

Tugiteenuste tagasiside Kaitseministeeriumi valitsemisalas - koondpakkumus 2025.aastaks

AS Emor koostööpakkumus
veebruar 2025



Uuringute eesmärgid ja metoodika

Uuringute eesmärgiks on **koguda tagasisidet** erinevate Kaitseministeeriumi teenuste sisemistelt klientidelt ja koostööpartneritelt **teenuste kvaliteedi, tulemuslikkuse ning arendusvajaduste – ja võimaluste kohta**, selleks et teenuste kvaliteeti jätkuvalt tõsta.

Vastavalt ülesandepüstitusele on Tellijale oluline **klientide ja partnerite rahulolu mõõtmine** moel, mis võimaldaks tulemuste **võrdlust seni läbi viidud rahulolu-uuringutega** ja **teiste sarnaste organisatsioonidega**. Selleks jätkame rahulolu hindamisel TRI*M metoodika rakendamist. TRI*M metoodika on rahvusvaheliselt testitud kliendi- ja partnersuhete hindamise mudel, mille omandiõigused kuuluvad Kantar grupile. AS Emoril on kehtiv ainulitsents TRI*M metoodika kasutamiseks Eestis.

Sama metoodika kasutamine võimaldab **tulemusi võrrelda** eelmiste aastatega ja teha järeldusi tehtud otsuste ja **muudatuste edukuse** kohta. Uuringud näitavad kuidas on muutunud klientide ja koostööpartnerite üldine rahulolu ning kas edasiminekut on õnnestunud saavutada eelmistes uuringutes esile tulnud arengukohtades.

Käesolev pakkumine sisaldab tagasiside kogumist järgmistele teenustele ja protsessidele:

- | | |
|---|-----------------------------------|
| ▪ Tugiteenused | RKIK-i poolt osutatavad teenused: |
| ▪ Valitsemisala eelarve ja arengukava koostamine | ▪ Hankekorraldus |
| ▪ Personalitöö | ▪ Taristukorraldus |
| ▪ IKT teenused | |

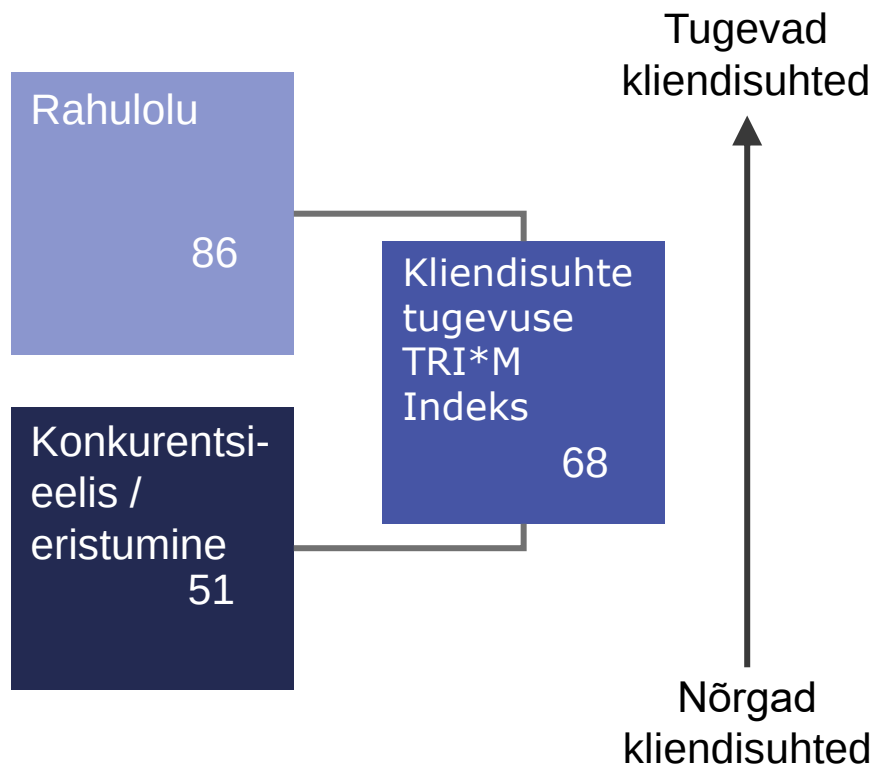
TRI*M indeks mõõdab kliendisuhete tugevust, lähtudes arusaamast, et tugevate kliendisuhete eelduseks ei piisa rahulolust, vaid vaja on olla silmapaistvalt hea

Tuginedes oma kogemusele, kui rahul Te olete ... teenustega üldiselt?

