

PROJEKTU UN KVALITĀTES VADĪBA

IZLASES VEIDA APTAUJA PAR KLIENTU
APMIERINĀTĪBU AR NVA
PAKALPOJUMIEM

PĒTĪJUMA GALA ZIŅOJUMS



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Rīga 2014

Eiropas Sociālā fonda darbības programmas „Cilvēkresursi un nodarbinātības” projekta „Nodarbinātības valsts aģentūras darba tirgus prognozēšanas un uzraudzības sistēmas attīstība” (Nr.1DP/1.3.1.7.0./09/IPIA/NVA/001) papildinājuma 1.3.1.7. aktivitātes „Darba tirgus pieprasījuma īstermiņa un ilgtermiņa prognozēšanas un uzraudzības sistēmas attīstība” projekta „Darba tirgus pētījumu metodikas izstrāde un pilnveide pētījumu sagatavošanai” (Nr. NVA 2011/5_ESF) pētījumu „Izlases veida aptauja par klientu apmierinātību ar NVA pakalpojumiem” veica personu apvienības, kuru veido SIA „Projektu un kvalitātes vadība” un SIA „Attīstības projektu institūts”, pētnieku grupa:

projekta vadītāja – Evija Eglīte (maģistra grāds sociālajās zinātnēs) projekta koordinators – Māris Krūze; pētnieks Māris Brants (maģistra grāds socioloģijā), pētījuma izstrādē piedalījās Mg.soc.d. Juris Osis.

Pētījuma lauka darba veikšanu, pamatojoties uz Nodarbinātības valsts aģentūras atklātā konkursa „Datu ieguves pakalpojumi”, (iepirkuma identifikācijas numurs NVA 2011/65_ESF) rezultātiem, nodrošināja SIA „Factum”.

Pētījums „Izlases veida aptauja par klientu apmierinātību ar NVA pakalpojumiem” ir īstenots ar 85% Eiropas Savienības finansiālu atbalstu no Eiropas Sociālā fonda un 15% Latvijas valsts budžeta finansiālu atbalstu. Šajā pārskatā ir pausts pētnieku viedoklis, tas nekādā gadījumā nav uzskatāms par Eiropas Kopienas vai Latvijas valsts viedokļa atspoguļojumu.

KOPSAVILKUMS

Pētījums „Izslases veida aptauja par klientu apmierinātību ar NVA pakalpojumiem” sastāv no četriem sīkākiem pētījumiem:

- Apmācībās piedalījušos klientu telefonintervijas;
- Nodarbinātības pasākumus izmantojušo klientu telefonintervijas;
- telefonintervijas ar darba devējiem, kas izmantojuši NVA pakalpojumus;
- Telefonintervijas ar bezdarbniekiem un darba meklētājiem, kam šis statuss bijis vismaz 7 mēnešus.

Katrs no tiem pēc būtības ir neatkarīgs pētījums, ko vieno iepriekš veiktu pētījumu atkārtošana ar līdzīgu metodoloģiju, kā arī tas, ka tie visi apskata dažādus NVA darbības aspektus.

Pirmajā pētījumā ir veikta apmācību dalībnieku viedokļu noskaidrošana par NVA organizētajiem apmācību pasākumiem, kā arī sniegta fona informācija – par situācijas uztveri darba tirgū, par informētību un informācijas avotiem attiecībā uz apmācību pasākumiem. Pētījuma mērķis ir sniegt salīdzinājumu ar 2012.gada situāciju, tomēr pētījumā secināts, ka atšķirības ir niecīgās un arī tās vairāk determinējuši ārēji apstākļi – situācijas izmaiņas darba tirgū un bezdarbnieku struktūras izmaiņas – nekā izmaiņas pašos pasākumos. Nebūtiskās atšķirības nosaka nekritiskā apmācību pasākumu dalībnieku attieksme pret tiem. Kā nozīmīgākie cēloņi te minami: (1) pasākumi apgūti par velti; (2) pats fakts, ka tādi piedāvāti, daudziem šķiet pozitīvs; (3) nespēja apzināties savas nepieciešamības darba tirgū, kuras spētu risināt apmācību pasākumi; (4) vēlme sniegt sociāli pieņemamas atbildes. Līdz ar to secināts, ka, izvērtējot apmācību pasākumus, nevis klientu, bet NVA ekspertu – nodarbinātības aģentu un karjeras konsultantu – kā arī darba devēju viedoklis būtu uzskatāms par noteicošu.

Otrajā pētījumā ir veikta nodarbinātības pasākumu dalībnieku viedokļu noskaidrošana par NVA organizētajiem nodarbinātības pasākumiem, kā arī sniegta fona informācija – par situācijas uztveri darba tirgū, par informētību un informācijas avotiem attiecībā uz nodarbinātības pasākumiem. Pētījuma mērķis ir sniegt salīdzinājumu ar 2012.gada situāciju, kas iespēju robežās arī izpildīts. Kā kavējošie faktori jāmin niecīgas atšķirības vai arī ārējas atšķirības, ko nav iespējams konstatēt ar pētījumā izmantotajām metodēm. Pētījumā analīze veikta pasākumu griezumā – t.i., katrs no apskatāmajiem jautājumiem analizēts, salīdzinot dažādus pasākumus apmeklējušo atbildes gan starp grupām, gan grupu iekšienē.

Trešajā pētījumā ir veikta darba devēju viedokļu noskaidrošana par NVA piedāvātajiem pakalpojumiem darba devējiem, kā arī sniegta fona informācija – par informētību un informācijas avotiem attiecībā uz šiem pakalpojumiem, kā arī par sadarbību ar NVA kopumā. Pētījuma mērķis ir sniegt salīdzinājumu ar 2012.gada situāciju, tomēr pētījumā secināts, ka atšķirības visbiežāk konstatēt ir problemātiski atšķirīgo izlašu dēļ 2012. un 2014.gadā. Izlašu atšķirības determinēja vēlme sasniegt precīzāku pakalpojumu saņēmēju loku (šoreiz tas bija iespējams, jo tika izmantota pakalpojumus saņēmušo klientu datubāze), kā arī konstatētās negaidīti lielās neatbilstības starp objektīvo informāciju (to, kas par konkrētā darba devēja izmantotajiem pakalpojumiem, fiksēts NVA datubāzē) un subjektīvo (to, ko aptaujātie darba devēji paši norādīja par izmantotajiem pakalpojumiem). Tomēr izmaiņas izlasē sniedz augstāku pievienoto vērtību datiem, jo, lai arī salīdzināšanas iespējas ir ierobežotas, 2014.gada rezultāti kopumā ir precīzāki. Lai tiktu nodrošinātas pilnvērtīgas salīdzināšanas iespējas, nāktos vēlreiz aptaujāt respondentus, kas neprecīzāk raksturo NVA

klientu loku. Pētījuma rezultāti ir atspoguļoti tematiski pa sadaļām. Katrā tematiskajā sadaļā ir sniegti atbilstoši dati, kas liecina par galvenajām konstatētajām likumsakarībām.

Ceturtajā pētījumā ir veikta NVA klientu viedokļu noskaidrošana par aģentūras sniegtajiem pakalpojumiem. Pētījuma mērķis ir sniegt salīdzinājumu ar 2013.gada situāciju, kas pētījuma gaitā izpildīts. Kā kavējošie faktori jāmin atšķirības, ko nav iespējams konstatēt ar pētījumā izmantotajām metodēm, kā arī nelielais respondentu skaits mazajās filiālēs, kas neļauj izdarīt viennozīmīgus secinājumus filiāļu līmenī. Pētījumā analīze veikta, salīdzinot divu periodu aptaujas, kā arī daļu jautājumu apskatot filiāļu griezumā.

Atslēgas vārdi: bezdarbs, bezdarbnieks, darba devējs, darba tirgus, NVA apmācību pasākumi, NVA nodarbinātības pasākumi, NVA pakalpojumi bezdarbniekiem, NVA pakalpojumi darba devējiem.

SATURS

KOPSAVILKUMS	2
Pētījums „Izlases veida aptauja par klientu apmierinātību ar NVA pakalpojumiem” sastāv no četriem sīkākiem pētījumiem:	2
SATURS	4
TERMINU DEFINĪCIJAS	6
1. IEVADS	8
1.1. APMĀCĪBĀS PIEDALĪJUŠOS KLIENTU TELEFONINTERVIJAS.....	8
1.2. NODARBINĀTĪBAS PASĀKUMUS IZMANTOJUŠO PERSONU TELEFONINTERVIJAS ..	10
1.3. TELEFONINTERVIJAS AR DARBA DEVĒJIEM, KAS IZMANTOJUŠI NVA PAKALPOJUMUS	11
1.4. TELEFONINTERVIJAS AR BEZDARBNIEKIEM UN DARBA MEKLĒTĀJIEM, KAM ŠIS STATUSS BIJIS VISMĀZ 7 MĒNEŠUS	12
2. PĒTĪJUMA METODOLOĢIJA.....	14
2.1. APMĀCĪBĀS PIEDALĪJUŠOS KLIENTU TELEFONINTERVIJAS.....	14
2.2. NODARBINĀTĪBAS PASĀKUMUS IZMANTOJUŠO PERSONU TELEFONINTERVIJAS ..	16
2.3. TELEFONINTERVIJAS AR DARBA DEVĒJIEM, KAS IZMANTOJUŠI NVA PAKALPOJUMUS	19
2.4. TELEFONINTERVIJAS AR BEZDARBNIEKIEM UN DARBA MEKLĒTĀJIEM, KAM ŠIS STATUSS BIJIS VISMĀZ 7 MĒNEŠUS	21
3. APMĀCĪBĀS PIEDALĪJUŠOS KLIENTU TELEFONINTERVIJAS.....	24
3.1. SITUĀCIJAS DARBA TIRGŪ VĒRTĒJUMS.....	24
3.2. BEZDARBNIEKU UN DARBA MEKLĒTĀJU INFORMĒTĪBA PAR NVA APMĀCĪBU PASĀKUMIEM UN INFORMĀCIJAS AVOTI PAR TIEM	30
3.3. NVA APMĀCĪBU PASĀKUMU NOVĒRTĒJUMS	34
3.3.1. Apmierinātība ar apmeklētajiem pasākumiem	34
3.3.2. Pozitīvie faktori apmācību pasākumos	36
3.3.3. Negatīvie faktori apmācību pasākumos	41
4. NODARBINĀTĪBAS PASĀKUMUS IZMANTOJUŠO PERSONU TELEFONINTERVIJAS	45
4.1. SITUĀCIJAS DARBA TIRGŪ UN NVA LOMAS NOVĒRTĒJUMS	45

4.1.1. Situācijas darba tirgū uztvere	45
4.1.2. Aģentūras lomas redzējums	48
4.2. INFORMĀCIJA PAR NVA NODARBINĀTĪBAS PASĀKUMIEM UN PASĀKUMU IZVĒLE	50
4.2.1. Informācijas avoti par NVA nodarbinātības pasākumiem	50
4.2.2. NVA nodarbinātības pasākumu izvēle.....	54
4.3. NVA NODARBINĀTĪBAS PASĀKUMU NOVĒRTĒJUMS	56
4.3.1. Apmierinātība ar apmeklētajiem pasākumiem	56
4.3.2. Pozitīvie faktori nodarbinātības pasākumos	63
4.3.3. Negatīvie faktori nodarbinātības pasākumos	67
4.3.4. Nodarbinātības pasākumu efektivitāte	70
5. TELEFONINTERVIJAS AR DARBA DEVĒJIEM, KAS IZMANTOJUŠI NVA PAKALPOJUMUS	72
5.1. INFORMĒTĪBA PAR NVA PAKALPOJUMIEM UN TO IZMANTOŠANA	72
5.1.1. Informētība par NVA pakalpojumiem.....	72
5.1.2. NVA pakalpojumu izmantošana.....	76
5.2. APMIERINĀTĪBA AR NVA PAKALPOJUMIEM	80
5.2.1. Sadarbības ar NVA novērtējums kopumā	80
5.2.2. Konkrētu NVA pakalpojumu novērtējums	81
6. TELEFONINTERVIJAS AR BEZDARBNIEKIEM UN DARBA MEKLĒTĀJIEM, KAM ŠIS STATUSS BIJIS VISMĀZ 7 MĒNEŠUS	88
6.1. APMEKLĒJUMI NVA FILIĀLĒ UN PIEDĀVĀTIE PAKALPOJUMI	88
6.1.1. Apmeklējumi pie nodarbinātības aģenta	88
6.1.2. Piedāvātie NVA pakalpojumi un to izmantošana	92
6.2. NEAPMIERINOŠIE ASPEKTI SADARBĪBĀ AR NVA	95
7. SECINĀJUMI	108
7.1. APMĀCĪBĀS PIEDALĪJUŠOS KLIENTU TELEFONINTERVIJAS	108
7.2. NODARBINĀTĪBAS PASĀKUMUS IZMANTOJUŠO PERSONU TELEFONINTERVIJAS	109
7.3. TELEFONINTERVIJAS AR DARBA DEVĒJIEM, KAS IZMANTOJUŠI NVA PAKALPOJUMUS	111
7.4. TELEFONINTERVIJAS AR BEZDARBNIEKIEM UN DARBA MEKLĒTĀJIEM, KAM ŠIS STATUSS BIJIS VISMĀZ 7 MĒNEŠUS	113

TERMINU DEFINĪCIJAS

Aktīvās darba tirgus politikas pasākumi – aktīvie nodarbinātības pasākumi un preventīvie bezdarba samazināšanas pasākumi.

Apmācības – NVA organizētie neformālās izglītības, profesionālās pilnveides un profesionālās tālākizglītības pasākumi. Atsevišķās pētījuma vietās, kur tas īpaši norādīts – arī konkurētspējas paaugstināšanas pasākumi, praktiskā apmācība un pasākumi komercdarbības un pašnodarbinātības uzsākšanai.

Bezdarbnieks – persona, kas pēc reģistrēšanās Nodarbinātības valsts aģentūrā atbilstoši Bezdarbnieka un darba meklētāja atbalsta likuma nosacījumiem, ir ieguvusi bezdarbnieka statusu.

Darba meklētājs – persona, kas pēc reģistrēšanās Nodarbinātības valsts aģentūrā atbilstoši Bezdarbnieka un darba meklētāja atbalsta likuma nosacījumiem, ir ieguvusi darba meklētāja statusu.

Darba devējs, kas saņēmis NVA pakalpojumus – šī pētījuma kontekstā Nodarbinātības valsts aģentūras datubāzē reģistrēts darba devējs, kas ir kvalificējies vismaz viena no šo pakalpojuma no minētajiem sešiem – Atbalsts jauniešu brīvprātīgajam darbam, Darbavieta jauniešiem, Pasākums noteiktām personu grupām, Praktiskā apmācība (pie darba devēja), Bezdarbnieku apmācība pēc darba devēja pieprasījuma, Komersantu nodarbināto personu reģionālās mobilitātes veicināšana – saņemšanai un to arī saņēmis. Tas var būt uzņēmējs, NVO, pašvaldību iestāde u.tml.

Kvalitatīvās metodes – pētījumu metodes, ar kuru palīdzību iegūst informāciju par kādas parādības būtību un dažādiem aspektiem, pēta viedokļu dažādību, meklē atbildes uz jautājumiem – kāpēc? kā? Biežāk izmantotās kvalitatīvo pētījumu metodes ir dziļās intervijas, fokusgrupu diskusijas, novērošana un dokumentu analīze.

Kvantitatīvās metodes – pētījumu metodes, ar kuru palīdzību iegūst kvantitatīvu, skaitlisku informāciju par kādas parādības izplatību, meklē atbildes uz jautājumiem – cik daudz? cik bieži? cik liela daļa no..? Biežāk izmantotās kvantitatīvo pētījumu metodes ir tiešā intervija, telefonintervija, anketēšana un interneta aptauja.

Nodarbinātības pasākumi – NVA organizētie nodarbinātības pakalpojumi, kas ietver Pasākumus noteiktām personu grupām, Darbavietu jauniešiem, Jauniešu darba praksi, Atbalstu jauniešu brīvprātīgo darbam, Pasākumus komercdarbības vai pašnodarbinātības veikšanai. Atsevišķās vietās, kur tas īpaši norādīts tekstā, ietver arī NVA nodarbinātības aģentu apmācību un praksi.

Nodarbinātības valsts aģentūra (turpmāk tekstā NVA) – Labklājības ministra pārraudzībā esoša tiešās pārvaldes iestāde, kas izveidota, lai īstenotu valsts politiku bezdarba samazināšanas un bezdarbnieku, darba meklētāju un bezdarba riskam pakļauto personu atbalsta jomā. Ministrs NVA pārraudzību īsteno ar Labklājības ministrijas starpniecību.

NVA nodarbinātības aģents – NVA darbinieks, kas konsultē bezdarbniekus, darba meklētājus par NVA pakalpojumiem, izvērtē klienta vajadzības un pieņem lēmumu par bezdarbnieka un darba meklētāja statusa piešķiršanu un zaudēšanu, apstrādā iesniegumu un dokumentu datus informācijas sistēmās.

NVA pakalpojumi bezdarbniekiem – plašs pakalpojumu loks, kas iedalāms obligātajos NVA apmeklējumos un tajos pakalpojumos, ko klients saņem ārpus NVA regulārajiem apmeklējumiem.

NVA pakalpojumi darba devējiem – jebkurš no šādiem NVA sniegtajiem pakalpojumiem: Atbalsts jauniešu brīvprātīgajam darbam; Darbavieta jauniešiem; Pasākums noteiktām personu grupām; Praktiskā apmācība (pie darba devēja); Bezdarbnieku apmācība pēc darba devēja pieprasījuma; Komersantu nodarbināto personu reģionālās mobilitātes veicināšana; Vakanču reģistrēšana NVA filiālē; Vakanču reģistrēšana CV un vakanču portālā; Darbinieku meklēšana NVA CV un vakanču portālā; Darbinieku atlase; Pakalpojumi kolektīvās atlaišanas gadījumos.

NVO – nevalstiskā organizācija.

PNPG – pasākumi noteiktām personu grupām. Sīkāk tiek iedalīts pasākumos nelabvēlīgākā situācijā esošiem bezdarbniekiem un pasākumos personām ar invaliditāti.

Respondents – cilvēks, kas aptaujā vai intervijā sniedz atbildi uz uzdotajiem jautājumiem.

SPSS – prognozējošās analītikas un statistiskās analīzes programmatūras pakete (*Statistical Package for the Social Sciences*). SPSS ir visplašāk lietotā statistikas datu analīzes programma sociālajās zinātnēs.

1.IEVADS

Pētījums „Izslases veida aptauja par klientu apmierinātību ar NVA pakalpojumiem” ietvaros sastāv no četriem atsevišķiem mazāka mēroga pētījumiem, starp kuriem vienojošais faktors ir iepriekš veiktu pētījumu atkārtošana ar līdzīgu metodoloģiju, kā arī tas, ka tie visi apskata dažādus NVA darbības aspektus.

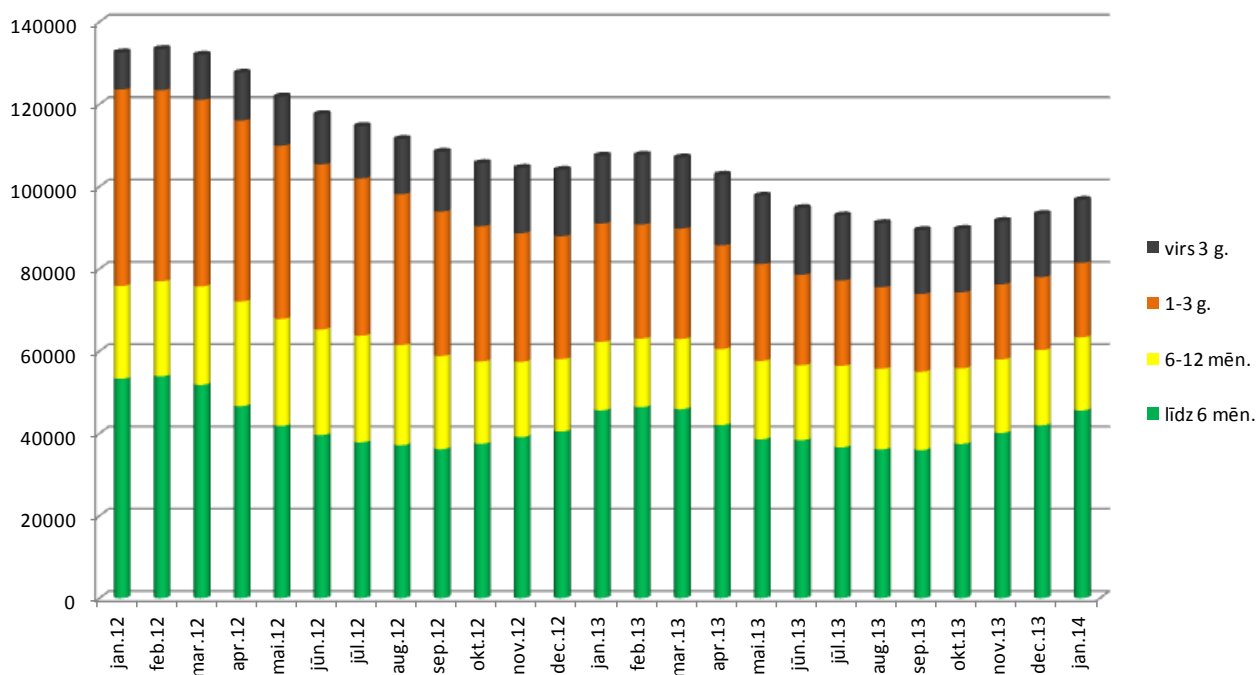
Ar to arī vienojošie faktori beidzas, jebkādā citā ziņā katrs no pētījumiem ir pilnīgi neatkarīgs – līdz ar to katra pētījuma specifika tālāk šeit iztirzāta atsevišķi.

1.1. APMĀCĪBĀS PIEDALĪJUŠOS KLIENTU TELEFONINTERVIJAS

Pētījuma definētais mērķis bija sniegt izvērtējumu par to, kā iepriekš sagatavoto priekšlikumu ieviešanas gaitā mainījusies klientu apmierinātība ar NVA apmācību pasākumiem. Lai to paveiktu, tika plānots veikt aptauju ar to pašu metodiku, kāda izmantota iepriekšējā pētījuma posmā – 2012.gadā, tikai sašaurinot uzdodamo jautājumu loku.

Jau 2012.gadā veiktajā pētījumā, kurā apmācību pasākumi tika izvērtēti ar plašāku metožu klāstu, tika konstatēts, ka klientu attieksme pret NVA apmācību pasākumiem ir nekritiska, izteikti pozitīva, kas tobrīd traucēja veikt pilnvērtīgu grupu salīdzinājumu, bet šobrīd traucē veikt salīdzinājumu ar iepriekšējo periodu.

1.1. attēls. Bezdarbnieku skaita un struktūras izmaiņas kopš 2012.gada



Avots: NVA mājaslapā pieejamā statistika

Jāņem vērā, ka kopš 2012.gada būtiski mainījusies situācija darba tirgū, kā arī bezdarbnieku struktūra. Par to uzskatāmi liecina 1.1.attēlā atspoguļotā informācija. Redzam, ka no vienas puses ievērojami samazinājies bezdarbnieku skaits (tā palielinājums 2014.gada janvārī vērtējams kā cikliska tendence, kas parasti raksturīga

gada sākumam un saistāma vispirmām kārtām ar lielu terminēto līgumu īpatsvaru darba tirgū, kas noslēgti kalendāro gadu ietvaros – līdz ar to decembrī šiem līgumiem beidzoties, palielinās bez darba esošo personu skaits), no otras ievērojami pieaudzis to bezdarbnieku īpatsvars, kas ir šajā statusā 3 un vairāk gadu.

Norises saistībā ar NVA organizētajiem apmācību pasākumiem nav skatāmas atrauti no minētajām izmaiņām darba tirgū un bezdarbnieku struktūrā. Tās nozīmē gan lielāku iespēju atrast darbu bez piedalīšanās apmācību pasākumos, gan lielāku iespēju atrast darbu pēc šo pasākumu pabeigšanas (kas savukārt palielina iespēju pasākumos gūtās zināšanas izmantot darba tirgū, tādējādi pieaug sasaiste starp apmācību pasākumiem un darba tirgu). Tāpat šīs norises norāda uz tās bezdarbnieku kategorijas īpatsvara palielināšanos, kas tieši vai netīši ir izkrituši no reģistrētā darba tirgus, un lielai daļai no viņiem iespējas tajā atgriezties pēc ļoti ilgās pauzes mazinās. To sarežģīti kompensēt arī ar apmācību pasākumiem (tiesa, tās varētu pieaugt, ja vēl vairāk pieaugtu darbaspēka deficīts, kas dažās tautsaimniecības jomās jau novērojams, tomēr šāds process ir tālākas perspektīvas jautājums, ja vakanču skaits turpinās pieaugt). Jāņem vērā arī tāds faktors kā šo personu apmācāmība – augsta bezdarba apstākļos bez darba ir daudz cilvēku, kam salīdzinoši viegli apgūt papildus zināšanas vai pārkvalificēties, kas ir motivēti to darīt. Uzlabojoties situācijai darba tirgū, viņi arī pirmie atrod darbu, kamēr apmācību pasākumus nākas piedāvāt personām, kurām apmācāmības iespēja ir zemāka.

Šeit minētie apstākļi ievērojami būtiskāk ietekmē apmācību pasākumu novērtējumus, nekā reālas izmaiņas pētāmajā objektā – apmācību pasākumos, kas pētījumā arī parādīts. Tiesa, daļa no tajā izteiktajiem konstatēto atšķirību pamatojumiem ir hipotētiski, jo metode neparedzēja atšķirību pārbaudi ar kvalitatīvām metodēm. Veicot pētījumu tikai ar kvantitatīvām, ir iespējams konstatēt atšķirības un hipotētiski norādīt uz to iespējamajiem cēloņiem, ja vien datu kopā nav mainīgo, kas ļautu gūt papildus informāciju par pētāmo atšķirību. Tā kā pētījuma instrumentārijs top pirms pētījuma, šādu mainīgo iekļaušanas varbūtība tiešā mērā atkarīga no pētnieka spējas iepriekš paredzēt, kādas tieši atšķirības tiks konstatētas, kādi varētu būt to iespējamie cēloņi un līdz ar to iekļautajiem papildus jautājumiem. Tomēr situācijās, kad runa ir par ārējiem ietekmējošajiem faktoriem kā šai gadījumā, aptaujā ir maz iespēju tos kontrolēt. Tāpat ievērojamas grūtības sagādā vērtējumu izteiktā nobīde uz vienu skalas galu (pozitīvajiem novērtējumiem), kā arī respondentu nekritiskā attieksme pret pētāmo parādību kopumā, kas apgrūtina atšķirību izpēti. Optimāla metode padziļinātai cēloņsakarību izpētei šeit būtu fokusgrupu diskusijas.

Situācijā, kad ir problemātiski konstatēt izmaiņas apmācību pasākumu novērtējumā, jo: (1) izmaiņu ir maz; (2) izmaiņas ir nebūtiskas; (3) izmaiņu cēloņi daudz lielākā mērā ir ārēji, nekā saistīti ar tām apmācību pasākumu kvalitātēm, kas atkarīgas no NVA; (4) izmaiņu cēloņus ne vienmēr iespējams viennozīmīgi identificēt, kā arī vairumu no šīm problēmām apzinoties jau pirms 2014.gadā veicamās aptaujas, nācās izvēlēties optimālāko risinājumu no pieejamajiem.

Līdz ar to daļa jautājumu tika saglabāti identiski kā iepriekšējā pētījumā, lai nodrošinātu salīdzinājumu, daļa jautājumu tika iekļauti anketā ar gataviem (no 2012.gada pētījuma gūtiem) atbilžu variantiem, lai gūtu plašāku informāciju (vairāk atbilžu), bet daļa iepriekš iekļauto jautājumu no pētījuma izslēgti.

Tas nodrošināja salīdzinājuma veikšanu, sniedza papildus informāciju situācijās, kad to bija iespējams gūt, kā arī ietaupīja resursus, atkārtoti neuzdodot jautājumus, kuru pievienotās vērtība izrādījās niecīga jau pēc iepriekšējā pētījuma posma.

1.2. NODARBINĀTĪBAS PASĀKUMUS IZMANTOJUŠO PERSONU TELEFONINTERVIJAS

Pētījuma definētais mērķis bija sniegt izvērtējumu par to, kā iepriekš sagatavoto priekšlikumu ieviešanas gaitā mainījusies klientu apmierinātība ar NVA nodarbinātības pasākumiem. Lai to paveiktu, tika plānots veikt aptauju ar to pašu metodiku, kāda izmantota iepriekšējā pētījuma posmā – 2012.gadā, tikai sašaurinot uzdodamo jautājumu loku.

Jau 2012.gadā veiktajā pētījumā, kurā nodarbinātības pasākumi bija izvērtēti ar plašāku metožu klāstu, tika konstatēts, ka klientu attieksme pret NVA nodarbinātības pasākumiem ir diezgan nekritiska (izņēmums ir komercdarbības pasākums), kas tobrīd traucēja veikt pilnvērtīgu grupu salīdzinājumu, bet šobrīd traucē veikt salīdzinājumu ar iepriekšējo periodu.

Norises saistībā ar NVA organizētajiem nodarbinātības pasākumiem nav skatāmas atrauti no izmaiņām darba tirgū un bezdarbnieku struktūrā, kas aprakstītas nodaļā 1.1. un kuras atspoguļo 1.1.atēls. Tur minētie apstākļi ietekmē nodarbinātības pasākumu novērtējumu, tāpēc, vērtējot respondentu sniegtās atbildes, tos nedrīkst ņemt vērā.

Aprakstot rezultātus, daudzos gadījumos šajā ziņojumā sniegts tikai konstatēto atšķirību apraksts, nepiedāvājot cēloņsakarību analīzi. Citviet iespējamie cēloņi gan norādīti, tomēr tie drīzāk ir hipotēžu līmenī. Tas tāpēc, ka izmantotā metode neparedzēja atšķirību pārbaudi ar kvalitatīvām metodēm. Veicot pētījumu tikai ar kvantitatīvām metodēm, ir iespējams konstatēt atšķirības un hipotētiski norādīt uz to iespējamajiem cēloņiem, ja vien datu kopā nav mainīgo, kas ļautu gūt papildus informāciju par pētāmo atšķirību. Tā kā pētījuma instrumentārijs top pirms pētījuma, šādu mainīgo iekļaušanas varbūtība tiešā mērā atkarīga no pētnieka spējas iepriekš paredzēt, kādas tieši atšķirības tiks konstatētas, kādi varētu būt to iespējamie cēloņi un līdz ar to iekļautajiem papildus jautājumiem. Tāpat ievērojamas grūtības sagādā vērtējumu izteiktā nobīde uz vienu skalas galu (pozitīvajiem novērtējumiem), kā arī respondentu nekritiskā attieksme pret pētāmo parādību kopumā, kas apgrūtina atšķirību izpēti. Optimāla metode padziļinātai cēloņsakarību izpētei šeit būtu fokusgrupu diskusijas.

Iepriekš paredzot, ka daļas jautājumu gadījumā vai nu nebūs iespējas konstatēt atšķirības rezultātos vai arī būs vērā ņemamas grūtības šīm atšķirībām rast loģiskus un pamatotus skaidrojumus izmantoto metožu ietvaros, tikai daļa jautājumu tika saglabāti identiski kā iepriekšējā pētījumā, lai nodrošinātu salīdzinājumu. Savukārt citi jautājumi tika iekļauti anketā ar gataviem (no 2012.gada pētījuma gūtiem) atbilžu variantiem, lai gūtu plašāku informāciju (vairāk atbilžu), tomēr līdz ar to šie jautājumi vairs nesniedz salīdzināšanas iespējas ar 2012.gadu. Vēl daļa jautājumu – gan salīdzinoši neliela – tā, kas 2012.gadā veiktajā pētījumā sniedza vismazāko pievienoto vērtību – no anketas tika izslēgta.

Tas nodrošināja salīdzinājuma veikšanu, sniedza papildus informāciju situācijās, kad to bija iespējams gūt, kā arī ietaupīja resursus, atkārtoti neuzdodot jautājumus, kuru lietderība jau iepriekš izrādījusies maza.

1.3. TELEFONINTERVIJAS AR DARBA DEVĒJIEM, KAS IZMANTOJUŠI NVA PAKALPOJUMUS

Pētījuma definētais mērķis bija sniegt izvērtējumu par to, kā iepriekš sagatavoto priekšlikumu ieviešanas gaitā mainījusies klientu apmierinātība ar NVA pakalpojumiem darba devējiem.

Lai to paveiktu, tika plānots veikt aptauju ar to pašu metodiku, kāda izmantota iepriekšējā pētījuma posmā – 2012.gadā. Metodika (proti, anketa) arī būtiski netika mainīta. Tomēr izmaiņas izlases struktūrā ievērojami vairāk, nekā tika plānots, šīs izmaiņas veicot, apgrūtināja salīdzināšanas iespējas. 2012.gadā tika veikta aptauja ar nejaušās izlases metodi aptaujājot darba devējus, jo nebija pieejama klientu datubāze, kas aptvertu nozīmīgākos sniegtos pakalpojumus. Tādējādi darba devējiem tika vaicāt, vai viņi izmantojuši kādu no NVA pakalpojumiem, un tiem, kas atbildēja apstiprinoši, tālāk tika uzdoti jautājumi par apmierinātību ar pakalpojumiem.

Šoreiz radās iespēja izmantot nozīmīgākos NVA pakalpojumus izmantojušo darba devēju datubāzi. Līdz ar to tika zvanīts tiem darba devējiem, par kuriem bija ziņas, ka viņi šādus pakalpojumus saņēmuši. Daudz būtiskākas problēmas, nekā plānots, radīja tas, ka tika konstatētas vērā ņemamas neatbilstības starp objektīvo informāciju (to, kas par konkrētā darba devēja izmantotajiem pakalpojumiem, fiksēts NVA datubāzē) un subjektīvo (to, ko aptaujātie darba devēji paši norādīja par izmantotajiem pakalpojumiem).

Šīs neatbilstības liek jaunā gaismā paskatīties uz 2012.gadā veikto aptauju – nākas secināt, ka darba devēju sniegtās atbildes par pakalpojumu „zināšanu” un „izmantošanu” pēdējo divu gadu laikā ir ievērojami neuzticamākas, nekā tika uzskatīts toreiz. Tādējādi, lai arī rodas vērā ņemamas grūtības salīdzināt 2014.gada aptaujas rezultātus, kas kopumā ir precīzāki, ar 2012.gadā iegūtajiem, jāsecina, ka šai salīdzināšanai būtu necīga pievienotā vērtība, jo salīdzinājums tiktu veikts starp divām pašrefleksijām saistībā ar minēto tēmu bez iespējām objektīvi kontrolēt sniegtās informācijas adekvātumu. Šobrīd ir iegūta iespēja saņemto informāciju kontrolēt, lai arī nākas konstatēt, ka neatbilstības ir ievērojami lielākas, nekā tika sagaidīts.

Tā kā netika gaidītas tik būtiskas neatbilstības, šajā analizē tomēr ņemti vērā darba devēju apgalvojumi, par to, ko viņi „zina” un „ir izmantojuši”. Fokusēšanās tikai uz objektīvo informāciju – proti, tiem gadījumiem, kad darba devēju sniegtās atbildes saskan ar datubāzē pieejamajām – liktu izlasi samazināt uz pusi (proti, neatbilstības konstatētas gandrīz pusē gadījumu). Taču apzinoties, ka šoreiz izlasē iekļauti tikai tie darba devēji, kas vismaz kādu no NVA pakalpojumiem tiešām ir saņēmuši, lai arī, iespējams, saņemto pakalpojumu loks atšķiras no tā, kāds tas ir respondentu priekšstatos, atteikšanās no turpat puses atbilžu nebūtu adekvāta. Jāņem vērā, ka, pat pirms pētījuma pat apzinoties to, kādas ir šīs neatbilstības, tās labot būtu problemātiski – ja darba devējs kādu pakalpojumu neatceras, viņš par to nespēs sniegt adekvātu vērtējumu arī pēc tam, kad tiks konfrontēts ar apgalvojumu, ka informācija datubāzē atšķiras no viņa paustās.

Saskaņā ar vienošanos NVA pētījuma ietvaros novērtēti šādi NVA īstenotie pakalpojumi darba devējiem:

- Pakalpojumi kolektīvās atlaišanas gadījumos;
- Darbinieku meklēšana NVA CV/vakanču portālā;
- Vakanču reģistrēšana NVA CV/vakanču portālā;
- Vakanču reģistrēšana NVA filiālē;
- Darbinieku atlase;
- Bezdarbnieku apmācība pēc darba devēja pieprasījuma;

- Pasākums noteiktām personu grupām;
- Praktiskā apmācība (pie darba devēja);
- Darbavieta jaunietim;
- Atbalsts jauniešu brīvprātīgajam darbam;
- Komersantu nodarbināto personu reģionālās mobilitātes veicināšana.

Pētījuma struktūra paredz šādu NVA pakalpojumu darba devējiem īstenošanas aspektu analīzi:

- Informētības par pakalpojumiem darba devējiem izvērtējums;
- NVA pakalpojumu izmantošanas izvērtējums;
- NVA sadarbības ar darba devējiem izvērtējums kopumā;
- Darba devēju apmierinātības izvērtējums ar konkrētiem NVA pakalpojumiem.

Pētījuma rezultāti ir atspoguļoti tematiski pa sadaļām. Katrā tematiskajā sadaļā ir sniegti atbilstoši dati, kas liecina par galvenajām konstatētajām likumsakarībām. Pētījuma beigās apkopoti secinājumi.

1.4. TELEFONINTERVIJAS AR BEZDARBNIEKIEM UN DARBA MEKLĒTĀJIEM, KAM ŠIS STATUSS BIJIS VISMAZ 7 MĒNEŠUS

Tā definētais mērķis bija sniegt izvērtējumu par to, kā iepriekš sagatavoto priekšlikumu ieviešanas gaitā mainījusies klientu apmierinātība ar NVA pakalpojumiem. Lai to paveiktu, tika veikta aptauja ar to pašu metodiku, kāda izmantota iepriekšējā pētījuma posmā – 2013.gada maijā.

Analīze galvenokārt veikta, salīdzinot abu posmu aptauju rezultātus, kā arī daudzos gadījumos – vērojot atšķirības filiāļu griezumā. Vērtējot rezultātus filiāļu griezumā, jāņem vērā, ka vairumā no tām aptaujāto respondentu skaits ir neliels, tāpēc rezultātam var būt (un arī ir) gadījuma rakstus. Par to uzskatāmi liecina dažādie atbilžu biežumu kāpumi un kritumi pa filiālēm.

Uz objektīvām tendencēm var norādīt Rīgas reģionālās filiāles gadījumā konstatētās atšķirības. Tāpat uzmanība atšķirībām pievēršama Rēzeknes un Daugavpils gadījumā, kā arī situācijās, kad viena un tā pati mazākā filiāle tai vai citā aspektā izceļas abos pētījuma gados (bet jo īpaši, ja līdzīgā mērā izcelti kādi tā vai citādi saistīti faktori tieši šīs filiāles gadījumā).

Analizējot pētījuma rezultātus, jāpatur prātā iespējamais sezonālātes iespaids uz rezultātiem – 2013.gadā pētījuma lauka darbs tika veikts no aprīļa maijam (lielākā daļa aprīlī), bet 2014.gadā – no janvāra līdz februārim (lielākā daļa janvārī). Aprīlis un janvāris NVA darba ikgadējā ciklā nedaudz atšķiras. Janvāri raksturo bezdarbnieku skaita pieaugums, kas saistāms vispirms ar terminēto darba līgumu izbeigšanos decembrī. Savukārt aprīlī mēdz būt raksturīgs darbu atradušo īpatsvara būtisks pieaugums.

Aprakstot rezultātus, virknē gadījumu šajā ziņojumā sniegts tikai konstatēto atšķirību apraksts, nepiedāvājot cēloņsakarību analīzi. Citviet iespējamie cēloņi gan norādīti, tomēr tie drīzāk ir hipotēžu līmenī. Tas tāpēc, ka izmantotā metode neparedzēja atšķirību pārbaudi ar kvalitatīvām metodēm. Veicot pētījumu tikai ar kvantitatīvām metodēm, ir iespējams konstatēt atšķirības un hipotētiski norādīt uz to iespējamajiem cēloņiem, ja vien datu kopā nav mainīgo, kas ļautu gūt papildus informāciju par pētāmo atšķirību. Tā kā pētījuma instrumentārijs top pirms pētījuma, šādu mainīgo iekļaušanas varbūtība tiešā mērā atkarīga no

pētnieka spējas iepriekš paredzēt, kādas tieši atšķirības tiks konstatētas, kādi varētu būt to iespējamie cēloņi un līdz ar to iekļautajiem papildus jautājumiem. Optimāla metode padziļinātai cēloņsakarību izpētei šeit būtu fokusgrupu diskusijas.

2. PĒTĪJUMA METODOLOĢIJA

Katra no pētījuma sadaļām ir pēc būtības neatkarīgs pētījums, kura uzdevums nav vis kopsaucēju meklēšana starp šīm daļām, bet konkrētās mērķgrupas padziļināta izpēte, kā arī salīdzinājuma veikšana ar iepriekš veiktu pētījumu, turklāt katras sadaļas gadījumā citu. Līdz ar to pētījuma metodoloģija skatīta katras pētījuma sadaļas gadījumā individuāli.

2.1. APMĀCĪBĀS PIEDALĪJUŠOS KLIENTU TELEFONINTERVIJAS

Pētījums ir aptauja, kas veikta ar līdzīgu metodoloģiju kā 2012.gadā veiktā NVA apmācību pasākumu novērtējumos veiktā apmācību pasākumu dalībnieku aptauja.

Aptauja reprezentē NVA apmācību pasākumu dalībnieku loku, kas pēdējo divu gadu laikā piedalījušies neformālās vai profesionālās apmācības pētījumos un vēl joprojām ir bezdarbnieka vai darba meklētāja statusā.

Pirms pētījuma tika apsvērta iespēja respondentu loku dažādot, iekļaujot arī personas, kas atradušas darbu, tomēr tas nedotu iespēju salīdzināt rezultātus ar 2012.gadā iegūtajiem. Līdz ar to aptauja reprezentē tikai tos klientus, kam līdzdalība apmācību pasākumā vismaz uz aptaujas brīdi nav palīdzējusi darba atrašanā.

Aptaujas dati iegūti, izmantojot kvantitatīvo pieeju. Aptaujas dalībnieku atlasei izmantotas datorizētās telefonintervijas (CATI – *Computer Assisted Telephone Interviews*), veicot zvanus gan uz fiksētajiem, gan mobilajiem tālruņu numuriem un interviju veicot pēc respondenta izvēles – latviešu vai krievu valodā. Respondentu atlasei izmantoti NVA datubāzes dati par bezdarbniekiem un darba meklētājiem, kas piedalījušies apmācību pasākumos.

Pētījuma izlase veidota, izmantojot kvotu izlasi, kvotas nosakot pēc trim pazīmēm: (1) NVA filiālēm; (2) apmācību veidiem; (3) bezdarbnieka vai darba meklētāja statusa. Dati vēlāk tika svērti pēc NVA filiālēm, nodrošinot precīzāk pārstāvniecību, nekā izdevās panākt ar kvotu palīdzību. Sīkāka informācija par respondentu sociāli demogrāfisko struktūru atspoguļota 2.1.tabulā.

2.1. tabula. Izlases sociāli demogrāfiskie griezumī pirms un pēc svaru piemērošanas

		Nesvērti dati		Svērti dati	
		n	%	n	%
Dzimums	Vīrietis	333	32,7%	335	32,9%
	Sieviete	686	67,3%	684	67,1%
Vecuma grupas	Līdz 24 gadiem	54	5,3%	56	5,5%
	25–34 gadi	200	19,6%	200	19,7%
	35–44 gadi	207	20,3%	207	20,3%
	45–54 gadi	320	31,4%	318	31,2%
	55 un vairāk gadu	238	23,4%	238	23,3%

		Nesvērti dati		Svērti dati	
		n	%	n	%
Tautība	Latviešu	531	52,1%	534	52,4%
	Krievu	377	37,0%	375	36,8%
	Cita	94	9,2%	93	9,1%
	Nav atbildes	17	1,7%	17	1,6%
Izglītība	Zemāka par pamatizglītību	11	1,1%	10	1,0%
	Pamatizglītība	120	11,8%	119	11,7%
	Vispārējā vidējā izglītība	308	30,2%	312	30,6%
	Profesionālā izglītība	364	35,7%	366	35,9%
	Augstākā izglītība	195	19,1%	191	18,7%
	Nav atbildes	21	2,1%	20	2,0%
Nodarbošanās statuss	Bezdarbnieks	1001	98,2%	1000	98,2%
	Skolnieks/ students	17	1,7%	18	1,7%
	Darba meklētājs (NAV skolnieks VAI	1	0,1%	1	0,1%
Ienākumi ģimenē	Līdz 50 LVL (71 EUR)	263	25,8%	262	25,8%
	51 – 100 LVL (72 – 142 EUR)	290	28,5%	292	28,7%
	101 – 150 LVL (143 – 213 EUR)	122	12,0%	122	11,9%
	151 un vairāk LVL (214 un vairāk EUR)	106	10,4%	105	10,3%
	Grūti pateikt / NA	238	23,4%	237	23,3%
NVA Filiāle	Aizkraukles filiāle	11	1,1%	16	1,6%
	Alūksnes filiāle	19	1,9%	16	1,5%
	Balvu filiāle	31	3,0%	36	3,5%
	Bauskas filiāle	18	1,8%	17	1,6%
	Cēsu filiāle	12	1,2%	13	1,2%
	Daugavpils filiāle	78	7,7%	83	8,1%
	Dobeles filiāle	20	2,0%	19	1,9%
	Gulbenes filiāle	13	1,3%	17	1,7%
	Jēkabpils filiāle	23	2,3%	20	2,0%
	Jelgavas filiāle	47	4,6%	39	3,8%
	Jūrmalas filiāle	17	1,7%	15	1,5%
	Krāslavas filiāle	32	3,1%	36	3,5%
	Kuldīgas filiāle	18	1,8%	17	1,7%
	Liepājas filiāle	51	5,0%	55	5,4%
	Limbažu filiāle	13	1,3%	13	1,3%
	Ludzas filiāle	59	5,8%	60	5,8%
	Madonas filiāle	29	2,8%	30	3,0%
	Ogres filiāle	9	0,9%	10	1,0%
	Preiļu filiāle	45	4,4%	50	4,9%
	Rēzeknes filiāle	153	15,0%	150	14,7%
	Rīgas reģionālā filiāle	223	21,9%	207	20,4%
	Saldus filiāle	10	1,0%	11	1,1%
	Siguldas filiāle	10	1,0%	13	1,3%
	Talsu filiāle	27	2,6%	22	2,2%
	Tukuma filiāle	14	1,4%	15	1,5%
	Valkas filiāle	19	1,9%	18	1,8%
	Valmieras filiāle	11	1,1%	9	0,9%
	Ventspils filiāle	7	0,7%	13	1,3%

Lauka darba veicējs – SIA „Factum” – intervijas veica laikā no 2014.gada 13.janvāra līdz 29.janvārim. Kopā veiktas pavisam 1019 derīgas intervijas. Vienas intervijas vidējais ilgums bija 16,5 minūtes.

Kvalitātes kontrole veikta visās pētījuma stadijās. Pētījuma kontroles posmi ietver intervētāju darba kontroli un datu kontroli. CATI kontrole veikta aptaujas lauka darba gaitā, noklausoties nejaušā veidā izvēlētas intervijas, pārbaudot interviju notikšanas faktu un kvalitāti. Kvalitātes prasībām neatbilstoši ieraksti izslēgti un nav iekļauti tālākā datu apstrādē.

Datu apstrāde tikai veikta ar programmām SPSS un Excel.

Tā kā pētījums veikts tikai ar kvantitatīvu metodi, rezultātus ir iespējams ticami interpretēt vienīgi anketā iekļauto jautājumu ietvaros. Atšķirības, kuru cēloņi šādi nav noskaidrojami, iespējams skaidrot ar hipotētiskiem pieņēmumiem, kas šeit arī darīts, tomēr šo hipotēžu pilnvērtīgai pārbaudei būtu nepieciešams padziļināts kvalitatīvs pētījums.

Aptaujas instrumentārijs tika pieskaņots tam, kas izmantots 2012.gadā. Tomēr tas sašaurināts, atsakoties gan no jautājumiem, kas specifiski attiecās uz tobrīd veicamo plašāko pētījumu (atsakoties no bloka „Karjeras konsultācijas”), kā arī virknes jautājumu, kuri nebija snieguši pietiekami veiksmīgu (no pētnieciskā viedokļa) rezultātu vai dublēja citus jautājumus.

Lai arī vairums jautājumu dublēja 2012.gadā uzdotos, tika ieviestas arī korekcijas, kas izpaudās kā iepriekš uzdoto atvērto jautājumu tipiskāko atbilžu ievietošana anketā teksta veidā. Šāda jautājumu pārveidošana no vienas puses sniedz vairāk informācijas – uz vairākatbilžu jautājumiem respondenti izvēlas vidēji vairāk atbilžu, no otras ievērojami ierobežo salīdzināmību ar 2012.gadu. Tomēr, rēķinoties ar to, ka iespējamās atšķirības no 2012.gadu, ja tādas tiks konstatētas, lielākā mērā determinēs izmaiņas sociāli ekonomiskajā situācijā un, iespējams, bezdarbnieku struktūrā, bet daudz mazākā – izmaiņas pašos pasākumos, šāda rīcība tika uzskatīta par lielāku labumu sniedzošu.

2.2. NODARBINĀTĪBAS PASĀKUMUS IZMANTOJUŠO PERSONU TELEFONINTERVIJAS

Pētījums ir aptauja, kas veikta ar līdzīgu metodoloģiju kā 2012.gadā veiktā NVA nodarbinātības pasākumu novērtējumos veiktā nodarbinātības pasākumu dalībnieku aptauja.

Aptauja reprezentē NVA nodarbinātības pasākumu dalībnieku loku, kas pēdējo divu gadu laikā piedalījušies pasākumos PNPG, „Darbavieta jauniešiem”, „Jauniešu darba prakse” un „Jauniešu brīvprātīgais darbs”, kā arī komercdarbības pasākumā.

Aptaujas dati iegūti, izmantojot kvantitatīvo pieeju. Aptaujas dalībnieku atlasei izmantotas datorizētās telefonintervijas (CATI – *Computer Assisted Telephone Interviews*), veicot zvanus gan uz fiksētajiem, gan mobilajiem tālrunu numuriem un interviju veicot pēc respondenta izvēles – latviešu vai krievu valodā. Respondentu atlasei izmantoti NVA datubāzes dati par bezdarbniekiem un darba meklētājiem, kas piedalījušies apmācību pasākumos.

Pētījuma izlase veidota, izmantojot kvotu izlasi, kvotas nosakot pēc divām pazīmēm: (1) NVA filiālēm; (2) pasākumu veidiem. Dati vēlāk tika svērti pēc NVA filiālēm, nodrošinot precīzāk pārstāvēniecību, nekā izdevās panākt ar kvotu palīdzību. Sīkāka informācija par respondentu sociāli demogrāfisko struktūru atspoguļota 2.2.tabulā.

Lauka darba veicējs – SIA „Factum” – intervijas veica laikā no 2014.gada 30.janvāra līdz 13.februārim. Kopā veiktas pavisam 1000 derīgas intervijas.

Kvalitātes kontrole veikta visās pētījuma stadijās. Pētījuma kontroles posmi ietver intervētāju darba kontroli un datu kontroli. CATI kontrole veikta aptaujas lauka darba gaitā, noklausoties nejaušā veidā izvēlētas intervijas, pārbaudot interviju notikšanas faktu un kvalitāti. Kvalitātes prasībām neatbilstoši ieraksti izslēgti un nav iekļauti tālākā datu apstrādē.

Datu apstrāde tikai veikta ar programmām SPSS un Excel.

Tā kā pētījums veikts tikai ar kvantitatīvu metodi, rezultātus ir iespējams ticami interpretēt vienīgi anketā iekļauto jautājumu ietvaros. Atšķirības, kuru cēloņi šādi nav noskaidrojami, iespējams skaidrot ar hipotētiskiem pieņēmumiem, kas šeit arī dažviet darīts, tomēr šo hipotēžu pilnvērtīgai pārbaudei būtu nepieciešams padziļināts kvalitatīvs pētījums.

Aptaujas instrumentārijs tika pieskaņots tam, kas izmantots 2012.gadā. Tomēr tas sašaurināts, atsakoties no virknes jautājumu, kuri nebija snieguši pietiekami veiksmīgu (no pētnieciskā viedokļa) rezultātu vai dublēja citus jautājumus.

2.2. tabula. Izlases sociāli demogrāfiskie griezumī pirms un pēc svaru piemērošanas

		Nesvēti dati		Svēti dati	
		n	%	n	%
Dzimums	Vīrietis	356	35,6%	359	35,9%
	Sieviete	644	64,4%	641	64,1%
Vecuma grupas	Līdz 24 gadiem	401	40,1%	395	39,5%
	25–34 gadi	205	20,5%	203	20,3%
	35–44 gadi	99	9,9%	103	10,3%
	45–54 gadi	163	16,3%	166	16,6%
	55 un vairāk gadu	132	13,2%	133	13,3%
Tautība	Latviešu	762	76,2%	755	75,5%
	Krievu	183	18,3%	188	18,8%
	Cita	51	5,1%	53	5,3%
	Nav atbildes	4	0,4%	4	0,4%
Izglītība	Zemāka par pamatzglītību	12	1,2%	12	1,2%
	Pamatzglītība	103	10,3%	102	10,2%
	Vispārējā vidējā izglītība	339	33,9%	334	33,4%
	Profesionālā izglītība	254	25,4%	254	25,4%
	Augstākā izglītība	283	28,3%	288	28,8%
	Nav atbildes	9	0,9%	9	0,9%
Nodarbošanās statuss	Bezdarbnieks	384	38,4%	386	38,6%
	Skolnieks/ students	136	13,6%	134	13,4%
	Darba meklētājs (nav skolnieks vai students)	69	6,9%	70	7,0%
	Algots darbinieks	311	31,1%	310	31,0%
	Pašnodarbinātais	51	5,1%	52	5,2%
	Grūti pateikt (t.sk. vairāki statusi)	49	4,9%	47	4,7%
Ienākumi ģimenē	Līdz 50 LVL (71 EUR)	72	7,2%	71	7,1%
	51 – 100 LVL (72 – 142 EUR)	200	20,0%	198	19,8%
	101 – 150 LVL (143 – 213 EUR)	142	14,2%	145	14,5%
	151 un vairāk LVL (214 un vairāk EUR)	273	27,3%	274	27,4%
	Grūti pateikt / NA	313	31,3%	312	31,2%

		Nesvēti dati		Svēti dati	
		n	%	n	%
NVA Filiāle	Aizkraukles filiāle	28	2,8%	19	1,9%
	Alūksnes filiāle	18	1,8%	19	1,9%
	Balvu filiāle	38	3,8%	39	3,9%
	Bauskas filiāle	20	2,0%	20	2,0%
	Cēsu filiāle	24	2,4%	19	1,9%
	Dauņpils filiāle	83	8,3%	83	8,3%
	Dobeles filiāle	25	2,5%	19	1,9%
	Gulbenes filiāle	15	1,5%	16	1,6%
	Jēkabpils filiāle	29	2,9%	23	2,3%
	Jelgavas filiāle	37	3,7%	38	3,8%
	Jūrmalas filiāle	12	1,2%	19	1,9%
	Krāslavas filiāle	35	3,5%	41	4,1%
	Kuldīgas filiāle	44	4,4%	38	3,8%
	Liepājas filiāle	70	7,0%	53	5,3%
	Limbažu filiāle	17	1,7%	17	1,7%
	Ludzas filiāle	50	5,0%	50	5,0%
	Madonas filiāle	29	2,9%	29	2,9%
	Ogres filiāle	13	1,3%	11	1,1%
	Preiļu filiāle	37	3,7%	50	5,0%
	Rēzeknes filiāle	124	12,4%	130	13,0%
	Rīgas reģionālā filiāle	119	11,9%	133	13,3%
	Saldus filiāle	23	2,3%	21	2,1%
	Siguldas filiāle	11	1,1%	12	1,2%
	Talsu filiāle	12	1,2%	19	1,9%
	Tukuma filiāle	26	2,6%	25	2,5%
	Valkas filiāle	12	1,2%	15	1,5%
	Valmieras filiāle	23	2,3%	19	1,9%
	Ventspils filiāle	26	2,6%	25	2,5%

Lai arī vairums jautājumu dublēja 2012.gadā uzdotos, tika ieviestas arī korekcijas, kas izpaudās kā iepriekš uzdoto atvērto jautājumu tipiskāko atbilžu ievietošana anketā teksta veidā. Šāda jautājumu pārveidošana no vienas puses sniedz vairāk informācijas – uz vairākatbilžu jautājumiem respondenti izvēlas vidēji vairāk atbilžu, no otras ievērojami ierobežo salīdzināmību ar 2012.gadu.

Ņemot vērā, ka viens no pasākumiem – „Jauniešu darba prakse” – aptaujā bija pārstāvēts reti (tikai 11 gadījumu), tas tika analizēts kopā ar pasākumu „Darbavieta jaunietim”. Pārējie pasākumi analizēti atsevišķi. PNPG visur skatīts divās grupās, atsevišķi apskatot personu ar invaliditāti un neizdevīgo darbinieku atbildes. Atsevišķos gadījumos komercdarbības pasākums analizē nav ietverts vai analizēts atsevišķi – to nosaka šī pasākuma specifika, kas ne visur ļauj pilnvērtīgi analizēt komercdarbības pasākumu, izmantojot tādu pat vai vismaz līdzīgu skalu kā pārējiem pētījumā ietvertajiem pasākumiem.

2.3. TELEFONINTERVIJAS AR DARBA DEVĒJIEM, KAS IZMANTOJUŠI NVA PAKALPOJUMUS

Darba devēju telefonintervijas mērķis bija izvērtēt darba devēju apmierinātību ar NVA pakalpojumiem, sadarbību ar NVA un informētības aspektus par NVA pakalpojumiem darba devējiem, kā arī salīdzināt situācijas izmaiņas pret 2012.gadu.

Pētījums ir veikts ar līdzīgu metodoloģiju kā 2012.gadā veiktā NVA pakalpojumus darba devējiem saņēmušo klientu aptauja. Aptauja reprezentē NVA pakalpojumus pēdējo divu gadu laikā saņēmušo darba devēju loku, kas reģistrēti NVA datubāzē. Šis pēdējais punkts atšķir 2014.gadā veikto izlasi no 2012.gadā veiktās.

2012.gadā nebija pieejama pilna darba devēju datu bāze, kuri izmantojuši NVA pakalpojumus darba devējiem, tādēļ pētījums tika veikts ar nejaušās atlases metodi. Uzņēmumiem tika zvanīts nejaušā veidā, lai atrastu tos, kuri izmantojuši NVA pakalpojumus.

2014.gadā tika izmantota datubāze par sešus NVA pakalpojumus izmantojušajiem darba devējiem – Atbalsts jauniešu brīvprātīgajam darbam, Darbavieta jauniešiem, Pasākums noteiktām personu grupām, Praktiskā apmācība (pie darba devēja), Bezdarbnieku apmācība pēc darba devēja pieprasījuma, Komersantu nodarbināto personu reģionālās mobilitātes veicināšana.

Nebija pieejama salīdzināma datubāze par tiem, kas izmantojuši Vakanču reģistrēšanu NVA filiālē, Vakanču reģistrēšanu CV un vakanču portālā, Darbinieku meklēšanu NVA CV un vakanču portālā, Darbinieku atlasī, kā arī Pakalpojumus kolektīvās atlaišanas gadījumos. Līdz ar to informācija par šo pakalpojumu izmantošanu un apmierinātību ar tiem tika iegūta no to klientu loka, kas izmantojuši tos sešus pakalpojumus, kas reģistrēti datubāzē.

Tādējādi izlase attiecībā uz pirmajiem sešiem pakalpojumiem uzskatāma par ievērojami precīzāku, salīdzinot ar 2012.gadā veikto, kamēr attiecībā uz pārējiem pakalpojumiem iespējamās lielākas nobīdes¹. Visbūtiskākās atšķirības konstatējamās pakalpojuma „Atbalsts jauniešu brīvprātīgajam darbam” gadījumā, kur 2012.gada izlase būtībā nerasniedza mērķgrupu, jo aptaujāti tika klasiski uzņēmumi (ne NVO), bet pakalpojuma pielāgšanas nosacījumi uzņēmējiem to nepiedāvā. Šoreiz situācija labota, un aptaujāta precīza pasākuma mērķgrupa.

Aptaujas gaitā lauka darba veicēji piezvanīja visiem uzņēmumiem, kuri bija NVA piedāvātajā datubāzē, līdz ar to veidojās situācija, kad izlases kopums pietuvojas ģenerālajam, proti, ir novērstas nobīdes, kuras varētu rasties statistisko kļūdu dēļ. Tāpat šajā gadījumā nebija nepieciešama datu svēršana, jo tika piezvanīts visiem datubāzē pieejamajiem klientiem, neatbilstības varēja rasties vienīgi un nerespondences rēķina.

Tomēr šī pieeja atklāja arī problēmas – ne visi datubāzē iekļautie darba devēji atpazīna saņemtos pakalpojumus, savukārt bija tādi, kas apgalvoja, ka saņēmuši pakalpojumus, par kuru saņemšanu datubāzē informācijas nebija. Tas noveda arī pie situācijas, kad lauka darba veicējam, zvanot datubāzē minētajiem darba devējiem, sākumā bija grūtības sasniegt nepieciešamo izlases apjomu – pārāk daudzi uzreiz neatpazīna

¹ To novēršanai būtu nepieciešama informācija par pārējo pasākumu izmantošanas proporciju attiecībā pret pirmajiem sešiem. Šādas precīzas informācijas nebija, līdz ar to, pat izlasi kombinējot no nejaušās un datubāzē pieejamās, adekvāts visu pakalpojumu pārklājums precīzās proporcijās nebūtu sasniedzams.

saņemtus pakalpojumus un nebija gatavi sniegt informāciju. Saglabājās neatbilstība starp darba devēju apgalvoto un datubāzē fiksēto. Detaļas par šīm neatbilstībām atspoguļotas attēlos 5.6. un 5.7.

Neskatoties uz šīm neatbilstībām, varam apgalvot, ka kopumā 2014.gada izlase precīzāk nekā tā, kas veikta 2012.gadā, atspoguļo NVA pakalpojumus saņēmušo loku (sk. 2.3.tabulu).

2.3. tabula. Izlases sociāli demogrāfiskie griezumumi 2014. un 2012.gadā

		2014. gads	2012.gads	
			Nesvēti	Svēti
Ieņemamais amats	Uzņēmuma īpašnieks	33%	26%	28%
	Augstākā līmeņa vadītājs/ direktors/ valdes priekšsēdētājs/ loceklis	45%	27%	28%
	Personāla direktors/ personāldaļas vadītājs	7%	20%	17%
	Finanšu direktors/ galvenais grāmatvedis	6%	13%	13%
	Cits	9%	15%	14%
Reģions	Rīga	9%	27%	30%
	Pierīga	11%	14%	13%
	Vidzeme	16%	16%	13%
	Kurzeme	18%	14%	14%
	Zemgale	15%	13%	13%
	Latgale	31%	17%	17%

No vienas puses ir klientu lokam atbilstošāka reģionu proporcija – 2012.gadā tā tika veidota atbilstoši uzņēmumu izplatībai Latvijā, no otras puses starp informācijas sniedzējiem ir augstāks īpatsvars īpašnieku un vadītāju, kas arī nodrošina augstāku informācijas precizitāti.

Neatbilstības, kuras konstatētas un atspoguļotas attēlos 5.6. un 5.7., gan ir ļoti būtiskas, tomēr jāņem vērā, ka 2012.gada aptaujā tām bija jābūt vēl nozīmīgākām – vienīgi nepastāvēja instrumenti, kā tās identificēt. Taču arī 2014.gada izlasē mēs tās varam vienīgi neatbilstības identificēt – mūsu rīcībā nav instrumentu, ar kuru palīdzību tās pilnvērtīgi novērst – ja darba devēji bieži neatceras un neatpazīst saņemtus NVA pakalpojumus, ir problemātiski par to izmantošanu iegūt informāciju. Savukārt aptaujas reducēšana tika līdz tiem darba devējiem, par kuriem viņu pašu sniegtā informācija saskan ar datubāzē sniegto, fundamentāli – gandrīz uz pusi – samazinātu respondentu loku.

Izlases izmaiņas šobrīd sniedz precīzāku informāciju par apmierinātību ar pakalpojumiem, tomēr vairumā gadījumu diemžēl ievērojami apgrūtina rezultātu salīdzināšanu ar 2012.gadu – vairumam atšķirību galvenais cēlonis visticamāk ir atšķirīgās izlases. Taču jāapzinās, ka, neveicot minētās izmaiņas izlasē, mēs gan gūtu iespēju rezultātus salīdzināt, taču šim salīdzinājumam nebūtu vērā ņemamas jēgas – pārāk daudz darba devēju apgalvo, ka saņēmuši pakalpojumus, kurus pēdējo divu gadu laikā nav saņēmuši un otrādi. Turklāt par šo neatbilstību mērogu mēs nezinātu. Jāņem vērā, ka pētnieki, nomainot izlases veidošanas nosacījumus, gan rēķinājās ar nobīdēm, tomēr netika sagaidīts, ka neatbilstības attiecībā uz izmantoto pakalpojumu atpazīšanu izrādīsies tik nozīmīgas.

Aptaujas dati iegūti, izmantojot kvantitatīvo pieeju. Aptaujas dalībnieku atlasei izmantotas datorizētās telefonintervijas (CATI – *Computer Assisted Telephone Interviews*), veicot zvanus gan uz fiksētajiem, gan mobilajiem tālrunu numuriem un interviju veicot pēc respondenta izvēles – latviešu vai krievu valodā.

Lauka darba veicējs – SIA „Factum” – intervijas veica laikā no 2014.gada 30.janvāra līdz 3.martam. Kopā veiktas pavisam 838 derīgas intervijas. Vienas intervijas vidējais ilgums bija 12 minūtes.

Kvalitātes kontrole veikta visās pētījuma stadijās. Pētījuma kontroles posmi ietver intervētāju darba kontroli un datu kontroli. CATI kontrole veikta aptaujas lauka darba gaitā, noklausoties nejaušā veidā izvēlētas intervijas, pārbaudot interviju notikšanas faktu un kvalitāti. Kvalitātes prasībām neatbilstoši ieraksti izslēgti un nav iekļauti tālākā datu apstrādē.

Datu apstrāde tikai veikta ar programmām SPSS un Excel.

Tā kā pētījums veikts tikai ar kvantitatīvu metodi, rezultātus ir iespējams ticami interpretēt vienīgi anketā iekļauto jautājumu ietvaros. Atšķirības, kuru cēloņi šādi nav noskaidrojami, iespējams skaidrot ar hipotētiskiem pieņēmumiem, kas šeit arī darīts, tomēr šo hipotēžu pilnvērtīgai pārbaudei būtu nepieciešams padziļināts kvalitatīvs pētījums.

Aptaujas anketa tika pieskaņota tam, kas izmantota 2012.gadā. Lai arī vairums jautājumu dublēja 2012.gadā uzdotos, tika ieviestas arī korekcijas, kas izpaudās kā iepriekš uzdoto atvērtu jautājumu tipiskāko atbilžu ievietošana anketā teksta veidā. Šāda jautājumu pārveidošana no vienas puses sniedz vairāk informācijas – uz vairākatbilžu jautājumiem respondenti izvēlas vidēji vairāk atbilžu, no otras ievērojami ierobežo salīdzināmību ar 2012.gadu. Tomēr, ņemot vērā, ka atšķirības no 2012.gada daudz būtiskāk ietekmēja veiktās izmaiņas izlasē, tas neradīja papildus problēmas rezultātu interpretācijā.

2.4. TELEFONINTERVIJAS AR BEZDARBNIEKIEM UN DARBA MEKLĒTĀJIEM, KAM ŠIS STATUSS BIJIS VISMAZ 7 MĒNEŠUS

Pētījums ir aptauja, kas veikta ar līdzīgu metodoloģiju kā 2013.gadā maijā veiktā bezdarbnieku un darba meklētāju aptauja, kam šis statuss ir vismaz 7 mēnešus. Aptauja reprezentē NVA bezdarbnieku un darba meklētāju loku, kas ir šai statusā vismaz 7 mēnešus. Aptaujas instrumentārijs tika pieskaņots tam, kas izmantots 2013.gada maijā.

