

KLIENDITAGASISIDE PROJEKTI TULEMUSED AVALIKUS SEKTORIS

Tellija: Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium

Täitja: Recommender OÜ

registrikood 12252959, Lõõtsa , 11415 TALLINN

Aruande koostaja: Kuldar Hansen



**MAJANDUS- JA
KOMMUNIKATSIOONI-
MINISTEERIUM**



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks

Tallinn 2014

KAASKIRI

30.september 2014

Hea aruande lugeja,

Käesolev aruanne on koostatud OÜ Recommender (edaspidi ka „Recommy“) poolt Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile vastavalt Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi ja OÜ Recommender vahel 20. märtsil 2014 sõlmitud lepingule.

Aruanne on koostatud ja klienditagasiside projekt „Valdkondadeülene avalike teenuste kohta tagasiside andmise toimetud“ on läbi viidud avaliku sektori teenuste osutamise kvaliteedi tõstmise eesmärgil. Oleme projekti raames teostanud kokkulepitud tööd ajavahemikus 21.03.2014 – 30.09.2014, sh läbi viinud koolitused ja klienditagasiside pilootprojekti avaliku sektori teenuste kvaliteedi hindamiseks.

Aruannet puudutavates küsimustes võtke palun ühendust Kuldar Hanseniga, (+372) 5635 6366 või info@recommy.com.

Täname meeldiva koostöö eest.

Lugupidamisega,

/allkirjastatud digitaalselt/

Kuldar Hansen

OÜ Recommender tegevjuht

SISUKORD

Kaaskiri	2
Sisukord.....	3
1. Kokkuvõte projekti eesmärgist ja tulemustest.....	4
2. Soovitusindeksi meetoodika	6
3. Klienditagasiside pilootprojekti tulemused.....	10
3.1. Pilootprojektis osalenud asutused.....	10
3.2. Pilootprojekti tulemused arvudes	12
3.3. Analüüs.....	28
3.4. Ettepanekud	32
4. Projekti läbiviijad, toimunud seminarid, koolitused ja osalejad	34
4.1. Projekti läbiviijad	34
4.2. Toimunud seminarid ja koolitused	35
5. Kokkuvõte	39

1. KOKKUVÕTE PROJEKTI EESMÄRGIST JA TULEMUSTEST

Projekti eesmärk ja tegevused. Klienditagasiside projekt oli üks osa suuremast, EL struktuurivahendite programmist „Eelduste loomine avaliku teenuste kvaliteedi tõstmiseks IKT vahendite abil“. Projekti peamine eesmärk oli suurendada teadlikkust kliendikeskse lähenemise vajalikkusest avaliku sektori teenuste osutamisel, piloteerida toimivat e-keskkonda, mille kaudu küsitletakse neid isikuid, kes viimasel ajal on realselt teenust kasutanud, töödelda vastuseid ning analüüsida, kas analoogset süsteemi on otstarbekas rakendada regulaarselt avalikus sektoris

Hetkeolukord ja vajadus. Tagasiside andmise võimalused on avaliku sektori asutuste poolt pakutavatele teenustele on asutuste lõikes erinevad. Mõned asutused on võimaldanud anda tagasisidet iga konkreetse teenuse kohta vahetult peale teenuse kasutamist. Mõned asutused koguvad tagasisidet e-posti või sisuakna vahendusel. Mõnel juhul puuduvad üldse selged juhised tagasiside andmiseks. Üldlevinud tagasiside kogumise vorm on (pahatihti ebaregulaarsete) rahuloluuuringute läbiviimine. Kokkuvõttes: täna puudub ühtne süsteem, mis võimaldaks hinnata klientide rahulolu tarbitud teenustega erinevate asutuste lõikes.

Läbi viidud projekti „Valdkondadeülene avalike teenuste kohta tagasiside andmise toimetud“ käigus rakendati ühtset mudelit ja metoodikat teenuste kohta tagasiside küsimiseks. Sellega pakuti esmakordselt võimalus suurele hulgale erinevatele avaliku sektori asutustele küsida klienditagasisidet ning oli võimalik neid ka omavahel võrrelda.

Projekti raames viidi läbi järgnevad tegevused:

1. **Pakuti klienditagasiside e-keskkonna www.recommy.com tasuta kasutajaõigust** avaliku sektori asutusele, luues 45 kasutajakontot.
2. **Viidi läbi koolitusüritused:** 9 klienditagasiside pilootprojektile eelnevat metoodika- ja kasutajakoolitust, kus osales 53 avaliku sektori asutust ning osalejaid oli kokku 154 in. Projekti lõpufaasis toimus pilootprojekti tulemuste tutvustus ning terve projekti tulemuste tutvustamise teavitusüritus laiemale ringile, kokku 60 osalejat.

3. Kasutades e-keskkonda www.recommy.com küsitleti **5 kuulise pilootprojekti** raames kliente, tagasisidet küsiti kokku **81 erineva teenuse kohta**. Sealhulgas küsiti tagasisidet klientidelt (e-teenuste, klienditeeninduse kohta), siseklientidelt asutusesiseselt (näiteks koolituste rahulolu teemad) ning koostööpartneritelt (näiteks projektides osalemine). Avaliku sektori soovitusindeksiks kujunes **+28**.
4. Recommender OÜ **pakkus kasutajatuge** ja nõustamist 5 kuulise pilootprojekti jooksul telefoni ja/ või e-kirja teel ning ka kohapeal asutustes konsulteerides.
5. Recommender OÜ **koondas keskselt pilootprojekti tulemused**, sh koostas vastava **statistika** ja aruanded, ning viis läbi analüüsi klienditagasiside süsteemi rakendamise otstarbekuse ja võimalikkuse hindamiseks ning **esitas käesolevas lõpparuandes ettepanekud** selle rakendamiseks avalikus sektoris.

Klienditagasiside projekt koosnes kahest osast.

I Eeltöö: tutvustusüritused ja koolitused. Esimese osa käigus viidi Tallinnas ja Tartus läbi teooriakoolitused (aprill-mai 2014), mille eesmärk oli selgitada kliendirahulolu juhtimise rolli ja tähtsust organisatsiooni kvaliteedijuhtimise süsteemis, tutvustada osalejatele soovitusindeksi metoodikat, küsimuste koostamise põhimõtteid ning järeltegevuste tähtsust ja sisu.

Seminaride käigus kasutati nii klassikalist ettekande vormi kui ka töötubasid, kus koos osalejatega arutati läbi võimalikud kohad teenindusprotsessis tagasiside küsimiseks ning konkreetsete küsimustike sõnastused. Lisaks teooriakoolitustele toimus Tallinnas ja Tartus kokku kolm IT koolitust (aprill-mai 2014), kus klienditagasiside pilootprojekti soovijatele õpetati kasutama IT süsteemi www.recommy.com, mille abil pilootprojekt läbi viidi.

II Klienditagasiside küsimise pilootprojekt. Projekti teise osa käigus (mai-september 2014) toimus reaalne klienditagasiside kogumine avaliku sektori organisatsioonide poolt pakutavate teenuste kohta. Tagasisidet küsiti nii organisatsiooni siseselt (siseklient) kui ka välistelt klientidelt.

Kokkuvõte. Klienditagasiside pilootprojekt kutsuti ellu, et läbi osalemise tekitada organisatsioonide juhtides laiem mõistmine kliendikeskse lähenemise vajalikkusest avaliku sektori teenuste osutamisel, viia läbi pilootprojekt, koondada keskselt tulemused ja teha ettepanekud analoogse süsteemi rakendamiseks avalikus sektoris. Kokkuvõttes võib öelda, et see eesmärk täideti edukalt. Projektis osalenud inimesed andsid koolitustele ja

pilootprojektile väga hea hinnangu. Ettepanekud avaliku sektori asutustele on toodud peatükis 3.3.

2. SOOVITUSINDEKSI METOODIKA

Tagasiside küsimisel kasutati soovitusindeksi metoodikat (*ing.k Net Promoter*, vt http://en.wikipedia.org/wiki/Net_Promoter), mille peamine eelis on väike küsimuste arv ja selge sisu. Soovitusindeksi aluspõhimõte seisneb selles, et kui inimene kedagi või midagi oma sõbrale-tuttavale soovitab, siis võtab ta endale justkui vastutuse soovitud kvaliteedi eest. Seega soovitatakse ainult neid organisatsioone, mille heas teeninduses või tootes ise kindel ollakse. Soovitusindeksi metoodika on maailmas laialdaselt kasutatav, eriti erasektoris, Eestis kasutavad seda metoodikat nii erasektori-, kui ka avaliku sektori asutused.

Soovitusindeksi eelis on see, et piisab vaid mõnele küsimusele vastamisest ja klienti ei tüüdata pikkade küsimustikega. Lisaks annab see konkreetse mõõdiku oma organisatsiooni teeninduse või toote kvaliteedi hindamiseks: soovitusindeksi. Soovitusindeksit mõõdetakse ühe lihtsa küsimusega: kui tõenäoliselt te soovitaksite meie ettevõtet (toodet) oma sõbrale või kolleegile? (0-10) skaala.

Soovitusindeksi metoodikas jaotatakse vastajad kolme gruppi:

- A) **soovitajad** (hinded 9-10) - lojaalsed kliendid, kes on organisatsiooni suhtes nii entusiastlikult meelestatud, et nad soovivad organisatsiooni ja tema poolt pakutavaid teenuseid oma kolleegidele või sõpradele
- B) **passiivsed** (hinded 7-8) -rahulolevad, kuid vähese entusiasmiga kliendid. Võimalusel siirduvad konkurendi juurde.
- C) **mittesoovitajad/ kahjustajad** (hinded 0-6). Õnnetud kliendid, kes tunnevad end halvasti kohelduna ning võivad oluliselt kahjustada organisatsiooni mainet ja kuvandit

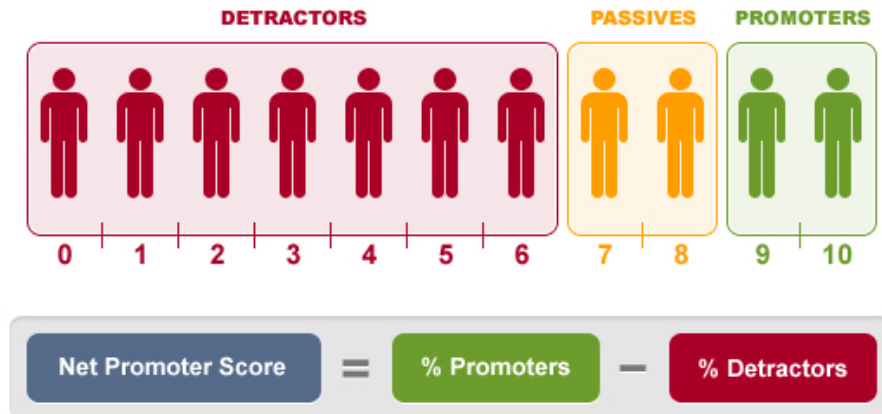
Soovitusindeks annab konkreetse mõõdiku teenuse või toote kvaliteedi hindamiseks. Soovitusindeks arvutatakse valemiga: *soovitajate protsent* miinus *mittesoovitajate protsent*.

Näide soovitusindeksi arvutamisest:

- 100 küsitlust
- 50 on soovitajad (50%)
- 20 on neutraalsed/passiivsed

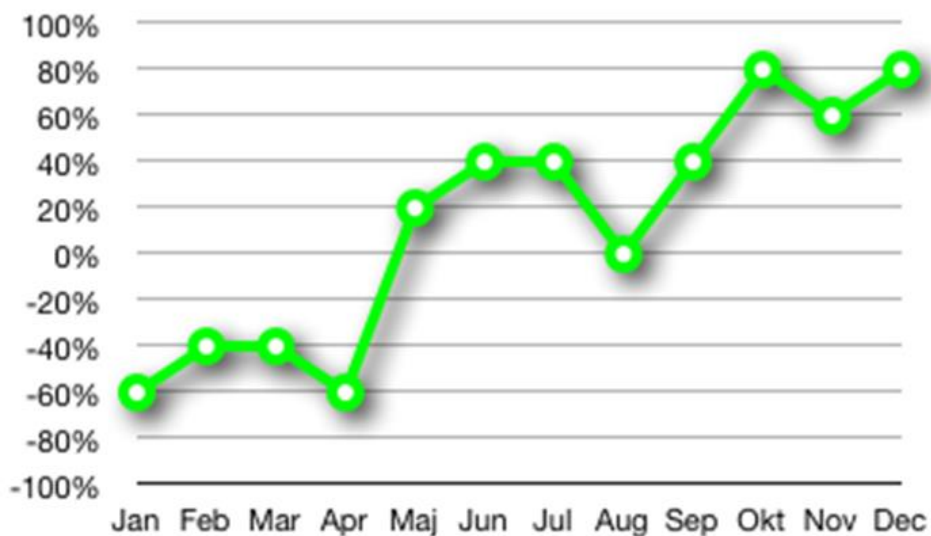
- **30** on mittedoovitajad (30%)
- Soovitusindeks: $50 - 30 = +20$

Joonis 1. Soovitusindeksi mõõtmise valem



Soovitusindeksi tulemust mõõdetakse 200 punktisel skaalal -100 kuni +100. Kui kõik kliendid on soovitajad, siis indeks on 100. Kui kõik kliendid on mittedoovitajad, siis indeks on -100. Kui soovitajaid ja mittedoovitajaid on võrdselt, siis on indeks 0. Kahesajapunktise skaala eelis on see, et teeninduse halvenemisel on see tulemustes kohe näha, graafik liigub suurema amplituudiga kui klassikalise keskmise tulemuse (*average* funktsioon) arvutamisel.

