



**Ametnike asjatundlikkuse
ja usaldusväarsuse uuring**
Riigikantselei

Nov-dets 2009

Sisukord

Sissejuhatus	3
Kokkuvõte	4
Lisad	10
A Metoodika kirjeldus.....	10
B Tabelid.....	13

Sissejuhatus

Ajavahemikul 24.-26.11 ja 8.-12.12 viis AS Emor läbi telefoniküsitluse CATI-bussi uuringu raames.

Uuringu tellija on Riigikantselei. Uuringu tulemuste omandiõigus kuulub uuringu tellijale.

Uuringu eesmärk oli välja selgitada, milline on suhtumine ametnike käitumise ja hoiakute suhtes elanikkonnas ning vaadelda toimunud muutusi eelmiste aastate võrdluses.

Uuringu aruanne sisaldab analüütilist kokkuvõtet küsitluse koondtulemustest ning põhijäreldusi tähelepanu vajavate valdkondade ja sihtrühmade kohta. Olulisemad uuringu tulemused on esitletud joonisdiagrammidel kokkuvõtte järgselt.

Aruande lisana esitame Teile uuringu tulemused Excel tabelitena järgmiste taustatunnuste lõikes: vastaja sugu, vanus, rahvus, elukoht ja regioon, haridus, sotsiaalne staatus ja tulutase.

Esitatud on ka valimi ja meetodika kirjeldus, küsitlusstatistika, tabel statistilise vea piiridega ning projekti meeskonna kirjeldus.

Kokkuvõte

Enamuse (61%) Eesti 15-74-aastaste elanike hinnangul **kohtlevad riigi- ja kohaliku omavalitsuse ametnikud kliente abivalmilt ja viisakalt** ning iga teise eestimaalase hinnangul on ametnikud asjatundlikud. Ametnike kompetentside arendamisel peaks seega **fookuses olema just professionaalse kompetentsi ja töö tulemuslikkuse tõstmine**, teenindusvalmiduses vastab paremini elanike ootustele.

Valdav enamuse Eesti 15-74-aastastest elanikest **hindas ametnikke ka eetilisteks ja seaduskuulekateks** (60%). See hinnang peegeldab ilmselt enam seaduslikkuse aspekti, sest ametnike usaldusväärsele, aususele ja erapooletusele andis positiivse hinnangu mõnevõrra väiksem osa uuringus osalenutest – 43%. Need tulemused näitavad, et otsese erialase kompetentsi kõrval **vajab tähelepanu** just avaliku teenistuse toimimise **üldise läbipaistvuse suurendamine**.

- Ametnike mainet ja asjatundlikkust hinnates **on erinevad elanikkonnagrupid suhteliselt ühel meelel** st suuri erinevusi esile ei tule. Tendentsi tasandil võib aga öelda, et keskmisest positiivsemaid hinnanguid annavad kuni 24-aastased noored, keskmisest kõrgemad nõudmised on aga 25-34-aastastel. Veidi kõrgemalt kalduvad Eesti ametnikke hindama eestlased kui mitte-eestlased, samuti on hinnangud mõnevõrra kõrgemad maal ja väikelinnades kui suuremates linnades. Rahulolevamad kalduvad olema kõrgharidusega inimesed ja kriitilisemad madalama sissetulekuga töolistena leiba teenivad eestimaalased.

Võrreldes eelmise aastaga on elanike hinnangud ametnike käitumisele **muutunud mõnevõrra kriitilisemaks** (4-7 protsendipunkti võrra vähem positiivseid hinnanguid), seda kõikides kaardistatud aspektides. **Enam langesid hinnangud ametnike teenindusoskustele** so asjatundlikkusele (60%=>53%) ning abivalmidusele ja viisakusele (68%=>61%). Märkimisväärselt on hinnangud langenud ka ametnike üldisele mainele, so usaldusväärsele (49%=>43%) ning veidi ka käitumise eetilisele (64%=>60%).

