



TÖÖTUKASSA KLIENDIRAHULOLU UURING

Küsitlus tööandjate seas

GfK Customer Research Baltic

Oktoober - november 2012

SISUKORD

SISUKORD	2
sissejuhatus	4
1 KOKKUVÖTE	5
2 TULEMUSED	7
2.1 Töötukassa teenuste kasutamine	8
2.2 Kasutatud suhtlemise kanalid ja infoallikad	9
2.3 Üldine kogemus Töötukassaga	13
2.4 Rahulolu Töötukassaga	15
2.4.1 Üldised kliendirahulolu näitajad	15
2.4.2 Rahulolematuse indeks	18
2.4.3 Rahulolu komponentide olulisus	19
2.4.4 Rahulolu infotelefoni tööga	23
2.4.5 Rahulolu iseteenindusportaaliga	25
2.4.6 Rahulolu Töötukassa kodulehega	27
2.5 Töötukassa teenuste soovitamine	29

UURINGU PARAMEETRID

Eesmärk

selgitada:

- hinnangud teeninduse protsessile ja teenindajate tööle
- hinnangud infotelefoni tööle, iseteenindusportaalile ja kodulehele
- erinevate töötukassa teenuste kasutamine
- kasutatavad ja eelistatud infoallikad töötukassa kohta info hankimisel

Küsitlusaeg

23.10 -11.11 .2012

Metodoloogia

Veebiküsitlus, Töötukassa klientide andmebaas tellijalt . Kvoote ei olnud. Küsitlusel üks meeldetuletuskiri.

Sihtrühm

Ettevõtted, kes olid viimase aasta jooksul Töötukassa teenuseid kasutanud. Ettevõttes töötaja, kes Töötukassaga suhtles.

Valimi suurus

N= 1635

Ettevõtte suurus	Arv	%
Kuni 20 töötajat	959	59%
21-100 töötajat	449	27%
100+ töötajat	227	14%

sissejuhatus

GfK Customer Research Baltic viis ajavahemikul 23.10 - 11.11 .2012. aastal läbi Eesti Töötukassa tellimusel veebiküsitluse ettevõtete hulgas. Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada töandjate rahulolu Töötukassa teeninduse ja teenuste protsessiga, klienditeeninduse kvaliteedi, tulemuslikkuse, rahulolu infotelefoni ning kodulehe ja iseteenindusportaali e-teenustega.

Ettevõtete uuringus osalemise tingimuseks oli Töötukassa teenuste kasutamine viimase aasta jooksul. Tellija antud andmebaasi jäi pärast dubleeritud kontaktide eemaldamist 9143 kontakti, neist 7514 olid ettevõtetes ainukesed kontaktid ja 1629 olid kahe kontaktiga ettevõtetest. Uuringust osalema ei kutsunud ettevõtete 3+ kontakte, mida oli 447.

Kokku laekus määratud tähtjaks 1635 vastust. Käesolev aruanne annab ülevaate uuringutulemustest ning meetoodilistest üksikasjadest.

Lahtise küsimuse K12." Millega Te Töötukassa iseteenindusportaali kasutades eeskätt rahul ei ole? Mis vajaks parandamist?" vastuste tekstid rühmitati sisu ja sisukuse järgi ning anti üle eraldi failina.

KOKKUVÕTE

Järgnev on lühikokkuvõtte peamistest uuringutulemustest:

- **Teenuste kasutamine** Kõige rohkem kasutatud teenus on palgatoetuse taotlemine (63%), teisel kohal on tööpraktika. 2012/2011 võrdluses on tööpraktikat hakatud kasutama rohkem, eriti väiksemate -20 töötajaga ettevõtete seas. Kõige vähem on tööandjatel kokkupuuteid olnud tööturukoolituse ning puuetega inimestele mõeldud toetustega (vastavalt 6% ja 3%).
- **Töötukassaga suhtlusviisid** Levinuim on otse teenindajaga või konsultandiga suhtlemine (70%) ning kodulehe kasutamine (51%). Oluliselt vähem on helistatud infotelefonile – 30% ettevõtetest.
 - Väikeettevõtted võtavad ühendust sagedamini otse inimeste (konsultant või infotelefoni teenindaja) kaudu. Suuremad ettevõtted kasutavad rohkem kõiki konsultandiga suhtlemist täiendavaid kanaleid, eriti aga kodulehte ning iseteenindusportaali
 - 2012/2011 võrdluses ei ole muutunud kanalite kasutamise pingeread. Suurim muutus on, iseteeninduskanali kasutajate osatähtsuse kasv suurettevõtete hulgas, 48% ja 46% vastavalt.
- **Infoallikad** Sagedasem on koduleht, siis Töötukassa töötaja. Ühtlasi on koduleht ka kõige eelistatum kanal, kust Töötukassa teenuste infot saada. Infoallikate pingeread on erineva suurusega ettevõtetel sarnased. Väikeettevõtete eripäraks on mitteametlike allikate sagedasem kasutamine ja suuremate ettevõtete eripäraks on ametlike allikate sagedasem kasutamine.
- **Kokkupuutel Töötukassaga positiivne** . 35% oli üldhinnanguliselt rahul, negatiivselt suhtus või vastamata jättis 8%, ülejäänud nimetasid mingit konkreetset positiivset aspekti. 2012/2011 võrdlus näitab, et sel aastal oli sagedamini esiplaanil asjalikkus ja praktiline kasu, Eelmisel aastal oli suurem rõhuasetus abivalmidusel ja korrektsusel.
- **Kokkupuutel Töötukassaga negatiivne** Ainult 21% vastajatest nimetas midagi, mis teda häirib. Sellist probleemi mis teiste probleemide seas silma torkaks Töötukassa töös ei eristunud. Teemaatilisel oli esiplaanil rahulolematuse keeruka asjaajamise ja Töötukassa töötajate poolse algatuslikkuse vähesusega.

2012/2011 võrdluses näitab et selle aasta probleemid seostuvad rohkem tõrgetega asjaajamises. Eelmisel aastal oli rõhuasetus pigem info kättesaadavusel.

- **Töötukassa kliendirahulolu lihtindeks** on teeninduse protsessi ja teenindajate töö keskmisena **79** palli. (82 palli - 2011; 73 palli - 2010). Võrreldes 2010 aasta tulemusega on tegemist pigem järgmise kvaliteeditaseme kinnistumise kui tagasilangusega.
- **Tähtsaimad klienditeeninduse komponendid** tähtsaimaks peavad tööandjad asjaajamise lihtsust ja kiirust – kõige tähtsaim viiendikule vastajatest. Oluliselt teine ja kolmas on teenindajate asjatundlikkus ning teenindajate algatuslikkus ja leidlikkus. Teenindajate algatuslikkusega ollakse oluliste komponentide seas kõige vähem rahul ja seetõttu vajab tähelepanu.
- **Rahulolu teeninduse protsessiga.** rahulolu koondindeks on 80 palli (83 palli, 2011). Rahulolu tase on mõne palli võrra langenud, seda üldise tasemena, konkreetsete komponentide muutused ühetaoliselt. Kõigi komponentidega on rahul 70+% vastajatest, rahulolematuid on 2-5%.
- **Rahulolu teenindajate tööga** . rahulolu koondindeks on 78 palli (80 palli, 2011). Rahulolu tase on mõne palli võrra langenud, seda üldise tasemena, konkreetsete komponentide muutused ühetaoliselt. Kõigi komponentidega on rahul 70+% vastajatest, rahulolematuid on 2-4%. Kõige kõrgem on rahulolematuse tase teenindajate omapoolse algatuse ja leidlikkuse (8%) ning tööandjate vajaduste tundmise (8%) osas
- **Infotelefoni tööga rahulolu** rahulolu koondindeks on 76 palli (74 palli, 2011). rahulolu tase on veidi tõusnud, Üle 70% infotelefoni kasutajatest on selle erinevate tööloikudega hästi rahule jäänud. Rahulolematuid on kõigi teenuste lõikes 1-2%. Erineva suurusega ettevõtete hinnangud oluliselt ei eristu.
- **Iseteenindusportaaliga rahulolu** rahulolu koondindeks on 68 palli (68 palli, 2011). Rahuolu tase ja muster on jäänud samaks kui eelmisel aastal Olulisi muutusi ei ole. Suuremad ettevõtted on üldiselt vähem rahul kui väikeettevõtted
- **Kodulehega rahulolu** rahulolu koondindeks on 71 palli (-72 palli, 2011). Olulisi muutusi ei ole. Kandidaatide leidmisega ollakse tunduvalt vähem rahul kui ülejäänud kahe tunnusega. Erineva suurusega ettevõtted annavad sarnaseid hinnanguid.
- **Töötukassa teenuste soovitamismidus** Peaaegu kõik vastajad (98%) soovitasid, 73% on kindlad soovitajad.