Joonis 2. 200 punktine Soovitusindeksi skaala

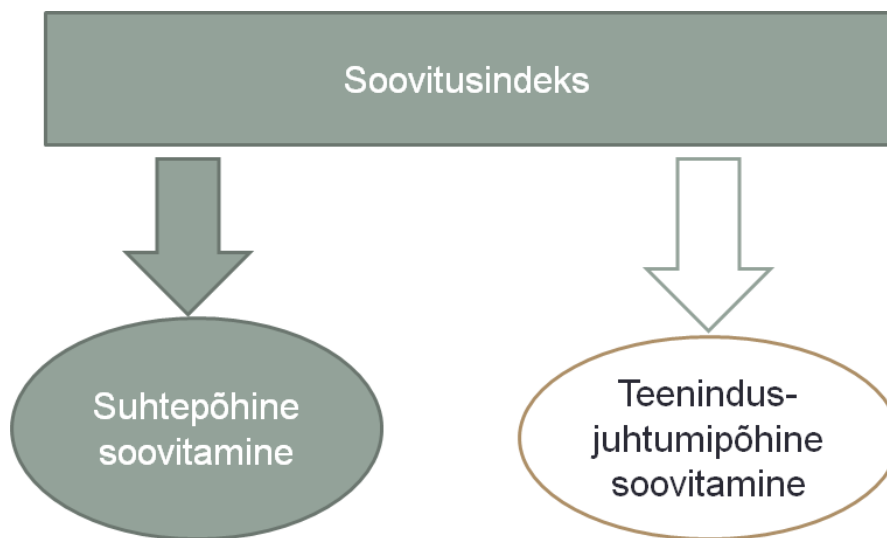


Soovitusindeksit saab mõõta sisuliselt kahes vaates:

- a) Suhtepõhine soovitamine
- b) Teenindusjuhtumipõhine soovitamine

Suhtepõhist soovitust küsitakse üldjuhul organisatsiooni olulistelt partneritelt, otsustajatelt, kelle arvamus on väga tähtis. Samal ajal pole oluline, et küsitlav ise on pakutavate teenustega igapäevaselt kokku puutunud. Teenindusjuhtumipõhist soovitamist küsitakse vahetult peale teeninduskontakti inimeselt, kellele teenust osutati.

Joonis 3. Soovitusindeksi jaotus



Pilootprojektis osalenud asutused valisid välja teenused, mille kvaliteeti nad soovisid mõõta ning said teada oma asutuse ning välja valitud teenuste soovitusindeksi

Recommy.com lühitutvustus. Pilootprojektis kasutati Recommender OÜ poolt välja töötatud veebipõhist tarkvara www.recommy.com. Recommy on juhtimistöööriist, mis võimaldab parandada organisatsiooni teenindusprotsesse, juhtimiskvaliteeti ja toodet. Recommy võimaldab lõppklientidele saata välja tagasiside küsimustikke ja tulemusi analüüsida. Keskkond on kasutaja jaoks mugav ja kuluefektiivne. Küsitlusi saab keskkonnast saata välja nii üksikaaval kui ka masspostitusena. Küsitluste tulemused laekuvad samasse andmebaasi, mis võimaldab mugavalt vastuste töötlemist ja järelduste tegemist, et selle põhjal operatiivselt parandada teeninduse/ teenuste kvaliteeti. Recommy on kohe kasutatav, see on alates 2008 aastast olnud regulaarselt kasutuses nii era-, kui ka avaliku sektori klientide hulgas, mis võimaldab teha võrdlusi pilootprojekti tulemuste ja olemasolevate

ettevõtete ja asutuste tulemuste vahel. Avalikust sektorist kasutavad recommy.com keskkonda näiteks Maksu- ja Tolliamet, Maanteeamet, Kredex ja EAS. Keskkond on kasutatav viies keeles: eesti, vene, inglise, läti ja leedu keel. Peamised küsimused, soovitusindeksi standardne küsimus on ette tõlgitud 12 keelde (eesti, vene, inglise, soome, läti, leedu, rootsi, hispaania, saksa, hollandi, norra, taani).

3. KLIENDITAGASISIDE PILOOTPROJEKTI TULEMUSED

3.1. PILOOTPROJEKTIS OSALENUD ASUTUSED

53 asutust, kes osalesid tutvustusüritustel ja koolitustel, said võimaluse osaleda klienditagasiside pilootprojektis. Pilootprojektis osalemine oli osalejatele tasuta ning pilootprojekt viidi läbi, kasutades www.recommy.com tarkvara ning kliendituge.

Pilootprojekt oli mõeldud väga laiale sihtgrupile: ministeeriumid, ametid, inspeksioonid, linna- ja vallavalitsused, valla ja linna ametiasutused ja nende hallatavad asutused, avalik-õiguslik juriidilised isikud, avalikud e-teenuste osutajad, sh registrite haldajad. Oodatud olid ka vähese teenustega või väikese klientide arvuga asutused. Muuseumid, raamatukogud, kultuuri- ja spordikeskused jt. Samuti julgustati osalema ka oma tegevuses kodanike ja ettevõtjate suhtes enamasti kontrolli, sundi või kohustuste täitmist kohaldavad asutused.

Pilootprojektis osales kokku 21 asutust, vt tabel 1.

Tabel 1. Klienditagasiside pilootprojektis osalenud asutused

Esindaja nimi	Asutus
1. Kai Idarand	Eesti Rahvusraamatukogu
2. Ave Saarist	Keskkonnaamet
3. Kersti Rätsep	Registrite ja Infosüsteemide Keskus
4. Anu Polberg	Sotsiaalkindlustusamet
5. Maarit Liidemaa	Tartu Vangla
6. Pille Veski	PRIA
7. Helina Tennasilm	Rahvusrhiiv
8. Erko Vanatalu	Töötukassa
9. Kairi Pikk	Terviseamet
10. Ingrid Vuks	Andmevara
11. Nele Tiiman	MTÜ Kassisaba selts
12. Elveli Randma	MTA
13. Tarmo Seliste	Kredex
14. Pille Mihkelson	EAS
15. Tatjana Portnova	Maanteeamet
16. Birgit Hansson	Statistikaamet

17. Regina Kaasik	SA Põhja - Eesti Regionaalhaigla
18. Tiina Tubli	Põllumajandusamet
19. Kai Kotka	Tallinna Linnakantselei
20. Reet Reismaa	Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium
21. Aime Linke	Tarbijakaitseamet

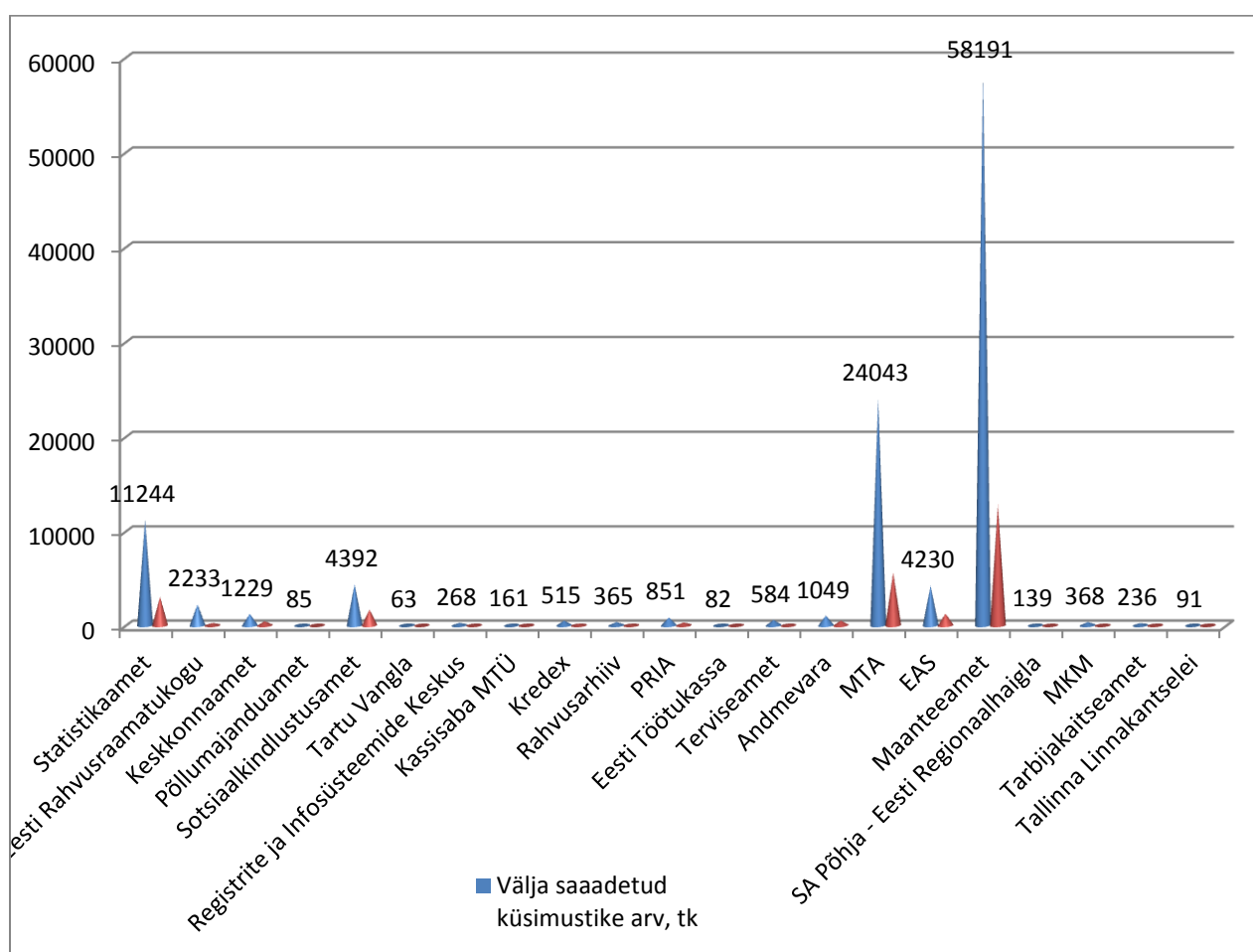
*Kui isegi juhtkond ei
väärtusta seda päeva oma
kohalelekuga...*

Programmis kaartide
joonistamine on keeruline ja
võib ebaõnnestuda, suurema
koormuse korral jookseb
programm kinni ja ei lase
dokumenti esitada

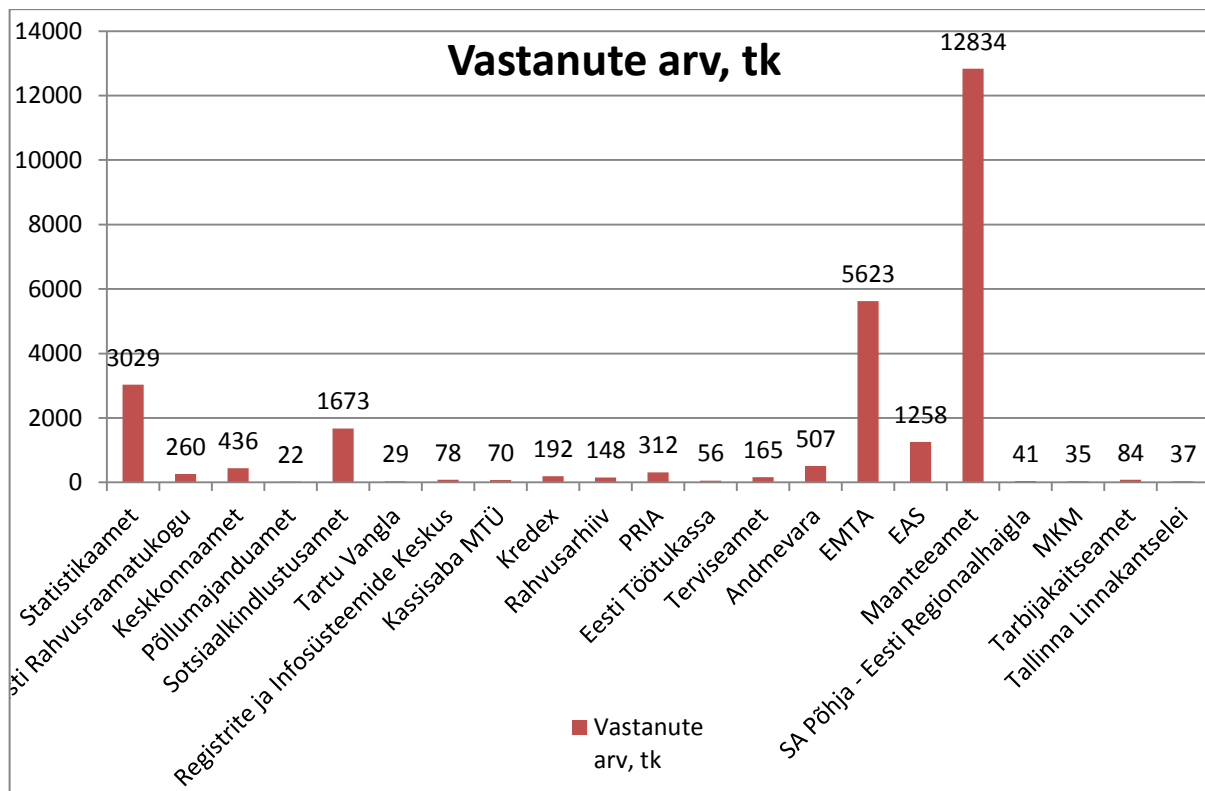
3.2. PILOOTPROJEKTI TULEMUSED ARVUDES

Pilootprojekt toimus ajavahemikul mai kuni september 2014. Selle käigus saadeti välja 109 566 küsimustikku ja saadi 26 477 kliendi vastust. Vastajate määr oli 24 %.

