), sest see võimaldab Töötukassa teenuseid kiirelt ja hõlpsalt kätte saada.

Vabad vastused Töötukassaga mitte-rahulolu kohta

274 analüüsitud vastust olid väga variatiivsed. Tööandjad kirjeldasid ja sageli analüüsisid oma negatiivseid kogemusi Töötukassa süsteemiga. Mõnel juhul tehti ettepanekuid, kuidas Töötukassa nende arvates võiks ettevõtjaid aidata.

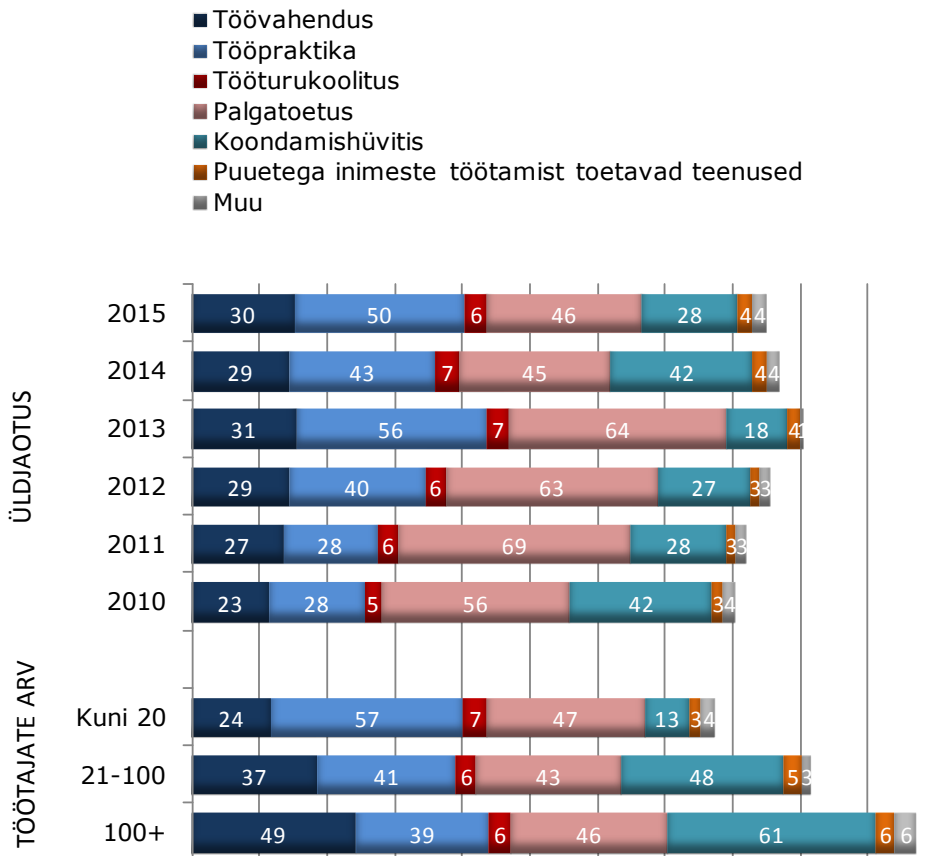
Üldiselt iseloomustab rahulolematust Töötukassa on jäikus ja bürokraatlikkus, mis tegelikult ettevõtjaid ei abista. Digikeskkond vajaks parendamist. Häid töötajaid ei ole võtta – inimestel puudub tööharjumus ja -tahe. Märgiti ka, et tegelikult saavad nad ümbrikupalka või käivad Soomes tööl, kuid lasevad endale maksta töötutele mõeldud toetusi. Seda peaks rangelt kontrollima.

TULEMUSTEST TÄPSEMALT

1. Kasutatud Töötukassa teenused

KÜSIMUS: Milliseid töötukassa teenuseid olete kasutanud?

Võrreldes möödunud aastaga on vähem kasutatud koondamishüvitisi ja rohkem tööpraktika teenust. Muus osas olulisi muutusi ei ole – nii töövahendust, palgatoetust, tööturukoolitust ja puuetega inimeste toetavaid teenuseid on kasutatud sarnaselt eelmisele aastale.



Joonis 2 Töötukassa teenuste kasutamine

Tööpraktikat on kasutanud 57% väikestest (kuni 20 töötajat) ettevõtetest. Koondamishüvitisi on kasutanud 61% suurettevõtetest (üle 100 töötaja) ja 48% keskmise suurusega (21-100 töötajat). Ka töövahendust on kasutanud suured (49%) ja keskmise suurusega ettevõtted (37%) rohkem kui väikesed (24%).

Järgnevalt on grupeeritud vastused, mis märgiti „muu, mis alla“.

Värbamine; Välismaalase töölevõtmiseks Töötukassa luba; vabatahtlik töö (3); Töövaidlus luuserist töölisega!; Töötukassa töömess Jõhvis; Töötukassa karjäärinõustamine; Töötajatele abivahendite

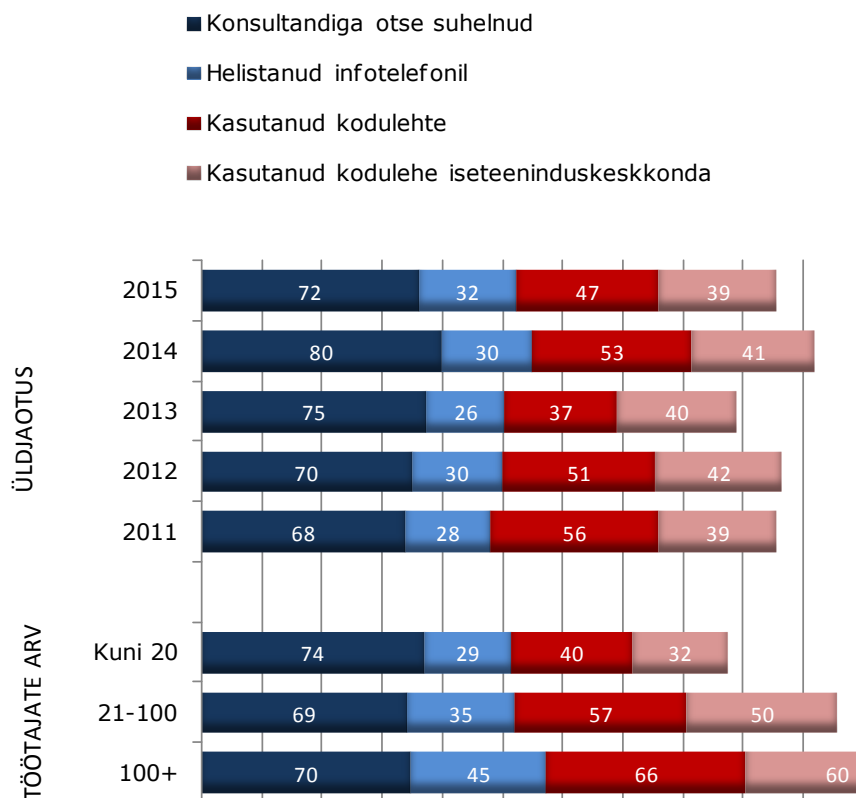
soetamise toetus (ortoosid); töökuulutused; proovipäev; olen kuulutuse avaldanud teie portaalis; Nõustamine erinevates valdkondades: koondamishüvitis, motivatsiooni leidmine; Mentorklubi; küsisin palgatoetust; Ettevõtte alustamise toetus; Koondamisega seotud nõustamine

- Olen teinud töötutele praktikat. Töötukassa maksab praktika võimaldamise eest hästi. Koolitused on kahjuks väga ebaprofessionaalsed ja riigi raha lihtsalt raisatakse.
- Korraldasime koostöös Töötukassaga Infopäevi, et leida sobivaid kandidaate.
- Osalesime Töömessil, mis oli ülimalt hästi organiseeritud.

2. Suhtlemis- ja infokanalid Töötukassaga ühenduse võtmisel

KÜSIMUS: Milliste kanalite kaudu olete töötukassaga suhelnud eelmises küsimuses loetletud teenuste kasutamiseks?

Läbi aastate on kõige rohkem suheldud konsultandiga otse ja ka sellel aastal on nii. Tõsi, võrreldes eelmise aastaga on selle näitaja osas toimunud langus 8 protsendipunkti võrra. Varasemate aastatega on näitaja siiski sarnane. 6 protsendipunkti võrra on langenud ka kodulehe kasutus ühenduse võtmiseks. Üsna sarnane on aastate lõikes kodulehe iseteeninduskeskkonna kasutamine.

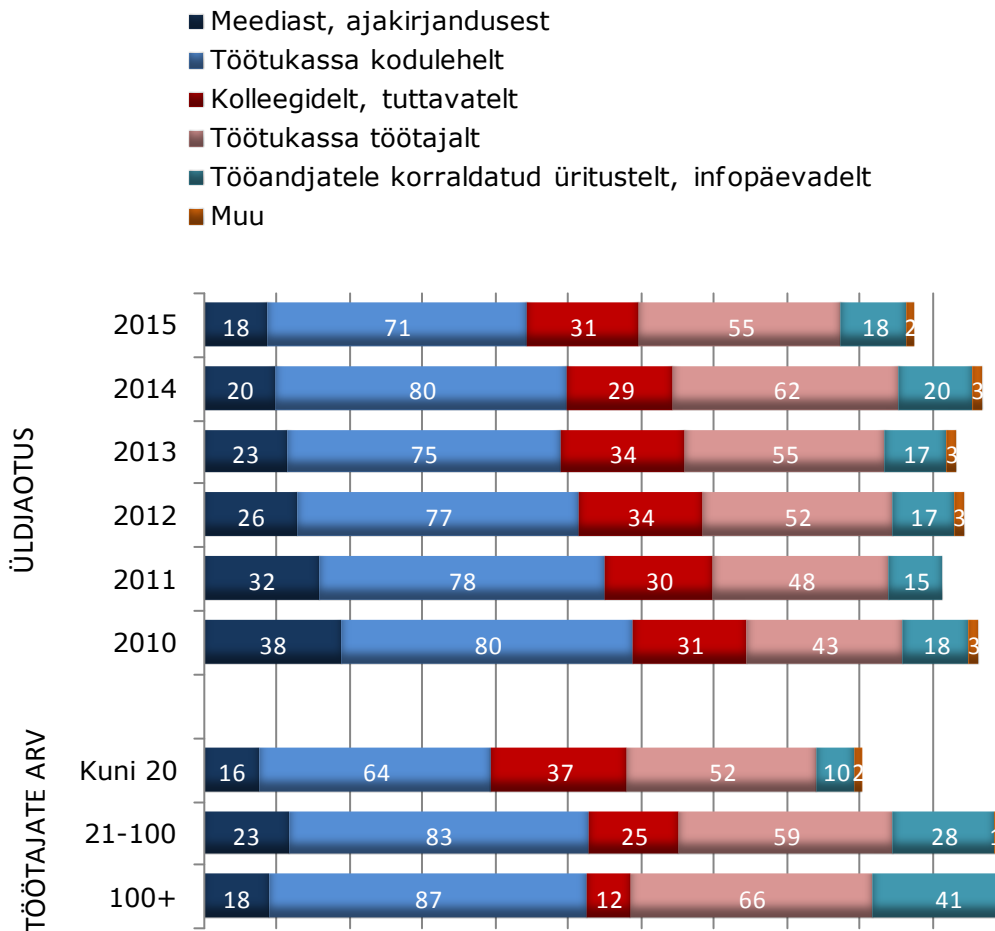


Joonis 3 Kanalid, mida on kasutatud Töötukassa teenuste kasutamiseks

Suurettevõtted on kasutanud kõiki võimalikke suhtluskanaleid Töötukassaga ühenduse võtmiseks rohkem kui väikesed ettevõtted.