TULEMUSED

2.1 Töötukassa teenuste kasutamine

Kõige sagedamini on tööandjad Töötukassaga kokku puutunud palgatoetuste taotlemisel (63%), sageduselt teisel kohal on tööpraktika. 2012/2011 võrdluses ongi tööpraktikat hakatud kasutama rohkem, seda eriti väiksemate kuni 20 töötajaga ettevõtete seas.

Koondamishüvitist on enim kasutanud kõige suuremad ettevõtted – sellised kus töötab üle 100 töötaja.

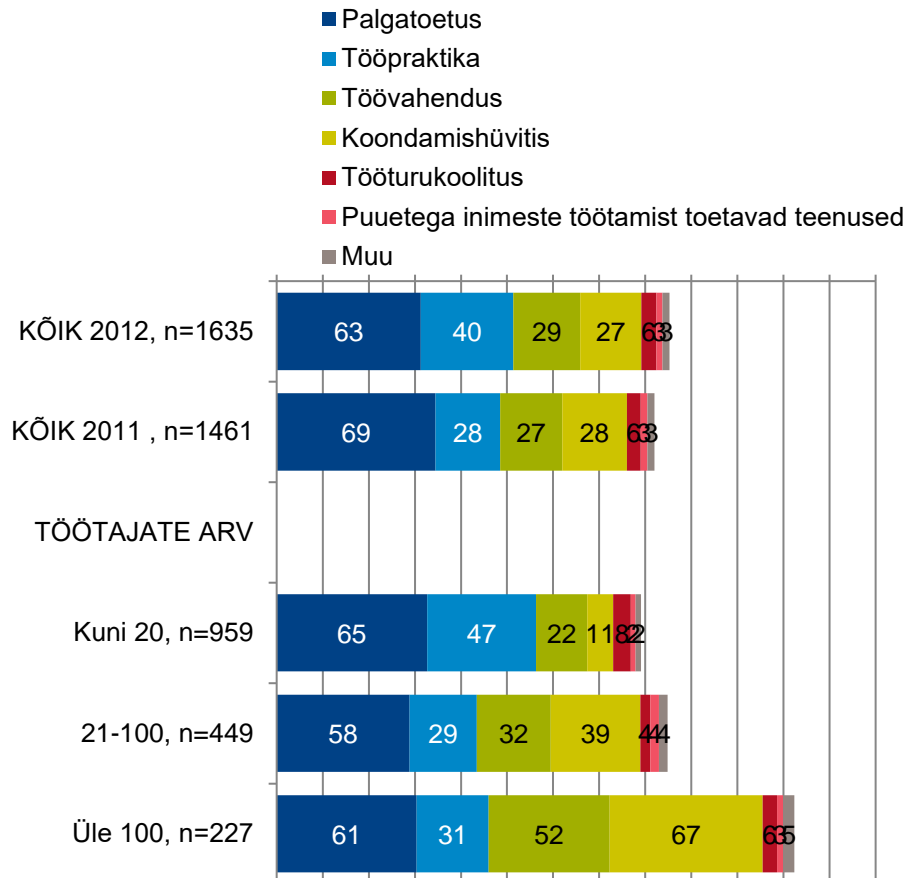
Kõige vähem on tööandjatel kokkupuuteid olnud tööturukoolituse ning puuetega inimestele mõeldud toetustega (vastavalt vaid 6% ja 3%).

Joonis 1.

Q1. Milliseid Töötukassa teenuseid olete kasutanud?

%,

Baas: Kõik vastajad



2.2 Kasutatud suhtlemise kanalid ja infoallikad

Levinuimad suhtlusviisid Töötukassaga on otse teenindajaga või konsultandiga suhtlemine (70%) ning kodulehe kasutamine (51%). Oluliselt vähem on helistatud infotelefonile – 30% küsitletud ettevõtetest on seda võimalust kasutanud Töötukassaga suhtlemiseks.

Väikesed ettevõtted on sagedamini Töötukassaga ühendust võtnud suheldes otse inimestega (konsultant või infotelefoni teenindaja). Suuremad ettevõtted on rohkem kasutanud kõiki konsultandiga suhtlemisele lisandunud kanaleid, eriti aga kodulehte ning iseteenindusportaali.

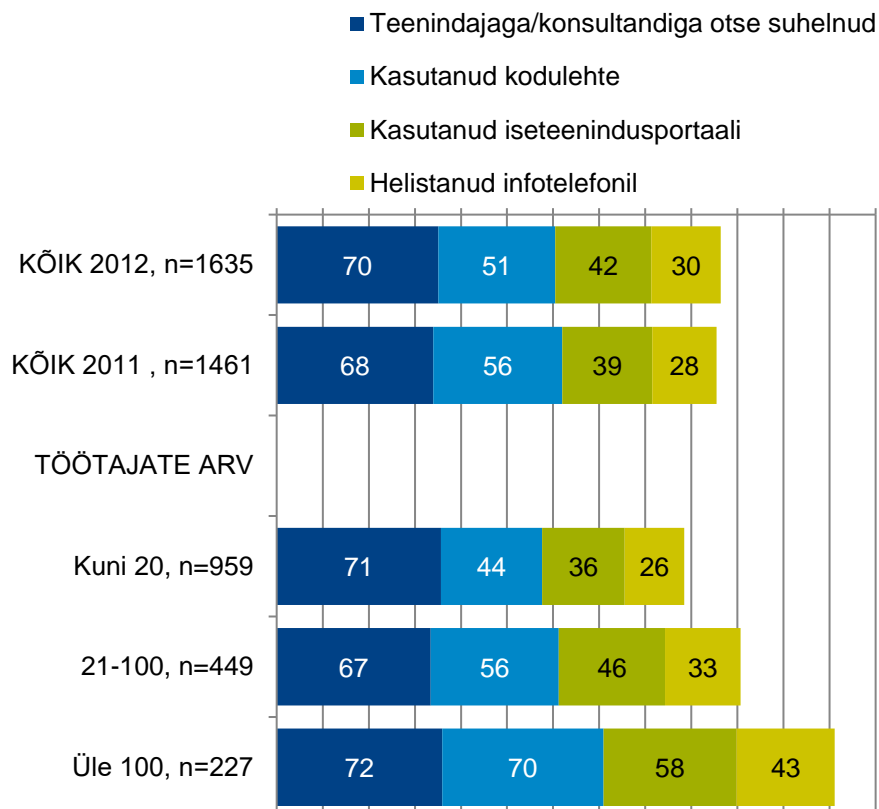
2012/2011 võrdluses ei ole muutunud kanalite kasutamise pingeread. Suurim muutus on, iseteeninduskanali kasutajate osatähtsuse kasv suurimate ettevõtete hulgas, 48% ja 46% vastavalt.

Joonis 2.

Q2. Milliste kanalite kaudu olete Töötukassaga ühendust võtnud punktis 1 loetletud teenuste kasutamiseks?

%,

Baas: Kõik vastajad



Jätkuvalt on tööandjad enim infot saanud Töötukassa kodulehelt (77%), millele järgnevad Töötukassa töötajad - 52%.

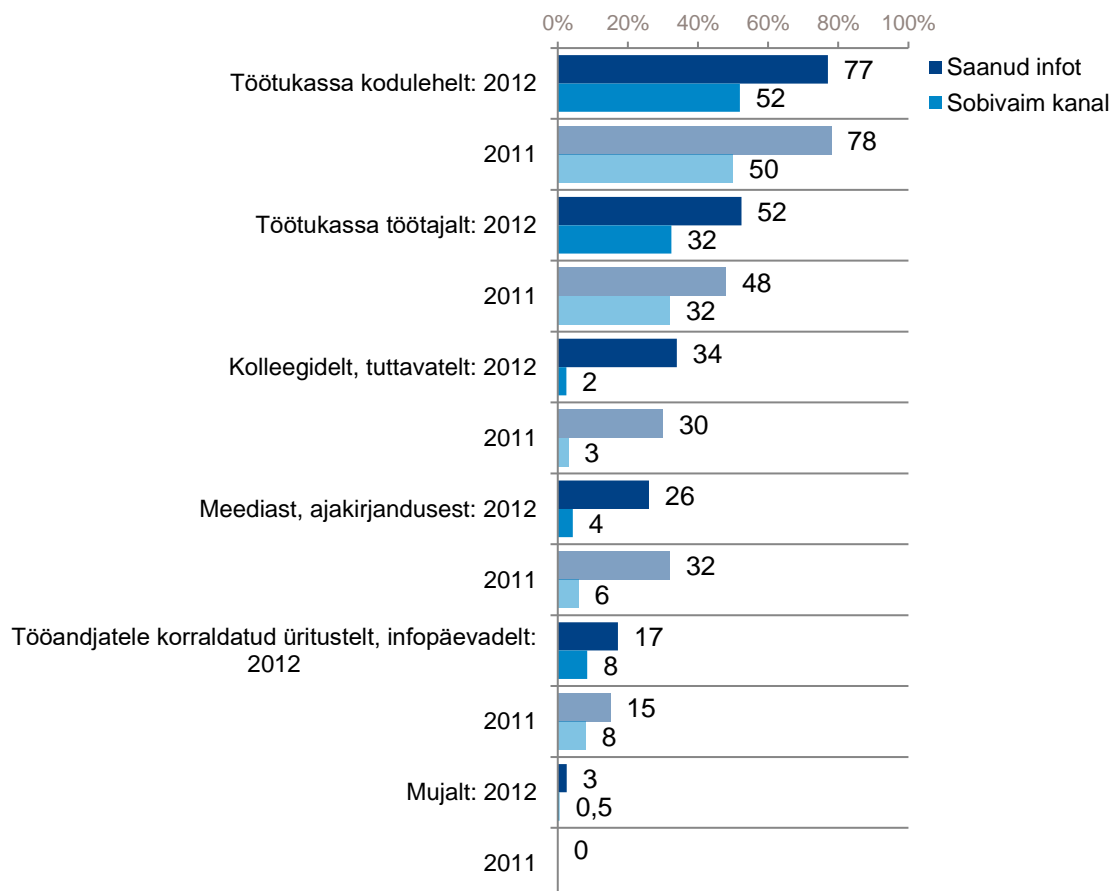
2012/2011 võrdluses ei ole oluliselt muutunud infoallikate kasutamise ega sobivaima allika pingeread. Siiski on veidi vähenenud meedia osatähtsus ja suurenenud kolleegide osatähtsus.

