

Faktum & Ariko

PRIA
klienditeenindus ja
klientide infovajadus

Tallinn
juuni 2008

Kokkuvõte

Infoallikad PRIA toetusteja registrite kohta

Senistest infoallikatest on kogu küsitlusvalimi jaoks peamiseks olnud **PRIA koduleht internetis**, mida märkis 78% küsitletuist. Järgnevad PRIA trükised (61%) ja Maaleht (50%). Traditsioonilised infokanalid, nagu televisioon, raadio ja üldine trükimeedia on viimastel kohtadel ja märkimisväärset rolli ei oma. Konsulentide jaoks on PRIA kodulehe kõrval olulisemad PRIA infopäevad ning PRIA keskus otse. Turukorralduse toetuste saajate jaoks on keskmisest olulisemad olnud PRIA trükised, maakonnalehed ja tuttavad-sugulased.

Tuues kõigist infoallikaist välja ühe, peamise, on ülekaalukalt esikohal PRIA koduleht internetis (57%) ja seda kõigi sihtrühmade jaoks.

Senine peamine infokanal PRIA kodulehe näol on ühtlasi ka eelistatuimaks kanaliks edasipidi (55%) ja seda jällegi kõigi sihtrühmade jaoks. Teiseks eelistuseks oleks üldiselt PRIA trükised (20%). Kuid siin pole ülekaal Maalehe (13%) ees suur. Konsulentide teiseks eelistuseks PRIA infopäevad. Seega võib kokkuvõttes öelda, et eelistatud infokanalid PRIA materjalide kohta langevad kokku seniste peamiste infokanalitega ning selles osas vastuolu, ega muutuste vajadust pole. Pigem tuleks neid kanaleid senisest veelgi enam kasutada.

Vajatava info iseloom

Ülekaalukalt enimvajatav on informatsioon toetuste tingimuste kohta (64%). Tulemus ilmestab kõiki kliendirühmi ja toetuse iseloomu rühmi. 17% kogu valimist ootab enim infot taotlusvoorude kohta. Konsulentide ja seni toetusi mittesaanute jaoks on teisel kohal info menetluse hetkeseisu kohta.

Info kättesaamise kiirus

PRIA-lt ja PRIA tegevuse kohta vajaliku info kättesaamise kiirust hinnatakse üldiselt heaks. 67% küsitletuist andis vastuse *pigem kiiresti* ja 14% *väga kiiresti*. Sama vastuste muster ilmestab kõiki vastajarühmi, peale konsulentide, kelle vastustes tõusevad esile *pigem kiiresti* (61%) ja *pigem aeglaselt* (35%). Nende vastajate hinnangul, kes peavad info kättesaamist aeglaseks, on selle peamiseks põhjuseks kas info segasus ja süstematiseerimatus või õige infoallika mitteleidmine.

Saadud info arusaadavus

PRIA-lt ja PRIA tegevuse kohta saadud infot peetakse üldiselt arusaadavaks. Nii vastas 67% küsiteltuist. Tulemus on sarnane kõigis vastajarühmades. Mõnevõrra üllatav, et siingi on veidi kriitilisemad konsulendid (22% *sageli mitte*), kuigi võiks eeldada vastupidist. Juhul kui info pole olnud arusaadav, on selle valdavaks põhjuseks segane / juriidiline keel.

Rahulolu PRIA teenindusega

Üldine rahulolu PRIA klienditeenindusega on üldiselt kõrge. Erinevused vastajarühmade lõikes pole nii suured, et saaks rääkida mõne rühma erinevast rahulolu tasemest. Need, kes pole PRIA klienditeenindusega rahul, toovad välja peamiselt üleoleva, ebasõbraliku suhtlemise (peamiselt konsulendid), ebakompetentsuse (eriti suurtootjad), aeglase teeninduse (eriti suurtootjad) ja bürokraatia määra.

PRIA telefoniteenindusega ollakse rahul (väga hea 26% ja pigem hea 32%). Erinevus üldisest rahulolust seisneb vaid selles, et *ei oska öelda* vastuseid on siin märksa enam (tervikuna 31%), kuna pole vastavat kogemust.

