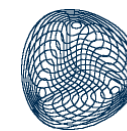




Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



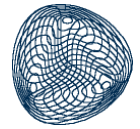
Eesti tuleviku heaks



Rahulolu Tööinspektsiooni nõustamisteenusega

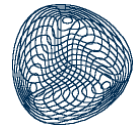
Uuring teenuse kasutajate seas

Turu-uuringute AS
Oktoober 2015

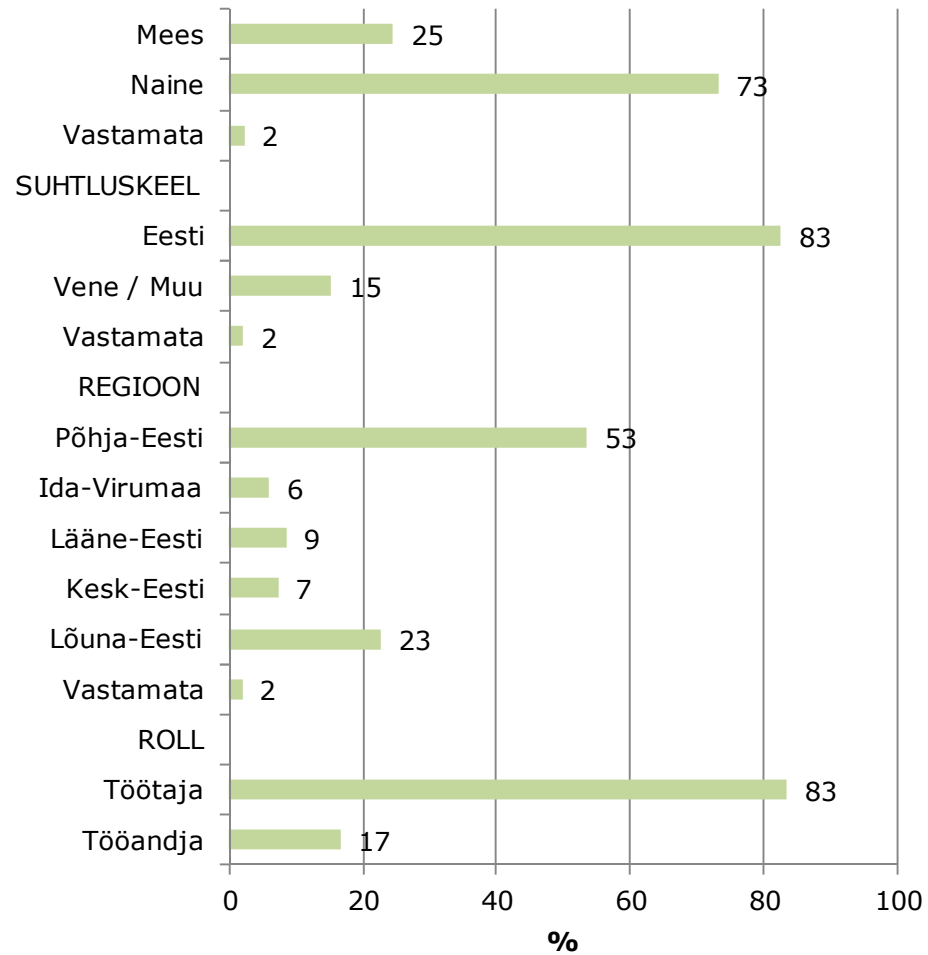


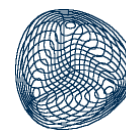
Uuringu taust

- ❖ Küsitlusperiood – 5. oktoobrist - 3. novembrini 2015
- ❖ Eesmärk – selgitada Tööinspektsiooni nõustamisteenuse kasutajate rahulolu teenusega ja ootused edaspidiseks
- ❖ Sihtrühm – eraisikud ja tööandjad, kes on kasutanud Tööinspektsiooni nõustamisteenust 2014-2015
- ❖ Valim – Väljasaadetud ankeetide arv oli 5431. Vastuseid laekus 1724.
- ❖ Küsitlustöö – uuring viidi läbi veebiuuringu ja telefoniküsitluse kombinatsioonis. 150 intervjuud viidi läbi telefonitsi ning 1574 ankeeti täideti internetis.
- ❖ Aruandes on esitatud võrdlus aasta 2014 samalaadse uuringuga.



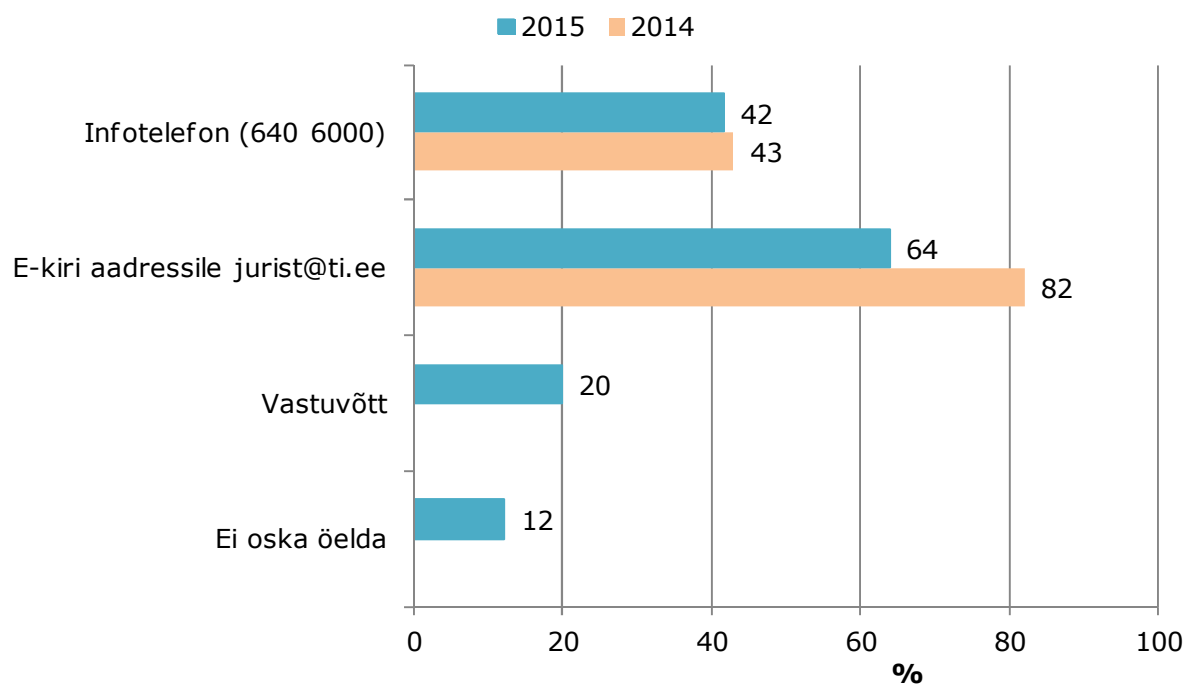
Vastajate struktuur, n=1724



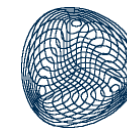


Nõustamisteenuse tüübid, n=1724

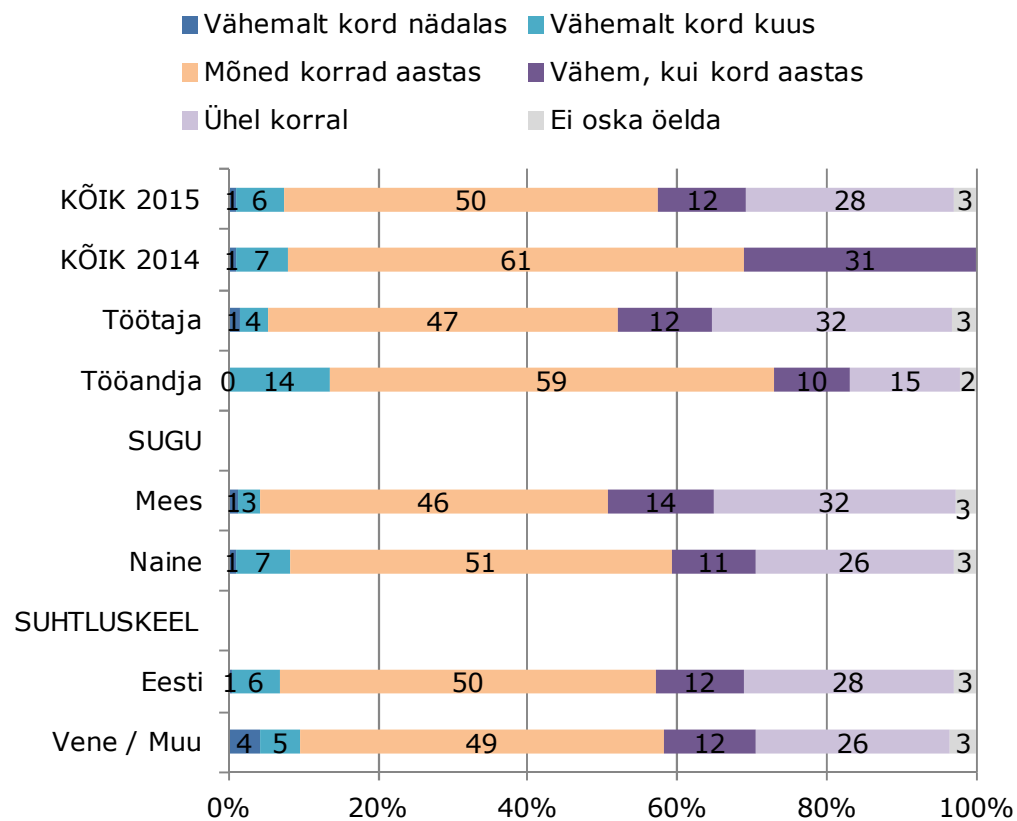
- ❖ Küsimus: millist Tööinspektsiooni nõustamisteenuse tüüpi te olete kasutanud?
- ❖ 42% on kasutanud infotelefoni, 64% e-kirja ja 20% käinud vastuvõtul. Võrreldes eelmise uuringuga on seekord valimis veidi vähem kliente, kes on Tööinspektsiooni poole pöördunud e-kirja teel.

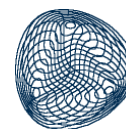


Infotelefoni kasutamise sagedus, n=719 (kasutanud infotelefoni)



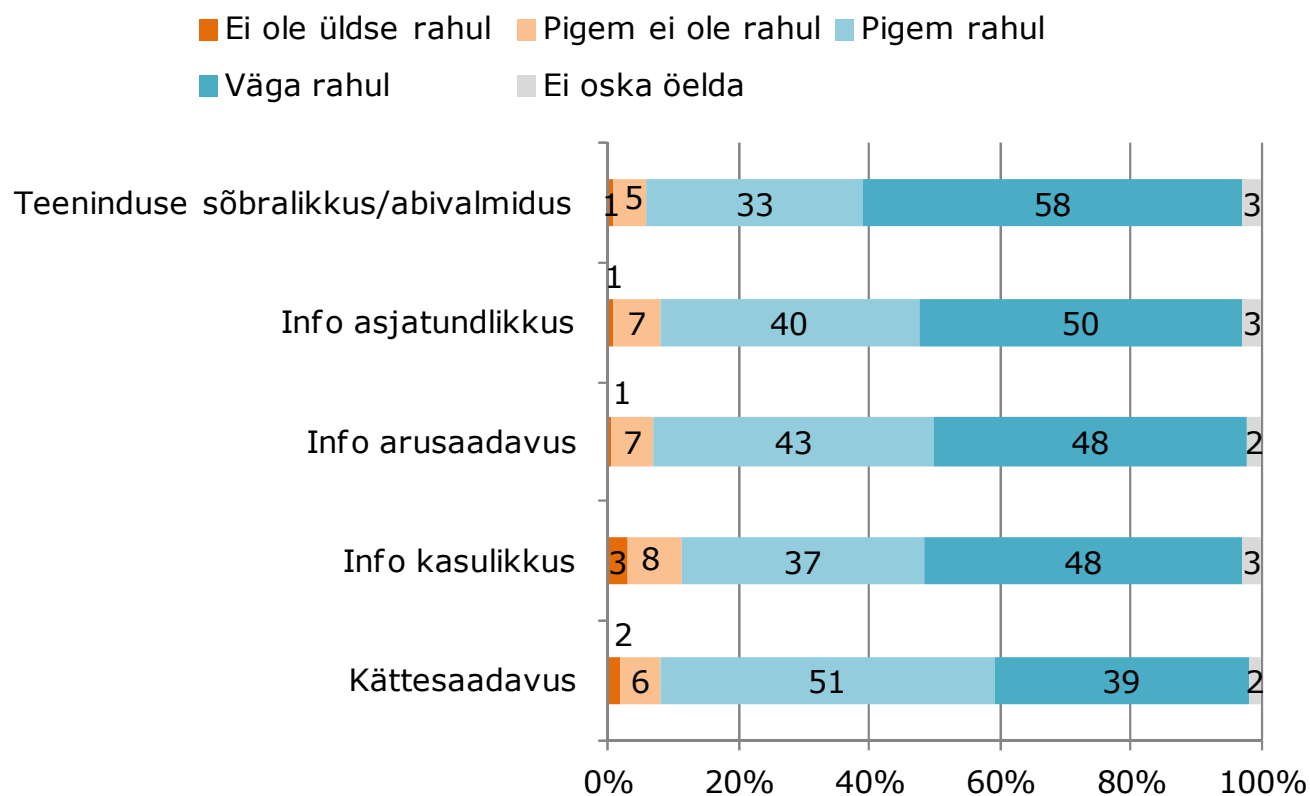
- ❖ Infotelefoni kasutamine nõustamisteenuse saamiseks ei ole väga sagedane – pooled vastanutest on seda kasutanud vaid mõned korrad aastas. 28% on teenust kasutanud vaid ühel korral. 7% on sagedasemaid kasutajaid, kes kasutavad teenust vähemalt kord kuus.
- ❖ Tööandjate esindajad on teenust kasutanud töötajatest sagedamini, samuti on sagedasemad kasutajad naised ja mitte-estlased.

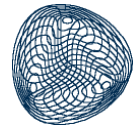




Rahulolu infotelefoni nõustamisteenusega, n=719

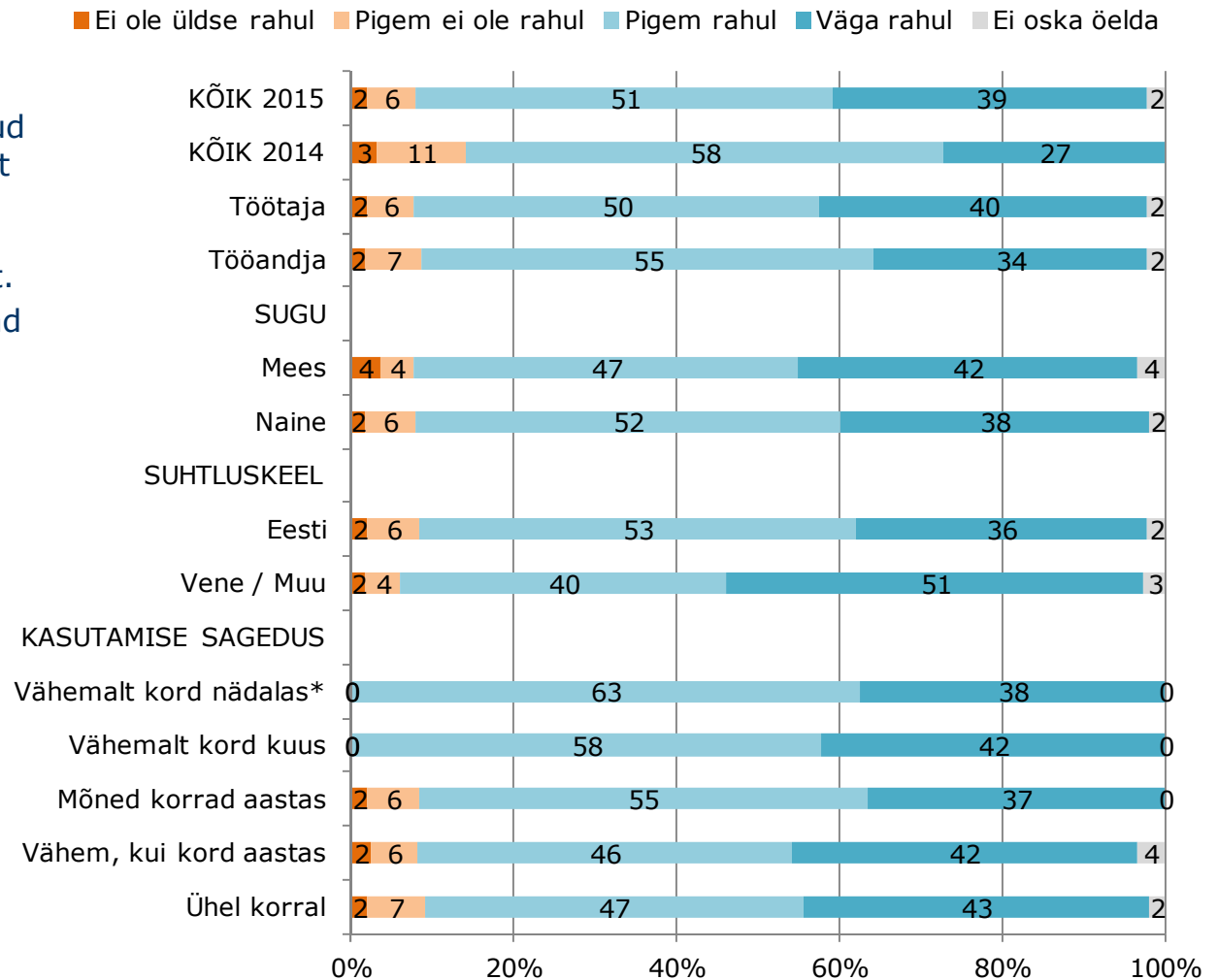
- ❖ Rahulolu infotelefoni nõustamisteenusega on üldiselt kõrgel tasemel – vähemalt 85% vastanutest on teenusega rahul (väga rahul või pigem rahul).
- ❖ Kõrgeim on rahulolu sarnaselt eelmise uuringuga ka nüüd teeninduse sõbralikkuse ja abivalmiduse osas. Kõige enam rahulolematuid näeme info kasulikkuse puhul – 11%.