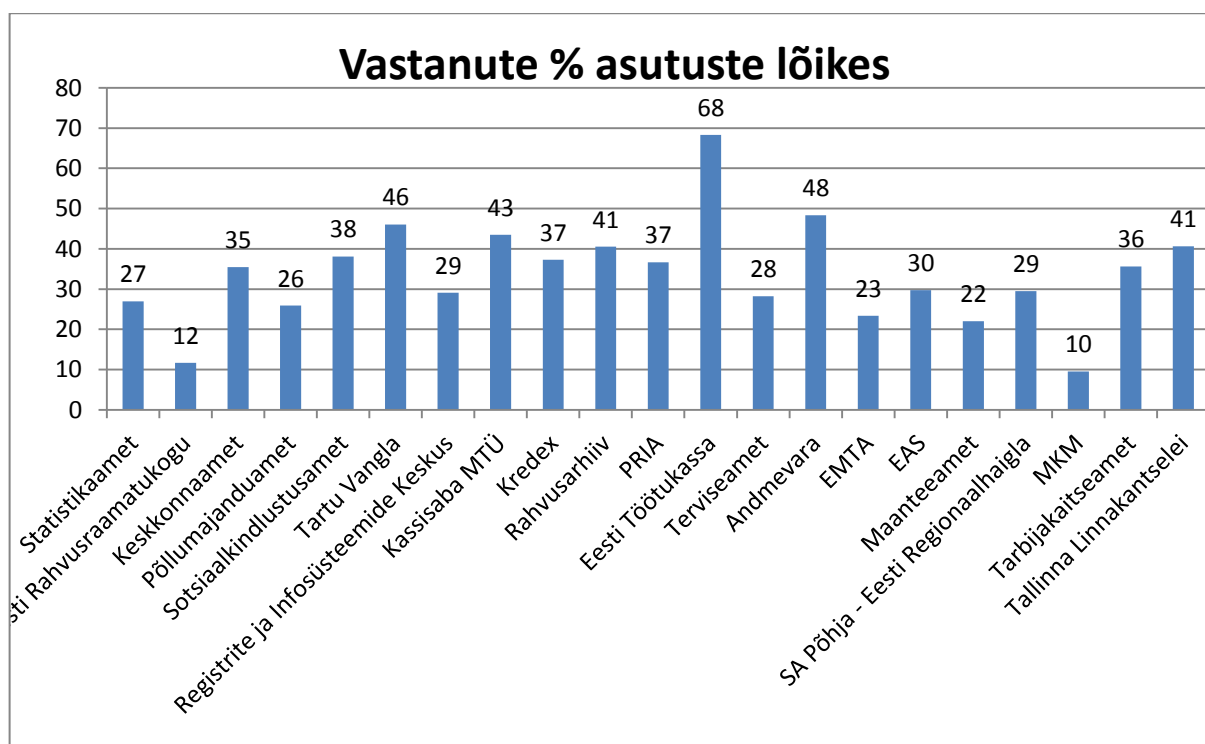
Joonis 4. Väljasaadetud küsimustike arv



Joonis 5. Küsimustikele vastanute arv



Joonis 6. Vastanute % asutuste lõikes



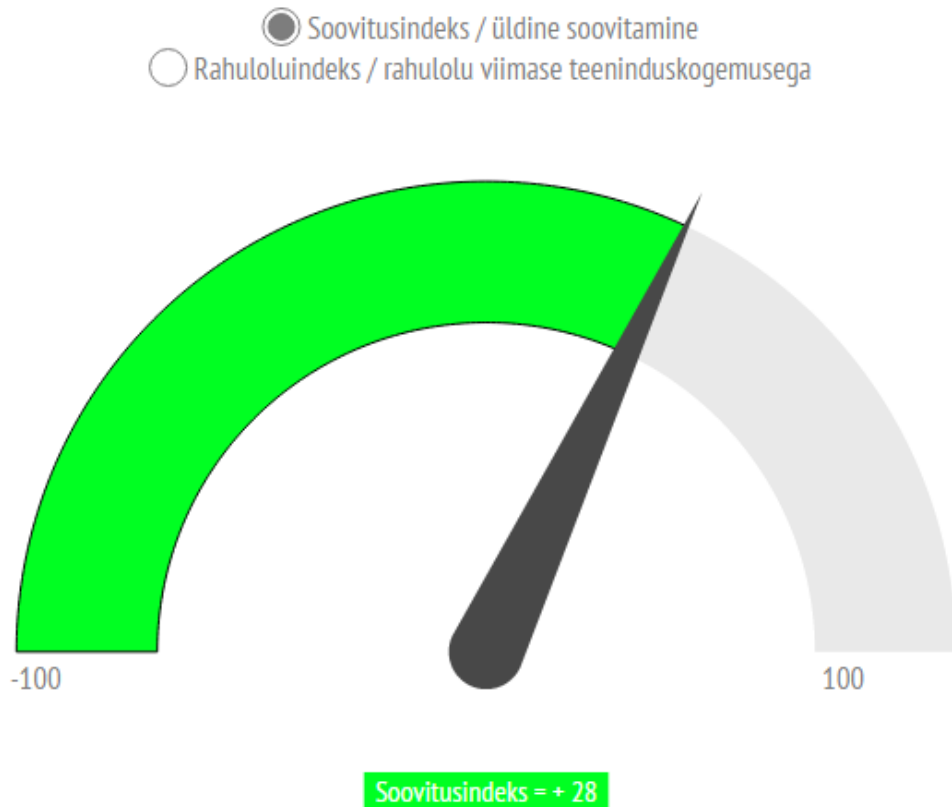
Tabel 2. Küsimustiku sõnastuse näidised

Teema / Teenus	Küsimuse sõnastus
eStat aruanne „Ehitushind 2014. kuu“.	Kui tõenäoliselt Te soovitaksite elektroonilist andmeedastuskanalit eStat oma sõbrale või kolleegile?
eStat aruanne „Ehitushind 2014. kuu“.	Kuivõrd sujuv oli Teie hinnangul viimane eStati kasutuskogemus?
Rahvusraamatukogu otsinguportaal	Kui tõenäoliselt Te soovitaksite Rahvusraamatukogu otsinguportali oma sõbrale või kolleegile?
Keskkonnaameti e-teenuste portaal	Kui tõenäoliselt Te soovitaksite Keskkonnaameti e-teenuste portali oma sõbrale või kolleegile?
Rahulolu Keskkonnaameti klienditoega	Juhul, kui pöördusite meie klienditoe poole, kuivõrd rahule jäite oma pöördumise käsitlemisega?
Mahepõllumajanduse tunnustamise taotlemise teenus (Põllumajandusamet)	Kui tõenäoliselt Te soovitaksite PMA mahepõllumajanduse tunnustamise taotlemise teenust oma sõbrale või kolleegile/tuttavale?
Mahepõllumajanduse tunnustamise taotlemise teenus (Põllumajandusamet)	Kuivõrd sujuv oli teie hinnangul viimane kontrollikogemus?
Sotsiaalkindlustusameti klienditeeninduse (klienditeenindaja) soovitamine	Kui tõenäoliselt Te soovitaksite Teid teenindanud Sotsiaalkindlustusameti klienditeenindajat oma sõbrale või kolleegile?
Sotsiaalkindlustusameti klienditeeninduse sujuvus	Kuivõrd sujuv oli teenuse saamine Teie hinnangul?
Tartu Vangla soovitamine tööandjana (uute teenistujad)	Oled alustanud tööd Tartu Vanglas lähema poole aasta jooksul. Kui tõenäoliselt Te soovitaksite Tartu Vanglat tööandjana oma sõbrale või sugulasele?
Tartu Vangla soovitamine tööandjana (Inspektor-kontaktisikud)	Kui tõenäoliselt Te soovitaksite Tartu Vanglat tööandjana oma sõbrale või sugulasele?
RIK klienditeenindus	Pöördusite hiljute Registrate ja Infosüsteemide Keskuse kasutajatoe poole. Kui tõenäoliselt Te soovitaksite Registrate ja Infosüsteemide keskuse klienditeenindust oma sõbrale või kolleegile?
RIK ettevõtjaportaali kasutuskogemus	Kuivõrd sujuv oli Teie hinnangul Teie viimane ettevõtjaportaali kasutuskogemus?
RIK teenuste või infosüsteemide kasutamise kogemus	Kuivõrd sujuv oli teie hinnangul viimane RIKi infosüsteemide või teenuste kasutuskogemus?

Kassisaba piirkonna soovitamise elamiskohana	Kui tõenäoliselt Te soovitaksite Kassisaba asumisse kolimist oma sõbrale?
Kredexi soovitamise teenusepakkujana	Kui tõenäoliselt Te soovitaksite KredExit teenusepakkujana oma sõbrale või kolleegile?
Ajalooarhiivi soovitamise teenusepakkujana	Kui tõenäoliselt Te soovitaksite Ajalooarhiivi teenusepakkujana oma sõbrale või tuttavale?
PRIA pindalatoetuse teenus	Kui tõenäoliselt Te soovitaksite pindalatoetuste taotlemise teenust e-PRIAs oma sõbrale või kolleegile?
Töötukassa kõnekeskus	Kui tõenäoliselt Te soovitaksite töötukassa kõnekeskuse 15501 teenust oma sõbrale või kolleegile?
Terviseameti tegevusloa väljaandmise menetluse teenus	Läbisite tegevusloa väljaandmise menetluse Terviseameti. Kui tõenäoliselt Te soovitaksite seda teenust oma sõbrale või teisele perearstile?
Terviseameti tegevusloa väljaandmise menetluse teenus	Kuivõrd sujuv on teie hinnangul kogu menetlusprotsess?
Andmevara soovitamise tööandjana	Kui tõenäoliselt Te soovitaksite AS Andmevara tööandjana oma sõbrale või tuttavale?
MTA - Fidek e teenus	Kui tõenäoliselt Te soovitaksite esitada tuludeklaratsioon elektrooniliselt e-maksuametis/ e-tollis oma sõbrale või kolleegile?
EAS teenuse soovitamise	Kui tõenäoliselt Te soovitaksite EASi teenuseid oma sõbrale või kolleegile?
Maanteeameti liiklusregistri büroo teenindus	Kasutasite hiljuti Maanteeameti Liiklusregistri büroo teenuseid. Kui tõenäoliselt Te soovitaksite Teiega tegelenud teenindajat oma sõbrale või kolleegile?
Maanteeameti e-teenus	Kuivõrd jäite rahule võimalusega tellida registreerimistunnistus postiga koju?
SA Põhja - Eesti Regionaalhaigla sisemine küsitlus	Kui tõenäoliselt Te soovitaksite Hea Teeninduse kampaanias osalemist oma sõbrale või kolleegile?
MKM Facebooki leht	Kui tõenäoliselt Te soovitaksite MKM-i Facebooki lehte oma sõbrale või kolleegile?
MKM Iseteeninduskeskkonna projekt	Kuivõrd rahule jäid Iseteeninduskeskkonna raamistiku projekti väljunditega?
Tarbijakaitseameti iseteeninduskeskkond	Kui tõenäoliselt Te soovitaksite Tarbijakaitseameti iseteeninduskeskkonda oma sõbrale või kolleegile?
Tallinna linnakantselei avalike teenuste andmekogu	Kui tõenäoliselt Te soovitaksite oma valdkonna teenuste taotlemist läbi Tallinna linna avalike teenuste andmekogu oma sõbrale, kes vajab seda teenust?

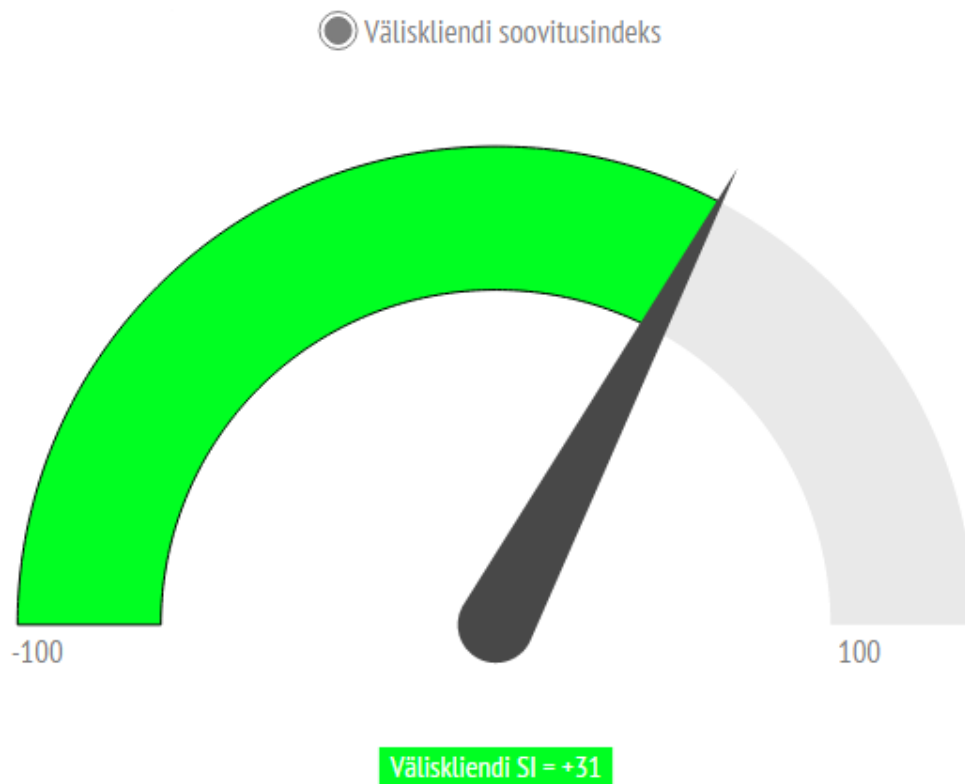
Kuna tagasiside küsimiseks kasutati sarnast soovitusindeksi meetodikat, siis saab arvutada ka asutusteülese soovitusindeksi tulemuse. Keskmine soovitusindeksi tulemus on +28. Siinjuures tuleb kindlasti arvestada, et asutused küsisid tagasisidet väga erinevate teenuste kohta. Mõni küsis tagasisidet väliskliendilt e-teenuse toimimise kohta, teine küsis sisekliendi käest asutuse soovitamist tööandajana.