Kohapealne teenindus büroodes on samuti kõrge hinnanguga. Mõnevõrra vaoshoitum on jälle konsulentide ja toetust mittesaanute hinnang (kuigi positiivne) ning muudes vastajarühmades on pilt suhteliselt sarnane.

PRIA büroode töötajate asjatundlikkus on kõrgeima hinnanguga Rapla ja Põlva büroodel, madalaima hinnanguga PRIA keskusel. Tõenäoliselt on tegemist PRIA keskuse suhtes kõrgemate ootuste ja seega rangema hinnanguga võrreldes piirkondlike büroodega. Samas tuleks sellega ka arvestada ning keskuse töötajate tööle vastavalt kõrgemad nõuded esitada.

Ettepanekud klienditeeninduse parandamiseks koonduvad 4 rühma – ajakulu ning järjekordade lühedamine, sh. aja ettebroneerimise võimalus, ametnike kompetentsuse suurendamine, parem suhtumine klienti ja abivalmidus ning lihtsam, selgem ja konkreetsem info, sh kohapealne nõustamine

PRIA koduleht

PRIA kodulehega internetis on väga rahul 15% ja pigem rahul 65% küsitletuist. Seega ollakse kodulehega üldiselt rahul. 11% küsitletuist, ei osanud hinnata, kuna pole PRIA kodulehte külastanud. Eri vastajarühmade rahulolus PRIA kodulehega taas olulisi erinevusi pole. Võttes arvesse erinevate rühmade vastuste struktuuri, näib et PRIA kodulehe külastatavus klientide/partnerite poolt on 85-90%. Juhul kui kodulehega polda rahul, seisneb see peamiselt info ebaülevaatlikus paigutuses, mis takistab õige info ülesleidmist.

e-PRIA

e-PRIA kasutamise kogemus on 41%-l küsitletuist ja 59%-l seda pole. Sihtrühmadest on enim e-PRIAT kasutanud suurtootjad (58%) ja kõige vähem konsulendid (17%).

e-PRIA kasutamise peamisteks argumentideks on kokkuvõttes kiirus (operatiivsus ja aja kokkuhoid) ning mugavus (lihtsus, ei pea kodust lahkuma)

Peamiseks põhjuseks e-PRIA mittekasutamiseks on vajaduse puudumine (saab ka ilma hakkama), mida märgib 52% e-PRIA mittekasutavatest. 15% nimetab põhjuseks oluliste teenuste puudumise (suurtootjaist 20%). Mõlemad põhjused kokku viitavad sellele, et e-PRIA kasutamine pole vältimatu ning selle sisuline kasutegur, peale kiiruse ja mugavuse, on veel suhteliselt madal.

Nähtavas tulevikus kavatseb e-PRIAT kindlasti kasutada 53% küsitletuist, mis on veidi enam kui praegune kasutajate hulk, ehk tendents on positiivne, kuid suurt hüpset näha pole. Senistest kasutajast kavatseb kindlasti ka tulevikus kasutada 83% ja mittekasutajast 31%

PRIA peamine roll

Kolmest vaadeldud PRIA põhirollist peetakse peamiseks partnerlust maaelu arendamisel (44%). Toetusrahade jagamist pidas peamiseks rolliks 34% ning toetusrahade kasutuse kontrolli 17% küsitletuist. 6% ei osanud hinnangut anda. Tulemus on selgelt enam maaelu arendamise rolli tähtsustamise suunas võrreldes avalikkuse arvamusega (vt. paralleeluuring PRIA mainest) ning on selles mõttes sisulisem ja positiivsem.

Toetusrahade jagamist peavad PRIA põhiliseks rolliks sihtrühmadest vaid konsulendid ning seda suhtumist tuleks ilmselt korrigeerida. Toetuste jagamise rolli rõhutavad maaelu arendamisest enam või võrdselt turukorraldustoetuse saajad, investeerimistoetuse saajad ning paradoksaalsel kombel ka maaelu arengu toetuse saajad. Viimane suhtumine on ilmselt problemaatiline.