

smiit

SMIT-i KLIENTIDE RAHULOLU-UURING 2025

PAKKUMINE

16. mai 2025

HeiVäl OÜ, reg. 10458639
HeiVäl Consulting™ / HeiVäl OÜ
Lai 30, 51005 Tartu
Kollane 8-7, 10147 Tallinn

Kaido Väljaots
GSM: +372 528 0270
e-mail: kaido.valjaots@heival.ee
<http://www.heival.ee>



HeiVäli lühitutvustus ja kogemus

Uuringu pakutav lahendus vastavalt tehnilisele kirjeldusele

Uuringu läbiviimise ajakava etappide lõikes

Uuringu läbiviimise tehniline lahenduse ja selle turvalisuse kirjeldus ning riskianalüüs

Kogumaksumus

Näiteid ja ettepanekuid kujunduse ja analüüsilahenduste kohta

- HeiVäl OÜ (kaubamärgiga HeiVäl Consulting) on **1993. aastal asutatud juhtimiskonsultatsioonide ettevõte**.
- HeiVäl Consulting on keskendunud keerukamatele **töötaja- ja kliendirahulolu, juhtimise, strateegia, kvaliteedijuhtimise ja turundusega seotud projektidele**.
- Osutame nõustamisteenust ning viime läbi uuringuid, analüüse ja koolitusi **avalikule sektorile, teadusasutustele ja ettevõtetele**.
- HeiVäl Consultingu asutajad ja konsultandid Tõnu Hein ja Kaido Väljaots on **organisatsioone nõustanud enam kui 25 aastat**. Tõnu Hein on valitud Eesti Konsultantide Assotsiatsiooni poolt Aasta Konsultandiks 2010. Suhtleme klientidega eesti, inglise, soome ja vene keeles.
- Aastatel 2007 ja 2009 on HeiVäl Consulting saanud Eesti Kvaliteediühingult tunnustuse – Edasipürgiv Organisatsioon
- HeiVäl Consulting on strateegia (sh tehnoloogia-, turundus- ja ekspordistrateegia) väljatöötamiseks loonud kaubamärgiga kaitstud Liivakella® meetodi. Liivakella® meetod võimaldab strateegia koostamist terviklikult juhtida ja siduda erinevad analüüsid üheks loogiliselt seotud tervikuks.

Meie klientide rahulolu

HeiVäl Consulting kasutab oma tegevuse tulemuslikkuse hindamiseks CSI metoodikal põhinevat kliendirahulolu uuringut. 2009.–2024. aasta andmete põhjal on kliendirahulolu 93 punkti 100-punkti skaalal, soovitusindeks (NPS indeks) 83 punkti.

VALIK SENISEST KOGEMUSEST

(rahulolu-uuringud avalikus sektoris)

HEI VÄL CONSULTING

4

16.05.2025



Nordea

Luminor



éolane

Swedbank



EKSPRESS
MEEDIA



FELIX



EKSPRESS
GRUPP



Edelaraudtee



ESTPL
Glassense

ATRIA EESTI
Hea toit – parem tuju.



- 2012 – Klientide rahulolu-uuring
- 2012 – Töötajate pühendumise uuring
- 2013 – Klientide rahulolu-uuring
- 2014 – Klientide rahulolu-uuring
- 2015 – Klientide rahulolu-uuring
- 2019 – Klientide rahulolu-uuring
- 2021 – Klientide rahulolu-uuring
- 2022 – Peakasutajate rahulolu-uuring

2012: “HeiVäli kui koostööpartnerit soovitas teine firma, kes oli HeiVäli pakutud teenusega väga rahul. Sealt algas ka meie asutuse kokkupuude ja juba esimese kohtumise järel oli selge, et tegemist on väga professionaalse firmaga, kes oma valdkonda suurepäraselt tunneb.”

UURINGUMEESKONNA KOOSSEIS, ROLLIDE JAOTUS

Projektijuht Kaido Väljaots suhtleb tellijaga ja koordineerib lepingu täitmisega seotud küsimusi uuringumeeskonna ja tellija vahel. Kaido juhib seda projekti, kuna ta on varasemalt juhtinud analoogilise fookusega SMITi poolt tellitud kliendirahulolu mõõtmise projekte ja mitmeid kümneid analoogilisi töid. Kaido koordineerib projekti riskide juhtimist ja tegeleb selleks vajadusel ennetavate ja vältivate tegevustega koostöös teiste meeskonnaliikmetega. Kaidot asendab vajadusel Tõnu Hein, sest ta on teine HeiVäli asutaja ja omab võrreldavat kogemust erinevatest projektidest viimase 32 aasta jooksul.

Küsitlusjuht Kristina Hiir valmistab ette andmete päringu sisulise ja vormilise poole. Küsitluse väljasaatmiseks seab Kristina üles veebivormi ja lisab sinna vajalikud filtrid ning korraldab sujuva väljasaatmise kogu nimekirjale. Samuti kogub Kristina küsitluse andmed ja koostab nendest analüütiku ja assistendi abiga väljundiks vajalikud Exceli tabelid või analüütikat võimaldava PowerBI lahenduse, millel on Excelist paindlikum väljund. Kristina tegeleb projektis küsitluse tehnilist läbiviimist tagavate funktsioonidega, sest ta on HeiVälis enam kui 6 aasta jooksul olnud andmeanalüüsi eestvedaja ja isiklikult koostanud näiteks lisatud CV dokumendis nimetatud projektidega seotud tehnilise ja sisulise väljundi. Kristinat asendab vajadusel Justin Hein, kellel on samuti kogemus analüütiliste mudelite loomise ja raportite kontrollimise ning küsitlusankeetide väljasaatmise osas.

Sotsioloog Tõnu Hein kontrollib ankeetide laekumisel taustatunnuste alusel vastajate gruppide osakaalusid ja edastab vajalikud korrektiivid ning täiendavalt küsitlusse kutsutavate või meeldetuletusse kaasatavate gruppide andmed. Tõnu tegeleb valimi, meetoodika ja intervjuude teemadega seoses 32-aastase ärikonsultatsiooni alase töökogemusega nii Eestis kui ka Soomes. Tõnut asendab vajadusel projektijuht Kaido Väljaots.

Analüütik Justin Hein toetab küsitlusjuhti tehniliste funktsioonidega, milleks on andmefailide formaatimine, ja hiljem väljundina andmetabelite ja raportite koostamises. Justin on nende tegevuste eestvedajaks valitud seoses senise kogemusega analoogilistes HeiVäli projektides. Justinit asendab vajadusel Katrin Saar.

Assistent Katrin Saar toetab sotsioloogi tööd. Samuti osaleb Katrin muudes tehnilistes tugifunktsioonides. Katrin on vastutanud põhitegevust toetavate tegevuste eest HeiVälis juba üle 20 aasta. Vajadusel asendab Katrinit Justin Hein.

- Juhtimiskonsultant aastast 1994
- Tartu Ülikooli majandusküberneetika eriala (1994. a).
- Swedish School of Economics and Business marketingi kursused (1993.a).
- Concordia International University MBA programm (2003.a).
- Magistritöö teemal “AS ELCOTEQ Tallinn’s Combination of the Balanced Scorecard and the European Quality Award Model”.
- OÜ HeiVäl asutajaliige ja konsultant. Enamik praegusi HeiVäli projekte on seotud rahulolu-uuringute korraldamisega, strateegilise planeerimisega ja kvaliteedijuhtimisega.
- Alates aastast 2000 Euroopa ja Eesti kvaliteediauhinna assessor ja ekspert.
- 2007. aastal osales Kaido projektis Edasipürgiv Organisatsioon taotlejana, tugisikuna, eksperdina, valideerijana ja koolitajana.
- Eesti Kvaliteediühingu liige
- Keeled: eesti, inglise, vene, soome



Kontakt:
Kaido.Valjaots@heival.ee
5280270
www.heival.ee

- Tõnu Hein on juhtimiskonsultant aastast 1992
- Lõpetanud Tartu Ülikooli majandusküberneetika eriala 1986. a.
- OÜ HeiVäl asutajaliige ja konsultant.
- Tõnu on Eesti Juhtimiskvaliteedi auhinna ja Eesti avaliku sektori kvaliteediauhinna ekspert ja koolitaja, European Quality Award 1999-2002 – assessor, Tõnu Hein on aidanud koostada kümneid tehnoloogiaarenduse projekte biotehnoloogia, keskkonnatehnoloogia jt valdkondades
- Tõnu Hein on AIESEC Eesti – asutajaliige ja *alumni* 1989, McKinsey&Co Inc – *alumni*, Eesti Kvaliteediühingu liige
- Tunnustus – Eesti Aasta Konsultant 2010
- Tunnustus – Eesti Kvaliteedi Nägu 2010
- Keeled: eesti, inglise, soome, vene