Möödunud aastase aruande koostaja järeldas: *meile näib, et tõlgenduse ebaselguse võiks järgmises uuringus vastava küsimuse sõnastuse täpsustamisega kõrvaldada*. Selgust soovitas ka käesoleva uuringu koostaja enne seda kui küsimustik programmeeriti, seda enam, et vastaja ei pruukinud mäletada, mida tähendas „eelmises küsitluses loetletud teenuste puhul“. Aruande koostaja ja selle projekti eest vastutaja arvas nimelt, et erinevate teenuste puhul võidakse kasutada ka erinevaid kanaleid. Vastav ettepanek siiski Tellija poolt rakendamist ei leidnud. Aruande koostaja arvab, et küsimus sellisena ei ole valiidne, mis tähendab, et ei mõõda seda, mida ta mõõtma peaks.

KÜSIMUS: Kust olete saanud infot töötukassa ja töötukassa pakutavate teenuste kohta?



Joonis 4 Infoallikad Töötukassa ja Töötukassa pakutavate teenuste kohta

Meedia osa Töötukassa ja selle poolt pakutavate teenuste infokanalina on aasta-aastalt ja järjepidevalt langenud. Kolleegidelt ja tuttavatelt saadud info on suurem väiksemates ettevõtetes, seevastu suurtes ettevõtetes on see väike. Suurettevõtted kasutavad rohkem Töötukassa kodulehte, Töötukassa töötajatelt saadud infot ja võrreldes väiksemate või keskmise suurusega ettevõtetega ka infopäevadelt saadud teavet.

Järgnevalt on grupeeritud vastused, mis märgiti „muu, mis alla“.

Töötutelt, kes otsivad praktika kohta; Töötult/tööotsijalt (7); Tööd soovija tutvustas võimalusi; Seadustest; Raamatupidamisfirmalt; oma töötajalt; olen seal töötanud; isiklik töökogemus erivajadustega inimeste teabepäevadelt.

3. Rahulolu Töötukassa teenuste ja teenindusega

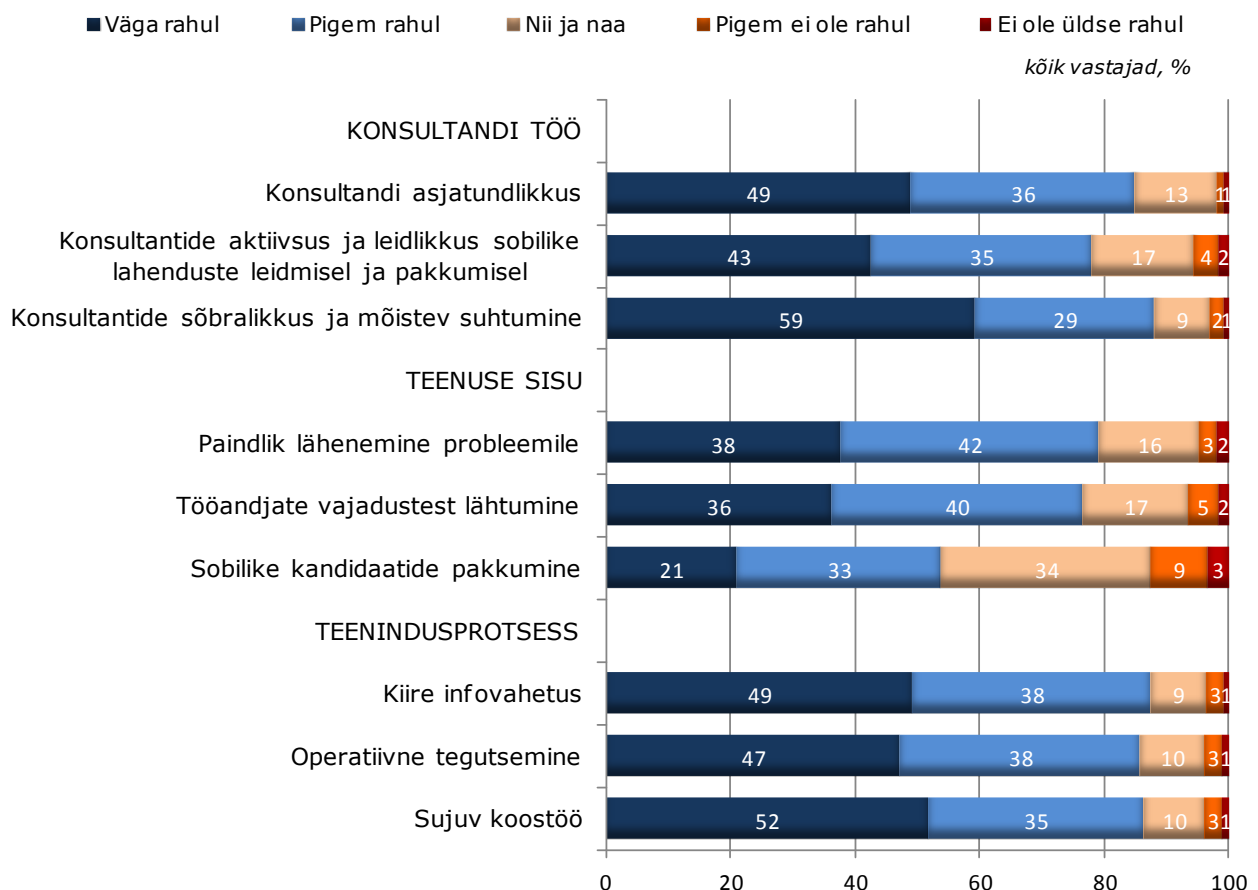
Rahulolu tegureid on neli: Konsultandi töö, teenuse sisu, teenindusprotsess ja tugisüsteemid, mis koondab enda alla rahulolu infotelefoni, kodulehe ja iseteenindusportaaliga. Igas teguris on kolm indikaatorit, millega rahulolu mõõdeti.

3.1 Rahulolu tegurid, komponendid ja põhitulemused

Konsultantide töö teguris ollakse väga või pigem rahul kõigi komponentidega, enam konsultantide sõbralikkuse ja suhtlusoskusega (88%, **2014.a 91%**), asjatundlikkusega (85%, 2014.a. 87%) ning veidi vähem aktiivsuse ja leidlikkusega sobilike lahenduste leidmisel ja pakkumisel (78%, 2014.a. samuti 78%).

Teenuse sisu teguris ollakse enam rahul paindliku lähenemisega probleemidele (80%, 2014.a. 76%) ja seejärel tööandjate vajadustest lähtumisega (76%, 2014.a. 72%). Selgelt vähem ollakse rahul sobilike kandidaatide pakkumisega (55%, **2014.a. 59%**).

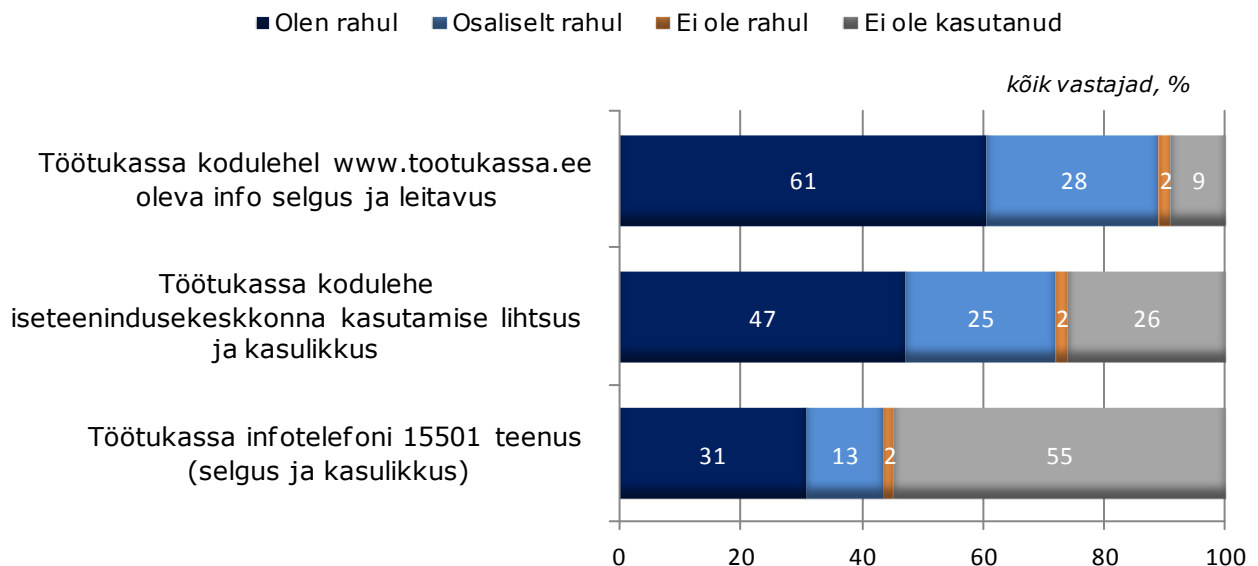
Teenindusprotsessi teguris on rahulolu kõrge kõigis komponentides – sujuv koostöö (87%, 2014.a. 86%), kiire infovahetus (87%, 2014.a. 84%) ja operatiivne tegutsemine (85%, 2014.a. 82%).



Joonis 5 Rahulolu teeninduse protsessi ja teenindajate tööga

Seega, võrreldes eelmise küsitluslainega on enamikes rahulolutegurites toimunud mõne protsendipunktiline tõus. Mõne protsendipunkti võrra on langenud rahulolu konsultantide sõbralikkuse ja suhtlusoskusega ning sobilike kandidaatide pakkumisega.

Tugisüsteemide osas pakkus eelmise küsitlus läbiviija erineva, kolmepallise hindamiskaala. Võrreldavuse tagamiseks jätkas seda sellel aastal Turu-uuringute AS.



