



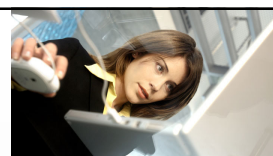
# Ametnike asjatundlikkuse ja usaldusväarsuse uuring

detsember 2010



## Sisukord

Uuringu eesmärk ja sisu	3
Uuringu läbiviimine	4
Tulemused	5
Kokkuvõte ja järeldused	12
Lisad	14
Küsitlus	
Valimi moodustamine	
Statistilise vea piirid	
Projekti meeskond	
Tulemused tabelitena	
Ankeet	



Ametnike asjatundlikkuse ja usaldusväarsuse uuring  
detsember 2010

**Emor AS**  
Autor  
Mari-Liis Eensalu

Rahandusministeerium

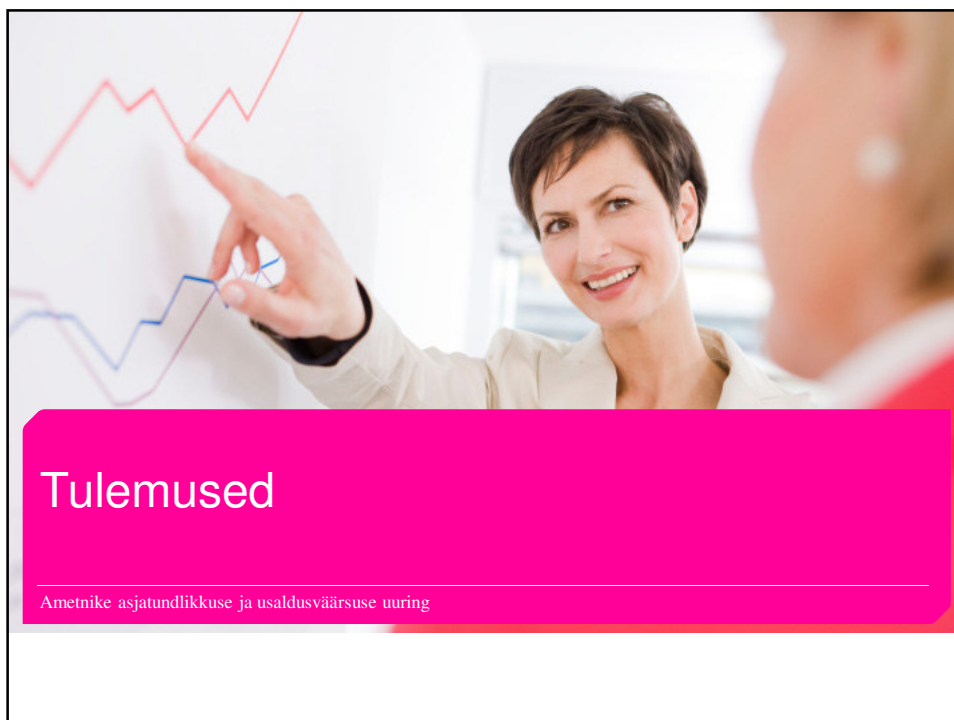
© TNS

## Uuringu eesmärk ja sisu

- Uuringu eesmärgiks oli kaardistada Eesti elanike arvamus **ametnike asjatundlikkuse, abivalmiduse ja viisakuse, usaldusvääruse ja eetilise kohta** ning **võrrelda** saadud tulemusi **eelnevatel aastatel läbi viidud uuringute tulemustega**, et hinnata avaliku teenistuse teeninduskvaliteedi ja maine arengut.
- Avalike teenistujate mainet kaardistati nelja väitega nõustumise kaudu:
  - Ametnikud on **asjatundlikud** – nad tegutsevad professionaalselt ja tulemuslikult;
  - Ametnikud on **usaldusväärsed** – nad tegutsevad ausalt, erapooletult ja läbipaistvalt;
  - Ametnikud kohtlevad elanikke **abivalmiduse ja viisakusega**, vastavad küsimustele arusaadavalt ja põhjendavad otsuseid;
  - Ametnikud on **eetilised** – nende tööalane käitumine on õiguspärane ja lähtub ametnikele kohastest väärtustest.
- Taustainfona küsiti **vastanute kokkupuudete kohta ametnikega**, et eristada teeninduse kvaliteedi ja avaliku teenistuse maine mõju antud hinnangutele.

