

TÖÖTURUSÜSTEEMI KLIENDIUURING

Aruanne

SISUKORD

Sisukord	2
SISSEJUHATUS.....	4
KOKKUVÕTE TÖÖANDJATE UURINGUST	6
KOKKUVÕTE TÖÖOTSIJATE JA POTENTIAALSETE TÖÖOTSIJATE UURINGUST	8
JÄRELDUSED	10
I METOODIKA KIRJELDUS.....	14
1 Kvalitatiivuuring	14
2 Tööandjate uuring.....	15
Küsitlus.....	16
Valimivea hinnang	16
3 Elanikkonna uuring	17
Küsitlus.....	18
Andmetöötlus ja valimivea hinnang	18
Teostajad.....	19
II TULEMUSED	20
1 TÖÖANDJATE UURING	20
1.1 Klientide ja potentsiaalsete klientide hulk tööandjate seas ning nende iseloomustus.....	20
1.2 Tööandjate poolt kasutatud viisid tööjõu leidmiseks.....	28
1.3 Informeeritus THA poolt pakutavatest teenustest ja kliendirahulolu.....	33
1.3.1 Tööandjate informeeritus teenustest	33
1.3.2 Teenuste kasutamine tööandjate poolt	35
1.3.3 Tööandjate rahulolu nende osutatud teenuste ja teenindamisega	37
1.4 Tööhõiveameti maine	39
1.4.2 Tööhõiveameti mainekuvand.....	40
1.5 Tööandjate ootused, motivatsioon teenuste kasutamiseks	42

1.5.1	Tööandjate ootused	42
2	TÖÖOTSIJATE JA POTENTIAALSETE TÖÖOTSIJATE UURING.....	46
2.1.1	Töötajate ja potentsiaalsete töötajate iseloomustus	46
2.1.2	Viimase kahe aasta jooksul töö otsimiseks kasutatud erinevad viisid	48
2.2	Informeeritus THA poolt pakutavatest teenustest ja kliendirahulolu.....	51
2.2.1	Elanike informeeritus tööhõiveametist	51
2.2.2	THA teenuste kasutamine	56
2.3	Tööhõiveameti maine	65
2.3.1	Seosed THA-ga töötajatel ja potentsiaalsetel töötajatel.....	65
2.3.2	Tööhõiveameti mainekuvand.....	66
2.4	Töötajate ootused ja motiivid teenuste kasutamiseks.....	68
3	PRAEGUSE JA TULEVIKU THA NING PERSONALIOTSINGU FIRMA MAINEKUVAD (FOOKUSGRUPPIDE PÕHJAL)	71
LISA 1	76
	Lahtised vastused.....	77
	Küsimustikud	98

SISSEJUHATUS

Eesti kõikides maakondades paiknevate Tööturuameti (edaspidi TTA) koosseisu kuuluvate tööhõiveametite (edaspidi THA) harukontorite või konsultatsioonipunktide ülesandeks on efektiivse tööturupoliitika kaudu vähendada tööpuudust ning abistada tööotsijaid töö leidmisel ja tööandjaid endale vajaliku tööjõu saamisel. Tööotsijad ja tööandjad on kaks põhilist kliendigruppi, kelle soovide ja ootuste vahendamisest sõltub hinnang THA-dele.

Uuringukeskus Faktum viis oktoobris-novembris EV Sotsiaalministeeriumi tellimusel läbi uuringu, mille eesmärgiks oli selgitada mõlema kliendigrupi rahulolu THA poolt pakutavate teenuste ja teenindusega ning ootused/vajadused nii olemasolevatel kui potentsiaalsetel klientidel.

Tööandjate grupis mõistame:

- klientide all THA poole pöördunuid ja/või THA teenuseid kasutanud tööandjaid.
- potentsiaalsete klientidena kõiki tööandjaid, kel seni puuduvad kokkupuuted THA-ga. Aruandes ja joonistel kasutatakse nende tähistamiseks ka mõistet mittekliendid.

Tööotsijate grupis käsitletakse:

- klientidena kõiki tööotsimissooviga THA poole pöördunuid, nii registreeritud töötuid kui registreeritud tööotsijaid;
- potentsiaalseteks klientideks on kõik ülejäänud isikud vanuses 15-64 ja lisaks nendele aktiivselt tööd otsivad pensionärid, kellel seni puuduvad kokkupuuted THA-ga.

Arvestades asjaolu, et THA on vaid üks viisidest tööjõu ja sobiva töökoha leidmiseks, vaadeldakse uuringus nii tööjõu kui töö otsimist üldisemas kontekstis.

Seejuures määratletakse:

- THA positsioon tööjõu leidmise ja tööotsimisviiside seas;
- informeeritus THA poolt pakutavatest teenustest;
- klientide - tööandjate ja tööotsijate rahulolu THA poolt osutatud teenuste ja teenindusega;

- THA maine ja seda mõjutavad tegurid;
- klientide ja potentsiaalsete klientide ootused ja vajadused seoses osutatavate teenustega ja motiivid nende kasutamiseks.

Uuring viidi läbi kolmes osas:

- kvalitatiivuuring kui eraldi etapp kvantitatiivuuringu probleematika täpsustamiseks töötajate/potentsiaalsete töötajate ja tööandjate uuringu jaoks ning THA maine kujunemise põhjuste täpsustamiseks;
- telefoniküsitlus tööandjatega üle Eesti;
- *face-to-face* intervjuud töötajate ja potentsiaalsete töötajatega.

Aruande esimeses osas on esitatud kasutatud metoodika kirjeldus kõigi kolme uuringu kohta, teises osas tulemused.

Tulemused on esitatud eraldi tööandjate ja töötajate/potentsiaalsete töötajate uuringu kohta. Fookusgruppides käsitletud THA maineosa on esitatud omaette peatükina aruande lõpul. Teisi kvalitatiivuuringu tulemusi on kasutatud kvantitatiivuuringute tulemuste illustreerimiseks.

Aruande lisas 1 on toodud kvantitatiivuuringute vabad vastused originaalkujul, küsimustikud ning lisas 2 tabeljaotused erinevates lõigetes.

KOKKUVÕTE TÖÖANDJATE UURINGUST

Novembris tööandjate seas läbi viidud uuringust selgus:

1. Kolme ja enama töötajaga ettevõtetest/asutustest (kokku 22367¹) on viimase kahe aasta jooksul THA teenuseid kasutanud 18%±4%, so kokku 4030±890 ettevõtet/asutust. Seega pole enamik tööandjatest tööjõu otsimiseks THA poole pöördunud. Sagedamini on klientide seas suurema töötajate arvuga tööstusettevõtted. Oluliselt vähem kasutavad THA teenuseid Tallinna ettevõtted/asutused ja need, kellel on vähem probleeme endale töötajate leidmisega.
2. THA teenuseid kasutanud tööandjatest kõige enam (53%) tõi esile probleeme oskustööjõu leidmisel, 34% spetsialistide ning 19% lihttöölise leidmisel. THA teenuseid mittekasutanud tööandjad nägid kõige enam probleeme spetsialistide leidmisel (49% tööandjatest). Erinevatele ametialadele vajatava tööjõu hulk, kelle leidmisega esineb probleeme, on tööandjate hinnangul kokku suurusjärgus 25 000 isikut. Sellest erinevatele ametialadele raskesti leitavast tööjõust moodustab suurema osa (59-82%) nende tööandjate tööjõuvajadus, kes ei ole THA kliendid.
3. Tööandjate poolt kõige enam eelistatud tööjõu otsimise viisidena nimetati tööjõu otsimist tuttavate kaudu (64% juhtudest), tööotsimiskuulutuste avaldamist ajalehtedes (46%) ja otsepakkumiste tegemist (32%). Ainult 16% tööandjatest eelistab tööjõu otsimiseks THA-d teavitada oma vabast töökohtadest ja 9% eelistab lasta THA-l endale tööjõudu valida. Samas peab neid viise enda jaoks ebaotstarbekaks vastavalt 44% ja 49% kõikidest tööandjatest, kuigi üldiselt suhtub tööjõu otsimisse THA vahendusel negatiivselt vaid 20% tööandjatest. Positiivsemalt suhtub THA vahendusel tööjõu otsimisse THA kliendid, kellest 70% eelistab THA teavitamist oma vabast töökohtadest ja 40% tööjõu valikut THA poolt, samuti maa-asulates paiknevad ettevõtted/asutused.

¹ ESA andmetel

4. Üheks teenuste kasutamise eelduseks on informeeritus pakutavatest teenustest. Tööandjad, nii THA kliendid kui mittekliendid, on ühevõrra vähe kursis pakutavate teenustega, mis näitab kliendisuhete nõrkust. Uuringust selgus, et soov kliendisuhete parandamiseks on nii tööandjate kui THA poolt olemas, tööandjad on huvitatud sagedasematest otsekontaktidest ja THA-d tööandjate vajaduste uurimisest.
5. Olemasolevate klientide poolt teenuste kasutamise jätkamine ja uute teenuse kasutajate lisandumine sõltub kliendirahulolust ning informatsiooni levikust ja THA maine kujunemisest. 61% THA klientidest on teenindamisega rahul, 15% ei oska seda hinnata ja vaid 3% on rahulolematud. Oluliselt sagedamini pole kliendid rahul neile suunatud tööotsijatega (30%) ja ka THA vahendusel palgatud tööjõuga (16%). 36% klientidest ei ole palganud endale THA vahendusel tööjõudu. Seega määrab klientide suhtumise ja teiste tööandjate hoiaku THA tegevuse suhtes THA edukus sobiva tööjõu vahendamisel. Viimast kinnitab ka see, et THA-ga seostuvatest negatiivsetest hinnangutest esineb kõige sagedamini mitterahulolu THA poolt pakutava tööjõuga.
6. Tööandjatest kliendid hindavad kõrgemalt THA abivalmidust ja kliendisõbralikkust. Potentsiaalsetel klientide jaoks on THA maine suuresti alles välja kujunemata - enam kui pooled nendest ei osanud anda hinnangut THA erinevate mainekomponentide kohta.
7. Tööandjad peavad väga oluliseks, et THA jagaks senisega võrreldes rohkem informatsiooni oma teenuste kohta ja oleks aktiivsem kontaktide otsimisel. Valmisolekut kontaktideks kinnitab ka tööandjate üldine positiivne suhtumine THA kaudu tööjõu otsimisesse (positiivse hinnangu andis 87% klientidest ja 68% mitteclientidest). Kliendid oleksid valmis senisest enam otsima THA vahendusel spetsialiste, teenindus- ja müügitöötajaid, ametnikke ja kontoritöötajaid.

KOKKUVÕTE TÖÖOTSIJATE JA POTENTIAALSETE TÖÖOTSIJATE UURINGUST

Uuringukeskuse Faktum poolt novembris Omnibussküsitluse raames läbi viidud uuringust selgus:

1. Tööga hõivatud isikutest (597 000±31400) on viimase kahe aasta jooksul tööd otsinud 131 000±21 000, so 22%. Töötavatest inimestest on viimase aasta jooksul töökohta vahetanud 65 000±14700 ja töökoha vahetust peab lähema aasta jooksul võimalikuks 82 800±23 000 isikut. Viimased konkureerivad töökohtade pärast tööturul praeguste registreeritud töötutega (novembris 40 760±11 500) ja registreerimata töötutega (36 250±11 300), samuti muude hetkel mitteaktiivsete (üliõpilased, pensionärid, kodused) töötajatega (~21 000 isikut). Seega on tööturul liikumas palju vaba tööjõudu.
2. Töötajate/potentsiaalsete töötajate seas on eelistatuimaks töö otsimise viisiks tuttavate teavitamine (55%), ise tööandjate poole pöördumine (41%) ja ajalehtedes toodud töökuulutustele vastamine (39%). THA vahendusel eelistab tööd otsida 32% vastanutest, mis on enam kui personalifirmade kaudu (18%). 18% elanikest peab THA vahendusel töö otsimist ebaotstarbekaks esmajoones seetõttu, et sealtkaudu on vähe lootust leida sobivat tööd. Võrreldes töötajate ja tööandjate valmisolekut THA teenuste kasutamiseks, on see mõnevõrra kõrgem töötajatel.
3. Töötute ja töötajate/potentsiaalsete töötajate informeeritus THA poolt pakutavast on madal - kolmandik ei tea THA-st midagi, põhilised infoallikad THA kohta on olnud tuttavad, pere liikmed ja enda kokkupuuted, millele lisandub teave meediast. Kvalitatiivuuringu põhjal saame aga väita, et huvi THA poolt pakutava vastu on olemas ning sellest info andmist peetakse iseendastmõistetavaks.
4. Töötajate poolt on leidnud laiemat kasutamist töötule abiraha saamine, seejärel abi haigekassakaardi saamisel ja tööturukoolitus. Nende teenuste kasutamisega on ka rahulolu kõige kõrgem. Samas oli teabe saamiseks töötajate võimete kohta THA poole pöördunud isikuid oluliselt enam kui seda teavet saanud isikuid. Ka rahulolu saadud teabega on madal (32% pole rahul). Kuigi suunamist kandideerimiseks

vabale töökohale olid kasutanud vaid vähesed, 19 isikut, polnud enam kui pooled sellega rahul.

5. Tööotsijad on üldiselt enam rahul THA asukoha, lahtiolekuaegade, ruumide ja konsultantide asjatundlikkusega. Enam rahulolematuid on osutatud teenuse saamisega üldiselt (25%) ja eriti kliendi probleemidesse süvenemise (31%) ning THA tegevuse tulemuslikkusega töökohtade vahendamisel (41%).
6. Tööotsijad hindavad võrreldes tööandjatega madalamalt THA abivalmidust ja kliendisõbralikkust, samuti muid vaatluse all olnud mainekomponente. Potentsiaalsete klientide silmis on THA maine suuresti alles välja kujunemata.
7. Tööotsijad ja potentsiaalsed tööotsijad peavad üldiselt THA puhul väga oluliseks, et see oleks informatsiooni pakkuja töö- ja koolitusvõimaluste kohta (53% ja 49%) ning tööotsija julgustaja ja suunaja (46%). Samal ajal hinnatakse nende rollidega toimetulekut oluliselt madalamalt kui vähemoluliseks peetud THA rollidega (näit töötü abistamine haigekassakaardi saamisel, töötuskindlustuse avalduse vastuvõtmine ja töötuks registreerimine/töötü abiraha maksmine) toimetulekut.

JÄRELDUSED

Uuringukeskus Faktum viis oktoobris-novembris EV Sotsiaalministeeriumi tellimusel läbi tööturusüsteemi kliendiuuringu. Vaatluse alla võeti nii seniste klientide kui potentsiaalsete klientide - tööandjate ja tööotsijate hinnangud ja ootused THA-le. Allpool on välja toodud nii erinevate vastanute gruppide seas läbi viidud kvalitatiivuuringu kui tööandjate ja elanikkonna kvantitatiivuuringu põhjal selgunud järeldused uuringust ja lahendamist vajavad probleemid.

- Tänapäevases majandussituatsioonis peab aasta jooksul võimalikuks töökoha vahetamist hetkel töötavatest isikutest ligikaudu 80 000 . Need hetkel töötavad isikud hakkavad konkureerima töökohtade pärast praegu mittetöötavate, kuid aktiivselt tööd otsivate isikutega, keda on kokku ligikaudu 70 000. See tähendab suurt nõudlust töökohtade järgi tööotsijate seas. Tööandjate jaoks tähistab see võimalust tööjõudu valida. Sellest annab tunnistust ka fakt, et tööandjad pidasid raskeks leida tööjõudu vaid ligikaudu 25 000 töökohale, millest ligi kolmveerandi moodustavad spetsialistid ja oskustöölised. Raskus leida tööjõudu on sageli seotud kas ettevõtte kõrgete nõudmistega tööjõule, piirkonnas vastava tööjõu puudumisega, ettevõtete poolt pakutavate palgatingimustega (minimaalipalk) vms.
- Vaid 18% tööandjatest on kas teavitanud THA-d oma vabadest töökohtadest või lasknud tööhõiveametiteid valida endale tööjõudu. See tähendab arvuliselt 4026±890 tööandjat. THA poole mittepöördumine tööandjate poolt tuleneb ühelt poolt tööturul aktiivsete tööotsijate olemasolust, teisalt ka vähesest informeeritusest THA poolt pakutavatest teenustest ning THA kaudu tööjõu leidmise madalast tulemuslikkusest. Nagu näitavad tööandjatest klientide kogemused, õnnestub THA vahendusel palgata sagedamini just lihttöölisi ja oskustöölisi. Samas on klientide valmisolek leida THA vahendusel töötajaid nii eelpool nimetatud kui muudele ametialadele oluliselt kõrgem. Tööandjate poolt väärtustatakse kõige sagedamini THA andmebaase tööotsijatest. Omaette täiendava võimaluse ja potentsiaali tööotsijatega suhtlemiseks ja töövahenduseks loob töötuskindlustuse avalduse vastuvõtmine THA poolt.

- THA on siiani olnud valmis pakkuma töövahendust spetsialistidele, kontoritöötajatele, juhtidele ja ka teistele töökoha suhtes kõrgemaid nõudmisi esitavatele isikutele vaid väga vähesel määral. Ühelt poolt tuleneb see sidemete nõrkusest tööandjatega ja nende ametialade gruppidele töötajate valiku tegemisest tööandjate endi ja personaliotsingufirmade poolt. Teisalt on tinginud enamiku kõrgharidusega töötajate eemalejäämise THA klientide seast THA senine töökorraldus ja mainekuvand. Tulenevalt suurest koormatusest, harituma kliendigrupi loodetavast iseendaga toimetulekust, ei anta neile sageli töökoha leidmiseks lootust. Kuna informatsioon THA kohta levib küllalt suures osas mitteformaalsete kanalite kaudu, on see potentsiaalne kliendigrupp oma aktiivse tööleidmissoovi ja suurema nõudlikkuse tõttu võrreldes teistega negatiivsemalt meelesstatud THA teenuste kasutamise suhtes. Ka informeeritus THA kaudu töö leidmise võimalustest töötajate ja potentsiaalsete töötajate seas on madal, mis seab täiendavad piirangud potentsiaalsete klientide - töötajate pöördumisele THA-sse.
- THA maine on kliendirahulolu kaudu seotud asutuse tegevuse tulemuslikkusega. Tulemuslikkuse saavutamisel on oluline ühelt poolt informeerida enda poolt pakutavatest teenustest, teisalt vajaks THA töö ümberkorraldamist - selleks, et oleks võimalik süveneda senisest enam klientide probleemidesse, pakkuda just neile sobivaid lahendusi. sisulisema poole pealt tegelda nii töötajate kui tööandjatega.
- THA senisest aktiivsema ja sihipärasema tegevuse korral, pöörates senisest enam tähelepanu oma töötajate koolitusele, on THA potentsiaal olla nii töötajate kui tööandjate jaoks oluline partner töö ja töökohtade vahendamisel. Ideaalne THA on oma tegevuses võrreldes praegusega oluliselt aktiivsem, kompetentsem, oma tegevust klientidele teadvustav, analüüsiv.
- Nagu selgus intervjuudest tööhõiveametite ja erinevate koolitajate, tööandjate esindajatega, vajaks läbi rääkimist ka töötute valik tööturukoolitusele, esitatava riigihanke tingimused koolitajatele koolituse eesmärkide paikapaneku näol.

Probleemid, mis vajavad lahendust töökohtade vahendamiseks erinevate ametiala gruppide töötajatele:

- Tööandjate konkreetsete soovide täpsustamine, tihedam koostöö töövahenduse pakkumisel ja töövahenduse suurema resultatiivsuse saavutamise tööandja vajadustele vastava tööjõu suunamisel ettevõtetesse, ühe ettevõtte teenindamise korraldamine erinevate ametiala töötajate kategooriate osas.
- Oma tugevate külgede teadvustamine ettevõtetele (andmebaasid) ja tööotsijatele (neutraalsus töövahendusel).
- Töö töötuskindlustushüvitise avalduse esitajatega.
- Konsultantide töökorralduse muutmine, et registreerimine ja konsultatsioon oleks eraldatud. Praegust THA toimetulekut hinnatakse kõrgemalt registreerijana. Samas peetakse THA olulisemaks ülesandeks info andmist töökohtade kohta, töökohtade vahendamist. Nende ülesannetega toimetuleku osas on rahulolematuid palju.
- Kuidas organiseerida ennetustööd, et saavutada töötute võimalikult kiirem töölesuunamine, vältimaks nende muutumist pikaajalisteks töötuteks.
- Töötute tööturukoolituse organiseerimine vastavalt ettevõtete vajadustele.
- Koolituse tellimine, sellele eesmärkide seadmine. Raskusi põhjustab see, et koolitustegevuse planeerimisel, rakendamisel, hindamisel ja rahastamisel, kvaliteedi hindamisel ja tagasisidestamisel ei ole ühtset kriteeriumi. See tähendab, et ühes THA-s on prioriteetne töötute rakendamine tööle, teises kohas koolituse läbinute võimalik suur hulk, mis omakorda tähendab, et koolitusel on võimalikult odav hind. Puudub ühtne käsitlus töötute koolitusele suunamiseks ja koolituse tellimiseks.
- Riigihanketingimuste täpsustamine koolitustellimusele. Kui hanke pakkumises fikseeritakse ära, et õpe viiakse läbi 10-24 või 10-15 inimesele, siis on raske teha kalkulatsiooni ühe inimese koolituse maksumuse kohta. Kalkulatsioonide taolisel esitamisel pole võimalik võrrelda erinevaid pakkumisi kui need on tehtud 10, 12 ja näiteks 15 inimese koolitamiseks. Lisaks oleks vaja fikseerida täpsustavad tingimused - kus õpe toimub, millised on praktikaalased tingimused ja milline eeldatav tööle rakendusprotsent. Rakendusprotsendi 30 ja 70 puhul on ka hind erinev. Seega on vajalik parem sisuline lahtikirjutus pakkumiste võrdlemiseks.

- Maakonniti on töötutest koolitusgruppide komplekteerimine erinev - kursuse lõpetamine ja töölerakendumine sõltub lisaks koolitajale ka grupi komplekteerimise põhimõtetest - kas see koostatakse konkursi korras või juhuslikest soovijatest.
- Väikelaste emadele ja noortele, sh alaealistele töö leidmise probleemid, vältimaks nende tulevikus vajalikuks osutada võivaid oluliselt suuremaid kulutusi mitte ainult töö leidmiseks, vaid ka noorte narkomaania ja kuritegevuse ennetamiseks.
- Piirkondlikud tööhõiveametid on oma tegevuses erinevad. Kuidas saavutada positiivse kogemuse rakendamine "mõistlikult", st ka teises piirkonnas sobival viisil.

I METOODIKA KIRJELDUS

1 Kvalitatiivuuring

Kvalitatiivuuring koosnes kahest iseseisvast osast: süvaintervjuudest ja fookusgruppidest.

Süvaintervjuud

Kokku viidi läbi 11 süvaintervjuud pikkusega 45 minutit kuni 1,5 tundi. Nendest 8 viidi läbi nelja erineva THA töötajatega (sh 2 diaadintervjuud) ja 3 koolitajate esindajatega.

Intervjuude eesmärgiks oli teabe saamine THA erinevate kliendigruppide kohta, et selle põhjal koostada meetodika kvantitatiivuuringute tarbeks.

Fookusgrupid

Viidi läbi kaks fookusgruppi - üks tööandjate esindajatega ja teine töötajatega.

Tööandjate fookusgrupis oli 4 osalejat. Lisaks viidi läbi üks tunnine süvaintervjuu. Esindatud olid nii THA kaudu tööjõudu palganud ja tööjõudu otsinud kui muul viisil tööjõudu otsinud tööandjate esindajad erinevatest tegevusvaldkondadest.

Töötajate fookusgrupis oli 7 erinevas vanuses osalejat, põhiosas klienditeenindajad, spetsialistid. Kõik olid viimase kahe aasta jooksul otsinud tööd, neli olid kokku puutunud ka THA-ga.

Fookusgruppides puudutati nelja suuremat teemade ringi :

- THA ja selle teenusest informeerituse temaatikat,
- rahulolu kasutatud teenustega ja seda mõjutavaid tegureid,
- ootusi/motiive teenuste kasutamiseks ja seda mõjutavaid tegureid;
- THA maineküsimusi.

Süvaintervjuude ja fookusgruppide materjale on kasutatud:

- kvantitatiivuuringu meetodika koostamisel;
- tööandjate ja töötajate/potentsiaalsete töötajate uuringutest selgunu illustreerimiseks;

- iseseisva peatükina THA maine kujunemist ja seda mõjutavate tegurite iseloomustamiseks.

2 Tööandjate uuring

Tööandjate puhul moodustavad vaatluse alla võetud üldkogumi 3 ja enama töötajaga ettevõtted ja asutused - kokku ESA andmetel 22 367.

Juhul kui valim moodustada juhuvaliku teel üldkogumist, oleks suurema töötajate arvuga ettevõtteid/asutusi sattunud 350 vastaja hulka väga vähe. Seetõttu tehti juhuväljavõtt erinevate töötajate arvuga tööandjate gruppide seast eraldi. See võimaldab antud küsitletavate arvu (350 ettevõtet/asutust) puhul eraldi välja tuua ka suuremate ja keskmiste suurusega tööandjate hinnanguid.

Järgnevas tabelis 1 on toodud üldkogumi, planeeritud valimi, vastanute ja kaalutud jaotuse jagunemine töötajate arvu gruppide alusel.

Tabel 1. Üldkogumi, planeeritud valimi, vastanute ja kaalutud jaotuse jagunemine töötajate arvu gruppide alusel, %

	Üldkogum, %	Planeeriti, %	Vastas, %	Kaalutud jaotus, %
3-9 töötajat	58	28	26	58
10-19 töötajat	19	28	28	19
20-49 töötajat	14	21	21	14
50 ja enam töötajat	10	19	25	10

Valimi planeerimisel ja küsitlustöö alguses polnud selge kui suur on THA-de klientide koguhulk ettevõtete/asutuste seas. Kuna uuringu eesmärk hõlmas ka klientide rahulolu hinnanguid pakutavate teenuste ja teenindusega, seati eesmärgiks küsitleda analüüsiks piisavat gruppi THA kliente - minimaalselt 100-110.

Kui juhuvaliku teel leitud erineva töötajate arvuga ettevõtete gruppidest oli küsitletud 307 ettevõtet, oli nende seas THA klientide arv 69. Tagamaks piisava arvu klientide küsitlemist, viidi viimased 43 intervjuud läbi ainult THA klientidega.

Küsitlus

Arvestades ettevõtete/asutuste jagunemist töötajate arvu alusel, tehti nende seast juhuvaljävõtt ulatuses 850 ettevõtet/asutust, millest kasutati ära 812 numbrit. Ülevaate kasutatud numbritest esitame allpool.

Keeldumisi	- 78
Juba vastas teise ettevõtte	- 2
Ei saadud kontakti, number ei vasta	- 126
Vale number	- 95
Asutus likvideeritud, reorganiseeritud	- 17
Sobiv vastaja polnud kättesaadav (sh ei ole THA klient)	- 144
Tehtud intervjuusid	- 350

Valimivea hinnang

Tabelis 2 on toodud valimivea hinnang tööandjate uuringu puhul usaldusnivool 0,95, arvestades üldkogumi suurust (22 367).

Tabel 2. Valimivea piirid 0,95 usaldusnivool

Valimi suurus	50%	48%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%	3%	2%
10	30,98	30,97	30,36	29,56	28,40	26,83	24,79	22,13	18,59	13,51	10,57	8,68
20	21,90	21,89	21,46	20,89	20,08	18,97	17,52	15,64	13,14	9,55	7,47	6,13
30	17,88	17,87	17,52	17,06	16,39	15,48	14,30	12,77	10,73	7,79	6,10	5,01
40	15,48	15,47	15,17	14,77	14,19	13,41	12,39	11,06	9,29	6,75	5,28	4,33
50	13,84	13,84	13,56	13,21	12,69	11,99	11,08	9,89	8,31	6,03	4,72	3,88
60	12,63	12,63	12,38	12,05	11,58	10,94	10,11	9,02	7,58	5,51	4,31	3,54
70	11,69	11,69	11,46	11,16	10,72	10,13	9,36	8,35	7,02	5,10	3,99	3,27
80	10,94	10,93	10,72	10,43	10,02	9,47	8,75	7,81	6,56	4,77	3,73	3,06
90	10,31	10,30	10,10	9,83	9,45	8,93	8,25	7,36	6,19	4,49	3,52	2,89
100	9,78	9,77	9,58	9,33	8,96	8,47	7,82	6,98	5,87	4,26	3,34	2,74
110	9,32	9,32	9,13	8,89	8,54	8,07	7,46	6,66	5,59	4,06	3,18	2,61
120	8,92	8,92	8,74	8,51	8,18	7,73	7,14	6,37	5,35	3,89	3,04	2,50
130	8,57	8,57	8,40	8,18	7,85	7,42	6,86	6,12	5,14	3,74	2,92	2,40
150	7,97	7,97	7,81	7,61	7,31	6,91	6,38	5,70	4,78	3,48	2,72	2,23
200	6,90	6,90	6,76	6,58	6,32	5,97	5,52	4,93	4,14	3,01	2,35	1,93
250	6,16	6,16	6,04	5,88	5,65	5,34	4,93	4,40	3,70	2,69	2,10	1,73
300	5,62	5,62	5,51	5,36	5,15	4,87	4,50	4,01	3,37	2,45	1,92	1,57
350	5,20	5,19	5,09	4,96	4,76	4,50	4,16	3,71	3,12	2,27	1,77	1,46

Näiteks kui 25% klientidest on (n=110), seisukohal, et sobivat töajõudu on raske leida, siis selle hinnangu valimivea piirid 0,95 usaldusnivool on $\pm 8,07$. 350 vastaja puhul on valimivea protsent $\pm 4,50$.

3 Elanikkonna uuring

Elanikkonna uuring viidi läbi Omnibussküsitluse raames. Omnibuss on regulaarselt (kindla ajakava järgi) läbiviidav mitme kliendi uuring, mille üldkogumi moodustavad Eesti Vabariigi alalised elanikud vanuses 15-74 aastat, kokku 1047818 inimest (ESA, 01.01.2003.a.). Planeeritud valimi suurus on 1000 vastajat. Valimi moodustamisel kasutatakse üldkogumi proportsionaalset mudelit piirkondade ja asulatüüpide (linn/maa) lõikes ning mitmeastmelist tõenäosuslikku juhuvalikut. Esmalt valitakse mudeli alusel valimipunktid - kõigis piirkondades kokku 100.

Tabel 3. Üldkogum ja planeeritud valim.

Regioon	Asulatüüp	Üldkogum		Planeeritud valim
		arv	%	arv
1. Tallinn	Linn	317758	30,33	300
2. Põhja-Eesti (Harju-, Rapla-, Järvamaa)	Linn	56073	5,35	50
	Maa	97152	9,27	90
3. Lääne-Eesti (Hiiumaa-, Lääne-, Saaremaa)	Linn	67744	6,47	70
	Maa	56147	5,36	50
4. Tartu piirkond (Jõgeva-, Tartumaa)	Linn	92827	8,86	90
	Maa	48725	4,65	50
5. Lõuna-Eesti (Põlva-, Valga-, Võru-, Viljandi)	Linn	54722	5,22	50
	Maa	66209	6,32	70
6. Virumaa (Lääne-Viru-, Ida-Virumaa)	Linn	147544	14,08	140
	Maa	42917	4,1	40
Eesti	Kokku	1047818	100	100
	Linn	736668	70,3	70
	maa	311150	29,7	30

Valimipunktid (täpsusega kuni lähteadressi tasandini) valitakse asula suurusele (elanike arvule) proportsionaalse tõenäosusega. Valiku baasina kasutatakse Rahvastikuregistri aadressloendit.

Seejärel teostatakse vastaja valik – igas valimipunktis 10 inimest. Vastajate valikul rakendatakse lähteadressi meetodit ja nn „noore mehe reeglit“. See tähendab, et valimisse sattunud aadressil viiakse läbi intervjuu noorima kodusoleva meessoost leibkonna liikmega vanuses 15 – 74, kui mehi kodus ei ole, siis noorima naisega.