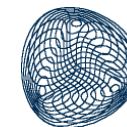


Infotelefoni kättesaadavus, n=719

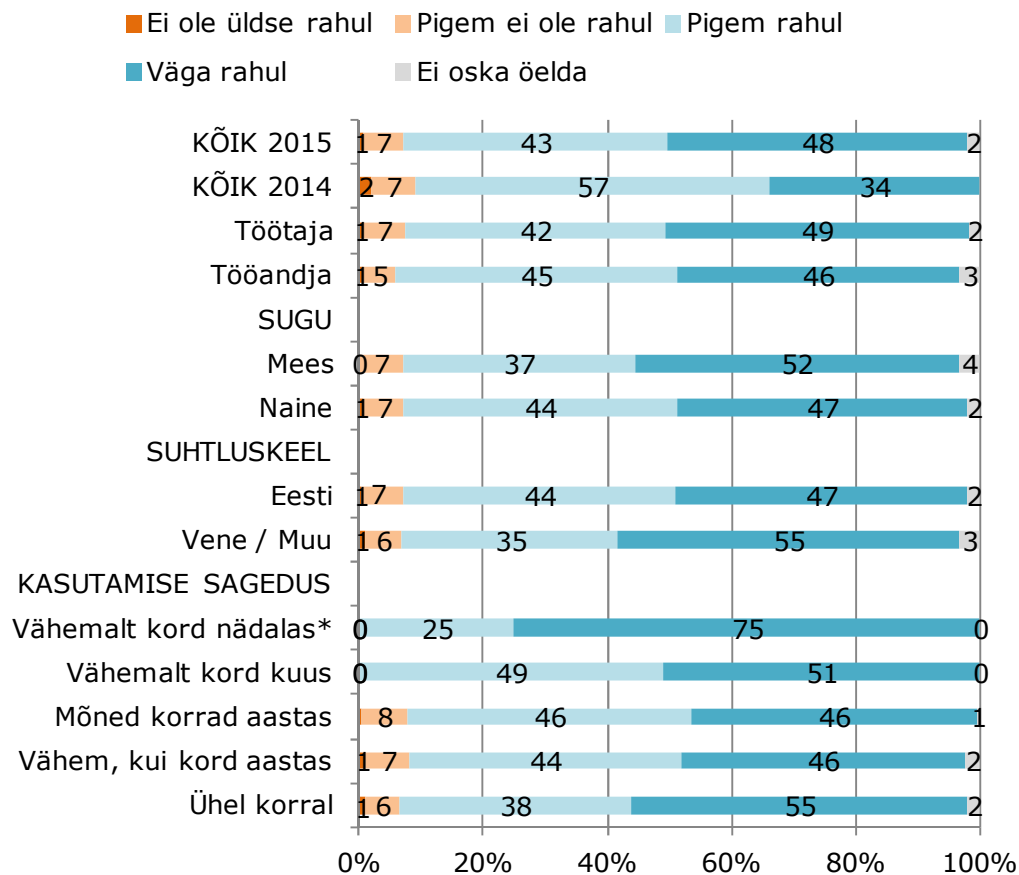
- ❖ Rahulolu infotelefoni kättesaadavusega on aasta jooksul paranenud – suurenenud on väga rahulolevate ja oluliselt on vähenenud rahulolematute vastajate osakaal. Rahul või väga rahul on 90% vastanutest.
- ❖ Töötajad on veidi rahulolevamad kui tööandjad, mitte-eestlased enam rahul eestlastega võrreldes.
- ❖ Kõige sagedamini on rahul kliendid, kes on infotelefoni kasutanud suhteliselt sageli – vähemalt korra kuus. Nende seas rahulolematud vastajad puuduvad.

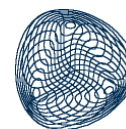


Infotelefoni info arusaadavus, n=719



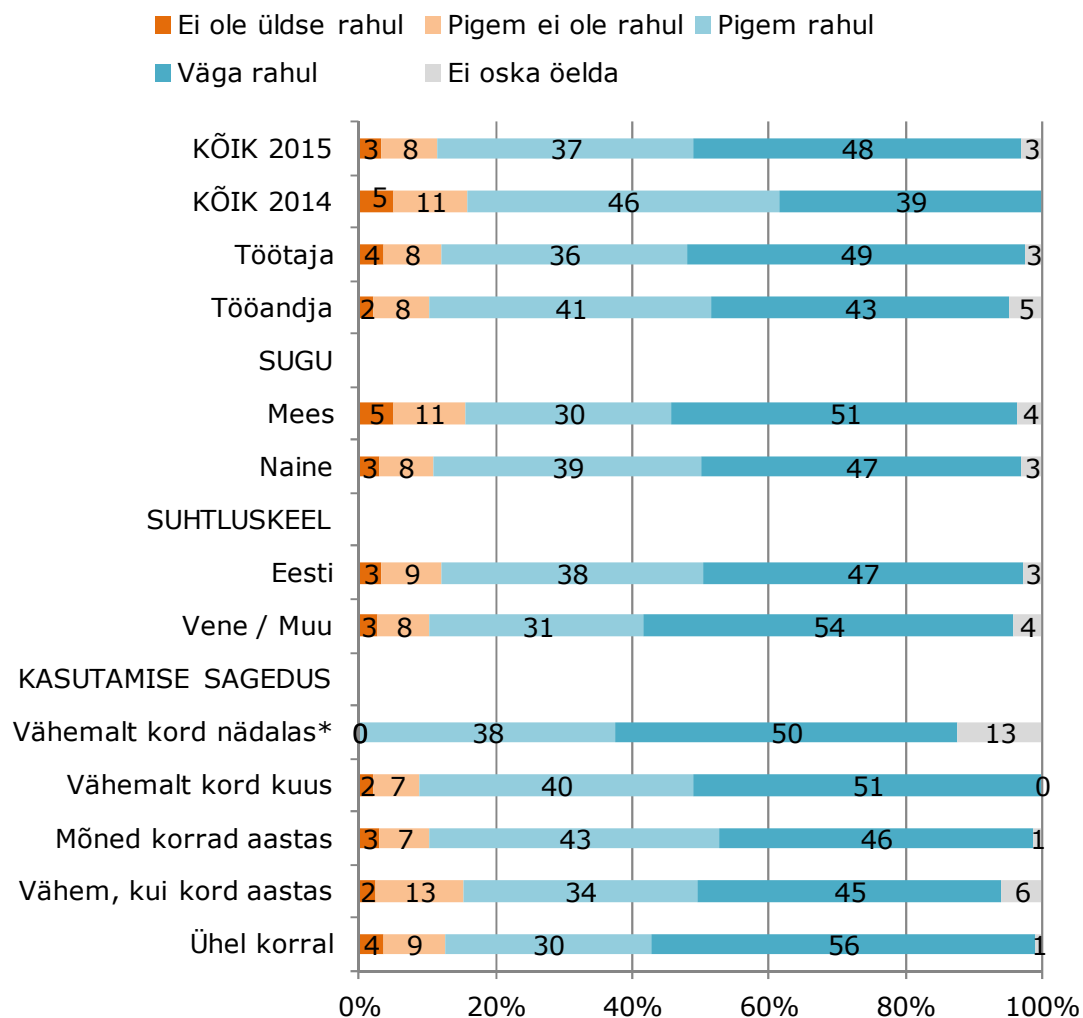
- Rahulolu telefoni teel antava info arusaadavusega on sel aastal samuti kõrgem kui see oli eelmise uuringu ajal – suurenenud on väga rahulolevate klientide osakaal, mis on nüüd 48%. Kokku on rahulolu 91%.
- Keskmisest veidi rahulolevamad on mehed ja mitte-estlased kuid erinevused tulemustes ei ole suured.
- Joonisel on tärniga (*) märgistatud vastajad, kes kasutavad teenust vähemalt kord nädalas. Neid on uuringu valimis üldistusteks liialt vähe ning antud rühma tulemust pole mõtet täpsemalt analüüsida.



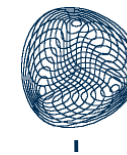


Infotelefoni info kasulikkus, n=719

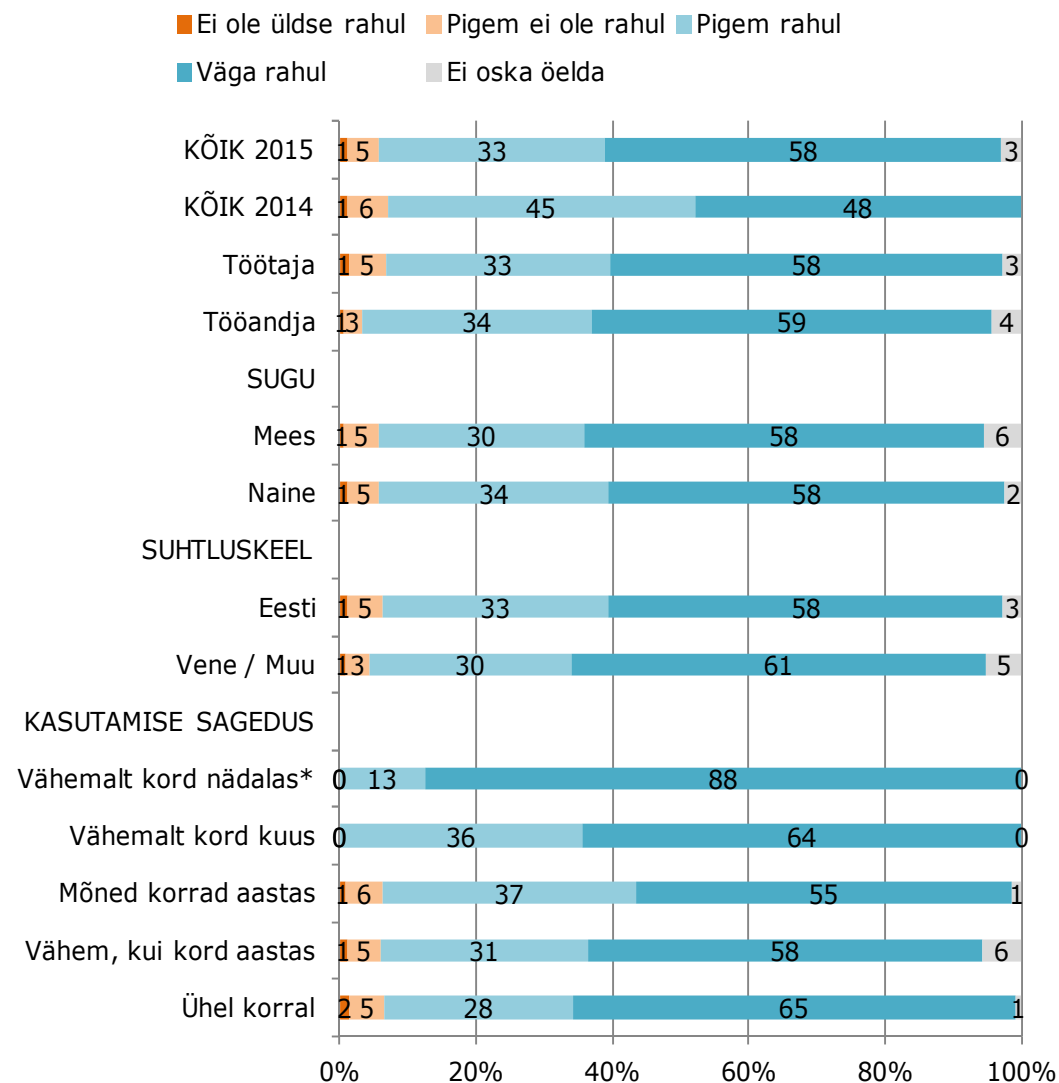
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga on paranenud ka hinnang saadava info kasulikkusele. Kokku on rahul 85% kuid rahulolematu 11% vastanutest.
- ❖ Meeste seas on rahulolematuid veidi enam kui naiste seas.
- ❖ Rahulolematuid on keskmisest enam ka klientide seas, kes kasutavad teenus väga harva – vähem kui korra aastas (15%).

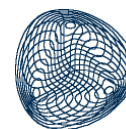


Infotelefoni teeninduse sõbralikkus ja abivalmidus, n=719



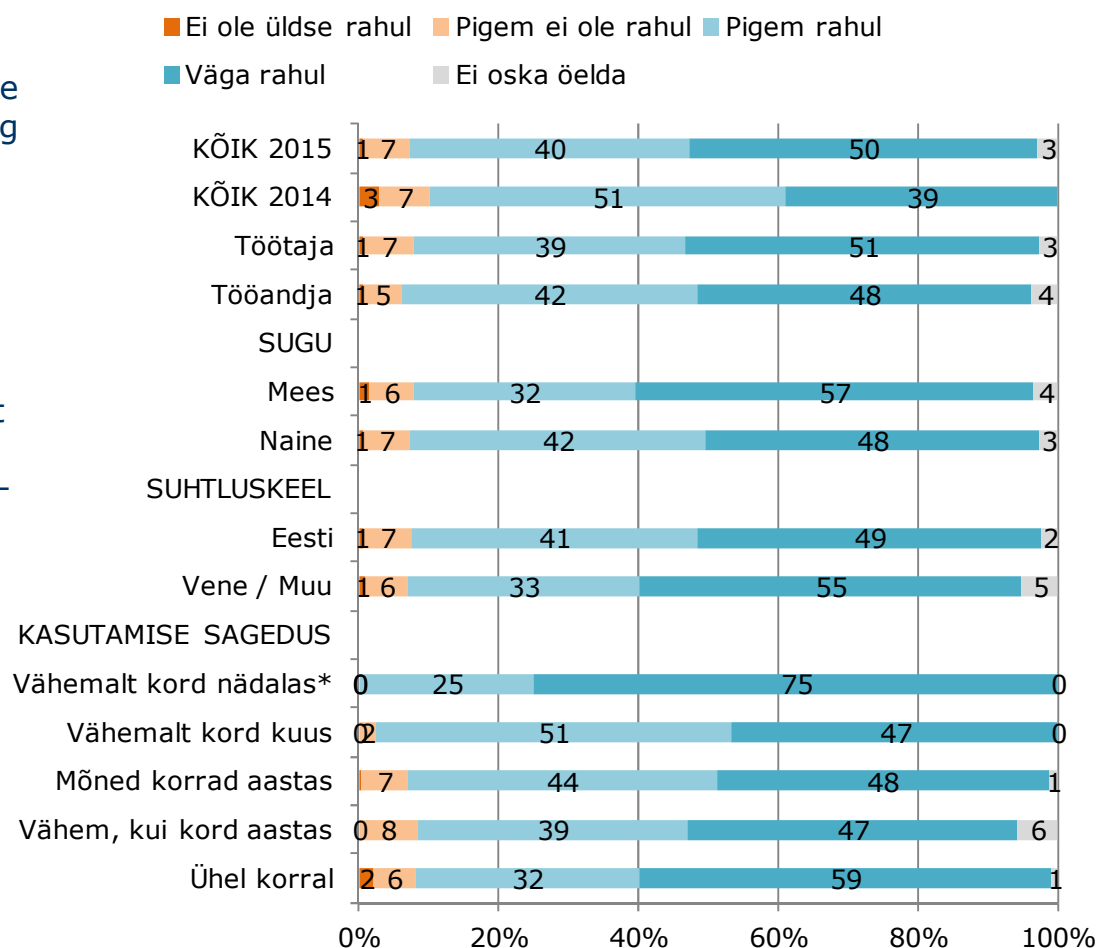
- ❖ Tööinspektsiooni infotelefoni teenindus on jätkuvalt väga sõbralik ja abivalmis – 91% on sellega rahul, sh 58% väga rahul. Viimase aasta jooksul on tulemus veelgi paranenud.
- ❖ Vaid 6% vastajatest ei ole sõbralikkuse ja abivalmidusega rahule jäänud.
- ❖ Sagedasemad kasutajad on enam rahul kui harvemad – vähemalt kord kuus teenust kasutanute seas rahulolematuid kliente ei ole.