2.4. tabula. Izlases sociāli demogrāfiskie griezumumi

		n	%
Dzimums	Vīrietis	349	34,9%
	Sieviete	651	65,1%
Vecuma grupas	Līdz 24 gadiem	50	5,0%
	25–34 gadi	200	20,0%
	35–44 gadi	201	20,1%
	45–54 gadi	305	30,5%
	55 un vairāk gadu	244	24,4%
Tautība	Latviešu	567	56,7%
	Krievu	346	34,6%
	Cita	87	8,7%
Izglītība	Zemāka par pamata izglītību	24	2,4%
	Vispārējā pamata izglītība	141	14,1%
	Vispārējā vidējā izglītība	318	31,8%
	Arodizglītība, vidējā profesionālā izglītība	340	34,0%
	Augstākā izglītība (akadēmiskā, profesionālā)	175	17,5%
	Nav atbildes	2	0,2%

		n	%
Nodarbošanās statuss pirms reģistrēšanās	Skolnieks/ students	28	2,8%
	Mājsaimniece (t.sk. bērna kopšanas	89	8,9%
	Nestrādājošs invalīds	13	1,3%
	Kādu laiku nestrādājāt (citi iemesli)	95	9,5%
	Algots darbinieks	739	73,9%
	Pašnodarbinātais	30	3,0%
	Nav atbildes	6	0,6%
Reģistrēšanās ilgums NVA	7 – 9 mēnešus	187	18,7%
	10 – 12 mēnešus	135	13,5%
	1 – 1,5 gadu	165	16,5%
	Vairāk nekā 1,5 gadu	513	51,3%
NVA Filiāle	Aizkraukles filiāle	20	2,0%
	Alūksnes filiāle	22	2,2%
	Balvu filiāle	38	3,8%
	Bauskas filiāle	19	1,9%
	Cēsu filiāle	17	1,7%
	Dauņpils filiāle	79	7,9%
	Dobeles filiāle	18	1,8%
	Gulbenes filiāle	12	1,2%
	Jēkabpils filiāle	22	2,2%
	Jelgavas filiāle	36	3,6%
	Jūrmalas filiāle	16	1,6%
	Krāslavas filiāle	36	3,6%
	Kuldīgas filiāle	23	2,3%
	Liepājas filiāle	53	5,3%
	Limbažu filiāle	18	1,8%
	Ludzas filiāle	47	4,7%
	Madonas filiāle	31	3,1%
	Ogres filiāle	11	1,1%
	Preiļu filiāle	42	4,2%
	Rēzeknes filiāle	106	10,6%
	Rīgas reģionālā filiāle	233	23,3%
	Saldus filiāle	13	1,3%
	Siguldas filiāle	14	1,4%
	Talsu filiāle	16	1,6%
	Tukuma filiāle	14	1,4%
	Valkas filiāle	14	1,4%
	Valmieras filiāle	14	1,4%
	Ventspils filiāle	16	1,6%

Aptaujas dati iegūti, izmantojot kvantitatīvo pieeju. Aptaujas dalībnieku atlasei izmantotas datorizētās telefonintervijas (CATI – *Computer Assisted Telephone Interviews*), veicot zvanus gan uz fiksētajiem, gan mobilajiem tālrunu numuriem un interviju veicot pēc respondenta izvēles – latviešu vai krievu valodā. Respondentu atlasei izmantoti NVA datubāzes dati par bezdarbniekiem un darba meklētājiem.

Pētījuma izlase veidota, izmantojot kvotu izlasi, kvotas nosakot pēc NVA filiālēm. Sīkāka informācija par respondentu sociāli demogrāfisko struktūru atspoguļota 2.4.tabulā.

Lauka darba veicējs – SIA „Factum” – intervijas veica laikā no 2014.gada 13.janvāra līdz 3.februārim. Kopā veiktas pavisam 1000 derīgas intervijas.

Kvalitātes kontrole veikta visās pētījuma stadijās. Pētījuma kontroles posmi ietver intervētāju darba kontroli un datu kontroli. CATI kontrole veikta aptaujas lauka darba gaitā, noklausoties nejaušā veidā izvēlētas intervijas, pārbaudot interviju notikšanas faktu un kvalitāti. Kvalitātes prasībām neatbilstoši ieraksti izslēgti un nav iekļauti tālākā datu apstrādē.

Datu apstrāde tikai veikta ar programmām SPSS un Excel.

Tā kā pētījums veikts tikai ar kvantitatīvu metodi, rezultātus ir iespējams ticami interpretēt vienīgi anketā iekļauto jautājumu ietvaros. Atšķirības, kuru cēloņi šādi nav noskaidrojami, iespējams skaidrot ar hipotētiskiem pieņēmumiem, kas šeit arī dažviet darīts, tomēr šo hipotēžu pilnvērtīgai pārbaudei būtu nepieciešams padziļināts kvalitatīvs pētījums.

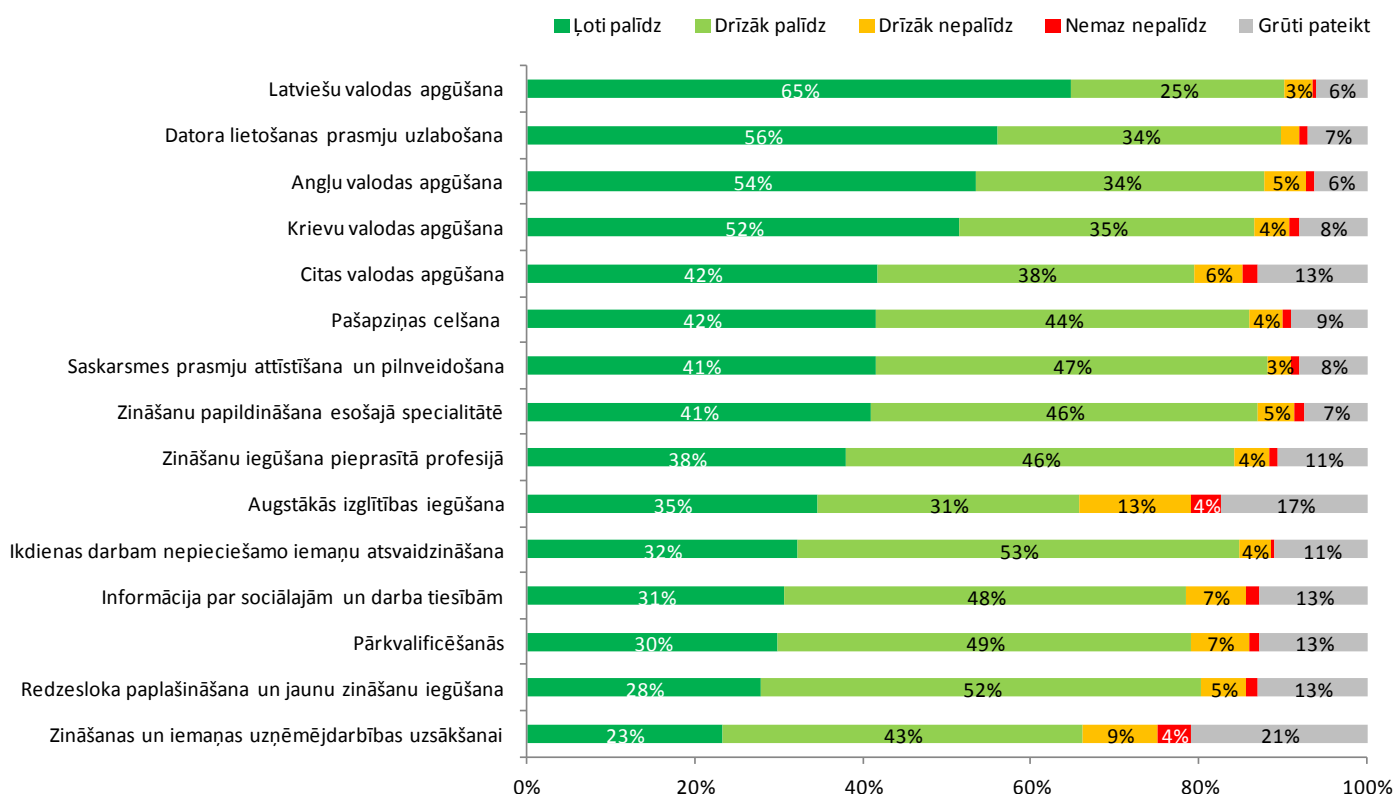
Rezultāti daudzos gadījumos atspoguļoti filiāļu griezumus, lai arī nereti aptaujāts neliels konkrētās filiāles klientu skaits. Tomēr ņemot vērā, ka, nesniedzot filiāļu griezumus (bet analizējot reprezentatīvus datus, piemēram, reģionu līmenī), sniegtie rezultāti NVA nebūtu praktiski izmantojami, priekšroka dota filiāļu griezumus sniegšanai – tas sniedz iespējas analizēt izmaiņas attiecībā uz lielākajām filiālēm, kā arī konstatēt filiāles, kas nemainīgi ir starp līderiem pēc tā vai cita kritērija gan vienā, gan otrā aptaujas veikšanas reizē.

3. APMĀCĪBĀS PIEDALĪJUŠOS KLIENTU TELEFONINTERVIJAS

3.1. SITUĀCIJAS DARBA TIRGŪ VĒRTĒJUMS

Raugoties uz situāciju darba tirgū, bezdarbnieki un darba meklētāji, kas piedalījušies NVA organizētajās apmācībās, kā svarīgākos faktorus, kas palīdz atrast darbu, novērtē valodu zināšanas un datora lietošanas prasmes – kā pats svarīgākais faktors no piedāvātajiem tiek minēta latviešu valodas apgūšana (sk. 3.1. attēlu).

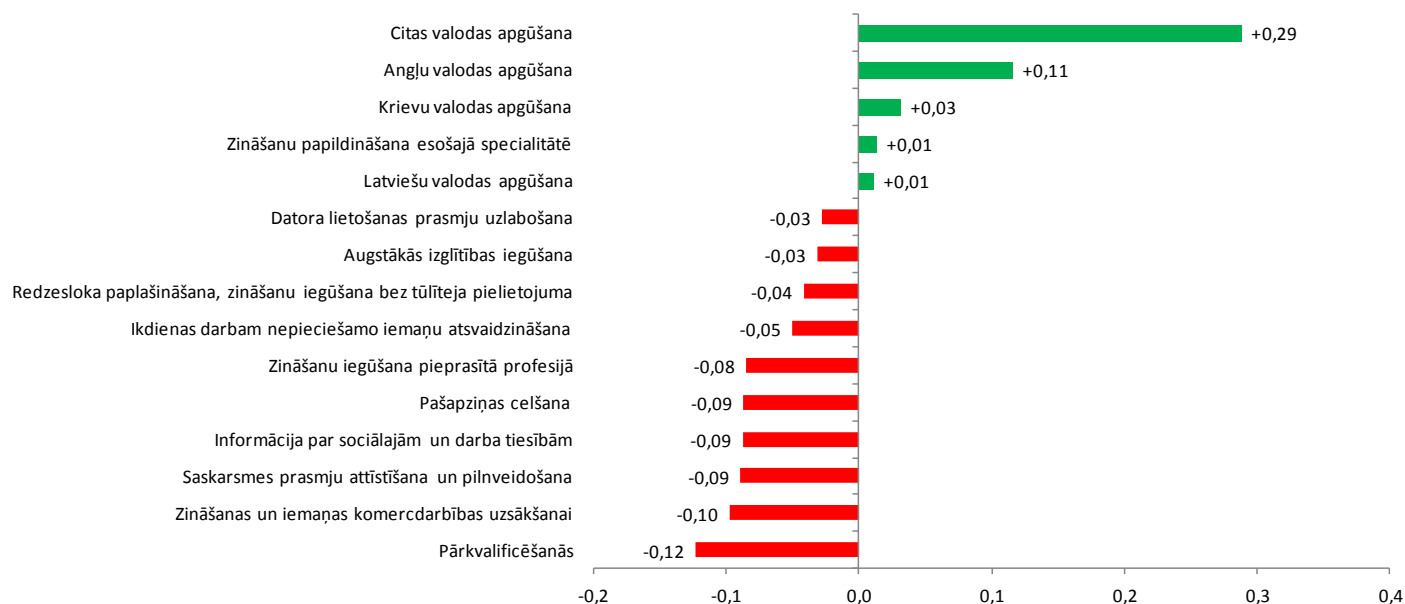
3.1. attēls. Dažādu faktoru novērtējums atkarībā no tā, kā tie pēc respondentu domām palīdz iekļauties darba tirgū



Bāze: Visi respondenti

Ja vērtējam situāciju salīdzinājumā ar 2012.gadu (sk. 3.2.attēlu), tad visbūtiskākais novērtējuma pieaugums konstatējams tieši valodu lomas novērtējumā, bet īpaši nozīmīgi pieaudzis novērtējums „citām” valodām (proti, tām, kas nav latviešu, angļu vai krievu). Tā kā minētajā jautājumā netika lūgts norādīt, par kurām valodām tieši ir runa, šo informāciju varam gūt vienīgi netieši – vērtējot jautājumu par to, kādu valodu zināšanu, pēc respondentu domām, viņiem pašiem pietrūkst, lai veiksmīgi iekļautos darba tirgū. Ja vērtējam šādi, absolūti dominējoša ir vācu valoda (uz tās zināšanu nepietiekamību kā sev traucējošu faktoru norāda 40 no tiem 808 respondentiem, kas minējuši, ka „citas” valodas apgūšana ļoti palīdz vai drīzāk palīdz iekļauties darba tirgū), kamēr pārējās valodas pieminētas tikai atsevišķos gadījumos – konkrēti franču valoda trīsreiz, bet pārējās vēl retāk. Tiesa, vācu valodas dominance būtu skatāma ne tikai Vācijas darba tirgus kontekstā, kurā, iespējams, daļa no šiem cilvēkiem vēlētos meklēt darbu, bet arī tai kontekstā, ka vācu valoda ir viena no visbiežāk skolā apgūtajām, līdz ar to daļai Latvijas iedzīvotāju ir iespēja nožēlot, ka šī apgūšana nav notikusi pietiekami veiksmīgi.

3.2. attēls. Vidējās novērtējumu izmaiņas kopš 2012.gada tiem faktoriem, kas varētu palīdzēt iekļauties darba tirgū. Izmantota skala no 1 līdz 4, kur vērtība 1 atbilst "nemas nepalīdz", 2 atbilst "drīzāk nepalīdz", 3 atbilst "drīzāk palīdz", bet 4 atbilst "ļoti palīdz"; atbildes "grūti pateikt" nav ņemtas vērā.



Bāze: Visi respondenti

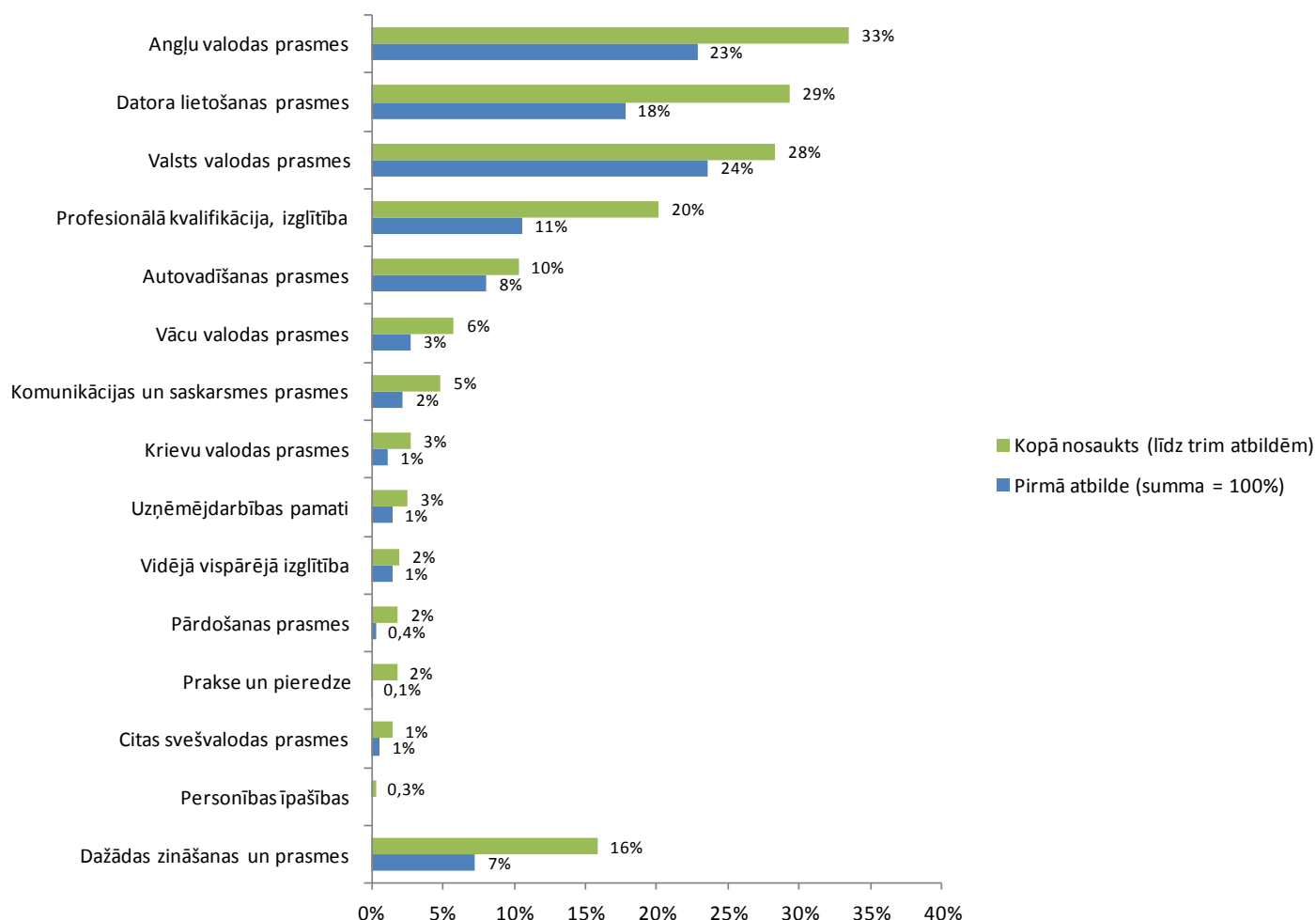
Ja runājam par cēloņiem, kāpēc tieši tādi faktori kā angļu un „citu” valodu (kuras nav latviešu vai krievu) nozīmīgums pieaudzis, visdrīzāk galvenais cēlonis ir ekonomiskās situācijas uzlabošanās virknē ES valstu, kas ļauj meklēt darbu tajās – 2012.gadā situācija šajās valstīs bija nedaudz smagāka. Lai arī darba atrašanas iespējas kopš tā laika uzlabojušās arī Latvijā, tomēr daļa cilvēku principā nav gatavi strādāt par atalgojumu, ko ar viņu prasmēm un kvalifikāciju varētu saņemt Latvijā, bet alternatīvas parādīšanās ārpus Latvijas liek kā svarīgākus faktoros, lai iekļautos darba tirgū, minēt svešvalodu zināšanas.

Pievēršoties nedaudz personiskākam novērtējumam – proti, tam, kādas zināšanas vai iemaņas NVA apmācības beigušie vērtē kā tādas, kuru sekmīgai darba atrašanai pietrūkst tieši viņiem (sk. 3.3.attēlu) – jāmin, ka arī šeit dominē valodu un datora lietošanas prasmes. Raksturīgi, ka pirmā visbiežāk nosauktā atbilde ir latviešu valodas prasmes, tomēr tad, ja ļauts nosaukt līdz trim atbildēm, angļu valodu tomēr nosauc biežāk.

Visdrīzāk tas saistās ar faktu, ka latviešu valodas zināšanu trūkumu tie, kas to neprot, ikdienā izjūt skaudrāk. Tomēr latviešu valodu neprot salīdzinoši mazāka daļa no bezdarbniekiem, kamēr daudziem citiem tā ir dzimtā valoda. Taču angļu valodas prasmju trūkumu izjūt gan tie, kam dzimtā valoda ir latviešu, gan tie, kam krievu – vienīgi tās trūkumu izjūt retāk, un ikdienā tas traucē mazākā mērā.

Raksturīgi, ka, vērtējot sevi, salīdzinoši zemāk krievu valodas zināšanu trūkums kā problēma (salīdzinot ar darba tirgus situācijas kopējo novērtējumu). Tiesa gan, šis rādītājs ir ļoti atkarīgs no respondenta vecuma – jaunākās paaudzes respondentiem (sk. 3.4.attēlu) šī problēma ir ievērojami būtiskāka, tomēr arī viņi biežāk piemin angļu un latviešu valodas, datora lietošanas un autovadīšanas prasmju trūkumu, kā arī profesionālās kvalifikācijas neesamību.

3.3. attēls. Zināšanas vai iemaņas, kādas šobrīd pēc respondnetu domām viņiem pietrūkst un būtu nepieciešamas sekmīgai darba atrašanai



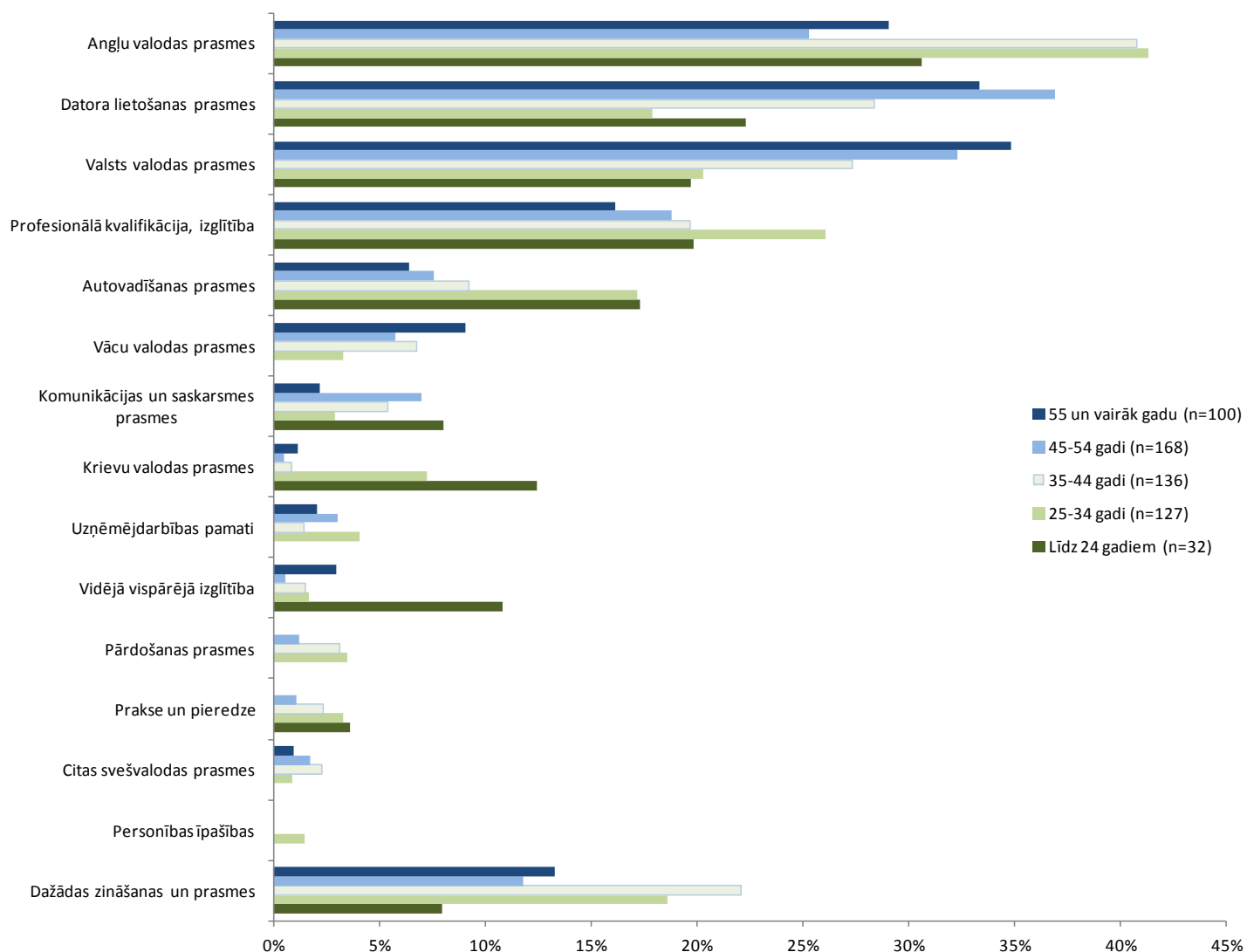
Bāze: Tie respondenti, kas norādīja, ka viņiem pietrūkst kādu zināšanu vai iemaņu (n=536)

Konstatējums arī, ka kopumā jauniešu redzējums par to, kas viņiem pietrūkst, lai veiksmīgi konkurētu darba tirgū, atšķiras no citu paaudžu redzējuma. Biežāk tiek minēts prakses un pieredzes trūkums, vispārējās vidējās izglītības un kvalifikācijas trūkums, krievu valodas prasmju trūkums, autovadīšanas prasmju trūkums, arī saskarsmes prasmju trūkums, bet retāk nekā citās grupās – datora lietošanas un valodu (izņemot krievu) prasmju trūkums.

Gados vecākie respondenti biežāk norāda uz datora lietošana, valsts valodas un vācu valodas prasmju trūkumu, bet retāk par citiem – uz profesionālās kvalifikācijas un izglītības trūkumu, autovadīšanas un krievu valodas prasmju trūkumu.

Savukārt vidējai paaudzei biežāk raksturīgi norādīt uz nepietiekamām angļu valodas zināšanām (padomju izglītības sistēma nenodrošināja pietiekamu svešvalodu apguvi, taču vidējā paaudze vēl nejūtas „par vecu”, lai meklētu darbu ārpus valsts), kā arī biežāk par citām grupām norāda uz dažādām specifiskām zināšanām un prasmēm (tas visdrīzāk saistāms ar centieniem sekot līdzi mainīgajām darba tirgus prasībām, respektīvi, šie cilvēki labāk par citiem apzinās, kas tieši viņiem pietrūkst, lai veiksmīgi konkurētu; šis trūkstošais visdrīzāk ir kaut kas pietiekami konkrēts, noteiktai profesijai raksturīgs, tāpēc nav klasificējams šeit piedāvātajā sistēmā).

3.4. attēls. Zināšanas vai iemaņas, kādas šobrīd pēc respondentu domām viņiem pietrūkst un būtu nepieciešamas sekmīgai darba atrašanai dalījumā pa respondentu vecumgrupām

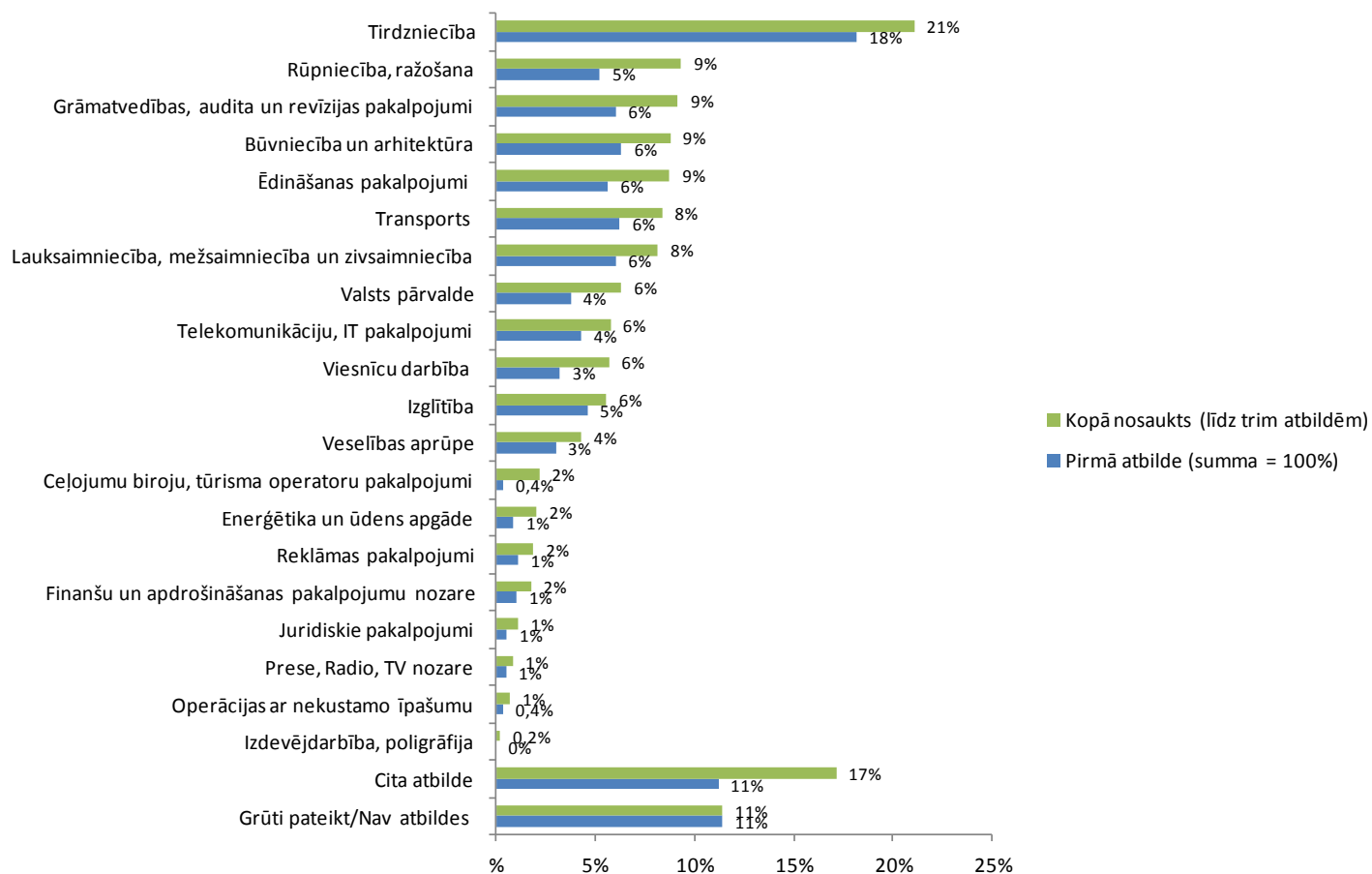


Bāze: Tie respondenti, kas norādīja, ka viņiem pietrūkst kādu zināšanu vai iemaņu (n=536)

Starp nozarēm, kurās respondenti cer atrast darbu, ja iegūtu trūkstošas zināšanas (sk. 3.5.attēlu), dominē tirdzniecība. Kā pirmā atbilde tā tiek nosaukta trīs reizes biežāk par jebkuru citu, kā viena no trim atbildēm – divas reizes biežāk. Iespējams, šīs sfēras biežā pieminēšana saistās gan ar tās kopējo izplatību, tās pamanāmību (atšķirībā no virknes citu nozaru, kuras ir daudz mazāk publiskas), gan to, ka šajā sfērā esošās ievērojamās kadru rotācijas dēļ darbu atrast ir salīdzinoši vienkārši – vismaz Rīgā.

Starp pārējām biežāk nosauktajām nozarēm dominē izplatītākās pakalpojumu nozares, kā arī rūpniecība un lauksaimniecība. Savukārt saraksta apakšā ir koncentrējušās nozares, kas darbiniekus ar NVA palīdzību rekrutē retāk – tur ir salīdzinoši mazāk vienkāršo darbu, kas būtu veicami cilvēkam no malas un bez pieredzes līdzīgā darbā.

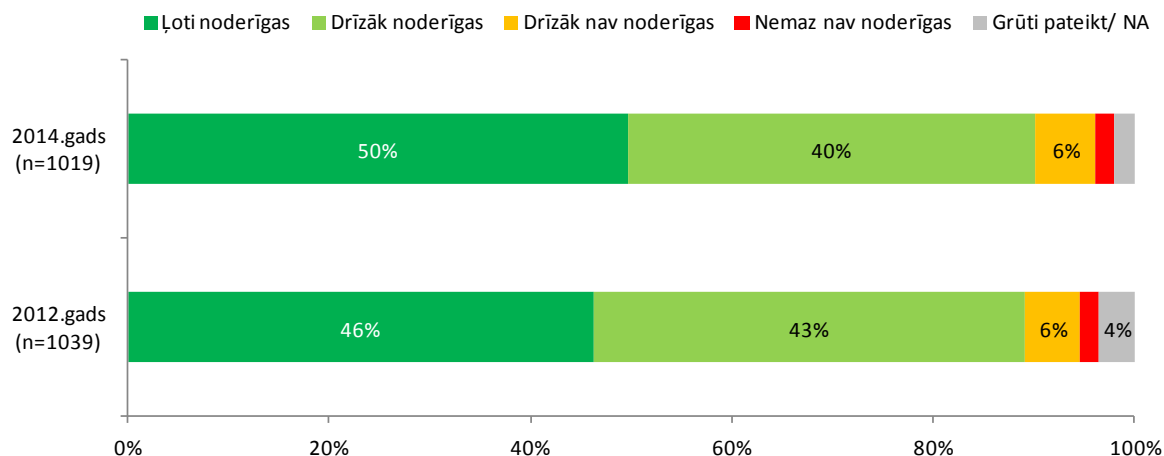
3.5. attēls. Tautsaimniecības nozares/jomas, kurās pēc respondentu domām visdrīzāk minētās zināšanas vai prasmes palīdzētu atrast darbu



Bāze: Tie respondenti, kas norādīja, ka viņiem pietrūkst kādu zināšanu vai iemaņu (n=536)

NVA organizēto apmācību loma, lai palīdzētu bezdarbniekiem un darba meklētājiem atrast darbu, tiek vērtēta pozitīvi (sk.3.6. attēlu), tomēr nākas secināt, ka respondenti ne tik daudz atbild uz jautājumu pēc būtības, cik pozitīvi vērtē pasākumu, ko saņēmuši par velti un kurā principā kaut ko ir apguvuši.

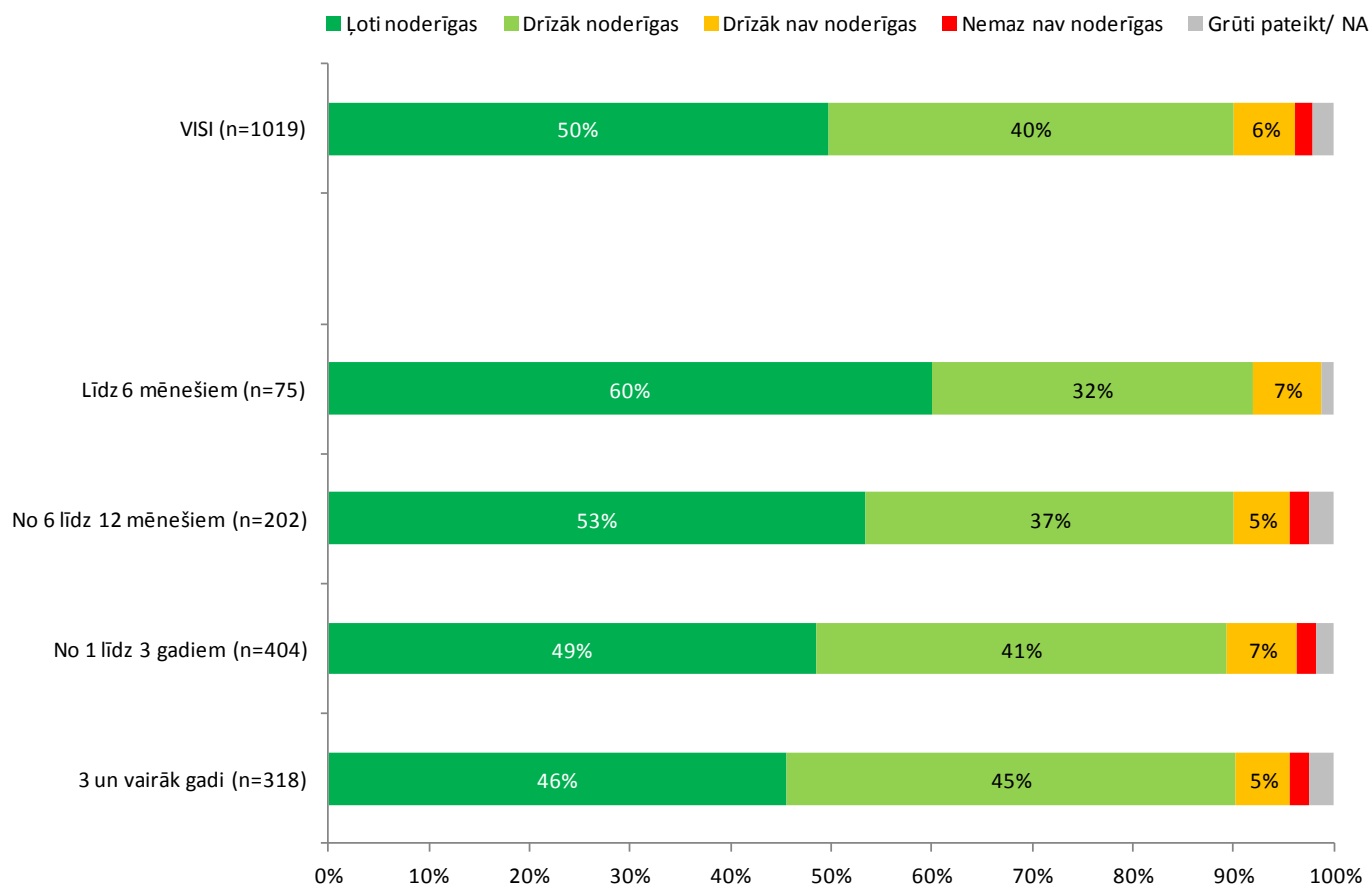
3.6. attēls. Apmācībās gūto zināšanu novērtējums, lai kopumā palīdzētu atrast jaunu darbu un iekļautos darba tirgū



Bāze: Visi respondenti

Šādus secinājumus ļauj izdarīt vispirms jau salīdzinājums ar 2012.gadu – redzam, ka novērtējumos ir ļoti niecīgas izmaiņas – ap 3–4% respondentu šobrīd vairāk izvēlējušies atbildi „ļoti noderīgas” atbildes „drīzāk noderīgas” vietā, kas uzskatām apar ļoti nebūtisku niansi, ja vērojam atšķirības darba atrašanas iespējās (tai skaitā pēc apmācību pasākumu pabeigšanas), kādas tās bija 2012.gadā un kādas tās ir šobrīd.

3.7. attēls. Apmācībās gūto zināšanu novērtējums, lai kopumā palīdzētu atrast jaunu darbu un iekļautos darba tirgū, atkarībā no laika, kas pavadīts NVA uzskaitē



Bāze: Visi respondenti

Daudz uzskatāmāk minēto niansi parāda 3.7.attēls, kur atspoguļotas novērtējumu atšķirības atkarībā no stāža, kāds pavadīts NVA uzskaitē. No vienas puses redzam, ka atšķirības starp grupām ir ievērojami būtiskākas, nekā, salīdzinot kopējās novērtējumu atšķirības 2012. un 2014.gadā. No otras saprotam, ka, ja vērtējums būtu nedaudz objektīvāks, atšķirībām būtu jābūt ievērojami lielākām – ja cilvēki, kas 3 un vairāk gadu pavadījuši NVA uzskaitē, 46% gadījumu apmācības vērtē kā ļoti noderīgas darba atrašanai, lai arī darbu nav atraduši, bet vēl 45% gadījumu sniegtais vērtējums ir „drīzāk noderīgas”, nav skaidrs, kā izpaužas šis noderīgums, ja ne darba atrašanā, kas nav notikusi.

Secinājums ir tāds, ka klienti neatbild uz jautājumu pēc būtības, bet vienkārši izsakās kopumā pozitīvi par apmācībām, kas taču nekādā ziņā nebūtu vērtējamas negatīvi, jo teorētiski sniedz darba atrašanas iespējas. Kaut kādā mērā runa ir par sociāli sagaidāmu atbildi sniegšanu, bet kaut kādā par nekritisku attieksmi pret realitāti.

Līdz ar to jākonstatē, ka tikai salīdzinoši neliela daļa klientu – vairums no viņiem vidējās vecumgrupās – spēj adekvāti novērtēt savu situāciju darba tirgū un identificēt tos apmācību pasākumus, kas viņiem tiešām palīdzētu atrast darbu, kā arī novērtēt šo pasākumu atbilstību darba tirgus prasībām. Visos pārējos gadījumos NVA ekspertu – nodarbinātības aģentu un karjeras konsultantu – kā arī darba devēju viedoklis būtu uzskatāms par noteicošu.

Protams, vērtējot šos secinājumus, nedrīkst ignorēt arī faktu, ka tie izdarīti uz tādu klientu atbilžu bāzes, kam ar darba atrašanu veicies vissliktāk. Proti, personu, kas vairs nav NVA uzskaitē respondentu vidū nav. Tātad arī to, kam apmācības tiešām palīdzējušas darba atrašanā. Tomēr tas nevar mazināt skepsi par darbu neatradušo apmācību dalībnieku vērtējuma adekvātumu, jo, ja cenšamies šajās atbildēs saskatīt loģiku, tad tieši cilvēkiem, kas darbu nav atraduši, būtu jābūt neapmierinātiem ar to, kā apmācības spēj palīdzēt darba atrašanā.

3.2. BEZDARBNIEKU UN DARBA EKLĒTĀJU INFORMĒTĪBA PAR NVA APMĀCĪBU PASĀKUMIEM UN INFORMĀCIJAS AVOTI PAR TIEM

NVA apmācību pasākumu dalībnieki zina konkrētos pasākumus, kuros viņi iesaistās, taču vairumam no viņiem nav izpratnes par šo pasākumu klasifikāciju. Iespējams, ka šī izpratne arī nav īpaši nepieciešama – cilvēkam ir būtiski apzināties, kā varētu palīdzēt katrs konkrētais pasākums. Klasifikācija ir jāpārzina NVA darbiniekiem.

Tomēr, lai kvantitatīvā pētījumā mērītu klientu informētību par plašo NVA piedāvāto apmācību pasākumu klāstu un šos datus pēc tam salīdzinātu, ir problemātiski piedāvāt anketā ko citu kā pasākumu tipus. Vēl jo vairāk tāpēc, ka tie tika vaicāti iepriekšējā pētījuma vilnī 2012.gadā – līdz ar to, lai gūtu salīdzinājumu, nākas vēlreiz vaicāt to pašu.

Bezdarbniekiem un darba meklētājiem, kas piedalījušies NVA apmācību pasākumos, tika vaicāts par to, vai viņi zina tos vai citus pasākumu tipus – jautājumos tika iekļauta neformālā izglītība, profesionālā izglītība, kā arī KPP, komercdarbības pasākumi un praktiskā apmācība² (sk. 3.8.attēlu).

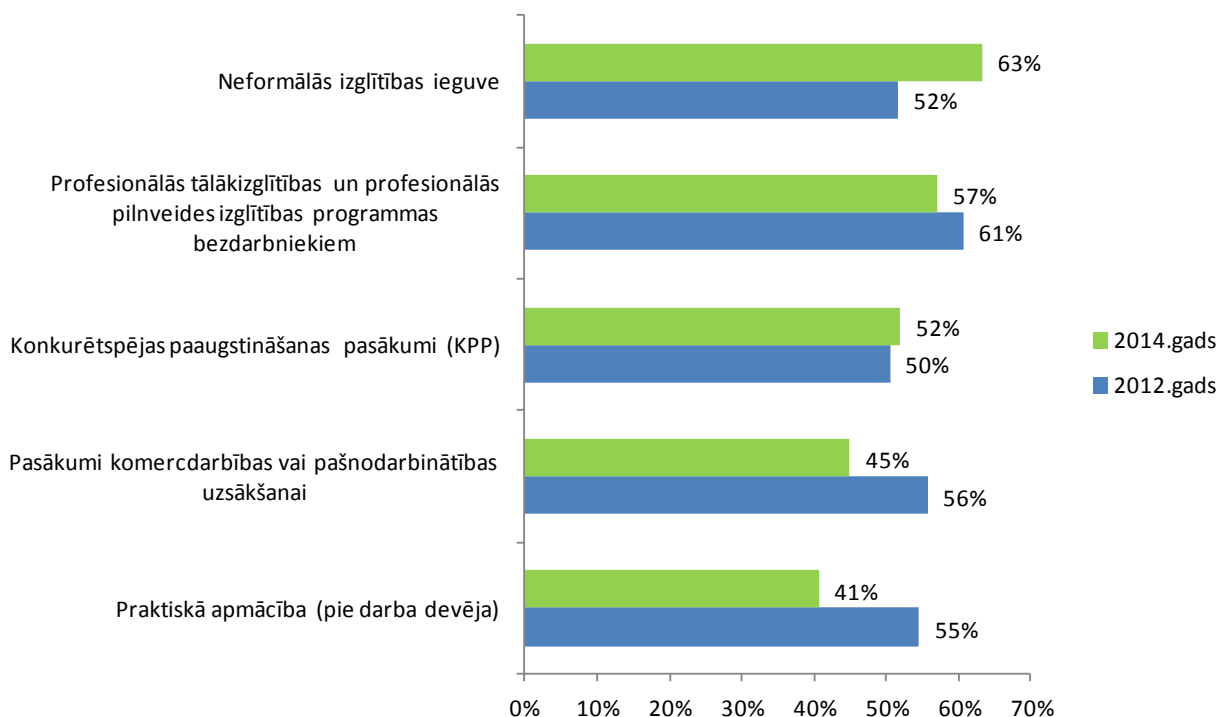
Kā redzams attēlā, šobrīd respondenti biežāk apgalvo, ka pazīst neformālās izglītības pasākumus. KPP un profesionālās izglītības atpazīstamībā vērā ņemamu atšķirību nav, savukārt retāk tiek atpazīti komercdarbības un praktiskās apmācības pasākumi.

Iespējams, šajās izmaiņās konstatētais ir tā vai citādi saistāms ar minēto pasākumu pieejamību (piemēram, praktiskās apmācības pasākumi pie darba devēja šobrīd vairs netiek piedāvāti), tomēr, vērtējot šīs sakarības, būtu jābūt ļoti piesardzīgiem. Jāņem vērā, ka tie ir tikai apgalvojumi par to, ka respondents attiecīgo pasākumu tipu zina, bet šie apgalvojumi nekā praksē nav pārbaudīti (un kvantitatīva pētījuma ietvaros arī nav

² Minētais pasākumu veids šobrīd vairs netiek piedāvāts – tā vietā NVA piedāvā apmācību prioritārajās nozarēs. Tomēr tā kā 2012.gadā bija jautājums par apmācību pie darba devēja, kā arī daļa no respondentiem varētu būt piedalījušies vēl apmācībā pie darba devēja, tika saglabāts šis formulējums.

pārbaudāmi). Šo atbilžu adekvātumu liek apšaubīt, piemēram, tas, ka nebija būtisku atšķirību neformālās izglītības atpazīstamībā starp tiem respondentiem, kas šajā pasākumā piedalījušies un tiem, kas nē. Līdzīgi nebija būtisku atšķirību profesionālās izglītības atpazīstamībā starp tiem, kas tajā piedalījušies un tiem, kas nē. Līdz ar to, ja arī ir runa par to, ka cilvēki vienus pasākumu tipus dzirdējuši biežāk, bet citus retāk, tomēr viņi nereti nesasaista šos pasākumu tipus ar konkrētiem pasākumiem, kuros piedalījušies.

3.8. attēls. Pasākumu tipu klasifikācijas atpazīstamība



Bāze: Visi respondenti

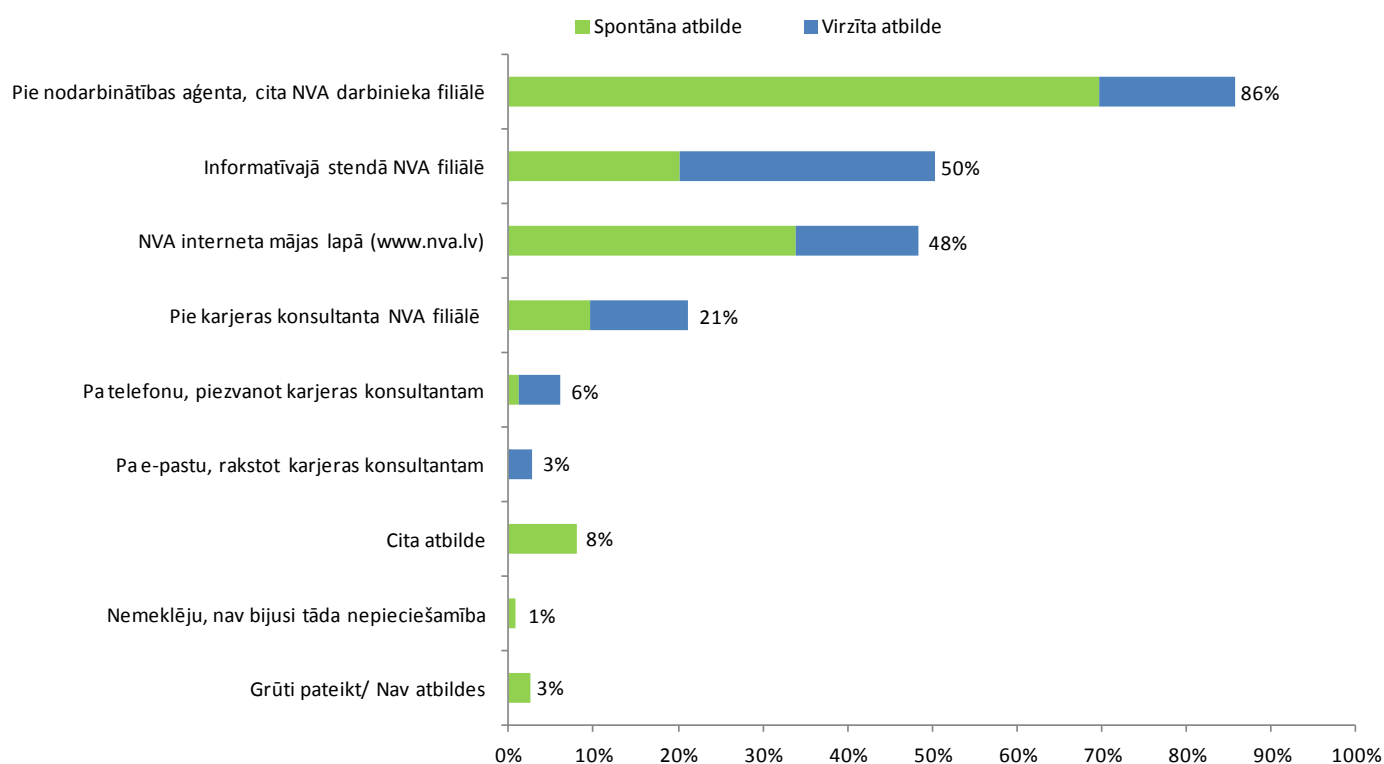
Būtiskāka un praksē pielietojamāka informācija saistāma ar informācijas avotiem, kādi tiek izmantoti par tiem vai citiem NVA piedāvātajiem apmācību pasākumiem. Klientu atbildes par izmantotajiem informācijas kanāliem atspoguļotas 3.9.attēlā.

Biežākā saņemtā atbilde, kas ievērojami pārspēj visas citas, ir „pie nodarbinātības aģenta, cita darbinieka NVA filiālē”. Personisks kontakts starp nodarbinātības aģentu un klientu ir vienkāršākais veids, kā gūt ticamu informāciju par pieejamajiem pakalpojumiem. Vismaz tad, ja klients aģentam uzticas.

Interesanti, ka otrā spontāni nosauktā atbilde ir NVA mājaslapa, savukārt summējot spontānās un virzītās atbildes, otrajā vietā izvirzās NVA informatīvie stendi. Acīmredzot atšķiras tas, cik tīša un mērķtiecīga darbība katrā konkrētajā gadījumā tiek veikta – informācijas meklēšana NVA mājaslapā ir apzināta, iepriekš plānota darbība, kamēr NVA informatīvas stends biežāk tiek apskatīts, piemēram, gaidot apmeklējumu, iepriekš to neplānojot izmantot kā informācijas avotu.

Karjeras konsultāciju pieejamība ir ievērojami zemāka nekā aģentu pieejamība. Turklāt nokļūšana pie karjeras konsultanta parasti notiek pēc aģenta apmeklējuma un aģenta ieteikuma. Līdz ar to saprotams, ka karjeras konsultants kā informācijas avots par NVA piedāvātajiem pasākumiem tiek minēts ievērojami retāk par aģentu. Tāpat, vērtējot šīs atbildes, jāreķinās, ka ne visi klienti atšķir aģentus no karjeras konsultantiem.

3.9. attēls. Avoti, kur tiek meklēta informācija par NVA piedāvātajiem apmācību pasākumiem



Bāze: Visi respondenti

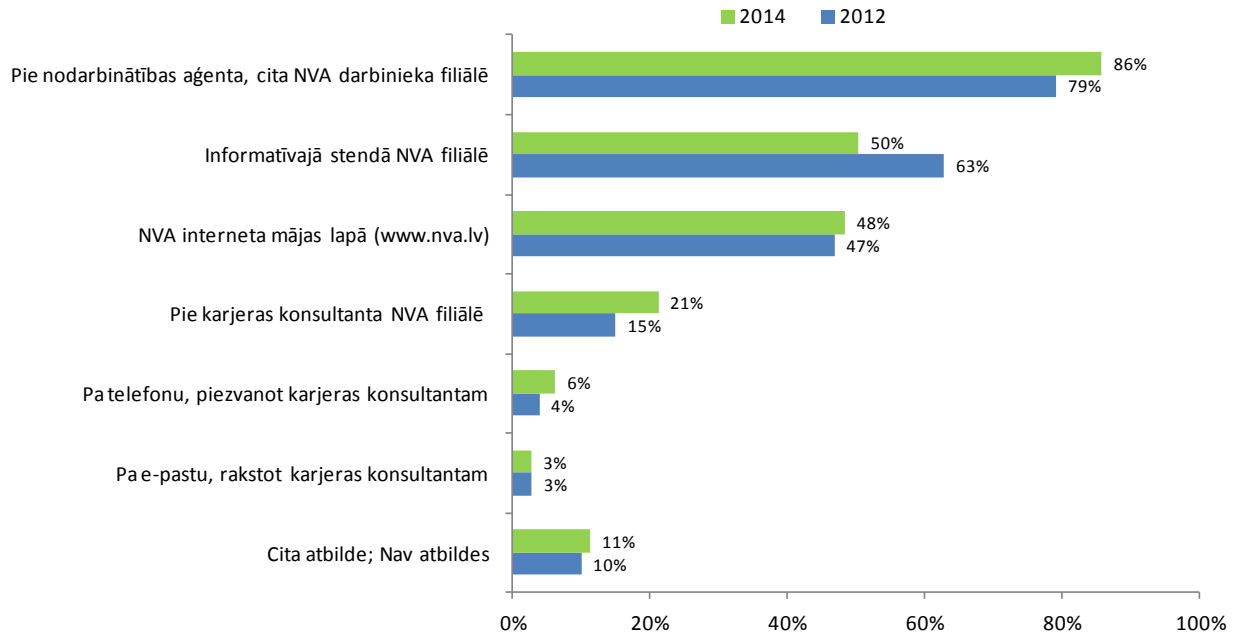
Salīdzinot atbildes ar iepriekšējo gadu (sk. 3.10.attēlu), redzam, ka būtiskākās izmaiņas, ko iespējams konstatēt, ir biežāk izvēlētas tās atbildes, kas saistās ar personisku kontaktu, bet retāk – tās, kas ir bezpersoniskas (NVA mājaslapa un informatīvais stends). Šīs atšķirības visdrīzāk saistāmas ar NVA darbinieku slodzes samazināšanos, kas sniedz iespēju klientiem informāciju vienkāršāk gūt personiska kontakta ceļā.

Tomēr nav iespējams viennozīmīgi apgalvot (sk. 3.11.attēlu), ka klienti noteikti dod priekšroku tieši personiskam kontaktam kā informācijas avotam par NVA apmācību pasākumiem. Uz to, ka viņiem būtu ērtāk informāciju gūt personiski no NVA darbiniekiem, norāda 46% aptaujāto (attiecīgi 41% min nodarbinātības aģentu, bet 5% karjeras konsultantu). Uz bezpersonisku informācijas ieguves formu kā optimālu norāda 35% (27% dotu priekšroku informāciju iegūt NVA mājas lapā, bet 8% – informatīvajā stendā).

Pārējās atbildes ir izvēlētas salīdzinoši reti – 6% norāda, ka vēlētos informāciju iegūt telefoniski (attiecīgi 4% no nodarbinātības aģenta, bet 2% no karjeras konsultanta).

Ja vērtējam atšķirības starp reālo un vēlamo informācijas iegūšanas formu, tad būtiskākā saistās ar informatīvo stendu NVA filiālē – tas reti tiek novērtēts kā optimāls informācijas gūšanas veids. Visdrīzāk, ka to izmanto vai nu situācijās, kad, kā jau augstāk minēts, nākas uzturēties NVA telpās un gaidīt. Tāpat tas varētu būt populārāks to klientu vidū, kuriem ir vājas datorprasmes.

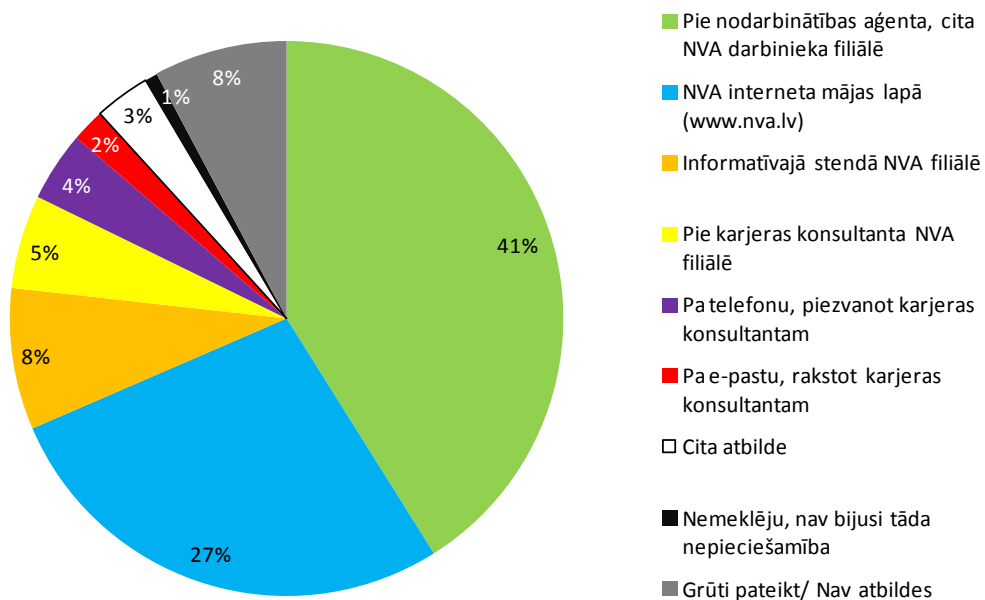
3.10. attēls. Avoti, kur tiek meklēta informācija par NVA piedāvātajiem apmācību pasākumiem – salīdzinājums ar 2012.gadu



Bāze: Visi respondenti.

Atbilde „nemeklēju, nav bijusi tāda nepieciešamība”, citas atbildes un gadījumi, kad atbilde nav sniegta, apvienoti.

3.11. attēls. Avoti, kur visērtāk būtu meklēt informācija par NVA piedāvātajiem apmācību pasākumiem



Bāze: Visi respondenti

Kā būtiskākie informācijas kanāli gan realitātē, gan optimāli no klientu viedokļa ir NVA aģenti un NVA mājaslapa. Līdz ar to situācijās, kad nepieciešams bezdarbniekus un darba meklētājus informēt par tām vai

citām iespējām attiecībā uz apmācību pasākumiem, izmaiņām pasākumu piedāvājumos u.tml., svarīgi būtu šo informāciju pietiekami detalizēti izskaidrot aģentiem un saprotamā formā ievietot NVA mājaslapā.

3.3. NVA APMĀCĪBU PASĀKUMU NOVĒRTĒJUMS

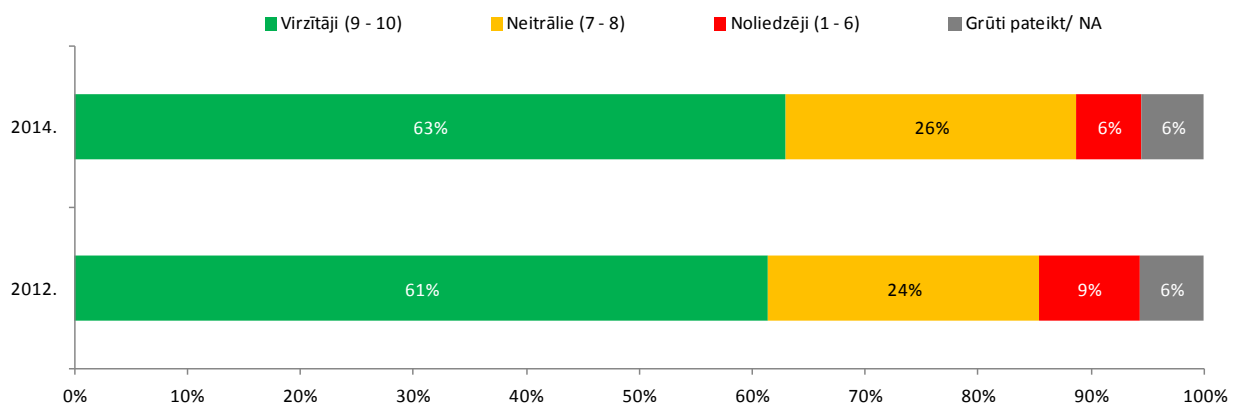
3.3.1. Apmierinātība ar apmeklētajiem pasākumiem

Pasākumus apmeklējušie bezdarbnieki un darba meklētāji kopumā pauž augstu apmierinātību ar līdzdalību šajos pasākumos. Izmantojot salīdzināmu indikatoru – skalu no 1 līdz 9 – gan 2012.gadā, gan šogad tika lūgts respondentiem novērtēt, kādā mērā viņi būtu gatavi ieteikt apmeklētos pasākumus citiem (sk. 3.12.attēlu).

Rezultātos redzam nelielu apmierinātības pieaugumu. Tiesa gan, jāņem vērā, ka jau 2012.gada novērtējums uz līdzīgu novērtējumu fona (šāda tipa indikators bieži tiek izmantots biznesa pētījumos klientu apmierinātības noteikšanai) bija ārkārtīgi augsts, līdz ar to būtisks pieaugums īsti nebūtu iespējams.

Salīdzinot šo rādītāju ar klientu apmierinātību dažādos biznesa pētījumos, tāpat jāatceras, ka šeit tiek vērtēti pasākumi: (1) kas tiek saņemti par velti; (2) kuri visai būtiski atšķiras no klienta ikdienas nodarbēm; (3) kuru kvalitāti klients pilnībā nav kompetents novērtēt. Šie faktori veicina nekritisku attieksmi, kamēr gadījumos, kad klients par kādu preci vai pakalpojumu maksā savu naudu, viņš šīs preces kvalitāti un lietderību izvērtē daudz kritiskāk.

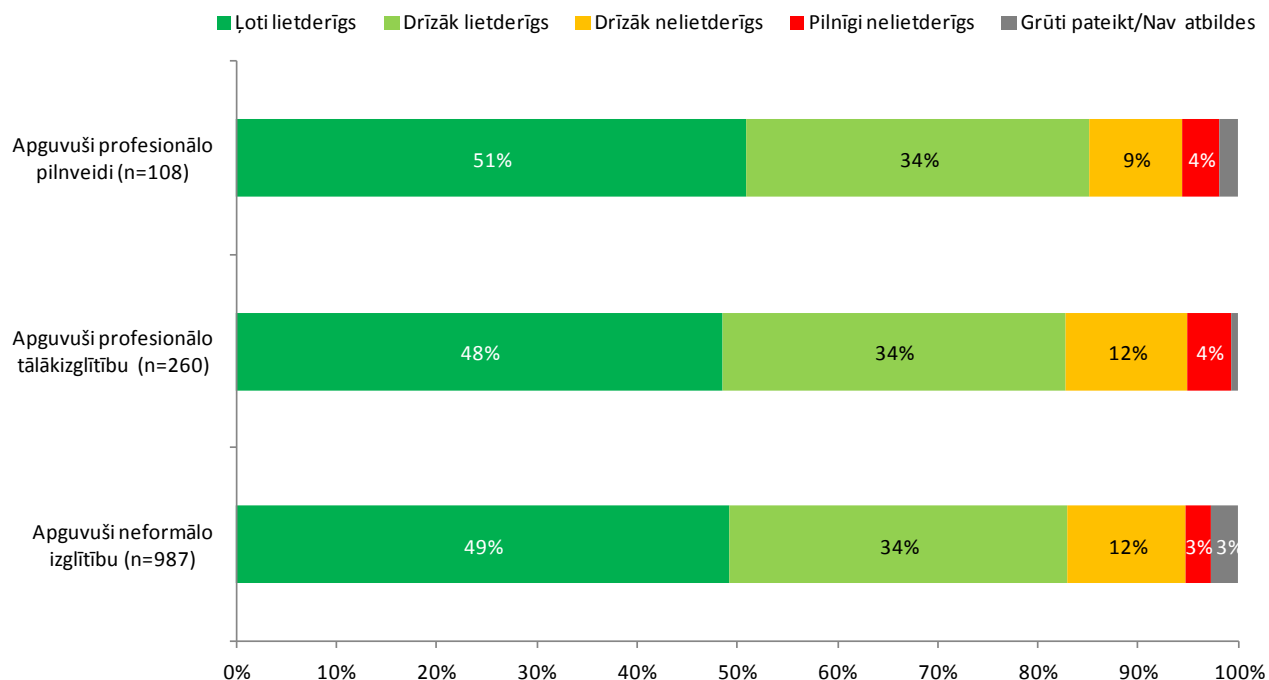
3.12.attēls. Vai ieteiktu saviem draugiem vai paziņām, ja viņi nokļūtu bezdarbnieku vai darba meklētāju statusā, apmeklēt NVA piedāvātos apmācību pasākumus, kuros piedalījās
(vērtējums no 1 [noteikti neieteiktu] līdz 9 [noteikti ieteiktu])



Bāze: Visi respondenti

Ir problemātiski noteikt cēloņus, kas veicinājuši minēto novērtējuma pieaugumu. No vienas puses šis pieaugums ir nedaudz būtiskāks, lai varētu runāt par nejaušību, no otras – nepietiekami būtisks, lai ar vienkāršiem salīdzinājumiem tajās vai citās sociāli demogrāfiskajās grupās noteiktu tā eventuālos cēloņus. Tomēr ticamāk, ka runa nav tik daudz par novērtēto pasākumu kvalitātēm, cik par vērtētājiem.

3.13. attēls. Apmeklēto pasākumu lietderības novērtējums



Bāze: Respondenti, kas piedalījušies minētajā pasākumā

Šādi vedina domāt cita jautājuma, kas pēc būtības ir ārkārtīgi līdzīgs, griezumā. 3.13.attēlā atspoguļots apmeklēto pasākumu lietderības novērtējums atkarībā no pasākuma tipa. Redzam, ka novērtējumi par dažādiem pasākumiem būtībā neatšķiras. Nedaudz augstāks novērtējums ir profesionālajai pilnveidei, taču, tā kā bāze šai gadījumā ir tikai 108 respondenti, atšķirības nevaram uzskatīt par statistiski nozīmīgām.