- 5 Täiesti rahul
- 4 Üldiselt rahul
- 3 Pigem rahul
- 2 Pigem ei ole rahul
- 1 Üldse ei ole rahul

Võrreldes teiste sarnaste ettevõtetega, siis kas ... saab oma ülesannetega hakkama?

- 5 Väga palju paremini
- 4 Palju paremini
- 3 Mõnevõrra paremini
- 2 Vaid veidi paremini
- 1 Samaväärselt või kehvemini



TRI*M indeksi alusel on oma tulemusi võimalik võrrelda teiste ettevõtetega, olemas on erinevate sektorite võrdlusbaasid

TRI*M indeks: võrdlusalus
partnersuhted globaalselt
(n=68 000)

Parimad 10%	→ 93
Parimad 33%	→ 79
Keskmine	→ 70
Kehvem 33%	→ 61
Kehvem 10%	→ 47

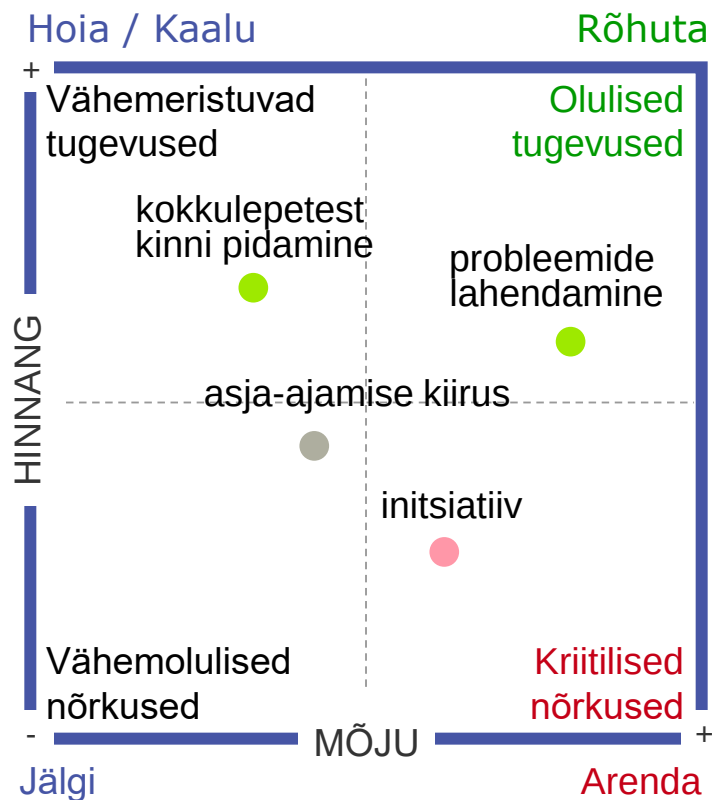


TRI*M indeks: võrdlusalus
Euroopa äriteenuste keskmine
(n=66 000)

89 ←	Parimad 10%
76 ←	Parimad 33%
70 ←	Keskmine
62 ←	Kehvem 33%
51 ←	Kehvem 10%

Tulemuste analüüs: Kuhu panustada lisaressursse? Kus on tulemus piisavalt hea?

Tulemuste analüüsil keskendume **kõige olulisematele asjadele**, et tuua välja võtmetugevused ja nõrkused.