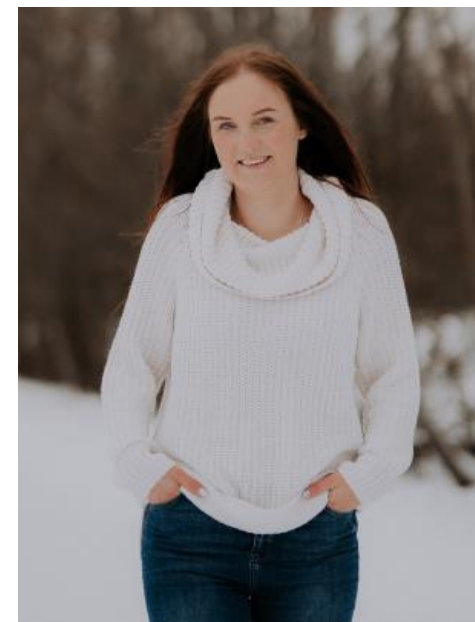
Kontakt:

Tonu.Hein@heival.ee

GSM: +372 509 4004

www.heival.ee

- HeiVäli analüütik alates november 2018
- Peamised ülesanded:
 - Uuringuprojektide koostamine
 - Küsimustike väljatöötamine ja veebistamine
 - Andmeanalüüs (Qlikview, Microsoft Power BI)
 - Raportite koostamine
- Eesti Maaülikooli sotsiaalteaduse magister ökonoomika ja ettevõtluse erialal
- Magistritöö 2020. aastal teemal “Ringmajanduse indikaatorite väljatöötamine ettevõtetes rakendamiseks”
- Eesti Maaülikoolis assistent-analüütik seoses uuringuprojektiga CIRCLE “Koostöö edendamine bioressursside jätkusuutlikuks ja ringmajandavaks kasutamiseks põllumajanduses, metsanduses ja vesiviljeluses (*Promoting collaboration for sustainable and circular use of bioresources across agriculture, forestry, and aquaculture*)” jaanuar 2022 – aprill 2024



Kontakt:
kristina.hiir@heival.ee
+372 5668 8025
www.heival.ee

HeiVäli lühitutvustus ja kogemus

Uuringu pakutav lahendus vastavalt tehnilisele kirjeldusele

Uuringu läbiviimise ajakava etappide lõikes

Uuringu läbiviimise tehniline lahenduse ja selle turvalisuse kirjeldus ning riskianalüüs

Kogumaksumus

Näiteid ja ettepanekuid kujunduse ja analüüsilahenduste kohta

- Küsitluse (ligikaudu 80 küsimust) vastajateks on teenuste (100 teenust) kasutajad ja peakasutajad.
- Teenuse kasutajaid/kliente on ligikaudu 10 000: Siseministeerium, Sisekaitseakadeemia, Politsei- ja Piirivalveamet, Päästeamet, Häirekeskus ja väliskliendid (nt Välisministeerium, Kultuuriministeerium jne).
- Veebipõhine ankeetküsimustik, mis adresseerib SMITi poolt valitud teenuseid, vormistatakse eesti keeles.
- Tulemuste esitamisel juhindutakse kliendi soovi(de)st ja andmekaitseseadusest.
- Eeldatav ajakava on planeeritud selliselt, et ankeetküsitluse vastused saadakse enne 20.06.2025 ning uuringu tulemused esitatakse augustis-septembris. Vajadusel muudetakse projekti ajakava vastavalt kliendi eelistustele.
- Pakkumises sisalduvad kõik HeiVäli konsulantidega seotud tööjõu- ja transpordikulud (Eesti Vabariigi piires).
- Pakkumises sisaldub projektijuhtimine, nõustamine ja projekti tulemuste esitlemine kolmel korral.
- Oleme avatud läbirääkimisteks võimalike muude eritingimuste osas.
- HeiVäl on valmis töödega alustama mais 2025.
- Tööde täpne ajakava ning lõpptähtaeg kujuneb poolte kokkuleppel, kuid hilisem tähtaeg on 30.09.2025.

TERVIKLIK ORGANISATSIOONI ARENGUPROTSESS ja PROJEKTI FOOKUS

1. Etapp – planeerimine

Eesmärgid:

- täpne hetkeolukorra kaardistamine rahulolu-uuringu abil
- juhtide teadlikkuse loomine muudatusvajadusest, soovitud olukorrast ja kuidas selleni jõuda.
- muudatuste kavandamine ja kokkulepetele pühendumise saavutamine

2. Etapp – teostamine

Eesmärgid:

- kavandatud muudatuste elluviimine
- juhtide toetamine muudatuste järjepideval teostamisel

3. Etapp – kontrollimine, vahetkokkuvõtete tegemine

Eesmärgid:

- kordusuuringu teostamine toimunud arengu vahetahandamiseks ning järgnevate arengukohtade tuvastamiseks

4. Etapp – elluviimine

Eesmärgid:

- vajalike korrigeerimiste sisseviimine
- vajalike muudatuste juurutamine kogu organisatsioonis ning neile järgnevate tegevuste elluviimine



Üldine hinnang tavakasutajate ja peakasutajate rahulolule SMITi teenustega

PROJEKTI FOOKUS

Otsene hinnang parendustegevuste ja projektide mõjule (lisandväärtust pakkuva ettepanek tellijale)

ÜLD- EESMÄRGID

PLAN

1. selgitada välja klientide rahulolu alljärgnevate teemade osas:

- taust
- rahulolu SMITiga
- teenindamine ja klienditugi
- SMITi töökohateenused
- SMITi teenused
- arendustegevus jt

2. aidata juhtidel mõista ametiga seotud vajadusi ning ootusi, luua teadlikkus muudatusvajadusest, soovitud olukorrast ja kuidas selleni jõuda;

3. aidata juhtidel kavandada uuringust tulenevalt vajalikke muudatusi.

VARASEMATE PARENDUS- TEGEVUSTE MÕJU HINDAMINE

CHECK

(lisandväärtust pakkuv ettepanek tellijale)

1. selgitada välja, kuidas on parendustegevused varem väljaselgitatud probleemseid valdkondi mõjutanud;

2. soovi korral selgitada välja töötajate hinnang parendustegevustele.



KÜSIMUSTIKU KOOSTAMINE

Andmete
kogumine

Andmete
analüüs ja
raportite
koostamine

KÜSITLUS

1. Kontaktlisti saamine SMITilt.
2. Küsimustiku ülevaatamine ja muudatusettepanekute tegemine vastavalt lähteülesandes püstitatud eesmärkidele
 - **küsitluse käigus käsitletavat teemad** (SMITi soovil ja HeiVäli ettepanekul):
 - 1) taust
 - 2) üldine rahulolu SMITiga
 - 3) teenindamine ja klienditugi
 - 4) SMITi töökohateenused
 - 5) SMITi teenused
 - 6) arendustegevus jt
 - **segmenteerivad taustatunnused**: peakasutaja või mitte, asutus, töövaldkond, maakond, ametialane positsioon, tööstaaž, haridustase, vanus jne (kokkuleppel); vahetu kodaniku teenindaja või mitte
 - sisaldab nii **valikvastustega**-, **skaala**- kui ka **avatud vastustega küsimusi**
 - võimalus lisada **sihtrühmapõhiseid küsimusi** – kontaktlistist lähtuvalt saavad teatud küsimustele vastata vaid nt kindla asutuse vastajad
3. SMITiga koostöös koostatud kaaskirja ning küsimustiku veebistamine eesti keeles
4. Küsimustik saadetakse enne laialisaatmist SMITile testimiseks, pärast positiivset tagasisidet saadetakse see sihtrühmadele ning mõnedele klientidele korraldatakse võimalus, et SMIT saab saata neile ise küsimustiku

Valikvastustega küsimus

Teie ametialane positsioon:

Juht - kui Teil on tööl alluvaid; spetsialist - vastasel korral.

☒ Juht ☐ Spetsialist

Teie tööstaaž praeguses töökohas:

☐ Kuni 1 a

☒ Üle 1 a kuni 5 a

☐ Üle 5 a kuni 10 a

☐ Üle 10 a

Skaalaküsimus

Palun hinnake oma nõusolekut järgmiste väidetega, kus

- 1 Ei nõustu üldse
- 10 Nõustun täielikult
- ? Ei oska öelda

Olen rahul SMITi poolt osutatavate info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (edaspidi IKT) teenustega üldiselt.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ?

SMITi poolt osutatavad IKT teenused vastavad minu ootustele.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ?

Avatud vastustega küsimus

Mis muudaks Teie jaoks SMITi teenuste kasutamise veelgi paremaks?