Selline meetod annab neile vastajate kategooriatele, kes tavaliselt harvemini kodus viibivad, lisatõenäosuse valimisse sattuda, muutes nii empiirilise valimi elanikkonna tegelikule soolis-vanuselisele koosseisule vastavamaks.

Kujunenud valimi sotsiaal-demograafilist struktuuri võrreldakse vastavate näitajatega üldkogumi kohta. Vajadusel teostatakse hinnangute täpsuse tõstmiseks kaalumise.

Küsitlus

Uuringu läbiviimiseks kasutati *face-to-face* intervjuud vastaja kodus. Küsitlusperiood kestis 19.–30.11. 2003.

Kokku osales uuringu läbiviimisel 73 Uuringukeskuse Faktum küsitajat, kes olid eelnevalt läbinud koolituse ja lisaks saanud juhised antud uuringu spetsiifika kohta.

Küsitluse käigust annab ülevaate tabel 4.

Tabel 4. Ülevaade küsitlustööst

TULEMUS	Arv	% külastatud aadressidest
Sooritatud intervjuu	969	43
Sihtrühm puudub	74	3
Kontakt puudub (kedagi pole kodus)	567	25
Sihtrühma kuuluv pereliige pole kodus	36	2
Keelduti kontaktist	295	13
Keeldumine sihtrühmas	319	14
Kokku külastatud aadresse	2260	100
<i>Kokku korduvvisiite</i>	<i>777</i>	<i>34</i>

Pärast küsitluse lõppu, kontrollimaks küsitlustöö kvaliteeti, saadeti välja 150 tagasisidekirja vastajatele.

Andmetöötlus ja valimivea hinnang

Uuringutulemuste töötlemisel kasutati andmetöötluspaketti SPSS. Küsitlustöö käigus kujunenud valimi sotsiaal-demograafilist struktuuri võrreldi vastavate üldkogumi näitajatega ja hinnangute täpsuse tõstmiseks teostati kaalumise.

Tabelis 5 on toodud valimivea piirid proportsioonihinnangu puhul 95% usaldusnivool.

Tabel 5. Valimivea piirid 0,95 usaldusnivool

Valimi suurus	50%	48%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%	3%	2%
10	30,99	30,97	30,36	29,56	28,40	26,84	24,79	22,13	18,59	13,51	10,57	8,68
20	21,91	21,90	21,47	20,90	20,08	18,98	17,53	15,65	13,15	9,55	7,48	6,14
30	17,89	17,88	17,53	17,07	16,40	15,49	14,31	12,78	10,74	7,80	6,10	5,01
40	15,49	15,49	15,18	14,78	14,20	13,42	12,40	11,07	9,30	6,75	5,29	4,34
50	13,86	13,85	13,58	13,22	12,70	12,00	11,09	9,90	8,32	6,04	4,73	3,88
60	12,65	12,65	12,40	12,07	11,60	10,96	10,12	9,03	7,59	5,51	4,32	3,54
70	11,71	11,71	11,48	11,17	10,74	10,14	9,37	8,36	7,03	5,11	4,00	3,28
80	10,96	10,95	10,73	10,45	10,04	9,49	8,77	7,82	6,57	4,78	3,74	3,07
90	10,33	10,32	10,12	9,85	9,47	8,95	8,26	7,38	6,20	4,50	3,52	2,89
100	9,80	9,79	9,60	9,35	8,98	8,49	7,84	7,00	5,88	4,27	3,34	2,74
110	9,34	9,34	9,15	8,91	8,56	8,09	7,47	6,67	5,61	4,07	3,19	2,62
120	8,95	8,94	8,76	8,53	8,20	7,75	7,16	6,39	5,37	3,90	3,05	2,50
130	8,59	8,59	8,42	8,20	7,88	7,44	6,88	6,14	5,16	3,75	2,93	2,41
150	8,00	8,00	7,84	7,63	7,33	6,93	6,40	5,71	4,80	3,49	2,73	2,24
200	6,93	6,93	6,79	6,61	6,35	6,00	5,54	4,95	4,16	3,02	2,36	1,94
300	5,66	5,65	5,54	5,40	5,18	4,90	4,53	4,04	3,39	2,47	1,93	1,58
500	4,38	4,38	4,29	4,18	4,02	3,79	3,51	3,13	2,63	1,91	1,49	1,23
800	3,46	3,46	3,39	3,30	3,17	3,00	2,77	2,47	2,08	1,51	1,18	0,97
1 000	3,10	3,10	3,03	2,95	2,84	2,68	2,48	2,21	1,86	1,35	1,06	0,87

Näiteks 800 vastanu puhul jääb valimiviga vahemikku 0,97-3,46%.

Teostajad

Uuringu eri etappides osalesid:

Tellijapoolne kontaktisik -

Kaili Järv, Katrin Raadom

Valim -

Helje Proosa

Küsitlustöö juhtimine

Marge Vainre

Programmeerimine ja andmetöötlus -

Veiko Vaade

Aruanne -

Auni Tamm

Kontaktandmed -

OÜ Uuringukeskus Faktum

Pärnu mnt 23, Tallinn 10141

faktum@faktum.ee

tel. 6684530

II TULEMUSED

Tulemused on esitatud eraldi osades tööandjate ja tööotsijate/potentsiaalsete tööotsijate kohta. Mõlema uuringu puhul kasutatakse tulemuste illustreerimiseks läbi aruande erinevate peatükkide tsitaate uuringu esimesel etapil läbi viidud kvalitatiivuuringust. Otsetsitaadid on eristatud kursiivkirjaga.

1 TÖÖANDJATE UURING

1.1 Klientide ja potentsiaalsete klientide hulk tööandjate seas ning nende iseloomustus

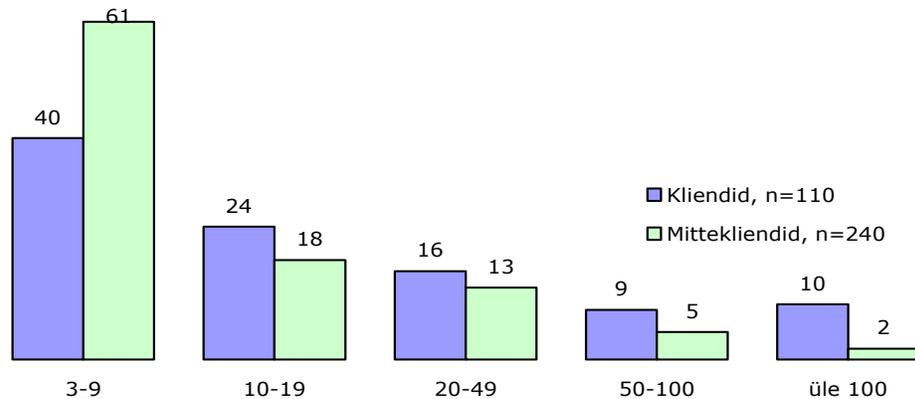
Tööandjate uuringu puhul defineeriti üldkogumina kolme ja enama töötajaga ettevõtteid ja asutused üle Eesti, kokku 22 367.

THA klientide hulk vaatluse all olnud üldkogumist moodustab **18%±4,0%**, arvuliselt seega **4026±890 ettevõtet ja asutust**. Need on tööandjad, kes on viimase kahe aasta jooksul tööjõu leidmiseks pöördunud THA poole. *(Ei ole välistatud, et oma vabadest töökohtadest on THA-d teavitanud mõnevõrra suurem arv tööandjaid, kuid täiendavate kontaktide puudumise tõttu ei arvata end teenuse kasutajaks.)*

Joonistel 1-5 on toodud tööandjatest klientide iseloomustus töötajate arvu, piirkonna, asulatüübi, tegevusala ja ettevõtetüübi lõikes võrrelduna nende ettevõtete/asutustega, kes pole viimase kahe aasta jooksul THA poole pöördunud.

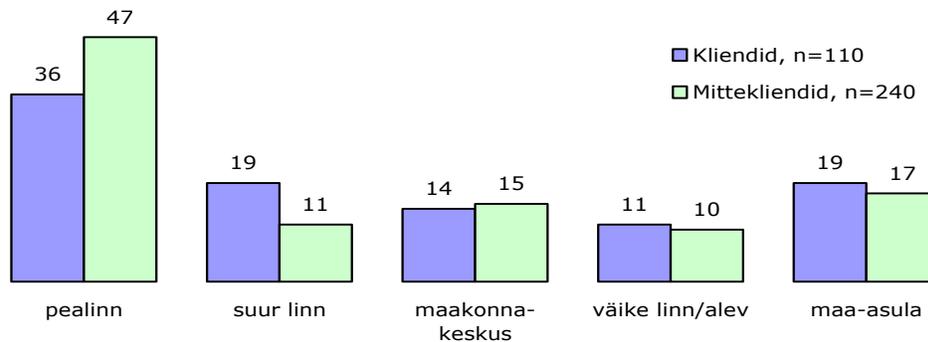
Vaadates THA poole pöördunud tööandjate erinevusi mitte-klientidest töötajate arvu alusel (joonis 1), on klientide seas võrreldes mitte-klientidega statistiliselt oluliselt vähem kõige väiksemaid, 3-9 töötajaga ettevõtteid ja oluliselt enam suuri, enam kui 100 töötajaga ettevõtteid.

Joonis 1 THA-ga kokkupuuteid omavate ja mitteomavate tööandjate jagunemine töötajate arvu alusel (%)



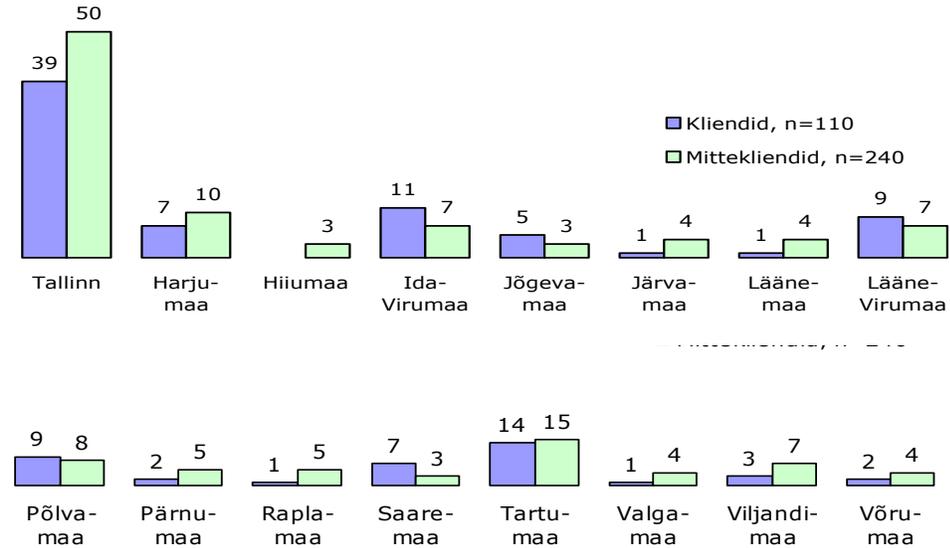
Asulatüübi lõikes on klientide seas oluliselt vähem pealinna tööandjaid ja oluliselt enam muude suurte linnade tööandjaid (joonis 2).

Joonis 2 THA klientide ja mitteklientide jagunemine erinevates asulatüüpides (%)



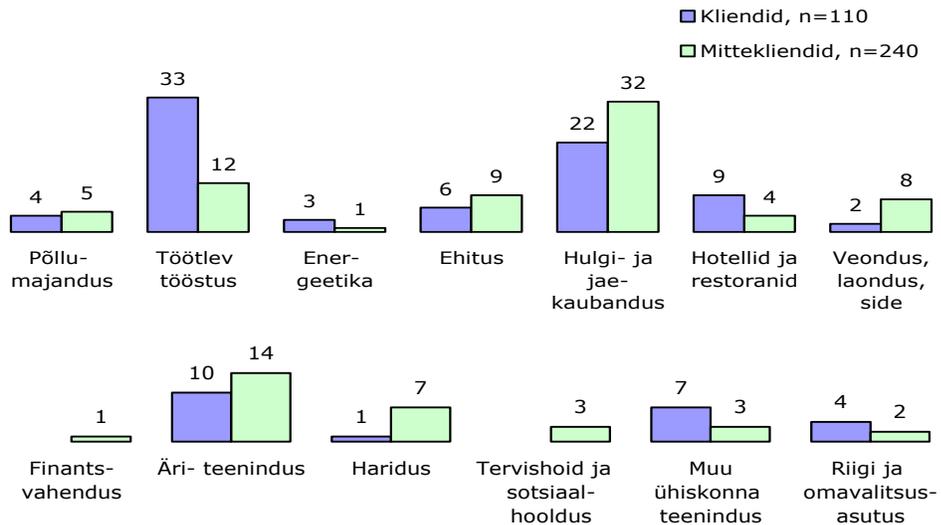
Maakonniti statistiliselt olulised erinevused tööandjatest klientide ja mitteklientide tegutsemispaikade jaotuses (fikseeriti kõik tööandjate tegutsemispiirkonnad) puuduvad (joonis 3). Mõnevõrra enam on klientide seas Ida-Virumaal ja Saaremaal tegutsevaid tööandjaid ning mõnevõrra vähem Raplamaal, Hiiumaal, Järvamaal, Läänemaal ja Valgemaal tegutsevaid tööandjaid.

Joonis 3 THA klientide ja mitteklientide jagunemine maakonniti (%)



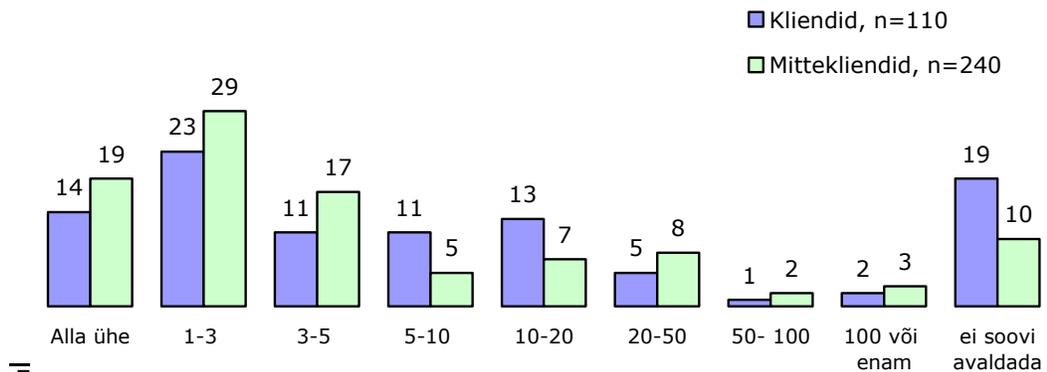
Põhitegevusala alusel eristuvad klientide seas võrreldes mitteklientidega statistiliselt oluliselt sagedamini tööstusettevõtted, mõnevõrra sagedamini hotellid ja restoranid. Statistiliselt oluliselt harvemini on THA klientide seas hulgi- ja jaekaubanduse ja hariduse valdkonna tööandjad (joonis 4).

Joonis 4 THA klientide ja mitteklientide jagunemine tegevusala alusel (%)



Käibe alused on klientide seas oluliselt sagedamini keskmise, 5-20 miljonilise käibega ja oluliselt vähem alla 5 miljonilise käibega tööandjad (joonis 5).

Joonis 5 THA klientide ja mitteklientide jagunemine käibe alusel (%)



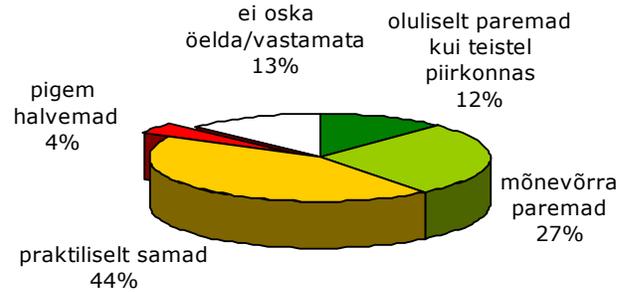
Joonisel 6 on toodud kõikide tööandjate hinnangud oma positsioonile töajuturul konkureerides. Hüpoteesiks oli, et THA poole pöördunud ja mittepöördunud tööandjate hinnangud oma positsioonile töajuturul võivad oluliselt eristuda. See ei leidnud kinnitust. Tööandjatest klientide ja mitteklientide hinnangutes enda poolt pakutavatele palgatingimustele, töökeskkonnale ja mainele puuduvad praktiliselt erinevused. Seetõttu on tulemused esitatud kõikide tööandjate hinnangutena.

Teiste tööandjatega võrreldes hindab piirkonnas oma tuntust ja mainet teistest paremaks 39%, töötingimusi ja töökeskkonda 43% ning palgatingimusi 28% tööandjatest. Palgatingimuste osas on teiste teguritega võrreldes oluliselt enam neid tööandjaid (14%), kes hindavad neid halvemaks kui teistel piirkonna ettevõtetel.

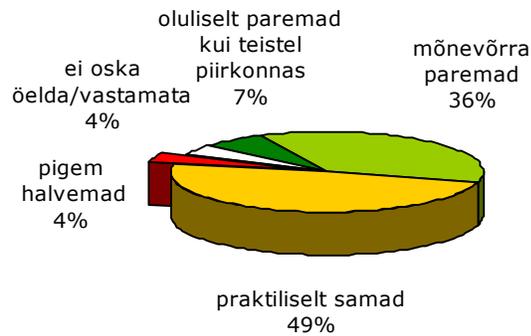
Joonis 6. THA teenuseid kasutanud ettevõtete hinnangud oma positsioonile piirkonna tööjõuturul (%),

n=350

Tuntus, maine tööandjana piirkonnas



Töötingimused ja keskkond

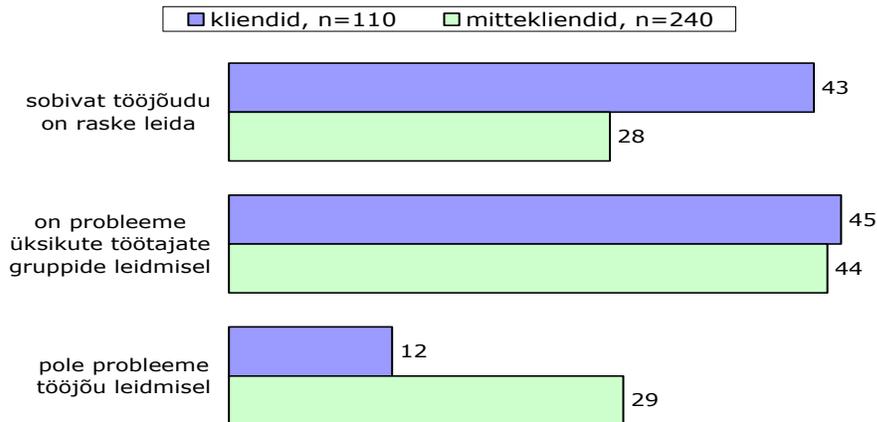


Palgatingimused



Statistiliselt oluline on erinevus tööandjatest THA klientide ja mitteklientide hinnangutes tööjõu leidmise keerukusele (joonis 7).

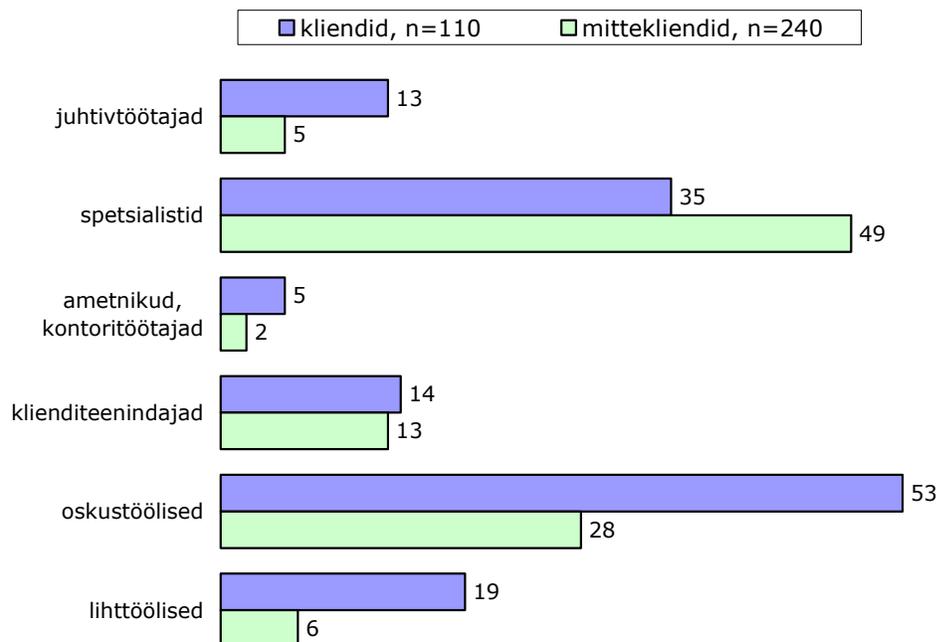
Joonis 7. Hinnangud tööjõu leidmise keerukusele (%)



THA klientidest 43% leiab, et neil on sobivat tööjõudu raske leida ja vaid 12% hinnangul pole neil probleeme tööjõu leidmisel. Samal ajal hindab mitteklientidest sobiva tööjõu leidmist raskeks vaid 28% ja probleemituks 29%.

Tööandjatel paluti hinnata, millistele ametialadele töötajate leidmine on olnud raske. Joonisel 8 on toodud nii THA poole pöördunud (klientide) kui THA-ga kokkupuuteid mitteomavate tööandjate (mitteklientide) poolt nimetatud ametialade grupid, millele tööjõu leidmine on olnud raske.

Joonis 8 Ametialad, millele on raske leida töötajaid (%)



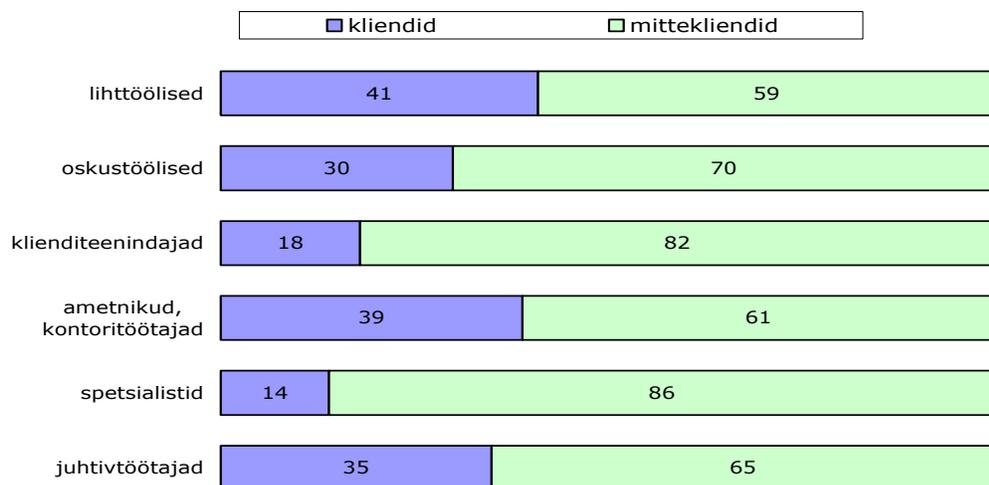
Mõlemad tööandjate grupid toovad kõige sagedamini esile probleeme oskustöölise ja spetsialistide leidmisel. Seejuures toovad kliendid võrreldes mitteklientidega oluliselt sagedamini esile raskust oskustööjõu (53%), lihttöölise (19%) ja juhtivtöötajate leidmisel (13%). Kuigi spetsialistide leidmine tekitab probleeme mõlema tööandjate grupi jaoks, toovad raskusi spetsialistide leidmisel oluliselt sagedamini esile mitte-kliendid. Teenindus- ja müügitöötajate (nii joonisel 8 kui edaspidi kasutatud lühendatult nimetust klienditeenindajad) leidmist hindab peaaegu võrdselt raskeks 19% ja 18% klientidest ja mitteklientidest.

Seega toovad viimase kahe aasta jooksul THA poole pöördunud tööandjad sagedamini esile raskust leida oskustöölisi, spetsialiste ja lihttöölisi. THA poole mittepöördunud tööandjatest peaaegu pooled on raskustes spetsialistide leidmisega, oskustööjõu leidmine on probleemiks vaid 28% mitte-klientidest. Sellist erinevust on võimalik arvestada seni teenuseid mittekasutanud tööandjatele töövahenduse pakkumisel.

Võrreldes klientide ja mitteklientide tööjõuvajadust ka arvuliselt, võime väita, et esmajoonel suuremast töötajate arvust tulenevalt vajab iga senine klient keskmiselt enam tööjõudu nendele ametialadele, mis on tema jaoks problemaatilised (kokku vastavalt 1,4 töötajat klientidel ja 1,0 töötajat mitteklientidel). Seoses THA teenuseid kasutanud tööandjate tagasihoidliku hulgaga moodustab klientidest tööandjate poolt raskesti leitav tööjõud summaarselt (kõikidel ametialadel) alla veerandi kõikide tööandjate raskesti leitavast tööjõust. Klientide ja mitteklientide poolt raskesti leitava tööjõu proportsioonidest erinevatele ametialadele annab ülevaate joonis 8A.

Joonis 8A Klientide ja mitte-klientide poolt vajatava tööjõu osakaal erinevatele ametialadele

(% vastavale ametialale raskesti leitavast tööjõust klientidel/mitteklientidel)

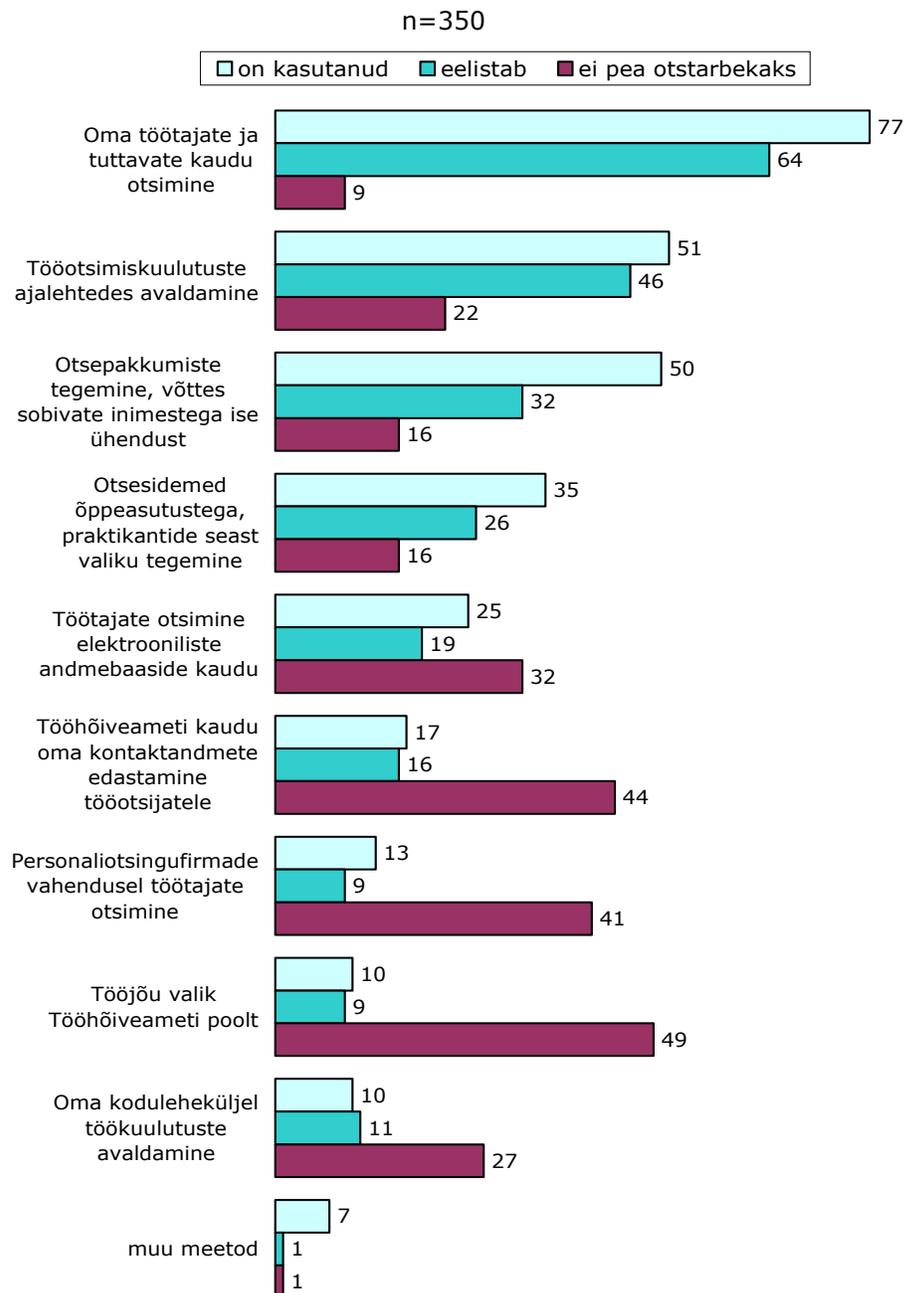


Arvestades tööandjatest klientide ja mitteclientide suhet 18%:82%, vastab sellele vaid raskesti leitavate teenindus- ja müügitöötajate (edaspidi klientiteenindajate) ning spetsialistide proportsioon. Muudele ametialadele raskesti leitavast tööjõust vajavad THA kliendid märkimisväärselt suurema osa kui nende hulk tööandjate seas. Eeldades, et THA saaks tööandjaid abistada esmajoones nende jaoks raskelt leitava tööjõu osas, annab joonisel 8A toodu märku tööandjatest klientide ja potentsiaalsete klientide probleemidest erineva ametialadega tööjõu leidmisel.

1.2 Tööandjate poolt kasutatud viisid tööjõu leidmiseks

Joonisel 9 on toodud kõikide tööandjate ja joonisel 9A THA klientide poolt kasutatud, eelistatud ja ebaotstarbekaks peetavad viisid tööjõu leidmiseks.

Joonis 9 Tööjõu leidmiseks kasutatud, eelistatud ja ebaotstarbekaks peetavad viisid (%)



Kolm kõige sagedamini kasutatud tööjõu leidmise viisi tööandjatel on tööjõu otsimine oma töötajate ja tuttavate kaudu, tööotsimiskuulutuste avaldamine ajalehtedes ja otsepakkumiste tegemine sobivatele inimestele (50%-77%). Need kolm viisi omal initsiatiivil töötajate leidmiseks on ka kõige suurema hulga tööandjate poolt eelistatud (32-64%). THA kaudu on oma kontakte tööotsijatele edastanud 17% ja THA-l tööjõudu valida lasknud 10% tööandjatest, mis on tööjõu leidmise viisidena kasutussageduselt vastavalt kuuendal ja üheksandal positsioonil.

Samas tuleb märkida, et tööjõu valikut THA poolt ja THA kaudu tööotsijatele oma kontaktide edastamist peetakse vastavalt 49% ja 44% tööandjate poolt kaheks kõige sagedamini ebaotstarbekana esiletoodud tööjõu leidmise viisiks, millele järgneb 41% tööandjate poolt esile tooduna tööjõu otsimine personalifirmade vahendusel.

THA-ga viimase kahe aasta jooksul kokkupuuteid omanud tööandjate poolt kasutatud, eelistatud ja ebaotstarbekaks peetavad tööjõu leidmise viisid on toodud joonisel 9A.

