

PROJEKTU UN KVALITĀTES VADĪBA

INDIVIDUĀLĀ DARBA AR KLIENTIEM (BEZDARBNIEKIEM
UN DARBA MEKLĒTĀJIEM) NOVĒRTĒJUMS

PĒTĪJUMA ATSKAITE



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Rīga 2013

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 „NVA pakalpojumu darba devējiem novērtējums” 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 Mg.soc.d. Juris Osis.

Pētījuma izstrādē piedalījās pētnieks Māris Brants (maģistra grāds socioloģijā).

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 „NVA pakalpojumu darba devējiem novērtējums” ir īstenots ar 85% Eiropas Savienības finansiālu atbalstu no Eiropas Sociālā fonda un 15% Latvijas valsts budžeta finansiālu atbalstu. Šajā pārskatā ir pausts pētnieku grupas viedoklis, un tas nekādā gadījumā nav uzskatāms par Eiropas Kopienas vai Latvijas valsts viedokļa atspoguļojumu.

© SIA Projektu un kvalitātes vadība

2013

KOPSAVILKUMS

Pētījumā „Individuālā darba ar klientiem (bezdarbniekiem un darba meklētājiem) novērtējums” ir sniegts Nodarbinātības valsts aģentūras individuālā darba ar klientiem novērtējums, kā arī izstrādāti priekšlikumi tā pilnveidei. Pētījuma mērķu sasniegšanai lietota gan kvantitatīvo, gan kvalitatīvo pētījumu datu analīze. Pētījuma ietvaros veikts klientu reģistrēšanas procesa novērtējums, individuālā darba meklētāja plāna sastādīšanas un īstenošanas uzraudzības procesa izvērtējums, izvērtēts esošais klientu apkalpošanas process (t.sk. informēšana par b/d tiesībām, pienākumiem, atbildību, pieejamajiem pakalpojumiem u.tml.), veikts klientu apmierinātības un informētības par individuālo atbalstu novērtējums, kā arī izvērtēta karjeras konsultāciju ietekme uz bezdarbnieku aktivizēšanu. Pētījuma rezultāti ir atspoguļoti tematiski pa sadaļām. Katrā tematiskajā sadaļā ir sniegti atbilstoši dati, kas liecina par galvenajām konstatētajām likumsakarībām. Pētījuma secinājumi un ieteikumi izmantojami operatīvajā politikas plānošanā, kā arī NVA individuālā darba ar klientiem pilnveidošanā.

Atslēgas vārdi: bezdarbs, bezdarbnieks, darba meklētājs, aktīvās darba tirgus politikas pasākumi, karjeras konsultācijas.

SATURS

Kopsavilkums	2
Terminu definīcijas	4
Ievads	6
1. PĒTĪJUMA METODOLOĢIJA.....	10
2. INDIVIDUĀLĀ DARBA AR TIKKO REĢISTRĒTIEM BEZDARBNIEKIEM UN DARBA MEKLĒTĀJIEM IZVĒRTĒJUMS.....	17
Klientu reģistrācijas procesa izvērtējums.....	17
Individuālā darba meklēšanas plāna sastādīšanas procesa izvērtējums ..	23
Klientu apkalpošanas procesa izvērtējums	28
3. INDIVIDUĀLĀ DARBA AR BEZDARBNIEKIEM UN DARBA MEKLĒTĀJIEM, KAM ŠIS STATUSS BIJIS JAU ILGĀKU LAIKU, IZVĒRTĒJUMS.....	32
Klientu apmierinātība un informētība par individuālo atbalstu	32
Individuālā darba meklēšanas plāna uzraudzības procesa izvērtējums ..	41
Klientu apkalpošanas procesa izvērtējums	45
4. KARJERAS KONSULTĀCIJU IZVĒRTĒJUMS	48
Klientu apmierinātība un informētība par karjeras konsultācijām	48
Karjeras konsultāciju procesa izvērtējums	53
Klientu apkalpošanas procesa izvērtējums	57
5. SECINĀJUMI UN IETEIKUMI.....	61

TERMINU DEFINĪCIJAS

Bezdarbnieks – persona, kas pēc reģistrēšanās Nodarbinātības valsts aģentūrā atbilstoši Bezdarbnieku un darba meklētāju 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.

Ilgstošs bezdarbnieks – persona, kurai vairāk nekā gadu nav darba.

Fokusa grupas diskusija – viena no kvalitatīvo pētījumu metodēm, kur vienlaicīgi par kādu tēmu vai jautājumu tiek intervēti vairāki cilvēki, notiek ne tikai komunikācija starp moderatoru (diskusijas vadītāju) un respondentiem, bet arī mijiedarbība starp pašiem diskusijas grupas dalībniekiem. Iepriekš netiek sagatavoti detalizēti jautājumi, bet tiek noteikts tēmu loks, kas jāpārrunā (t.s. diskusijas vadlīnijas), lai noskaidrotu dalībnieku viedokli katrā no jautājumiem. Vienas fokusa grupas diskusijas garums parasti ir aptuveni viena stunda, vienā diskusijā piedalās 8–12 cilvēki. Tās laikā parasti tiek veikts video un audio ieraksts, lai pēc diskusijas beigām varētu veikt detalizētu diskusijas analīzi.

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

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. Labklājības ministrs NVA pārraudzību īsteno ar Labklājības ministrijas starpniecību.

NVA nodarbinātības aģents – NVA darbinieks, kas konsultē bezdarbniekus, darba meklētājus un bezdarba riskam pakļautās personas 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.

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.

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.

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

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

Aktīva darba meklēšana – cilvēka mērķtiecīgas darbības, lai atrastu algotu darbu – piedalīšanās konkursos uz vakantajām darbavietām, citas darbības, ar mērķi atrast darbu.

Karjeras konsultācijas – preventīvie bezdarba samazināšanas pasākumi, kurus sniedz personām, lai palīdzētu tām labāk apzināties savu profesionālo ievirzi, padziļinātu šo personu izpratni par izglītību un iespējām darba tirgū un noskaidrotu konkrētā cilvēka personībai, vērtību sistēmai un mērķiem vislabāk atbilstošo profesionālo virzienu.

Konkurētspējas paaugstināšanas pasākumi (KPP) – pasākumi, kas ir vērsti uz bezdarbnieku, darba meklētāju un bezdarba riskam pakļauto personu konkurētspējas veicināšanu darba tirgū. KPP ietver individuālas konsultācijas un grupu nodarbības (kursi, semināri, lekcijas) darba meklēšanas metožu apguvei, psiholoģiskam atbalstam un darba tirgum nepieciešamo pamatprasmju un iemaņu apguvei.

IEVADS

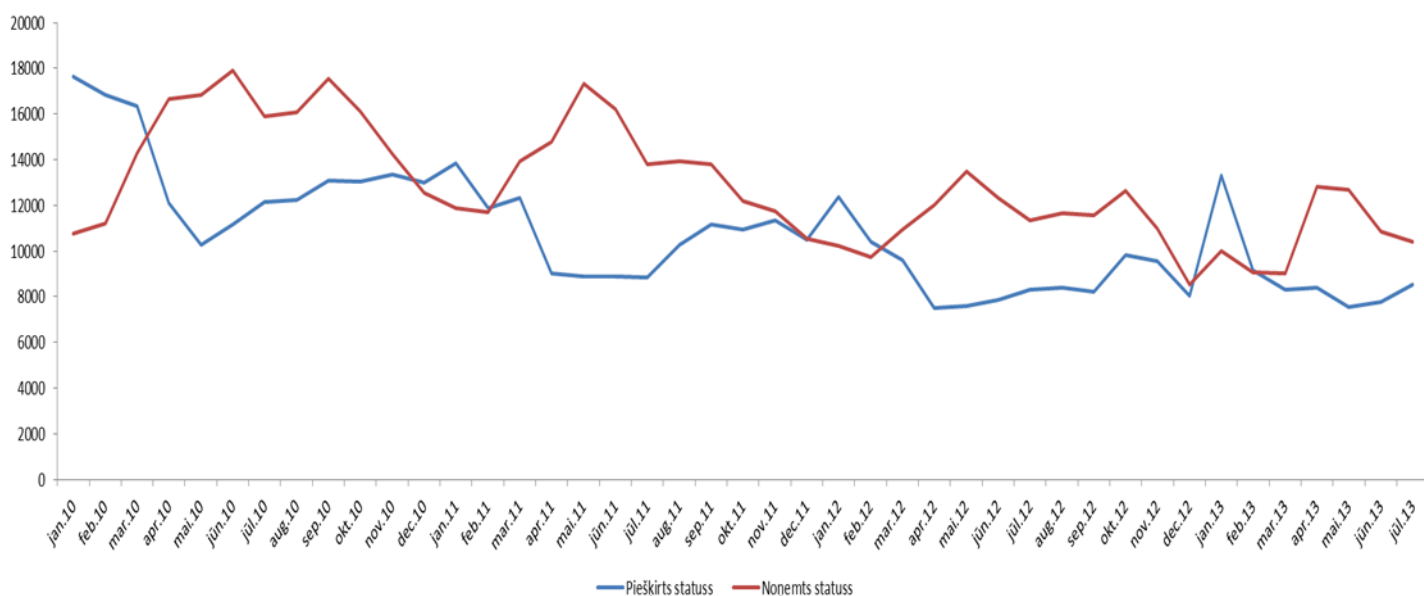
Valsts ekonomiskās situācijas uzlabošanās rezultātā vērojams nodarbināto iedzīvotāju skaita pakāpenisks pieaugums un bezdarba līmeņa rādītāju uzlabošanās. Kā liecina Centrālās statistikas pārvaldes (turpmāk – CSP) veiktā darbaspēka apsekojuma rezultāti, 2. ceturksnī valstī bija nodarbināti 889 tūkstoši iedzīvotāju jeb 57,9% no iedzīvotājiem 15 līdz 74 gadu vecumā, kas ir par 8,8 tūkstošiem vairāk nekā 1. ceturksnī. Nodarbināto skaita pieaugums vērojams arī salīdzinājumā ar pagājušā gada 2. ceturksni, kad bija nodarbināti 866,7 tūkstoši iedzīvotāju jeb 55,6% no iedzīvotājiem 15 līdz 74 gadu vecumā.

Ņemot vērā CSP aktualizētos datus par ekonomiski aktīvo iedzīvotāju skaitu, reģistrētā bezdarba līmenis valstī 2013.gada jūlija beigās bija 9,5 % (bezdarbnieku īpatsvars ekonomiski aktīvo iedzīvotāju kopskaitā). Zemākais bezdarba līmenis 2013.gada jūlijā reģistrēts Rīgas reģionā – 6,2%, augstākais bezdarba līmenis bija Latgales reģionā – 19,1%. Kurzemes reģionā bezdarba līmenis jūlijā bija 10,3%, Zemgales reģionā – 9,7% un Vidzemes reģionā – 11%. Jūlijā salīdzinot ar iepriekšējo mēnesi Vidzemes un Kurzemes reģionos bezdarba līmenis samazinājies par 0,2% punktiem, Zemgales reģionā par 0,4%, Latgales reģionā par 0,7% punktiem, Rīgas reģionā palicis nemainīgs.

Statistikas dati liecina, ka 2013.gada jūlija beigās Nodarbinātības valsts aģentūrā reģistrēti 92975 bezdarbnieki, mēneša laikā reģistrēto bezdarbnieku skaits valstī ir samazinājies par 1779 cilvēkiem jeb 0,1% punktu. Bezdarbnieka statuss 2013.gada janvārī – jūlijā piešķirts 63079 personām. Sadalījumā pēc pēdējās nodarbošanās profesijas vislielākais bezdarbnieka statusa piešķiršanas skaits 2013.g. janvārī – jūlijā novērots mazumtirdzniecības veikala pārdevējiem (3099), palīgstrādniekiem (2870), apkopējiem (1541), pārdevējiem konsultantiem (1104), pavāriem (927), būvstrādniekiem (925) un sētniekiem (824).

Bezdarbnieka statusu 2013.gada janvārī – jūlijā zaudējušas 74871 personas, no tām darbā iekārtojušās 35787 personas jeb 47,8%, bet 26931 personas nav pildījušas bezdarbnieka pienākumus (42,6%).

Bezdarbnieka statusa piešķiršanas un noņemšanas dinamika pa mēnešiem kopš 2010. g. janvāra



2013.gada jūlija beigās Latvijā bija 36578 **ilgstošo bezdarbnieku**, kas ir 39,3% no kopējā reģistrēto bezdarbnieku skaita. Ilgstošo bezdarbnieku kopskaitā 18,2% bija pirmspensijas vecuma bezdarbnieki, 13,7% bezdarbnieki ar invaliditāti, 4,3% – jaunieši bezdarbnieki (15 – 24 gadi). Vidējais bezdarba ilgums 2013.gada jūlija beigās ilgstošajiem bezdarbniekiem bija 982 dienas jeb aptuveni 2,7 gadi.

2013. gada pirmajos 7 mēnešos NVA organizētajos aktīvajos nodarbinātības pasākumos (t.sk. konkurētspējas paaugstināšanas pasākumos) piedalījušies 45,5 tūkstoši ilgstošo bezdarbnieku (viens cilvēks var būt piedalījies vairākās aktivitātēs). Janvārī – jūlijā dalību uzsāka 40112 ilgstošie bezdarbnieki. 2013.gada jūlijā NVA organizētajos aktīvajos nodarbinātības pasākumos piedalījušies 12381 ilgstošie bezdarbnieki, no tiem jūlijā dalību pasākumos uzsāka 5320 ilgstošie bezdarbnieki.

2013.gada jūlija beigās 8813 bija **jauniešu bezdarbnieku** (15 – 24 gadi), kas ir 9,5% no kopējā reģistrēto bezdarbnieku skaita. Jauniešu bezdarbnieku kopskaitā 18,1% bija ilgstošie bezdarbnieki, 9,5% – personas pēc bērna kopšanas atvaļinājuma, 4% personas ar invaliditāti. Vidējais bezdarba ilgums 2013.gada jūlija beigās jauniešiem bezdarbniekiem bija 141 dienas (~ 4,7 mēneši).

2013.gada 7 mēnešos NVA organizētajos aktīvajos nodarbinātības pasākumos (t.sk. KPP) piedalījušies 15,4 tūkstoši jauniešu bezdarbnieki (viens cilvēks var būt piedalījies vairākās aktivitātēs). Janvārī – jūlijā dalību uzsāka 14080 jaunieši bezdarbnieki. 2013.gada jūlijā NVA organizētajos aktīvajos nodarbinātības pasākumos piedalījušies 3337 jaunieši bezdarbnieki, no tiem jūlijā dalību pasākumos uzsāka 1945 jaunieši bezdarbnieki.

NVA 2013.gada jūlija beigās reģistrēti 9496 **bezdarbnieki ar invaliditāti**, kas ir 10,2% no kopējā reģistrētā bezdarbnieku skaita valstī. 2013.gada jūlija beigās vairāk nekā pusi (52,8%) no reģistrētajiem bezdarbniekiem ar invaliditāti veido ilgstošie bezdarbnieki, 23,3% – pirmspensijas vecuma bezdarbnieki, 3,7% – jaunieši bezdarbnieki. Vidējais bezdarba ilgums 2013.gada jūlija beigās bezdarbniekiem ar invaliditāti bija 415 dienas (~ 1,1 gadi).

2013.gadā 7 mēnešos NVA organizētajos aktīvajos nodarbinātības pasākumos piedalījušies 10,5 tūkstoši personu ar invaliditāti (viens cilvēks var būt piedalījies vairākās aktivitātēs). Janvārī – jūlijā dalību uzsāka 9007 bezdarbnieki ar invaliditāti. 2013.gada jūlijā NVA organizētajos aktīvajos nodarbinātības pasākumos piedalījušies 2638 bezdarbnieki ar invaliditāti, no tiem jūlijā dalību pasākumos uzsāka 1154 bezdarbnieki ar invaliditāti.

Saskaņā ar NVA datiem par **pirmspensijas vecuma personām** 2013.gada jūlija beigās NVA reģistrēti 12939 pirmspensijas vecuma bezdarbnieki, kas veido 13,9 % no kopējā reģistrētā bezdarbnieku skaita valstī. 2013.gada jūlija beigās vairāk nekā pusi (51,4%) no reģistrētajiem pirmspensijas vecuma bezdarbniekiem veido ilgstošie bezdarbnieki, 17,1% – bezdarbnieki ar invaliditāti. Vidējais bezdarba ilgums 2013.gada jūlija beigās pirmspensijas vecuma bezdarbniekiem – 394 dienas (~ 1,1 gadi)

2013.gadā 7 mēnešos NVA organizētajos aktīvajos nodarbinātības pasākumos piedalījušies 13,7 tūkstoši pirmspensijas vecuma bezdarbnieku (viens cilvēks var būt piedalījies vairākās aktivitātēs). Janvārī – jūlijā dalību uzsāka 12734 pirmspensijas vecuma bezdarbnieki. 2013.gada jūlijā NVA organizētajos aktīvajos nodarbinātības pasākumos piedalījušies 3437 pirmspensijas vecuma bezdarbnieki, no tiem jūlijā dalību pasākumos uzsāka 1579 pirmspensijas vecuma bezdarbnieki.

NVA 2013.gada jūlija beigās reģistrētas 2668 **personas pēc bērna kopšanas atvaļinājuma**, kas ir 2,9% no kopējā reģistrētā bezdarbnieku skaita valstī. Personu pēc bērna kopšanas atvaļinājuma kopskaitā 31,4% bija jaunieši bezdarbnieki, 1,8% bezdarbnieki ar invaliditāti, 1,8% ilgstošie bezdarbnieki.

2013.gadā 7 mēnešos NVA organizētajos aktīvajos nodarbinātības pasākumos (t.sk. KPP) piedalījušās 2742 personas pēc bērna kopšanas atvaļinājuma (viens cilvēks var būt piedalījies vairākās aktivitātēs). Janvārī – jūlijā dalību uzsāka 2564 personas pēc bērna kopšanas atvaļinājuma. 2013.gada jūlijā NVA organizētajos aktīvajos nodarbinātības pasākumos piedalījusies 451 persona pēc bērna kopšanas atvaļinājuma, no tiem jūlijā dalību pasākumos uzsāka 340 personas pēc bērna kopšanas atvaļinājuma.

Attiecībā uz **personām pēc atbrīvošanas no ieslodzījuma vietām**, 2013.gada jūlija beigās NVA reģistrēta 401 šāda persona, kas ir 0,4% no kopējā reģistrētā bezdarbnieku skaita valstī. Personu pēc atbrīvošanas no ieslodzījuma vietām kopskaitā 7,5% bija jaunieši bezdarbnieki, 4,7% bezdarbnieki ar invaliditāti, 2,2% pirmspensijas vecuma bezdarbnieki.

2013.gadā 7 mēnešos NVA organizētajos aktīvajos nodarbinātības pasākumos (t.sk. KPP) piedalījušās 523 personas pēc atbrīvošanas no ieslodzījuma vietām (viens cilvēks var būt piedalījies vairākās aktivitātēs). Janvārī – jūlijā dalību uzsāka 495 personas pēc atbrīvošanas no ieslodzījuma vietām. 2013.gada jūlijā NVA organizētajos aktīvajos nodarbinātības pasākumos piedalījušās 92 personas pēc atbrīvošanas no ieslodzījuma vietām, no tām jūlijā dalību pasākumos uzsāka 67 personas pēc atbrīvošanas no ieslodzījuma vietām.

Kopumā 2013.gada janvārī – jūlijā NVA organizētajos aktīvajos nodarbinātības (t.sk. KPP) pasākumos piedalījušies 115,6 tūkst. bezdarbnieki (viens cilvēks var būt piedalījies vairākās aktivitātēs). Janvārī – jūlijā dalību uzsāka 106049 bezdarbnieki. 2013.gada jūlijā NVA organizētajos aktīvajos nodarbinātības pasākumos piedalījušies 25631 bezdarbnieks, no tiem jūlijā dalību pasākumos uzsāka 13448 bezdarbnieki. Savukārt karjeras konsultācijas 2013.gada janvārī – jūlijā saņēmuši 8874 ilgstošie bezdarbnieki.

2013.gada janvārī – jūlijā darbā iekārtojušies 10868 ilgstošie bezdarbnieki, no kuriem 9086 (83,6%) ilgstošie bezdarbnieki ir iekārtojušies darbā, pēc kāda aktīvā pasākuma pabeigšanas.

Saskaņā ar CSP datiem, **darba meklētāju** skaits vecuma grupā no 15 līdz 74 gadiem šā gada 2.ceturksnī bija 114,7 tūkst. cilvēku, kas ir par 53,8 tūkst. cilvēku mazāk nekā pagājušā gada attiecīgajā periodā un par 16,8 tūkst. mazāk nekā 1.ceturksnī. Darba meklētāju īpatsvars ekonomiski aktīvo iedzīvotāju kopskaitā bija 11,4%, un gada laikā tas ir samazinājies par 4,9 procentpunktiem (2012.gada 2.ceturksnī – 16,3%). Savukārt ekonomiski neaktīvo iedzīvotāju skaits vecuma grupā no 15 līdz 74 gadiem šā gada 2.ceturksnī salīdzinājumā ar pagājušā gada atbilstošo periodu ir palielinājies par 1,4 % un to skaits bija 532,4 tūkst. cilvēku. 1.ceturksnī ekonomiski neaktīvi bija 524,4 tūkst. iedzīvotāju. Īpaša uzmanība šajā grupā jāpievērš personām, kuras ir potenciālie darba meklētāji, bet ir zaudējuši cerības atrast darbu vai arī nezina, kur un kā to meklēt. CSP apsekojuma rezultāti liecina, ka pārskata ceturksnī valstī tādu cilvēku, kuri ir zaudējuši cerības atrast darbu, bija 28,2 tūkst. jeb 5,3% no ekonomiski neaktīvo iedzīvotāju skaita. Salīdzinot ar 2012.gada 2.ceturksni, šo cilvēku skaits ir palielinājies par 3,1 tūkstoti, bet samazinājies par 4,4 tūkst. salīdzinājumā ar 1.ceturksni.