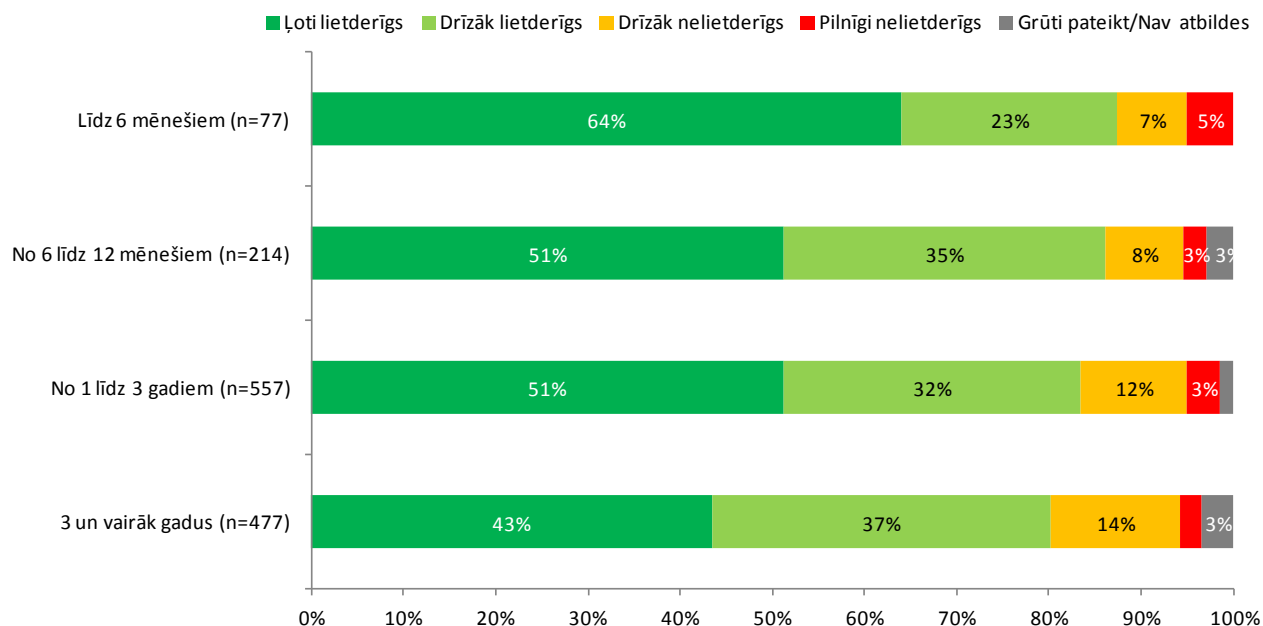
Tātad nākas konstatēt, ka vērtējums būtībā neatšķiras atkarībā no tā, kas tiek vērtēts. Nebūtu pamata uzskatīt, ka visi pasākumu tipi tik līdzīgā mērā ir noderīgi klientiem, lai, vērtējot pēc būtības, neatšķirtos novērtējumi.

Taču, ja dalījumā pa vērtētajiem pasākumiem atšķirību nav nekādu, tad tās parādās brīdī, kad salīdzinām vērtētājus pēc laika, kādu viņi pavadījuši NVA uzskaitē. Jau atkal – līdzīgi kā 3.7.attēlā – varam konstatēt, ka, ja neatšķiras tas, ko vērtē, tad daudz būtiskāk atšķiras tie, kas vērtē. Proti, jo ilgāk klienti ir NVA uzskaitē, jo kā mazāk lietderīgus viņi vērtē NVA piedāvātos apmācību pasākumus (sk. 3.14.attēlu).

Atšķirību virziens, protams, ir pašsaprotamas, jo personām, kas NVA uzskaitē ir ilgstoši, apmācību pasākumi tiešām nav palīdzējuši atrast darbu. Taču uzmanība būtu jāpievērš faktam, ka tieši pēc šīs pazīmes iegūstam visbūtiskākās atšķirības novērtējumos.

Tas nozīmē, ka, lai pēc būtības novērtētu apmācību pasākumu noderīgumu kopumā, būtu jāņem vērā nevis subjektīvie indivīdu vērtējumi, bet objektīva pazīme – darba atrašana, kuru varētu papildināt tāds subjektīvs rādītājs kā iespēja konkrētajā darbavietā izmantot apmācībās gūtās zināšanas un prasmes. Kamēr pasākuma novērtējumā klientu apmierinātībai kopumā ne tikai nav noteicošas nozīmes, bet vispār nav nozīmes, jo pasākumu novērtējums būtībā neatšķiras.

3.14. attēls. Apmeklēto pasākumu lietderības novērtējums atkarībā no laika NVA uzskaitē



Bāze: Pasākumi, kuros respondenti piedalījušies (vienai personai līdz 3 pasākumiem)

Līdz ar to, ja analizē tādu respondentu datus, kas darbu nav atraduši, tad būtiskākais atbildes noteicošais faktors, ir, cik ilgi nav atraduši. Lai gan, protams, atšķirības jau jebkurā gadījumā ir tikai niansēs – arī tie, kas NVA uzskaitē ir vairāk par 3 gadiem, apmācību pasākumus absolūtajā vairumā gadījumu vērtē kā lietderīgus (no šīs grupas 80% izvēlējušies atbildi „ļoti lietderīgs” vai „drīzāk lietderīgs”, kamēr tie, kas uzskaitē vēl nav 6 mēnešus, kādu no šīm atbildēm izvēlējušies 87% gadījumu).

Tiesa, šie kategoriskie apgalvojumi ir patiesi tikai, kamēr runājam par pasākumu novērtējumu kopumā – par kādu vienotu apkopojošu rādītāju, ar ko raksturot apmierinātību. Savukārt tad, ja analizējam konkrētus indikatorus, konkrētus apmācību pasākumu aspektus, ar ko to dalībnieki ir vai nav apmierināti, konstatējam, ka iegūtais rezultāts sniedz informāciju, kas spēj palīdzēt apmācību pasākumu kvalitātes uzlabošanai.

3.3.2. Pozitīvie faktori apmācību pasākumos

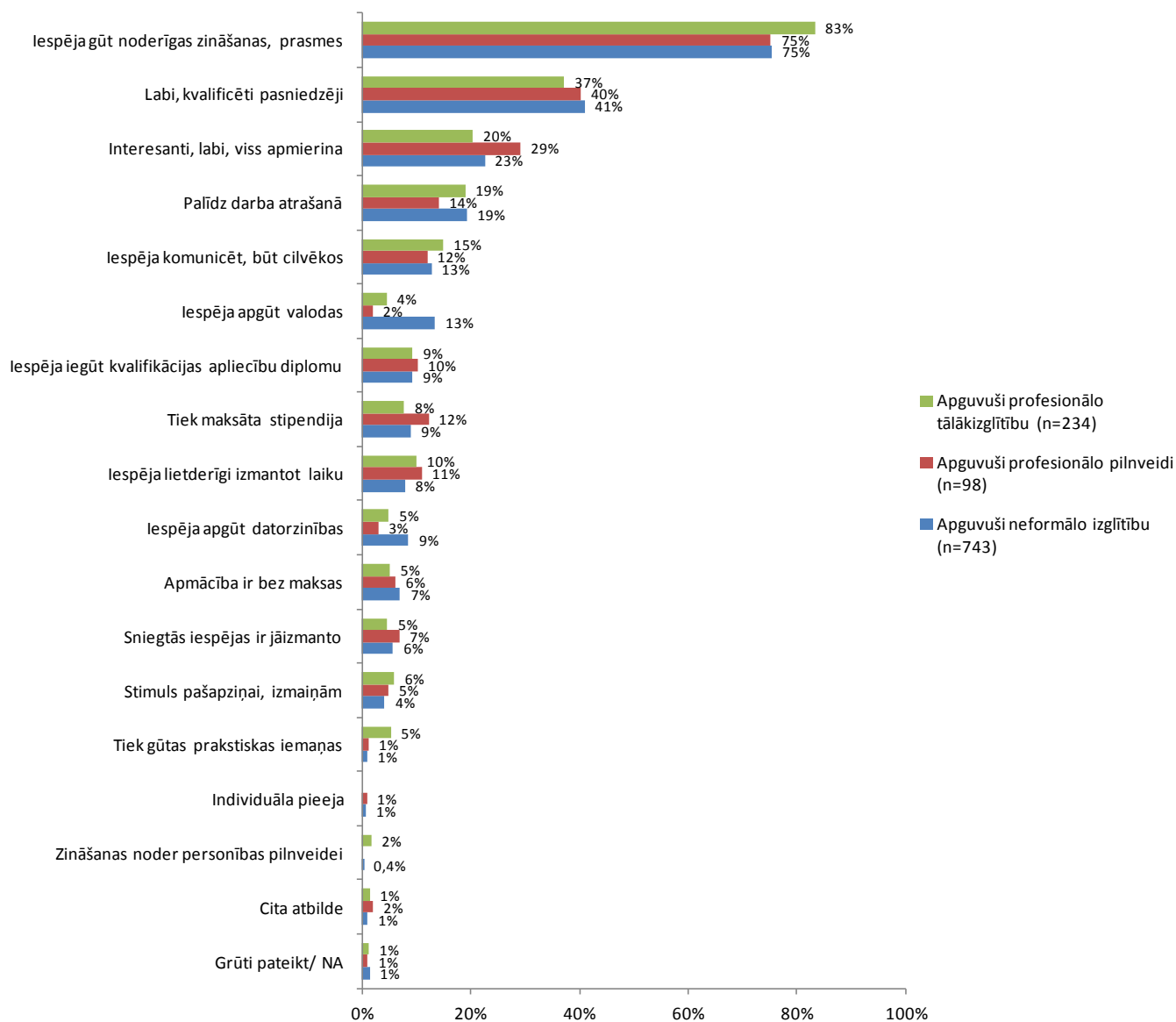
Vispirms apskatīsim atbildes uz jautājumu, kas papildus tika uzdots respondentiem, kas sniedza pozitīvus vērtējumus uz jautājumu, vai viņi būtu gatavi rekomendēt NVA organizētos apmācību pasākumus citiem (sk. 3.15.attēlu).

Izplatītākais arguments saistās ar racionāliem ieguvumiem, proti, iespējām iegūt noderīgas zināšanas un prasmes – to piemin vairāk nekā trīs ceturtdaļas pozitīvos novērtējumus sniegušo. Raksturīgi, ka šis vērtējums īpaši bieži sniegts profesionālās tālākizglītības gadījumā.

Tāpat izceļas pozitīvs pasniedzēju prasmju un kvalifikāciju novērtējums, tomēr nevar konstatēt būtiskas atšķirības dažādu apmācību veidu novērtējumos. Trešais visbiežāk izplatītais apgalvojums (ka „viss apmierina”) norāda uz klientu kategoriju, kas īsti nespēj definēt apmācību pasākumu jēgu un konkrētus

ieguvumus no tām. Daudzējādā ziņā kā līdzīgi (proti, abstraktas, pozitīvas frāzes) vērtējami arī pirmie divi apgalvojumi – par to, ka tiek iegūtas noderīgas zināšanas un prasmes un ka šīs zināšanas un prasmes sniedz labi un kvalificēti pasniedzēji.

3.15. attēls. Kāpēc rekomendētu piedalīties NVA apmācību pasākumos



Bāze: Tie, kas novērtējuši iespēju rekomendēt NVA piedāvātos apmācību pasākumus ar 7 līdz 10 (n=904)

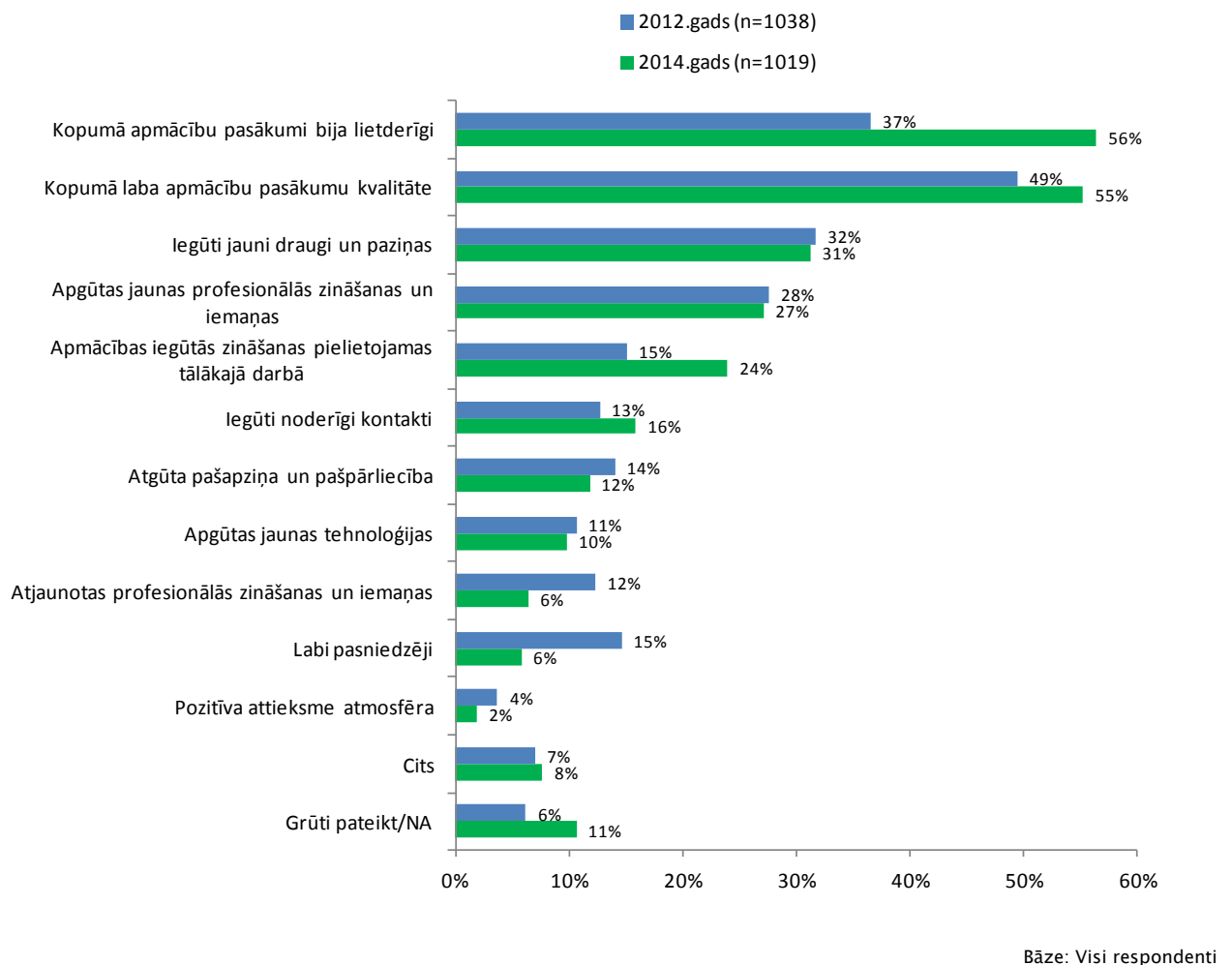
Līdz ar to uzmanība drīzāk būtu pievēršama tālāk sekojošajiem apgalvojumiem, kas jau liecina par konkrētākām apmācību pasākumus raksturojošām lietām. Tās ir: apmācības palīdz darba atrašanā, sniedz iespēju komunicētu un būt cilvēkos, dod kvalifikāciju apliecinošu diplomu, tiek maksāta stipendija. Tāpat ir

norādes uz konkrētu prasmju (valodas, datorprasmes³) apguvi, kuras klienti norādījuši kā nozīmīgas darba tirgū.

Sarunā ar citu bezdarbnieku, ja tiktu ieteikti apmācību pasākumi, visdrīzāk parādītos šādi konkrētāki argumenti. Savukārt pirmajās vietās esošie pamatojumi visdrīzāk būtu apkopojami kā tādi, kas sniedz iespēju lietderīgi pavadīt brīvo laiku, rēķinoties, ka bezdarbniekiem tā parasti ir pietiekami.

Šo konkrētāko apmācību pasākumu apmeklēšanas motīvu izplatība īstenībā noteikti ir augstāka, jo biežāk minētie nekonkrētie motīvi tiek sniegti gan tāpēc, ka respondenti nevēlas atklāt savus patiesos motīvus (ja tā ir vēlme būt cilvēkos vai saņemt stipendiju), gan arī tāpēc, ka patiesā motivācija var būt nepietiekami apzināta. Precīzāku motivāciju būtu iespējams noskaidrot ar kvalitatīvajām metodēm, kas pētījuma pirmajā posmā 2012.gadā arī tika darīts, tāpēc ļauj visnotaļ skeptiski attiekties pret šeit visbiežāk saņemtajām atbildēm.

3.16. attēls. Ar kādiem pozitīviem faktoriem saskārās NVA apmācību pasākumos

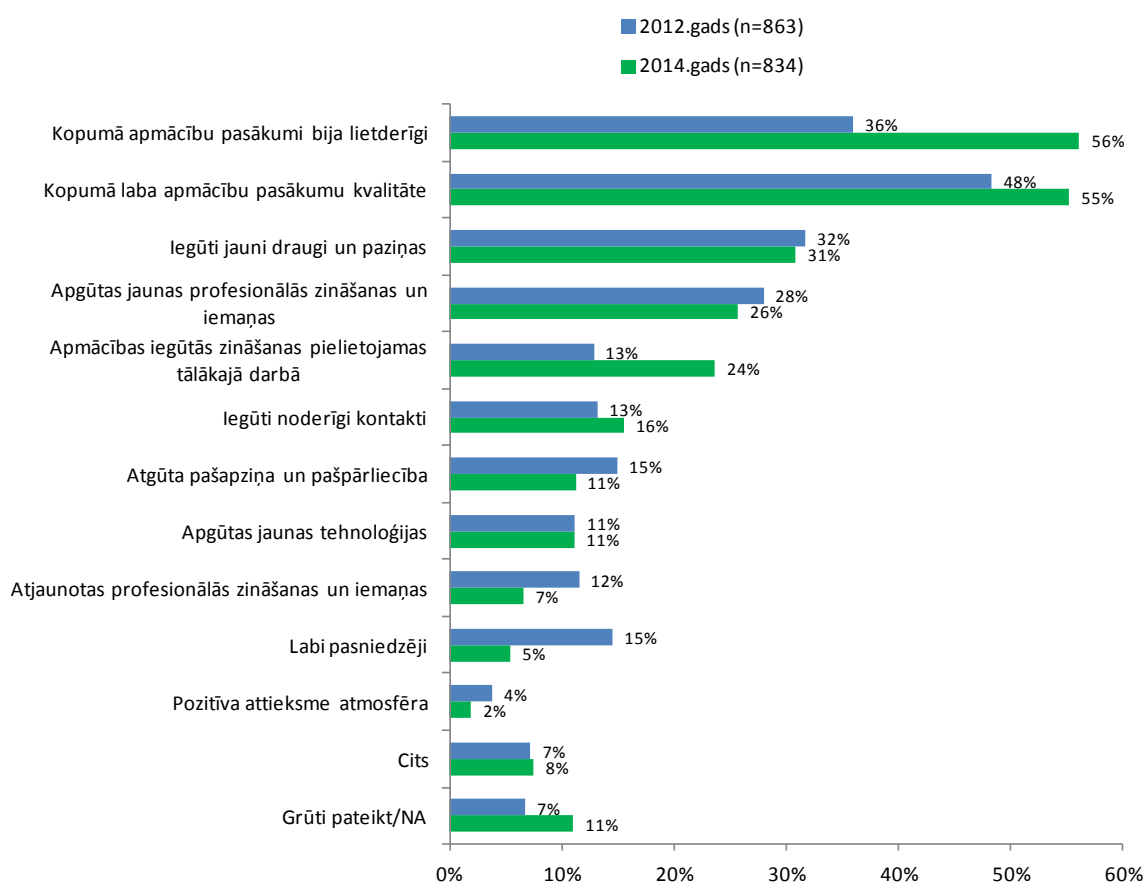


³ Uz iespēju apgūt valodas un datorprasmes norādījuši arī respondenti, kas apguvuši profesionālo izglītību, jo viņi piedalījušies vairākos apmācību pasākumos – tai skaitā neformālās izglītības ieguvē.

Mēģinot salīdzināt nosauktos pozitīvos faktorus, ar kuriem klienti saskārušies 2012. un 2014.gadā (sk. 3.16.attēlu), jāsaņem, ka klientiem raksturīga tendence sniegt vairāk atbildi, lai arī šī jautājuma uzdošanas metodoloģija nav tikusi mainīta. Ņemot vērā, ka ievērojams pieaugums konstatējams ne tikai nekonkrētajam formulējumam par to, ka pasākumi bijuši lietderīgi, bet arī konkrētākajam – ka iegūtās zināšanas ir pielietojamas tālākajā darbā, visticamākais būtiskākais atšķirību cēlonis ir situācijas izmaiņas darba tirgū, darba atrašanās iespēju uzlabošanās. Proti, lai arī klientu izpratne par apmācību pasākumu jēgu arī šobrīd bieži ir ļoti neskaidra, tomēr iegūto zināšanu un prasmju sasaistei ar darba tirgu būtu jābūt konkrētākai un pamanāmākai.

Uz to, ka cēloņi šīm novērtējuma atšķirībām visdrīzāk ir ārēji, tiešā veidā nesaistīti ar apmācību pasākumiem, norāda arī atšķirību salīdzinājums starp 2012. un 2014.gadu atsevišķi neformālajā un atsevišķi profesionālajā izglītībā (sk. 3.17. un 3.18.attēlus).

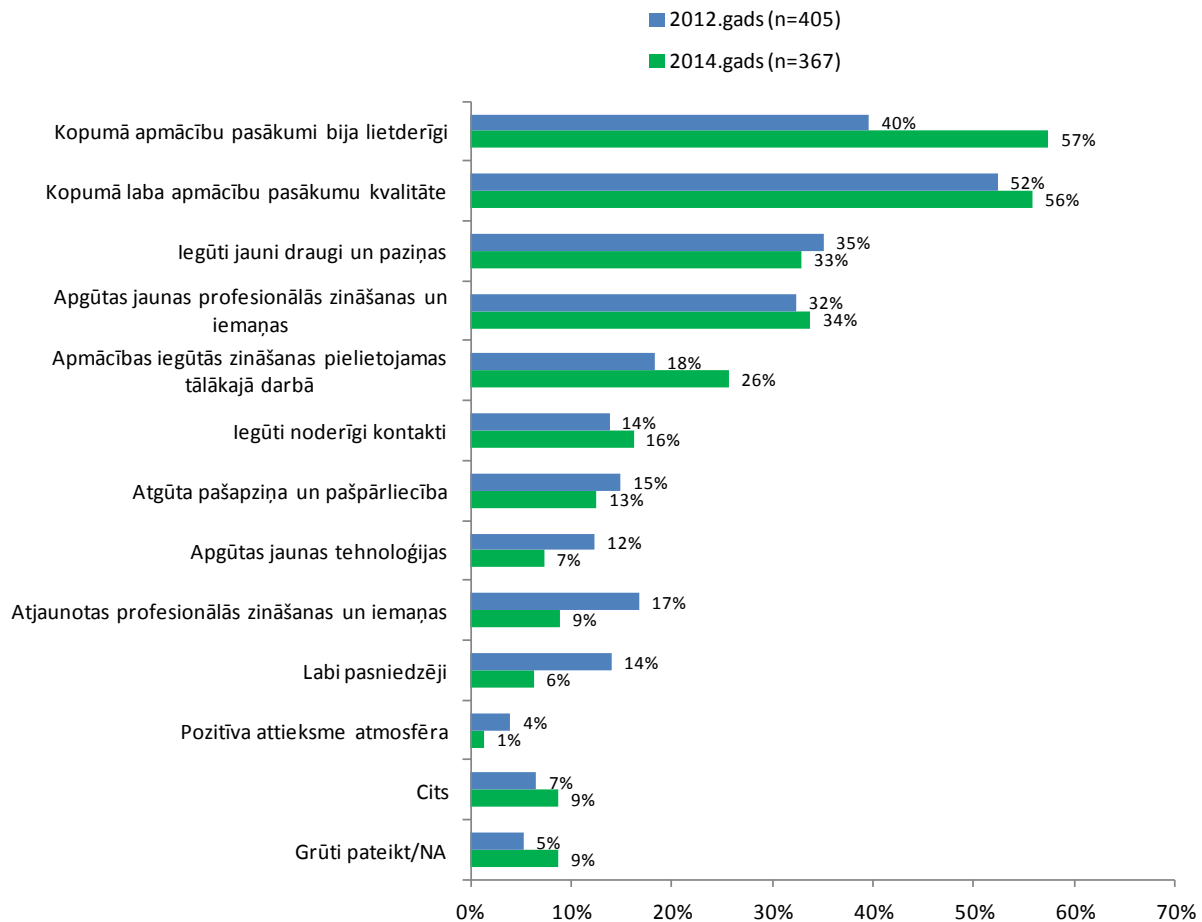
3.17. attēls. Ar kādiem pozitīviem faktoriem saskārās NVA neformālās apmācības pasākumos



Bāze: Respondenti, kas piedalījušies neformālās apmācības pasākumos

Proti, to klientu novērtējuma atšķirības, kas apguvuši profesionālās izglītības pasākumus, ļoti nebūtiski atšķiras no to klientu vērtējuma, kas apguvuši neformālo izglītību. Protams, jāņem vērā arī tas, ka daļa profesionālo izglītību apguvušo bija apguvuši arī neformālo, un vērtējums šai jautājumā ir kopīgs. Tomēr tā nav lielākā daļa – lielākā daļa no profesionālo izglītību apguvušajiem, kas sniedza intervijas, neformālo izglītību apguvuši nebija. Līdz ar to, ja dažādu izglītību apguvušo novērtēja atšķirības starp 2012. un 2014.gadu būtiski atšķirtos, tam būtu jābūt konstatējamam minētajos attēlos.

3.18. attēls. Ar kādiem pozitīviem faktoriem saskārās NVA profesionālās apmācības pasākumos



Bāze: Respondenti, kas piedalījušies profesionālās apmācības pasākumos

Nevarētu gan sacīt, ka šādu atšķirību nav vispār, tomēr tās ir salīdzinoši niecīgas. Konkrēti varam runāt par pretējām izmaiņu tendencēm faktorā „apgūtas jaunas profesionālās zināšanas un iemaņas”, kā arī par kritumu faktorā „apgūtas jaunas tehnoloģijas” profesionālo izglītību apguvušo vidū, kamēr neformālo izglītību apguvušajiem atšķirību, salīdzinot ar 2012.gadu, nav.

Pirmajā gadījumā atšķirības izmaiņu virzienā ir visnotaļ pašsaprotamas, jo runa ir tieši par profesionālajām zināšanām un iemaņām, taču uz ne pārāk precīzu formulējuma interpretāciju no respondentu puses norāda fakts, ka kopumā novērtējumi tomēr ir līdzīgi – neformālā izglītība nav gluži orientēta uz profesionālo zināšanu un prasmju sniegšanu. Otrajā gadījumā – attiecībā uz jaunām tehnoloģijām – ticamu skaidrojumu atrast grūti. Tomēr visdrīzāk cēloņi meklējami nevis tajā, kādas tehnoloģijas tiek piedāvātas apmācību pasākumos, bet tajā, kā ticis interpretēts tehnoloģiju jēdziens u.tml.

3.3.3. Negatīvie faktori apmācību pasākumos

Analīzes sākumā līdzīgi kā gadījumā ar pozitīvajiem faktoriem apskatīsim to, kāpēc klienti citiem nerekomendētu apmācību pasākumus (sk. 3.19.attēlu). Uzreiz jāsaka, ka, ņemot vērā izteikti pozitīvos vērtējumus, uz šo jautājumu atbildēja ļoti neliels respondentu skaits – tikai 71. Līdz ar to arī nekāda analīze griezumos, tai skaitā pa apmācību tiptiem, nebūs iespējama.

Viens no minētajiem faktoriem – „nepietiekama kvalitāte” – ir ļoti vispārīgs, kas neļauj ne izdarīt kādus secinājumus, nedz arī šo kvalitāti jebkādā veidā celt, ja tā tiešām izrādītos nepietiekama. Tomēr visticamāk, ka šeit ietvertais dublējas pārējos minētajos faktoros, kas klientus neapmierina. Ir norādes uz to, ka apmācība ir pārāk īsa, ka tā netiek sasaistīta ar praktiskas pieredzes apgūšanu, tāpat daļa norāda uz tādu zināšanu un prasmju pasniegšanu, kas nav nepieciešamas darba tirgū.

Taču tā kā uz visiem minētajiem faktoriem kā būtiskākajiem norāda arī plašāks respondentu loks tad, kad viņiem pajautā, kas neapmierina apmācību pasākumos, jāsecina, ka tos nav iespējams reducēt tikai uz nelielo respondentu daļu, kas izteica neapmierinātību ar apmācībām kopumā.

3.19. attēls. Kāpēc nerekomendētu piedalīties NVA apmācību pasākumos



Bāze: Tie, kas novērtējuši iespēju rekomendēt NVA piedāvātos apmācību pasākumus ar 0 līdz 6 (n=71)

Profesionālajā apmācībā savukārt daudz biežāk ir norādes uz praktisko nodarbību nepietiekamību, tāpat svarīga ir sasaiste ar darba tirgus prasībām. Neformālās apmācības un profesionālās pilnveides gadījumā kā būtiska problēma tiek nosaukta nepietiekamais apmācību dziļums.

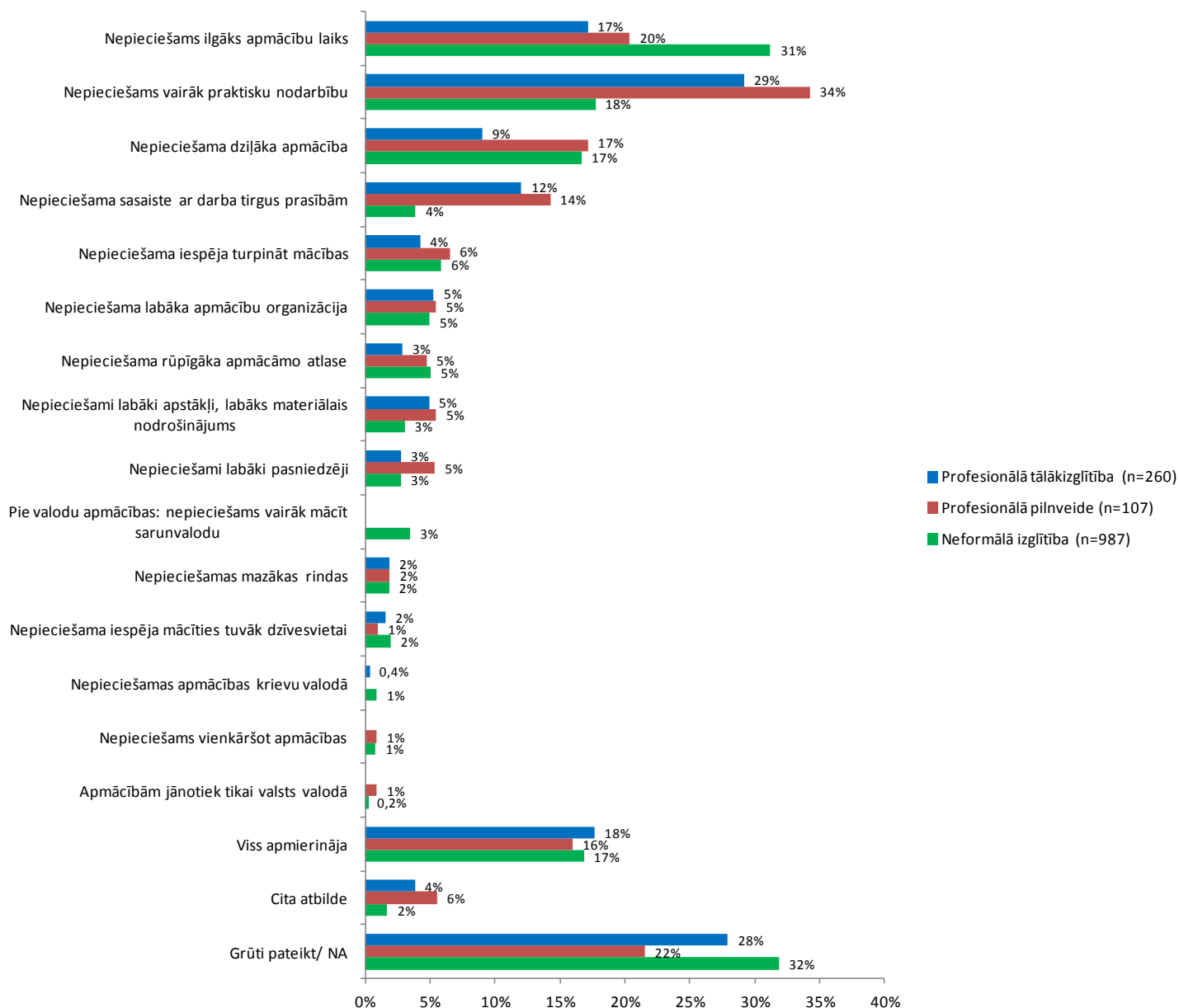
Lielākā respondentu skaita dēļ šos faktorus iespējams analizēt arī apmācību tipu griezumā (sk. 3.20.attēlu). Redzam, ka uz ilgāka apmācību laika nepieciešamību norāda galvenokārt neformālo izglītību apguvušie, kur tā arī tiek nosaukta par galveno problēmu.

Pārējie neapmierinošie faktori nosauktu ievērojami retāk. Jāņem vērā, ka kopumā faktorus, kas neapmierināja apmācību pasākumos, bija gatavi nosaukt nedaudz vairāk par pusi respondentu, kamēr 30% norādīja, ka viņiem grūti pateikt, bet vēl 17% minēja, ka viņus viss apmierinājis.

Lai būtu iespējams veikt padziļināt analīzi pa apmācību tipiem, šī jautājuma uzdošanā tika nedaudz izmantota metodika, kas savukārt neļauj precīzi salīdzināt rezultātus 2014.gadā ar 2012.gadu. Konkrēti anketā (gan ar norādi intervētājiem: „Spontāna atbilde. Neteikt priekšā!”) tika ievietoti būtiskākie no tiem atbilžu variantiem, kādus izdevās konstatēt 2012.gadā, kad tika uzdots atvērtais jautājums.

Rezultāts ir tāds, ka 2014.gadā esam ieguvuši aptuveni uz pusi vairāk dažādu atbilžu par neapmierinošajiem faktoriem (ja 2012.gadā viens respondents nosauca vidēji vienu neapmierinošu faktoru, šobrīd ir nosaukts aptuveni pusotrs faktors uz respondentu) un varam pilnvērtīgi analizēt atbildēs arī tādā salīdzinoši nelielā respondentu grupā kā profesionālo pilnveidi apguvušie, taču jābūt uzmanīgiem ar situācijas salīdzinājumiem pret 2012.gadu.

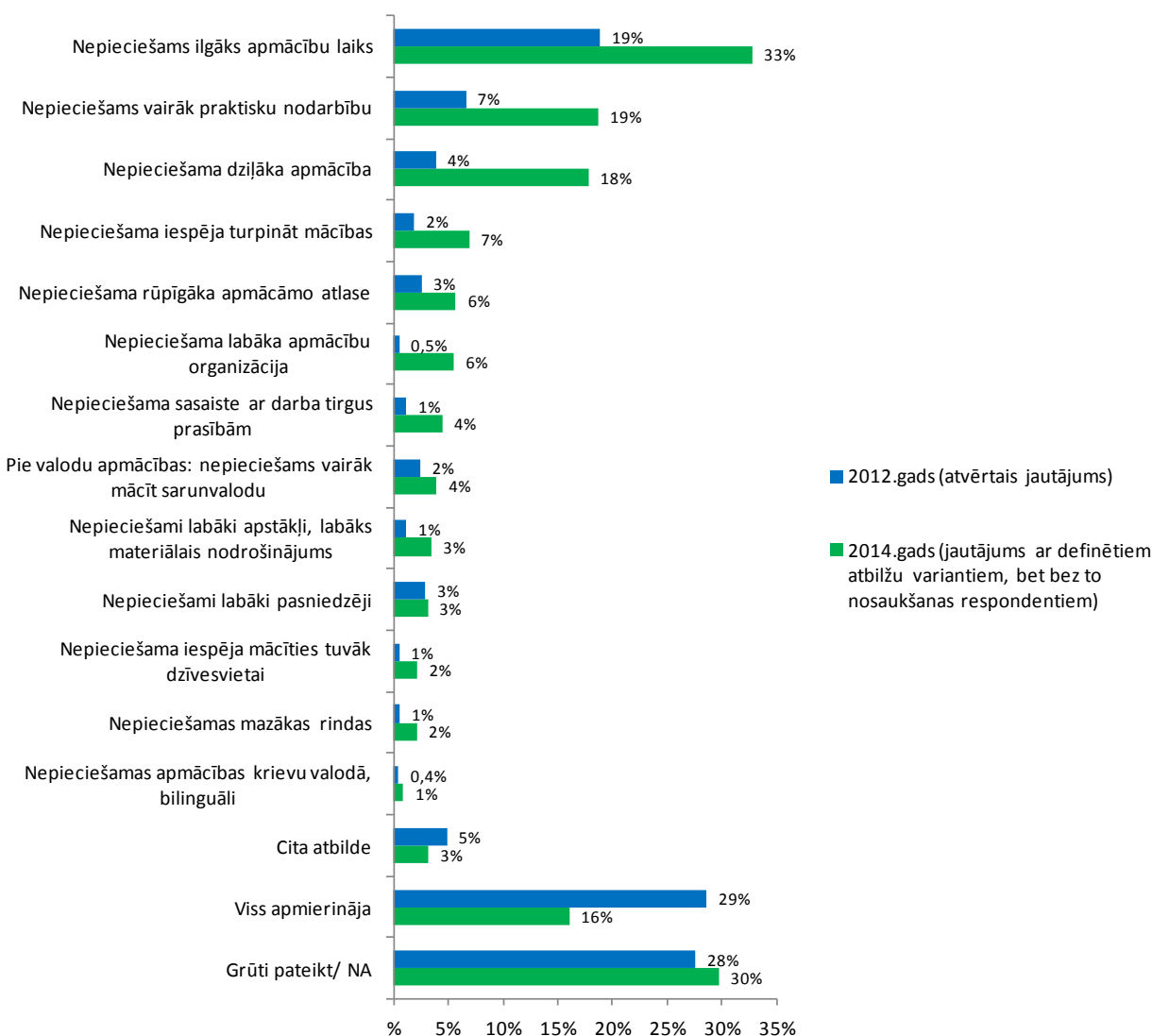
3.20. attēls. Ko vajadzētu uzlabot vai mainīt apmācību pasākumos



Bāze: Pasākumi, kuros respondenti piedalījušies (vienai personai iespējami vairāki)

3.21. attēlā varam vērot, kā atšķiras rezultāti neformālās apmācības novērtējumos. Ievērojams, ka kategorijas „viss apmierināja” samazinājums saistāms tieši ar metodikas maiņu, ne ar reālu apmierināto skaita samazināšanos (lai par to pārliecinātos, pietiek apskatīt 3.12.attēlu, kur redzam nelielu pieaugumu gatavībā rekomendēt apmācību citiem). Proti, ja cilvēkiem tiešāk pajautā par faktoriem, kas viņus neapmierina, viņi ir gatavāki sniegt konkrētas atbildes, kas samazina „viss apmierināja” īpatsvaru. Tas, ko ir iespējams salīdzināt pie šādas metodiku atšķirības, ir pieminēto kategoriju secība, kur vērā ņemamas atšķirības konstatēt neizdodas.

3.21. attēls. Ko vajadzētu uzlabot vai mainīt neformālās apmācības pasākumos



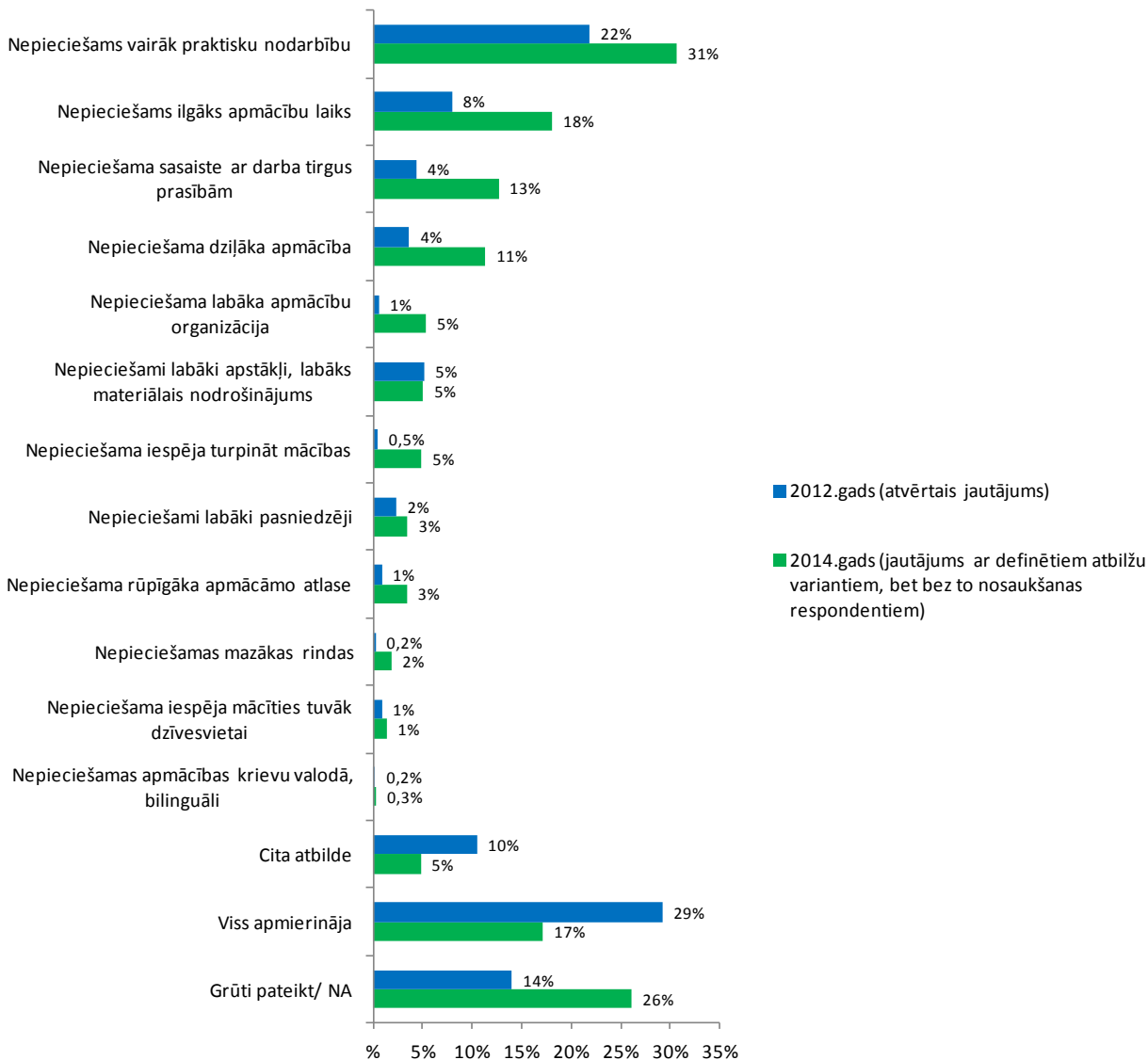
Bāze: respondenti, kas piedalījušies neformālās apmācības pasākumos (ja piedalījušies vairākos, atbildes apvienotas)

Vēl ir iespēja, salīdzināt pieauguma (vai attiecīgi samazinājuma, kur tādu varam konstatēt) atšķirības profesionālās un neformālās izglītības starpā (sk. 3.21. un 3.22.attēlus).

Vērā ņemamākās no tām ir faktoru „nepieciešama dziļāka apmācība”, nepieciešams ilgāks apmācību laiks” un „nepieciešams vairāk praktisku nodarbību” straujāks nozīmīguma pieaugums neformālajai apmācībai, kā arī faktora „nepieciešama sasaiste ar darba tirgus prasībām” straujāks nozīmīguma pieaugums profesionālajai apmācībai.

No tā iespējams secināt, ka uz pasākumu neatbilstību darba tirgus prasībām jau 2012.gadā biežāk norādīja profesionālās apmācības apmeklējušie, bet šobrīd šī atšķirība pieaug vēl vairāk. Līdzīgi uz ilgāka apmācību laika nepieciešamību iepriekš biežāk norādīja neformālo apmācību dalībnieki, bet šobrīd atšķirība pieaug vēl vairāk.

3.22. attēls. Ko vajadzētu uzlabot vai mainīt profesionālās apmācības pasākumos



Bāze: respondenti, kas piedalījušies profesionālās apmācības pasākumos

Nedaudz specifiskāka ir situācija ar praktisko nodarbību nepieciešamību – šo problēmu gan daudz biežāk min profesionālo apmācību dalībnieki, tomēr šobrīd šī faktora pieminēšanas pieaugums ir straujāks neformālo izglītību apmeklējušo vidū, kas liecina par zināmu izlīdzināšanos šīs problēmas apzināšanā. Visbeidzot, runājot par dziļākas apmācības nepieciešamību, jāsaņem, ka problēmas pieminēšanas pieaugums augstāks ir neformālo izglītību apguvušo vidū, tomēr šeit jānorāda uz profesionālās apmācības dalībnieku neviendabīgo vērtējumu – profesionālajā pilnveidē šī problēma norādīta tikpat bieži kā neformālajā izglītībā, kas nozīmē, ka atšķirības starp neformālo izglītību un profesionālo tālākizglītību pieaug vēl jo būtiskāk.

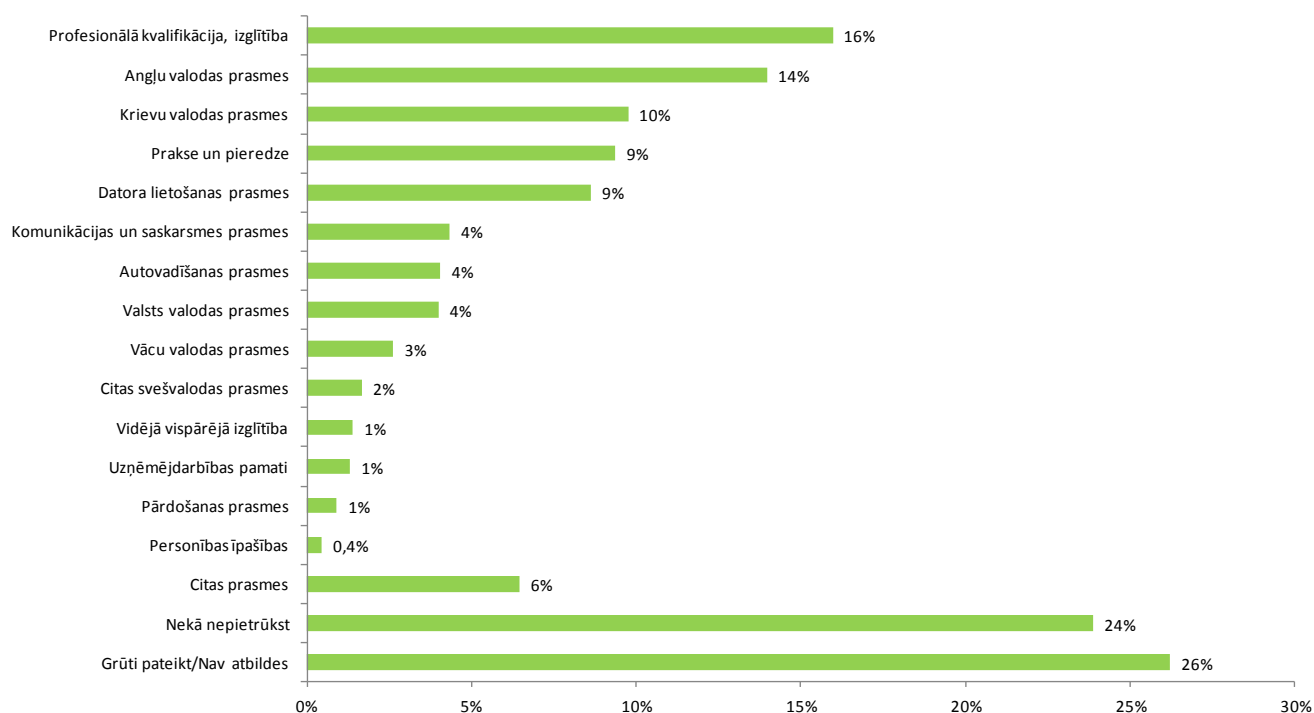
4. NODARBINĀTĪBAS PASĀKUMUS IZMANTOJUŠO PERSONU TELEFONINTERVIJAS

4.1. SITUĀCIJAS DARBA TIRGŪ UN NVA LOMAS NOVĒRTĒJUMS

4.1.1. Situācijas darba tirgū uztvere

NVA nodarbinātības pasākumu dalībnieki lūgti nosaukt tās zināšanas un iemaņas, kuru viņiem pietrūktu, lai šobrīd iesaistītos darba tirgū, visbiežāk norāda uz to vai citu formāli apliecinātu kvalifikāciju trūkumu, angļu un krievu valodas, kā arī datora lietošanas prasmju trūkumu un vispārēju prakses un pieredzes neesamību (sk. 4.1.attēlu).

4.1. attēls. Galvenās zināšanas un iemaņas, kas pasākumu dalībniekiem, pēc viņu domām, šobrīd pietrūkst sekmīgai darba atrašanai



Bāze: Visi

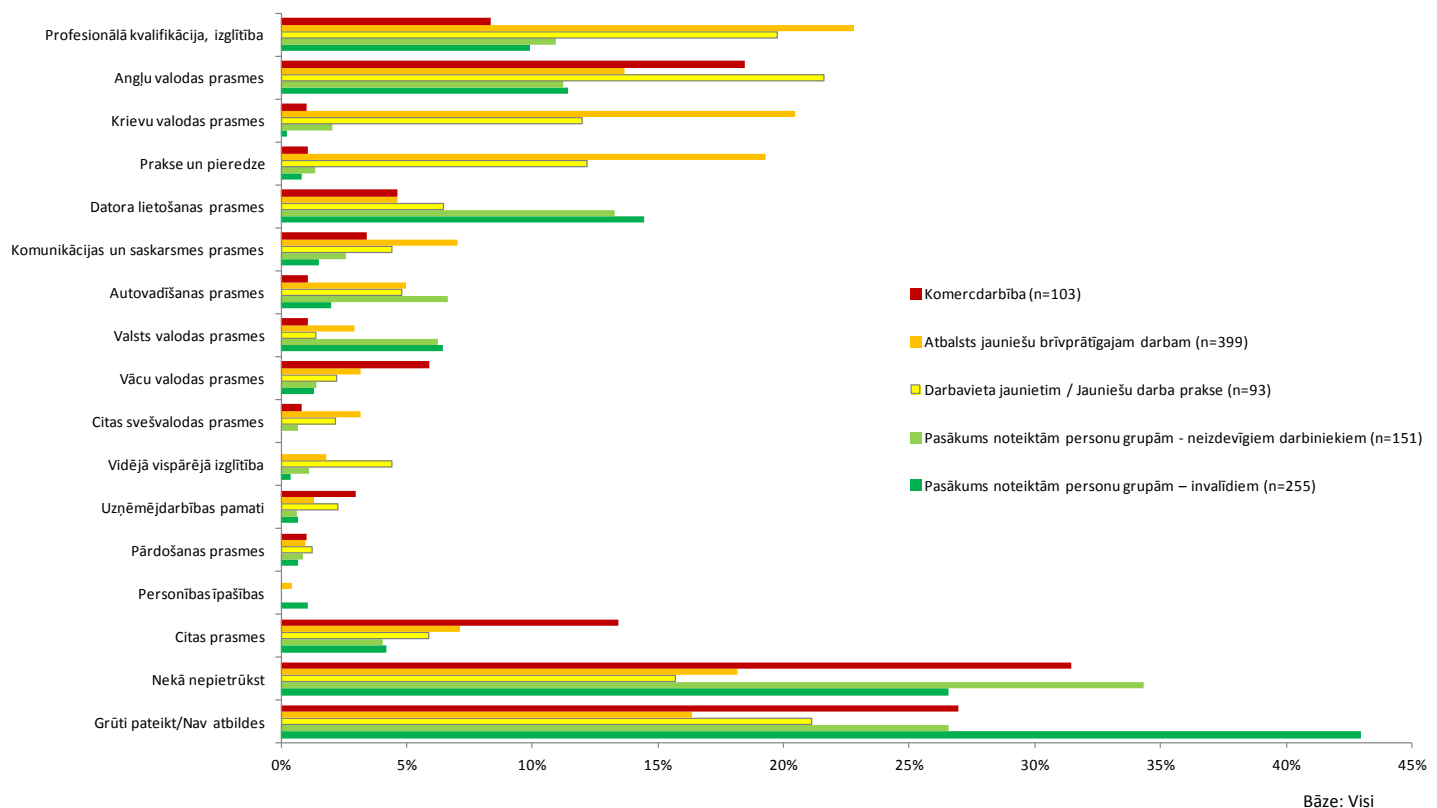
Izvērtējot šīs atbildes atkarībā no tā apmācību pasākuma, kurā respondenti piedalījušies (sk. 4.2.attēlu), redzam, ka jauniešu pasākumu dalībnieki (jeb precīzāk – jaunieši) ir tie, kas uzsver gan formālas kvalifikācijas trūkumu, gan arī prakses, pieredzes trūkumu. Tāpat viņiem uz pārējo pasākumu dalībnieku fona ir ievērojamas problēmas ar svešvalodu (tai skaitā angļu valodas) prasmēm.

Komercdarbības pasākuma dalībnieku vidū izteikti bieži norādīts angļu valodas prasmju trūkums, kas ievērojami pārspēj jebkuru citu konkrētu šīs grupas nosaukto trūkumu. Uz angļu valodas prasmju trūkumu retāk par citiem norāda PNPG pasākumu dalībnieki, kas saistāms visdrīzāk ar šīs grupas meklētā darba specifiku – vienkāršāku, nekā jauniešu un komercdarbības pasākumu dalībnieku meklētais. Tas visdrīzāk nozīmē nevis labākas angļu valodas zināšanas, bet mazāku to nepieciešamību, lai atrastu sev piemērotu vietu darba tirgū. Līdzīgi ir, piemēram, ar komunikāciju prasmēm, uz kuru trūkumu daudz biežāk par PNPG dalībniekiem norāda pārējie.

Pretēji ir ar datora lietošanas un valsts valodas prasmēm – to kā būtiskāko trūkumu norāda tieši PNPG dalībnieki, kamēr jauniešu pasākumu un komercdarbības pasākuma dalībnieki piemin ievērojami retāk.

Autovadīšanas prasmes retāk par citiem norādījuši komercdarbības pasākumu dalībnieki, kā arī personas ar invaliditāti. Vieniem autovadīšanas prasmes noteikti ir izplatītākas, salīdzinot ar pārējiem, tomēr daļa personu ar invaliditāti to visdrīzāk neizjūt kā tik būtisku trūkumu darba atrašanai (ja vien autovadīšanas prasmju trūkums netraucē ikdienas pārvietošanos).

4.2. attēls. Galvenās zināšanas un iemaņas, kas pasākumu dalībniekiem, pēc viņu domām, šobrīd pietrūkst sekmīgai darba atrašanai dalījumā pa pasākumu tiem

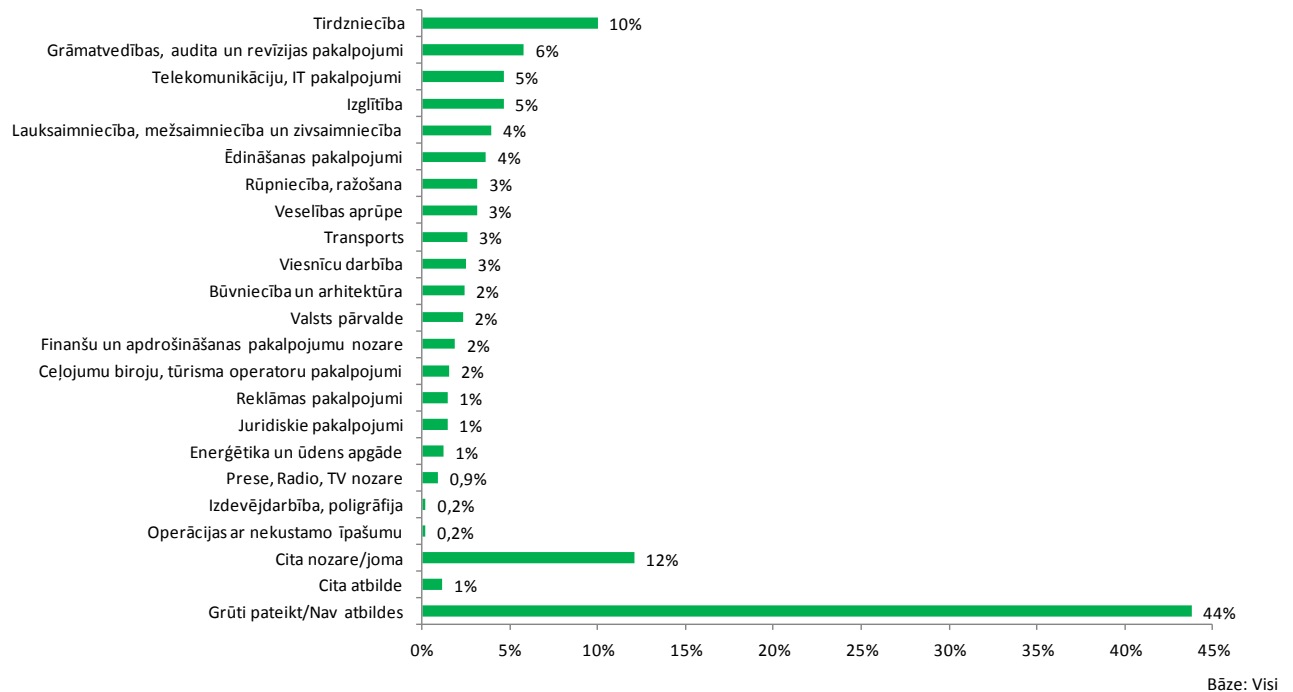


Raksturīgi, ka „citas” (proti, grūtāk klasificējamās) prasmes biežāk norādījuši komercdarbības pasākuma dalībnieki, kas saistāms ar šī pasākuma dalībnieku atšķirīgām ekspektācijām no darba tirgus. Savukārt PNPG dalībniekiem ievērojami biežāk bija grūti atbildēt uz jautājumu – proti, viņiem ir grūtāk novērtēt savu situāciju darba tirgus kontekstā.

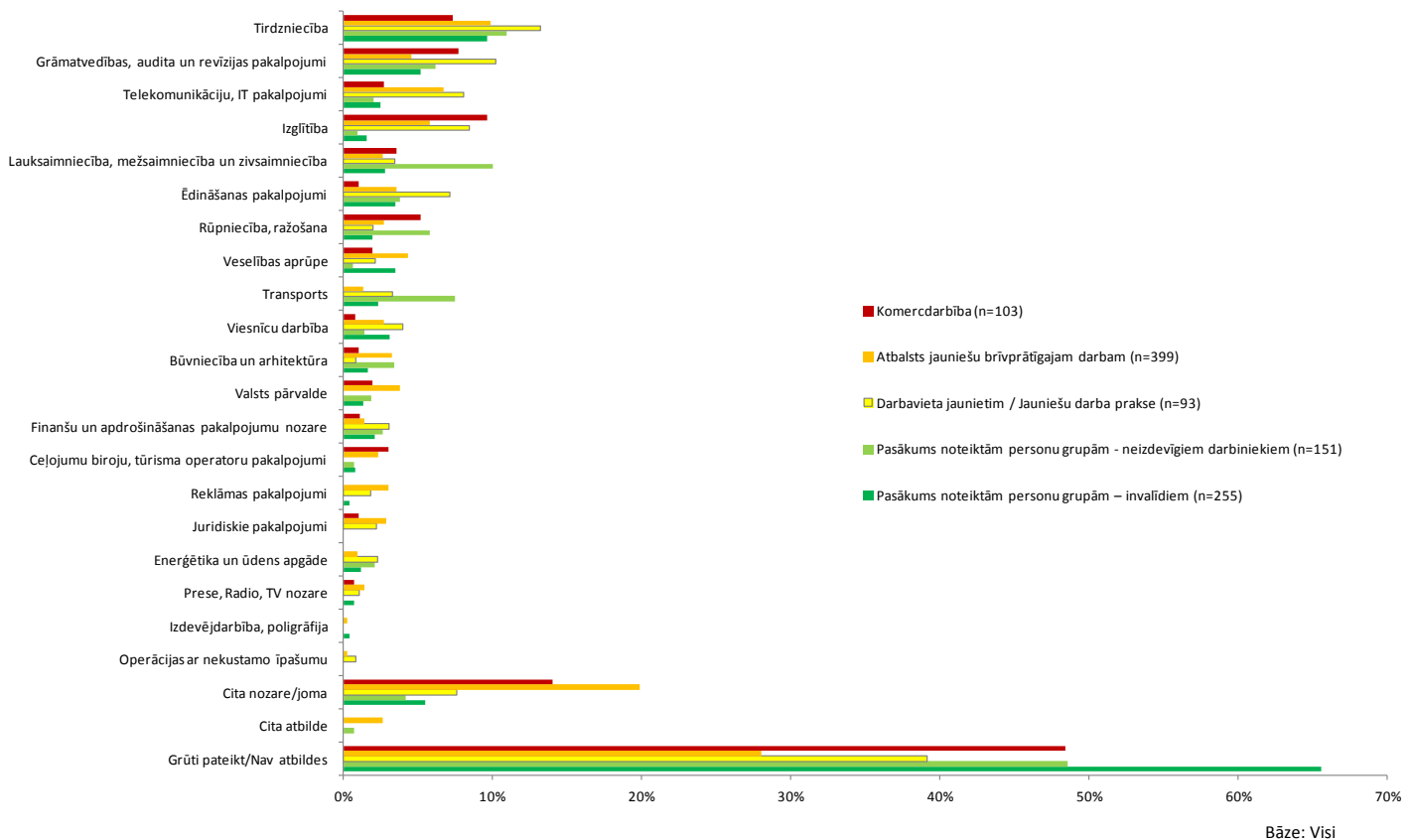
Vaicāti, kādā nozarē varētu atrast darbu, ja būtu trūkstošās zināšanas vai prasmes, respondenti visbiežāk nosauc vienu no izplatītākajām un pamanāmākajām – tirdzniecību (sk. 4.3.attēlu). Taču raksturīgi, ka 44% konkrētu nozari nenosauc.

Visbiežāk tirdzniecības sfēru norāda jauniešu pasākumu dalībnieki, kā arī PNPG dalībnieki – neizdevīgi darbinieki (sk. 4.4.attēlu). Tomēr vērtējot relatīvi pret pārējām šīs grupas atbildēm, arī personas ar invaliditāti, kas piedalījušās PNPG pasākumā, visbiežāk nosauc tieši tirdzniecības sfēru – tiesa, jāņem vērā, ka personas ar invaliditāti vairāk kā 60% gadījumu vispār nespēja atbildēt par to, kādā sfērā meklētu darbu.

4.3. attēls. Tautsaimniecības nozares/jomas, kurās trūkst zināšanas vai prasmes palīdzētu atrast darbu



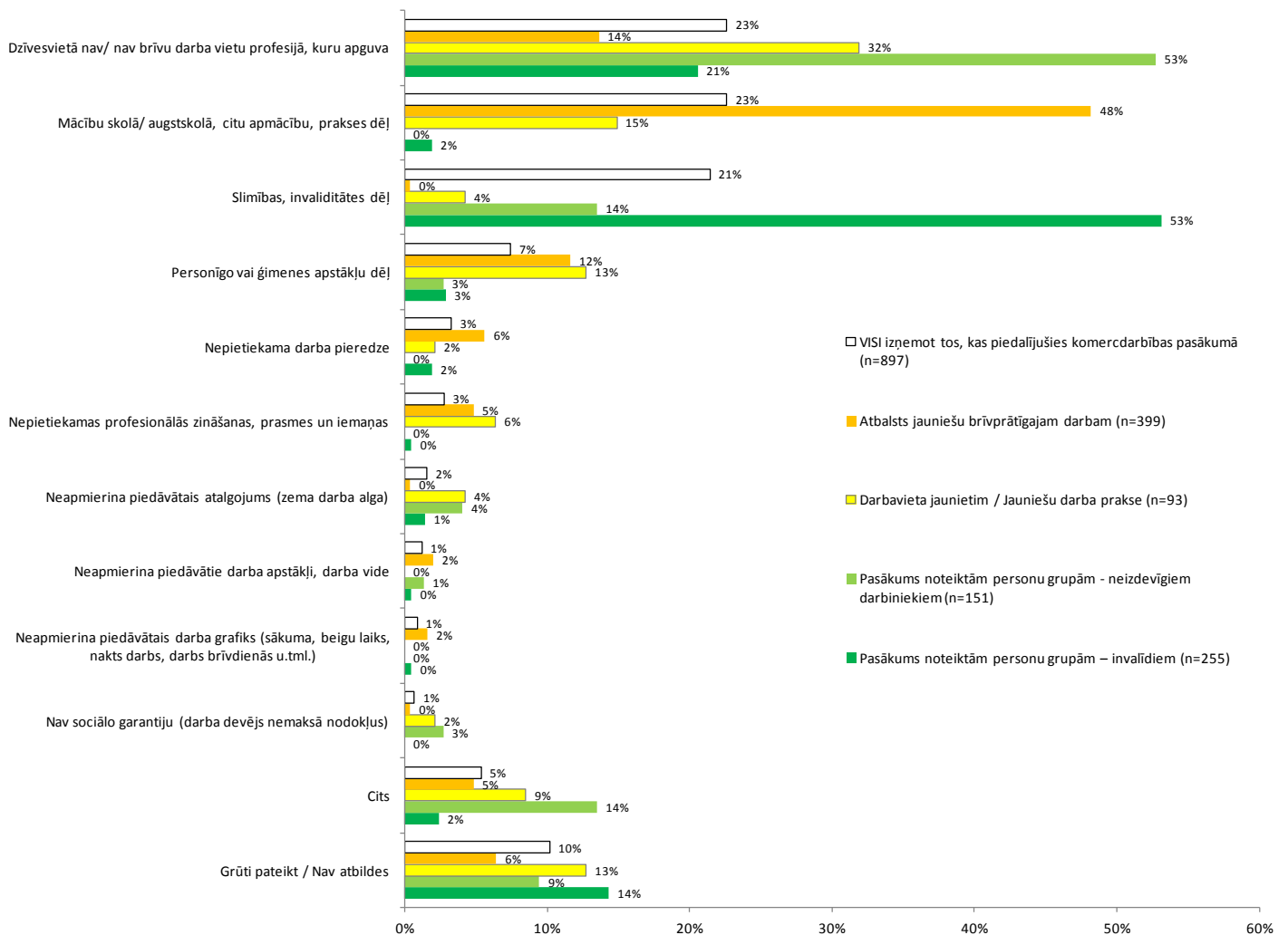
4.4. attēls. Tautsaimniecības nozares/jomas, kurās trūkst zināšanas vai prasmes palīdzētu atrast darbu, dalījumā pa pasākumu tiem



Sarežģīti uz jautājumu atbildēt ir arī citiem PNPG dalībniekiem, kā arī tiem, kas piedalījušies komercdarbības pasākumā. Iemesli gan varētu būt atšķirīgi – vienā gadījumā vājāka orientēšanās darba tirgū, otrā – centieni meklēt nevis darba devēju, bet iespēju gūt peļņu.

Uz jautājumu par to, kādēļ šobrīd nespēj atrast darbu, nestrādājošie respondenti izceļ darbavietu trūkumu, faktu, ka šobrīd mācās, kā arī savu veselības stāvokli (sk.4.5.attēlu).

4.5. attēls. Nosauktie nestrādāšanas iemesli dalījumā pa pasākumu veidiem



Bāze: Tie pasākumu dalībnieki, kas aptaujas brīdī nestrādāja

Atšķiras grupas, kurās uzsvērtā tā vai cita motivācija. Personas ar invaliditāti, kas piedalījušās PNPG pasākumā, nospiedošā vairumā gadījumu uzsver savu slimību, invaliditāti, neizdevīgi darbinieki, kas piedalījušies PNPG – darbavietu trūkumu, savukārt jaunieši izceļ faktu, ka mācās (lai arī tie, kas piedalījušies pasākumā „Darbavieta jauniešiem” vai „Jauniešu darba prakse” biežāk tomēr piemin darbavietu trūkumu).

4.1.2. Aģentūras lomas redzējums

Lai noskaidrotu, kā respondenti saskata NVA lomu esošajā darba tirgus situācijā, viņiem tika piedāvāts izteikt savu viedokli par astoņiem apgalvojumiem. Rezultāts atspoguļots 4.6.attēlā un atspoguļo gan kopējo situāciju, gan dažādu nodarbinātības pasākumu apmeklētāju viedokļus atsevišķi.