## Uuringu läbi viimine

- Uuring viidi läbi **telefoniküsitlusena** TNS Emori CATI-buss uuringu kahe küsitluslaine raames 16.-18. november ja 30. november – 2.detsember 2010.
- Küsitleti **1000 Eesti elanikku** vanuses 15-74 eluaastat.
- Uuringu valim moodustati **esinduslikuna** Eesti vastava-ealise elanikkonna suhtes (keda oli Statistikaameti andmetel 1.1.2009 seisuga kokku 1 038 848 inimest).
- Kõigi 1000 vastaja puhul on valikuuringu protsenthinnangute täpsus **±3,1%**. Väiksemate sihtrühmade analüüsimisel tuleb arvestada suurema võimaliku veaga (statistilise vea piiride tabel on esitatud aruande lisas).
- Intervjuu pikkuseks "Ametnike asjatundlikkuse ja usaldusvääruse uuringu" küsimuste osas kujunes keskmiselt **1,5 minutit**.
- Täpsem ülevaade küsitlusstatistikast on esitatud aruande lisas.

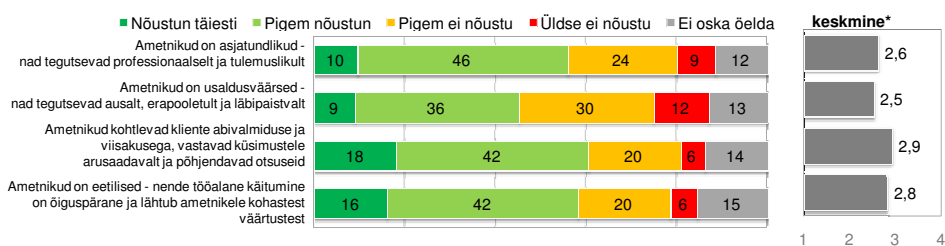


## Tulemused

Ametnike asjatundlikkuse ja usaldusväärse uuring

## Ametnike üldine maine Eesti elanike seas 2010.aastal

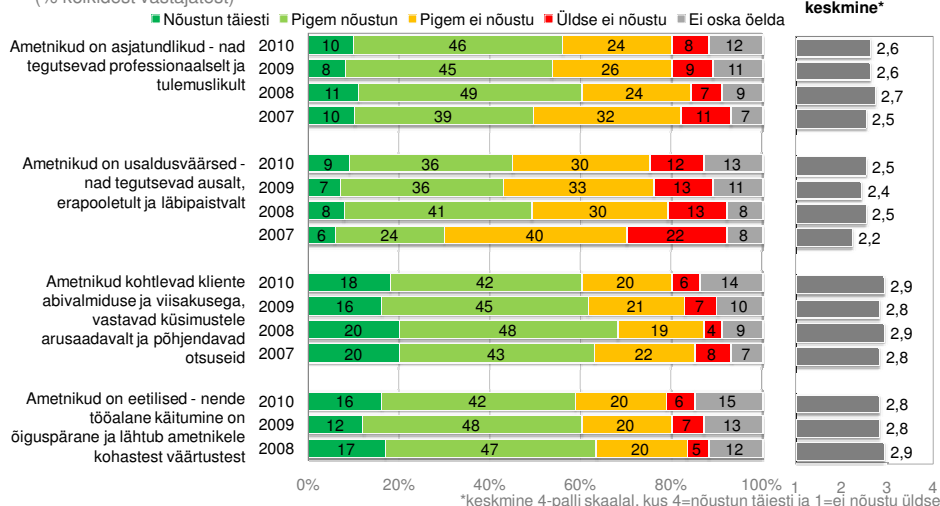
(% kõikidest vastajatest)



\*keskmine 4-palli skaalal, kus 4=nõustun täiesti ja 1=ei nõustu üldse

## Ametnike maine elanike silmis ei ole oluliselt muutunud

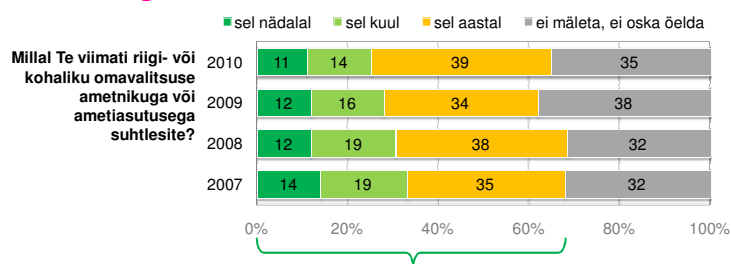
(% kõikidest vastajatest)