- Positiivsete hinnangute vähenemine on olnud kõige märkimisväärsem üle 65-aastaste ja naiste ning töötute ja töolistena leiba teenivate inimeste seas. Samuti oli oluliselt enam kriitikat nii ametnike asjatundlikkuse, abivalmiduse kui ka usaldusväärsele suhtes Tallinnas.

Viimase kuu jooksul oli avalike teenistujatega suhelnud **iga neljas eestimaalane**. Nende tagasiside ametnikele peegeldab ilmselt kõige vahetumalt teenindussituatsioonis toimunut. Kolmandik vastajaist andsid oma hinnangu aga varasemate kogemuste ja/või ametnikkonna üldise maine põhjal, kuna neil puudus viimase aasta jooksul kokkupuude ametnikega.

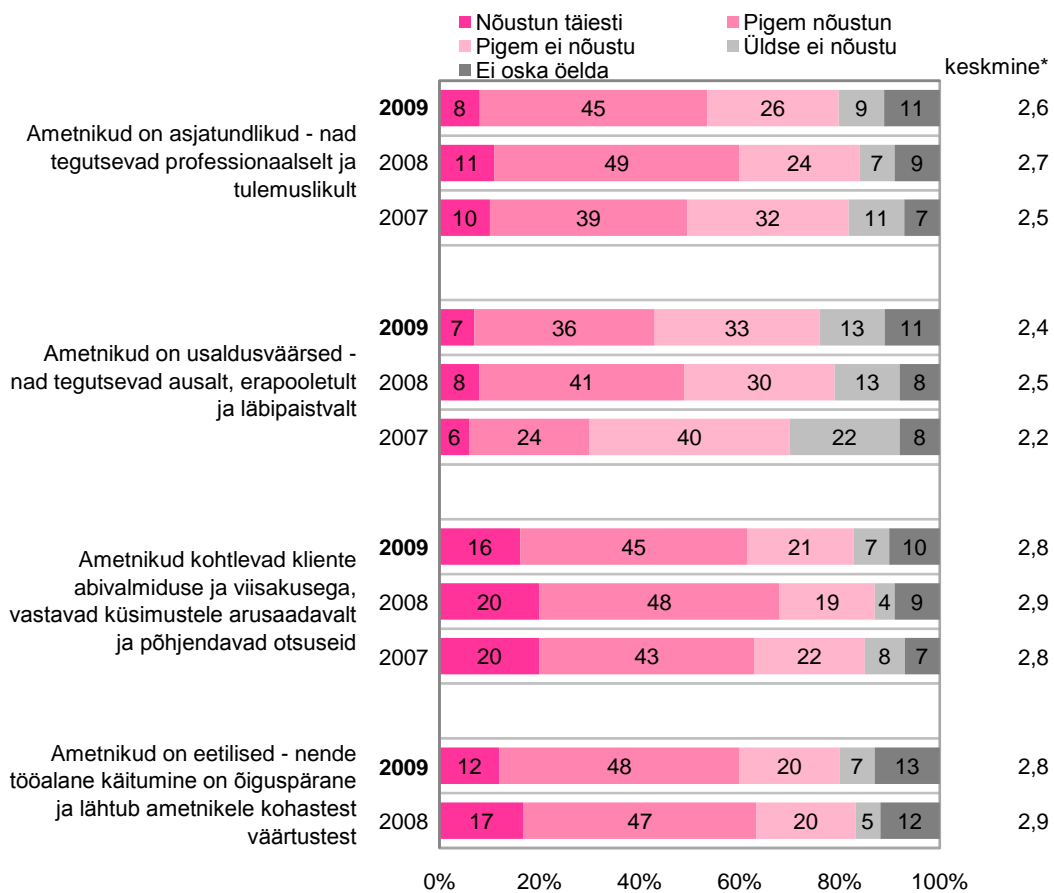
- Sagedamini olid ametnikega suhelnud mehed, ühelt poolt kõrgharidusega ja valgekraedena töötavad inimesed ja teiselt poolt töötud. Kõige passiivsemalt suhtlevad ametnikega pensionärid.
- Siiski ei erinenud ametnikega aasta jooksul kokku puutunud inimeste tagasiside ametnikele oluliselt nende hinnangutest, kes tuginesid pigem ametnikkonna üldisele mainele. Ainus erinevus oli selles, et viimastest ca neljandik jättis hinnangu andmata.