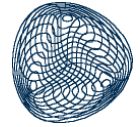


Infotelefoni info asjatundlikkus, n=719

- ❖ Infotelefoni kaudu pakutava informatsiooni asjatundlikkus on samuti nüüd parem, kui see oli eelmise uuringu ajal. Rahulolematute vastajate osakaal on vähenenud ning rahulolevate oma suurenenud.
- ❖ Keskmisest enam on rahule jäänud mehed ja mitte-estlased.
- ❖ Sagedasemad infotelefoni kasutajad on taaskord enam rahul võrreldes nendega, kes kasutavad teenust harvem. Kõige enam rahulolematust aga näeme nende seas, kes on teenust kasutanud vaid ühel korral – rahulolematuid 8%.

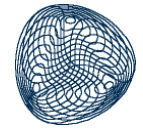


Rahulolematuse põhjused

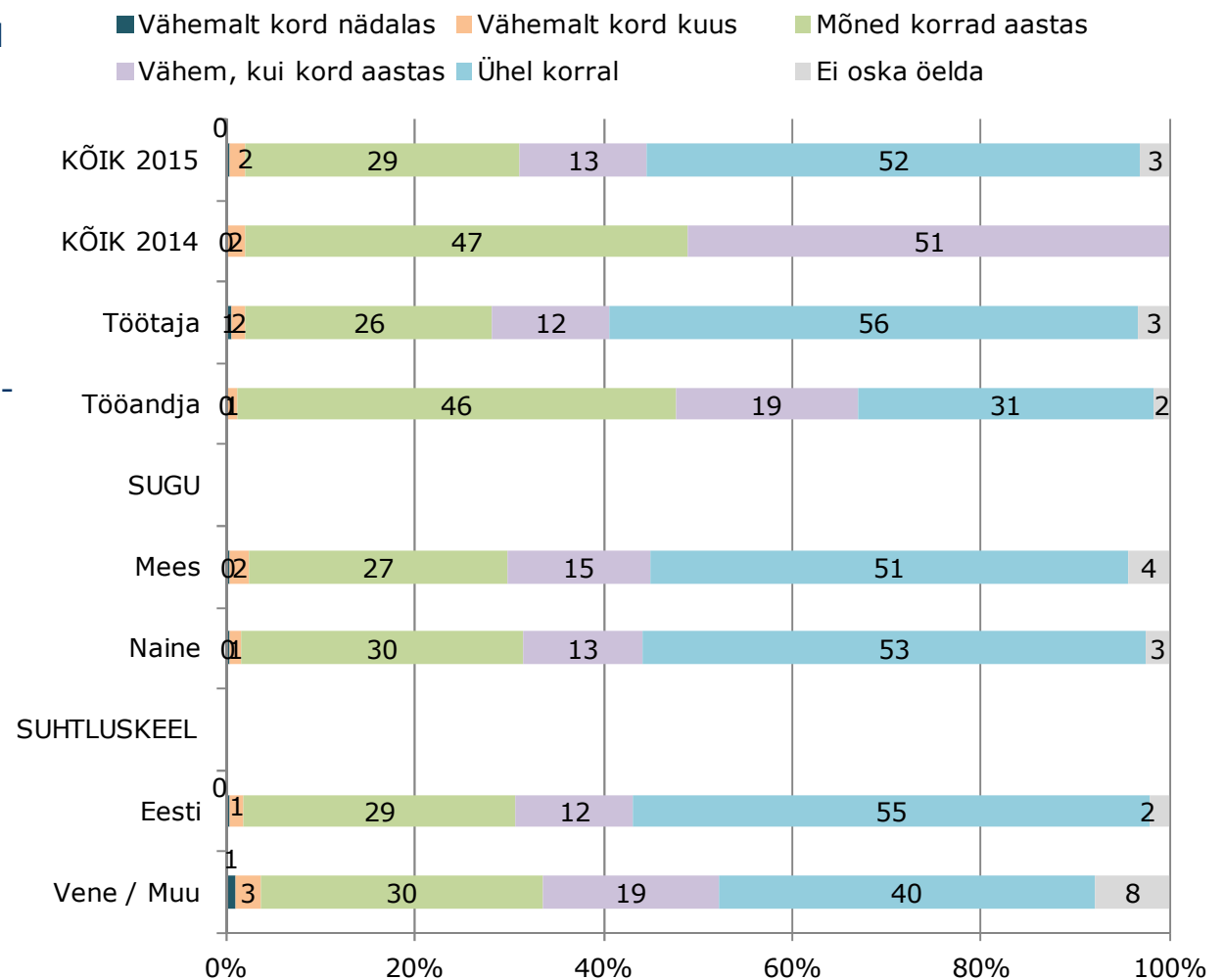


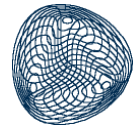
- ❖ Rahulolematutele vastajatele esitati lisaküsimus milles paluti selgitada oma rahulolematuse põhjuseid.
- ❖ Vastustes toodi kõige sagedamini välja rahulolematust saadud nõustamise sisulise poolega – vastus ei pakkunud lahendusi, oli liialt üldine, loeti vaid ette töölepinguseadus jmt. Kokku oli taolisi vastuseid 44.
- ❖ Teenuse halba kättesaadavust kurtis 28 vastajat – pikk ootejärjekord, telefon pidevalt kinni jmt.
- ❖ Kurdeti ka selle üle, et erinevad juristid annavad erinevaid vastuseid – info ei ole ühtne – kokku 11 vastaja poolt.
- ❖ Muid vastuseid andis 27 vastajat – osa neist ei puuduta otseselt Tööinspektsiooni, osa puudutab töötajate suhtlemisstiili või viisakust, keeleoskust jmt.

Nõustamisteenuse kasutamine e-kirja teel, sagedus, n=1102



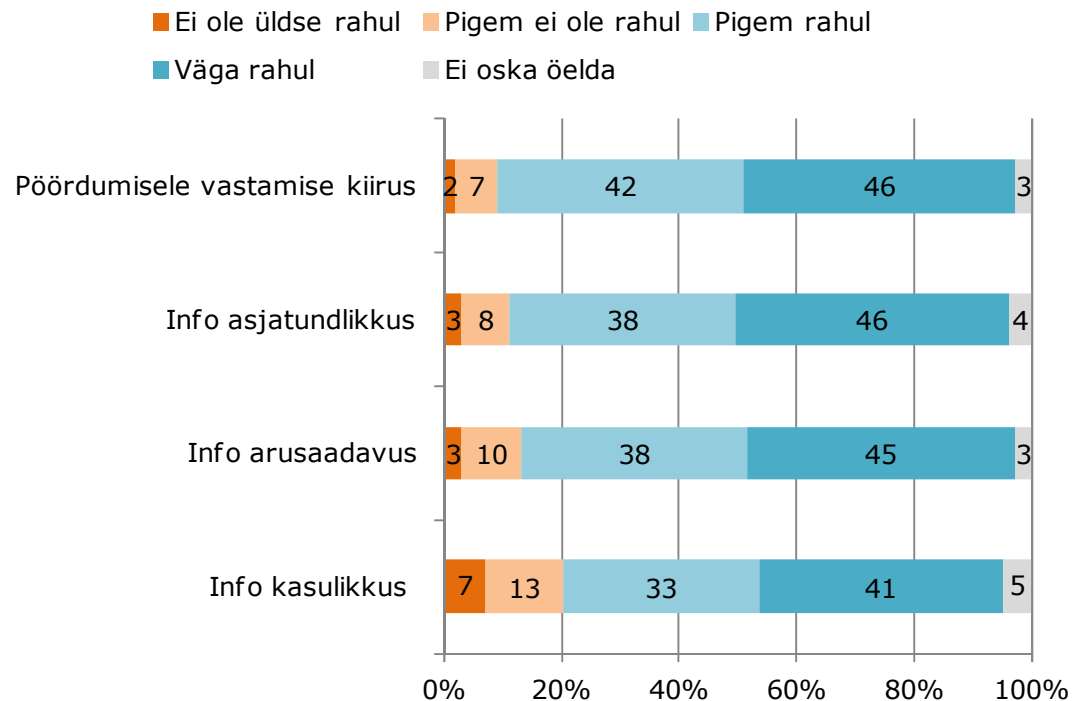
- ❖ Enamus kliente, kes on nõustamisteenust kasutanud e-kirja teel, on teinud seda vaid ühel korral (52%).
- ❖ Kasutamise sageduse muutumist otseselt eelmise uuringuga võrrelda ei saa kuna vastuste variante tuli seekord juurde.
- ❖ Tööandjad kasutavad oodatult nõustamisteenust e-kirja teel sagedamini kui töötajad – neist suurim osa (46%) kasutab teenust mõned korrad aastas.
- ❖ Vene keelt kasutavad kliendid on siis teenust veidi sagedamini kasutanud kui eestlased.

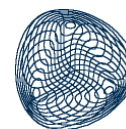




Rahulolu nõustamisteenusega e-kirja teel, n=1102

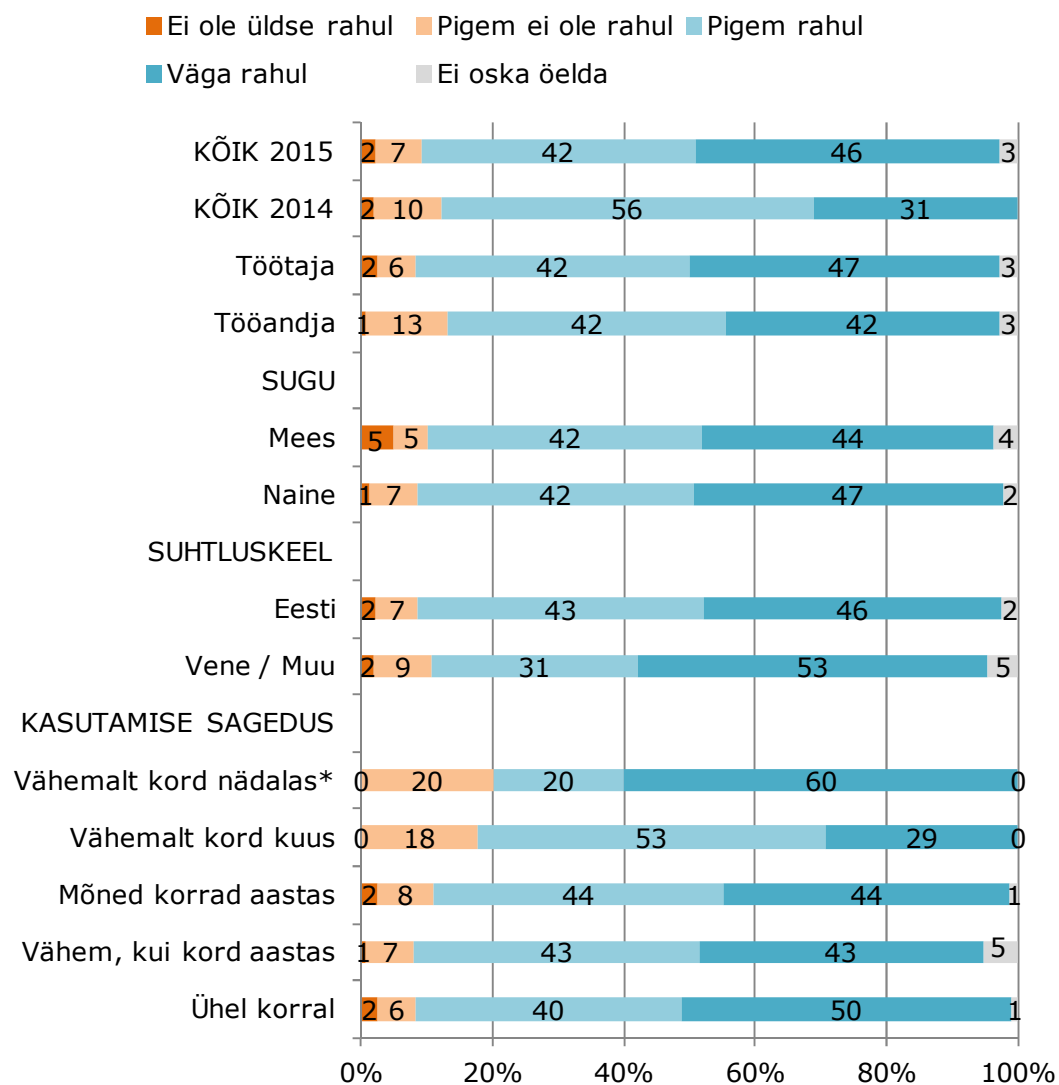
- ❖ Üldiselt on kliendid hästi rahule jäänud ka nõustamisega, mille saamiseks nad on kasutanud e-kirja saatmise võimalust – vähemalt 74% on sellega rahul või väga rahul. Siiski näeme ka teenusega rahulolematuid, keda on enamasti 10-13% ringis.
- ❖ Kõige enam ollakse rahul pöördumisele vastamise kiirusega, kõige sagedamini pälvib aga rahulolematust info kasulikkus, mida hindas madalalt 20% vastanutest.

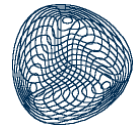




Pöördumisele vastamise kiirus e-kirja teel, n=1102

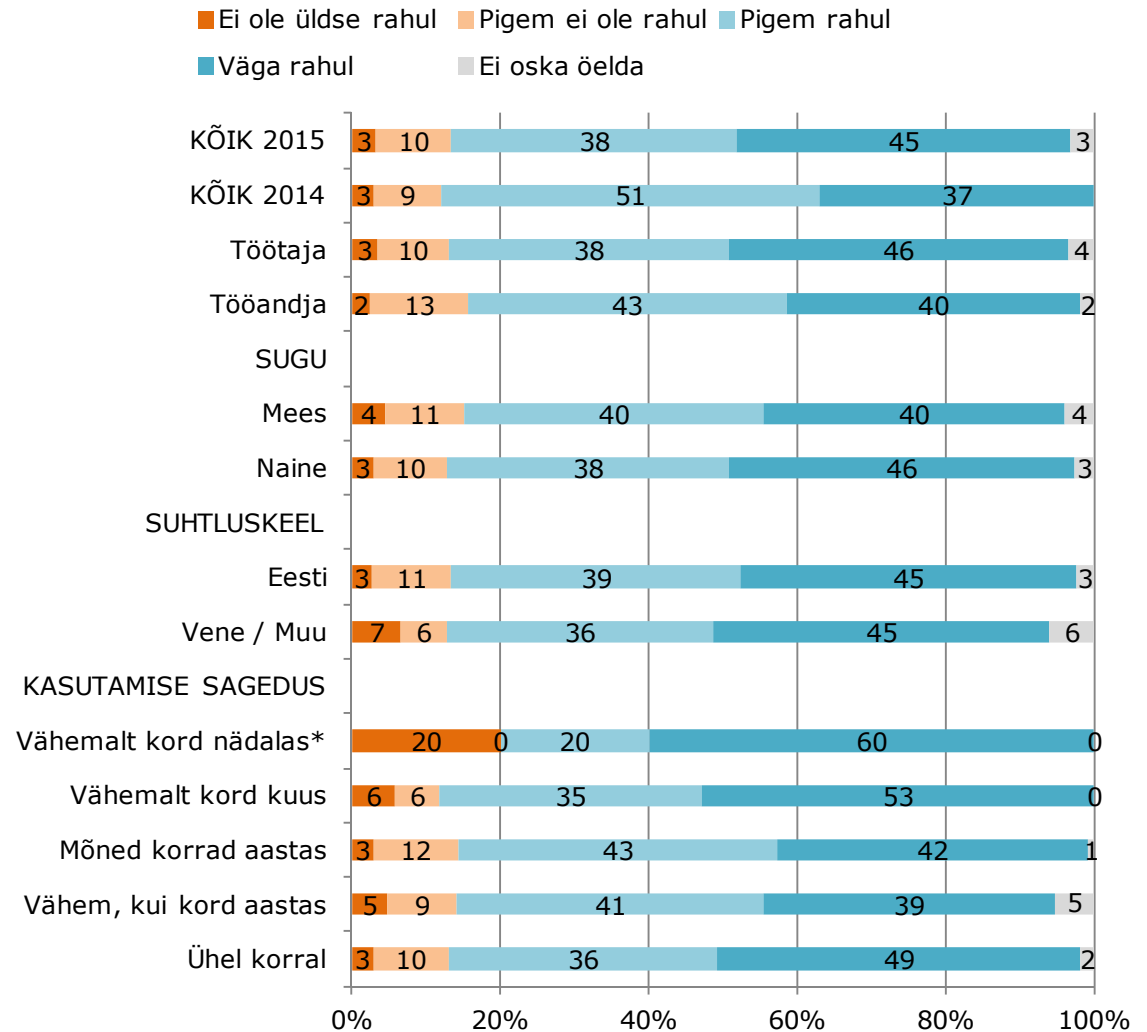
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga on pöördumistele vastamise kiirus paranenud – rahulolematute osakaal on vähenenud 3% võrra ning väga rahulolevate hulk on suurenenud.
- ❖ Naised on veidi enam rahule jäänud kui mehed, samuti on veidi sagedamini vastamise kiirusega rahule jäänud mitte-eestlased.
- ❖ Vastupidiselt infotelefoniga näeme siin enam rahulolematust just vastajagrupis kes on kasutanud teenust teistest sagedamini – vähemalt kord kuus.