● Alla keskmise ● Keskmine ● Üle keskmise

Kliendisuhete tugevuse seisukohalt olulisemad tegurid paiknevad maatriksil paremal pool ja vähemolulised vasakul. Olulisuse hindamiseks kasutatakse **korrelatsioonianalüüsi**. Analüüs keskendub **keskmisest olulisematele** teguritele. Korrelatsioonanalüüsi ei teostata tugiteenuste, arengukava ja eelarve protsessi ning IT arendusprojektide kohta, sest seal ei ole vastajate arv selleks piisav.

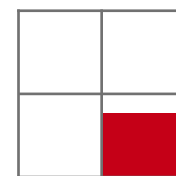
Analüüs vaatleb **suhtelisi hinnanguid**: võrreldes konkreetsele tegurile antud hinnangut sellega, kuidas kliendid hindasid kõiki ülejäänud valdkondi. Selline analüüs võimaldab kõige paremini välja tuua tegevuse prioriteedid nii siis, kui kõik hinnangud on suhteliselt kõrged kui ka siis, kui ollakse kõigis valdkondades kriitilised.

VÕTMETUGEVUSED



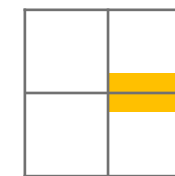
Keskmisest kõrgemad hinded kliendisuhteid oluliselt mõjutavates tegurites

ARENGUPRIORITEEDID



Keskmisest madalamad hinded kliendisuhteid oluliselt mõjutavates tegurites

TEISESED ARENGUKOHAD



Keskmised hinded kliendisuhteid oluliselt mõjutavates tegurites

Millest kliendisuhete tugevus sõltub? Kellelt ja mida küsitakse? I

Küsimustikud on välja töötatud **konkreetselt teenusest ja vastajasegmendist** lähtudes, ainult 2 TRI*M indeksi küsimust on metoodiliselt fikseeritud. Uue uuringulaine käivitamisel vaadatakse ankeedid üle ja **ajakohastatakse neid vastavalt vajadusele**.

Pakkumine lähtub eeldusest, et põhiosas (80%) jäävad ankeedid varasemaga võrreldavaks ja nende üldpikkus oluliselt ei muutu.

Tugiteenused*	Hankekorraldus:	Taristukorraldus:	Valitsemisala eelarve ja arengukava koostamine:
3 tsiviilasutuse ja Kaitseväge teenistujad	Hankekorralduse kliendid ja partnerid	Taristukorralduse kliendid ja partnerid	Protsessiga kokku puutuvad sisendi koondajad, menetlejad ja otsustajad
Tagaside 9 tugiteenusele: haldustegevuse korraldus, juhiabi teenus, dokumendihaldus, teabehaldus, salastatud teabe registriteenus, julgeolek, õigusteenindus, finantsteenindus ja kommunikatsioon	Tagasiside erinevatele koostöö aspektidele – hangete korraldamisest lepingute täitmiseni; hinnangud RKIK-ile üldiselt ja konkreetselt oma vahetule koostööpartnerile	Tagasiside erinevatele koostöö aspektidele – korrashoid ja remonttööde korraldus, ehitus ja projekteerimine; hinnangud RKIK-ile üldiselt ja konkreetselt oma vahetule koostööpartnerile	Rahulolu protsessi korralduse, ootuste selguse ja info kättesaadavuse, otsuste läbipaistvuse ning erinevate alamprotsesside, infosüsteemide ja koostööpartneritega
≈ 10 min	≈ 5-7 min	≈ 5-7 min	≈ 10-15 min
eesti keeles	eesti keeles, partnerite ankeet ka inglise keeles	eesti keeles	eesti keeles

Millest kliendisuhete tugevus sõltub? Kellelt ja mida küsitakse? II

Küsimustikud on välja töötatud **konkreetselt teenusest ja vastajasegmendist** lähtudes, ainult 2 TRI*M indeksi küsimust on metoodiliselt fikseeritud. Uue uuringulaine käivitamisel vaadatakse ankeedid üle ja **ajakohastatakse neid vastavalt vajadusele**.