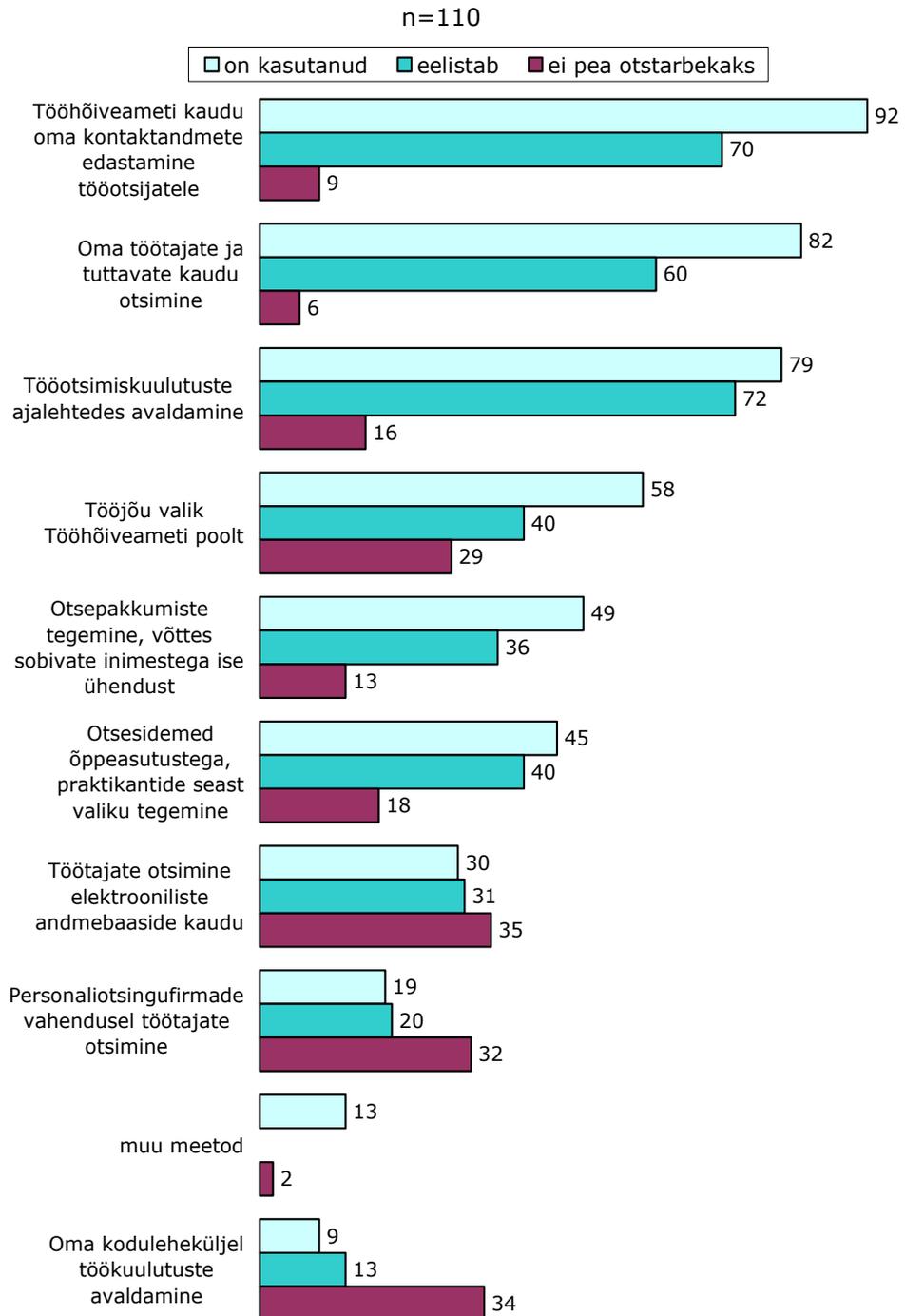
Oma kontakte on THA-sse edastanud 92% ja lasknud tööjõudu valida 58% THA klientidest. Lisaks THA teavitamisele oma vabadest töökohtadest kasutavad THA kliendid sageli ka tööjõu otsimist oma töötajate ja tuttavate kaudu (82%) ning tööotsimiskuulutuste avaldamist ajalehtedes (79%).

Võrreldes THA teenuste kasutamist, eelistamist ja mitte otstarbekaks pidamist klientide seas, saame väita, et võrreldes kasutajatega eelistab tööjõu leidmiseks oma kontaktandmeid edastada tööotsijatele 22% ja tööjõu valiku tegemist 18% võrra vähem kliente. Lisaks peab 29% klientidest tööjõu valiku tegemist THA poolt ebaotstarbekaks.

Eelistatuim viis klientide seas tööjõu leidmiseks on tööotsimiskuulutuste avaldamine ajalehes. Üheks põhjuseks võib siin olla THA kaudu suunatud tööotsijate ettevõttesse mittejäudmine ja suunatute "leige" suhtumine töö saamisenesse, mida toodi esile tööandjate fookusgrupis.

- *Nad ikka helistavad meile ja küsivad, kas koht on ikka vakantne. Nii kuust kuusse. Ütlen siis, et muidugi, ma pole ju Teilt ühtki saanud (tööandja).*
- *Meie oleme eelistanud ajalehes kuulutamist THA kaudu otsimisele. Siis tulevad kohale vähemalt need, kes seda tööd ka tahaksid (tööandja).*

Joonis 9A. Töäjõu leidmiseks kasutatud, eelistatud ja ebaotstarbekaks peetavad viisid THA klientide seas (%),



THA teenuseid mittekasutanud tööandjad eristuvad klientidest esmajoones harvema kuulutuste avaldamise poolest ajalehtedes (44%), samuti kasutavad nad klientidest harvemini töäjõu leidmiseks õppeasutuse praktikantide seast valiku tegemist (33%). Samad viisid on mitteklientidel võrreldes klientidega

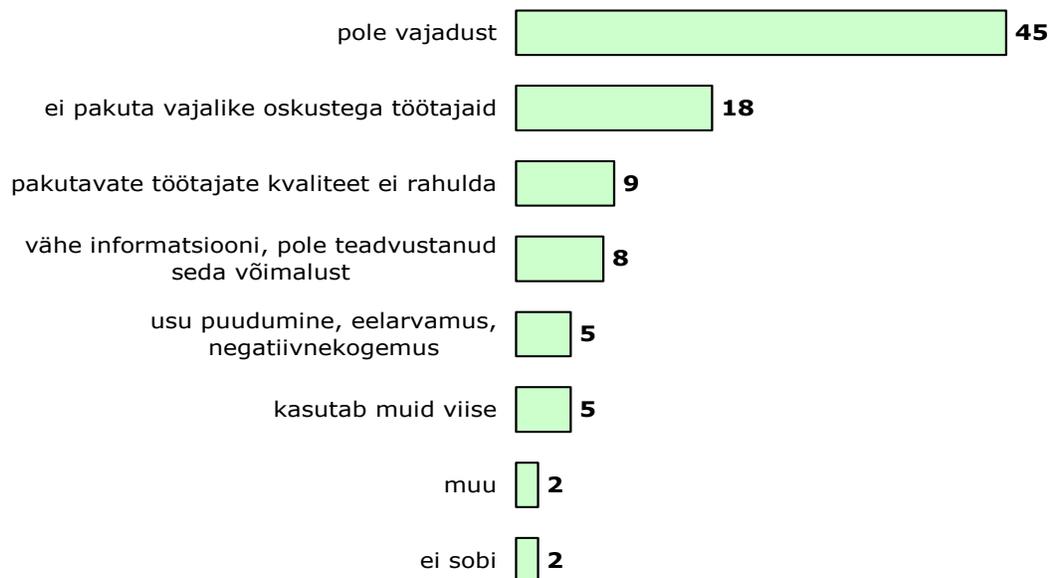
vähemeelistatud ka edaspidi tööjõu leidmisel. THA kaudu kontaktandmete edastamist tööotsijatele eelistaks edaspidi vaid 4%, tööjõu valikut 2% mitteklientidest. Samal aja peab neid viise enda jaoks ebaotstarbekaks vastavalt 52% ja 53% mitteklientidest.

Selline erinevate tööjõu otsimise viiside vähesem kasutamine viimase kahe aasta jooksul THA poole mittepöörduvad tööandjate poolt kinnitab eelpool selgunud asjaolu, et THA teenuseid mittekasutanud tööandjatel esineb vähem probleeme tööjõu leidmisel.

Tööandjate poolt THA teenuste mittekasutamise põhjused, kodeerituna üldisemate kategooriate alla, on toodud joonisel 10, ja esitatud aruande lisas originaalkujul. Ka vabas vastuses põhjendasid pooled tööjõu otsimiseks THA poole mittepöörduvad tööandjad seda vastava vajaduse puudumise ja muude viiside kasutamisega tööjõu leidmiseks. Sellele järgnevad kahtlused pakutava tööjõu kvaliteedis - seal ei pakuta vajalike oskustega töötajaid, töötajate kvaliteet, isikuomadused ei rahulda ja ka taolise viisi mitteteadvustamine, vähene informeeritus THA vahendusel tööjõu leidmise võimalustest (8%).

Joonis 10 Miks ei ole pöörduvad tööjõu sooviga THA poole (%)

(mittekliendid - n=240)

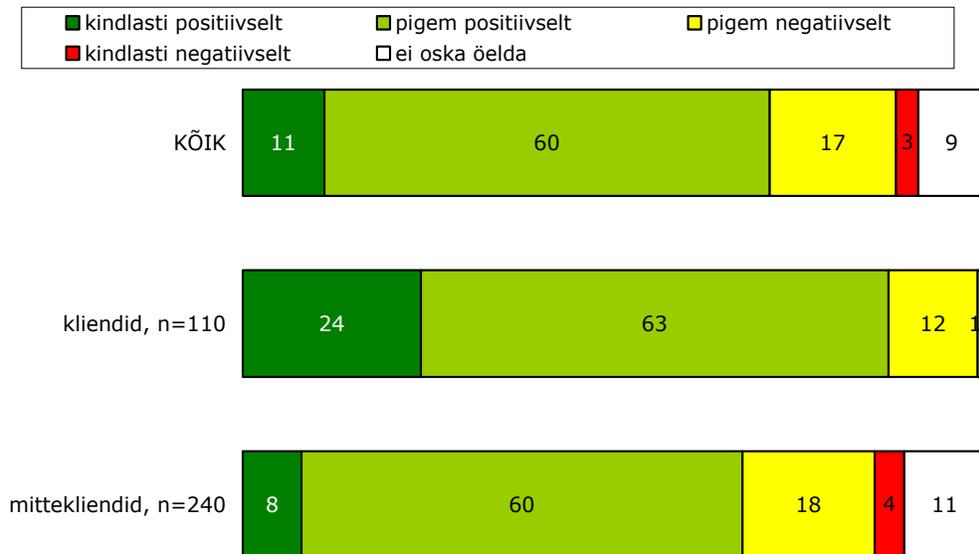


Seega toodi THA teenuseid mittekasutanud tööandjate poolt sagedamini esile vastava vajaduse ja informatsiooni puudumist kui negatiivset suhtumist.

Ka üldine suhtumine THA kaudu tööjõu otsimisse (kuid mitte konkreetselt enda jaoks) on positiivne (joonis 11). Positiivselt suhtub 71% kõikidest vastanutest, klientidest 87%.

Joonis 11 Suhtumine THA kaudu töötajate otsimisse (%)

n=350



Statistiliselt olulised erinevused suhtumises tööjõu otsimisse THA vahendusel võrreldes kõikide tööandjatega ilmnisid:

- maa-asulas paiknevatel ja THA-ga kokku puutunud tööandjatel, kelle suhtumine THA kaudu tööjõu otsimisse on oluliselt positiivsem (vastavalt 83% ja 87% positiivselt);
- tegevusaladest veonduse, laonduse, sideettevõtted; finantsvahendus- ja äriteenindustevõtetel, kelle suhtumine on oluliselt negatiivsem (vastavalt 43% ja 31% negatiivselt).

Negatiivset suhtumist (kokku 69 tööandjat) THA kaudu töötajate otsimisse põhjendati järgmiste asjaoludega:

- 1) seal on vaid ebasobivad tööotsijad (*ebakvaliteetne tööjõud, kes ei ole tööst huvitatud, ebastabiilne kaader, ei leia kvaliteetsset tööjõudu, ebakvaliteetseid, erialale mittesobivaid töötajaid saadetakse jms*) - 58%;
- 2) üldise usalduse puudumisega taolise töötajate leidmise viisi vastu (*ei saa abi; eelarvamus, et tööd otsivad need, kes mujalt ei leia; ametnikekeskne ettevõtmise, THA ei oska arvata, kas inimene sobib kollektiivi jne*) -15%;
- 3) muude teguritega nagu pole seni kasutanud, liialt ametnikekeskne, kaugel jms. -10%.

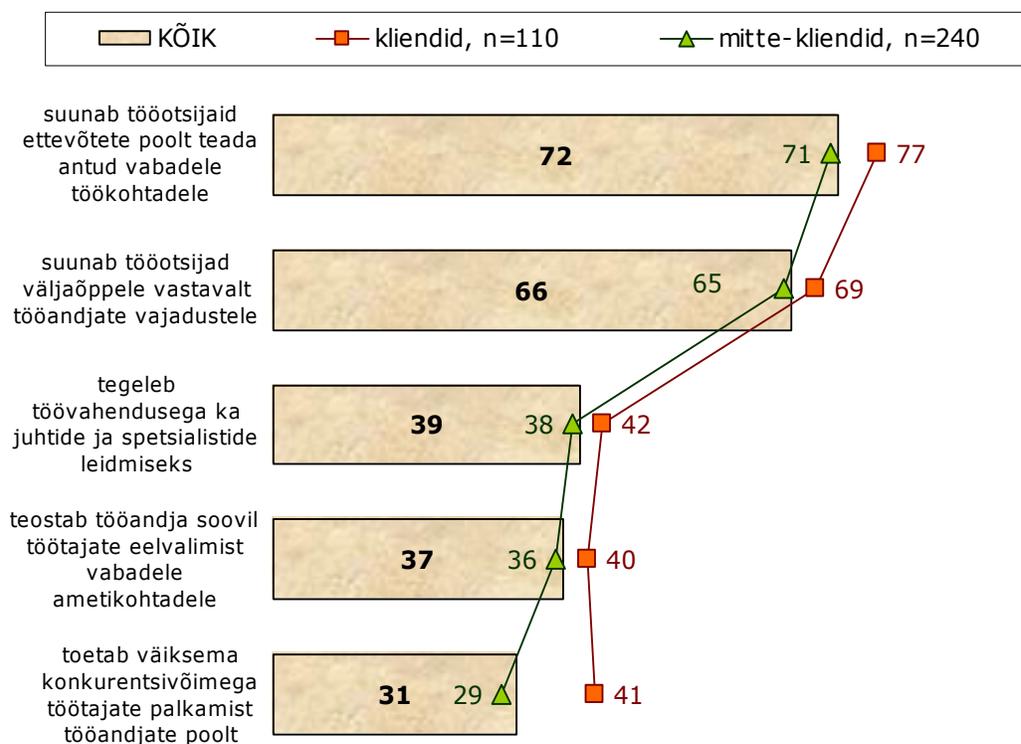
1.3 Informeeritus THA poolt pakutavatest teenustest ja kliendirahulolu

1.3.1 Töandjate informeeritus teenustest

Selleks, et kasutada teenuseid, on oluline omada informatsiooni pakutava kohta. Joonisel 12 on toodud töandjate informeeritus THA-de poolt pakutavatest teenustest ja joonisel 12A ootused täiendavate teenuste suhtes.

Joonis 12. Töandjate informeeritus THA teenustest (%),

n=350



Üldiselt on nii klientide kui mitteklientide informeeritus pakutavast vähene. Vaid 72% kõikidest töandjatest on teadlikud, et THA suunab tööotsijaid ettevõtete poolt teada antud vabadele töökohtadele, 66% on kursis, et THA suunab tööotsijaid ka väljaõppele. 33-40% on kursis muude THA poolt pakutavate teenustega.

Informeeritust võib lugeda madalaks nii nende seas, kes pole THA-ga kokku puutunud kui ka THA klientide seas. Klientid on vaid oluliselt sagedamini informeeritud väiksema konkurentsivõimega töötajate palkamisel makstavast toetusest. Viimast seostati fookusgrupis siiski vaid puuetega inimeste palkamisega. Teiste tööotsijate gruppidega seda ei seostatud.

Vähene üldine informeeritus selgus ka kvalitatiivuuringust tööandjate esindajatega - osa ei olnud üldse teadlikud, et nad peaksid oma vabast töökohtadest teavitama THA-d, osa arvas, et see puudutab vaid lihttöölisi ja oskustöölisi. Informatsiooni koduleheküljelt hakatakse otsima alles siis kui THA kui tööjõu leidmise koht on tööandja poolt teadvustatud.

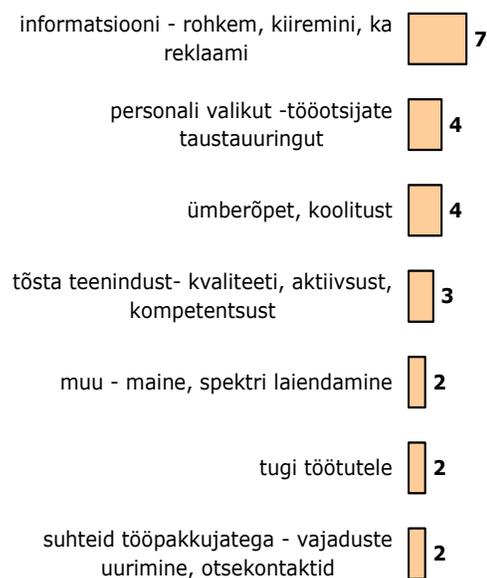
- *Ma arvan samuti, et küsimus (tööandjad ei teavita oma vabast töökohtadest THA-d- A.T.) on infos, sest mina ka ei teadnud seda, et peab teatama (tööandja).*
- *Oleme riigiettevõtte ja lootusi on, et siiski saab koostööd teha. Ma arvan, et ma usaldaksin. Ei ole küll kokku puutunud, aga tänase vestluse põhjal lähen ma homme tööle ja otsin selle kodulehekülje üles ja uurin. Ja ega see üleüldiselt maha jookse kui sinna nüüd teatada need vabad töökohad ja nad suunavad. Mingil määral see ju minu tööd kergendab (tööandja).*

See näitab, et Tööturuametil ja THA-del on veel palju teha tööandjate kui olulise kliendigrupi informeerimisel enda poolt pakutavast, mis suunaks ka tööandjaid senisest aktiivsemalt informatsiooni otsima ja teenuseid kasutama.

Täiendavaid soovide THA-le pakutavate teenuste osas esitas vaid alla veerandi vastanutest - joonis 12A. Kõige sagedamini toodi esile täiendavat infovajadust - 7%. Infoga seondub ka soov sagedasemateks otsekontaktideks, tööandjate vajaduste uurimine. Viimast toodi sagedamini esile just klientide poolt (5%).

Joonis 12A Ootused täiendavate teenuste suhtes (%)

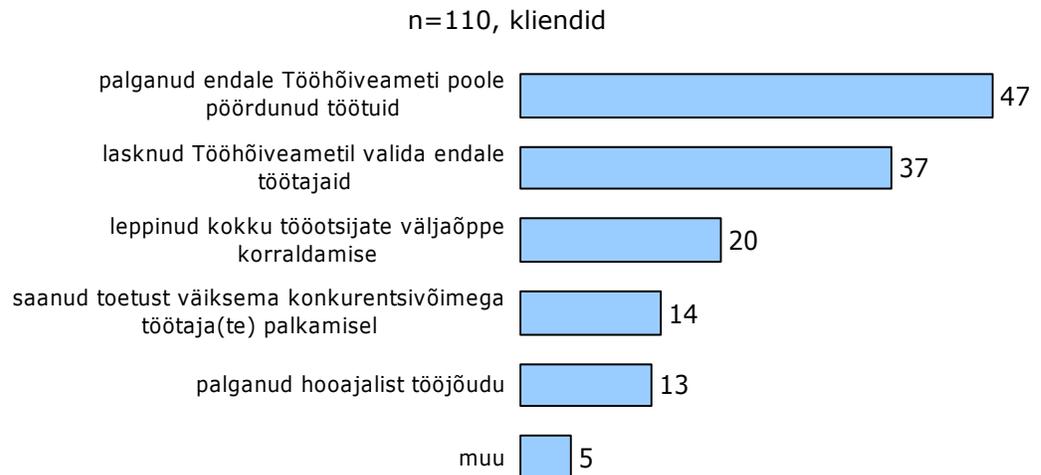
n=350



1.3.2 Teenuste kasutamine tööandjate poolt

Joonisel 13 on toodud THA poolt pakutavate teenuste kasutamine tööandjate, THA klientide poolt. Klientideks loeti kõik tööandjad, kes olid viimase kahe aasta jooksul teavitanud oma vabadest töökohtadest THA-d.

Joonis 13. THA teenuste kasutamine (%)

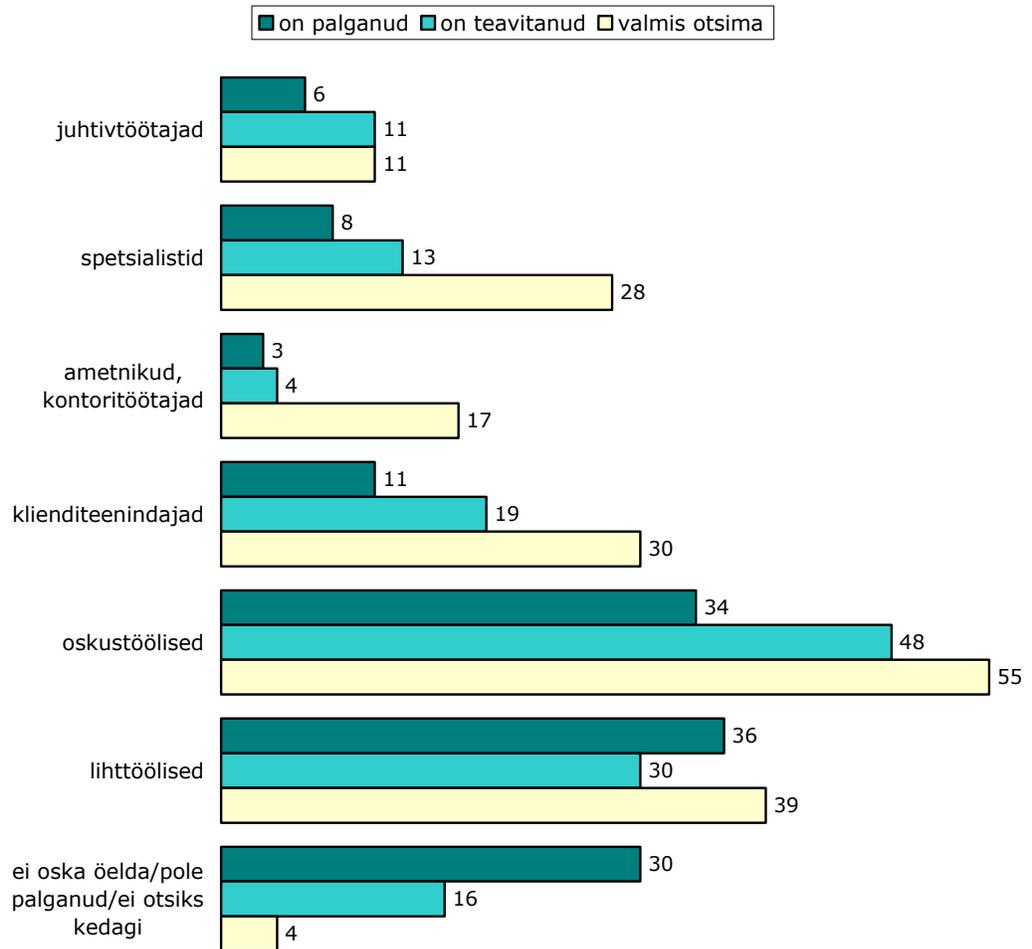


Vaid ligi pooled tööandjad on palganud THA poole pöördunud tööotsijaid, 37% lasknud valida endale töötajaid. Muid teenuseid oli kasutanud alla veerandi klientidest.

Joonisel 14 on toodud klientide poolt erinevate ametialade vabadest töökohtadest THA teavitamine, nende tööjõu palkamine ja valmisolek edaspidi THA vahendusel otsida tööjõudu nende ametialadele.

Joonis 14. Kogemused ja valmisolek THA vahendusel tööjõu palkamiseks erinevatele ametialadele (%)

n=110 kliendid



Kõige sagedamini teavitatakse THA-d vajadusest oskustööjõu (48%), siis lihttöölise (30%) ja klienditeenindajate (19%) osas.

Soodsaim suhe teavitamise ja palkamise osas on lihttöölistel, keda on palgatud tööle isegi sagedamini, kui on vakantsidest teavitatud, seejärel oskustöölistel ja klienditeenindajatel.

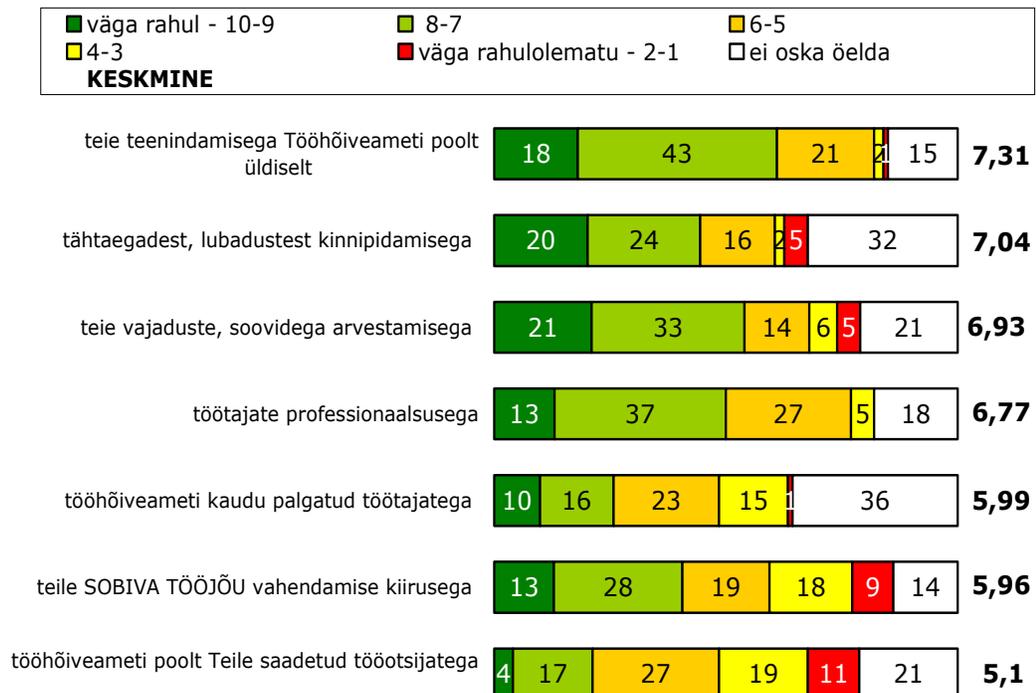
Oluliselt sagedamini võrreldes senise vabadest töökohtadest teavitamisega on THA senised kliendid valmis otsima edaspidi THA vahendusel nii spetsialiste, klienditeenindajaid, ametnikke, kontoritöötajaid ja senisest sagedamini ka oskustööjõudu.

1.3.3 Tööandjate rahulolu nende osutatud teenuste ja teenindamisega

Klientidel paluti hinnata 10-pallisel skaalal oma rahulolu nende teenindamisega THA poolt. Joonisel 15 on toodud tulemused nii protsent- kui keskmiste hinnangutena.

Joonis 15 Rahulolu THA-ga %,

n=110, kliendid



Kõige kõrgemalt hindasid tööandjad oma rahulolu nende teenindamisega üldiselt (keskmine hinnang 7,31 palli).

Üle 7-pallise keskmise hinnangu sai ka tähtaegadest, lubadustest kinnipidamine THA poolt, vaid mõnevõrra madalam oli hinnang tööandjatest klientide vajaduste ja soovide arvestamisele ning THA töötajate professionaalsusele.

7 tööandja poolt nimetatud häirivatest teguritest seoses tähtaegadest, lubadustest kinnipidamisega puudutasid 4 kandidaatide või heade töötajate mittedaatumist ja 2 tööandja poolt nimetati liiga aeglast asjade ajamist.

Märkusi nende vajaduste ja soovide arvestamisega seoses tegi 11 tööandjat, kellest kaks heitsid ette pinnapealsust ja tagasiside puudumist, 6 aga THA

kaudu saadavat ebasobivat tööjõudu ja töötajaid, kes ei vasta nende vajadustele.

Üksikud etteheited professionaalsusele puudutasid töötajate suunamist ettevõttesse ja samuti nende mittevastavust ootustele:

- *ei osata valida*
- *ettevõtte poolt antud ülesande täitmine on pealiskaudne*
- *ikka enam kompetentsust firma vajadustega*
- *info polnud tõene töösoovijate osas*
- *saadetavad ei vasta ootustele*

Oluliselt vähem ollakse rahul THA vahendusel palgatud töötajatega ja eriti sealt saadetud töötajatega.

Palgatud töötajate kohta tegi märkusi 13 tööandjat. Suurem osa etteheidetest puudutas jällegi rahulolematust nende sobivusega - THA kaudu palgatud töötajad on distsiplineerimatud, suhtuvad töösse halvasti, on ebapüsiv tööjõud.

Töötajatele heitsid 28 tööandjat ette nõuetele mittevastavust kas kvalifikatsiooni, oskuste, töökogemuste või suhtumise osas ja nende mitesobivust vabale ametikohale.

21% klientidest ei osanud hinnata oma rahulolu THA poolt suunatud töötajatega. See tähendab, et nad on küll oma vabadest töökohtadest teatanud THA-sse, kuid neist suurema osani pole töösoovijad jõudnud. Viimast toodi esile nii tööandjate telefoniküsitluses kui ka tööandjate fookusgrupis:

- *Ei ole rohkem midagi, kui oleme seal käinud ja üles pannud seal. Nii nagu mina aru saan, THA-st meil küll mingit kasu ei ole, õmblejate osas vähemalt küll mitte (tööandja).*
- *TTA-st helistati, et meil on kuulutus juba üle poole aasta seal olnud. On suunanud 42 inimest, mida te olete nende inimestega teinud. Kaks meest oleme sealt saanud. Ühel on viinaviga, teine ei jaksanud lihtsalt, läks katseajal ära...(tööandja)*

Ka sobiva oskustööjõu saamiseks THA kaudu toodi fookusgrupis esile probleeme. Samas märgiti erinevat lähenemist sõltuvalt piirkonnast.

- *THA ütleb, et õmblejaid sinna üldse ei pöördugi. Ma ei tea, kas nad koolitavad õmblejaid välja, sest Tallinnas on küll nii, et õmblejatel on nõudlus suurem kui pakkumine. Inimesed tunnetavad seda ja siis joostakse, kus on parajasti kasulik töö, minnakse sinna. Ollakse see kasulik töö ära, siis minnakse järgmisesse. See on ettevõtja jaoks katastroof. Oleme ainult lootnud lehekuulutuse peale (tööandja)*

- o *Ida-Virumaa THA, nendel seal õpetati õmblejad välja ja me tegime lepingu ja võtsime sealt õmblejad tööle, komplekteerisime terve vahetuse. Nii palju kui oli seal, võtsime nad kõik ära (tööandja).*

Palgatud töötajate puhul tekitab rahulolematust nende töösse suhtumine - distsipliiniga seonduv, tööluusid, tahtmatus töötada ja ebastabiilsus ettevõtte jaoks (kokku 13 tööandjat).

Ka etteheited sobiva tööjõu vahendamise kiirusele puudutasid mitte niivõrd tööjõu vahendamise kiirust (5 tööandjat) kui just sobiva tööjõu mittesaamist (13). Tööandjate poolt nimetatud häirivad tegurid originaalkujul teenuste/teeninduse erinevate külgede puhul on toodud aruande lisas lk 81, küsimused 38-44.