- Kuid **hinnangute langus** võrreldes möödunud aastaga oli keskmisest suurem just **selles grupis, kes olid ametnikuga kõige vahetumalt** (viimase kuu jooksul) **kokku puutunud**. See tulemus viitab võimalusele, et toimunud on mingisugune tagasimineku avalike teenuste ootustele vastavuses (mis võib tuleneda näiteks kasvanud töötute osakaalust ja avaliku teenistuse võimest nende vajadustele vastavat teenust pakkuda). Kindlate järelduste tegemiseks tegeliku teeninduskvaliteedi suhtes peaks aga kokkupuuteid oluliselt täpsemalt kaardistama.

Neljal korral viiest ehk enamusel juhtudest toimus viimane **suhtlus** ametnikuga **silmast-silma kohtumisel**. Vaid iga viies suhtlus toimus telefoni teel ning iga kümnes elektroonselt. Eelmise aastaga võrreldes on küll mõnevõrra vähem personaalseid kohtumisi ametnike ja elanike vahel ja veidi enam elektroonset suhtlemist, mis on iseloomulik üldisele kommunikatsioonikanalite eelistuse muutumisele.

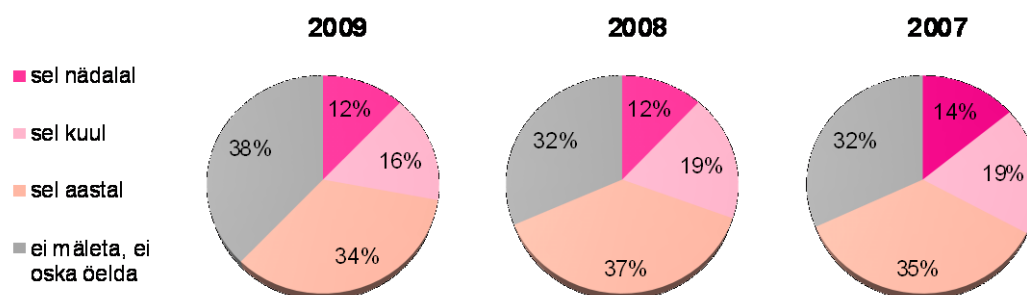
- Nii elektroonset suhtlust kui võimalust ajada asju telefoni teel kasutavad keskmisest sagedamini eestlased, kõrgharidusega ning keskmisest kõrgema sissetulekuga (üle 5000 kr pereliikme kohta kuus) elanikud, kes töötavad valgekraelistel ametikohtadel. Vahetut näost-näku suhtlust eelistavad enam mitte-eestlased, töötud ja pensionärid.
- Hinnangud ametnike asjatundlikkusele ei sõltu sellest, millise kanali kaudu inimene ametnikuga suhelnud on. Väikest erinevust võib täheldada hinnangutes ametnike abivalmidusele - mis vahetus näost-näku suhtluses jätab parema mulje kui telefonikontaktide puhul.

Joonis 1. Elanike hinnangud ametnike käitumisele
(% kõikidest vastajatest)