Minētie statistikas dati liecina, ka, lai gan nodarbinātību raksturojošie rādītāji Latvijā uzlabojas, tomēr ik mēnesī mūsu valstī tiek reģistrēts ievērojams skaits bezdarbnieku. Gan bezdarbnieku, gan darba meklētāju darbā iekārtošanās ir lielā mērā atkarīga no NVA darbinieku profesionalitātes, kompetences un ieinteresētības motivēt bezdarbniekus un darba meklētājus izmantot NVA piedāvājumu. Tieši individuālā darba ar NVA klientiem izvērtēšanai ir veltīts dotais pētījums.

1. PĒTĪJUMA METODOLOĢIJA

Pētījuma „Individuālā darba ar klientiem (bezdarbniekiem un darba meklētājiem) novērtējums” mērķis ir sniegt NVA individuālā darba ar klientiem novērtējumu un priekšlikumus tā pilnveidei. Pētījuma gaitā veikts:

1. klientu reģistrēšanas procesa novērtējums;
2. individuālā darba meklētāja plāna (IDMP) sastādīšanas un īstenošanas uzraudzības procesa izvērtējums;
3. izvērtēts esošais klientu apkalpošanas process (t.sk. informēšana par b/d tiesībām, pienākumiem, atbildību, pieejamajiem pakalpojumiem u.tml.);
4. klientu apmierinātības un informētības par individuālo atbalstu novērtējums;
5. karjeras konsultāciju ietekme uz bezdarbnieku aktivizēšanu,

kā arī izstrādāti priekšlikumi individuālā darba ar klientiem pilnveidei.

Pētījums aptver trīs pētījuma mērķa grupas – tikko reģistrētos bezdarbniekus un darba meklētājus, bezdarbniekus un darba meklētājus, kam šis statuss bijis jau ilgāku laiku (vismaz 7 mēnešus), kā arī bezdarbniekus, kas pirms 1–2 nedēļām apmeklējuši karjeras konsultantus.

Lai iespējami vispusīgi izvērtētu NVA individuālā darba ar bezdarbniekiem un darba meklētājiem aspektus, tika pielietotas šādas metodes:

1. TELEFONAPTAUJAS;
2. FOKUSA GRUPU DISKUSIJAS;
3. EKSPERTU DISKUSIJA.

Saskaņā ar pētījuma dizainu, šis metožu kopums nodrošināja gan reprezentatīvu, gan subjektīvu informāciju par pētāmo tēmu.

Pētījuma gaitā tika veiktas 3 telefonaptaujas, kuras respondenti bija:

1. TIKKO REĢISTRĒTIE BEZDARBNIEKI UN DARBA MEKLĒTĀJI;
2. BEZDARBNIEKI UN DARBA MEKLĒTĀJI, KAM ŠIS STATUSS BIJIS JAU ILGĀKU LAIKU (VISMĀZ 7 MĒNEŠUS);
3. BEZDARBNIEKI, KAS PIRMS 1–2 NEDĒĻĀM APMEKLĒJUŠI KARJERAS KONSULTANTUS.

Tikko reģistrēto bezdarbnieku un darba meklētāju telefonaptaujas mērķi ir:

- a. veikt klientu reģistrēšanas procesa novērtējumu,
- b. izvērtēt individuālā darba meklēšanas plāna sastādīšanas procesu,
- c. izvērtēt klientu apkalpošanas procesu (t.sk. informēšanu par bezdarbnieka tiesībām, pienākumiem, atbildību, pieejamajiem pakalpojumiem u.tml.).

Lai veiktu telefonintervijas ar minēto pētījuma mērķa grupu, tika izmantota NVA datubāze personas datu līmenī, kas nodrošināja iespēju īsā laikā pēc reģistrēšanās NVA nointervēt pakalpojuma saņēmējus un detalizēti uzzināt informāciju par visām pētāmajām tēmām. Tika izveidota kvotu izlase ar plānoto apjomu 1000 respondentu, izmantojot NVA datu bāzi (potenciālo respondentu saraksts un kontaktinformācija), nodrošinot reprezentatīvu teritoriālo pārstāvniecību atbilstoši katrā NVA filiālē reģistrētajam klientu skaitam, kā arī sadalot tos bezdarbniekos un darba meklētājos.

1.1. attēls. Tikko reģistrēto bezdarbnieku un darba meklētāju telefonaptaujas izlase

	Nesvēti dati		Svēti dati
	Skaitis	%	%
Aizkraukles filiāle	19	1,8	1,9
Alūksnes filiāle	24	2,3	1,1
Balvu filiāle	24	2,3	1,3
Bauskas filiāle	36	3,5	2,3
Cēsu filiāle	40	3,9	2,2
Daugavpils filiāle	41	4,0	7,1
Dobeles filiāle	20	1,9	2,1
Gulbenes filiāle	38	3,7	1,3
Jēkabpils filiāle	24	2,3	2,9
Jelgavas filiāle	24	2,3	4,2
Jūrmalas filiāle	17	1,7	2,5
Krāslavas filiāle	11	1,1	1,7
Kuldīgas filiāle	27	2,6	2,1
Liepājas filiāle	84	8,2	5,6
Limbažu filiāle	43	4,2	1,8
Ludzas filiāle	31	3,0	1,6
Madonas filiāle	19	1,8	2,3
Ogres filiāle	32	3,1	2,5
Preiļu filiāle	38	3,7	1,8
Rēzeknes filiāle	43	4,2	5,0
Rīgas reģionālā filiāle	203	19,7	31,9
Saldus filiāle	25	2,4	1,7
Siguldas filiāle	30	2,9	1,9
Talsu filiāle	18	1,7	2,1
Tukuma filiāle	27	2,6	2,3
Valkas filiāle	28	2,7	1,4
Valmieras filiāle	29	2,8	2,6
Ventspils filiāle	35	3,4	2,6
Kopā	1030	100,0	100,0

Bezdarbnieku un darba meklētāju, kam šis statuss bijis jau ilgāku laiku (vismaz 7 mēnešus) telefonaptaujas mērķi ir:

- a. izvērtēt klientu apmierinātību un informētību par individuālo atbalstu kopumā,
- b. individuālā darba meklēšanas plāna uzraudzības procesa izvērtējums,
- c. izvērtēt klientu apkalpošanas procesu ilgstošākā laika periodā (t.sk. informēšanu par bezdarbnieka tiesībām, pienākumiem, atbildību, pieejamajiem pakalpojumiem u.tml.).

Lai veiktu telefonaptaujas respondentu atlasī, tika izmantota NVA datubāze personas datu līmenī, kas nodrošināja iespēju nointervēt pētījuma mērķa grupas pakalpojuma saņēmējus un detalizēti uzzināt informāciju par visām pētāmajām tēmām. Tika izveidota kvotu izlase ar plānoto apjomu 1000 respondentu, izmantojot NVA datu bāzi (potenciālo respondentu saraksts un kontakta informācija), nodrošinot reprezentatīvu teritoriālo pārstāvniecību atbilstoši katrā NVA filiālē reģistrētajam klientu skaitam, kā arī sadalot tos bezdarbniekos un darba meklētājos, kuriem šis statuss ir 7 un vairāk mēnešus. Vismaz 7 mēnešu laika periods noteikts pēc saskaņošanas ar NVA.

1.2. attēls. Bezdarbnieku un darba meklētāju, kam šis statuss bijis jau ilgāku laiku (vismaz 7 mēnešus) telefonaptaujas izlase

	Nesvēti dati		Svēti dati
	Skaitis	%	%
Aizkraukles filiāle	10	1,0	1,9
Alūksnes filiāle	47	4,7	1,9
Balvu filiāle	60	6,0	3,8
Bauskas filiāle	10	1,0	1,8
Cēsu filiāle	30	3,0	1,9
Daugavpils filiāle	97	9,6	7,2
Dobeles filiāle	19	1,9	2,1
Gulbenes filiāle	16	1,6	1,3
Jēkabpils filiāle	31	3,1	2,9
Jelgavas filiāle	20	2,0	4,1
Jūrmalas filiāle	24	2,4	1,9
Krāslavas filiāle	38	3,8	4,3
Kuldīgas filiāle	28	2,8	2,4
Liepājas filiāle	64	6,4	5,2
Limbažu filiāle	28	2,8	2,0
Ludzas filiāle	25	2,5	4,6
Madonas filiāle	26	2,6	3,2
Ogres filiāle	8	,8	1,3
Preiļu filiāle	40	4,0	4,1
Rēzeknes filiāle	49	4,9	10,2
Rīgas reģionālā filiāle	121	12,0	20,4
Saldus filiāle	34	3,4	1,6

Siguldas filiāle	18	1,8	1,3
Talsu filiāle	27	2,7	1,7
Tukuma filiāle	18	1,8	1,8
Valkas filiāle	27	2,7	1,6
Valmieras filiāle	59	5,9	2,0
Ventspils filiāle	33	3,3	1,5
Kopā	1007	100,0	100,0

Bezdarbnieku, kas pirms 1 – 2 nedēļām apmeklējuši karjeras konsultantus, telefonaptaujas mērķis ir noskaidrot karjeras konsultāciju ietekmi uz bezdarbnieku aktivizēšanu.

Metodika: telefonintervijas ar bezdarbniekiem, kas pirms 1 – 2 nedēļām apmeklējuši karjeras konsultantus. Lai veiktu telefonaptaujas respondentu atlasī, tika izmantota NVA datubāze personas datu līmenī, kas nodrošināja iespēju intervēt pētījuma mērķa grupas pakalpojuma saņēmējus un detalizēti uzzināt informāciju par visām pētāmajām tēmām. Aptaujā tika izmantota kvotu izlase ar plānoto apjomu 1000 bezdarbnieku, kuri pirms 1 – 2 nedēļām apmeklējuši karjeras konsultantus, nodrošinot optimālu teritoriālo pārstāvniecību atbilstoši apmeklēto karjeras konsultantu izvietojumam.

1.3. attēls. Bezdarbnieku, kas pirms 1 – 2 nedēļām apmeklējuši karjeras konsultantus, telefonaptaujas izlase

	Nesvērti dati		Svērti dati
	Skaits	%	%
Aizkraukles filiāle	6	,6	,4
Alūksnes filiāle	27	2,7	3,1
Balvu filiāle	33	3,3	4,1
Bauskas filiāle	26	2,6	2,7
Cēsu filiāle	29	2,9	3,0
Daugavpils filiāle	75	7,4	8,5
Dobeles filiāle	15	1,5	1,4
Gulbenes filiāle	28	2,8	2,9
Jēkabpils filiāle	30	3,0	3,1
Jelgavas filiāle	15	1,5	1,4
Jūrmalas filiāle	28	2,8	2,6
Krāslavas filiāle	27	2,7	3,3
Kuldīgas filiāle	29	2,9	3,4
Liepājas filiāle	82	8,1	7,2
Limbažu filiāle	29	2,9	2,4
Ludzas filiāle	23	2,3	3,3
Madonas filiāle	23	2,3	1,9
Ogres filiāle	22	2,2	2,3
Preiļu filiāle	43	4,2	5,4
Rēzeknes filiāle	27	2,7	2,6
Rīgas reģionālā filiāle	158	15,6	14,3

Saldus filiāle	32	3,2	2,4
Siguldas filiāle	25	2,5	2,1
Talsu filiāle	22	2,2	2,0
Tukuma filiāle	34	3,4	2,5
Valkas filiāle	40	4,0	3,9
Valmieras filiāle	52	5,1	4,6
Ventspils filiāle	32	3,2	3,1
Kopā	1012	100,0	100,0

Visu trīs telefonaptauju datu ieguvei izmantotas datorizētās telefona intervijas (*CATI – Computer Assisted Telephone Interviews*), veicot zvanus gan uz fiksētajiem, gan mobilajiem tālruņu numuriem pēc respondenta izvēles – latviešu vai krievu valodā. Lauka darba veicējs SIA „Factum” NVA individuālā darba ar klientiem novērtējuma intervijas veica laikā no 2013.gada 19. aprīļa līdz 2013.gada 6. maijam. Kopā veiktas pavisam 3187 intervijas, no kurām 3049 ir pilnās intervijas ar pētījuma mērķa grupu pārstāvjiem.

Iegūtie aptauju dati svērti, lai līdzsvarotu izlases vienību sastāvu atbilstoši ģenerālajam kopumam. Lai iegūtu augstāku rezultātu precizitāti, datus attiecinot uz ģenerālo kopumu, dati pirms to apstrādes tika svērti pēc reģionālās pazīmes.

Datu apstrādes posmā rezultātu analīzei un datu attēlojumam grafikos un tabulās SPSS vidē veidotas tabulācijas (datu tabulas).

Grafikos un tabulās norādītās vērtības, kas $\geq 1\%$, ir matemātiski noapaļotas bez pirmās zīmes aiz komata, tādēļ atsevišķos gadījumos procentu kopsumma var nebūt 100%.

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 neatbilstošas intervijas izslēgtas no datu masīva un nav iekļautas tālākā datu apstrādē. Kontroles realizēšana nodrošināta, telefoninterviju noklausīšanā piesaistot vismaz 3 darbiniekus, kuri nav bijuši iesaistīti respondentu intervēšanā. Kopējais pārbaudīto interviju apjoms – 10% no aptaujāto respondentu skaita.

Fokusgrupu diskusijas ir šī pētījuma otrais posms, un to mērķis ir pētījuma pirmajā posmā veikto iepriekš minēto mērķa grupu aptauju rezultātus papildināt ar kvalitatīvu informāciju, kā arī precizēt NVA klientu vajadzības un vēlmes attiecībā uz NVA individuālo darbu ar klientiem.

Lai šo mērķi sasniegtu, diskusijās galvenā uzmanība tika pievērsta šādām tēmām:

- Reģistrācijas procesa novērtējums (laiks, procesa un informācijas, t.sk. par NVA pakalpojumiem, saprotamība, NVA aģenta attieksme, viedokļi par e-reģistrāciju u.c.).
- Individuālā darba meklēšanas plāna mērķu izpratne.
- NVA informatīvās dienas vērtējums.
- NVA apmācību un nodarbinātības pakalpojumu piedāvājuma novērtējums, izmantošana un atbilstība vajadzībām.

- Sadarbības vērtējums ar nodarbinātības aģentu.
- Karjeras konsultāciju pieejamības novērtējums.
- Karjeras konsultāciju rezultātu vērtējums un atbilstība vajadzībām.
- NVA aģentu un karjeras konsultantu darba apstākļu vērtējums (telpa, tehniskais aprīkojums).

Kopumā tika veiktas 6 fokusa grupu diskusijas un 4 padziļinātās intervijas. Diskusiju un interviju dalībnieku rekrutēšana tika veikta, izmantojot NVA klientu kontaktu datu bāzi. Diskusiju laikā tika veikts video ieraksts, kas izmantots pētījuma atskaites sagatavošanai. Interviju laikā tika veikts audio ieraksts, kas izmantots pētījuma atskaites sagatavošanai.

Visiem fokusa grupas un padziļinātajās intervijās iesaistītajiem pētījuma dalībniekiem tika nodrošināta sniegto datu konfidencialitāte un anonimitāte, kas paredz iegūto atbilžu turpmāku izmantošanu tikai apkopotā veidā.

Kvalitatīvā pētījuma dalībnieki bija:

- TIKKO REĢISTRĒTIE BEZDARBNIEKI UN DARBA MEKLĒTĀJI.
- BEZDARBNIEKI, KURIEM ŠIS STATUSS IR BIJIS VISMĀZ 7 MĒNEŠUS.
- BEZDARBNIEKI, KURI PIRMS 1–2 NEDĒĻĀM IR APMEKLĒJUŠI KARJERAS KONSULTANTUS.

Ņemot vērā, ka fokusa grupu skaits (2 fokusa grupu diskusijas ar katru no mērķa grupām) neļauj izvēlēties tādus atlasē kritērijus, kā reģionālais dalījums vai NVA filiāles lielums, fokusa grupu dalībnieku atlasē tika izmantots respondenta valodas atlasē kritērijs un ar katru mērķa grupu tika veikta viena diskusija latviešu valodā, bet otra krievu valodā. Visu fokusa grupu diskusiju dalībnieku rekrutēšanas un fokusa grupu diskusiju veikšanas vieta – Rīga. Vidējais vienas fokusa grupas diskusijas ilgums – 90 minūtes.

1.4. attēls. Grupu sadalījums, diskusiju un interviju norises laiks un vieta

Mērķa grupa	Laiks	Vieta
Tikko reģistrētie bezdarbnieki un darba meklētāji	18.06.2013	Rīga
	18.06.2013	Rīga
Bezdarbnieki, kuri pirms 1–2 nedēļām ir apmeklējuši karjeras konsultantus	19.06.2013	Rīga
	19.06.2013	Rīga
Bezdarbnieki, kuriem šis statuss ir bijis vismaz 7 mēnešus	20.06.2013*	Rīga
	20.06.2013	Rīga

*Papildus tika veiktas 4 intervijas latviešu valodā ar bezdarbniekiem, kuriem šis statuss ir bijis vismaz 7 mēnešus.

Ekspertu diskusija bija pētījuma par NVA individuālā darba ar klientiem novērtējuma noslēdzošais posms. Ekspertu diskusijas mērķis bija galveno pētījumā konstatēto problēmu precizēšana, kā arī ekspertu priekšlikumu un iespējamo problēmu risinājumu apkopošana.

Ekspertu diskusijas saturs un gaita tika sadalīta 4 tematiskos blokos:

1. Individuālā darba ar tikko reģistrētiem bezdarbniekiem un darba meklētājiem izvērtējums:

- Reģistrācijas procesa novērtējums (laiks, process, informācijas par NVA pakalpojumiem, viedokļi par e-reģistrāciju u.c.).
- Individuālā darba meklētāja plāna mērķi.
- NVA informatīvās dienas vērtējums.

2. Individuālā darba ar bezdarbniekiem un darba meklētājiem, kam šis statuss bijis jau ilgāku laiku (vismaz 7 mēnešus) izvērtējums:

- Sadarbības ar nodarbinātības aģentu izvērtējums.
- Individuālā darba meklētāja plāna pārbaudes process.
- NVA apmācību, nodarbinātības un citu pakalpojumu (piem., Minesotas programma, reģionālās mobilitātes veicināšanas u.c. pasākumi) piedāvājuma novērtējums, izmantošana un atbilstība klientu vajadzībām.

3. Karjeras konsultāciju izvērtējums:

- Karjeras konsultāciju pieejamības izvērtējums.
- Karjeras konsultāciju satura un tā atbilstības klientu vajadzībām izvērtējums.

4. Problēmas un vajadzības individuālajā darbā ar NVA klientiem (t.sk. nodarbinātības aģentu un karjeras konsultantu darba apstākļu izvērtējums).

Ekspertu diskusijas dalībnieki tika atlasīti trīs viļņos:

Vispirms, balstoties izstrādātajās diskusijas vadlīnijās, tika identificēti nepieciešamie pārstāvji no Nodarbinātības valsts aģentūras struktūrvienībām.

Tad, apzinot kritērijiem atbilstošo speciālistu vēlmes un iespējas piedalīties diskusijā, tika izveidots potenciālo dalībnieku saraksts. Paralēli tika identificētas tēmas, kuras iestāžu un organizāciju pārstāvji rekomendēja iekļaut diskutējamo jautājumu lokā.

Visbeidzot, īsi pirms diskusijas tika veiktas operatīvas izmaiņas dalībnieku sastāvā (atsevišķi eksperti, kuri nevarēja nozīmētajā laikā piedalīties diskusijā, tika aizstāti ar citiem dalībniekiem).

Ekspertu diskusija notika 2013. gada 4. septembrī Rīgā. Tajā piedalījās 7 Nodarbinātības valsts aģentūras pārstāvji.

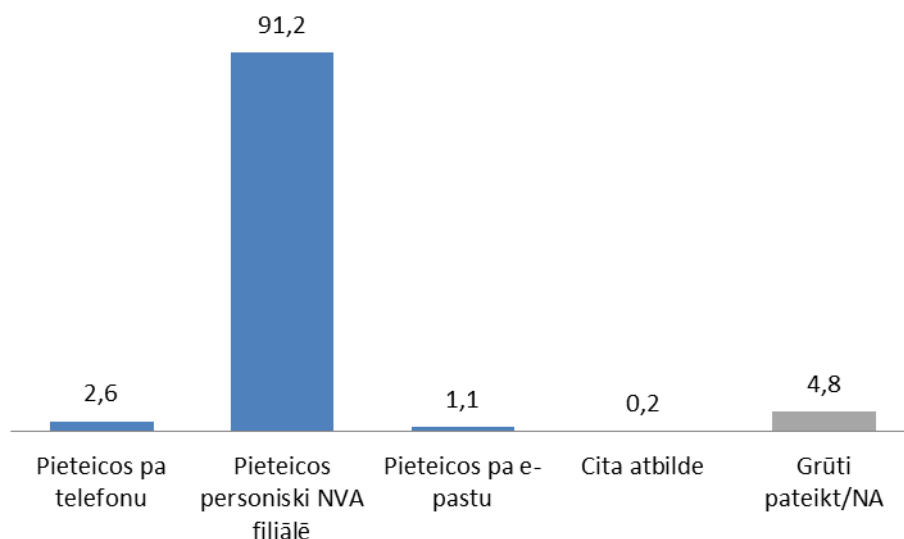
2. INDIVIDUĀLĀ DARBA AR TIKKO REĢISTRĒTIEM BEZDARBNIEKIEM UN DARBA MEKLĒTĀJIEM IZVĒRTĒJUMS

Pētījuma gaitā tika veikts individuālā darba ar tikko reģistrētiem bezdarbniekiem un darba meklētājiem izvērtējums. Klienti, kuri bija reģistrējušies NVA iepriekšējās nedēļas laikā, tika lūgti izvērtēt klientu reģistrācijas procesu, individuālā darba meklēšanas plāna sastādīšanas procesu, kā arī izvērtēt klientu apkalpošanas procesu, t.sk. informēšanu par bezdarbnieka tiesībām, pienākumiem, atbildību, pieejamajiem pakalpojumiem, NVA filiāles darba apstākļiem.