7

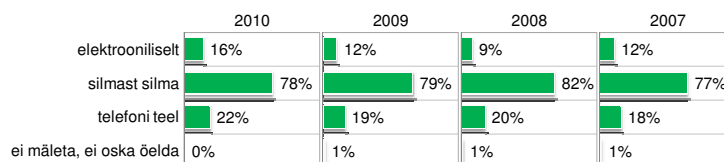
## Kokkupuuted riigi- või kohalike omavalitsuste ametnikega

(% kõikidest vastajatest)

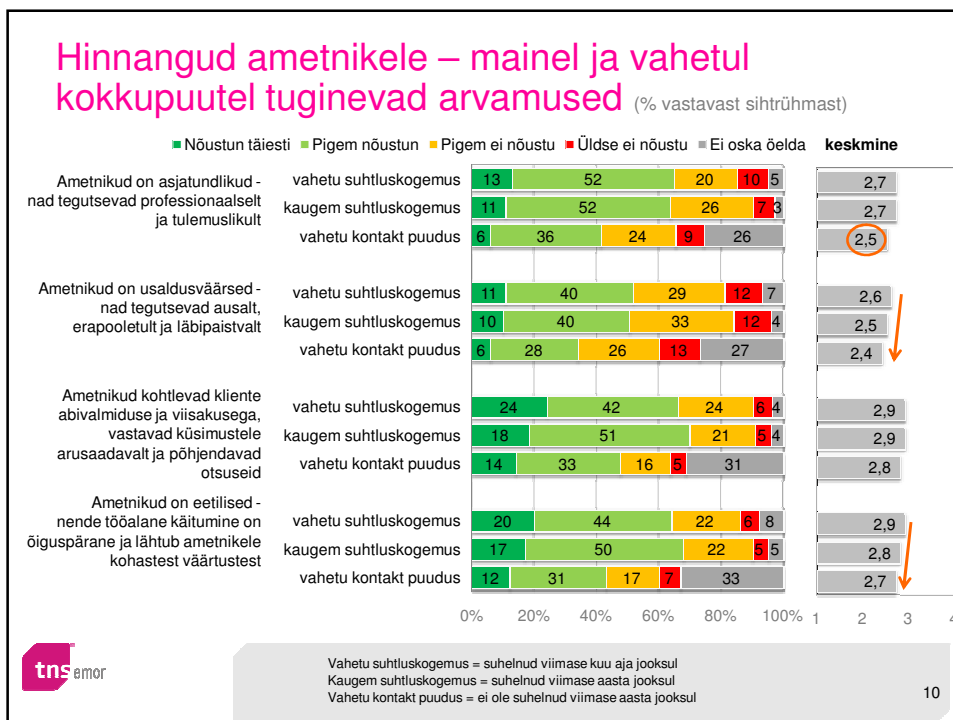
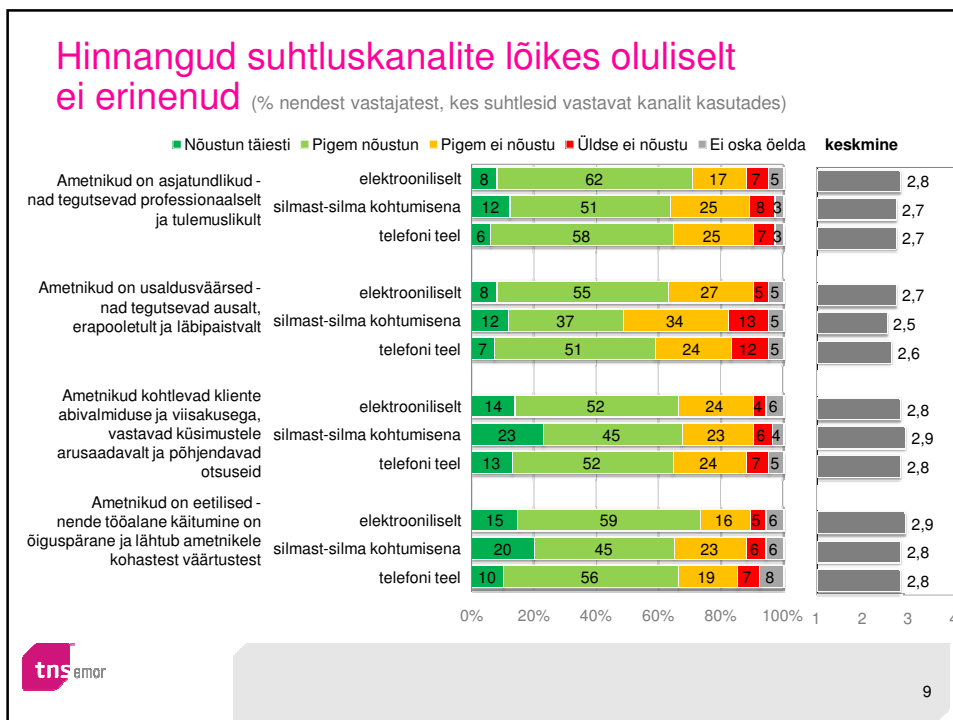