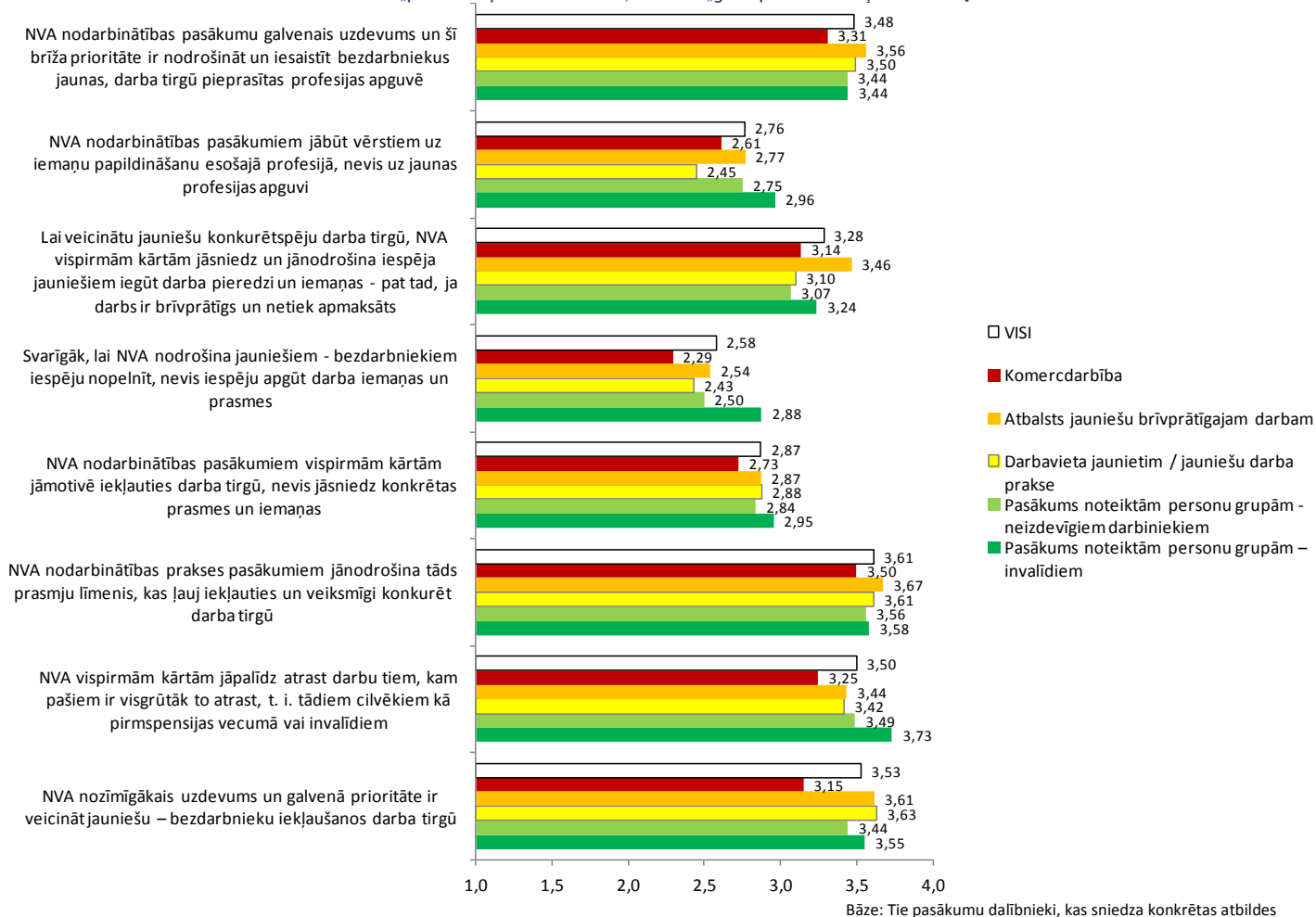
Jāsaka, ka apgalvojumi izvērtēti zināmā mērā nekritiski ar tendenci tiem piekrist, ne vienmēr līdz galam iedziļinoties saturā. Vidējais vērtējums virs 2,5 (kas nozīmē drīzāk piekrišanu) sniegts gan uz tādu visai

strīdīgu apgalvojumu, ka svarīgāk, lai NVA nodarbinātības pasākumi dotu iespēja nopelnīt nevis apgūt darba prasmes un iemaņas, gan uz apgalvojumu, kas savā būtībā pasaka pretēju domu. Vienīgi komercdarbības pasākuma dalībnieku atbildes mazākā mērā liecina par tendenci piekrist jebkādiem piedāvātajiem apgalvojumiem, bet to satur izvērtēt kritiskāk.

Raksturīgi, ka pozitīvāk vērtēti „labskanīgāki” apgalvojumi (pat ja saturiski pretēji), kamēr kritiskāk tādi, kuros ietverta doma, ka jādara kaut kas viens un ne cits. Pēdējo jēga acīmredzot uztverta precīzāk, kamēr „labskanīgāko” apgalvojumu gadījumā respondenti visdrīzāk par alternatīvu vienkārši neiedomājās.

4.6. attēls. NVA nodarbinātības pasākumu dalībnieku vērtējums par piedāvātajiem izteikumiem dalījumā pa pasākumu tiptiem

[aritmetiskie vidējie, pieņemot, ka „pilnībā piekrīt” atbilst 4, „drīzāk piekrīt” – 3, „drīzāk nepiekrīt” – 2, bet „pilnībā nepiekrīt” atbilst 1; atbildes „grūti pateikt” nav ņemtas vērā]



Ir konstatējamas zināmas sakarības starp specifiskās grupas interesēm un pausto viedokli – tā jauniešu pasākumu dalībnieki nedaudz biežāk par citiem norāda uz nepieciešamību risināt jauniešu–bezdarbnieku problēmas, bet PNPG dalībnieki ar invaliditāti – uz nepieciešamību risināt viņu problēmas.

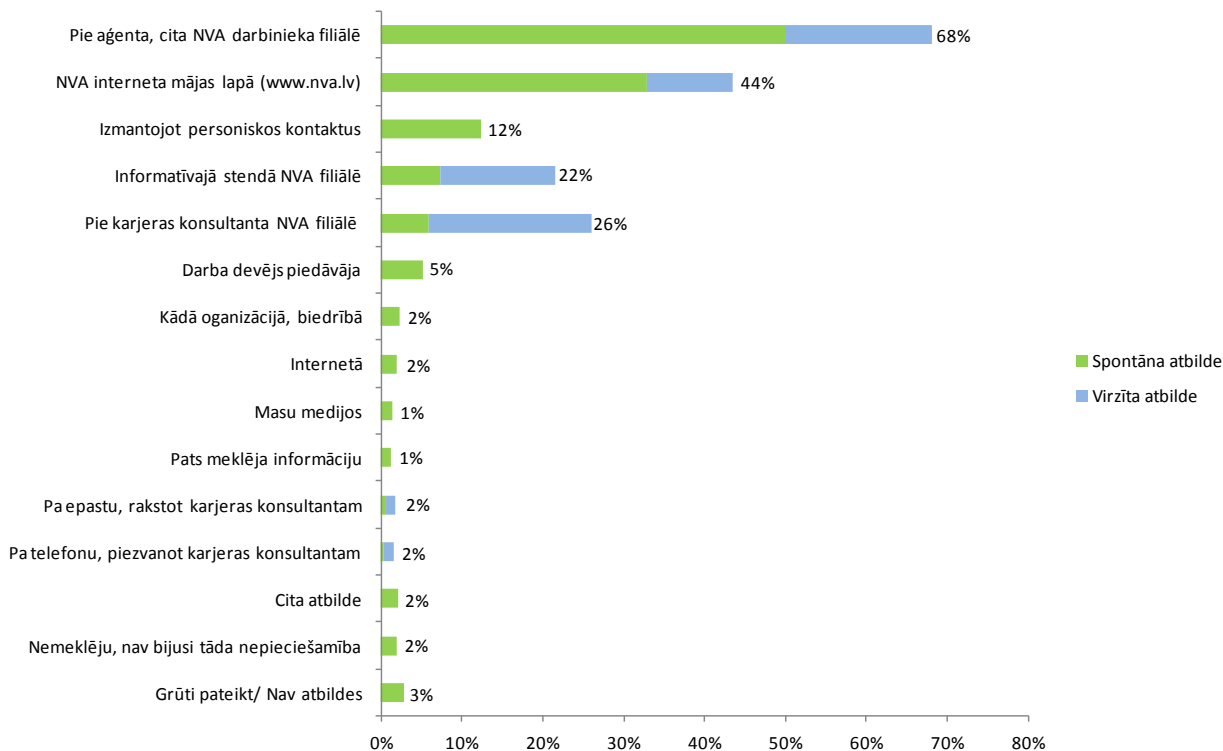
Kopumā secināms, ka NVA nodarbinātības pasākumu dalībnieku viedoklim nebūtu jābūt noteicošam, izvēloties to vai citu NVA darbības virzienu. Problēmas šai gadījumā rada gan katras konkrētās grupas intereses, gan arī kompetences trūkums novērtēt situāciju.

4.2. INFORMĀCIJA PAR NVA NODARBINĀTĪBAS PASĀKUMIEM UN PASĀKUMU IZVĒLE

4.2.1. Informācijas avoti par NVA nodarbinātības pasākumiem

Pieejamākais un izmantotākais informācijas avots par NVA nodarbinātības pasākumiem ir nodarbinātības aģents – vairāk kā puse respondentu šo atbildi sniedz spontāni (bez priekšā teikšanas), savukārt tad, ja saņem papildjautājumu, vai arī aģents, jau 68% norāda uz to, ka izmantojuši aģenta palīdzību (sk. 4.7.attēlu).

4.7. attēls. Informācijas avoti par NVA organizētajiem nodarbinātības pasākumiem un to iespējām



Bāze: Visi

Otrs biežāk minētais informācijas avots ir NVA interneta mājas lapa. Spontāni 12% respondentu norāda, ka informācijas iegūšanai izmantojuši personiskus kontaktus, tomēr jāņem vērā, ka šī atbilde nebija iekļauta anketā – respektīvi, respondentiem netika īpaši pārvaicāts, vai viņi šo avotu izmantojuši – ja tas būtu noticis, visdrīzāk šī atbilde tiktu sniegta biežāk. Līdz ar to neformālo kontaktu lomu informācijas izplatīšanā par nodarbinātības pasākumiem nedrīkst vērtēt kā nenozīmīgu, lai arī tā noteikti atpaliek no tādiem avotiem kā NVA aģents un mājas lapa internetā.

Vēl divas salīdzinoši izplatītas atbildes ir informatīvais stends NVA filiālē, kā arī karjeras konsultants. Tomēr šīs atbildes galvenokārt saņemtas kā virzītās, proti, respondentam par šiem informācijas avotiem īpaši pajautāts). Stends NVA filiālē visdrīzāk netiek spontāni nosaukts tāpēc, ka reti tiek izmantots tīši – drīzāk tas ir nejaušs informācijas avots, kura nozīmīgums samazinās līdz ar rindu mazināšanos NVA filiālēs. Tomēr, ja klientam pajautā, viņš atzīst, ka kādreiz ieskatījies arī stendā.

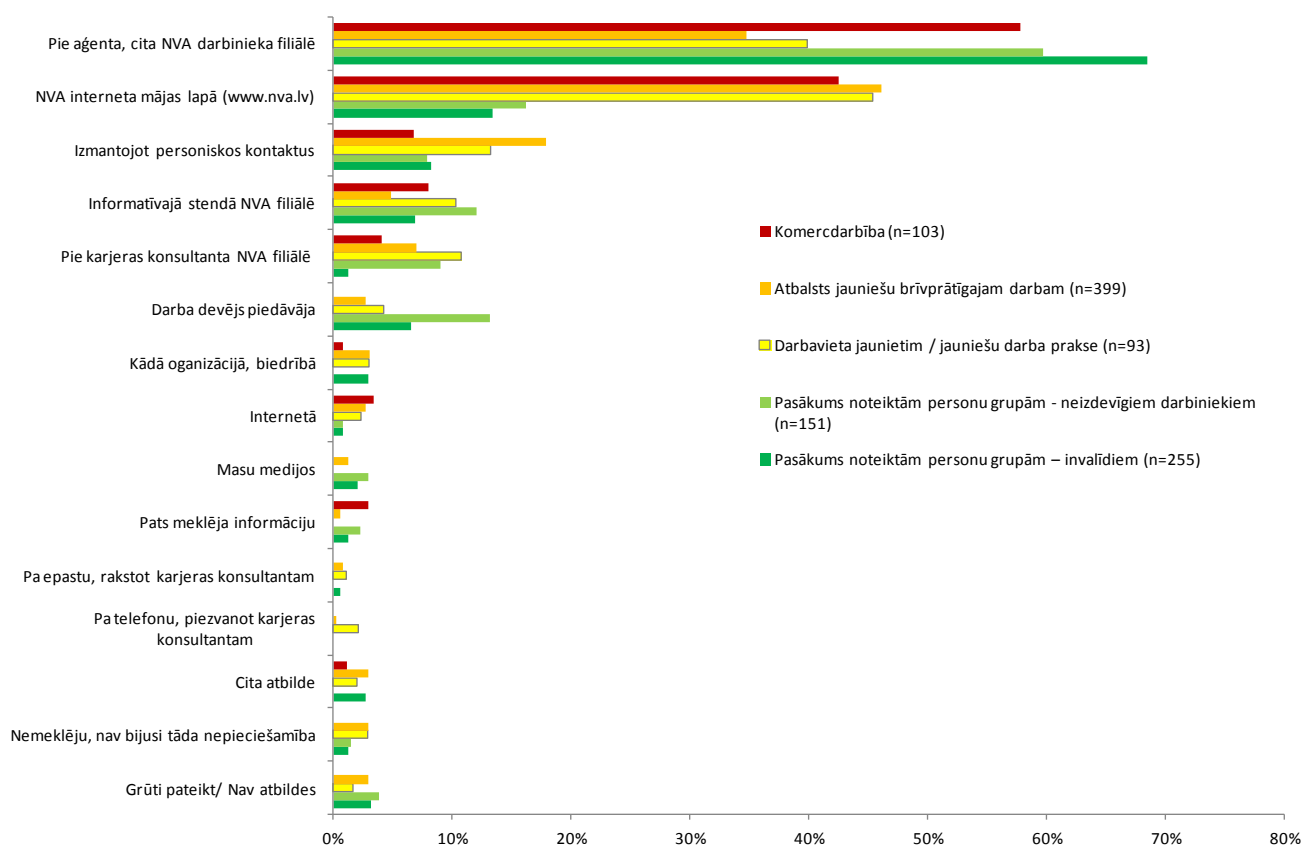
Iemesls, kāpēc karjeras konsultants tik bieži tiek nosaukts kopumā, taču tik reti spontāni, visdrīzāk ir šī darbinieka funkciju sliktā atpazīstamība klientu vidū – šo problēmu atklājam jau pētījumā par apmācību

pasākumiem 2012.gadā. Ja ir tik vienkārši piemirst šos apmeklējumus un uz tiem norādīt tikai tad, kad par to pajautā īpaši, tad visdrīzāk iemesli ir divi: karjeras konsultanta sniegtā informācija par nodarbinātības pasākumiem bijusi kopumā ļoti nebūtiska, kā arī klienti neatšķir karjeras konsultantus no aģentiem, un daļā gadījumu, kad saņemta virzītā atbilde „karjeras konsultants” īstenībā ir runa par NVA aģentu.

Tādi informācijas avoti kā zvans vai epasts karjeras konsultantam nodarbinātības pasākumu dalībnieku vidū tiek izmantoti ļoti reti – ja īpaši pajautāts (virzītā atbilde), tad to nosaukuši ap 2% respondentu, kamēr spontāni šīs atbildes būtībā neparādās.

Salīdzinot atbildes, ko snieguši dažāda veida pasākumus apmeklējušie respondenti (sk. 4.8.attēlu), redzam, ka NVA aģents kā informācijas avots ir īpaši populārs PNPG dalībnieku vidū, savukārt NVA mājaslapu šo pasākumu dalībnieki izmanto reti, tā ir populāra jauniešu un komercdarbības pasākumu dalībnieku vidū.

4.8. attēls. Informācijas avoti par NVA organizētajiem nodarbinātības pasākumiem un to iespējam dalījumā pa pasākumu veidiem (spontānās atbildes)



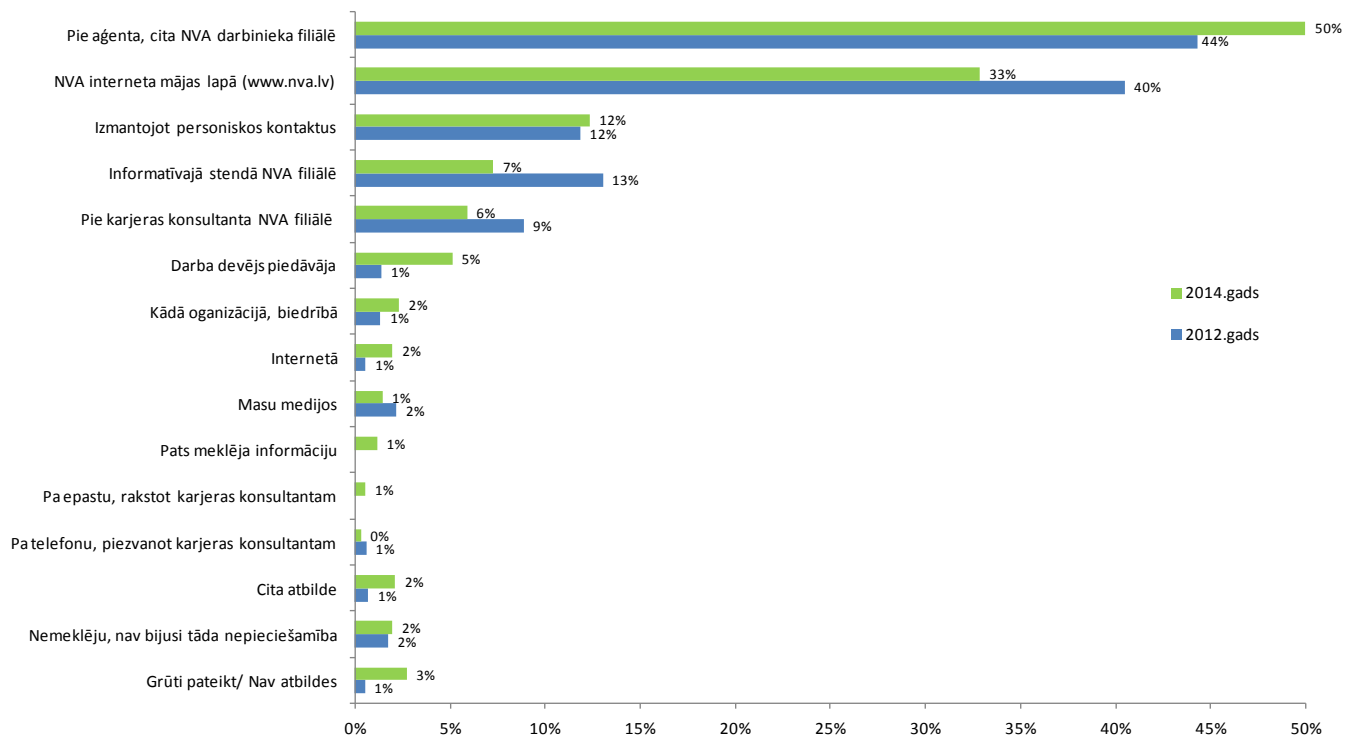
Bāze: Visi

Tieši jaunieši ir tie, kas biežāk par citiem spontāni nosaukuši personiskus kontaktus kā informācijas avotu.

Jāpievērš uzmanība arī spontāni sniegtajai atbildei „Darba devējs piedāvāja”, ko snieguši pārsvarā PNPG dalībnieki – tas norāda uz veidu, kā praktiski šim pasākumam tiek piesaistīti dalībnieki.

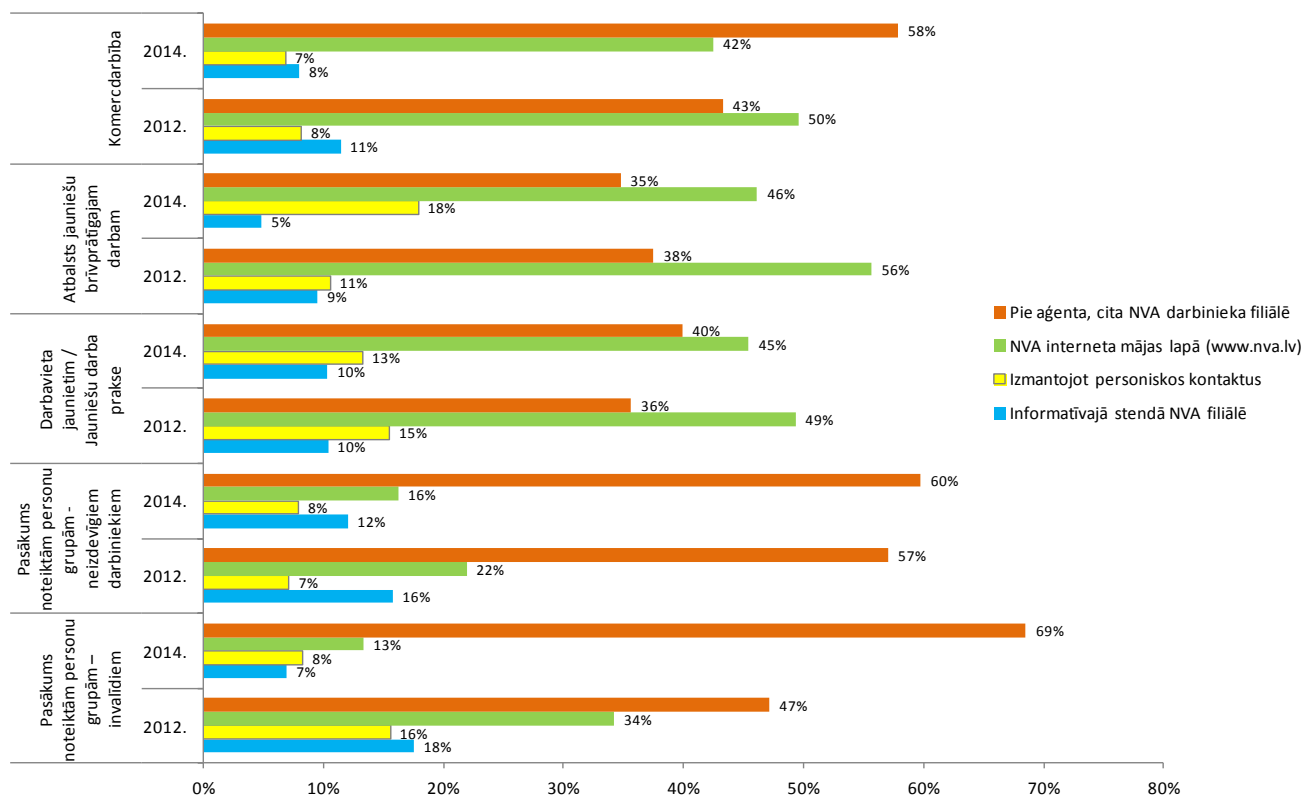
Salīdzinot informācijas avotu izmaiņas kopš 2012.gada (sk. 4.9.attēlu), konstatējam tādu tendenci kā informācijas iegūšanu biežāk tiešā veidā no cilvēkiem, ne no pastarpinātiem medijiem (kā mājas lapa, stends u.tml.). Tas saistāms ar NVA darbinieku noslodzes mazināšanos – klienti biežāk runā personiski ar aģentiem nevis meklē informāciju internetā vai vēl kur citur.

4.9. attēls. Informācijas avoti par NVA organizētajiem nodarbionātības pasākumiem un to iespējām salīdzinājumā ar 2012.gadā nosauktajiem (spontānās atbildes)



Bāze: Visi

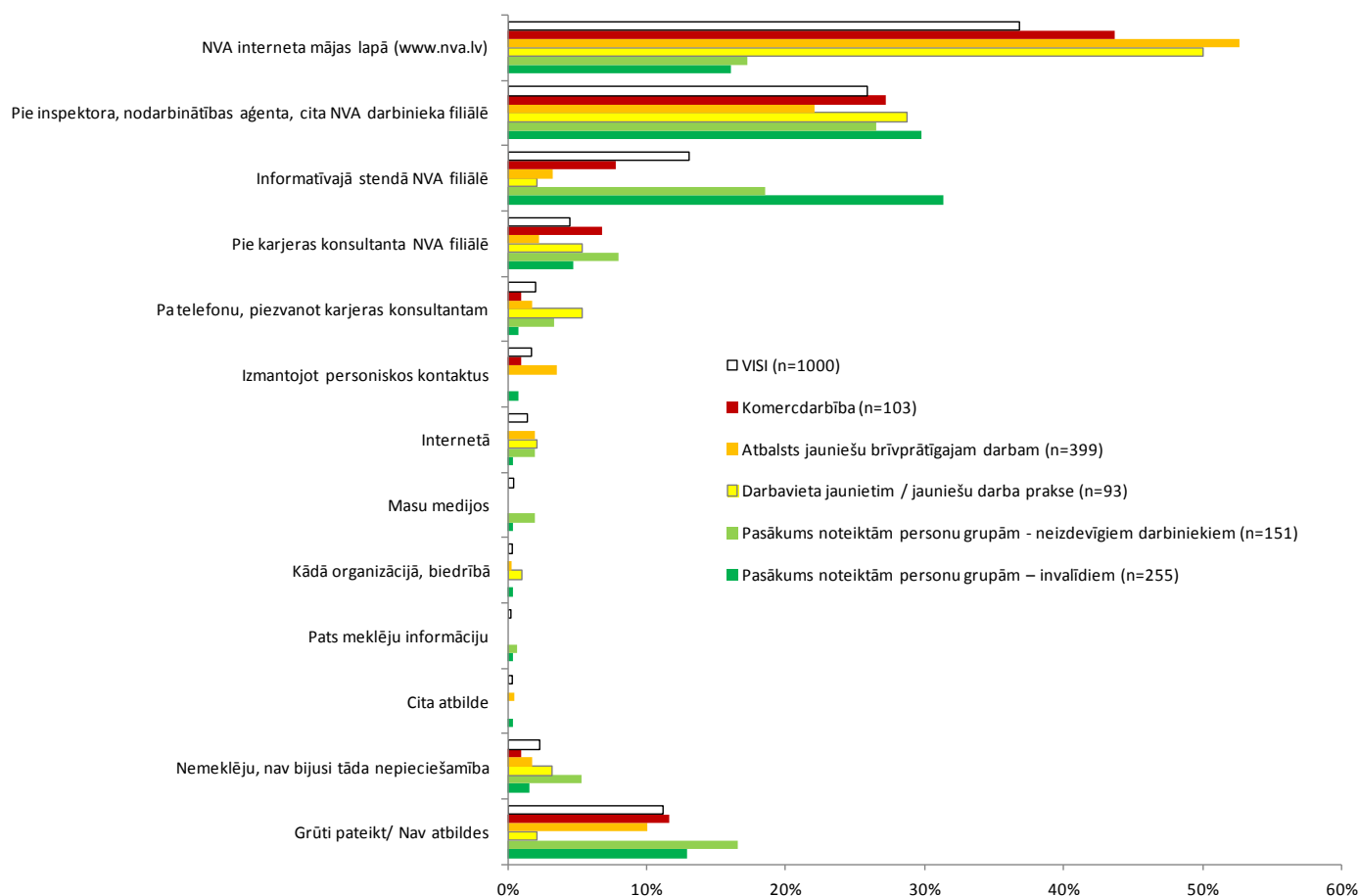
4.10. attēls. Biežāk nosauktie anketā iekļautie informācijas avoti par NVA organizētajiem nodarbionātības pasākumiem un to iespējām salīdzinājumā ar 2012.gadā nosauktajiem dalījumā pa pasākumu veidiem (spontānās atbildes)



Bāze: Visi

Skatot biežāk nosauktos iemeslus dalījumā pa pasākumu veidiem (sk. 4.10.attēlu), redzam, ka informācijas biežāka gūšana nepastarpināti no aģenta ir vispārēja tendence. Aģents kā avots nosaukts retāk vienīgi jauniešu brīvprātīgā darba apmeklētāju vidū. Savukārt mājaslapas izmantošana samazinājusies visu pasākumu dalībnieku vidū – arī starp tiem, kas to jau tā izmantoja reti (PNPG dalībnieki). Tāpat visu pasākumu apmeklētāju vidū samazinājies informatīvo stendu nosaukšanas gadījumu skaits, kas visdrīzāk saistāms ar faktu, ka samazinājušās rindas un līdz ar to arī laiks, ko klienti pavada vietās, kur šādi stendi pieejami. Tomēr tas, ka palielinājies aģenta kā informācijas avota nosaukšanas biežums visdrīzāk liecina par vēlamu tendenci – to, ka vismaz daļai klientu – vispirmām kārtām PNPG dalībniekiem – informāciju saņemt kļuvis vienkāršāk, tā kļuvusi pieejamāka un, iespējams, saprotamāka.

4.11. attēls. Ērtākie informācijas avoti par NVA organizētajiem nodarbībām pasākumiem un to iespējām dalījumā pa pasākumu veidiem



Bāze: Visi

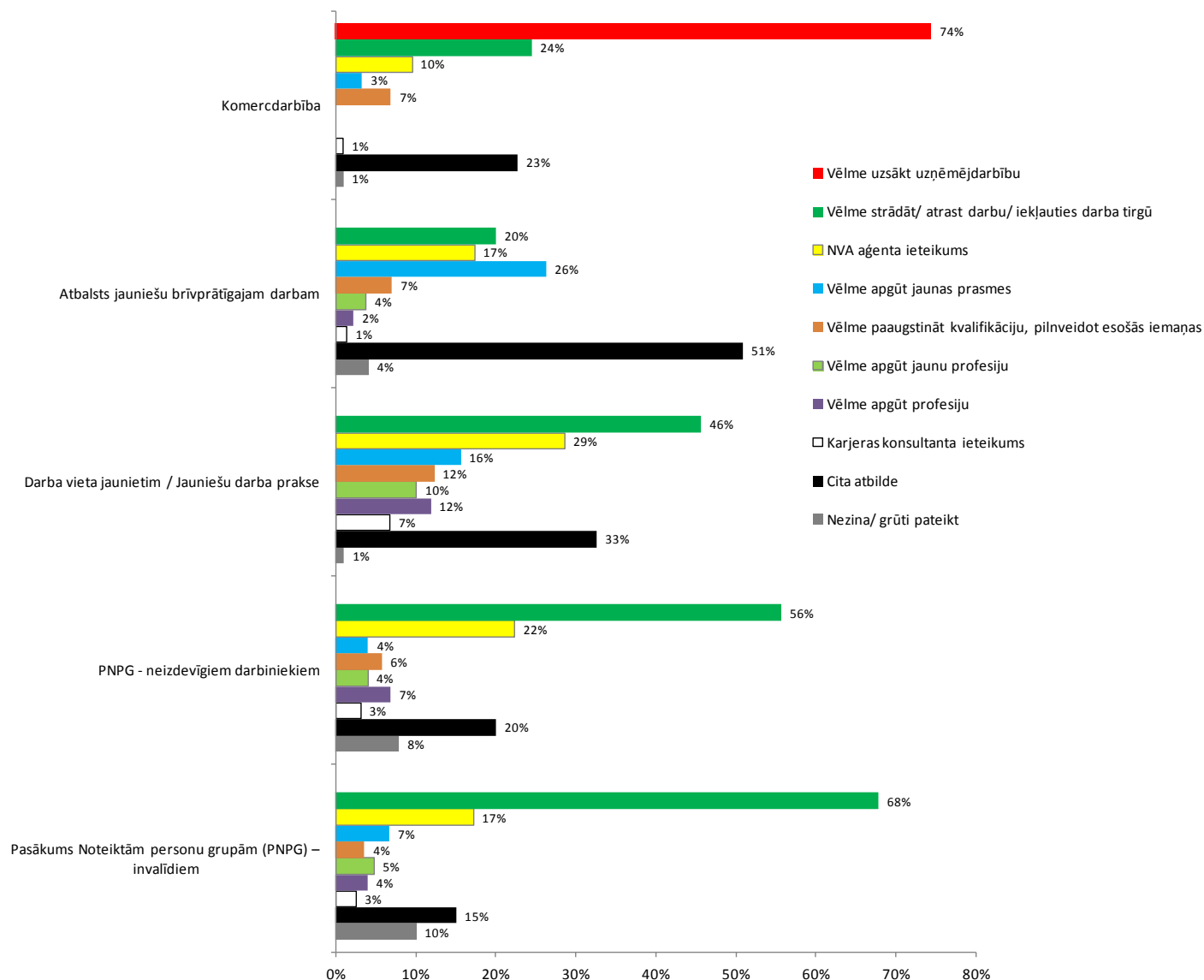
Tomēr, ja klientiem vaicā, kāds viņiem būtu ērtākais informācijas gūšanas veids, tad visbiežāk tiek nosaukta NVA mājas lapa (sk. 4.11.attēlu). Tiesa, tas gan neattiecas uz PNPG dalībniekiem, īpaši invalīdiem, kas biežāk piemin aģentus un informatīvo stendu NVA telpās. Savukārt jaunieši uz NVA mājas lapu kā ērtāko avotu norāda īpaši bieži. Tā kā šie apgalvojumi kontrastē ar reālo rīcību (vairāk par pusi jauniešu pasākumu dalībnieku min, ka ērtākais avots būtu mājaslapa, taču uz tās izmantošanu norāda 45–46%, turklāt norādes biežums, salīdzinot ar 2012.gadu samazinās, kamēr aģents kā avots tiek izmantots biežāk), iespējams, nesaskan priekšstati par to, kāda informācija no mājaslapas tiek sagaidīta un kāda saņemta. Detalizētai cēloņu noskaidrošanai būt nepieciešams izmantot kvalitatīvās metodes. Ar izmantoto metodi ir

noskaidrojams vienīgi tas, ka ērtāk būtu izmantot mājas lapu, bet ērtāk ir izmantot aģentu kā informācijas avotu.

4.2.2. NVA nodarbinātības pasākumu izvēle

Tā vai cita informācija par nodarbinātības pasākumiem rezultējas konkrētā rīcībā – pasākuma izvēlē vai arī tajā, ka pasākumu neizvēlas. Pasākumu dalībniekiem tika vaicāts, kādi faktori noteikuši to, ka viņi apmeklētajā pasākumā piedalījušies (sk. 4.12.attēlu).

4.12. attēls. Respondentu norādītie nodarbinātības pasākumu izvēli noteikušie faktori dalījumā pa pasākumu veidiem

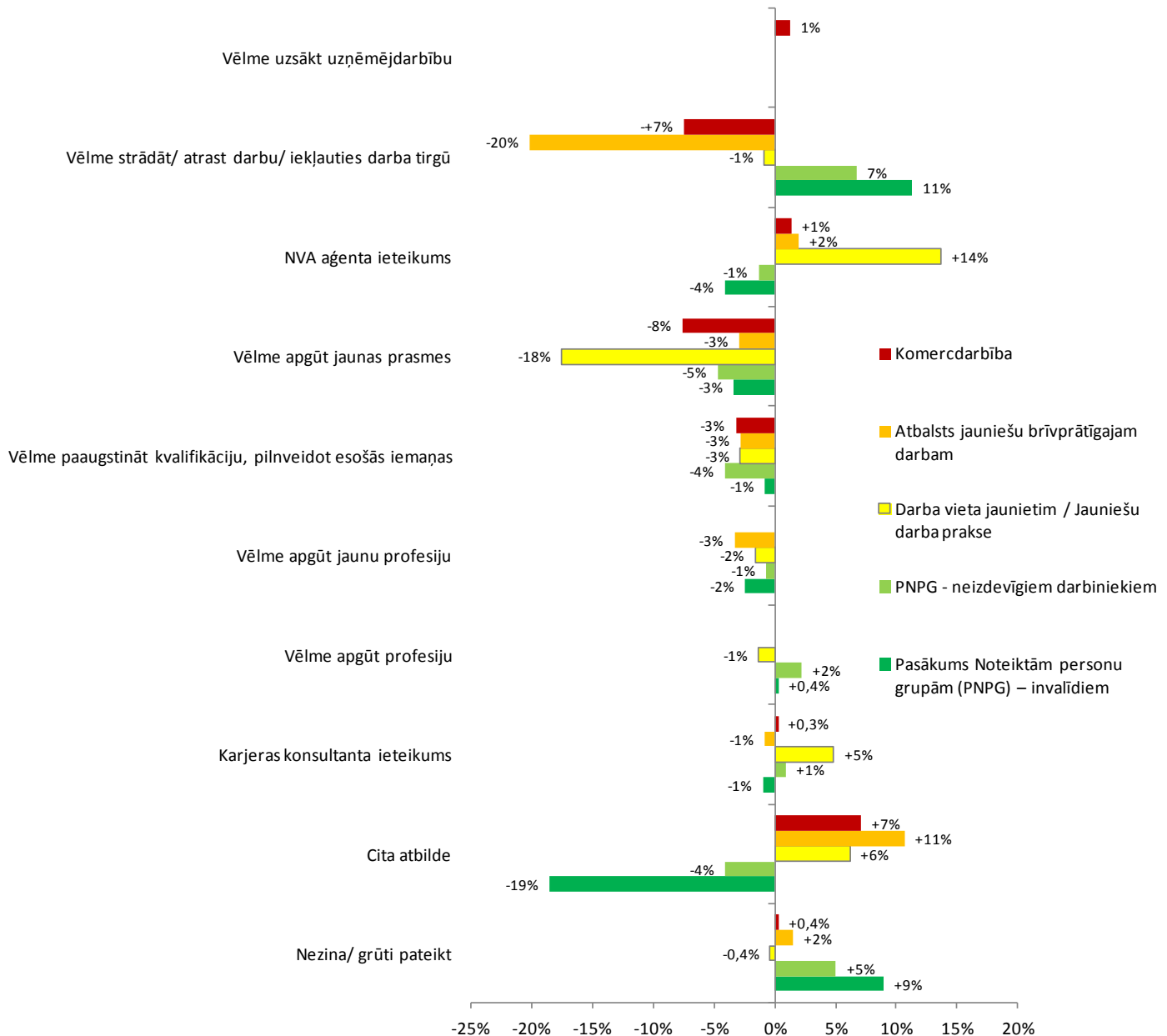


Bāze: Vīsi

Lielākā daļa no šiem faktoriem, lai arī ir nosacīti „pareizas atbildes”, tomēr sniedz maz informācijas par pasākuma izvēles gaitu – vai tā būtu vēlme uzsākt uzņēmējdarbību, iekļauties darba tirgū vai apgūt jaunas prasmes. Tomēr šo atbilžu izvēle kļūst informatīvāka, ja pasākumi tiek salīdzināti savā starpā. Tāpat ir lietderīgi salīdzināt atbildes „NVA aģenta ieteikums” izvēles īpatsvaru.

Raksturīgi, ka visbiežāk NVA aģenta ieteikums kā ietekmējošs faktors parādās pasākumu „Darbavieta jaunietim” un „Jauniešu darba prakse” gadījumā. Tas ir sastopams pat biežāk nekā PNPG dalībnieku vidū. PNPG dalībniekiem, bet jo īpaši personām ar invaliditāti – ļoti izteikti dominē atbilde, ka noteicošais faktors bijusi vēlme iesaistīties darba tirgū. Acīmredzami, ka šai mērķauditorijai tā patiešām ir nopietna problēma, līdz ar to pasākums ir precīzi mērķēts, bet nodarbinātības aģentam jāpieliek salīdzinoši nelielas pūles, lai potenciālais PNPG dalībnieks tiešāk piedalītos pasākumā. Vēl augstāka motivācija konstatējama tikai komercdarbības pasākuma dalībnieku vidū, norādot, ka izvēli noteica vēlme uzsākt uzņēmējdarbību.

4.13. attēls. Respondentu norādīto nodarbinātības pasākumu izvēli noteikušo faktoru izmaiņas kopš 2012.gada dalījumā pa pasākumu veidiem



Bāze: Visi

Īpatnējs uz šī fona ir pasākums „Jauniešu brīvprātīgais darbs” – te ir daudz dažādu stipri individuālu motivāciju, ko sarežģīti atspoguļot apkopotā veidā (taču kopā tādas nosaukušī vairāk kā puse pasākuma dalībnieku), bet no vieglāk tipoloģizējamajām līderpozīcijas iegūst vēlme apgūt jaunas prasmes, kas visu citu pasākumu dalībnieku vidū ir ievērojami retāka. Tomēr tas visnotaļ precīzi atbilst šī pasākuma filozofijai, kas

drīzāk raksturojama kā sagatavošanās pilnvērtīgai dalībai darba tirgū, kamēr citi pasākumi – kā darbs vai uzņēmējdarbība.

Salīdzinot izvēlētas atbildes ar 2012.gadu (sk. 4.13.attēlu), kopumā varam konstatēt, ka izmaiņas ir virzienā, kas būt raksturojams kā precīzāk atbilstība pasākumu pamatidejai. Tā jauniešu brīvprātīgā darba gadījumā mazinājies atbildes „vēlme strādāt, iekļauties darba tirgū” īpatsvars, bet pieaudzis individuālo motivāciju skaits, kas liecina par šo pasākumu drīzāk kā par sagatavošanos darba tirgum. PNPG gadījumā pieaugusi vēlme strādāt, bet nedaudz mazinājusies aģenta ieteikuma nozīme. Tiesa, pieaudzis arī atbildes „grūti pateikt” īpatsvars, kas liecina, ka tendence nav viennozīmīga, un pasākumā iekļaujas arī cilvēki, kam ir mazāk skaidrs, kāpēc tieši viņi to dara.

Uz šī fona atšķiras situācija ar pasākumiem „Darbavieta jauniešiem” un „Jauniešu darba prakse” – būtiski pieaudzis to respondentu īpatsvars, kas norāda, ka noteicošs bijis aģenta un arī karjeras konsultanta ieteikums, bet samazinājies – to, kas minējuši, ka vēlējušies apgūt jaunas prasmes. Tas varētu liecināt, ka minētie pasākumi pēdējā laikā piedāvāti plašāk, nekā mērķauditorija apzinājusies to nepieciešamību. Tomēr tas nenozīmē, ka šie pasākumi nav snieguši rezultātu – ja par rezultātu uzskatām darba turpināšanu uzņēmumā, kurā pasākums uzsākts, pēc tā beigām, kā arī darba turpināšanu kā tādu, tad drīzāk jāsaka, ka šo pasākumu efektivitāte uz kopējā fona pieaugusi visvairāk (sk. 4.34.attēlu).

4.3. NVA NODARBINĀTĪBAS PASĀKUMU NOVĒRTĒJUMS

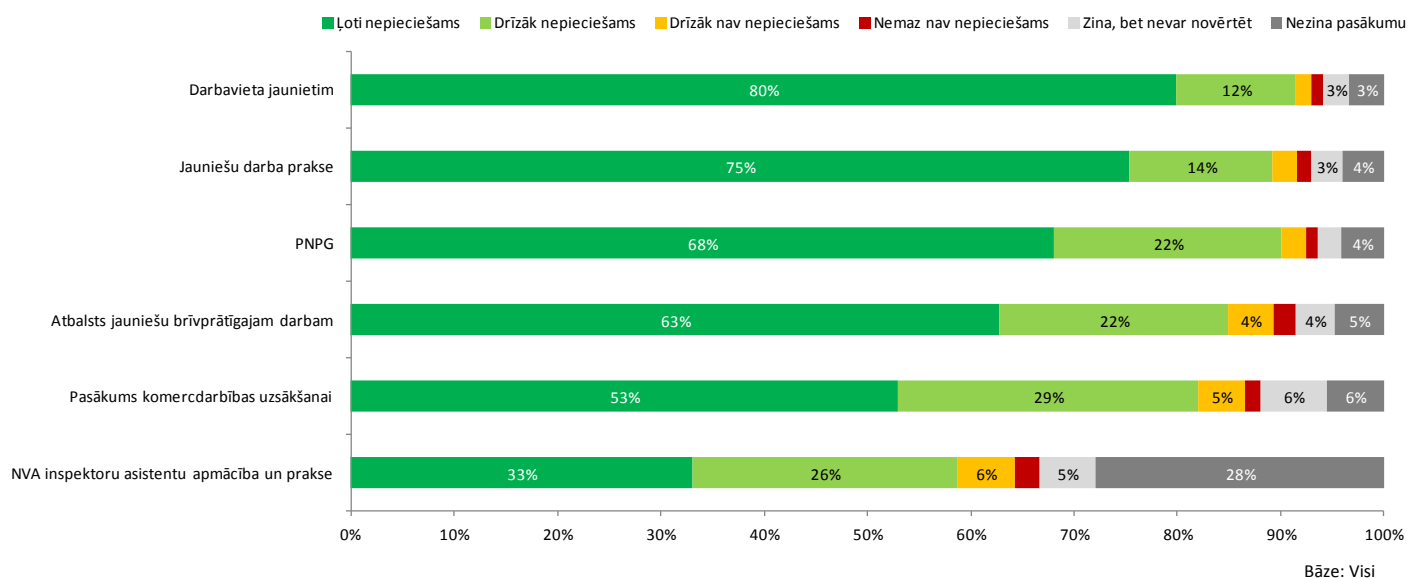
4.3.1. Apmierinātība ar apmeklētajiem pasākumiem

Kopējās situācijas noskaidrošanai visiem respondentiem tika uzdots jautājums par to, cik nepieciešami ir tie vai citi NVA nodarbinātības pasākumi (sk. 4.14.attēlu). Absolūtais vairums respondentu kā ļoti nepieciešamus vai drīzāk nepieciešamus novērtēja gandrīz visus pasākumus. Izņēmums bija vienīgi „NVA inspektoru asistentu apmācība un prakse”, kur trešdaļa vērtējumu nesniedza vispār – rezultāts visnotaļ saprotams, ja ņem vērā, ka pasākums ir visnotaļ tāls un nesaprotams „parastajam” nodarbinātības pasākumu dalībniekam. Tas gan netraucēja absolūtajam vairumam par šo pasākumu tomēr sniegt kādu atbildi.

Par visiem pārējiem pasākumiem tikai 3–6% skaidri pateica, ka šos pasākumus nezina, savukārt pārējie sniedza to vai citu vērtējumu. Vērtējums šai gadījumā gan visdrīzāk balstās nosaukuma labskanībā un vispārējos priekšstatos par nepieciešamību atbalstīt to vai citu grupu sabiedrībā – tā visaugstāk pēc nepieciešamības ierindojās „Darbavieta jauniešiem” un „Jauniešu darba prakse”. Nedaudz zemāku novērtējumu guva PNPG, jo var pieņemt, ka no nosaukuma ir mazāk skaidra tā būtība. Savukārt brīvprātīgais darbs un komercdarbība ir vērtētas mazliet kritiskāk, ņemot vērā to, ka brīvprātīgais darbs varētu nešķīst optimāls risinājums bezdarba situācijā, bet pret uzņēmējdarbību daļā sabiedrības ir noliedzošāka attieksme, nekā pret darba attiecībām.

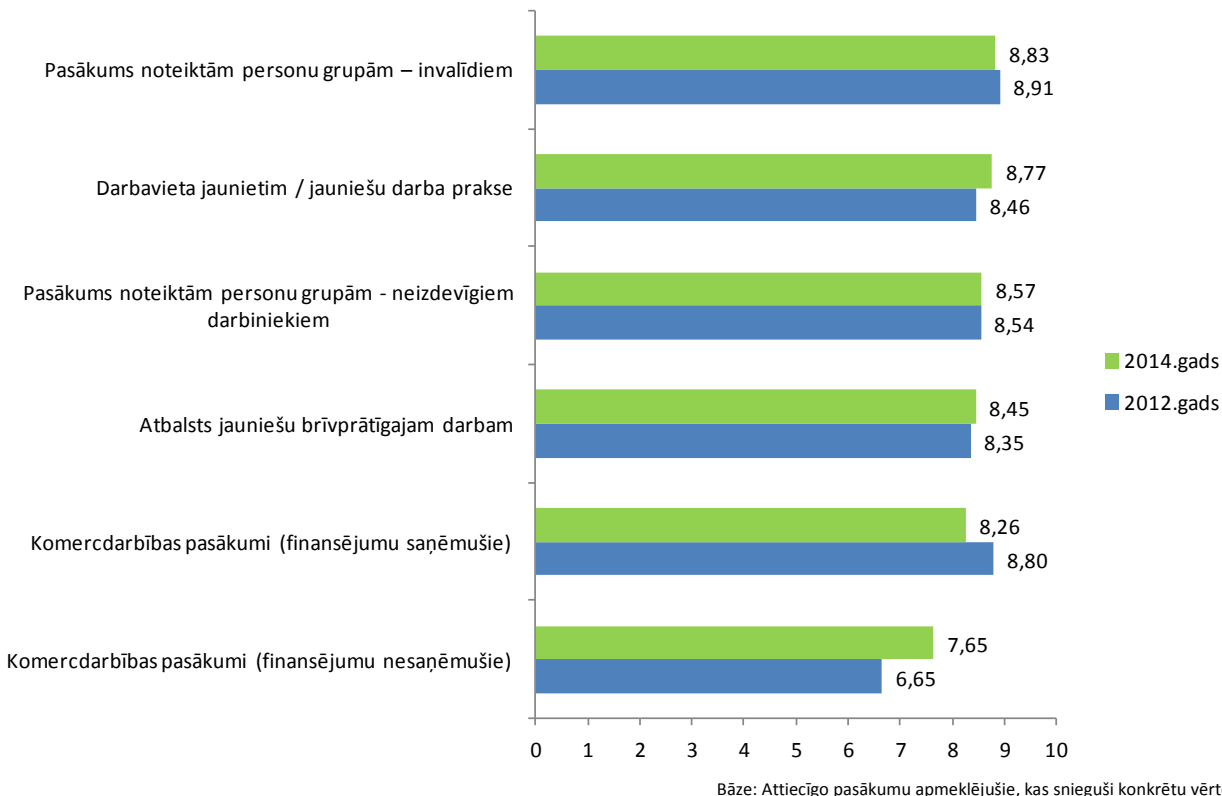
Precīzāku priekšstatu iespējams gūt, ja viedokli par pasākumu vaicājam to dalībniekiem, lūdzot novērtēt gatavību to ieteikt citiem – saviem draugiem un paziņām, ja tie nonāktu bezdarba situācijā (sk. 4.15.attēlu).

4.14. attēls. NVAorganizēto nodarbinātības pasākumu nepieciešamības novērtējums



Vairuma pasākumu novērtējums ir visnotaļ konstants un savstarpēji līdzīgs. Nosacīti pirmajā vietā pēc apmeklējušo sniegtā novērtējuma (turklāt gan 2012.gadā, gan šogad) ierindojams PNPG pasākums personām ar invaliditāti. Acīmredzot šai grupai pasākums ir mazliet vairāk nepieciešams nekā citām. Daudziem tā būtībā ir vienīgā iespēja iesaistīties darba tirgū.

4.15. attēls. Gatavība ieteikt apmeklētos NVA nodarbinātības pasākumus draugiem un paziņām salīdzinājumā ar 2012.gadu [aritmētiskie vidējie skalā no 0 līdz 10, kur 0 nozīmē „noteikti neieteiku”, bet 10 – „noteikti ieteiku”]



Kopš 2012.gada nedaudz uzlabojies pasākumu „Darbavieta jaunietim” un „Jauniešu darba prakse” novērtējums. Par iemesliem grūti spriest, tomēr iespējams, ka cēlonis ir saistāms ar nedaudz labāku šī

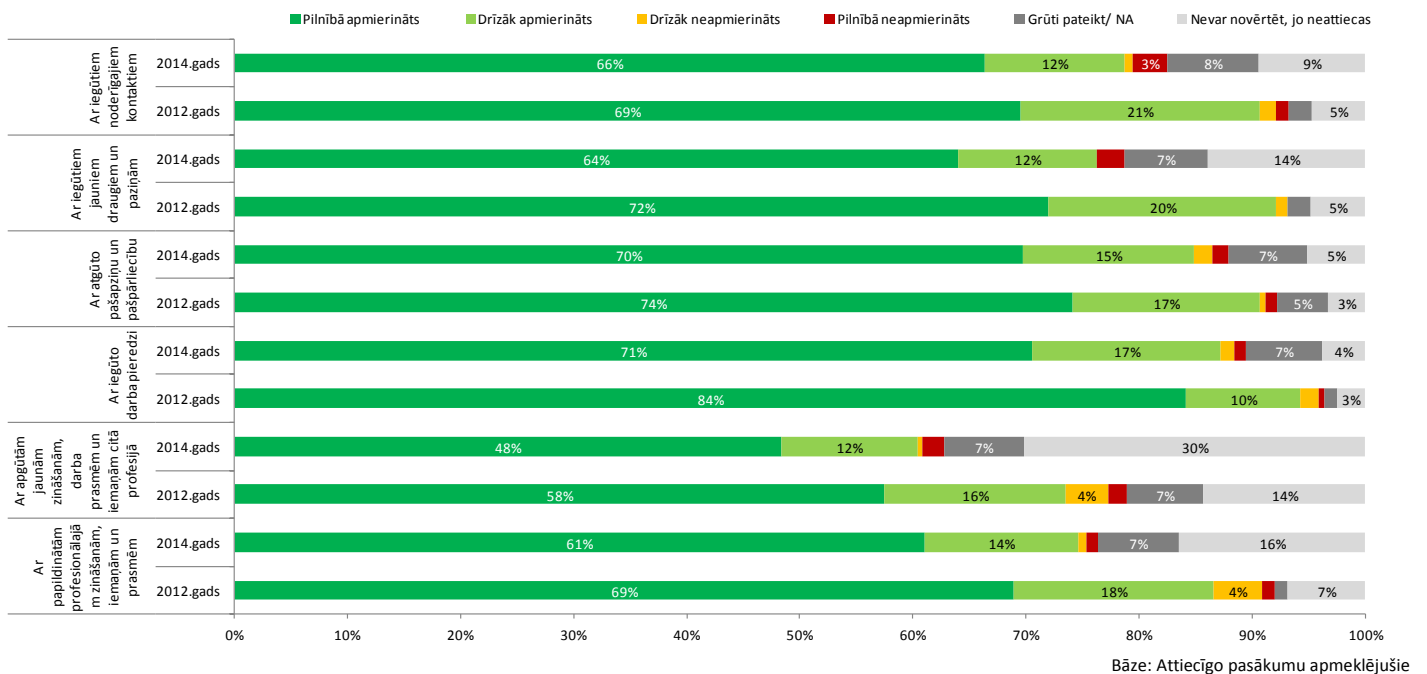
pasākuma rezultātu, kas atspoguļojas iespējās pēc tā beigām palikt darba tirgū (uzņēmumā, kurā pasākums noticis vai arī citur).

Uz šī fona atšķiras komercdarbības pasākuma novērtējums. Šeit atšķirībā no pārējiem nodarbinātības pasākumiem ir daudz lielākā varbūtība, ka klients būs neapmierināts, aizvainots, ka kaut ko nav saņēmis u.tml. – no nosaka jau pasākuma specifika, iesaistes kritēriji un biznesa plāna izvērtēšanas kritēriji. Tāpat hipotētiski var pieņemt, ka cilvēki, kas iesaistās komercdarbības pasākumā, kopumā ir prasīgāki pret saņemto pakalpojumu kvalitāti nekā pārējie.

Tā kā tā novērtējums ir visnotaļ atkarīgs no finansējuma saņemšanas fakta, attēlā divas grupas – finansējumu saņēmušie un nesaņēmušie – atspoguļotas atsevišķi. Tomēr jāsaņem, ka šobrīd atšķirības abu grupu novērtējumā vairs nav tik krasas, kādas tās bija 2012.gadā, turklāt saņēmušo vērtējums pasliktinājies, bet nesaņēmušo – uzlabojies.

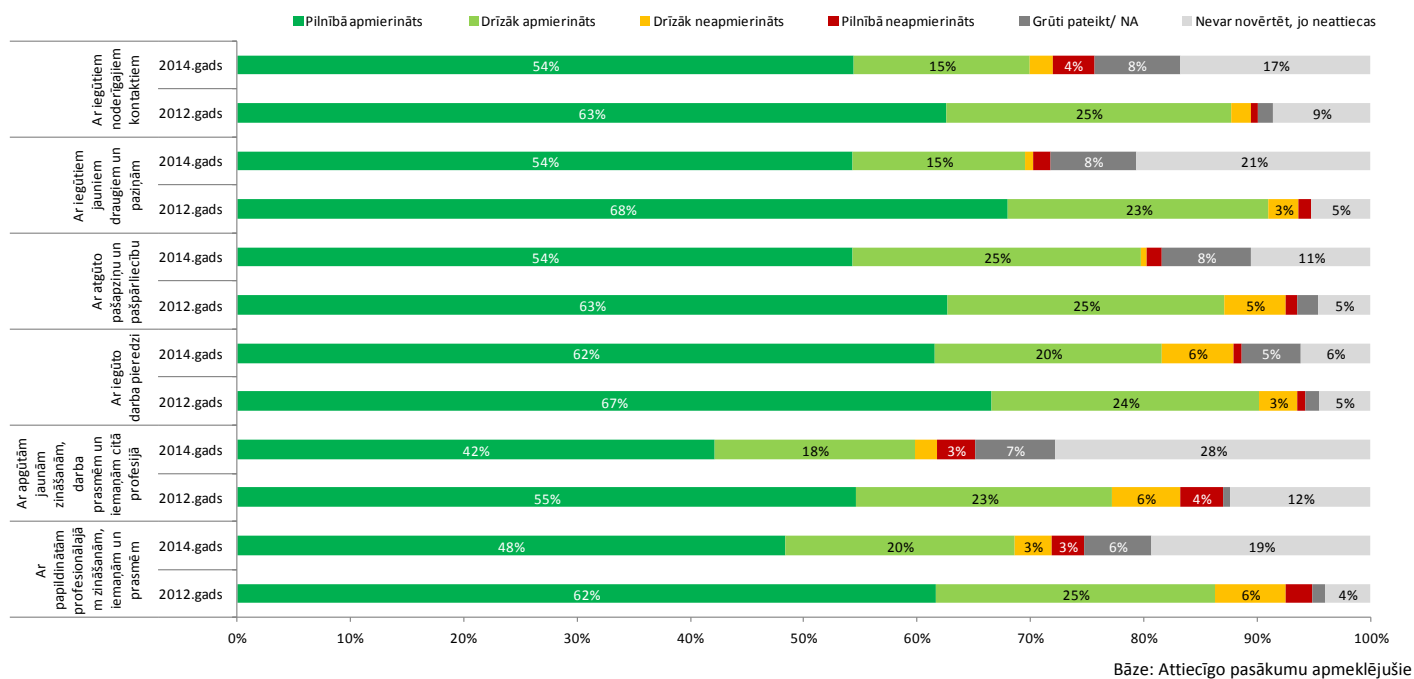
Tālāk apskatīsim pasākumus atkarībā no rezultāta, kas tajos sasniegts novērtējuma. Rezultāts mērīts ar sešu rādītāju palīdzību, ļaujot respondentiem izvērtēt katru no tiem, savukārt atspoguļojums sniegts par katru pasākumu atsevišķi (sk. attēlus 4.16–4.20).

4.16. attēls. Apmierinātība ar PNPG rezultātu personām ar invaliditāti salīdzinājumā ar 2012.gadu



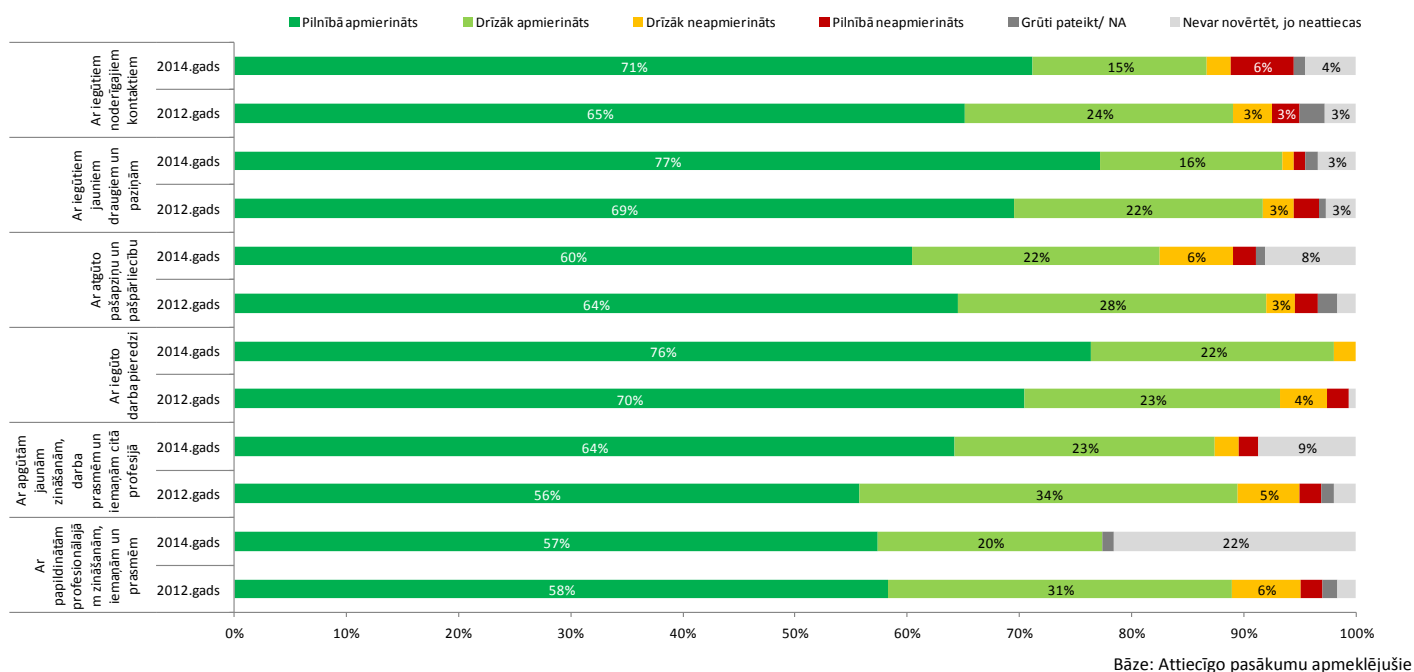
Vērtējot PNPG pasākuma rezultātu, tā dalībnieki biežāk par citiem norādījuši, ka nespēj novērtēt, jo kritērijs uz pasākumu viņu gadījumā neattiecas. Turklāt 2014.gadā šīs atbildes īpatsvars vēl ievērojami pieaudzis. Tā kā līdzīgu tendenci, salīdzinot 2012. un 2014.gadu, nevar konstatēt visu pasākumu gadījumā, jāsecina, ka šī atšķirība radusies nevis metodoloģisku atšķirību dēļ, bet dabā notikušu izmaiņu dēļ.

4.17. attēls. Apmierinātība ar PNPG rezultātu neizdevīgiem darbiniekiem salīdzinājumā ar 2012.gadu

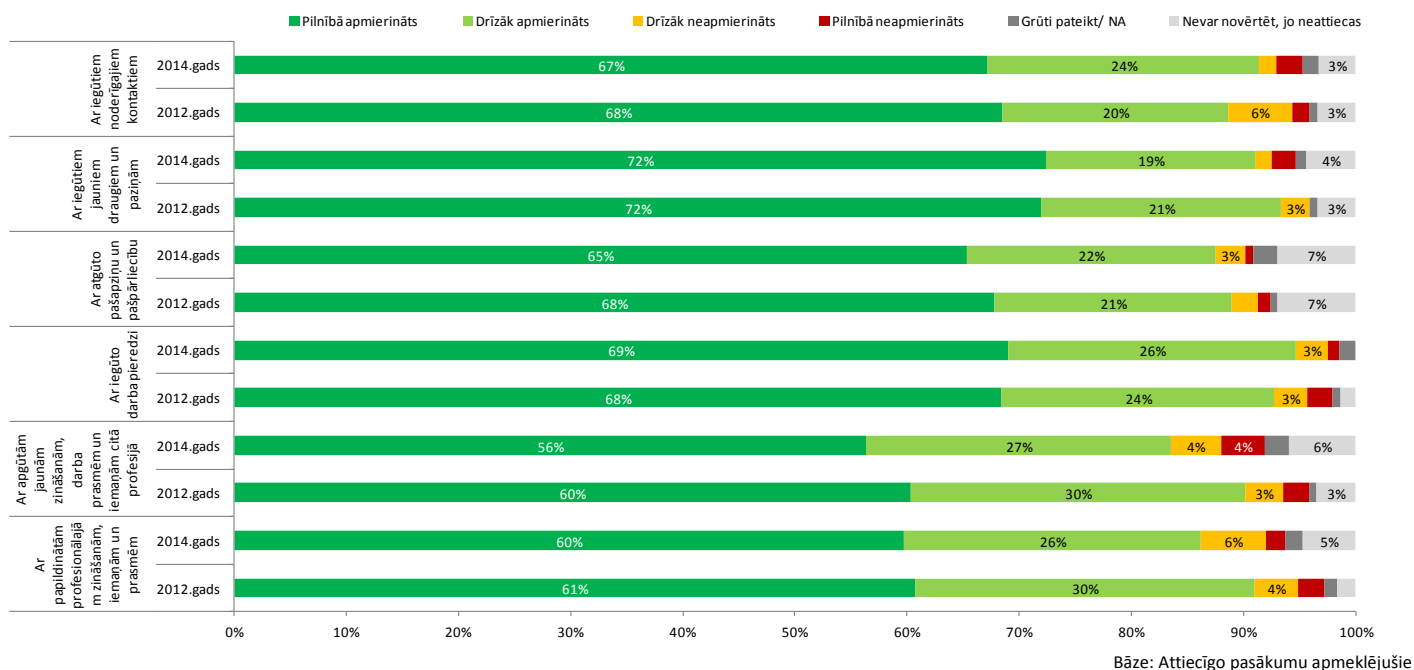


Viens no iespējamajiem cēloņiem varētu būt saistāma ar faktu, ka ne vienmēr PNPG pasākums dabā tiek izmantots, lai veicinātu cilvēku konkurētspēju darba tirgū – ja darba attiecības vai nu tiek pārtrauktas uzreiz pēc tam, kad tas ir iespējams, vai arī tiek uzsāktas ar esošu darbinieku, to vienīgi noformējot PNPG ietvaros, ir problemātiski dalībniekiem novērtēt daļu šeit minēto kritēriju, kas attiecas uz rezultātiem. Tomēr, iespējams, ir arī citi cēloņi.

4.18. attēls. Apmierinātība ar pasākumu „Darbavieta jauniešiem” un „Jauniešu darba prakse” rezultātu salīdzinājumā ar 2012.gadu



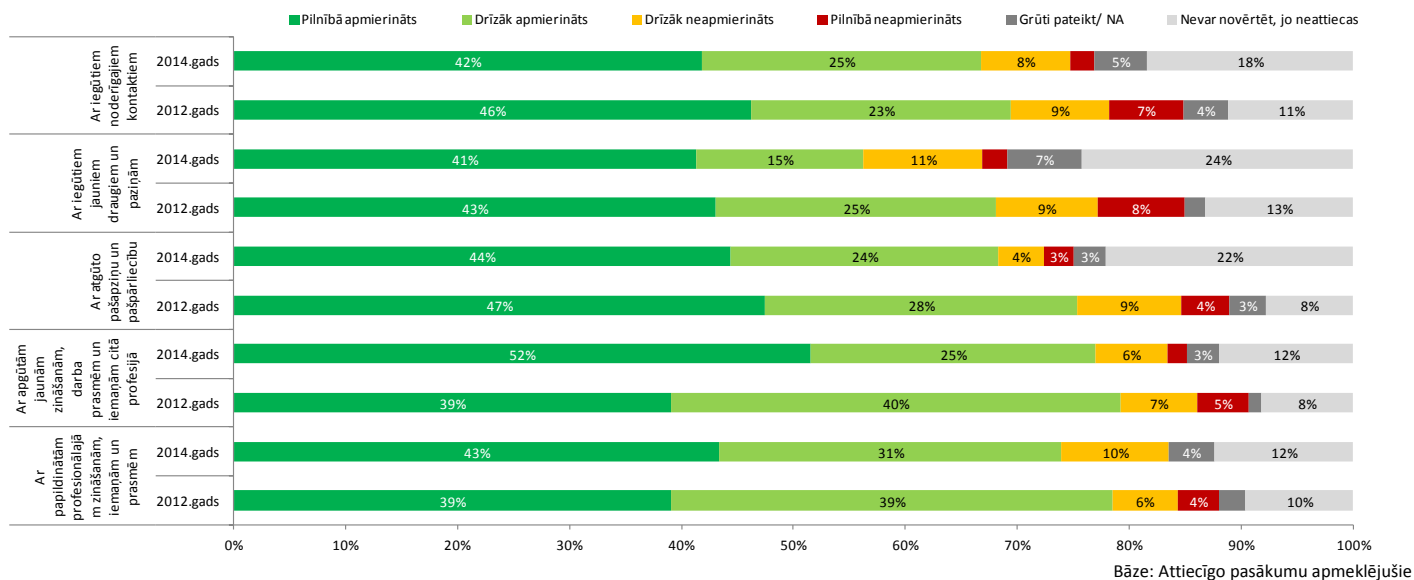
4.19. attēls. Apmierinātība ar pasākuma „Atbalsts jauniešu brīvprātīgajam darbam” rezultātu salīdzinājumā ar 2012.gadu



Tāpat konstatējams, ka personas ar invaliditāti būtībā visu rezultātu gadījumā sniegušas augstāku novērtējumu, salīdzinot ar neizdevīgiem darbiniekiem. Viņi uz pārējo fona biežāk (līdz ar tiem, kas piedalījušies jauniešu brīvprātīgā darba pasākumos) norāda uz atgūto (vai iegūto) pašapziņu, pašpārliecību.