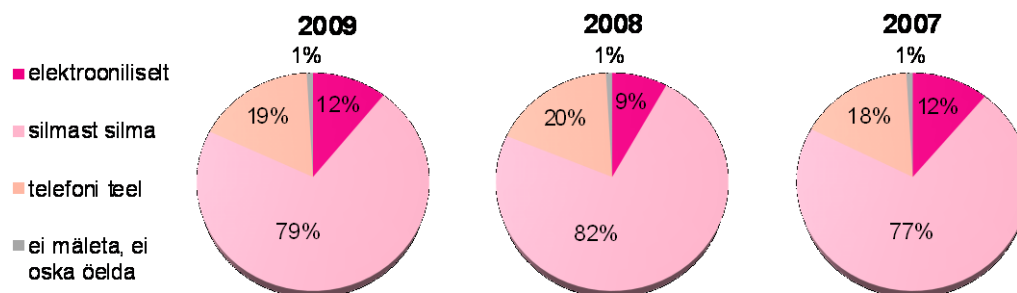


*keskmine 4-palli skaalal, kus 4=nõustun täiesti ja 1=ei nõustu üldse

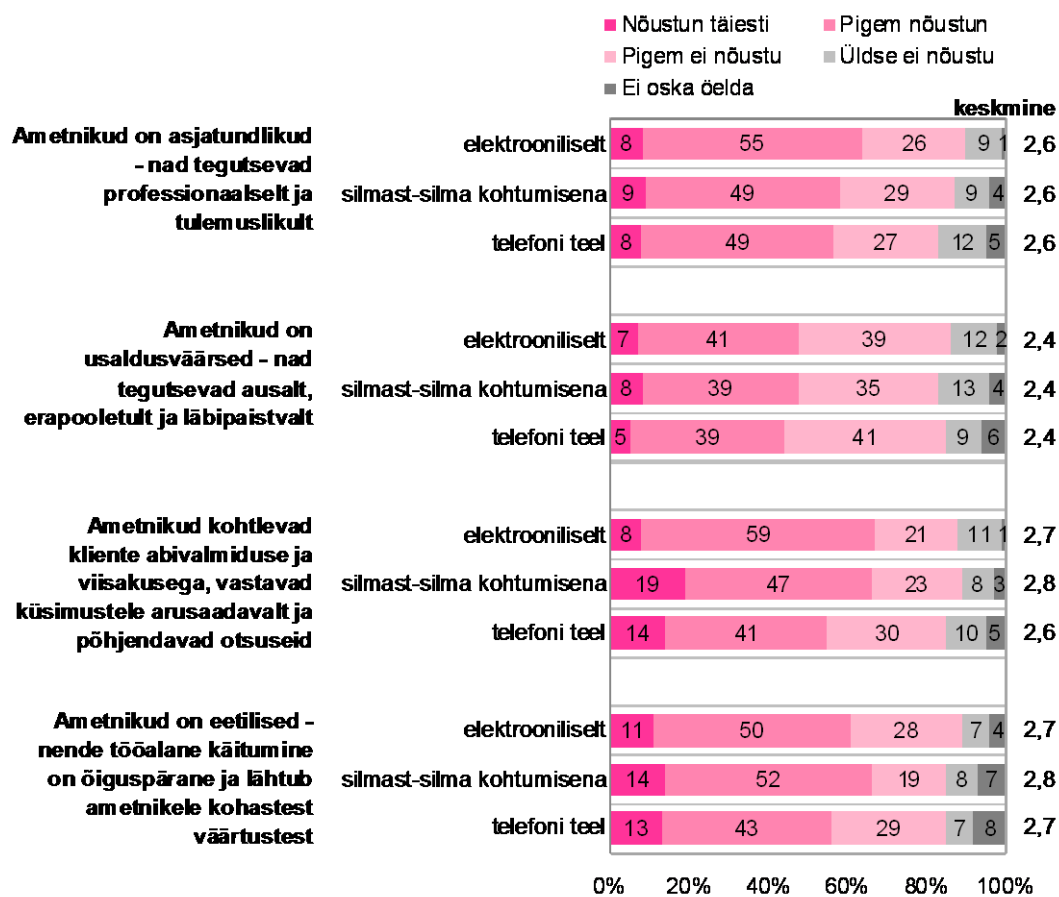
Joonis 2. Viimase suhtluse toimumisaeg (% kõikidest vastajatest)