KLIENTU REĢISTRĀCIJAS PROCESA IZVĒRTĒJUMS

Dominējošais vairākums bezdarbnieku un darba meklētāju izvēlas pieteikties reģistrācijai NVA, lai iegūtu bezdarbnieka vai darba meklētāja statusu, personiski ierodoties NVA filiālē – šādu pieteikšanās veida izmantošanu ir norādījuši 91,2% aptaujāto bezdarbnieku un darba meklētāju. Nenožīmīgs skaits respondentu, piesakoties reģistrācijai NVA, lai iegūtu bezdarbnieka vai darba meklētāja statusu, ir izmantojis telefonu (2,6%) vai e-pastu (1,1%). Pieteikšanās veids statistiski nozīmīgi neatšķiras ne reģionāli, ne pēc vecuma vai tautības pazīmes.

2.1. attēls. NVA klientu pieteikšanās reģistrācijai veids.



Bāze: visi respondenti (N=1030).

Kā „Cita atbilde” visbiežāk norādīta pašvaldības sociāla dienesta palīdzība, piesakoties reģistrācijai.

Gandrīz visi tikko NVA reģistrētie bezdarbnieki un darba meklētāji uzskata, ka, piesakoties reģistrācijai, ir saņēmuši pilnu informāciju par reģistrācijai nepieciešamajiem dokumentiem – šādu uzskatu pauž 95,6%

tikko reģistrējušos NVA klientu. Arī šajā jautājumā nav vērojamas statistiski nozīmīgas atšķirības respondentu atbildēs, analizējot tās reģionālā vai vecuma struktūras griezumā. Nelielas atšķirības uzrāda latviešu un krievu tautību klientu atbilžu sadalījums – tikai 1,5% latviešu tautības klientu norādījuši, ka nav saņēmuši pilnu informāciju par nepieciešamajiem dokumentiem, savukārt šādu viedokli pauduši 4,4% krievu tautības klienti.

Aptaujas dati liecina, ka visīsākais laiks no pieteikšanās brīža reģistrācijai, lai iegūtu bezdarbnieka vai darba meklētāja statusu, līdz dienai, kad personai nozīmēta ierašanās NVA reģistrācijai (faktiskai reģistrācijai) NVA jāpavada bezdarbniekiem un darba meklētājiem Zemgales reģionā, kur 86,3% respondentu norādījuši, ka ir reģistrējušies tajā pašā dienā, kad ir pieteikušies reģistrācijai. Savukārt visilgāko gaidīšanas periodu no pieteikšanās reģistrācijai līdz faktiskai reģistrācijai NVA piedzīvo bezdarbnieki un darba meklētāji Vidzemē, kur salīdzinoši mazāks skaits klientu ir reģistrējies pieteikšanās dienā (75,9%) un katrs desmitais klients līdz reģistrācijai gaida līdz 5 dienām (9,9%).

2.1. Tabula. Laiks no pieteikšanās brīža reģistrācijai NVA līdz faktiskajai reģistrācijai reģionos (%).

Laiks no pieteikšanās brīža līdz reģistrācijai						
	Tajā pašā dienā	Pēc 1–3 dienām	Pēc 4 – 5 dienām	Pēc nedēļas	Vairāk kā pēc nedēļas	Grūti pateikt/NA
Rīga	82,4	7,3	1,8	1,5	5,5	1,5
Pierīga	79,8	7,9	1,8	0,9	9,6	–
Vidzeme	75,9	4,5	5,4	2,7	8,0	3,6
Kurzeme	81,9	2,8	3,5	2,1	6,3	3,5
Zemgale	86,3	2,2	–	5,0	5,8	,7
Latgale	81,8	3,1	2,1	4,2	6,8	2,1
Kopā	81,7	5,0	2,2	2,6	6,6	1,8

Bāze: visi respondenti (N=1030).

Salīdzinot datus NVA filiālēs, jāsecina, ka visīsākais laiks no pieteikšanās brīža reģistrācijai līdz faktiskajai reģistrācijai jāpavada Talsu, Jūrmalas, Jēkabpils un Limbažu filiālē. Savukārt Alūksnes, Tukuma, Gulbenes un Siguldas filiālē, biežāk kā citās NVA Latvijas filiālēs, potenciālajiem bezdarbniekiem un darba meklētājiem līdz faktiskajai reģistrācijai NVA no pieteikšanās reģistrācijai brīža ir jāgaida vairāk kā viena nedēļa.

2.2. Tabula. Laiks no pieteikšanās brīža reģistrācijai NVA līdz faktiskajai reģistrācijai NVA filiālēs (%).

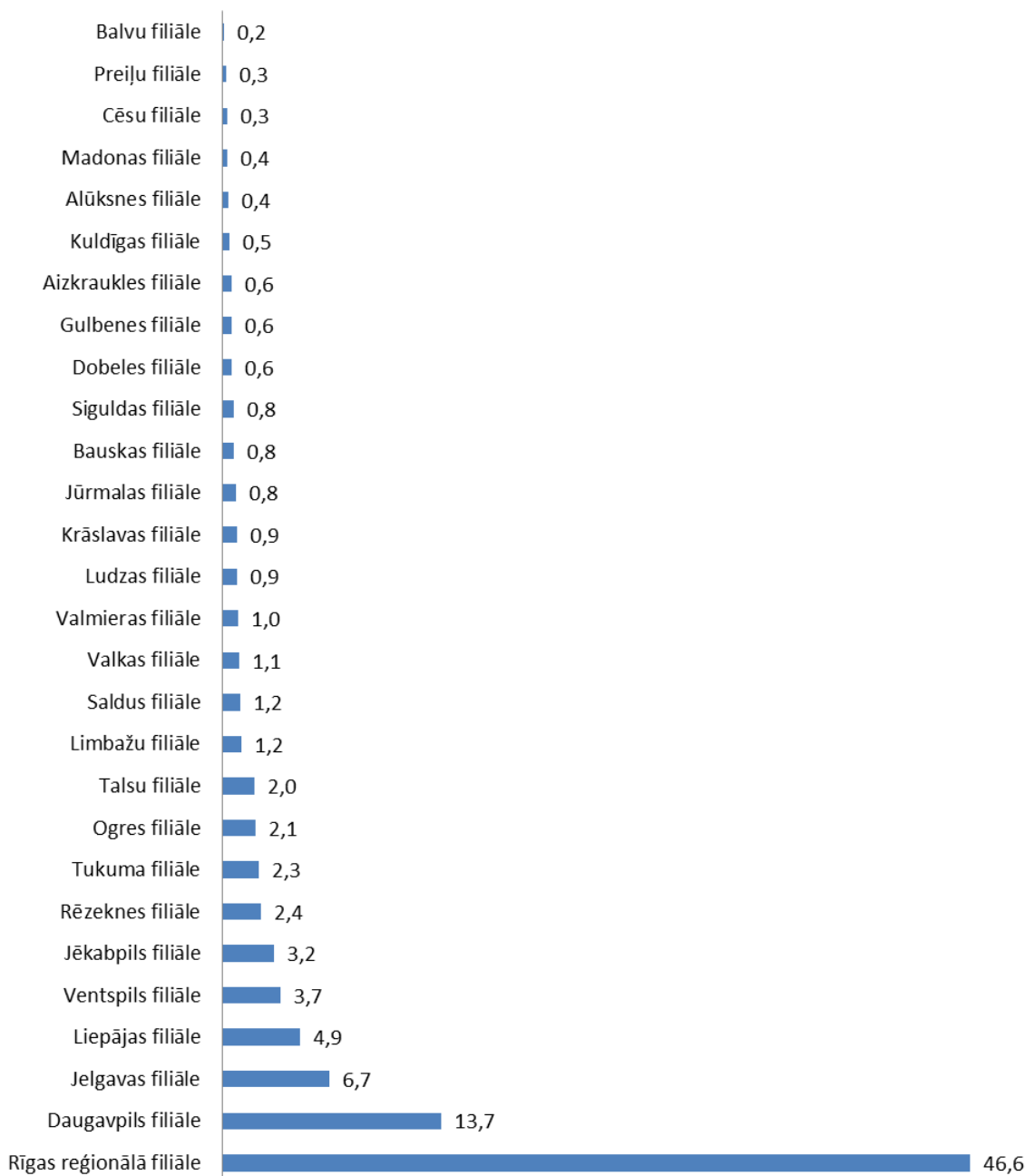
	Laiks no pieteikšanās brīža līdz reģistrācijai					
	Tajā pašā dienā	Pēc 1–3 dienām	Pēc 4 – 5 dienām	Pēc nedēļas	Vairāk kā pēc nedēļas	Grūti pateikt/ NA
Aizkraukles filiāle	84,2	–	–	5,3	10,5	–
Alūksnes filiāle	81,8	–	–	–	18,2	–
Balvu filiāle	85,7	7,1	–	7,1	–	–
Bauskas filiāle	87,5	–	–	4,2	4,2	4,2
Cēsu filiāle	70,8	8,3	4,2	4,2	8,3	4,2
Daugavpils filiāle	83,8	2,7	5,4	2,7	2,7	2,7
Dobeles filiāle	86,4	9,1	–	–	4,5	–
Gulbenes filiāle	71,4	7,1	–	7,1	14,3	–
Jēkabpils filiāle	89,7	3,4	–	3,4	3,4	–
Jelgavas filiāle	86,4	–	–	9,1	4,5	–
Jūrmalas filiāle	96,0	–	–	–	4,0	–
Krāslavas filiāle	72,2	–	–	16,7	11,1	–
Kuldīgas filiāle	76,2	–	9,5	–	4,8	9,5
Liepājas filiāle	86,0	3,5	–	3,5	5,3	1,8
Limbažu filiāle	88,9	5,6	–	–	5,6	–
Ludzas filiāle	82,4	5,9	–	–	5,9	5,9
Madonas filiāle	78,3	4,3	4,3	–	13,0	–
Ogres filiāle	76,9	11,5	–	3,8	7,7	–
Preiļu filiāle	77,8	5,6	–	5,6	5,6	5,6
Rēzeknes filiāle	82,4	3,9	–	–	13,7	–
Rīgas reģionālā filiāle	82,4	7,3	1,8	1,5	5,5	1,5
Saldus filiāle	70,6	5,9	5,9	5,9	11,8	–
Siguldas filiāle	71,4	14,3	–	–	14,3	–
Talsu filiāle	10–	–	–	–	–	–
Tukuma filiāle	66,7	8,3	8,3	–	16,7	–
Valkas filiāle	76,5	5,9	5,9	–	5,9	5,9
Valmieras filiāle	67,9	3,6	10,7	7,1	–	10,7
Ventspils filiāle	70,4	3,7	7,4	–	11,1	7,4
Kopā	81,5	5,1	2,2	2,6	6,6	1,9

Bāze: visi respondenti (N=1030).

Novērtējot telpu izvietojumu un norādes uz NVA filiāļu kabinetiem, tikko reģistrējušies bezdarbnieki un darba meklētāji pārsvarā nav sastapušies ar grūtībām un tikai 7,6% respondentu norāda, ka viņiem ir bijušas grūtības orientēties NVA filiālē un atrast vajadzīgo kabinetu reģistrācijai. Nedaudz lielāks klientu skaits (10,4%), kuriem ir bijušas grūtības atrast kabinetu vai ir bijusi nepieciešama NVA darbinieka vai cita apmeklētāja palīdzība, ir vērojams Latgales reģionā, bet Vidzemes NVA filiāļu apmeklētājiem bijušas vismazākās grūtības orientēties filiāles telpās (94,7% respondentu norādījuši, ka nepieciešamo kabinetu atraduši paši un bez grūtībām).

Nedaudz mazāk par pusi (48,3%) visu tikko reģistrējušos bezdarbnieku un darba meklētāju apgalvo, ka tiem nav bijis jāgaida rindā, lai pierēģistrētos NVA, savukārt aptuveni trešā daļa (34,1%) rindā ir pavadījuši ilgāk par 10 minūtēm. Gandrīz proporcionāli apgriezti rezultāti vērojami Rīgā, kur 35,6% respondentu rindā nav bijis jāgaida, bet 49,8% rindā ir pavadījuši ilgāk par 10 minūtēm. Reģionu vidū visvairāk tādu klientu, kuriem rindā nav nācies gaidīt, ir Vidzemē (71,7%). Savukārt dati pa NVA filiālēm liecina, ka visilgāk rindā, lai pierēģistrētos par bezdarbnieku vai darba meklētāju, pavada Latvijas lielo pilsētu NVA filiāļu apmeklētāji.

2.2. attēls. Klientu skaits NVA filiālēs, kuri rindā, lai pierēģistrētos par bezdarbnieku vai darba meklētāju, gaidījuši ilgāk par 10 minūtēm.

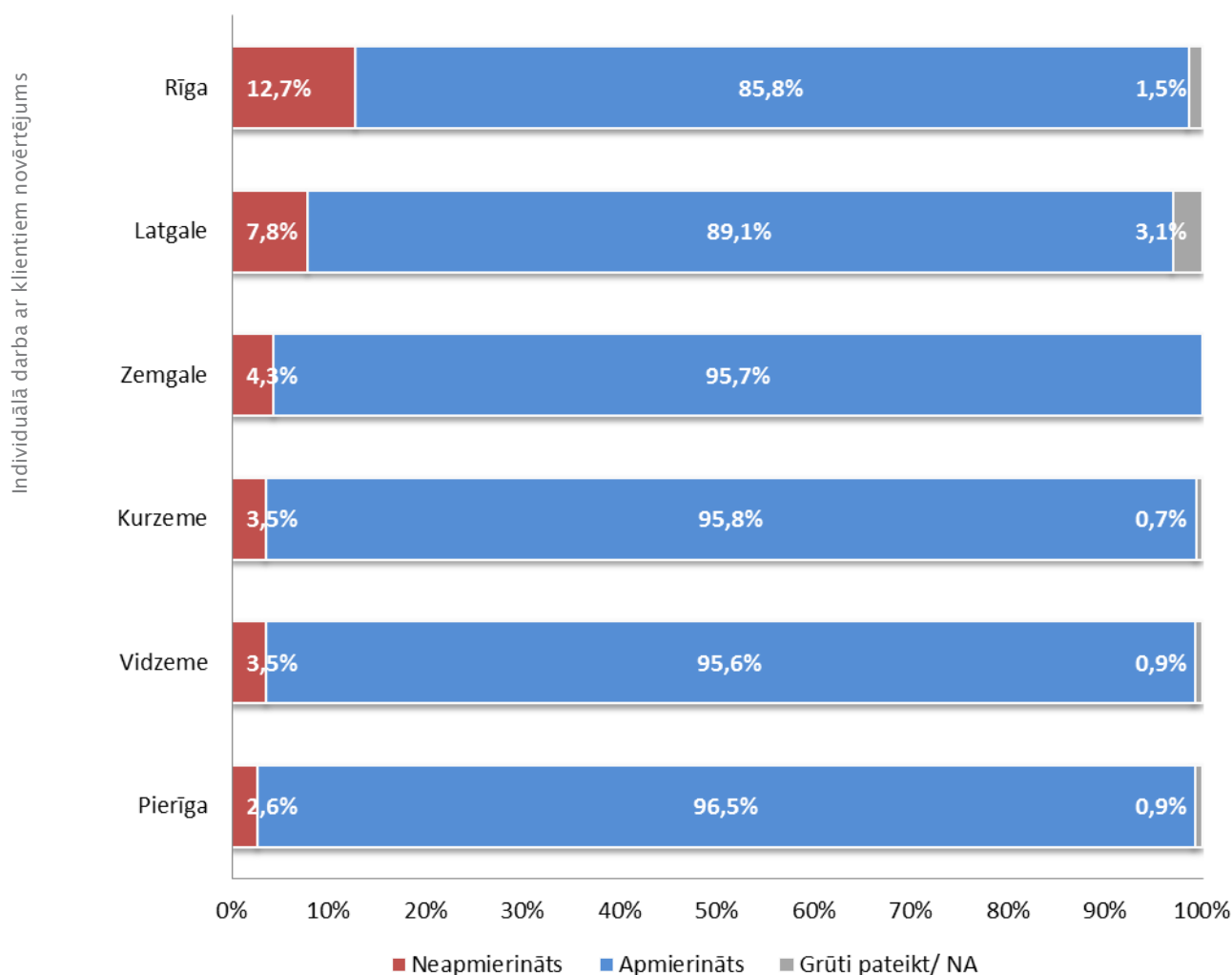


Bāze: visi respondenti (N=1030).

Gandrīz puse visu respondentu (47%) norāda, ka viss reģistrācijas process, ieskaitot individuālā darba meklēšanas plāna (IDMP) sastādīšanu, ir aizņēmis līdz 15 minūtēm. Pētījuma dati liecina, ka aptuveni katrs piektais bezdarbnieks vai darba meklētājs (19,2%) reģistrācijas procesā pavadījis 15 līdz 20 minūtes, bet nedaudz mazākam respondentu skaitam (17,8%) reģistrācijas process aizņēmis 20 līdz 30 minūtes laika. Salīdzinoši visilgāk reģistrācija ir notikusi Pierīgā – katrs ceturtais jeb 24,6% respondentu reģistrējušies 20 līdz 30 minūšu laikā. Tāpat katra trešā citas tautības bezdarbnieka vai darba meklētāja (31,9%) reģistrēšana NVA ir aizņēmusi 20 līdz 30 minūtes (salīdzinājumam tikai 17,6% latviešu tautības klientiem).

Vairākums tikko reģistrējušos bezdarbnieku un darba meklētāju ir pilnībā vai drīzāk apmierināti gan ar pieteikšanos reģistrācijai (93,6%), gan ar reģistrēšanās ilgumu (91,5%). Salīdzinoši visneapmierinātākie ar reģistrēšanas ilgumu ir Rīgas NVA klienti – 12,7% ir pilnībā vai drīzāk neapmierināti (salīdzinājumam Pierīgā šādu klientu ir tikai 2,6%).

2.3. attēls. Klientu apmierinātība ar reģistrācijas procesa ilgumu reģionos.

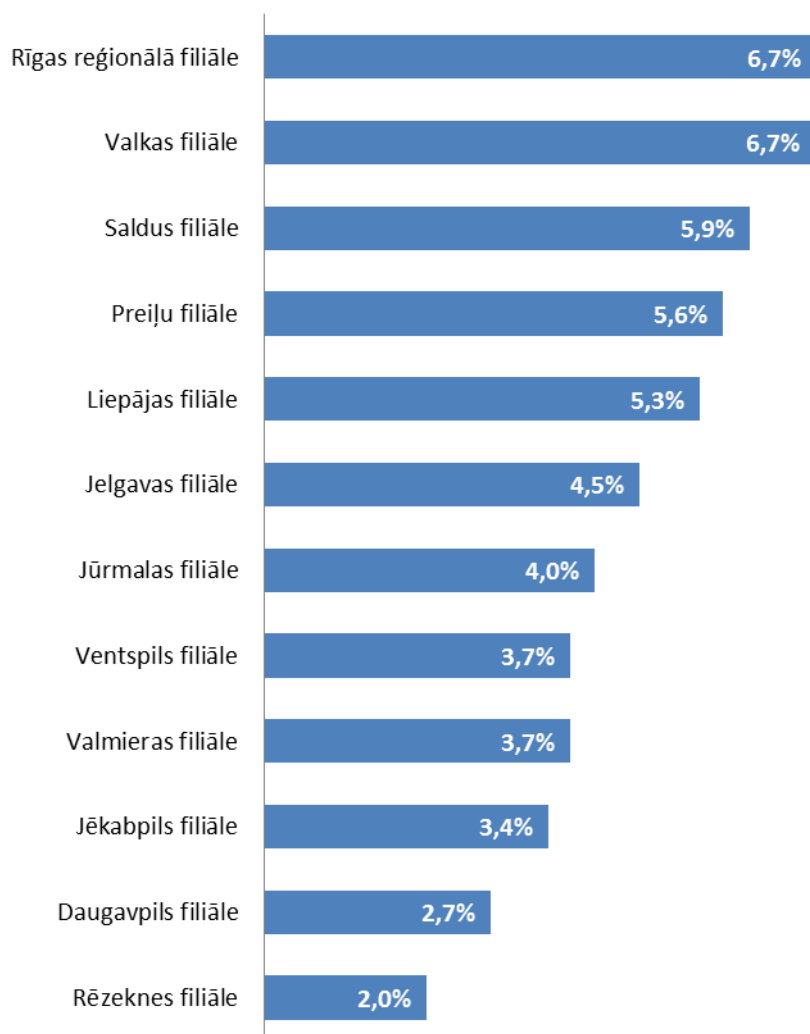


Bāze: visi respondenti (N=1030).

Datu analīze tautību griezumā liecina, ka citu tautību klienti ir vairāk neapmierināti ar reģistrācijas procesa ilgumu kā citi klienti – 11,8% citu tautību bezdarbnieku un darba meklētāju ir pilnībā vai drīzāk neapmierināti (salīdzinājumam latviešu klientu vidū tādu ir 6,3%).

Rīgas reģionālās filiāles, kā arī Valkas filiāles klienti salīdzinoši vairāk ir arī neapmierināti ar pieteikšanās procesu reģistrācijai NVA bezdarbnieka vai darba meklētāja statusa iegūšanai. Zemāk pievienotajā 2.4. attēlā atspoguļots ar pieteikšanos reģistrācijai bezdarbnieka vai darba meklētāja statusa iegūšanai neapmierināto klientu skaits NVA filiālēs. Attēlā iekļautas tikai tās NVA filiāles, kurās klienti izteikuši neapmierinātību ar pieteikšanos reģistrācijai.

2.4. attēls. Ar pieteikšanos reģistrācijai bezdarbnieka vai darba meklētāja statusa iegūšanai neapmierināto klientu skaits NVA filiālēs.



Bāze: visi respondenti (N=1030).