Joonis 3.

Q3. Kust olete saanud infot Töötukassa ja töötukassa pakutavate teenuste kohta? Märkige kõik sobivad vastused.

Q4. Milline nimetatud allikatest on Teie jaoks Töötukassa teenuste kohta info saamiseks kõige sobivam?

Baas: Kõik vastajad, [2011: n=1461; 2012: n=1635]



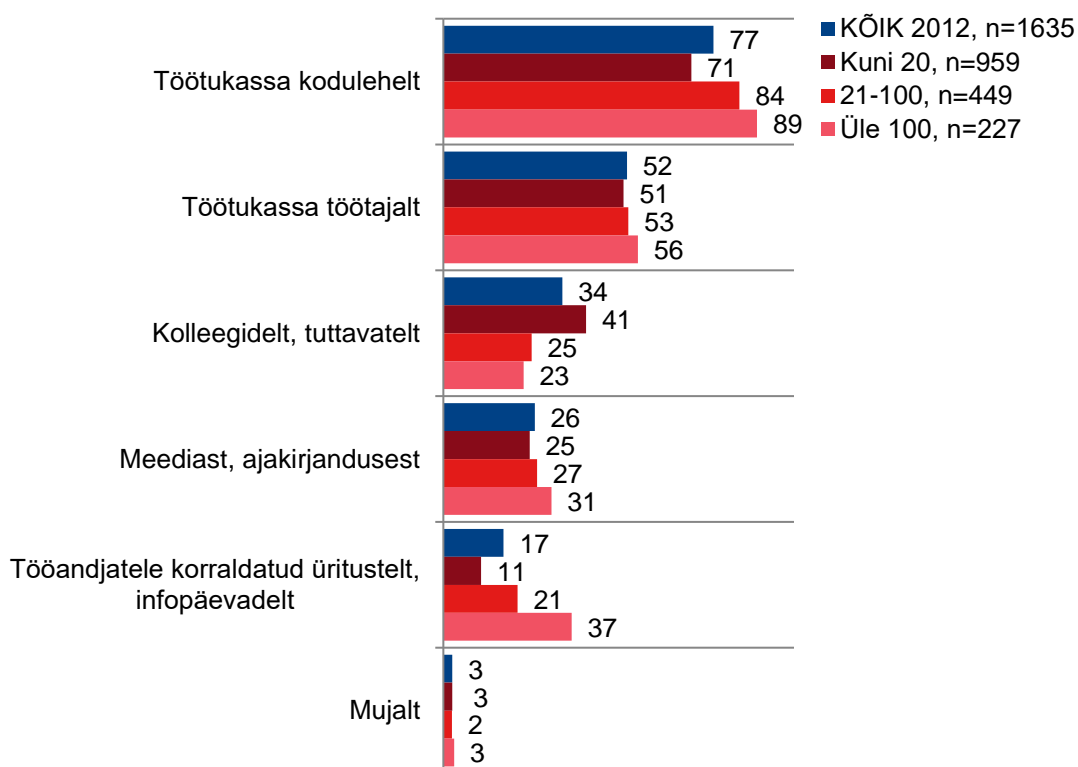
Kuigi infoallikate pingeread on erineva suurusega ettevõtetel sarnased, on siiski näha, et väiksemate ettevõtete eripäraks on mitteametlike allikate sagedasem kasutamine ja suuremate ettevõtete eripäraks on ametlike allikate sagedasem kasutamine

Joonis 4.

Q3. Kust olete saanud infot Töötukassa ja töötukassa pakutavate teenuste kohta? Märkige kõik sobivad vastused.

%,

Baas: Kõik vastajad,



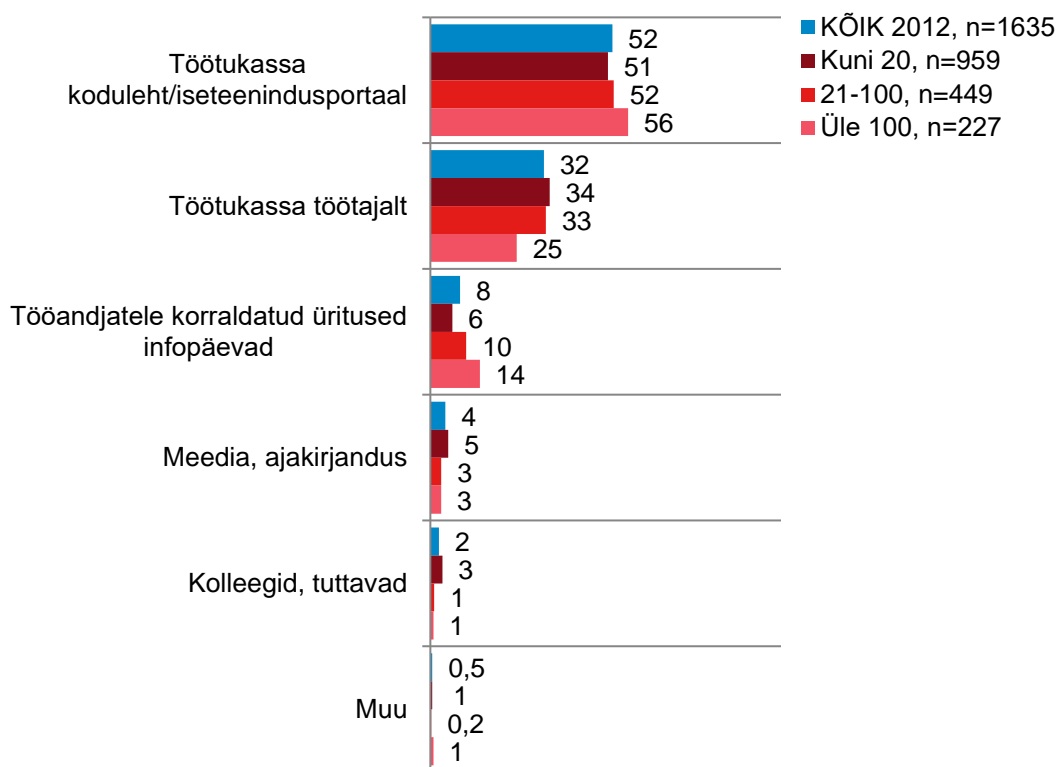
Sobivaimad allikad erineva suurusega ettevõtetele on samad – koduleht/iseteenindusportaal ja Töötukassa töötajad.

Joonis 5.

Q4. Milline nimetatud allikatest on Teie jaoks Töötukassa teenuste kohta info saamiseks kõige sobivam?