Joonis 7. Keskmine soovitusindeks üle kõigi asutuste

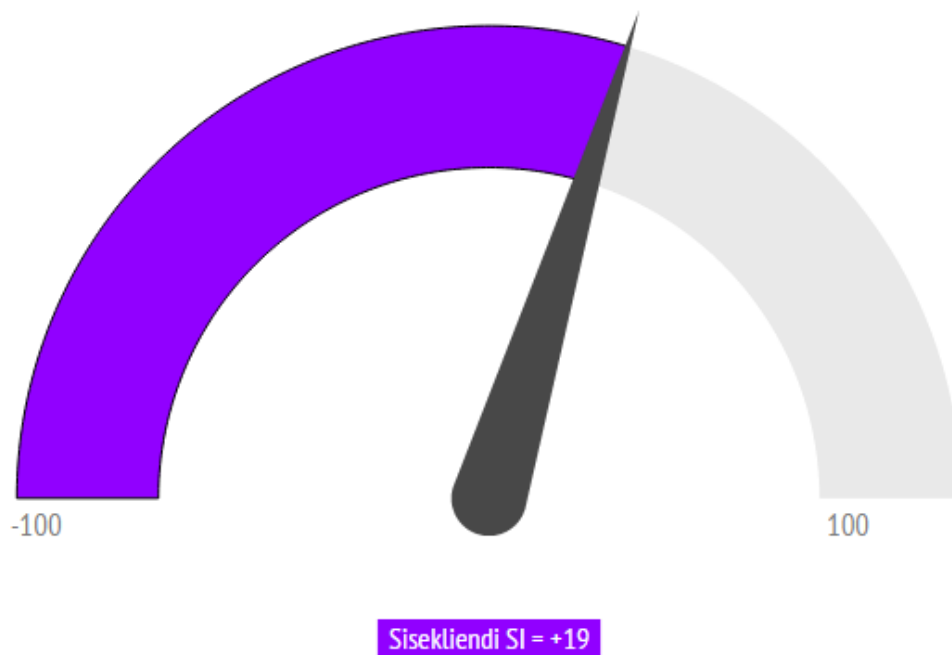


Igale eakale soovitada ei saa, noorele soovitaksin ainult e-teenust, sest kohalkäimine on nende jaoks vastuvõetamatu.

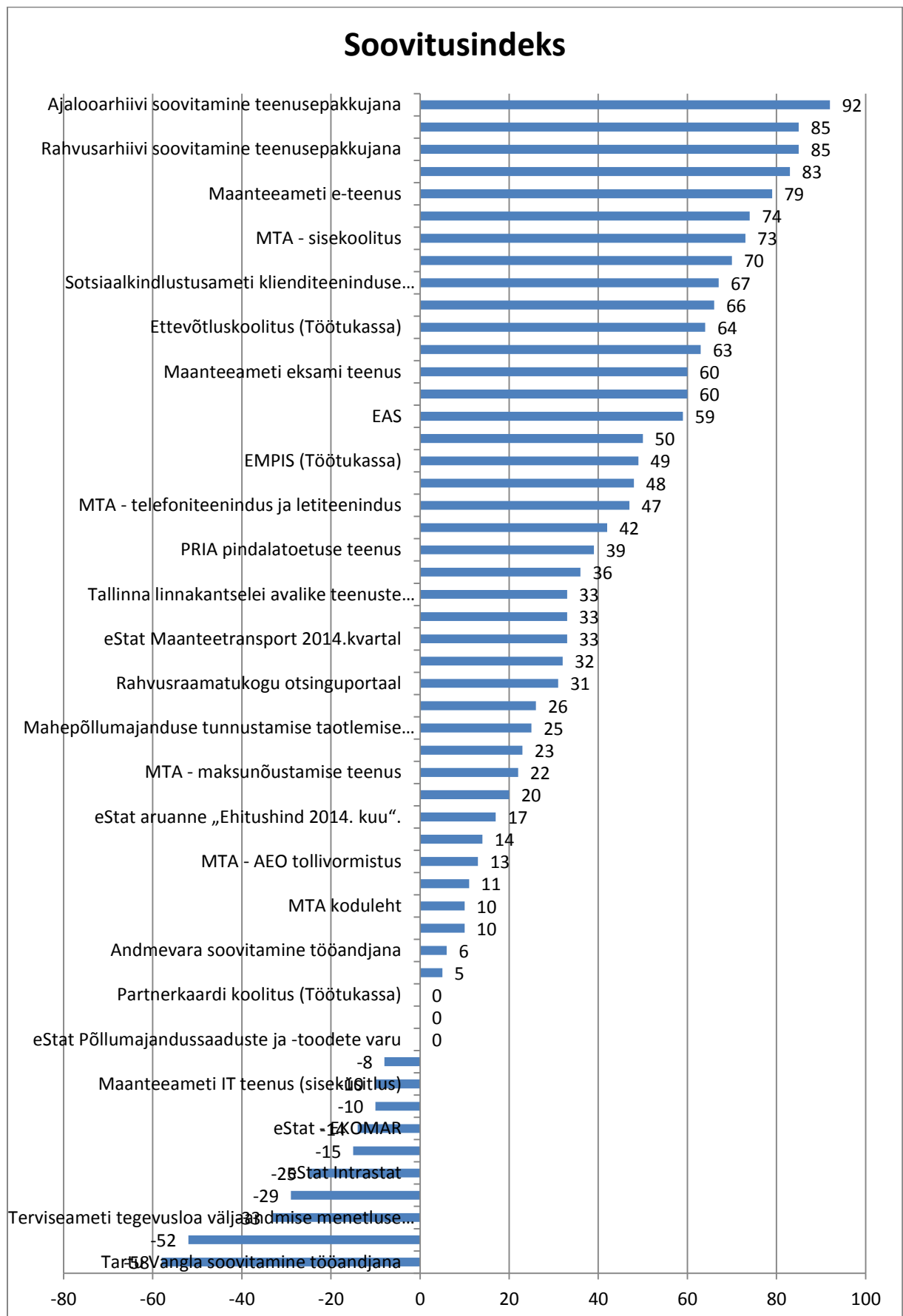
Joonis 7.1 Välisklientide keskmine soovitusindeks

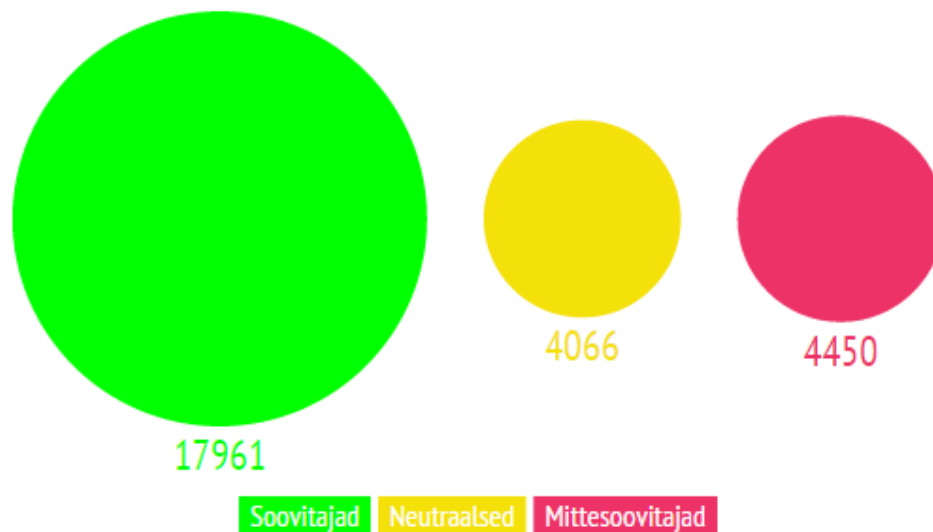


Joonis 7.2 Siseklientide keskmine soovitusindeks



Joonis 8. Soovitusindeksi tulemused teenuste kaupa



Joonis 9. Soovitajate- neutraalsete- mittesoovitajate osakaal kokku

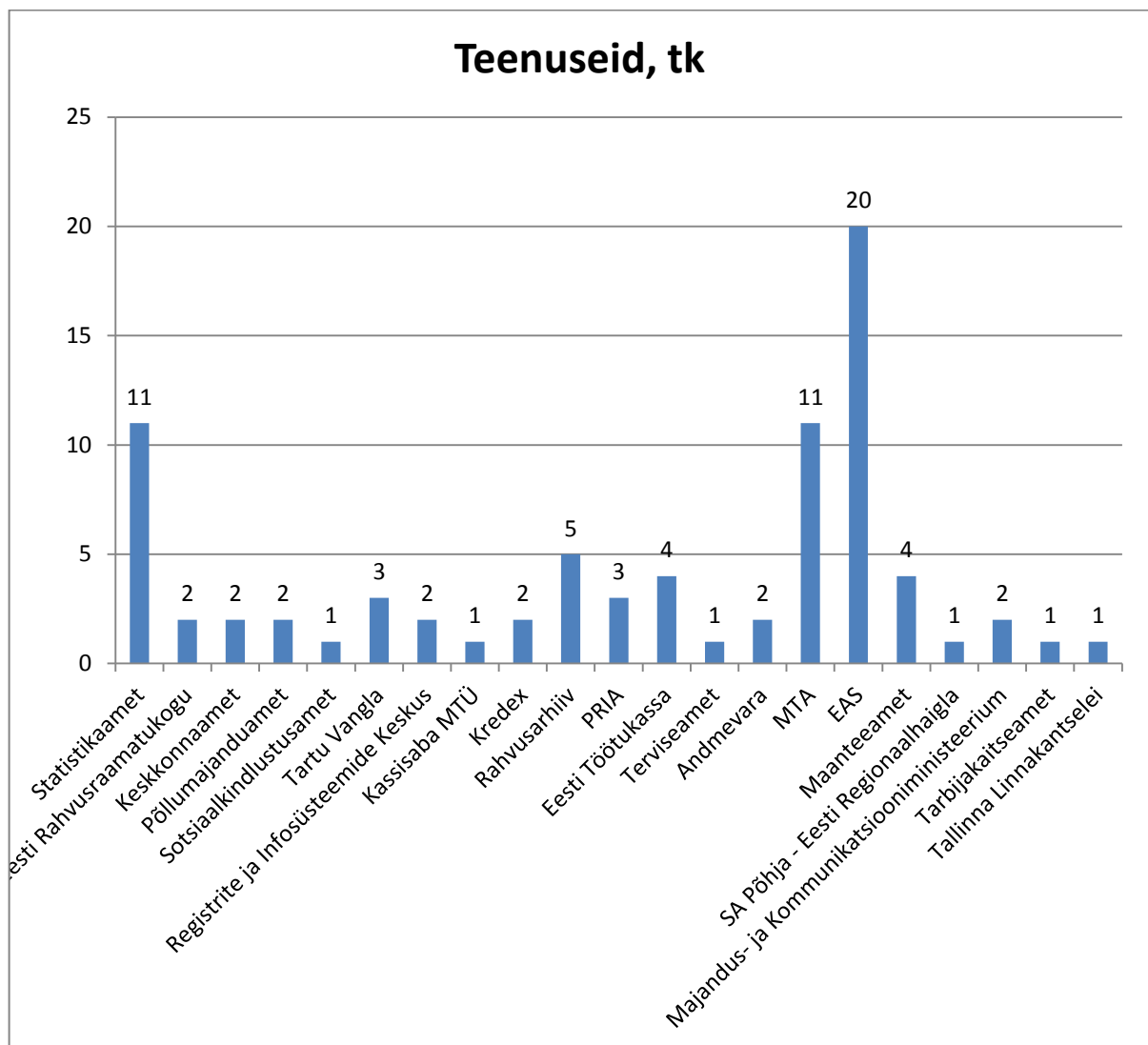
Asutused küsisid tagasisidet mitmete enda poolt pakutava teenuse kohta. Kokku küsiti tagasisidet 81 teenuse kohta. Kõige rohkemate teenuste kohta küsis tagasisidet EAS - 20 teenust. Enamik asutusi küsis tagasisidet 2-3 teenuse kohta.