Joonis 6 Rahulolu tugisüsteemidega

Kodulehel oleva info selguse ja leitavusega on rahul 61% vastajatest (9% ei osanud hinnata). Eelmisel aastal olid vastavad suhtarvud 75% ja 10%. **Seega on aasta jooksul muutunud kodulehe osas kriitilisemaks.**

Iseteenindusportaali kasutamise lihtsuse ja kasulikkusega oli rahul 47% (26% ei osanud hinnata). Eelmisel aastal olid vastavad suhtarvud 56% ja 33%. **Seega on aasta jooksul muutunud iseteenindusportaali osas kriitilisemaks ja vähenenud on nende osakaal, kes hinnangut anda ei osanud.**

Infotelefoni 15501 teenusega oli rahul 31% (23% 2014.a.) ja neid kes ei osanud hinnangut anda oli 55% eelmise aasta 72% vastu. **Näeme, et infotelefoni osas on rahulolu kasvanud ja samuti on vähenenud nende osa, kellel infotelefoniga kogemus puudus.**

3.2 Rahulolu hinnangud keskmise palli alusel

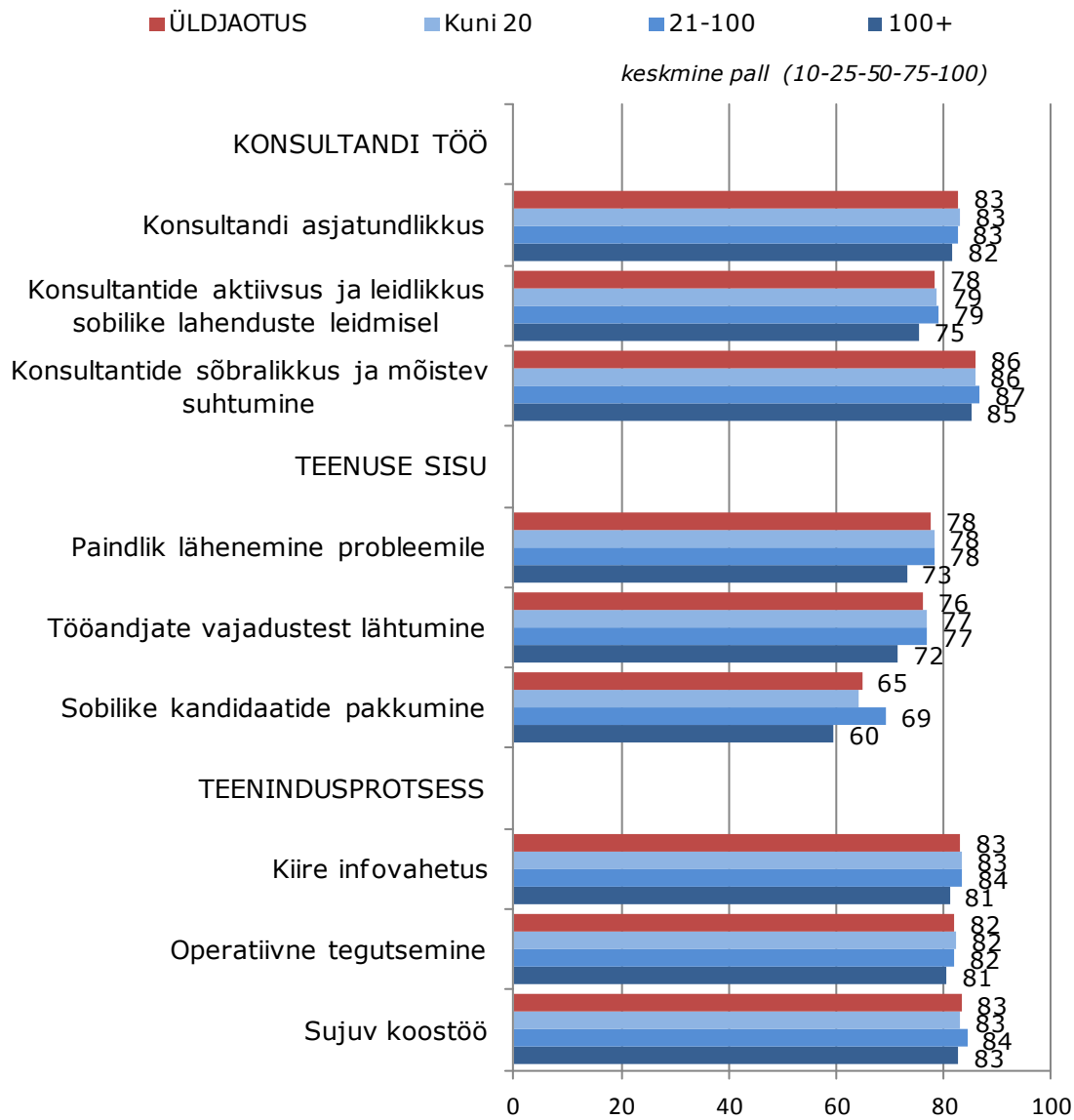
Selleks, et saada rahulolu hinnangute tulemustest üldisemat pilti ning seda varasemate aastatega võrrelda, viidi küsitluses kasutatud hinnanguskaala 100-le pallile. Kasutati järgnevat loogikat:

- „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.

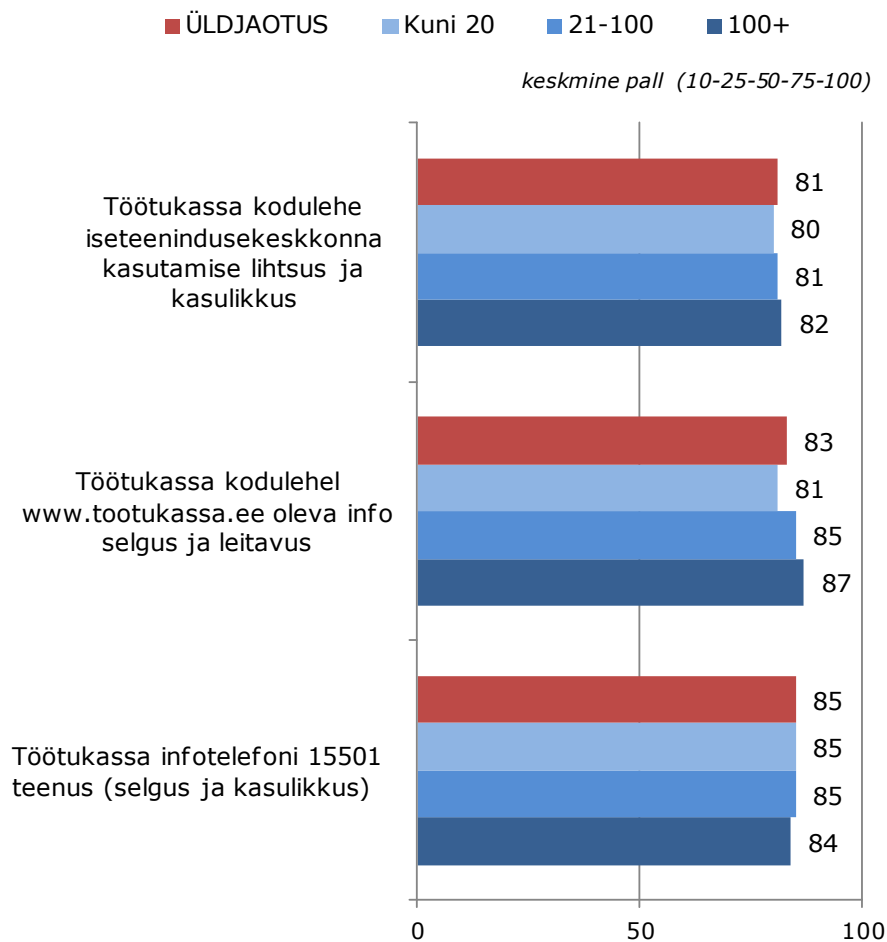
Tugisüsteemide hinnangute juures viidi tulemus 100-le pallile järgmise süsteemiga:

- „Ei ole rahul“ – 0 palli
- „Osaliselt rahul“ – 50 palli
- „Rahul“ – 100 palli

Vastavalt sellele on leheküljel 16 esitatud ka kõigi aastate tulemuste võrdlused kliendirahulolu lihtindeksitena.

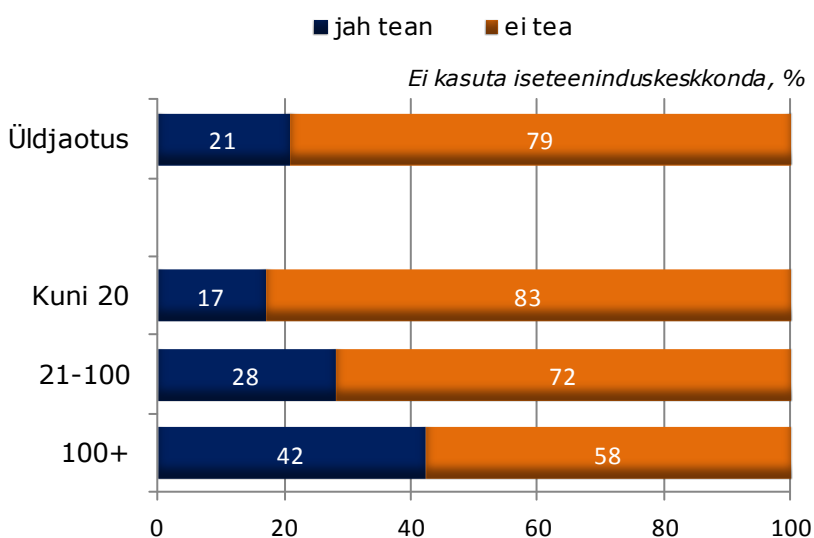


Joonis 7 Rahulolu teeninduse protsessi ja teenindajate tööga



Joonis 8 Rahulolu tugisüsteemidega

Ligi neli viiendikku (79%) nendest, kes ei kasuta iseteeninduskeskkonda (joonis 9) ei tea, milliseid võimalusi see sisaldab, viiendik teab. Sarnaselt eelmise aasta küsitlustulemustele sõltub see ettevõtte suurusest.



Joonis 9 Kas vastaja teab, milliseid võimalusi sisaldab kodulehe iseteeninduskeskkond, n=251

Väikeettevõtete hulgas ei tea iseteeninduskeskkonna võimalustest 83%, keskmise suurusega ettevõtetes 72% ja suurettevõtetes 58% vastajatest.

Vabad vastused juhul kui mõne tugisüsteemi teenusega ei oldud rahul:

Infotelefon: tõre teenindaja; pikad ootejärjekorrad liinile pääsemiseks; infotelefonile vastaja ei olnud pädev - suunas edasi kõne, sellele keegi ei vastanud.

Infotelefonil ei ole kunagi õnnestunud meeldiva inimesega suhelda. Küsimustele on alati vastatud üleolevas toonis, mis ei tekita tahtmist enam iialgi infoliinile helistada.

Infotelefoni jaotus mitme osakonna vahel tekitab liialt küsimusi, enne kui saad asjaliku vastuse ja siis ka vale. Oli konkreetne olukord; Kuna see oli ammu siis raske täpset olukorda selgitada. Aga tookord ärritav oli. 3 korda helistasin, sama küsimusega vastuseks suunati aga iga kord eri inimeseni kel puudus kvalifikatsioon vastuste andmiseks.

Infotelefon on vabariiklik, soovin kohe otse piirkondliku suhelda.

Töötukassa koduleht on raskelt leitav, seal on liiga palju infot, selle struktuur on segane.

Ebamugav koduleht, nii palju on seal peal, et on koguaeg segadus ja õiget infot ei leia ülesse.

Raske on leida töötajate kontakte ja aru saada, kelle poole pöörduda.

Palgatoetuse protsessi pool (selgem ja konkreetse kirjeldus); Palgatoetuse maksmise puhul on informatsioon mitmeti mõistetav.

Otsingumootor ei tööta märgusõnale; otsides vastust mingile küsimusele tuleb aeg ajalt vastuseks mingi "info mull" mida ma tean ka ise, kuid sealt on puudu konkreetsus ja täpsustus..

Info raskesti leitav. Kõiki taotlusvorme ei ole üleval (või ei suutnud leida); Info otsimine võtab rohkem aega kui võiks. Kuna infot on väga palju, siis võiks selle liigendamine ja paigutus rohkem kasutajakesksed olla. Praegu on ka üsna kasutajakesksed, aga oluline võiks olla rohkem esiplaanil; Info on püsinud paljuski sama alates aastast 2009. Küsimuste-vastuste rubriiki ei ole võimalik sorteerida; info leidmine nõuab küllaltki täpseid otsisõnu.