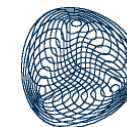


Info arusaadavus pöördumisel e-kirja teel, n= 1102

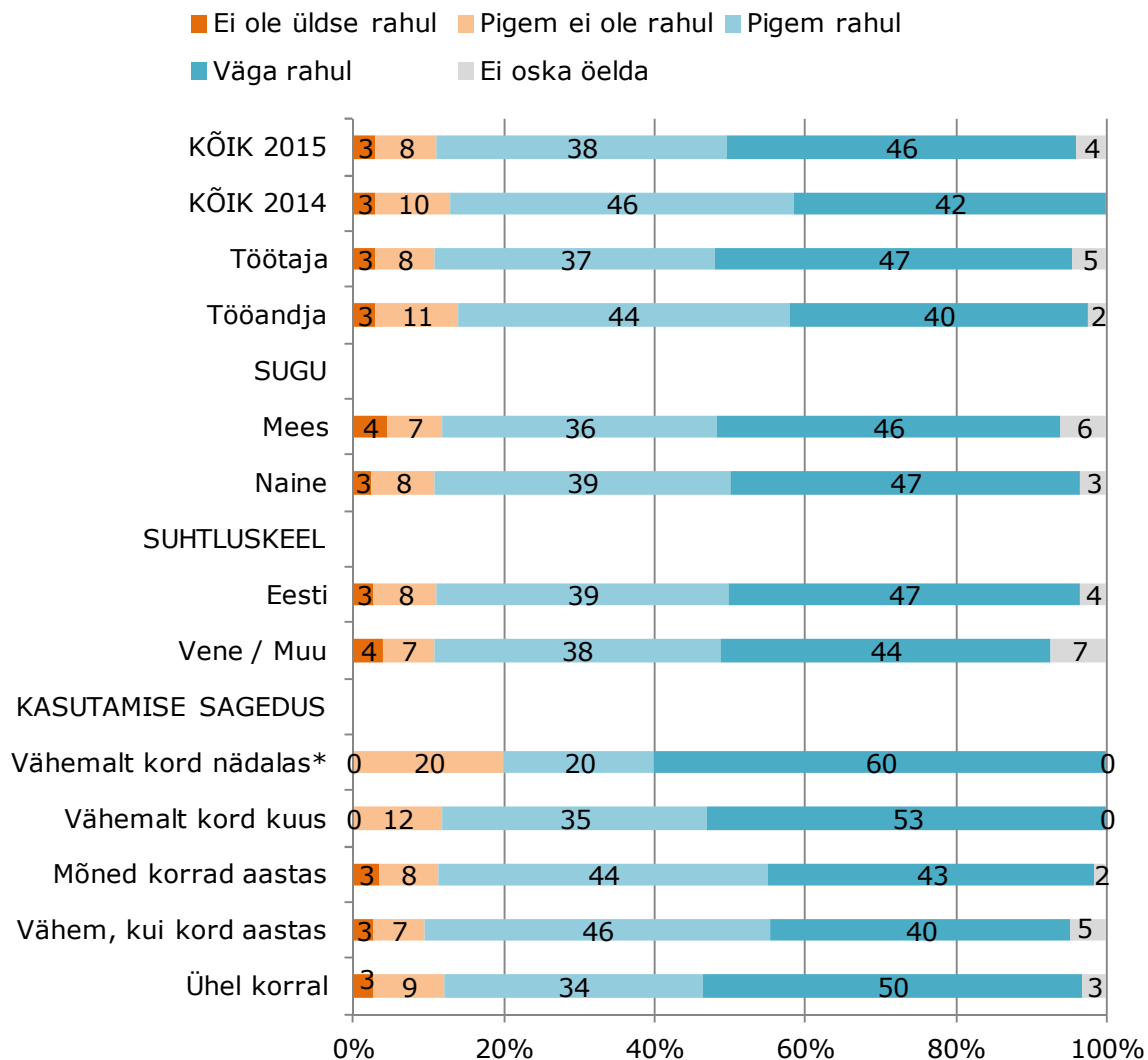
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga siin hinnang palju paranenud ei ole – suurenenud on küll väga rahulolevate vastajate osakaal kuid rahulolematute osakaal on jäänud samale tasemele.
- ❖ Erasikuna pöördunud kliendid on veidi enam rahul kui tööandjate esindajad. Meestest veidi sagedamini on rahule jäänud naised.
- ❖ Vene keeles pöördujatel näeme veidi enam rahulolematust. Pöördumise sagedusega aga rahulolu tase antud küsimuse puhul seotud ei ole.

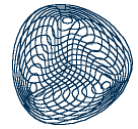


Info asjatundlikkus pöördumisel e-kirja teel, n=1102



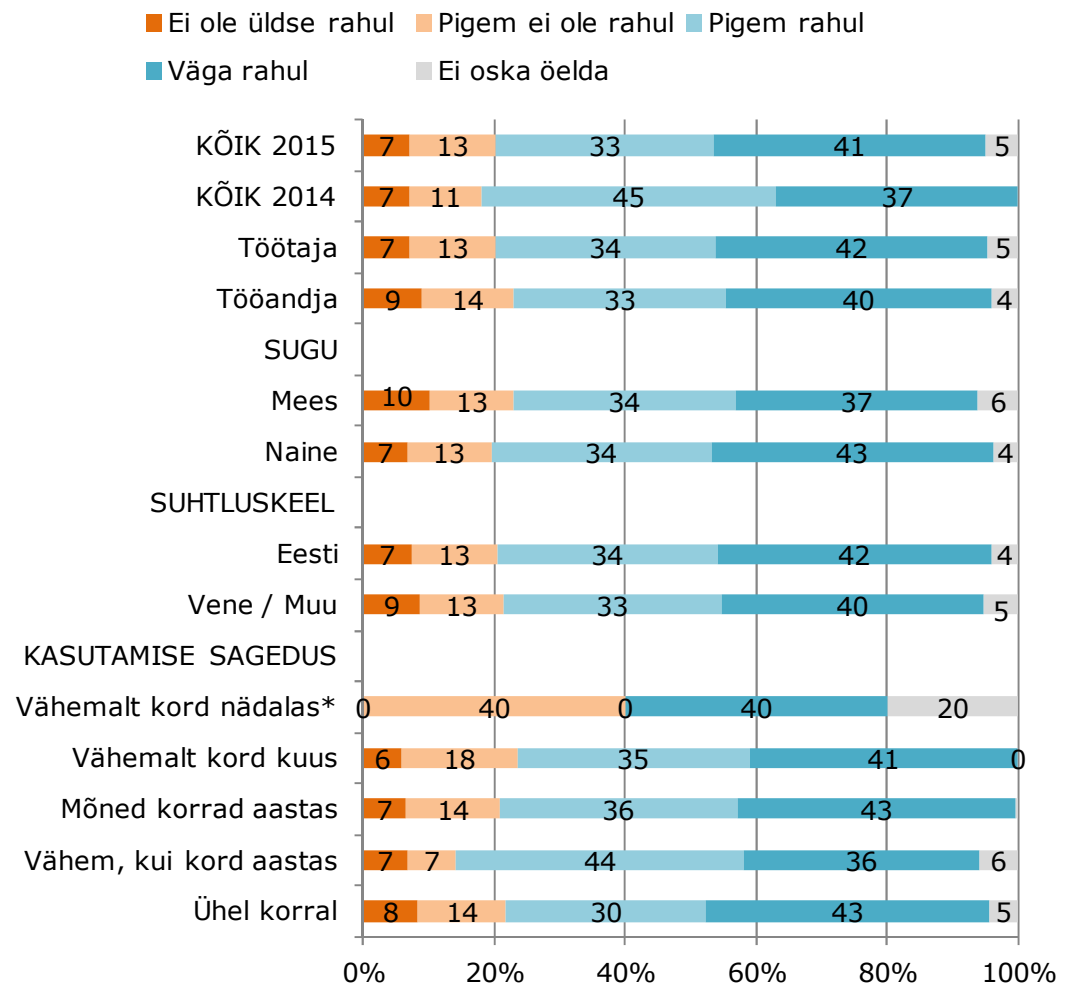
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga on tulemus veidi paranenud – rohkem on väga rahulolevaid kliente kuigi rahulolematute hulk on jäänud samale tasemele. Kokkuvõttes on rahul 84% klientidest.
- ❖ Töötajad on veidi sagedamini rahul tööandjatest, naiste ja meeste rahulolu on samal tasemel.
- ❖ Suuri erinevusi lähtuvalt suhtluskeelest ja teenuse kasutussagedusest uuringust ei selgunud.



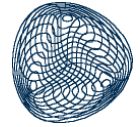


Info kasulikkus e-kirja teel pöördues, n=1102

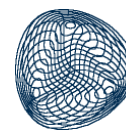
- ❖ Info kasulikkus on e-kirja teel pöördunud klientide hinnangutest kõige madalamalt hinnatud tegur. Kuigi rahul on sellega 74% klientidest näeme siin ka rahulolematuid 20%.
- ❖ Mehed on saanud teenuse info kasulikkust hinnates naistest veidi kriitilisemad.



Rahulolematuse põhjused

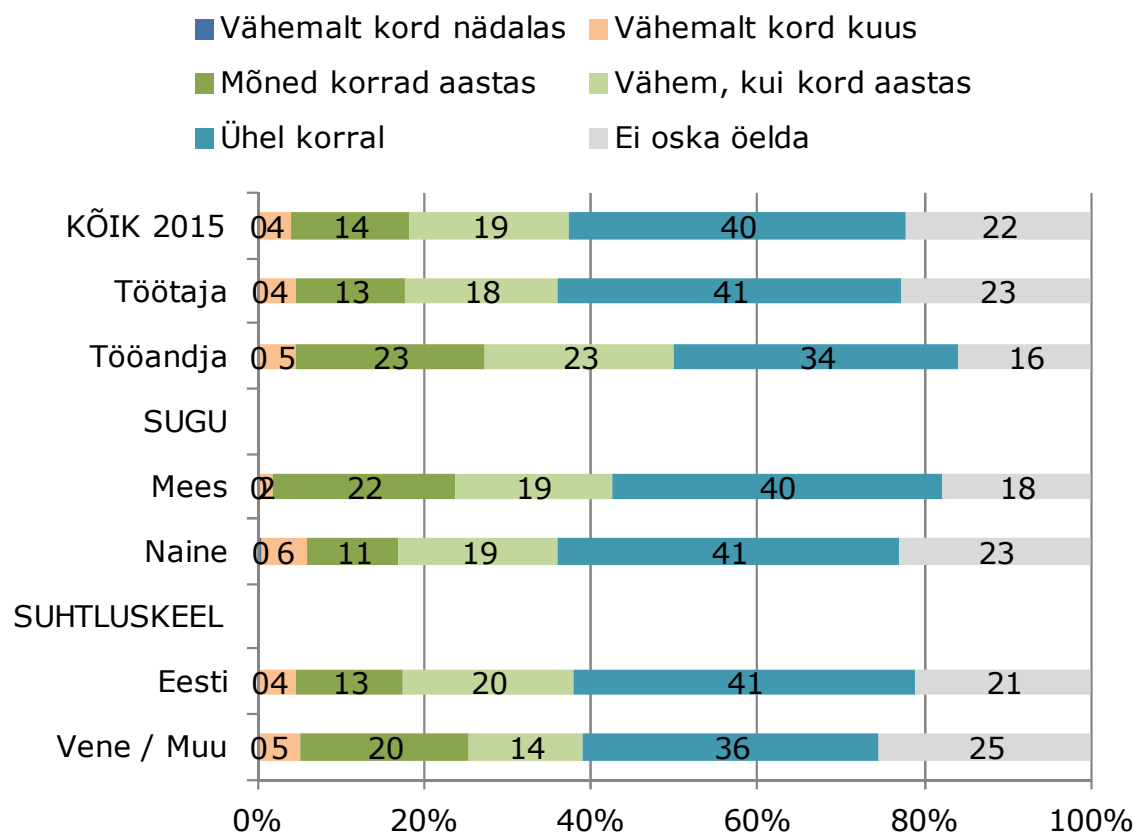


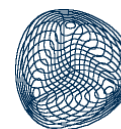
- ❖ Rahulolematutele vastajatele esitati lisaküsimus milles paluti selgitada oma rahulolematuse põhjuseid.
- ❖ Vastustes toodi kõige sagedamini välja seda, et vastus oli liiga keerulises sõnastuses, oli liialt üldsõnaline – näiteks oli kopeeritud seaduse tekst kuid ei olnud piisavalt lähtunud konkreetse kliendi vajadusest ega süvenenud probleemi olemusse. Kurdeti ka seda, et vastus ei olnud piisavalt arusaadav või ei pakunud välja konkreetset lahendust.
- ❖ Teiseks suureks probleemiks on vastamisele kulunud aeg – nädalast vastamisaega peetakse liialt pikaks, soovitakse saada vastust mõne päeva või lausa 1-2 tunni jooksul kuna enamasti on juristi poole pöördudes asjaga juba väga kiire.
- ❖ Mõned vastajad tõid ka siin välja, et on saanud samale probleemile erinevaid lahendusi või eri ajal vastandlikku informatsiooni.
- ❖ Osa vastajaid märkis oma rahulolematuse põhjusena asjaolu, et ta ei saanud oma probleemile lõpuks lahendust või probleem ei lahenenud tema kasuks.



Juristi vastuvõtt – teenuse kasutamise sagedus, n=344

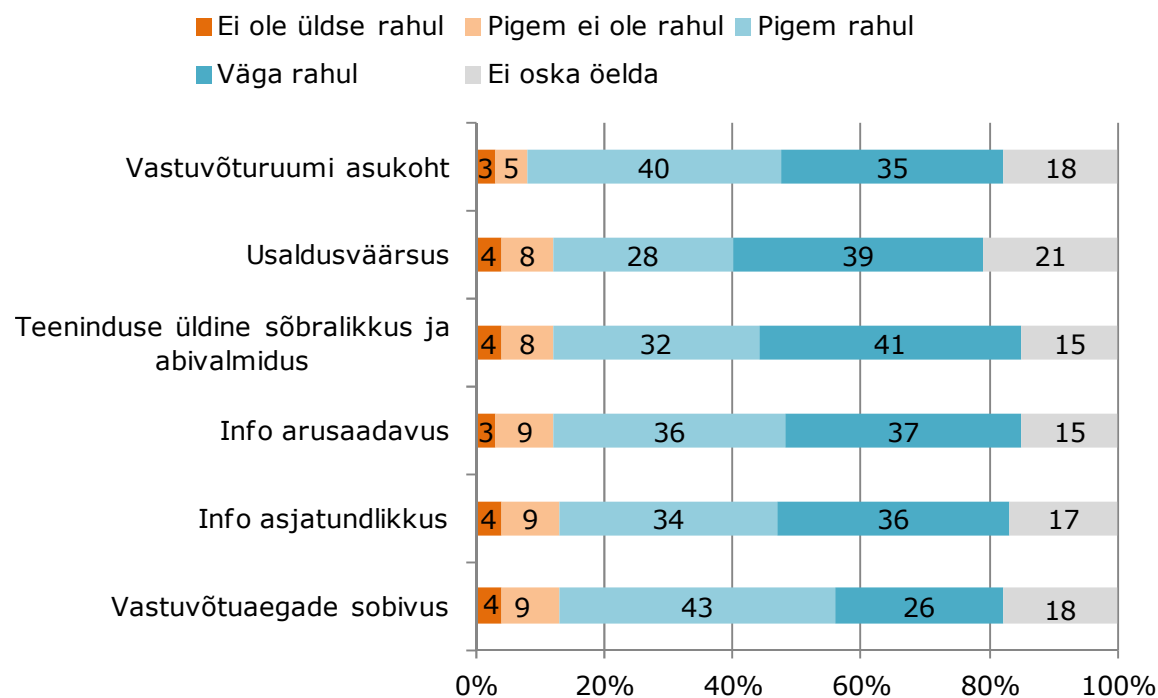
- ❖ Ka juristi vastuvõtul käinud teenuse kasutajatest on suurim osa käinud seal vaid ühel korral – 40%. Harvem kui kord aastas on käinud 19% ja mõned korrad aastas 14% vastanutest.
- ❖ Suhteliselt sagedamini on teenust kasutanud tööandjad, naistest sagedamini mehed ning eestlaste sagedamini mitte-eestlased.