Jauniešu pasākumu dalībnieki uz kopējā fona augstāk vērtē to, ka ir papildinājuši savas zināšanas vai prasmes, ieguvuši jaunas, kā arī ieguvuši pieredzi, draugus paziņas, kontaktus. Acīmredzot šīs arī ir lietas, kas jauniešiem ir svarīgākās, līdz ar to būtu būtiski, piedāvājot pasākumus jauniešiem, koncentrēties uz tām.

4.20. attēls. Apmierinātība ar komercdarbības pasākuma rezultātu salīdzinājumā ar 2012.gadu

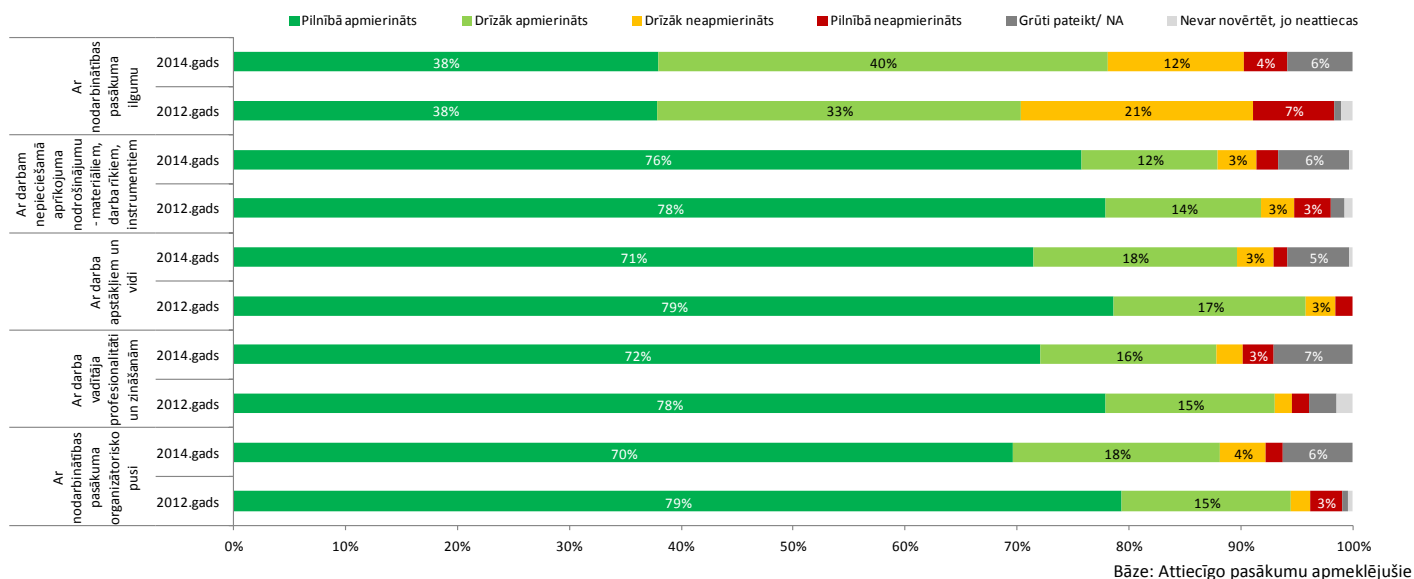


Tie, kas piedalījušies komercdarbības pasākumā, uz pārējo fona ir ievērojami kritiskāki. Tāpat šķiet, ka šeit piedāvātie rezultātu rādītāji šobrīd uz komercdarbības pasākumiem ne vienmēr ir viegli attiecināmi. Konkrēti

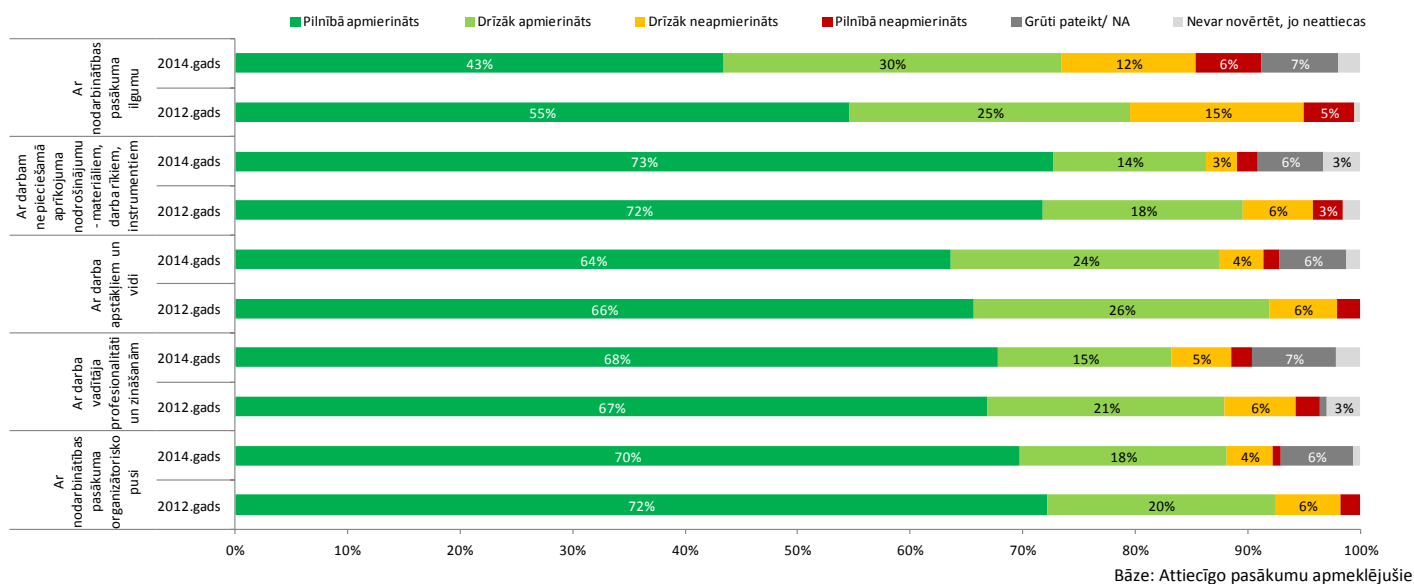
tas sakāms par iespēju iegūt jaunus draugus, paziņas, kā arī iespēju atgūt pašapziņu. Ar pēdējo visdrīzāk daļai dalībnieku nav problēmu, kamēr paziņu un kontaktu iegūšanas iespējas pasākums acīmredzot piedāvā mazākā mērā nekā citi.

Otrs pazīmju, kopums, ko respondenti novērtēja, saistījās ar pasākumu organizatorisko pusi – to, vai klientiem piemērots šķitis to ilgums, aprīkojums, apstākļi, vadītājs, organizatoriskā puse kopumā. Rezultāti atspoguļoti 4.21–4.25 attēlos.

4.21. attēls. Apmierinātība ar PNPG apstākļiem personām ar invaliditāti salīdzinājumā ar 2012.gadu



4.22. attēls. Apmierinātība ar PNPG apstākļiem neizdevīgiem darbiniekiem salīdzinājumā ar 2012.gadu

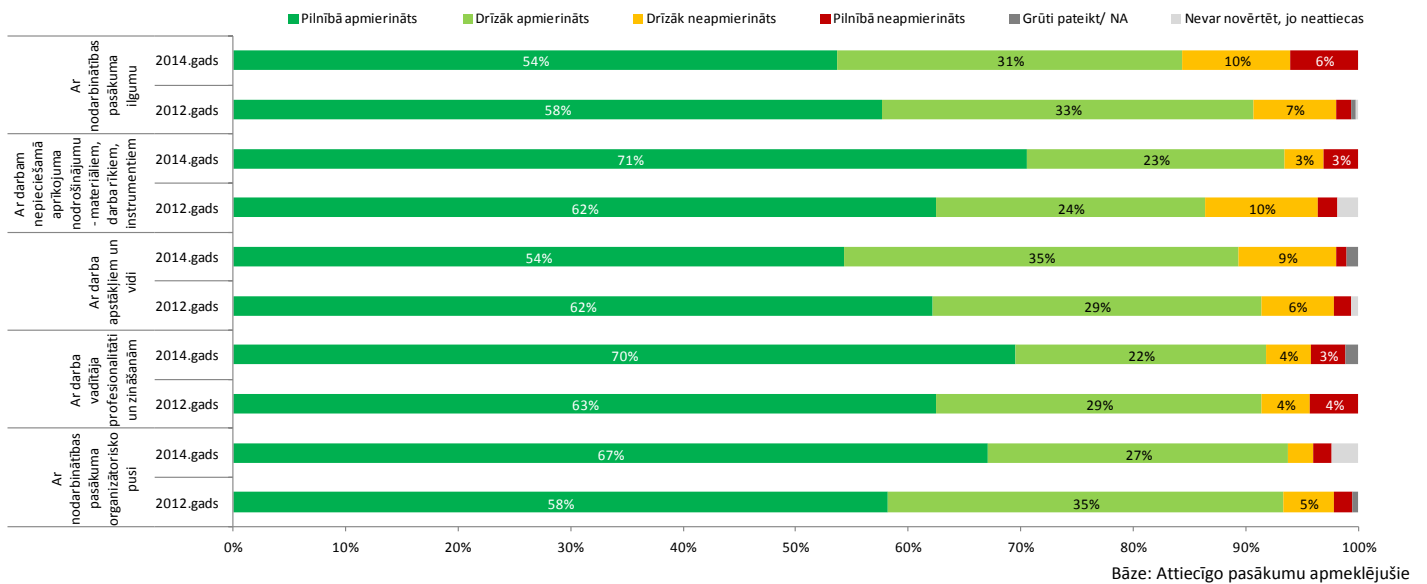


Snigtie novērtējumi kopumā ir izteikti pozitīvi. Kritiskākie uz kopējā fona ir komercdarbības pasākuma dalībnieki. Lai arī atbilst patiesībai, ka finansējumu nesaņēmušie ir nedaudz kritiskāki, tomēr šai gadījumā nesniedzam informāciju griezumā atkarībā no finansējuma saņemšanas – finansējumu nesaņēmušo kritiskais vērtējums visticamāk ir maz saistīts ar vērtējamajiem kritērijiem pēc būtības, vairāk ar aizvainojumu un neapmierinātību ar finansējuma nesaņemšanas faktu kopumā.

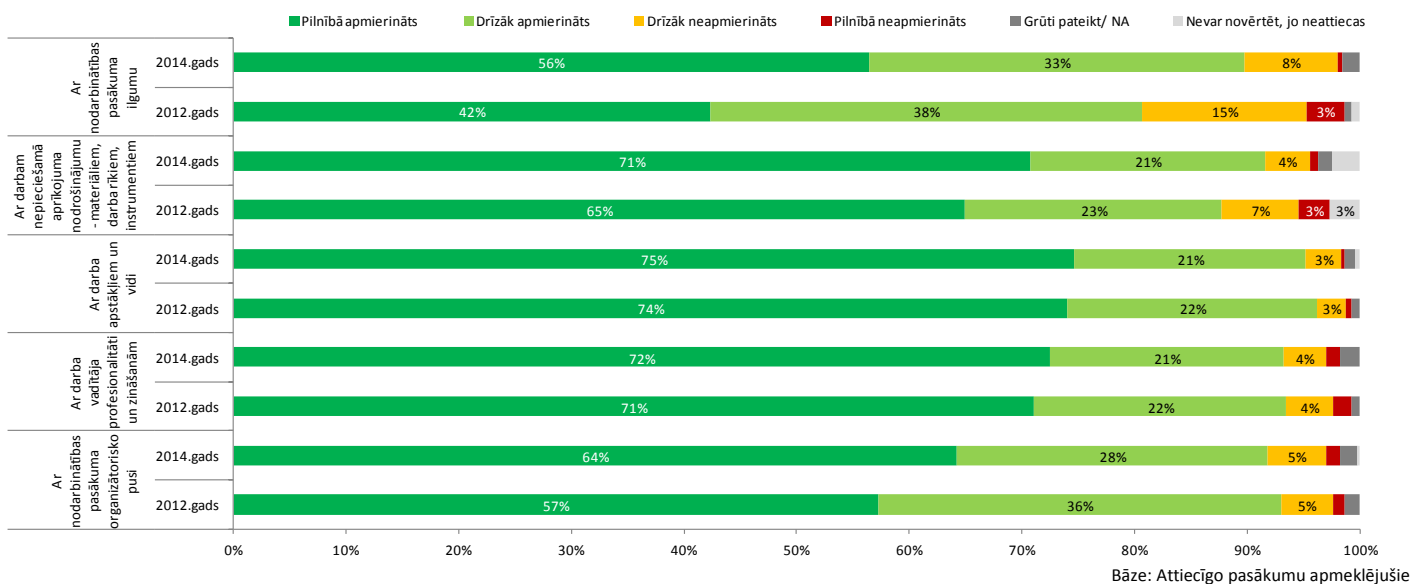
PNPG dalībniekiem, salīdzinot ar citu pasākumu dalībniekiem, ir grūtāk novērtēt virkni kritēriju, tai skaitā pasākuma organizatorisko pusi kopumā. Atbildes „grūti pateikt” īpatsvars kopš 2012.gada pieaudzis. Viņi, bet īpaši personas ar invaliditāti, uz pārējo kritēriju fona zemāk vērtē pasākuma ilgumu. Acīmredzot tas saistīts ar faktu, ka daļai no viņiem ārpus šādiem pasākumiem principā būtu problemātiski atrast darbu, kas nozīmē, ka pasākums šajos gadījumos drīzāk funkcionē nevis kā tālāku nodarbinātību veicinošs, bet tikai kā bonuss, kas nodrošina darba iespējas, kamēr ir spēkā.

Jauniešu pasākumu „Darbavieta jauniešiem” un „Jauniešu darba prakse” dalībnieki uz pārējo respondentu fona bijuši nedaudz kritiskāki pret piedāvātajiem darba apstākļiem, turklāt šāda tendence parādījusies tieši šogad – 2012.gadā tās nebija.

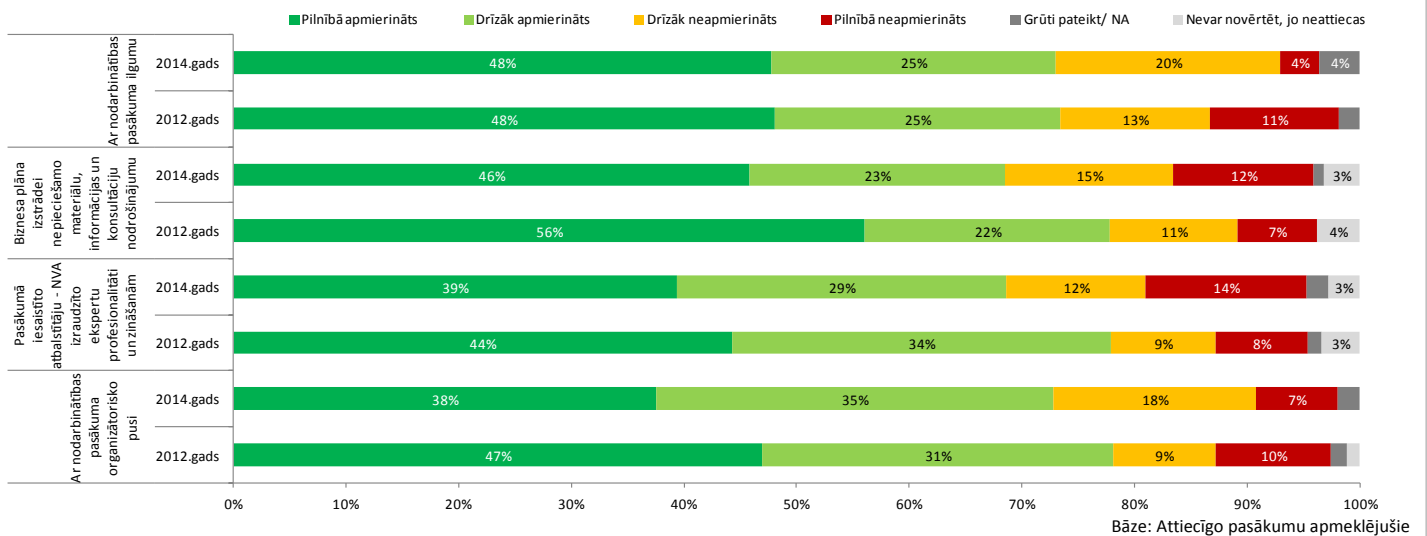
4.23. attēls. Apmierinātība ar pasākumu „Darbavieta jauniešiem” un „Jauniešu darba prakse” apstākļiem salīdzinājumā ar 2012.gadu



4.24. attēls. Apmierinātība ar pasākuma „Atbalsts jauniešu brīvprātīgajam darbam” apstākļiem salīdzinājumā ar 2012.gadu



4.25. attēls. Apmierinātība ar komercdarbības pasākuma apstākļiem salīdzinājumā ar 2012.gadu



Pozitīvi vērtējumu uz kopējā fona sniegti no jauniešu brīvprātīgā darba pasākuma dalībnieku puses. Salīdzinot ar pārējo pasākumu dalībnieku vērtējumiem, viņi visnotaļ pozitīvi izteikušies arī par pasākuma ilgumu, tomēr, ja skatām pasākuma ilgumu uz kopējā šīs grupas sniegto atbilžu fona, tad vērtējums tomēr ir kritiskāks. Tiesa gan, tas ievērojami uzlabojies kopš 2012.gada.

Uz pārējo kritēriju fona pozitīvāk PNPG dalībnieki savukārt novērtējuši darbam nepieciešamā aprīkojuma nodrošinājumu (materiālus un darbarīkus).

Komercdarbības pasākuma dalībnieki, kā jau minēts, bija kritiskākie savos vērtējumos. Jāatzīst arī, ka viņu novērtējums konkrētiem kritērijiem kļuvis kritiskāks, salīdzinot ar 2012.gadu. Tie, kas nav saņēmuši finansējumu, gan ir nedaudz kritiskāki par pārējiem, tomēr komercdarbības pasākumu dalībnieku salīdzinoši sliktākos vērtējumus nevar skaidrot vienīgi ar finansējumu nesaņēmušajiem. Kā papildus faktori te varētu būt arī šīs grupas salīdzinoši augstākais ekspektāciju un pretenziju līmenis, kā arī, arī iespējams, objektīvi apstākļi, kurus kritiskāk, ja ar tiem saskartos, vērtētu arī citu pasākumu dalībnieki.

4.3.2. Pozitīvie faktori nodarbinātības pasākumos

Vaicāti par to, kādi faktori apmeklētajā nodarbinātības pasākumā bijuši pozitīvi (sk. 4.26.attēlu), vairāk kā trešdaļa respondentu min, ka pasākums bijis noderīgs kopumā, kas liecina par grūtībām identificēt (vai vismaz verbalizēt) konkrētākas lietas. Mazāk raksturīga šāda atbilde ir jauniešu pasākumu dalībniekiem, bet jo īpaši tiem, kas piedalījušies jauniešu brīvprātīgajā darbā.

Jauniešu brīvprātīgā darba dalībnieki biežāk uzsver iegūto darba pieredzi, zināšanas, prasmes, kā arī to, ka ieguvuši jaunus draugus un paziņas. Tāpat šī pasākuma dalībnieki biežāk par pārējiem snieguši atbildes, kuras grūti klasificēt – tādas, kas vairāk liecina par dažādiem individuāliem ieguvumiem.

Tie, kas piedalījušies „Jauniešu darba praksē” un „Darbavietā jaunietim”, līdzvērtīgi bieži ar norādi uz pasākuma kopējo lietderību piemin iegūto darba pieredzi, zināšanas, prasmes un iemaņas. Tomēr šī grupa bieži vērsusi uzmanību uz pasākuma kopējo kvalitāti.

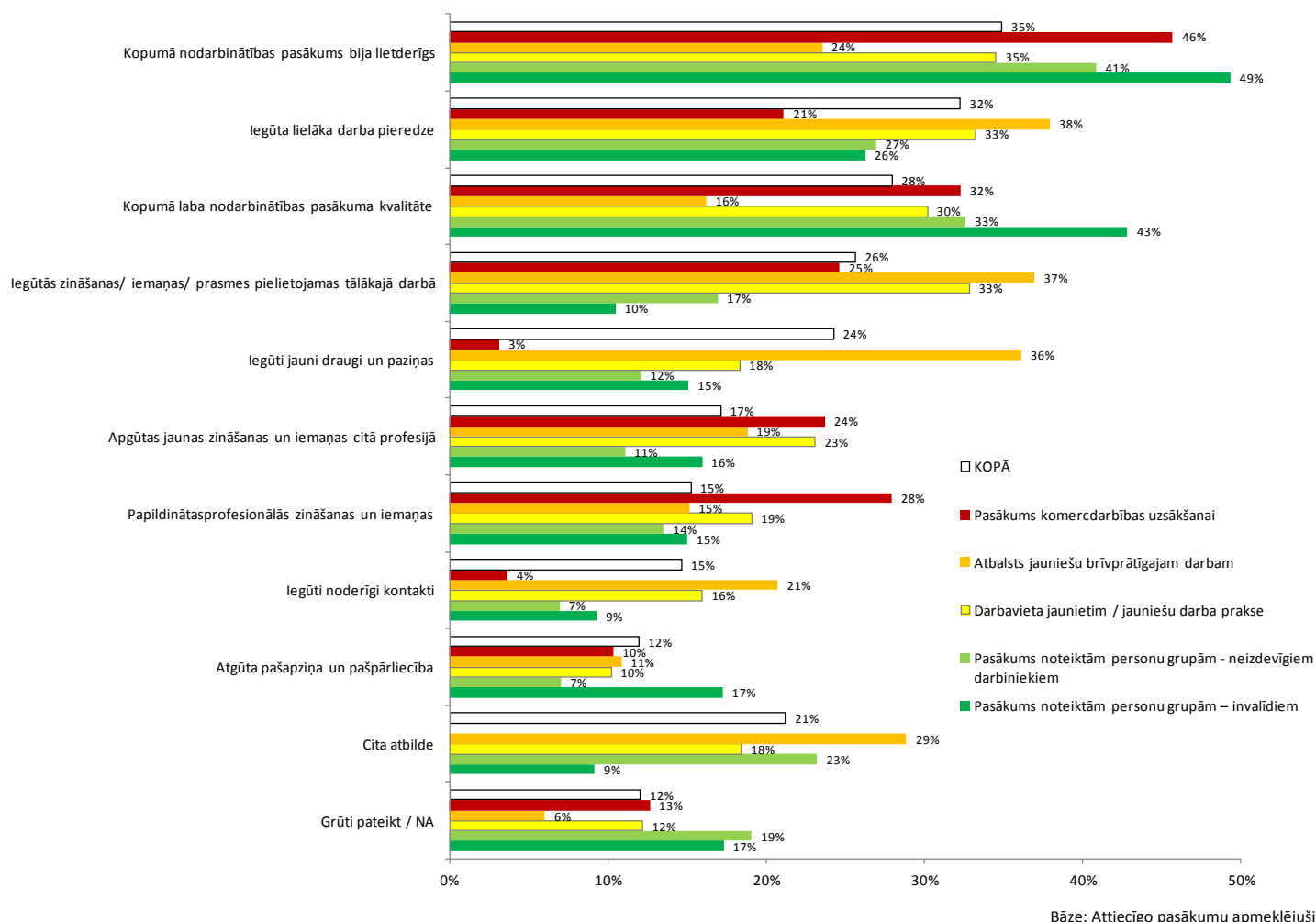
Arī PNPG dalībnieku vidū dominē divas „kopumā pozitīvās” atbildes – par to, ka pasākums kopumā bijis lietderīgs, kā arī, ka tas kopumā bijis kvalitatīvs. Pēc tam seko norādes uz iegūto darba pieredzi.

Vērtējot pārējo atbilžu atšķirības pasākumu dalībnieku starpā, jāmin, ka komercdarbības pasākuma dalībnieki izteikti reti min, ka ieguvuši jaunus kontaktus, bet izteikti bieži – ka papildinājuši profesionālās zināšanas un iemaņas. Savukārt PNPG dalībnieki–invalīdi vairāk par citiem uzsver atgūto pašapziņu.

Salīdzinot ar 2012.gadu (sk. 4.27.attēlu) fiksējamas vairākas vērā ņemamas izmaiņas. Kopējā tendence ir nekonkrētu atbilžu īpatsvara pieaugums – tas sakāms gan par „grūti pateikt”, gan par „kopumā nodarbinātības pasākums bija lietderīgs”.

Īpaši izteikti tomēr šī tendence vērojama PNPG dalībnieku–invalīdu atbildēs, kur ir vērā ņemams pieaugums arī atbildei „kopumā laba nodarbinātības pasākuma kvalitāte”, bet ievērojams samazinājums „citām” atbildēm, kas liecina par grūtāk klasificējamiem, personiskākiem iemesliem.

4.26. attēls. Pozitīvie faktori, ko respondenti nosauc nodarbinātības pasākumos, sadalījumā pa pasākumu veidiem

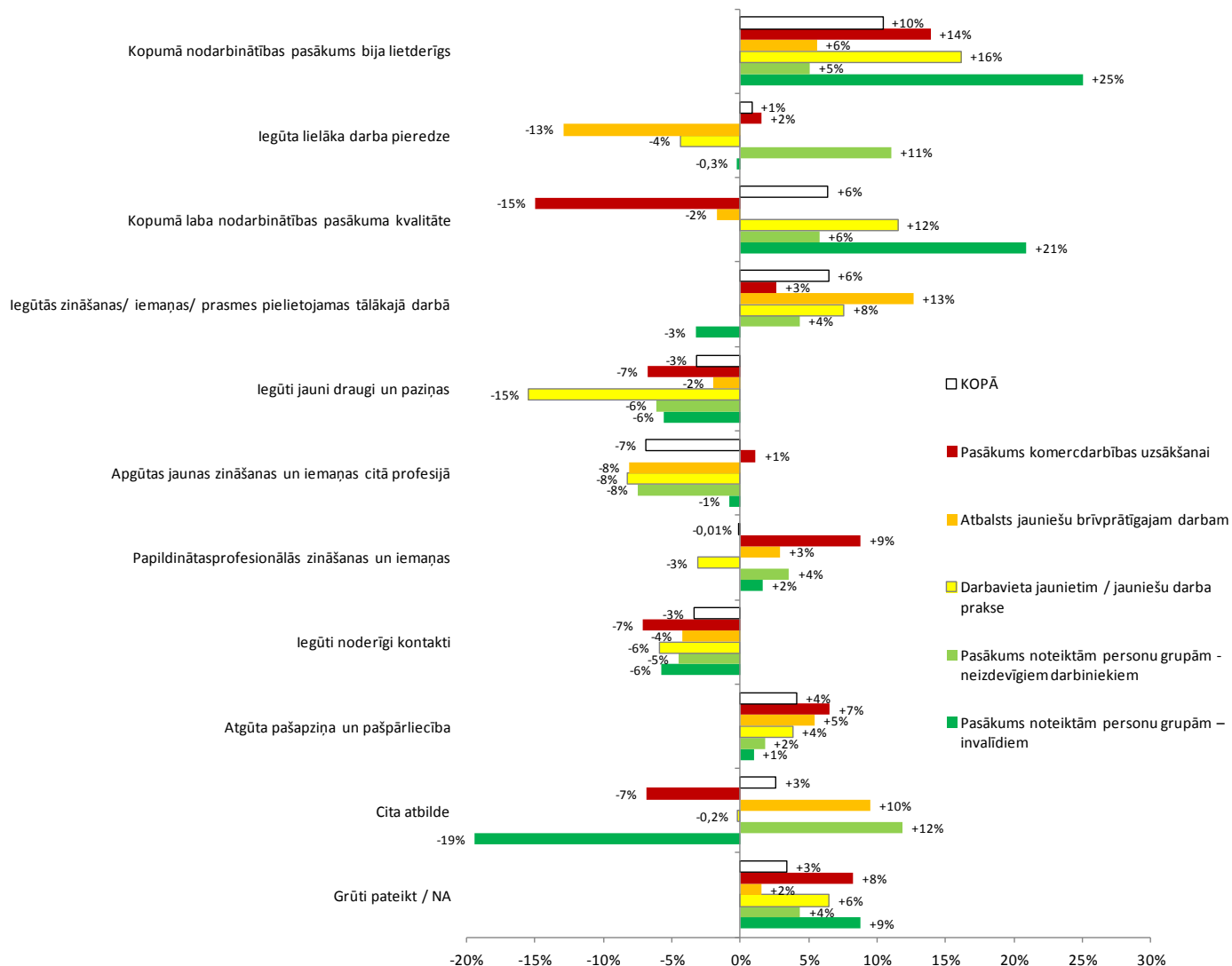


Jāuzsver, ka komercdarbības pasākuma dalībnieki biežāk norāda uz pasākuma kopējo lietderību, taču – tieši otrādi – retāk uz tā kopējo kvalitāti. Šai gadījumā kvalitāte acīmredzot uztverama kā organizatoriskā kvalitāte, ja velkam paralēlas ar vērtējuma pasliktināšanos tieši šajos aspektos (sk. 5.12.attēlu). Biežāk viņu gadījumā norādīts arī uz iegūtajām profesionālajām zināšanām un iemaņām, arī uz atgūto pašapziņu.

Otrs veids, kā tika mērīti nodarbinātības pasākumu pozitīvie faktori, bija lūgums pamatot savu izvēli visiem tiem respondentiem, kas pasākumu, kurā piedalījušies, novērtējuši vismaz ar 7 skalā no 0 līdz 10 (tādu bija absolūtais vairums). Šajā gadījumā dominēja konkrētākas atbildes par tām, kas tiks saņemtas, vienkārši lūdzot nosaukt pozitīvos faktorus (sk. 4.28.attēlu).

Šeit personas ar invaliditāti, kas piedalījās PNPG, nosauc tādas galvenos faktorus kā iespēja atrast darbu, būt darba tirgū, finansiālo izdevīgumu, kā arī iespēju būt sabiedrībā. Nedaudz retāk pieminēta iespēja gūt darba pieredzi un noderīgas zināšanas, prasmes. No retāk nosauktajiem faktoriem tomēr īpaši invalīdiem raksturīgi ir tādi faktori kā stimulš pašapziņai un iespēja pagarināt darba stāžu.

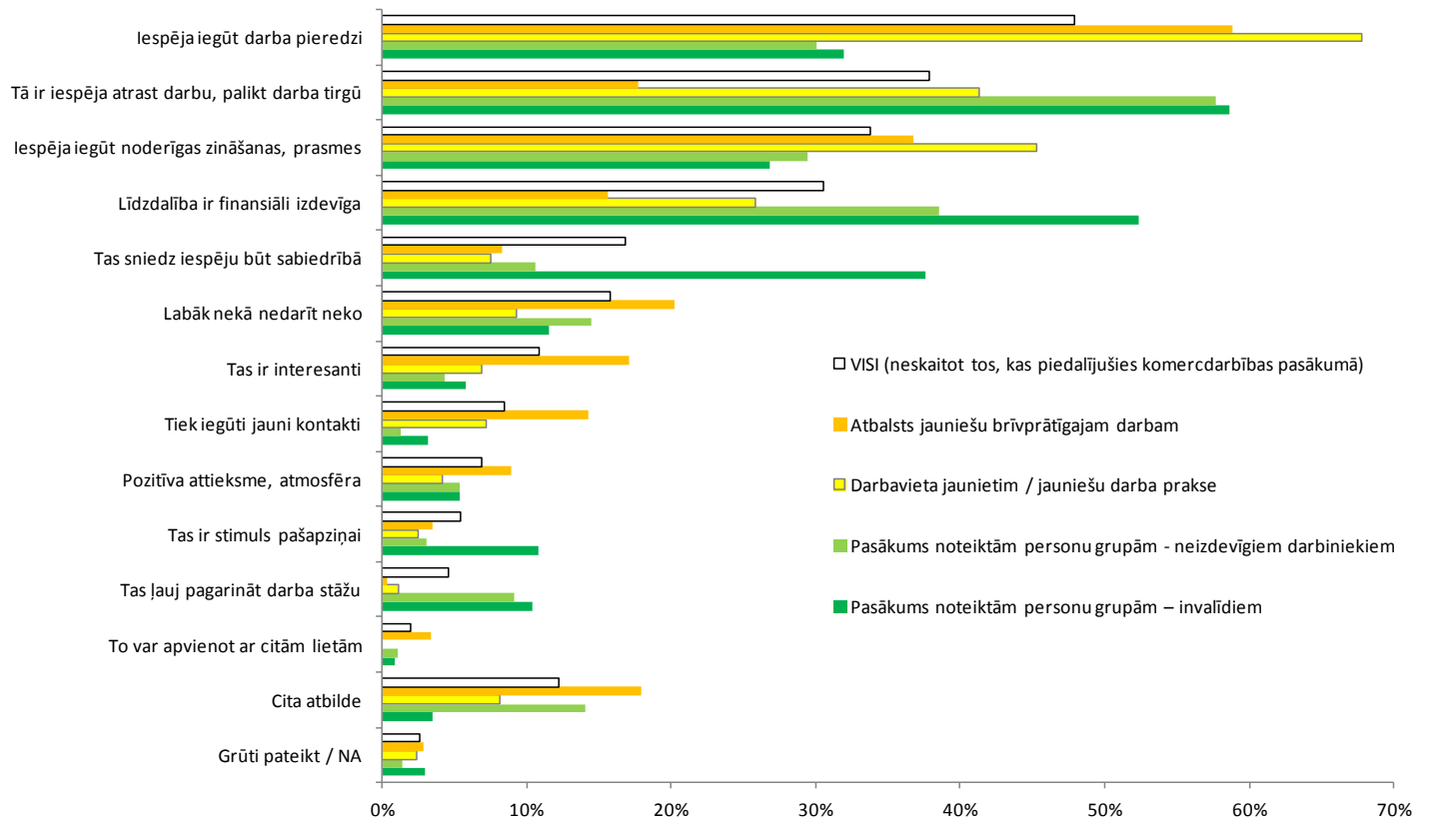
4.27. attēls. Pozitīvo faktoru nosaukšanas atšķirības nodarbinātības pasākumos, salīdzinot ar 2012.gadu, sadalījumā pa pasākumu veidiem



Bāze: Attiecīgo pasākumu apmeklējušie

Pārējie PNPG dalībnieki uz finansiālo izdevīgumu norāda retāk. Tāpat viņiem nesalīdzināmi mazāk būtiska ir iespēja būt sabiedrībā, kuras acīmredzami pietrūkst mazāk. Arī stimulš pašapziņai neizdevīgajiem darbiniekiem ir mazāk nepieciešams. Savukārt salīdzinoši bieži viņi minējuši specifiskākas atbildes, kuras apvienotas kā „citas”.

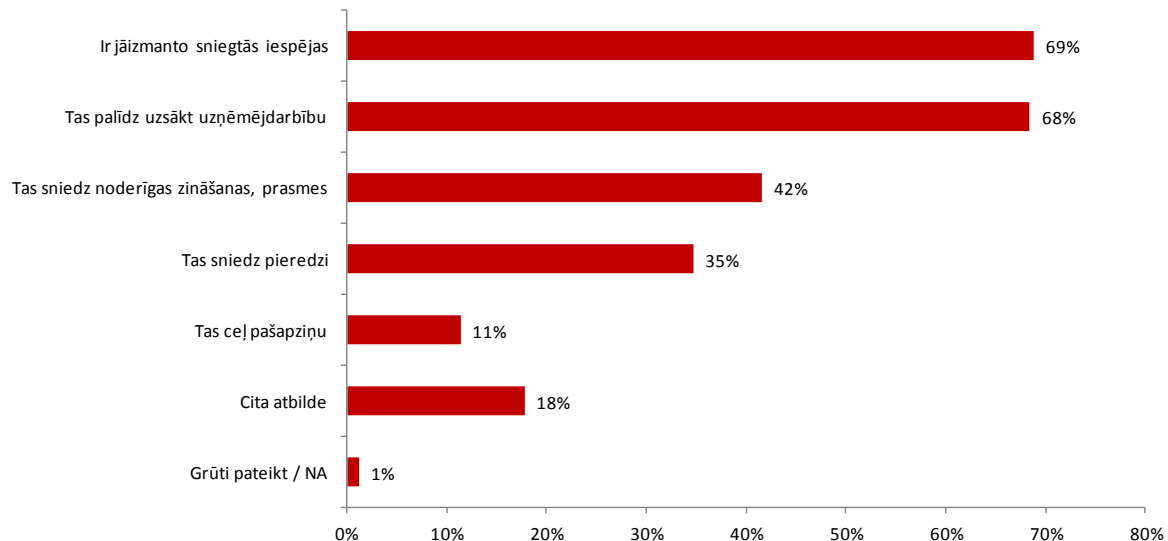
4.28. attēls. Pamatojums, kāpēc ieteiktu apmeklēto nodarbinātības pasākumu citiem, dalījumā pa pasākumu veidiem



Bāze: Attiecīgo pasākumu apmeklējušie, kas norādīja, ka to ieteiktu citiem [vērtējums 7 vai augstāks skalā, kur 0 nozīmē „noteikti neieteiktu”, bet 10 – „noteikti ieteiktu”]

Tie, kas piedalījušies jauniešu brīvprātīgā darba pasākumā, vispirms kā būtiskāko faktoru, kāpēc ieteikt, norāda pieredzes gūšanas iespēju, arī zināšanu un prasmju gūšanas iespēju. Viss pārējais nosaukts ievērojami retāk. Taču uz pārējo grupu fona šie respondenti ļoti bieži norādījuši, ka tas ir interesanti, ka tas ir labāk, nekā nedarīt neko, ka tiek iegūti jauni kontakti, ka pasākumos valda pozitīva attieksme. Tāpat viņi salīdzinoši bieži izvēlējušies grūtāk klasificējamās atbildes.

4.29. attēls. Pamatojums, kāpēc ieteiktu komercdarbības pasākumu citiem



Bāze: Komercdarbības pasākumu apmeklējušie, kas norādīja, ka to ieteiktu citiem [vērtējums 7 vai augstāks skalā, kur 0 nozīmē „noteikti neieteiktu”, bet 10 – „noteikti ieteiktu”]

Pārējo jauniešu pasākumu dalībnieki no tiem, ka piedalījušies brīvprātīgajā darbā, atšķiras ar pragmatiskāku attieksmi – vēl biežāk norādīts uz iespēju gūt pieredzi, zināšanas, prasmes. Tāpat uzsvērts, ka šis pasākums ir iespēja atrast darbu, palikt darba tirgū un ka tas ir finansiāli izdevīgi. Jebkādas citas atbildes izvēlētas ne tikai ievērojami retāk, bet arī reti, salīdzināt ar pārējiem respondentiem.

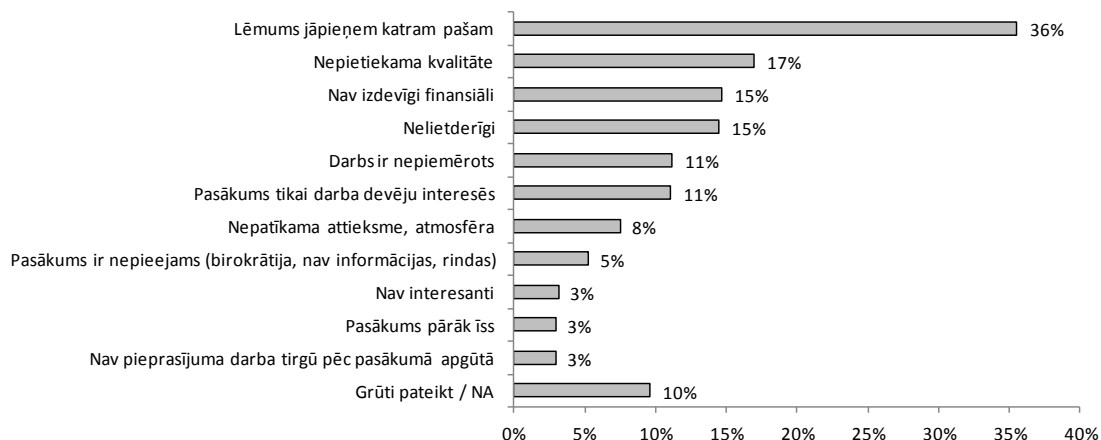
Atsevišķi (sk. 4.29.attēlu) atspoguļotas komercdarbības pasākumu dalībnieku atbildes, jo tās visnotaļ būtiski atšķiras no pārējām, norādot uz pavisam citiem nozīmīgākajiem faktoriem. Izteikti dominē atbildes, ka iespējas ir jāizmanto un ka pasākums palīdz uzsākt uzņēmējdarbību – šādas atbildes snieguši vairāk par divām trešdaļām respondentu.

Retāki, bet tomēr pietiekami būtiski motivējošie faktori ir arī iespēja iegūt zināšanas, prasmes, pieredzi. Uz to, ka šāda iespēja palīdz arī celt pašapziņu norādījuši vien 11% komercdarbības pasākumus apmeklējušo.

4.3.3. Negatīvie faktori nodarbinātības pasākumos

Tiem, respondentiem, kas sniedza kritisku vērtējumu par nodarbinātības pasākumiem, uz jautājumu par to, vai ieteiktu tos citiem, tika lūgts pamatot savu vērtējumu. Tomēr, ņemot vērā nelielo personu skaitu, kas šādu vērtējumu sniedza, rezultāti nav sniegti dalījumā pa pasākumiem (sk. 4.30.attēlu). Izņēmums ir vienīgi komercdarbības pasākumi (sk. 4.31.attēlu), kur no vienas puses nosauktie faktori būtiski atšķiras no pārējiem, tāpēc tos būtu grūti skatīt pārējo pasākumu kontekstā, bet no otras – ir nedaudz lielāks negatīvo vērtējumu sniegušo skaits (20 par komercdarbības pasākumiem, bet 36 kopā par visiem pārējiem).

4.30. attēls. Pamatojums, kāpēc neieteiktu apmeklēto nodarbinātības pasākumu citiem



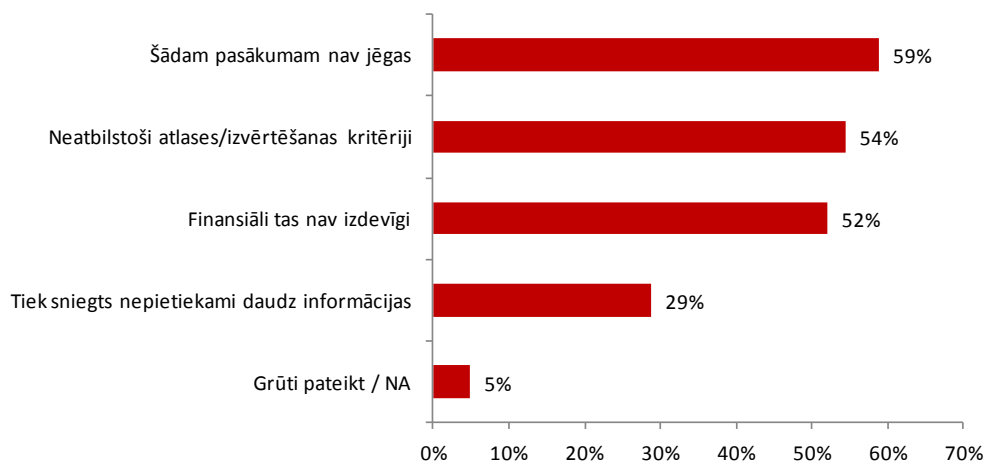
Bāze: Nodarbinātības pasākumus (neskaitot komercdarbību) apmeklējušie, kas norādīja, ka šo pasākumu neieteiktu citiem [vērtējums 6 vai zemāks skalā, kur 0 nozīmē „noteikti neieteiktu”, bet 10 – „noteikti ieteiktu”] (n=36)

PNPG un jauniešu pasākumu gadījumā konkrētu argumentu, kas pamatotu to, kāpēc pasākumus citiem drīzāk tomēr neieteiktu, ir maz. Dominē atbilde, ka lēmums ir katra paša ziņā. Atsevišķi respondenti norādījuši uz kvalitātes problēmām, nelietderību, to, ka pasākumi nav finansiāli izdevīgi, tomēr runa katrā gadījumā ir par dažiem cilvēkiem – pieciem sešiem kopskaitā, kas neļauj izdarīt plašus vispārinājumus.

Komercdarbības pasākumu kritika no tiem, kas šo pasākumu neieteiktu, ir nesaudzīgāka – vairāk par pusi no šādu vērtējumu sniegušajiem norāda uz pasākuma bezjēdzību, finansiālu neizdevīgumu. Tāpat bieži minēts, ka neatbilstoši ir atlases un izvērtējuma kritēriji (protams, biežāk šādu atbildi izvēlējušies tie, kas nav saņēmuši finansējumu).

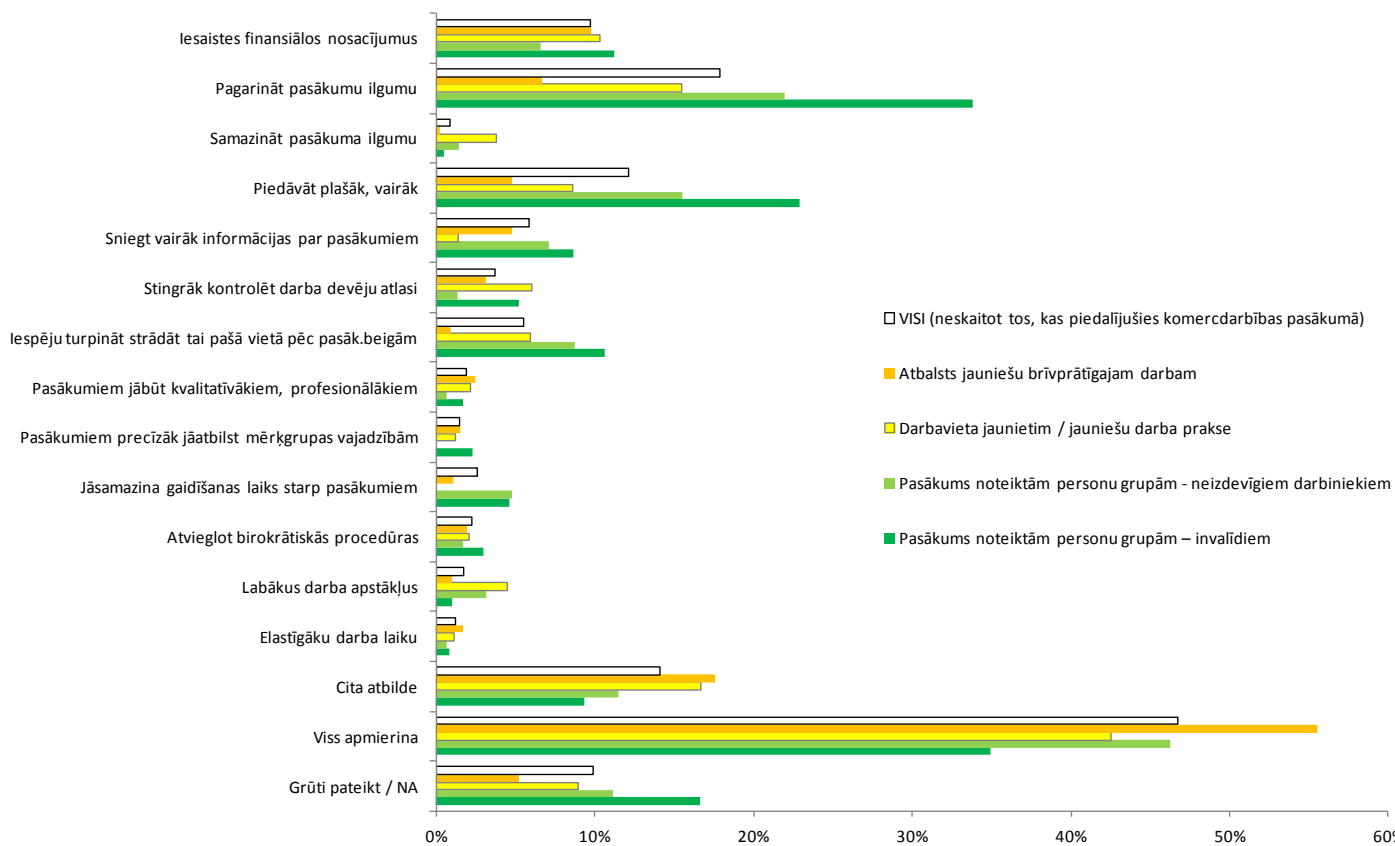
Ja pozitīvo faktoru gadījumā lūgums sniegt pamatojumu, kāpēc pasākumu ieteiktu citiem, daudz labāk par vienkāršu lūgumu nosaukt pasākuma pozitīvos faktorus, palīdzēja izprast iesaistes motivāciju, tad negatīvo faktoru gadījumā situācija atšķiras. Tā kā negatīvu vērtējumu snieguši salīdzinoši nedaudzi, ievērojami plašāku informāciju ieguvām, vienkārši pavaicājot par to, kas pasākumos būtu uzlabojams (sk. 4.32.attēlu).

4.31. attēls. Pamatojums, kāpēc neieteiktu komercdarbības pasākumu citiem



Bāze: Komercdarbības pasākumu apmeklētāji, kas norādīja, ka šo pasākumu neieteiktu citiem [vērtējums 6 vai zemāks skalā, kur 0 nozīmē „noteikti neieteiktu”, bet 10 – „noteikti ieteiktu”] (n=20)

4.32. attēls. Respondentu nosauktās lietas, ko būtu nepieciešams uzlabot nodarbinātības pasākumos, sadalījumā pa pasākumu veidiem



Bāze: Attiecīgo pasākumu apmeklētāji

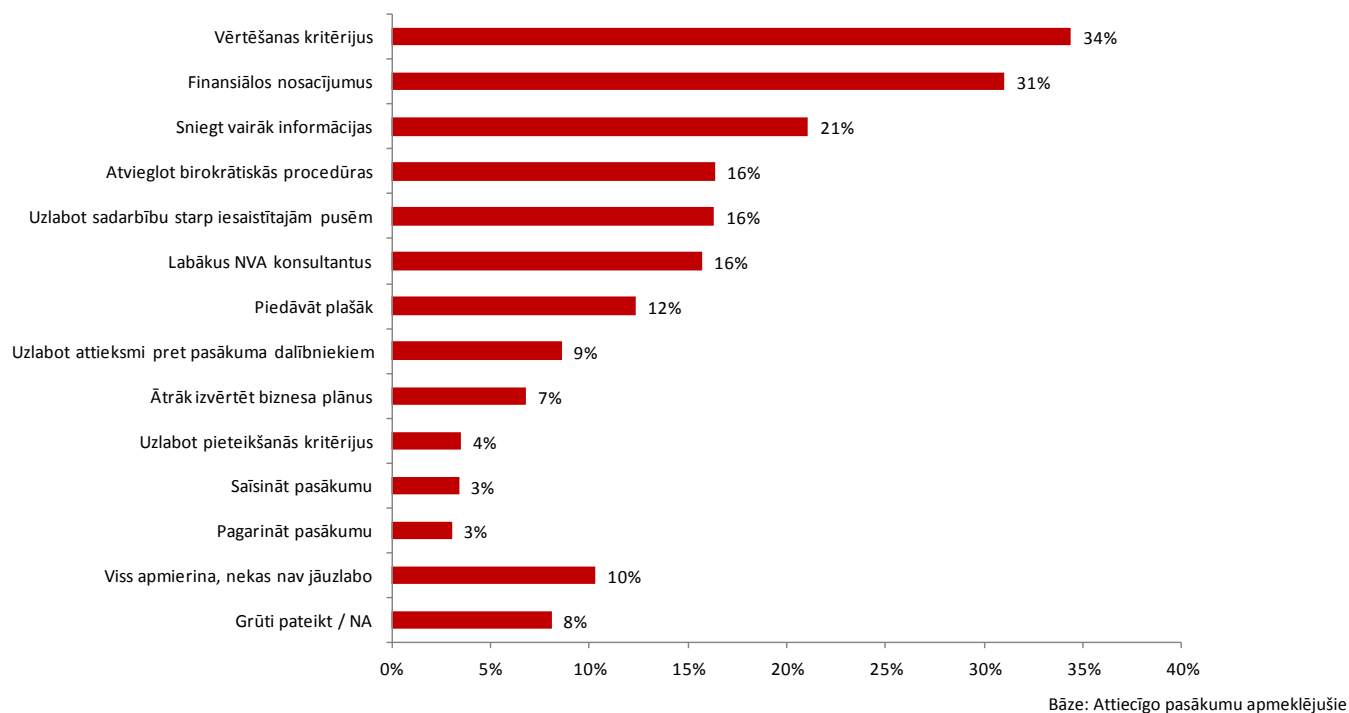
PNPG dalībnieku, kuriem ir invaliditāte, biežāk sniegtās atbildes savā būtībā no dažādiem skatupunktiem runā par vienu un to pašu problēmu – to, ka daudziem cilvēkiem ar invaliditāti īsti nav alternatīvu darba iespēju, izņemot PNPG pasākumu. Un šīs iespējas pēc pasākuma beigām vērā ņemami nepieaug. Līdz ar to pasākuma dalībnieki kā uzlabojamos faktorus min nepieciešamību pagarināt tā ilgumu, piedāvāt plašāk, vairāk, sniegt iespēju strādāt tai pašā vietā pēc pasākuma beigām, samazināt gaidīšanas laiku starp pasākumiem.

Neizdevīgie darbinieki, kas piedalījušies PNPG, galvenokārt norāda uz to pašu, uz ko invalīdi, tomēr tas notiek retāk, savukārt ar visu apmierināto ir vairāk. Līdz ar to var uzskatīt, ka pastāv aptuveni tādas pašas problēmas kā invalidu gadījumā, tomēr tās skar mazāku pasākuma dalībnieku īpatsvaru vai arī ir mazāk akūtas.

Lai arī ne tika akūtā formā, līdzīgas atbildes dominē arī to jauniešu gadījumā, kas apmeklējuši pasākumus „Darbavieta jauniešiem” un „Jauniešu darba prakse”. Arī šeit visbiežāk ir runa par nepieciešamību pagarināt pasākuma ilgumu, piedāvāt plašāk, vairāk, sniegt iespēju strādāt tur pat pēc pasākuma beigām. Vienīgi izceļas atbilde „iesaistes finansiālos nosacījumus” – ja pārējās nupat nosauktās minētas bieži, salīdzinot ar citām šīs grupas atbildēm, bet reti uz PNPG dalībnieku atbilžu fona, tad iesaistes finansiālos nosacījumus jaunieši minējuši daudz biežāk nekā neizdevīgie darbinieki un tikai nedaudz retāk par invalīdiem.

Jauniešu brīvprātīgā darba pasākuma dalībnieki īpaši bieži (salīdzinot ar citiem) – vairāk kā pusē gadījumu – norāda, ka viņus viss apmierina, neko nav nepieciešams pasākumā uzlabot. No tiem, kas tomēr norādījuši kaut ko uzlabojamu, visbiežāk ir sniegtas vēlmes, lai tiktu uzlaboti iesaistes finansiālie nosacījumi.

4.33. attēls. Respondentu nosauktās lietas, ko būtu nepieciešams uzlabot komercdarbības pasākumā



Komercdarbības pasākuma dalībnieku atbildes apkopotas atsevišķā grafikā (sk. 4.33.attēlu), jo sniegtās nozīmīgākās atbildes ļoti būtiski atšķiras no tām, kas saņemtas par PNPG un jauniešu pasākumiem.

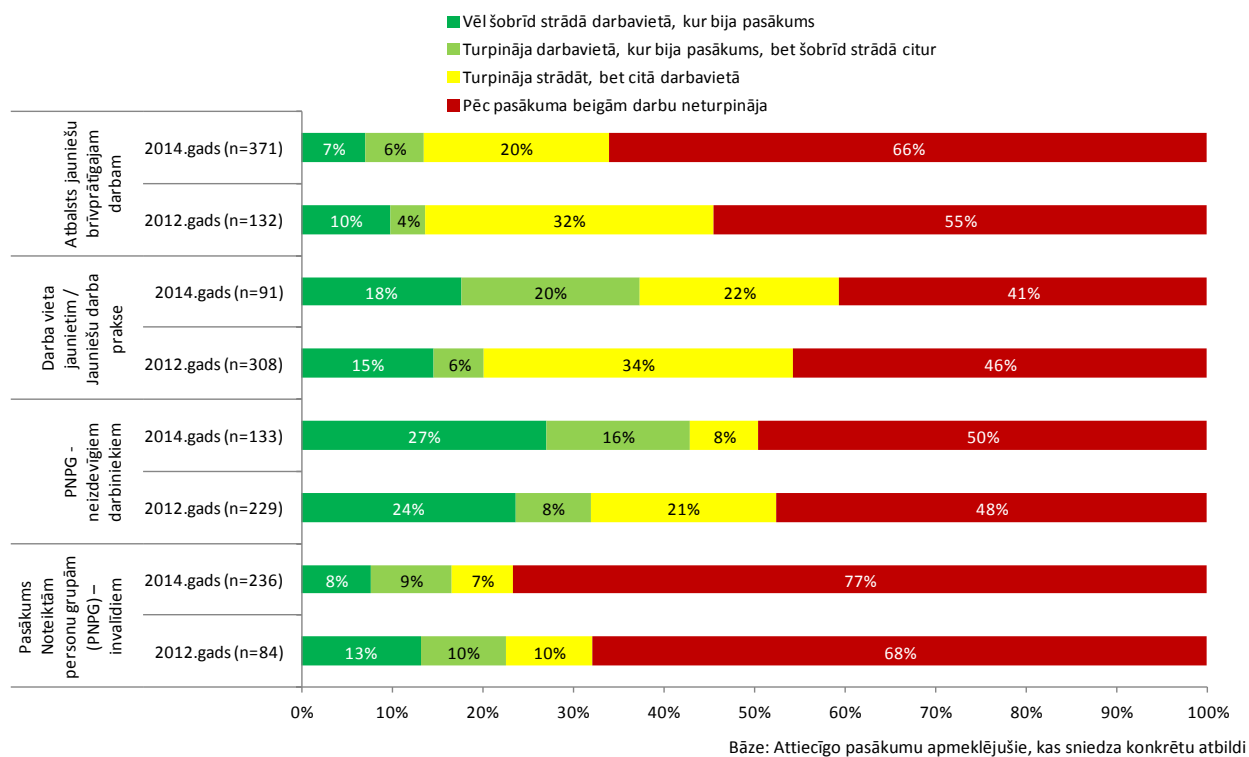
Galvenās lietas, par kurām izteikta neapmierinātība, ir vērtēšanas kritēriji, kā arī pasākuma finansiālie nosacījumi. Piektā daļa dalībnieku norāda uz to, ka būtu nepieciešams sniegt vairāk informācijas. Kopumā sniegtās atbildes ietver ļoti dažādus pasākuma aspektus, kā arī dažviet pat nonāk pretrunā (3% respondentu

vēlētos pasākumu pagarināt, bet citi 3% – saīsināt). Daļu no minētajām problēmām varētu apkopot grupā „pasākuma organizācija” – tas attiecas uz nepieciešamību atvieglot birokrātiskās procedūras, uzlabot sadarbību un uzlabot attieksmi. Atbildes parāda, ka problēmas kopumā pastāv, un daļai pasākuma dalībnieku tās traucē – jāņem vērā, ka arī kopumā komercdarbība ir viskritiskāk vērtējais nodarbinātības pasākums.

4.3.4. Nodarbinātības pasākumu efektivitāte

Pilnvērtīgs pasākumu efektivitātes novērtējums nav paveicams bez plašāka informācijas apkopojuma. Šai gadījumā kā efektivitātes kritērijs izvēlēta tikai darbā iekārtošanās pēc pasākuma beigām, liekot uzsvāru uz to, vai šī darbā iekārtošanās, ja tāda bijusi, notikusi darbavietā, kurā bezdarbnieks piedalījies pasākumā vai arī kur citus. Savukārt informācijas avots ir salīdzinoši neuzticams – anketēšana, kas nozīmē, ka uzticamies respondentu sniegtās informācijas precizitātei.

4.34. attēls. Nodarbinātības izmaiņas pēc pasākumu beigām salīdzinājumā ar 2012.gadu dalījumā pa pasākumu veidiem



Izvērtējuma rezultāti atspoguļoti 4.34.attēlā. Redzam, ka, ja par kritēriju uzskatām darbā iekārtošanās kā tādu uzreiz pēc pasākuma beigām, tad visbiežāk tas noticis jauniešu pasākumu „Darbavieta jaunietim” un „Jauniešu darba prakse” gadījumā. Kopš 2012.gada ievērojami pieaudzis to jauniešu–bezdarbnieku skaits, kas pēc pasākuma iekārtojušies tieši darbavietā, kurā bijis pasākums. Tiesa, ne uz pārāk ilgu laiku, jo liela daļa norādījusi, ka šobrīd jau strādā citur. Šī situācija liecina par to, ka ļoti daudziem jauniešiem galvenā problēma bijusi prakses, pieredzes trūkums. To iegūstot, viņu iespējas darba tirgū ievērojami pieaugušas, un tad jau vairs nav būtiski, vai viņi strādā tur pat, kur pasākuma laikā vai arī citur.

Ja vērtējam iespēju palikt darbā tiešu tur, kur bijis pasākums, tad vēl biežāk par jauniešiem šai ziņā veicies neizdevīgiem darbiniekiem. Aptuveni ceturtdaļa joprojām strādā turpat, kur pasākuma laikā. Tādējādi, ja

pasākuma mērķis ir satuvināt darba devējus ar bezdarbniekiem, cenšoties panākt, lai darba devēji arī pēc pasākuma beigām vēlētos viņus paturēt darbā, tad vislabāk tas darbojas tieši ar šo grupu.

Savukārt invalīdu gadījumā šāds mērķis tiek sasniegts ievērojami retāk, turklāt 2014.gadā retāk nekā 2012.gadā.

Arī jaunieši, kas piedalījušies brīvprātīgā darba pasākumos, pēc pasākuma beigām pie sava „brīvprātīgā darba devēja” darbā stājas reti, taču būtiski, ka brīvprātīgais darbs viņiem kalpo kā trampolīns darba atrašanai citus – ar to šī grupa atšķiras no personām ar invaliditāti, kas apmeklējusi PNPG.

5. TELEFONINTERVIJAS AR DARBA DEVĒJIEM, KAS IZMANTOJUŠI NVA PAKALPOJUMUS

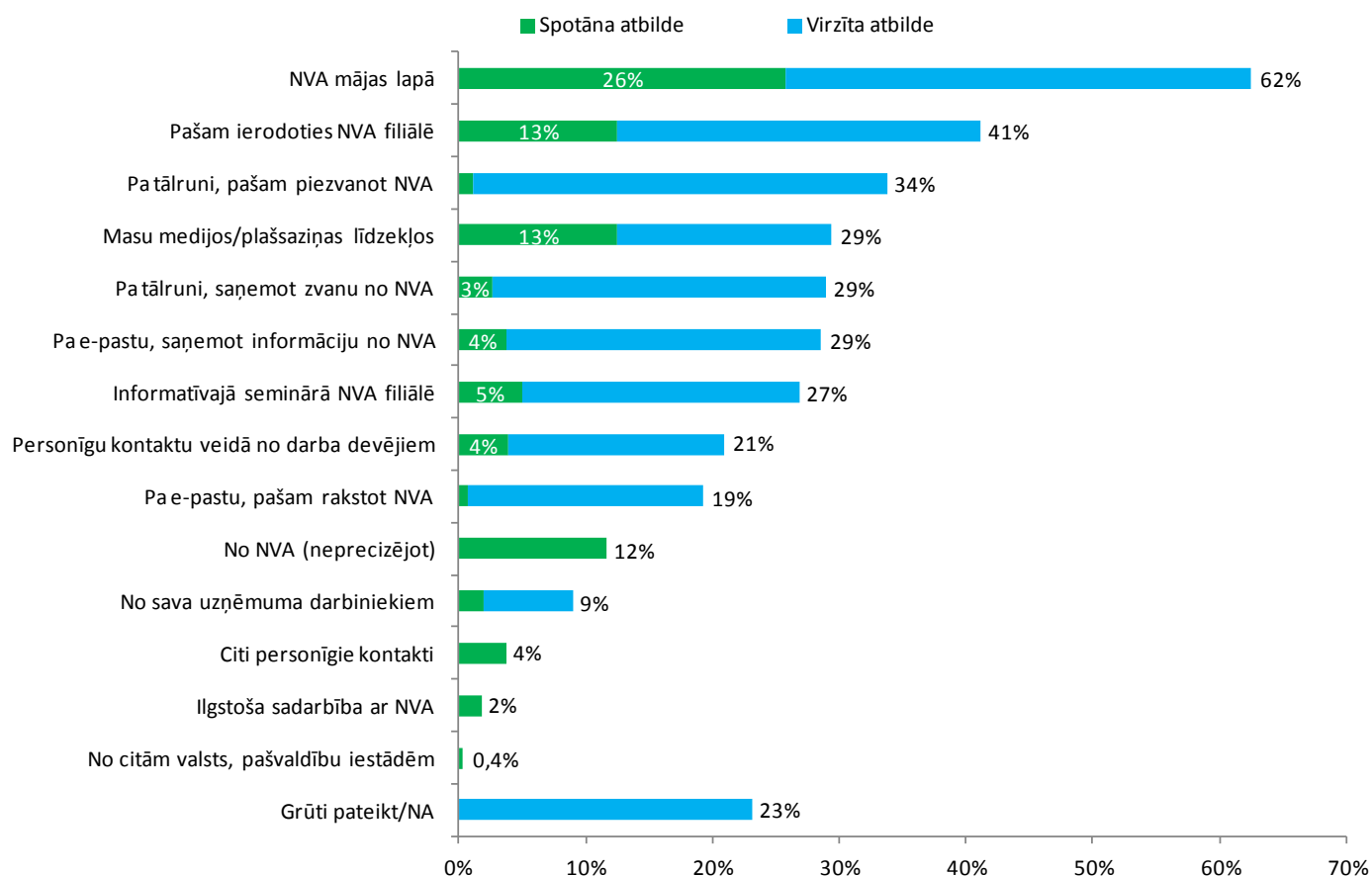
5.1. INFORMĒTĪBA PAR NVA PAKALPOJUMIEM UN TO IZMANTOŠANA

5.1.1. Informētība par NVA pakalpojumiem

Aptaujātie darba devēji norāda, ka informāciju par NVA pakalpojumiem visbiežāk iegūst aģentūras mājaslapā (sk.5.1.attēlu). Arī tie darba devēji, kas šo atbildi nemin spontāni, visbiežāk, ja viņiem pajautā tieši par šo informācijas gūšanas veidu, piekrīt, ka izmanto NVA mājaslapu.

Spontāni vēl bieži tiek nosauktas atbildes „pašiem ierodoties NVA filiālē” un „masu medijos/plašsaziņas līdzekļos”. Bieži tiek norādīts, ka informācija tiek gūta no NVA – daļa respondentu, kas to saka, neprecizē, kādā tieši veidā, bet citi min vienas vai otras puses zvanus, e-pastus, kā arī personiskas vizītes NVA (tai skaitā uz informatīvajiem semināriem). Secināms, ka daļai aptaujāto darba devēju ir visai ciešs kontakts ar aģentūras darbiniekiem, un sadarbība konkrēta pakalpojuma ietvaros var tikt veidota gan pēc vienas, gan pēc otras puses iniciatīvas.