Tabel 3. Teenuste arv asutuste lõikes

Organisatsioon	Teenuseid, tk
Statistikaamet	11
Eesti Rahvusraamatukogu	2
Keskkonnaamet	2
Põllumajandusamet	2
Sotsiaalkindlustusamet	1
Tartu Vangla	3
Registrite ja Infosüsteemide Keskus	2
Kassisaba MTÜ	1
Kredex	2
Rahvusrhiiv	5
PRIA	3
Eesti Töötukassa	4

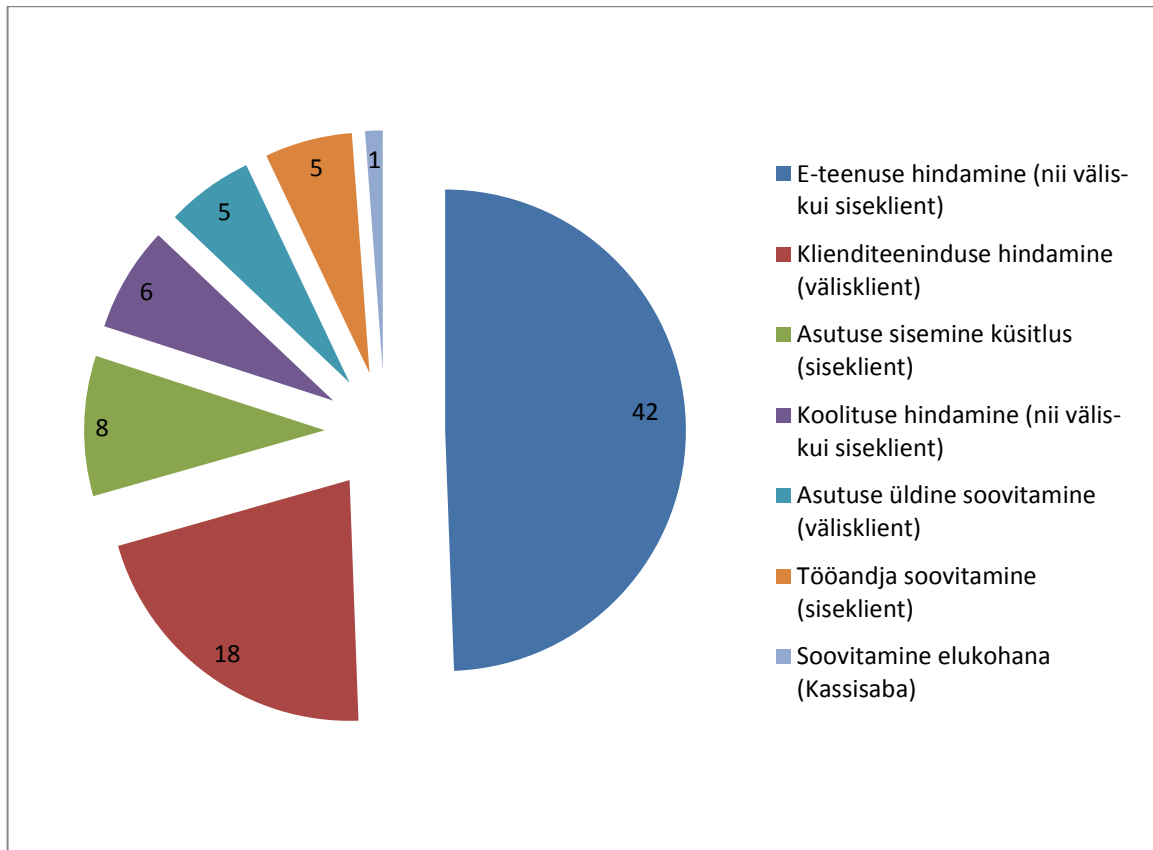
Terviseamet	1
Andmevara	2
Maksu- ja Tolliamet	11
EAS	20
Maanteeamet	4
SA Põhja - Eesti Regionaalhaigla	1
Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium	2
Tarbijakaitseamet	1
Tallinna Linnakantselei	1
Kokku	81

Joonis 10. Teenuste arv asutuste lõikes



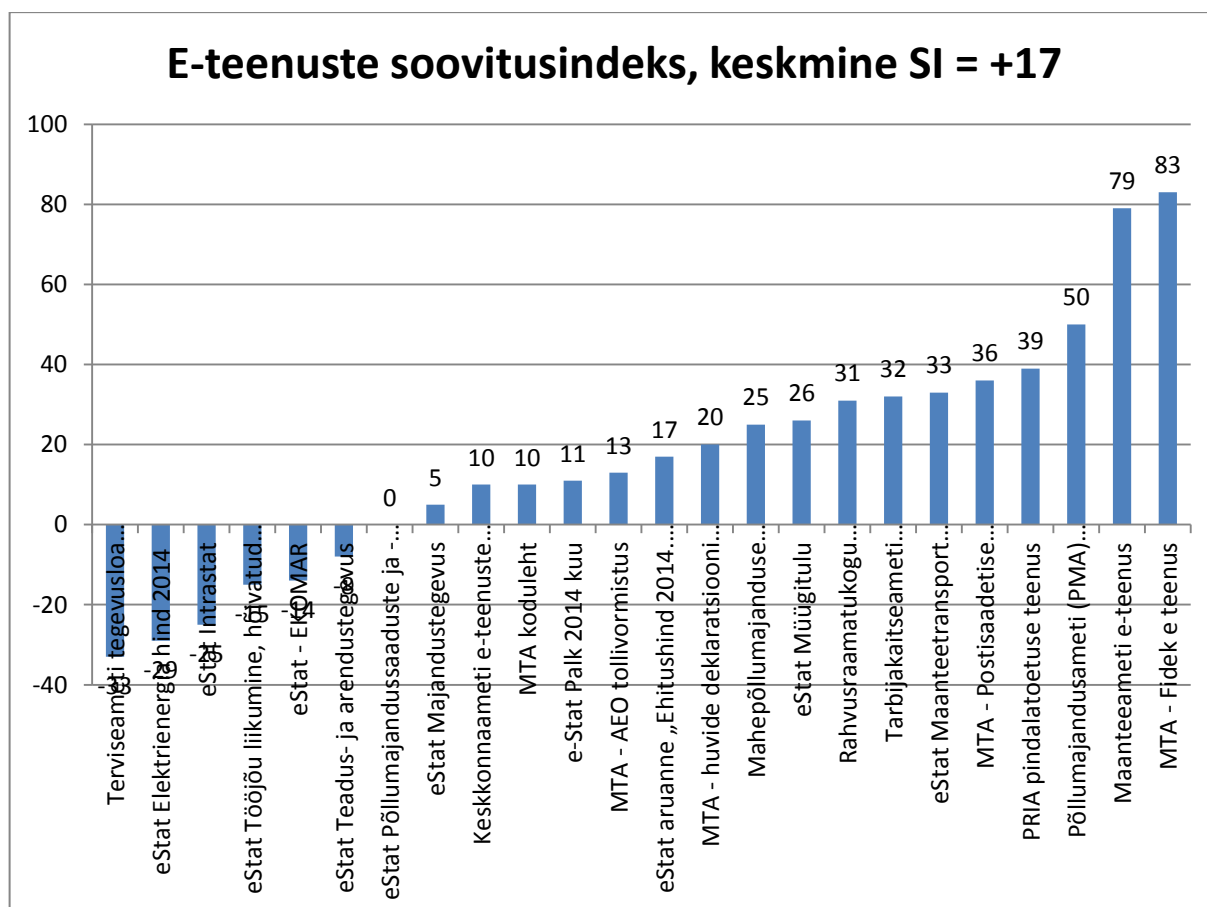
Klientide, sh nii sise- kui välisklientide, tagasisidet küsiti nii e-teenuste-, klienditeeninduse-, asutuse sisemiste protsesside-, asutuse üldise soovitamise-, koolituste kui ka asutuse tööandjana soovitamise kohta. Teenuste jaotust liikide kaupa iseloomustab joonis 11.

Joonis 11. Teenuste jaotus liikide kaupa

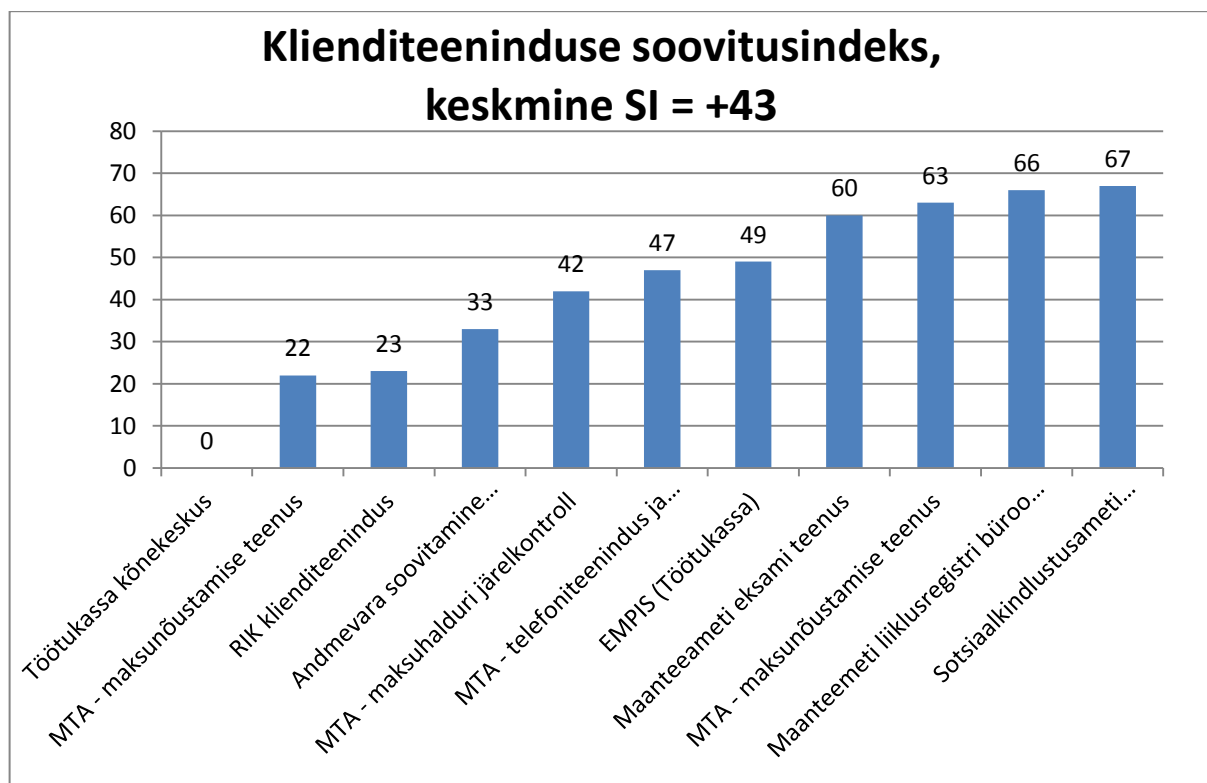


Esiteks, inimene, keda ma ei tunne võiks mind teietada, sina asemel ning eesnime pidi minu poole pöördumine ainult sel juhul, kui oleme selles kokku leppinud

Joonis 12. E-teenuste soovitusindeks asutuste lõikes

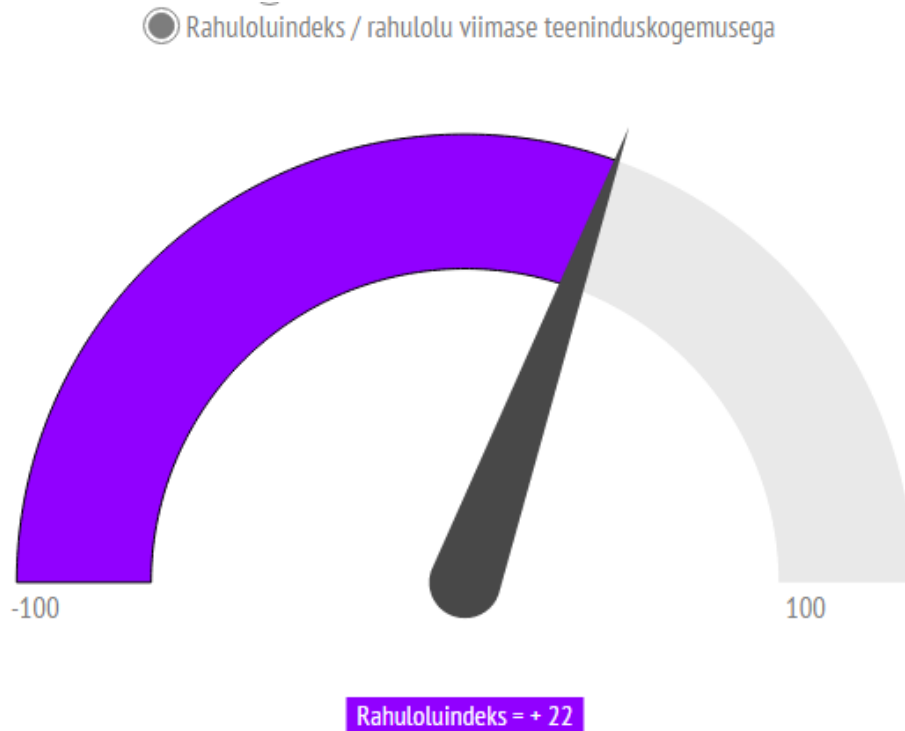


Joonis 13. Klienditeeninduse soovitusideks asutuste / teenuste lõikes



Teenuste rahuloluindeks kujunes lisaküsimuste baasil (lisaks soovitamise küsimusele). Üldjuhul küsiti küsimus „Kui rahule jäite oma viimase pöördumise lahendamise?“ või „Kui sujuv oli teie viimane teeninduskogemus?“. Tulemust mõõdeti skaalal 0-10 ja arvutati soovitusindeksi meetodika põhjal. Rahuloluindeks näitab kliendi rahuolu viimase teenindusjuhtumiga (vt joonis 12 Teenindusjuhtumipõhine rahuloluindeks kokku).