Seega: Tööandjate-klientide rahulolu THA poolse teenindamisega võib pidada suhteliselt heaks. Oluliselt vähem ollakse rahul THA kaudu suunatavate tööotsijatega ja palgatud töötajatega. Viimane on aga oluline mõjur teenuste kasutamise levikul ja THA üldise maine kujunemisel tööandjate seas.

1.4 Tööhõiveameti maine

Eelnevalt vaatasime tööandjate informeeritust ja rahulolu THA poolt pakutavate teenustega.

Järgnevalt vaatame, milline on THA maine tööandjate seas, toetudes esmalt spontaanselt mainitud seostele, mis iseloomustasid nende arvates kõige paremini THA-d, seejärel vaatame, milliseks hinnatakse THA mainekuvandit etteantud parameetrite põhjal.

Viimases mainet käsitlevas alapeatükis vaatame fookusgruppide tulemuste põhjal neid tegureid, mis on kujundanud praeguse THA maine, milline see on võrreldes personaliotsingufirmadega ning millised on ootused tuleviku THA suhtes.

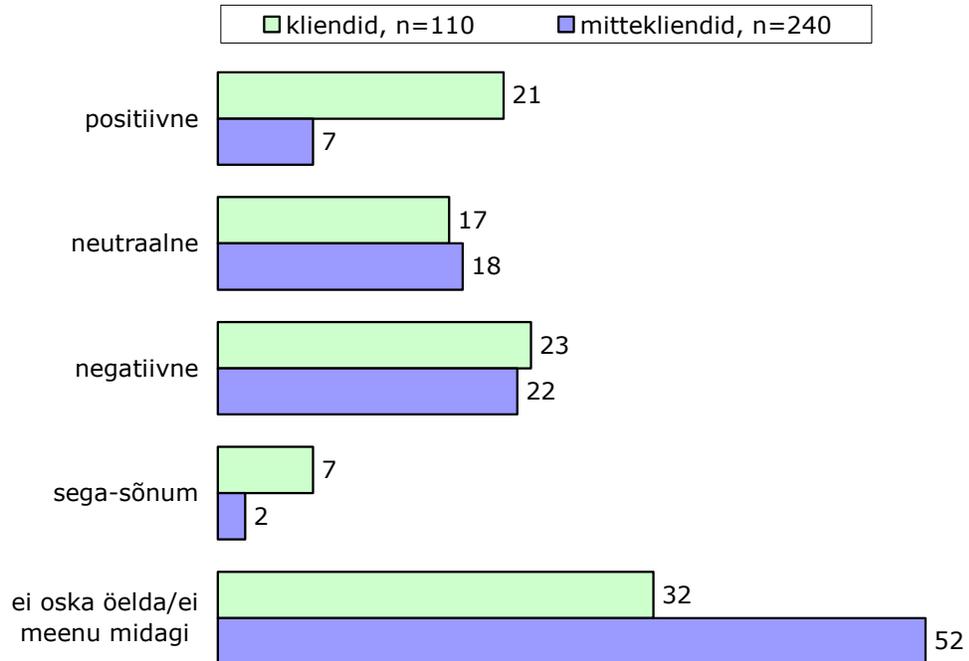
1.4.1.1 Tööandjate poolt nimetatud seosed

Vastanutel paluti nimetada kolm sõna või omadust, mis iseloomustavad nende arvates THA-d kõige paremini. Tulemused grupeeriti nimetatud seoste alusel nelja gruppi: positiivsed, negatiivsed, neutraalsed ja segatüüpi märksõnad, mis on toodud tööandjatest klientide ja mitte-klientide poolt nimetatuna joonisel 16.

Tööandjatest 48% ei osanud THA kohta midagi öelda väites, et neil puudub igasugune kontakt, info selle kohta. Sagedamini puudus seos THA-ga (52%)

nendel, kes ei ole THA-ga kokku puutunud, kuid ka klientidest ligi kolmandikule ei seostunud THA-ga midagi.

Joonis 16 Tööandjate poolt nimetatud seosed THA-ga (%)



Nii klientide kui mitteklientide poolt nimetatuna olid väikeses ülekaalus negatiivsed märksõnad (kokku 22%), kõige sagedamini just THA kaudu saadava tööjõuga seoses. Neutraalseid seoseid tõi esile 18% kõikidest tööandjatest ja positiivseid 10% (klientidest 21%). Esmajoones puudutavad positiivsed seosed teenindust - teenindajate sõbralikkust, abivalmidust jms.

Ülejäänud tööandjate poolt nimetatud seosed THA-ga võib liigitada segatüübi alla - ühe ja sama vastanu poolt nimetati nii positiivseid kui negatiivseid tegureid.

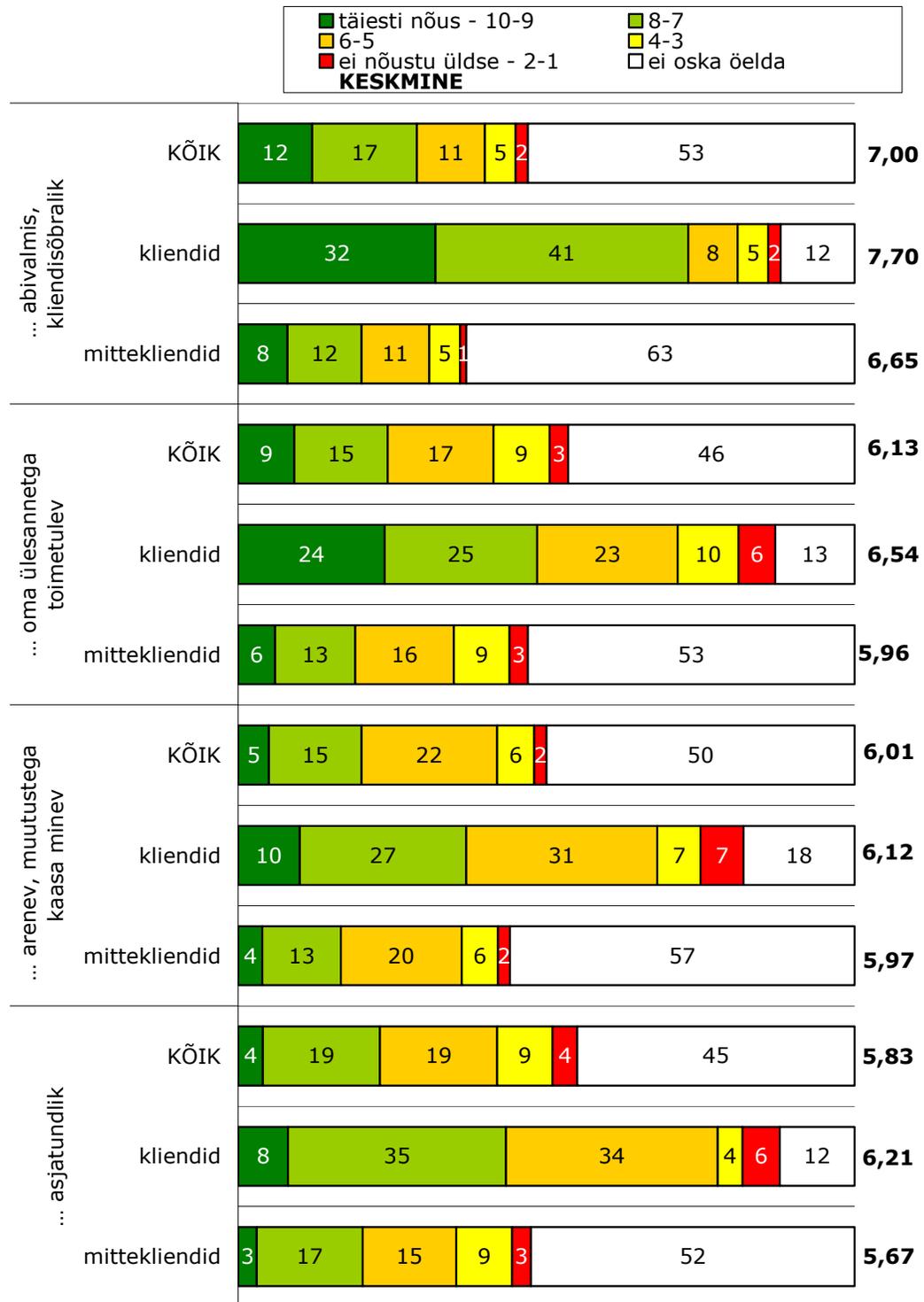
Tööandjate poolt nimetatud seosed seoses THA-ga on toodud aruande lisas originaalkujul (küsimus 18 lk 77-79).

1.4.2 Tööhõiveameti mainekuvand

Lisaks vabadele assotsioonidele seoses THA-ga paluti tööandjatel hinnata oma nõustumist nelja väitega THA kohta 10-pallisel skaalal. Tööandjate hinnangud on toodud [joonisel 17](#).

Joonis 17 THA on oma tegevuses ...(%),

n=350



Kõrgeima keskmise hinnangu sai THA abivalmidus, kliendisõbralikkus (7,0), seda nii tööandjatest klientide kui mitteklientide poolt hinnatuna. Küllalt sarnased keskmised hinnangud anti THA-le tööandjate poolt oma ülesannetega toimetuleku ja arengu, muutustega kaasamineku osas (vastavalt 6,13 ja 6,01). Mõnevõrra madalamaks jäi hinnang THA asjatundlikkusele. Positiivsena võib välja tuua, et kliendid andsid kõrge hinnangu THA abivalmidusele, kliendisõbralikkusele - 73% oli selle väitega täiesti nõus. Klientidest 49% oli nõus, et THA on oma ülesannetega toimetulev; 43%, et asjatundlik ja 37%, et arenev, muutustega kaasaminev.

Nende tööandjate seas, kes polnud THA teenuseid kasutanud, on selle maine suures osas välja kujunenemata. Esmajoones puudutab see neid tööandjaid, kel pole probleeme tööjõu leidmisega ja kes enda jaoks ei teadvusta THA-d kui tööjõu leidmise kohta.

THA erinevaid kuvandijooni hinnanud mittekliendid nõustusid võrreldes klientidega oluliselt harvemini THA kohta esitatud positiivsete väidetega.

1.5 Tööandjate ootused, motivatsioon teenuste kasutamiseks

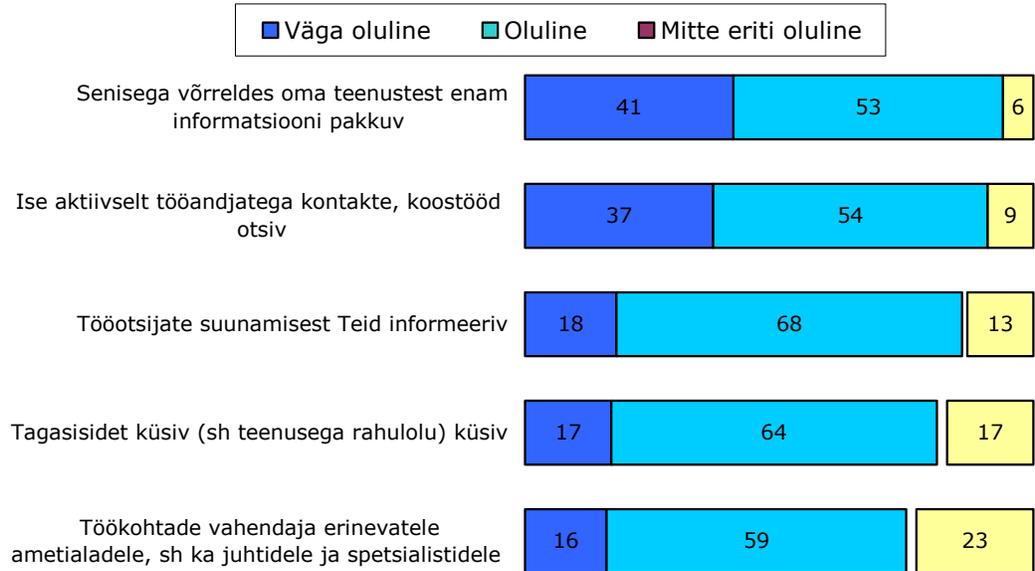
1.5.1 Tööandjate ootused

Joonisel 18 on toodud THA-ga kokkupuuteid omavate ja teiste tööandjate - mitteklientide poolt oluliseks peetavad tegurid THA puhul. Mõlema tööandjate grupi poolt peetakse kõige sagedamini väga oluliseks senisega võrreldes THA tegevusest enam informatsiooni pakkumist, ise aktiivselt tööandjatega kontaktide otsimist. Selline tulemus annab tunnistust ka seni THA teenuseid mittekasutanud tööandjate huvist THA poolt pakutavate teenuste vastu.

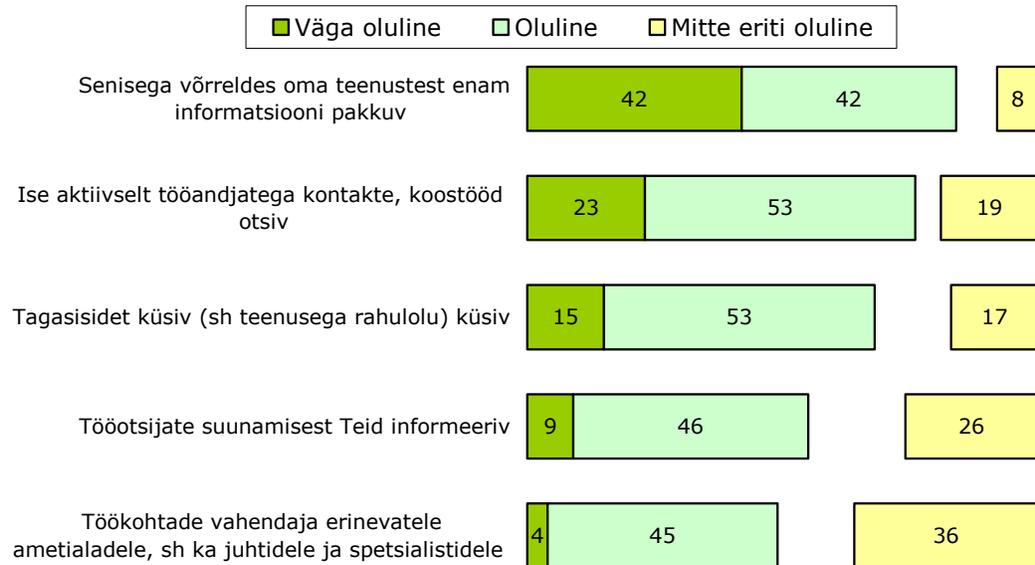
Kliendid peavad võrreldes mitteklientidega märkimisväärselt sagedamini oluliseks, et THA informeeriks neid tööotsijate suunamisest, küsiks tagasisidet teenuse ja sellega rahulolu kohta ning vahendaks tööjõudu erinevatele ametialadele.

Joonis 18 Töandjate ootused THA suhtes (%),

kliendid, n=110



mittekliendid, n=240



Toome siinkohal ära ühe terviktsitaadi töandjate fookusgrupist:

- o Nad võiks rohkem suhelda nendega, kes on neid kuulutusi sinna andnud, rohkem sidet pidama nendega.

- *Kui ta on numbreid tööotsijatele andnud, siis ta võiks ühendust võtta ja öelda, et vat ma olen nendele ja nendele andnud, või saata meili peale, või faksida ja sinna mingi väike iseloomustus sinna lisada.*
- *Et THA peakski rohkem suhtlema nende kandidaatidega, mitte ainult formaalset ja paberi alusel. Jah, mõni helistab kuivalt, et teate ma mõtlesin, et võiks tööd teha või tahta. See on nagu muuseas, et peaks kuskil tööl käima. Aga kui ikka helistab ja ütleb, et ma tahaks ikka väga tööd teha ja ma oleksin nõus alustama. Siis sa saad ikka aru, et see inimene on ikka hakkamist täis ja ta tahab teha tööd, et ta ei tule sinna niisama jalgu kõlgutama. Hääle järgi saab palju aru.*

Infovajaduse ja tagasiside olulisusest annab samuti märku nii tööandjate üldine madal informeerituse tase pakutavatest teenustest kui rahulolu hinnangud tööotsijate suunamisega ettevõttesse, mida hinnati probleemseteks. Asja aitaks parandada parem tööandjate tundmine THA töötajate poolt:

- *Ja nad peaks tundma neid firmasid, kellele nad töölisi saadavad. Praegu on väga umbmäärane, lihtsalt teatakse, et seal firmas on seda vaja. Võiks kohapeal käija, et siis tekib parem ettekujutus, milline tööline sinna firmasse sobib ja milline teise, võib-olla ametikoht on sama.*
- *Konsultandid võiks olla ära liigitatud, et tema on nüüd mingi alaga täitsa kodus, nt ehituse ja koristusega. Ta on käinud firmades, tal on täiesti ettekujutus olemas asjas. Et ta oskaks täpsemalt küsida inimeste oskuste kohta, et mida oleks vaja.*
- *Kui pakutaks võimalust, et THA inimene käib kohapeal ja tutvub eelkõige ettevõttega, kasutaksin kindlasti. Kui ta seal ühekordselt läbi käib, saab ta kindlasti paremini meelde, iseasi, kas tal jääb meelde, kui ta palju firmasid läbi käib.*

75% senistest klientidest peab kas väga oluliseks või oluliseks THA poolt töökohtade vahendamist erinevatele ametialadele, sh ka juhtidele ja spetsialistidele. See on oluliselt enam kui praegu nendele ametialadele tööjõu leidmist kasutanuid. Ka THA töötajate poolt toodi esile vajadust teenindada ettevõtet teda ja tema vajadusi tundes, talle tööjõudu valides.

- *Meil tuleb nüüd siin muudatus, praegu on olemas spetsialistide osakond eraldi, siis oskustöölised eraldi ja siis vähe konkurentsivõimelised jne.... Aga ühtlustame, siis kaotame ära oskustöölised ja spetsialistid, kuna me ei ole siin majas keegi saanud konkreetset eriväljaõpet, siis peame suutma teenindada kõiki. Ja kui nüüd on teatud arv konsultante seal sektoris ja*

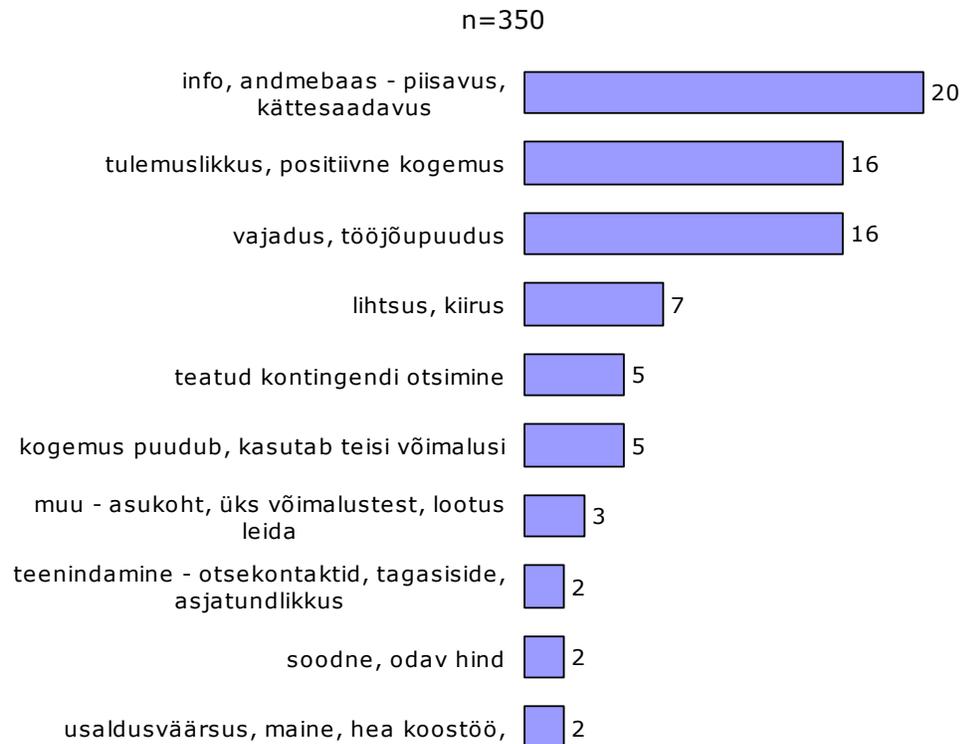
kliendid on nii oskustöölised, spetsialistid kui tavatöötud, vähekonkurentsivõimelised, kui toimib koostöö tööandjaga, siis see konkreetne sektor suudab pakkuda talle kõike..

- *Kuigi töötuid on, pole mul eriti pakkuda ettevõtetele sobivat tööjõudu, sellist, kellega nad rahul oleks. Me ju tunneme oma inimest, teame töötute tausta...*

Tööandjatel paluti ka nimetada, mis mõjutab esmajoones nende valmisolekut kasutada THA teenuseid. Vastused grupeerituna on toodud joonisel 19 ja originaalkujul aruande lisas (küsimus 51 lk 82-84). Põhiliselt väärtustavad tööandjad THA käsutuses olevat infot võimalike tööotsijate kohta (20%). Võrdselt motiveeriva tegurina toodi välja omavahel seotud tegureid nagu vajadust saada tööjõudu (16%) ja tulemuslikkust tööjõu hankimisel (16%), lisaks veel teatud grupi tööjõu otsimist.

THA kaudu tööjõu otsimise soodsust, odavust tõi esile vaid 2% tööandjatest.

Joonis 19 Mis mõjutab kasutama teenuseid (%),



SEEGA: põhiliseks motivaatoriks THA poole pöördumisel on sealt sobiva tööjõu saamine, kasutades THA andmebaase ja infot tööotsijatest. Teenuse kasutamist soodustavad positiivsed kogemused, esmajoones rahulolu saadava tööjõuga.

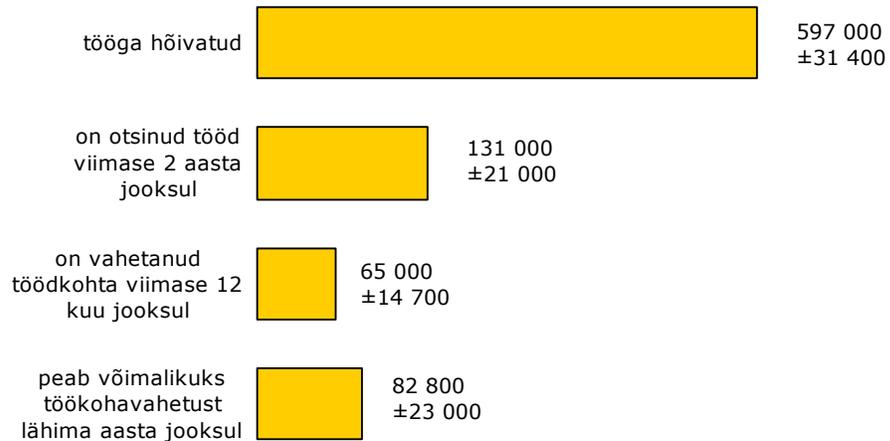
2 TÖÖOTSIJATE JA POTENTSAALSETE TÖÖOTSIJATE UURING

2.1.1 Tööotsijate ja potentsiaalsete tööotsijate iseloomustus

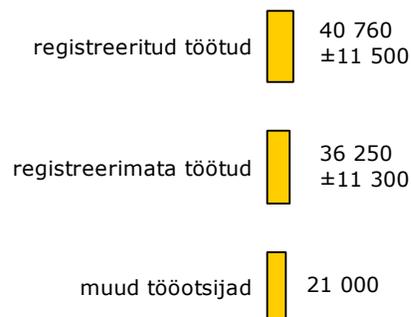
Teine THA jaoks oluline kliendigrupp on tööotsijad - registreeritud ja registreerimata töötud, muud tööotsijad. Enne kui asume analüüsima elanikkonna uuringu tulemusi, vaatame veidi lähemalt üldisi hõivega seotud küsimusi, töökohavahetuse ulatust elanikkonnas tervikuna. Joonisel 20 on toodud nii töötava elanikkonna kui mittetöötava elanikkonna nende gruppide suurus, kes on lähiaasta jooksul potentsiaalsed tööotsijad tööturul.

Joonis 20 Eesti elanike hõivatus, töökoha vahetus ja töö otsimine, üldistus

Töötav elanikkond:



Mittetöötav elanikkond, potentsiaalsed töökoha vajajad:



Uuringu andmetel:

- 1) töötas novembrikuu seisuga $57\% \pm 3\%$ vastanutest, mis on $597\,000 \pm 31\,400$ isikut. Hetkel töötavatest isikutest on:
 - 22% viimase kahe aasta jooksul otsinud tööd, so $131\,000 \pm 21\,000$ isikut;
 - 11% vahetanud viimase 12 kuu jooksul töökohta, so $\sim 65\,000 \pm 14\,700$ isikut;
 - 14% peab lähema aasta jooksul võimalikuks töökoha vahetust, so $83\,800 \pm 15\,700$ isikut.
- 2) registreeritud töötuid oli uuringu andmetel novembrikuu lõpu seisuga 40 760 \pm 11 500. Nendest väitis aktiivselt tööd otsivat 68%, ligi kolmandik väitis, et nad ei otsi hetkel ise aktiivselt tööd.
- 3) registreerimata töötuid oli 36 250 \pm 11 300 isikut. Nendest otsib aktiivselt ise tööd 56%, 8% ei vaja praegusel eluetapil tööd, 11% on loobunud töö otsimisest ja 16% ei otsi ise aktiivselt tööd, kuid on valmis sobival võimaluse korral tööle asuma.

Tööturul on valmis osalema aktiivselt tööd otsides veel osa pensionäridest ja kodustest, üliõpilastest, kokku $\sim 21\,000$ isikut.

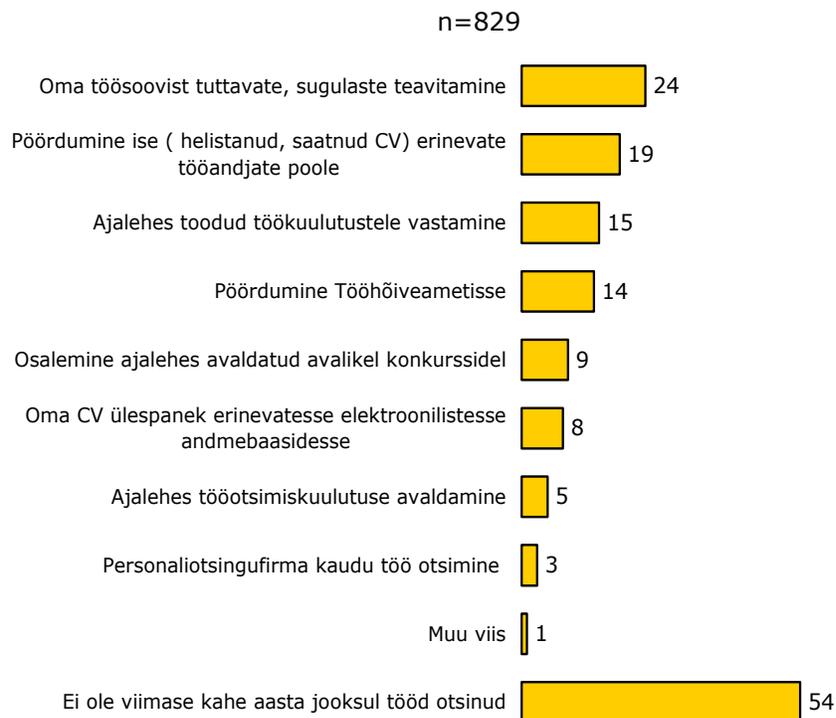
Seega ulatub hetkel tööd mitteomavate, kuid aktiivselt tööd otsivate inimeste hulk ligikaudu 72 000 isikuni. Sellele lisandub töökohtadele kandideerijatena sama suurusjärgi hetkel töötavaid, kuid töökoha vahetust võimalikuks pidavatest töötajatest, samuti osa nendest isikutest, kes hetkel ei otsi tööd, kuid on valmis sobiva võimaluse korral tööle asuma. See tähendab, et THA-te kaudu tööd otsivate isikutega konkureerib töökohtade pärast arvukas grupp töökoha vahetajaid.

Vaadates, milliste ametialade gruppide töötajad on viimase kahe aasta jooksul tööd otsinud ja ka töökohta vahetanud, eristuvad siin keskmisest teenindus- ja müügitöötajad nii statistiliselt oluliselt sagedasema tööotsimise, töökoha vahetuse kui ka mõnevõrra sagedasema võimaliku töökohavahetuse poolest lähema aasta jooksul. Teiste ametialade töötajate töökohavahetus ei eristu statistiliselt oluliselt keskmisest.

2.1.2 Viimase kahe aasta jooksul töö otsimiseks kasutatud erinevad viisid

Joonisel 21 on toodud viimase kahe aasta jooksul kasutatud tööotsimisviisid 15-64 aastaste ja neist vanemate isikute (pensionäride) seas, kes töötavad või sooviksid töötada, keda oli valimis kokku 829.

Joonis 21 Elanike poolt viimase kahe aasta jooksul kasutatud tööotsimise viisid (%)



Enam kui pooled vastanutest pole viimase kahe aasta jooksul tööd otsinud. Levinumaks tööotsimisviisiks on töö otsimine tutvuste kaudu - oma töösoovist teavitatakse tuttavaid, sugulasi (24%), millele järgneb ise tööandjate poole pöördumine (19%).

Sageduselt neljanda võimalusena (pärast ajalehekuulutustele vastamist 15% poolt) on toodud THA poole pöördumine, mida on kasutanud viimase kahe aasta jooksul 14% vastanutest, mis tähendab 125 700±23 200 isikut.

Oluliselt sagedamini on THA pöördunud need, kellel on olnud aktuaalne töökohavahetus:

- veerand töötavatest isikutest, kes on vahetanud töökohta;
- üle kolmandiku hetkel töötavatest ja viimase kahe aasta jooksul tööd otsinud/hetkel otsivatest isikutest;

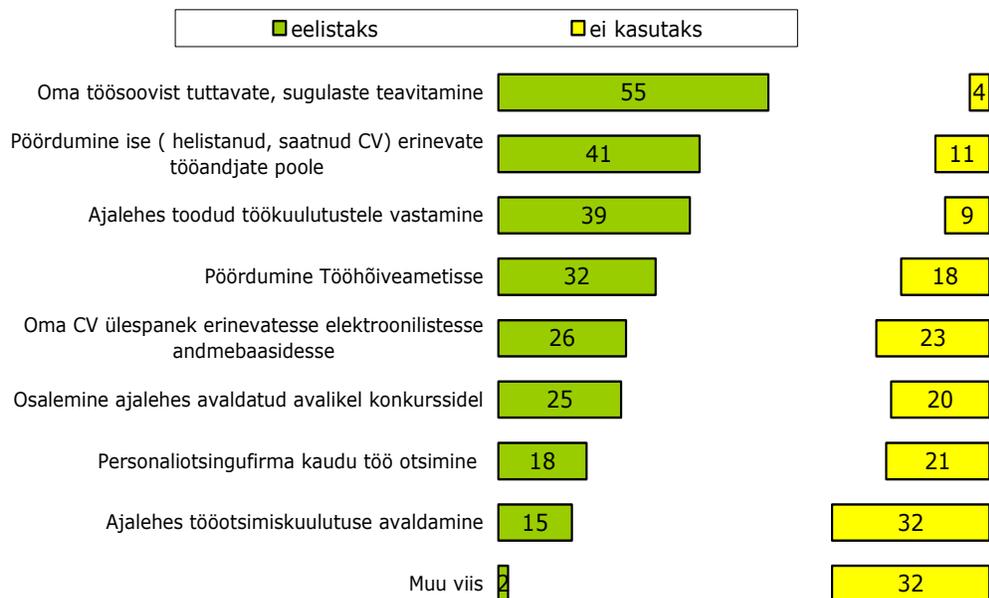
- o pooled mittetöötavatest ja tööd otsinud isikutest.

Siiski on ka nendes gruppides olnud THA töötamisviiside seas sageduselt alles kolmandal-neljandal kohal.