### Kas see suhtlus toimus ...?

(kui mäletas, millal viimati suhtles)

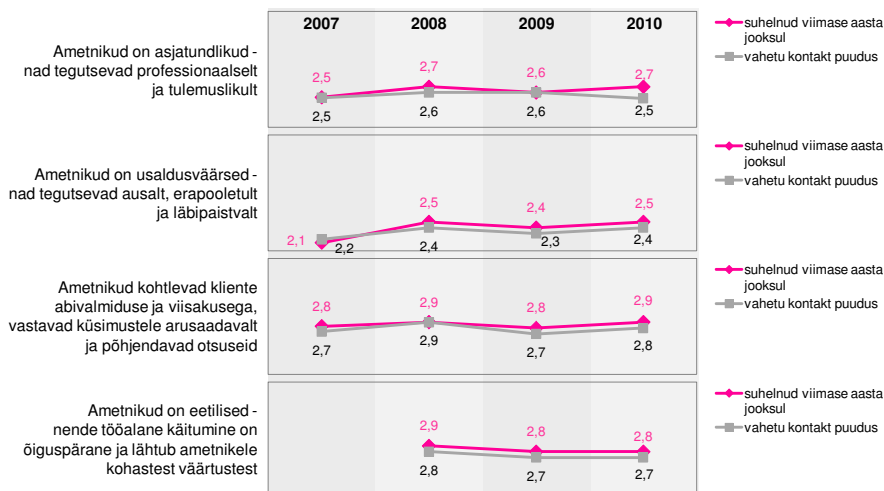


8



## Mainel ja vahetul kokkupuutel tuginevate hinnangute trend

(keskmised hinnangud vastavates sihtrühmades)



on suhtuskogemus = suhelnud viimase aasta jooksul  
vahetu kontakt puudus = ei ole suhelnud viimase aasta jooksul

11

## Kokkuvõte ja järeldused I

- Enamuse (60%) Eesti elanike hinnangul kohtlevad riigi- ja kohaliku omavalitsuse ametnikud kliente **abivalmilt ja viisakalt** ning pea sama paljude (56%) eestimaalaste hinnangul on ametnikud **asjatundlikud**.
- Hinnangud ametnike asjatundlikkusele ja tulemuslikkusele olid jätkuvalt mõnevõrra madalamad kui nende teenindusvalmidusele. See sisaldab kindlasti ka **tagasisidet ametiasutuste asjaajamisele ja protseduuridele**, mitte ainult üksikametnike erialasele professionaalsusele.
- Valdav enamus Eesti elanikest hindas ametnikke ka eetilisteks ja seaduskuulekateks (58%). See hinnang peegeldab ilmselt enam seaduslikkuse aspekti, sest ametnike usaldusväärsele, aususele ja erapooletusele andis positiivse hinnangu mõnevõrra väiksem osa – 45% vastanutest. **Usaldusväärsele kuvand vajab kõige enam tähelepanu**, sest selles osas oli kriitiliste hinnangute andjaid pea sama palju (42%) kui positiivseid.
- Isiklikult oli ametnikega viimase aasta jooksul **kokku puutunud kaks kolmandikku** uuringus osalenutest. Kõige aktiivsemalt on riigi- ja kohalike omavalitsuste ametnikega suhelnud ühelt poolt **juhtide ja ettevõtjate** ning teisalt **töötud** ja muud **tööturul mitteaktiivsed sihtrühmad**.
- Ametnike mainele ja asjatundlikkusele **andsid üldiselt kriitilisemat tagasisidet töötud ja muud tööalased**, kuid **tööturul mitteaktiivsed sihtrühmad**. Ilmselt ei suudeta alati