Joonis 14. Teenindusjuhtumipõhine rahuloluindeks kokku



Tabel 4. Rahuloluindeksi tulemused asutuste kaupa

Organisatsioon	Teenuse liik	Teenus	Rahuloluindeks
Statistikaamet	e-teenus	eStat EKOMAR	-55
Statistikaamet	e-teenus	eStat Intrastat	-50
Eesti Töötukassa	koolituse hindamine	Partnerkaardi koolitus (Töötukassa)	-44
Statistikaamet	e-teenus	eStat Tööjõu liikumine, hõivatud ja vabad ametikohad 2015	-40
Terviseamet	Tööandja hindamine	Terviseameti tegevusloa väljaandmise menetluse	-26

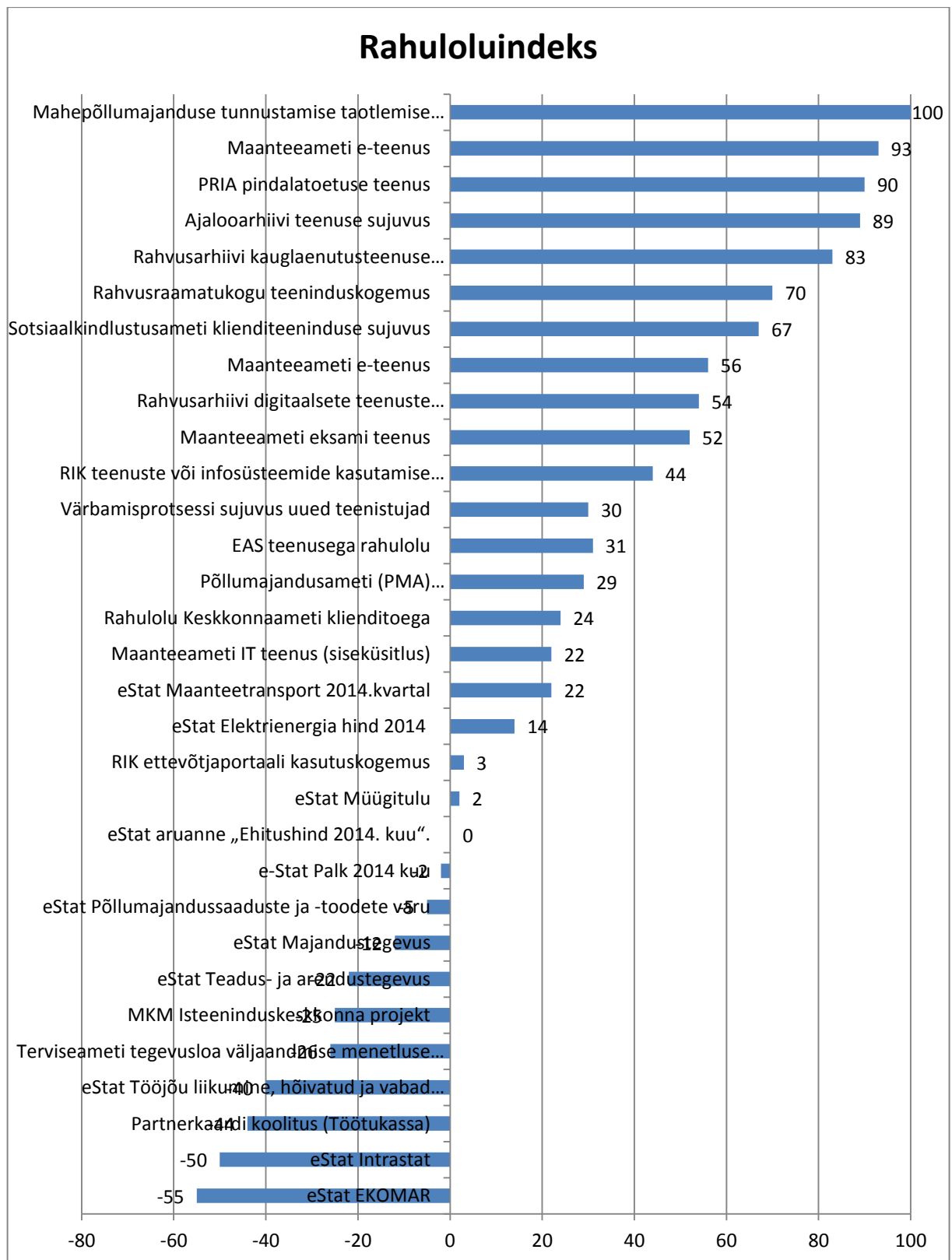
		teenus	
Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium	koolituse hindamine	MKM Isteeninduskeskkonna projekt	-25
Statistikaamet	e-teenus	eStat Teadus- ja arendustegevus	-22
Statistikaamet	e-teenus	eStat Majandustegevus	-12
Statistikaamet	e-teenus	eStat Põllumajandussaaduste ja -toodete varu	-5
Statistikaamet	e-teenus	e-Stat Palk 2014 kuu	-2
Statistikaamet	e-teenus	eStat aruanne „Ehitushind 2014. kuu“.	0
Statistikaamet	e-teenus	eStat Müügitulu	2
Registrite ja Infosüsteemide Keskus	e-teenus	RIK ettevõtjaportaali kasutuskogemus	3
Statistikaamet	e-teenus	eStat Elektrienergia hind 2014	14
Statistikaamet	e-teenus	eStat Maanteetransport 2014.kvartal	22
Maanteeamet	Sisemine küsitlus	Maanteeameti IT teenus (siseküsitlus)	22
Keskkonnaamet	asutuse teenindus	Rahulolu Keskkonnaameti klienditoega	24
Põllumajandusamet	asutuse teenindus	Põllumajandusameti (PMA) maakorraldustoimingu ja maakasutuse muutmise kooskõlastuse teenus	29
EAS	asutuse teenindus	EAS teenusega rahulolu	31
Tartu Vangla	Tööandja hindamine	Värbamisprotsessi sujuvus uued teenistujad	30
Registrite ja Infosüsteemide Keskus	e-teenus	RIK teenuste või infosüsteemide kasutamise kogemus	44
Maanteeamet	asutuse teenindus	Maanteeameti eksami teenus	52
Rahvusarhiiv	e-teenus	Rahvusarhiivi digitaalsete teenuste kasutusmugavus	54
Maanteeamet	e-teenus	Maanteeameti e-teenus	56
Sotsiaalkindlustusamet	asutuse teenindus	Sotsiaalkindlustusameti klienditeeninduse sujuvus	67
Eesti Rahvusraamatukogu	asutuse teenindus	Rahvusraamatukogu teeninduskogemus	70

Rahvusarhiiv	e-teenus	Rahvusarhiivi kauglaenutusteenuse kasutusmugavus	83
Rahvusarhiiv	asutuse teenindus	Ajalooarhiivi teenuse sujuvus	89
PRIA	e-teenus	PRIA pindalatoetuse teenus	90
Maanteeamet	e-teenus	Maanteeameti e-teenus	93
Põllumajandusamet	asutuse teenindus	Mahepõllumajanduse tunnustamise taotlemise teenus	100

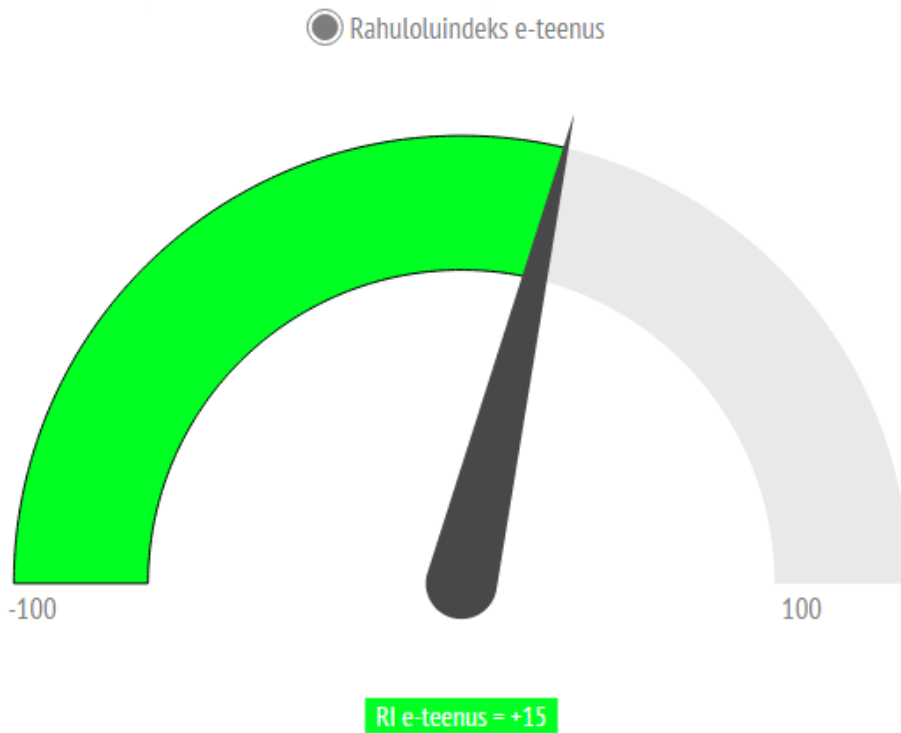
Antud eksamineerija oli mõistlik, selgitas korrektselt tehtud vea ning mul ei tulnud närvi sisse. Ta oli rahulik ning temaga tundsin end kindlamalt.

Eksamineerija alandas ja naeruvääristas mind, kui olin eksamil vea teinud ning naeris minu üle. Arvan, et ametnik peaks jääma ikka ametnikuks, mitte rakendama oma "üleolekut" ka isiklikule pinnale.

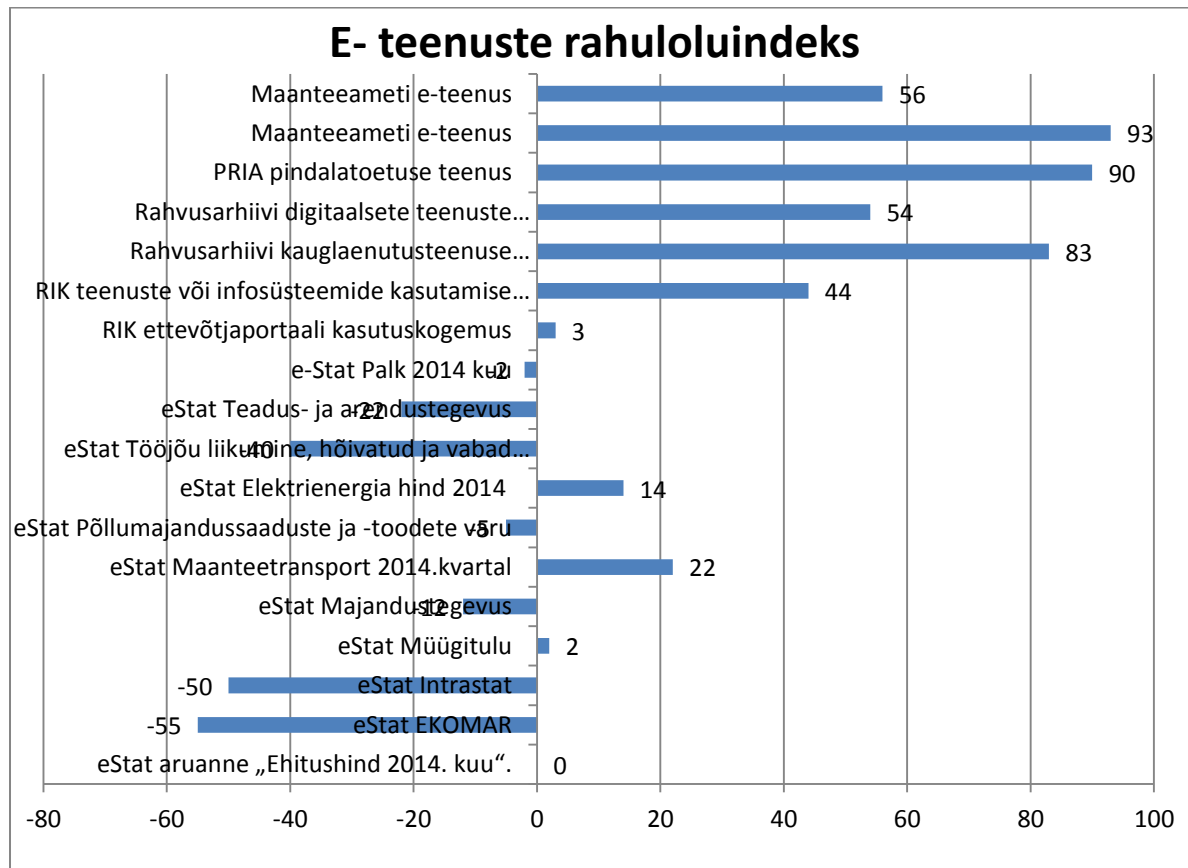
Joonis 15. Rahuloluindeks teenuste lõikes



Joonis 15.1. E-teenuste keskmine rahuoluindeks



Joonis 15.2. E-teenuste rahuoluindeks teenuste lõikes



3.3. ANALÜÜS

Pilootprojektis osales kokku 21 organisatsiooni, kes saatsid välja 109 566 küsitlust ja said lõppklientidelt 26 477 vastust. Tagasiside andmise protsent 24,2 %, mis on keskmisest¹ kõrgem.