%, Avatud küsimus

Baas: Kõik vastajad,



2.3 Üldine kogemus Töötukassaga

Positiivsus. Vastajate üldine kogemus kokkupuudetest Töötukassaga on olnud selgelt positiivne. 35% vastas, et on üldiselt väga rahul, kõik meeldib. Konkreetsemalt nimetati asjalikkust, abivalmidust ja vajalike vastuste saamist. Jättis vastmata või polnud rahul 8% vastajatest,

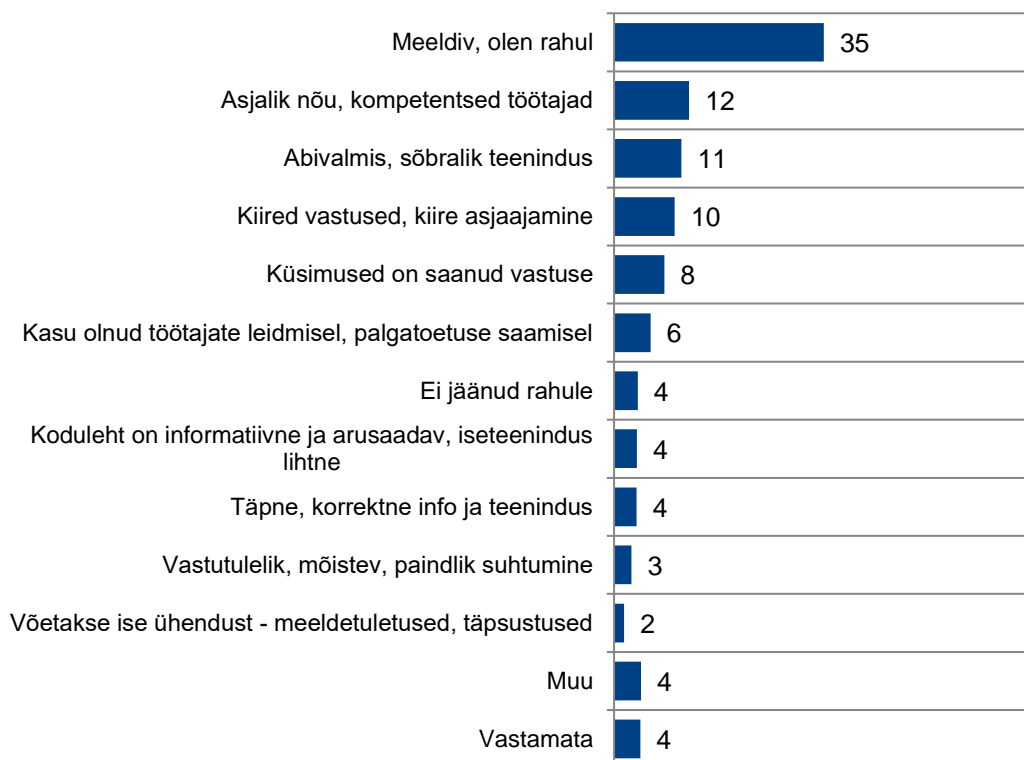
2012/2011 võrdlusest paistab välja, et sel aastal nimetati sagedamini asjalikkust ja praktilist kasu, Eelmise aasta sagedasemad teemad olid abivalmidus ja korrektsus.

Joonis 6.

Q5. Milline on Teie üldine kogemus Töötukassaga suhtlemisel. Millega olete rahule jäänud?

%, Avatud küsimus

Baas: Kõik vastajad, [2012: n=1635]



Negatiivsus Tunduvalt vähem oli neid, kes töid välja negatiivset - vaid 21% kõigist vastanutest nimetas midagi, mis teda häirib. Samas ühtegi silmatorkavalt suurt probleemi Töötukassa töös esile ei tulnud. Esiplaanil on rahulolematuse keeruka asjaajamise ja Töötukassa poolse algatuse puudumisega.

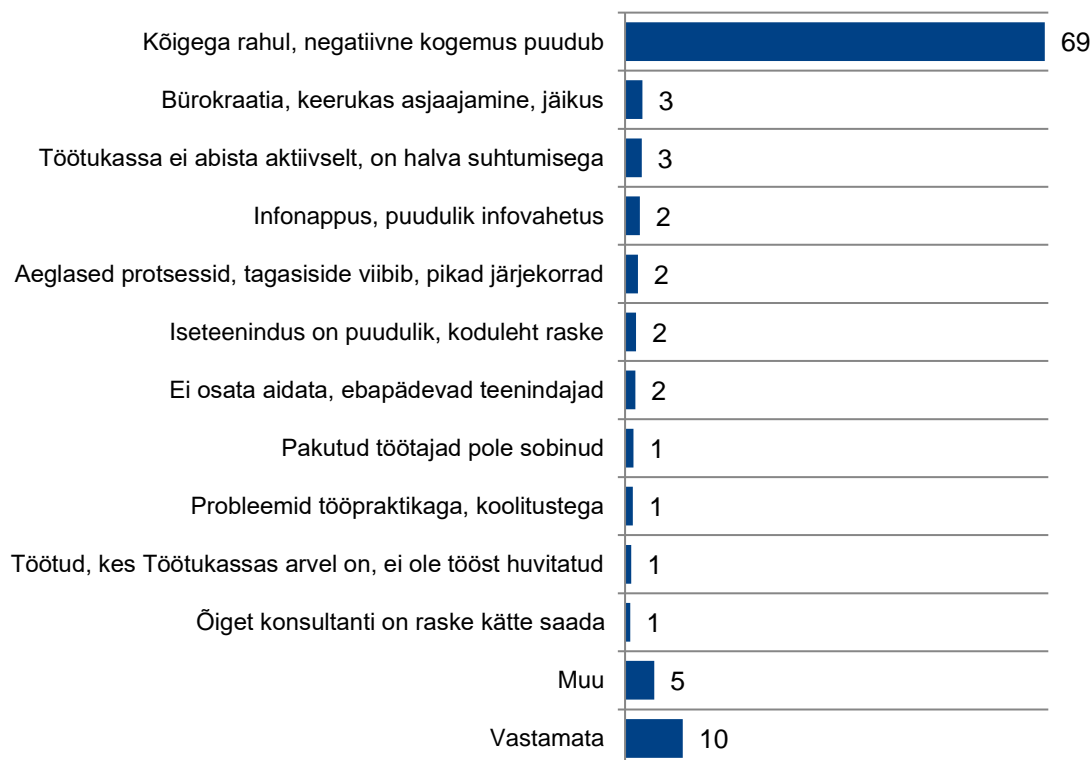
2012/2011 võrdlus näitab, et probleemid seostuvad rohkem sellega et, asjaajamine on takistatud, Eelmisel aastal oli rõhuasetus pigem info kättesaadavusel.

Joonis 7.

Q6. Millega te ei ole rahul olnud Töötukassaga suhtlemisel? Võimalusel tooge näiteid. Palun kirjutage.

%, Avatud küsimus

Baas: Kõik vastajad, [2012: n=1635]



2.4 Rahulolu Töötukassaga

2.4.1 Üldised kliendirahulolu näitajad

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

Teeninduse protsessi puhul ollakse kõige rohkem rahul lubadustest ja tähtaegadest kinnipidamisega (92% pigem+väga rahul) ning operatiivse reageerimisega (89%). Teenindaja töö puhul on kõige kõrgem rahulolu teeninduse üldisel sõbralikkusel ja meeldivusel (90%).

Kõige madalam, ent üldiselt siiski kõrge rahulolu tase teeninduse protsessi puhul on info ja soovitude jagamisel (82%). Teenindaja töö puhul oldi vähem rahul teenindajate omapoolse algatuse ja leidlikkusega lahenduste leidmisel (72%) ning tööandjate vajaduste tundmisega (68%).

Kliendirahulolu aspektide kohta arvatati ka keskmised näitajad. Selleks viidi küsitluses kasutatud hinnanguskaala 100-le pallile järgmiselt:

„Ei ole üldse rahul“ – 0 palli,

„Pigem ei ole rahul“ – 25 palli,

„Vahepeal, nii ja naa“ – 50 palli,

„Pigem rahul“ – 75 palli,

„Väga rahul“ – 100 palli.

Selliselt arvatatud keskmiste alusel selgus, et nii teeninduse protsessi kui ka teenindaja töö lihtindeks on samuti üsna kõrge – teeninduse protsessi lihtindeks 80 palli, teenindaja töö lihtindeks 78 palli. Kokku on seega Töötukassa kliendirahulolu lihtindeks 79 palli.

Kui vaadata eraldi ka teeninduse aspektide keskmisi palle, siis selgub, et teeninduse protsessi puhul on kõige kõrgem indeks lubadustest ja tähtaegadest kinnipidamisel (85 palli), siis operatiivsel reageerimisel (82 palli), kõigi ülejäänud komponentide indeks on 78.

Teenindaja töö komponentide puhul on kõige kõrgema indeksiga teeninduse üldine sõbralikkus ja meeldivus (85 palli) ning kõige madalam teenindajate omapoolisel algatusel sobivate lahenduste leidmisel (73 palli) ja tööandjate vajaduste tundmisel (70 palli).