Avatud vastus |

Küsimustiku
koostamine

ANDMETE
KOGUMINE

Andmete
analüüs ja
raportite
koostamine

ANDMETE KOGUMINE

Veebiankeedi vastuste kogumine andmebaasi

- **Andmekogumiseks kuluv aeg kokkuleppel** (enamasti 2-3 nädalat).
- Andmeid on võimalik **koguda anonüümse** või **isikustatud ankeediga**:
 - **isikustatud ankeedi puhul** on HeiVälil võimalik siduda veebiankeedi vastused kontaktlisti infoga. Vastajale on küsimustik anonüümne, kuna isikustatud andmeid Tellijale ei avaldata ning alla 5 vastusega gruppide kohta kokkuvõtteid ei tehta. Vajadusel võimalik veebiküsimustikku liigendada vastavalt vastaja taustale, nt saata meeldetuletusi ainult mittevastanutele. Lisaks aitab isikustatud ankeet veenduda, et üks inimene ei täida küsimustikku mitmel korral ning anda täpse ülevaate vastamisaktiivsusest ka üksuste lõikes;
 - **anonüümse ankeedi puhul** ei saa kasutada kontaktlistist lähtuvaid filtreid, meeldetuletused lähevad kõigile kontaktlistis.
- Mittevastanutele **saadetakse** küsitlusperioodi jooksul **meeldetuletusi**. Meeldetuletuste arv kokkuleppel (enamasti 2 meeldetuletust, vajadusel ka 3).
- Vastuste kogumine andmebaasi.
- Tellijale antakse küsitlusperioodi jooksul **ülevaateid vastamisaktiivsusest** – vastamisaktiivsus jälgitav veebilingi kaudu, mis edastatakse Tellijale peale küsitluse väljasaatmist.

Küsimustiku
koostamine

Andmete
kogumine

ANDMETE
ANALÜÜS JA
RAPORTITE
KOOSTAMINE

UURINGU TULEMUSTE KOKKUVÕTE

1. **Küsitluse käigus kogutud info analüüsimine ja interpreteerimine, järelduste tegemine** (analüüsilahenduse loomiseks kasutatakse peamiselt kahte tarkvara: Qlikview ja Power BI).

Analüüsilahendusena luuakse graafikuid, jooniseid, tabeleid. Iga huvipakkuva küsimuse kohta luuakse jooniseid vastavalt vastajaid iseloomustavate tausttunnuste arvule. Sealhulgas:

Võrdlevad joonised – küsimustele antud hinnangute võrdlus ning omakorda erinevused üksuste (osakonnad jm) lõikes.

Paremusjärjestus – saadud hinnangute põhjal koostatakse pingerida: millise üksuse, milliste aspektidega ollakse kõige rohkem või vähem rahul?

CSI (Customer Satisfaction Index) grupid ja soovitusindeks (lisandväärtust pakkuv ettepanek tellijale) – rahulolevate, neutraalsete ning mitterahulolevate klientide osakaalu ning erinevate üksuste soovitusindeksi arvutamisel kasutame rahvusvaheliselt tunnustatud CSI metoodikat .

Erinevate küsimuste mõju üldisele rahulolule (lisandväärtust pakkuv ettepanek tellijale) – mõju üldisele rahulolule leitakse statistilise analüüsi tulemusena. Mida suurem on seos vastajate poolt küsimustele antud hinnangute ja üldisele rahulolule antud hinnangu vahel, seda suuremaks loetakse küsimuse mõju rahulolule.

Lisaks toome välja huvitavad leiud, mis meile analüüsi tehes silma jäid.

2. **Analüüsitulemuste põhjal lõpparuannete koostamine** (PowerPoint või Word või Power BI (innovatsiooni pakkuv ettepanek tellijale)) – Tellija soovi korral koostatakse lõppraport, kuhu lisatakse ka võrdlus eelmiste aastate tulemustega. Toome tulemuste analüüsis ära ka teenusepõhised raprtid igale teenusele.
4. **Uuringu tulemuste tutvustus vähemalt kolmel korral ja arutelu**



CSI (Customer Satisfaction Index) METOODIKA

(lisandväärtust pakkuv ettepanek tellijale)

CSI (*Customer Satisfaction Index*) METOODIKA

- HeiVäl kasutab klientide rahulolu-uuringu tulemuste mõõdetavaks tegemisel CSI (*Customer Satisfaction Index*) metoodikat, mis on maailmas laialt levinud huvigruppide rahulolu juhtimisel. Rahandusministeeriumile töötasime välja elukeskonna- ja avalike teenuste rahulolu mõõtmise metoodika, mida Statistikaamet kasutab ja mille kohta on andmed näha Minuomavalitsus.ee lehel: <https://heival.ee/uudised/elukeskkonnaga-rahulolu-hindamise-metoodika-taiendusvoimalused-ja-andmete-kasutamine-saastva-arengu-suunamisel>. Minuomavalitsus.ee-s on selle kohta lehekülg siin: <https://minuomavalitsus.ee/metoodika/elanike-rahulolu-uuring>. CSI metoodika on välja kasvanud Rootsi kliendirahulolu baromeetri uuringu metoodikast. Seda metoodikat oleme kasutanud ka varasematel kordadel SMIT-le kliendirahulolu-uuringuid tehes.
- Kliendid annavad oma hinnangu üldistele rahulolu küsimustele ning erinevatele rahulolu mõjutavatele faktoritele (nagu 1. taust; 2. rahulolu SMITiga; 3. teenindamine ja klienditugi; 4. SMITi töökohateenused; 5. SMITi teenused; 6. arendustegevus, ...). Rahulolumudel is tuuakse välja, kuidas iga üksik faktor mõjutab klientide üldist rahulolu taset.
- Uuringutulemuste analüüsimiseks kasutatakse struktuurivõrrandite mudelit, mis võrreldes paljude teiste meetoditega annab võimaluse näha erinevate teemade (näiteks teadmiste, oskuste jmt) olulisust klientide rahulolu mõjutamisel ja seda ilma, et klientidel endal palutaks teemade olulisust hinnata. Teadmine, mis mõjutab klientide üldist rahulolu kõige enam, võimaldab asutusel ressursse efektiivsemalt investeerida.
- Rahulolu sisemiste seoste muutumisel või teooria arenemisel maailmas saab mudelit kohandada ja arendada. Kasutatav metoodika tagab ankeedi loomulikult arendamisel tulemuste võrreldavuse ajas.

CSI metoodika annab vastused küsimustele:

- Millised on need teemad ja valdkonnad, millega vastajad on kõige enam või vähem rahul ehk mis vajab samal tasemel hoidmist, mis parandamist?
- Millised on seosed rahulolu põhjustajate, rahulolu taseme ja rahulolust põhjustatud lojaalsuse ja soovitamise vahel?
- Kuidas erinevate rahulolu põhjustajate parandamine mõjutab vastajate üldist rahulolu taset ehk millega tegelemine aitab rahulolu kõige enam tõsta?
- Kui lojaalsed on meie kliendid? Kes on meie soovitajad?

CSI mudel (rahulolu mudel)

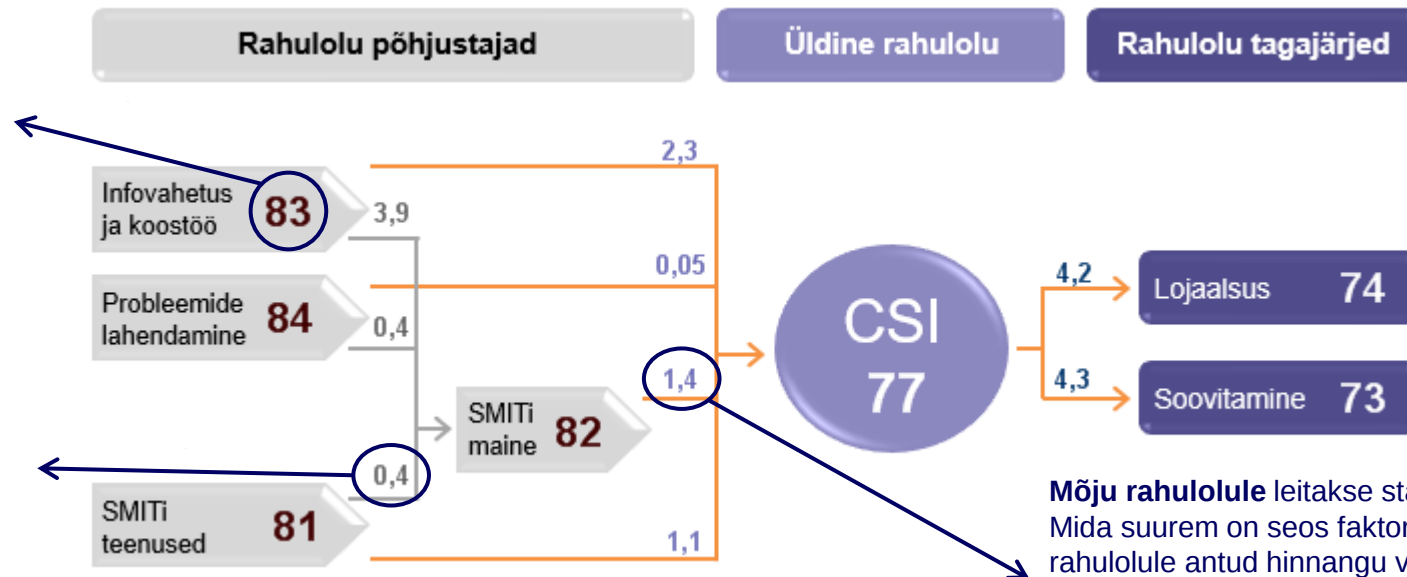
Rahulolu, lojaalsuse ja soovitamise mõõtmiseks kasutame **CSI (Customer Satisfaction Index) metoodika** küsimusi. CSI metoodika abil mõõdetakse klientide **üldist rahulolu** ja **rahulolu tagajärgi** – lojaalsust ja soovitamist.