Iseteeninduskeskkonna süsteemis orienteerumine on keerukas ja aeganõudev.

Vanad kuulutused kustusid ja nende taastamine ja otsimine võttis palju aega, ei tahtnud korrata tehtud vigu. Lõpuks töötukassa ise taastas kuulutuse ja aitas lahendust leida.

Töötu inimene, kes ei ole varasemalt kuigi palju kokku puutunud e-teenustega, on keerukas kasutada. teiselt neile, kellel on internetiteenustega tihedam kokkupuude olnud, on orienteerumine lihtsam. Lahendus võiks olla veelgi selgem ja loogilisem; Arvutivõõrale liiga keeruline, kui pole aega tundide kaupa manuaaliga tutvuda.

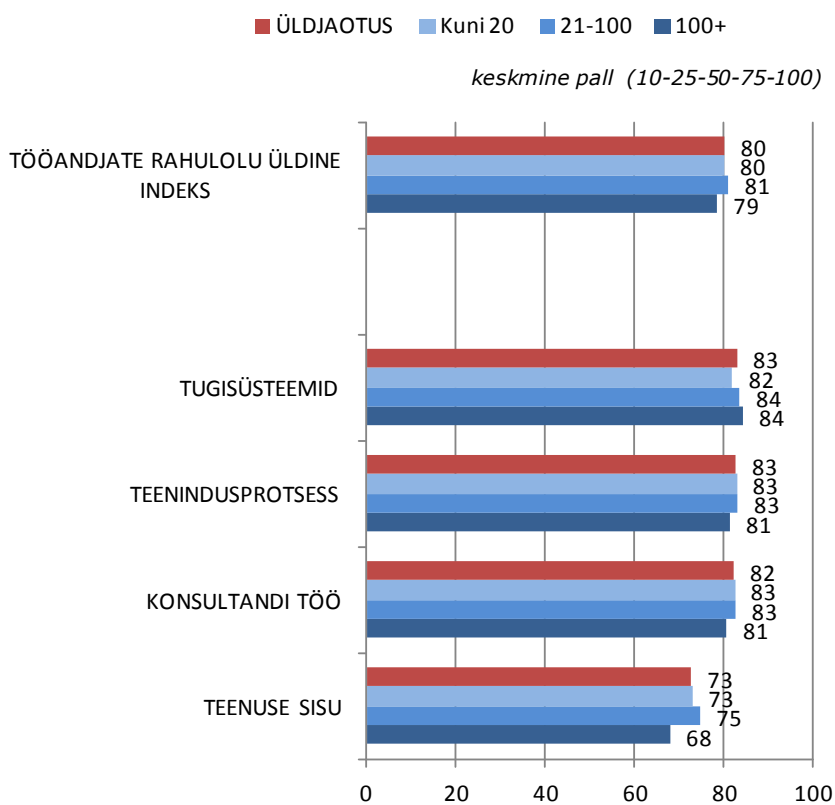
Näiteks ei saanud sealt esitada palgatoetuse avaldust; Mitte olles ettevõtte B kaardil, ei saa ma iseteenindust kasutades andmeid kinnitada (pole seda keskkonda mitu aastat kasutanud, ehk on teie süsteem nüüd parem, kuid minu kogenus on negatiivne ja see tõttu olen pigem seda võimalust vältinud, lisaks ka kandidaatide halb kvaliteet)

Mingitest piirangutest tulenevalt ei saa ma iseteeninduses kõiki toiminguid teha; Ma sooviks töökuulutuse üleslaadida pildina. See võtab minult mõttetult palju ressursi, et töökuulutust üles laadida Teie iseteeninduskeskkonda- üks haaval peab kõik andmed sisestama (va. juhul kui on sarnane töökuulutus juba üleval olnud).

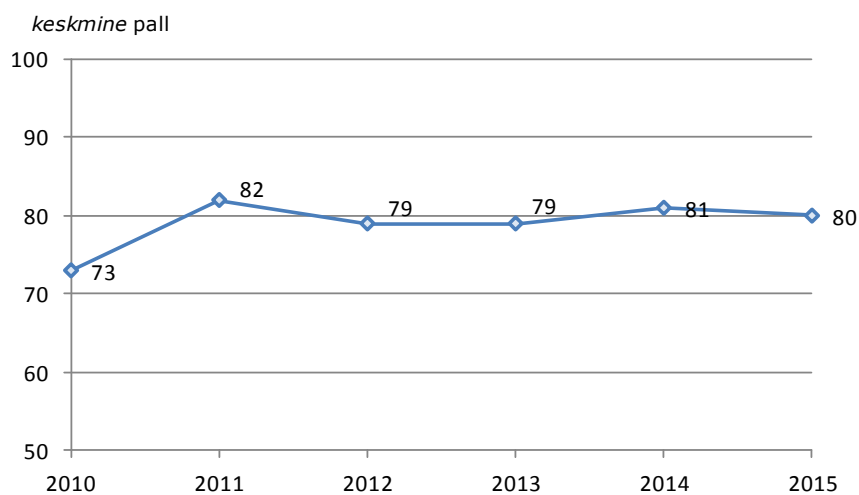
3.3 Rahulolu üldised lihtindeksid

Tööandjate üldine rahulolu lihtindeks, mis on saadud nelja teguri kokkuvõttena, on 80 palli. See on 1 pall madalam kui möödunud aastal.

Kui eelmisel aastal oli rahulolu kõrgeim tugisüsteemidega (91 palli), siis sellel aastal on see vaid 83 palli. Eelmisel aastal oli rahulolu madalaim teenuse sisuga (72 palli). Madalaim on see nüüdki, olles palli võrra siiski tõusnud (73 palli).



Joonis 10 Tööandjate rahulolu üldine lihtindeks

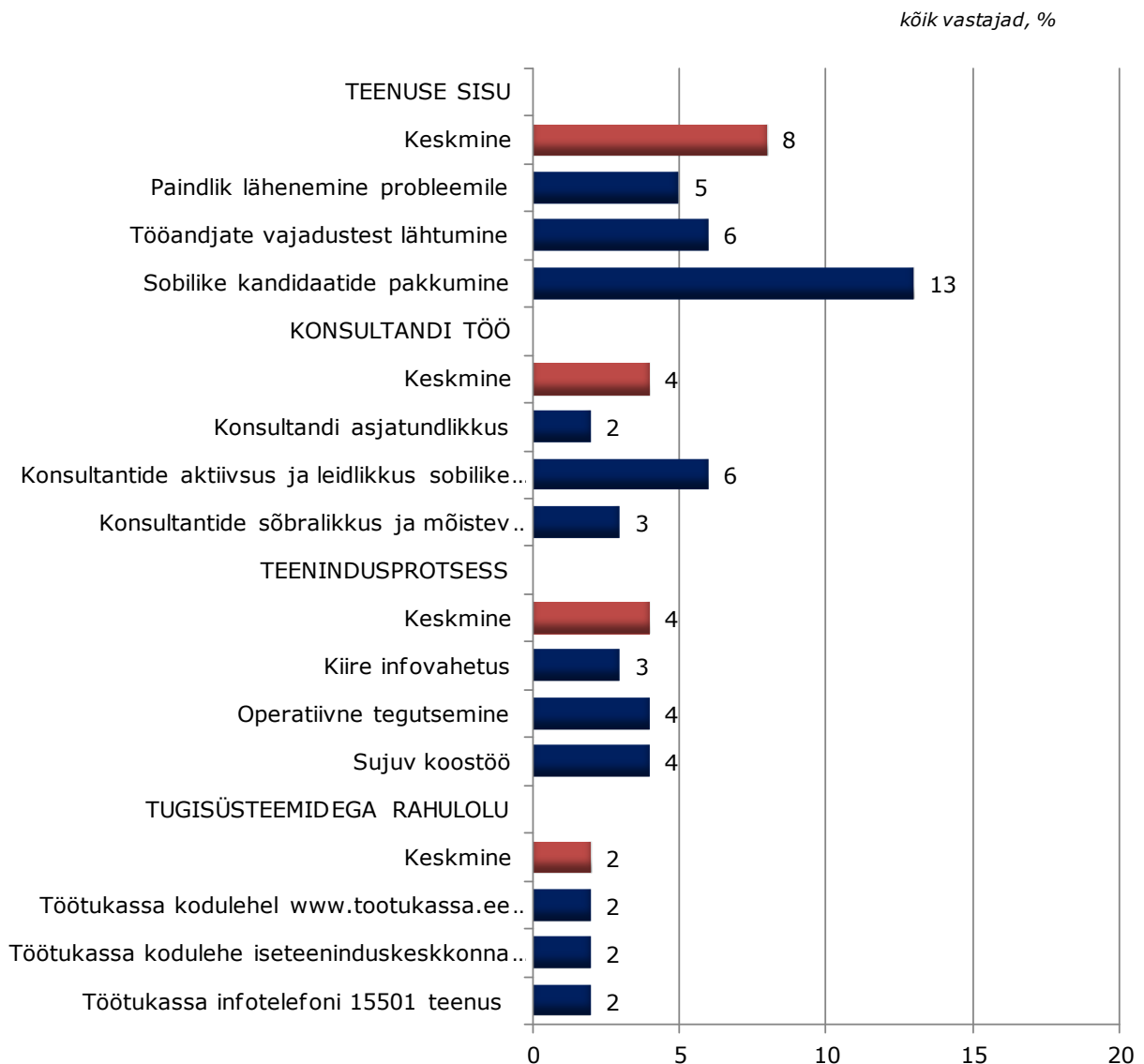


Joonis 11 Kliendirahulolu üldine lihtindeks, tööandjate hinnangute ajaline trend

Joonis 11 demonstreerib üldise rahulolu ajalist trendi. Arvesse tuleb võtta asjaolu, et aastatel 2010-2013 arvatatud lihtindeks on vaid kahe teguri kokkuvõte. Kahel viimase aastal on olnud neid tegureid neli. Hoolimata sellest, on indeks püsinud samal nivool alates 2011 aastast.

3.4 Rahulolematuse indeksid

Järgnevalt on kõigi mõõdetud tunnuste juures kokku võetud vaid negatiivsete hinnangute osa (vastusevariandid „pigem ei ole rahul“ + „ei ole üldse rahul“). Kuigi tulemused ei erine sisult varem käsitletust, võimaldavad need näitlikustada peamisi rahulolematuse aspekte.



Joonis 12 Rahulolematuse aspektid

Kitsaskohaks on sobilike kandidaatide pakkumine, millega polnud rahul 13% tööandjatest (aastal 2014 12%). Tööandjate vajadustest lähtumisega ei olnud möödunud aastal rahul 9%, sellel aasta aga märksa vähem, 6%. Kolmandaks kitsaskohaks võib pidada konsultantide aktiivsust ja leidlikust sobilike lahenduste leidmisel, millega möödunud korral polnud rahul 5% ja nüüd 6%.