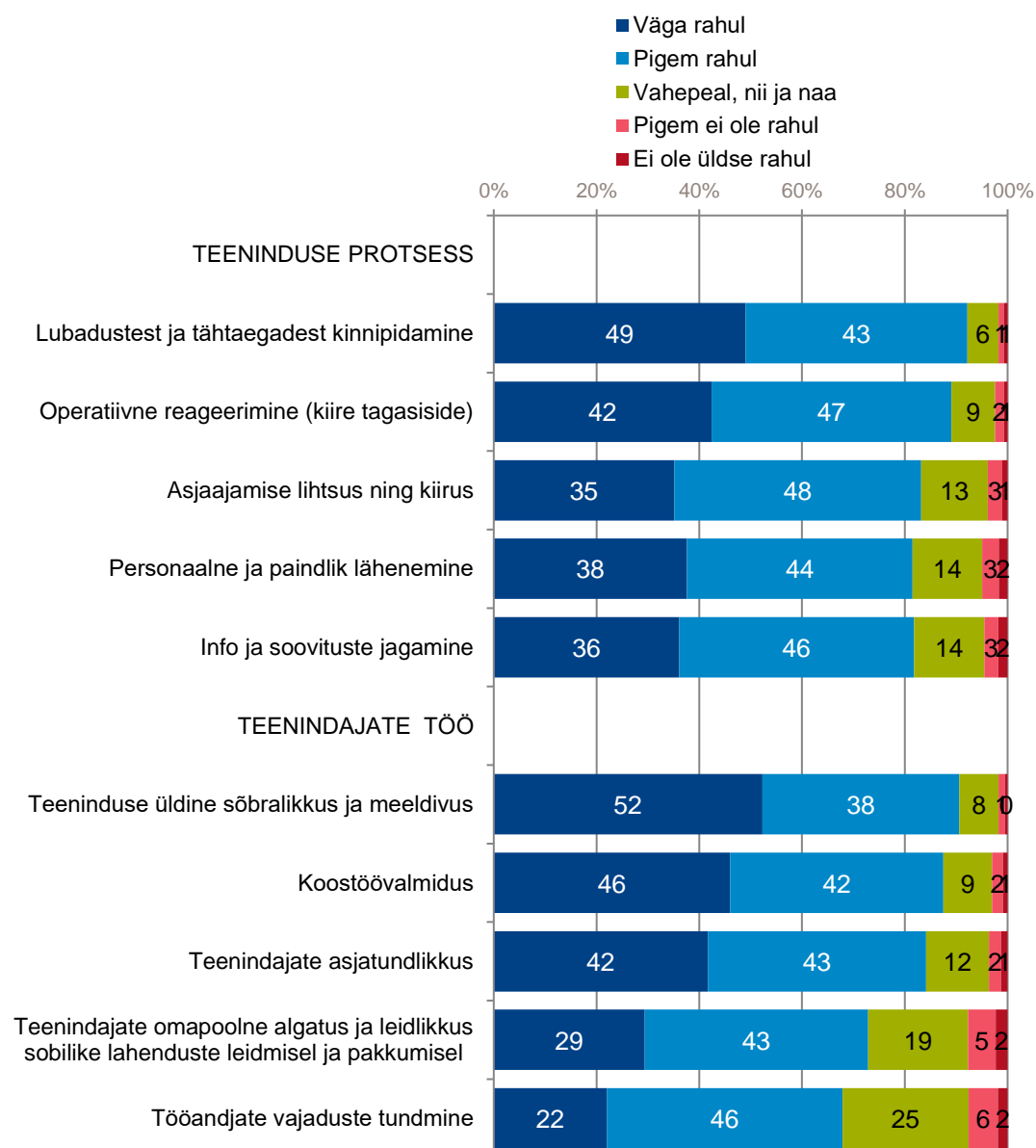
Erineva suurusega ettevõtete puhul rahuloluindeksite pingeridades suuri kõikumisi pole, küll on enamiku rahulolu aspektide puhul märgata suurte ettevõtete mõnevõrra madalamat rahulolu.

Joonis 8.

Q7. Nüüd palume Teil hinnata, kuivõrd rahul Te olete Töötukassa klienditeeninduse järgmiste külgedega.

%

Baas: Kõik vastajad, [2012: n=1635]



2012/2011 võrdluses on üldine rahulolu tase mõne palli võrra langenud, seda üldise tasemena, Konkreetsete tegurite muutussuund on sama, suuri erinevusi ei ole muutuste tasemetes.

Tabel 1. Rahulolu teeninduse protsessiga, lihtindeks

	KOKKU	Lubadustest ja tähtaegadest kinnipidamine	Operatiivne reageerimine (kiire tagasiside)	Asjaajamise lihtsus ning kiirus	Personaalne ja paindlik lähenemine	Info ja soovitude jagamine
KÕIK 2012	80	85	82	78	78	78
KÕIK 2011	83	88	85	80	81	80
TÖÖTAJATE ARV						
Kuni 20	81	86	83	80	79	78
21-100	80	83	82	78	78	79
Üle 100	77	83	78	74	74	77

Tabel 2. Rahulolu teenindajate tööga, lihtindeks

	KOKKU	Teeninduse üldine sõbralikkus ja meeldivus	Koostöövalmidus	Teenindajate asjatundlikkus	Teenindajate omapoolne algatus ja leidlikkus sobilike lahenduste leidmisel ja pakkumisel	Tööandjate vajaduste tundmine
KÕIK 2012	78	85	82	80	73	70
KÕIK 2011	80	87	85	83	75	72
TÖÖTAJATE ARV						
Kuni 20	78	85	82	80	73	71
21-100	79	86	83	80	74	71
Üle 100	76	85	81	79	70	66

2.4.2 Rahulolematuse indeks

Toome eraldi välja ka rahulolematuse indeksi, mis moodustub vastuste „pigem ei ole rahul“ ja „ei ole üldse rahul“ osakaaludest

Kõige kõrgem on rahulolematuse tase teenindajate omapoolse algatuse ja leidlikkuse ning tööandjate vajaduste tundmise (8%) osas. Teeninduse protsessi hulgas on rahulolematuse tase kõige kõrgem personaalsel ja paindlikul lähenemise (5%) ning rahulolematuse info ja soovitude jagamise puhul (5%) ning suhteliselt samal tasemel on ka asjaajamise lihtsus ja kiirus (4%). 2012/2011 võrdluses on rahulolematuse tase suht samaks jäänud,

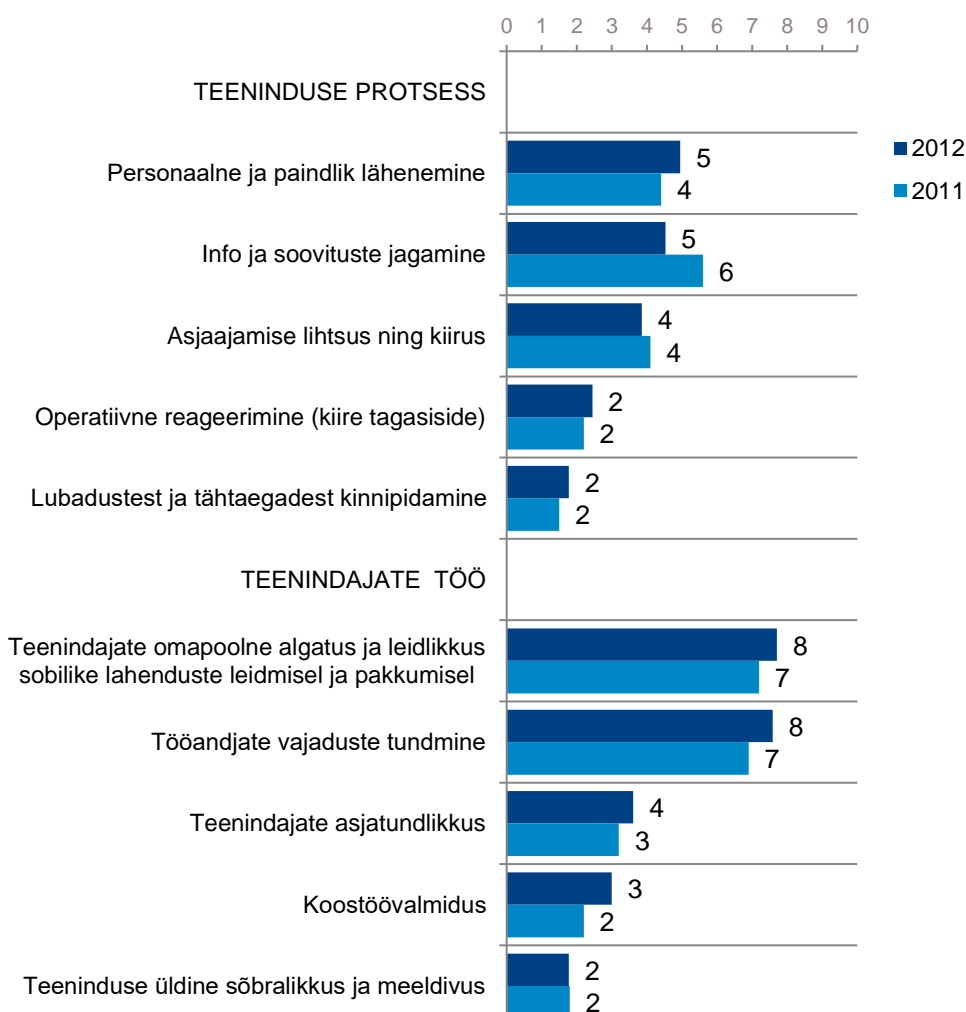
Joonis 9.

