

PRIA klientide uuring 2005

Ajavahemikus 2005. aasta 17. veebruarist kuni 24. aprillini viidi PRIA klientide hulgas läbi standardiseeritud küsitlus infoallikate ja klienditeeninduse kohta. Uuringu eesmärgiks oli saada teada klientide arvamus PRIA teavitustegevuse ja klienditeeninduse kohta. Tegemist on jätku-uuringuga, millega saab kaks aastat varasema uuringuga võrreldavad andmed.

Vastajate profiil

Antud küsitlusele vastas 890 inimest, see on 3,7% PRIA-ga regulaarselt suhtlevatest klientidest. Neist 525 ehk 59% täitis küsitluse PRIA veebilehel ja 365 paberkanalil. Kaks aastat varasemale küsimusele vastajaid oli 1664.

Vastanutest 65% ehk 576 isikut (vt tabel 1) olid maaharijad ja 53% olid loomapidajad (sama isik võis nii maad harida kui ka loomi pidada). Pooled maaharijatest olid väikepõllumehed, kes harisid kuni 20 hektarit maad. Ka loomapidajatest olid natuke rohkem kui pooled väikeloomapidajad, kellel on kuni 10 looma. Küsitlusele vastas ka 88 muul alal maaettevõtjat, 10 toiduainetööstuste esindajat ja kuus kalandusettevõtjat.

Tabel 1. Küsitlusele vastanute jaotus tegevusala järgi

	Vastajate arv	kuni 10 looma/ kuni 20 ha	11-500 looma/ 21-500 ha	üle 500 looma/ üle 500 ha
Loomapidaja	475	262	190	23
Maaharija	576	292	251	33
Muul alal maaettevõtja	88			
Toiduainetööstuse esindaja	10			
Kalandusettevõtja	6			

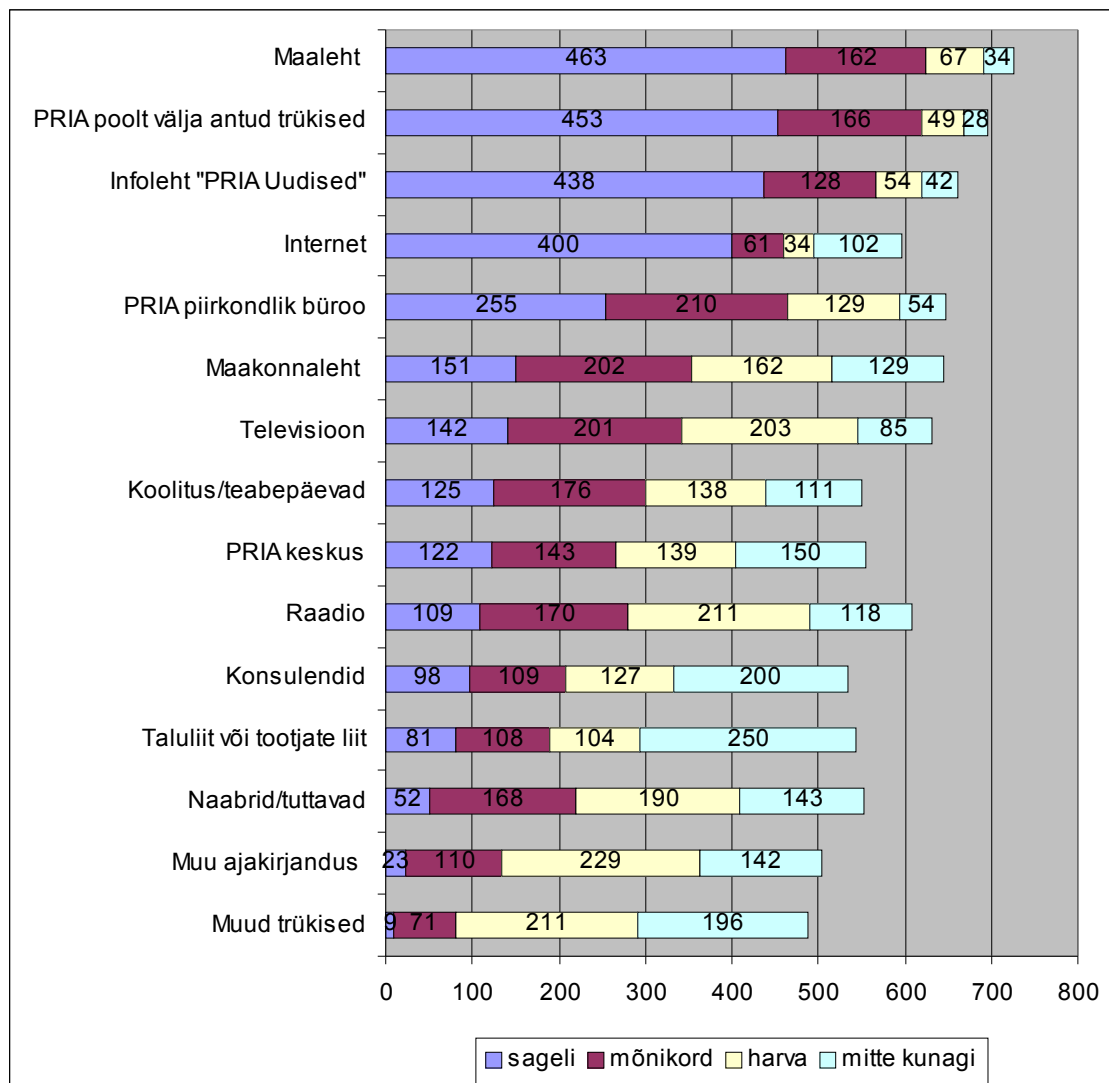
Infoallikad

Uuringust selgus, et PRIA kliendid saavad infot põllumajandustoetuste ja -registrite kohta peamiselt Maalehest, PRIA poolt välja antud trükistest ja infolehest "PRIA Uudised" (vt joonis 1). Suhteliselt sageli kasutatavaks infokanaliks on tõusnud internet. Arvestatav hulk vastajaid saab sageli või mõnikord infot ka PRIA piirkondlikest büroodest. Ka maakonnaleht, televisioon ja koolitused/teabepäevad on suhteliselt sageli kasutatavad infokanalid.

Kõige vähem kasutatakse PRIAga seotud info saamiseks taluliite või tootjate liite, konsulente ja selliseid trükiseid, mis ei ole PRIA poolt välja antud.

Kui neid tulemusi võrrelda kaks aastat varasema küsitluse tulemustega, siis selgub, et ka kaks aastat tagasi oli kõige sagedamini kasutatavaks infokanaliks Maaleht. Kuna PRIA ei andnud enne 2003. aastat välja oma infolehte ja ka arvestataval hulgal trükiseid, siis oli pilt antud küsitlusega võrreldes natuke teistsugune. Maalehe järel olid sagedamini kasutatavateks infokanaliteks PRIA piirkondlik büroo, maakonnaleht ja PRIA keskus. Internet oli infoallikate kasutamise sageduse pingereas alles

seitsmendal kohal. Võrreldes kahe aasta taguse küsitlusega, on info hankimine koolitustelt ja teabepäevadelt muutunud tunduvalt sagedasemaks.