4. Vabade vastuste kategooriad

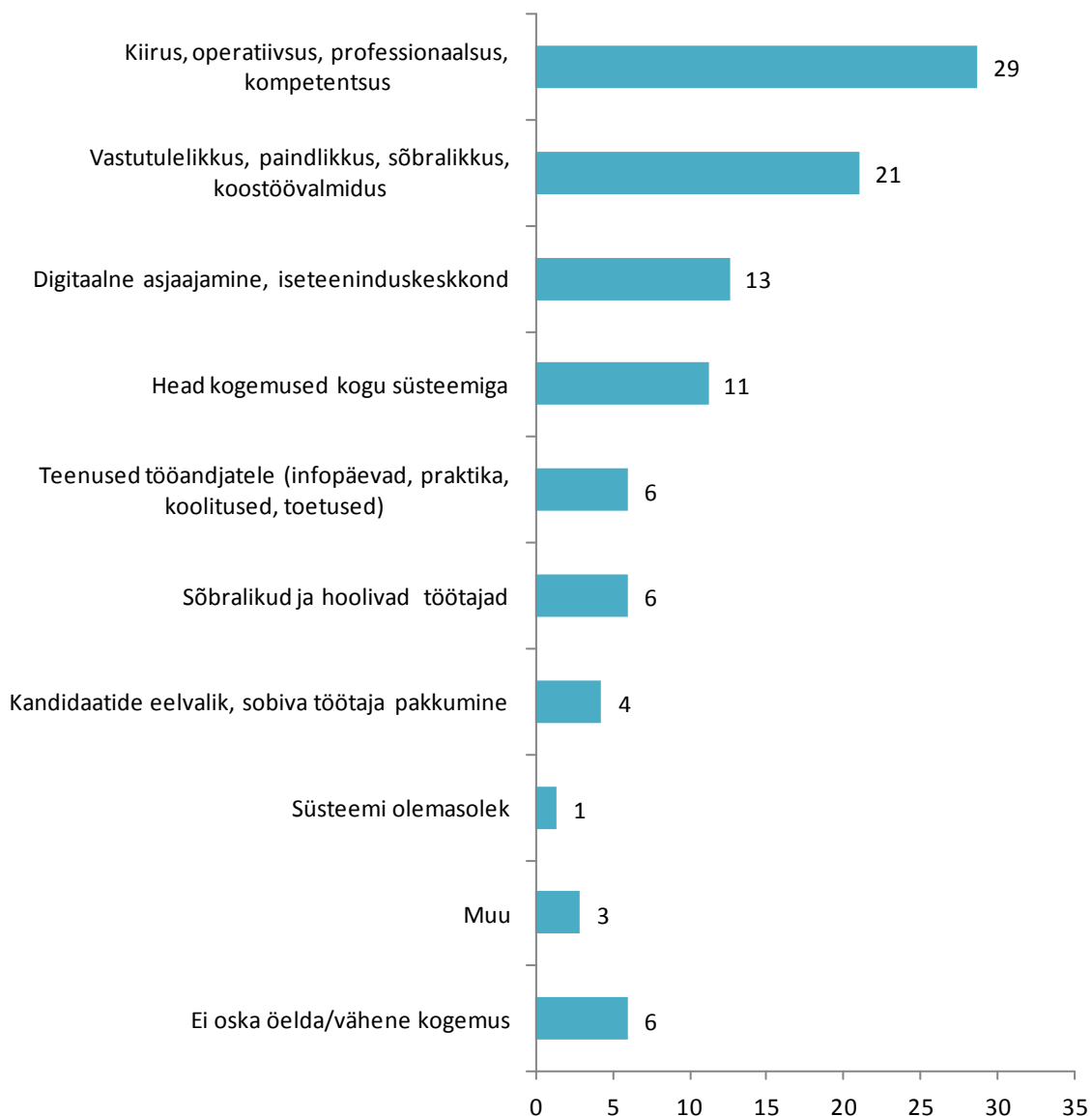
Vabade vastuste läbitöötamisel leidis aruande koostaja, et tavalise kodeeringu asemel võiks need koondada kategooriate süsteemi (*tabel 3*) ja leida, millist informatsiooni saadud kategooriad edastavad.

4.2 Mis Töötukassa tegevuses meeldib?

KÜSIMUS: *Mis Teile töötukassa tegevuses meeldib, millega te rahul olete?*

652 vastajat 1079-st kirjutas oma arvamuse vaba vastuse väljale. Kõige enam meeldib asjaajamise kiirus, operatiivsus, professionaalsus ja kompetentsus, mida võib seostada Töötukassa protsessijuhtimisega.

Järgneb vastutulelikkus, paindlikkus, sõbralikkus ja koostöövalmidus, mis edastab organisatsiooni kultuuri väärtusi. Kolmandaks ollakse väga rahul digitaalse asjaajamise ning iseteeninduskeskkonnaga, mis võimaldab Töötukassa teenuseid kiirelt ja hõlpsalt kätte saada.



Joonis 13 Positiivse hinnangu pälvinud tegurid, % n=652

Aruande koostaja kodeeris ja kategoriseeris vabad vastused vastavalt loogikale, mida edastab *tabel 3*.

Tabel 3 Positiivselt hinnatud kogemuste kategooriad

Märksõnad	Millist teavet edastavad?
Väga sõbralikud ja hoolivad töötajad	Hinnangud toetuvad isiklikule kogemusele, mil tunti, et konsultantidepoolne suhtumine oli soe, sõbralik, abivalmis, toetav.
Digitaalne asjaajamine, iseteeninduskeskkond	Siia alla kuuluvad tööandjad, kes väärtustavad elektroonse asjaajamise lihtsust ja kiirust.
Kandidaatide eelvalik, sobiva kandidaadi pakkumine	Positiivne kogemus ettevõttele, Töötukassa vastavast teenusest oli abi.
Vastutulelikkus, paindlikkus, sõbralikkus, koostöövalmidus	Kõrge organisatsioonikultuur töötajate tasemel.
Kiirus, operatiivsus, professionaalsus, kompetentsus	Kõrge organisatsioonikultuur protsessijuhtimise tasemel.
Head kogemused kogu süsteemiga	Siia grupeerusid vastused, kus tööandjate kogemused olid pigem põgusad, kuid toimunuga jäädi igati rahule või „senini“ olid rahul
Teenused tööandjatele (infopäevad, praktika, koolitused, toetused)	Selle väärtustamine, et ka tööandjaid kaitstakse ning neid toetavaid ning neile kasulikke teenuseid pakutakse.
Sellise süsteemi olemasolu	Pigem väärtustati siin sotsiaalset aspekti – töötutel kuid ka puudega inimestel aidatakse tööd leida
Muu	Pigem sellised vastused, kus rahuloluks ei olnud põhjust või oldi kitsid rahulolu väljendamast. Stiilis „alati saab parandada“.

Tajutakse, et kasu on kahepoolne – Töötukassa aitab inimestel tööd leida ja Töötukassa aitab ka ettevõtjaid. Allpool aruande koostajale silmajäänud lugusid ja kommentaare.

- *Puutusin esimest korda kokku töötajate koondamisega ja seoses sellega tuli teha avaldus ja saada lisa koondamishüvitisele. Eksisin esialgu toimingus st ei olnud teadlik, et kanne peab olema minu, mitte vallavalitsuse poolt tehtud registrisse ja koheselt aidati mind õigele rajale ja seda täiesti valutult.*
- *Palgatoetus ja tööpraktika kaks ülimalt head toetust, et kaasata tööle töötuid ja samas aidata ka väikeettevõtetel areneda.*
- *Puuetega inimeste konsultantide tegevusega, töövahendusprotsessides hea koostööga, leidmaks inimesi tööle. Samuti ühine edukogemus tööharjutushankega*
- *Oleme Töötukassa konsultantidega ühendust pidanud nii telefoni kui meili teel. Probleemid saab lahendada kiiresti ja iga juhtumi/inimese puhul operatiivselt ja paindlikult. Koostöö on olnud väga hea.*
- *Mulle meeldib, et Töötukassa on viimase aasta jooksul väga palju üllatanud oma vägagi hästi toimivate võimalustega. Varem ei olnud me nendest võimalustest teadlikud ning tänu tööandjatele suunatud infopäevale saime nendest võimalustest osa.*
- *Et oleme õppinud teineteist tundma ja saame üksteisest aru*
- *Mitte ainult ei aita inimesel tööd leida, vaid aitate ka ettevõtet.*

Mõnikord on töötajat või osakonda nimetatud nimeliselt:

- *Olin rahul, et Töötukassa konsultandid töötavad kiiresti ja nad on sõbralikud. Eriti mulle väga meeldis Töötukassa töötaja Silja Hallik.*
- *Ettevõtete konsultantide Kristel Ainsalu ja Marika Ojanurmega on töö väga hästi sujunud.*
- *Olen kuulnud õuduslugusid Töötukassast. Hiiumaal väikeses büroos on kõik riigiasutusele mitteomaselt tore ja abivalmis. Kardan, et pigem on tegemist saare eripäraga ja see ei laiene keskustele.*
- *Oleme kasutanud ka töövahenduse teenust, samuti osalenud töömessil ning näiteks ka teabepäeva. Valga osakonnas töötavad väga toredad, abivalmis ja koostööaldis inimesed.*

4.3 Mis Töötukassa tegevuses ei meeldi, mis vajaks parandamist?

KÜSIMUS: *Mis Teile Töötukassa tegevuses ei meeldi, mis vajaks parandamist?*

491 vastajat sisestasid vabale väljale oma mõtteid. Palju oli sisestatud teksti stiilis: *Ei ole põhjust rahulolematuseks, kõik on sujunud hästi. Või kokkupuudet on olnud liiga vähe, selleks, et oskaks midagi välja tuua. Või ei oska öelda.* Sellised vastused edasisse analüüsi ei kaasatud, sest need ei sisaldanud ei negatiivset tagasisidet ega parandusettepanekuid. Aruande koostaja tegi kontentanalüüsi 274-le vabale väljale kantud vastustest.

Vastused olid väga variatiivsed. Näiteks võis vastajat ärritada ühekordne halb kogemus: *Ühele küsimusele ei osanud letis olnud ametnik vastata, läks uurima, aga vajalik inimene oli lõunal.* Käesoleva aruande koostaja ei tahaks sellist vastust kuidagi kodeerida märksõna „**koordineerimatus**“ või „**ebapädevuse**“ alla. Küll aga võiks sinna alla lugeda sellised märkused nagu:

- *Iga konsultant ei osanud küsimustele vastata, toimus edasi suunamine. Selle tõttu võib protsess venida ja tunne muutuda ebameeldivaks. Tekib eelaimdus, et kõik inimesed selles valdkonnas pole pädevad.*
- *Erinevate konsultantide teadlikkus/erinev arusaamine, töötukassa reeglitest ja seadusest.*
- *töötukassa kontaktisiku korrektsus: 1. tehti viga lepingu sõlmimisel, kus andmed ei olnud korrektsed ja lepingut tuli korduvalt allkirjastada 2. e-posti teel saadetud aruandeid ei suudetud postkastist ülesse leida. Töötukassa saatis ametliku meeldetuletuskirja ja vihjas ettevõtte poolsele lepingu rikkumisele väitega, et aruanne on esitamata. Samas oli aruanne korrektselt ja ennetähtaegselt töötukassa spetsialistile saadetud. 3. digiallkirjastatud dokumentide vastuvõtmisega seotud segadused. dokumentide järgi jäi mulje, et lepingut ja aruannet saab esitada ainult paberkujul, mis on äärmiselt ebamugav. Kuna riigiasutusel on kohustus vastu võtta digiallkirjastatud dokumente, võiks juhendites ja lepingutes selle võimaluse üheselt kirja panna ja majasisesed digidokumentide menetlemise protsessid üle vaadata, et saabunud dokumendid kaduma ei läheks.*

Kuna vastused on niivõrd nüansirikkad ja paljud ettevõtjad jutustasid oma halva kogemuse lugu, siis loobub aruande koostaja nende kvantiseerimise ehk statistilise töötluse ning esitab kategoreerituna arvamustekimpudeks.