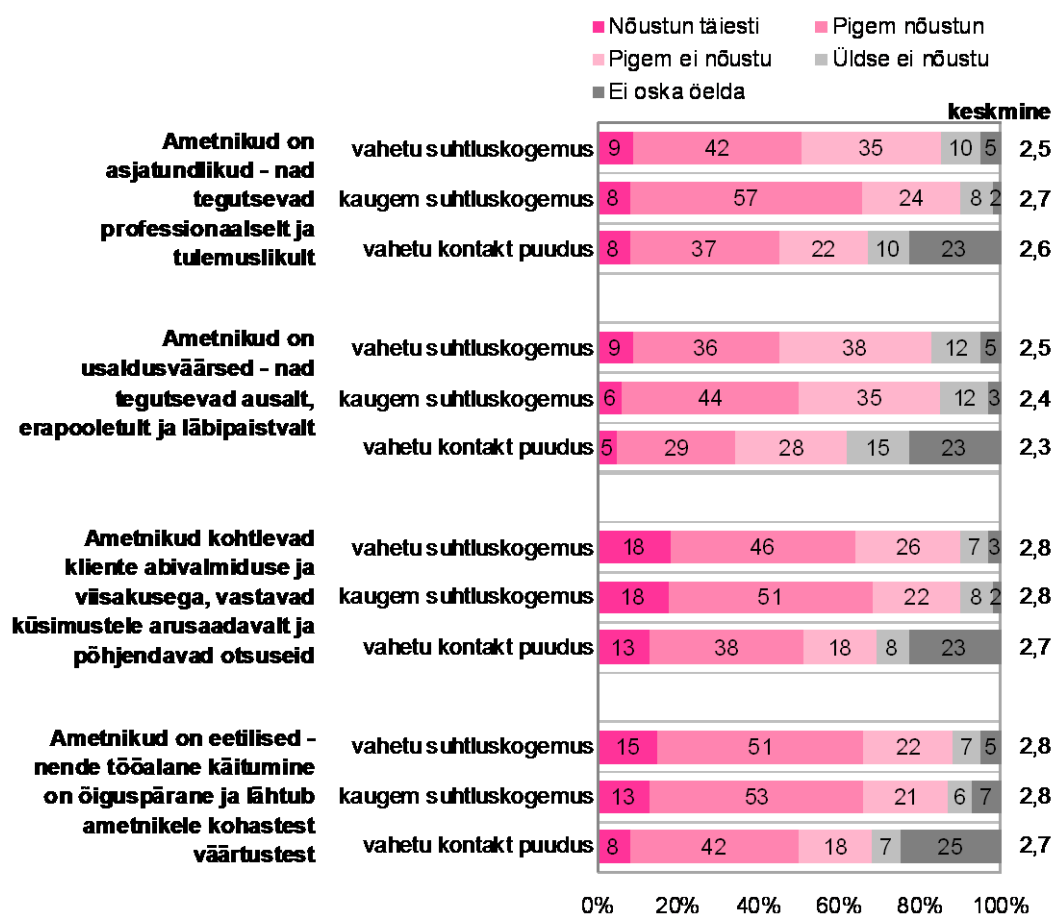
Joonis 3. Viimase suhtluse toimumiskanal (% nendest vastajatest, kes viimast suhtlusaega mäletasid)



Joonis 4. Hinnangud ametnikele suhtluskanalite lõikes
(% nendest vastajatest, kes mäletasid viimase suhtluse toimumisaega)



Joonis 5. Hinnangud ametnikele viimase suhtluse toimumisaja järgi
(% vastavast sihtrühmast)



Vahetu suhtluskogemus = suhelnud viimase kuu aja jooksul

Kaugem suhtluskogemus = suhelnud viimase aasta jooksul

Vahetu kontakt puudus = ei ole suhelnud viimase aasta jooksul

Lisad

A Metoodika kirjeldus

Metoodika

CATI-buss on Omnibuss-tüüpi regulaarne andmekogumistehnika, mille andmekogumine toimub üle nädala CATI-meetodil (*Computer Administrated Telephone Interview*).