Joonis 1. Infoallikad

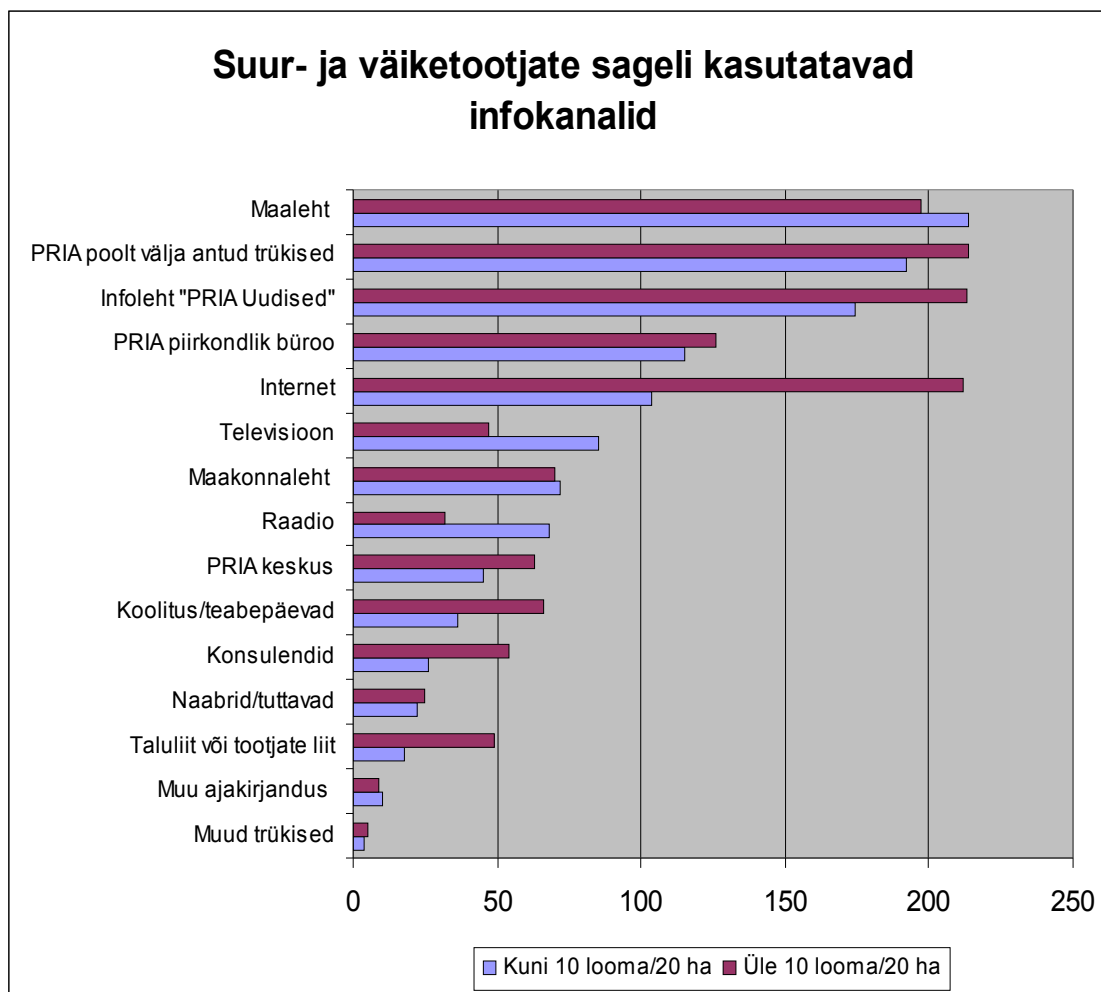
Seega saab järeldada, et kahe aasta jooksul on tõusnud interneti kasutamine ja väga populaarseks info saamise kanaliks on muutunud PRIA poolt välja antud trükised ning klientidele koju saadetav infoleht. Samas on vähenenud maakonnalehest ja PRIA keskusest info saamise sagedus.

Suurtootjate ja väiketootjate võrdlus

Vastanutest oli võimalik moodustada kaks suurt gruppi:

- Väiketootjad, kellel on kuni 10 looma või kuni 20 hektarit maad, kokku 335 vastanut,
- Suurtootjad, kellel on üle 10 looma ja üle 20 hektari maad, kokku 330 vastanut.

Seega jääb mõlema grupi liikmete arv samasse suurusjärku ja nende poolt sageli kasutatavaid infokanaleid on võimalik esitada samal joonisel (vt joonis 2). Väiketootjad kasutavad PRIA-ga seotud infot saamiseks kõige sagedamini Maalehte, sellele järgnevad PRIA poolt välja antud trükised, PRIA infoleht ja piirkondlik büroo. Suurtootjad saavad enam-vähem sama sageli infot PRIA trükistest ja infolehest ning internetist. Ka Maaleht on suurtootjate poolt info saamiseks väga sageli kasutatav kanal. Selgub, et suurtootjad kasutavad väiketootjatest ligi kaks korda rohkem info saamiseks internetti, koolitusi, konsulente ja põllumeeste liite. Väiketootjad kasutavad aga info saamiseks suurtootjatest rohkem massimeediat – raadiot ja televisiooni.