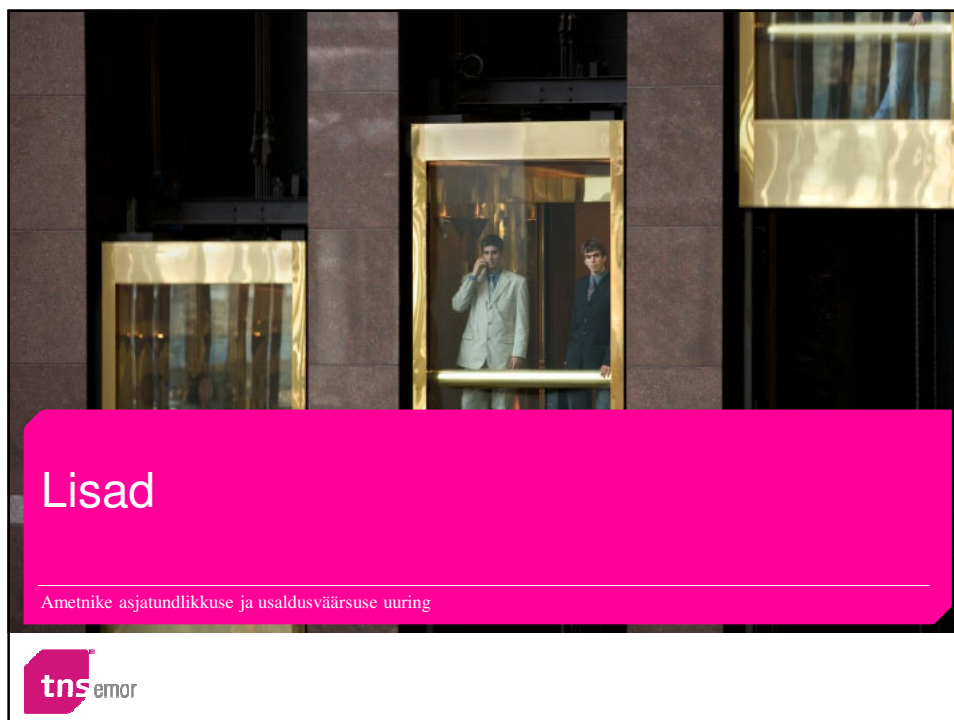


12

## Kokkuvõte ja järeldused II

pakkuda nende **ootustele ja vajadustele vastavaid lahendusi**. Selle sihtrühma hinnangud ametnike abivalmidusele on võrreldes möödunud aastaga ka **mõnevõrra langenud**.

- Teisalt andsid madalamaid hinnanguid need, kes **ei olnud ise viimase aasta jooksul ametnikuga suhelnud** ja tuginesid oma hinnangutes ametnikkonna üldisele kuvandile. Ametnike maine edasiseks tõstmiseks tuleks **kõrgemat rahulolu tegeliku teenindus-tasemega aktiivsemalt kommunikeerida**.
- **Suuri muutusi** ametnike asjatundlikkuse ja usaldusväarsuse kuvandis **aastaga toimunud ei ole**.
- Tendentsina võib täheldada **e-teeninduse taseme tõusu**, kuid selles osas tuleb arvestada hinnangu andjate piiratud arvuga. Aasta-aastalt on elektrooniliste kanalite kasutamine näidanud mõningast kasvutendentsi, kuid **põhisuhtlus toimub siiski silmast-silma kohtumistel**. Traditsioonilist vahetut suhtlust eelistavad selgemalt pensionärid, töölistena leiba teenivad elanikud ja ka töötud ning muud tööturul mitteaktiivsed sihtrühmad.