5.1. attēls. Informācijas avoti par NVA pakalpojumiem (spontānas un virzītas atbildes)

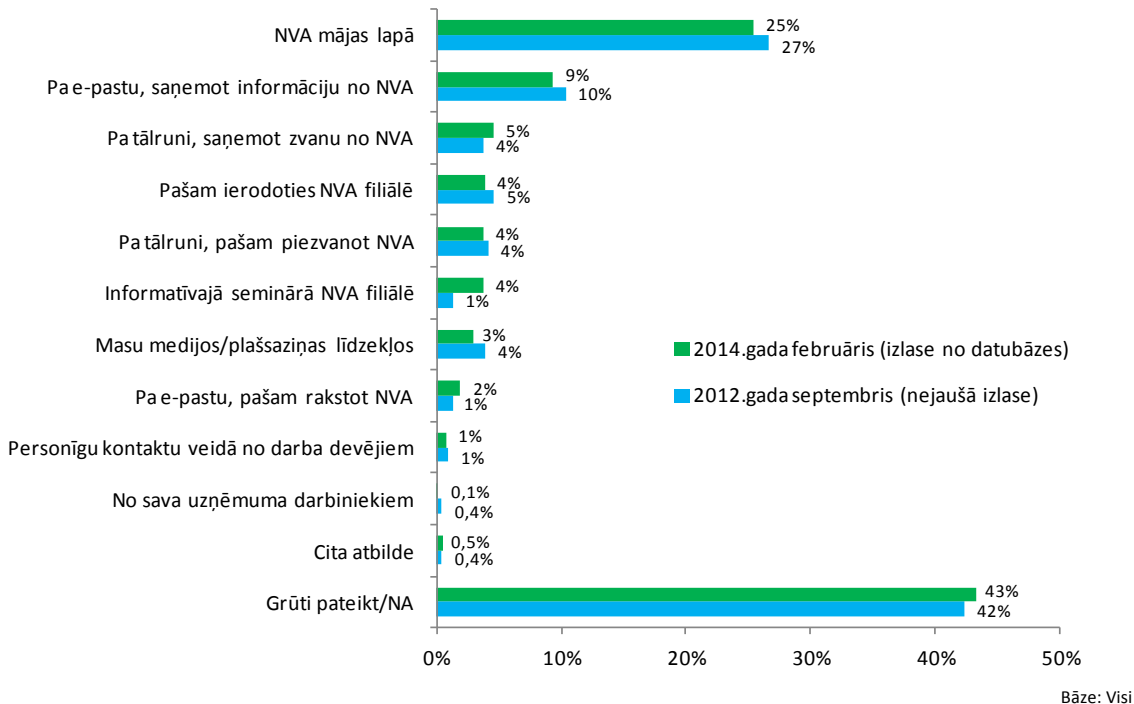


Bāze: Visi

Tomēr ņemot vērā, ka NVA mājaslapa ir un paliek nozīmīgākais informācijas avots, ir svarīgi, lai informācija darba devējiem tajā būtu atbilstoša un skaidra.

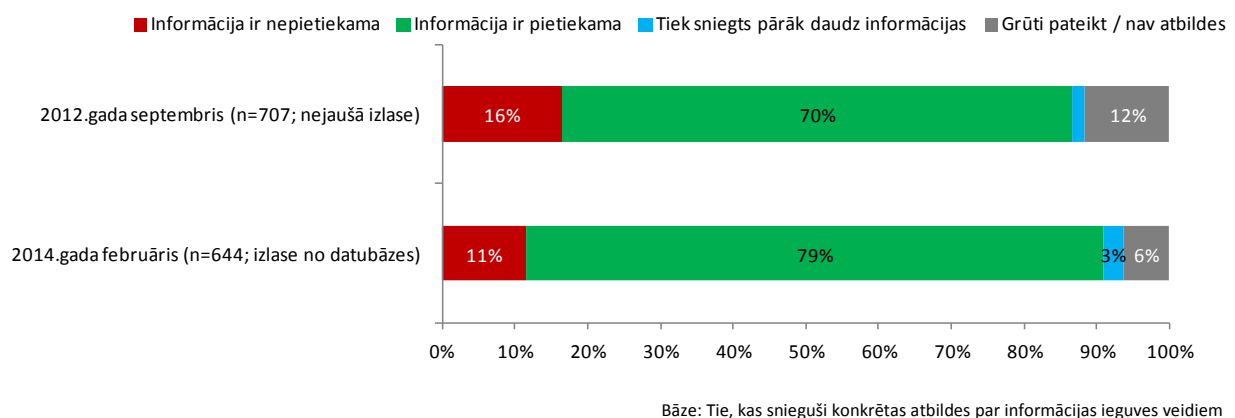
Īpaši būtiski mājaslapa kā informācijas avots izceļas tad, ja klientiem jānorāda, kāds informācijas avots viņiem būtu ērtākais (sk.5.2.attēlu). Aiz mājaslapas kā ērtākā informācijas avota seko NVA iniciēta konkrētu darba devēju informēšana par konkrētiem jaunumiem/pakalpojumiem – vai nu tās būtu vēstules uz epastu vai tieši zvani.

5.2. attēls. Ērtākais informācijas ieguves veids, salīdzinot ar 2012.gada atbildēm



Raksturīgi, ka, neskatoties uz vērā ņemamām izmaiņām izlases struktūrā, aptaujāto darba devēju prioritātes kopš 2012.gada būtībā nav mainījušās. Acīmredzot tās ir visnotaļ līdzīgas visai mērķgrupai, un nav nepieciešamības būtiski diversificēt informācijas kanālus.

5.3. attēls. Informācijas pietiekamības novērtējums, salīdzinot ar 2012.gada atbildēm

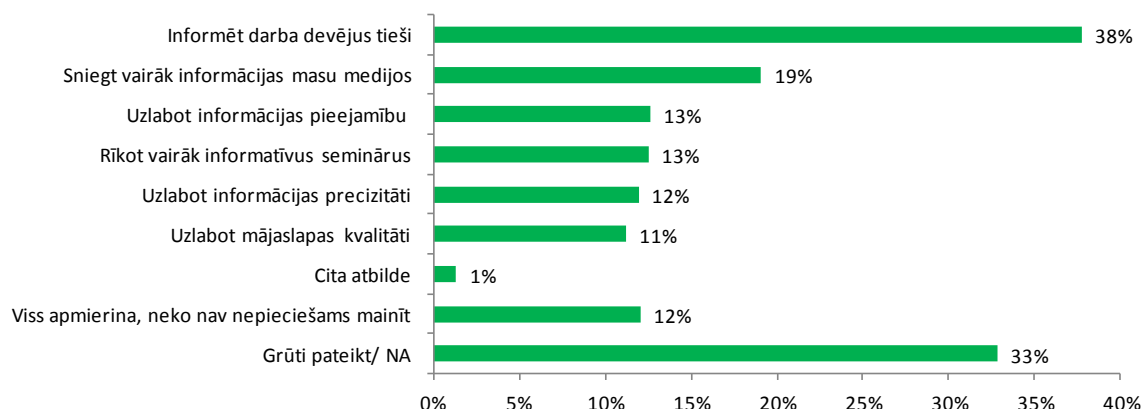


Nozīmīgas atšķirības nav konstatējamas arī tad, ja ērtākos informācijas avotus skatām saņemto NVA pakalpojumu griezumā. Tās, kas konstatējamas, galvenokārt saistās ar atbildes „grūti pateikt” īpatsvaru –

klientiem, kas saņēmuši pakalpojumu „Darbavieta jaunietim”, šādu atbilžu ir nedaudz vairāk nekā citiem, bet tiem, kas pakalpojumu „Jauniešu brīvprātīgais darbs” – mazāk.

Vaicāti par to, kā viņi vērtē informācijas pietiekamību par NVA pakalpojumiem, absolūtais vairums norāda, ka informācija ir pietiekama (sk.5.3.attēlu). Vērtējot šīs atbildes dažādos griezumos, vērā ņemamas atšķirības netika konstatētas.

5.4. attēls. Ko vajadzētu uzlabot vai mainīt informācijas sniegšanā par pakalpojumiem darba devējiem



Bāze: Visi

Salīdzinot sniegtās atbildes ar 2012.gadu, jāsaņem, ka informēto īpatsvars ir lielāks, bet samazinājies atbilžu „informācija ir nepietiekama” un „grūti pateikt” īpatsvars. Šīs izmaiņas gan visticamāk būtu jāsaņem ar atšķirībām izlasē – 2014.gadā tika aptaujāti darba devēji no NVA datubāzes, kur varbūtība, ka respondenti orientējas tēmā, par kuru sniedz atbildi, ir augstāka.

5.1. tabula. „Citas” atbildes par to, ko uzlabot vai mainīt informācijas sniegšanā

Vairāk laikrakstos – reģionālajos.
Twitter kontu vajadzētu.
Sūtīt informāciju uz epastu vairāk un laicīgāk!
Sūtīt epastus.
Sadarbības partneriem (darba devējiem) sūtīt vairāk informācijas, kamēr nepasaka, ka tomēr negrib saņemt šo informāciju.
Regulāri (reizi periodā, piemēram, mēnesī) informēt uz e-pastu par NVA aktualitātēm.
Lai semināri tiktu rīku vietējā filiālē.
Īsāku un saturīgāku informāciju.
Informatīvi semināri novados.
Gaidām piedāvājumus no NVA speciālistiem.
Epastā informāciju.

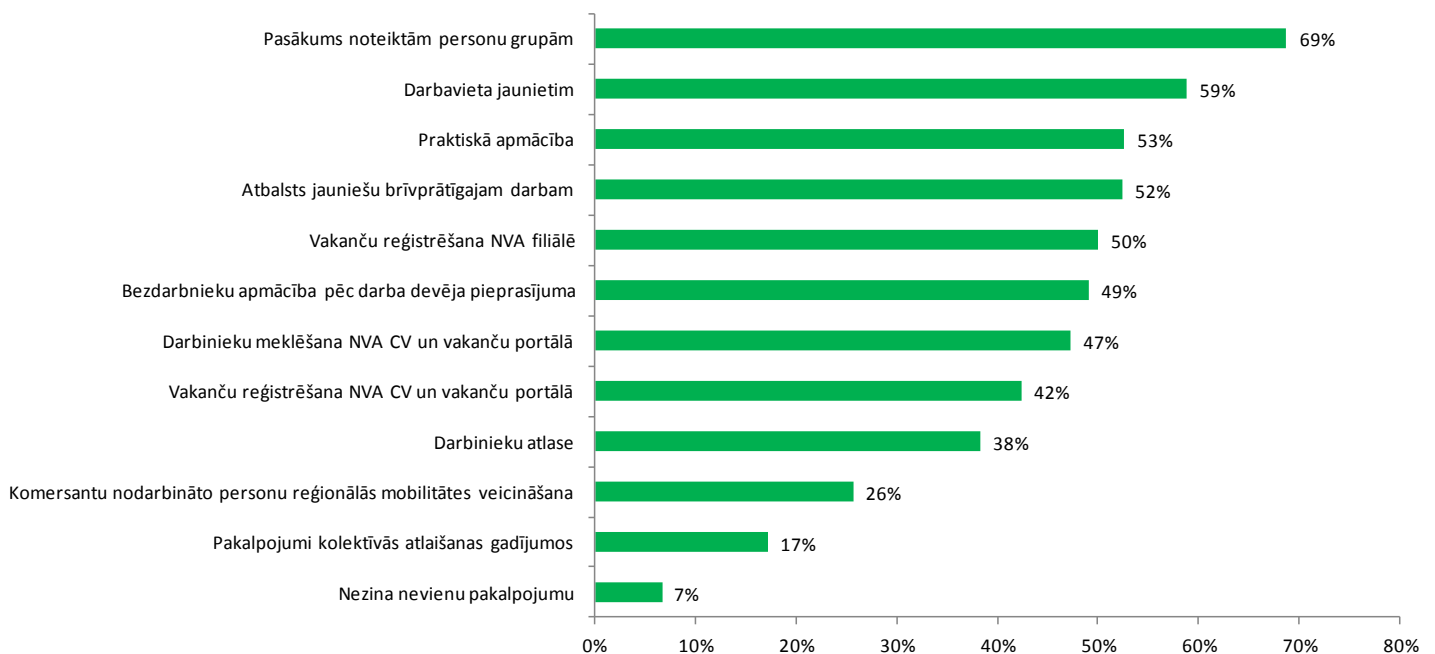
5.4.attēlā atspoguļotas atbildes par to, kas, pēc respondentu domām, NVA būtu jāmaina informācijas sniegšanā par saviem pakalpojumiem. Biežākā norāde saistās ar informācijas sniegšanu tieši – ievērojama daļa darba devēju vēlas saņemt informāciju no NVA. Daļa norāda uz nepieciešamību vairāk sniegt informāciju caur medijiem, rīkot informatīvos seminārus. Mazāk konkrētas atbildes saistās ar nepieciešamību uzlabot informācijas precizitāti un mājaslapas kvalitāti (nerunājot par nepieciešamību uzlabot informācijas pieejamību), kas tā vai cita konkrētā darba devēja izpratnē var nozīmēt atšķirīgas lietas, tomēr acīmredzot

viņiem ir nācies saskarties ar to, ka saņemtā informācija bijusi neprecīza vai mājaslapa nav atbildusi viņu vajadzībām.

Atsevišķi (sk.5.1.tabulu) ir sniegts to atbilžu apkopojums, kas 5.4.attēlā apkopotas kā „citas”. Vairums no tur redzamajām atbildēm, gan precizējot, pārklājas ar atbildi „informēt darba devējus tieši”. Tomēr tās sniedz precīzāku ieskatu tajā, ko norāda darba devēji, ja viņiem vaicā par iespējamajiem uzlabojumiem informācijas sniegšanā.

Jāsaka, ka ir konstatējamas būtiskas pretrunas starp to, ko darba devēji zina, un to, ko apgalvo, ka zina. 5.5.attēls atspoguļo pakalpojumus, kuri aptaujā minēti kā „zināmi”. Visplašāk, kā redzams, zināma subsidētā nodarbinātība, mazāk dažādas iespējas izmantot vai reģistrēt vakances. Vismazāk – jaunākais reģionālās mobilitātes pakalpojums un retākais pakalpojums, kas sniedzams kolektīvās atlaišanas gadījumā.

5.5. attēls. Pakalpojumi, kurus darba devēji „zina” saskaņā ar viņu sniegto informāciju



Bāze: Visi

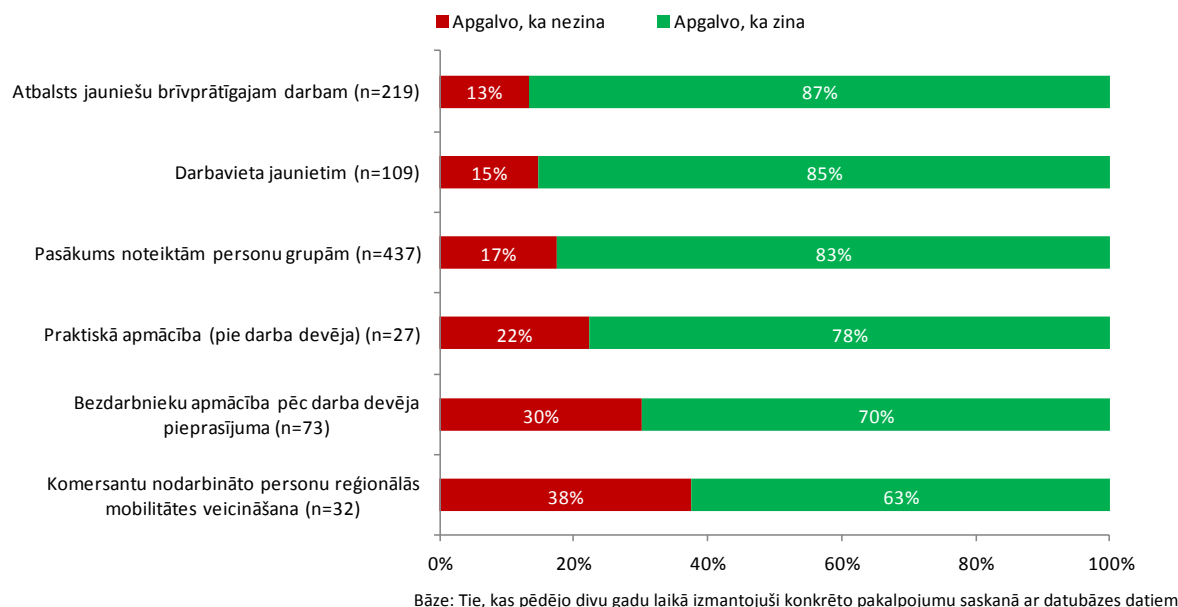
Tomēr tad, ja salīdzinām informāciju ar NVA datubāzi (sk.5.6.attēlu), redzam ievērojamas atšķirības starp „zināšanu” un izmantošanu. Šai gadījumā ir runa par to darba devēju daļu, kas saskaņā ar NVA informāciju kādu pakalpojumu ir izmantojuši, tomēr, vaicāti par šādu NVA pakalpojumu, saka, ka tādu nezina⁴.

Visretāk šī problēma, kā redzams attēlā, konstatējama attiecībā uz pakalpojumu „Atbalsts jauniešu brīvprātīgajam darbam”, kas varētu liecināt par neredzamu savādāku attieksmi pakalpojuma saņēmēju vidū vismaz pret aptauju, ja ne pret pašu pakalpojumu tā mērķauditorijas vidū – šī pakalpojuma mērķauditorija būtiski atšķiras no pārējo pakalpojumu saņēmēju loka.

⁴ Salīdzinājums nav veikts par visiem pakalpojumiem, kas tika iekļauti pētījumā, bet tikai par tiem sešiem, attiecībā uz kuru izmantošanu tika izmantotas ziņas no datubāzes.

Pretēji – ar salīdzinoši zemu atpazīstamību – izceļas pakalpojumi „Bezdarbnieku apmācība pēc darba devēja pieprasījuma” un „Komersantu nodarbināto personu reģionālās mobilitātes veicināšana”.

5.6. attēls. NVA pakalpojumu „zināšana” tos izmantojušo vidū



Tiesa, jākonstatē arī tāda likumsakarība, ka visbiežāk par saņemtu pakalpojumu kā nezināmu tiek sacīts attiecībā uz tiem pakalpojumiem, kas sniegti salīdzinoši retāk kopumā, kas varētu liecināt, ka „zināšana” saistās arī ar plašāku pieejamību.

Taču jebkurā gadījumā šīs neatbilstības (turpmāk tiks norādīts uz vēl citām – sk., piemēram, 5.7.attēlu) liecina par nepieciešamību respondentu sniegtās atbildes izvērtēt kritiski. Klienti ne vienmēr ir gatavi aptaujai veltīt pietiekami daudz resursu (zinošāko darbinieku, laiku). Lai izdarītu vispārinājumus, daļa no šīs informācijas būtu jāpārbauda ar kvalitatīvām metodēm – tikai tā būtu iespējams ne tikai konstatēt neatbilstības, bet arī precīzus to cēloņus.

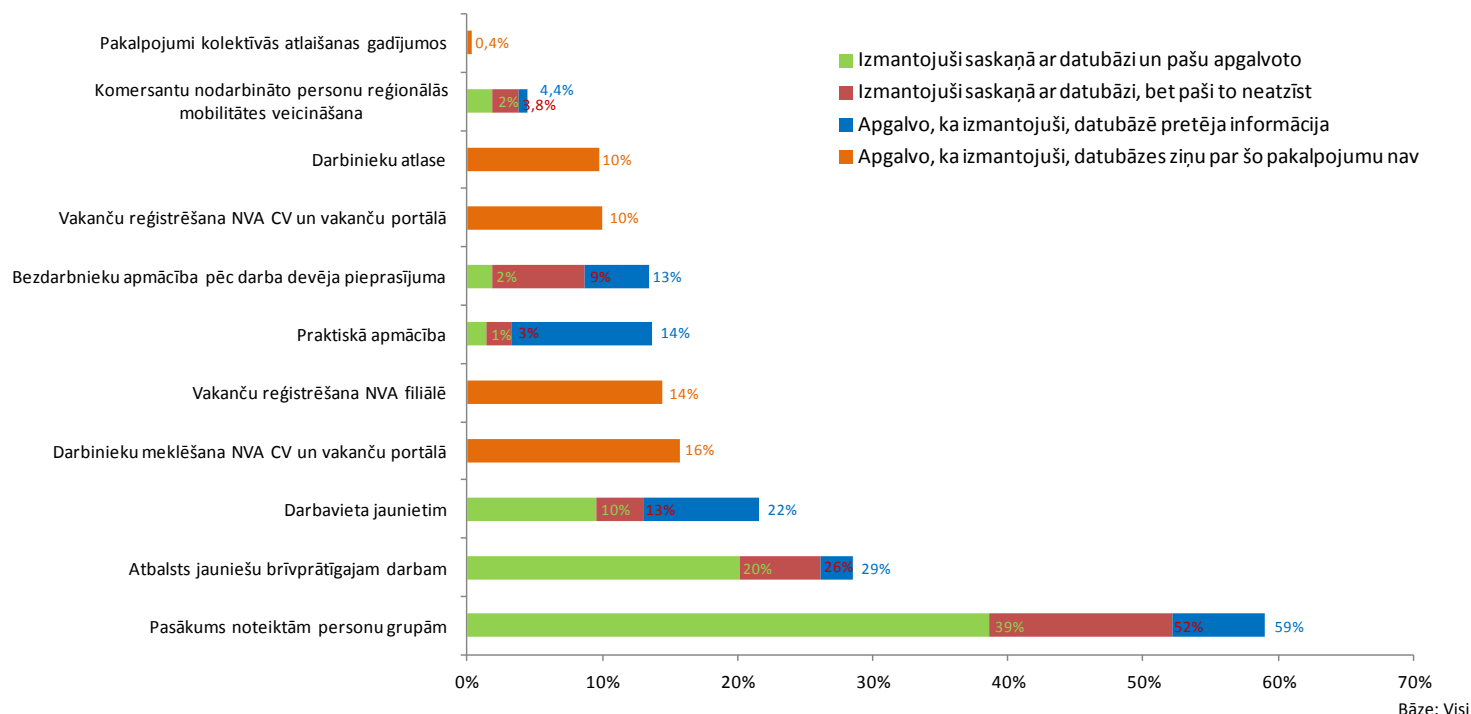
5.1.2. NVA pakalpojumu izmantošana

Ja iepriekš konstatējām, ka pastāv neatbilstības starp pakalpojumu „zināšanu” un izmantošanu, tad vēl būtiskās tās kļūst, ja salīdzinām sniegtās ziņas par to, kādi pakalpojumi izmantoti saskaņā ar NVA datubāzē atrodamo informāciju, bet kādus norāda paši klienti (sk.5.7.attēlu).

Ne par visiem pakalpojumiem bija pieejama datubāzes informācija, līdz ar to attiecībā uz „Darbinieku atlasī”, „Vakanču reģistrēšanu NVA CV un vakanču portālā”, „Vakanču reģistrēšanu NVA filiālē”, kā arī „Darbinieku meklēšanu NVA CV un vakanču portālā” izmantota vienīgi klientu norādītā informācija. Tomēr pārējos gadījumos pieejams salīdzinājums.

Nosacīta sakritība konstatējama attiecībā uz „Jauniešu brīvprātīgo darbu”, kā arī attiecībā uz PNPG – abos šajos gadījumos to klientu daļa, par kuriem informācija attiecībā uz pakalpojumu izmantošanu sakrīt starp pašu sacīto un datubāzes ziņām, pārsniedz to daļu, kur konstatētas neatbilstības.

5.7. attēls. Ziņas par NVA pakalpojumu izmantošanu, salīdzinot dažādus informācijas avotus



Virknes pakalpojumu gadījumā – īpaši šeit izceļas praktiskā apmācība – ievērojams skaits respondentu norāda, ka pēdējo divu gadu laikā izmantojuši minēto pakalpojumu, lai arī informācija no datubāzes to neapstiprina. Viens no iespējamajiem cēloņiem varētu būt tāds, ka pakalpojums izmantots agrāk kā pirms diviem gadiem, taču cilvēka atmiņa nav tik precīza, lai uzreiz pateiktu, vai ir pagājuši divi gadi vai arī nē. Līdzīgi varētu būt arī ar pakalpojumu „Darbavieta jaunietim”, kur tāpat ļoti augsts ir to klientu īpatsvars, kas it kā pakalpojumu pēdējo divu gadu laikā izmantojuši, tomēr datubāze liecina par pretējo.

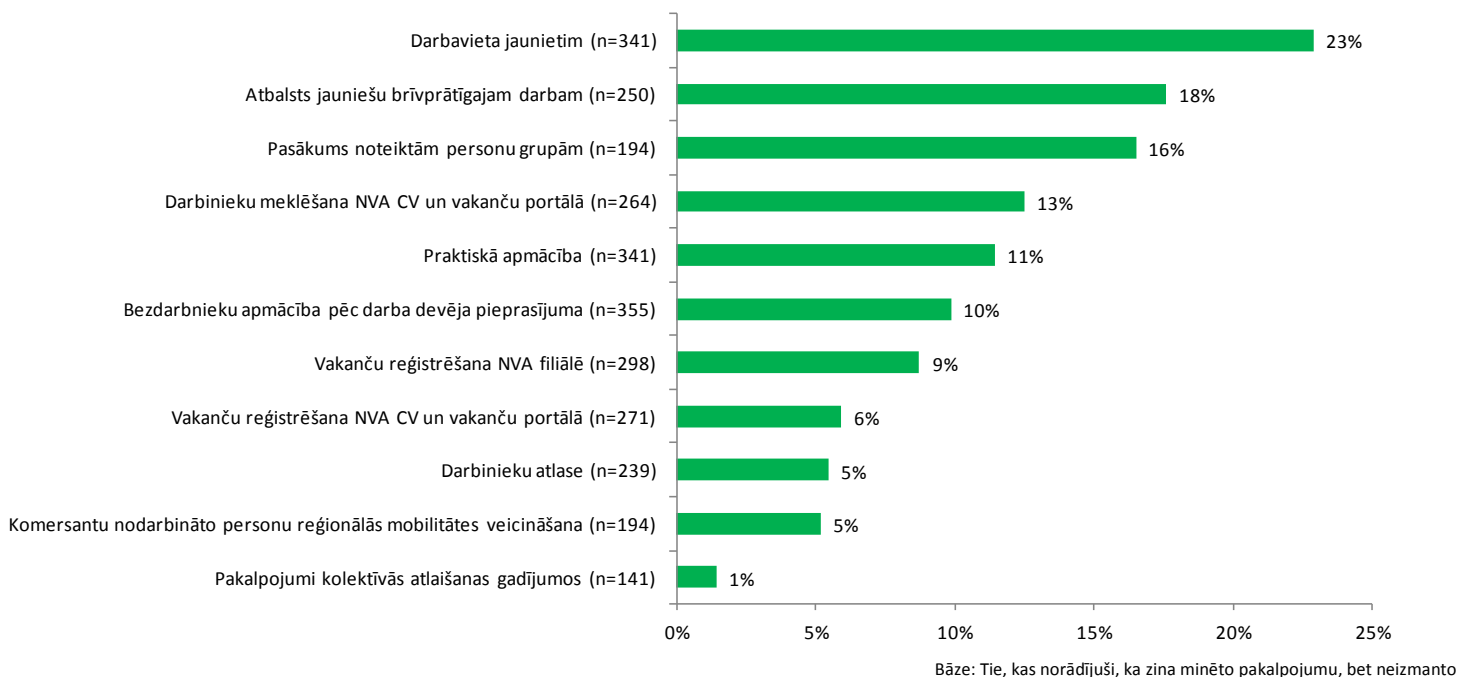
Otrādu tendenci redzam apmācībās pēc darba devēja pieprasījuma – vairāk nekā puse no visiem respondentiem, kas tā vai citādi saistīti ar pakalpojumu, nenorāda, ka izmantojuši to, lai arī saskaņā ar informāciju datubāzē tas ir noticis. Vērā ņemama klientu daļa piemirsusi arī par to, ka izmantojuši PNPG pakalpojumu. Ir problemātiski bez papildus izpēti norādīt ticamus iemeslus, kāpēc konstatējama šāda situācija, tomēr skaidrs, ka klientu sniegtā informācija virknes pakalpojumu gadījumā nav uzticama.

Tomēr šī pētījuma ietvaros novērtējumus par saņemtajiem pakalpojumiem ir snieguši tie respondenti, kuri norādījuši, ka saņēmuši pakalpojumus. Galvenais iemesls šeit ir tas, ka jautājumu filtri (kurai respondentu daļai uzdot kurus jautājumus) tika izstrādāti, gatavojot anketu, bet tik būtiskas neatbilstības, kādas atsevišķu pakalpojumu gadījumā nācās konstatēt starp sniegtajām atbildēm un datubāzes informāciju netika prognozētas. Tāpat jāņem vērā, ka datubāzes informācija nebija pieejama par visiem pētījumā iekļautajiem pakalpojumiem, bet, piemēram, visu strīdīgo gadījumu atmešana tajos pakalpojumus, kur tos varam konstatēt, padarītu neiespējamu salīdzināšanu starp pakalpojumiem „Darbinieku atlase”, „Vakanču reģistrēšanu NVA CV un vakanču portālā”, „Vakanču reģistrēšanu NVA filiālē” un „Darbinieku meklēšanu NVA CV un vakanču portālā” no vienas puses un pārējiem no otras.

Tiem respondentiem, kas minēja, ka kādu pakalpojumu zina, taču neizmanto (lai arī, protams, apzināmies, ka daļā gadījumu „zināšana” nesniedz tālāk par apgalvojumu), tika vaicāts, vai viņi tuvāko divu gadu laikā minēto pakalpojumu varētu izmantot.

Rezultāti (sk.5.8.attēlu) liecina, ka vislielāko interesi izraisa pasākumi jauniešiem – pirmajā vietā starp pakalpojumu neizmantojošajiem, bet par to informētajiem ir „Darbavieta jaunietim”, otrajā „Atbalsts jauniešu brīvprātīgajam darbam”. Šeit gan uzreiz jānorāda, ka jauniešu brīvprātīgā darba popularitāte visdrīzāk liecina vispirms par sliktu informētību attiecībā uz konkrētā pakalpojuma pielaišanas nosacījumiem – proti, uzņēmējiem tas nav pieejams. Teorētiski varētu pieņemt, ka pakalpojuma nosacījumi var mainīties, bet tie, kas deklarēja savu interesi par pakalpojumu, izdarījuši tieši šādu pieļāvumu, tomēr respondentu kopējais informētības līmenis, par kuru jau rakstīts augstāk, liek šo versiju apšaubīt. Uz to, ka šādas informētības nav, netiešā veidā norāda arī atbildes „Nav iespējas izmantot pakalpojumu saskaņā ar prasībām darba devējiem” īpatsvars tad, ja darba devējiem vaicā, kāpēc viņi nevēlētos izmantot to vai citu pakalpojumu, ko neizmanto, bet par kuru ir lietas kursā (sk. 5.2.tabulu) – tas ievērojami nepārsniedz līdzīgas atbildes izplatību pārējo pakalpojumu gadījumā.

5.8. attēls. Varētu pakalpojumu izmantot tuvāko 2 gadu laikā saskaņā ar darba devēju pašu apgalvoto



Atgriežoties pie iespējamās pakalpojumu izmantošanas tuvāko 2 gadu laikā (sk. 5.8.attēlu), jākonstatē, ka visretāk darba devēji būtu gatavi izmantot pakalpojumus „Komersantu nodarbināto personu reģionālās mobilitātes veicināšana” un „Pakalpojumi kolektīvās atlaišanas gadījumos”. Pirmais no šiem pakalpojumiem ir jauns, kā arī visnotaļ pretrunīgi vērtēts. Otrs savukārt skar ļoti specifiskus gadījumus, kuros darba devēji labprātāk nenokļūtu, līdz ar to arī šādas situācijas un pakalpojumu izmantošanu neplāno.

Reģionālās mobilitātes pakalpojumu daudzi darba devēji nesaredz kā sev piemērotu. Vienā no „citām” atbildēm uz jautājumu par to, kāpēc šo pakalpojumu neizmanto (sk. 5.2.tabulu) darba devējs skaidri norādīja, ka vienkārši neuzticētos darbiniekam „no otra Latvijas gala”. Acīmredzami, ka risinājums ir visnotaļ sarežģīts, tas ietver ierobežojumus pārcelties uz Rīgu, līdz ar to darba devēji visai reti saredz šo pakalpojumu kā sev potenciāli piemērotu. Ja saredz, tad visdrīzāk pēc tam, kad būtu izmēģināti vienkāršākie varianti.

5.2. tabula. Darba devēju nosauktie iemesli, kāpēc viņi neizmanto un tuvāko 2 gadu laikā neizmantos minēto pakalpojumu (rindu procenti, pieļaujamās vairākas atbildes)

	n	Šādi pakalpojumi nav nepieciešami	Nav brīvu vakanču, nevajag darbiniekus	Nav piemērotu vakanču, cita darba specifika, nepiec. cits kvalif. un prasmju līmenis	Pārāk mazs uzņēmums, lai izmantotu NVA pakalpojumus	Nav iespējas izmantot pakalp. saskaņā ar prasībām darba devējiem	Smagnējas, birokrātiskas prasības	Lieks laika un resursu patēriņš uzņēmumam	Neefektīvs pakalpojums	Nepietiek inform. par NVA piedāv. pakalp.	Slikta pieredze pakalp. izmantošanā	Cita atbilde	Grūti pateikt/NA
Pakalpojumi kolektīvās atlaišanas gadījumos	139	51%	25%	15%	16%	9%	8%	6%	4%	4%	4%	0%	32%
Komersantu nodarb. personu reģ. mobilitātes veicināšana	184	34%	28%	14%	11%	7%	3%	3%	5%	3%	1%	1%	46%
Vakanču reģistrēšana NVA CV un vakanču portālā	255	31%	32%	20%	17%	7%	6%	4%	2%	4%	2%	2%	45%
Vakanču reģistrēšana NVA filiālē	272	30%	30%	19%	17%	6%	6%	3%	3%	3%	4%	2%	46%
Darbinieku atlase	226	30%	30%	16%	13%	5%	6%	3%	2%	1%	2%	1%	50%
Darbinieku meklēšana NVA CV un vakanču portālā	231	30%	27%	19%	13%	6%	4%	3%	2%	2%	3%	1%	48%
Pasākums noteiktām personu grupām	162	27%	22%	12%	6%	4%	4%	2%	1%	1%	1%	1%	56%
Praktiskā apmācība	302	26%	25%	12%	14%	7%	6%	6%	3%	3%	2%	1%	51%
Bezdarbnieku apmācība pēc darba devēja pieprasījuma	320	26%	26%	14%	14%	7%	6%	5%	3%	2%	1%	1%	50%
Atbalsts jauniešu brīvprātīgajam darbam	206	22%	25%	14%	10%	7%	5%	6%	6%	2%	3%	2%	51%
Darbavieta jauniešiem	263	17%	21%	11%	11%	9%	6%	6%	4%	3%	3%	3%	56%

Bāze: Tie, kas norādījuši, ka zina minēto pakalpojumu, bet neizmanto, kā arī neplāno izmantot tuvāko 2 gadu laikā

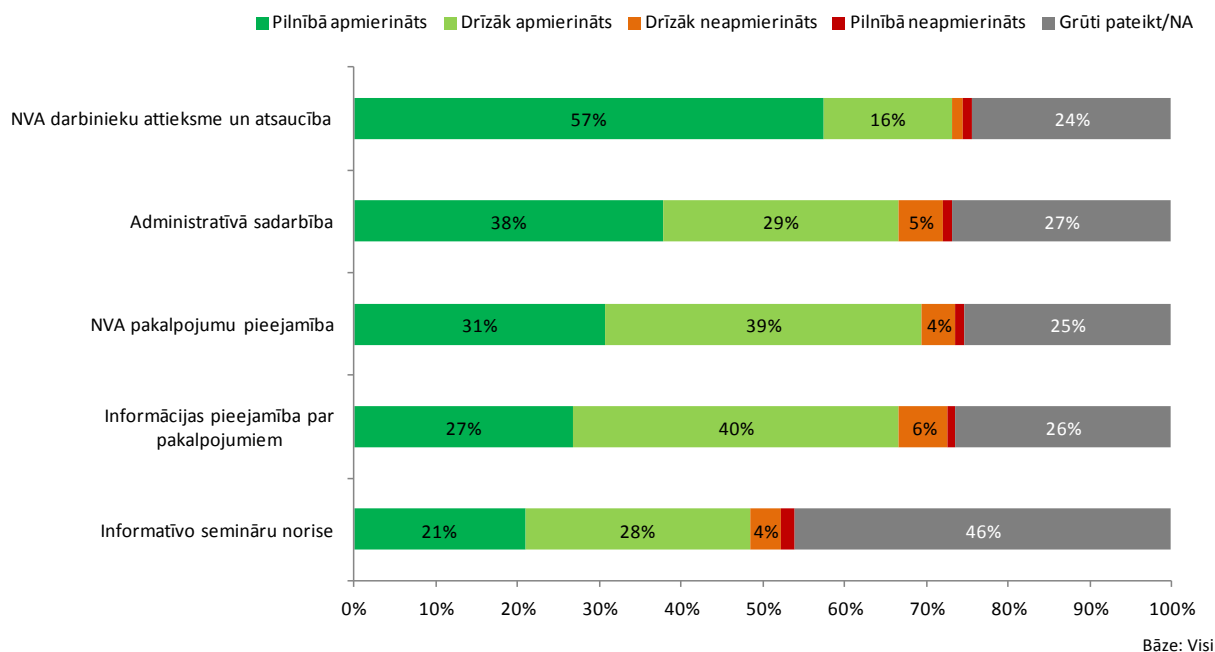
Viens no galvenajiem iemesliem, kas neļauj izmantot virkni NVA pakalpojumu, ir vienkāršs vakanču trūkums. Protams, darba devējam ir problemātisku prognozēt situāciju tik tālu uz priekšu, taču, vismaz atbildot no šodienas pozīcijām, ļoti daudzi norāda, ka viņiem vienkārši nav brīvu vakanču. Cits iemesls saistās ar pakalpojuma neattiecināmību vai vienkāršu informācijas trūkumu par to, lai arī darba devējs norādījis, ka pakalpojumu „zina”, kas rezultējas atbildē „grūti pateikt”.

5.2. APMIERINĀTĪBA AR NVA PAKALPOJUMIEM

5.2.1. Sadarbības ar NVA novērtējums kopumā

Darba devējiem, kuri piedalījās aptaujā, tika lūgts izvērtēt virkni sadarbības aspektu ar NVA. Kā redzam 5.9.attēlā, aptuveni ceturtdaļa respondentu nebija gatavi izvērtēt minētos aspektus, bet, runājot par informatīvajiem semināriem atbildēja tikai puse (jāpieņem, ka tas saistās ar nepieciešamību novērtēt konkrētu pasākumu, kurā ievērojama daļa respondentu var nebūt piedalījušies).

5.9. attēls. Apmierinātība ar noteiktiem sadarbības aspektiem



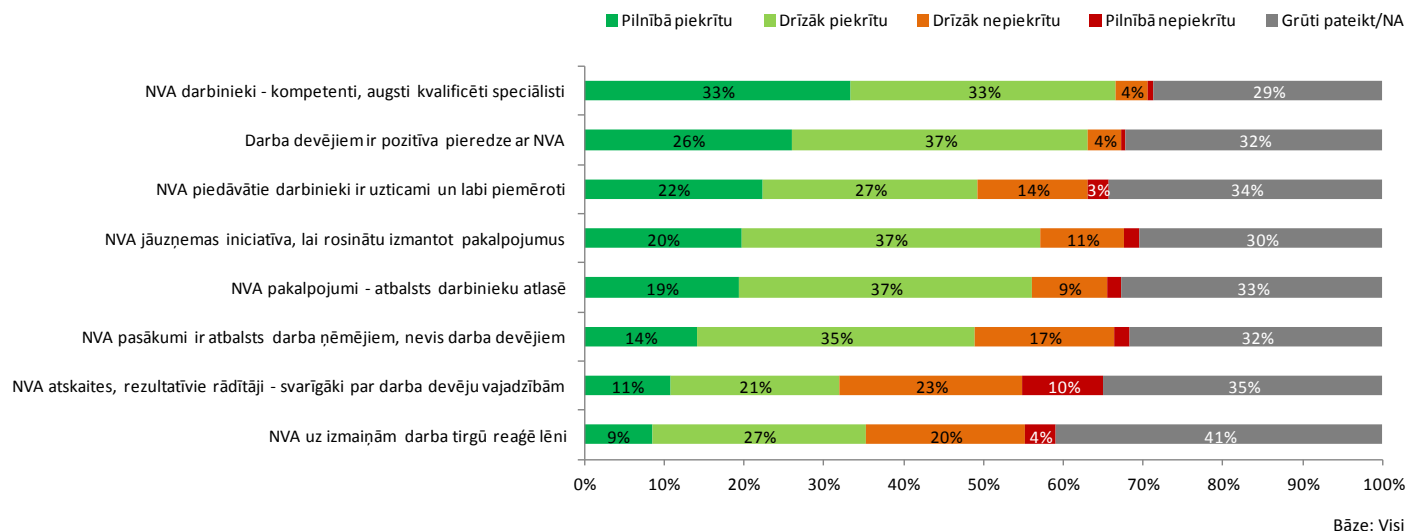
Šis visai augstais „grūti pateikt” īpatsvars jāņem vērā, interpretējot rezultātus – ja informatīvo semināru norises gadījumā tas viegli skaidrojams ar to, ka ne visi šādā pasākumā piedalās, tad, ko tas nozīmē pārējo vērtēto aspektu gadījumā, tik viennozīmīgi atbildēt bez papildus izpēti ar kvalitatīvām metodēm nebūs iespējams. Varētu vienīgi piebilst, ka aptaujāti tika arī tādi darba devēji no NVA rīcībā esošās datubāzes, kuri sākotnēji neatpazīna pasākumus, kuros piedalījušies, tādējādi viņiem varētu būt grūtības arī pilnvērtīgi novērtēt sadarbību.

NVA darbinieku attieksme un atsaucība novērtēta ļoti pozitīvi – 73% darba devēju norādīja, ka ar to ir pilnībā vai drīzāk apmierināti, bet neapmierinātību izteica tikai daži. Runājot par administratīvo sadarbību, pakalpojumu pieejamību, kā arī informācijas pieejamību, neapmierināto īpatsvars nedaudz pieaug un veido

5–7 procentus. Līdzīgi ir arī ar informatīvajiem semināriem, vienīgi tur, kā jau minēts, ievērojami augstāks ir „grūti pateikt” īpatsvars.

Papildus sadarbības aspektiem klientiem vēl tika piedāvāta virkne apgalvojumu, kuri bija jāizvērtē skalā „pilnībā piekrītu”, „drīzāk piekrītu”, „drīzāk nepiekrītu”, „pilnībā nepiekrītu” un „grūti pateikt” (sk. 5.10.attēlu). Arī šeit redzam, ka ir augsts „grūti pateikt” īpatsvars, kas veido aptuveni trešdaļu no visiem klientiem.

5.10. attēls. Apgalvojumu, kas raksturo sadarbību ar NVA izvērtējums



Klienti ir gatavi atzīt, ka NVA darbinieki ir kompetenti, augstu kvalificēti speciālisti, ka sadarbības pieredze kopumā bijusi pozitīva. Negatīvo atbildžu īpatsvars pieaug, tad, ja jāvērtē NVA piedāvātie kandidāti uz darbavietām (17% nepiekrīt, ka tie būtu piemēroti viņu vakancēm, 11% nepiekrīt, ka NVA pakalpojumi būtu atbalsts darbinieku atlasē). Tas savā ziņā saistāms ar citu apgalvojumu – ka NVA pasākumi pirmkārt tomēr ir atbalsts darba ņēmējiem, ne darba devējiem – tam piekrīt gandrīz puse.

Vairums klientu uzskata, ka NVA būtu jāuzņemas iniciatīva, rosinot darba devējus izmantot pakalpojumus, kas, protams, nereti tieši tā arī notiek. Uz pusēm atbildes dalās tad, ja jānovērtē, vai NVA atskaides un rezultatīvie rādītāji nav svarīgāki par darba devēju vajadzībām – 32% šādam apgalvojuma piekrīt, bet 33% – nepiekrīt. Tikai 59% no darba devējiem ir gatavi izvērtēt, cik ātri NVA reaģē uz izmaiņām darba tirgū – 35% sakot, ka tas notiek lēni, bet 24% nepiekrītot, ka tas notiek lēni.

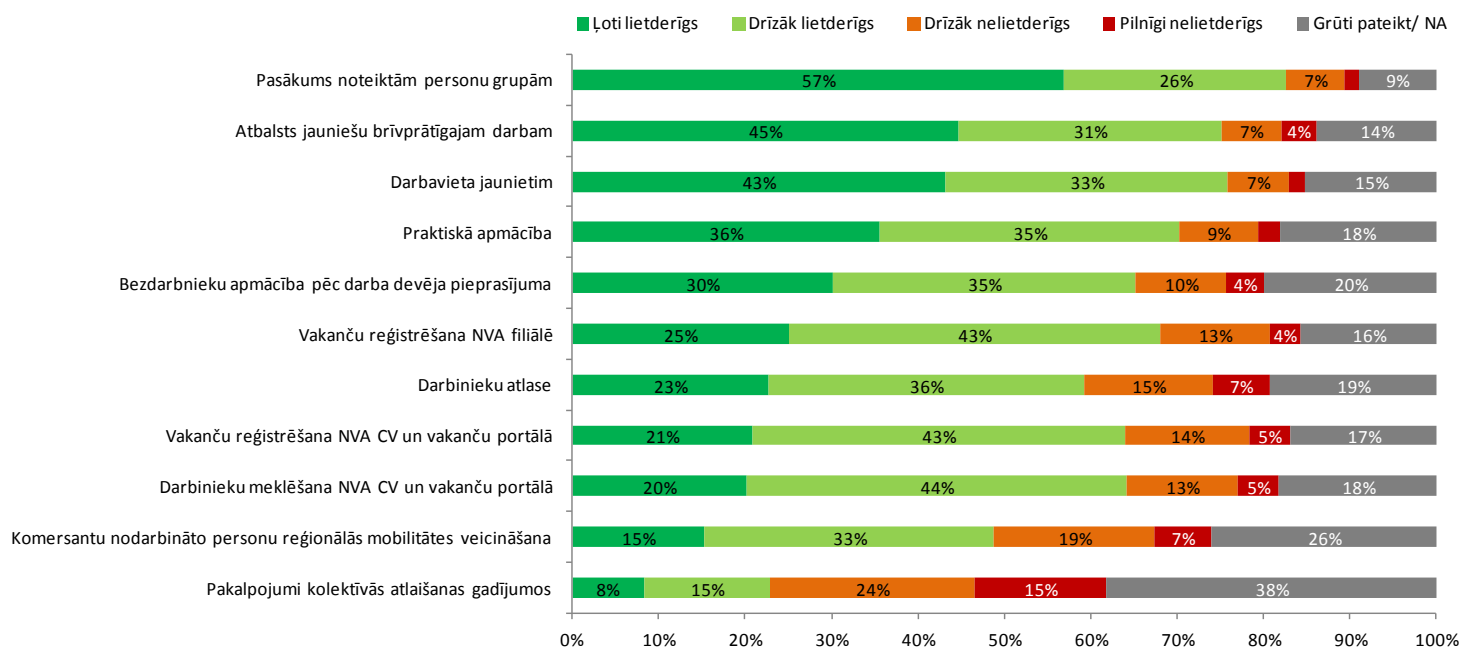
5.2.2. Konkrētu NVA pakalpojumu novērtējums

Jautājums par to, cik lietderīgs ir tas vai cits pakalpojums, tika uzdots ne tikai respondentiem, kuri norādījuši, ka attiecīgo pakalpojumu izmantojuši, bet visiem, kas apgalvoja, ka to zina.

Šādi vērtējot, par lietderīgāko tika atzīts subsidētās nodarbinātības pasākums PNPG (sk.5.11.attēlu). Arī starp pārējiem nozīmīgākajiem vispirmām kārtām ir pasākumi, kas orientēti uz noteiktām bezdarbnieku kategorijām. Lietderība te visdrīzāk ir vērtēta no diviem aspektiem – šie pasākumi tā vai citādi ļauj pārvarēt nevienlīdzību sabiedrībā (lietderība ir grūti apšaubāma un visnotaļ acīmredzama), kā arī, subsidējot šo grupu nodarbināšanu, pasākumi ir ekonomiski izdevīgi darba devējiem. Pēdējais aspekts gan darba devējiem varētu būt noteicošs.

Nedaudz zemāka lietderība darba devēju acīs ir apmācību pasākumiem – praktiskajai apmācībai (kas ir robežpasākums starp nodarbinātību un apmācību, jo iekļauti abi elementi) un apmācībai pēc darba devēja pieprasījuma (kas, pēc darba devēju domām, ir pietuvinātāks pakalpojums darba devēju vajadzībām, salīdzinot ar pārējām apmācībām).

5.11. attēls. NVA piedāvāto pakalpojumu lietderības novērtējums



Bāze: Tie, kas apgalvo, ka zina minēto pakalpojumu

Vēl zemāka lietderība, pēc darba devēju domām, ir pakalpojumiem, kas nodrošina darbinieku piesaisti. Savukārt sarakstu noslēdz reģionālās mobilitātes pasākums, kas ir ļoti specifisks uz kopējā fona, un pakalpojumi kolektīvās atlaišanas gadījumos, kas nepieciešami ļoti retos, pašiem darba devējiem nepatīkamākajos, gadījumos.

Tomēr jebkuru no pasākumiem, ja neskaita pēdējos divus, vairums darba devēju uzskata par lietderīgiem – t.i., atbildes „ļoti lietderīgs” un „drīzāk lietderīgs” kopā veido vairāk par 50% no tiem, kas minējuši, ka attiecīgo pakalpojumu zina.

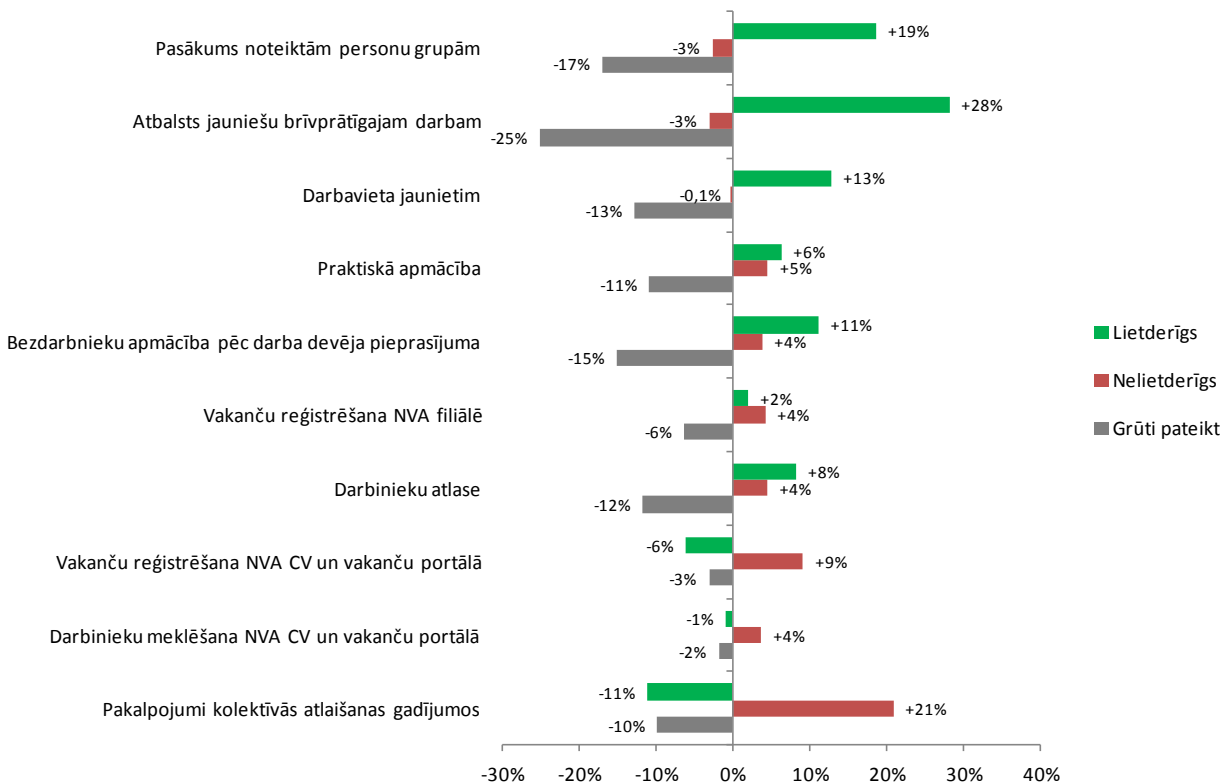
5.12.attēls atspoguļo izmaiņas pakalpojumu novērtējumos, salīdzinot ar 2012.gadu (vērtētie pakalpojumi neietver mobilitāti, jo 2012.gadā šāda pakalpojuma nebija). Protams, vērtējot šīs izmaiņas, jāņem vērā arī atšķirīgais respondentu sastāvs katrā no izlasēm, ar ko daļa no izmaiņām arī skaidrojamas.

Visaugstākais pieaugums lietderības novērtējumā vērojams jauniešu brīvprātīgajam darbam, taču šajā gadījumā tas visticamāk tieši izriet no izlases atšķirībām – 2012.gadā tika aptaujāti komersanti, kam šis pakalpojums nav pieejams, bet 2014.gadā organizācijas, kas to izmantojušas. Līdz ar to saprotams arī izmaiņu avots – samazinājies atbildes „grūti pateikt” īpatsvars, uz kā rēķina lietderības novērtējums audzis.

Līdzīgas izmaiņas, tikai mazāk izteiktas, konstatējamās arī attiecībā uz subsidētās nodarbinātības pakalpojumiem – PNPG un darbavieta jauniešiem. Šeit gan tik fundamentālas izmaiņas aptaujāto personu lokā konstatētas nav – izmaiņu cēlonis drīzāk saistāms ar to, ka mērķgrupa ir precīzāka (iesaistīti klienti,

kas pakalpojumos darba devējiem orientējas labāk), kā arī, iespējams, objektīvām izmaiņām pakalpojumu novērtējumos. Detalizētu skaidrojumu sniegšanai būtu nepieciešama kvalitatīva izpēte.

5.12. attēls. Izmaiņas pakalpojuma lietderības novērtējumā, salīdzinot ar 2012.gadu (*savstarpēji apvienotas atbildes „ļoti lietderīgs” un „drīzāk lietderīgs”, kā arī „drīzāk nelietderīgs” un „pilnīgi nelietderīgs”*)



Bāze: Tie, kas apgalvo, ka zina minēto pakalpojumu

Nedaudz pieaudzis to klientu īpatsvars, kas norāda, ka nelietderīga ir CV un vakanču portāla izmantošana. Iespējams, tas saistāms ar faktu, ka 2014.gada izlasē bija iekļauti tikai klienti, kas izmantojuši kādu no NVA „smagsvara” pakalpojumiem, proti, tādus, kas paredz ievērojami plašāku sadarbību ar NVA nekā vienkārša vakanču ievietošana portālā un darbinieku meklēšana tajā.

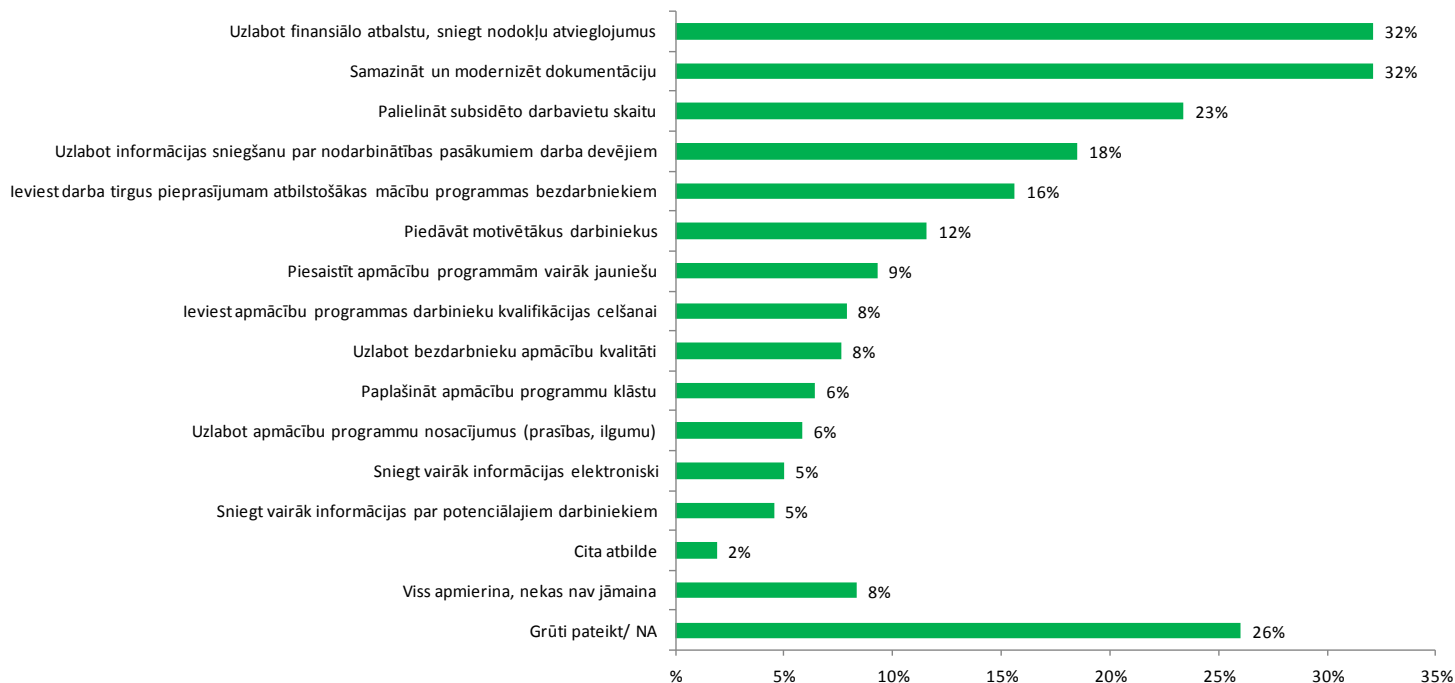
Visbūtiskāk vērtējums „nelietderīgs” pieaudzis pakalpojumiem kolektīvās atlaišanas gadījumos. To var saistīt vispirmām kārtām ar ekonomiskās situācijas uzlabošanos, tomēr, iespējams, ir arī citi ietekmējošie faktori.

Vaicāti par to, kas būtu uzlabojams NVA piedāvātajos pakalpojumos darba devējiem (sk. 5.13.attēlu), 8% norāda, ka viņus viss apmierina, bet 26% konkrētu atbildi sniegt nespēj. Lietas, ko būtu nepieciešams uzlabot, tādējādi minējuši 66% no visiem aptaujātajiem.

32% darba devēju izceļ divas būtiskākās lietas – ir vēlme saņemt lielāku atbalstu finansiālā izteiksmē un mazāk laika tērēt birokrātiskām procedūrām. Protams, NVA sadarbojoties ar darba devējiem, nepieciešams nonākt pie zināma balansa starp darba devēju vajadzībām un vienkārši vēlmi vairāk nopelnīt, tomēr skaidrs, ka tieši atbalsta apjoms un birokrātiskās procedūras būs kritēriji, kurus darba devēji izvērtēs vispirms, lemjot vai viņiem ir izdevīgi izmantot to vai citu NVA pakalpojumu (un runa šeit vispirmām kārtām ir par apjomīgākajiem pakalpojumiem, ne ja par CV un vakanču portālu). Ja finansiālā atbalsta samēru ar savām vajadzībām spēj izvērtēt arī darba devējs, kas iepriekš ar NVA nav sadarbojies, tad birokrātisko procedūru apjomu pilnībā saprot tikai tie, kas ar to jau saskārušies (un šai ziņā 2014.gadā

izmantotā darba devēju izlase precīzi šādu iespēju nodrošina – aptaujāti ir tikai darba devēji, kas saskaņā ar NVA datubāzes informāciju izmantojuši NVA pakalpojumus.

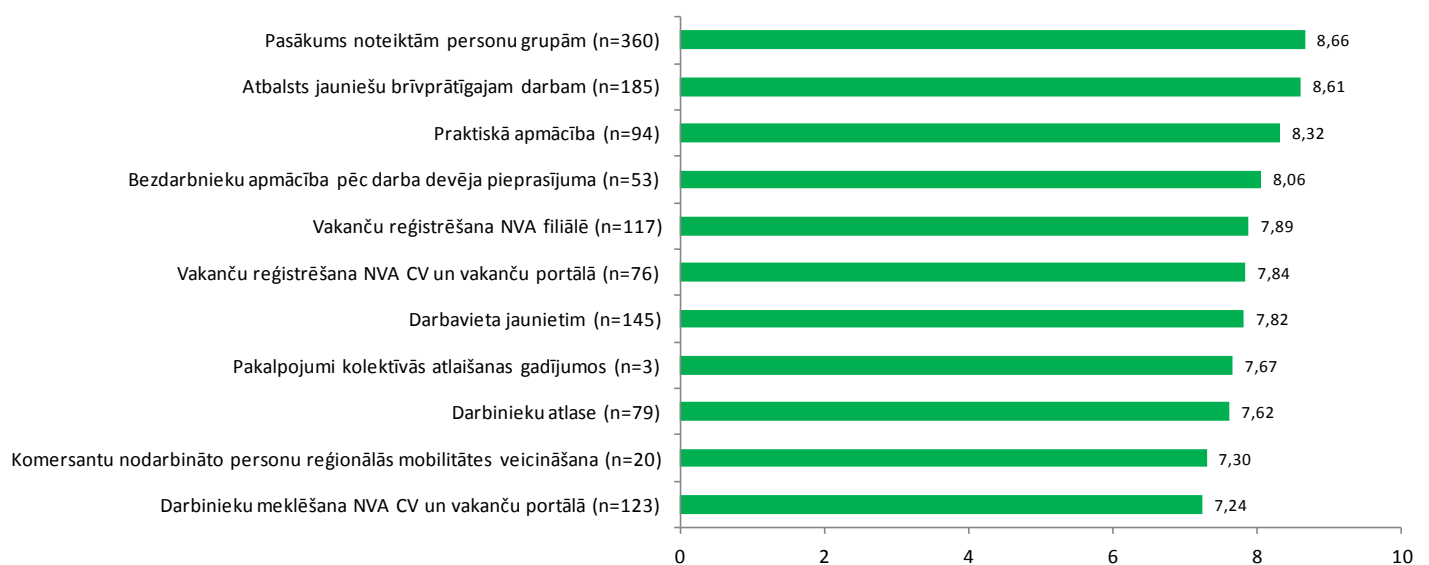
5.13. attēls. Norādes, ko būtu nepieciešams uzlabot NVA piedāvātajos pakalpojumos darba devējiem



Bāze: Visi

Pēc šīm divām visbiežāk minētajām atbildēm seko tās, kas saistās ar pakalpojuma apjomu (palielināt subsidēto darbavietu skaitu), informāciju (uzlabot informācijas sniegšanu) un apmācību (mācību programmām jāatbilst darba tirgus pieprasījumam). 12% norāda uz nepieciešamību piedāvāt motivētākus darbiniekus, tomēr skaidrs, ka augsti motivēto darbinieku resurss NVA nav bezgalīgs, un aģentūra piedāvā motivētākos no tiem, kas ir tās rīcībā.

5.14.attēls. Vai ieteiktu citiem pazīstamiem darba devējiem/uzņēmējiem NVA pakalpojumu, kurā piedalījies (vērtējums no 0 [noteikti neieteiktu] līdz 10 [noteikti ieteiktu])



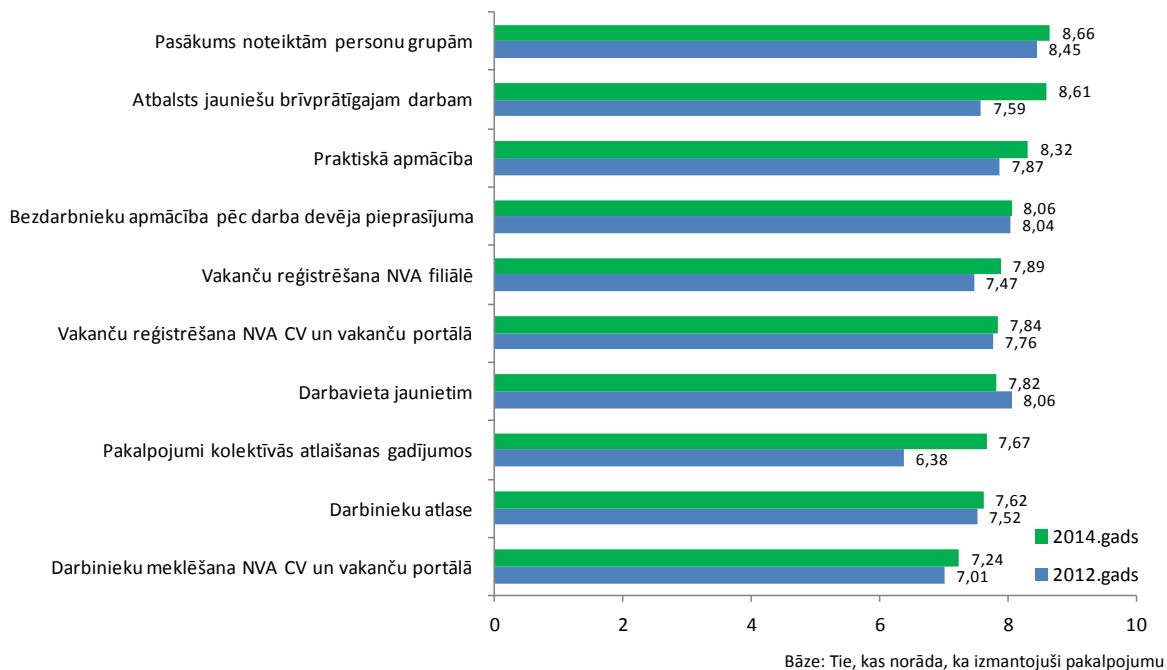
Bāze: Tie, kas norāda, ka izmantojuši pakalpojumu

Būtisks indikators, kas parāda apmierinātību ar pakalpojumiem, ir gatavība tos ieteikt citiem. Šāds jautājums tika uzdots respondentiem par katru no pakalpojumiem, ko viņi, kā paši apgalvo, izmantojuši (sk. 5.14.attēlu).

Rezultātos varam novērot līdzīgu kopējo ainu, kā vaicājot par pakalpojumu lietderību tiem, kuri apgalvo, ka konkrēto pakalpojumu zina. Tomēr ir arī vērā ņemamas atšķirības. Viena no tām saistās ar pasākumu „Darbavieta jaunietim”, kas „zinātāju” vidū tiek vērtēts kā viens no lietderīgākajiem pakalpojumiem, tomēr „izmantotāji” to ierindojuši zemāk. Tāpat ievērojami zemāk uz kopējā fona atrodas iespēja meklēt darbiniekus CV un vakanču portālā. Necīgā bāze nesniedz iespēju pilnvērtīgi salīdzināt novērtējumus par „Pakalpojumiem kolektīvās atlaišanas gadījumā” (n=20) un mobilitātes pasākumiem (n=3) ar pārējiem.

Ja skatām sniegtos novērtējumus salīdzinājumā ar 2012.gadā sniegtajiem (sk. 5.15.attēlu), kopējā tendence ir vērtējumu uzlabojums. Izņēmums ir vienīgi pasākums „Darbavieta jaunietim”, kur gūts zemāks novērtējums.

5.15.attēls. Vai ieteiktu citiem pazīstamiem darba devējiem/uzņēmējiem NVA pakalpojumu, kurā piedalījies (vērtējums no 0 [noteikti neieteiktu] līdz 10 [noteikti ieteiktu]) – salīdzinājums ar 2012.gadu

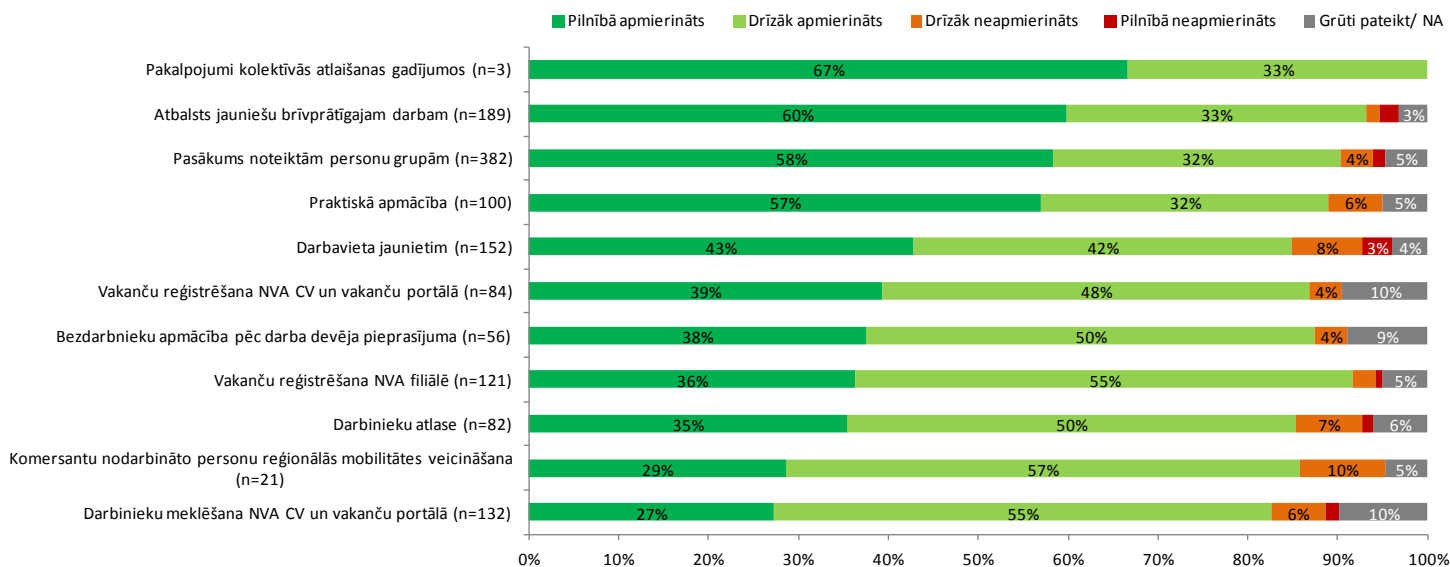


Vērtējuma izmaiņas gan visdrīzāk ir skaidrojamas ar izlases izmaiņām (lai arī nevar noliegt kādu objektīvu faktoru eventuālo ietekmi) – izlasē nav iekļauti darba devēji, kas nekad nav izmantojuši NVA pakalpojumus, vienīgi apgalvo, ka izmantojuši (šobrīd neatbilstības ir vienīgi uz tā rēķina, ka pakalpojumus izmantojušie apgalvo, ka izmantojuši vēl kādus citus pakalpojumus).