Ja bezdarbniekiem un darba meklētājiem būtu iespēja izvēlēties veikt reģistrēšanos, lai iegūtu bezdarbnieka vai darba meklētāja statusu elektroniski NVA mājas lapā vai reģistrēties klātienē, tad nedaudz mazāk kā trešā daļa (29,3%) izvēlētos elektronisku reģistrāciju, savukārt 65,3% dotu priekšroku reģistrācijai klātienē NVA filiālē. Elektroniskai reģistrācijai vislielākais atbalsts ir Rīgā (41%), kā arī

respondentu vecuma grupā no 15 līdz 24 gadiem (37,4%), vismazākais Kurzemē (20,1%) un respondentu vecuma grupā no 55 līdz 64 gadiem (13,3%).

Arī kvalitatīvā pētījuma – fokusgrupu diskusiju rezultāti apliecina aptaujas datus. Kopumā reģistrācija bezdarbnieka statusa iegūšanai netiek uztverta kā sarežģīta – ja ir visi nepieciešamie dokumenti, to var izdarīt ātri, bezdarbnieka statusu ir iespējams iegūt apmēram 25 minūšu laikā. Tomēr ierodoties NVA filiālēs, klientiem ir grūti orientēties un atrast nepieciešamo kabinetu, tādēļ NVA filiālēs, kurās nav izvietotas precīzas norādes uz kabinetiem, nepieciešams tādas izvietot. Diskusiju dalībnieki uzsver nepietiekamo informāciju reģistrācijai pieteikties telefoniski – daļa dalībnieku par to uzzināja tikai pētījuma laikā. Iepriekšēja pierakstīšanās reģistrācijai samazina nepieciešamību gaidīt rindās, īpaši, ja telefoniski klienti tiek brīdināti par rindu iespējamību. Telefoniski piesakoties uz reģistrāciju, tiek noteikts konkrēts ierašanās laiks, bet reizēm cilvēki tiek brīdināti, ka iespējamās rindas liela klientu skaita dēļ. Ņemot vērā, ka ne visās filiālēs ir iespējams pieteikties telefoniski un izvairīties no rindām, būtu nepieciešama elektroniskā rindas uzskaites sistēma (līdzīgi kā bankās, pastā u.c.). Reģistrācijas procesa gaitā bez pases un nodokļu grāmatiņas citi dokumenti netiek pieprasīti. NVA aģenti neinteresējas par izglītības dokumentiem un darba pieredzes apliecinājumiem (piem. CV). Vairāki diskusiju dalībnieki apliecina, ka reģistrējoties par bezdarbnieku vai darba meklētāju, NVA aģents nesniedz nekādu plašāku informāciju par iespējām un pakalpojumiem, tikai pastāsta, ka visa informācija ir pieejama filiālē pie stendiem, kā arī to var atrast internetā. Kvalitatīvā pētījuma dalībnieki atzīst, ka galvenais mērķis reģistrācijai NVA bezdarbnieka statusam ir saistīts ar pabalsta saņemšanu un nekādu reālu palīdzību darba meklēšanas procesā nesagaida. Cits iemesls, kāpēc bezdarbnieki un darba meklētāji ir izvēlējušies reģistrēties NVA, ir iespēja apmeklēt kursus, lai uzlabotu savas prasmes un kvalifikāciju, piemēram, autovadītāju kursus vai apmācību datorzinību jomā. Taču vairāki pētījuma dalībnieki atzīst, ka jau reģistrācijas laikā piedzīvojuši vilšanos, uzzinot, ka jāgaida pusgads, lai uz šiem kursiem tiktu, kas nozīmē arī to, ka šo pusgadu nedrīkst strādāt. Pētījuma dalībnieki ir guvuši atšķirīgu pieredzi, un viedokļi atšķiras par Informatīvās dienas apmeklēšanas nepieciešamību. Daļai bezdarbnieku un darba meklētāju NVA nodarbinātības aģents skaidrojis, ka pasākums ir obligāts. Savukārt, citu respondentu NVA aģenti nav uzsvēruši, ka informatīvā diena ir obligāts pasākums, un tā apmeklēšana ir paša bezdarbnieka un darba meklētāja izvēle. Minēti arī gadījumi, kad NVA nodarbinātības aģents nemaz nav piedāvājis šo iespēju un bezdarbnieks pats ir pajautājis, vai viņam ir jāapmeklē informatīvā diena.

Kopumā informatīvā diena vērtēta kritiski, raksturojot to kā formālu pasākumu, kurā tiek pārstāstīta informācija, kura pieejama drukātā veidā. Tāpat krievu valodas fokusgrupā dominēja kritika par to, ka informācija tiek sniegta tikai latviešu valodā. Tajā pašā laikā minēti arī pozitīvie ieguvumi Informatīvās dienas laikā, piemēram, iespēja daudz plašāk uzzināt par NVA piedāvātajiem pakalpojumiem un iespējām, kas cilvēkam, kurš pirmo reizi ir kļuvis par bezdarbnieku, ir svarīgi, kā arī noderīga informācija par bezdarbnieka tiesībām un pienākumiem.

Iespēju reģistrēties par bezdarbnieku vai darba meklētāju elektroniski kvalitatīvā pētījuma dalībnieki atbalsta, tomēr uzskata, ka tālākās formalitātes jākārto klātienē NVA filiālē.

INDIVIDUĀLĀ DARBA MEKLĒŠANAS PLĀNA SASTĀDĪŠANAS PROCESA IZVĒRTĒJUMS

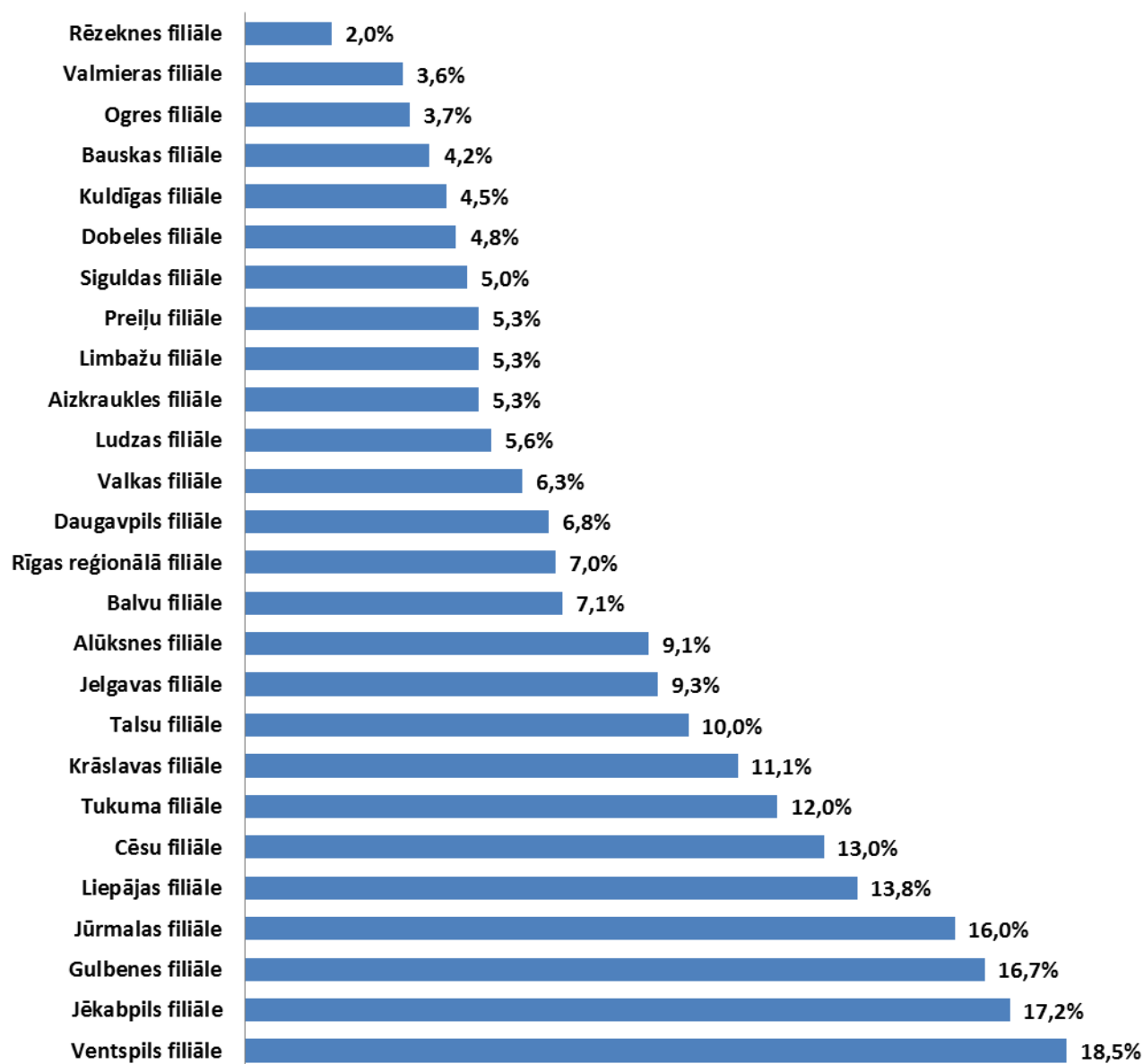
Saskaņā ar Bezdarbnieku un darba meklētāju atbalsta likumu individuālā darba meklēšanas plāna (IDMP) izstrāde ir viens no darba meklēšanas atbalsta pasākumiem. Likumā ir noteikts, ka bezdarbniekam ir pienākums pēc bezdarbnieka statusa iegūšanas nekavējoties sniegt priekšlikumus Nodarbinātības valsts aģentūrai individuālā darba meklēšanas plāna izstrādei, IDMP noteiktajā dienā ierasties Nodarbinātības valsts aģentūrā un uzrādīt normatīvajos aktos noteiktos dokumentus, un piedalīties individuālajā darba meklēšanas plānā paredzētajos pasākumos. Saskaņā ar likumu piedalīties individuālajā darba meklēšanas plānā paredzētajos aktīvajos nodarbinātības pasākumos, ņemot vērā profilēšanas rezultātus, ir arī bezdarbnieka tiesības. Savukārt Ministru kabineta noteikumi Nr.75 par aktīvo nodarbinātības pasākumu un preventīvo bezdarba samazināšanas pasākumu organizēšanas un finansēšanas kārtību un pasākumu īstenotāju izvēles principiem paredz, ka IDMP izstrādā aģentūra, ņemot vērā situāciju darba tirgū, kā arī bezdarbnieka priekšlikumus un vajadzības. Individuālajā darba meklēšanas plānā nosaka pasākumus, kuros paredzēts iesaistīt bezdarbnieku, un pasākumu īstenošanas laiku.

Saskaņā ar pētījuma datiem vairāk kā puse visu tikko reģistrēto bezdarbnieku un darba meklētāju pilnībā izprot IDMP nozīmi – šādu vērtējumu snieguši 55,3% respondentu, savukārt katrs ceturtais (23,8%) IDMP nozīmi izprot daļēji, bet 7,5% to pilnībā neizprot. Salīdzinoši vislabāk IDMP nozīmi izprot tikko reģistrētie NVA klienti vecumā no 25 līdz 34 gadiem (60,4%) un krievu tautības klienti (61,2%).

Pētījuma dati liecina, ka 81% gadījumu IDMP sastādīšanas laikā NVA darbinieks ir informējis tikko reģistrējušos klientus par pieejamajiem NVA pakalpojumiem, savukārt pārējos gadījumos klientam bija pašam jāinteresējas par pakalpojumiem (6,5%) vai arī klients par pakalpojumiem netika informēts vispār (7,6%). Visbiežāk NVA darbinieki par pieejamajiem NVA pakalpojumiem neinformē klientus Kurzemē (11%) un Pierīgā (8,8%). Analizējot datus filiālēs jāsecina, ka salīdzinoši vislielākais skaits to tikko reģistrējušos bezdarbnieku, kuri norādījuši, ka IDMP sastādīšanas laikā NVA darbinieks tos nav informējis par pieejamajiem NVA pakalpojumiem, ir Ventspils, Jēkabpils, Gulbenes un Jūrmalas filiālē. Jāpiebilst, ka neviens NVA Madonas un Saldus filiālē reģistrējies bezdarbnieks nav atbildējis, ka IDMP sastādīšanas laikā nav saņēmis informāciju par pieejamajiem NVA pakalpojumiem.

2.5. attēls. Tikko reģistrējušos bezdarbnieku skaits, kuri norādījuši, ka IDMP sastādīšanas laikā NVA darbinieks tos nav informējis par pieejamajiem NVA pakalpojumiem, pa filiālēm.

Individuālā darba ar klientiem novērtējums



Bāze: visi respondenti (N=1030).

Tie respondenti, kuri reģistrācijas un IDMP sastādīšanas laikā ir saņēmuši informāciju par NVA pakalpojumiem, norāda, ka visbiežāk NVA darbinieks tos ir informējis par NVA īstenotajiem apmācību pasākumiem (92%), nodarbinātības pasākumiem (85,4%), karjeras konsultanta pakalpojumiem (71,8%), CV/Vakanču portālu (68,3%), pasākumiem komercdarbības vai pašnodarbinātības uzsākšanas atbalstam (43,2%) un par darba meklēšanas iespējām ārzemēs (42,1%). Saskaņā ar pētījuma datiem krievu tautības klienti tiek ievērojami mazāk informēti par pasākumiem komercdarbības vai pašnodarbinātības uzsākšanas atbalstam (29,8%, salīdzinājumam 48,2% latviešu tautības klientu), kā arī jaunieši vecumā no 15 līdz 24 gadiem tiek salīdzinoši vairāk informēti par darba meklēšanas iespējām ārzemēs (48,1%).

2.3. tabula. NVA pakalpojumi, par kuriem NVA darbinieks informēja IDMP sastādīšanas laikā.

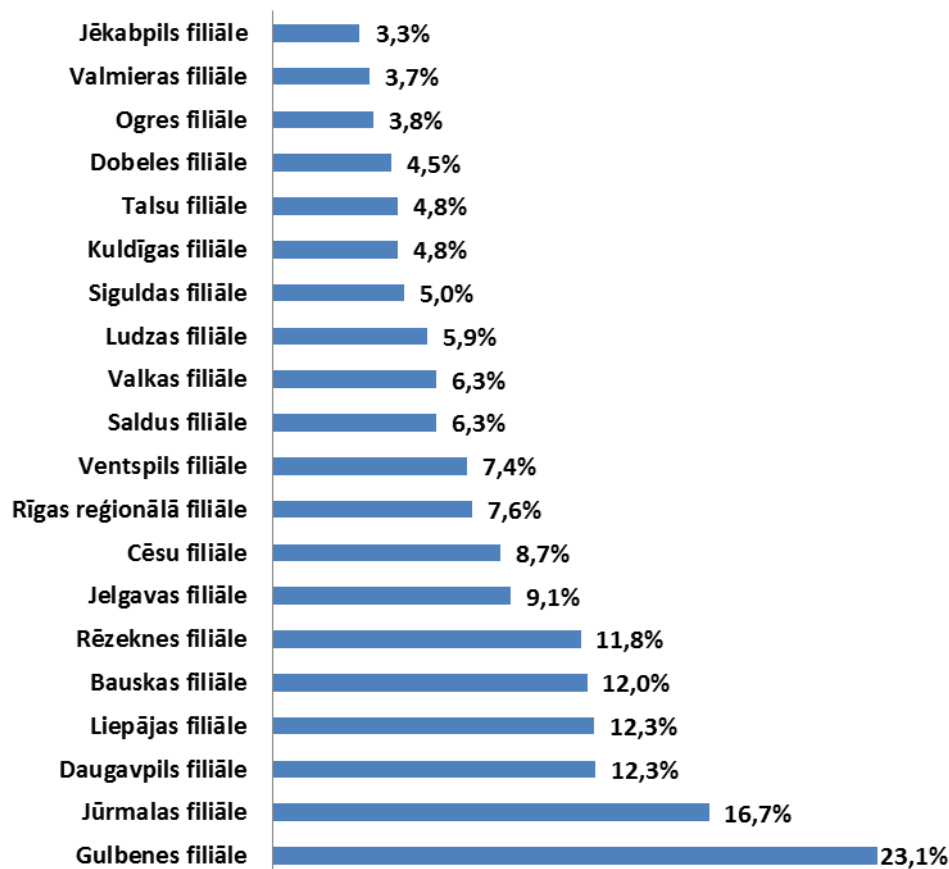
	Skaits	Procenti
Par apmācību pasākumiem	817	92,0
Par nodarbinātības pasākumiem	758	85,4
Par karjeras konsultanta pakalpojumiem	638	71,8
Par CV / vakanču portālu	606	68,3
Par pasākumiem komercdarbības vai pašnodarbinātības uzsākšanai	384	43,2
Par darba meklēšanas iespējām ārzemēs	374	42,1
Cita atbilde	21	2,3
Grūti pateikt	13	1,4

Bāze: visi respondenti (N=1030).

Dominējošais vairākums respondentu atzīst, ka IDMP sastādīšanas laikā ir informēti par bezdarbnieka tiesībām un pienākumiem – šādu atbildi snieguši 87,4% respondentu un tikai 7,1% tikko reģistrējušos klientu norāda, ka par bezdarbnieka tiesībām un pienākumiem nav informēti. Krievu tautības klienti salīdzinoši biežāk paiduši viedokli, ka par bezdarbnieka tiesībām un pienākumiem nav tikuši informēti (11,6%, salīdzinājumam 5,5% latviešu tautības klientu).

Datu analīze filiāļu griezumā liecina, ka 20 NVA filiālēs NVA darbinieki IDMP sastādīšanas laikā nav informējuši visus klientus par viņu tiesībām un pienākumiem. Visvairāk šādu neinformētu klientu novērots Gulbenes un Jūrmalas filiālēs. Savukārt visi bezdarbnieki, kuri reģistrējušies Aizkraukles, Alūksnes, Balvu, Krāslavas, Limbažu, Madonas, Preiļu un Tukuma filiālēs, norādījuši, ka IDMP sastādīšanas laikā NVA darbinieks tos ir informējis par bezdarbnieku pienākumiem un tiesībām.

2.6. attēls. IDMP sastādīšanas laikā par bezdarbnieka pienākumiem un tiesībām neinformēto bezdarbnieku skaits pa filiālēm.



Bāze: visi respondenti (N=1030).

Tikko reģistrējušos bezdarbnieku un darba meklētāju viedokļi par to, vai IDMP palīdzēs viņiem atrast darbu dalās – nedaudz vairāk par pusi (54,1%) uzskata, ka IDMP noteikti vai, iespējams, palīdzēs atrast darbu, bet katrs trešais (33,7%) uzskata, ka IDMP visticamāk vai noteikti nepalīdzēs atrast darbu. Jāpiebilst – viedokli, ka IDMP noteikti palīdzēs atrast darbu, paužusi tikai 16,9% respondentu. Šajā grupā vairāk pārstāvēti jaunieši (21,9% respondentu vecumā no 15 līdz 24 gadiem uzskata, ka IDMP noteikti palīdzēs atrast darbu, salīdzinājumam tikai 11,5% vecumā no 55 līdz 64 gadiem).

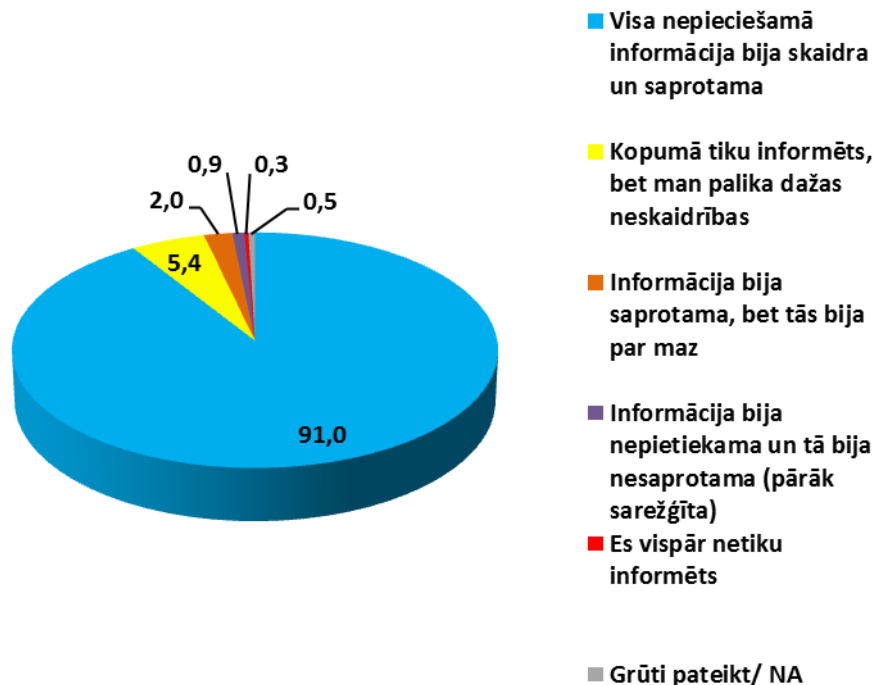
Kvalitatīvā pētījuma rezultāti liecina, ka tikko reģistrētajiem bezdarbniekiem vēl nav īstas skaidrības par to, kas ir individuālais darba meklēšanas plāns. Daļa no pētījuma dalībniekiem pat nebija pārliecināti, ka ir tādu saņēmumi. Diskusiju dalībnieki kritiski vērtē iespēju, ka IDMP varētu būt spēcīgs motivētājs, lai meklētu darbu. Tiek uzsvērts, ka tas, cik lielā mērā individuālais darba meklēšanas plāns var palīdzēt darba meklēšanas procesā, ir atkarīgs no paša cilvēka. Daļa pētījumu dalībnieku pārstāv viedokli, ka uzreiz pēc darba zaudēšanas nemaz nevēlas strādāt un uzskata, ka bezdarbniekam arī pienākas atvaļinājums. Piemēram, situācijā, kad cilvēks ir atlaists no darba, un nav paspējis izmantot savu atvaļinājumu, viņam ir tiesības izmantot kādu laiku atpūtai. Diskusiju dalībnieki iezīmē problēmu, ka laiks līdz nākamajai tikšanās reizei ar NVA nodarbinātības aģentu (2 mēneši) ir pārāk ilgs, jo šajā laikā bezdarbnieks vai darba meklētājs

var zaudēt motivāciju jauna darba meklējumiem. Tajā pašā laikā tiek izteikti viedokļi, ka ne no IDMP, ne no tikšanās ar NVA aģentu nav labuma, jo darbavietas, ko var piedāvāt NVA, ir nepieņemamas zemās darba samaksas dēļ.