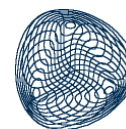




Rahulolu juristi vastuvõtuga, n=344

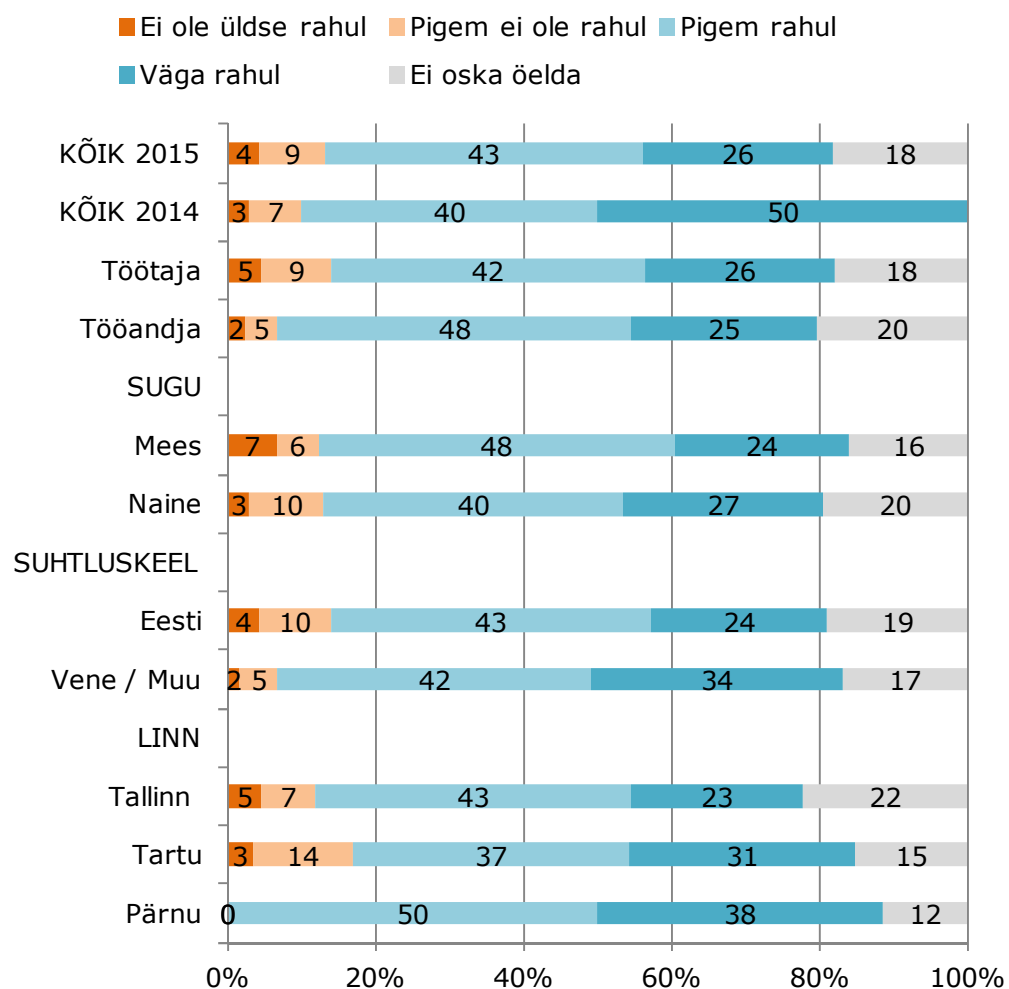
- ❖ Kliendid on päris hästi rahule jäänud ka juristi vastuvõtul käimisega kohapeal – vähemalt 70% on rahulolevaid kliente iga hinnatud teguri puhul. Rahulolematuid on 10-12%.
- ❖ Kõige enam ollakse rahul vastuvõturuumi asukohaga ja usaldusväarsusega. Õige pisut jääb hinnangute poolest muudest teguritest maha vastuvõtuaegade sobivus kuid üldiselt on ka siin hinnang kõrgel tasemel.

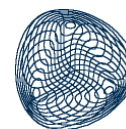




Vastuvõtuaegade sobivus vastuvõtul, n=344

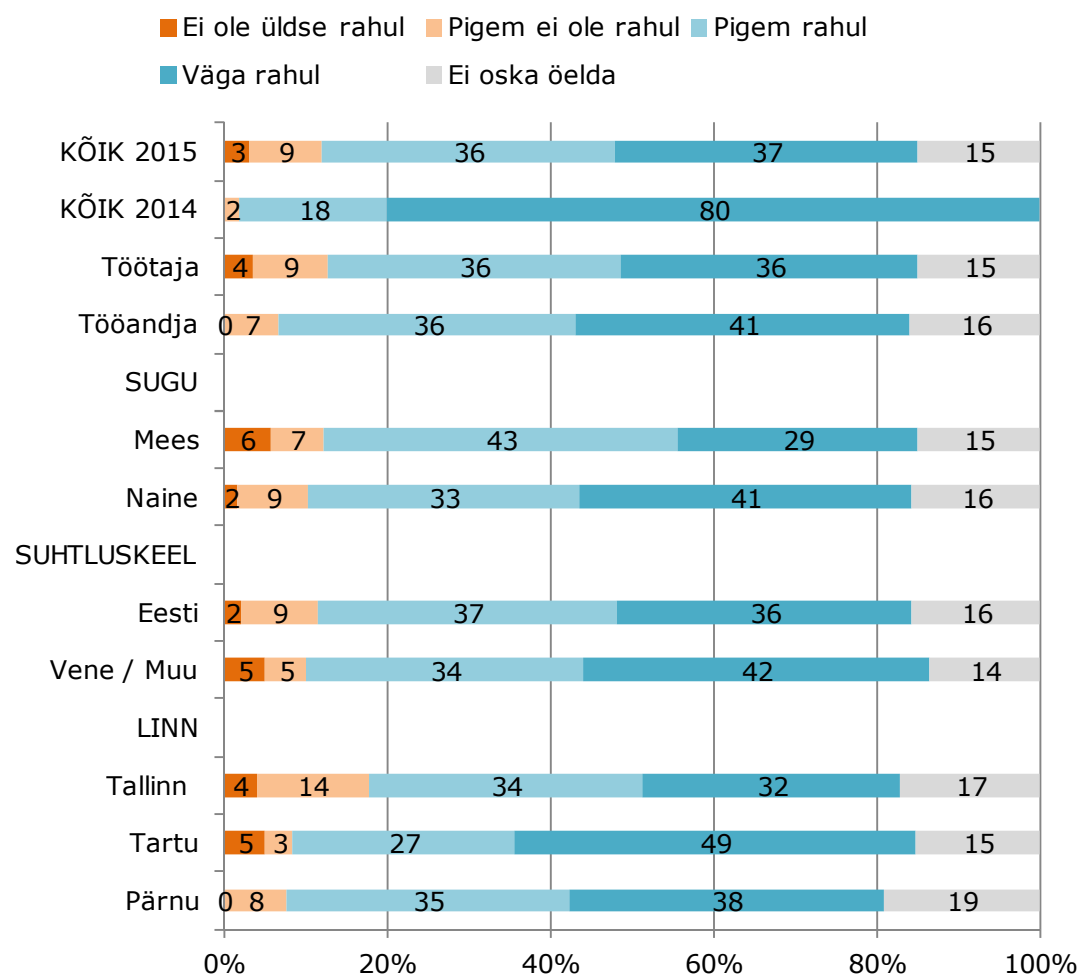
- ❖ Vastuvõtuaegu peab sobilikuks 69% vastanutest ning nendega pole rahul 13%. Eelmise uuringuga võrreldes on tulemus veidi halvenenud – siis oli väga rahulolevaid kliente enam ja rahulolematuid vähem.
- ❖ Tööandjad on veidi enam rahule jäänud kui töötajad, naised enam rahul kui mehed. Eesti keeles pöördunud vastajad on vastuvõtuaegade suhtes kriitilisemad kui vene keeles pöördujad.
- ❖ Vastavalt linnale, kus külastus toimus, saame tulemusi vaadelda vaid kolme suurima linna puhul – Tallinn, Tartu ja Pärnu. Ülejäänud linnadele kogunes üldistusteks liialt vähe vastajaid. Näeme, et Pärnus on rahulolu vastuvõtuaegadega kõige kõrgem, Tartul ja Tallinnal on see madalam.

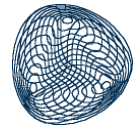




Info arusaadavus vastuvõtul, n=344

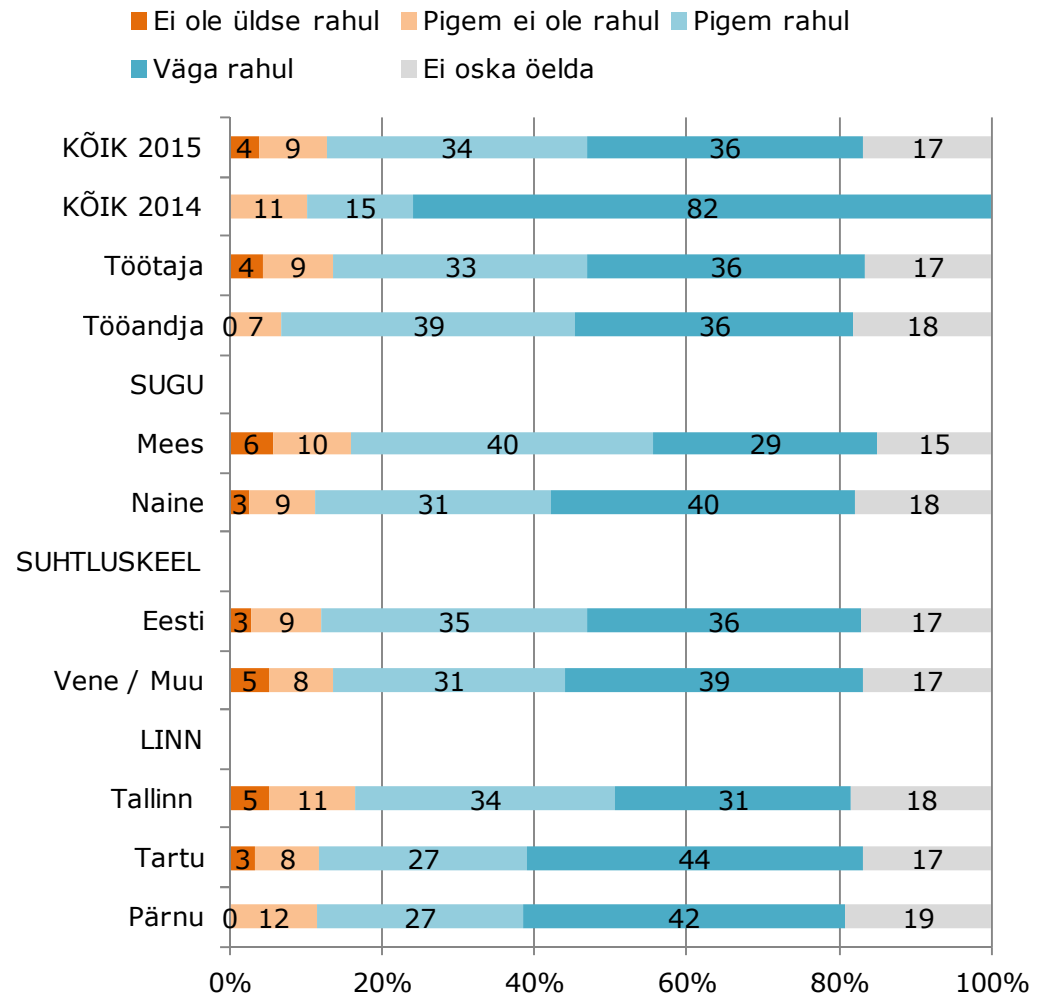
- ❖ Info arusaadavuse suhtes on vastajad seekord kriitilisemad kui eelmise uuringu ajal. 12% on rahulolematud.
- ❖ Sagedamini pole rahule jäänud töötajad ning mehed.
- ❖ Suhtluskeele lõikes tulemustes erisust ei selgu.
- ❖ Tallinna vastajad on sagedamini rahulolematud võrreldes Pärnu ja Tartu elanikega.

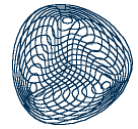




Info asjatundlikkus vastuvõtul, n=344

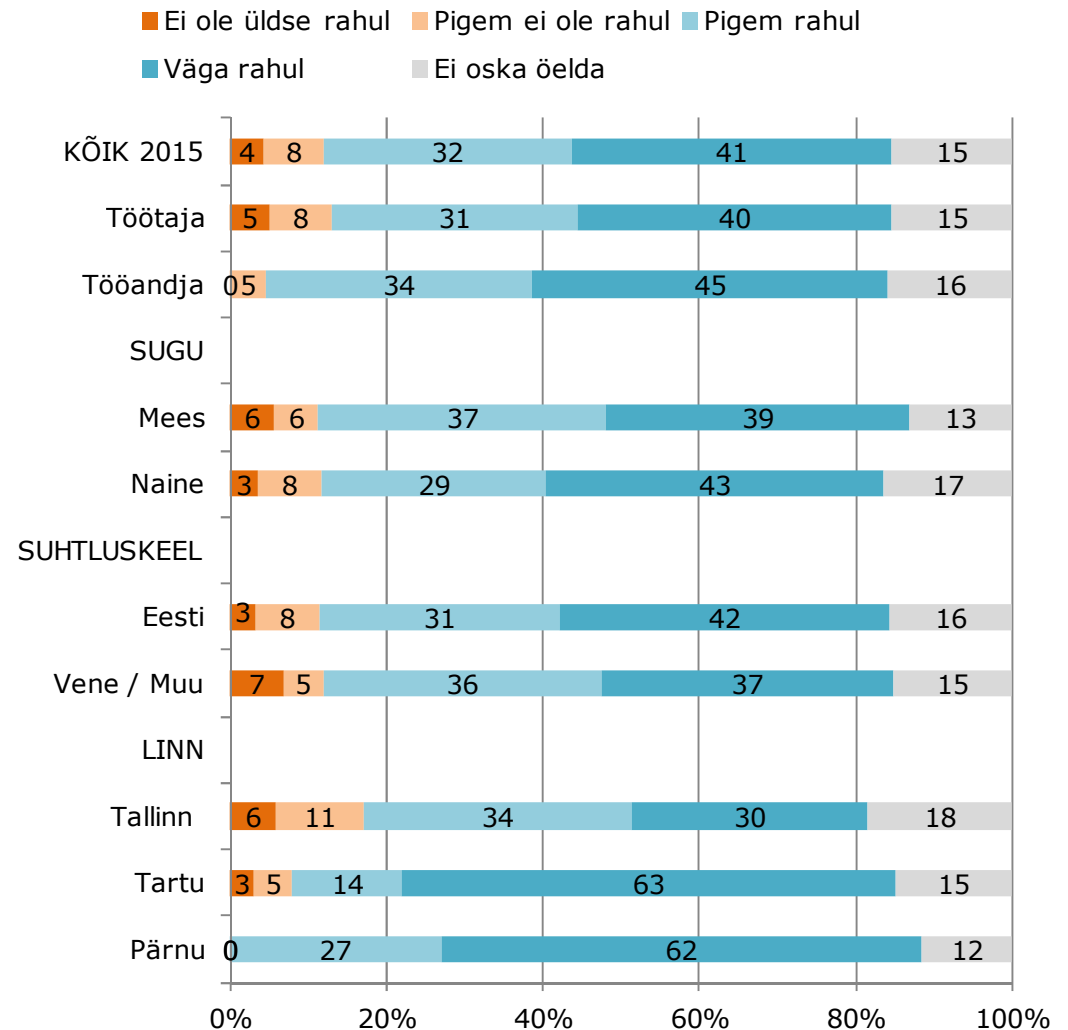
- ❖ Ka info asjatundlikkuse osas on vastuvõtul käinute hinnang mõnevõrra langenud, kui võrrelda tulemust eelmise uuringuga. 70% klientidest on siiski kas rahul või väga rahul.
- ❖ Tööandjad on siin enam rahul kui töötajad, naised meestest sagedamini rahule jäänud.
- ❖ Kõige enam rahulolematust näeme ka siin Tallinnas vastuvõtul käinutel, järgnevad Tartu ja Pärnu.