Q7. Nüüd palume Teil hinnata, kui võrd rahul Te olete Töötukassa klienditeeninduse järgmiste külgedega.

RAHULOLEMATUSE INDEKS

%, Bottom 2 Boxes: 1 (Ei ole üldse rahul) + 2 (Pigem ei ole rahul)

Baas: Kõik vastajad, [2011: n=1461; 2012: n=1635]



2.4.3 Rahulolu komponentide olulisus

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

Tulemustest selgus, et tähtsaimaks klienditeeninduse komponendiks peavad tööandjad asjaajamise lihtsust ja kiirust –kusjuures tähtsaimaks pidas seda viiendik vastajatest. Olulisuselt teine ja kolmas on teenindajate asjatundlikkus (kokku olulisus 27%, kõige olulisem 13%) ja teenindajate omapoolne algatus ja leidlikkus (26%/15%)

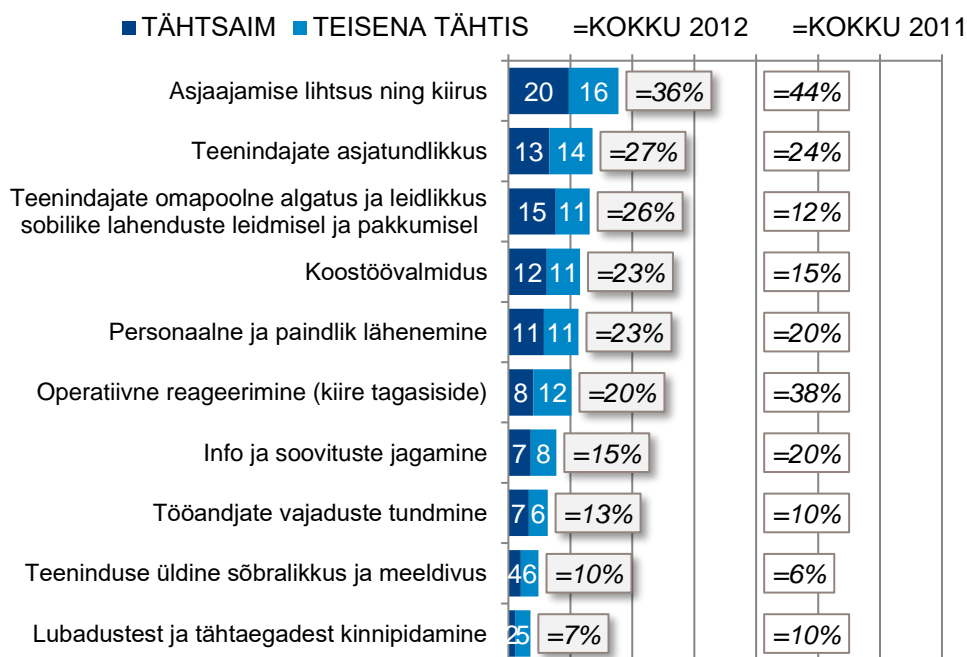
2012/2011 võrdlus näitab, et suurimad muutused on: teenindajate omapoolne algatus ja leidlikkus on muutunud tunduvalt olulisemaks; operatiivne reageerimine on muutunud tunduvalt vähem olulisemaks.

Joonis 10.

Q8.1. Vaadake palun uuesti hinnatud teenuse ja teeninduse külgi ning märkige, milline neist on Teile kõige tähtsam.

Q8.2. Vaadake palun uuesti hinnatud teenuse ja teeninduse külgi ning märkige, milline neist on Teile tähtsuselt teine.

Baas: Kõik vastajad, [2012: n=1635]



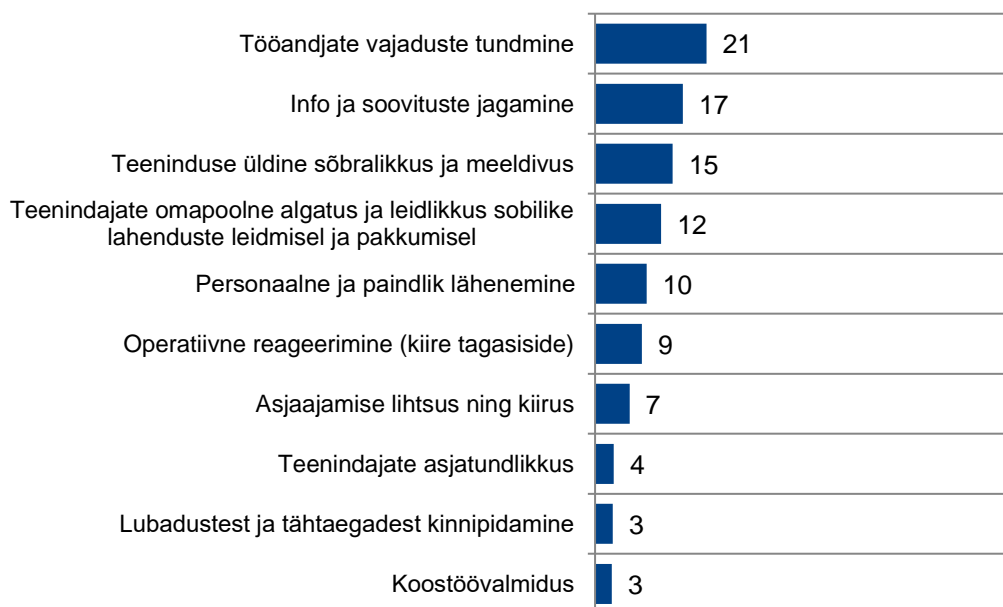
Toodud komponentidest märkisid vastajad ka nende jaoks kõige ebaolulisema ning sellest moodustus ebaolulisuse pingerida, mille eesotsas on tööandjate vajaduste tundmine (21% märkis kõige ebaolulisemaks) ning info ja soovitude jagamine (17%).

Joonis 11.

Q8_z. Vaadake palun uuesti hinnatud teenuse ja teeninduse külgi ning märkige, milline neist on Teile kõige vähem tähtis.

%

Baas: Kõik vastajad, [2012: n=1635]