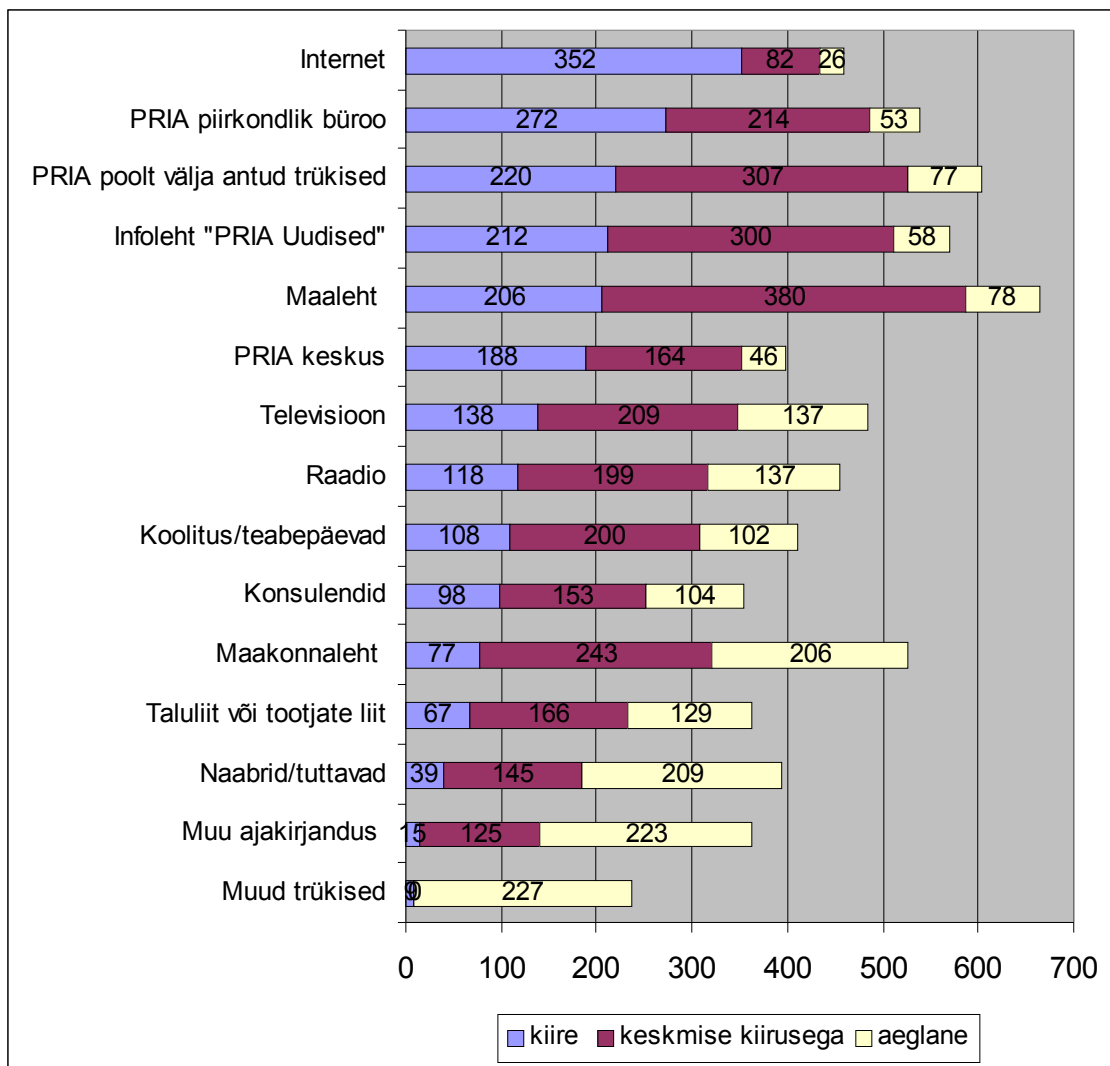


Joonis 2. Suur- ja väiketootjate võrdlus

Mis puutub info saamise kiirusesse, siis vastajad pidasid konkurentsitult kõige kiiremaks infokanaliks internetti, sellele järgnesid PRIA piirkondlik büroo, PRIA poolt välja antud trükised ja infoleht "PRIA Uudised". Kõige aeglasemate infokanalitena nimetasid vastajad muid trükiseid, ajakirjandust, naabreid/tuttavaid ja maakonnalehti.

Kaks aastat tagasi peeti kõige kiiremaks infokanaliks PRIA keskust, PRIA piirkondlikke büroosid ja internetti.

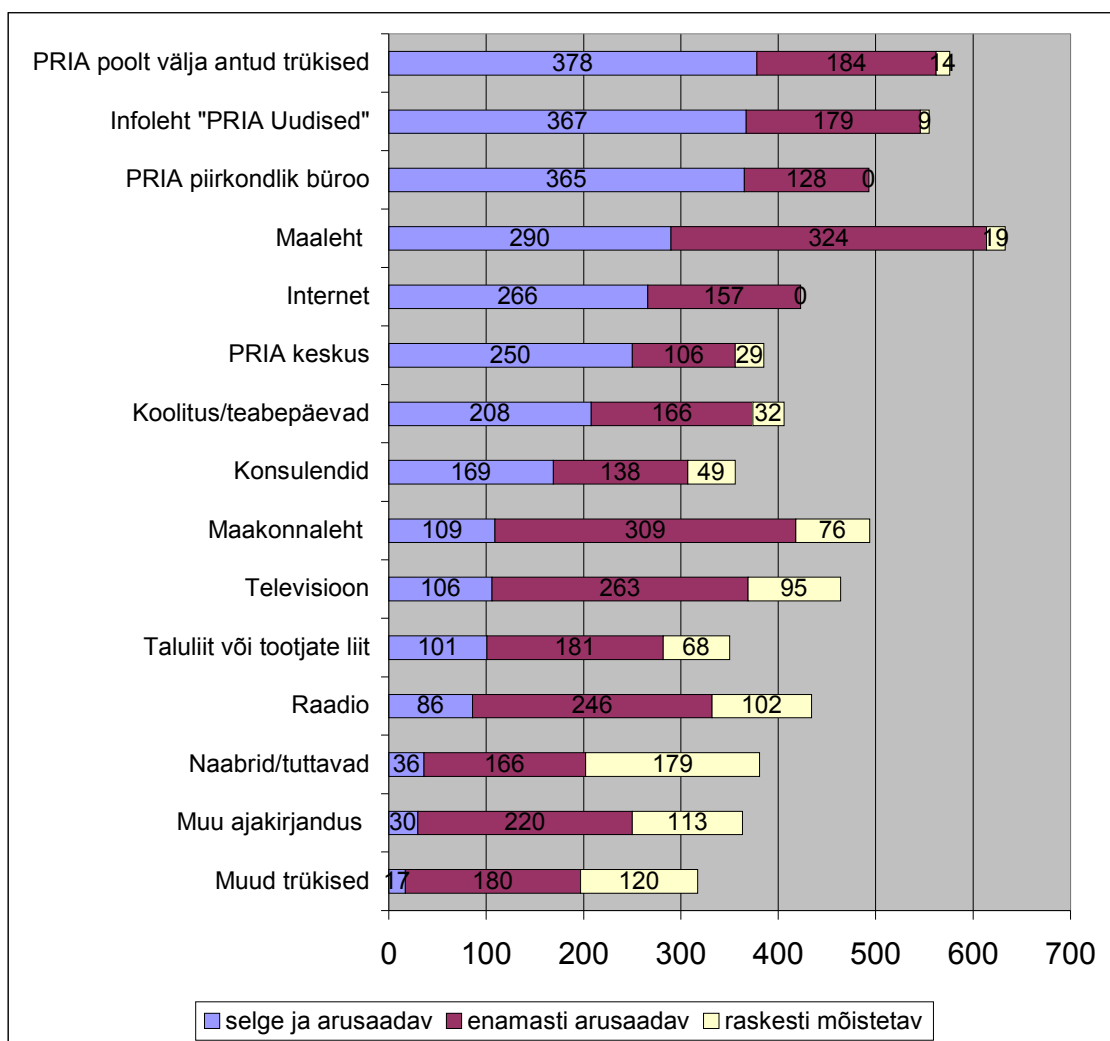
Joonis 3. Infoallikatest PRIA info saamise kiirus



Seega on kahe aasta jooksul toimunud muutused info liikumise kiiruse osas. Internetti peetakse kõige kiiremaks info saamise kanaliks, mis on seletatav interneti levikuga maapiirkonnas ja sellest tulenevalt suurema kasutamisega. Kiirete infokanalitena on lisandunud PRIA poolt välja antud trükised ning infoleht. Langenud on PRIA keskuse tähtsus info kiire saamise osas ja tõusnud Maalehe olulisus.