KLIENTU APKALPOŠANAS PROCESA IZVĒRTĒJUMS

Gandrīz visi respondenti ir devuši augstu novērtējumu NVA darbinieka sniegtās informācijas saprotamībai un 91% visu tikko reģistrējušos NVA klientu atzīst, ka visa nepieciešamā informācija bija skaidra un saprotama. Turklāt šī jautājuma atbilžu sadalījumā nav vērojamas statistiski nozīmīgas atšķirības reģionālā, vecuma struktūras vai tautību griezumā.

2.7. attēls. Reģistrācijas laikā NVA darbinieka sniegtās informācijas novērtējums (%).



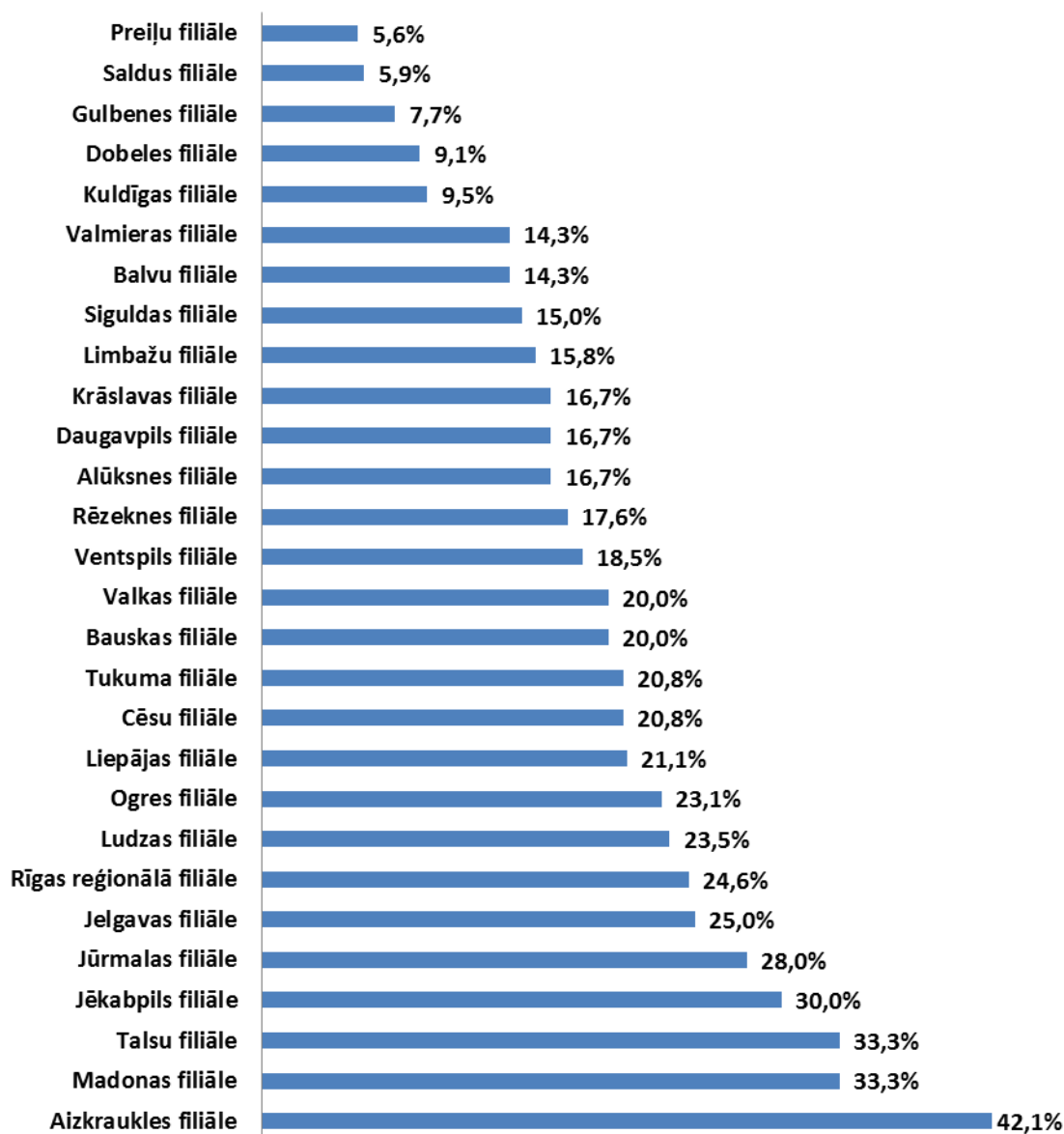
Bāze: visi respondenti (N=1030).

Nedaudz zemāk respondenti vērtējuši NVA darbinieku atsaucību, paskaidrojot, kāpēc tiek ievākta reģistrācijai nepieciešamā informācija. Aptuveni divas trešdaļas respondentu (68,7%) apgalvo, ka NVA darbinieks pats ir paskaidrojis, kāpēc ir nepieciešams ievākt informāciju reģistrācijas procesā, bet 21,5% respondentu jeb katrs piektais NVA klients nav saņēmis nekādus paskaidrojumus. Salīdzinoši vismazāko NVA darbinieku atsaucību novērojuši tikko reģistrējušies bezdarbnieki un darba meklētāji vecumā no 55

līdz 64 gadiem – 24,1% jeb gandrīz katrs ceturtais šīs vecuma grupas pārstāvis nav saņēmis nekādus paskaidrojumus, tāpat kā klienti Zemgalē (25,4%) un Rīgā (24,6%).

Saskaņā ar respondentu atbildēm nav novērota neviena NVA filiāle, kurā visiem klientiem būtu paskaidrots, kādēļ tiek ievākta reģistrācijai nepieciešamā informācija. Šai ziņā visnegatīvākā situācija ir Aizkraukles, Madonas un Talsu filiālēs.

2.8. attēls. Bezdarbnieku un darba meklētāju skaits, kuri nav saņēmuši paskaidrojumus par reģistrācijai nepieciešamo informāciju, pa filiālēm.



Bāze: visi respondenti (N=1030).

Pētījuma dati liecina, ka reģistrācijas procesa laikā NVA darbinieki ir piedāvājuši darba iespējas atbilstoši klientu profesionālajām prasmēm un/vai izglītībai pusei respondentu – 49,8%. Nedaudz biežāk darba

iespējas piedāvātas gados jaunākiem klientiem – 55,9% vecumā no 15 līdz 24 gadiem un 55,8% vecumā no 24 līdz 34 gadiem.

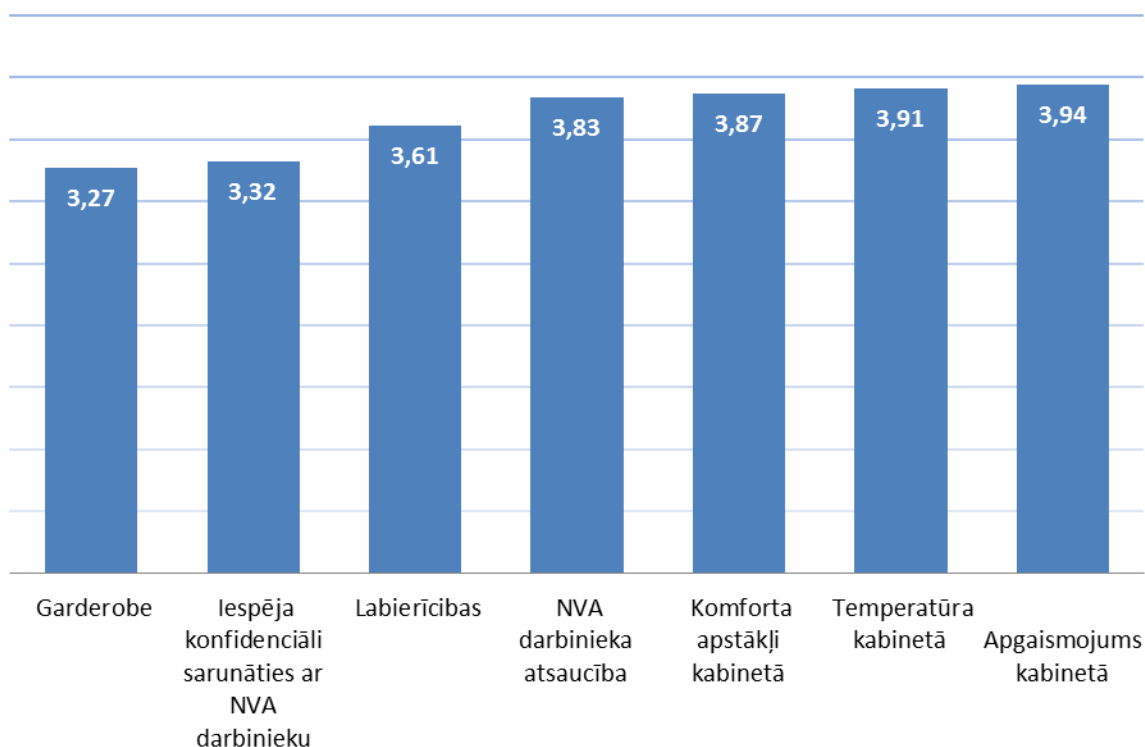
2.4. tabula. Darba piedāvāšana atbilstoši prasmēm / izglītībai reģistrācijas procesā.

	Vecums					
	15–24 gadi	25–34 gadi	35–44 gadi	45–54 gadi	55–64 gadi	Kopā
Jā	55,9%	55,8%	43,0%	47,3%	43,8%	49,7%
Nē	40,2%	42,8%	54,7%	48,2%	54,5%	47,5%
Grūti pateikt/ NA	3,9%	1,5%	2,2%	4,5%	1,8%	2,8%
Kopā	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bāze: visi respondenti (N=1030).

Vērtējot tās NVA filiāles, kurā bezdarbnieks vai darba meklētājs veica reģistrāciju, darba apstākļus, dominējošais respondentu vairākums atzinis, ka viņus pilnībā vai drīzāk apmierina visi NVA darbības aspekti. Skalā no 1 līdz 4, kur 1 apzīmē vērtējumu „Pilnībā neapmierināts”, bet 4 apzīmē vērtējumu „Pilnībā apmierināts”, respondenti snieguši sekojošu vidējo vērtējumu NVA filiāles darbības aspektiem.

2.9. attēls. NVA filiāles darba apstākļu novērtējums (tikko reģistrēto bezdarbnieku un darba meklētāju vērtējumu vidējās vērtības; min=1, max=4).



Bāze: visi respondenti (N=1030).

Pabeidzot reģistrācijas procesu, tikai 6,4% tikko reģistrējušos bezdarbnieku un darba meklētāju nav skaidra darbības plāna, kā meklēt darbu. To, ka respondentam nav skaidra darbības plāna, kā meklēt

darbu, biežāk kā citu vecuma grupu pārstāvji minējuši tikko reģistrējušies NVA klienti vecumā no 55 līdz 64 gadiem (11,6%). Reģionālā griezumā salīdzinoši visvairāk klientu bez skaidra plāna, kā meklēt darbu ir Zemgales (7,2%) un Vidzemes (7,1%) reģionos.

3. INDIVIDUĀLĀ DARBA AR BEZDARBNIEKIEM UN DARBA MEKLĒTĀJIEM, KAM ŠIS STATUSS BIJIS JAU ILGĀKU LAIKU, IZVĒRTĒJUMS

Pētījuma gaitā tika veikts individuālā darba ar bezdarbniekiem un darba meklētājiem, kam šis statuss ir bijis jau ilgāku laiku, izvērtējums. Klienti, kuru bezdarbnieka vai darba meklētāja statuss ir bijis vismaz 7 mēnešus, tika lūgti izvērtēt individuālo atbalstu klientiem, individuālā darba meklēšanas plāna uzraudzības procesu, kā arī izvērtēt klientu apkalpošanas procesu.

Respondentu bezdarbnieka vai darba meklētāja statusa ilgums ir sekojošs:

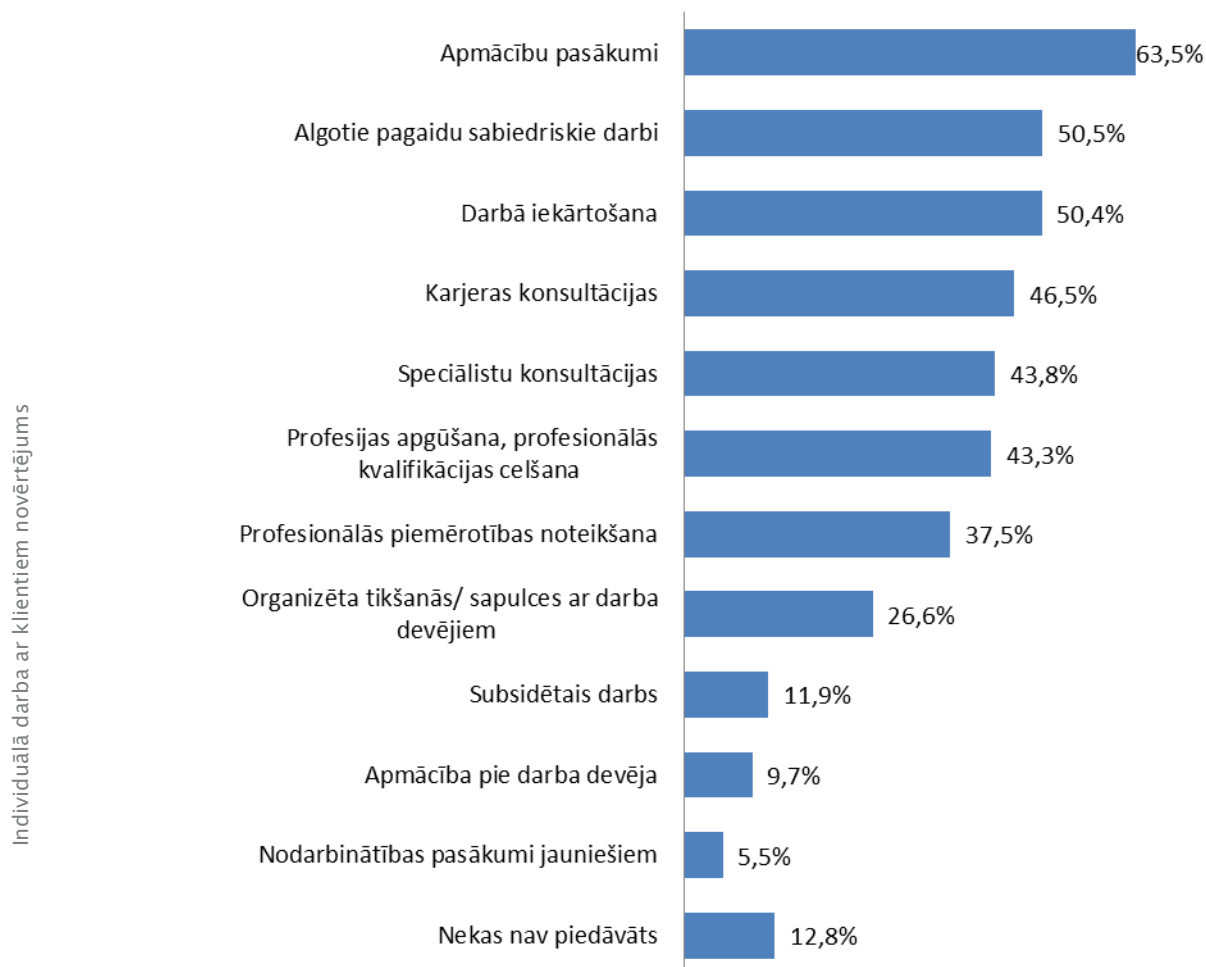
	Skaitis	%
7 – 9 mēnešus	120	11,9
10 – 12 mēnešus	87	8,7
1 – 1,5 gadu	166	16,5
Vairāk nekā 1,5 gadu	634	62,9
Kopā	1007	100,0

KLIENTU APMIERINĀTĪBA UN INFORMĒTĪBA PAR INDIVIDUĀLO ATBALSTU

Vērtējot individuālo atbalstu klientiem, bezdarbniekiem un darba meklētājiem, kam šis statuss ir jau ilgāku laiku, izvērtēts kurus NVA īstenotos pakalpojumus NVA darbinieki ir piedāvājuši klientiem, pakalpojumu izmantošanu, kā arī vēlmes attiecībā uz dažādiem NVA piedāvātajiem pakalpojumiem.

Saskaņā ar pētījuma rezultātiem, visvairāk no visiem NVA īstenotajiem pasākumiem NVA darbinieki reģistrētajiem bezdarbniekiem un darba meklētājiem, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, ir piedāvājuši izmantot apmācību pasākumus (63,5%), algotos pagaidu sabiedriskos darbus (50,5%) un darbā iekārtošanas pakalpojumus – nosūtīšanu uz uzņēmumiem, kuriem nepieciešami darbinieki (50,4%).

3.1. attēls. NVA darbinieku piedāvātie pakalpojumi bezdarbniekiem un darba meklētājiem, kuriem šāds statuss ir 7 un vairāk mēnešu.



Bāze: visi respondenti (N=1007).

Nedaudz mazāk par pusi visu bezdarbnieku un darba meklētāju, kuriem šāds statuss ir 7 un vairāk mēnešu, ir izmantojuši apmācību pasākumus – 47,9%. Karjeras konsultācijas ir otrais visvairāk izmantotais NVA pakalpojums – to ir izmantojuši 40,2% dotās mērķa grupas bezdarbnieku un darba meklētāju, bet gandrīz katrs trešais (31,8%) ir piedalījies pasākumā algotie pagaidu sabiedriskie darbi. Vismazāk respondenti izmantojuši nodarbinātības pasākumus jauniešiem (1,1%) un subsidētās nodarbinātības pasākumus (3,1%), kas skaidrojams ar to, ka minētie pasākumi nav paredzēti visām, bet specifiskām bezdarbnieku grupām.

3.2. attēls. Bezdarbnieku un darba meklētāju, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, NVA darbinieku piedāvāto pakalpojumu izmantošana.



Bāze: visi respondenti (N=1007).

Saskaņā ar pētījuma rezultātiem, tieši tos pasākumus, kurus bezdarbnieki un darba meklētāji, kuriem šāds statuss ir 7 un vairāk mēnešu, ir izmantojuši vismazāk šīs mērķa grupas pārstāvji arī visvairāk gribētu izmantot – 49,3% respondentu gribētu piedalīties pasākumā apmācība pie darba devēja, 46,3% subsidētās nodarbinātības pasākumos, bet 41,6% nodarbinātības pasākumos jauniešiem (43,5% vecuma grupā no 15 līdz 24 gadiem). Tāpat ievērojams skaits respondentu (41,1%) atzīmējuši, ka gribētu piedalīties organizētās tikšanās un sapulcēs ar darba devējiem. Savukārt tikai 14% bezdarbnieku un darba meklētāju, kuriem šāds statuss ir 7 un vairāk mēnešu, vēlas piedalīties apmācību pasākumos.

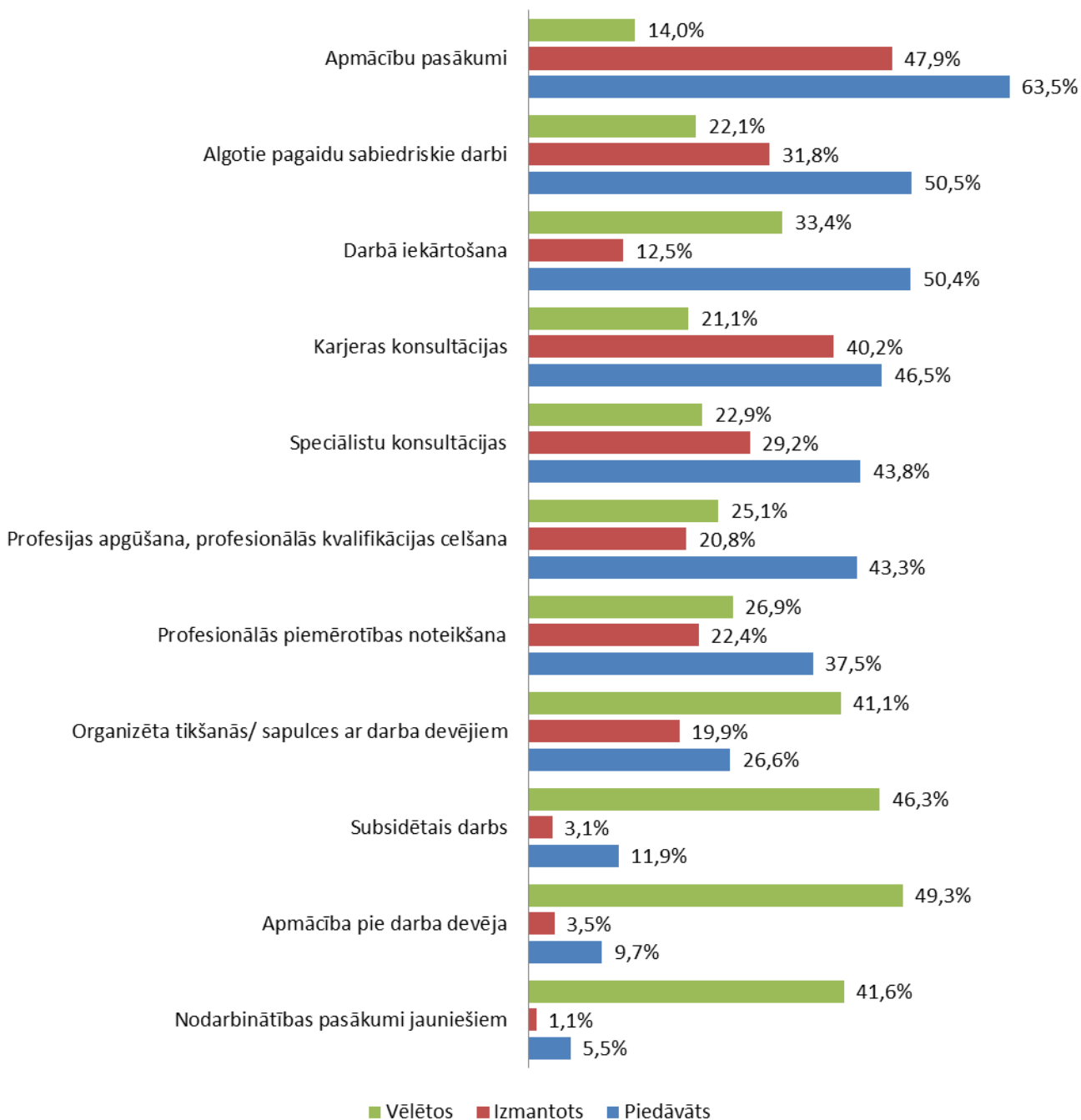
3.3. attēls. NVA piedāvātie pakalpojumi, kurus bezdarbnieki un darba meklētāji, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, nav izmantojuši, bet vēlētos izmantot.