CATI-buss on mitme-kliendi-uuring, mille küsimustik koosneb erinevate klientide küsimusplokkidest. Registreerime järgmised taustandmed: vastaja sugu, rahvus, vanus, elukoht (piirkond, asulatüüp), sotsiaalne staatus, haridus, tulutase ja leibkonna suurus.

CATI-bussi intervjuu optimaalne pikkus on 15-20 minutit.

Valim

CATI-bussi üldkogumi moodustavad Eesti Vabariigi alalised elanikud vanuses 15–74 aastat (seisuga 01.01.2008. a kokku 1 042 808 inimest)¹.

Valimi suurus, st ühe uuringuga hõlmatud küsitletavate hulk on 500 inimest. Antud uuringu toimus kahe omnibussi raames hõlmates kokku 1000 vastajat.

Valimi moodustamisel kasutame üldkogumi proportsionaalset mudelit ja juhuvalikut. Üldjuhul eeldame, et telefoniküsitlus võimaldab ühtlast ligipääsu kogu uuritavale sihtrühmale ja uuring kirjeldab proportsionaalselt Eesti rahvastikku vanuses 15-74 aastat.

Kuna Eestis on elanike varustus püsitelefonidega järjest väiksem, siis kasutame valimi koostamisel lisaks lauatelefonidele ka mobiiltelefonide numbreid.

Mobiilinumbritele teeme 40% intervjuudest. Need on inimesed, kes on kättesaadavad ainult mobiili teel (ei oma kodus lauatelefoni). 2008. aastal oli TNS Emori CAPI-bussi andmetel 15–74 a elanike seas selliseid inimesi 46%. Me leiame nad juhuvalikuga TNS Emori eelvärvatute andmebaasist.

Lauatelefonide puhul kasutame tüvenumbrite registrit, millest genereeritakse iga CATI-bussi tarbeks uus telefoninumbrite baas. Telefoninumbri kolm viimast numbrit genereerib arvuti, mis võimaldab ka salastatud numbrite osalemise küsitluses.

Lauatelefonide puhul kasutame leibkondades vastaja valikuks noorte meeste–noorte naiste reeglit (st küsitleme 15–74-aastastest kodus olevatest meestest kõige nooremat. Kui selles vanuses mehi antud aadressil ei ela või ei ole hetkel kodus, küsitleme kõige nooremat kodus olevatest 15–74-aastastest naistest).

Küsitlustöö käigus kujunenud valimi sotsiaaldemograafilist struktuuri (rahvus, vanus ja sugu) võrdleme vastavate statistiliste näitajatega üldkogumi kohta. Vajaduse korral kaalume tulemusi uuringu esinduslikkuse tagamiseks.

¹ Eesti Statistikaameti arvestuslikud andmed seisuga 01.01.2008. a.

Küsitlus

Intervjuud viime läbi Emori 40 küsitluskohaga telefonikeskuses. Intervjuu käiku ja valimi proportsioone kontrollib spetsiaalne tarkvara Bellview Fusion.

CATI-intervjuu puhul on ankeedi küsimused arvutiekraanil ja küsitleja sisestab vastused kohe arvutisse. Filtrid ja roteerimised on programmeeritud, vähendades nii vigu küsitlemisel.

Riigikantselei uuringu intervjuu pikkus oli veidi alla 2 minuti (täpsemalt 1,3 minutit).

Nimetatud kahe CATI-buss uuringu küsitlustöö viisid läbi 61 erikoolituse läbinud Emori küsitlejat.

Valimibaasi genereeritud 9587 telefoninumbri seast kasutati ära 7670 telefoninumbrit, kusjuures:

- 1000 juhul viidi intervjuu läbi;
- 563 juhul keelduti intervjuust;
- 551 juhul ei olnud valitud numbril sihtrühma esindajat või polnud ta küsitlusperioodil kättesaadav;
- 909 juhul ei toimunud intervjuud, kuna kvoot oli täis;
- 6412 juhul ei saadud kontakti (number ei vastanud/polnud kasutusel, oli kinni, automaatvastaja);
- 142 juhul kuulus number firmale;
- 10 intervjuud katkestati.