Kõige selgemaks ja arusaadavamaks hindasid vastajad seda infot, mida nad said PRIA poolt välja antud trükistest, infolehest ja PRIA piirkondlikest büroodest (vt joonis 4). Arusaadavaks peeti ka Maalehest, maakonnalehest ja internetist saadud infot. Raskesti mõistetavaks peeti naabritelt/tuttavatelt, muudest trükistest ja muust ajakirjandusest saadud PRIAga seotud infot. Mitte ükski vastaja ei nimetanud raskesti mõistetavaks PRIA piirkondlikust büroost ja internetist saadud infot.

Joonis 4. Infoallikates PRIA info arusaadavus



Kaks aastat tagasi peeti kõige arusaadavamaks PRIA piirkondlikust büroost, keskusest ja konsulentidelt saadud infot st suuliselt saadud infot.

Info arusaadavuse osas on kahe aasta jooksul toimunud muutused. Nüüd peetakse kõige arusaadavamaks PRIA poolt välja antud kirjalikku infot. Ka varem olnud infokanalitest peetakse Maalehes ja internetis olevat PRIA infot arusaadavamaks. Samas on minetanud oma positsiooni konsulentidelt saadud infot. Kõige raskemini arusaadavaks peeti ka kaks aastat tagasi naabritelt ning tuttavatelt saadud infot.

Eelistatumad infokanalid

Palusime vastajatel nimetada, millistest infoallikatest nad eelistavad saada infot toetuste kohta. Sellele küsimusele vastas 681 inimest ehk 77% kõigist vastanutest.

Vastused jagunesid järgmiselt:

288 korda internet, sh PRIA veebileht

23 korda konsulendid

226 korda PRIA poolt välja antud trükised

17 korda ajakirjandus/lehed

217 korda Maaleht

16 korda talupidajate või tootjate liit

163 korda infoleht "PRIA Uudised"	14 korda e-mailiga
115 korda piirkondlikust büroost	4 korda Riigi Teataja
73 korda maakonnaleht	4 korda Maamajandus
71 korda televisioon, sh saade "Maahommik"	2 korda Eesti Põllumees
53 korda PRIA keskus	2 korda taluliidu trükised
42 korda raadio	2 korda vallaleht
26 korda infpäev	

Need vastajad, kes täitsid küsitluse internetis, soovisid ka toetuste infot saada peamiselt internetist. Paberkanalil küsitlusele vastanud soovisid saada infot peamiselt PRIA trükistest, piirkondlikest büroodest ja Maalehest.

Küsimusele, mis keeles infot soovitakse saada, vastas kokku 785 inimest, vastused jagunesid järgmiselt:

- 773 – eesti keeles
- 10 – vene keeles
- 2 – inglise keeles.

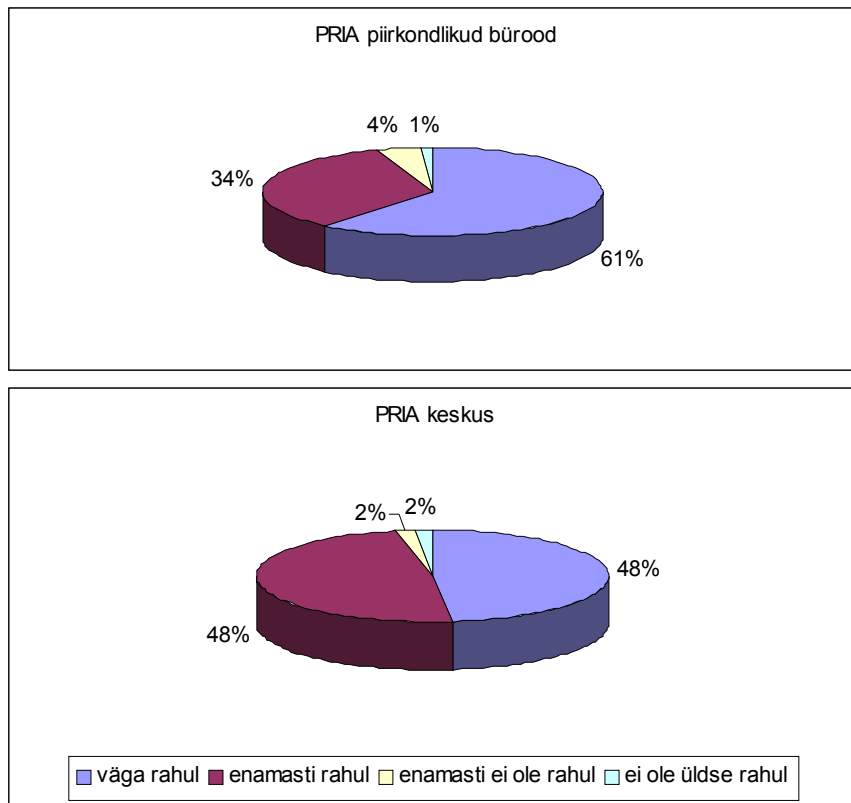
Kokkuvõtteks saab öelda, et internet omab PRIA klientide seas aina suuremat tähtsust ja seal võiks esitada senisest põhjalikumalt infot. Ka PRIA poolt välja antud trükised, eriti postiga koju saadetavad, on sihtgrupi jaoks väga oluliseks infoallikaks. Maalehes ilmub regulaarselt PRIA lehekülj ja selle välja andmist on mõtet jätkata, kuna Maaleht on paljude jaoks eelistatud infokanal.

PRIA klienditeenindus

PRIA keskuse klienditeenindusega oli rahul üle 96% ja PRIA piirkondlike büroode klienditeenindusega ligi 95% vastanutest. Piirkondlike büroode klienditeenindusega väga rahul olevaid vastajaid oli 61%, mis on tunduvalt rohkem, kui keskuse klienditeenindusega väga rahul olevate 48% (vt joonis 5).