## Lisad

Ametnike asjatundlikkuse ja usaldusväarsuse uuring

## Küsitlus

- Küsitlemisel kasutasime CATI-bussi meetodit. Tegemist on omnibuss-tüüpi regulaarse küsitlusega, mille andmekogumine toimub üle nädala arvuti teel juhitavate telefoniintervjuudena ehk CATI-meetodil (*Computer Administrated Telephone Interview*).
- CATI-intervjuu puhul on ankeedi küsimused arvutiekraanil ja küsitleja sisestab vastused kohe arvutisse. Filtrid ja roteerimised on programmeeritud, vältimaks vigu küsitlemisel.
- Ametnike asjatundlikkuse ja usaldusväarsuse uuringu küsitlustöö viisid läbi 59 erikoolituse läbinud Emori küsitlejat.
- Valimibaasi genereeriti ja küsitluseks kasutati 13 061 telefoninumbrit, kusjuures:
  - 1000 juhul viidi intervjuu läbi;
  - 638 juhul keelduti intervjuust;
  - 716 juhul ei olnud valitud numbril sihtrühma esindajat või polnud ta küsitlusperioodil kättesaadav;
  - 1 071 juhul ei toimunud intervjuud, kuna kvoot oli täis;
  - 9 417juhul ei saadud kontakti (number ei vastanud/polnud kasutusel, oli kinni, automaatvastaja);
  - 208 juhul kuulus number firmale;
  - 11 intervjuud katkestati.

## Valimi moodustamine

- Valimi moodustamisel kasutasime üldkogumi proportsionaalset mudelit ja juhuvalikut.
- Kuna järjest rohkem on Eestis neid inimesi, kes loobuvad lauatelefonist ja kasutavad vaid mobiiltelefoni (2009. a oli TNS Emori CAPI-bussi andmetel 15–74 a elanike seas selliseid inimesi 47%), siis kasutasime uuringus nii mobiili kui lauatelefoninumbreid.
- 40% valimist moodustasid inimesed, kes on kättesaadavad ainult mobiiltelefoni teel (ei oma lauatelefoni). Leidsime nad juhuvalikuga TNS Emori eelvärvatute andmebaasist.
- Lauatelefonide puhul kasutasime tüvenumbrite registrit, millest genereeritakse iga CATI-bussi tarbeks uus telefoninumbrite baas. Telefoninumbri kolm viimast numbrit genereerib arvuti, mis võimaldab ka salastatud numbrite osalemise küsitluses.
- Vastaja valikuks kasutasime noorte meeste–noorte naiste reeglit (st küsitlesime 15–74-aastastest kodus olevatest meestest kõige nooremat. Kui selles vanuses mehi antud aadressil ei ela või hetkel kodus ei olnud, küsitlesime kõige nooremat kodus olevatest 15–74-aastastest naistest). Sellise vastaja valiku reegli rakendamisel on võimalik saavutada üldkogumi jaotusele kõige lähedasema valimi jaotus, sest noored mehed on kõige raskemini kättesaadav sihtrühm.
- Küsitlustöö käigus kujunenud valimi sotsiaaldemograafilist struktuuri (piirkond, rahvus, vanus ja sugu) võrdlesime vastavate statistiliste näitajatega üldkogumi kohta. Vajaduse korral kaalusime tulemusi uuringu esinduslikkuse tagamiseks.

## Valimi kirjeldus

		Üldkoogum (ESA 01.01.2009)		Planeeritud valim	Tegelik valim		Kaal	Kaalutud jaotus	
		Abs. arv	%		Arv	%		Arv	%
KOKKU		1 038 848	100%	1000	1000	100%		1000	100%
PIIRKOND	Tallinn	311 828	30%		305	31%	0,98	300	30%
	Põhja-Eesti	154 807	15%		185	19%	0,81	150	15%
	Lääne-Eesti	124 457	12%		107	11%	1,12	120	12%
	Tartu piirkond	142 249	14%		156	16%	0,88	137	14%
	Lõuna-Eesti	120 701	12%		118	12%	0,98	116	12%
	Virumaa	184 806	18%		129	13%	1,38	178	18%
ASULATÜÜP	Pealinn	311 828	30%	300	305	31%	0,98	300	30%
	Suur linn	200 132	19%	398	163	16%	1,18	192	19%
	Muu linn	212 997	21%		213	21%	0,96	205	21%
	Alevik/küla	313 891	30%	302	319	32%	0,95	302	30%
SUGU	Mehed	486 340	47%	468	469	47%	1,00	468	47%
	Naised	552 508	53%	532	531	53%	1,00	532	53%
VANUS	15-24	196 272	19%	188	177	18%	1,06	188	19%
	25-34	192 490	19%	186	175	18%	1,06	186	19%
	35-49	274 860	26%	264	274	27%	0,96	264	26%
	50-64	246 847	24%	362	227	23%	1,05	238	24%
	65-74	128 379	12%		147	15%	0,84	124	12%
RAHVUS	Eestlased	704 385	68%		740	74%	0,92	678	68%
	Muu rahvus	334 463	32%		260	26%	1,24	322	32%

## Statistilise vea piirid

Andmetabelite uurimisel ja tulemustest järelduste tegemisel tuleb arvestada valimi veaga. Vea piirid on antud 95% tõenäosusega, arvestades kogu valimi ja sagedamini esinevate alarühmade arvulist suurust.