Andmetöötlus

Andmete töötlemisel kasutati statistikapaketti SPSS for Windows ver. 15.

Tulemuste usalduspiirid

Kogu valimi (1000 inimest) alusel arvatud protsenthinnangute maksimaalne, juhuvaliku protseduurist tulenev võimalik viga (valikuviga ehk nn statistiline viga) ei ületa $\pm 3,1\%$ taset usaldusnivool 95%.

Kui soovite vaadelda väiksemat sihtrühma, siis tuleks tulemuste kasutamisel arvestada suurema võimaliku valikuveaga, mis ei ületa aga $\pm 10\%$, kui sihtrühma esindab 100 vastajat. Alljärgnevalt esitame protsenthinnangu usalduspiiride hindamise tabeli.

Statistilise vea piirid

Valimi su	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	57,47%	57,18%	56,31%	54,82%	52,67%	49,77%	45,97%	41,04%	34,48%	25,05%	19,61%	16,09%
10	35,26%	35,08%	34,55%	33,64%	32,32%	30,54%	28,21%	25,18%	21,16%	15,37%	12,03%	9,87%
15	27,63%	27,49%	27,07%	26,35%	25,32%	23,93%	22,10%	19,73%	16,58%	12,04%	9,43%	7,74%
20	23,37%	23,25%	22,89%	22,29%	21,42%	20,24%	18,69%	16,69%	14,02%	10,19%	7,97%	6,54%
25	20,60%	20,50%	20,18%	19,65%	18,88%	17,84%	16,48%	14,71%	12,36%	8,98%	7,03%	5,77%
30	18,62%	18,53%	18,25%	17,76%	17,07%	16,13%	14,90%	13,30%	11,17%	8,12%	6,35%	5,21%
40	15,97%	15,89%	15,65%	15,23%	14,64%	13,83%	12,78%	11,40%	9,58%	6,96%	5,45%	4,47%
50	14,28%	14,21%	13,99%	13,63%	13,09%	12,37%	11,43%	10,20%	8,57%	6,23%	4,87%	4,00%
60	13,04%	12,97%	12,78%	12,44%	11,95%	11,29%	10,43%	9,31%	7,82%	5,68%	4,45%	3,65%
70	11,95%	11,89%	11,71%	11,40%	10,95%	10,35%	9,56%	8,54%	7,17%	5,21%	4,08%	3,35%
80	11,18%	11,12%	10,95%	10,66%	10,25%	9,68%	8,94%	7,98%	6,71%	4,87%	3,81%	3,13%
90	10,54%	10,49%	10,33%	10,05%	9,66%	9,13%	8,43%	7,53%	6,32%	4,59%	3,60%	2,95%
100	10,00%	9,95%	9,80%	9,54%	9,16%	8,66%	8,00%	7,14%	6,00%	4,36%	3,41%	2,80%
120	9,04%	8,99%	8,85%	8,62%	8,28%	7,83%	7,23%	6,45%	5,42%	3,94%	3,08%	2,53%
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%

valimi suurus kuni 120 - Studenti t-jaotus; valimi suurem kui 120 - Normaaljaotus

Projekti meeskond

Uuringu eri etappides osalesid ja olid vastutavad:

Tellijapoolne kontaktisik:	Anneli Sihver
Uuringu kava ja aruande koostaja:	Mari-Liis Eensalu
Valimi koostaja:	Katre Seema
Ankeedi programmeerija:	Kalev Mitt
Küsitlustöö koordineerija:	Kaja Nebel
Ankeedi tõlge vene keelde:	Maria Repkina
Andmetöötlus:	Kalev Mitt

Kontaktandmed:

AS Emor	
Telefon:	626 834
Telefon (üld):	626 8500
Faks:	626 8501
E-mail:	mari-liis.eensalu@emor.ee
E-mail (üld):	emor@emor.ee
	www.emor.ee
Adress:	A.H.Tammsaare tee 47, 7. korrus
	11316 Tallinn

B Tabelid