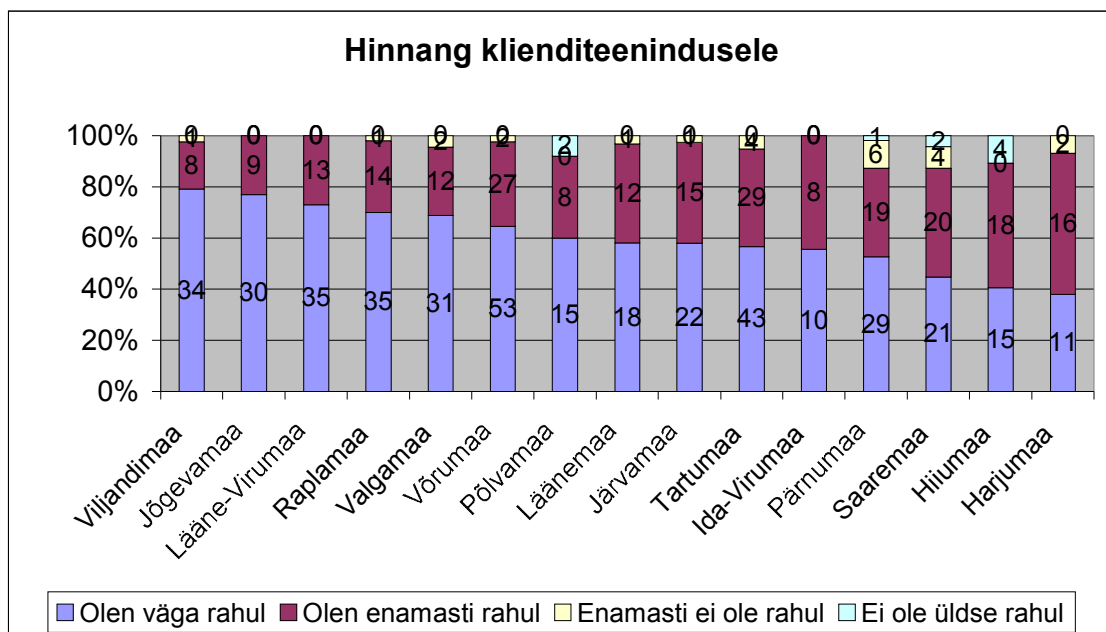
Kaks aastat tagasi oli klienditeenindusega piirkondlikes büroodes rahul 90,5% ja keskuses 90% vastanutest. Neid, kes ei olnud üldse rahul, oli vastavalt 2% ja 1%.

Seega on kahe aasta jooksul tõusnud PRIA klienditeenindusega rahulolevate klientide protsent.

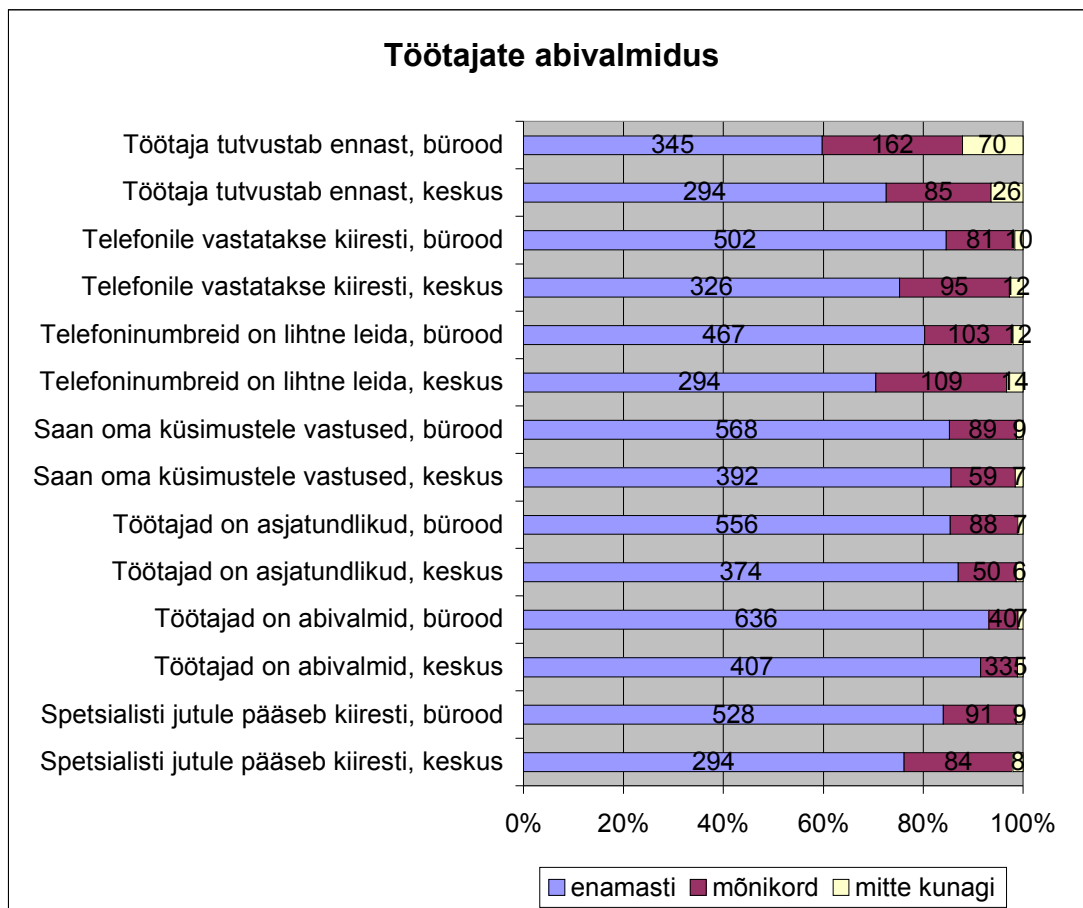


Joonis 5. Hinnang PRIA piirkondlike büroode ja keskuse klienditeenindusele

Hinnang klienditeenindusele piirkondlike büroode võrdluses näitab, et kõige rohkem ollakse rahul Viljandi ja Jõgeva bürooga. Ühtegi rahulolematut vastajat ei olnud Jõgeva, Lääne-Viru ja Ida-Viru büroo klientide hulgas.