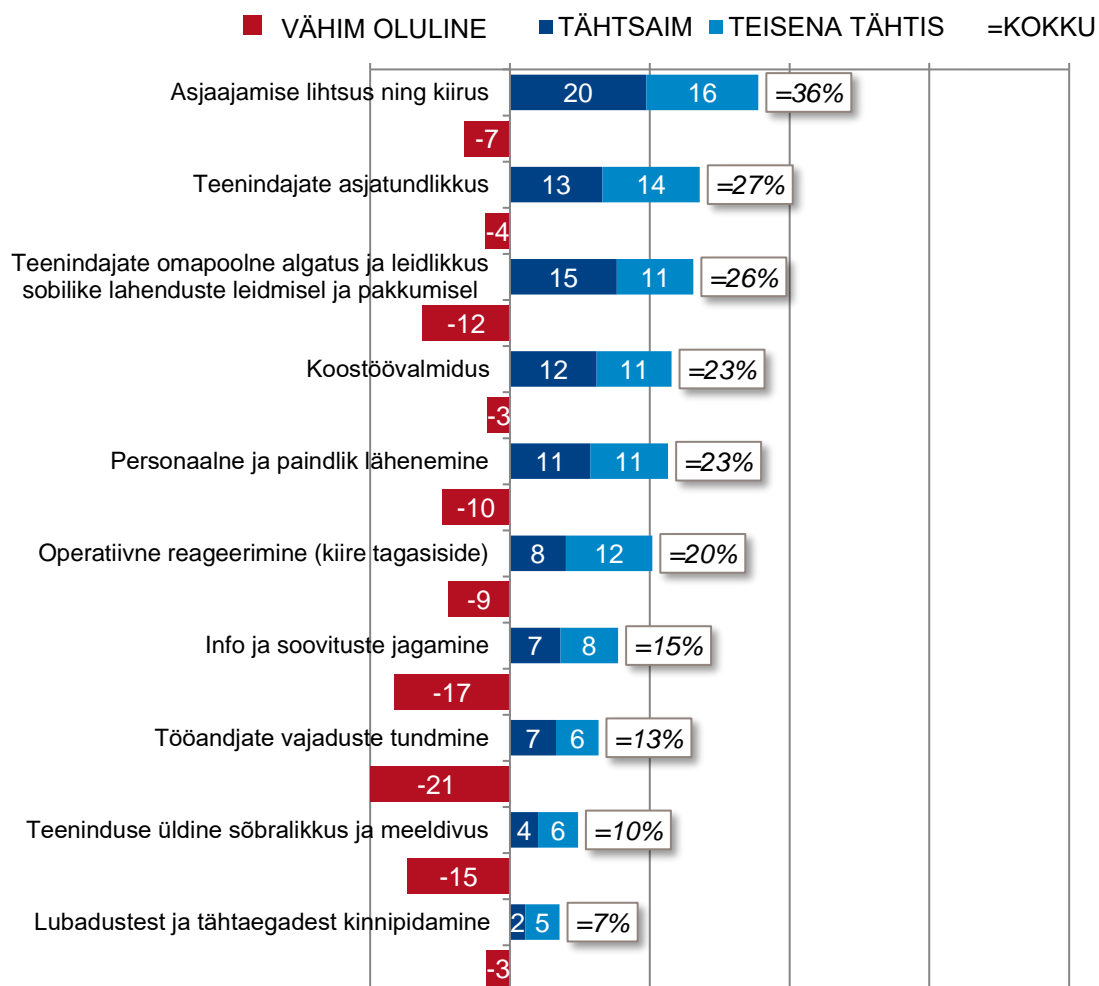


Joonis 12.

Q8.1. Vaadake palun uuesti hinnatud teenuse ja teeninduse külgi ning märkige, milline neist on Teile kõige tähtsam. Q8.2.tähtsusest teine. Q8_z.kõige vähem tähtis.

%

Baas: Kõik vastajad, [2012: n=1635]



Joonisel on teeninduse komponendid positsioneeritud rahulolu ja olulisuse mõtmes. Olulisuse mõõdupuu arvvärtusena iseseisvat väärtust ei oma, küll aga eristab komponentide olulisuse tasemeid. Eelkõige vajab tähelepanu teenindajate omapoolne algatus ja leidlikkus sest on suhteliselt madala rahulolu taseme juures, piisavalt oluline.

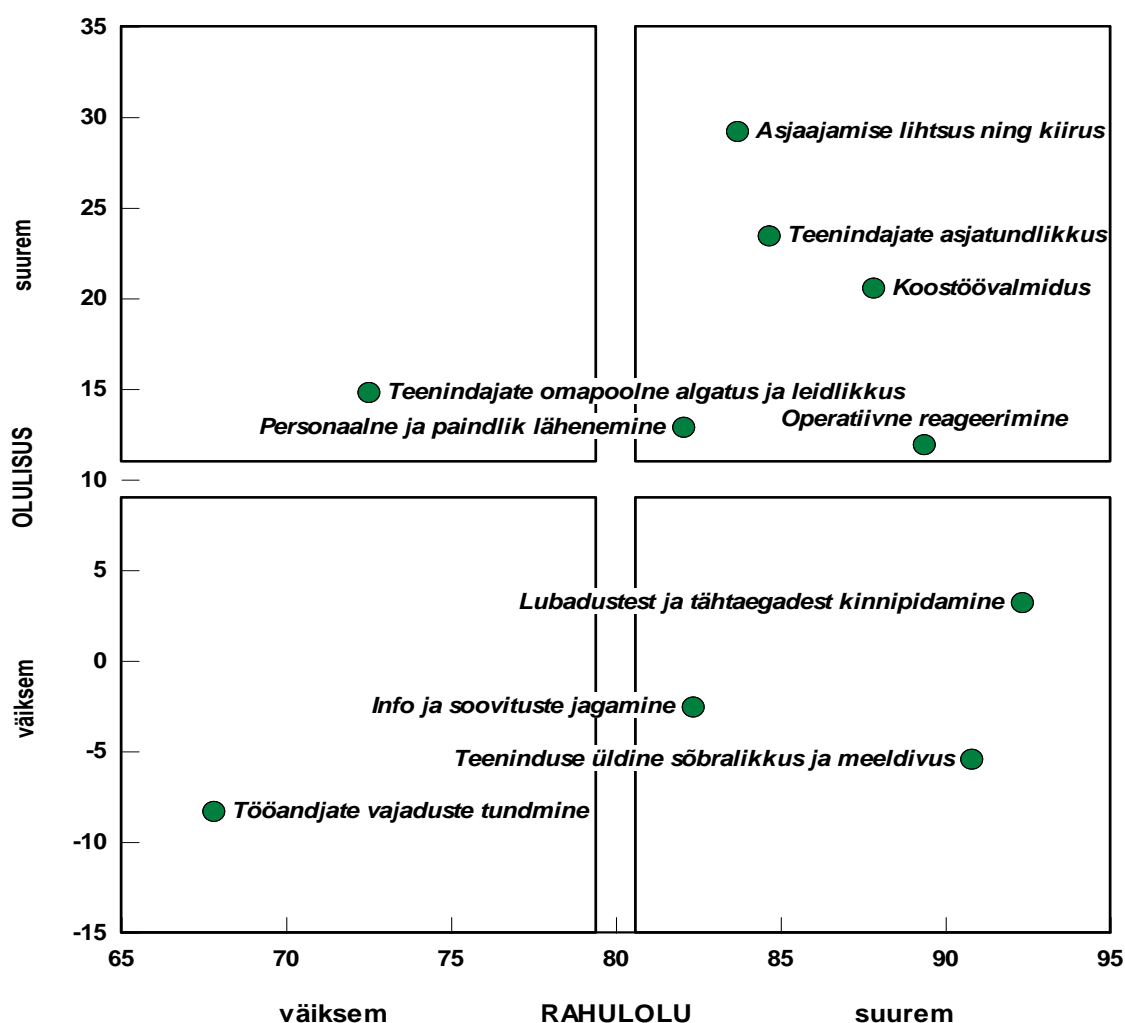
Joonis 13.

Q7. Nüüd palume Teil hinnata, kuivõrd rahul Te olete Töötukassa klienditeeninduse järgmiste külgedega.

%, Top 2 Boxes: väga rahul + pigem rahul

Q8.1. Vaadake palun uuesti hinnatud teenuse ja teeninduse külgi ning märkige, milline neist on Teile kõige tähtsam. Q8.2.tähtsuselt teine. Q8_z.kõige vähem tähtis.

%, = (tähtsuselt esimene + tähtsuselt teine) – kõige vähem tähtis



2.4.4 Rahulolu infotelefoni tööga

Infotelefoni kasutajatel - 30% vastajatest - paluti hinnata rahulolu selle erinevate komponentide lõikes.

Üle 70% infotelefoni kasutajatest on erinevate komponentidega hästi rahule jäänud. Siin hindavad tööandjad kõige kõrgemalt vastamise meeldivat ja sõbralikku tooni. Kuid ka muud hinnangud on kõrge tasemel. Rahulolematuid on kõigi teenuste lõikes 1-2%. Erneva suurusega ettevõtete hinnangud oluliselt ei eristu.

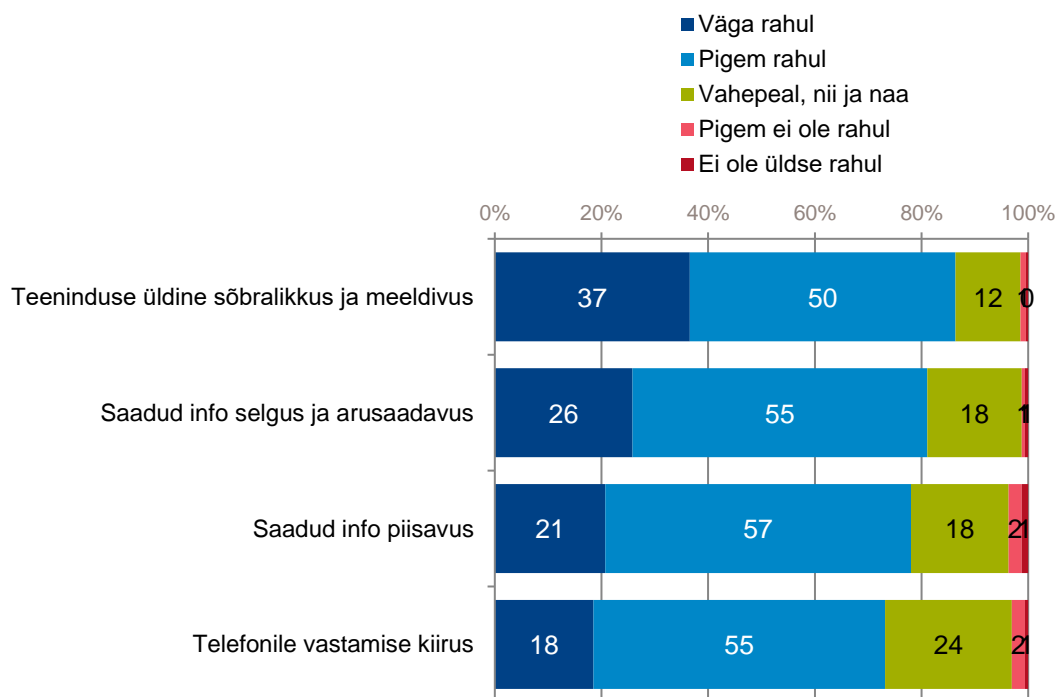
2012/2011 võrdluses on rahulolu indeksite tase veidi tõusnud,

Joonis 14.