Septembris toimunud seminaril said klienditagasiside pilootprojektis osalenud inimesed ja asutused grüpiintervjuude ja arutelude käigus välja tuua projekti peamised kasud ja õppetunnid. Pilootprojektis osalenute hinnangud olid alljärgnevad:

Peamised kasud ehk positiivsed üllatused:

- Kliendid andsid palju positiivset tagasidet
- Vabateksti küsimus andis palju head sisulist informatsiooni
- Kliendid andsid palju nimelisi kiituseid
- Positiivne tagasiside andis uut motivatsiooni töötajatele
- Klient oli hinnangutes aus
- Kliendid andsid palju häid arendusettepanekuid ja infot puuduste kohta
- Suur vastajate määr
- IT süsteemil on palju kasutusvõimalusi

Peamised puudused, mis ilmnisid projekti käigus:

- Kliendiandmete puudulikkus, puuduvad klientide meiliaadressid
- Palju käsitööd, küsimustike saajate valimi koostamine tuli teha käsitsi
- Organisatsioonisisene umbusk kliendiküsitluste mõttekusse (ülemused, kolleegid)
- Alati ei sobi soovitamise küsimus sõbrale, näiteks kohustusliku aruandluse tegemist sõbrale ei saa soovitada
- Madal soovitusideks
- Organisatsiooni ja inimeste kartus vastutuse ees, mis järgneb halvale tagasisidele
- Kartus andmekaitse seadusest tulenevate sanktsioonide ees

Peamised soovitused, mida pilootprojektis osalejad ise välja tõid:

- Juhtkonna kaasatus on väga oluline, tuleb teha organisatsioonisisest „müügitööd“, et selgitada klienditagasiside vajalikkust ja kasu

¹ Andmed recommy.com andmebaasi põhjal

- Üldised küsimused toovad üldised vastused. Küsimuste sõnastamine tuleb hästi läbi mõelda ning aja jooksul vajadusel korrigeerida
- Kodulehel oleval staatilisel küsitlusel võiks vastaja nime ja meiliaadressi sisestamine olla vabatahtlik
- Tuleb teha IT osakonnaga koostööd käsitöö vähendamiseks ning andmekvaliteedi parendamiseks
- Kliendi kiitused panna kõigile nähtavale kohale, näiteks intranetti.
- Negatiivse tagasiside puhul oleks soovitatav kliendile tagasi helistada ja uurida täpsemalt tema teeninduskogemuse kohta
- Küsimustike saatmise süsteem on soovitatav automatiseerida, st integreerida IT lahendusega nii, et küsimustikud läheksid peale teeninduskontakti välja automaatselt
- Juba saatmise hetkel tuleks välja mõelda mis teenuste / osakondade / klienditeenindajate lõikes on vaja hiljem tulemusi näha. Vastavalt sellele tuleb küsimustikele välja saates lisada märksõnad, mille alusel hiljem saab teha statistikat
- Uuringuid mitte teha puhkuste / pühade ajal
- Küsitlusele lisada selge kaaskiri tähelepanu tõmbamiseks ja küsitluse eesmärgi selgitamiseks

Oli organisatsioone, kes osalesid küll ettevalmistavatel meetoodika- ja IT koolitustel, kuid ei osalenud realselt pilootprojekti. Peamiste põhjustena mitteosalemise kohta toodi välja järgmised aspektid:

- Kasutavad juba mingit teist tarkvara
- Pole teemast huvitatud inimesi või aega
- Tarkvara liiga kallis, hilisem tasuline kasutamine ei sobi (pilootprojekti käigus oli tarkvara kasutamine kõigi jaoks tasuta)
- Soovitusindeks ei sobi alati avalikule sektorile, siis kui kodanikul ei ole valikuvõimalust, vaid tal on võimalik või ta on lausa kohustatud tarbima ühe konkreetse asutuse teenust.

Samal ajal enamike organisatsioonide esindajaid olid kindlad, et kavatsevad tulevikus oma organisatsioonis juurutada pakutavate teenuste kohta klienditagasiside süsteemi, et mõõta teenuste kvaliteeti ja parendada protsesse. Klienditagasiside projekti tulemuste põhjal saab väita, et soovitusindeks sobib üldjuhul ka avalikule sektorile.

Millal tagasisidet küsida? Teenindusprotsessi kvaliteedi hindamiseks on oluline küsida tagasisidet vahetult peale teeninduskontakti, ca 1-3 päeva jooksul peale teenindust, sest inimene unustab konkreetse teenindusjuhtumi kiiresti, eriti kui tegemist on e-teenindusega. Suhtepõhiseid küsimustikke võib saata ka 1 kuni 2 korda aastas.

Järeltegevuste olulisus. Järeltegevused protsesside parendamiseks ja inimeste koolitamiseks on väga olulised. Kliendi tagasiside küsimisel on mõte ainult siis, kui selle tagasisidega midagi teha. Oluline on aru saada juurpõhjustest, mis tekitavad kliendis rahulolematust või arusaamatust. Aga sama tähtis on aru saada, mis on need positiivsed praktikas teeninduses ning protsessides, mida tuleks laiendada ning esile tuua.

Näide 1 Maksu- ja Tolliameti järeltegevusest. Kliendi tagasiside analüüsimisel leiti probleem, et kliendi maksete ajatamisgraafiku mittetäitmisel järgnes koheselt klientide „karm“ kohtlemine, mis põhjustas klientide pahameelt ja solvumist.

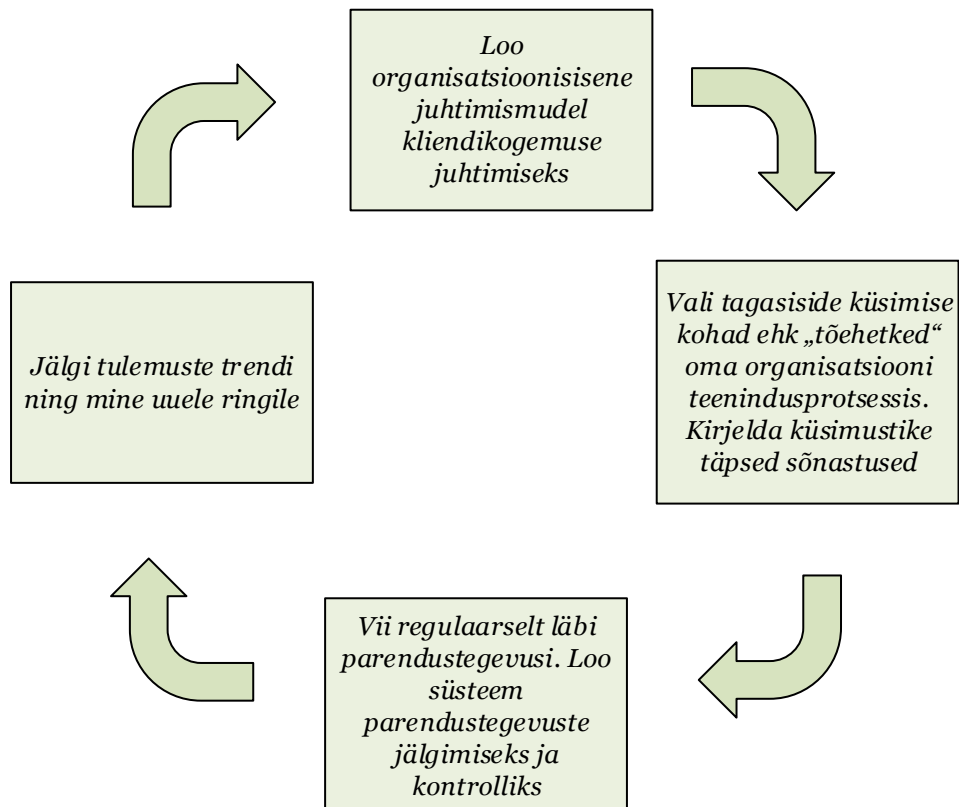
Järeltegevus: Täitmata maksegraafiku protsess muudeti kolmeastmeliseks: 1. samm – telefonikontakt, 2. samm - teavituskiri ja alles seejärel 3. samm – tühistamine.

Näide 2 Maksu- ja Tolliameti järeltegevusest. Küsiti tagasisidet uue avaliku sektori ülese e-teenuse, huvide deklaratsiooni kasutamise kohta, mis oli valminud Justiitsministeeriumi tellimisel. Soovitusindeksiks kujunes 20 (vt joonis 13) ning tagasisidena saadi palju olulise väärtusega kommentaare. Justiitsministeerium kaalub nende põhjal algatada vastava seadusemuudatuse, seega võib soovitusindeksi tagasisidel olla isegi kogu avalikku sektorit mõjutav laiaulatuslik mõju.

Kliendi tagasiside süsteemi juurutamine organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi. Kliendi tagasiside süsteemi juurutamisel organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi soovitame lähtuda järgmistest klassikalistest sammudest:

- Loo juhtimismudel kliendikogemuse juhtimiseks. Juhtimismudel is lepitakse organisatsioonisiselt kokku, kes vastutab kliendi tagasiside regulaarse küsimise, analüüsimise ja järeltegevuste tegemist eest.
- Vali tagasiside küsimise kohad oma organisatsiooni teenindus- või tootmisprotsessis. Need on kohad, kus toimub kokkupuude kliendiga, näiteks kliendi teenindamine letis või e-teenuse kasutamine. Mõttele välja ja kirjelda küsimustike täpsed sõnastused. Vajadusel korrigeeri sõnastust töö käigus.
- Vii regulaarselt läbi parendustegevusi. Loo süsteem parendustegevuste jälgimiseks ja kontrolliks. Oluline on, et igal tegevusel oleks teada konkreetne vastutaja.
- Jälgi kliendi lojaalsuse ja rahuoluindeksi trendi ning mine uuele ringile.

Joonis 16. Kliendikogemuse juhtimise tsükkel



Kliendi rahulolu asutuse poolt pakutavate teenuste kvaliteediga peaks olema asutuse üks peamisi strateegilisi eesmärke, mille mõõtmise ja eesmärgi täitmise eest oleks soovitatav vastutus viia juhtkonna tasemele.

3.4. ETTEPANEKUD

A. Ettepanekud kõigile avaliku sektori asutustele

- Soovitame jätkata avalike sektori organisatsiooni juhtide ja teeninduskvaliteedi eest vastutavate inimeste hulgas analoogiliste koolituste ja programmide läbiviimist, mis rõhutavad kliendikeskse mõtteviisi olulisust.
- Soovitame ebaregulaarsete ja üldiste rahulolu-uuringute kõrval või asemel kasutada teenusepõhist tagasiside küsimist, mis toimuks põhimõttel, et tagasisidet küsitakse kliendilt vahetult peale teenuse osutamist. Sellise mudel eelis on, et probleemkohad teenuse osutamise protsessis on koheselt avastatavad ning järeltegevustega parandatavad. Kõikehõlmava rahulolu-uuringu tulemus on tihti ainult keskmine number, millega pole midagi peale hakata, probleemkohad tuvastatakse hilinemisega ning teenindajad jäävad erinevalt teenuse/ teenindajapõhise tagasiside küsimisest anonüümseks.
- Soovitame käesolevas aruandes kirjeldatud või analoogset klienditagasiside küsimise süsteemi ka avaliku sektori järelevalvelise iseloomuga ehk nn sunnivaldkonna asutustele ning olukordades, kus kodanikul ei ole alternatiivset võimalust kasutada mõne teise asutuse teenuseid Eestis. Praktika on näidanud, et see toimib edukalt näiteks Maksu- ja Tolliametis revisjoniprotsessi sujuvuse ja revidentide töö kohta tagasiside kogumisel. Seega on õigesti sõnastatud küsimuste abil (mõnel juhul loobudes sõnastusest „kas te soovitaksite“) siiski võimalik saada väärtuslikku teavet protsesside ja ametnike tegevuse kohta.
- Soovitame avaliku sektori asutustele samalaadilise kliendi tagasiside küsimise mudeli kasutamist, see võimaldab neid omavahel võrrelda (aga miks mitte võrrelda teeninduse kvaliteeti ka erasektori asutustega).
- Rahuloluga seotud indikaatorid peaksid olema üks kohustuslik indikaatorite liik asutuse strateegiliste eesmärkide hulgas.
- Soovitame lisaks välisklientide arvamuse küsimisele pöörata sama aktiivset tähelepanu ka siseklientidele organisatsiooni/ asutuse sees ning küsida rahulolu oma välistelt koostööpartneritelt.