Struktuurivõrrandite mudel (CSI mudel) võimaldab võrrelda erinevate valdkondade mõju rahulolule:



Faktori indeks leitakse faktorisse kuuluvate küsimuste aritmeetilise keskmisena.

Mõju mainele Mida suurem on seos faktorile antud hinnangu ja mainele antud hinnangu vahel, seda suuremaks loetakse faktori mõju mainele.



Mõju rahulolule leitakse statistilise analüüsi tulemusena. Mida suurem on seos faktorile antud hinnangu ja üldisele rahulolule antud hinnangu vahel, seda suuremaks loetakse faktori mõju rahulolule. **Mõju tõlgendus:** kui vastajad oleksid SMITi mainega 5 (fikseeritud number, analüüsipõhine) palli võrra rohkem rahul, tõuseks üldine rahulolu **1,4** palli võrra.

CSI (Customer Satisfaction Index)

METOODIKA selgitus

Küsitluse koostamise põhimõtted

- HeiVäl Consulting lähtub küsimustiku koostamisel organisatsiooni vajadustest ning eesmärkidest. Küsimustiku koostamisel lähtutakse eelpool esitatud CSI metoodikast. Klientide rahulolu indeks (CSI) arvutatakse asutusele antud hinnangute põhjal, lähtudes kolmest põhiküsimusest:
 - Kui rahul oled SMIT-ga üldiselt?
 - Kuidas vastavad SMIT-i teenused Sinu ootustele?
 - Kui lähedal on SMIT-i pakutavad teenused Sinu kujutlusele ideaalsest teenusest?
- Seega luuakse uuringu küsimustik eesmärgiga leida vastused neile küsimustele. Küsimustiku soovitatav pikkus on maksimaalselt 100 küsimust, sealhulgas valikvastustega küsimused, hinnanguid andvad (skaalaga) küsimused ja vabavastustega küsimused.
- Ankeedi täitmiseks kuluv orienteeruv aeg võiks olla maksimaalselt 10 – 20 minutit. Enne uuringu väljasaatmist kooskõlastame küsimustiku kliendi esindajaga ning testime seda.

Kliendi rahulolu uuring ja rahulolu parandamine aitab:

1. juhtidel teada saada, millele ja millises järjekorras piiratud ressursside tingimuses tähelepanu suunata;
2. mõõta parendustegevuste tulemuslikkust;
3. kõigil asutuse funktsioonidel keskenduda lõppkliendile;
4. kaasata kogu asutust kliendi vajaduste rahuldamisse;
5. klienditeeninduse kultuuril läbida kogu asutust;
6. kõikidel töötajatel mõista, et tulemusliku töö eelduseks olevad kliendirahulolu, lojaalsus ja soovimine tulenevad teeninduskvaliteedist;
7. tekitada töötajatele harjumust küsida: „Kes on klient/kodanik ja milliseid tema vajadusi me rahuldada suudame/soovime?“
8. teha igaühele läbi isiklike eesmärkide selgeks, millist panust temalt väärtusahelas oodatakse.

HeiVäli lühitutvustus ja kogemus

Uuringu pakutav lahendus vastavalt tehnilisele kirjeldusele

Uuringu läbiviimise ajakava etappide lõikes

Uuringu läbiviimise tehniline lahenduse ja selle turvalisuse kirjeldus ning riskianalüüs

Kogumaksumus

Näiteid ja ettepanekuid kujunduse ja analüüsilahenduste kohta

PROJEKTI LÄBIVIIMISE AJAKAVA

25

16.05.2025

Tegevus	Algus	Lõpp	Teostaja
ETTEVALMISTUS PROTSESS			
Küsimustiku ülevaatamine, täiendamine HeiVäli ettepanekul ja tellija soovil	26.05.2025	27.05.2025	HeiVäl / SMIT
Kaaskirjade koostamine, täiendamine HeiVäli ettepanekul ja tellija soovil	28.05.2025	30.05.2025	HeiVäl / SMIT
Kontaktandmebaasi edastamine HeiVälile, kvaliteedikontroll HeiVäli poolt		30.05.2025	HeiVäl / SMIT
KÜSIMUSTIKU VEEBISTAMINE			
Küsimustiku veebistamine - küsimustiku kujundamine, küsitluslinkide genereerimine. Kaaskirjade veebistamine	27.05.2025	30.05.2025	HeiVäl
Küsimustiku testimine. Parandusettepanekute sisse viimine	29.05.2025	04.06.2025	HeiVäl / SMIT
Kontaktandmebaasi sidumine küsitlustarkvaraga	05.06.2025	06.06.2025	HeiVäl
ANDMETE KOGUMINE			
Küsimustike väljasaatmine ja andmete kogumine	9.06.2025	20.06.2025	HeiVäl
Meeldetuletus 1	16.06.2025		HeiVäl
Meeldetuletus 2	19.06.2025		HeiVäl
Vastamisaktiivsuse jälgimine	Ülevaade veebilingil (24/7)		HeiVäl / SMIT
ANDMEANALÜÜS JA TULEMUSTE ESITLEMINE			
Andmete töötlemine - andmete analüüsiks sobivale kujule viimine	25.06.2025	04.07.2025	HeiVäl
Andmeanalüüs ja tulemuste statistiline töötlemine	07.07.2025	16.07.2025	HeiVäl
Raporti koostamine - eelnevalt kokku lepitud formaadis raporti koostamine, sisaldab võrdlusi varasema uuringuga	17.07.2025	08.08.2025	HeiVäl
Tulemuste esitlemine kolmel korral	Kokkuleppel		HeiVäl / SMIT
Projekti juhtimine - SMIT projektimeeskonnaga suhtlemine, info jagamine, projekti planeerimine ja ettetulevate probleemide lahendamine	05.2025	09.2025	HeiVäl

HeiVäli lühitutvustus ja kogemus

Uuringu pakutav lahendus vastavalt tehnilisele kirjeldusele

Projekti läbiviimise etappide kirjeldus

Uuringu läbiviimise tehniline lahenduse ja selle turvalisuse kirjeldus ning riskianalüüs

Kogumaksumus

Näiteid ja ettepanekuid kujunduse ja analüüsilahenduste kohta

UURINGU LÄBIVIIMISE TEHNILINE LAHENDUSE JA SELLE TURVALISUSE KIRJELDUS

- Veebiküsimustike loomisel kasutab HeiVäl pikaajalise koostööpartneri Research Automators Sweden AB teenust. Partneriga on sõlmitud isikuandmete töötlemise leping. Veebiküsimustik luuakse partneri serveris ja vastused kogunevad esialgu sinna. Veebiküsimustiku lõppedes salvestab HeiVäl kogutud andmed oma serverisse. Andmeid hoiustatakse, töödeldakse ja analüüsitakse HeiVäli andmeserverites lokaalsete tarkvaradega: Microsoft Excel; Microsoft Power BI; Microsoft PowerPoint; QlikView.
- Andmeserver paikneb HeiVäli kontori turvatud alal (füüsiline ligipääs võõrastele puudub). Server on ühendatud sisevõrku. Välismaailmast on server eraldatud topelt tulemüüriga. Andmetele ligipääs on ainult HeiVäli volitatud (projektiga seotud) töötajatel isikliku parooliga. Serveri kasutamise kohta peetakse logi. Andmeid hoitakse krüpteeritult.
- Vastavalt kokkuleppele projekti lõppedes kõik sellega seotud andmefailid ja e-mailid kustutatakse nii serverist (sh partneri serverist) kui ka töötajate e-postidest. Andmefailide edastamisel kliendile kasutatakse turvatud lahendusi, nt parooliga krüpteerimine (sh parool edastatakse eraldi failist) või kasutatakse failijagamisteenuseid (sahver.eesti.ee).