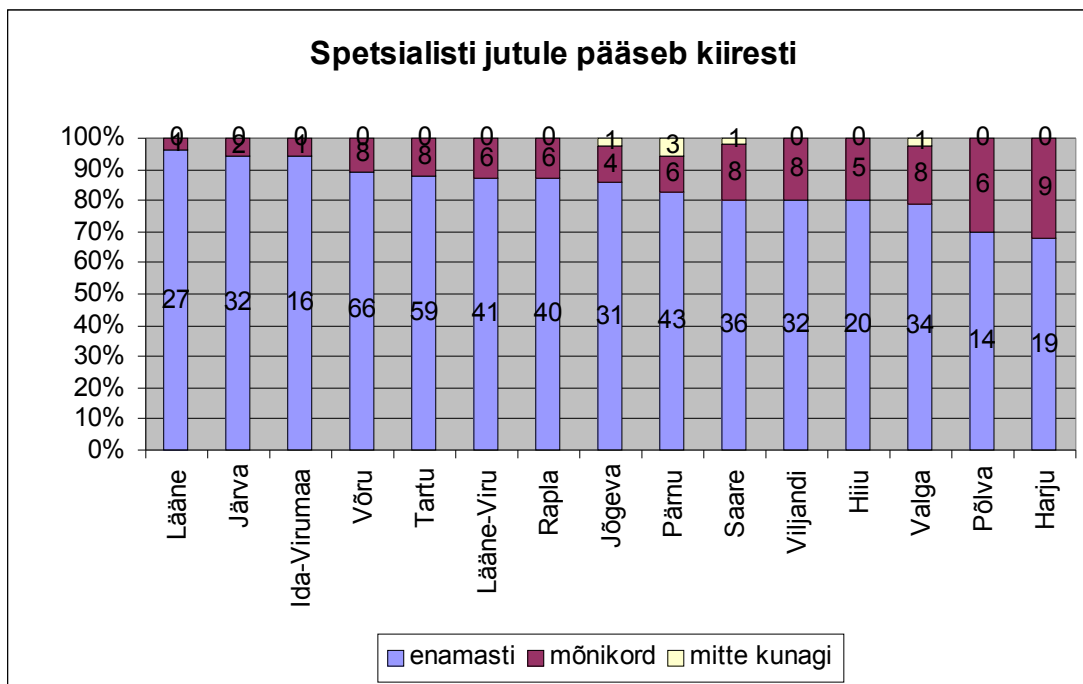


Kui võrrelda klientide hinnanguid PRIA piirkondlike büroode ja keskuse töötajate abivalmiduse osas, siis selgub, et keskuse töötajad tutvustavad ennast sagedamini, kui piirkondade töötajad. Piirkondlikud spetsialistid jällegi vastavad telefonile kiiremini, nende telefoninumbreid on lihtsam leida ja piirkonnas pääseb ka spetsialisti jutule kiiremini, kui keskus. Piirkondlike büroode ja keskuse spetsialiste hinnati enam-vähem võrdselt asjatundlikkuse, abivalmiduse ja küsimustele vastuste saamise osas.

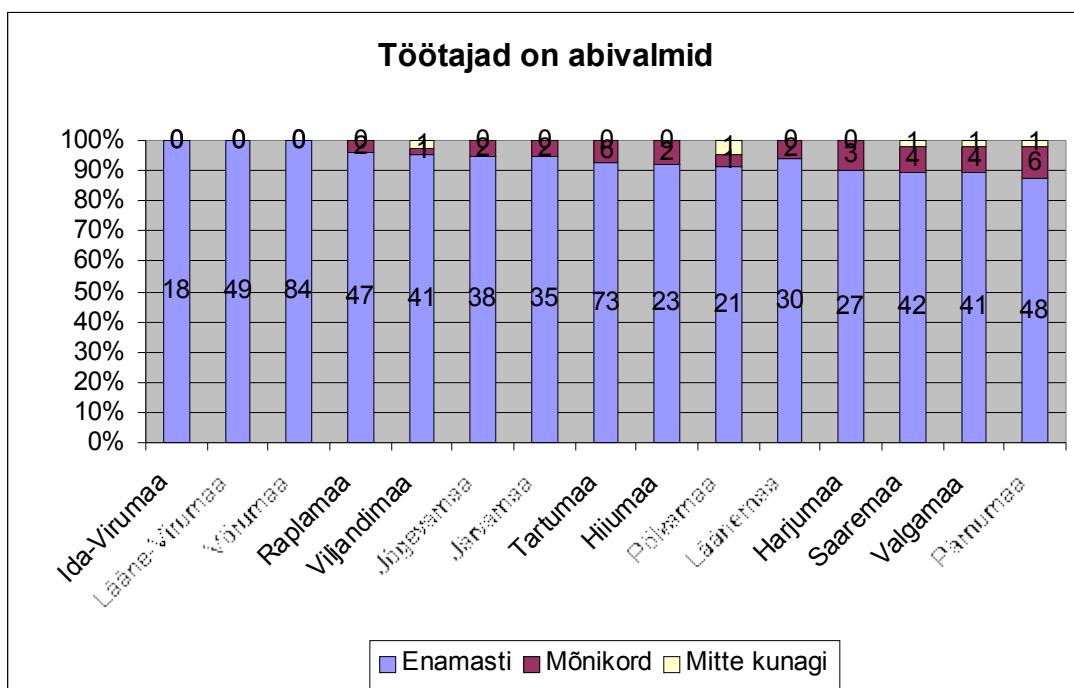


Piirkondlike büroode võrdlus

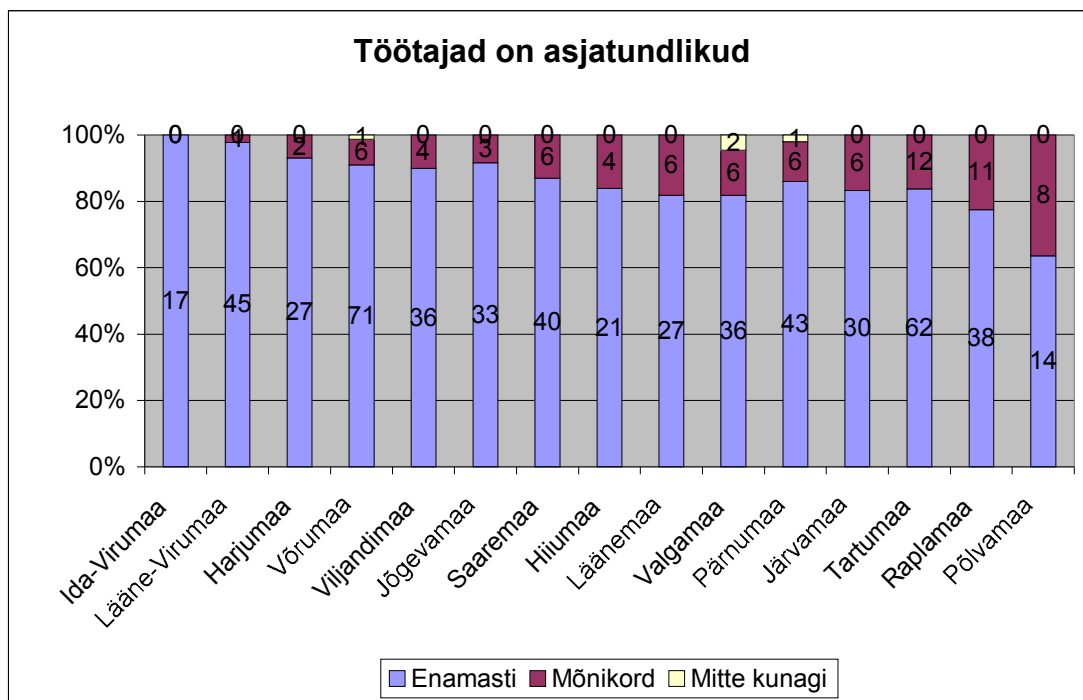
Vastanutest 68-97% ütles, et piirkondliku spetsialisti jutule pääseb enamasti kiiresti ja kolmes maakonnas – Lääne-, Järva- ning Ida-Virumaal oli nende osakaal üle 90% vastanutest.



