

RAHULOLU PRIA TEENUSTE JA KLIENDISUHTLUSEGA

Küsitlus PRIA klientide seas

Hella Kaldaru

September 2010

Valim, meetod

Uuringu valimiks olid PRIA-st toetusi taotlenud ettevõtted, FIE-d, eraisikud ja MTÜ-d, SA-d, usaldus-, täis-, tulundusühingud jms. – seega kliendid. Kontaktandmed esitas PRIA.

Valimi suuruseks oli 400 vastajat. Valimi struktuur arvutati PRIA klientide andmebaasi põhjal. Küsitluses lähtuti kvootidest maakondadele ja nende piirides kliendigruppidele. Gruppide siseselt kasutati juhuvalikut.

Et saavutada tulemuste üldistamiseks piisava vastajaarvuga taustrühmi, suurendati küsitluseks mõningaid vastajagruppe suuremate arvelt, küsitlustulemuste analüüsil aga kaaluti grupid vastavusse tegeliku klientuuri struktuuriga. Küsitlustulemused on laiendatavad kogu PRIA toetustaotlusi esitanud klientuurile.

Küsitlus viidi läbi arvutipõhiste telefoniintervjuudena (CATI) Turu-uuringute AS telefonikeskusest. Küsitlus toimus augustis 2010. Sellega oli haaratud 6 küsitlejat.

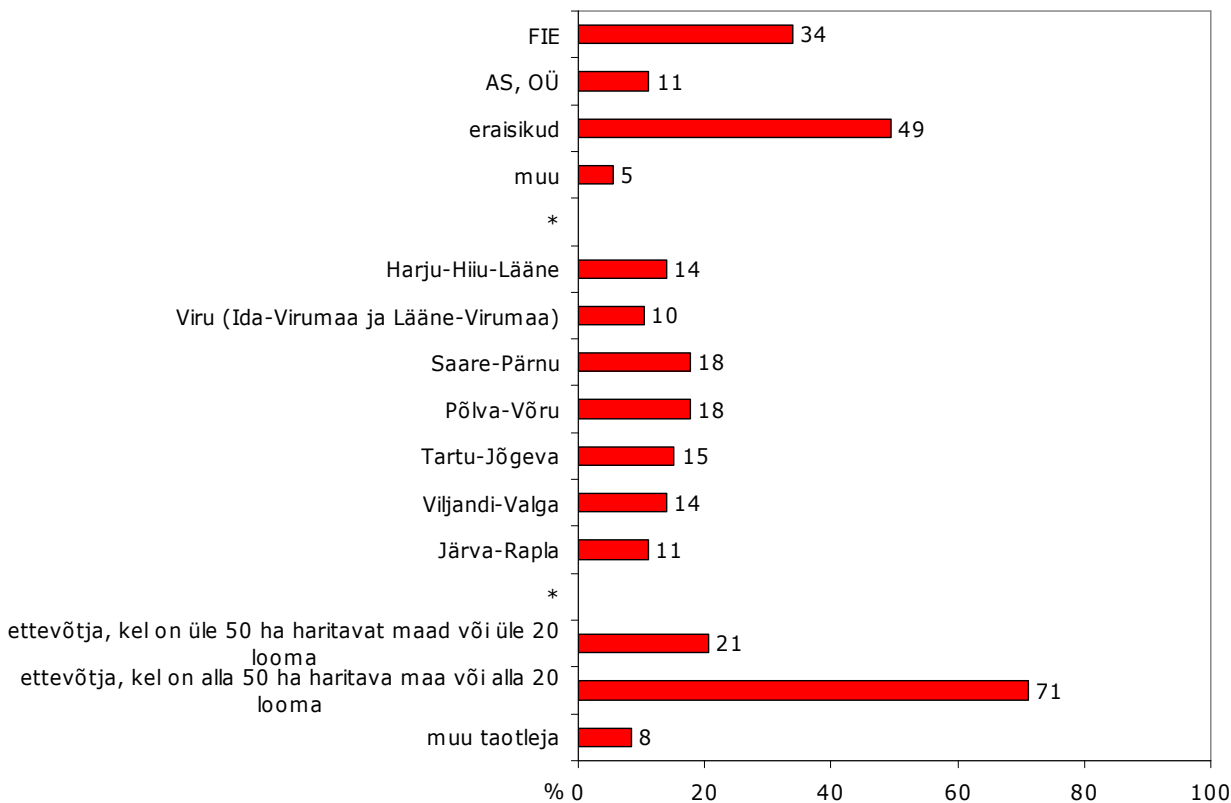
Ka 2008.a. viidi läbi uuring PRIA klientide seas. Teatud osas on 2008. ja 2010.a küsimustikud sarnased. Samas tuleb arvestada meetoodilise erinevusega kahe küsitluse läbiviimise vahel: 2008.a viidi suurem osa küsitlusest läbi veebipõhiselt ning vaid 27% valimist vastas telefoni teel. Kuna veebipõhine küsitlus eeldas arvutioskust ning interneti olemasolu vastajal, siis on 2008.a. tulemustes teatud kallak arvutikasutajate suunas. Selline tendents on kindlasti mõjutanud vastajate infokasutust ja muid elektroonilist suhtlemist väljendavaid tulemusi, mistõttu need ei ole uuringutes üks-üheselt võrreldavad.