Süsteemist tulenevad puudused, puudused sisemises töökorralduses ja infovahetuses

- *Isiklik kokkupuude puudub, aga tunnen mõnd Töötukassas töötanud konsultanti, kes kõik kurtsid, et asi on tehtud liiga konveieriks, et konsultandil ei jätku aega iga inimesega põhjalikult tegelda - aga tööta jäänud inimene vajab veidi empaatilisemat suhtumist. Isegi kui konsultant tahaks, tal ei ole inimese jaoks rohkem aega.*
- *Üldine poliitika, konsultante on liialt palju ning nende vajadus on praegusel internetiajastul väga kaheldav.*
- *väga lühikesed tähtajad dokumentide esitamiseks, kui väikeses firmas ei ole eraldi juristi-personalijuhti siis võib tekkida probleeme neist tähtaegadest kinnipidamisega, aga kohe tuleb ähvardav kiri, et kõik tuleb ise maksta.*

- väga aeglane infovahetus, Tallinna ja Harjumaa teeninduspiirkond vajab 1 nädal tööpakkumise kontrollimiseks ja 2 nädalat eelvaliku tegemiseks?!?
- Veidi suhtlemiskoolitust ei teeks paha. Teinekord on tunne, et kõik teenindajad ei astu ühte jalga, ehk räägitakse ühest ja samast asjast erinevalt.
- Töötukassa on liigagi jäik institutsioon, veebilehe ülesehitus kohmakas ja raskesti arusaadav; aastakümnete jooksul on töötajate suhtlemisoskus oluliselt paranenud, kuid töötukassa pakutav teenus on pigem formaalne Töötukassale teada oleva informatsiooni vahendamine, kui tööandjat sisuliselt abistav. Ehk töötajatele osutatav abi on tõhusam. Ettevõtjana hindan sotsiaalmeediat paremaks tööjõuvahenduskeskkonnaks kui Töötukassat.
- Kokkulepetest ja tähtaegadest kinni pidamine. Tööandjad peavad tähtaegadest kinni pidama, Töötukassa ise sama eeskujuga ei näita. Konsultantide teeninduse tase jätab soovida.
- Kogu Töötukassa süsteem peaks toimima üheselt, nõudmised tööandjale selged ja kõigis teeninduspunktides ühetaolised. Aruannete esitamisel võiks olla arvestatav digiallkiri (tööpraktika päevik, osalemise graafik)
- Kaugus töötajatest ja töötutest. Sageli puudub töötul sõiduraha, et märkimas käia või võtta osa koolitustest. Aga kui põhjuseks tuua rahapuudus, siis töötaja staatus ja sellega seoses ka haiguskindlustus katkevad. Heitunud töötute vaatenurgast nad pigem ei võtagi ennast arvele, sest nad kardavad, et ei kõlba enam tööturule ja mis mõtet siis ennast arvel hoida?!
- Eluvõõrad otsused, stagneeruv suhtumine, ei kaasata koostööpartnereid teenuste arendamise küsimustes, lepingulised suhted ei ole võrdse kohtlemise põhimõtteid järgiv. Puuduvad teenuste tulemuste monitooring, otsused langetatakse ainult odavama hinna järgi...

Puudu jääb empaatiast

- Inimesed, kes seal töötavad võiksid olla abivalmimad ja sõbralikumad
- Töötaja süüdistamine selles, et on jäänud töötuks.
- Suhtumine töötutesse on põhjendamatult negatiivne (töötaja jutu põhjal)
- Suhtlemine klientidega peab olema viisakas, mitte üleolev, vaatamata inimeste sotsiaalset ja materiaalselt heaolu.
- Konsultandiga vesteldes tema ebasõbralik ja ähvardav hääletoon, heasoovliku ja abistajaliku hoiaku asemel.
- Digiajastul igakuine kohale sõit keskusesse, mis toob mitmeid lisakulutusi. Et konsultandid ei süvene personaalselt inimese tegevusse ja nii küsivad ka suure kõhuga rasedalt, kas olete juba töö leidnud? Iga kord vastuvõtule minnes pidi rääkima sama juttu, sest konsultant ei mäletanud/süvenenud varasemasse.

Puudulik info või infotühikud

- Info palgatoetuste kohta oli puudulik, mille tulemusena jäin ilma poole kuu palgatoetusest.
- Info liikumine. Näitena võiks välja tuua: kui osakonna juht puhkab, siis mitte keegi ei suuda 10-15 päeva jooksul vastuseid anda.
- EHRL'i ja Töötukassa vaheline puhastusteenindajate projekt ei õnnestunud kuidagi. Ükski projektis osaleja ei saanud tööd hotellides. Infoliikumine oli puudulik. Tööandjatena olid meil väga kõrged ootused, et võimaldame töötutel õppida eriala ning saame pakkuda kohe praktikat ning tööd, aga tulemus oli null.

Jäikus, bürokraatlikkus

- Bürokraatlik paberimajandus. Pakuvad töötajaid, kes ei sobi tööturule.
- bürokraatia- iga asja jaoks on eraldi inimene ja teiste asjadega keegi ei tegele
- Ilmutatakse natuke liigset bürokraatiat - viiepäevase tähtaja korral jõuab tähtkiri neile 6.päeval ja selle kohta tuleb esitada selgitus koos tõenditega, et postitasin kirja 3.päeval.

- Töötukassas käinud töötajad on kurtnud liigset bürokraatiat ja kohati ülbet käitumist. Näiteks on büroos kolm konsultanti ja üks konsulteeritav, kes jõudis varem kohale (40 km kauguselt maalt maakonna pealinna). Vaatamata konsulteeritavate puudusele vaadatakse täpselt kella ja enne õiget aega kedagi jutule ei võeta.
- Töötukassa kaudu tuleb palju CV d, mis ei vasta üldse töötaja esmastelegi nõuetele, mis on kandideerimiseks vajalikud. Lihtsalt saadetakse midagi, nagu vabrikust.
- Töötu koolitamiseks vajaminevast kursusest peab töötaja konsultanti teavitama vähemalt 2 nädalat ette. Kui teavitab hiljem, peab töötaja ootama järgmist kursust. 2 nädala reegel tuleks kaotada.
- Tohtu paberimajandus iga väiksem detail on vaja allkirjastada ja muidu midagi ei liigu.
- Rahul ei ole võimega aru saada töötaja vajadusest, võimekust dialoogiks. Kohtan kitsast teenuste tutvustust ja raame, mitte lahendusi.

Töötukassa ei abista ettevõtjat

- Tegelikult võiks asjad kas kiiremini või libedamalt minna. Otsime töölisi. Töötuid nagu on. Miks me ei suuda leida inimesi?
- Töötajana ei ole alati saanud asjatundlikku abi. Olen telefoniga helistades kohanud suhtumist, et lugege juhendeid kodulehelt ja kasutage neid nõuandeid. Seetõttu ka pole töötajate otsingutel töötukassa poole enam pöördunudki.
- Teenused pole kätte saadavad sugugi kõigile, kes töötajat otsib (ajutine maksuvõlgnevus). Dokumentide menetlus aeg on liiga pikk. Rohkem toetuseid noorte väljaõppele, palun.
- Soovisin saada praktikale inimest läbi töötuse. 90000 eurot maksvale halumasinale. Neid halumasinaid on Euroopas aimult 13 tükki. Mul vastati ülbelt, et vaatame paari nädalapärast seda, kui üldse vaatame. Nende too on kiirelt tegutseda mitte
- Sihtotsingud ei toimi sest tööpuudust ei ole ja töötahtelisi inimesi on töötukassa vahendusel pea võimatu leida.
- Primitiivsel tasemel, pigem küüniliselt formaalne teenuse nominaalne olemasolu. Otsitakse mitte VÕIMALUST AIDATA töötajat ja töötajat vaid VÕIMALUST KEELDUDA teenuse osutamisest. Kähku määrada pähe töösuhe, et hakata sellest tulenevaid makse sisse kasseerima.
- Mulle on mitmel korral jäänud arusaamatuks, miks pannakse töötukassa poolt nimekirja inimesed, kes elavad Narvas, kuskil kaugel külas kui meil on vaja inimest, kes oleks nt kell 6.30 K-Järvel tööl. Sellega kahaneb võimalike töölesaajate valikuvõimalus kohe poole peale. Ja kui töötukassa pakubki ainult 3 nime, siis sealt polegi võimalik kedagi tööle leida.
- Töötukassa on Statistikaamet, mille eesmärk on registreerida aga mitte abi anda. Ebameeldiv kogemus.
- Kindlasti tahaks näha töötukassa koostööd, meiegi oleme vana firma, 25a. Kindlasti käib töötukassast läbi selliseid töötajaid, kellele võiks otse soovitada meiega kontakti otsida. Sageli on just korralikud töötajad liiga tagasihoidlikud. Võiks pakkuda omapoolset abi tunduvalt rohkem

Tööpraktikaga seotud küsimused

- *Надо больше оказывать помощь предприятиям, которые принимают на работу людей с биржи труда. Очень сложно обучить взрослого человека новой профессии за 3-4 месяца практики. Это практически не возможно. А минимальная заработная плата растет не по дням, а по часам.*
- *Ei meeldi praktikantide ettevalmistus. Nad ei kujuta ette, mis on tööpraktika. Need inimesed ei ole tegelikult valmis tulema tööle*
- *Üldiselt tundub, et selliseid initsiatiive on pigem vähe, et töötuid julgustatakse tööpraktikale tulema aga enda kogemus on väga positiivne.*

- Ühe tööpraktika juhtum. Lühikese aja jooksul tegeles sellega kolm eri inimest (samas funktsioonis). See omakorda äratub umbusaldust: iga uus inimene ei jõua juhtumisse piisavalt süveneda, et sujuvalt edasi minna. Ka kurtis praktikant jäika asjaajamist Töötukassa poolt.
- Tööpraktika kestvus on lühike. Tööharjutusel osaleja haigestumisel tekib rahaline auk.
- Tööpraktika eest tööandja tasustamise süsteem on imelik. Juhendad 1 tunni päevas või 8 tundi, tasu ikka sama.
- Tööandja ning praktikandi konsultandid võiksid omavahel rohkem ja nõ läbipaistvamalt suhelda.
- Rohkem paindlikkust! Tööpraktikat võiks olla võimalik pikendada, kui esialgu maksimumperioodi ei võimaldata, et peaaegu sobiva kandidaadi kvalifikatsiooni arendada suuremate oskuste suunas ja mõlemad pooled saaksid kogeda, kas töö ja suurem vastutus sobivad mõlemale poolele. Eriti väikefirmas, kus töötajaid vähe, on see oluline.