Joonisel 22 on toodud töötajate ja potentsiaalsete töötajate poolt eelistatud ja ebaotstarbekaks peetavad töötamisviisid.

Joonis 22 Töötajate ja potentsiaalsete töötajate poolt töökoha leidmiseks eelistatud ja ebaotstarbekaks peetavad viisid (%)

n=829



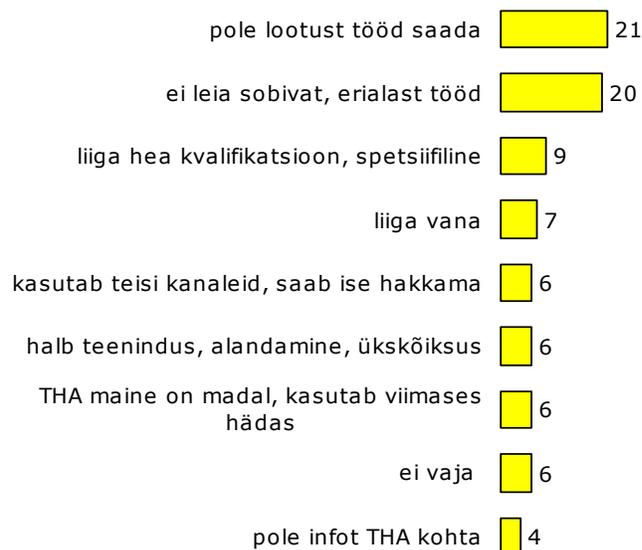
Eelistuse alusel on THA kaudu töökoha otsimine sageduselt neljas töötamisviis, olles potentsiaalsete töötajate poolt enam eelistatud variant võrreldes personaliotsingufirmadega. Vaid juhid ja tippspetsialistid eelistavad sagedamini personaliotsingufirmat THA-le. Muude ametialade kategooriate ja mittetöötavate vastanute poolt on oluliselt sagedamini eelistatud töötamiskohana THA.

- o *Ja tõenäosus intervjuule saada on palju väiksem kui siis, kui firmasse ise isiklikult CV saadan. Läbi personaliotsingufirmade olen saanud kõigile negatiivse vastuse. Ja olen seda üks kord eiranud, firmasse kohapeale saatnud ja siis on mind firmast kohale kutsutud. Ei saa nende kohta hästi öelda. Ja nii palju kui olen ka tuttavate tuttavatel kuulnud, on personaliotsingufirmades onupojapoliitikat, käib paljuski*

siseinfo. Seda ei tohi teada, aga see info nii liigub (töötajate fookusgrupp).

THA-d kui töökoha otsimise viisi ei pea otstarbekaks 18% vastanutest, sh oluliselt sagedamini tippjuhid (31%), tippspetsialistid (27%), isiku- ja klienditeenindajad (24%). Põhjendused, miks ei soovita töö otsimisel kasutada THA teenuseid, on toodud joonisel 23.

Joonis 23. THA teenuste mitte-kasutamise põhjused (%), n=153 (isikud, kes ei soovi THA kaudu tööd otsida)



Joonisel toodu põhjal võib välja tuua kolm üldisemat tegurite gruppi, mida töid esile THA kaudu tööotsimise eitajad:

- 1) töökoha mitteleidmine THA kaudu (pole lootust tööd saada, ei leia sobivat erialast tööd, ei leia kvalifikatsioonile vastavat tööd, ka liialt vana, et leida sel viisil tööd);
- 2) THA mainega seotud küsimused (halb teenindus ja suhtlemine, maine madal, kasutab viimases hädas) ja teiste tööotsimisviiside eelistamine THA-le;
- 3) informeeritusega seotud küsimused.

Eraldi THA-ga mitteseonduva põhjusena toodi THA kaudu tööd otsida mitte soovivatest isikutest 6% poolt esile töö mittevajamist.

Järgnevalt vaatamegi, kuidas on töötajad ja potentsiaalsed töötajad informeeritud THA poolt pakutavast.

2.2 Informeeritus THA poolt pakutavatest teenustest ja kliendirahulolu

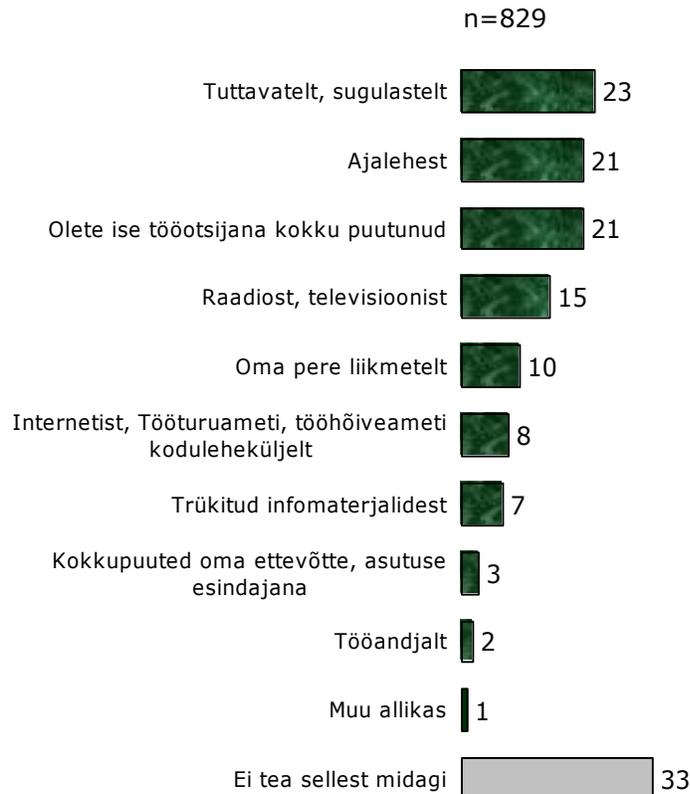
Selles alapeatükis käsitleme infoallikaid THA kohta, samuti kursisolekut pakutavate teenustega, nende kasutamist klientide poolt ning rahulolu osutatud teenuste ning teenindusega.

2.2.1 Elanike informeeritus tööhõiveametist

2.2.1.1 Infoallikad

Vaadates tööandjate informeeritust THA poolt pakutavast, pidime tõdema, et see on osutatavate teenuste osas madal, seda nii THA-ga kokku puutunud kui kokkupuuteid mitteomavatel tööandjatel. Järgnevalt vaatame tööotsijate, klientide ja potentsiaalsete klientide informeeritust THA-st üldiselt ja THA poolt pakutavatest teenustest.

Joonisel 24 on toodud allikad, mille kaudu on saadud informatsiooni THA kohta. Kolmandik elanikest ei tea midagi THA-st. Olulised erinevused erinevate vastanute gruppide osas puuduvad. Vaid noored, kuni 24 aastased vastanud ja tööd vajavate pensionäride informeeritus THA-st on väiksem (vastavalt 41% ja 39% ei tea sellest midagi).

Joonis 24 Informatsiooniallikad THA kohta (%)

Olulisena tuleb mainida asjaolu, et midagi pole kuulnud THA kohta:

- veerand töökohta vahetanutest /vahetada kavatsejatest,
- 30% tipp- ja keskastmejuhtidest, 41% tippspetsialistidest.

See tähendab, et suure osa potentsiaalsete klientide - nii töösoovijate kui võimalike tööandjate - jaoks on THA olnud märkamatu.

- *Mina ei teadnudki töötuks jäädes, et niisugune amet on...*

Sagedasemad infoallikad on vastanute jaoks olnud kas tuttavad, sugulased, pere liikmed või isikliku kokkupuute kaudu saadud info. Sellele järgnevad meediakanalid ajalehtede, raadio ja televisiooni näol ja alles siis Tööturuameti ja THA-st saadav info. Isiklike kokkupuute alusel THA kohta saadud informatsioon põhineb 43%-l sellest grupist enne 2002. aastat.

- *Mul tuli üks mõte, et kuidas nad saaksid end teha rohkem teenindusasutuseks, see nende töö ongi ju tegelikult, et soovitada neid töökohti. Nad võiksid näiteks teha loengud, näiteks millalgi ülikoolide viimaste kursuste üliõpilastele ja keskkoolides. Minu arvates piisaks mingist ühest poole tunnise jutust, et inimestele teadvustada, et kui*

kunagi on mingi häda, siis sealt saab abi. Mina näiteks ei olnud tööpoolest mõelnud sellele, et selline koht olemas on.

- *On vale samas, kui abi ei saa ...*
- *See on natuke nokk kinni, saba lahti, aga nad peavad end igal juhul välja reklaamima*

Ka osa THA töötajad ise tõi esile vajaduse enda tegevusest enam märku anda:

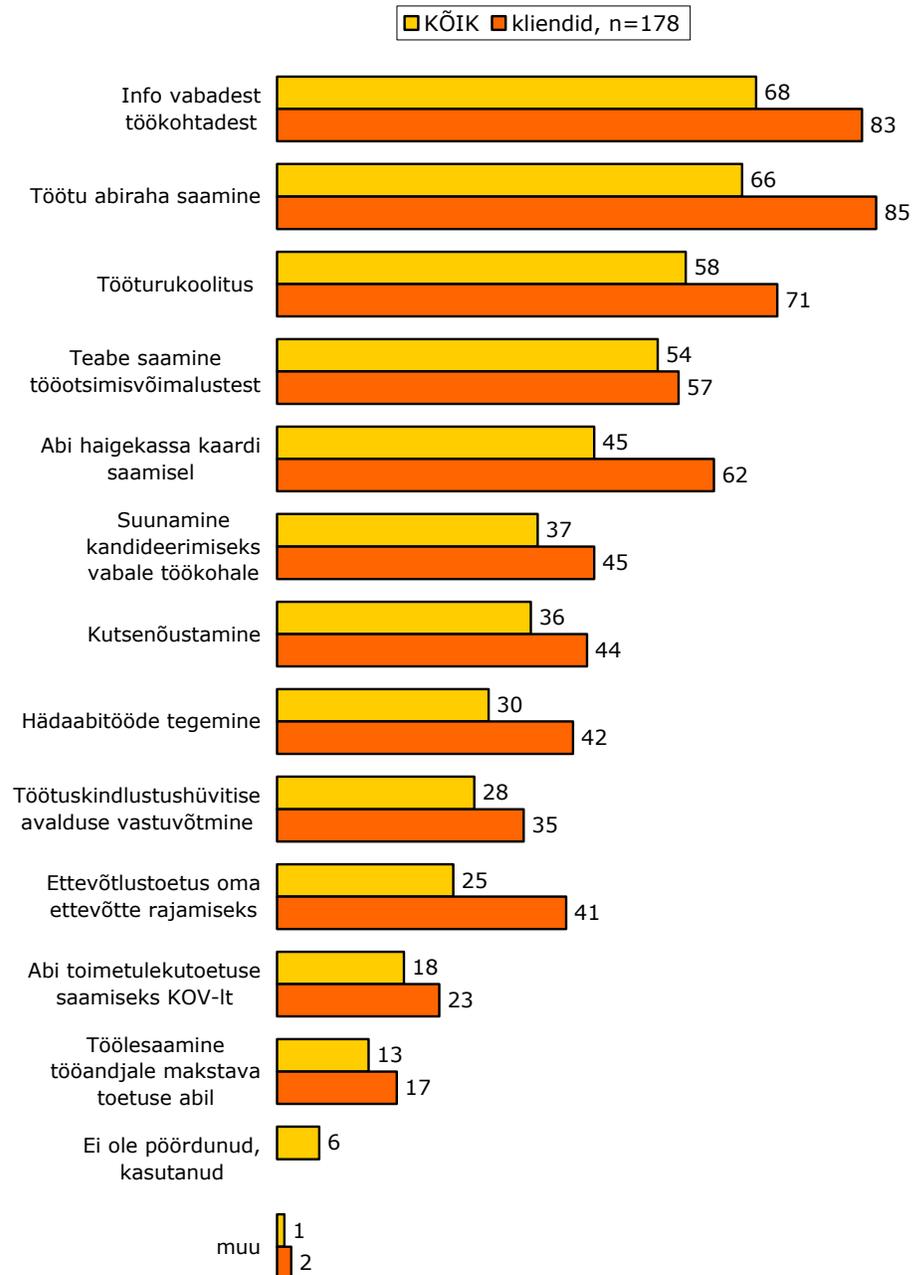
- *Ja, ma olen ise mõelnud siin aastaid, et miks ei võiks olla lausa telesaade nt. kasvõi 15-20 minutiline telesaade kord nädalas... Just informatsiooni mõttes, et kuidas käia, kuidas vaadata, mis võimalused on.... Praegu tuleb inimene siia, on kusagilt midagi kuulnud, et siit saab abi haigekassa osas, aga kõik ei saa.... Ta tuleb siia, ta lootused varisevad kokku, kes ei tea, et ta peab õigeaegselt registreerima jne. Miks mitte ei võiks olla selline informeeriv saade. Kasvõi firmad, kes soovivad mingit tööjõudu. See võiks kõiki haarata - nii tööandjaid, töötuid- ma olen seda mõelnud, et see võiks olla kõik koos.*

2.2.1.2 Informeeritus pakutavatest teenustest

Nendelt isikutelt, kes olid teadlikud THA-st, küsiti, esitades teenuste loetelu kaardil, milliseid teenuseid nende teada vahendab THA.

Joonisel 25 on toodud THA kohta kõikide infot omavate isikute ja THA pöördunud isikute teadlikkus pakutavatest teenustest.

Joonis 25 Informeeritus THA poolt pakutavatest teenustest, (%) n=557
isikud, kes omavad teavet THA kohta



Enam kui pooled (54-68%) THA kohta infot omavatest isikutest on kursis, et THA pakub infot vabadest töökohtadest (68%), maksab töötutele abiraha (66%), pakub tööturukoolitust (58%) ja annab teavet töötusvõimaluste kohta (54%). Informeeritus muudest teenustest on oluliselt väiksem.

Isiklikult tööotsijana THA-ga kokku puutunud isikute informeeritus pakutavatest teenustest on küll oluliselt kõrgem, kuid siiski teab vaid alla poole klientidest kutsenõustamisest ja ettevõtlustoetuse saamise võimalustest, suunamisvõimalusest kandideerimiseks vabale töökohale ning 17% töölesaamisest tööandjale makstava toetuse abil.

- *Olen seal mitu korda käinud, aga täna kuulen siin nendest teenustest esmakordselt. Muidu oli ikka registreerimine ja minema(tööotsijate fookusgrupp).*

Puudu jääb informatsioonist, kuidas oleks otstarbekas THA-ga suhelda, saada infot töövõimaluste kohta.

- *Mina käisin seal sellel kindlaksmääratud kuupäeval, aga ma ei tea, kas ma oleksin võinud ka vahepeal sinna minna, et küsida, kas teil on mingit tööd. Selle peale nagu ei tulnudki. Tema jutu peale, et ei ole midagi pakkuda ja nii ma siis seal kõik need kuud käisingi (tööotsijate fookusgrupp).*
- *Teavitustöö võiks olla nende poolt aktiivsem sest riigile on see tähtis, et inimesed saaksid tööd ja kui seal on need konsultandid olemas, siis nad peaksid seda teenust rahvale pakkuma. Mina käin ja otsin nagu loll üksi(tööotsijate fookusgrupp).*
- *Tahaksin teada, kus need töökohad liiguvad, mida ma peaksin tegema juhul, kui mul ei õnnestu kohe tööd leida, kuidas ma saan oma haigekassa kaarti pikendada, mis tingimustel seda töötü raha antakse. Tavaelus sa ei ole sellega kursis, sest sa ju ei ela selle mõttega, et ah, ma jään homme töötuks, mis siis saab (tööotsijate fookusgrupp).*

Siiski on oluline märkida, et ligi 80% kõikidest vastanutest teab, et THA-sse võivad pöörduda kõik, kes otsivad töökohta, mitte ainult töötud või koondamisteate saanud isikud.

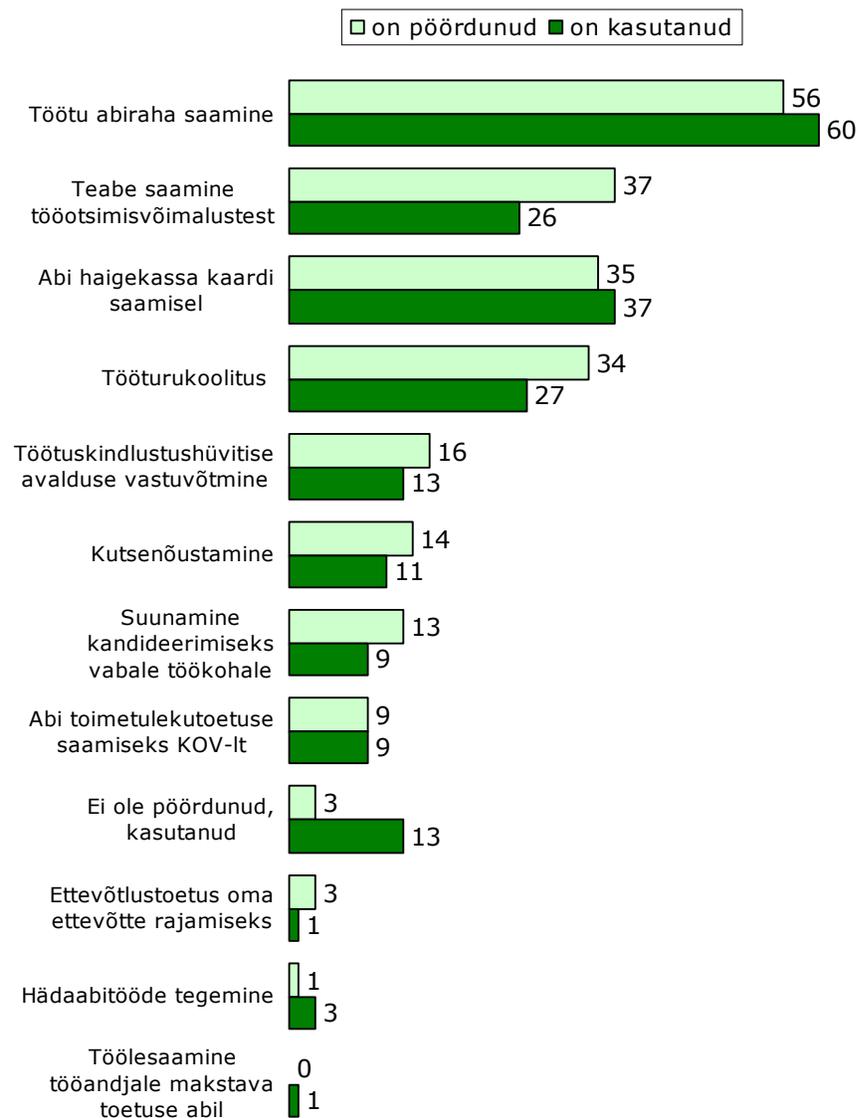
Seega on elanikud informeeritud pöördumisvõimalusest THA poole vaid üldisel tasandil, konkreetsete teenuste kohta on informeeritus madal, jäädes elanike seas tervikuna vahemikku 12-46%.

2.2.2 THA teenuste kasutamine

Viimase kahe aasta jooksul on THA poole pöördunud 14% kuni pensioniealistest isikutest, kokkupuuteid tööotsijana omas THA-ga kokku 21%. Joonisel 26 on toodud teenused, mille saamiseks on pöördutud THA poole ja need teenused, mida on kasutatud.

Joonis 26 THA poole pöördumine ja teenuste kasutamine (%)

n=178, n=159



Nii pöördumise põhjusena THA poole kui kasutatud teenustena on enam levinud töötü abiraha saamine, info saamine vabadest töökohtadest ja töötösimise võimalustest, abi haigekassakaardi saamisest ning tööturukoolitus.

Nagu selgus fookusgrupis, ei ole ka THA-ga kokku puutunud isikutele selge, millistel tingimustel ja millist konkreetset koolitust on võimalik saada. Leiti, et seda probleemi võis selgitada juba esmakordsel pöördumisel.

Muude THA teenuste saamiseks on pöördutud ja neid ka kasutatud oluliselt vähem isikuid.

Vaadates pöördumisi teenuste saamiseks ja nende kasutajate hulka, siis info saamiseks vabadest töökohtadest, teabe saamiseks töötösimisvõimaluste kohta ja tööturukoolituse saamiseks on enam THA-de poole pöördunud kui neid teenuseid kasutanuid.

Samas töötü abiraha ja abi haigekassakaardi saamisest on kasutanud enam, kui sel põhjusel THA-sse on pöördutud.

Vastanutel paluti hinnata ka ootusi täiendavate teenuste saamiseks. Põhiosas puudutas väljaõeldu ootusi juba olemasolevate teenuste kvaliteedi parandamise, töökohtade leidmise ja pakutavast parema informatsiooni saamise osas. Nii tõi 19 isikut esile soovi saada enam tööpakkumisi/tööd, 17 infot pakutavate töökohtade kohta, 8 koolitust puudutavaid küsimusi. Abirahasid puudutavaid aspekte mainis 6 isikut, teisi soove toodi esile üksikute vastanute poolt (ootused originaalkujul on toodud aruande lisas küsimus 24 lk 93).

Fookusgrupis tehti ettepanek lihtsustada ka töötüks registreerimist:

- o *Ka see töötüks registreerimine võiks olla mingite isikukoodide või ID-kaartide alusel, digitaalselt, et ei pea sinna kohale minema. See välistab bürokraatia. Annad digitaalselt andmed, nagu siis kui esitad tuludeklaratsiooni, et ütleb kohe ära palju sa raha saad jne. Tekib mingi süsteem. Nad võiksid olla ka maksuametitega seotud nii, et ma ei peaks käima ja otsima mingisuguseid dokumente kuskilt. Kuna suundumus on infoühiskonnale või on ta juba praegu käes, oleks see palju parem lahendus kui N korrusele masendavalt pikkade järjekordade juurde minemine, see sinna minemise tunne on palju halvem kui see, et täidad selle kuskil kodus või internetis ära, kui on probleem, et kaotasid töö, aga otsid aktiivselt edasi, siis nemad teavad ja kontrollivad need taustad ära. Nagunii nad ju kontrollivad, See oleks väga hea idee (töötösimjad).*

See võimaldaks hoida kokku konsultantide aega sisuliste probleemidega tegelemiseks. Ajanappust sisuliste probleemidega tegelemiseks toodi esile ka THA töötajate endi poolt:

- *Just aeg. Ka oma töötajate koolitust, seda ka kindlasti, aga peamine on aeg. Kui ma ütlesin, et keskeltläbi on ühel konsultandil 600 klienti, siis paraku selle ajaga on kuidas ta on. Füüsiliselt ei jõua juba vestelda... Aga tavakonsultandil läheb, no oleneb siin klientidest ka, aga siis kuskil 5 minutit – see on ju ebanormaalne. Selle ajaga ei jõua mitte midagi, ainult paberi ära täita. Täpselt uksest sisse ja uksest välja. Tekkiski vahepeal selline mulje, et tööta nagu konveieri peal. Nagu liinitöötaja.*
- *Me peaksime olema abistav organ. Abistaja just töökoha leidmisel või kuidas ennast pakkuda – õpetaja, konsulteerija, seda eelkõige. Just see õpetaja roll, et kuidas olla, kuidas käituda jne. Et siis töötu ka oskab ennast tööturul välja pakkuda tööandjatele. Just see peaks olema meie prioriteet.*

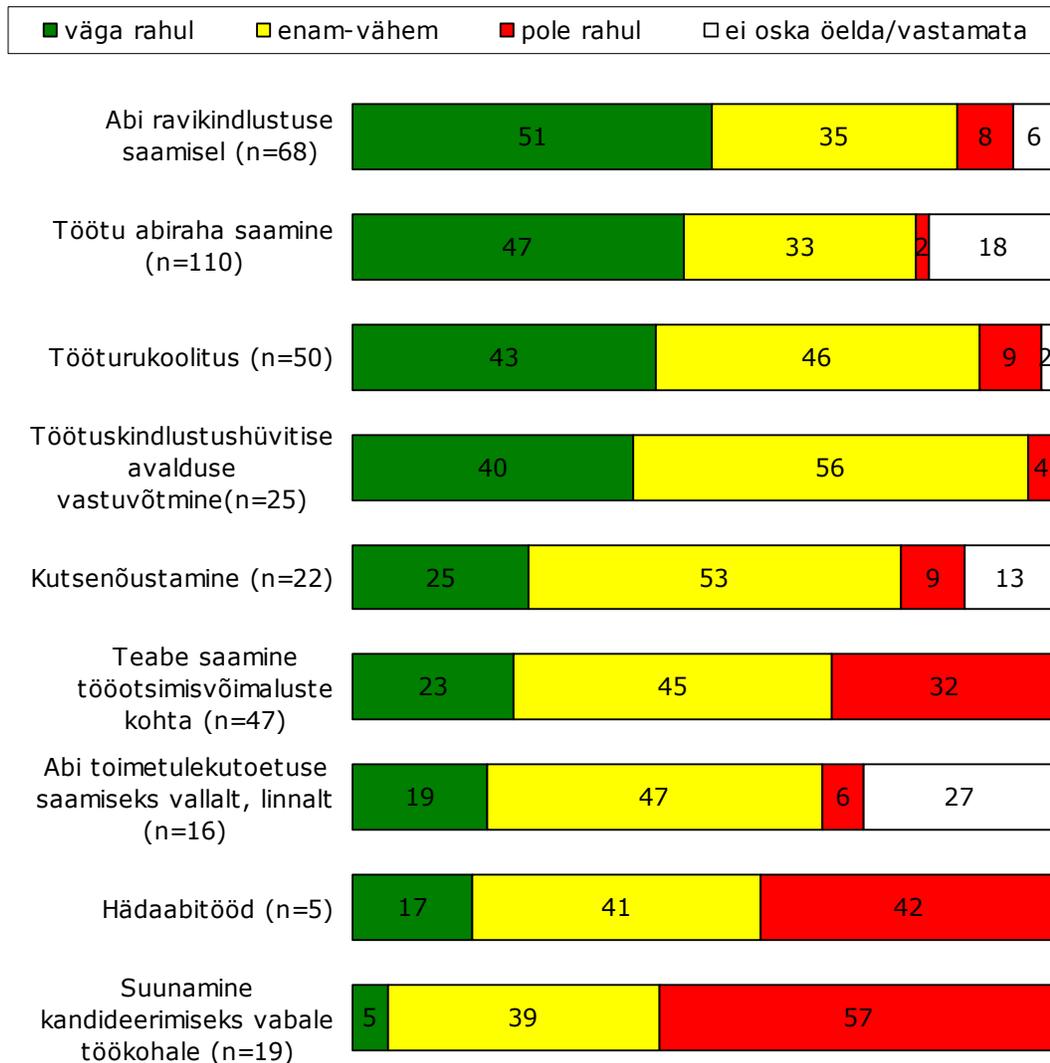
2.2.2.1 Töötajate rahulolu kasutatud teenustega

Joonisel 27 on toodud vastanute rahulolu kasutatud teenustega. Vaadates klientide rahulolu erinevate teenuste kasutamisega, näeme, et tööturukoolituse, ravikindlustuse ja toimetulekutoetuse saamiseks abi osutamise, töötus-kindlustushüvitise avalduse vastuvõtmise ja kutsenõustamise osas ületavad hinnangud "väga rahul" negatiivseid ehk "pole rahul" hinnanguid.

Teabe saamisega töötusvõimaluste, töötu abiraha saamise, hädaabitööde ja eriti suunamisega kandideerimiseks vabadele töökohtadele on rahulolematuid kliente oluliselt enam kui osutatud teenusega väga rahul olevaid.

Joonis 27 Rahulolu THA- teenuste kasutamisega (%)

THA teenuseid kasutanud



Nagu selgus töötajate fookusgrupist, ei anta sageli töölootust kõrgema kvalifikatsiooniga spetsialistidele:

- o *Ma mõtlesin, hästi nutikalt mõtlesin, et siis saaksin haigekassa ja muud. Ja loomulikult mind võeti kohe jutule, sest ma olin koondatud ja seal ei olnud mingit juttu. Aga kui olin pannud koolitused ja töökogemuse, siis öeldi kohe ausalt, et Teile meil ei ole küll siitpoolt mitte midagi pakkuda. Esimene kord läksin ja kohe öeldi.*
- o *Jah, seal oleks saanud õmblejaks, hästi kuum ala on keevitaja, aga minule, no ma arvan, et nad ei hakanudki vaatama. Olen seal palju käinud, et see haigekassa kaart, aga mitte midagi nad ei ole*

pakkunud, olen nüüd kaks korda käinud seal töötukassas, et mingit raha saada...

Ka THA töötajad märgivad seoses töötukindlustusega neile uute kliendigruppide lisandumist:

- *Nüüd on klientuur ka muutunud seoses töötuskindlustushüvitise maksmisega ja see tõstis meie klientuuri natuke kõrgemale just haritud ja hästi toime tulevate klientidega.*

MIDA TE PAKUTE NEILE?

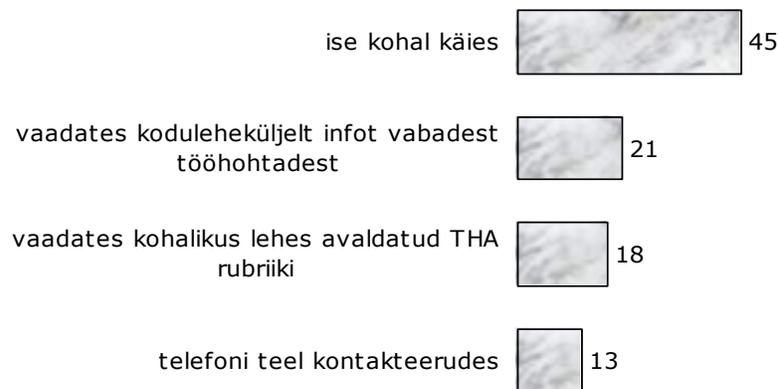
- *Raske juhus, pluss see, et eks me ise ka siin otsime, käime internetis vaatamas töökohti, kuid ta on küllaltki kriitiline klient.*

MIS SELLELE KLIENDILE HÄIRIVANA TUNDUB?

- *Juba siia majja tulek. Fakt iseenesest. See vana maine on. Paljud, isegi ma ei ütle, et ainult kõrgharidusega, inimesed ütlevad, et ületada seda barjääri, see ikka võttis juba aega. Kui ta juba käib konsultandi juures ära, siis ütleb, et ei olnudki see asi nii jube. Aga just see barjääriületus... Mõni on öelnud, et ma olen siit majast juba nii mitu korda mööda sõitnud, ma pean sinna minema, aga kogu aeg ei taha ja ei taha...*

Infot vabadest töökohtadest eelistavad kliendid kõige sagedamini saada ise kohapeal käies ja konsultandiga suheldes (45%), sellele järgneb koduleheküljelt (21%), kohalikust lehest (18%) vastava rubriigi vaatamine ja alles siis telefoni teel kontakteerumine (joonis 28). Siin tuleb märkida, et antud tulemus on kindlasti seotud juba klientide seas välja kujunenud info saamise harjumusega.