Projektirühm

projekti juhtimine, aruanne	Hella Kaldaru
küsitluse koordineerimine	Kea Väinoja
andmetöötlus	Kaire Siimon
joonised	Hella Kaldaru

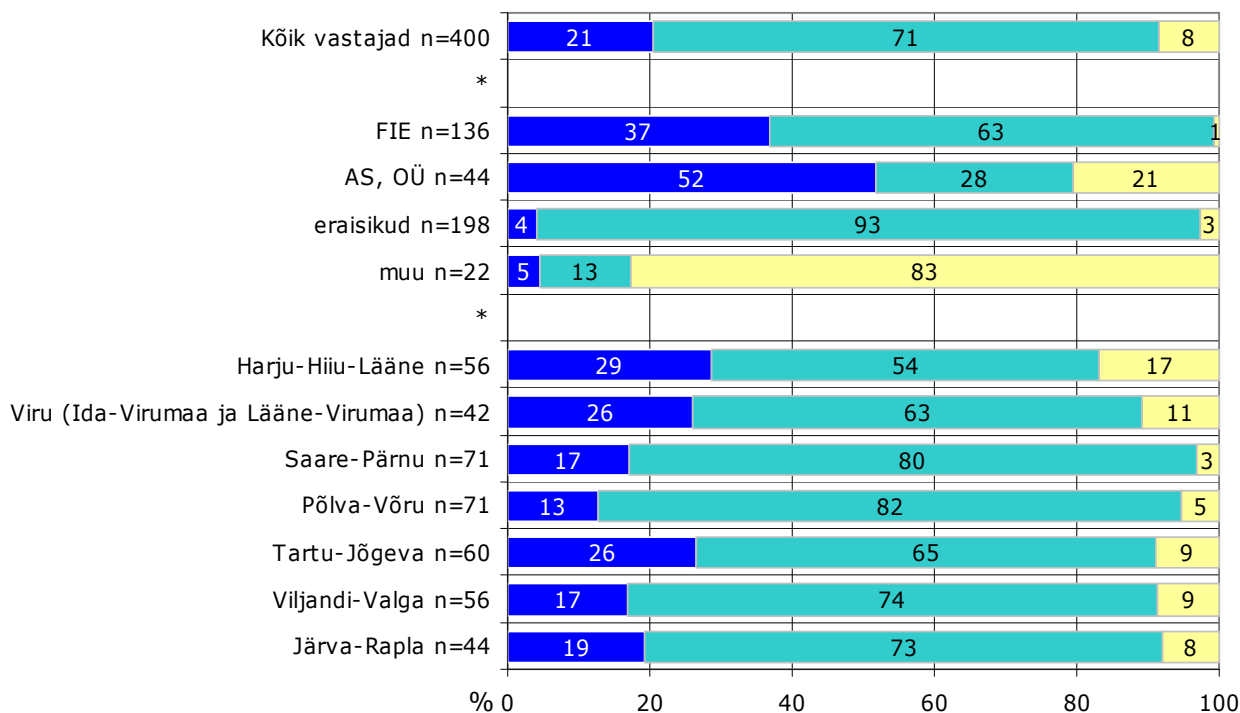
Vastajaskonna struktuur (kaalutud)

Kõik vastajad n=400



Taustrühmade jagunemine ettevõtte/majapidamise suuruse järgi:

- ettevõtja, kel on üle 50 ha haritavat maad või üle 20 looma
- ettevõtja, kel on alla 50 ha haritava maa või alla 20 looma
- muu taotleja