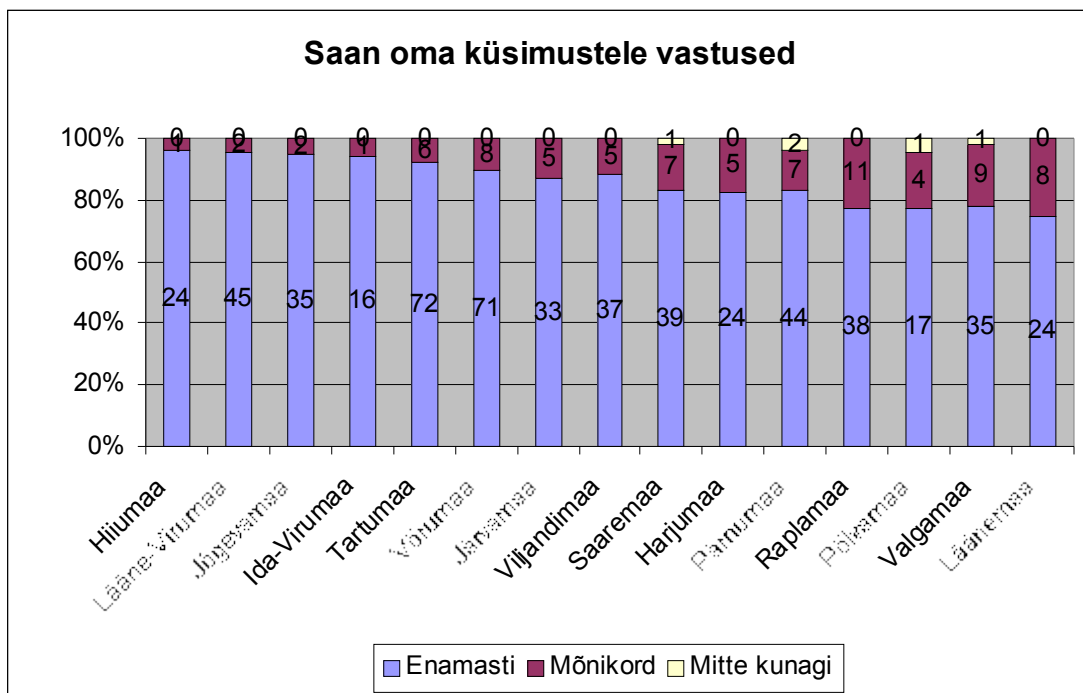
Piirkondlike büroode töötajaid pidas enamasti abivalmiks 87-100% vastanutest. Kõik Ida-Viru, Lääne-Viru ja Võru büroo kliendid nimetasid sealseid spetsialiste enamasti abivalmikeks.



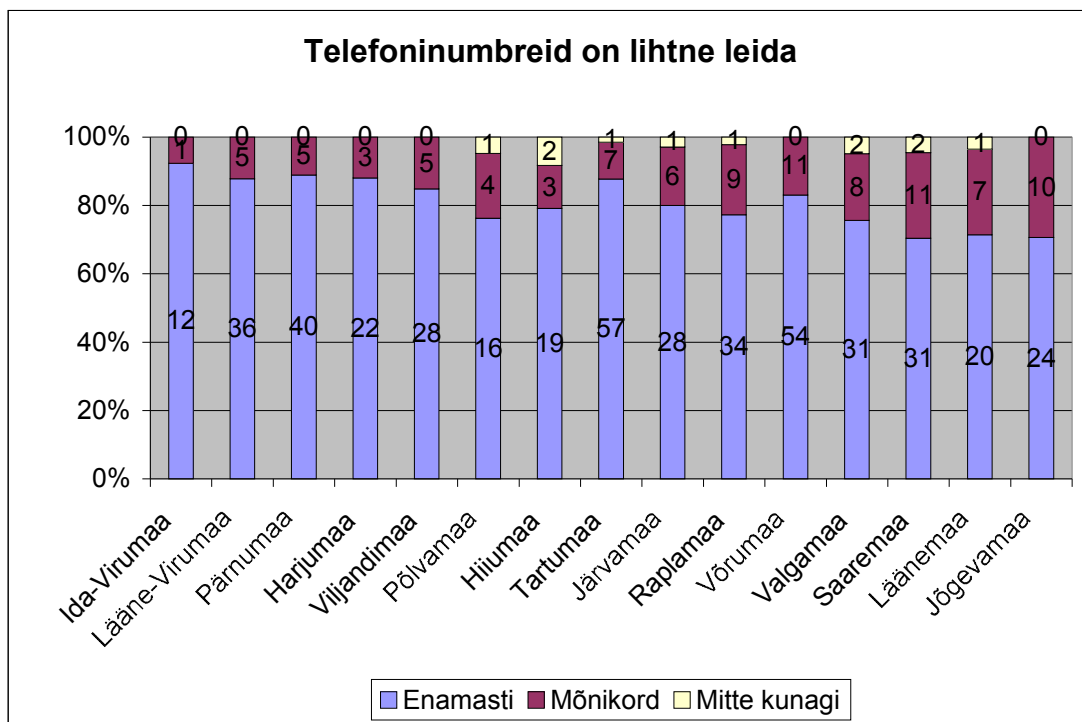
Piirkondlike büroode töötajaid pidas enamasti asjatundlikuks Põlvamaal 64% ja Ida-Virumaal 100% vastajatest. Ülejäänud büroode kohta antud vastused jäid nende protsentide vahele.