Joonis 28 Eelistatud viisid info saamiseks vabadest töökohtadest (%),
n=178 (THA-ga kokku puutunud)

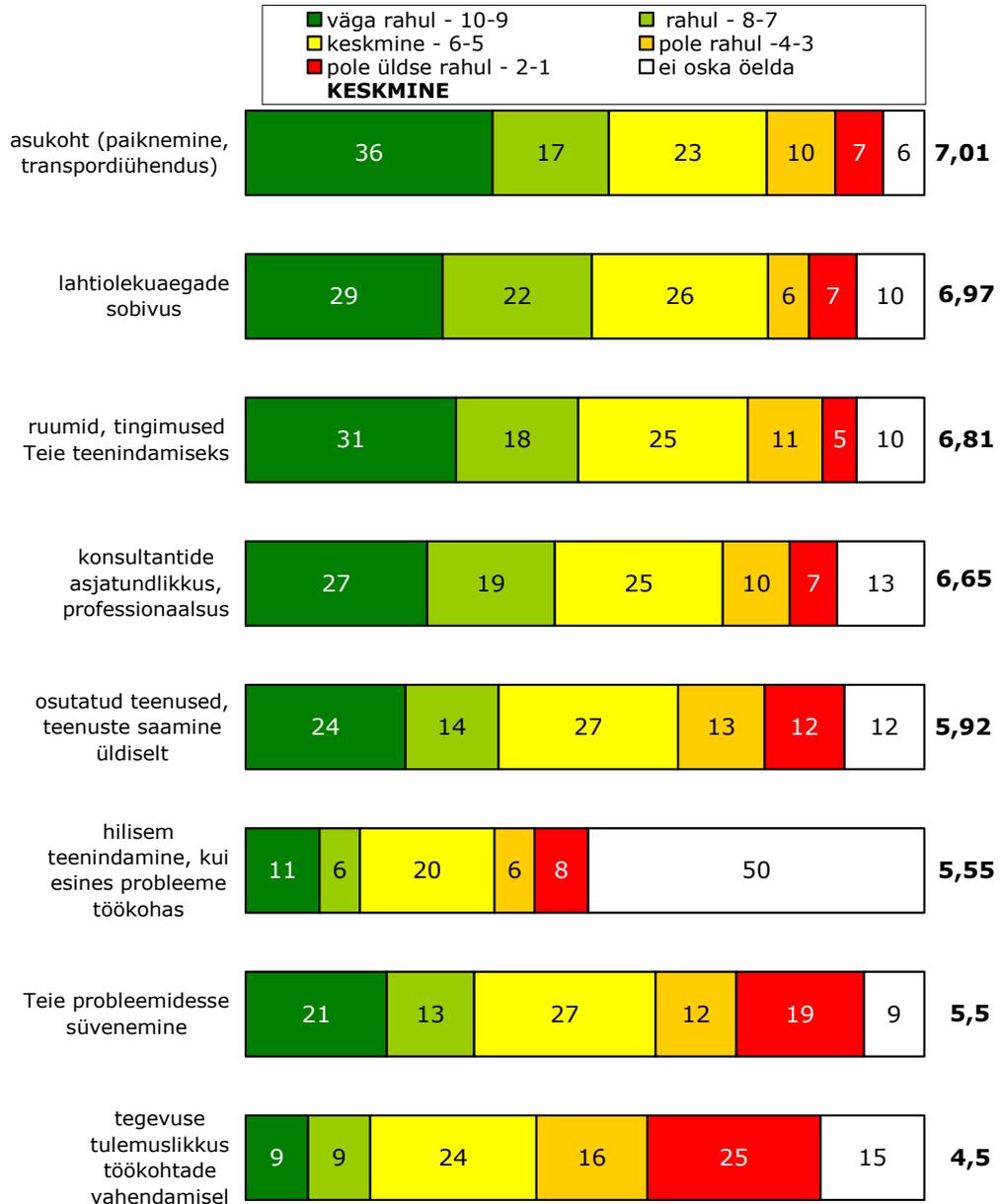


2.2.2.2 Töötajate rahulolu THA teeninduse erinevate külgedega

THA teenuseid kasutanutel paluti hinnata oma rahulolu THA erinevate teenindust puudutavate külgedega 10-pallisel skaalal. Joonisel 29 on toodud THA-ga kokku puutunud vastanute rahulolu erinevate teenindust puudutavate parameetritega nii protsentides kui keskmiste hinnangutena.

Joonis 29 Rahulolu THA teenindust puudutavate aspektidega (%)

n=159 THA teenuseid kasutanud



Rahulolu osutatud teenuse saamisega üldiselt sai keskmiseks hindeks 10-pallisel skaalal 5,92.

Sellest kõrgem oli rahulolu lahtiolekuaegade sobivusega, asukohaga, ruumidega ja ka konsultantide asjatundlikkuse, professionaalsusega.

Järgnevalt iseloomustame klientide poolt esitatud pretensioone, märkuseid ja ettepanekuid nende teeninduse külgede kohta, millega ei olnud rahul (hinnangud 1-4 palli). Kliente häirinud tegurid originaalkujul on toodud aruande lisa (vabad vastused küsimustele 37, 39, 41, 43, 45, 47, 49, 51 lk. 94-97).

THA asukohaga polnud rahul (hinnangud 1-4 palli) 17% klientidest. Nendest 18% leidis, et THA asub liialt kaugel ja samapalju, et see on halvas kohas. 11% rahulolematutest heitis ette halba transpordiühendust THA-ga.

13% klientide rahulolematust lahtiolekuaegade seostus liialt lühikese vastuvõtuajaga (45%). Sooviti, et THA oleks lahti pikemalt ja iga päev. Muid tegureid toodi esile harvemini.

Ruumide ja teenindustingimustega polnud rahul 16% klientidest. Põhiliselt häirisid neid kitsad ruumid (44%) ja järjekorrad (16%).

Ruume ja järjekordi häiriva tegurina tõid esile ka fookusgrupis osalenud:

- *Järjekorrad, toole ei olnud, järjekorrad olid väga pikad, tööline ajaraiskamine, sinu aega ei väärtustatud (töötaja).*
- *See jättis tõesti kuidagi masendava mulje. Ma ei tea nüüd kas seal mõnda sellist tuba või järjekorda on, aga see maja ise on minu jaoks kuidagi masendav. Kui ma võrdlen näiteks kodakondsus-ja migratsiooniametiga, kes on suutnud bürood korda teha, siis see on midagi muud (töötaja).*
- *See on küll õige, et suured järjekorrad on. Aga arvan, et see pole nende inimeste süü, kes seal töötavad (töötaja).*

Konsultantide asjatundlikkusele ja professionaalsusele antud hinnangud olid analoogselt eelpoolmainitud teguritega suuremas osas positiivsed. 1-4 palliseid ehk negatiivseid hinnanguid andis 17% klientidest, kellest kolmandik heitis teenindajatele ette asjatundmatust ja ebakompetentsust, 31% suhtumist, 18% pealiskaudsust, probleemidesse mittesüvenemist, 8% tegelemist ainult paberitega.

Fookusgruppides toodi konsultantide kohta esile nii positiivset kui negatiivset poolt. Üks terviktsitaat töötajate grupist:

- *Ei tuge ei ole. Kuigi üks konsultant oli päris tore.*

- *Mul on teistsugused kogemused. Kuigi olid pikad sabad ja väga paha oli sealt ära tulla, nägin, et inimesed olid toredad.*
- *Ju see siis oleneb inimesest.*
- *Nägin, mis seal toimus, abitu olekuga ma ei nõustud, sellega hakkasin võitlema. Nad ilmselt teevad tükitööd, et endal väike palk*
- *Tundub, et neil on elu raske.*
- *Siis on hea, et nii käituvad, ei jää nende peale lootma nagu siis kui kõik oleks tore, et otsime teile töökoha ja ise ei pea midagi tegema.*

Madalamad keskmised hinnangud anti nn. järelteeninduse probleemide lahendamisele, kliendi probleemidesse süvenemisele ja eriti THA tegevuse tulemuslikkusele töökohtade vahendamisel.

Teenindatava probleemidesse süvenemisega polnud rahul ligi kolmandik teenuseid kasutanutest, kellest 62% heitis ette pealiskaudset, ükskõikset suhtumist klientidesse, 16% halba suhtumist, ülbust.

Fookusgrupis leiti, et töötud vajavad positiivset, julgustavat kogemust:

- *Selles mõttes, et seal peaksid just töötama positiivsed inimesed või mingid sotsiaaltöötajad või psühholoogid. Inimesed tulevad, nad pole ühiskonna heidikud, aga töö kaotus on suur psühholoogiline põnts. Kui aga sealt vastu vaata nägu sulle halvasti ütleb ja ei taha oma tööd teha, siis polegi mingit lootust... (tööotsija).*

Samas oli kogetud süvenematust ja põhiliselt formaalsuste täitmist:

- *Ka ma 0,5 aasta jooksul pärast ülikooli hakkasin aktiivselt tööd otsima, siis tahtsin end ka seal töötuks registreerida. Siis ma ei teadnud, mis dokumente sinna kaasa võtta. Mind saadeti esimesel korral üldse tagasi, sest polnud passi. Teisel korral sain registreeritud, täitsid dokumendid ära, mis võttis kaua aega, siis oli veel pikk järjekord ja kui veel konsultandi juurde jõudsin, siis tema ka veel registreeris. Ja kõik oli seal ilusasti kirjas ja ta küsis mult ikka ja uuesti kõike üle, kuigi mul on ilus käekiri. Ja kui küsisin, kas on midagi pakkuda ka, siis öeldi, et ei, teile vastavat küll mitte midagi. Nii et olin ärijuhtimise lõpetanud, arvuti, keeled, päris hea CV-ga äsja lõpetanud, öeldi, et midagi ei ole pakkuda, vaadake ise. Ei räägitud ka teenustest. Isegi täna siin alles kuulsin, mis kõik võimalused on, ma ei teadnud sellest midagi. Olen seal 2 korda niimoodi käinud. Üks konsultant oli sõbralik, teine oli küll kuidagi vihane ja mühises, umbes, et miks te siia üldse tulite (tööotsija).*

- *Mina arvan, et THA võiks teha CV-Keskusega, CV-Online´iga mingit koostööd, sest need kuulutused, mis on tööjõuametis ei ole väärt inimesele, kes on lõpetanud ülikooli, kes on saanud tugeva baashariduse. Need on praktiliselt sellised tehnilised alad. Seal saab tööd oskustööline, aga praegu on tööjõuturg üle kuhjatud neid kõrgharidusega inimesi. Aga kui läheb ülikooliharidusega inimene end sinna registreerima, siis ma usun, et ta teeb seda formaalsusest, ta tegelikult ei loodagi sellest midagi. Mina ka ei lootnud, aga nad oleksid võinud vähemalt midagi pakkuda, sõbralikud olla. Rutiinne registreerimine ei aita (tööotsija).*
- *Eriti just need rutiinsed käigud, see kord kuus, vajaksin sellist inimlikku kohtlemist, ma tahaksin, et see aeg siis mulle pühendataks, mitte nii, et siuh-säuh sinna (tööotsija).*

Kõige enam rahulolematust esines THA tegevuse tulemuslikkusega - rahulolematute klientide hulk ulatus siin 41%-ni, ületades oluliselt rahulolevate hinnangute hulka (18%). Ligi pooled rahulolematutest töid esile tulemise puudumist töö saamise näol, 17% mainis väheseid või ebarahuldavaid pakkumisi, 5% info puudumist.

Töö leidmise olulisusest annab tunnistust see, et analoogselt tööandjatega puudutasid ka tööotsijatest klientide etteheited ja märkused lisaks teistele THA teeninduse külgedele sageli just töökoha mitteleidmise problemaatikat.

Seega on kõige negatiivsem külg klientide jaoks THA puhul asutuse tegevuse tulemuslikkus. Ka üldise teenustega rahulolematuse (Kuidas hindate oma rahulolu osutatud teenuse, teenuste saamisega üldiselt?) toodi esile just töö mitteleidmise aspekti ja lisaks veel teenindusega seonduvaid negatiivseid tegureid.

Ka fookusgrupis toodi tööotsijate poolt THA-ga rahulolematuse põhjusena esile just vähest tähelepanu osutamist töö leidmisele.

- *Ta ei paku mitte mingisugust töökohta, sellest on kahju. Eeldan, et neil on see kõik ju arvutis olemas, nad võiksid midagi soovitada, ei soovita.*
- *Kui järjekordselt sinna minna, siis on see töötü pisikene raamat, nad panevad templi, et millal järgmine kord tulla ja kogu lugu. Ja siis kantakse raha üle, midagi muud ei tehta.*
- *Aga seal on ka see, et tundub, et kõik need pakkumised on neil alla Eesti keskmist palka, et mitte eriti hea mainega asutused lähevad sinna. Täna enne siia tulekut vaatasin ka veel sinna. Aga selle kohaga (mis vastajale THA pakuti- A. T.) oli nii, et helistasin ja siis mulle öeldi,*

et oi, seda kohta enam ammu ei ole. Selle peale tekkis mul küsimus, et miks ta siis seal üleval on. Ja nad ütlesid, et nad on juba 10 korda öelnud, et võtke maha, aga ikka ei ole maha võetud. Siis ma mõtlesin, et ei tea, kas see on lihtsalt nende pakkumiste täiteks, et neil oleks pakkumisi. Rohkem sealt midagi leidnud ei ole ka.

2.3 Tööhõiveameti maine

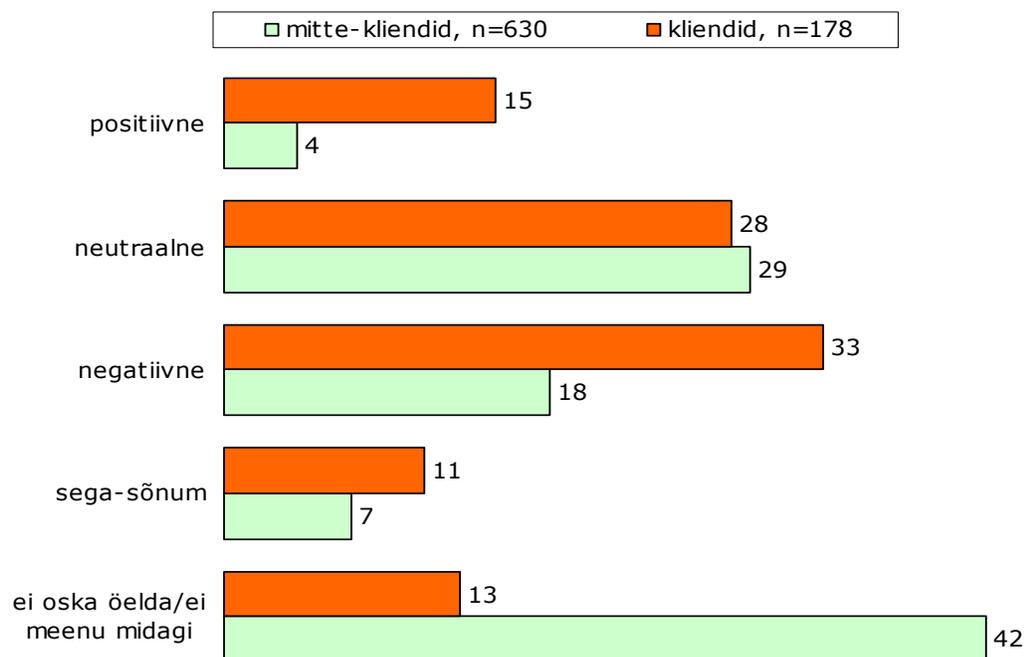
2.3.1 Seosed THA-ga töötajatel ja potentsiaalsetel töötajatel

Uuringus paluti vastanutel nimetada kolm sõna või omadust, mis iseloomustavad nende arvates THA-d kõige paremini. Tulemused grupeeriti nimetatud seoste alusel nelja gruppi: positiivsed, negatiivsed, neutraalsed ja segatüüpi märksõnad ning on toodud joonisel 30.

Kõige sagedamini toodi esile neutraalseid seoseid THA-ga, eriti puudutab see neid isikuid, kes pole THA-ga kokku puutunud. Seevastu THA-ga kokkupuutunud isikutel domineerivad negatiivsed seosed. See puudutab esmajoonel raskusi abi saamisel - sageli väsinud ametnikud, sobivate töövõimaluste puudumine, bürokraatia.

Joonis 30 Seosed THA-ga töötajatel ja potentsiaalsetel töötajatel

(%), n=829



Elanike poolt nimetatud seosed on toodud aruande lisas originaalkujul (küsimus 18 lk 85-92).

Arvestades küllalt suurt neutraalsete seoste osakaalu, mida elanikud tõid esile seoses THA-ga, võime väita, et suur osa potentsiaalsetest klientidest suhtub THA-sse neutraalselt või puudub neil arvamus/informatsioon THA kohta. Nendest võivad vajadusel saada THA teenuste kasutajad kui pakutava kohta edastatakse piisavalt informatsiooni ja kui töövahendus muutub senisest tulemuslikumaks.

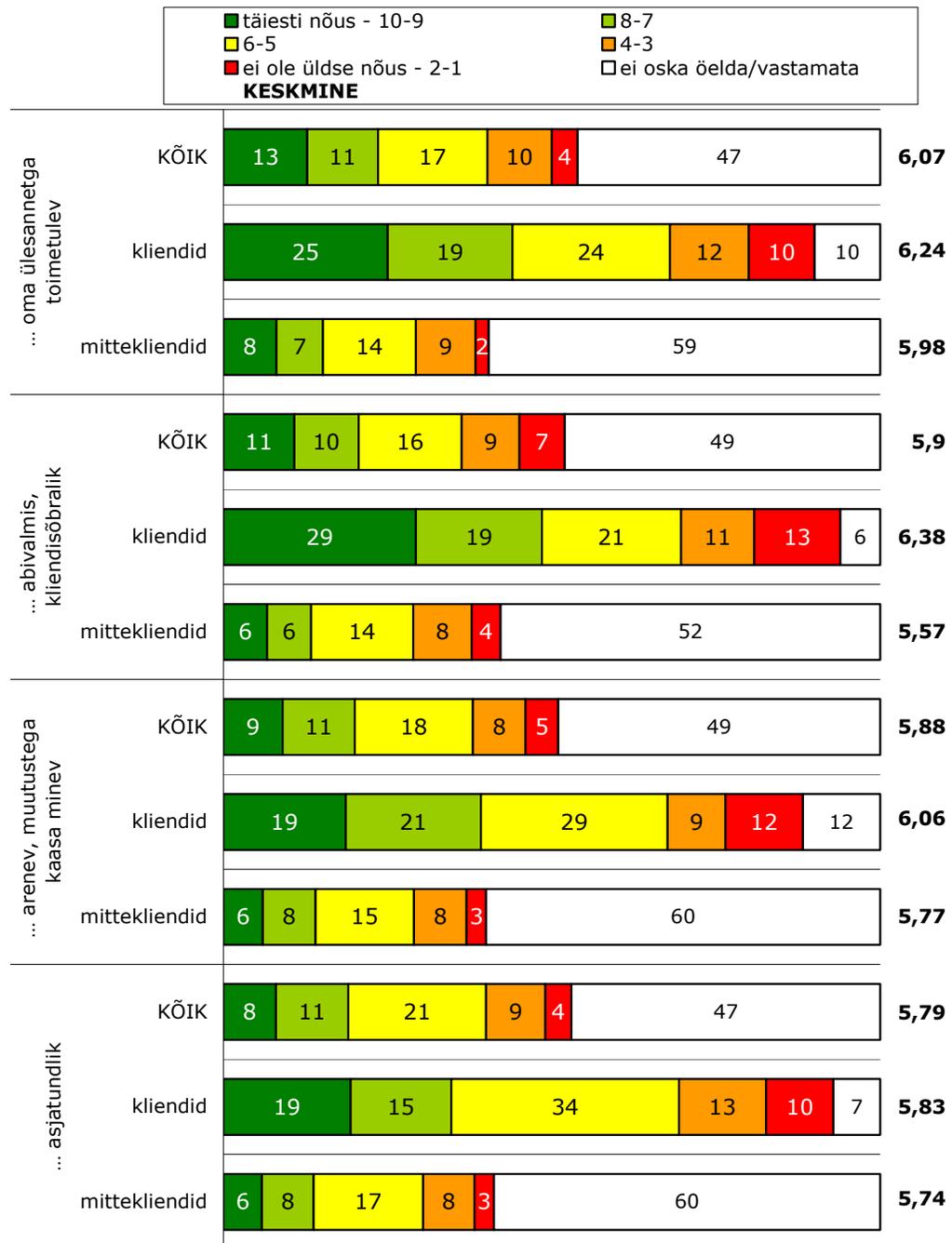
2.3.2 Tööhõiveameti mainekuvand

Lisaks vabadele assotsioonidele THA-ga paluti nii tööotsijatel ja potentsiaalsetel tööotsijatel hinnata oma nõustumist THA kohta käivate väidetega 10-pallisel skaalal.

Tulemused nii protsentides kui keskmiste hinnangutena on toodud joonisel 31. Tööotsijad hindavad THA-d sarnaselt tööandjatega, välja arvatud abivalmidus, kliendisõbralikkus. Sellele kuvandijoonele antud keskmine hinnang on oluliselt madalam kui tööandjate poolt antud hinnang. Ka THA kokku puutunud tööotsijad hindavad selle erinevaid külgi võrreldes tööandjatest klientidega mõnevõrra madalamalt.

Joonis 31 THA on oma tegevuses ... (%)

n=829

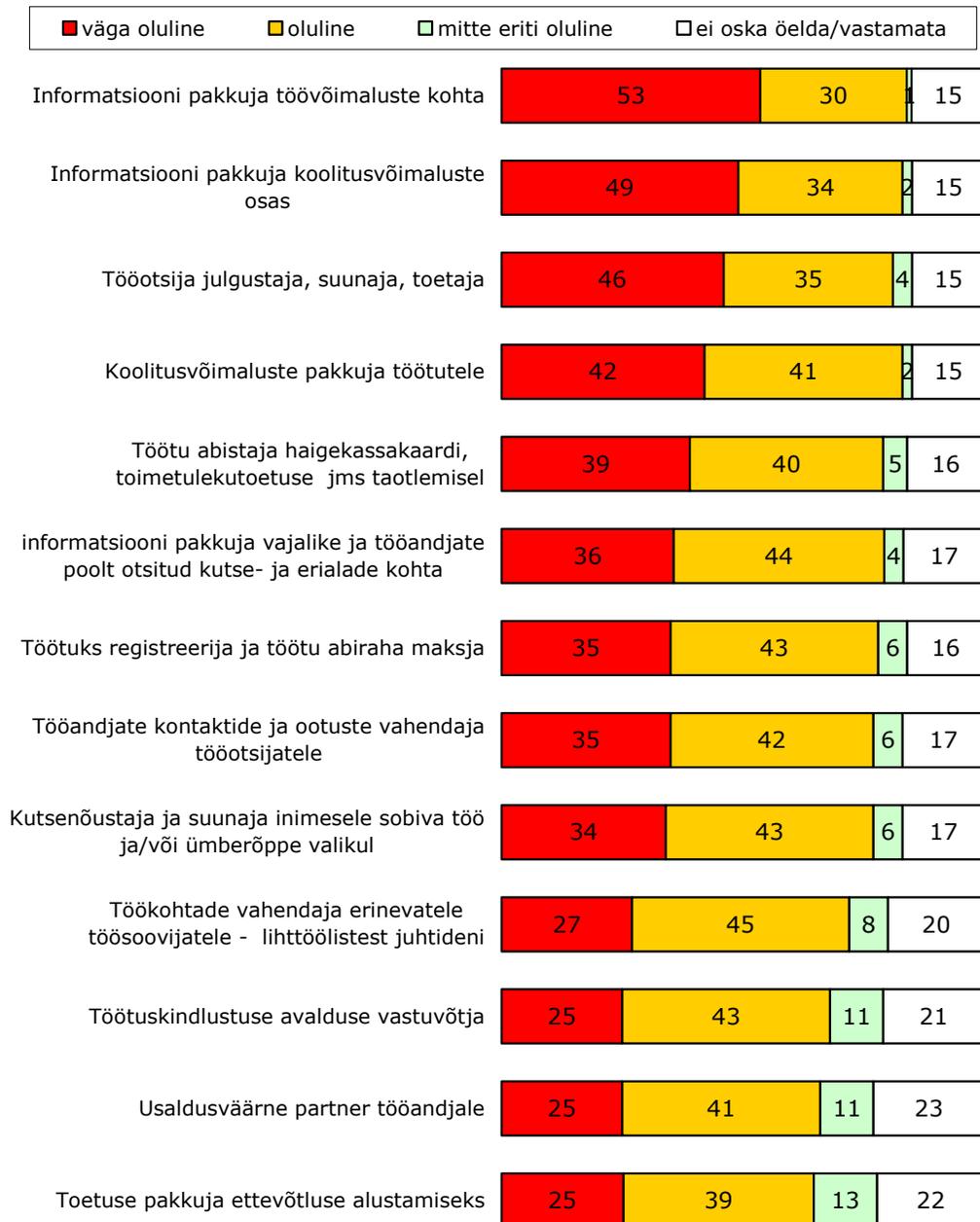


2.4 Tööotsijate ootused ja motiivid teenuste kasutamiseks

Tööotsijatel ja potentsiaalsetel tööotsijatel paluti hinnata, kui võrd oluliseks nad peavad erinevaid rolle THA puhul. Tulemused on toodud joonisel 32.

Joonis 32 Hinnangud THA rollide olulisusele (%)

n=829



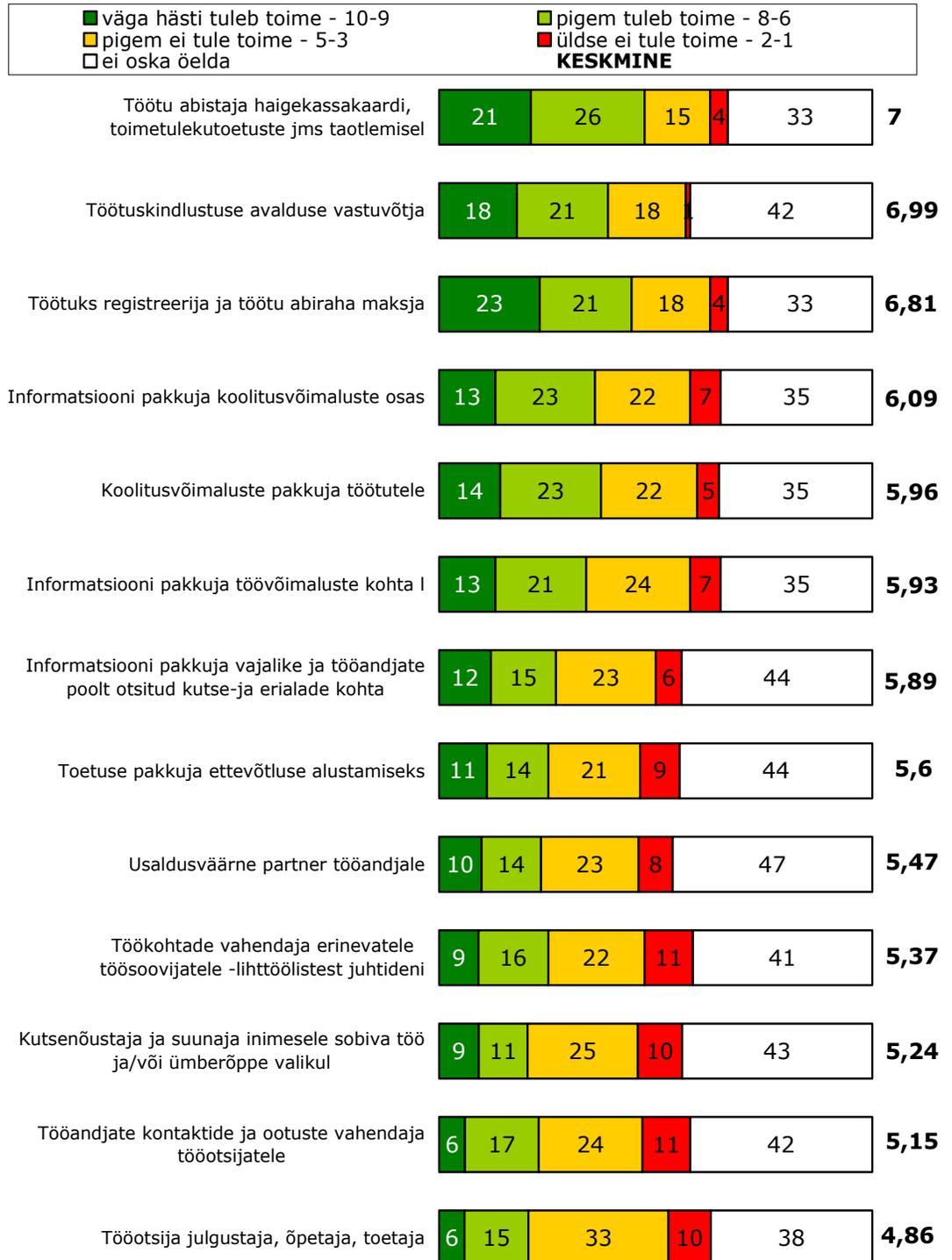
Enam tähtsustatakse informatsiooni pakkumist töö- ja koolitusvõimaluste kohta, tööotsija julgustamist, suunamist ning koolitusvõimaluste pakkumist töötutele (42%-53% väga oluline).

Formaalsuste ja toimetulekuga seonduvaid rolle nagu töötuskindlustuse avalduse vastuvõtja ja töötuks registreerija peetakse väiksema arvu vastanute poolt väga oluliseks.

Samal ajal, hinnangutes THA toimetulekule väga olulisteks peetavate rollidega (joonis 33), on THA saanud vastanutelt kõrgemad hinnangud just abistajana haigekassakaardi ja toimetulekutoetuste taotlemisel, töötuskindlustuse avalduse vastuvõtjana, töötuks registreerijana ning töötü abiraha maksjana (7,0-6,81).

Suurema hulga vastanute poolt väga oluliseks peetud rollidega (THA kui tööotsija julgustaja, suunaja; kui informatsiooni pakkuja töövõimaluste kohta) toimetulekut hinnatakse oluliselt madalamalt.

Joonis 33 THA toimetulek väga oma oluliste rollidega (%), n=829



3 PRAEGUSE JA TULEVIKU THA NING PERSONALIOTSINGU FIRMA MAINEKUVAD (FOOKUSGRUPPIDE PÕHJAL)

Täpsustamaks ja selgitamaks kvantitatiivuuringust selgunud mainehinnangute tausta, kasutati nii tööandjate kui tööotsijate fookusgrupis erinevaid projektiivtehnikaid, sh personifikatsiooniülesannet. Viimases paluti osalejatel kujutada praegust ja tuleviku THA-d ning personaliotsingufirmat ette omaette persoonidena, neid kirjeldada ja iseloomustada erinevates situatsioonides.

TÄNANE TÖÖHÕIVEAMET

Iseloomulik oli tööandjate poolt THA kirjeldamine mitte oma kogemuse ja saadud teenuste läbi, vaid esmajoones läbi tööotsijate vaatenurga, kelles nähti THA põhilist klientuuri. Seda vaatamata sellele, et eelnevalt oli räägitud grupis just tööandjatele osutatud teenustest.

- *Igasuguseid inimesi on seal, rohkem ikka Teise Eesti moodi inimesed. Boksis on väike laud, väike kartoteek on ka juures. Konsultant ei ole eriti lahke, kindlasti ei naerata. Kuskil 40 aastates, eranditult naised. Töö käib rutiinselt, kuivalt. Raamid on pandud paika tema poolt. Ma ei saa kõike soove talle öelda (tööandja).*
- *Mina olen seal käinud. Ega seal midagi ilusat ei ole. Pikk kole koridor, küll remonditud, aga ikkagi kole. Vaesed inimesed, kes otsivad tööd, nendel kõikidel ei ole seal istekohta, mõned seisavad, Kuidagi valus vaadata neid inimesi. Ebameeldiv on see, et nad on ühes pikas koridoris, mingis järjekorras. Olen käinud seal tööraamatuid ostmas. Kabinet, kus käisin, ei ole ka midagi meeldivat – kuhjunud laudad, kartoteegid, arhiivikarbid, neil kindlasti on oma süsteem. Võõrale inimesele ei ole korrektne (tööandja).*

KUI TEIE LÄHEKSITE SINNA TÖÖOTSIJANA ?

- *Esiteks oleks väga ebameeldiv seista seal järjekorras ja oodata oma järjekorda, et kas ma saaks sealt üldse mingit töökohta. Ma oleksin väga surutud sellest pikast koridorist (tööandja).*
- *Lootusetu tunne tuleb peale sellest (tööandja).*
- *Ja kui ma veel istun sinna tooli, siis ma oleksin väga häbelik ja kui see inimene hakkab dikteerima veel kindlaid asju, siis see surub mind veel. See inimene ei ole väga lahke (tööandja).*
- *Üldjuhul on sama ettekujutus sellest. Põhiline, et see lootusetu tunne tuleb peale. Võib-olla tõesti see oleneb sellest kui abivalmi konsultandi*

juurde satud. Kuidas tema suhtumine on, kas ta lihtsalt vuristab sulle seal mõned töökohad ette, või ütleb ainult ühe, vastavalt sellele, kuidas see suhtumine on, siis kas enesetunne paraneb või läheb halvemaks(tööandja).