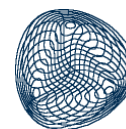




Teeninduse üldine sõbralikkus ja abivalmidus, n=344

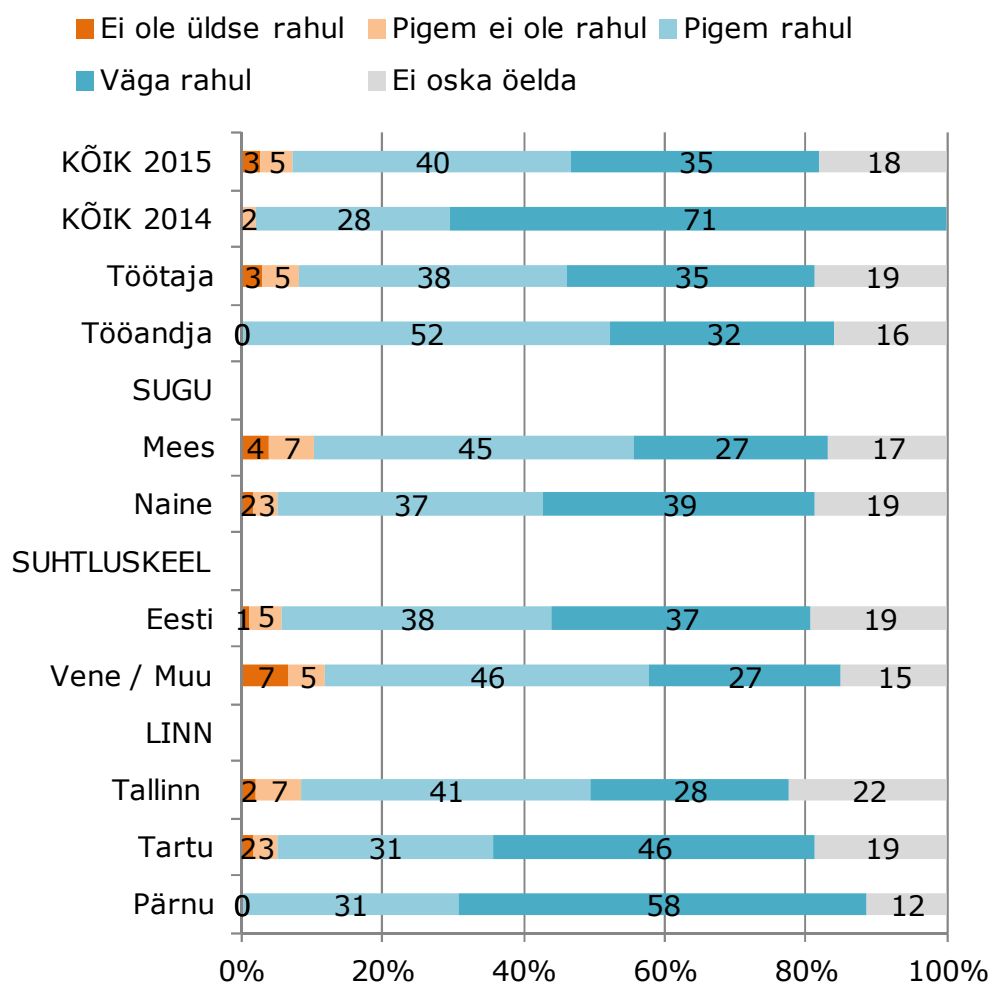
- ❖ 73% klientidest on teeninduse sõbralikkusega hästi rahul kuid 12% ei jäänud rahule.
- ❖ Sagedamini on rahulolematud erakliendid, mehed ja mitte-eestlased.
- ❖ Linnade lõikes on rahulolematuid sagedamini näha Tallinnas, seejärel Tartus. Pärnus on kõik kliendid teenindamise sõbralikkuse ja abivalmidusega rahule jäänud.

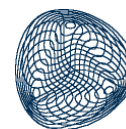




Vastuvõturuumi asukoht, n=344

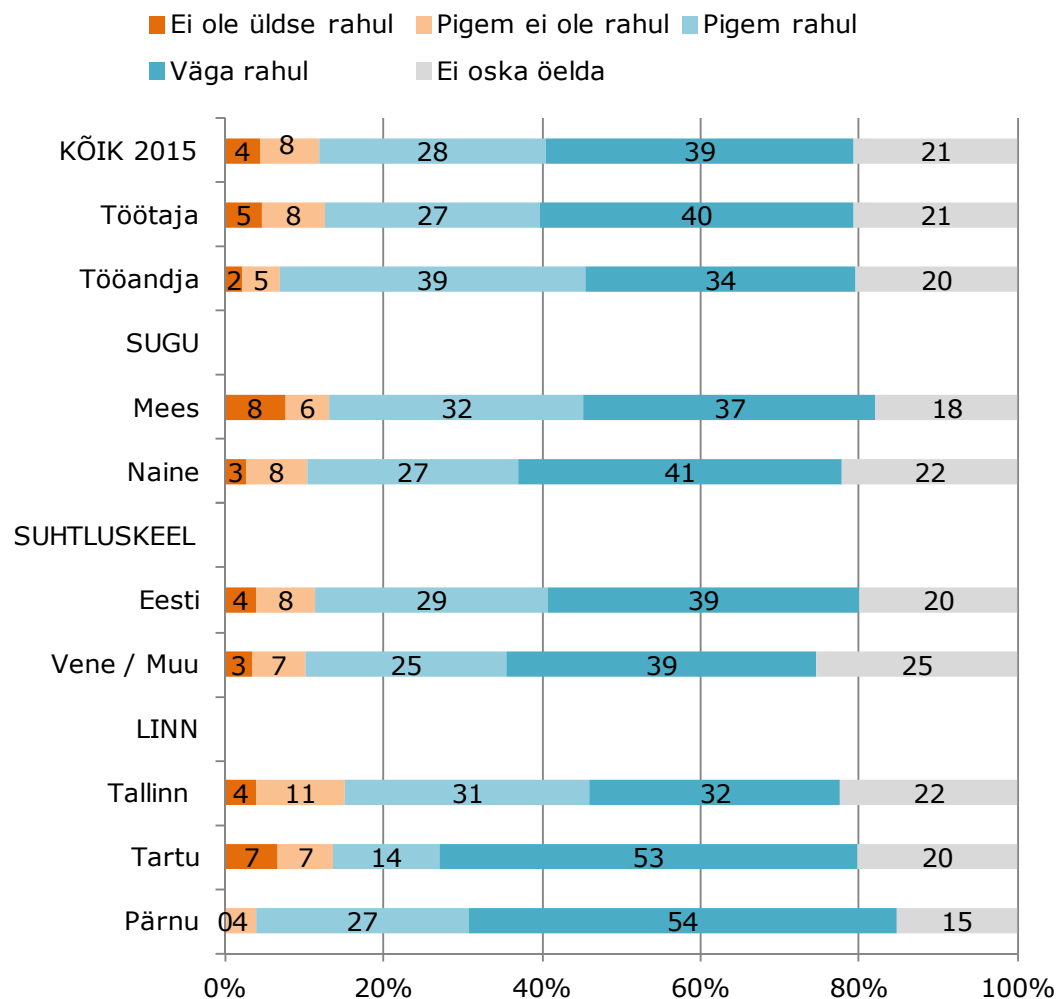
- ❖ Vastuvõturuumiga on rahul 75% vastanutest ning ei ole 8%. Võrreldes eelmise aastaga on tulemus veidi halvem.
- ❖ Rahulolematust näeme just töötajate kuid mitte tööandjate poole peal.
- ❖ Mehed ja mitte-eestlased on sagedamini rahulolematud, Tallinnas on taas teistest enam rahulolematuid, Pärnus on vastuvõturuumi asukohaga rahul kõik kliendid.



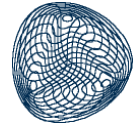


Usaldusväärsus vastuvõtul käinute hinnangul , n=344

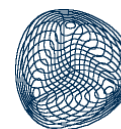
- ❖ Teenuse usaldusväärsega on rahul 67% ning rahulolematu 12% vastanutest. 21% ei oska seda hinnata.
- ❖ Taas näeme sagedamini rahulolematust töötajatel ning meestel.
- ❖ Rahulolematuid on ühepalju nii Tartus kui Tallinnas, Pärnus on neid oluliselt vähem.



Rahulolematuse põhjused vastuvõtul

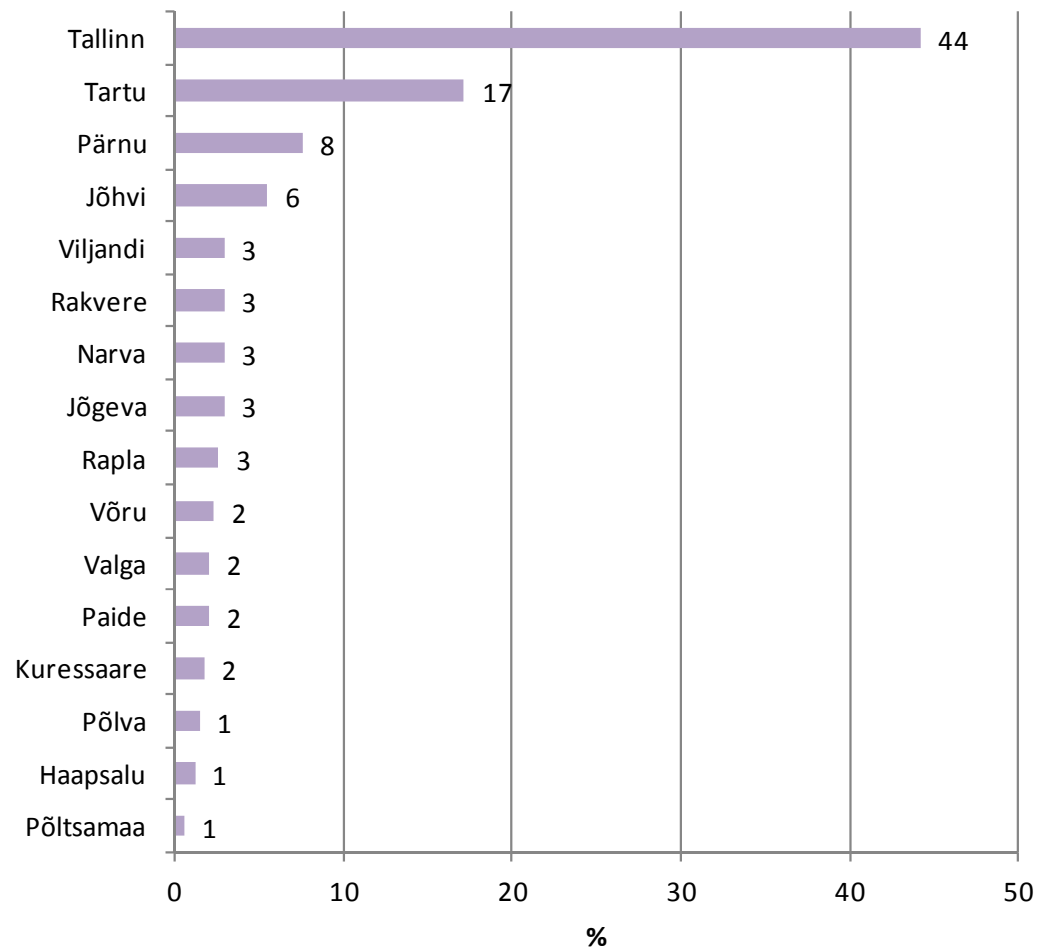


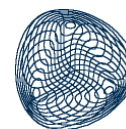
- ❖ Rahulolematuse põhjustena toodi kõige sagedamini välja vastuvõtuaegade sobimatust ja vähesust, mistõttu on väga raske vastuvõtule pääseda (15 korral).
- ❖ Pea samapalju nimetati nõustajate ebasobivat käitumist – ülbust, halvustavat suhtumist, kallutatust, peamiselt aga pealiskaudset lähenemist. Toodi välja ka nõustajate väsimust ja kurnatust, mis ei lase probleemidesse süveneda. Kokku 14 vastust.
- ❖ 6 korral toodi negatiivse hinnangu selgitusena seda, et nõustamisel siiski tulemust ei olnud; et anti valeinformatsiooni või liiga vähe infot. Mõni vastaja ei saanud uut informatsiooni – oli ise eelnevalt kursis.
- ❖ 3 korral kurdeti seaduste või süsteemi puudulikkust.
- ❖ Muid vastuseid toodi välja 7 korral.



Linnad, kus käidi nõustamisel, n=344

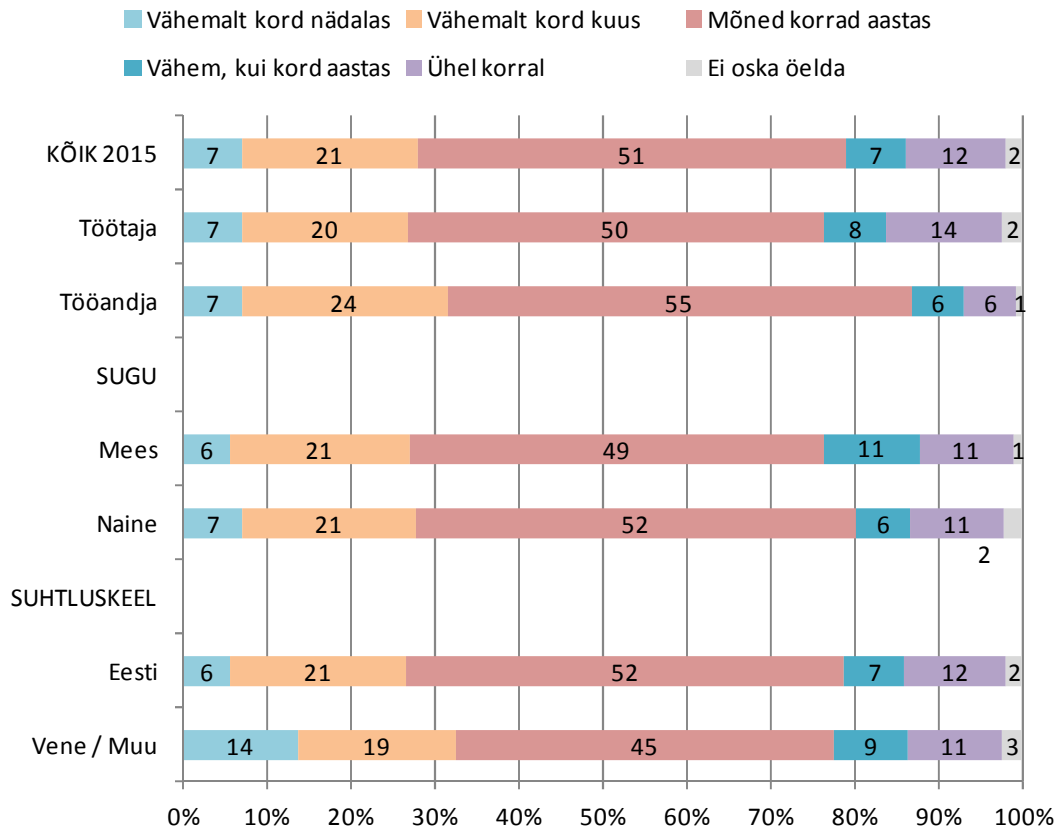
❖ Küsimus: Kus linnas te viimati vastuvõtul käisite?



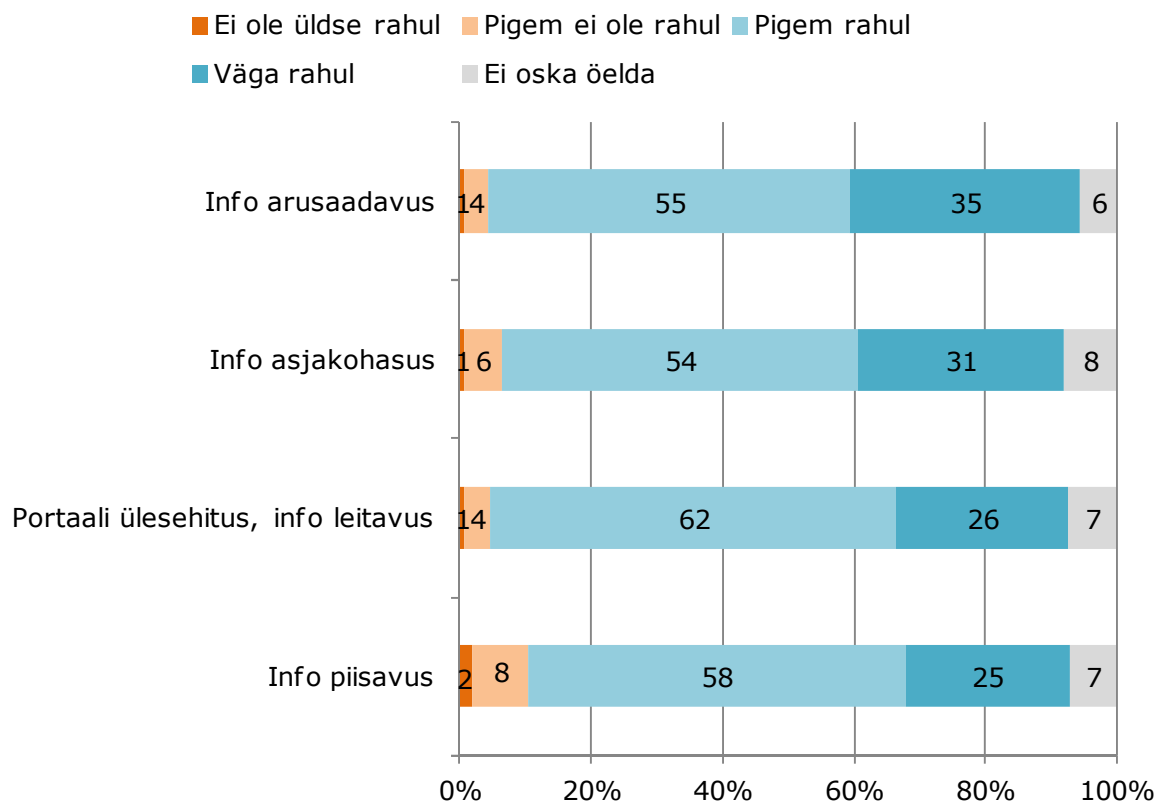
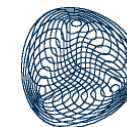


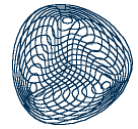
Tööelu portaali külastamine

- ❖ Tööelu portaali on külastanud 32% Tööinspektsiooni nõustamisteenuse kasutajatest. Eelmises uuringus Tööeluportaaliga seonduvat ei uuritud.
- ❖ Enamus külastajatest (51%) on portaali kasutanud mõned korrad aastas, 21% vähemalt kord kuus ning 7% kord nädalas. Tööandjad ja mitte-eestlased on portaali kasutanud keskmisest sagedamini.