Võimalik risk ja selle ennetamise ja maandamise eest vastutaja	Esinemise tõenäosus	Olulisus - mõju uuringu tulemustele	Maandamismeetmed
Ebapiisav kommunikatsioon Tellijaga Etapp: Ettevalmistuse protsess Riski maandamise eest vastutab: projektijuht	Madal. Paktikas väga harva esinev	Info mitteliikumine võib jätta emma-kumma poole infosulgu eriti projekti algusfaasis, mistõttu võivad tekkida probleemid uuringuprotsessis (nt ei teavitata aegsasti viivitustest protsessis või ei anta edasi uut ilmsiks tulnud infot). Samuti raskendab see uuringut kvalitatiivselt. Infosulg pakkuja ja tellija vahel tähendab kehva protsessijuhtimist ning ohtu uuringu kvaliteedile.	- Meie kommunikatsiooni üheks põhiprintsiibiks on ausus ja kiirus – infot tuleb edastada adekvaatselt ja võimalikult kiiresti. See tagab viivitusteta infovoo Tellija ja Pakkuja vahel. Uuringu kvaliteedi mõistes tagab triangulatsioon selle, et kui juhtub, et mõni infokild on kusagil kahe silma vahele jäänud, siis tuleb see teisest või kolmandast allikast igal juhul välja. - Avakoosoleku eesmärk on läbi arutada nii Tellija ootus uuringule ning selle eesmärgid, kui ka meie nägemus kuidas eesmärkideni jõuda. Meie üks põhiprintsiipe on pidev suhtlemine Tellijaga kogu uuringu jooksul, mis minimeerib möödarääkimise võimalused.
Viivitused uuringu protsessis, tähtaegadest ja ajakavast ei peeta kinni. Kõik etapid: (kogu projekti vältel) Riski maandamise eest vastutab: projektijuht	Keskmine. Praktikas on Eestis juhtumeid, kus uuringuprojektid on ajaliselt rohkem või vähem läinud pikemaks.	Uuringu etapid lükkuvad edasi. Sellel võib olla nii positiivne mõju (uuringu pakkujad saavad rohkem aega töö kvaliteeti tagada) kui ka negatiivsed mõjud (pakkujate töögraafikud lähevad segamini, teised uuringu etapid lükkuvad edasi). Tekib oht, kus tööd ei saa valmis lõpptähtajaks. Uuringu koostamise etapid on omavahel tihedalt seotud ning viivitus ühes etapis lükkab kogu uuringu valmimist edasi.	- Oluline on, et kõik etapid algaksid ja lõpeksid kokkulepitud ajal. - Me mõistame, et vahel on ettenägematud asjaolud, mis planeeritud ajagraafiku segi võivad paisata. Me tagame omapoolse pideva kommunikatsiooni ja operatiivse infovahetuse Tellijaga ning ootame seda ka Tellija poolt. Ajagraafiku koostamisel jätame ajavaru etappide vahele, mis annab reservid võimalike ootamatustega toimetulekuks. - Projekti ajakavast ja tähtaegadest kinnipidamist jälgib HeiVäli projektijuht (koosolekute ja vahekoosolekute planeerimine) - Lõplik ajakava peab sisaldama väikest varu iga etapi puhul - Riski maandamiseks toimub pidev ning kiire suhtlus osapoolte vahel ja kohtumiste käigus lepitakse kokku tähtajad ja vastutajad

VÕIMALIKUD RISKID JA NENDE MAANDAMINE (2)

29

16.05.2025

Võimalik risk ja selle ennetamise ja maandamise eest vastutaja	Esinemise tõenäosus	Olulisus - mõju uuringu tulemustele	Maandamismeetmed
Vastamisaktiivsus veebiküsitlusele on oodatust madalam Etap: Andmete kogumine Riski maandamise eest vastutab: küsitlusjuht (projektijuht on abiks)	Kõrge. Üldjuhul selline risk realiseerub pea 100% teatud määral.	Nõuab enam tööd suhtlustööd tehes. Suureneb oht ja keerukus püsida planeeritavas ajakavas.	• Uuringu ajastamine – mitte saata välja, kui vahetult on toimunud mingi oluline paljusid kliente mõjutanud rike süsteemides/programmides; puhkusegraafikutega arvestamine • Turvaline väljasaatmine – väljasaatja serveri <i>whitelist</i>-imine, turvariski vähendamiseks väikeste osadena saatmine • Tihe suhtlus vahetute juhtidega (SMIT) – nemad saavad edastada oma osakonnale/alluvatele palve küsimustikku täita • Uuringu piloteerimine – 1) saata uuring esmalt väiksemale proportsioonile igast asutusest (N: valitud maakondadele), kui kõik läheb ootuspäraselt, siis ka ülejäänutele; • 2) saata uuring esmalt ainult valitud asutustele (N: Päästeamet ja Häirekeskus) • Küsitluse vajalikkuse ja varasemate uuringute tulemuste põhjal ellu viidud parendustegevuste tutvustamine vastajatele uudiskirja/kaaskirjaga • Kasutame isikustatud veebiankeete, mis võimaldavad mittevastanutele meeldetuletusi saata • HeiVäli projektimeeskond jälgib vastuste laekumist klientide, teiste oluliste uuringu tausttunnuste lõikes.
Küsitluse täitmise jätmine pooleli Etap: Andmete kogumine Riski maandamise eest vastutab: küsitlusjuht	Keskmine. Teatud arv vastajaid jätavad ankeedi täitmise pooleli.	Paljusid vastuseid ei saa kasutada ja see põhjustab lisategevusi, et leida juurde valimisse sobivaid vastajaid.	• Liiga pika küsimustiku korral jätavad mõned vastajad vastamise pooleli. • Küsimustiku ülevaatamine (HeiVäli ja Tellijaga koostöös) eesmärgiga jätta välja kõik küsimused, mille najal ei saa konkreetseid parendustegevusi ette võtta. • Taustküsimuste küsimise (sugu, vanus, ...) asemel saab selle info automaatselt kontaktlistist. • Pooleldi täidetud ankeedid salvestatakse ja vastajal on võimalus hiljem ankeedi täitmine lõpetada. • Meeldetuletuse saatmine või ühenduse võtmine palvega lõpetada ankeedile vastamine.

Tegelik poolelijätjate protsent on olnud varasematel aastatel väga väike, seega tasub ankeetküsitluse koostamisel juhinduda eelnevast praktikast.

HeiVäli lühitutvustus ja kogemus

Uuringu pakutav lahendus vastavalt tehnilisele kirjeldusele

Uuringu läbiviimise ajakava etappide lõikes

Uuringu läbiviimise tehniline lahenduse ja selle turvalisuse kirjeldus ning riskianalüüs

Kogumaksumus

Näiteid ja ettepanekuid kujunduse ja analüüsilahenduste kohta

Uuringu maksumus etappide lõikes		Kirjeldus	Kogus	Ühik	Maksumus, € (km-ta)	Maksumus, € (km-ga)
1	Uuringu stardikoosolek	Detailprojekti koostamine, ootuste ja vajaduste täpsustamine	2	tundi	110	136,4
ETTEVALMISTUS PROTSESS						
2	Uuringu küsimustiku koostamine	Varasemalt koostatud küsimustiku ülevaatamine, täiendamine HeiVäli metoodikast lähtuvalt ja Tellija soovil	8	tundi	440	545,6
3	Kaaskirja koostamine	Uuringu kaaskirjade koostamine	2	tundi	110	136,4
4	Kontaktandmebaasi kontroll	Kontaktandmebaasi kvaliteedikontroll ja ettevalmistus	4	tundi	220	272,8
KÜSIMUSTIKU VEEBISTAMINE						
5	Küsimustiku veebistamine	Excelis koostatud küsimustiku veebistamine ja kaaskirjade veebistamine	26	tundi	1430	1773,2
6	Küsimustiku testimine	Vajadusel viiakse sisse ankeeti muudatused (lisatakse või eemaldatakse küsimusi, muudetakse vajadusel sõnastust jmt)	4	tundi	220	272,8
7	Kontaktandmebaasi sidumine küsitlustarkvaraga	Varasemalt ettevalmistatud kontaktandmebaasi sidumine küsitlustarkvaraga vahetult enne küsimustiku väljasaatmist	4	tundi	220	272,8
ANDMETE KOGUMINE						
8	Ankeetide väljasaatmine, vastamisaktiivsuse jälgimine	Küsitlusankeedid saadetakse olemasolevatele meilidele; vastamisaktiivsuse jälgimine erinevate tausttunnuste lõikes jooksvalt; meeldetuletuste saatmine kokkulepitud aegadel	16	tundi	880	1091,2
ANDMEANALÜÜS JA TULEMUSTE ESITLEMINE						
9	Andmete kvaliteedi kontrollimine	Sisestatud vastuste täiendav kontroll. Vajadusel pooleli jäetud ankeetide kasutatavuse hindamine	4	tundi	220	272,8
10	Andmeanalüüs ja tulemuste statistiline töötlemine	Esmane andmeanalüüs põhinedes kogutud andmetele. Tulemuste grupeerimine soovitud tausttunnuste lõikes, hinnangute keskmiste arvutamine. Analüüsilahenduse loomine keskkonnas QlikViewja/või Power BI	38	tundi	2090	2591,6
11	Uuringu raportite ja esitluste koostamine	Uuringu raporti koostamine, kus tuuakse välja olulisemad avastused, soovitused jmt	50	tundi	2750	3410
12	Tulemuste esitlemine	Peamiste tulemustega ettekanne Tellija poolt soovitud ajal ja kohas kolmel korral	4	tundi	220	272,8
13	Projekti juhtimine	Tellijaga suhtlemine projekti jooksul, projekti käigust informeerimine jmt	30	tundi	1650	2046
14	Küsitlustarkvara Action Dialog projektitasu/kasutustasu				150	186
Kokku			192		10710	13280,40