Bāze: visi respondenti (N=1007).

Salīdzinot pētījumu datus par NVA pakalpojumiem, kurus NVA darbinieki ir piedāvājuši, pakalpojumiem, kurus bezdarbnieki un darba meklētāji, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, ir izmantojuši un pakalpojumus, kurus minētās grupas bezdarbnieki un darba meklētāji nav izmantojuši, bet vēlētos izmantot, veidojas sakarība, ka tos pakalpojumus, kurus klienti vēlētos izmantot, NVA darbinieki dažādu iemeslu dēļ nepiedāvā.

3.4. attēls. NVA piedāvāto, izmantoto un gribēto pakalpojumu salīdzinājums.



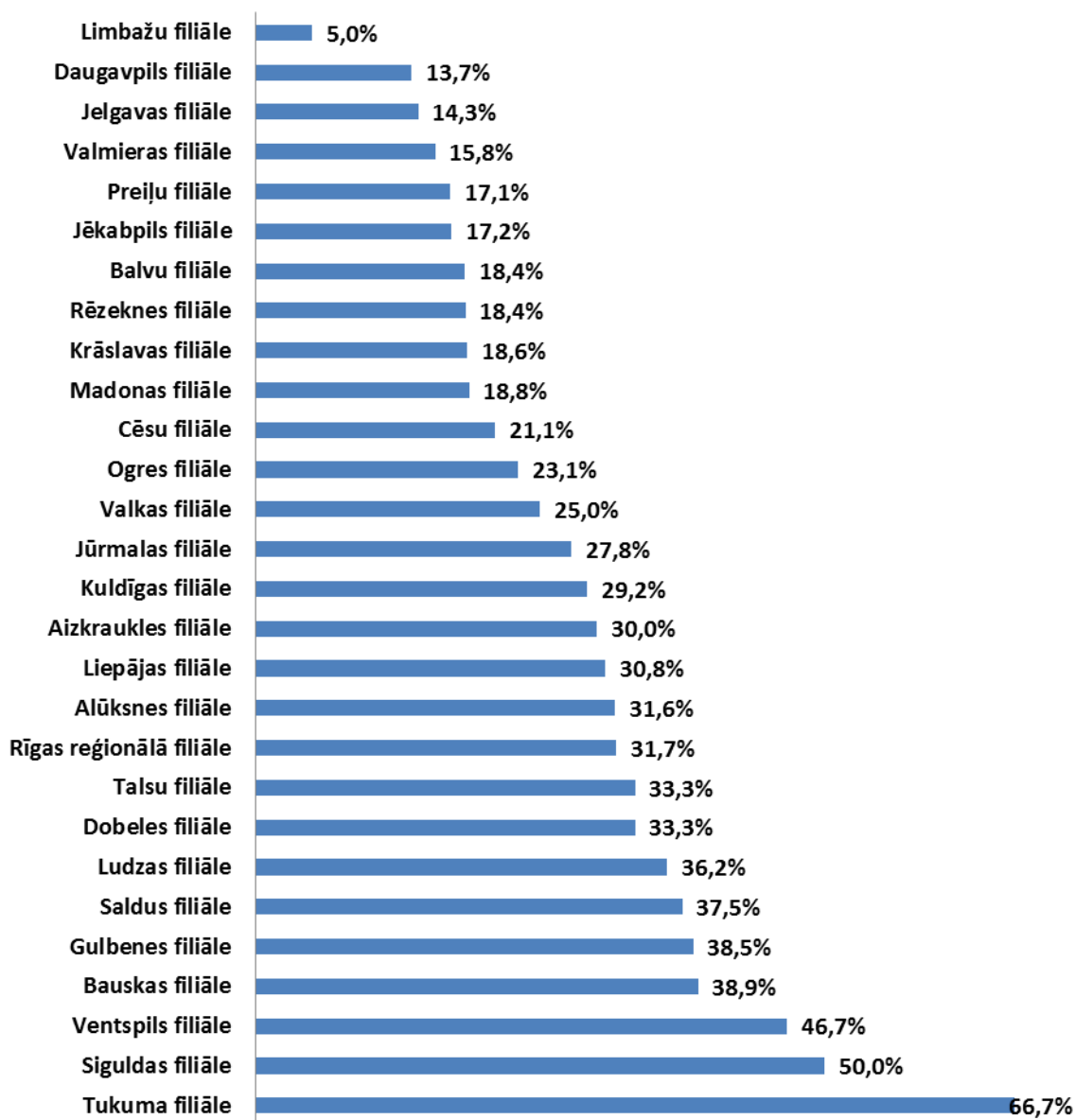
Bāze: visi respondenti (N=1007).

Tikai 9,3% bezdarbnieku un darba meklētāju, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, NVA darbinieki pēdējo 7 mēnešu laikā ir piedāvājuši kādu pakalpojumu, kura rezultātā dotās mērķa grupas pārstāvis ir uzaicināts uz interviju ar darba devēju. Lūgti nosaukt šo pakalpojumu, respondenti visbiežāk (77,9%) atbildējuši, ka NVA darbinieks piedāvājis vakanci un tikšanos ar darba devēju.

Kopš reģistrēšanās NVA bezdarbnieki un darba meklētāji, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, visbiežāk ir saskārušies ar tādām grūtībām, kā gaidīšana rindās NVA (26,3%), nelaipni un neatsaucīgi NVA darbinieki (11,0%) un novecojusi, neprecīza informācija par brīvajām darbavietām (10,1%). Pētījuma dati liecina, ka reģionāli visbiežāk gaidīt rindās NVA nākas klientiem Pierīgā (34,9%) un Kurzemē (33,9%). Datu analīze filiāļu griezumā liecina, ka visbiežāk rindās nākas gaidīt Tukuma, Siguldas un Ventspils filiāļu klientiem.

3.5. attēls. Respondentu skaits, kuri izteikuši neapmierinātību ar gaidīšanu rindās NVA filiālēs, pa filiālēm.

Individuālā darba ar klientiem novērtējums

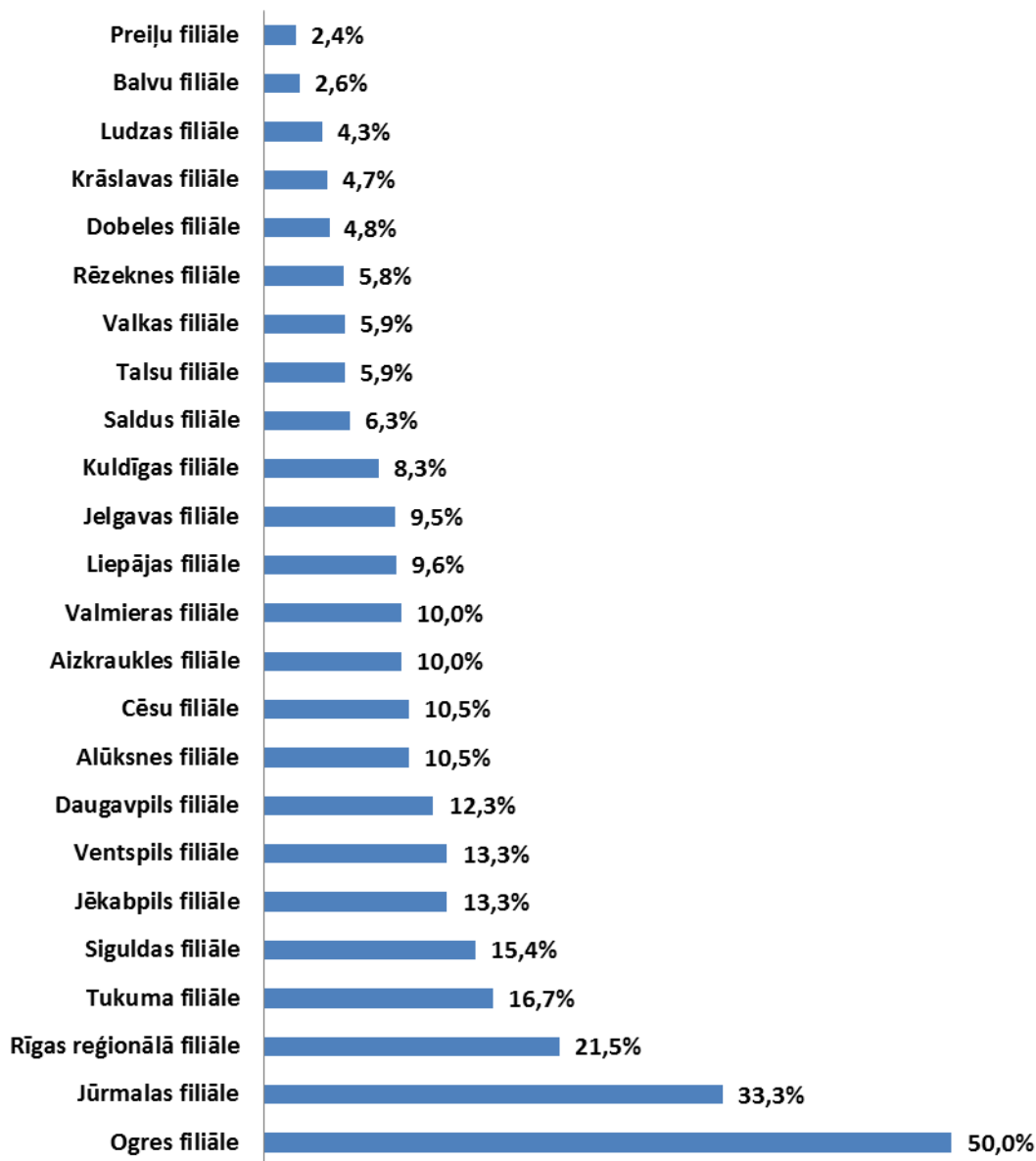


Bāze: visi respondenti (N=1007).

Tāpat respondentu vērtējumā biežāk ar nelaipniem, neatsaucīgiem NVA darbiniekiem ir bijis jāsastopas Pierīgas reģionā (Jūrmalas, Limbažu, Ogres, Siguldas un Tukuma filiāles) –21,7% un Rīgā (21,5%), bet

visretāk Vidzemē (5,0%) un Latgalē (6,3%). Filiāļu griezumā visbiežāk nelaipni darbinieki novēroti Ogres, Jūrmalas un Rīgas reģionālajā filiālē, savukārt neviens respondents nav minējis nelaipnus vai neatsaucīgus darbiniekus Bauskas, Gulbenes, Limbažu un Madonas NVA filiālēs.

3.6. attēls. Respondentu skaits, kuri izteikuši neapmierinātību ar nelaipniem, neatsaucīgiem darbiniekiem NVA filiālēs, pa filiālēm.

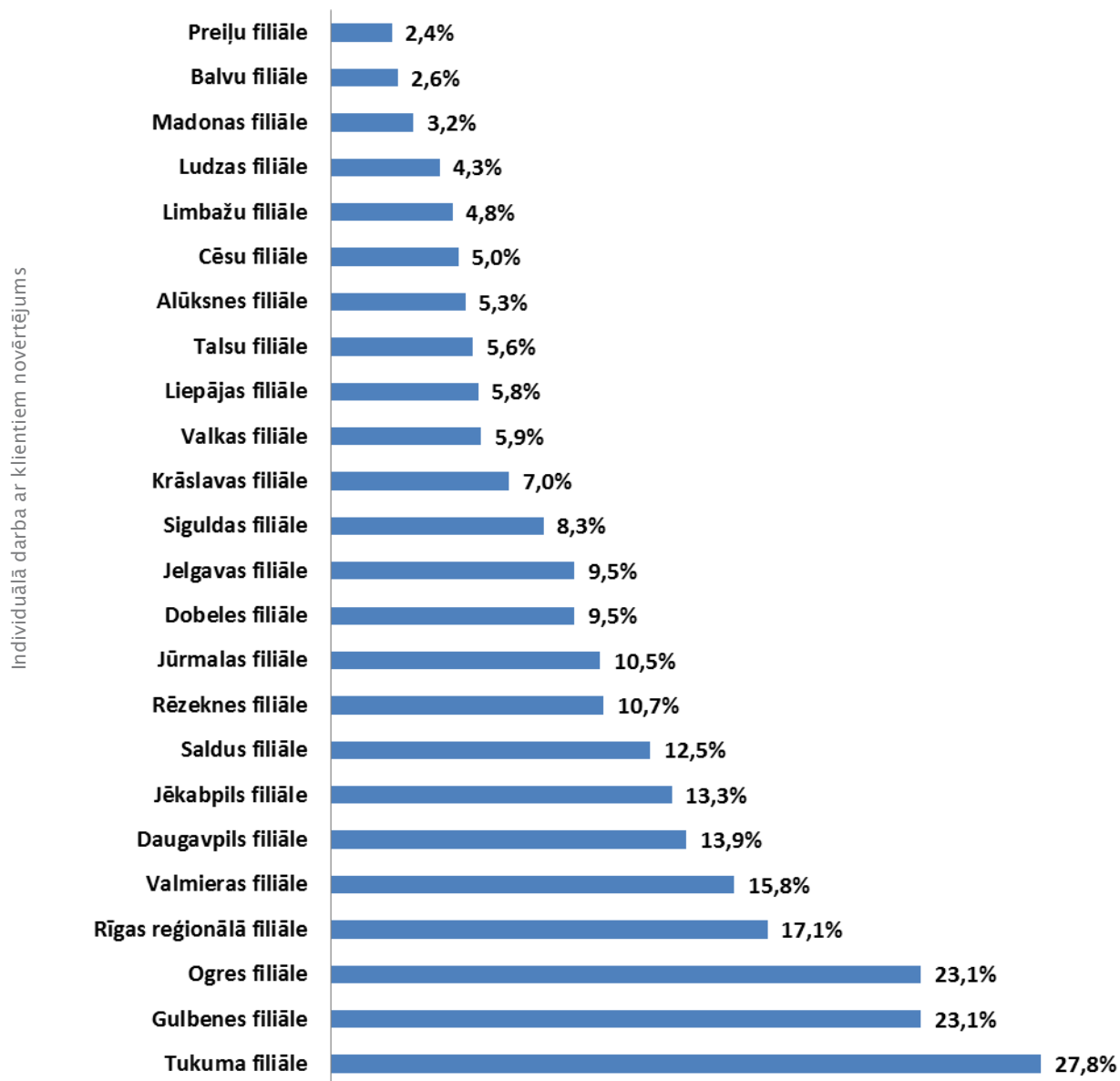


Bāze: visi respondenti (N=1007).

Rīgas un Pierīgas bezdarbnieki un darba meklētāji, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, ir arī visneapmierinātākie ar informācijas precizitāti par pieejamajām darbavietām – attiecīgi 17,1% un 15,7% minētajās apdzīvotajās vietās dzīvojošo respondentu uzskata, ka NVA rīcībā ir novecojusi vai neprecīza informācija par brīvajām darbavietām. Visvairāk respondentu, kuri ir neapmierināti ar neprecīzo

informāciju par brīvajām darbavietām, ir novēroti Tukuma, Gulbenes un Ogres filiālēs, savukārt visi bezdarbnieki un darba meklētāji, kuri reģistrējušies Aizkraukles, Bauskas, Kuldīgas un Ventspils filiālēs, ar informācijas precizitāti ir apmierināti.

3.7. attēls. Respondentu skaits, kuri izteikuši neapmierinātību ar neprecīzu un novecojušu informāciju par brīvajām darba vietām NVA filiālēs, pa filiālēm.



Bāze: visi respondenti (N=1007).

Bezdarbnieki un darba meklētāji, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, kopš reģistrēšanās NVA tikpat kā nemaz nav saskārušies ar tādām iespējamajām grūtībām, kā darbinieku zināšanu trūkums par pakalpojumiem, kurus piedāvā NVA (6,0%), neērta NVA filiāles darba laiks (4,3%), neērta NVA filiāles telpu iekārtojums un slikts to tehniskais stāvoklis (3,9%), neērta informācijas par NVA pakalpojumiem un bukletu izvietojums telpā (3,5%), sarežģīts, grūti uztverams, nepilnīgs NVA informatīvo materiālu saturs (4,7%), paskaidrojumu trūkums par NVA lietotajiem pakalpojumu apzīmējumiem/ nosaukumiem (2,7%), neizpildīti NVA darbinieku solījumi (2,8%) un vispārējs informācijas trūkums par NVA pakalpojumiem kopumā (1,7%).

Kvalitatīvā pētījuma dalībnieki uzsver, ka visbiežāk apmeklējuma laikā NVA aģents piedāvā dažādas vakances vai apmācību iespējas. Tāpat arī tiek piedāvāta iespēja piedalīties algotajos pagaidu sabiedriskajos darbos. Ja bezdarba periods jau ir ilgāks par gadu, tad tiek piedāvāts psihologa vai karjeras konsultanta apmeklējums.

Par darba sludinājumiem, kurus piedāvā NVA aģents, respondenti izteica diezgan kritisku vērtējumu. Daži minēja, ka NVA aģents piedāvā tos pašus darba sludinājumus no tiem pašiem darba meklēšanas portāliem, kurus paši regulāri apmeklē (piemēram, www.ss.lv).

Daļa pētījuma dalībnieku dalās savā pieredzē, ka nodarbinātības aģents tomēr cenšas piemeklēt darbu, kas būtu atbilstošs viņu vajadzībām un situācijai. Piemēram, respondenti ar maziem bērniem piedāvā tādas vakances, kurās ir iespējams darbs mājās. Vienam no pētījuma dalībniekiem ir problēmas ar muguru, līdz ar to aģente piedāvā tādus darbus, kurus viņš varētu strādāt. Tomēr diskusijās izskan arī viedokļi, ka ne vienmēr NVA aģents ir pietiekami ziņošs par bezdarbnieka vēlamu profesiju, tāpēc tiek piedāvātas vakances, kuras nemaz nav atbilstošas bezdarbnieka prasmēm.

Pirmspensijas vecuma dalībnieki uzskata, ka NVA vakanču piedāvājums nekādā veidā nevar palīdzēt atrast darbu. Gan viņi paši, gan NVA aģents saprot, ka, lai arī tiek iedota vakanču izdrukā, ir ļoti maz varbūtība, ka bezdarbnieks spēs atrast darbu sava vecuma dēļ.

Arī NVA klientiem bez latviešu valodas zināšanām ir pesimistiskāka attieksme pret izredzēm iekļauties darba tirgū ir, un viņi arī nesaskata iespējas kā NVA varētu palīdzēt.

Lielākā daļa no diskusiju dalībniekiem bija apmeklējuši dažādus kursus – gan īsos, kuri ir tikai pāris dienas, gan arī garos kursus (konditora palīgs, latviešu valoda, angļu valoda, komercdarbības pamati ar biznesa plāna sagatavošanu, grāmatvedības u.c.). Tika minēti arī 2 nedēļu latviešu valodas kursi, kurus izmantojuši un joprojām izmanto vairāki respondenti. Jāmin, ka šos 2 nedēļu kursus organizē nevis NVA, bet gan Rīgas Dome.

Lai gan NVA īsteno krievu valodas apmācības, vairākums latviešu tautības pētījuma dalībnieku norādīja, ka nav taisnīgi, ka krievu tautības cilvēkiem latviešu valodu māca par brīvu, savukārt latviešu tautības cilvēkiem krievu valodu nemāca, kas liecina par informācijas trūkumu par iespējām apgūt krievu valoda NVA īstenoto pasākumu ietvaros.

Kopumā apmācību iespējas tiek vērtētas pozitīvi – kursu piedāvājums ir ļoti plašs. Pozitīvu vērtējumu saņēma īsie kursi, kuros ir iespēja apgūt publiskās runas pamatus, lietišķo etiķeti. Tā ir iespēja uzzināt kaut ko jaunu, papildināt savas zināšanas.

Savukārt apmācības, kurās tiek apgūta kāda profesija, problēmas rada nepietiekamās prakses iespējas. Lai pēc kursu pabeigšanas sekmīgi atrastu darbu ir vajadzīga daudz ilgāka prakse, nekā tā tiek piedāvāta apmācību laikā. Rezultātā tiek ieguldīti lieli naudas līdzekļi, lai veiktu apmācību, bet netiek pievērsta uzmanība tam, cik viegli vai grūti kursu beidzējiem atrast darbu.

Negatīvi tiek vērtēts tas, ka, lai tiktu uz kursiem, ir ļoti ilgi jāgaida – 5 un vairāk mēnešu.

Daļa no pētījuma dalībniekiem atzīst, ka nav pietiekami informēti par pakalpojumiem, kurus piedāvā NVA. Diskusijas laikā vairāki dalībnieki pirmo reizi dzirdēja par dažādām subsidēto darbavietu programmām, kuras radīja interesi bezdarbniekos.