Vastuste osakaal/ Valimi suurus	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%	3%	2%
	50%	55%	60%	65%	70%	75%	80%	85%	90%	95%	97%	98%
5	43,83%	43,61%	42,94%	41,81%	40,17%	37,96%	35,06%	31,30%	26,30%	19,10%	14,95%	12,27%
10	30,99%	30,83%	30,36%	29,56%	28,40%	26,84%	24,79%	22,13%	18,59%	13,51%	10,57%	8,68%
15	25,30%	25,18%	24,79%	24,14%	23,19%	21,91%	20,24%	18,07%	15,18%	11,03%	8,63%	7,08%
20	21,91%	21,80%	21,47%	20,90%	20,08%	18,98%	17,53%	15,65%	13,15%	9,55%	7,48%	6,14%
25	19,60%	19,50%	19,20%	18,70%	17,96%	16,97%	15,68%	14,00%	11,76%	8,54%	6,69%	5,49%
35	16,56%	16,48%	16,23%	15,80%	15,18%	14,35%	13,25%	11,83%	9,94%	7,22%	5,65%	4,64%
40	15,49%	15,42%	15,18%	14,78%	14,20%	13,42%	12,40%	11,07%	9,30%	6,75%	5,29%	4,34%
45	14,61%	14,54%	14,31%	13,94%	13,39%	12,65%	11,69%	10,43%	8,77%	6,37%	4,98%	4,09%
50	13,86%	13,79%	13,58%	13,22%	12,70%	12,00%	11,09%	9,90%	8,32%	6,04%	4,73%	3,88%
60	12,65%	12,59%	12,40%	12,07%	11,60%	10,96%	10,12%	9,03%	7,59%	5,51%	4,32%	3,54%
65	12,16%	12,09%	11,91%	11,60%	11,14%	10,53%	9,72%	8,68%	7,29%	5,30%	4,15%	3,40%
75	11,32%	11,26%	11,09%	10,79%	10,37%	9,80%	9,05%	8,08%	6,79%	4,93%	3,86%	3,17%
100	9,80%	9,75%	9,60%	9,35%	8,98%	8,49%	7,84%	7,00%	5,88%	4,27%	3,34%	2,74%
150	8,00%	7,96%	7,84%	7,63%	7,33%	6,93%	6,40%	5,71%	4,80%	3,49%	2,73%	2,24%
200	6,93%	6,89%	6,79%	6,61%	6,35%	6,00%	5,54%	4,95%	4,16%	3,02%	2,36%	1,94%
300	5,66%	5,63%	5,54%	5,40%	5,18%	4,90%	4,53%	4,04%	3,39%	2,47%	1,93%	1,58%
500	4,38%	4,36%	4,29%	4,18%	4,02%	3,79%	3,51%	3,13%	2,63%	1,91%	1,49%	1,23%
1 000	3,10%	3,08%	3,03%	2,95%	2,84%	2,68%	2,48%	2,21%	1,86%	1,35%	1,06%	0,87%

## Projekti tööruhm

### Uuringu eri etappides osalesid ja olid vastutavad:

Tellijapoolne kontaktisik:	Riini Saluri
Uuringu kava ja aruande koostaja:	Mari-Liis Eensalu
Valimi koostaja:	Mare Lepik
Ankeedi programmeerija:	Kalev Mitt
Küsitlustöö koordineerija:	Kaja Nebel
Tabellitöötlus:	Kalev Mitt
Graafilised tööd:	Maire Nõmmik

### Kontaktandmed:

#### AS Emor

Telefon:	626 8534
Telefon (üld):	626 8500
Faks:	626 8501
E-mail:	mari-liis.eensalu@emor.ee
E-mail (üld):	emor@emor.ee
Aadress:	A. H. Tammsaare tee 47 11316 Tallinn