HeiVäli lühitutvustus ja kogemus

Uuringu pakutav lahendus vastavalt tehnilisele kirjeldusele

Uuringu läbiviimise ajakava etappide lõikes

Uuringu läbiviimise tehniline lahenduse ja selle turvalisuse kirjeldus ning riskianalüüs

Kogumaksumus

Näiteid ja ettepanekuid kujunduse ja analüüsilahenduste kohta

SMITi KLIENTIDE RAHULOLU-UURING 2019

Raport

Tellija: SMIT

Läbiviija: HeiVäl OÜ

HeiVäl OÜ / HeiVäl Consulting™

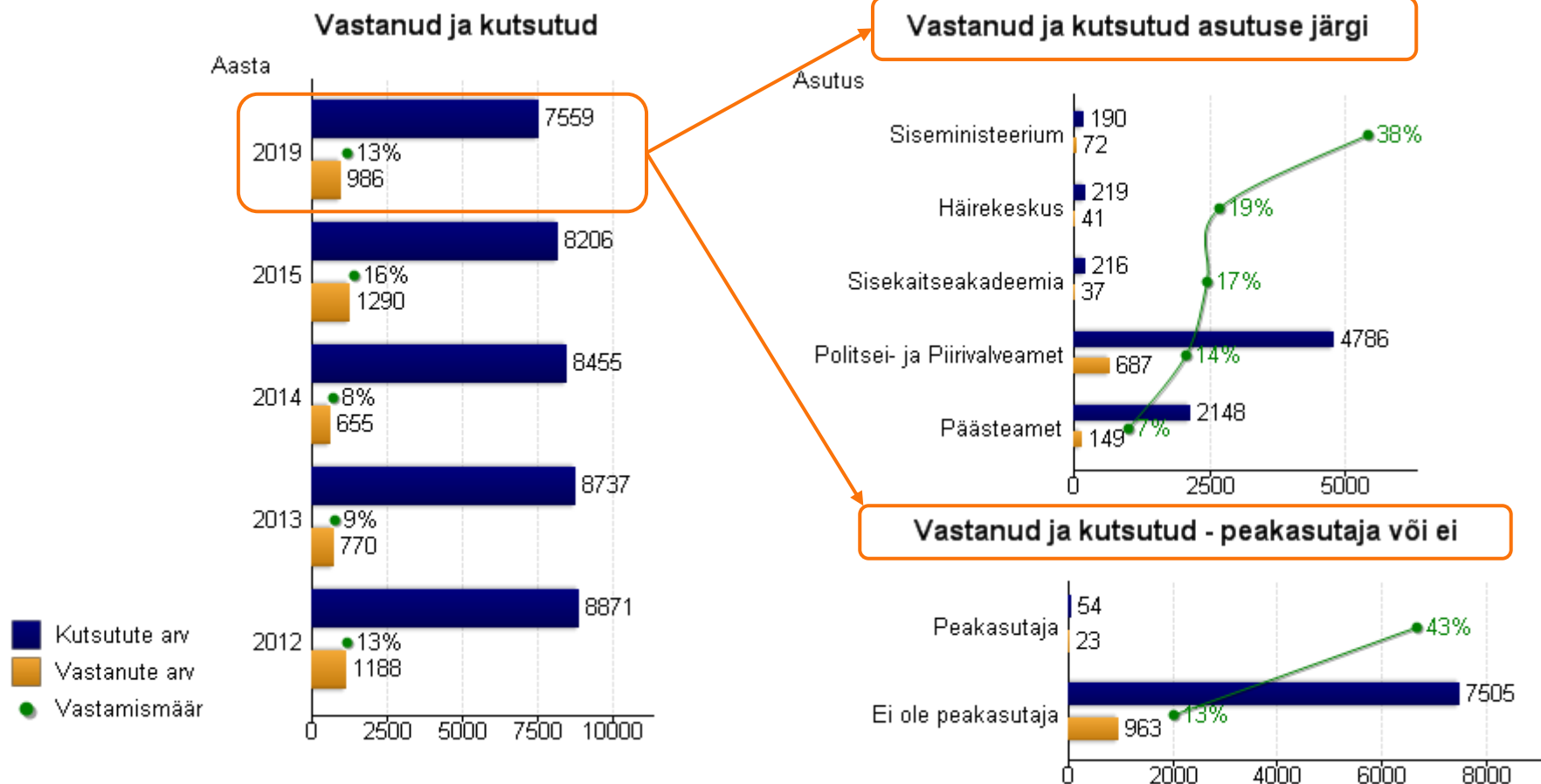
Kollane 8-7, 10147 Tallinn

Lai 30, 51005 Tartu

info@heival.ee

<http://www.heival.ee>





Kokku saadeti küsitluse kutse 2019. aastal 7559 SMITi teenuse kasutajale, kellest **vastas 986** (vastamisaktiivsus **13%**). Kõige aktiivsemad vastajad olid **Siseministeeriumi** töötajad (vastamisaktiivsus **38%**). Kõige madalama vastamisaktiivsusega üksuseks oli **Päästeamet** (vastamisaktiivsus **7%**). **Peakasutajatest 43%** vastas küsimustikule.

Teema	Rahulolu 2012	Rahulolu 2014 I	Rahulolu 2014 II	Rahulolu 2015	Rahulolu 2019	Trend	Muutus viimase uuringuga
Üldine rahulolu	50	56	65	71	77		6
Lojaalsus	47	53	65	70	74		4
Infovahetus ja koostöö	58	65	71	79	83		4
Soovitamine	39	47	59	66	73		7
Teenused	60	71	71	74	81		7
SMITi maine	33	62	72	77	82		5
Klienditugi	70	79	83	87	87		0
Arendustegevus	33	50	49	53	62		9
Probleemide lahendamine					84		
Tehnikud					87		
Kokku	59	69	72	76	81		5

NB! Teenused, mida hinnati, erinevad mõnevõrra varasematest uuringutest (vt täpsemalt sissejuhatausest).

NB! Arendustegevuse küsimused on esitatud vaid peakasutajatele.

NB! Sel aastal lisandusid küsimused tehnikute ja probleemidest teavitamise/ lahendamise kohta.

Näiteid kommentaaridest klienditoele:

„Teenindus on alati olnud meeldiv, asjatundlik, abivalmis, kannatlik. AITÄH!“

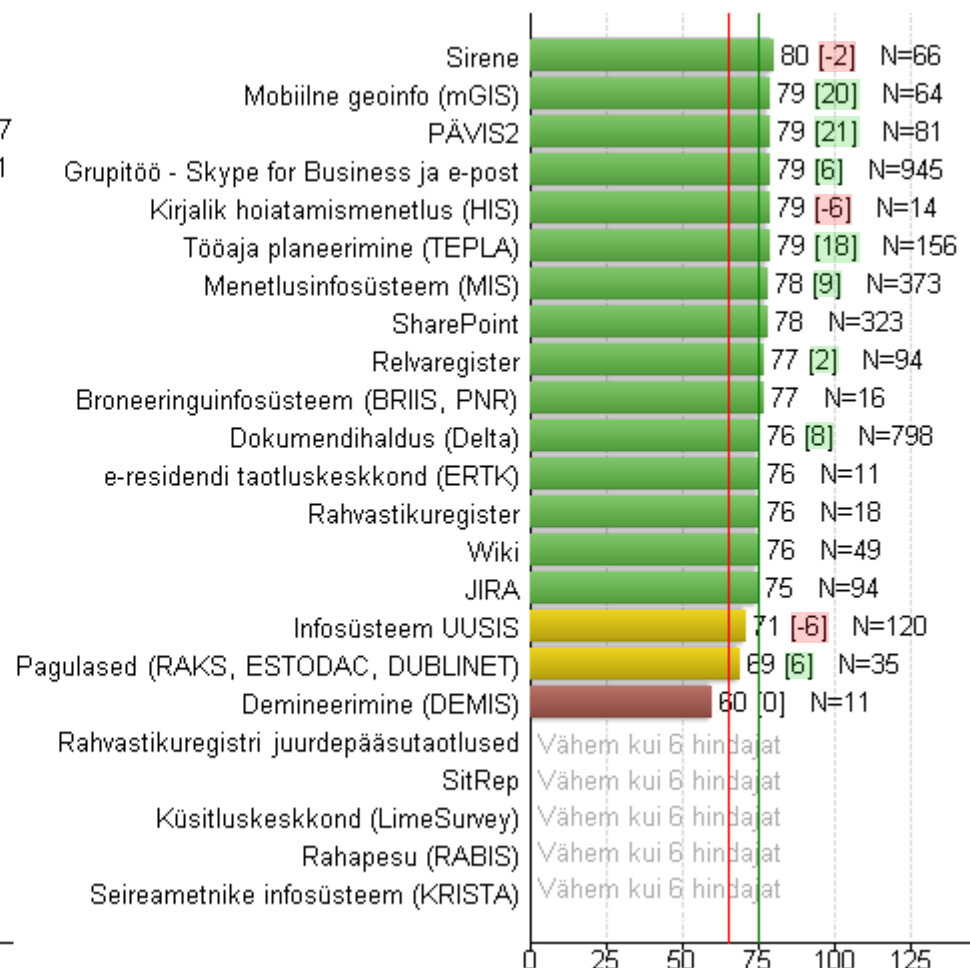
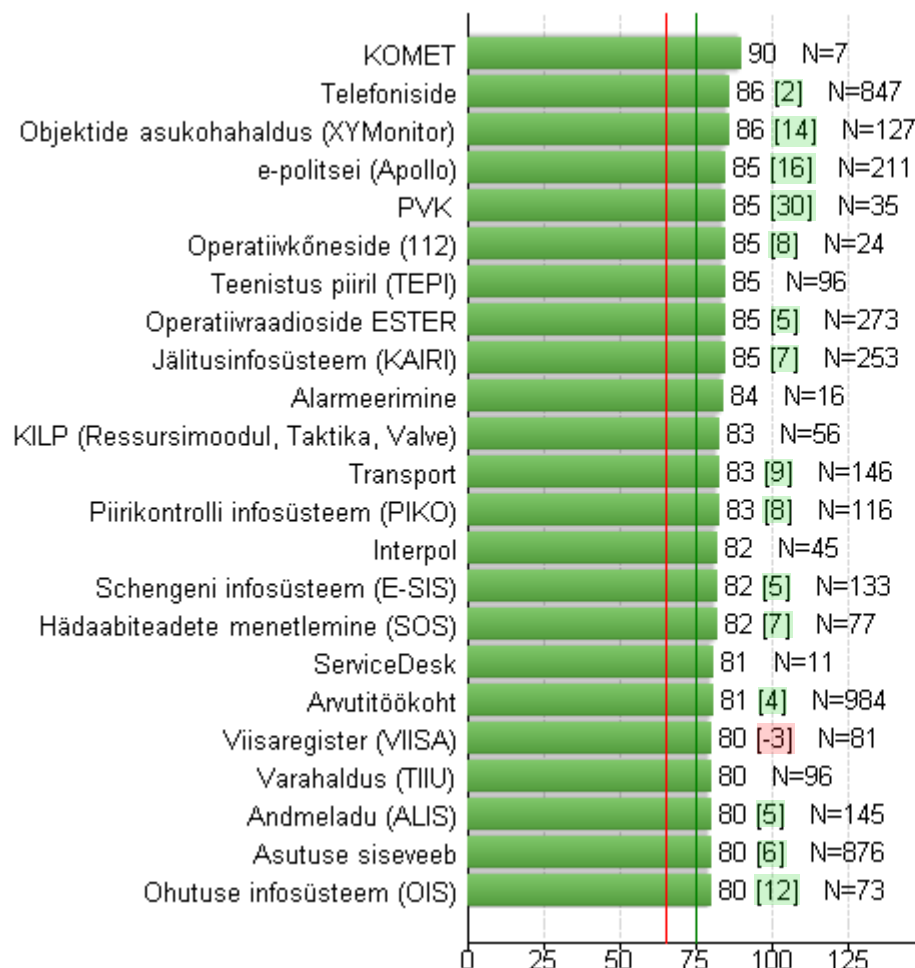
„Vajalik teenus.“

„Üldjuhul on töö kiire ja korralik ja kui võrrelda aastaid tagasi siis hetkel on asi ikka väga hea ;)“

Näiteid kommentaaridest arendustegevusele:

„Tuleks asutuste vahel läbi arutada, et millised ootused on kummalgi osapoolel üksteise osas, sh kes milliseid kulusid arendustööde hulka arvestama peaks.“

SMITil võiks olla rohkem kui üks veebidisainer, kes aitaks kujundada rakenduste visuaalset poolt.“



HINNANGUD TEENUSTELE **MAAKONNA** JÄRGI

(välja toodud nende maakondade osas, kus oli vähemalt 4 vastajat)

Maakond	Alameeri- mine	ALIS	Arvutitöö- koht	Asutuse siseseeb	BRIIS, PNR	DEMIS	Delta	Apollo	ERTK	SfB ja e-post	SOS	UUSIS	Interpol	JIRA	KAIRI	KILP	HIS	MIS	mGIS	XYMonitor	OIS	Teenused kokku
Harjumaa	71	79	78	75	70	-	72	84	76	76	78	64	74	72	81	51	73	75	73	83	73	77
Hiiumaa	-	-	89	91	-	-	79	87	-	85	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	86
Ida-Virumaa	-	84	85	87	-	-	82	86	-	82	86	86	86	82	89	88	-	82	81	88	79	86
Jõgevamaa	-	-	80	85	-	-	81	83	-	76	66	-	-	-	-	-	-	78	69	82	82	80
Järvamaa	-	74	83	85	-	-	74	78	-	79	-	-	-	-	77	-	-	71	-	74	-	78
Lääne-Virumaa	-	74	85	80	-	-	73	79	-	83	-	68	-	67	83	-	-	68	70	81	89	79
Läänemaa	-	94	84	88	-	-	79	85	-	85	-	-	-	-	77	-	-	80	-	93	-	85
Põlvamaa	-	79	85	86	-	-	82	89	-	78	-	-	-	-	82	77	-	86	-	-	-	82
Pärnumaa	84	80	82	82	-	-	76	83	-	83	74	68	-	80	89	-	-	78	81	82	75	81
Raplamaa	-	-	81	93	-	-	82	82	-	81	-	-	-	-	84	-	-	72	-	-	-	84
Saaremaa	-	-	88	87	-	-	76	83	-	89	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	84	85
Tartumaa	-	80	85	84	-	49	80	88	-	86	88	78	-	78	89	89	-	77	83	84	84	84
Valgamaa	-	-	87	92	-	-	90	-	-	85	-	-	-	-	94	-	-	87	75	-	88	88
Viljandimaa	-	-	84	87	-	-	84	87	-	80	-	-	-	-	88	-	-	83	79	-	-	84
Võrumaa	-	79	83	82	-	-	75	82	-	77	-	67	84	96	85	85	-	79	66	90	-	82
Maakonnad kokku	84	80	81	80	77	60	76	85	76	79	82	71	82	75	85	83	79	78	79	86	80	81
Maakond	112	ESTER	Pagulased	PIKO	PVK	PÄVIS2	Rahvastiku- register	Relva- register	E-SIS	KRISTA	Service Desk	SharePoint	Sirene	SitRep	TEPI	Telefoni- side	Transport	TEPLA	TIU	VIISA	Wiki	Teenused kokku
Harjumaa	87	85	61	78	-	79	72	74	76	54	79	72	75	88	78	84	80	75	75	75	75	77
Hiiumaa	-	89	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	91	-	78	-	-	-	86
Ida-Virumaa	-	86	76	91	89	81	-	85	90	-	-	85	83	-	88	89	83	82	92	87	-	86
Jõgevamaa	-	80	-	-	-	75	-	-	89	-	-	-	-	-	-	82	96	-	-	-	-	80
Järvamaa	-	81	-	-	-	-	-	-	-	-	-	65	-	-	-	88	-	76	-	-	-	78
Lääne-Virumaa	-	81	-	82	-	67	-	67	78	-	-	75	-	-	-	85	72	75	72	-	-	79
Läänemaa	-	88	-	-	-	-	-	-	89	-	-	86	-	-	-	88	-	86	-	-	-	85
Põlvamaa	-	82	-	-	-	-	-	-	-	-	-	72	-	-	-	91	-	78	-	-	-	82
Pärnumaa	82	84	-	88	-	69	-	84	88	-	-	81	86	-	91	86	89	81	72	79	74	81
Raplamaa	-	88	-	-	-	-	-	-	-	-	-	75	-	-	-	90	-	-	-	-	-	84
Saaremaa	-	82	-	-	-	93	-	-	-	-	-	-	-	-	-	88	-	-	91	-	-	85
Tartumaa	82	87	-	83	-	82	-	72	81	-	-	81	88	-	-	89	88	80	81	-	89	84
Valgamaa	-	87	-	-	-	88	-	-	-	-	-	-	-	-	-	94	-	-	-	-	-	88
Viljandimaa	-	81	-	-	-	81	-	-	-	-	-	86	-	-	-	91	-	-	-	-	-	84
Võrumaa	-	83	80	80	84	81	-	80	81	-	-	81	84	-	84	87	82	78	89	81	-	82
Maakonnad kokku	85	85	69	83	85	79	76	77	82	54	81	78	80	88	85	86	83	79	80	80	76	81