- *Mingi stend seal on mingisuguste uudistega. Üks asi, mida võib öelda, et töötute seas on väga palju neid, kes ei oska riigi keelt. Kõik see info on ainult eesti keeles. Tegelikult võiks olla ka midagi vene keeles. Need inimesed on niigi muserdatud ja lootuse kaotanud(tööandja).*
- *Ei seal küsitakse tööraamatut. Mul on juba vanus selline, et ma kujutan ette, et kui ma lähen sinna konsultandi juurde, siis ta ütleb mulle, et sina vana inimene tuled siia otsima tööd, meil nooredki on töötud (tööandja).*
- *Kui vajatakse antud spetsialisti, siis mulle seda üldse ei pakutagi, öeldakse et sina oled liiga vana. See on 100% nii. Minu hea tuttav 5 kuud tagasi käis ja temaga nii käituti ja siis ta tuli ja rääkis(tööandja).*

Küllalt üksmeelselt arvati THA senise mainekuvandi ja oma kogemuste põhjal, et sealt on võimalik saada vaid oskustööjõudu. Samal ajal toodi esile ka probleeme selles osas:

- *Neil on firmade nimekiri, kes tahavad õmblejaid, aga neil pole käinud ühtegi õmblejat, siis süsteem absoluutselt ei toimi (tööandja).*
- *Minult küsiti, kuidas olen rahul saadetud ehitajatega. Kui küsisin, palju on saadetud, siis vastati, et nelikümmend. Helde aeg, üks käis, aga see töö ei sobinud talle(tööandja).*

THA-d kui isikliku tajuti nii tööandjate kui töötajate poolt sarnaselt - tüüpilist kujutlust mõlema grupi poolt iseloomustavad järgmised tsitaadid:

- *Tugevas keskeas naisterahvas, puhas, korrektne, aga liiga tuim, nagu robot, teeb lihtsalt oma tööd. Teeb kuiva tööd tööl, kodus teeb ka lihtsalt oma asjad ära, tuleb toime. Erilist rõõmu elust ei tunne. Vabal ajal räägib sõbrannadega või vaatab seepe (töötaja).*
- *Ta on niisugune 50-aastane naisterahvas, aga selles mõttes õnnelik, et tal on töökoht, nagu kõik siin ütlesid. Suht väike palk ja see ei motiveeri teda. Kus tal see aeg: ta peab seal päevpabereid täitma. Kui mina seal käisin, siis tehti kõik käesitsi. Kui lõpetasin oma karjääri, siis vist läks arvuti peale. Käed-jalad tööd täis, seesama vana kaust siia kappi, kaust sinna kappi. Kui talle ei pakuta kursuseid, pole aega peale oma töö, on ka pere ja lapsed ja...(töötaja).*

- Üle neljakümne naisterahvas, kunagi tegelenud raamatupidamisega, mitte päris kuivik, puudub empaatia võime. Eraelu – läheb koju, teeb süüa, loeb mingeid raamatuid ja läheb magama (töotsija).

Sellist passiivsust põhjendati puudujääkidega koolituses, teadmistes ümbritseva elu kohta, tunnetamist, et THA töötaja ise ei saa oma stressirohkes töös midagi muuta:

- Ta on tavaliselt hästi suletud, mitte eriti kontaktialdis. Ja ta tavaliselt ei süvene probleemi vaid püüab sinuga lihtsalt kiiresti ühele poole saada. Tihti on ta autoritaarne, see väljendab ebakindlust, et ta ei taha liigseid küsimusi. Jätab range autoritaarse mulje. See on negatiivne, mis mul on meelde jäänud, kuigi ma pole kunagi käinud tööturuametis. Jumala eest ei tohi küsida üleliigseid küsimusi, mis ei käi tema valdkonda. Seda kardetakse kõige rohkem. Selline mulje on jäänud (töotsija)..
- Ülemus on tal selline, kes istub lihtsalt selle koha peal. Info majas ei liigu, nad ei suhtle omavahel, ta ei saa aru, miks sellel töötajal on raske, et temasse ei mahu lõputult teiste muresid, et ühel hetkel ta peab endast selle välja laskma(töotsija).
- Tean näiteks juhust, et võeti konsultandiks inimene, kes ise tööd otsis. Selles mõttes ei ole seal mingisugust professionaalsust. Kuna ta oli haritud ja oskas suhelda, siis võeti tööle. Seal lihtsalt palk ei võimaldagi luksust ja rõõmu tunda igapäevasest tööst. Samas on seal igasuguseid inimesi. Mõned on erandid (töotsija).
- Ta ühelt poolt sunnitud bürokraatia ohver, kes ei tohi midagi lubada, midagi teha, on ette kirjutatud, pole motiveeritud, ei tee ettepanekuid ega midagi, lihtsalt istub seal ja teeb oma tööd. Tal on raamid ees, seepärast ei tule probleemidele lahendusi, pakkumisi (töotsija).

PERSONALIOTSINGUFIRMA

Personaliotsingufirmasse suhtumine oli tööandjatel ja töötsijatel erinev. Tööandjad tõid personaliotsingufirma puhul esile esmajoones nende professionaalsust, mida peeti kõrgemaks kui THA professionaalsust. Arvati, et personaliotsingufirmad on kompetentsed ja teenindavad tööandjaid hästi.

- Personalifirmades, kes otsivad kõrgemale kohale töötajat, on ikka väga kvalifitseeritud kaader. Nad kasutavad väga mitmeid valiku meetodeid. Neil on seal teste, ülesandeid. See ei ole kindlasti nii lihtne kui THA

ametnikul. Kui meie valime eksperte, siis läheb ikka umbes kolm kuud (tööandja).

- Tean, et erifirmad on palganud osalise tööajaga psühholooge, kes teevad ka teste ja viivad läbi psühholoogilisi vestlusi. Enne kui CV jõuab juhatajani. Nad kontrollivad inimese sobivust antud ametikohale, nt Tartus Walking Kingas on tehtud. See on iseenesest hea, ma leian (tööandja).

Lisaks toodi olulisena välja personaliotsingufirma keskendumist just tööandja soovide täitmisele, just temale sobiva tööjõu otsimisele. THA-de puhul ei teatud täpselt, millisele kliendigrupile on nende teenindus keskendunud - kas eesmärgiks on töötutele, tööotsijatele koha leidmine või ettevõttele sobiva tööjõu leidmine.

- Nende eelis on ilmselt see, et nad saavad oma klientuuri valida ja nad on suunatud teatud sihtgrupile. Meile tulevad kõik ja seltskond on hoopis teine. See on jää murdmine... (tööandja).
- Teine asi on loomulikult see, et meie klientuur on ka, et kui ta täna siin vastuvõtul on ilus, puhas, korralik ja kui ma teen talle siis selle suunamise ja ta jõuab selle tööandja juurde, ma ei tea milline ta välja näeb. Ja siis pärast öeldakse, et miks te mulle alkohooliku suunasite, ta oli purjus. Aga minu juures oli ta normaalne, ma ei saa ju seda küsida... (THA)

Arvamust, et erinevalt personaliotsingufirmast on THA keskendunud esmajoones töötute teenindamisele, kinnitab ka see, et tunnetatakse töötute huvide eest seismist mingil määral ettevõtte arvelt:

- Meil on töötajad lahkunud omal soovil. Oleme kõige kibedamal tööajal jäänud töötajata. Paari kuu pärast on ta tagasi tulnud ja öelnud, et talle on THA-s öeldud, et lahkumise põhjusena tuleb märkida midagi muud.... Vajalik paragrahv on talle paberile ilusti kirja pandud.... Ja seda ei ole juhtunud mitte üks kord (tööandja).

TULEVIKU TÖÖHÕIVEAMET

Ideaalses THA-s töötavad tööandjate ja tööotsijate hinnangul oma tööd teha tahtvad inimesed, kes on saanud koolitust ja keda toetatakse nende stressirohke töö tegemisel.

- Ma kujutan, ette, et see inimene peaks saama regulaarset psühholoogilist koolitust, kui puutub pidevalt kokku tööotsijatega, siis mingil hetkel saab mõõt täis ja et mõtte üle ei keeks, ta peab selle

mingil hetkel saama välja lasta professionaali juuresolekul, sellised grupitööd, kus inimesed saavad enda seest selle välja rääkida, siis nad suudavad seda tööd edasi teha. Nad peaksid saama regulaarset koolitust, et nad teaksid, kuidas anda edasi see informatsioon, mis turul toimub. Et kui sinna lähen, siis mind võetakse sõbralikult vastu, et öeldaks, pole midagi, saad uue töö, saad hakkama ja siis ütleb, et sul tuleks teha seda, seda ja seda, siis saad selle paberi, aitaks mul neid teha ja ütleks täpselt, kust neid saab, et kaks funktsiooni täidab ära. Et saaksin psühholoogiliselt abi ja teiseks õigusalaselt. Et omaks laia silmaringi ja tutvusringkonda, teaks, mis elus toimub, trende tunneks. Et teaks, mis töökohad on liikvel. Et näiteks võib-olla on suured firmad ja massiliselt võetakse kuskile töötajaid. Et tunneks tööturu situatsiooni Eestis ja võib-olla keegi soovib just minna välismaale tööle. Mida iganes. Et huvi oleks selle töö vastu ja peaks tõesti selle kohta infot jagama (tööotsija).

- *Selline mõiste ülemus, kes pigem ise tooks talle seda informatsiooni kätte ja et ajalehtedest lõigatakse välja kõik vastavad artiklid ja pannakse kausta vahele. Kaustad on olemas, kui on internetis mingi artikkel, siis see saadetakse üle maja laiale. Et oleks elu sees, mitte elust välja tõmmatud organisatsioon, kes istub seal toas ja ei tea midagi. Et tal oleks elu sees ja ülemuste töö ongi talle see asi võimalikuks teha (tööotsija)*
- *Töötajad on kannatlikud, sest need inimesed, kes seal käivad, ei ole optimistlikud. See on raske töö (tööandja).*

Tänased THA-d on ise sõltuvalt sealsete töötajate kogemustest, teadmistest ja pealehakkamisest tunnetamas muutuste vajalikkust. Eksisteerivad erinevad lähenemised tööandjate ja tööotsijate paremaks teenindamiseks. Vastavalt oma piirkonna eripärale, sidemetele nii tööandjate kui koolitajatega ning kasutuses olevatele ressurssidele püütakse luua oma süsteemi teenuste pakkumiseks.

LISA 1

Lahtised vastused

**TÖÖANDJADJATE POOLT ANTUD VABAD VASTUSED
ORIGINAALKUJUL****Küsimus 18 Mis Teil esmalt seostub Tööhõiveametiga?**

Andmebaas - 2	Tööraamat, tööotsijad
Arenguruumi on	Tööraamatud - 2
Ei midagi halba	Töötü abiraha, pikad järjekorrad, koolitused-kursused
Ei ole kontakti olnud, ei ole kõrgharidusega spetsialiste	Töötü ja tööandja kokkusaamise koht
Enam ei saa sealt töötü abiraha, koolitus	Töötud - 5
Info pakkumine	Töötud, hunnik CV
Kontakt inimestega	Töötud, koolitus, otsimine
Koolitaja	Töötud, tagasiside
Normaalne	Töötud, töötü abiraha
Normaalne töö	Töötuid palju
Omal kohal	Tööturg
Omavad infot vabast tööjõust	Tööturu pakkuja
On töötuks jäänud inimeste jaoks	Töötus, tööraamatud, tööload
Otsingud	Töötus, töötü, tööjõu liikumine
Palju inimesi, tööotsimine	Töötute jrk, infobaas
Pidev kontakt	Töötute registreerimine
Pretensioonid puuduvad	Töötute registreerimine, töö leidmine
selle kaudu otsivad töötud, koolituse korraldamine	Töötute suur hulk
Spetsialistid	Töötute vahendamine
Suur hulk töötuid, ümberõpe	Töötutele orienteeritus
Tegelevad lihttöolistega	Töötutele töö otsimine, töökohtade vahendamine
Täiendkoolitus, abiraha	Vaba tööjõud
Täpsus, mobiilsus, informatsioon	Vabad tööjõuturul
Töö	Vahendaja, tööraamat, nimekirjad
Töö, lihttöölised	Vastutus
Töötüotsijad	Üks võimalustest tööjõu leidmisel
Töötüotsijad, info edastamine	Ümberõpe, vahendus
Töötüotsijad, koolitus, ümberõpe	Abilised
Töötüotsijad, tööandjad	Abistav, nõuandev, tööraamat
töötüotsimine, ühendus töötüotsijatega	Abivahend inimese ja töökohta vahel
Tööpuudus - 2	Abivalmidus

Abivalmis - 2	Vastutulelik, sõbralik
Alati kättesaadav, hea infobaas	Vastutulelikkus, operatiivsus, meeldiv partner
Arenev	Vastutulelikkus, operatiivsus, asjalikkus
Arvatavasti vajalik	Vastutulelikud
Asi omal kohal, vajalik, inimestel on häid kogemusi	Võimaluste rohkus
Asjalik	Mitteoperatiivsus, kontingent ei ole sobiv
Hea ülevaade kaadrist, sõbralikkus, hea tunnetus	Amet toimib, pakutav ei sobi
Kasulik, hea vahendaja	Ametlik suhtumine oli kummaline
Kiirus, viisakus	Ametnikud, kellel on vaja töötuid
Koostöövalmid spetsialistid	Ametnikekeskus
Korrektne käitumine	Asotsiaalid
Korrektus	Bürokraatia
Käepärane, alati võtta	Ebakompetentne
Lootus saada tööd, vajalik	Ebakvaliteetne tööjõud - 2
Lootus, võimalused, enesetäiendus	Ebakvaliteetne tööjõud, vilets
Meeldiv koostöö	Ebaprofessionaalsus,
Operatiivne - 3	Ebasobivad kandidaadid on tulnud
Positiivsus, mõistvus	Ebasõbralikkus, uimasus, eitav vastus
Sobiv inimene sobivale kohale	Eelarvamuslikud sõnad: eelarvamus, lihttööline ja ebakindlus
Sõbralik, suurepärane	Ei saa normaalseid töötajaid
Teeb statistikat erinevate töötajate gruppide kohta, mis on tööandjate jaoks vajalik	Ei ole usaldusväärne
Teenindamine hea	Ennast pakkujad ei ole kvalifitseeritud töötajad
THA suhtleb korralike inimestega	Halb kaader
Tore lõbus keskkond, mis aitab probleemidele lahendust leida	Halb tööjõud
Töötajate abistamine, infovahetus	Igav
Töötüing, lootus leida	Jäikus, informeerimatus
Tööraamatud; kursused, sotsialiseerimine	Kaadrit ei ole sobivat
Töötud, väljaõpped, pakub töökohti	Kahtlane tööjõud
Töötutel lootus, toetused	Kahtlus, et sealt tulevad nõrgad töölised
Töötutele võimaluse pakkumine	Kasutu, joodikud
Usaldus,	Kasutud inimesed koos ühes kohas
Usaldusväärne, professionaal.	Kaup ei jõua kohale
Uued võimalused	Koondamine, madala taseme spetsialistid
Vajalik asutus	Koondatud ja hättajäänud inimesed, sots. toetus
Vajalik asutus nii töötutele kui ka tööandjale	Lootusetus, traagika, ülerahvastatus
Vajalikkus	Madal info liikumine

Madala kvalifikatsiooniga inimesed, suur töötute armee	Töötud oskusteta inimesed
Madalapalgalised kohad	Töötud, formaalsus
Meedia poolt negatiivne suhtumine	Töötud, kehvem haridustase, riiklik org.
Mõttetu koht	Töötud, kes ei saa endaga hakkama
Naeruväärsed töökohapakkumised	Töötus ,madal kvalifikatsioon
Nende kaader on kvalifitseerimata	Töötute probleemid
Nende kontingent ei rahulda	Tühi koht
Nende poolt saadetakse töötajaid, kel pole tegelikku huvi, on vaid kohustus tulla	Viha, loid, ebaprofessionaalne
Oletatavalt tööd otsivate spetsialistide madal tase, sobib mittekvalifitseeritud tööjõu vahendajaks	Vilets kvaliteet, viga
Paberimajandus	Vähe reklaami, vähene tuntus
Pakuvad töötajaid, kes ei oska seda tööd, mida asutus vajab	Vähene tuntus
Passiivsus	Väiksed palgad, hädaabinõu
Pealiskaudsus	Väljaõppega tegelevad, sellega mida pole tarvis
Pealiskaudsus, juhuslikkus ebapädevus	Ühekülgne tööjõud
Pikad järjekorrad, mittekvaliteetne tööjõud	Ühiskonnale üleliigsed inimesed otsivad tööd
Pinnapealne	Üskõiksus, vähe aktiivne
Riigiamet ja kuupalgalised, kes ei ole huvitatud inimeste pakkumistest	Aktiivne, spetsialistide puudus, lihttöölised
Riiklik struktuur, madalama kvalifikatsiooniga ametid, väike nõudlus	Hõivatud oma tegemistega, esmamulje hea, tulemus nigel
Saadavad ebavajalikke inimesi meile	Koostöövalmidus, mittekvaliteetse tööjõu vahendamine , ülerahvastatus
Saamatud inimesed, ripakil	Lihttöölised, toredad tädid, ebatäpne andmete edastamine tööotsijatele, detailides
Sobimatu kaader	Odav teenus, kesine kvaliteet, samas mõnedele päästerõngaks
Teisejärguline	Organisatsiooniliselt vastutulelik, tulem - madal kvaliteet ,suur valik
THA ei peaks lihttöölise arvelevõtmisel ja suunamisel esitama keelenõuet, koristajal pole oluline osata eesti keelt	Seal on põhiliselt töötud kirjas, teised leiavad ise tööd
Tööhõive ameti haldussuutlikkus on veel madal, napib raha, vaja riigi poolt enam tähelepanu	Töötud, pikad järjekorrad, abiraha
Töötut, tööraamat, järjekord	Töötud, ümberõpe, bürokraatia
Töötud , õnnetud inimesed	Vajalik, tugi, ebatõhus
	Valiku vähesus, head võimalused kasutada seda tööjõudu, mis on olemas

Küsimus 26 - Mis põhjusel Te suhtute THA kaudu töäjõu otsimisse negatiivselt?

Eelarvamus, tööd otsivad need, kes mujalt ei leia	Kontingent ebasobiv
Ametnikekeskne ettevõtmine	Kui inimene ei suuda töökohta leida, pole ta küllalt hea töötaja
Ebakvaliteetne töäjõud	Kvalifikatsioonita
Ebakvaliteetne töäjõud (alkohoolikud, vargad, mitte spetsialistid)	Liiga kaugel
Ebakvaliteetne töäjõud, kes ei ole tööst huvitatud	Meie eriala töötajaid sealt ei leia
Ebakvaliteetseid, erialale mittesobivaid töötajaid saadetakse	Mitte eriti aktiivse eluhoiakuga inimesed
Ebakvaliteetsus, ebakompetentsus	Nõrk töäjõud
Ebastabiilne kaader	On kuulnud et sinna pöörduvad inimesed kes ei taha ega viitsi tööd teha
Ebausaldusväärsus	Pakutav ei vasta nõuetele
Ei leia kvaliteetset spetsialisti	Pakuvad töötajaid, kes ei oska tööd, mida vajatakse
Ei leia kvaliteetset töäjõudu	Pole kasutanud
Ei leia sobivaid inimesi	Puudub positiivne kogemus
Ei ole avanud ennast ettevõtjale	Puudub taustauuring
Ei ole hea kvaliteet töölistel	Resultaati ei ole
Ei pruugi leida sobivat	Saadavad mulle ebavajalikke töötajaid
Ei saa abi	Saadetakse mittekõlbulikke
Ei saa usaldusväärset töötajat	Saadetavad ei vasta nõuetele
Ei saa vajalikku töötl.	Sealt suunatud ei ole pidama jäänud
Ei usalda	Soovin valida soovitusel alusel
Halb maine, pakub inimesi, kes mujalt tööd ei leia	Spetsiifilisi teadmisi vaja
Halb tulemus	Spetsiifilisus - 2
Inimesed sealt kaudu on saamatud	Tööhõiveamet ei oska arvata, kas inimene sobib kollektiivi
Kahtlane töäjõud	Uimane tagasiside, teavitamine, infopuudus
Kasu pole	Usaldan rohkem elektroonilisi. Andmebaase
Keegi ei tule maapiirkonda	Vajalik taustauuring
Kehva tasemega töäjõud oletatavasti	Väljaõpe ei vasta ettevõtete vajadustele
	Ükskõiksus, ei tegelda sellega piisavalt

TÖÖANDJATE poolt esile toodud häirivad tegurid teenuste kasutamise erinevate aspektide puhul (küsimused 38-44)

Mis probleemid esinesid Teile sobiva tööjõu vahendamise kiiruse osas?

Vähe pakkumisi	Ei saanud korralikku töötajat
Valik oli olematu	Ei saadeta kandidaate
Töötajatest tingitud probleemid	Ei saa sobivat
Töö spetsiifika pärast-hooajalise töö puhul ei pakuta hooajal	Ei ole saadetud
THA-l polnud sobivaid kandidaate	Tagasiside puudub täiesti
Sobivaid spetsialiste pole	Liiga kaua läheb aega
Sobiv kaader puudub	Info liigub aeglaselt
Pole pakkuda vajalikku	Aeglane -3

Mis Teid häiris töötajate puhul?

Töötaja endast paremal arvamusel	Hilisem kontaktivõtt puudus
Täiesti sobimatud kontoritööks	Halvad oskused
Tegelikult ei tahtnudki tööd teha	Ei vastanud nõuetele - 4
Tausta uuringu tulemusel	Ei tahtnud tööd teha - 2
Polnud usaldusväärsed	Ei tahtnud nad tööd teha, töötajad, alkoholi probleemid, kohusetunde puudumine töötajate seas
Oskused, kogemused	
Mittesobiv	Ei sobinud
Lohakad	Ei saadetudki
Kontingent kehv	Ei ole vastaval tasemel
Keeleoskus nigel	Ebakvaliteetne tööjõud - 3
Kaader kõikuva kvaliteediga, asotsiaalid lausa vahel, arvestavad eelnevalt kohaga, aga siiski nad on lihtsalt kandidaadid	Ebakompetentsus, töösse suhtumine vastuvõetamatu
	Asukoht ei sobinud, taust uurimata

Mis Teid häirib palgatud töötajate puhul?

Töösse suhtumine, distsipliin	Ei tahtnud tööd teha, lahkusid varsti
Töötajad kirjeldavad ennast paremini kui on	Ei taha töötada
Tööluus, alkoholism	Ebastabiilsed inimesed
Töölised ei jää pidama	Ebapüsiv kaader
Kehv kvaliteet	Ebakompetentsus
Ei vasta nõuetele	Distsipliin, oskused
	Distsipliin

Küsimus 51 Mis mõjutab Teie valmisolekut kasutada THA teenuseid esmajoones?

Üks võimalustest leida töøjõudu.	Kiirus - 2
Tööhõive ametil võiks olla baasettevõtte	Kiirem ja kvaliteetsem teenindamine
Seadus (nt kui oleks kohustus töötajate koondamisel THA-ga ühendust võtta)	Kiireim ja lihtsaim tee töøjõu leidmisel
Saab ka aidata, tasuta	Kiire, korralik teenindamine
Lootus töøjõudu leida	Kiire abi ja reageerimine
Kõige loogilisem tee töøjõu värbamiseks	Kerge leida töøjõudu
Kui oma firma asuks (suuremas) linnas, mitte maapiirkonnas	Hõlbus variant
Asukoht - 3	Et saaks operatiivselt töøjõudu
Aitab leida töøjõudu, kui teisi võimalusi pole	Asjaajamise äärmine lihtsus, hind ka oluline
Teenuse kvaliteet	Aiasääst
Tagasiside	Üldine suhtumine
Positiivsed otsekontaktid töötajatega THA-s, mis mul juba on	Võimekus, info
Hea kvaliteet kohuse täitmisel	Usk pakutavasse
Asjatundlikkus	Usaldusväarsuse kasv tulevikus
Vajadusspetsialistide järele	Usaldusväarsus - 2
Vajadus puuduvate spetsialistide järgi	Tegevuse läbipaistvus. Veendumus, et THA teenuste kvaliteet on konkurentsivõimeline teiste töøjõu leidmise võimalustega, praegu see veendumus puudub
Töö spetsiifilisus	Selgus ja usk pakutavasse
Teatud töötajaid on sedakaudu lihtsam leida, näit. Laotöötajaid	Kui tõstaksid oluliselt omaspetsialiteeti
Spetsiifika	Koostöö võimalus
Soovitud sihtrühmani jõudmine	Kontakt suurem
Kergem valida oskustöölisi	Hea koostöö, usalduslikkus, konfidentsiaalsus
Väikesed kulutused sobiva töötaja leidmiseks	Austus riigiameti vastu, usaldus selle vastu
Odav ,kiire töö	Ülevaatlikus
Odav	Vähene info - 2
Minimaalsete kuludega töøjõu otsimine	Vajalik info pakutava töøjõu kohta
Hinna vastuvõetavus, infobaasi maht	Töösõitjate olemasolu
Hind ja kvaliteet	Tööhõiveameti kohta on vähe informatsiooni
Ei ole tasuline teenib ühiskonna huve	THA amet peaks oma võimalusi mulle teadvustama, info
Väga kiiresti ja konkreetset on vaja töøjõudu, kui ei ole ise käeparast võtta	Suurem pakkumine
Lihtsam viis	Suurem informeeritus,
Kui kõik kerge ja kiire toimetamine	Spetsialistide saadavus, THA kodulehel info (elektroniline andmebaas)
Kiirus, info	Selgus, info

Rohkem teavitustööd, positiivne kogemus	Kasutab teisi võimalusi
Rohkem kursis olek	Ei looda midagi, tahaks ise otsida ja küsitleda
Rohkem infot, vajadus	Väljaõpe, taustakontroll
Rohkem infot - 5	Võimalus leida sobiv inimene
Reklaam	Vajalikkus
Piisavalt infot	Vajalike spetsialistide esinemine
Parem info. - 6	Töötotsijad, kes nõus kohe tööle asuma; erialased soovitusel
Omab ülevaadet	Tausta uuring - 2
Nende suur andmebaas	Tausta info
Neil on andmebaas	Suuremat professionaalsust
Mida nad pakuvad, sellest ülevaade	Sealt saadavate töötajate kvalifikatsioon,
Korralik andmebaas	Sealt tuleb püsivam kaader
Kiire info	Positiivne kogemus - 11
Info, suurem valik	Positiivne eelkogemus
Info, positiivne kogemus	Parem kontingent
Info, parem kontingent	Pakutava kvaliteet
Info, konkreetne, andmebaas	Oskab hinnata ja pakkuda tööjõudu
Info vabast tööjõust	Nende töö tulemuslikkus
Info rohkus	Lihtsus, tulemuslikkus
Info puudumine	Kvaliteetsem tööjõud, positiivsed kogemused
Info piisavus	Kvaliteetsem tööjõud - 8
Info olemasolu	Kvaliteet
Info kättesaadavus, detailsus-kus jne	Kui suunatavate töötajate kvalifikatsioon
Info kättesaadavus	Vastab edaspidi meie vajadustele
Info ehk, vajadus	Kui sealt saaks korralikku kaadrit
Info - 24	Kui on head spetsialistid ja kiire vajadus selekteerida uut töötajat
Igasugune info kättesaadavus	Kui oleks pakkuda kvaliteetset tööjõudu
Et neil on midagi pakkuda	Kui oleks enam kindlust spetsialistide tasemes
Eelnev info vastavalt minu vajadusele	Kui leiaks sealt sellist tööjõudu, mis tõesti vaja
Tuttavate kaudu usaldusväärsem	Konkursi nõue
On muud võimalused	Konkreetne pakkumine THA poolt
Mujalt on usaldusväärsem	Kompetentse tööjõu olemasolu
Lihtsam leida otsekontaktide teel, THA kaudu on keerulisem	Kogemus, info
Lihtsam ise otsida	Kogemus
Kui mujalt ei leia tööjõudu - 3	
Kogemus puudub	

Kindlusetunne kasulikkusest	Töötajate vajadus
Kvalifitseeritud tööjõu nappus, tühjad tööraamatud	Tööliste puudus
Hea tööjõu valik	Tööjõu vajadus, nende seas võib olla ka häid töötajaid
Hea tulemus	Tööjõu vajadus
Hea kogemus; rohkem infot	Tööjõu puudus - 3
Hea eelkogemus, teistelt	Puudub vajadus negatiivne hoiak
Ei soovi kasutada, kuna sealt kaudu tulid sellised kes ei teinud tööd	Puudub vajadus, ei paku sobivat kaadrit
Ei ole sobivat kaadrit leidnud	Puudub vajadus - 4
Eelnev positiivsed kogemused - 2	Pakiline vajadus
Tööjõu puudus	Otsene vajadus uue tööjõu järgi
Äärmine, kiire vajadus	Meie ei ole selleks valmis
Äärmine vajadus, soodne hind	Leida sobivat tööjõudu
Viimane variant	Kui väga vaja
Vajaduse puudumine	Kui tööjõu vajadus tekib - 2
Vajadus tööjõu järele - 2	Kui peaks kiiresti vaja olema
Vajadus leida töölisi	Kui oleks vabu töökohti
Vajadus konkursiks	Kui häda käes - 2
Vajadus kaadri järele	Kiire vajadus töötajate järele - 2
Vajadus - 13	Isiklikud vajadused
Töövajadus, info	Hädavajadus
	Ei ole vajadust

ELANIKKKONNA UURINGU VABAD VASTUSED ORIGINAALKUJUL

Küsimus 18– Mis Teil esmalt seostub Tööhõiveametiga?