KOKKUVÕTE

- Kõige kasutatavamad ja kõige informatiivsemad infoallikad PRIA ja toetuste kohta on klientide arvates PRIA trükised ja koduleht, kusjuures informatiivsemaks peeti veidi sagedamini kodulehte (45%, trükised 42% valimist).
- Ka edaspidi soovitakse infot saada eeskätt samadest kanalitest (47% valimist kodulehelt, 40% trükistest). Mõningase vahemaaga järgnevad neile piirkondlikud bürood ja Maaleht (mõlemad 12%).
- Võrreldes varasemaga on mõnevõrra laienenud huvi trükiste ja infopäevade/koolituste, ahenenud Maalehe vastu.
- Kõige enam on infot otsitud toetuste tingimuste kohta (48%). Ka 2008.a. uuringu põhjal oli see teema esiplaanil.
- Toetuste taotlemise korral loeb suurim osa (48%) klientidest kõigepealt kokkuvõtlikke juhiseid kodulehelt ja trükistest ning asub alles siis vorme täitma. 39% asub kohe täitmisele. 29% loeb enne vormide täitma asumist läbi põhjalikumad juhised. Tegutsemisviis erineb üsna oluliselt olenevalt vastaja profiilist: firmad ja nn „muud taotlejad“ tutvuvad vajaminevaga suuremas osas kodulehe kaudu, FIE-dest ja eriti eraisikutest paljud pöörduvad abi saamiseks piirkondlike büroode poole.
- Suur enam vastajaskonnast leidis, et on saanud infot nii õigeaegselt kui ka arusaadaval kujul. Mõningatel juhtudel esines siiski ka pretensioone.
- Konkreetsematest infoliikidest pälvisid paremaid hinnanguid PRIA kirjad ja teatised ning täitmisjuhised vormidel. Keskmisest veidi rohkem arusaamatust on põhjustanud määrused meetmete ja toetusnõuete kohta ning e-PRIA kasutamisharjumused e-PRIA portaalis, millega küll üle poole vastajaskonnast pole kokku puutunudki.
- Kasutajate rahulolu PRIA kodulehega oli kõrge (3,22 4-pallisel skaalal). Kolmandik vastajatest ei osanud kodulehte hinnata. Võrreldes 2008.a.-ga on hinnang tõusnud (tollal 3,06).
- PRIA uuematest teenustest on kõige enam kasutatud e-PRIAt (35%) ja kellaaja broneerimise võimalust büroosse tulekuks (29%). Viimane ongi kõige tuntum teenus (81%).
- Teenused, mis on seotud internetiga, on firmade seas märksa tuntumad kui suurima kliendigrupi - eraisikute seas. Mõningaid erinevusi esineb ka regiooniti.
- Kõige vähemtuntum ja vähem kasutatud teenus on seni RSS uudistevoo tellimine meiliaadressile, millest ei teadnud midagi 78% valimist ning kasutanud oli vaid 4%.
- Põhjustest, miks e-PRIA teenuseid pole kasutatud, oli esikohal vastava vajaduse puudumine nagu ka 2008.a. (52% neist, kes pole e-PRIAt kasutanud). Sellele järgnes puudulik arvutioskus või arvuti/interneti puudumine (42%).
- Kliendarvuti mittekasutamise põhjuste seas vastati kõige sagedamini, et osatakse arvutit ilma selletagi kasutada. Pääaegu sama palju oli neid, kes kliendarvuti võimalusest ei teadnudki.

- Idee järgi kavatseb edaspidi e-PRIA teenuseid kasutada 51% vastajaskonnast – see on keskmiselt 16 protsendipunkti rohkem kui praegu. Kavatsejaid on keskmisest rohkem nendes taustrühmades, kes seda juba nüüdki teevad (firmad, nn „muud“ taotlejad).
- Põhjustest, kui pole kavatsust edaspidi e-PRIAt kasutada, on esikohal arvuti, interneti või arvutioskuse puudumine (48% mittekavatsejatest). Oma osa on ka harjumusel, teadmisel, et ilma saab ka hakkama.
- Enamus (53%) vastajaskonnast sooviks edaspidigi PRIAga suhelda paberdokumentide abil, 36% elektrooniliselt. Soovid erinevad tugevasti olenevalt vastajate profiilist: eraisikutest pooldab paberversiooni 62%, firmade ja „muude“ hulgas soovib suurem osa jätkata elektrooniliselt.
- Põhilised probleemid PRIA info kättesaamisel ja internetiteenuste arendamisel ongi tingitud arvutite puudumisest või puudulikust arvutioskusest suurel osal klientuurist.
- Hinnangud PRIA maakondlike büroode töötajate asjatundlikkusele olid väga kõrged – enamust peeti peaaegu 100-protsendiliselt heaks+pigem heaks. Ka PRIA keskuse ja infotelefoni osas oli lõviosa vastajatest heal arvamusel, kuigi pisikesel osal (5%) oli ka pretensioone.
- Kokkuvõttes oli rahulolu PRIA klienditeeninduse tasemega silmapaistvalt kõrge.