Pakkumine lähtub eeldusest, et põhiosas (80%) jäävad ankeedid varasemaga võrreldavaks ja nende üldpikkus oluliselt ei muutu.

Personalitöö korraldus:	IKT teenused:
Juhid ja teenistujad	IKT arenduspartnerid ja tavakasutajad
2 erinevat ankeeti, tagasiside personalitööle eri valdkondades: värbamine, töötajate arengu toetamine, motivatsioonisüsteem, töö- ja teenistussuhete haldus	2 erinevat ankeeti, projektipõhine tagasiside arendusprojektidele ja kasutajate tagasiside IKT seadmete, tarkvara ja infosüsteemide ning kasutajatoe kohta
≈ 10-15 min	≈ 5-10 min
eesti keeles	eesti keeles

Millest kliendisuhete tugevus sõltub? Kuidas küsitakse?

Küsimustike koostamisel oleme lähtunud järgmistest põhimõtetest:

- **Kaardistame rahulolu nende kokkupuute-punktidega, mis vastajal teenustega on**
(st hinnangutele eelnevad vastavad filterküsimused)
- **Palume hinnata pigem protsesse kui inimesi,**
sest nii on lihtsam objektiivset tagasisidet anda
- **Sõnastame küsimused positiivselt**
- Kasutame **5-pallist sõnaliselt määratletud skaalat,**
mis on teadlikult ebasümmeetriline, et tuua välja erinevused hinnanguskaala positiivses otsas, kuhu hinded koonduvad.

Küsime nõustumist erinevate teenuse kvaliteeti puudutavate väidetega, et saada võimalikult konkreetset ja tegutsemist võimaldavat tagasisidet:

	Üldse ei ole nõus	Pigem ei ole nõus	Pigem nõus	Üldiselt nõus	Täiesti nõus	Ei oska hinnata
Suvel ja sügisel hoitakse hoonete ümbrus korras (muru on niidetud, lehed koristatud jne)	0	0	0	0	0	0
Talvine lumekoristus ja libedusetõrje tehakse piisavalt kiiresti	0	0	0	0	0	0

Lisaks on vastajatel võimalik oma hinnanguid **vabas vormis kommenteerida ja teha ettepanekuid** parendusteks.

Uuringute läbiviimine



Andmeid kogutakse **veebiuuringu vormis Kantar Emori krüpteeritud andmevahetusega küsitlussüsteemis**.

Ankeedid programmeeritakse **Nfield CAWI** süsteemis. Küsitlussüsteem on **turvaline** ja **paindlik**, vastata saab nii lauaarvutitel kui **mobiilsetes seadmetes**. Kasutatakse **krüpteeritud andmevahetust** (<https://> protokoll). Kantar Emori küsitlussüsteemide töökindlust kinnitab see, et 2024.aastal täideti meie serverites ca 215 000 veebiankeeti.

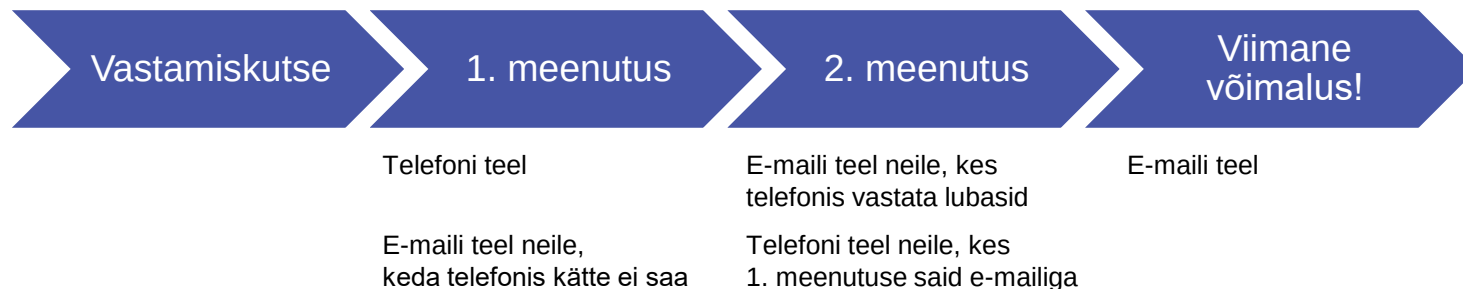
Erinevates uuringutes kasutatakse eri tüüpi vastamislinke. **Personaalsete vastamislinkide** kasutamisel genereerib Emor iga vastaja jaoks isikliku vastamislingi, mis võimaldab **täita ankeeti osade kaupa** ja saata **mittevastanutele meenutusi**. Personaalsete linkide kasutamisel edastab Kaitseministeerium Emorile sihtrühma kontaktid, Emorist saadetakse kutsed ja meenutused.