Ümberõppevõimalused, töötute registreerimine, haigekassa	Töötus, koolitus, raha
Ümberõppekursused	Töötus, abirahad, nõustamine
Ümberõpe, töökohtade pakkumised, töötuskindlustushüvitus	Töötus, abiraha, vabad töökohad
Ümberõpe	Töötus, abiraha, töötud
Äriplaan	Töötus, abiraha, koolitus
Võimalused saada tööd	Töötus - 2
Võimalus leida tööd, töötud	Tööturu koolitus, haigekassa, abiraha
Viljandi linn, suur maja, pime koridor	Tööturg, töötud abiraha, väljaõpe
Viin tööotsijad abiraha järgi	Tööturg
Vakantsed töökohad, töötud abiraha	Töötuna arvelevõtt, vabad töökohad, koolitus
Vahendavad lihttöölisi, ümberõpe	Töötuna arvelevõtmine, töökohtade valikuvõimalus, tööturaha saamine
Vabad töökohad, töötute koolitus, abiraha	Töötuna arvele võtta; info töökohtade kohta; töötud abiraha.
Vabad töökohad, koolitused	Töötud; tööpuudus - 2
Vabad töökohad - 2	Töötud, tööpuudus, raha
Töötutega tegelemine, koolitus, abitööde pakkumine	Töötud, tööpuudus, kes otsib see leiab
Töötute registreerimine, hädaabi tööd, vabadest töökohtadest informeerimine	Töötud, tööotsijad, tööpuudus
Töötute register, ümberõpe, järjekorrad ukse taga	Töötud, töökohad, ümberõpe
Töötute arvelevõtt, töötud abiraha, vabad töökohad	Töötud, töökohad, toetusrahad
Töötus. Abi	Töötud, töökohad
Töötus, ümberõpe, toetused	Töötud, koolitus
Töötus, uued töökohad	Töötud, väljaõppekursused
Töötus, tööpuudus, tööotsijad	Töötud, vaesus, töötusimine
Töötus, toimetulek, toetus	Töötud, töötud abiraha
Töötus, abi, toetused	Töötud, tööpuudus
Töötus, võimalused töötutele	Töötud, sotsiaaltoetused
Töötus, uus võimalus	Töötud, koolitus, abiraha
Töötus, töötud	Töötud, hädaabitööd, abiraha
Töötus, tööraamatud	Töötud, esmaabi, koolitus
Töötus, töökohad vakantsed, koolitus	Töötud, abiraha, koolitus
Töötus, töö, raha	Töötud, abiraha, koolitus
Töötus, sealtkaudu kursustele	Töötud inimesed, töö otsimine
	Töötud ,abiraha
	Töötud - 6

Töotuabiraha, vabad töökohad, haigekassakaart	Tööotsijad, tööjõuvahendus, koolitus
Töotuabiraha, töötud	Tööotsijad, toetused, pakkumised
Töotuabiraha, koolitused, haigekassakaart	Tööotsijad, abivajamine
Töotuabiraha - 6	Tööleidja, ümberõpe, abiraha maksja
Töotu, raha saamine, ümberõpe	Töökuulutused, töö pakkumine, töö otsimine
Töotu, koolitus, raha	Töökohtade vahendaja
Töotu, abiraha, nõustamine	Töökohtade pakkumine, kursuste korraldamine
Töotu, abiraha, koolitus	Töökoht, abiraha
Töotu koolitus, abiraha, haigekassakaart	Töökohad, töötud, toetused
Töotu inimene, abiraha, korduvalt külastaja	Töökohad, tööotsijad, tööliste abi
Töotu abirahad, koolitused, ümberõpe	Töökohad, tööotsijad - 2
Töotu abiraha, kursused	Töökohad, vahendamine, väljaõpe
Töotu abiraha, vabad töökohad	Tööhõive, abiraha, vabad töökohad
Töotu abiraha saamise koht, madalama spets. töötajatele töökohtade pakkumine	Tööd, leiba, väljaõpet
Töösamismõimalused, töötute registreerimine, töötute abirahad	Tööd otsida, töotu abiraha, haigekassakaart mingiks ajaks
Tööraamat, toetused, endla tänav	Tööstöör - 2
Tööpuudus, ümberõpe, töotu toetus.	Töö; väljaõpe; abi
Tööpuudus, töotuabiraha, ümberõpe	Töö; sissetulek, hõivatus
Tööpuudus, abiraha, töötus	Töö; raha
Tööpuudus, koolitus, abiraha	Töö; palk; töötus
Tööpuudus, järjekorrad, teenindamine	Töö; amet; sissetulek
Tööpuudus	Töö, töötus, vastutus
Tööpakkumised, väljaõpe	Töö, töotu, tööotsimine
Tööpakkumised, töotu soovide kirja panemine, abiraha	Töö, tööpuudus, tööotsijad
Tööpakkumised, töötus; töotu abiraha; kõik, mis seostub tööga, juhul, kui ei saada hakkama	Töö, raha
Tööotsing, töötus, lisatöö	Töö, palk, järjekord
Tööotsimised, tööstöör, abiraha	Töö, abiraha, koolitus
Tööotsimine, koolitus, töotu abiraha	Töö, abiraha
Tööotsimine, abiraha	Töö, rõõm, järjekord
Tööotsijad, ümberõpe, töotu abiraha	Töö, inimese aitamine, töö saamine
Tööotsijad, töökohad	Töö saamise võimalus, ümberõppe võimalused, töötute registreerimine
Tööotsijad, vabade kohtade pakkumised, abirahavajajad	Töö otsimine, töö leidmine, teenus
	Töö otsimine, vabad töökohad, töotu koolitus
	Töö otsimine - 2

Töö leidmine, töötü suunamine, töötute registreerimine	Nad peaksid inimestele andma soovitusi, töökohti, erialavahetuse suhtes nõu andma, koolitust
Täienduskoolitus, ümberõpe	Mingi võimalus tööd leida
Tuttavad inimesed, järjekorrad, teadaannetega stendid	Lootus tööd leida, abiraha
Tegelemine töötutega, tööpakkumine, haigekassa	Lihttööjõud, endla tänav
Tegelemine töötutega	Kuulutused seintel, vabad töökohad, töötud
Tegeleb töötutega, maksab abiraha, otsib tööd	Kuulutused lehes
Tegeldakse töötute ja nende probleemidega	Kursused, haigekassakaart, toimetulekutoetus
Tasuta load, kindlad päevad, töötua biraha	Koostöö asutuse ja tööhõiveametiga
Sotsiaalsed garantiid, abiraha, koolitus	Koolitus, juriidiline nõu, tööpakkumised
Sealt saab tööd otsida	Koolitus, ümberõpe
Seal töötavad tuttavad	Koolitus, vabad töökohad
Saab tööotsijana kirja panna	Koolitus, sobiv töö, raha
Saab infot töökohtadest	Koolitus erinevatel elualadel, starditoetused ettevõtte alustamiseks, info vabade töökohtade kohta
Registreerijad, töökohtade vahendaja	Kojamehed, lihttöölised, töötud
Registreerib töötuks jäänuid, töötü abiraha saamine, haigekassa kaardi saamine töötuks oleku ajaks	Koht, kus on firmadel võimalik töötajaid leida; koht, kus inimene saab infot vabade töökohtade kohta
Rahuldav	Koht töö leidmiseks
Pöördun muude variantide puudumisel	Kirjapanija, töölesuunaja
Punktuaalsus	Järjekord, töörežiim
Peavad aitama, soovitama	Järjekord, kursused, töö
Peaks abistama töökohta leidmisel, pakkuma infot ja koolitust	Inimesed otsivad sealt tööd, seal peavad nad käima teatud aja järel, seal pakutakse tööd
Palun aidake leida töökoht	Infot töökohtadest; tasuta koolitus; töötü abiraha.
Palk; töö; elu	Informatsioon tööotsijale; väljaõppe saamine;
Palju töötuid, töö pakkumised, töötü abiraha.	Info vabadest töökohtadest, abiraha, haigekassa
Palju töötuid, abiraha, vabad töökohad	Info vabade töökohtade kohta; töötutel saada tööd;
Palju inimesi, tööotsijad venelased, koolitus	Info töökohtadest; koolitus; töötü abiraha saamine.
Pakuvad tööd, koolitust, abiraha	Hädaabitööd
Pakutakse tööd	Hõivatud amet, tööga seotud amet, tööotsijad
On mõeldud neile, kes tööta on jäänud	
Olen sunnitud külastama	
Nõustamine, koolitus	
Normaalne	

Haigekassa - 2	Vajalik info töökohtade kohta ,abistab tööd vajavaid inimesi
Et saada tööd; praegu korraldatakse ka igasuguseid kursusi	Vajalik amet, töövõimaluste pakkumine
Esmaabi	Vajalik amet tööotsijatele; töötute abisaamise võimalused; tööturu keskpunkt
Erutus, vabad töökohad, töötud	Vajalik - 2
Elukutse, töökoht	Vajadustele vastav
Börs, sotsiaalabiraha	Usaldusväärsus
Andmebaas, nõudlus, info	Töötute abistamine
Andmebaas	Töötud saavad sealt tööd
Aitab tööd leida, mingisugused koolitused, töötutele rahalised abid	Tööpakkumised, hea nõustamine, koolitused
Abiraha, töö, koolitus.	Töö, abi töötutele
Abiraha, teenindus, ootus	Täidavad oma ülesanded
Abiraha, haigekassa, töö	Turvatus, lootus
Abiraha, vabad töökohad, töötud	Tublid, aitavad
Abiraha, vabad töökohad, koolitus	Toredad ja tublid inimesed
Abiraha, koolitus	Sümpaatne ,huvitatud kliendile töö leidmisest
Abiraha, haigekassa, info	Sõbralikkus, osavõtlikkus, nõuandev
Abiraha, haigekassa - 2	Sõbralik, abivalmis, meeldiv asutus
Abiraha - 2	Sõbralik õhkkond
Abi, otsing, töö leidmine	Suure potentsiaaliga ettevõtte, teenindajate hulgas on ka vanemaid inimesi - see on positiivne faktor
Abi, vabad töökohad, haigekassa vormistamine	Suhtutakse hästi
Abi, töötus, koolitus	Sealt saab tööd
Abc töötutele, saavad infot	Pakub tööd, abistab tööd leida, hoolitseb
Võtsin end töötuna arvele /repliik töötuks jäänu suust	On abi saanud sealt, on ise (tööhõiveamet) teinud firmade pakkumisi
Üldiselt normaalne	Normaalne, sõbralik, hea mulje
Õpetav, abistamine osavõtlik	Mõned leiavad tööd, saavad koolitust
Väga vajalik asutus	Korralik teenindus, abivalmidus, mõistev suhtumine
Võeti normaalselt vastu	Kogenud ja meeldivad inimesed (konsultandid)
Viisakad, vastutulelikud, abiraha	Kiire töö leidmisel
Vastutulelikud, sõbralikud, heatahtlikud	Inimlik suhtumine, head mälestused
Vastutulelikud	Inimeste abistaja töö otsimisel
Vajalik, kättesaadav, tasuta	Info töökohtades; mõistvat abi; vajalikke koolitusi.
Vajalik, töötav, asjalik	
Vajalik, mugav, abi	

Info headest töökohtadest; vajadusel väljaõpe;	Töötajad ei aita
Hea, osavõtlik, tähelepanelikud	Tööpakkumisi vähe, vilets teave vabadest kohtadest
Hea töö, kõigile avatud	Tööluba, bürokraatia, negatiivsus
Hea teenindus, koolitust saab, toetused	Tööhõiveameti kaudu puudub reaalne võimalus tööd leida
Hea kiire teenindus	Tööhõive on mõttetu asi
Hea et on olemas, palju aitasid, annavad lootust	Tööd sealt kaudu ei leia
Aitab inimestel tööd leida, pakub variante välja	Tööd ei ole võimalik leida
Abivalmis inimesed	Töö puudumine, ei ole midagi pakkuda
Abi, kaastunne, heasoovlikkus	Töö puudub, pakutakse vähe tasuvaid abitoide
Ümberõpe, võimaluste vähesus, muidu istuvad	Töö otsimine, pikad järjekorrad
Ülbed; kui hea välja ei näe, pole lootust tööd saada	Tänavate koristamine, vähe võimalust leida kindlat töökohta, pikad järjekorrad
Ükskõiksed, osavõtmatud, ei otsi tööd	Tore teenindus, tähelepanelikkus ja osavõtlikkus, koolitus
Ükskõikne, võimetu abistama	Tehku tööd - 3
Õpin ametit tööhõiveameti kaudu, nägin palju vaeva ja tõestama, et on vaja abi	Tegutseb aeglaselt
Väsinud ametnikud	Tegeldakse vähe uute töökohtade otsimisega tööandjatel
Väikesepalgalisel töökohal	Teenindajad on ülbed, väga ebasõbralikud
Väga vähe abi tööd leidmiseks	Te olete nii vana, noortelegi pole tööd!
Väga aeglaselt tegutseb	Sugulased pole leidnud tööd selle ameti kaudu
Võimaluste vähesus, lihttööd	Stress, mõttetu
Võiks olla kliendisõbralikum, suuremad töökohtade valikud	Soovikohast tööd pole
Vilets	Šokiteraapia, mure homse pärast, masendus
Vastutulelikust rohkem, infot rohkem jagada	See ei ole minu jaoks
Vanusega seotud, ei ole töökohta pakkuda	Sealt tööd ei saanud, kui seal 10 aastat tagasi käis
Vanaema näeb, kuuleb, aga eriti aidata ei saa	Saamatus, töötute mass, inimeste jooksumine mööda asutusi
Vanad kuulutused, liiga vähe abiraha, ebaõiglus	Saamatud
Usaldamatu suhtumine, alandus, lootusetus	Raskused, töötus
Ujuvad vooluga kaasa	Rasked kogemused
Töötute järjekord	Raske seal ukse taga järjekorras seista, psüühikale
Töötud, ahned, lootusetud näod	Rahulolematus, pikk ooteaeg, sobimatud pakkumised
Töötut, ei oska suhelda töötuks jäänutega	Pöörduvad sinna viimases hädas, mõttetu
Töötavad viletsalt	

Põhiliselt lihtsamad tööd, vähetasustavad tööd	Mure homse päeva pärast, ettevõtjate kartelli kokkulepped, riigi suhtumine töötutesse
Puudub võrdsus töösaajate vahel. Kõigile ei pakuta õppimise võimalust. Suhtumine töötutesse on erinev.	Mitteusaldus, halvad töökohad, mulle mitte midagi pakkuvad töökohad
Puudub võimalus tööd valida	Mittesobivad ametid
Puudub vastutulelikkus	Mitte midagi andev, kogemus puudub, ei usu neisse
Pole mõtet	Mitte midagi ei tohi öelda
Pole abi leidnud	Minu tutvusringkonnast ei ole sealt keegi normaalset tööd leidnud
Pole sõnu	Metsas, kauge
Pikk järjekord, halb suhtumine klienti	Maja, ametnikud, halb õhkkond
Pikad järjekorrad, mõttetu	Lühike lahtiolekuaeg, pikad järjekorrad
Pikad järjekorrad, ükskõikne suhtumine, konveier	Lootusetu tööd saada, pikad järjekorrad
Pikad järjekorrad, madala kvalifikatsiooniga töö pakkumine	Lootusetu
Pikad järjekorrad, halb suhtumine, ei pakuta kohti	Logardid
Pikad järjekorrad, aeganõudev	Liiga bürokraatlik
Pikad järjekorrad	Lihtsad töökohad
Pika aja peale leitakse midagi, ei leia sobivat tööd	Külm suhtumine, ebameeldiv personal, midagi asjalikku ei saa sealt
Paneb vanduma, ei leia midagi, kasutu	Kõrgepalgalised ametnikud, üleolev suhtumine
Palju vaeseid koridoris, odavad töökohad	Kurvad näod ukse taga, ei soovi teiste tragöödiates osaleda
Palju töötuid, kes niikuinii tööd ei saa	Kurjad tädid, järjekorrad, segadus
Palju rahvast, vähe töökohti, kehvad töökohad	Kehvad töökohad, sots. abi asutus, pole kindlat eesmärki ümberõppe läbiviimisel
Palju rahvast	Kehvad töökohad, mõttetu ametnikud, ebaõiged nõuded
Pakuvad mittesobivat tööd	Kaval
Pakutakse vähetasustatavaid töökohti	Kaua oodata ja mitte tööd saada
Oma seltskond, halb organisatsioon, lootuse mittetäitmine	Kasutu, mõttetu, töötu abiraha
Olen kuulnud et kasu ei ole	Kasutu, karm
Nad on liiga ükskõiksed, uppuja päästmine on uppuja enda asi, esineb ülbust	Kasutu
Mõttetu, kasutu, ebaviisaks	Kasutu
Mõttetu, tüütu, bürokraatlik	Järjekorrad, ükskõiksus, koolituse võimalused
Mõttetu	Järjekorrad, negatiivsed lahendid
Muudkui jookse seda vahet, abi ei saa	Järjekorrad, kisa, personali huvipuudus

Järjekorrad, ebakompetentsed, väike valik töökohti	Ebapopulaarsus
Järjekorrad, bürokraatia, ei aidanud	Ebamäärasus, keeldumine, ebakindlus
Järjekord, mõttetu ajaraiskamine, bürokraatia	Ebamugav, vähene valikuvõimalus, jäik
Järjekord, ebamäärasus, ebameeldivus	Ebameeldiv, kehvad töökohad
Järjekord - 2	Ebameeldiv teeninduskultuur
Jooksutamine, bürokraatia, töötud	Ebameeldiv suhtumine inimestesse
Jama, ei saa sealt õiget töökohta, rahaline abi niivõrd väike-et ei tasu ära	Ebakompetentsus, ükskõiksus
Jama, järjekorrad, inimeste narrimine	Ebakompetentsus, halb teenindus, elukaugus
Jahe suhtumine, tulemust ei ole, hall mass	Ebakindlalt
Istuvad riigi kulul, tutvusringkonnad	Ebakindel, nõrk, vähesed võimalused
Ise pole näinud, inimeste poolt negatiivne info	Ebaefektiivsus, ühtlustamine, üleolek
Inimkauge, abitu, bürokratlilik	Bürokraatiat palju
Inimestest eemalolu, mõttetu, bürokratlilik	Bürokraatia, ametnike suhtumine, lootusetus
Infopuudus, töötud, umbmäärasus	Bürokraatia, ei ole vastavaid tööpakkumisi, maainimesega ei arvesta keegi
Häid pakkumisi pole, ebamäärane kontingent, midagi positiivset pole	Bürokraatia, aja raiskamine, tüütu
Halvasti pakuvad tööd	Bürokraatia - 5
Eriti nagu abi ei pakuta, enesekeskne	Lootusetus
Enda lolliks tegemine	Asotsiaalid
Ei saanud omale tööd	Arvelolijad peavad käima asjatult ootamas, töösaamise võimalus on väike
Ei pakuta normaalse palgaga tööd	Amet on nõrguke, pakutakse vähe tööd, pakutakse madalalpalgalist tööd
Ei ole tööd pakkuda, töötuid palju, bürokraatia	Amet on loodud iseenda jaoks
Ei ole mõeldud kõigile võrdselt. Ei pakuta kõiki töid.	Aja raiskamine, tuttavate sõnul saab tööd ainult tutvuste kaudu
Ei ole kasu, ei jõua kaugele	Aeglane, puudulik info, mõttetu
Ei ole häid töökohti ei tahaks kunagi sinna sattuda, nüüd saab sealt ka töötushüvitust - ei ole õige koht selle jaoks	Ümberõpe, ebasobivad töökohad
Ei ole abi, ei ole häid kohti, ebaõiglane	Üleolev, väga vähesel määrasobiva töö pakkumine, töötuks registreerimine
Ei midagi positiivset	Väljaõpe, odav tööjõud, madal kvaliteet
Ei lahenda töötajate probleeme	Väga viisakas, abivalmis, pole midagi leitud
Ebasümpaatne, ei ärata usaldust	Võimalused, järjekorrad, töö
Ebasõbralik, hale, halb teenindus	Vajalik, aeglane, ebatäpne info
Ebaprofessionaalne suhtumine, inimlikkuse puudumine	Vajalik (loodan, et ei pea kasutama); lihtsamad tööd; perspektiivitus
	Töötus; sissetuleku puudumine; abinõud
	Töötus, lootusetus, mõttetu
	Töötus, tööhõive, kättesaamatu

Töötus, järjekorrad, ebakindlus	Pikad järjekorrad, väga räämas külastajad (haisesid), sõbralikud töötajad
Töötud, järjekorrad, küsimused	
Töötud, töötamine, abirahad (liiga väikesed)	Pikad järjekorrad, töötajad lahked ja arusaajad
Töötud, riigiasutus, ega tööd ei leia	Pikad järjekorrad, tööotsijad
Töötud, kvalifitseerimata tööjõud, ebameeldiv kontingent	Pettumus, kenad inimesed, kuid sealt tööd ei leia
Töötud, järjekord, lootusetus	Peaks aitama inimesi tööle, peaksid töötama vaba suhtlemisega töötajad-et suhelda igasuguste tööotsijatega, kursustele suunamisi on vähe
Töötud, endaga toime tulevad inimesed, ebameeldiv õhkkond	
Töötud otsivad tööd, leiab töö kergemini ise kui ta kaudu, pakutavad tööd on kitsas valdkonnas	Paljude töötute abistamine, aga paljudele keeldumine
Töötü, abiraha, tööd ikka ei saa	Palju töötuid, järjekorras seismine
Töötü abiraha, pikad järjekorrad	On võimalik leida tööd, pakutakse põhiliselt vähetasustatavat tööd
Tööta tööliste kursused, töökuulutused, liiga väike abiraha tööta tööliste	Negatiivne, abiraha
Tööpuudus, madal kvalifikatsioon	Meeleheide, sõbralikud inimesed, töötud
Tööpuudus, bürokraatia, ümberõppe võimalikkus	Lootusetus, lootus, lootusetus
Töötajad, töökohad on kehvad, toetused	Lootus saada tööd, lootusetus-pole tööd
Töötajad, madal kvalifikatsioon, saamatus	Kuulatakse ja püütakse aidata, võiks rohkem süveneda inimese muresse ja aidata leida lahendusi
Töötajad, nimekirjad seinal, mitteõiged suunamised	Korralikult märgivad, meeldivad inimesed kuid tulemusi ei ole
Tööhõive, töötud, bürokraatlik ametnik	Koolitusvõimalused, töötü abiraha, vähe töökohti
Töö, närvilisus, abiraha	Koolitus, asutustesse jooksumine, blanketid
Töö, ebaõnn, abiraha	Järjekorrad, kas sobivat tööd on õppida vaja veel
Töö, muretsemine	Järjekorrad, ilusad ruumid
Tehnilisus, informatsioon, vähe abi	Häbi, ebamugavus, abiraha
Tegeleb töötutega, väga üksluine pakkumine	Haigekassakaart, tööturaha on naeruväärne
Teenindus normaalne, ootamist palju, vähe pakuvad tööd	Ebavajalikkus, ei oma mõju, arvuti
Sõbralikud, lubavad, tulemusi ei ole	Börs, arvutid, rõõm
Riigiasutus, ebakompetentsus	Aidatakse, õpetatakse, äraütlemine
Registreerib töötuid, palju rahvast, vähe vabu töökohti	Abiraha, paberite täitmine, korrigeerimata kuulutused seintel, stendil
Pikk järjekord, abi ei saanud, ametnike sõbralikkus	Puudub info

Küsimus 24 – Täiendavate teenuste ootamine THA poolt (Milliseid teenuseid ootaksite veel THA-lt?)

Värskeimat informatsiooni, töötajatelt rohkem abi	Rohkem infot vabadest töökohtadest ja koolitusest
Välismaal töötamise võimalused	Rohkem infot töövõimaluste kohta
Võiks töökohta ka pakkuda	Rohkem infot kindlatest töökohtadest välismaal
Uuendusi, mitte kasutada vanu töökuulutusi	Rohkem infot heade töökohtade kohta
Töötute psühholoogiline nõustamine	Rohkem infot - 2
Töötute ja tööandjate kokkuviiimist	Rohkem erinevaid kursusi
Tööturukoolitus peab olema süvendatud	Rohkem erinevaid erialaseid koolitusi
Tööpakkumiste arv võiks suurem olla	Reaalsemat suhtumist asjadesse
Tööpakkumisi, info töökohtadest	Rahuldab
Tööpakkumisi peaks rohkem olema suurem valik	Psühholoogi konsultatsiooni
Tööle saamisel toetuse maksmine	Parim kontakt tööandjatega
Töökohti puuetega inimestele	Parem info töökohtade kohta
Töökohad võiks käia läbi THA ,mitte tutvuste kaudu	Osalise tööajaga tööpakkumisi lisatööks
Tööd tahaks leida - 2	Mõistvat suhtumist
Tööandjate avalikustamine kohaliku raadio ja ajalehtede kaudu	Lihttööliste koolitust, arvutiõpet
Töö otsimine	Kutsenõustamine
Töö	Kursuseid
Töid pakuks	Koolitust
Täielik informatsioon erialastest vabadest töökohtadest	Koolitus konkreetselt juuksuri erialal, mida ei saa
Tõsist suhtumist minu probleemidesse	Koheselt teavitamine töökoha olemasolust
Tahaks koolitust (inglise keele), kuid öeldakse, et vahendid kuuluvad riigikeelele	Keeltekursused
Tagasisidet tööhõiveametilt	Head tööd
Suuremat töötuabiraha - 2	Et vahendaksid õigeaegset infot, tavaliselt on nende info aegunud
Suuremat teavet töökohtade kohta	Et tõesti leiaks tööd
Suurem tähelepanu invaliidide vajaduste suhtes	Et saaksid nendegi pakkumistega hakkama
Rohkem töökohtade variante	Et nad otsiksid mulle töökoha
Rohkem probleemile lahenduse pakkumist	Erialast tööd
Rohkem koolitust	Elektroniline info, avalduse esitamise võimalus elektrooniliselt
	Asjalikku suhtumist
	Abi töö otsingul noortel

Töötajaid häirinud erinevad teeninduse aspektid

(toodud aruandes esitatud järjestuses)

Küsimus 45 Mis häirib lahtiolekuaegade puhul?

vähene tööaeg	lühikest aega lahti - 2
vähe aega on lahti, peaks olema iga päev lahti	lõunaaeg
võiks rohkem lahti olla	laupäeval suletud
võiks olla kauem lahti - 3	lahtiolekuajad
võiks iga päev töötada	halb inspektor
vastuvõtt lühike	ei sobi transpordiga seoses
transport ei liikunud nii	ei sobi bussigraafikuga
pikem tööaeg	ebasobivad ajad
	ajad ei sobi

Küsimus 37 Mis Teid häirib asukoha puhul?

Võiks olla osakond Lasnamäel	Laiali
Võiks asuda kodulinnas (Võhma)	Kohapeal võiks olla tööhõive
Varem oli parem koht	Kaugel - 4
Töötule sõit kulukas	Halva koha peal
Transpordiühendus halb	Halb transpordiühendus - 2
Rahuldav	Eelmisel elukohal puudus ühendus linnaga
Pole aimugi	Bussiliiklus ei sobi lahtiolekuaegadega
Peaks olema kohapeal - 2	Asukoht
Parkimine	Asukoha valik, kesklinnas oleks
Paikneb ebamugavas kohas	
Liiga kaugel - 3	

Küsimus 39 Mis Teid häirib ruumide puhul?

Väikesed ruumid	Ruumi ja privaatsuse puudumine
Valdkondade kaupa järjekordade moodustamine, ei pääse vastuvõtu ajal stendide juurde	Ruum liiga väike ja rahvast täis
Teha remont	Puudus info ruumide kohta
Suurem võiks olla	Puudub privaatsus, pole võimalik istuda
Kehvad ruumid	Puudub privaatsus
Ruumipuudus	Normaalne
Ruumid, eriti ootekoridor, väikesed	Kitsas - 3
	Kitsad ruumid - 5

Järjekorrad - 3

Inimesed seisid pikas järjekorras koridoris

Küsimus 49 Mis Teid häirib järelteeninduse osas, kui esines probleeme töökohas?

võiksid olla vastutulelikumad
võiks olla lugupidavam, isiklikum suhtumine
tuleb ise ennast aidata
sildid üleval, töökohta pole
passiivsus
parem kui ei tekiks
jäin toimetulekutoetuse saajaks

hilisem teenindus puudus, THA kaudu tööd ei saanudki.
halb teavitus
ei pöördu
ei ole tööd leidnud
ei ole tööd
ei lähe rohkem sinna
ei informeeritud põhiasjadest

Küsimus 41 Mis Teid häirib konsultantide juures?

üleolev hoiak
võiksid oma tööd paremini tunda
võiks olla professionaalsemad
võiks olla inimlikumad, liiga pirtsakad
viisakuse puudus, võiksid jutukamad olla
usaldamatus
tegelevad ainult paberitega
teeninduse viisakus, nähvitsad
suhtumine puudulik
rohkem peaks olema infot, mitte ainult registreerimine
puudub vastutulelikus
professionaalsusest jääb vajaka
pealiskaudsus - 2
oleks vaja kompetentsemaid ja kirjaoskajamaid
nad ei olnud kompetentsed

nad ei ole konsultandid, ainult paberid
kurjus teenindavate suhtes, põlgus
juhuslikud inimesed
inimesi peaks rohkem suunama
häiris kõik, teenindus võiks olla kiirem ja tunduvalt professionaalsem
ei täitnud lubadusi
ei täida oma funktsioone
ei tea
ei süveneta üksikult, ei ole aega pikalt juttu rääkida
ei saanud jutule
ei olnud asjatundlikke konsultante
ei ole asjatundlikud
ebaviisakus, kurjus
bürokratia
asjatundmatud

Küsimus 43 Mis häiris Teie probleemidesse süvenemise osas?

üleolev hoiak
ükskõiksus
ükskõiksed, pealiskaudsed töötajad
vähe süveneti

vastus: otsige ise tööd!
töö väheefektiivne
täielik ükskõiksus nende poolt

tegeleda rohkem iga inimese probleemidega	lugupidavat suhtumist
suhtuti külmalt	liialt ükskõiksed
suhtumine inimestesse	konveiermeetod
suhtumine inimese probleemidesse	konkreetsemaks
põhjalikum peaks olema	keegi ei tegelenud probleemidega
põhjalikult ei süveneta	keegi ei süvenenud millessegi
probleemid ei huvita kedagi, käin ainult märkimas	huvi puudus
pole kellegi asi, ükskõiksus	ei tegelnud probleemiga, ei pakkunud koolitust
pinnapealne suhtumine probleemidesse	ei süvenetud - 3
pealiskaudsus - 5	ei oska öelda
pealiskaudsed, ei süvenenud probleemi	ei olnud huvitatud - 3
peab põhjalikumalt tegelema	ei ole mingit abi saanud töö otsimisel
osavõtlikkuse puudumine	ei liiguta neid
olin rahul	bürokraatia
minu probleem ei huvitanud	ametnikud ülbed
mind ei kuulatud ära	aega vaja leida iga inimese ärakuulamiseks
midagi ei häirinud, kuid kõik toimus nii pinnapealselt	absoluutselt ei süvenetud
	absoluutne bürokraatia

Küsimus 47 Mis häirib tegevuse tulemuslikkuse osas?

ei kommenteeri	kehvad töökohad
ei leidnud sobivat tööd - 2	kindlasti parem
ei leidnud tööd - 6	käskisid teadetetahvlit lugeda
ei olnud kasu	ma ei leidnud midagi sobivat
ei olnud võimalik leida tööd	ma ei leidnud töökohta
ei pakkunud mingisugust tööd, ise leiab kiiremini	ma ei saanud
ei pakuta töökohti - 3	mina ei ole saanud mingeid pakkumisi õppimiseks ega tööks
ei pakutud variante	nende poolt vähe pakkumisi ja vaevased võimalused
ei rahulda pakutavad töökohad	pakkumine suurem
ei saanud tööd - 6	pakutakse vähe tööd
ei vasta erialale	pole tulemusi - 2
halvad pakkumised	pole töötajate süü, et süsteem vale on
infot vähe	pole värsket infot töökohtadest
ise leidsin töö	polnud vastavat tööd

puudub tagasiside	töö oli ajutine
saadud info ei vastanud ootustele	töö vähe efektiivne
seinal nimekirjades oleks vaja täpsemat infot	töökohad on hõivatud
selliseid töökohti ei leidu	töökohtade valik võiks olla suurem
teenindajate passiivsus uute pakkumiste tegemisel	töökohti sel ajal vähe
tegelikult abi ei saanud	vanurite töö
tegevust ei toimu	võiks olla rohkem töökohti
tulemust polnud - 4	vähe pakkumisi
	üksik pakkumine, mis ka eriti hästi ei sobinud

Küsimus 51 Mis häiris osutatud teenuse puhul üldiselt?

Üldiselt rahulolematu tööotsingu tulemustega	Liige pealiskaudne
Ükskõiksus	Kõik häiris
Vähe oli töökohti	Kõik eespool öeldu
Teenuste asemel ukсед pauguvad	Kibestumus suhtlemisest
Teenust ei osutatud	Individuaalset lähenemist polnud
Tagasi ei helistanud kuigi lubasid seda teha	Ei saanud infot töökohta kohta, mida vajasin
Suhtumine inimestesse	Ei saanud abi
Rohkem tähelepanu inimesele	Ei pakkunud omalt poolt midagi peale abiraha
Rohkem pakkumisvõimalust	Ei oska öelda
Rohkem inimlikkust	Ei olnud sobivat tööd
Polnud tulemust	Ei leitud tööd või koolitust
Pole rahul	Ei aita
Pole mingit kasu	Anti internetiaadressid, kust võiks tööd otsida
Pole abi saanud	Abi ei leidnud
Palusin koolitust, kuid ei saanud	

Küsimustikud