Arī vērtējuma kritums „Darbavietai jaunietim”, iespējams, skaidrojams tieši ar precīzāku mērķgrupu – šis pakalpojums lielā koncentrācijā ticis piedāvāts tieši ārpus Rīgas, īpaši Latgalē. 2014.gada izlasē katra reģiona darba devēji iekļauti proporcionāli tam, kāda ir viņu daļa NVA pakalpojumus izmantojušo darba devēju datubāzē. Savukārt 2012.gadā tika veidota uzņēmēju Vislatvijas izlase proporcionāli uzņēmumu sadalījumam Latvijā. Rezultātā uzņēmumu, kas neatrodas Rīgā, īpatsvars izlasē pieaudzis. Taču no iepriekšējiem pētījumiem zināms, ka ar pasākumu „Darbavieta jaunietim” dažviet bija grūtības

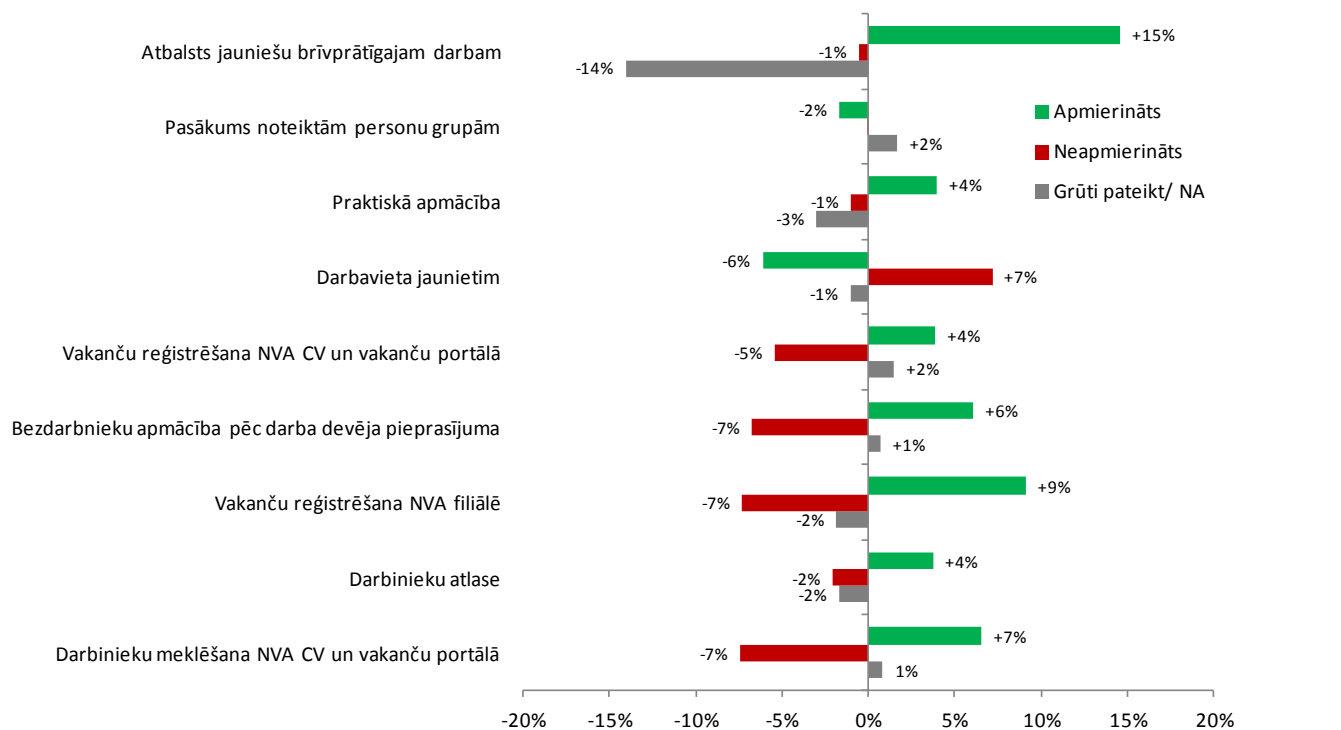
nepietiekamā (motivētā un darbam gatavo) jauniešu skaita dēļ, ņemot vērā, ka pakalpojums tur tika piedāvāts intensīvāk.

5.16. attēls. Apmierinātība ar NVA pakalpojumiem, kuri izmantoti



Bāze: Tie, kas norāda, ka izmantojuši pakalpojumu

5.17. attēls. Apmierinātības izmaiņas ar izmantotajiem NVA pakalpojumiem pret 2012.gadu (*savstarpēji apvienotas atbildes „pilnībā apmierināts” un „drīzāk apmierināts”, kā arī „drīzāk neapmierināts” un „pilnībā neapmierināts”*)



Bāze: Tie, kas norāda, ka izmantojuši pakalpojumu

Mazliet citā formā uzdots jautājums – nevis par ieteikšanu citiem uzņēmējiem, bet par apmierinātību ar saņemto pakalpojumu – sniedz līdzīgu pakalpojumu ranžējumu (sk. 5.16.attēlu), ja nepievēršam uzmanību „Pakalpojumiem kolektīvās atlaišanas gadījumos”, kur atbildes snieguši tikai trīs respondenti.

Tomēr šeit ir iespēja vērot nedaudz detalizētāku ainu, salīdzinot ar vienkāršu aritmētisko vidējo aprēķinu. Redzam tos pakalpojumus, ar kuriem darba devēji biežāk izteikuši tieši neapmierinātību, nevis mazāku apmierinātību – tie ir vispirms „Darbavieta jaunietim”, bet mazākā mērā arī reģionālā mobilitāte (tiesa, jāņem vērā niecīgais respondentu skaits) un „Darbinieku atlase”. Savukārt grūtības novērtēt visbiežāk ir pakalpojumus, kas saistīti ar CV un vakanču portālu – visticamāk tāpēc, ka šis pakalpojums konkrētajiem darba devējiem ir mazāk pazīstams, lai arī viņi apgalvo, ka to zina.

Savukārt salīdzinājums ar 2012.gada sniedz ļoti līdzīgas tendences, kādas konstatējām, salīdzinot vidējo vērtējumu izmaiņas (sk.5.17.attēlu). Būtiskākās atšķirības saistās ar pakalpojumu „Vakanču reģistrēšana NVA filiālē”, „Darbinieku meklēšana NVA CV un vakanču portālā” un „Bezdarbnieku apmācība pēc darba devēja pieprasījuma”, kur būtiskāks vērtējumu pieaugums konstatējams tieši ar šādu metodi.

Tomēr kopējās tendences saglabājas līdzīgas – visbūtiskākais vērtējuma uzlabojums novērojams pakalpojumam „Atbalsts jauniešu brīvprātīgajam darbam”, bet vērā ņemams samazinājums – pakalpojumam „Darbavieta jaunietim”. Ticamākie cēloņi te saistāmi ar izmaiņām izlasē, tomēr nevar izslēgt arī objektīvus cēloņus. Precīzus cēloņus ļautu noskaidrot tikai papildus izpēte ar kvalitatīvām metodēm.

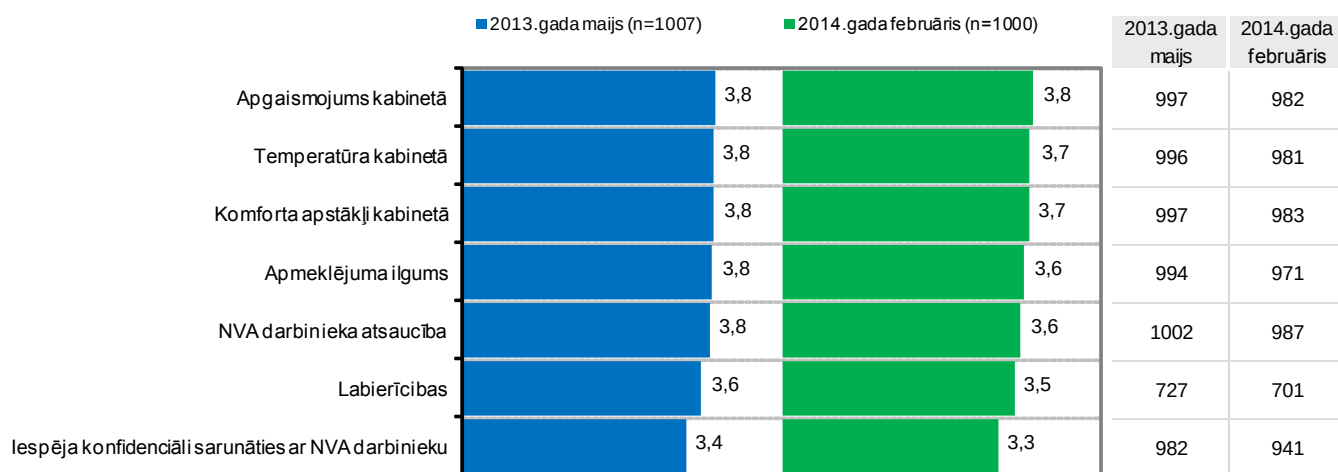
6. TELEFONINTERVIJAS AR BEZDARBNIEKIEM UN DARBA MEKLĒTĀJIEM, KAM ŠIS STATUSS BIJIS VISMAZ 7 MĒNEŠUS

6.1. APMEKLĒJUMI NVA FILIĀLĒ UN PIEDĀVĀTIE PAKALPOJUMI

6.1.1. Apmeklējumi pie nodarbinātības aģenta

NVA reģistrētajiem bezdarbniekiem un darba meklētājiem tika lūgts novērtēt virkni tās filiāles darbības aspektu, kuru viņi apmeklēja (sk.6.1.attēlu). Piedāvātā skala ietvēra šādus iespējamus vērtējumus: pilnībā apmierināts (4), drīzāk apmierināts (3), drīzāk neapmierināts (2), pilnībā neapmierināts (1), grūti pateikt.

6.1. attēls. Bezdarbnieku un darba meklētāju apmierinātība ar konkrētās NVA filiāles darbības aspektiem (vidējais vērtējums)



Vidējais novērtējums skalā no 1 (pilnībā neapmierināts) līdz 4 (pilnībā apmierināts)
Bāze: Ir reģistrējušies NVA un ir novērtējuši attiecīgo aspektu

Gandrīz visi klienti sniedza savu vērtējumu par apgaismojumu kabinetā, temperatūru kabinetā, komforta apstākļiem kabinetā, apmeklējuma ilgumu, NVA darbinieku atsaucību, kā arī iespēju konfidenciali sarunāties ar NVA darbinieku. Retāk tika sniegts vērtējums vienīgi par labierīcībām, kas visdrīzāk saistāms ar faktu, ka daļai klientu nekad tās nav izmantojuši.

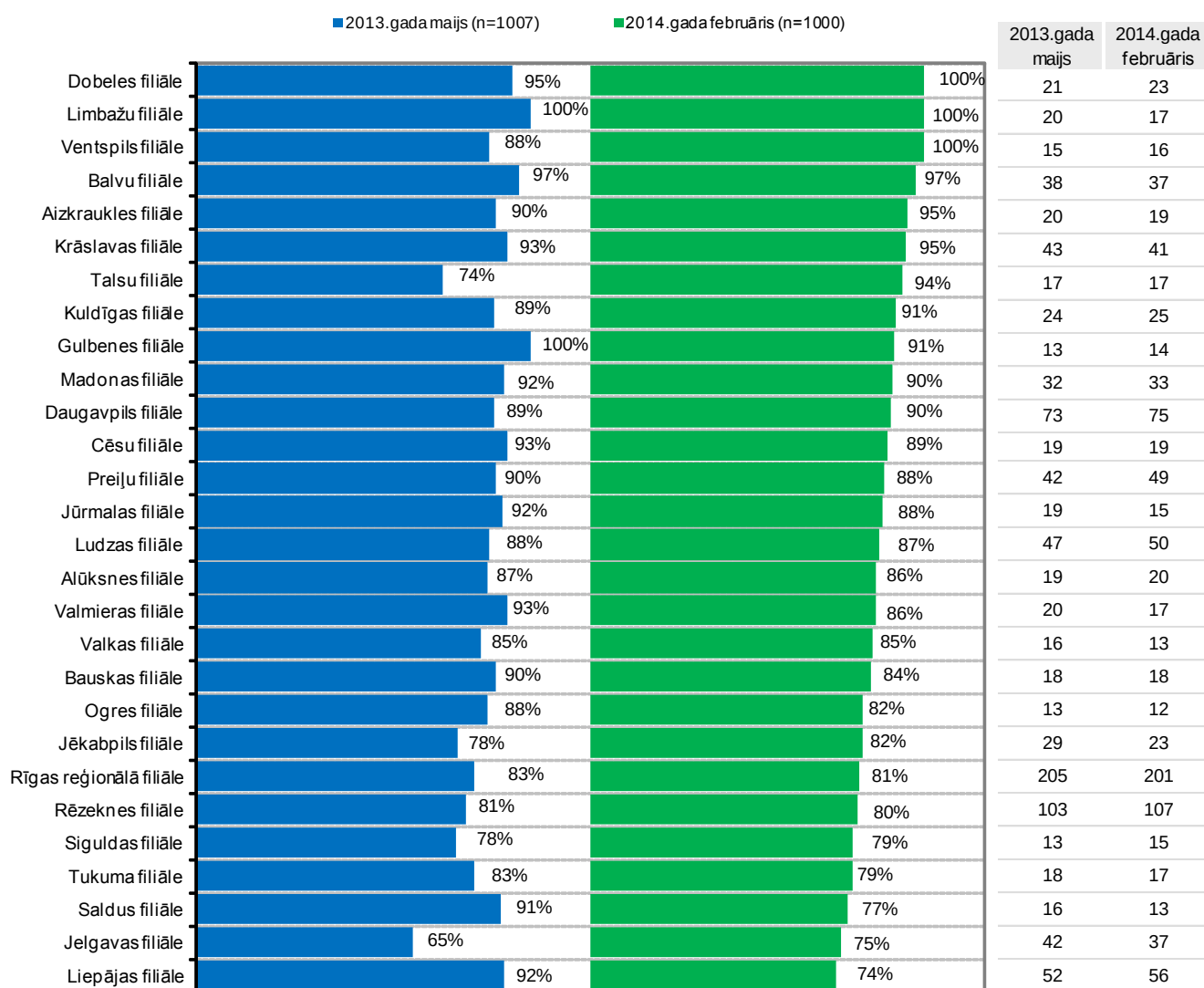
No novērtētajiem aspektiem visaugstākais vērtējums – tuvu ideālam (kas būtu 4) – sniegts vērtējums par apstākļiem kabinetā, kurā notiek apmeklējums. Tiesa, viens no aspektiem, kas arī saistāms ar kabinetu – iespēja sarunāties ar NVA darbinieku konfidenciali – vērtēts viszemāk. Tas arī saprotams, jo šajos citādi ļoti augstu vērtētajos kabinetos vienlaikus vairāki aģenti sarunājas ar vairākiem klientiem, dzirdamība, kas notiek pie citiem galdiem, ir laba, līdz ar to konfidencialitātes būtībā nav. Iespējams, problēmu risinātu atdalošas starpsienas starp galdiem vai kas cits līdzvērtīgs. Tomēr jāņem vērā, ka problēma reti tiek uztverta kā sāpīga – tikai 7% norādījuši, ka ar šo aspektu ir pilnībā neapmierināti, bet 12% – ka drīzāk neapmierināti. Savukārt 49% ar esošo situāciju bija pilnībā apmierināti.

Nedaudz augstāks novērtējums kā iespējai konfidenciali sarunāties sniegts labierīcībām, bet vēl nedaudz augstāks – darbinieku atsaucībai un apmeklējuma ilgumam.

Tā kā kopš iepriekšējā aptaujas posma pagājis salīdzinoši neliels laiks – mazāk par vienu gadu – tad būtiskām novērtējuma izmaiņām nebūtu pamata. Un šādu izmaiņu arī nav. Konstatējams nedaudz kritiskāks vērtējums kopumā, taču arī šai gadījumā runa ir par atšķirībām kas nevarētu tikt uzskatītas par statistiski būtiskām. Pat ja pieņemtu, ka šajā īsajā laika posmā, kas pagājis kopš iepriekšējās aptaujas, būtu notikušas kādas vērā ņemamas izmaiņas, tās varētu palikt nepamanītas šajos novērtējumos – vairāk par pusi no respondentiem ir NVA uzskaitē ilgāk par pusotru gadu, tādējādi vērtētu ne tikai situāciju šobrīd, bet arī to, kas bijusi iepriekš. Tiesa, jānorāda, ka nav būtisku sakarību starp sniegto novērtējumu un ilgumu, cik cilvēks bijis NVA uzskaitē.

Viens no NVA aģenta pienākumiem ir informēt klientu par viņu tiesībām. Absolūtais vairums klientu visās filiālēs norāda, ka šāda informēšana arī notikusi (sk.6.2.attēlu).

6.2. attēls. Bezdarbnieki/darba meklētāji, kas norāda, ka individuālā darba meklēšanas plāna pārbaudes laikā tikuši informēti par bezdarbnieku/darba meklētāju tiesībām



Bāze: Visi

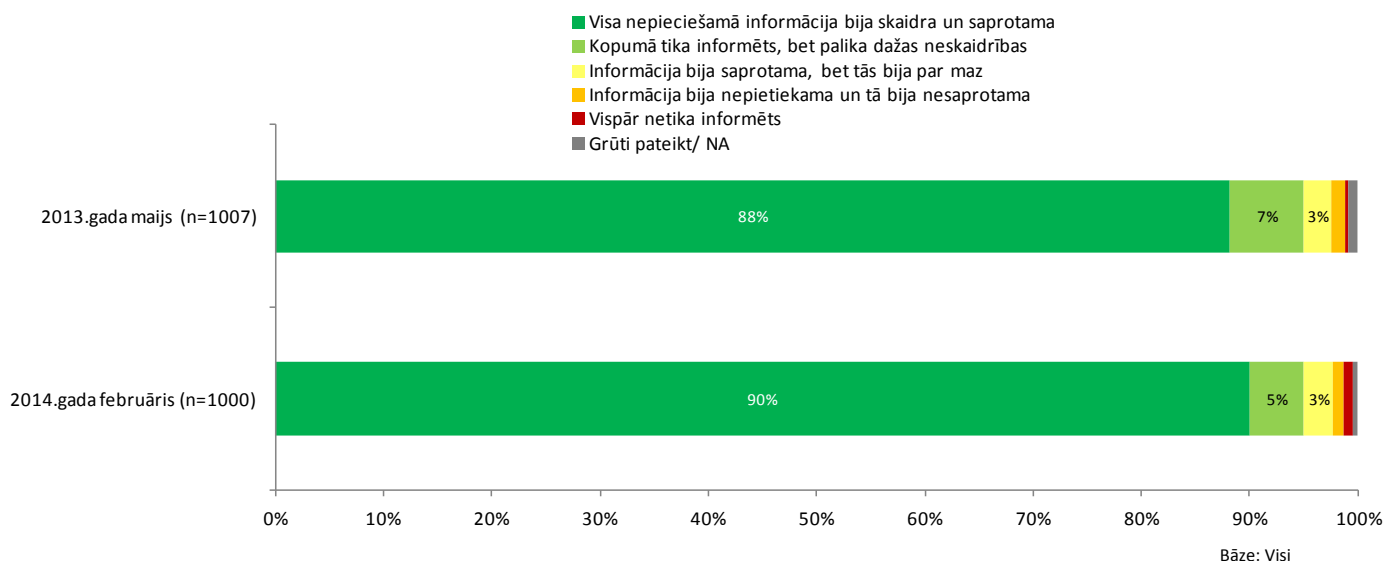
Grafiks attēlots filiāļu griezumā, tomēr, to interpretējot, jāņem vērā niecīgās procentu bāzes mazāko filiāļu gadījumā. Izmaiņas pēc būtības ir vērts vērtēt tādās filiālēs kā Rīgas reģionālā, Rēzeknes, Daugavpils. Un

šajos gadījumos novērtējumi, kas sniegti pagājušā gada maijā un šoreiz, būtībā neatšķiras. No salīdzinoši lielākajām pārējām vērā ņemamas izmaiņas ir vērojamas Jelgavas un Liepājas gadījumā, tomēr arī šeit cēloņi visdrīzāk ir nejauši. Citādi būtu, ja kādā filiālē abos posmos tiktu novērots ļoti augsts vai ļoti zems līmenis.

Šajā gadījumā vienīgā filiāle, kura uz pārējo fona nedaudz izceļas negatīvā nozīmē, ir Jelgava – tai bija pārliecinoši zemākais novērtējums pagājušajā gadā un, lai arī šogad tas uzlabojies, vienalga ir otrs sliktākais. Taču arī šeit nejaušības ietekmi pilnībā izslēgt nav iespējams.

Vaicāti par to, vai informācija, ko viņi saņem apmeklējuma laikā ir skaidra un saprotama (sk. 6.3.attēlu), deviņi no desmit respondentiem norāda, ka viss bijis skaidri un saprotami.

6.3. attēls. Bezdarbnieku un darba meklētāju vērtējums par to, vai sniegtā informācija nodarbinātības aģenta apmeklējuma laikā bija skaidra un saprotama



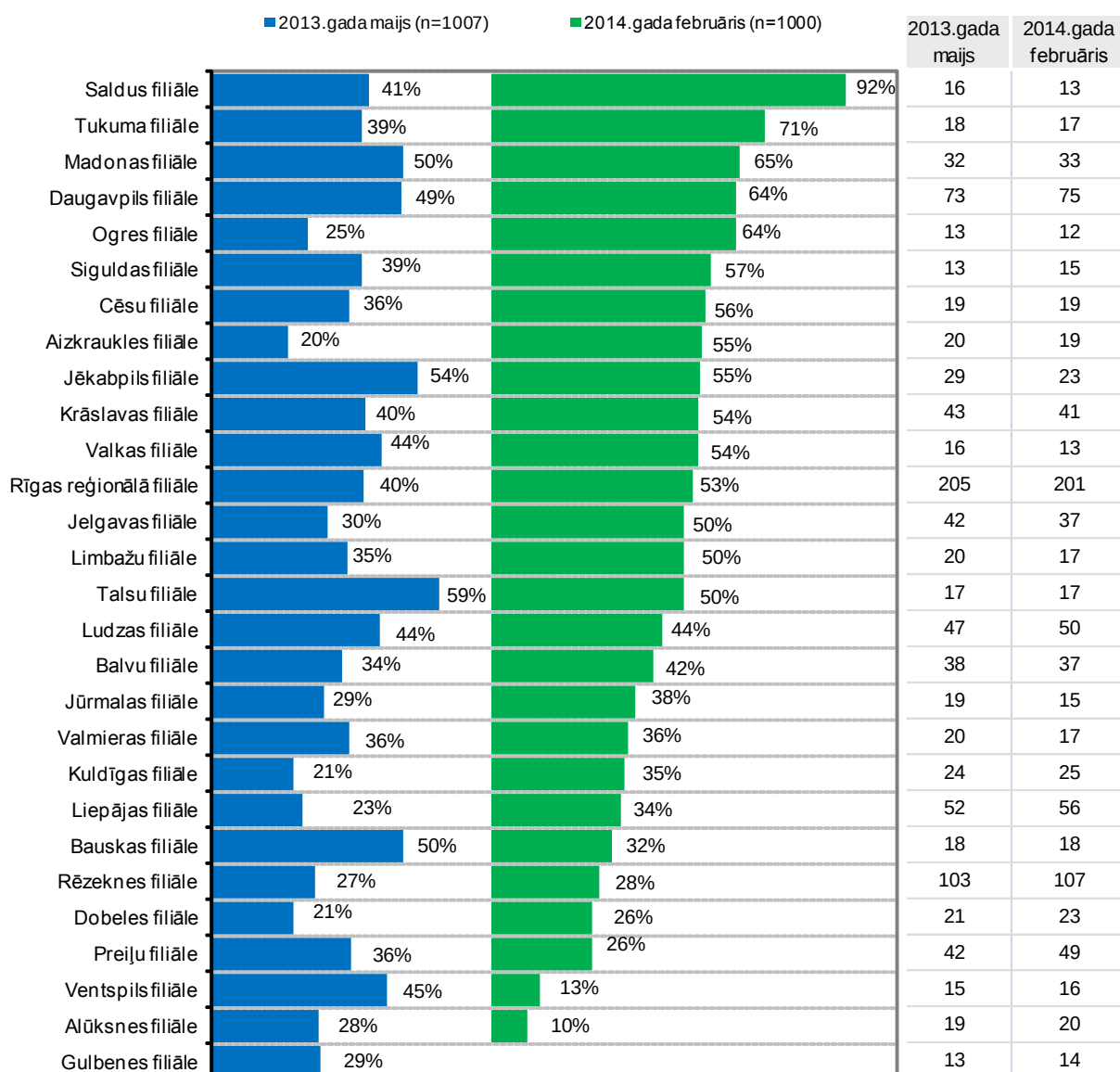
Tikai 5% atzīst, ka palikušas dažas neskaidrības, 3% norāda uz nepietiekamu informāciju, bet tādu, kas teiktu informācijas nebija pietiekami vai nebija vispār, ir ļoti maz. Šie vērtējumi būtībā neatšķiras no pagājušajā gadā sniegtajiem.

Līdz ar to varam secināt, ka klienti saņemto informāciju kopumā novērtē kā pilnībā saprotamu un pietiekamu. Cita lieta, kā viņi spēj to izmantot praksē.

Būtiskākas izmaiņas novērojamas klientu vērtējumā par to, vai apmeklējuma laikā ir tikušas piedāvātas darba iespējas, kas atbilstu profesionālajām prasmēm, izglītībai (sk. 6.4.attēlu). Tikai dažās filiālēs novērtējums nav uzlabojies. Būtisks uzlabojums konstatējams gan Rīgas reģionālās filiāles, gan Daugavpils filiāles gadījumā (tiesa gan, Rēzeknē novērtējums palicis būtībā nemainīgs).

Tiesa gan, šis uzlabojums visdrīzāk saistāms ar kopējo nodarbinātības situācijas uzlabošanos valstī, tādējādi diez vai tas ko liecina par NVA darbinieku profesionalitāti un apkalpošanas kultūru – ja ir darbavietas, ko piedāvāt, tās arī tiek piedāvātas, bet, ja to nav, to nevar uzskatīt par NVA darbinieku vainu.

6.4. attēls. Bezdarbnieki un darba meklētāji, kas norāda, ka nodarbinātības aģenta apmeklējuma laikā viņiem tikušas piedāvātas darba iespējas, kas atbilstušas viņu profesionālajām prasmēm un/vai izglītībai



Bāze: Visi

Situācijā, kad nākas saskarties ar darbinieku trūkumu, daļa darba devēju aktīvi izmanto NVA pakalpojumus, lai aizpildītu vakances.

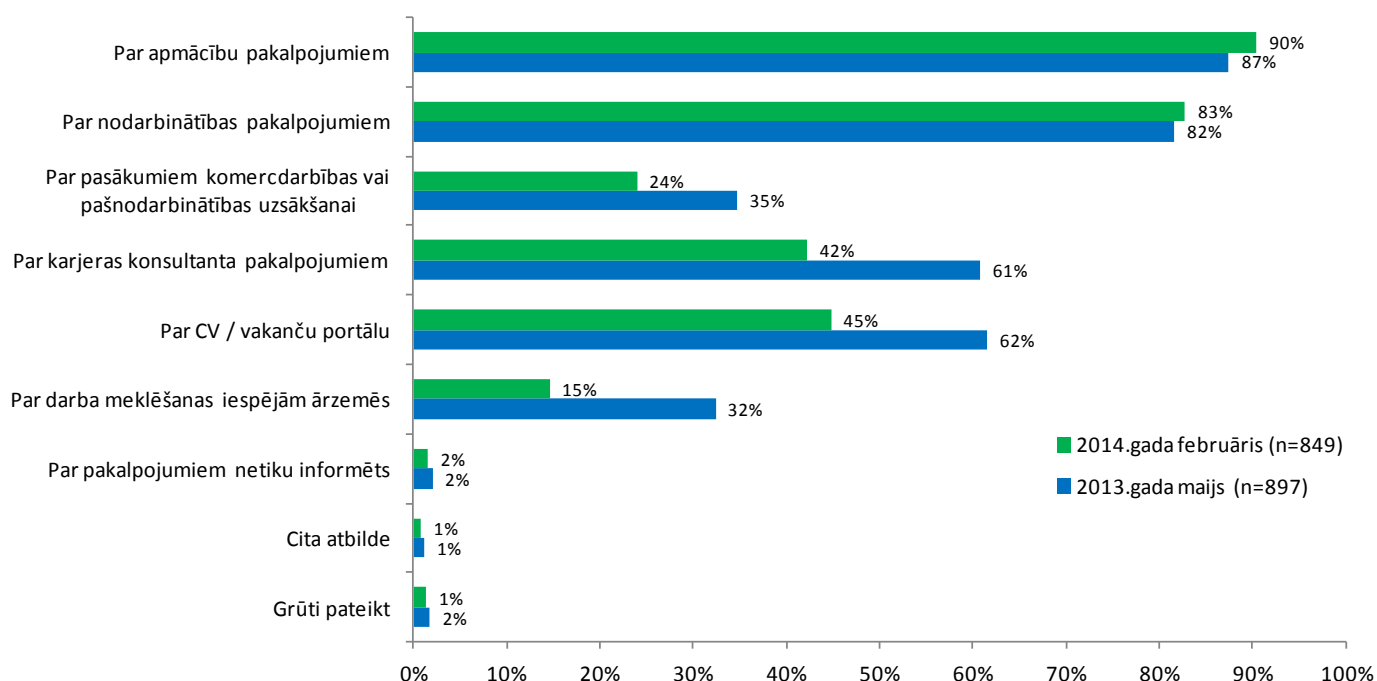
Tādējādi šis uzlabojums piedāvājumā vērtējams kā izvēles iespēju paplašināšanās, kas gan var arī nerezultēties darba atrašanā – jāņem vērā, ka šī pētījuma ietvaros tika intervētas personas, kas intervijas brīdī darbu vēl nebija atradušas.

Visbeidzot respondentiem tika vaicāts par to, par kādiem NVA pakalpojumiem klienti apmeklējuma laikā ir tikuši informēti (sk. 6.5.attēlu).

Jāsaka, ka šeit ir konstatējamas būtiskas izmaiņas ar lielāko daļu pakalpojumu, turklāt samazinājuma virzienā. Tas gan neskar abus ievērojamākos NVA pakalpojumus (neskaitot darba piedāvāšanu) – apmācības un nodarbinātības pakalpojumus. Gan par apmācību, gan par nodarbinātības pakalpojumiem

informācija tikusi sniegta teju visiem klientiem, un vērojams pat neliels pieaugums, salīdzinot ar pagājušo gadu.

6.5. attēls. Pakalpojumi, par kuriem saskaņā ar bezdarbnieku un darba meklētāju atbildēm viņus apmeklējuma laikā informējis NVA darbinieks



Bāze: Par NVA pakalpojumiem informēja darbinieks vai interesējās paši

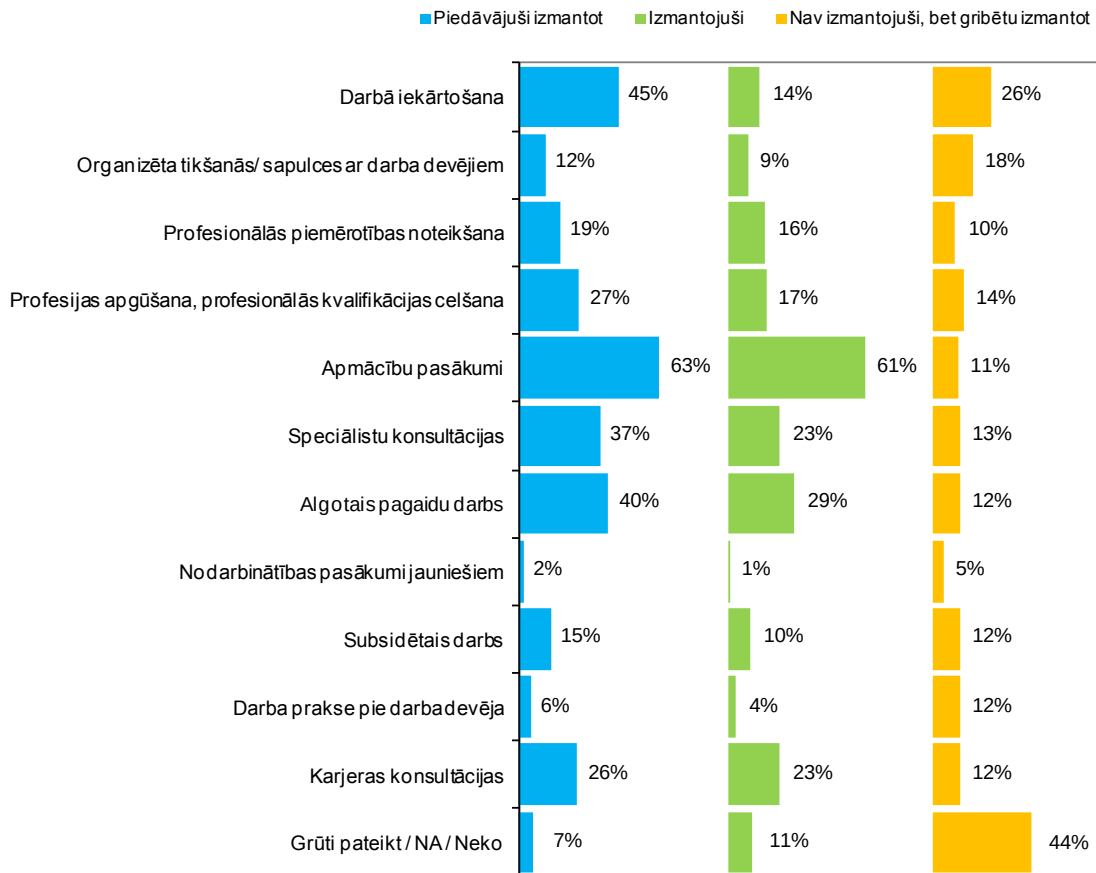
Savukārt to, ka viņiem būtu stāstīts par komercdarbības pasākumiem, karjeras konsultācijām, CV vakanču portālu un darba iespējām ārvalstīs, klienti atzīst ievērojami retāk nekā pirms gada. Iemesli te varētu būt dažādi. Komercdarbības gadījumā to varētu saistīt gan saistīti ar to, ka samazinājusies pakalpojumam piemērotā grupu aģentu skatījumā, gan to, ka ieviesta bezdarbnieku profilēšana, kas sašaurinājusi to personu loku, kam būtu ieteicams komercdarbības pasākums.

Par virkni citu pakalpojumu (karjeras konsultācijas, vakanču portāls, darba meklēšana ārvalstīs) informācija retāk sniegta iespējams tāpēc, ka parādījušās alternatīvas – proti, lielāks skaits Latvijā pieejamo darbavietu. Pie šiem nosacījumiem darba atrašanai karjeras konsultācijas tik ļoti nešķiet nepieciešamas tāpat kā vakanču portāla pastāvīga izmantošana.

6.1.2. Piedāvātie NVA pakalpojumi un to izmantošana

NVA reģistrētie bezdarbnieki un darba meklētāji visbiežāk norādījuši, ka viņiem piedāvāts piedalīties apmācību pasākumos, un gandrīz visi no tiem, kas norāda, ka šādu piedāvājumu saņēmuši, to arī izmantojuši (sk. 6.6.attēlu). Bieži piedāvāta arī darbā iekārtošana (ar to saprotot nosūtīšanu uz uzņēmumiem, kuros nepieciešami darbinieki), algotais pagaidu darbs un speciālistu konsultācijas. Ja vairumu pakalpojumu lielākā daļa no tiem, kas saņēmuši piedāvājumu, arī izmantojuši, tad ar darbā iekārtošanu situācija nedaudz atšķiras.

6.6. attēls. NVA piedāvāto, izmantot un vēlamo, bet neizmantoto pakalpojumu salīdzinājums



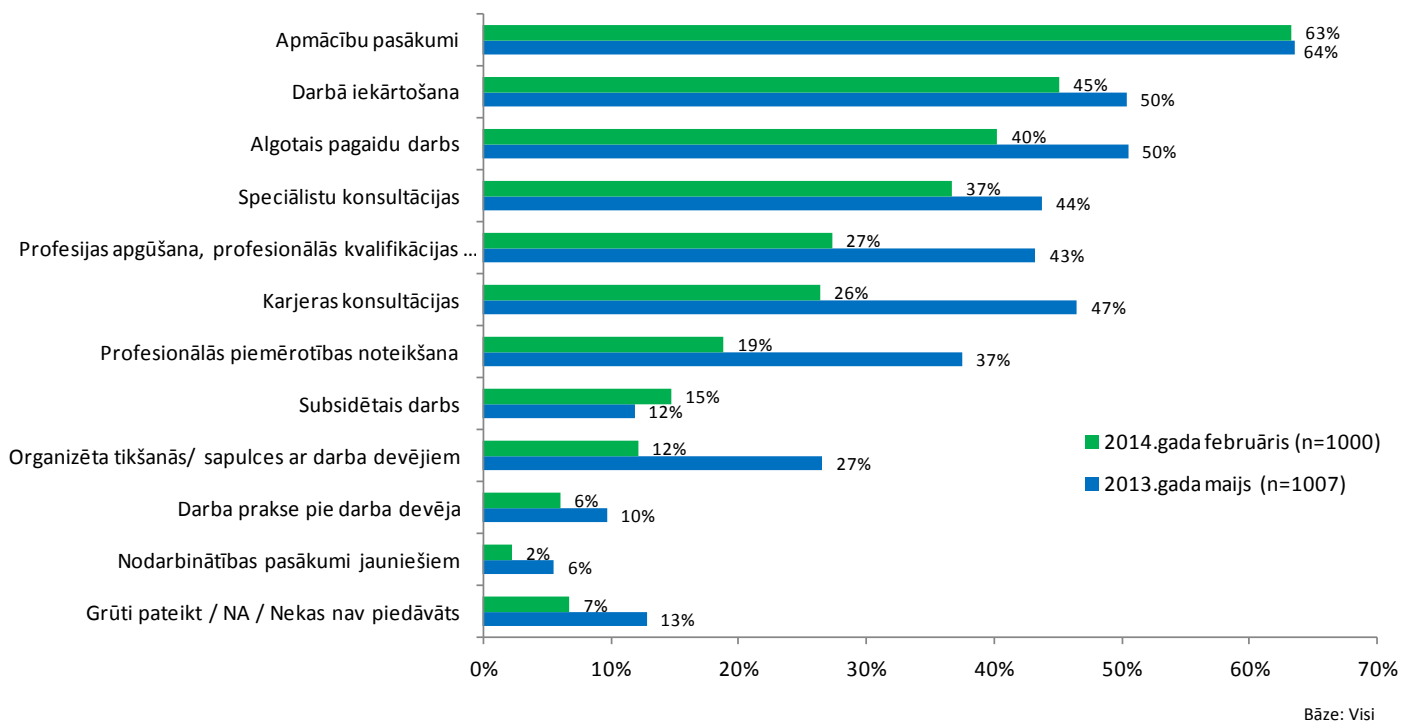
Bāze: Visi

Iemesli šīm atšķirībām var būt saistīti ar to, ka piedāvājums klientu nav apmierinājis – to apliecina arī ievērojamais atbildes „nav izmantojis, bet gribētu” īpatsvars. Daļā gadījumu (ņemot vērā, ka metode ir telefonintervija) problēma varētu būt arī formulējuma īpatnībās – darba iekārtošanu, līdz galam nenoklausoties formulējumu, var saprast kā pilnīgu iekārtošanu, nevis vienkāršu nosūtīšanu pie potenciālā darba devēja.

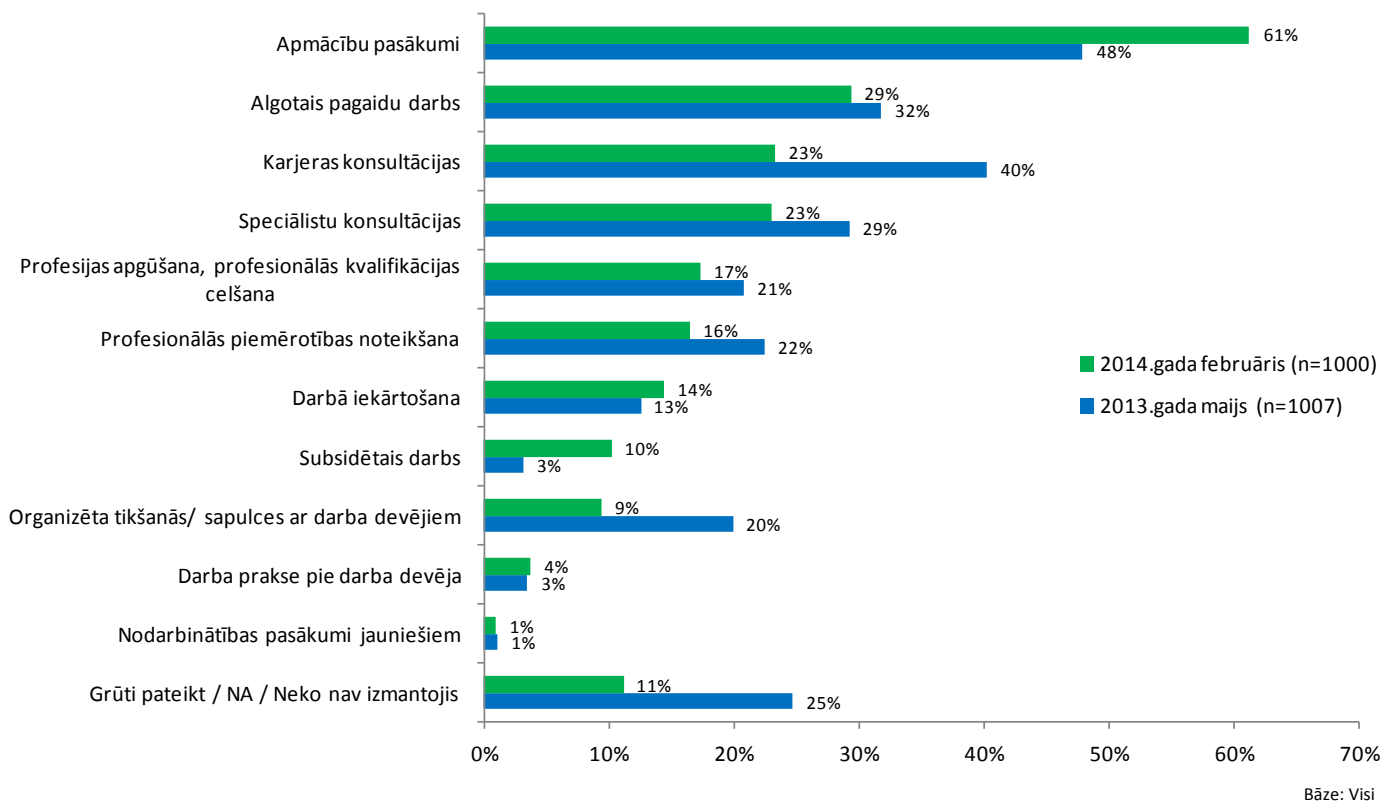
Ja salīdzina pakalpojumus, kas, kā apgalvo klienti, viņiem tikuši piedāvāti pagājušajā gadā un šogad (sk. 6.7 attēlu), redzam, ka klienti konsekventi norāda uz zemāku pasākumu piedāvājumu – izņēmumi ir vienīgi apmācību pasākumi un subsidētais darbs.

Savukārt 6.8. attēls atspoguļo izmantoto pakalpojumu izmaiņas, kur kopējā tendence ir līdzīga, vienīgi konstatējams vērā ņemams pieaugums apmācību un subsidētā darba pasākumiem, bet mazāks kritums citiem (darbā iekārtošanai un praksei pie darba devēja vērojams pat pieaugums).

6.7. attēls. NVA darbinieku piedāvātie pakalpojumi bezdarbniekiem un darba meklētājiem, salīdzinot 2013. un 2014.gadu



6.8. attēls. Bezdarbnieki un darba meklētāji, kas norāda, ka ir izmantojuši minētos pakalpojumus



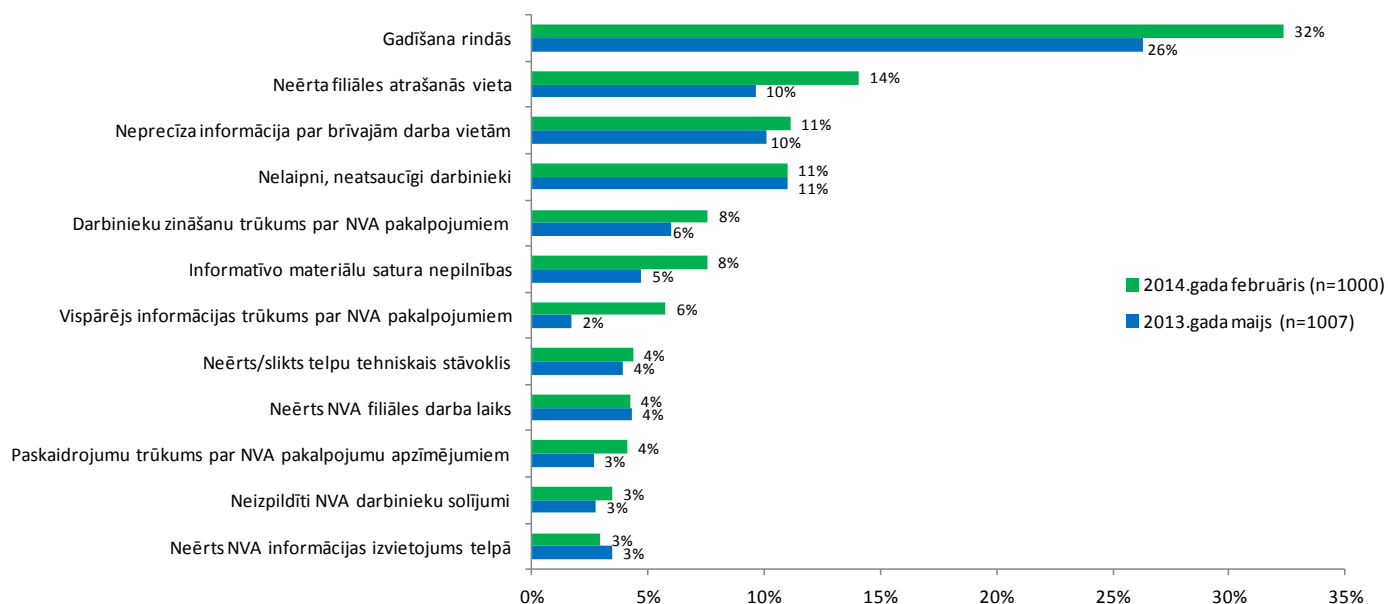
Grafiku rezultātu savstarpējā līdzība ir loģiska – ja pasākumu nepiedāvā, tā izmantošanas iespējas ir niecīgas (vienīgi, ja klients pats to prasa). Savukārt tam, kāpēc vairuma pasākumu piedāvājumā konstatēts būtisks kritums, var būt objektīvi cēloņi. Piemēram, karjeras konsultantu sniegto pakalpojumu pieejamības

samazinājums ir saistāms ar pāreju no grupu uz individuālajām konsultācijām (2012.gadā saskaņā ar NVA mājaslapā publicēto statistiku karjeras konsultācijas saņēmuši 59380 bezdarbnieki, bet 2013.gadā – pārliekot akcentu no grupu uz individuālajām konsultācijām – 38448). Daļa pakalpojumu savukārt, virzoties laukā no krīzes, vienkārši tiek piedāvāti retāk. Tomēr iespējams, ka attēlos redzamajam pakalpojumu piedāvājuma (un līdz ar to arī izmantošanas) samazinājumam ir vēl citi cēloņi.

6.2. NEAPMIERINOŠIE ASPEKTI SADARBĪBĀ AR NVA

Klientiem īpaši tika vaicāts par tiem aspektiem saskarē ar NVA, kas viņus neapmierina, rada grūtības. Pati būtiskākā problēma, uzkuru norādīja klienti gan šogad, gan arī pirms gada, bija gaidīšana rindās (sk. 6.9.attēlu). Taču šogad konstatējams vērā ņemams to respondentu īpatsvara pieaugums, kas norāda uz gaidīšanu rindās kā neapmierinošu faktoru.

6.9. attēls. Grūtības saskarē ar NVA, uz kurām respondenti norāda



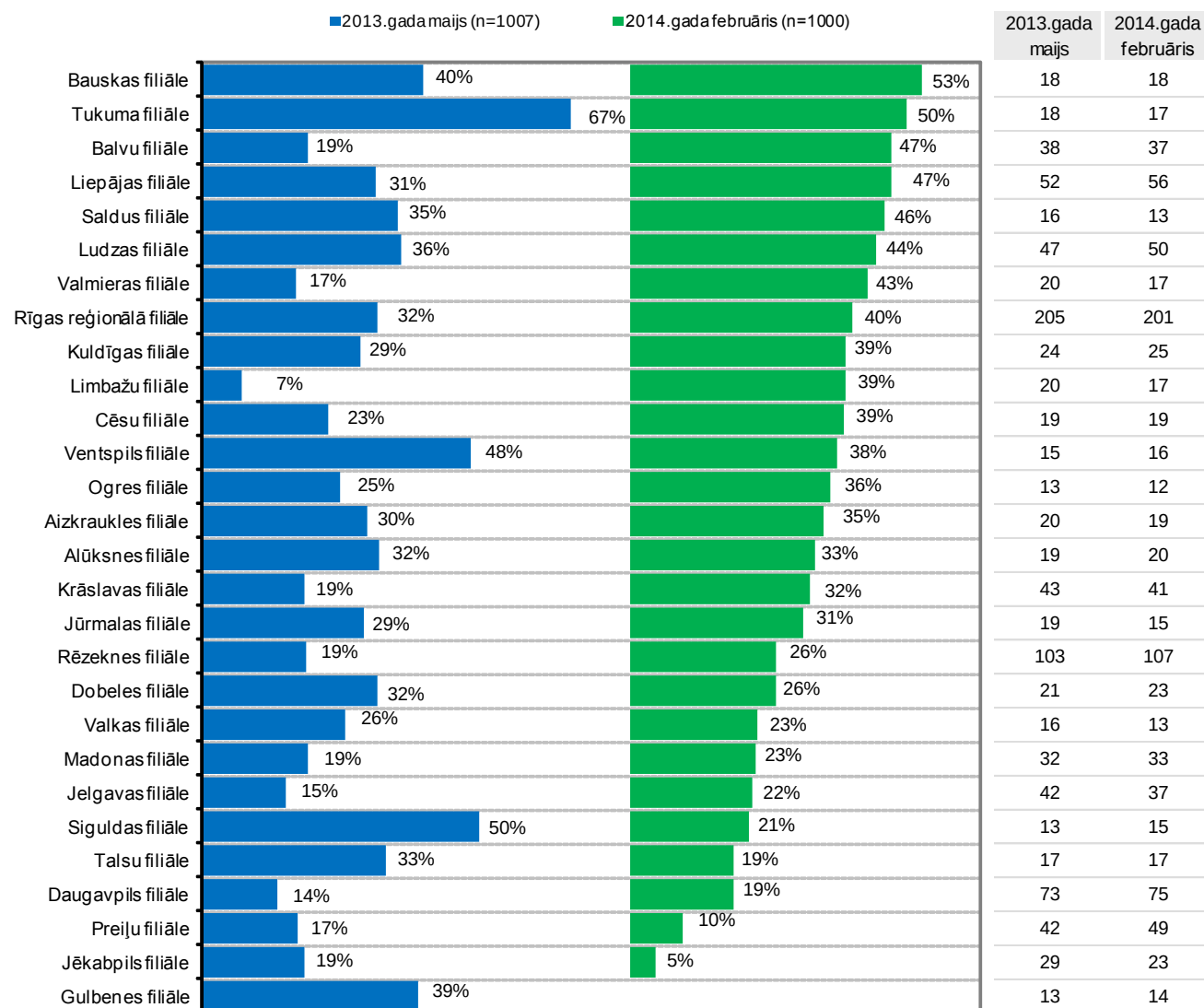
Bāze: Visi

Viens no iespējamajiem cēloņiem tiem ir tāds, ka būtiskākā aptaujas daļa notika janvārī, bet janvāris tradicionāli ir mēnesis, kad vērojams sezonāls bezdarba pieaugums (decembrī beidzas daudzi terminētie darba līgumi, no kuriem daļa netiek pagarināti). Savukārt jaunu bezdarbnieku reģistrācija var radīt rindas regulāro apmeklētāju vidū.

Tomēr nevar izslēgt arī izteikti subjektīvu faktoru ietekmi – par 4% pieaugusi neapmierinātība ar filiāļu atrašanās vietu. Tā kā filiāļu atrašanās vietu masveida nomaiņa nav notikusi, nav pamata šo neapmierinātību saistīt ar dabā notikušām objektīvām pārmaiņām. Drīzāk runa ir par attieksmes maiņu pret tiem vai citiem faktoriem, un pieaugums vērojams arī virknei citu grūtību (darbinieku zināšanu trūkums, informatīvo materiālu satura nepilnības, vispārējs informācijas trūkums par NVA pakalpojumiem), kamēr vērā ņemams kritums – nevienai.

Tālāk apskatīsim konkrētas grūtības filiāļu griezumā. Interpretējot šos datus, jāņem vērā, ka vairumam redzamo izmaiņu ir gadījuma raksturs, jo mazākajās filiālēs aptaujāti tikai mazliet vairāk par 10 respondentiem, kas nav uzskatāmi par reprezentatīvu kopumu. Secinājumus iespējams izdarīt tajos gadījumos, kad izmaiņas konstatētas lielākajās filiālēs – Rīgā, Rēzeknē, Daugavpilī, kā arī gadījumos, kad kāda filiāle pēc konkrētās mērāmās pazīmes ir starp līderiem (vai pretēji) abos apskatītajos periodos.

6.10. attēls. Respondenti, kas izteikuši neapmierinātību ar gaidīšanu rindās



Bāze: Visi

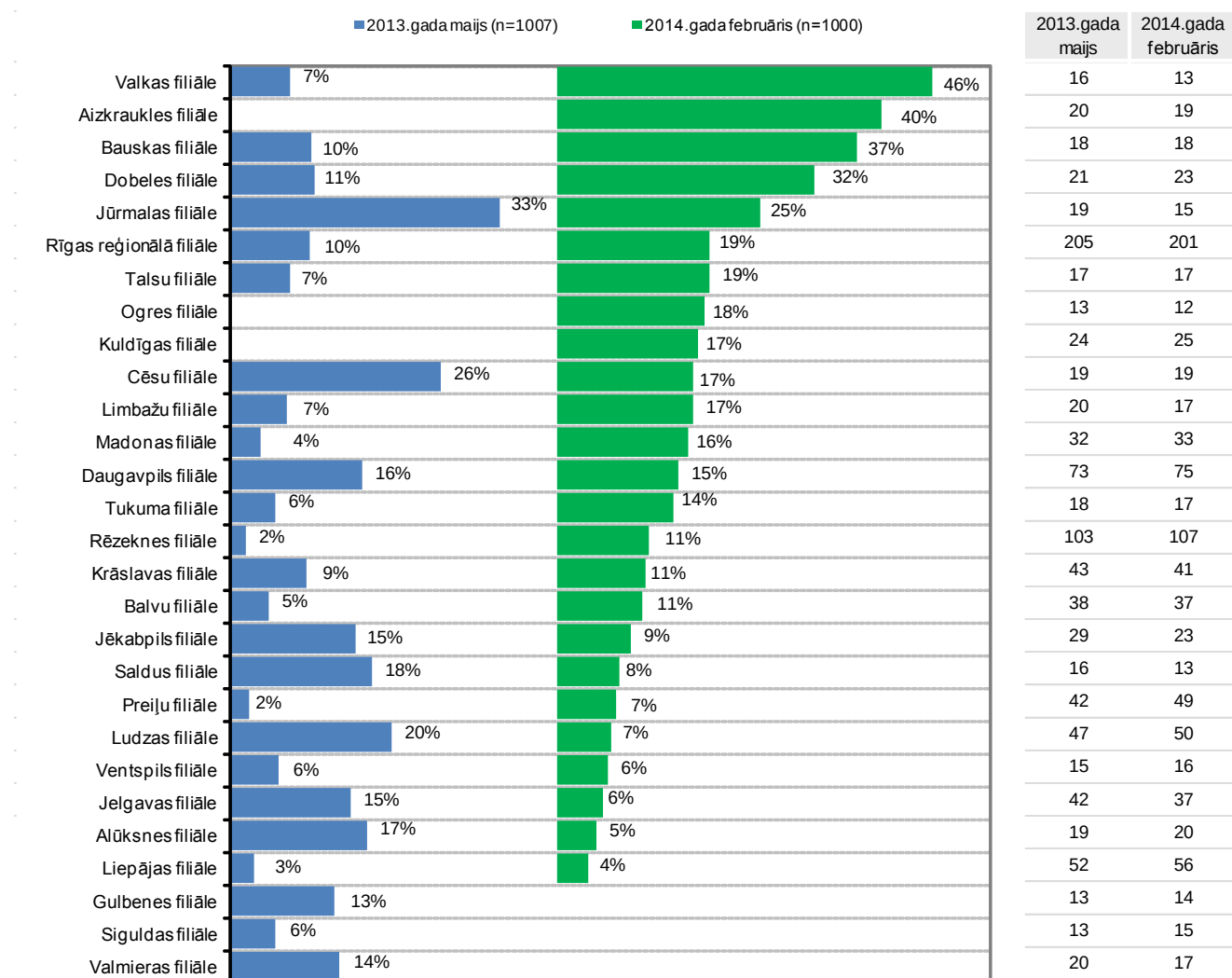
Kā būtiskākā problēma minēta gaidīšana rindās, ko nav nosaukuši vienīgi respondenti no Gulbenes (tiesa gan, nelielais skaits neļauj to uzskatīt par vērā ņemamu tendenci). Lielāko filiāļu – Rīgas, Rēzeknes un Daugavpils – respondenti visi problēmu minējuši biežāk, nekā tā nosaukta 2013.gada maijā (sk.6.10.attēlu). Tiesa, Daugavpils par spīti šim pieaugumam tomēr joprojām ir starp filiālēm, kur rindu problēma atzīmēta visretāk. Tomēr, ja pieaugums neatkarīgi vienus no otriem skar vairāku lielāko filiāļu klientus, visdrīzāk tam ir kāds objektīvs pamats. Tāpat, iespējams, papildus uzmanība pievēršama Tukuma filiālei, kura starp līderiem nosaukšanas biežuma ziņā bijusi gan pērn, gan šogad. Tiesa, nevar izslēgt,

piemēram, to, ka Tukuma filiālē biežāk atbildējuši respondenti, kas ierodas reģistrēties no attālākiem pagastiem un visi vienlaikus, jo autobusi kursē reti (Tukuma filiālē šādu klientu īpatsvars ir salīdzinoši augsts). Tāpat jāņem vērā, ka aptaujātie Tukuma respondenti kopumā ir noskaņoti kritiskāk – Tukums ir starp līderiem pēc vairuma pazīmju, kas drīzāk norāda nevis uz racionālu kritiku, bet tām vai citām aizvainojuma izpausmēm, ko respondenti pauž, neiedziļinoties uzdotā konkrētā jautājuma būtībā.

Filiāles atrašanās vietas novērtējums drīzāk uzskatāms par attieksmes vērtējumu, ne tik daudz par objektīvu atrašanās vietas novērtējumu. Protams, var mainīties pašu klientu loks un viņu dzīvesvietas, tomēr arī šīs izmaiņas nenotiek tik strauji, lai kopējie vērtējumi mainītos radikāli.

6.11.attēlā redzamās izmaiņas nevar izskaidrot tikai ar nelielo respondentu skaitu no mazākajām filiālēm (kas neapšaubāmi kā tāds ir būtisks rezultātus ietekmējošs faktors) – neapmierināto skaits būtiski pieaudzis arī divās lielākajās filiālēs – Rīgā un Rēzeknē. Ņemot vērā, ka Rēzeknē 2013.gadā pēc aptaujas pirmā posma mainījās NVA telpas, šai gadījumā izmaiņām var būt objektīvs pamats. Iespējams, arī novērtējuma izmaiņas Ludzā skaidrojamas ar to pašu.

6.11. attēls. Respondenti, kas izteikuši neapmierinātību ar neērtu filiāles atrašanās vietu

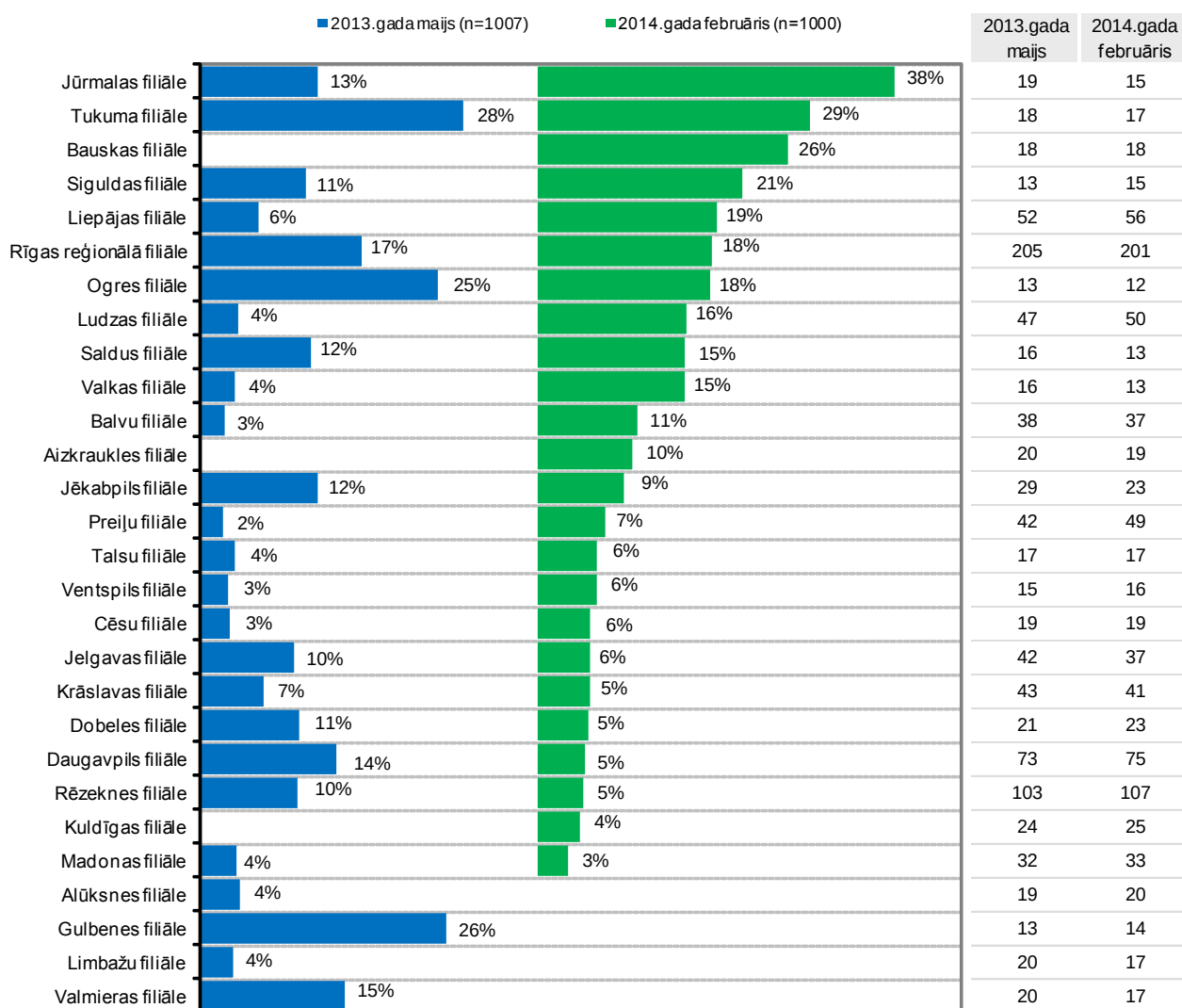


Bāze: Visi

Ir kādi būtiski faktori, kas izraisījuši minētās izmaiņas, tomēr to noskaidrošanai būtu nepieciešama detalizētāka izpēte ar kvalitatīvajām metodēm – šobrīd pētnieku rīcībā esošā informācija nedod iespēju piedāvāt ticamus konstatēto izmaiņu skaidrojumus. Iespējams, kāda loma šeit ir sezonalitātei, jo aptauja notika dažādos mēnešos.

Nākamais faktors pēc būtiskuma, ko respondenti nosauca, bija novecojusi vai neprecīza informācija par brīvajām darbavietām. Kopumā šis faktors nosaukts aptuveni tikpat bieži kā 2013.gadā, tomēr atsevišķu filiāļu griezumā tās vai citas atšķirības ir pamanāmas (sk. 6.12.attēlu). Mazo filiāļu gadījumā rezultātus nosaka nejaušība – tas, kādi tieši respondenti aptaujāti. Nereti (un katrā nākamajā grafikā pēc šī arvien biežāk) konstatējam situācijas, kad tajā vai citā filiālē neviens respondents minēto faktoru nav nosaucis – piemēram, Bauskā 2013.gadā šo faktoru neminēja neviens, bet 2014.gadā – 26%, Gulbenē otrādi.