Universaalsete, nn pop-up vastamislinkide kasutamisel jagab Kaitseministeerium ühte linki valitsemisala sisekommunikatsiooni kanalites. Igal lingile vajutamisel luuakse vastaja jaoks uus ankeet. Vastajad peavad ankeedi ühekorraga algusest lõpuni ära täitma. Vastajate personaalne vastama innustamine ei ole sel juhul võimalik, vastajate motiveerimine on Tellija ülesanne.

Vastamisaktiivsuse tõstmiseks pakume elektroonilistele meenutuste kõrval võimalust mittevastanud **üle helistada ja anda neile ka kohe telefonis vastamise võimalus**. Seda on seni rakendatud osade RKIK-i teenuste ja sihtrühmade puhul. Sellekohane otsus tuleks teha küsitluse alguses, enne elektrooniliste meenutuste saatmist.

Meenutamise mudel on olnud selline:
Iga vastajaga võetakse ühendust kuni 4 korda:

Vastamine peab siiski jääma vabatahtlikuks.



Uuringute läbiviimine: mahud ja vastamismäärad



Uuring	Keda ja kuidas vastama kutsutakse	Soovitud vastajate arv	Vastamine eelmises uuringus	Kommentaar
Tugiteenused	pop-up link	550 vastajat*	534 vastajat	
Hankekorraldus	250 klienti 900 partnerit personaalsed lingid	125 klienti 200 partnerit	126 klienti (45%) 192 partnerit (21%)	kliendid üle helistamisega
Taristukorraldus	215 klienti 240 partnerit personaalsed lingid	100 klienti 80 partnerit	112 klienti (47%) 87 partnerit (36%)	üle helistamisega
Eelarve ja arengukava koostamine	85 protsessi osalist, personaalsed lingid	45 vastajat	35 vastajat (41%)	2024 oli vastamine varasemast vähem aktiivne
Personalitöö korraldus	600 juhti personaalsete linkidega teenistujad pop-up link	240 juhti 600 teenistujat*	262 juhti (42%) 576 teenistujat	
IKT teenused	25 arenduspartnerit personaalsete linkidega tavakasutajad pop-up link	15 arenduspartnerit 600 tavakasutajat*	16 arenduspartnerit (64%) 564 tavakasutajat	

* Pop-up lingiga vastajate eeldatavat arvu on korrigeeritud vastavalt eelmiste uuringute kogemustele - valitsemisala üleste uuringute puhul 550 – 600 vastajale. Analüüsi seisukohalt võiks siht olla kõrgem (800 vastajat), aga seda ei ole võimalik väljastpoolt mõjutada.

Uuringute ajakavad



Tugiteenused

Ankeet kinnitatud: 7. märts

Küsitlus: 24. märts – 11.aprill

Aruannete
üleandmine: 8. mai

Hanke- ja taristukorraldus (v1)

Ankeedid kinnitatud: 28. märts
Baasid üle antud: 28. märts

Küsitlus: 14. aprill – 5. mai

Aruannete
üleandmine: 30.mai

Hanke- ja taristukorraldus (v2)