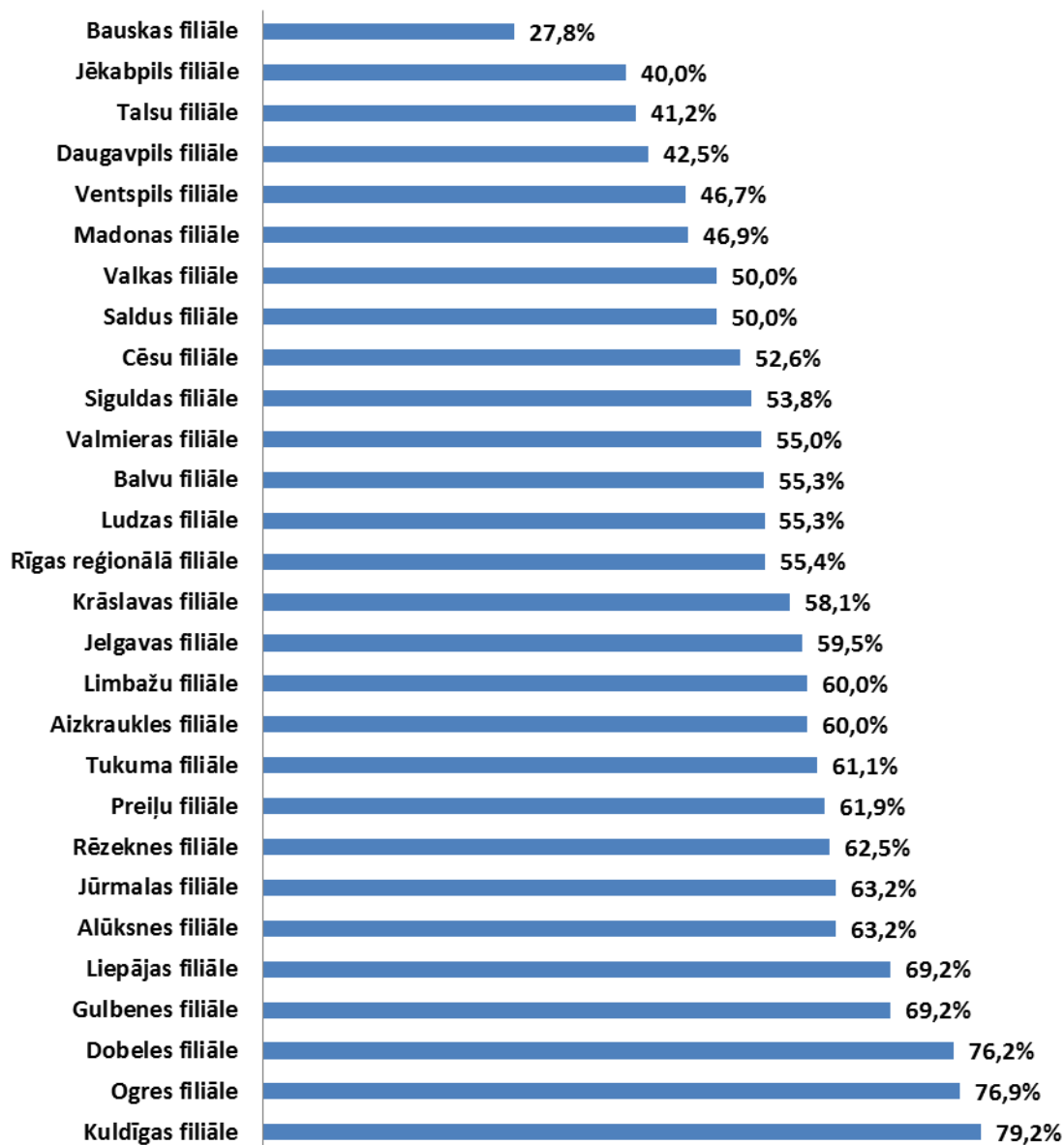
INDIVIDUĀLĀ DARBA MEKLĒŠANAS PLĀNA UZRAUDZĪBAS PROCESA IZVĒRTĒJUMS

Vairākums aptaujāto bezdarbnieku (74,6%), kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, ir 5 un vairāk reizes apmeklējuši NVA aģentu individuālā darba meklēšanas plāna pārbaudei. Lielākajai daļai mērķa grupas pārstāvju (75,5%) pēdējā IDMP pārbaudes reizē nebija jāgaida rindā, lai apmeklētu nodarbinātības aģentu. Savukārt aptuveni katrs desmitais respondents (9,5%) norādījis, ka gaidījis rindā ilgāk par 10 minūtēm.

Gandrīz visi aptaujātie bezdarbnieki (96,5%), kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, norādījuši, ka IDMP pārbaudes laikā tiem ir pieprasīta pase, savukārt pats IDMP prasīts 82,5% respondentu. Vidēji tikai katram trešajam bezdarbniekam (33,5%), kuram statuss ir 7 un vairāk mēnešu, IDMP pārbaudes laikā NVA aģents pārbaudīja papildus dokumentus (CV, e-pasta izdrukas u.c.), kuri apliecina darba meklēšanu. Rīgā šādi dokumenti pārbaudīti biežāk (42,4%), bet Pierīgā vidēji tikai katram ceturtajam mērķa grupas pārstāvim (26,8%).

Vairāk kā puse visu respondentu (56,7%) atbildējuši, ka nodarbinātības aģenta apmeklējuma laikā viņiem nav piedāvātas darba iespējas atbilstoši viņu profesionālajām prasmēm un/vai izglītībai, savukārt 36,9% uzskata, ka šādas iespējas viņiem ir piedāvātas. Pētījuma dati liecina, ka biežāk darba iespējas atbilstoši profesionālajām prasmēm un/vai izglītībai ir piedāvātas gados jaunākiem bezdarbniekiem (50% vecuma grupā 15–24 gadi un 46,3% vecuma grupā 25–34 gadi), bet retāk gados vecākiem bezdarbniekiem (29,7% vecuma grupā 45–54 gadi un 30,7% vecuma grupā 55–64 gadi).

Datu analīze filiāļu griezumā liecina, ka salīdzinoši vislielākais skaits bezdarbnieku, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, kuri uzskata, ka viņiem nav piedāvātas darba iespējas atbilstoši viņu profesionālajām prasmēm un izglītībai, ir reģistrējušies Kuldīgas, Ogres un Dobeles NVA filiālēs.



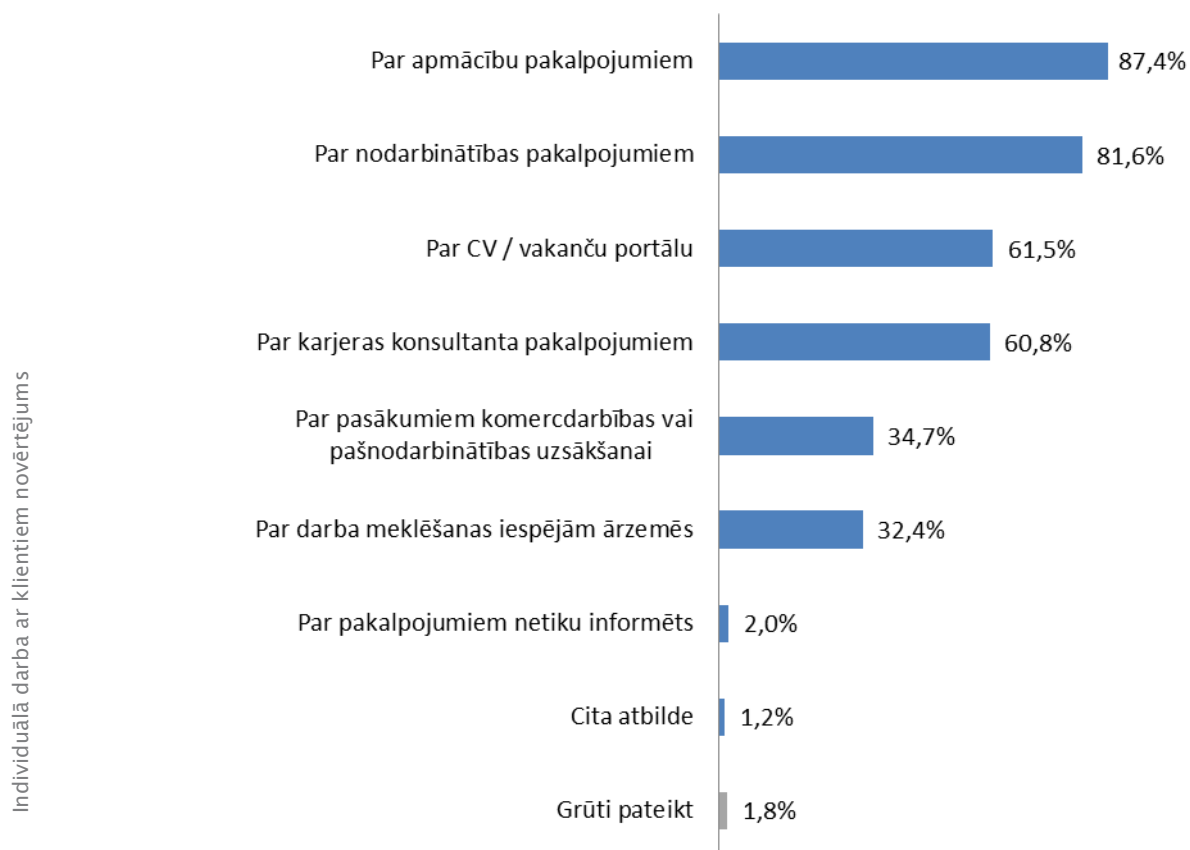
Bāze: visi respondenti (N=1007).

Nospiedošais vairākums bezdarbnieku (81,1%), kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, uzskata, ka IDMP pārbaudes laikā NVA darbinieks tos ir informējis par pieejamajiem NVA pakalpojumiem bez vaicāšanas (8,0% par pakalpojumiem interesējās paši, bet 9,4% uzskata, ka par pieejamajiem NVA pakalpojumiem netika informēti vispār).

Visbiežāk IDMP pārbaudes laikā bezdarbnieki, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, ir saņēmuši informāciju par apmācību pakalpojumiem (89,0%) un nodarbinātības pakalpojumiem (83,1%), savukārt 62,7% respondentu ir bijuši informēti par CV/vakanču portālu un 61,9% par karjeras konsultanta pakalpojumiem. Aptuveni katrs trešais respondents norādījis, ka IDMP pārbaudes laikā NVA darbinieks ir

informējis par pasākumiem komercdarbības vai pašnodarbinātības uzsākšanai (35,4%) un par darba meklēšanas iespējām ārzemēs (33,0%).

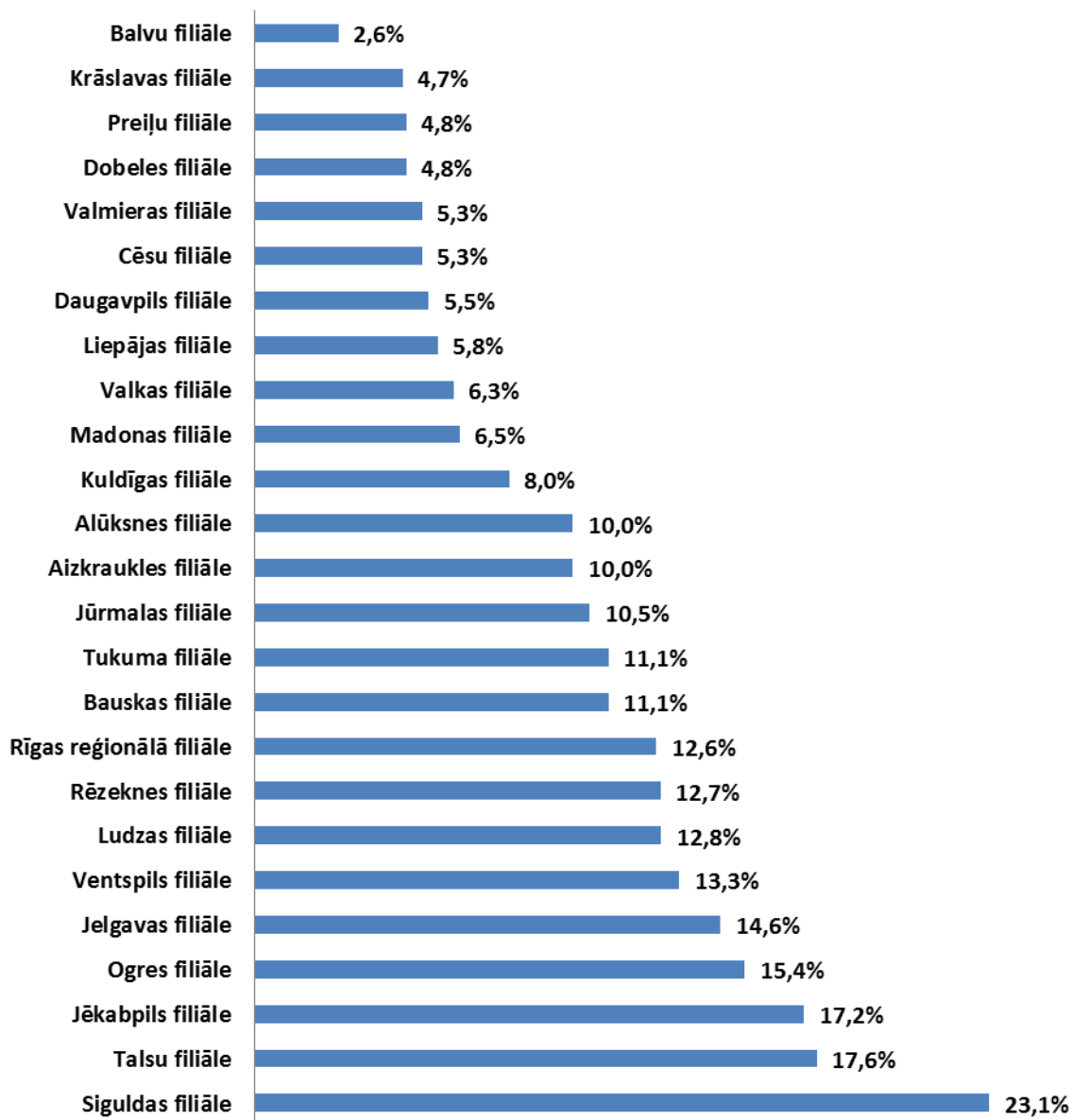
3.9. attēls. Informētība par NVA pakalpojumiem IDMP pārbaudes laikā.



Bāze: visi respondenti (N=1007).

Lai gan nospiedošais vairākums respondentu (86,6%) uzskata, ka IDMP pārbaudes laikā ir tikuši informēti par bezdarbnieka tiesībām un pienākumiem, jāatzīmē, ka gandrīz katrs desmitais bezdarbnieks (9,6%), kuram statuss ir 7 un vairāk mēnešu, uzskata, ka šādu informāciju nav saņēmis. Tikai 3 NVA filiālēs – Gulbenes, Limbažu un Saldus filiālēs visi reģistrētie minētās grupas bezdarbnieki uzskata, ka ir saņēmuši informāciju par bezdarbnieka tiesībām un pienākumiem.

3.10. attēls. Bezdarbnieku, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, skaits, kuri nav saņēmuši informāciju par bezdarbnieka pienākumiem un tiesībām, pa filiālēm.



Bāze: visi respondenti (N=1007).

Nedaudz mazāk par pusi visu bezdarbnieku (48,1%), kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, uzskata, ka IDMP tiem palīdzēs atrast darbu (no tiem 13,5% uzskata, ka noteikti palīdzēs, 34,6% uzskata, ka, iespējams, palīdzēs). Lielāks optimisms saistībā ar IDMP palīdzību darba atrašanā vērojams vecuma grupā 15 – 24 gadi (62,5% uzskata, ka IDMP noteikti vai, iespējams, palīdzēs), savukārt bezdarbnieki vecumā no 55 līdz 64 gadiem ir visskeptiskākie – tikai 36,9% atzīst, ka IDMP viņiem noteikti vai, iespējams, palīdzēs atrast darbu.

Arī kvalitatīvā pētījuma rezultāti apliecina, ka bezdarbniekiem ar statusu 7 un vairāk mēneši nav pietiekami skaidrs, kas ir individuālais darba meklēšanas plāns. Daļa no pētījuma dalībniekiem neatšķir IDMP no

Darba meklējumu dienasgrāmatas, un pat pēc IDMP demonstrācijas diskusiju laikā nav pārliecināti, vai viņiem tāds ir.

Kopējā attieksme pret individuālo darba meklēšanas plānu ir dažāda – daļa uzskata, ka cilvēkiem, kuri paši ir ieinteresēti atrast darbu, šāds plāns nav vajadzīgs, jo viņi paši aktīvi iesaistās darba meklēšanas procesā. Tajā pašā laikā tiek arī izteikts viedoklis, ka IDMP varētu palīdzēt cilvēkiem vismaz kaut ko darīt un neļauties izmisumam – tas varētu pamudināt viņus vismaz atvērt darba meklēšanas portālus un sekot līdzi tam, kas notiek darba tirgū.

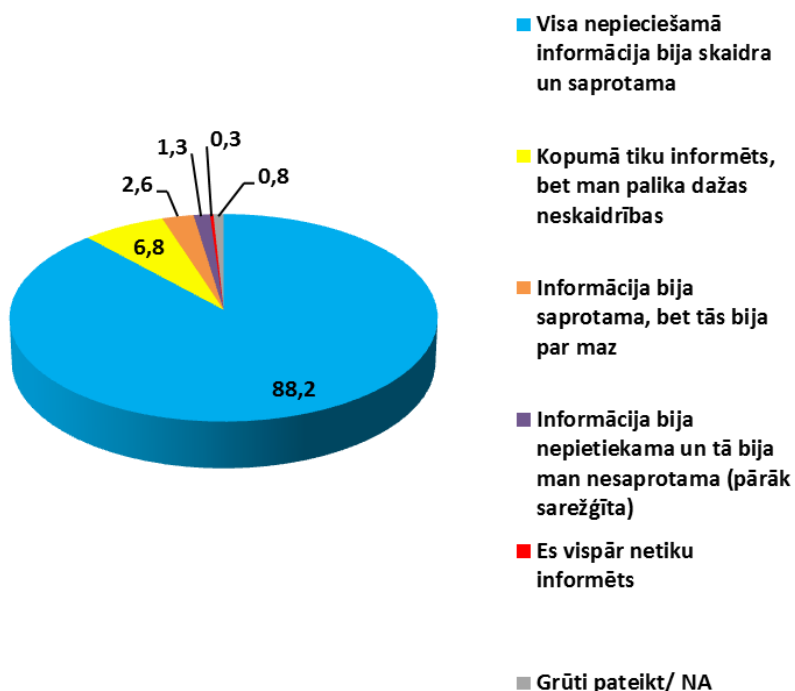
Sadarbības ar NVA aģentu vērtējumā tika minēta gan pozitīvā pieredze, gan negatīvā. Latviešu grupā vairāk bija pozitīvās pieredzes – NVA aģents tika raksturots kā atsaucīgs, situāciju izprotošs. Savukārt krievvalodīgo grupā bezdarbniekiem ir nācies saskarties ar neieinteresētu NVA aģenta attieksmi.

Krievvalodīgo grupā biežāk tiek izteikts, ka NVA aģents nesniedz pietiekamu informāciju par NVA pakalpojumiem. Par vairākām iespējām ir nācies uzzināt no citiem bezdarbniekiem nevis no sava aģenta.

KLIENTU APKALPOŠANAS PROCESA IZVĒRTĒJUMS

Vērtējot NVA klientu apkalpošanas procesu, gandrīz visi respondenti ir devuši augstu novērtējumu NVA darbinieka sniegtās informācijas saprotamībai un 88,2% visu bezdarbnieku un darba meklētāju, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, atzīst, ka visa nepieciešamā informācija bija skaidra un saprotama. Turklāt šī jautājuma atbilžu sadalījumā nav vērojamas statistiski nozīmīgas atšķirības reģionālā, vecuma struktūras vai tautību griezumā.

3.11. attēls. IDMP pārbaudes laikā NVA darbinieka sniegtās informācijas novērtējums (%).

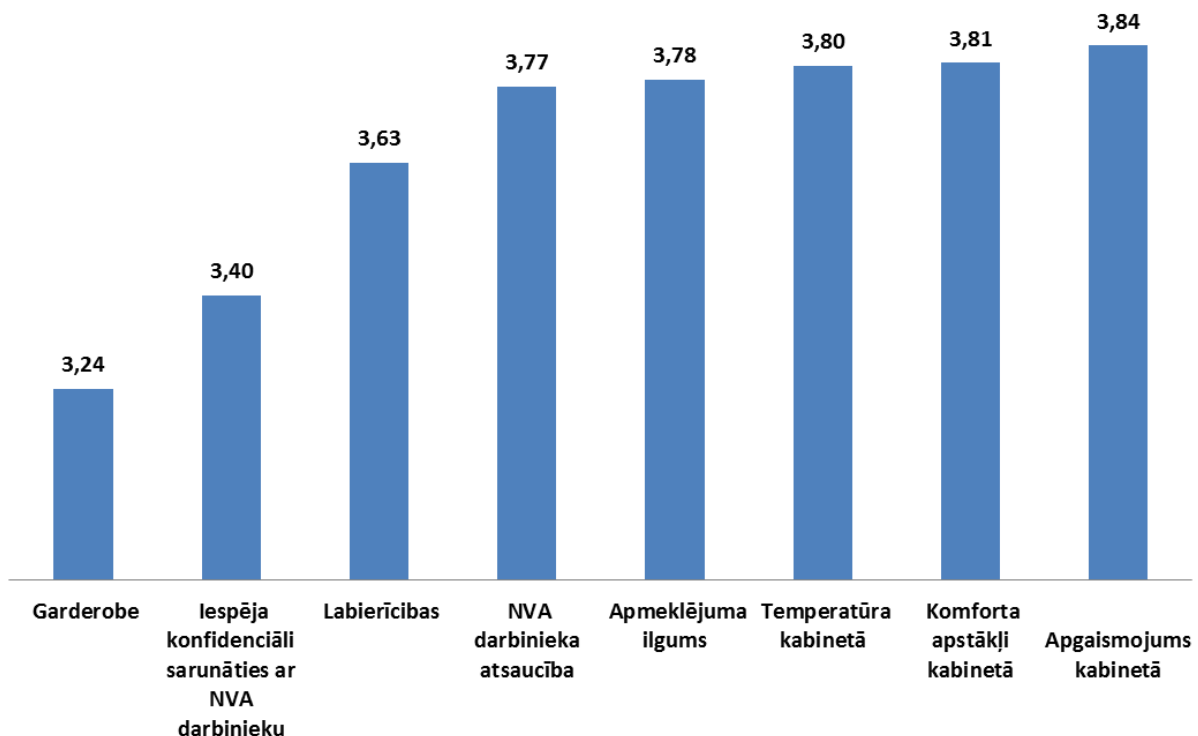


Bāze: visi respondenti (N=1007).