6.12. attēls. Respondenti, kas izteikuši neapmierinātību ar novecojušu, neprecīzu informāciju par brīvajām darbavietām



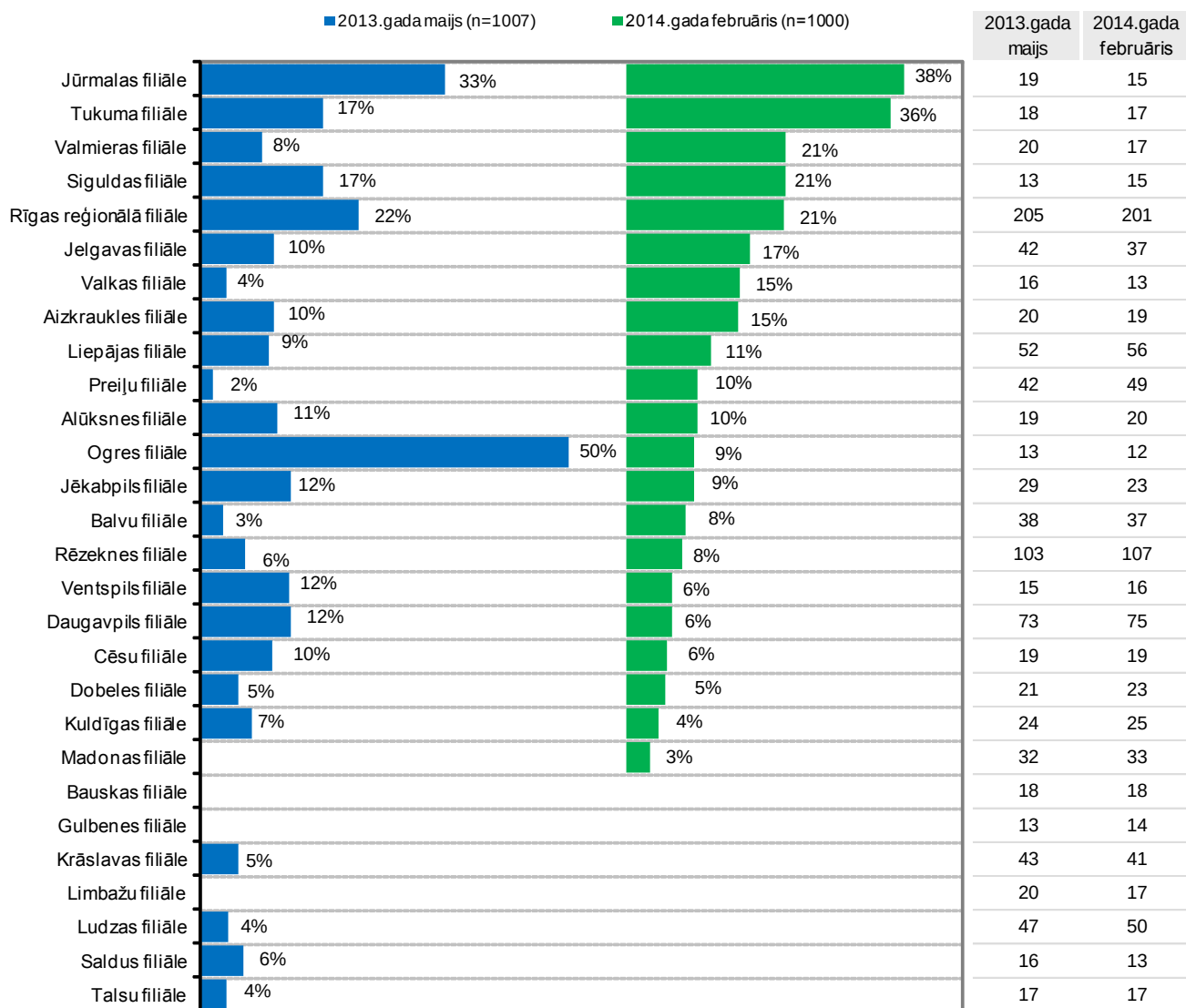
Bāze: Visi

Gandrīz nekādu izmaiņu nav Rīgas gadījumā, taču būtisks kritums šī faktora nosaukšanā konstatējams pārējās lielajās filiālēs – Rēzeknē un Daugavpilī, kas, iespējams, liecina par objektīvu tendenci. Nemainīgi augsti rādītāji abos aptaujas periodos atkal konstatēti Tukumā, tomēr visticamāk, kā jau augstāk minēts,

runa ir par kritiku kā tādu, neiedziļinoties jautājuma būtībā – šis ne tuvu nav vienīgais faktors, kuru izteikti kritiski novērtējuši tieši Tukuma respondenti.

Uz nelaipniem, neatsaucīgiem darbiniekiem līdzīgi kā uz neadekvātu informāciju par darbavietām norādījuši aptuveni 11% visu respondentu, un īpatsvars kopš pagājušā gada maija nav būtiski mainījies. Filiāļu griezumā (sk. 6.13.attēlu) redzam, ka no lielākajām filiālēm divās – Rīgā un Rēzeknē – rādītāji tāpat kā Latvijā kopumā palikuši nemainīgi, bet zināms kritums šī faktora nosaukšanas biežumā konstatējams Daugavpilī.

6.13. attēls. Respondenti, kas izteikuši neapmierinātību ar nelaipniem, neatsaucīgiem NVA darbiniekiem

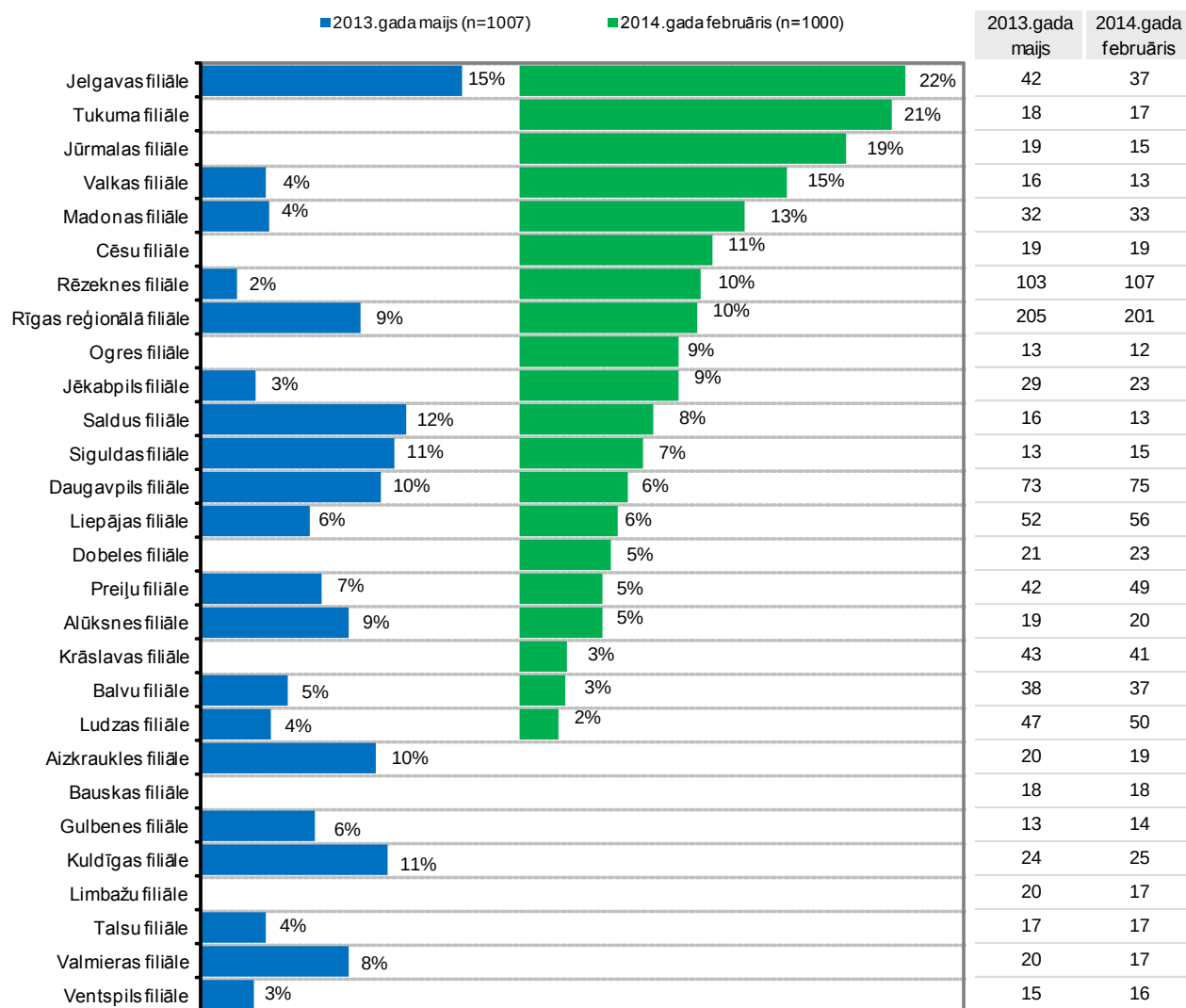


Bāze: Visi

Pārējām izmaiņām – tai skaitā Ogres un Tukuma gadījumam – visdrīzāk ir gadījuma raksturs, ņemot vērā niecīgo respondentu skaitu. Tomēr tā kā Jūrmala ir starp līderiem pēc šī faktora gan 2013.gadā, gan šobrīd, iespējams, ka runa ir par objektīviem ietekmējošajiem faktoriem – tas būtu pārbaudes vērts.

Nākamais faktors pēc minēšanas biežuma ir darbinieku zināšanu trūkums. Pieaugums, salīdzinot pret 2013.gadu gan ir neliels, un var tikt skaidrots ar nejaušību. Filiāļu griezumā (sk. 6.14.attēlu) neredzam nozīmīgas atšķirības Rīgas reģionālās filiāles respondentu atbildēs, kamēr Daugavpilī un Rēzeknē vērojamas pretējas tendences (Daugavpilī uz šo problēmu norāda šaurāks personu loks, kamēr Rēzeknē – plašāks).

6.14. attēls. Respondenti, kas izteikuši neapmierinātību ar darbinieku zināšanu trūkumu par pakalpojumiem, kurus piedāvā NVA



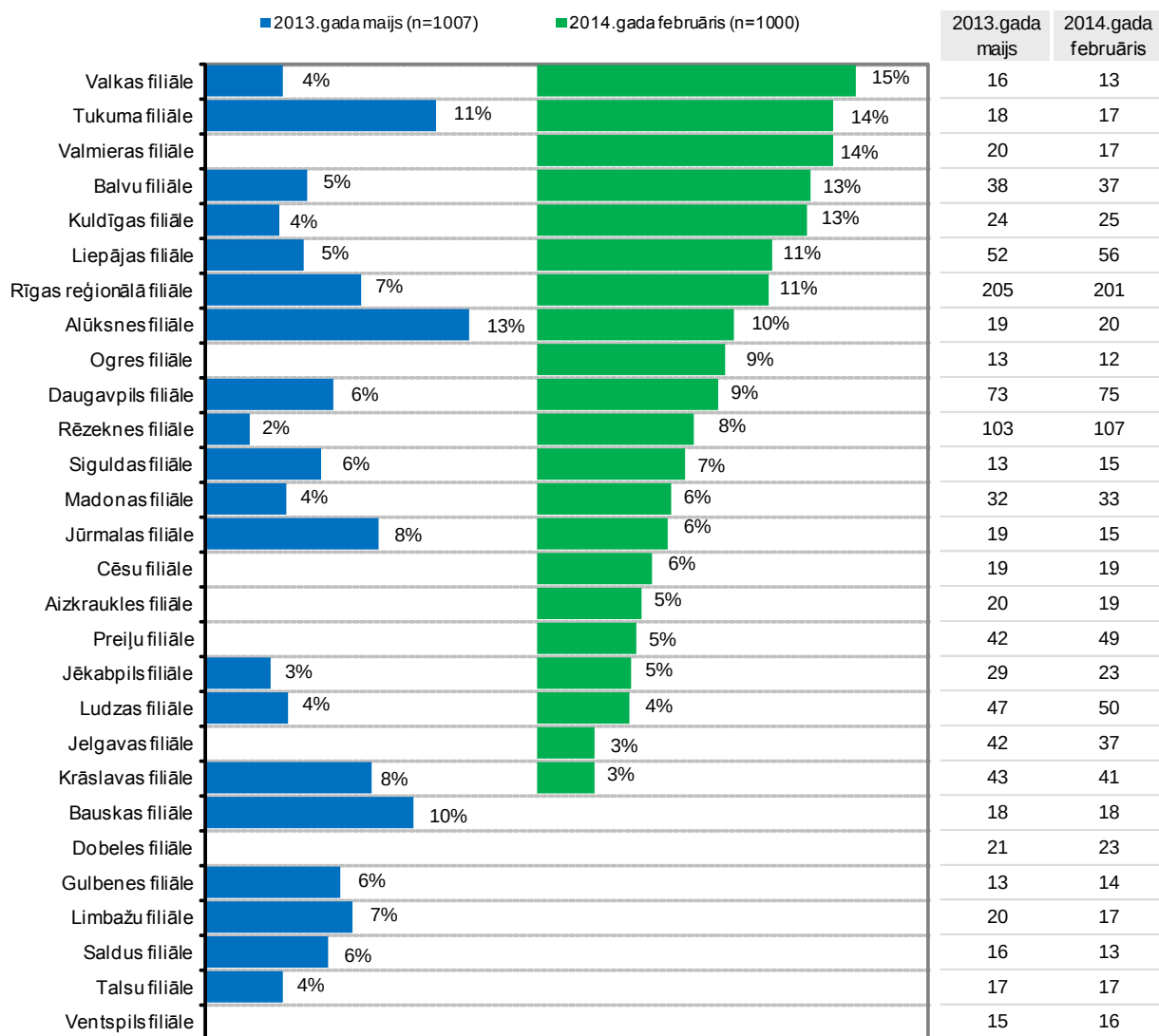
Bāze: Visi

Uzmanība noteikti būtu pievēršama Jelgavas filiālei – gan 2013., gan 2014.gadā tieši jelgavnieki visbiežāk no visiem norādījuši uz darbinieku kompetences trūkumu. Arī respondentu skaits, kas atbildēja par šo filiāli, lai arī kopumā neliels, tomēr ir lielāks par vairumu citu filiāļu respondentiem. Ticams, ka šai gadījumā atbilžu cēloņi var būt objektīvi.

No visiem respondentiem 8% norādījuši uz informācijas sarežģītību, to, ka tā ir grūti uztverama, ka saturs ir neatbilstošs. Lai arī kopumā pēc šīs pazīmes pieaugums ir neliels, to visdrīzāk nevarētu skaidrot ar

nejaušību. Tāpat konstatējams, ka arī lielākajās filiālēs informācijas sarežģītības un nepietiekamības pieminēšana ir biežāka (sk. 6.15 attēlu).

6.15. attēls. Respondenti, kas izteikuši neapmierinātību ar sarežģītu, grūti uztveramu, nepilnīgu informatīvo materiālu saturu

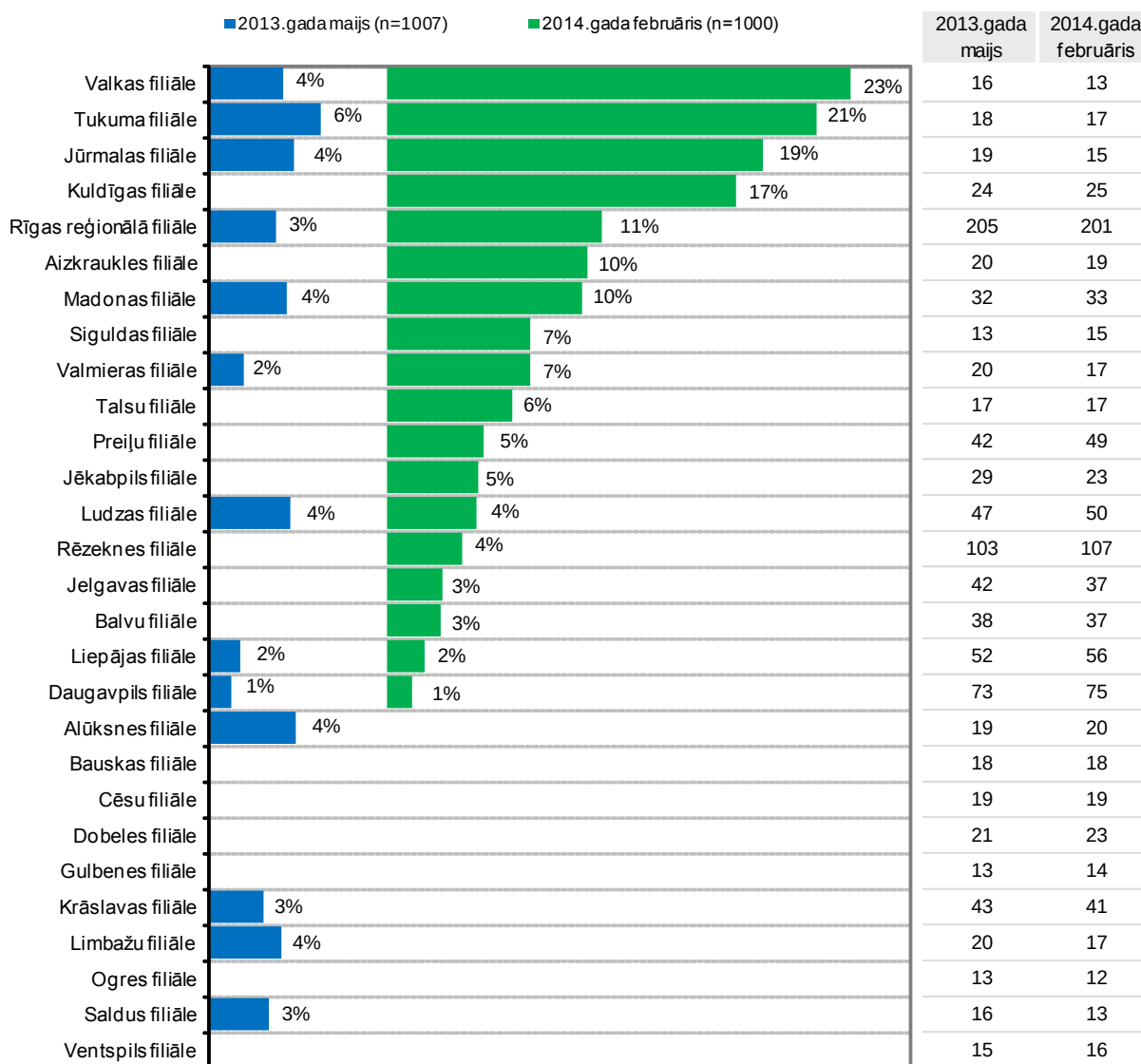


Bāze: Visi

Cēloņi šīm izmaiņām gan drīzāk būs subjektīvi, nekā objektīvi – proti, meklējami nevis pašas informācijas pasniegšanā, bet tajos cilvēkos, kas informāciju uztver un atbild uz jautājumu. Daļa no atšķirībām būtu skaidrojama ar to, ka, uzlabojoties situācijai darba tirgū, daļa personu, kas ir gan gatavākas darba tirgum, gan spējīgākas uztvert informāciju no NVA reģistrēto loka aiziet, tomēr šis process nav tik straujš, tāpēc visdrīzāk pastāv arī citi ietekmējošie faktori, kurus bez papildus izpēti ar kvalitatīvām metodēm identificēt būtu problemātiski. Iespējams, kāda loma šeit ir sezonālītai, jo aptauja notika dažādos mēnešos.

Vispārējs informācijas trūkums par NVA pakalpojumiem ir nekonkrētākais no mērītajiem faktoriem. Tomēr tieši šeit konstatējams vislielākais atbilžu īpatsvara pieaugums kopumā, vērtējot proporcionāli pret 2013.gadu kā bāzi. Tā kā virknē citu faktoru jau ir nācies saskarties ar grūti skaidrojamiem negatīvo vērtējumu īpatsvara pieaugumiem, bet īpaši izteikt pieaugums konstatējams tieši šai faktorā, jāsaņem, ka viens no visu izmaiņu kopējiem cēloņiem varētu būt vienkārši negatīvas attieksmes pieaugums pret NVA, ko grūti manifestēt konkrētos indikatoros, bet kas tiek pausts brīdī, kad rodas šāda iespēja. Tas var saistīties gan ar to, ka cilvēki pēc krīzes, izrādās, vairs nav gatavi darba tirgum, gan daudz smalkākām motivācijām, un NVA visticamāk šeit tiek piemeklēts kā vainīgais tikai tāpēc, ka vainīgais ir nepieciešams.

6.16. attēls. Respondenti, kas izteikuši neapmierinātību ar vispārēju informācijas trūkumu par NVA pakalpojumiem kopumā



Bāze: Visi

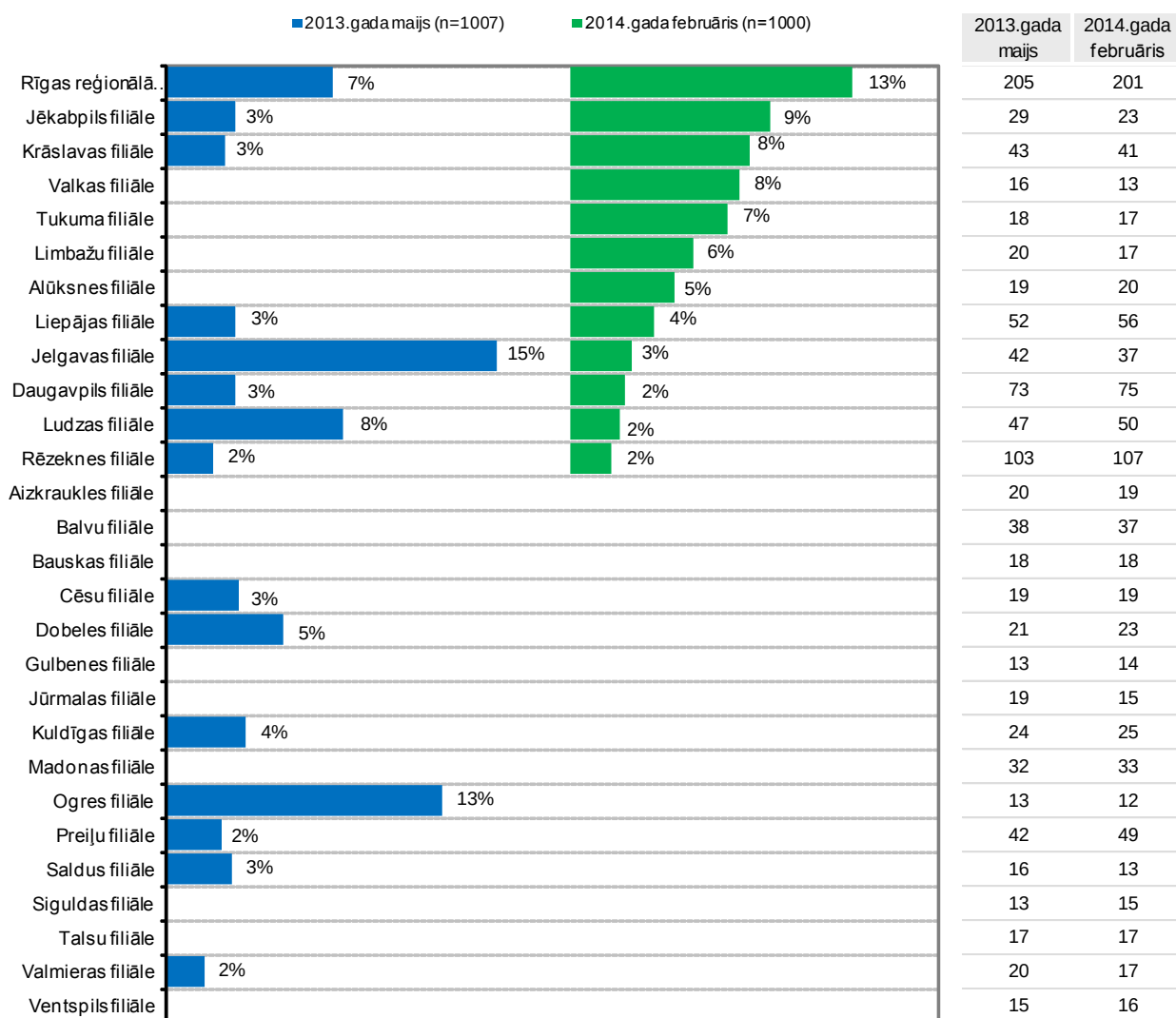
Uz šī indikatora neviennozīmīgo raksturu (proti, respondenti atbild nevis par vienu un to pašu, bet par dažādām lietām – atkarībā no tā, kas tiek saprasts ar „vispārēju informācijas trūkumu”) uzskatāmi norāda filiāļu griezumā (sk. 6.16.attēlu), kur par konkrētām tendencēm un likumsakarībām runāt problemātiski, ja

neskaita tādas kā jau minēto kopējo negatīvā vērtējuma pieaugumu, kas tiešā veidā nav saistīts ar NVA darbību, kā arī to, ka vērtējumi Daugavpilī kopumā (arī pēc virknes citu faktoru) vērā ņemami atšķiras no pārējās Latvijas – proti, ir pozitīvāki.

Kopumā iebildes pret telpu tehnisko stāvokli un iekārtojumu nav ne kļuvušas biežākas, ne retākas, kas arī visnotaļ racionāli skaidrojams – ne iekārtojums, ne tehniskais stāvoklis kopš 2013.gada maija būtiski izmanties nevarēja, izņemot tās situācijas, kur mainītas telpas (Rēzeknes, Ludzas un Cēsu filiāles). Tomēr arī šajos gadījumos būtiskas atšķirības vērojamas vienīgi Ludzā (sk. 6.17.attēlu), turklāt procentu bāze ir neliela (47–50 respondenti).

Uzmanība, vērtējot filiāļu griezumus būtu pievēršama Rīgas filiālei, jo gan 2013.gadā, gan šogad neapmierināto īpatsvars ir salīdzinoši augsts, bet abos gados kopā šis jautājums uzdots jau 406 respondentiem, kas nekādi neļauj šīs atbildes skaidrot ar nejaušību.

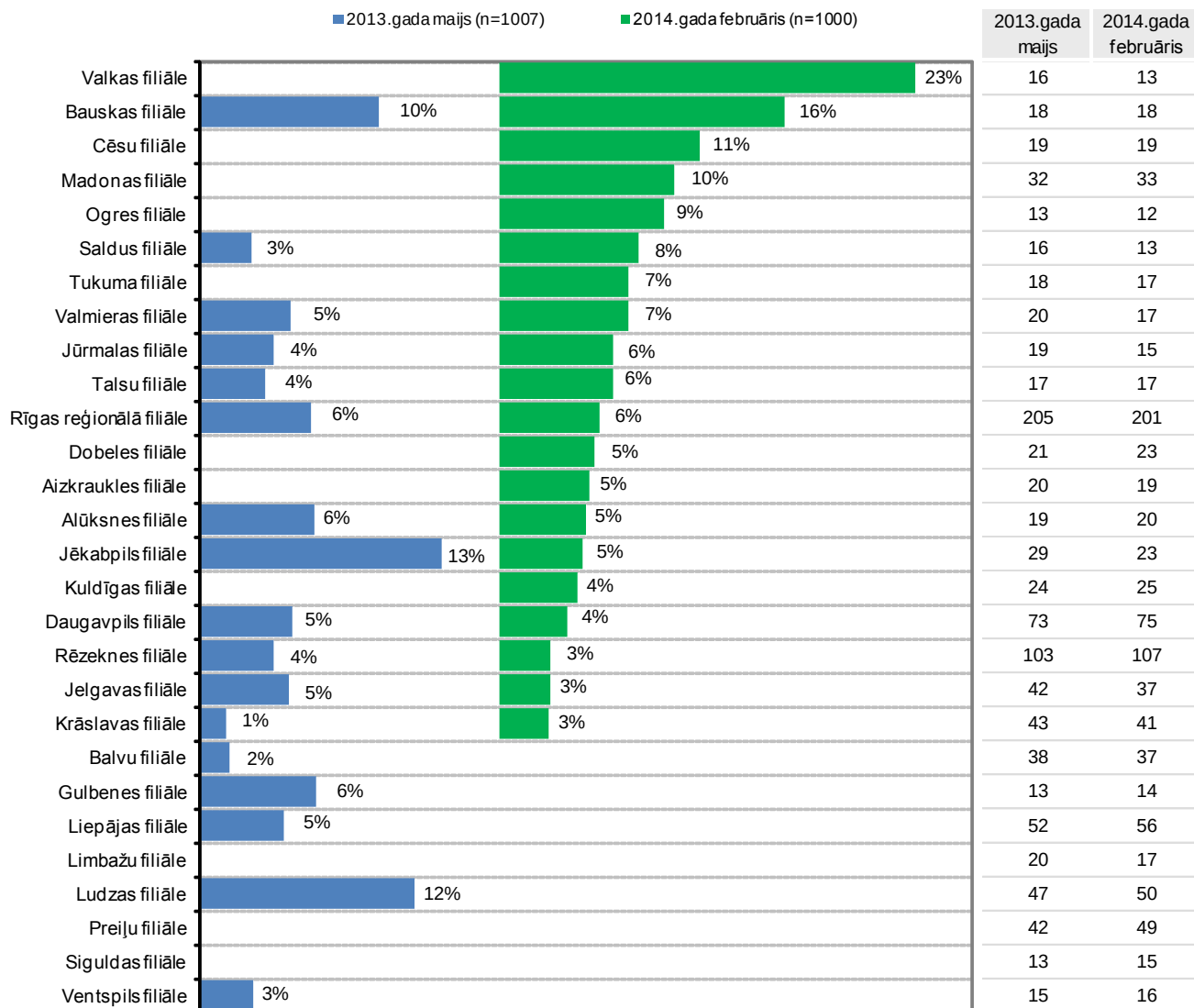
6.17. attēls. Respondenti, kas izteikuši neapmierinātību ar neērtu telpu iekārtojumu, sliktu tehnisko stāvokli



Bāze: Visi

Tomēr viens no skaidrojumiem, ja abstrahējamies no eventuālām objektīvām problēmām ar telpu izkārtojumu un tehnisko stāvokli, varētu būt dažāds prasību, pretenziju līmenis, dažādas references (proti, tas, ar ko telpas salīdzina – reti kurš no NVA klientiem ir bijis vairākās filiālēs, lai spētu tās objektīvi salīdzināt savā starpā, tomēr ir iespēja salīdzināt ar dažādām publiskajām telpām citos objektos, kas Rīgas gadījumā pretenziju līmeņa latiņu varētu pacelt augstāk). Tāpat jāņem vērā arī personu skaits, kas filiāli apmeklē – Rīgā tas ir daudz augstāks, līdz ar to gluži objektīvi telpu izkārtojumam ir jābūt citādam.

6.18. attēls. Respondenti, kas izteikuši neapmierinātību ar neērtu filiāles darbalaiku



Bāze: Visi

Ņemot vērā, ka bezdarbniekiem nebūtu jābūt noslogotākajai sabiedrības daļai, tādām faktoram kā ērts filiāļu darbalaiks uzmanība būtu jāpievērš vienīgi sekundāri. Turklāt šis laiks nav tāds, kas būtu īpaši ērtāks vai neērtāks, salīdzinot ar citām valsts iestādēm.

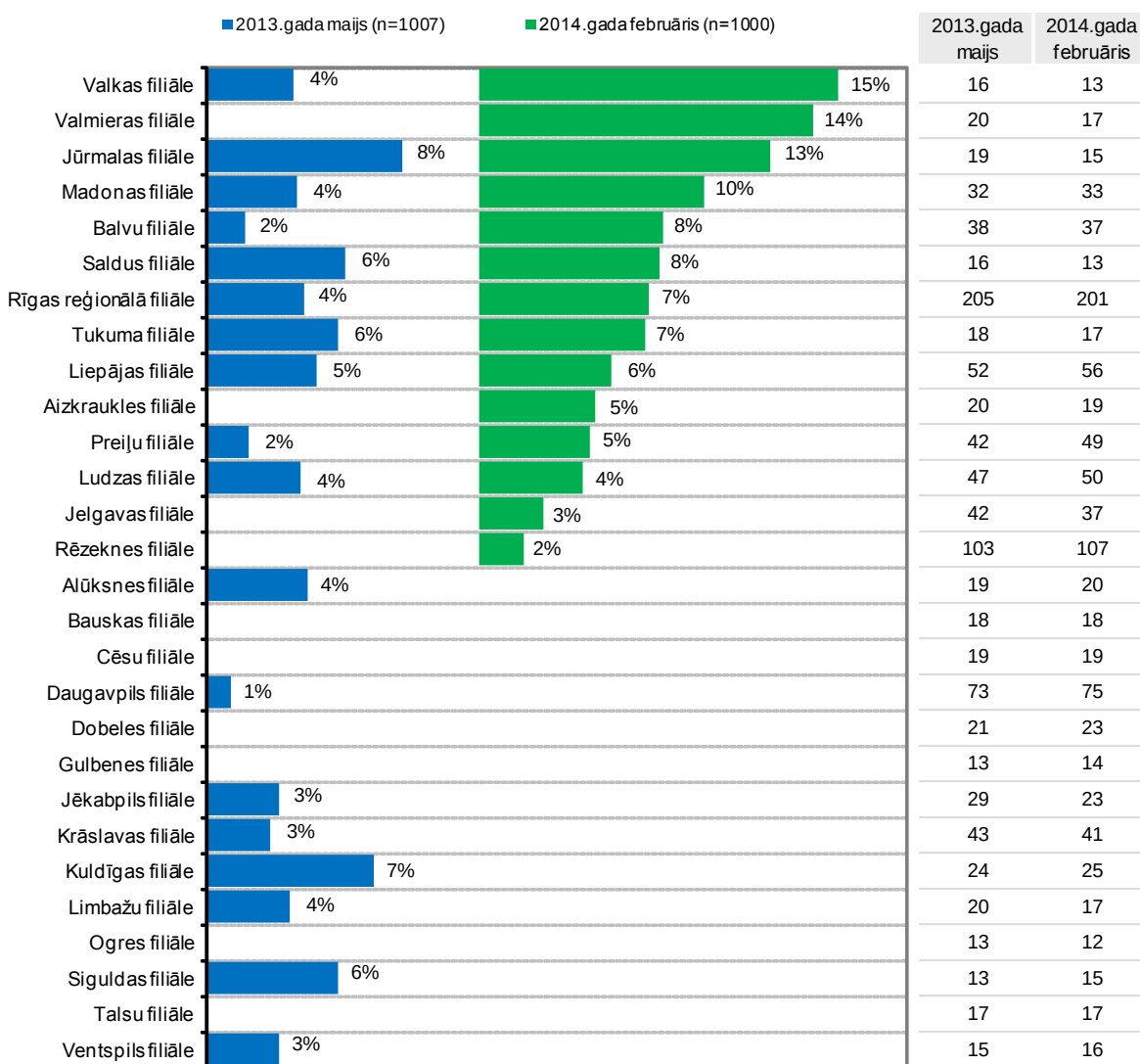
Būtisks filiāļu darbalaiks ir vienīgi tad, ja klients ierodas no punkta, ar kuru ir reta/neērta sabiedriskā transporta komunikācija. Šeit varētu būt tā vai cita reģionālā specifika, tomēr 6.18.attēls neļauj identificēt apvidus, kur problēma būtu izteiktāka nekā citur. Izmaiņu vērtēšanai filiāļu griezumā gan jēga ir drīzāk

simboliska – nepilna gada laikā fundamentāli nav mainījušies ne NVA darbalaiki, ne sabiedriskā transporta kursēšanas saraksti. Uz kopējā fona nedaudz izceļas vienīgi Bauskas filiāle, tomēr neliels respondentu skaits (18 katrā gadā) tāpat saglabā varbūtību, ka šīs problēmas izcelšanai tieši Bauskā ir vienīgi gadījuma raksturs.

Viena no trim visretāk minētajām problēmām ir paskaidrojumu trūkums par NVA lietotajiem pakalpojumu apzīmējumiem un nosaukumiem. Lai arī problēma pastāv – klientiem ir grūti precīzi identificēt pat saņemtos pakalpojumus, nerunājot jau par citiem – taču tā netiek apzināta kā tik ļoti traucējoša.

Jūrmala, Saldus, Tukums ir tās filiāles, kur salīdzinoši biežāk uz problēmu norādīts abās aptaujās (sk. 6.19.attēlu). Tomēr tās visas ir nelielas filiāles, atšķirības no citām filiālēm nav ļoti lielas, tāpēc jāreķinās ar iespēju, ka tām ir tikai gadījuma raksturs.

6.19. attēls. Respondenti, kas izteikuši neapmierinātību ar paskaidrojumu trūkumu par NVA lietotajiem pakalpojumu apzīmējumiem/nosaukumiem

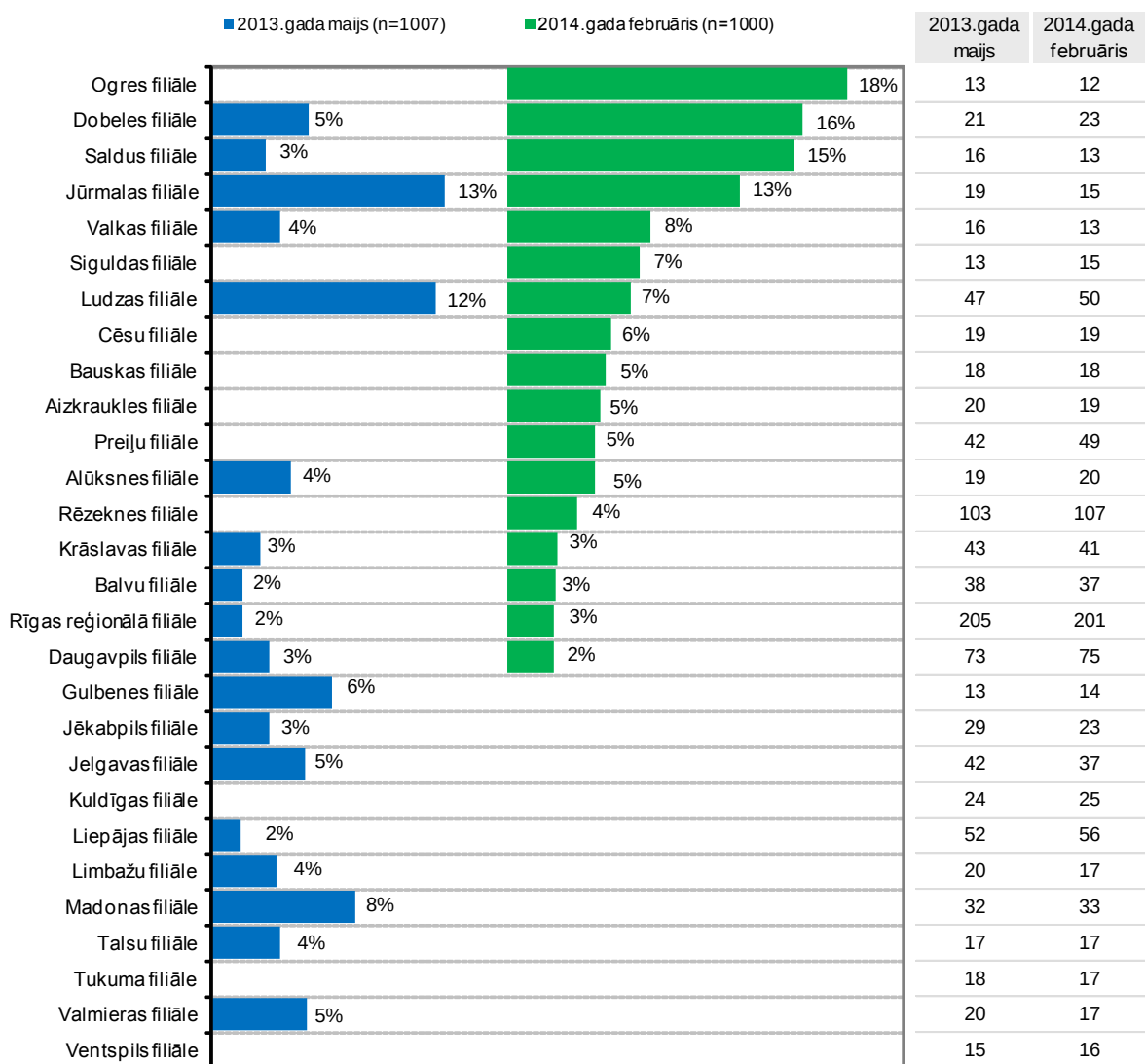


Bāze: Visi

Ļoti reti tiek norādīts arī uz to, ka gadījies saskarties ar neizpildītiem NVA darbinieku solījumiem. Jārēķinās, ka, ja arī šāda problēma pastāv, tai visdrīzāk ir gadījuma raksturs – neizpildīti solījumi vai kas tāds, kas tiek uzvertts kā neizpildīti solījumi, parādās atsevišķās situācijās, proti, diez vai starp aģentiem ir tādi, kas ļaunprātīgi un sistemātiski izmanto šādu paņēmieni komunikācijā ar klientiem. Līdz ar to problēma pēc būtības būtu izpētāma vienīgi kvalitatīvi, skaidrojot, kas tieši nav pildīts, kādos apstākļos, kāpēc.

Tomēr no filiāļu griezuma (sk. 6.20.attēlu) būtu jāpievērš uzmanība Jūrmalai. Vērtējot šīs atbildes kontekstā ar to, ka tieši Jūrmalas aģenti tiek atzīti par nelaipnākajiem, neatsaucīgākajiem (sk. 6.13.attēlu), iespējams, ir vērts ar problēmu iepazīties dziļāk.

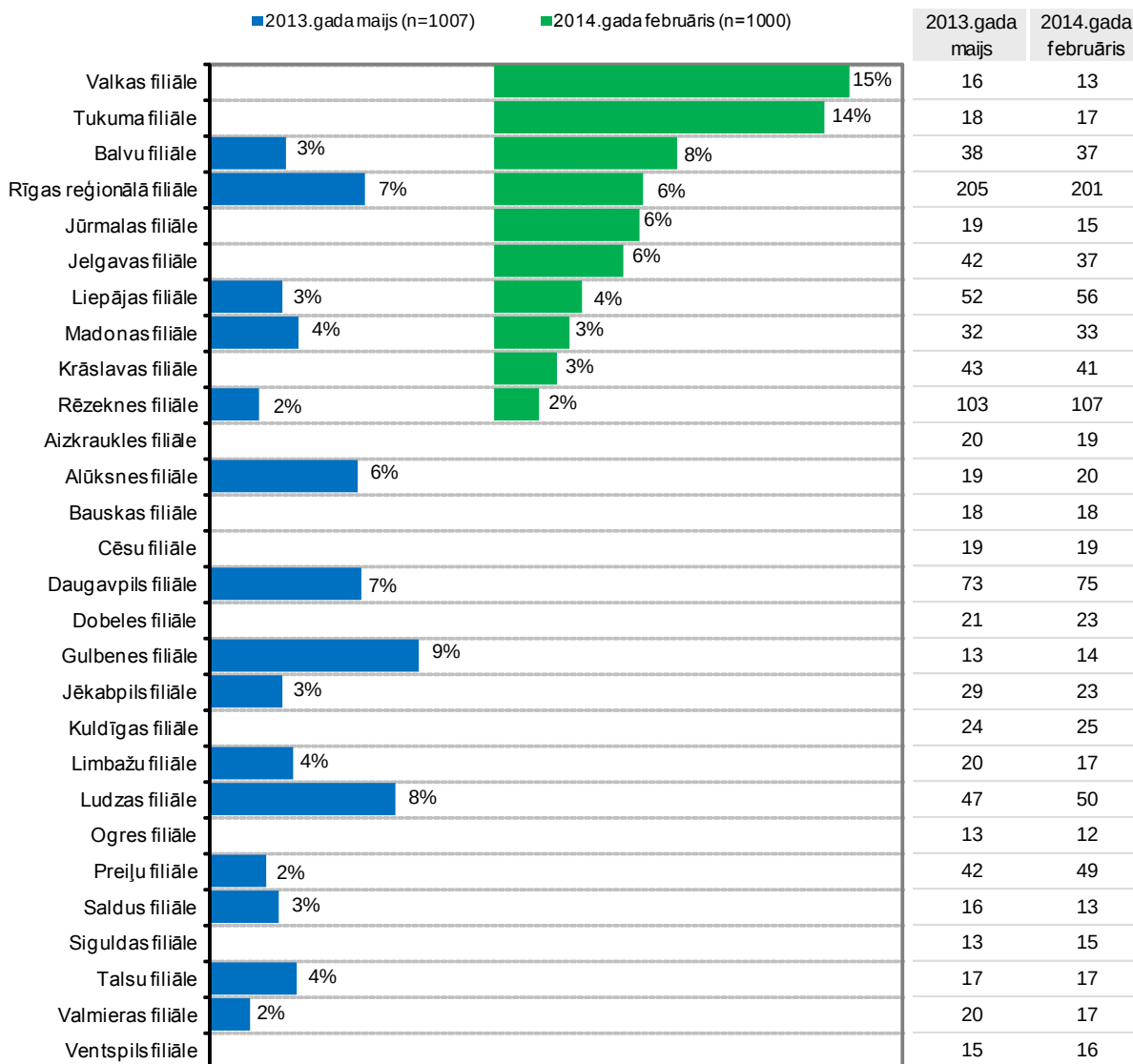
6.20. attēls. Respondenti, kas izteikuši neapmierinātību ar neizpildītiem NVA darbinieku solījumiem



Bāze: Visi

No vērtēšanai piedāvātajiem faktoriem visretāk norādīts uz problēmām saistībā ar informācijas un bukletu izvietojumu telpā. Visticamāk, ka šis no visiem faktoriem ir nevis visperfektāk atrisinātais no NVA puses, bet vismaznozīmīgākais klientiem.

6.21. attēls. Respondenti, kas izteikuši neapmierinātību ar neērtu informācijas par NVA pakalpojumiem un bukletu izvietojumu telpā



Bāze: Visi

Vērtējot to filiāļu griezumā, izcelt varam vienīgi Rīgas reģionālo filiāli, kur visai bieži uz problēmu norādīts abās pētījuma reizēs (sk.6.21.attēlu). Problēma visdrīzāk ir objektīva, taču arī atrisināt to ir daudz sarežģītāk nekā citur – telpu ir daudz vairāk, problēmu ar orientēšanos tajās arī – šeit nederēs risinājumi, kas izmantojami daudz „kompaktākās” filiālē, kur viss ir tik ļoti vienkopus, ka klientiem vienkārši neienāk prātā, ka ar informācijas izvietojumu telpā varētu būt arī kādas problēmas.

7. SECINĀJUMI

Katra no pētījuma sadaļām ir pēc būtības neatkarīgs pētījums, kura uzdevums nav vis kopsaucēju meklēšana starp šīm daļām, bet konkrētās mērķgrupas padziļināta izpēte, kā arī salīdzinājuma veikšana ar iepriekš veiktu pētījumu, turklāt katras sadaļas gadījumā citu. Līdz ar to pētījuma secinājumi skatīti katras pētījuma sadaļas gadījumā individuāli.

7.1. APMĀCĪBĀS PIEDALĪJUŠOS KLIENTU TELEFONINTERVIJAS

Kā būtiskākās prasmes, kas palīdzētu iekļauties darba tirgū, tiek minētas valodu prasmes un datorprasmes. Kopš 2012.gada pieaudzis angļu un „citu” (kas nav latviešu vai krievu) valodu pieminēšanas biežums, kas visdrīzāk saistāms ar ekonomiskās situācijas uzlabošanās virknē ES valstu, kas ļauj meklēt darbu tajās. Tomēr, vērtējot to, kādu prasmju respondentiem pašiem pietrūkst, ļoti bieži tiek minētas arī latviešu valodas zināšanas.

Konstatējams, ka precīzāk par citām grupām to, kādu tieši zināšanu un prasmju viņiem pietrūkst darba tirgū, apzinās vidējās paaudzes respondenti.

Šobrīd biežāk nekā 2012.gadā respondenti apgalvo, ka pazīst neformālās izglītības pasākumus. KPP un profesionālās izglītības atpazīstamībā vērā ņemamu atšķirību nav, savukārt retāk tiek atpazīti komercdarbības un praktiskās apmācības pasākumi.

Iespējams, šajās izmaiņās konstatētais ir tā vai citādi saistāms ar minēto pasākumu pieejamību (piemēram, praktiskās apmācības pasākumi pie darba devēja šobrīd vairs netiek piedāvāti), tomēr netika konstatētas būtiskas atšķirības atpazīstamībā starp tiem respondentiem, kas konkrētajā pasākumā piedalījušies un tiem, kas nē. Līdz ar to rezultāti būtu vērtējami piesardzīgi.

Nozīmīgākais informācijas avots par NVA pasākumiem klientiem ir nodarbinātības aģenti. Personisks kontakts ir vienkāršākais veids, kā gūt ticamu informāciju par pieejamajiem pakalpojumiem – vismaz līdz brīdim, kamēr klients aģentam uzticas. Otrs būtiskākais informācijas avots ir NVA mājaslapa.

Salīdzinot situāciju ar 2012.gadu, iespējams konstatēt, ka biežāk izvēlētas atbildes, kas saistās ar personisku kontaktu, bet retāk – tās, kas ir bezpersoniskas (NVA mājaslapa un informatīvais stends). Šīs atšķirības visdrīzāk saistāmas ar NVA darbinieku slodzes samazināšanos, kas sniedz iespēju klientiem informāciju vienkāršāk gūt personiska kontakta ceļā.

Apmācību pasākumu kopējos novērtējumos konstatējams neliels novērtējumu uzlabojums.

Taču jāņem vērā, ka respondenti nekritiski vērtē apmācību pasākumus, kuros piedalījušies – kā nozīmīgākie cēloņi te minami: (1) pasākumi apgūti par velti; (2) pats fakts, ka tādi piedāvāti, daudziem šķiet pozitīvs; (3) nespēja apzināties savas nepieciešamības darba tirgū, kuras spētu risināt apmācību pasākumi; (4) vēlme sniegt sociāli pieņemamas atbildes.

Līdz ar to ir problemātiski salīdzināt 2012. un 2014.gada kopējos novērtējumus, kā arī dažādu pasākumu tipu novērtējumus savstarpēji, jo būtisku atšķirību gandrīz nav. Toties konstatējam nelielas atšķirības atkarībā no pašiem vērtētājiem – būtiskākā sakarība ir tāda, ka, jo ilgāk cilvēks ir bezdarbnieka statusā, jo kritiskāks ir viņa vērtējums. Tomēr arī šajā gadījumā nevar runāt par kardinālām atšķirībām, vienīgi par atšķirībām niansēs.

Zināmas atšķirības iespējams vērot, ja salīdzina konkrētākus indikatorus – proti, faktorus, kas apmierina vai neapmierina apmācību pasākumos. Tiesa, arī šeit dominē vispārīgas atbildes, tomēr parādās arī tādi pozitīvi faktori kā: (1) apmācības palīdz darba atrašanā; (2) apmācības sniedz iespēju komunicēt un būt cilvēkos; (3) apmācības dod kvalifikāciju apliecināšu diplomu, (4) tiek maksāta stipendija.

Faktori, kas tiek nosaukti pie neapmierinošajiem, parasti ir konkrētāki nekā pozitīvie. Tiesa, tādus ir gatavi nosaukt tikai nedaudz vairāk par pusi respondentu. Neformālo izglītību apguvušie galvenokārt ir tie, kas norāda uz ilgāka apmācību laika nepieciešamību, kur tā arī tiek nosaukta par galveno problēmu. Profesionālajā apmācībā savukārt daudz biežāk ir norādes uz praktisko nodarbību nepietiekamību, tāpat svarīga ir sasaiste ar darba tirgus prasībām. Neformālās apmācības un profesionālās pilnveides gadījumā kā būtiska problēma tiek nosaukta nepietiekamais apmācību dziļums.

Salīdzinot nosauktos faktorus ar 2012.gadu, jākonstatē, ka atšķirības ir nebūtiskas, bet tās, ko iespējams konstatēt, skaidrojamas lielākā mērā ar ārējiem faktoriem, ne apmācību pasākumiem kā tādiem. Jāņem vērā arī, ka šo jautājumu gadījumā pētījumā koncentrējamies uz lielāku atbilžu skaita iegūšanu, ne uz informācijas salīdzināšanu, tādējādi attiecībā uz negatīvajiem faktoriem tika nedaudz mainīta metodika.

Kopumā secināms, ka tikai salīdzinoši neliela daļa klientu, kas apguvuši NVA piedāvātās apmācības un vēl joprojām ir bezdarbnieku vai darba meklētāju statusā – vairums no viņiem vidējās vecumgrupās – spēj adekvāti novērtēt savu situāciju darba tirgū un identificēt tos apmācību pasākumus, kas viņiem tiešām palīdzētu atrast darbu, kā arī novērtēt šo pasākumu atbilstību darba tirgus prasībām. Visos pārējos gadījumos NVA ekspertu – nodarbinātības aģentu un karjeras konsultantu – kā arī darba devēju viedoklis būtu uzskatāms par noteicošu. Klientu vērtējumu ir problemātiski ņemt vērā, jo tas uzrāda niecīgas atšķirības, kā arī šīs atšķirības ārēji faktori ietekmē būtiskāk par vērtējamo objektu – NVA apmācību pasākumiem.

7.2. NODARBINĀTĪBAS PASĀKUMUS IZMANTOJUŠO PERSONU TELEFONINTERVIJAS

NVA apmācību projektu dalībnieki norāda, ka, lai veiksmīgi iesaistītos darba tirgū, viņiem visvairāk pietrūkst prakses, pieredzes, to vai citu formāli apliecinātu kvalifikāciju, angļu un krievu valodas, kā arī datora lietošanas prasmju.

Respondentiem nav viegli atbildēt, kādā sfērā tieši viņi meklētu darbu, ja trūkstošās prasmes iegūtu. Starp nosauktajām atbildēm nedaudz izceļas tirdzniecība – gan tāpēc, ka pietiekami publiska, lai būtu pamanāma, gan tāpēc, ka darbavietas tajā ir salīdzinoši pieejamas.

Bezdarbniekiem ir problemātiski atbildēt uz jautājumiem par to, kā NVA būtu jārikojas, uz kādiem pakalpojumiem un grupām jāliek akcents pašreizējā tirgus situācijā – atbildes ir pretrunīgas. Uz kopējā fona nedaudz pārdomātākas atbildes sniedz vienīgi komercdarbības pasākuma dalībnieki, tomēr kopējā tendence liecina, ka bezdarbnieki šai gadījumā nespēj būt pārdomāti procesa ietekmētāji.

Pieejamākais un izmantotākais informācijas avots par NVA nodarbinātības pasākumiem ir nodarbinātības aģents. Otrs biežāk minētais avots ir NVA interneta mājas lapa. Kopš 2012.gada palielinājies aģenta kā informācijas avota nosaukšanas biežums, bet mazinājies mājas lapas minēšanas biežums. Izdevīga šī pārmaiņa ir daudziem PNPG dalībniekiem, kuru datorprasmes ir nepietiekamas, lai iegūtu informāciju no mājaslapas.

Tomēr, ja klientiem vaicā, kāds viņiem būtu ērtākais informācijas gūšanas veids, tad visbiežāk tiek nosaukta NVA mājas lapa, nevis nodarbinātības aģents. Tā kā apgalvojumi par vēlamo kontrastē ar reālo rīcību, iespējams, nesaskan priekšstatu par to, kāda informācija no mājaslapas tiek sagaidīta un kāda saņemta.

PNPG dalībnieku vidū izteikti dominē atbilde, ka noteicošais faktors dalībai pasākumā bijusi vēlme iesaistīties darba tirgū. Šai mērķauditorijai nopietna problēma ir darba atrašana kā tāda.

PNPG dalībnieku, kuriem ir invaliditāte, biežāk sniegtās atbildes no dažādiem skatupunktiem runā par vienu un to pašu problēmu – to, ka daudziem cilvēkiem ar invaliditāti īsti nav alternatīvu darba iespēju, izņemot PNPG pasākumu. Neizdevīgie darbinieki, kas piedalījušies PNPG, galvenokārt norāda uz to pašu, tomēr retāk.

Savukārt jauniešu vidū daudz biežāk kā ietekmējošais faktors pasākuma izvēlē parādās nodarbinātības aģents. Turklāt šīs atbildes minēšanas biežumam ir tendence pieaugt kopš 2012.gada, kas varētu liecināt, ka minētie pasākumi pēdējā laikā piedāvāti plašāk, nekā mērķauditorija apzinājusies to nepieciešamību.

Vairuma pasākumu novērtējums ir visnotaļ konstants, augsts un savstarpēji līdzīgs. Nosacīti pirmajā vietā pēc apmeklējušo sniegtā novērtējuma ierindojams PNPG pasākums personām ar invaliditāti. Uz kopējā fona atšķiras komercdarbības pasākuma novērtējums, kas ir zemāks. Šeit atšķirībā no pārējiem nodarbinātības pasākumiem ir daudz lielākā varbūtība, ka klients būs neapmierināts, aizvainots par to, ka kaut ko nav saņēmis.

Jauniešu pasākumu dalībnieki uz kopējā fona augstāk vērtē to, ka ir papildinājuši savas zināšanas vai prasmes, ieguvuši jaunas, kā arī guvuši pieredzi, draugus, paziņas, kontaktus. Acīmredzot šīs arī ir lietas, kas jauniešiem ir svarīgākās, līdz ar to būtu būtiski, piedāvājot pasākumus jauniešiem, koncentrēties uz tām.

Pasākumu organizatoriskā puse kopumā vērtēta izteikti pozitīvi. Izņēmums ir vienīgi komercdarbības pasākumi, kur īpaši kritiski ir tie dalībnieki, kuriem nav piešķirts finansējums. Galvenās lietas, par kurām izteikta neapmierinātība komercdarbības pasākumu dalībnieku vidū, ir vērtēšanas kritēriji, kā arī pasākuma finansiālie nosacījumi.

Kā pozitīvākie faktori, kas veicina iesaisti PNPG, jāmin iespēja atrast darbu kā tādu, finansiālais izdevīgums, kā arī iespēja būt sabiedrībā.

Jauniešu brīvprātīgajā darbā kā motivācija iesaistīties minēta iespēja iegūt zināšanas, prasmes, pieredzi, taču visnotaļ bieži minēts arī, ka iesaistīties vienkārši ir interesanti, ka tas ir labāk, nekā nedarīt neko, ka tiek iegūti jauni kontakti, ka pasākumos valda pozitīva attieksme.

Pārējo jauniešu pasākumu dalībnieki no tiem, ka piedalījušies brīvprātīgajā darbā, atšķiras ar pragmatiskāku attieksmi.

7.3. TELEFONINTERVIJAS AR DARBA DEVĒJIEM, KAS IZMANTOJUŠI NVA PAKALPOJUMUS

Darba devēji norāda, ka informāciju par NVA pakalpojumiem visbiežāk iegūst aģentūras mājaslapā. Spontāni vēl bieži tiek nosauktas atbildes „pašiem ierodoties NVA filiālē” un „masu medijos/plašsaziņas līdzekļos”. Tomēr ņemot vērā, ka NVA mājaslapa ir nozīmīgākais informācijas avots, svarīgi, lai informācija darba devējiem tajā būtu atbilstoša un skaidra. Īpaši būtiski mājaslapa kā informācijas avots izceļas tad, ja klientiem jānorāda, kāds informācijas avots viņiem būtu ērtākais.

Daļai aptaujāto darba devēju ir visai ciešs kontakts ar aģentūras darbiniekiem, un sadarbība konkrēta pakalpojuma ietvaros var tikt veidota gan pēc vienas, gan pēc otras puses iniciatīvas. Tomēr, vaicāti, kas NVA būtu jāmaina informācijas sniegšanā, darba devēji norāda, ka tieša informācijas sniegšana būtu nepieciešama plašākā mērā.

Informācijas kanālu prioritātes ir visnotaļ līdzīgas visiem aptaujātajiem, nav nepieciešamībās būtiski diversificēt šos kanālus atkarībā no pakalpojuma veida.

Vaicāti par to, kā viņi vērtē informācijas pietiekamību par NVA pakalpojumiem, absolūtais vairums norāda, ka informācija ir pietiekama.

Tomēr praksē ir konstatējamas būtiskas pretrunas starp to, ko darba devēji zina, un to, ko apgalvo, ka zina. Ievērojama (13–38% atkarībā no pakalpojuma) ir tā respondentu daļa, kas saskaņā ar NVA informāciju kādu pakalpojumu ir izmantojuši, tomēr, kad viņiem par šādu NVA pakalpojumu jautā, atbild, ka tādu nezina. Vēl būtiskākas neatbilstības parādās tad, ja salīdzina

informāciju par izmantotajiem pakalpojumiem datubāzē un pēc pašu respondentu apgalvotā – respondenti ne tikai neatceras izmatotus pakalpojumus, bet bieži „atceras” tādos, ko pēdējo divu gadu laikā saskaņā ar datubāzes informāciju nav izmantojuši.

Ja respondentiem vaicā par iespēju izmantot tuvāko divu gadu laikā kādu no pakalpojumiem, ko viņi zina, taču neizmanto, vislielāko interesi izraisa pasākumi jauniešiem – „Darbavieta jaunietim” un „Atbalsts jauniešu brīvprātīgajam darbam”. Tomēr arī šeit nākas saskarties ar neinformētību – gatavība izmantot jauniešu brīvprātīgo darbu visbiežāk nozīmē, ka klients nezina, kādām darba devēju kategorijām pakalpojums pieejams.

Klienti augstu vērtē NVA darbinieku attieksmi un atsaucību – tādu, kas izteiktu neapmierinātību būtībā nav. Visnotaļ augstu vērtējumu izpelnījusies arī administratīvā sadarbība, pakalpojumu pieejamība un informācijas pieejamība par tiem – neapmierinātību ar katru no šiem faktoriem pauž aptuveni 5–7% aptaujāto.

Tāpat klienti ir gatavi atzīt, ka NVA darbinieki ir kompetenti, augstu kvalificēti speciālisti, ka sadarbības pieredze kopumā bijusi pozitīva. Negatīvo atbildi īpatsvars pieaug, tad, ja jāvērtē NVA piedāvātie kandidāti uz darbavietām. Tas savā ziņā saistāms ar citu apgalvojumu – ka NVA pasākumi pirmkārt tomēr ir atbalsts darba ņēmējiem, ne darba devējiem – tam piekrīt gandrīz puse.

Par lietderīgākajiem darba devēji atzīst subsidētās nodarbinātības pasākumus. Nedaudz zemāka lietderība darba devēju acīs ir apmācību pasākumiem, bet vēl nedaudz zemāka – pasākumiem, kas nodrošina darbinieku piesaisti.

Līdzīga aina paveras tad, ja respondentiem jāatbild, vai viņi ir gatavi pakalpojumus ieteikt citiem, kā arī, kādā mērā viņi ar tiem ir apmierināti. Būtiskākā atšķirība saskatās ar pakalpojuma „Darbavieta jaunietim” novērtējumu – tie, kas apgalvo, ka pakalpojumu „zina”, vērtē to augstāk par tiem, kas norāda, ka pakalpojumu izmantojuši. Šis pakalpojums arī ir vienīgais, kur vērtējums, salīdzinot ar 2012.gadu, pasliktinājies. Biežāk kā ar citiem pakalpojumiem neapmierinātība izteikta arī ar „Darbinieku atlasī”.

Vaicāti par to, kas būtu uzlabojams NVA piedāvātajos pakalpojumos darba devējiem, 32% darba devēju izceļ divas būtiskākās lietas – viņiem ir vēlme saņemt lielāku atbalstu finansiālā izteiksmē un mazāk laika tērēt birokrātiskām procedūrām. Pēc šīm divām visbiežāk minētajām atbildēm seko tās, kas saistās ar pakalpojuma apjomu (palielināt subsidēto darbavietu skaitu), informāciju (uzlabot informācijas sniegšanu) un apmācību (mācību programmām jāatbilst darba tirgus pieprasījumam). 12% norāda uz nepieciešamību piedāvāt motivētākus darbiniekus.

Konstatētās izmaiņas, salīdzinot ar 2012.gadu, lielākā mērā ir skaidrojamas ar izlašu atšķirībām, nekā ar tām vai citām izmaiņām pašos pasākumos. Tomēr no 2012.gada atšķirīgu izlases nosacījumu piemērošana, lai arī ierobežoja salīdzināšanas iespējas, sniedza citu pētījumā nozīmīgu informāciju.

7.4. TELEFONINTERVIJAS AR BEZDARBNIEKIEM UN DARBA MEKLĒTĀJIEM, KAM ŠIS STATUSS BIJIS VISMAZ 7 MĒNEŠUS

Vērtējot tos vai citus NVA apmeklējuma aspektus, visaugstākie vērtējumi sniegti par apstākļiem kabinetā, kurā notiek apmeklējums. Tiesa, viens no aspektiem, kas arī saistāms ar kabinetu – iespēja sarunāties ar NVA darbinieku konfidenciali – vērtēts viszemāk. Nav vērā ņemamu atšķirību novērtējumos, salīdzinot situāciju ar 2013.gadu.

Viens no NVA aģenta pienākumiem ir informēt klientu par viņu tiesībām. Absolūtais vairums klientu visās filiālēs norāda, ka šāda informēšana arī notikusi.

Vaicāti par to, vai informācija, ko viņi saņem apmeklējuma laikā ir skaidra un saprotama, deviņi no desmit respondentiem norāda, ka viss bijis skaidri un saprotami. Arī šeit nav būtisku atšķirību, salīdzinot ar iepriekšējo gadu.

Būtiskākas izmaiņas novērojamas klientu vērtējumā par to, vai apmeklējuma laikā ir tikušas piedāvātas darba iespējas, kas atbilstu profesionālajām prasmēm, izglītībai. Tikai dažās filiālēs novērtējums nav uzlabojies. Šis uzlabojums visdrīzāk saistāms ar kopējo nodarbinātības situācijas uzlabošanos valstī.

Jautājumā, par kādiem NVA pakalpojumiem klienti apmeklējumu laikā ir tikuši informēti, konstatējamas būtiskas izmaiņas ar lielāko daļu pakalpojumu, turklāt samazinājuma virzienā. Tas gan neskar apmācības un nodarbinātības pakalpojumus. Gan par apmācību, gan par nodarbinātības pakalpojumiem informācija tikusi sniegta teju visiem klientiem, un vērojams pat neliels pieaugums, salīdzinot ar pagājušo gadu. Savukārt to, ka viņiem būtu stāstīts par komercdarbības pasākumiem, karjeras konsultācijām, CV vakanču portālu un darba iespējām ārvalstīs, klienti atzīst ievērojami retāk nekā pirms gada. Izmaiņas var būt saistītas ar virkni ietekmējošu faktoru, piemēram, bezdarbnieku profilēšanas ieviešanu, kura nosaka to, kādi pakalpojumi tām vai citām klientu grupām būtu primāri piedāvājami.

Arī, salīdzinot pakalpojumus, kas, kā apgalvo klienti, viņiem tikuši piedāvāti pagājušajā gadā un šogad, redzam, ka klienti konsekventi norāda uz zemāku pasākumu piedāvājumu – izņēmumi ir vienīgi apmācību pasākumi un subsidētais darbs.

Vaicāti, kas saskarsmē ar NVA rada grūtības, klienti gan šogad, gan pirms gada visbiežāk minēja gaidīšanu rindās. Taču šogad konstatējams vērā ņemams to respondentu īpatsvara pieaugums, kas norāda uz gaidīšanu rindās kā neapmierinošu faktoru. Viens no iespējamajiem cēloņiem ir sezonālitate (janvārī, kad notika lielākā daļa 2014.gada aptaujas, piesakās vairāk jaunu bezdarbnieku).

Tomēr nevar izslēgt arī izteikti subjektīvu faktoru ietekmi – pieaugums vērojams arī virknei citu grūtību (darbinieku zināšanu trūkums, informatīvo materiālu satura nepilnības, vispārējs informācijas trūkums par NVA pakalpojumiem). Par 4% pieaugusi pat neapmierinātība ar filiāļu atrašanās vietu, kur nebūtu pamata šo neapmierinātību saistīt ar dabā notikušām objektīvām pārmaiņām. Drīzāk tā saistāma ar attieksmes maiņu pret tām vai citām vispārīgāka līmeņa problēmām, no kurām savukārt izriet šādi vērtējumi. Ir kādi būtiski faktori, kas izraisījuši minētās izmaiņas, tomēr to noskaidrošanai būtu nepieciešama detalizētāka izpēte ar kvalitatīvajām metodēm – šobrīd pētnieku rīcībā esošā informācija nedod iespēju piedāvāt ticamus konstatēto izmaiņu skaidrojumus.

Atšķirības tika skatītas arī filiāļu griezumā, tomēr respondentu skaits no vienas filiāles vairumā gadījumu ir neliels, tāpēc vairumam atspoguļoti izmaiņu ir gadījuma raksturs. Nevienā gadījumā nevar norādīt uz objektīvām un grūti apstrīdamām problēmām konkrētas filiāles griezumā. Izņēmums ir Rīgas reģionālās filiāles klientu neapmierinātība, kas saistās ar neērtu telpu iekārtojumu, sliktu tehnisko stāvokli, arī ar neērtu informācijas izvietojumu telpā. Tomēr te jāņem vērā gan tas, ka filiāle ir daudz lielāka par citām, gan arī tas, ka, iespējams, Rīgas filiāles klientiem ir augstāks pretenziju līmenis pret šīm lietām.

Trīs filiāles, kurām būtu jāpievērš papildus uzmanība, ir Jūrmala, Jelgava un Tukums. Jūrmala divus gadus pēc kārtas ir starp līderiem norādēs uz nelaipniem, neatsaucīgiem darbiniekiem. Tāpat Jūrmala izceļas klientu atbildēs uz jautājumu par to, vai viņiem ir nācies saskarties ar neizpildītiem NVA darbinieku solījumiem. Jelgavas filiāles klienti abos gados savu filiāli izvirzījuši pirmajā vietā pēc darbinieku zināšanu trūkuma. Turklāt Jelgava salīdzinoši biežāk tiek minēta kā tāda, kur klientus neiepazīstina ar viņu tiesībām. Tukuma filiāles klienti ir kopumā noskaņoti visnotaļ kritiski, taču īpaša uzmanība būtu pievēršama tādiem kritērijiem kā rindas un novecojusi, neprecīza informācija par brīvajām darbavietām. Visos minētajos gadījumos atšķirībām var būt arī gadījuma raksturs, tomēr negatīvie vērtējumi atkārtojas divus gadus pēc kārtas, kā arī neattiecas tikai uz vienu pazīmi, kur ir kritisks vērtējums, bet uz vairākām.