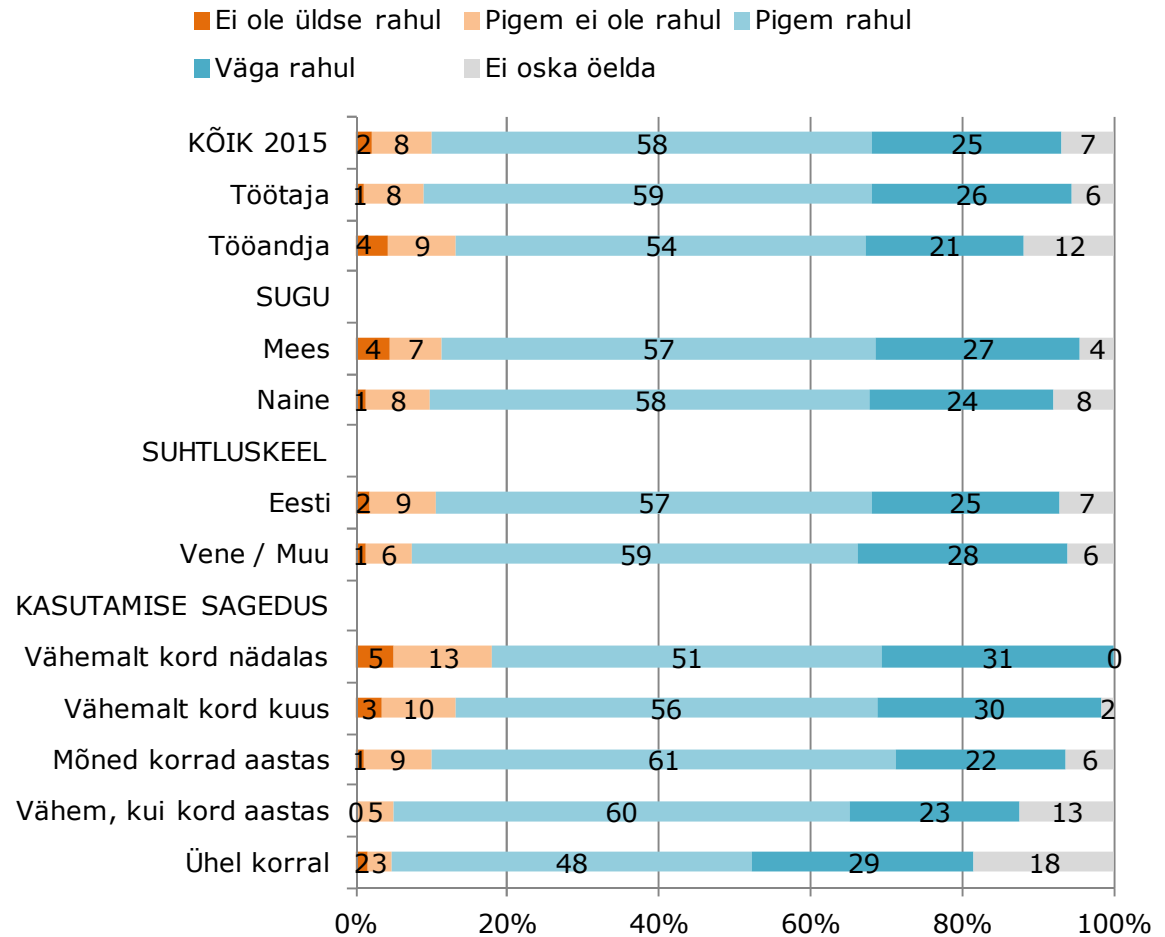
Rahulolu Tööelu portaaliga, n=551

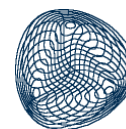




Info piisavus Tööeluportaalis, n=551

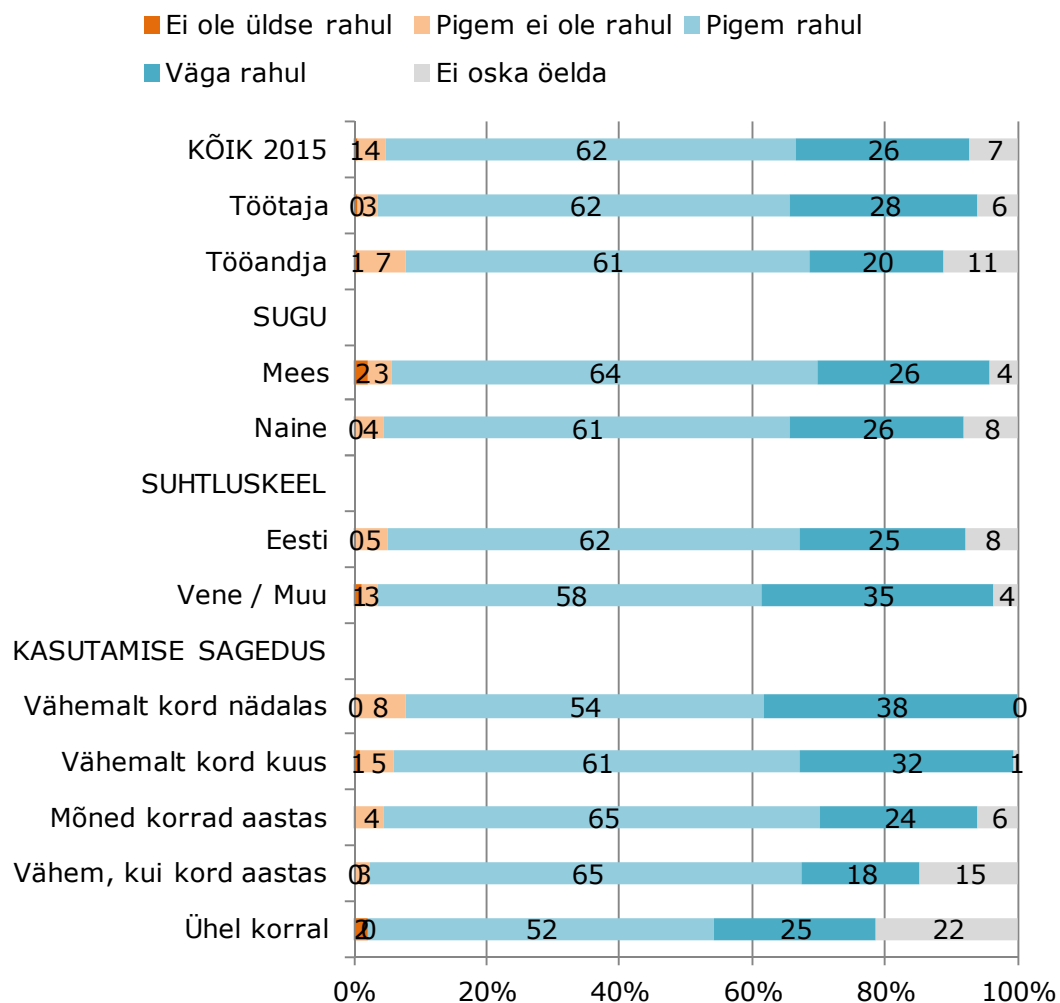
- ❖ Tööeluportaali info piisavusega on rahule jäänud 83% vastanutest. Rahul ei ole 10%.
- ❖ Rohkem rahulolematust näeme töötajatel, eestlastel ning portaali sagedasematel kasutajatel.

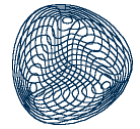




Portaali ülesehitus, vajaliku info leitavus (kasutajasõbralikkus) n=551

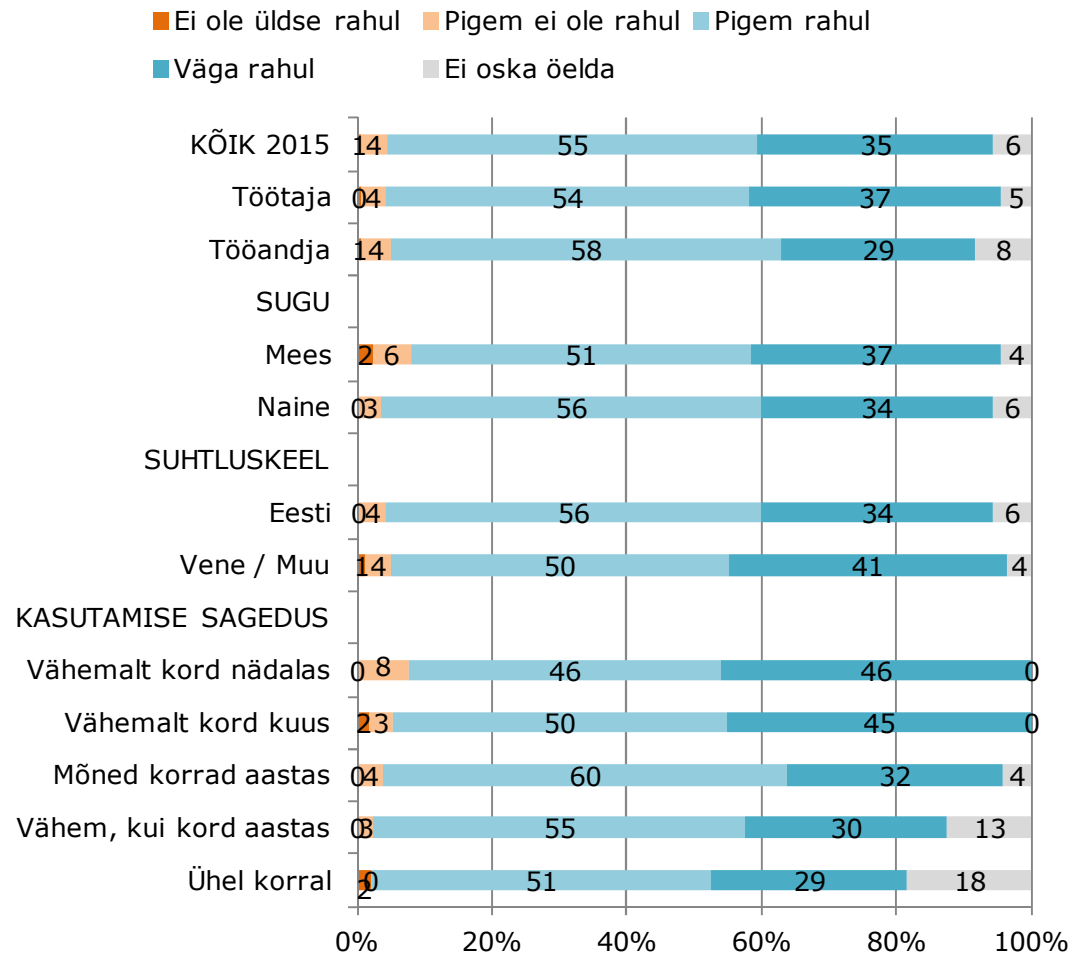
- ❖ Portaali ülesehitusega on selle kasutajad väga hästi rahul – 88%. Rahulolematuid on vaid 5%.
- ❖ Rahulolematuid on sagedamini töötajate seas, meeste seas ning kõige sagedasemate kasutajate seas.
- ❖ Ühel korral portaali külastanud vastajad on kõige sagedamini jätnud küsimusele vastamata (22%).

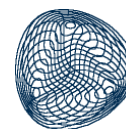




Info arusaadavus, n=551

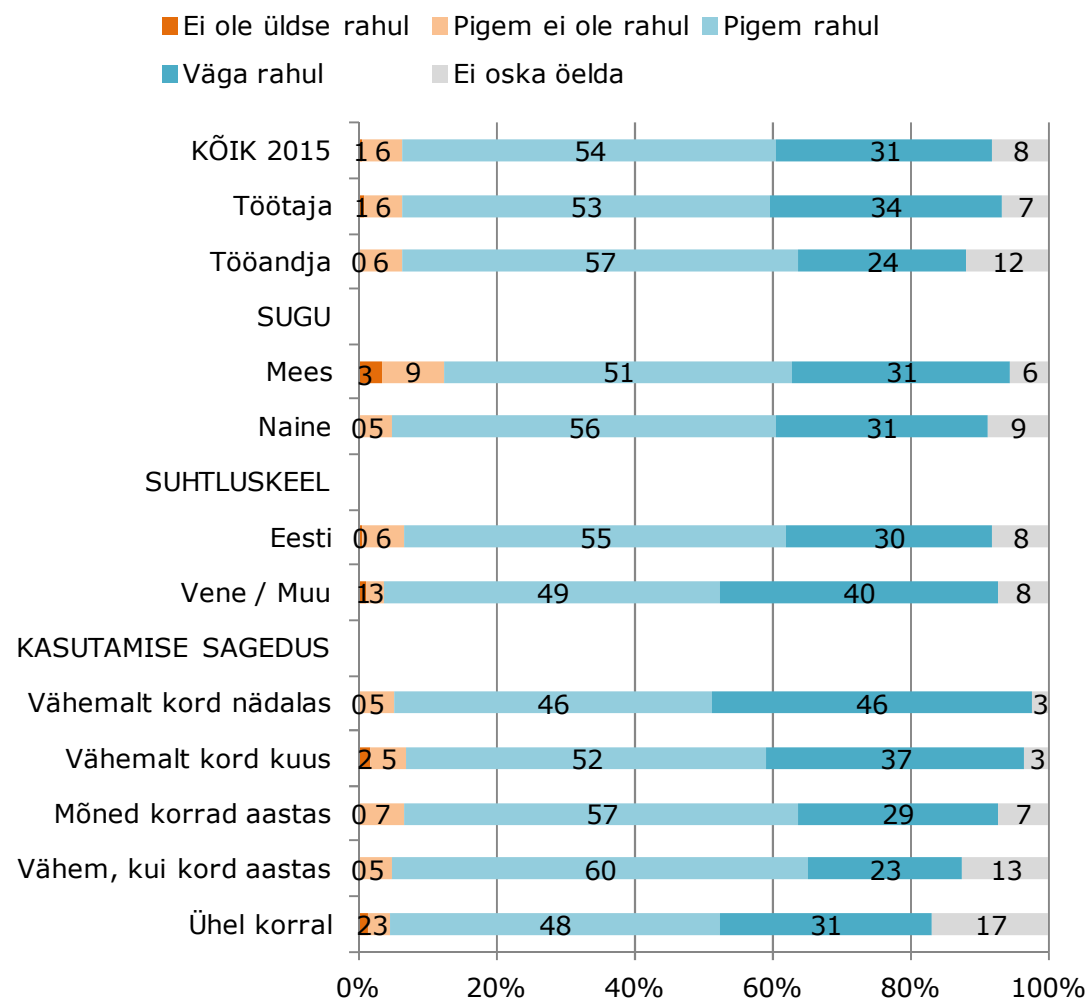
- ❖ Info arusaadavusega portaalil Tööelu on rahul 90% vastanutest.
- ❖ Ka siin on mehed ja sagedasemad kasutajad teistest veidi sagedamini rahulolematud kuid nende tulemus ei erine oluliselt keskmisest.