HINNANGUD TEENUSTELE ASUTUSE JÄRGI

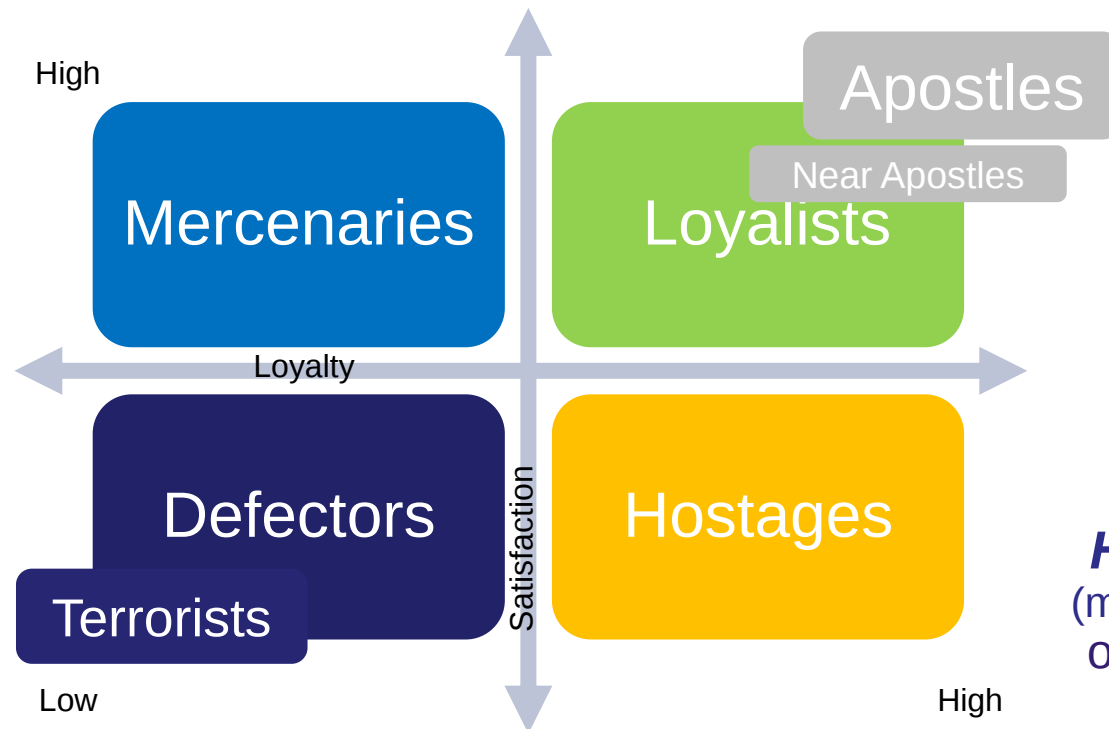
(välja toodud nende asutuste osas, kus oli vähemalt 4 vastajat)

Asutus	Alarimeerimine	ALIS	Arvutitöökoht	Asutuse siseveeb	BRIIS, PNR	DEMIS	Delta	Apollo	ERTK	SfB ja e-post	SOS	UUSIS	Interpol	JIRA	KAIRI	KILP	HIS	LimeSurvey	MIS	mGIS	XYMonitor	OIS	Teenused kokku
Häirekeskus	84	-	80	77	-	-	73	-	-	75	80	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	79
Politsei- ja Piirivalveamet	-	80	81	82	77	-	76	85	76	79	85	71	82	77	85	83	79	-	78	-	86	-	81
Päästeamet	-	-	82	81	-	60	77	-	-	81	81	-	-	72	-	-	-	-	-	79	-	80	81
Sisekaitseakadeemia	-	-	75	59	-	-	70	-	-	74	-	-	-	-	-	-	-	64	-	-	-	-	67
Siseministeerium	-	-	84	72	-	-	79	-	-	78	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	79
Asutus	112	ESTER	Pagulased	PIKO	PVK	PÄVIS2	Rahvastikuregister	Relvaregister	E-SIS	KRISTA	ServiceDesk	SharePoint	Sirene	SttRep	TEPI	Telefoniside	Transport	TEPLA	TIIU	VIISA	KOMET	Wiki	Teenused kokku
Häirekeskus	85	80	-	-	-	64	-	-	-	-	-	-	-	-	-	82	-	-	-	-	-	75	79
Politsei- ja Piirivalveamet	-	87	69	83	85	-	-	77	82	-	81	80	80	-	85	87	83	79	81	80	90	77	81
Päästeamet	-	84	-	-	-	81	-	-	-	-	-	-	-	-	-	85	88	-	80	-	-	-	81
Sisekaitseakadeemia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	58	-	-	-	66	62	-	-	-	-	-	67
Siseministeerium	-	-	-	-	-	-	76	-	-	54	-	71	-	88	-	85	82	-	70	-	-	-	79

NÄITEID VISUAALIDEST: *THE APOSTLE MODEL* MAATRIKS

Mercenaries (Palgasõdurid)
(kõrge rahulolu; madal lojaalsus)
on rahulolevad vastajad, kuid võivad kergelt vahetada brändi. Enamasti hinnatundlikud ja rasked kliendid, keda hoida.

Defectors (Ülejooksikud)
(madal rahulolu; madal lojaalsus)
on vastajad, kes pole ei lojaalsed ega ka rahulolevad. Võivad kergelt jagada oma negatiivseid kogemusi, mis alati ei pruugi olla ettevõttest tulnud negatiivne kogemus.

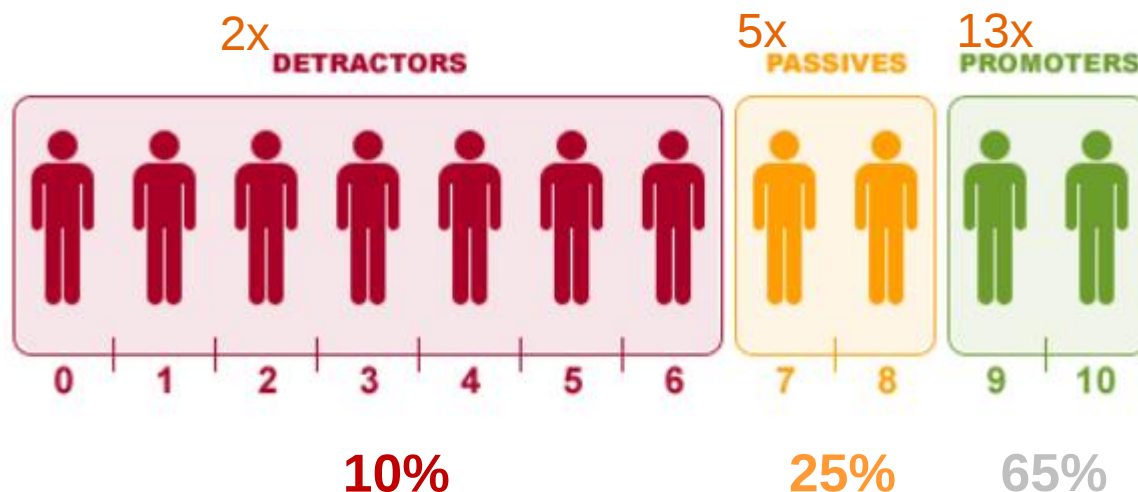


Loyalists and Apostles (Apostlid)
(kõrge rahulolu; kõrge lojaalsus)
on vastajad, kes on järjepidevad ja lojaalsed. Nad on (väga) rahul toote/teenusega ja jagavad head kogemust teistega. Kõige väärtuslikumad kliendid. *Near Apostles* vajavad midagi natuke veel, et olla väga rahul ja väga lojaalsed.

Hostages (Pantvangid)
(madal rahulolu; kõrge lojaalsus)
on vastajad, kes pole rahul, kuid samas ei saa nad ka tootet/teenust mujalt osta (monopoli või kõrge vahetuskulu tõttu). Võivad lihtsalt muutuda *Defectoriteks*.

Soovitusindeksi arvutamiseks lahutatakse soovitajate osakaalust (%) mitte soovitajate osakaal (%).

Kokku hindas küsimust 20 vastajat. Hinnangud jagunesid järgnevalt:



$$NPS = 65 - 10 = 55\%$$

Soovitusindeks jääb vahemikku -100 kuni 100.

Enamasti öeldakse, et soovitusindeks on kõrge kui see on 75 või kõrgem. Siiski tasub tähele panna, et soovitusindeks võib oluliselt erineda tegevusvaldkondade vahel. Oluline on teada saada enda soovitusindeks, võimalusel võrrelda teiste sarnaste ettevõtetega, ja järjepidevalt hakata seda jälgima.

Täname usalduse ja võimaluse eest Teile pakkumine esitada!

Lisainformatsioon:

Kaido Väljaots

GSM: +372 528 0270

e-mail: kaido.valjaots@heival.ee

<http://www.heival.ee>