Q9. Palun hinnake oma rahulolu Töötukassa infotelefoniga 15501 järgmiselt:

%

Baas: infotelefoni kasutajad, [2012: n=492]



Tabel 3. Rahulolu infotelefoniga, lihtindeks

	KOKKU	Teeninduse üldine sõbralikkus ja meeldivus	Saadud info selgus ja arusaadavus	Saadud info piisavus	Telefonile vastamise kiirus
KÕIK 2012	76	80	76	73	72
KÕIK 2011	74	79	75	73	70
TÖÖTAJATE ARV					
Kuni 20	74	79	75	71	72
21-100	77	82	77	76	72
Üle 100	77	80	78	77	72

2.4.5 Rahulolu iseteenindusportaaliga

Iseteenindusportaali oli külastanud 42% vastajatest, kes siis vastasid iseteenindusportaali

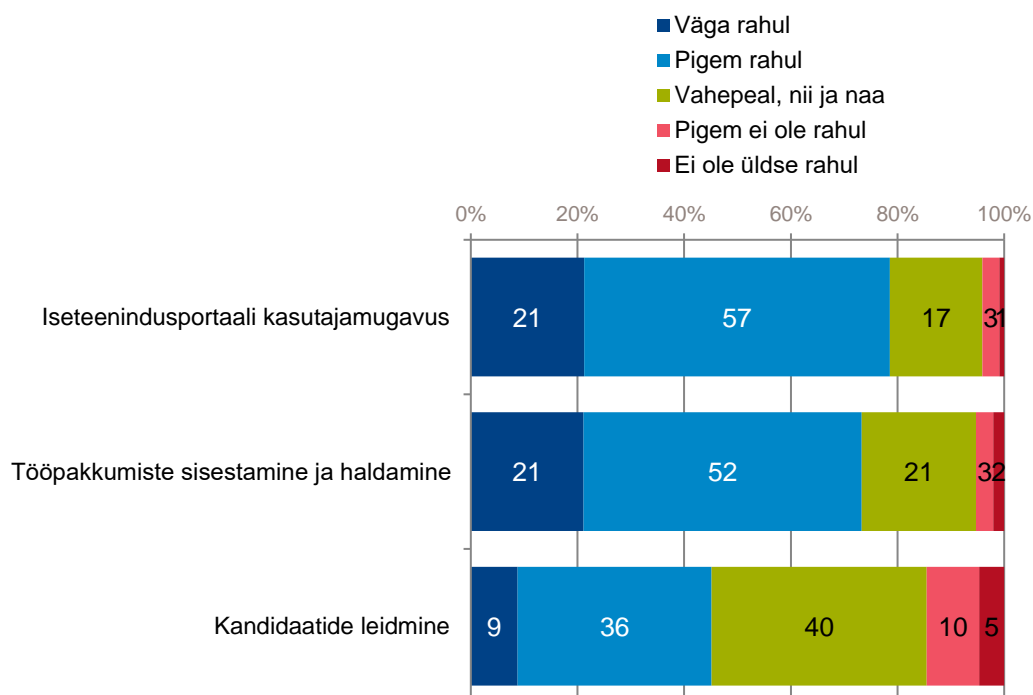
küsimustele. Rahuolu tase ja muster on jäänud samaks kui eelmisel aastal. Kandidaatide leidmisega ollakse tunduvalt vähem rahul kui ülejäänud kahe tunnusega. Suuremad ettevõtted on üldiselt vähem rahul kui väiksemad ettevõtted. Väiksematel ettevõtetel on toimunud väike positiivne nihe tööpakkumiste haldamise hinnangutes.

Joonis 15.

Q10. Palun hinnake oma rahulolu Töötukassa iseteenindusportaaliga järgmiselt:

%

Baas: iseteenindusportaali kasutajad, [2012: n=682]



Tabel 4. Rahulolu iseteenindusportaaliga

	KOKKU	Iseteenindusportaaali kasutajamugavus	Töopakumiste sisestamine ja haldamine	Kandidaatide leidmine
KÕIK 2012	68	74	72	59
KÕIK 2011	68	73	69	61
TÖÖTAJATE ARV				
Kuni 20	70	75	74	62
21-100	69	75	73	57
Üle 100	62	69	65	53

2.4.6 Rahulolu Töötukassa kodulehega

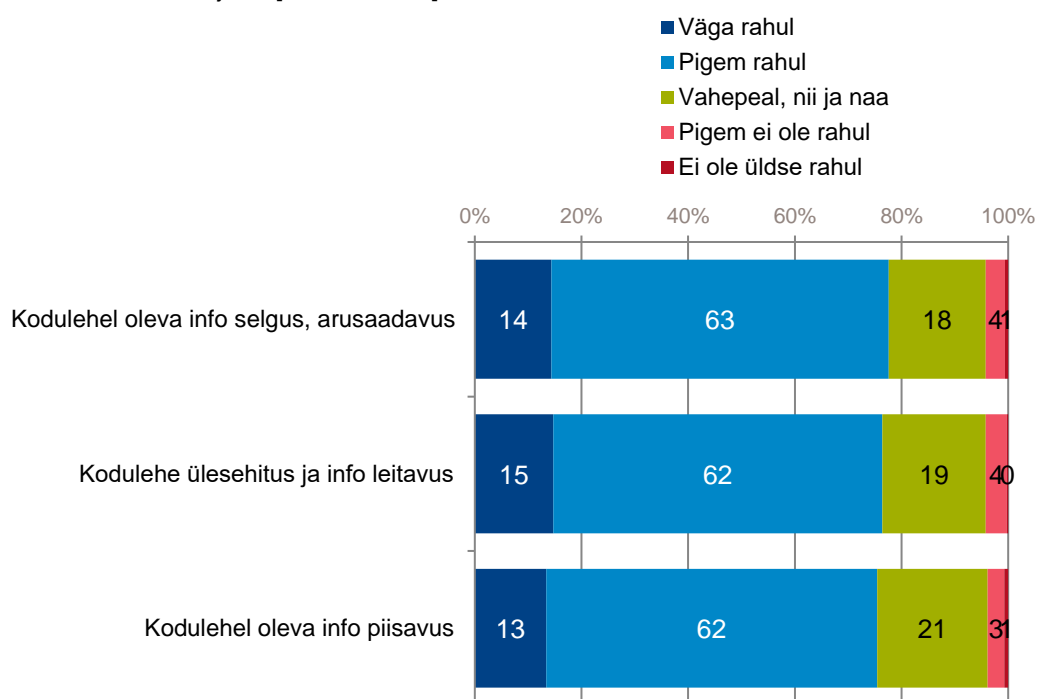
Töötukassa kodulehte oli külastanud rohkem vastajaid kui iseteenindusportaali, need 51% vastajatest, andsid hinnangu kodulehele. Kodulehega on vastajad paremini rahule jäänud kui iseteenindusportaaliga. Kolmveerand vastajatest andsid kõigis kolmes mõõtmes rahuloleva hinnangu. Rahulolu tase on enam-vähem sama kui eelmisel aastal, Ka annavad erineva suurusega ettevõtted sarnaseid hinnanguid.

Joonis 16.

Q11. Palun hinnake oma rahulolu Töötukassa kodulehega järgmiselt:

%

Baas: kodulehe kasutajad , [2012: n=830]



Tabel 5. Rahulolu kodulehega, lihtindeks

	KOKKU	Kodulehel oleva info selgus, arusaadavus	Kodulehe ülesehitus ja info leitavus	Kodulehel oleva info piisavus
KÕIK 2012	71	72	72	71
KÕIK 2011	72	73	72	72
TÖÖTAJATE ARV				
Kuni 20	70	71	71	70
21-100	73	74	74	72
Üle 100	72	72	72	71

2.5 Töötukassa teenuste soovimine

Peaaegu kõik vastanud soovitavad – tervelt 98%. Kindlaid soovitajaid on 73%. Mittesoovitajaid on vastanute seas vaid 2%. Võrreldes eelmise aastaga on soovitusindeks paranenud – siis oli soovitajaid 96%.

Joonis 16.

Q13. Kas soovitaksite Töötukassa teenuseid ka teistele tööandjatele?

%

Baas: Kõik vastajad, [2011: n=1461; 2012: n=1635]