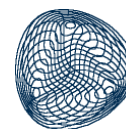




Info asjakohasus, n=551

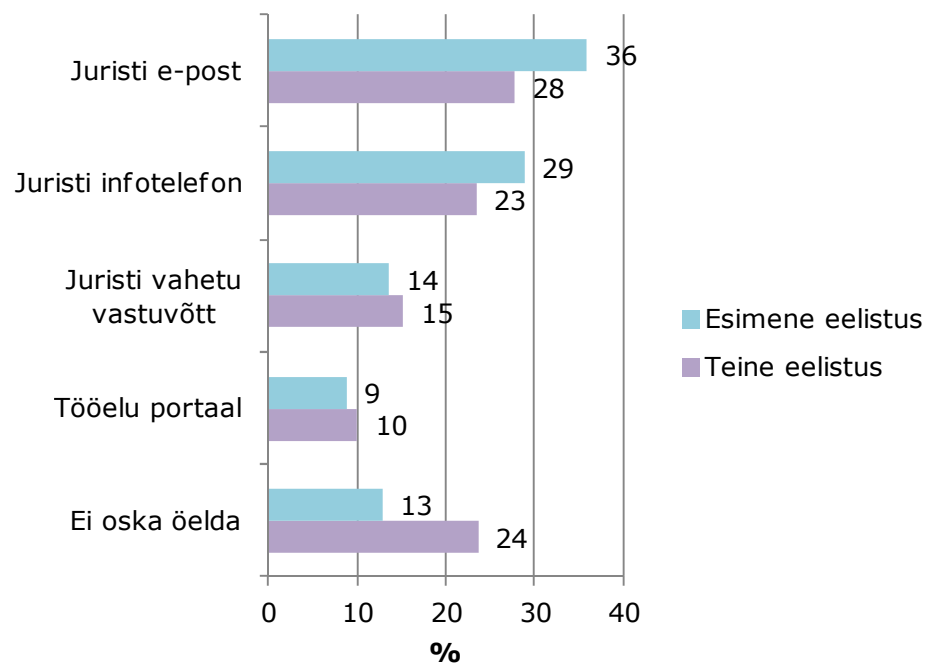
- ❖ Ka info asjakohasusega Tööeluportaalil on külastajad väga hästi rahule jäänud – rahul on 85%, rahulolematuid 7%.
- ❖ Mehed ja eestlased on keskmisest veidi sagedamini rahulolematud.
- ❖ Portaali kasutamise sagedusest hinnang info asjakohasusele ei sõltu.

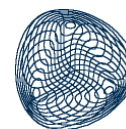




Eelistatumad kanalid info või abi saamisel

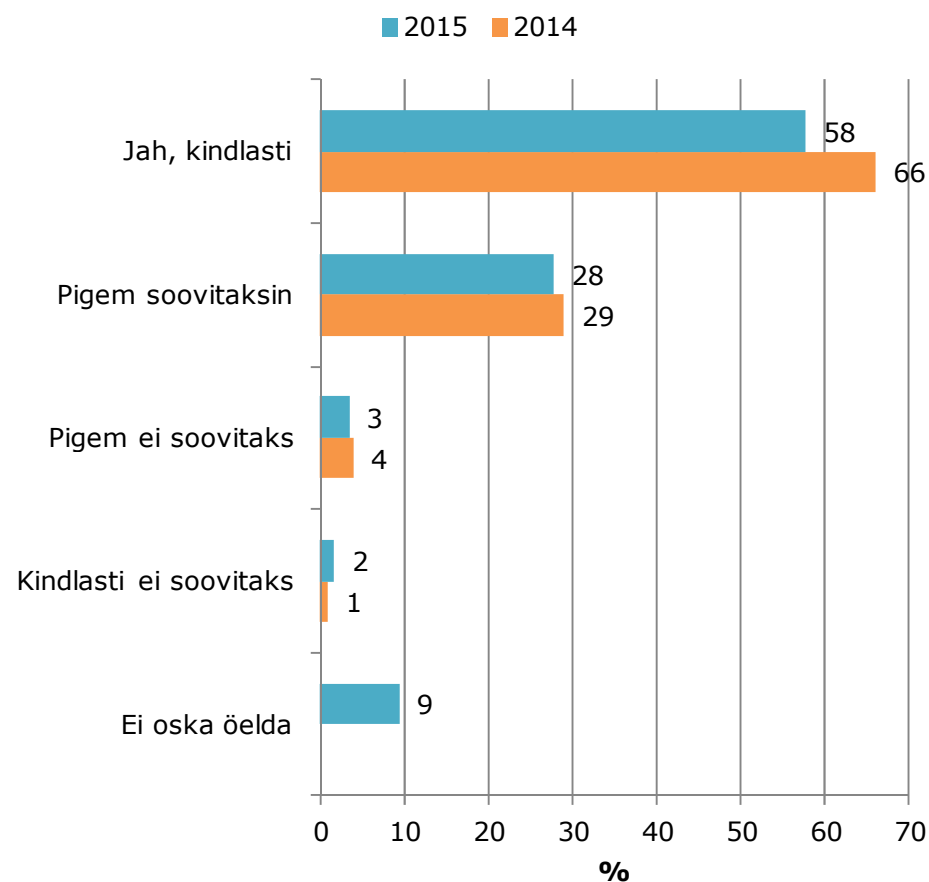
- ❖ Küsimus: Millised on teie jaoks eelistatumad kanalid info ja/või abi saamiseks? Märkige esimene ja teine eelistus.
- ❖ Sarnaselt eelmisele uuringule osutus kõige eelistatumaks kanaliks juristi e-post, mida nimetas kas esimese või teise eelistusena 64% teenuse kasutajatest.
- ❖ Järgnevad infotelefon ja juristi vahetu vastuvõtt.

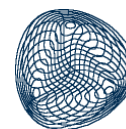




Nõustamisteenuse soovitamine, n=1724

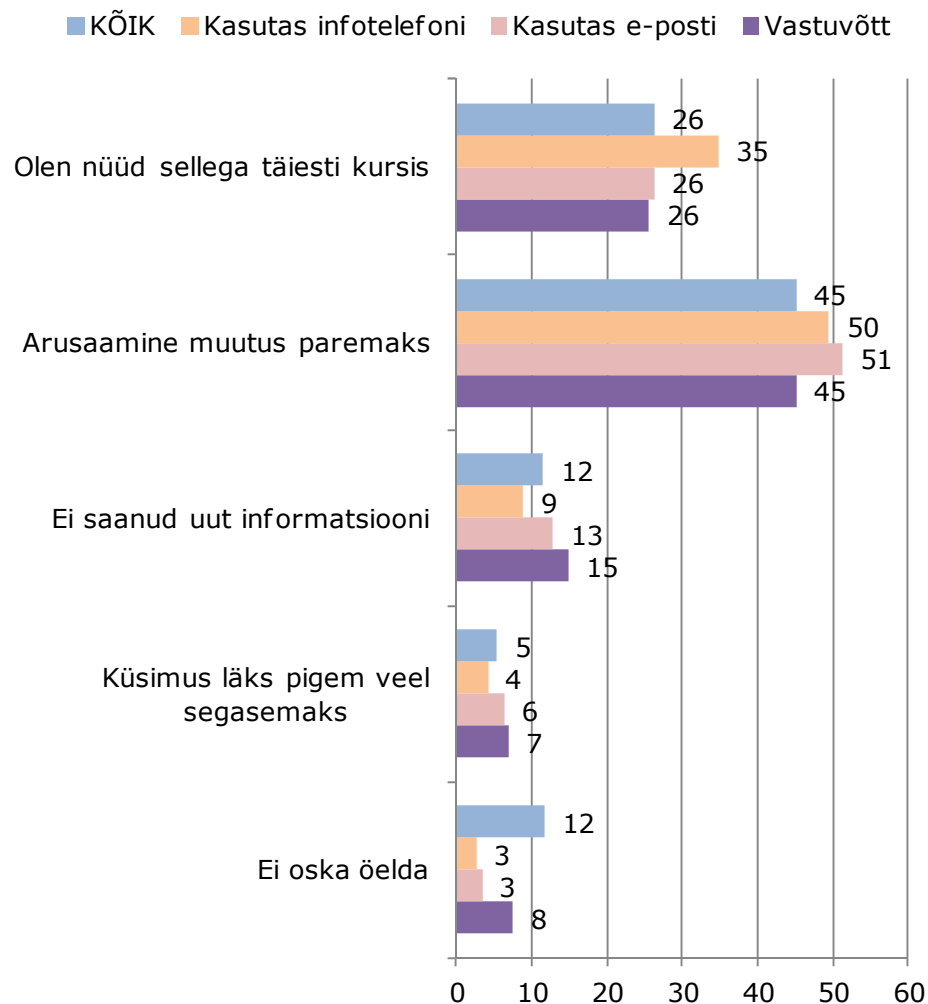
- ❖ Kas te soovitaksite Tööinspektsiooni nõustamisteenust ka teistele tööandjatele ja töötajatele?
- ❖ Soovitajate osakaal on jätkuvalt väga kõrgel tasemel – 86%. Kindlate soovitajate osakaal on seekord veidi vähenenud.
- ❖ Kindlaid teenuse soovitajaid on keskmisest enam nende seas, kes on kasutanud teenust infotelefoni ja e-kirja teel (vast. 70% ja 62%).
- ❖ Nõustamisteenuse kasutajad soovivad teenust mõnevõrra harvem (53% soovib kindlasti) ning nende hulgas on enam mittesoovitajaid – 13%.
- ❖ Vastajate seas, kes viimase nõustamisega on väga rahul, on kindlate soovitajate osakaal tervelt 87%.

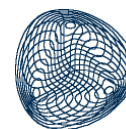




Hinnang viimasele nõustamisele, n=1724

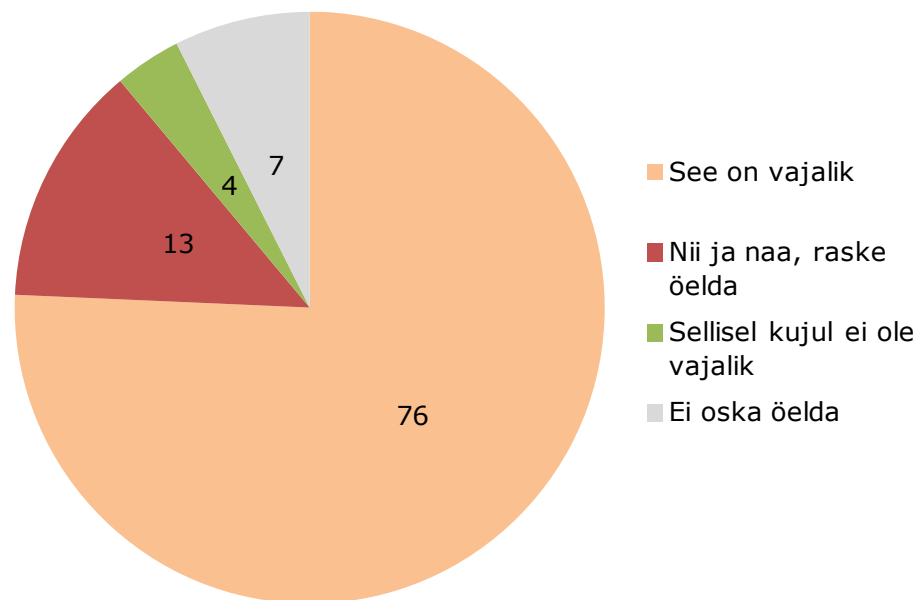
- ❖ Küsimus: Palume meenutada oma viimast nõustamist Tööinspektsiooni poolt. Kas te saite viimase nõustamise tulemusel oma küsimustele vastused?
- ❖ Enamasti on kasutajate hinnang positiivne – 45% arusaamine muutus paremaks ja 26% on nüüd oma probleemiga täiesti kursis. Kokku on rahulolu viimase nõustamisega seega 71%.
- ❖ Uut informatsiooni ei saanud 12% ning probleem muutus hoopis segasemaks 5% vastanutest.
- ❖ Jooniselt selgub samuti, et infotelefoni kasutajate rahulolu on kõige kõrgem. Kõige madalam on see aga vahetult vastuvõtul käinutel.
- ❖ Võrreldes eelmise uuringuga on infotelefoni ja e-kirja teel teenuse kasutajate rahulolu viimase nõustamisega paranenud (enam on neid, kes on täiesti kursis). Vahetult vastuvõtul käinutel on rahulolu viimase nõustamisega veidi halvenenud.

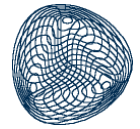




Nõustamisteenuse vajalikkus

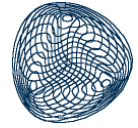
- ❖ Küsimus: Kui vajalik on teie hinnangul selline Tööinspektsiooni poolt pakutav nõustamisteenus tervikuna?
- ❖ 76% vastanutest peab teenust sellisel kujul vajalikuks, 13% on kahevahel ja 4% seda vajalikuks ei pea.
- ❖ Infotelefoni kasutajatest peab teenust jätkuvalt vajalikuks 87% (eelmisel korral 88%), e-kirja kaudu teenust kasutajatest peab seda vajalikuks 81%.
- ❖ Vastuvõtul käinud klientidest peab teenust vajalikuks 68% ning 9% arvab, et sellisel kujul teenus ei ole vajalik.





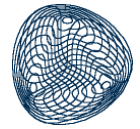
Miks ei ole teenus vajalik? Mis on hästi?

- ❖ Teenust mittevajalikuks pidavatel vastajatel paluti selgitada selle põhjuseid. Neil aga, kes seda vajalikuks peavad, küsiti: mis on hästi.
- ❖ Vastustes kõlasid taas juba eelpool kõlanud hinnangud ja põhjendused, et alati ei saa abi, kasutatakse keerulist keelt ja vastused on arusaamatud, lahendust ei saabu jms.
- ❖ Kliendid, kes peavad teenust vajalikuks, tõid positiivsena taas esile seda, et seadused on keerulised ja inimestel on vaja kohta, kuhu oma küsimustega pöörduda. Kiideti abi saamist ja lahenduste leidmist ning toodi ka välja asjaolu, et kuhugi mujale polegi inimestel võimalik oma muredega pöörduda. Kokku nimetati teenuse positiivseid külgi siin 554 vastaja poolt.



Kokkuvõte

- ❖ Tööinspektsiooni nõustamisteenust kasutanud kliendid on enamasti teenusega väga hästi rahule jäänud.
- ❖ Telefoni teel nõustamisteenust kasutanud klientide hinnangud on kõik paranenud võrreldes eelmise uuringuga. Eriti kõrgelt hinnatakse teeninduse sõbralikkust ja abivalmidust. Kõige enam näeme rahulolu teenust sagedamini kasutavate klientide seas.
- ❖ Ka nõustamist e-kirja teel kasutanud vastajad on teenusega väga hästi rahul ning hinnangud on enamasti kõrgemad kui need olid eelise uuringu ajal. Siiski hindab 20% vastanutest saadud info kasulikkust negatiivselt. Info kasulikkus on siin ainus tegur, mille tulemus ei ole võrreldes eelmise uuringuga paranenud.
- ❖ Vähemalt 70% klientidest on rahule jäänud ka nõustamisteenusega, mida on saadud vahetult vastuvõtul käies. Siiski näeme siin hinnangute langust võrreldes eelmise uuringuga. Kõige madalamalt hindavad teenust vastajad, kes on seda kasutanud Tallinnas.
- ❖ Rahulolu Tööeluportaaliga on väga kõrge – üle 80% kasutajatest on rahul või väga rahul. Portaali ülesehitus, asjakohasus ja info arusaadavus on väga hea. Mõnevõrra võiks suurendada portaalil oleva info hulka – seda soovib 18% portaali sagedasematest kasutajatest.
- ❖ Kliendid eelistavad nõustamisteenuse eri viisidest kõige sagedamini teenust kasutada e-posti teel.
- ❖ 86% teenuse kasutajatest soovitaks teenust ka teistele töötajatele või tööandjatele, eriti suur on soovitusvalmidus infotelefoni kasutajate ja viimase nõustamisega väga rahul olevate klientide seas.
- ❖ Viimase nõustamisega jäi rahule 71% vastanutest. Infotelefoni ja e-kirja kasutajate seas on rahulolu viimase nõustamisteenusega ka paranenud võrreldes eelmise uuringuga. Vastuvõtul käinute seas on see halvenenud.
- ❖ Nõustamisteenuse vajalikkuses selle kasutajad eriti ei kahtle – 76% peab seda vajalikuks ning infotelefoni kasutanud klientide seas on vastav näitaja koguni 87%.



Kokkuvõte

- ❖ Kokkuvõttes võib öelda, et eelmisel aastal probleemiks olnud töölõikude puhul näeme nüüd olulist paranemist. Näiteks ei ole enam suuri probleeme venekeelse teenindusega ja e-kirjadele vastamise kiirusega. Teenus on kahtlemata selle kasutajatele väga oluline ning rahulolu viimase nõustamisega on valdavalt paranenud.
- ❖ Rahulolu portaaliga Tööelu on samuti väga kõrgel tasemel.
- ❖ Jätkuvalt toovad aga osa klientidest välja nõustamise tulemusena saadud vastuste arusaamatust, pealiskaudsust või vähest kasulikkust, mistõttu sellele aspektile tasub ka edaspidi jätkuvalt tähelepanu pöörata.
- ❖ Vastuvõtul käinud klientide rahulolu on mõnevõrra halvenenud kuid taoline tulemus võib tingitud olla ka seekordsest uuringumetoodika muutusest.