Ankeet kinnitatud: 25.aprill
Baasid üle antud: 25.aprill

Küsitlus: 12. – 30. mai

Aruande
üleandmine: 20.juuni

**Hanke- ja taristukorraldusele on pakutud kaks ajakava - mõlemad kattuvad veidi Kevadtormi ajaga - valik on, kas algusest või lõpust ja kas eri küsitluste vahele jääb paus või mitte.*

Arengukava ja eelarve

Ankeet kinnitatud: 20. mai
Baas üle antud: 20. mai

Küsitlus: 3.- 20.juuni

Aruande
üleandmine: 19.august

Personalitöö

Ankeedid kinnitatud: 18. aug
Juhtide kontaktid: 18. aug

Küsitlus: 2. – 19. sept

Aruande
üleandmine: 20.okt

IKT teenused:

Ankeedid kinnitatud: 17. okt
Arenduse kontaktid: 17. okt

Küsitlus: 3. – 21. nov

Aruande
üleandmine: 19. dets 2025

** KMAK-iga on varasem kogemus selline, et varem ei jõua protsess lõpule ja ei saa seetõttu küsitlust alustada. Tulemuste üleandmine jääb seetõttu puhkustejärgsesse aega (pakutud ajakava on sarnane eelmistele aastatele).*

Uuringute eelarved



Uuring	Ette- valmistus	Andme- kogumine	Andmetöötlus ja aruandlus	KOKKU	Kommentaar
Tugiteenused	1 100 €	450 €	4*1850=7 400 €	8 950 €	4 asutusepõhist aruannet
Hankekorraldus	950 €	850 €	3 700 €	5 500 €	+ üle klientide helistamine (2024 – 1 102 €)
Taristukorraldus	950 €	850 €	3 700 €	5 500 €	+ üle helistamine (2024 - 1 601 €)
Eelarve ja arengukava koostamine	950 €	400 €	3 300 €	4 650 €	
Personalitöö korraldus	1 200 €	1 100 €	4 300 €	6 600 €	
IKT teenused	1 150 €	850 €	3 600 €	5 600 €	

Mittevastanute **üle helistamise hind** on 580 € / 100 mittevastanu kohta, sh võib otse telefoni teel vastata kuni 20 vastajat. Lisaks on võimalik tellida **uuringutulemuste esitlusi** hinnaga 450 eurot / esitus.

Kõikidele hindadele **lisandub käibemaks**. Hinnapakkumine kehtib kuni 14.mai 2025.

TRI*M on ennast tõestanud uuringulahendus

TRI*M™ kogemus

Rahvusvaheliselt testitud ja üle **20 aasta** kasutusel olnud mudel, uuendatud aastal 2014

Suurim sarnane võrdlusbaas, mis sisaldab enam kui **25 000** uuringu tulemusi enam kui 120 riigist üle maailma

Äriklientidele tooteid ja teenuseid pakkuvate ettevõtete kohta on võrdlusbaasis viimase 4 aasta jooksul **162 000 kliendi** hinnangud

Eestis oleme TRI*Mi kasutanud alates 2004.aastast **enam kui 300-s kliendiuuringus**

TRI*M™ tugevused

Annab võimaluse **tulemuste võrdlemiseks** sektori keskmisega

Arvestab **rahuloluga ettevõtte poolt pakutavaga**, aga toob hinnangutesse sisse ka **võrdluse teiste teenusepakkujatega**

Teeb vahet **kõige tähtsamal** ja vähem olulisel, aidates **pakkumist optimeerida**

Tänu suhtelisele analüüsile **ei lase** kunagi **loorberitele puhkama jääda**, aga toob alati välja ka **positiivsed saavutused**

On **avatud muutusteks** vastavalt elu muutumisele, nt saame sisse tuua uued teenused ja teeninduskanalid, ilma et selle all kannataks koondnäitajate võrreldavus

Lisainfo

Mari-Liis Eensalu

Juhtekspert

T +372 6 268 534

M +372 510 0524

E mari-liis.eensalu@kantar.com



Kantar Emor

Maakri 21, Tallinn 10145

D +372 6 268 500 | F +372 6 268 501

www.emor.ee | www.kantar.com