Digikeskkond

- andmete sisestus võiks olla lihtsam, käsitööd vähem, et saaks täidetud väljale inimese kohta korraga rohkem andmeid sisestada
- Veebikeskkond pole eriti paindlik ja ei hoia kokku tööandja aega, ei võimalda paindlikult kriteeriume sisestada.
- Töötukassa eestvedada oleks see, et kõik töötud saavad abiraha eeldusel, et nad otsivad aktiivselt tööd ja nende CV-d on ka tööpakkujatele avalikud. Ei piisa sellest mis inimene ütleb - võiks olla ikkagi kohustus CV haridus ja soovitud töö sisestada.
- Tööpakkumiste avaldamisel puudub ühel ettevõttel eraldi asuvate allüksuste töökuulutusi (kui töökeskkond erineb ja asub erinevas maakonnas) avaldada korraga. Vastav info on võimalik küll sisse kirjutada töökuulutuse lõpuosas, kuid ei ole nähtav tööotsijale koheselt.
- Töökuulutuste sisestamisprotsess ja nõuded pole innovatiivsed ja kasutajasõbralikud, näiteks tööandja ei saa kasutada enda kujundusega töökuulutust.
- tööandja esitatud dokumentidele ei saabu automaatset vastust, et dokumendid on kohale jõudnud.
- Tekkib probleem Töötukassa kodulehele sisse logimisega.
- Proaktiivsust võiks rohkem olla - näiteks uus iseteenindus keskkond tuli meile üllatusena, kuigi oleme pidevad teenuse kasutajad e-posti teel.
- Jäin iseteenindusega hätta, siis ei selgitud piisavalt. Kui helistasin kuulutuse pikendamisel, saadi pahaseks, et ma peaksin ikka ise seda pikendama.

Töövahendusprogramm

- Töövahendusprogramm ei võimalda sorteerida isikuid soovitava töö ja tööpäeva pikkuse järgi. Töötukassast saadud nimekirja läbi helistades selgub, et tööotsijal on väike laps ja soovitakse vaid 8 tunnist töönädalat, ollakse täiendkoolitusel ning tööle saaksid tulla alles kuu aja pärast, või kandidaat on rase ning talle ei sobi füüsiline töö. Tihti valab tööotsija oma pahameel tööandjale, kes ju ei tea, mida konsultandile on räägitud. Ühesõnaga- saadetud nimekirjas toodud inimesed ei vasta tööandja kuulutuses kirjeldatud tingimustele.

Töölevärbamise poliitika

- Enne kui täiesti uut valdkonda õpetama hakata riigi raha eest, oleks mõistlik teha tööpraktika veendumaks, kas antud isik sobib konkreetset ametit tegema ning et tekkiks ettekujutus, mida uus amet endast kujutab.
- Töötukassa võiks pakkuda firmadele otse töötajaid, koos käimasolevate soodustustega.
- Töötajate suunamisele uude töökohta, võiks eelnevalt teha taustauuringud eelmistest töökohtadest (ausus, kohusetunne jne). Kas töötaja on kindel, et soovib tööle asuda?

Koolitusprogramm

- *Tööklubide ja tööharjutuste süsteem ja teenuste tellimine kahtlase reputatsiooniga koolitusfirmadelt ei toeta inimeste rakendamist tööturul.*
- *Ma ei tea kuidas, aga ilumaailmas antakse koolitusi nii ja naa. Kuidagi peaks inimesi kohustuma peale õpinguid minema tööle salongi mitte koju keldrisse ISE tegijaks. See on suur probleem. Meie otsime töötajaid kuid need on kõik kodus tegemas ja reklaamivad avalikult internetis end ja võtavad töötukassast raha... pole aus!*
- *Koolitused peaks olema rangelt kontrollitud ja tuleb lõpetada olukord kui töötuid õpetab inimene kes ise seda ala ei oska.*
- *Koolituste andmine ja pakkumine on tehtud raskelt taotletavaks.*

Puudega inimestega seotud ebakohad

- *Puudega inimestele töötamiseks vajaliku abivahendi saamise protsess on liiga aega nõudev. Minu pöördumine Tallinna töötukassasse sel suvel näiteks oli kadunud, mis oli edastatud e-maili teel.*

Ettepanekud seadusandluse ja Töötukassa abinõudesüsteemi muutmiseks

- *Töötu kvalifikatsiooni omandamise või ümberõppe koolituse finantseerimisel võiks määravaks lugeda vaid määramata ajaks sõlmitud töölepingu puudumist, mistõttu inimene ongi ju töötu. Mitte keelduda töötaja väljaõppe toetamisest tema ajutise, lühiajalise põhitöötaja asendamise võimaluse pärast mingis asutuses, mis võib juhtuda 1-2 korda kalendriaasta jooksul. Põhitöökoha puudumine peakski ju olema töötus!*
- *Vähemalt osa töövõimereformist võiks olla suunatud sellele, et inimesed enam massiliselt ei petaks riigilt välja töövõimetuspensionide. Töövõimetuspensionite süsteem Eestis on midagi Kreeka-laadset, kus on võimalik igal elanikul soovi korral saada pimedatele mõeldud toetust...*
- *Probleemiks töötajate praktika koolituse järgsele tööle mitte ilmumine, selliseid töötajaid tuleks korrale kutsuda. Raha, aeg kulutatud nende peale aga töötajat ikkagi ei ole ettevõttele. Palun antud küsimusega tõsiselt tegeleda. Minu nägemus - kui riik kulutab raha siis koolitatud inimene peaks vähemalt 1 aasta ettevõttes töötama või varasemalt lahkumisel maksab riigile tekitatud aja eest leppetrahve.*
- *Paljud kandidaadid lihtsalt kandideerivad, kuid isegi vestlusele ei tule. Vajalik kontroll ka nende üle - vanasti pidid nad töökohast, kus käisid kandideerimas, viima tagasiside lehe - miks ei võetud tööle. On esinenud ka kandidaate, kes ei valda eesti keelt - neid ei sooviks kandideerimisel näha.*

Aga töötud ei taha ja ei oskagi ju töötada! Nad petavad!

- *Väga pehmelt suhtutakse nendesse, kes ei kavatse kunagi tööd teha. Tekitavad olud, millel töötajal ei teki vajadust tööle minna.*
- *Töötukassas on arvel tegelikult päris palju inimesi. Miks nad tööle ei taha tulla? Töötukassa osa selles peaks olema suurem.*
- *Töötukassa teeb, mis suudab, töötajaid leida on sealt küll väga raske (tööotsijate kvaliteet)*
- *Töötukassa poolt välja pakutud tööjõud ei soovi tööle asuda.*
- *Tööotsijatest polnud MITTE KEEGI valmis meie pakutud tööle asumad!!*
- *Toetuste süsteem - paljud töötud pole huvitatud ametlikult tööle vormistamisest, kuna saavad siis lisaks palgale toetust. See eeldab aga töötajate poolt ümbrikupalga maksmist. Töötut tööle võtmisel on arvestatavad toetused ainult pikaajaliste või noorte töötajate puhul, kuid selles sektoris on üldjuhul töötute kvaliteet madal.*
- *Tihti saadetud kandidaadid ei ole huvitatud töö tegemisest ja on olnud ka alkoholiprobleemidega kandidaadid*
- *Lihtsalt makstakse hüvitisi ja töötuid liiga palju tekkinud...inimene ei hooli enam töö otsimisest vaid saab töötuse raha ja elab sellest või siis käib mustalt töö... makse maksmata...samuti*

liiga noorelt juba saab töötuks ja seega ka noored ei viitsi enam pingutada... olen palju proovinud inimesi tööle saada aga kõik soovivad lihtsalt head tööd ja palju raha aga hoolsus ja tahtmine hästi tööd teha puudub.

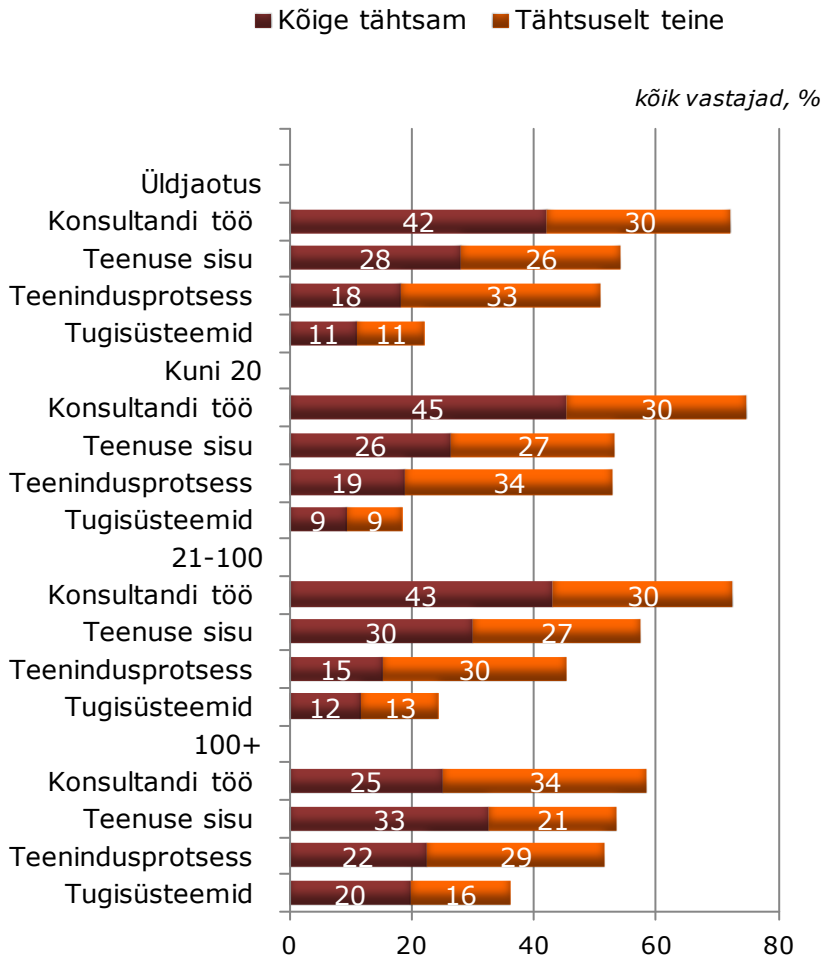
- *Paljud nn töötud töötavad näit. Soomes, samal ajal saavad töötutele mõeldud toetusi.*

Nagu eelpooltoodust on näha, võib mõnda mõtteavaldust paigutada mitme kategooria alla. Need, kes Töötukassaga rahul ei ole arvavad, et tegelikult see ettevõtjaid ei aita. Töötukassa on jäik ja bürokraatlik. Digikeskkond vajaks parendamist. Lõpuks, häid töötajaid ei ole võtta – inimestel puudub tööharjumus ja -tahe. Märgiti ka, et töötud harrastavad pettust. Tegelikult töötatakse mustalt või käiakse Soomes tööl, kuid lastakse endale maksta töötutele mõeldud toetusi.