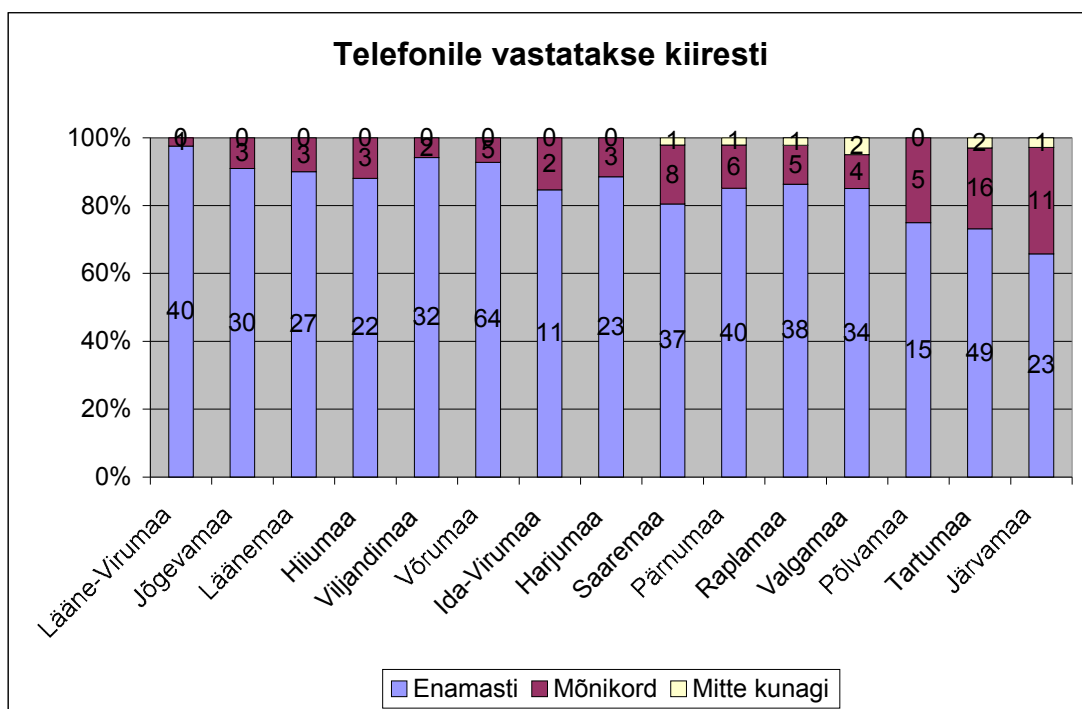
Enamasti saab oma küsimustele vastuse 96% Hiiu büroo klientidest ja 75% Lääne büroo klientidest, ülejäänud büroode tulemused jäävad nende kahe vahele. Üle 90% klientidest saab enamasti vastuse lisaks Hiiu büroole ka Lääne-Viru, Jõgeva, Ida-Viru ja Tartu büroost.



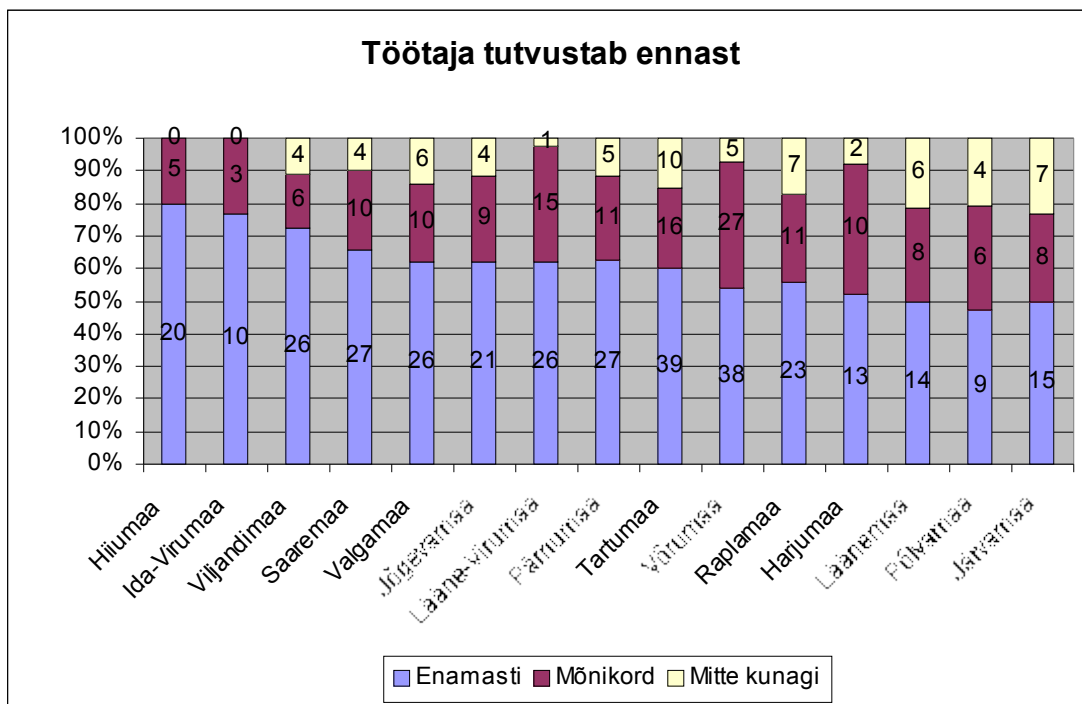
Seda, et telefoninumbreid on enamasti lihtne leida, arvas 71-92% vastanutest. Vastustest selgus, et kõige lihtsamini leitavaks peeti Ida-Viru, Lääne-Viru, Pärnu ja Harju büroo telefoninumbreid. Samas ütles kaks vastanut nii Hiiu, Valga kui Saare büroo telefoninumbrite osas, et neid ei ole mitte kunagi lihtne leida.



Lääne-Viru büroo klientidest 98% ütles, et telefonile vastatakse enamasti kiiresti, Järva büroo osas oli vastav näitaja 66%. Ülejäänud büroode tulemused jäid nende kahe vahele.



Vastustest selgus, et enamasti või mõnikord tutvustavad ennast Hiiu ja Ida-Viru büroode töötajad.



Mida peaks PRIA tegema klienditeeninduse parandamiseks?

Sellele küsimusele vastas 346 ehk 39% kõigist vastanutest. Kõige rohkem, kokku 101 oli neid, kes väljendasid oma rahulolu olemasoleva klienditeeninduse ja info jagamisega.

Peamised probleemid ja ettepanekud:

- Üle 40 vastaja tõi välja taotluste vastuvõtuajal tekkivad pikad järjekorrad ja ettepanekud, et ruumid võiksid olla suuremad, vastuvõtuajal võiks olla rohkem töötajaid ja võiks juurutada eelregistreerimise süsteemi,
- Info osas sooviti seda saada postiga koju ja senisest varem (vähemalt kuu aega enne taotluste vastuvõttu), infot sooviti saada ka ajakirjandusest ja infopäevadelt, taheti saada PRIA keskuse telefoninumbreid koos spetsialistide ametinimetustega, et teaks õigele spetsialistile helistada,
- Sooviti saada ka nõustamist nii taotluste täitmise osas kui ka erinevate toetuse saamise võimaluste analüüsi,
- Veebilehelt sooviti saada kiiremini ja põhjalikumalt infot ning soovitati laiendada veebiteenuseid, nii et loomade registri andmeid ja toetuse taotlusi saaks esitada läbi interneti.