B. Soovitused pilootprojekti osalenud asutustele

- Soovitame pilootprojekti osalenud asutustel teha põhjalik analüüs laekunud klienditagasiside kohta ning tuua välja peamised kliendi rahuolu mõjutavad tegurid (nii positiivsed kui ka negatiivsed) ning neist lähtuvalt parendada organisatsioonisiseseid protsesse ning teenindust.
- Soovitame klienditagasiside küsimine juurutada organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi osaks nii, et tagasiside küsimine, analüüsimine ning selle põhjal parenduste elluviimine toimuks regulaarselt. Väga tähtis on sellesse protsessi kaasata otsustajad ja juhid.
- Soovitame süsteem võimalusel automatiseerida nii, et küsimustike saatmine toimuks peale teeninduskontakti kliendile automaatselt. See on efektiivsem ja tagab pideva ülevaate kliendirahulolu seisust.
- Soovitame asutustel parendada kliendikontaktandmete andmebaasi haldamise kvaliteeti, sh tagada kliendi õige meiliaadressi olemasolu. See on vajalik klientidega infovahetusprotsessi toimimiseks, sh tagasiside küsimiseks.
- Soovitame „edasijõudnud“ organisatsioonidel, kes on klienditagasiside süsteemi juba juurutanud kvaliteedijuhtimissüsteemi osaks, kaasata kliendirahulolu mõõdik organisatsiooni võtmemõõdikute hulka. See ei pea tähendama otsest palgasüsteemiga sidumist aga näiteks kuu parima soovitusindeksiga klienditeenindaja valimine on kindlasti inimestele oluliseks lisamotivatsiooniks.
- Soovitame avaliku sektori organisatsioonidel kasutada saadud head kliendi tagasisidet ja kiituseid omale positiivse kuvandi tekitamisel. Kliendi kiituseid ja oma soovitusindeksit saab kodulehel ja tutvustusüritustel edukalt presenteerida ning seeläbi ümber lükata tekkinud müüti, et riigi poolt pakutavad teenused on alati kehval tasemel.

C. Soovitused pilootprojekti mitteosalenud asutustele

- Soovitame pilootprojekti mitte osalenud asutustel klienditagasiside pilootprojekt sobivas mahus ja ulatuses siiski läbi viia. Esmane pilootprojekt ei pea olema väga

mahukas, võib alustada 1-2 teenuse kohta tagasiside küsimisega ning küsida tagasisidet algatuseks kuni paarisajalt kliendilt. Pakume www.recommy.com keskkonda riigiasutustele 2 kuud tasuta.

4. PROJEKTI LÄBIVIIJAD, TOIMUNUD SEMINARID, KOOLITUSED JA OSALEJAD

4.1. PROJEKTI LÄBIVIIJAD

Projekti läbiviimisega olid seotud mitmed inimesed ja organisatsioonid. Kogu projekt oli ellu kutsutud ning juhitud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi infoühiskonna teenuste arendamise osakonna poolt. Pilootprojekti juhtrühm ja peamised läbiviijad on kirjeldatud Tabelis 5.

Tabel 5. Projekti juhtrühm ja läbiviijad

Nimi	Organisatsioon ja roll
Reet Reismaa	Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, Klienditagasiside projekti juht ja juhtrühma liige
Janek Rozov	Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, juhtrühma liige
Alar Teras	Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, juhtrühma esimees
Elveli Randma	Maksu- ja Tolliamet, juhtrühma liige, koolitaja
Pille Mihkelson	EAS, juhtrühma liige
Hannes Udde	Maksu- ja Tolliamet, koolitaja
Kuldar Hansen	Recommender OÜ, osalejate koolitus, pilootprojekti läbiviimise keskkond ja tehniline kasutajatugi

Märt Ridala

Recommender OÜ, pilootprojekti läbiviimise keskkond ja tehniline kasutajatugi

Martin Saumann

Recommender OÜ, osalejate koolitus, pilootprojekti läbiviimise keskkond ja tehniline kasutajatugi

4.2. TOIMUNUD SEMINARID JA KOOLITUSED

Projekti käigus viidi läbi üheksa koolitust või seminari. Kevadel 2014 (märts-mai) viidi läbi kolm metoodikakoolitust, millest kaks toimusid Tallinnas ja üks Tartus ning kolm IT süsteemi koolitust, samuti kaks Tallinnas ja üks Tartus. Metoodikakoolitusel viidi läbi soovitusindeksi metoodika teoreetiliste aluste tutvustus, praktiline kasutuskogemuse tutvustus MTA (Maksu- ja Tolliamet) näitel ning töötuba, kus osalejad said ise koostada küsimustikke ning kirjeldada oma asutuse teenindusstandardeid. Koolitustega rahulolu metoodikakoolitustel oli väga kõrge, soovitusindeks + 70% (soovitusindeksi skaala on -100 kuni + 100).

IT koolitustel õpetati inimesi kasutama veebiteenust www.recommmy.com, mille abil osalised said oma organisatsioonis läbi viia kliendiküsitluse pilootprojekti.

Koolitusel, seminaridel ja tutvustusüritustel osales kokku 214 inimest 53-st asutusest. Ülevaade on toodud tabelites 6 ja 7.

Tabel 6. Projekti käigus toimunud seminarid, koolitused ja tutvustusüritused

kuupäev	Koht	Koolituse sisu	Osalejaid
17.märts	Tallinna Linnavalitsus	Tallinna Linnavalitsuse teabepäev	28
22.apr	Hotell Euroopa, Paadi 5, Tallinn	metoodikakoolitus	42
29.apr	IT Koolitus, Lõõtsa 8 Tallinn	arvutikoolitus	18
14.mai	Dorpat Konverentsikeskus, Tartu	metoodikakoolitus	16
15.mai	n.o.r.t koolitus, Tartu	arvutikoolitus	4
22.mai	Hotell Euroopa, Paadi 5, Tallinn	metoodikakoolitus	30

26.mai	IT Koolitus, Mainori majanduskool, Tallinn	arvutikoolitus	16
16.sept	Oru hotelli seminarikeskus, Tallinn	Pilootprojekti tulemuste tutvustus	29
16.okt	MKM, Tallinn	terve projekti tulemuste tutvustamise teavitusüritus	31
Kokku			214

Tabel 7. Koolitustel ja tutvustusüritustel osalenud asutused

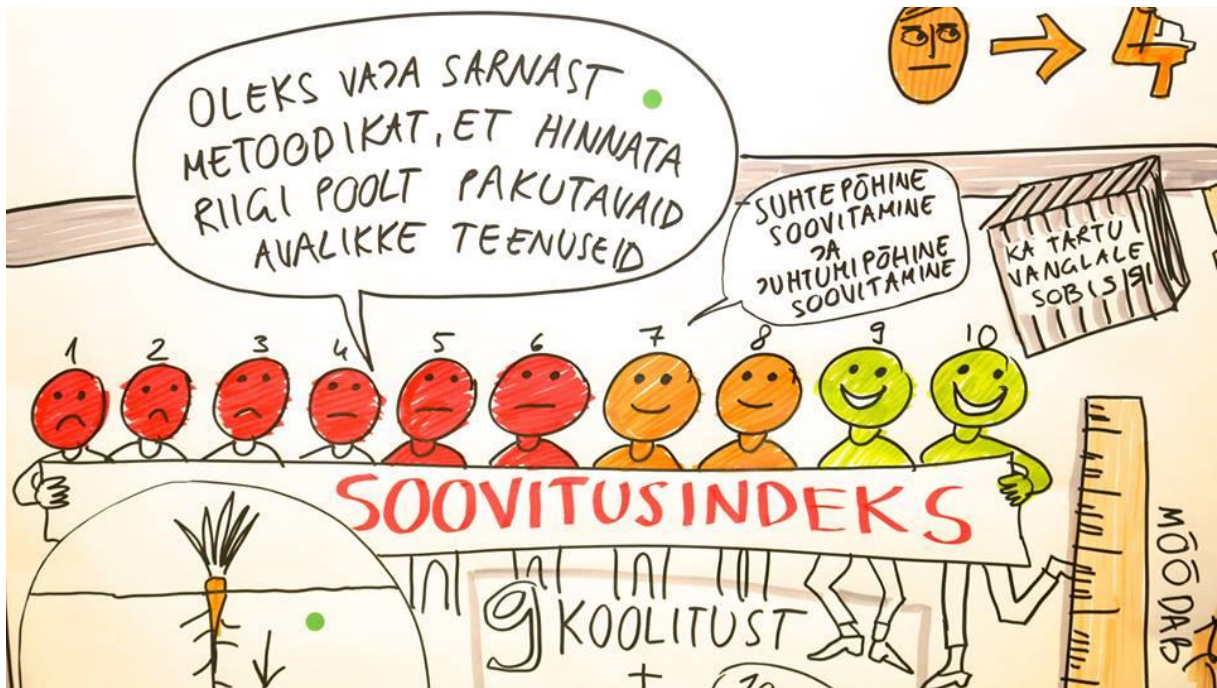
1	Andmevara	28	Põllumajandusamet
2	EAS	29	Päevakeskus Käo– ei osalenud piloodis
3	Eesti Ajaloomuuseum – ei osalenud piloodis	30	Päästeamet– ei osalenud piloodis
4	Eesti Maaülikool– ei osalenud piloodis	31	Rahandusministeerium– ei osalenud piloodis
5	Eesti Rahvusraamatukogu	32	Rahvusarhiiv
6	Eesti Rahvusringhääling– ei osalenud piloodis	33	Registrite ja Infosüsteemide Keskus
7	Eesti Töötukassa	34	Riigi Infosüsteemi Amet– ei osalenud piloodis
8	Ehituskool– ei osalenud piloodis	35	Riigi Tugiteenuste Keskus– ei osalenud piloodis
9	EV Arengu MTÜ– ei osalenud piloodis	36	RMIT– ei osalenud piloodis
10	FIE-d– ei osalenud piloodis	37	SA Põhja-Eesti Regionaalhaigla verekeskus
11	Giidide Liit– ei osalenud piloodis	38	Saare Maakonna Keskraamatukogu– ei osalenud piloodis
12	Hariduse Infotehnoloogia Sihtasutuse Eesti Hariduse ja Teaduse Andmesidevõrk– ei osalenud piloodis	39	Siseministeerium– ei osalenud piloodis
13	Häirekeskus– ei osalenud piloodis	40	Siseministeeriumi infotehnoloogia-ja arenduskeskus– ei osalenud piloodis
14	Jõhvi Vallavalitsus– ei osalenud piloodis	41	Sotsiaalkindlustusamet
15	Keskkonnaagentuur– ei osalenud piloodis	42	Statistikaamet
16	Keskkonnaamet	43	Tallinna Linnakantselei
17	Kullamaa vallavalitsus– ei osalenud piloodis	44	Tallinna Linnavalitsus
18	Kultuuriministeerium– ei osalenud piloodis	45	Tallinna Sotsiaal ja Tervishoiuamet– ei osalenud piloodis
19	Lennuamet– liitub piloodiga peale projekti lõppu	46	Tallinna Ülikool– ei osalenud piloodis

20	Maanteeamet
21	Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium
22	Maksu- ja Tolliamet
23	MTÜ Kassisaba Selts
24	Muinsuskaitseamet– ei osalenud piloodis
25	Patendiamet– ei osalenud piloodis
26	Politsei- ja Piirivalveamet– ei osalenud piloodis
27	PRIA

47	Tarbijakaitseamet
48	Tartu Kõrgem Kunstikool– ei osalenud piloodis
49	Tartu Vangla
50	Tartu Ülikool– ei osalenud piloodis
51	Tehnilise Järelevalve Amet– ei osalenud piloodis
52	Terviseamet
53	Veeteede Amet– ei osalenud piloodis

Viiendal korrusel väga hea klienditeenindus, esimesel korrusel ei olnud vastuvõtt väga sõbralik

Joonis 17. Koolituse piltlik väljendus ehk visuaalne kokkuvõte A (teostus: Joonmedia OÜ)



Joonis 18. Koolituse piltlik väljendus ehk visuaalne kokkuvõte B (teostus: Joonmedia OÜ)




5. KOKKUVÕTE

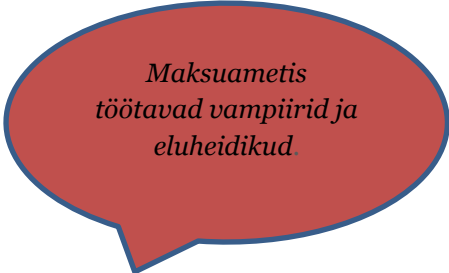
Klienditagasiside projekt õnnestus hästi ja täitis oma eesmärgi, st projektis osalenud inimesed mõistsid kliendikeskse lähenemise vajalikkust ka avaliku sektori teenuste osutamisel. Kokku osales projektis 214 inimest 53-st avaliku sektori asutustest.

Projektis osalenud inimesed andsid koolitustele ja pilootprojektile väga hea hinnangu, koolitustega rahulolu meetodikakoolitustel oli väga kõrge, soovitusindeks + 70 (soovitusindeksi skaala on -100 kuni + 100).

Koolitustel, seminaridel ning pilootprojektis osalenud asutustes süvenes arusaam kliendikogemuse juhtimise vajalikkusest ning mitmed asutused, näiteks Keskkonnaamet ja Sotsiaalkindlustusamet juurutasid soovitusindeksi meetodika oma organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi ning uurivad oma klientide rahulolu regulaarselt. Ka mitmed teised asutused planeerivad klienditagasiside küsimise ja analüüsimise viia regulaarseks. Kokkuvõttes parandab see riigi poolt pakutavate teenuste kvaliteeti ja kodanike rahulolu tervikuna.



Ametnik on täpne ja põhjendatud nõudmistega.



Maksuametis töötavad vampiirid ja eluheidikud