5. Klienditeeninduse erinevate aspektide tähtsus

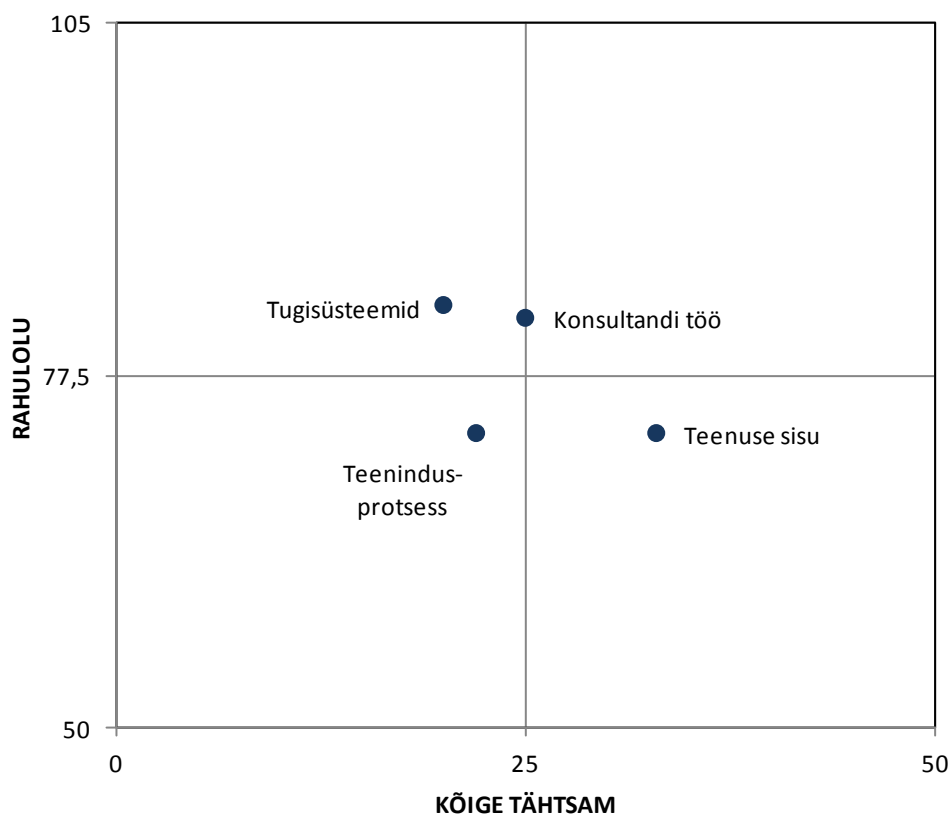
KÜSIMUS: *Kui Te vaatate töötukassa klienditeeninduse erinevaid külgi, mida hindasite, siis milline on nende tähtsus Teie kui kliendi jaoks? MÄRKIGE ESMALT, MILLINE NEIST ON TEILE TÄHTSAIM JA MILLINE TÄHTSUSELT TEINE*

Ekraanile ilmus neljane valik – konsultandi töö, teenuse sisu, teenindusprotsess ning tugisüsteemid. Valides ühe, jäi ekraanile vaid kolm valikut. Seega vältisime möödunud aastal Faktum & Ariko poolt kasutatud lahendust, mis taolisi piiranguid valikutele ei seadnud ja tagantjärele ei saanud valiku eelistusi enam tuvastada,



Joonis 14 Klienditeeninduse aspektide tähtsusest esimene ja teine valik

Kõige olulisem aspekt on konsultandi töö, millele järgneb teenuse sisu. Tugisüsteemide osa on kõige väiksema osatähtsusega, rahulolu on aga selle teguri suhtes kõrge. Seega ei ole mõõdetud rahulolulegurite rahulolu tase ja nende tähtsuse hinnangu tase seoses selle võrra, et see oleks mõistetav. Tulemused teeb mõistetavaks *joonis 15*, mis esitab nelja rahulolu teguri suhteväljad sellest johtuvate soovitusetega.



Joonis 15 Rahulolu tegurite suhteväljad

Vasak ülemine väli – TUGISÜSTEEMID – Rahulolu tase on hea (83 palli), kuid madalam kui eelmisel aastal (91 palli). Tähtsus ei ole eriti kõrge. Töötukassa peab kaaluma, kas rahulolu taseme tõstmine on vajalik või ei vääri see jõupingutust.

Keskväli – KONSULTANDI TÖÖ – rahulolu sellel aastal 82 palli, möödunud aastal 81palli. Olulisus oli eelmisel aastal kõrgem, mis võib johtuda ka sellest, et vastajad võisid märkida oluliseks rohkem kui kaks valikut. Praegu on olulisus keskmine. Tegur vajab jälgimist ja vajadusel reageerimist.

Vasak alumine väli - TEENINDUSPROTSESS – olulisus märksa suurem kui tugisüsteemidel ja märksa väiksem kui konsultandi töö. Rahulolu 83 palli, eelmisel aastal 81 palli. Oluline üldise rahulolu hoidmiseks.

Parem alumine väli – TEENUSE SISU – kõige olulisem tegur, rahulolu palle 73. Kindlasti tuleb tõsta rahulolu taset, sest see on peamine allikas üldise rahulolu tõstmiseks.

LISA. KÜSIMUSTIK

Hea Tööandja,

Turu-uuringute AS viib Töötukassa tellimusel läbi tööandjate rahulolu uuringut Töötukassa teenustega ja selleks palume Teil ära täita käesolev küsimustik. Ankeet on anonüümne, Teie vastuseid analüüsitakse statistiliselt koos teiste tööandjate vastustega. Ankeedi täitmine võtab aega alla 10 minuti.

Teid ette tänades,

Töötukassa

<p>1. Milliseid töötukassa teenuseid olete kasutanud?</p> <p>Märkige kõik sobivad vastused.</p>	<p>Töövahendus Tööpraktika Tööturukoolitus Palgatoetus Koondamishüvitis (<i>kui vastab ainult seda, jätkka 9.3., 12. ja 14. -15.</i>) Puuetega inimeste töötamist toetavad teenused Muu, mis? _____</p>
<p>2. Milliste kanalite kaudu olete töötukassaga suhelnud eelmises küsimuses loetletud teenuste kasutamiseks?</p> <p>Märkige kõik sobivad vastused.</p>	<p>1. Konsultandiga otse suhelnud 2. Helistanud infotelefonil 3. Kasutanud kodulehte 4. Kasutanud kodulehe iseteeninduskeskkonda</p>
<p>3. Kust olete saanud infot töötukassa ja töötukassa pakutavate teenuste kohta?</p> <p>Märkige kõik sobivad vastused.</p>	<p>1. Meediast, ajakirjandusest 2. Töötukassa kodulehelt 3. Kolleegidelt, tuttavatelt 4. Töötukassa töötajalt 5. Tööandjatele korraldatud üritustelt, infopäevadelt 6. Mujalt, kust? _____</p>

Nüüd palume Teil hinnata, kuivõrd rahul Te olete töötukassa teeninduse eri aspektidega

4. KONSULTANDI TÖÖ					
	Väga rahul	Pigem rahul	Nii ja naa	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Konsultantide asjatundlikkus	5	4	3	2	1
Konsultantide aktiivsus ja leidlikkus sobilike lahenduste leidmisel ja pakkumisel	5	4	3	2	1
Konsultantide sõbralikkus ja suhtlusoskus	5	4	3	2	1

Hinnake nüüd palun kuivõrd rahul Te olete teenuse sisu ka teenindusprotsessiga.

5. TEENUSE SISU					
	Väga rahul	Pigem rahul	Nii ja naa	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul

Paindlik lähenemine probleemile	5	4	3	2	1
Tööandjate vajadustest lähtumine	5	4	3	2	1
Sobilike kandidaatide pakkumine küsitakse ainult kui on saanud töövahendusteenust, K1 p1	5	4	3	2	1
6. TEENINDUSPROTSESS					
	Väga rahul	Pigem rahul	Nii ja naa	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Kiire infovahetus	5	4	3	2	1
Operatiivne tegutsemine	5	4	3	2	1
Sujuv koostöö	5	4	3	2	1

7. Mis Teile töötukassa tegevuses meeldib, millega te rahul olete?

VABA VÄLI

8. Millega Te töötukassa tegevuses eeskätt rahul ei ole? Mis vajaks parandamist?

VABA VÄLI

Kuivõrd rahul olete te Töötukassa tugisüsteemidega?

9. TUGISÜSTEEMID				
	Olen rahul	Osaliselt rahul	Ei ole rahul	EI OLE KASUTANUD
9.1. Töötukassa infotelefoni 15501 teenus (selgus ja kasulikkus)	1	2	3	4
9.2. Töötukassa kodulehel www.tootukassa.ee oleva info selgus ja leitavus	1	2	3	4
9.3. Töötukassa kodulehe iseteenindusekeskkonna kasutamise lihtsus ja kasulikkus (tööpakkumiste sisestamine ja haldamine, palgatoetuse avaldus, kollektiivsest koondamisest teavitamine, koondamishüvitise taotlemine)	1	2	3	4

10-12 KÜSITAKSE JUHUL KUI EELMISES PLOKIS VASTATI „ei ole rahul“ VÕI „osaliselt rahul“

10. Millega te pole rahul infotelefoni teenuses?

VABA VÄLI

11. Millega te pole rahul kodulehel?

VABA VÄLI

12. Millega te pole rahul kodulehe iseteeninduskeskkonnas?

VABA VÄLI

KÜSITAKSE JUHUL KUI EI KASUTA KODULEHE ISETEENINDUSKESKKONDA (K9.3 V0)

13. Kas te teate, milliseid võimalusi sisaldab kodulehe iseteeninduskeskkond?	1. jah tean 2. ei tea
--	--------------------------

14. Kui Te vaatate töötukassa klienditeeninduse erinevaid külgi, mida hindasite, siis milline on nende tähtsus Teie kui kliendi jaoks? MÄRKIGE ESMALT, MILLINE NEIST ON TEILE TÄHTSAIM JA MILLINE TÄHTSUSELT TEINE

Kui märgib ära esimese, siis see on teise valiku juures välistatud

Kõige tähtsam	Tähtsusest teine
1.Konsultandi töö <i>Konsultantide asjatundlikkus, aktiivsus ja leidlikkus sobilike lahenduste leidmisel, sõbralikkus ja suhtlusoskus</i>	1. Konsultandi töö <i>Konsultantide asjatundlikkus, aktiivsus ja leidlikkus sobilike lahenduste leidmisel, sõbralikkus ja suhtlusoskus</i>
2.Teenuse sisu <i>Paindlikkus, tööandja vajadustest lähtumine, sobilike kandidaatide pakkumine</i>	2.Teenuse sisu <i>Paindlikkus, tööandja vajadustest lähtumine, sobilike kandidaatide pakkumine</i>
3.Teenindusprotsess <i>Operatiivne tegutsemine, kiire infovahetus, sujuv koostöö</i>	3.Teenindusprotsess <i>Operatiivne tegutsemine, kiire infovahetus, sujuv koostöö</i>
4.Tugisüsteemid <i>Infotelefon, koduleht, iseteenindusbüroo</i>	4.Tugisüsteemid <i>Infotelefon, koduleht, iseteenindusbüroo</i>

14. Kui palju on Teie ettevõttes töötajaid?	1. Kuni 20 2. 21-100 3. 100+
--	------------------------------------

15. Millise maakonna bürooga olete teinud rohkem koostööd? Vajadusel võite märkida mitu			
1. Harjumaa/Tallinn Lileküla büroo	7. Ida-Virumaa Kiviõli büroo	12. Läänemaa osakond	17. Saaremaa osakond
2. Harjumaa/Tallinn Tondi büroo	8. Ida-Virumaa Narva büroo	13. Lääne-Virumaa osakond	18. Tartumaa osakond
3. Harjumaa/Tallinn Tõnismäe büroo	9. Ida-Virumaa Sillamäe büroo	14. Põlvamaa osakond	19. Valgamaa osakond
4. Harjumaa/Tallinn Tähesaju büroo	10. Jõgevamaa osakond	15. Pärnumaa osakond	20. Viljandimaa osakond
5. Hiiumaa osakond	11. Järvamaa osakond	16. Raplamaa osakond	21. Võrumaa osakond
6. Ida-Virumaa Jõhvi büroo			