Vidēji laiks, kuru aizņēma bezdarbnieku un darba meklētāju, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, pēdējais NVA nodarbinātības aģenta apmeklējums ir 15 minūtes. Visbiežāk respondenti norādījuši laika intervālu no 11 līdz 15 minūtēm (30,5%) un no 6 līdz 10 minūtēm (29,0%). Jāatzīmē, ka 8,4% aptaujāto mērķa grupas pārstāvju atbildējuši, ka viņu pēdējais NVA nodarbinātības aģenta apmeklējums no ienākšanas kabinetā līdz izešanai no tā aizņēmis tikai līdz 5 minūtēm.

Vērtējot tās NVA filiāles, kurā bezdarbnieks vai darba meklētājs veica NVA nodarbinātības aģenta apmeklējumu, darba apstākļus, dominējošais respondentu vairākums atzinis, ka viņus pilnībā vai drīzāk apmierina visi NVA darbības aspekti. Skalā no 1 līdz 4, kur 1 apzīmē vērtējumu „Pilnībā neapmierināts”, bet 4 apzīmē vērtējumu „Pilnībā apmierināts”, respondenti snieguši sekojošu vidējo vērtējumu šādiem NVA filiāles darbības aspektiem.

3.12. attēls. NVA filiāles darba apstākļu novērtējums (bezdarbnieku un darba meklētāju, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, vērtējumu vidējās vērtības; min=1, max=4).



Bāze: visi respondenti (N=1007).

8,4% bezdarbnieku un darba meklētāju, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, šobrīd nav skaidra darbības plāna, kā meklēt darbu. Pētījuma dati liecina, ka vismazākais īpatsvars to respondentu, kuriem ir pilnīgi skaidrs darba meklēšanas darbības plāns, ir vecuma grupā no 15 līdz 24 gadiem – 48,2% (salīdzinājumam vecumā no 25 līdz 34 gadiem ir 76,7% respondentu ar skaidru darbības plānu). Reģionālā griezumā

salīdzinoši visvairāk klientu bez skaidra plāna, kā meklēt darbu. ir Latgales (11,62%) un Kurzemes (8,9%) reģionos.

Ja NVA klientiem būtu iespēja izvēlēties saņemt informāciju par bezdarbniekiem un darba meklētājiem pieejamajiem NVA pakalpojumiem elektroniski vai klātienē NVA filiālē, tad vairākums (71,7%) bezdarbnieku un darba meklētāju, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, izvēlētos iespēju saņemt informāciju klātienē. Gados jaunāku respondentu vidū ir lielāks īpatsvars to, kuri informāciju vēlētos saņemt elektroniski – 37,1% vecuma grupā 25 – 34 gadi un 32,1% vecuma grupā 15 – 24 gadi. Tāpat katrs trešais Rīgā dzīvojošais mērķa grupas pārstāvis (35,1%) dotu priekšroku elektroniskai informācijas saņemšanai.

Tie bezdarbnieki un darba meklētāji, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu un kuri dotu priekšroku saņemt informāciju elektroniski, visvairāk vēlētos saņemt informāciju par NVA apmācību pasākumiem, NVA jaunumiem un aktualitātēm, kā arī par brīvajām darbavietām un darba piedāvājumiem.

Kvalitatīvā pētījuma rezultāti liecina, ka atsevišķos gadījumos NVA klients nejūtas pietiekami informēts par pakalpojumiem un iespējām, ko viņam NVA varētu piedāvāt. Tomēr tajā pašā laikā paši NVA klienti neizrāda aktīvu ieinteresētību regulāri saņemt informāciju no NVA.

Informācija, kuru pētījuma dalībnieki uzskata par noderīgu, ir vakanču un apmācību iespēju jaunumi.

Vēlme saņemt informāciju elektroniski ir saistīta ar vispārējiem interneta un mūsdienu tehnoloģiju lietošanas ieradumiem – ja to dara reti vai neregulāri, tad nav būtiskas nozīmes šādam informācijas saņemšanas veidam. Kā alternatīva internetam tiek piedāvāta ziņu sūtīšana uz telefonu ar īsziņas starpniecību, kas esot ērtāk, un ir lielāka iespēja, ka tā tiks izlasīta.

Diskusiju dalībnieki norāda, ka visu nepieciešamu informāciju var atrast arī mājas lapā, taču tajā ir grūti orientēties. Tā ir haotiska, taču, veltot tam zināmu laiku, var atrast nepieciešamo informāciju.

Atšķirīgi tiek uztverta nepieciešamība pēc iespējas konfidencialai sarunai ar NVA aģentu. Pētījuma dalībnieki uzskata, ka tas nav pats svarīgākais, jo īpaši gadījumos, kad saruna ar nodarbinātības aģentu parasti vispār nenotiek, tomēr daļa pētījuma dalībnieku uzskata, ka ir traucējoši, ka vienā istabā strādā vairāki aģenti un sarunas notiek vienlaicīgi.

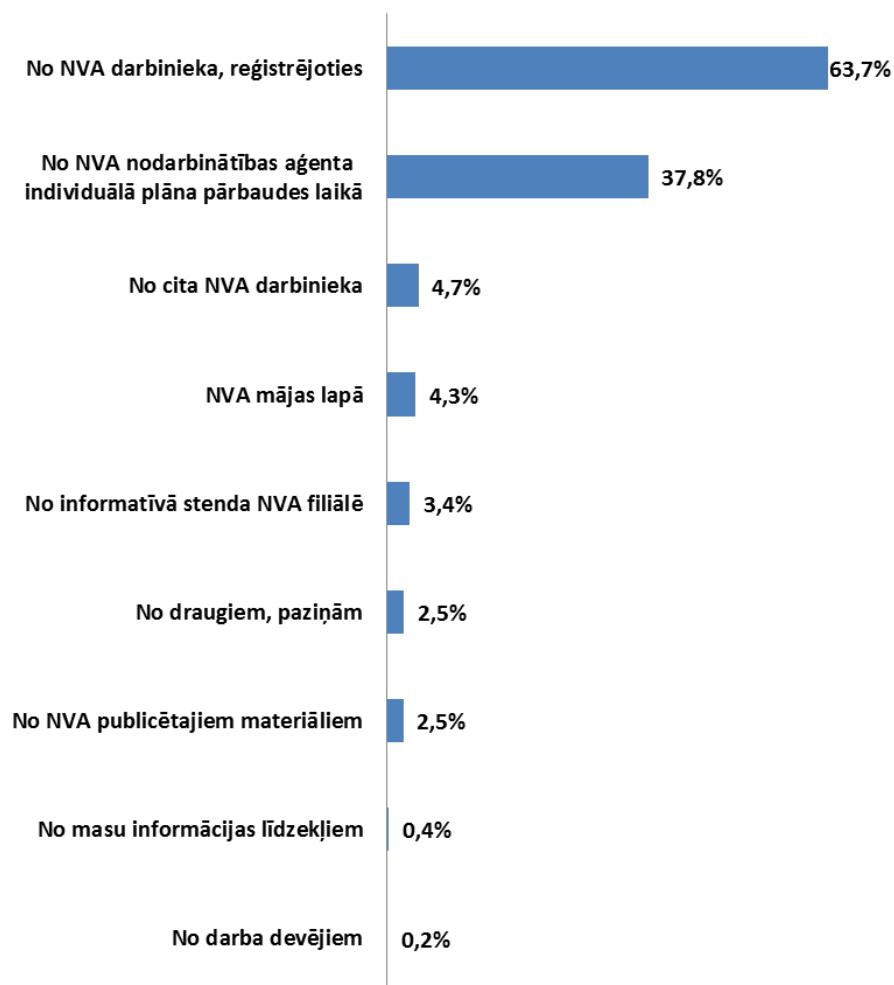
4. KARJERAS KONSULTĀCIJU IZVĒRTĒJUMS

Atsevišķa pētījuma sadaļa tika veltīta jautājumiem, kas saistīti ar karjeras konsultantu pakalpojumiem. Bezdarbnieki, kuri pēdējo 2 nedēļu laikā bija apmeklējuši karjeras konsultantu, izvērtēja informētību un apmierinātību ar karjeras konsultācijām, vērtēja karjeras konsultāciju procesu, kā arī sniedza klientu apkalpošanas procesa izvērtējumu.

KLIENTU APMIERINĀTĪBA UN INFORMĒTĪBA PAR KARJERAS KONSULTĀCIJĀM

Vairākums no visiem NVA reģistrētajiem bezdarbniekiem, kuri pēdējo 2 nedēļu laikā ir apmeklējuši karjeras konsultantu, par karjeras konsultāciju iespējām ir uzzinājuši no NVA darbinieka reģistrācijas laikā (63,7% no visām atbildēm), bet nedaudz vairāk par vienu trešdaļu šī mērķa grupas pārstāvju (37,8%) par šādu iespēju ir uzzinājuši no NVA aģenta individuālā darba meklēšanas plāna pārbaudes laikā.

4.1. attēls. Informācijas avoti par karjeras konsultācijām.

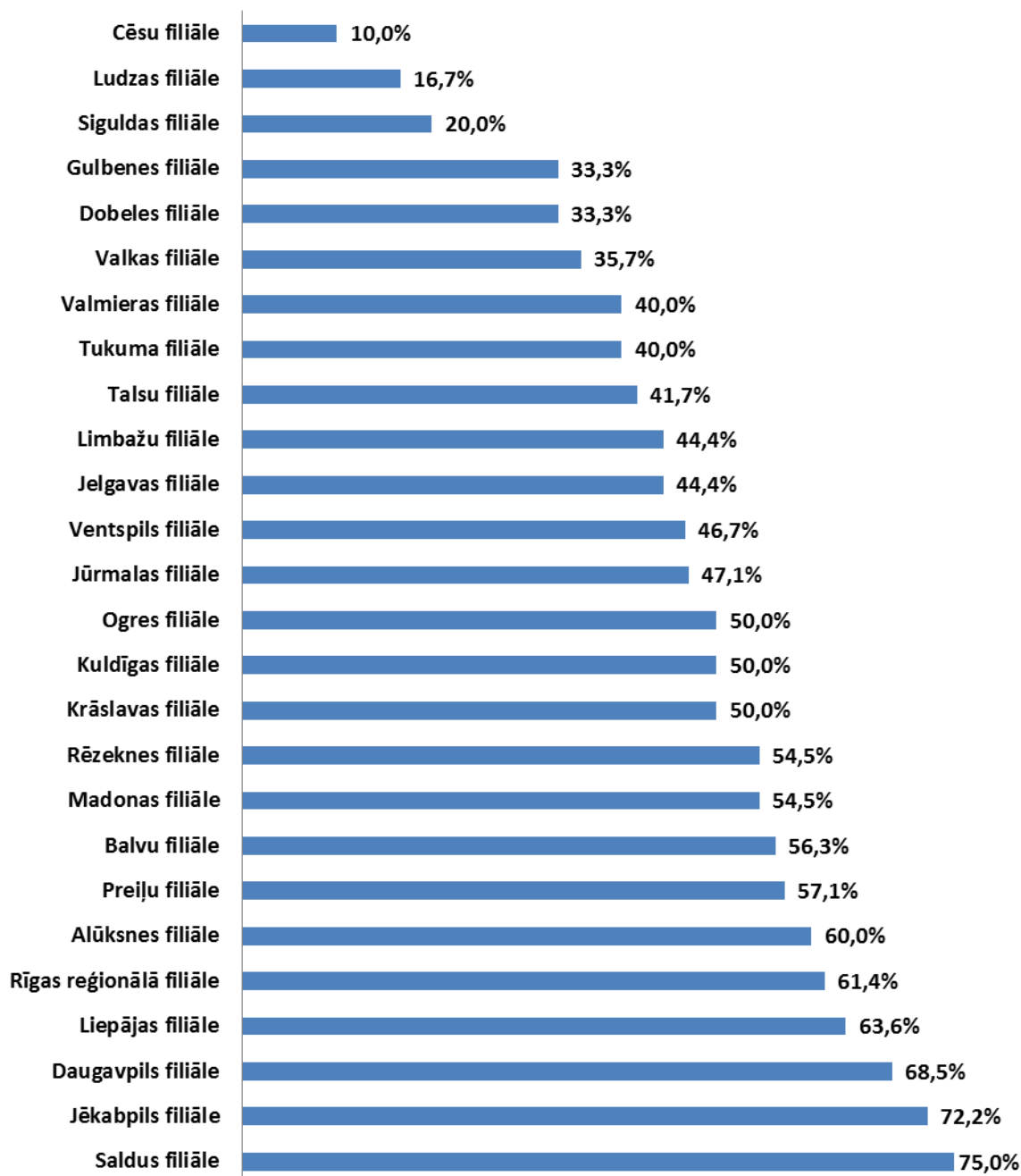


Bāze: visi respondenti (N=1012).

Aptuveni divas trešdaļas visu aptaujāto dotās mērķa grupas bezdarbnieku (65,2%) karjeras konsultantu ir apmeklējuši vienu reizi, bet katrs piektais (22%) karjeras konsultāciju pakalpojumu ir izmantojis divas reizes. Karjeras konsultanta apmeklējumu skaits korelē ar bezdarbnieka statusa ilgumu – tie NVA klienti, kuru bezdarbnieka statuss ir ilgāks par 1 gadu, karjeras konsultācijas ir izmantojuši vairāk salīdzinot ar tiem dotās mērķa grupas pārstāvju, kuri ir ieguvuši bezdarbnieka statusu pēdējo 6 mēnešu laikā (48,8% ilgstošo bezdarbnieku ir apmeklējuši karjeras konsultantu 2 un vairāk reizes salīdzinot ar 24,4% to, kuri bezdarbnieka statusa ieguvuši pēdējā pusgada laikā).

Saskaņā ar pētījuma datiem puse ilgstošo bezdarbnieku (51,8%) karjeras konsultantu ir apmeklējuši tikai vienu reizi. Reģionālā griezumā lielākais īpatsvars to ilgstošo bezdarbnieku, kuri karjeras konsultantu ir apmeklējuši tikai vienu reizi, ir reģistrējušies NVA filiālēs Rīgā (61,4%) un Latgalē (57,3%). Analizējot datus filiāļu griezumā, jāsecina, ka NVA filiālēs Saldū, Jēkabpilī, Daugavpilī un Rīgas reģionālajā filiālē ir vislielākais to ilgstošo bezdarbnieku skaits, kuri karjeras konsultantu apmeklējuši tikai 1 reizi. Tikai Aizkraukles un Bauskas filiālēs nav neviena bezdarbnieka ar NVA statusu ilgāku par 1 gadu, kurš būtu apmeklējis karjeras konsultācijas tikai vienu reizi.

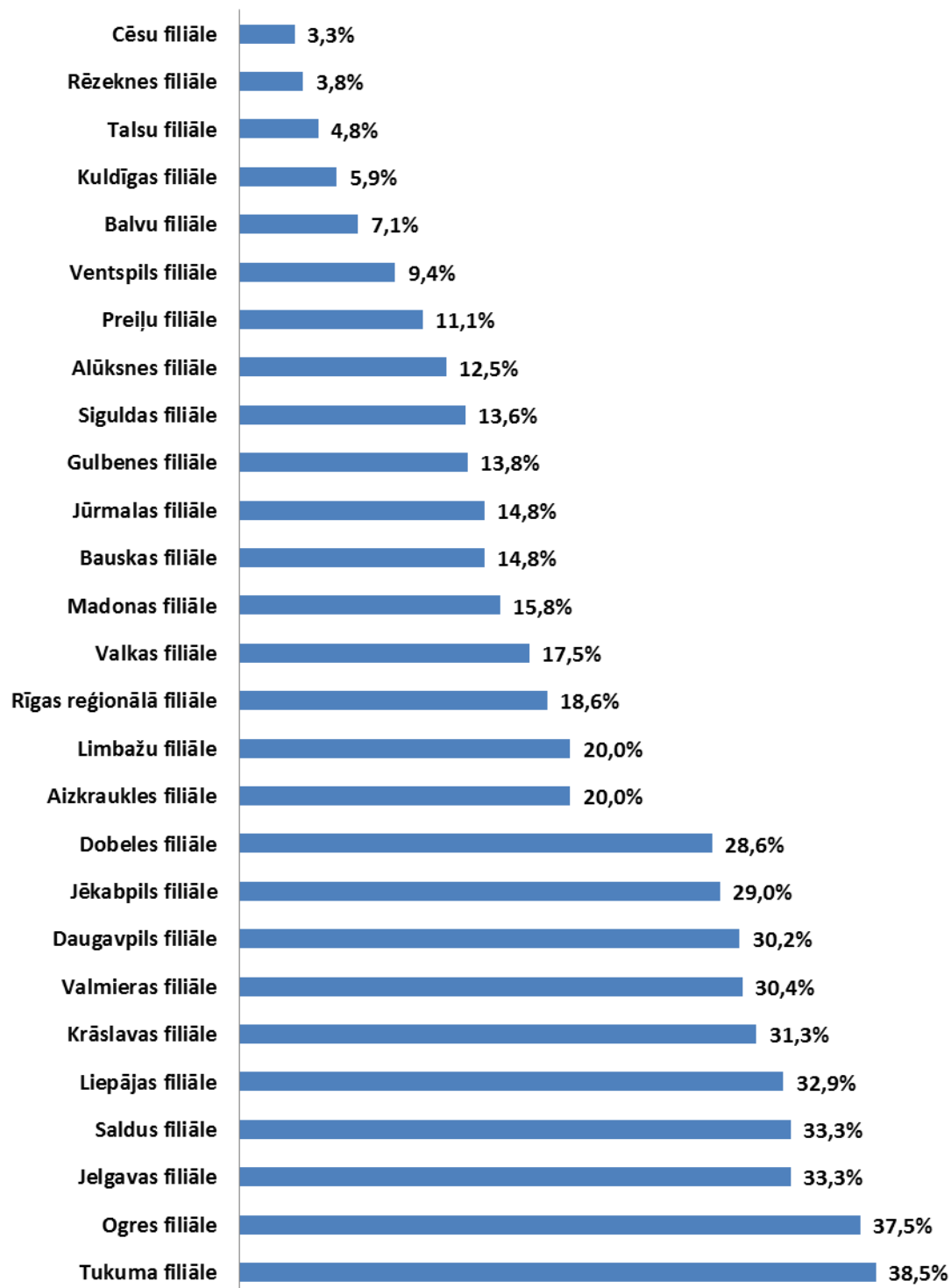
4.2. attēls. Ilgstošo bezdarbnieku skaits, kuri ir apmeklējuši karjeras konsultācijas 1 reizi, pa filiālēm.



Bāze: visi respondenti (N=1012).

42,7% bezdarbnieku, kuri ir apmeklējuši karjeras konsultantu pēdējo 2 nedēļu laikā, karjeras konsultāciju ir saņēmuši tajā pašā dienā, kad ir pierakstījušies pie NVA karjeras konsultanta, bet 10,1% to ir saņēmuši pēc 1–3 dienām. Katrs piektais dotās mērķa grupas pārstāvis (19,6%) uz karjeras konsultāciju ir gaidījis vairāk par nedēļu. Biežāk, kā citos reģionos, iespēja saņemt karjeras konsultāciju tikai vēlāk kā pēc nedēļas ir Zemgalē (25,0%) un Pierīgā (24,4%).

4.3. attēls. Respondentu skaits, kuri no pieteikšanās brīža līdz karjeras konsultācijai ir gaidījuši ilgāk par nedēļu, pa filiālēm.



Bāze: visi respondenti (N=1012).

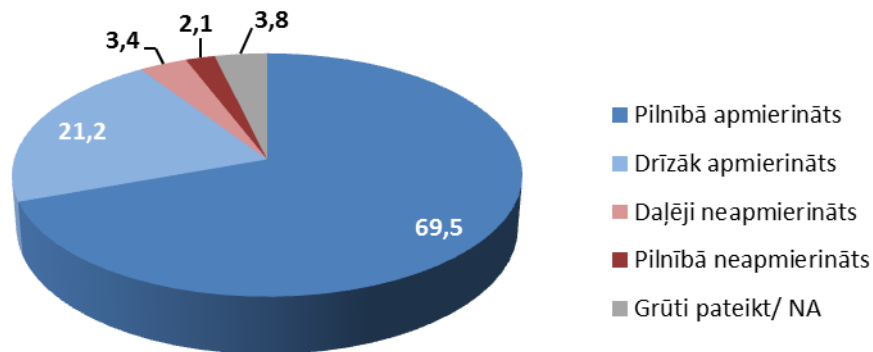
Atbildot uz jautājumu, ar kādu mērķi NVA klients ir apmeklējis karjeras konsultantu, visbiežāk minēta palīdzība CV, motivācijas vēstules sastādīšanā (49,6%), kā arī palīdzība savas profesionālās piemērotības noteikšanā (46,2%). Visretāk respondenti minējuši tādus mērķus, kā psiholoģiska rakstura palīdzība (16,7%) un palīdzība savu profesionālo ieceru saskaņošanā ar veselības stāvokli (18,2%). Zemāk sniegts karjeras konsultanta apmeklējumu mērķu saraksts dilstošā secībā.

4.1. tabula. Karjeras konsultanta apmeklējumu mērķi

1	CV, motivācijas vēstules sastādīšanai	49,6%
2	Profesionālās piemērotības noteikšanā	46,2%
3	Informācijas iegūšanā par interesējošās profesijas apguves iespējām	45,9%
4	Profesijas izvēlē	38,3%
5	Informācijas iegūšanā par darba tirgus prasībām un prognozēm	37,8%
6	Profesionālo interešu, spēju saskaņošanai ar darba tirgus prasībām	32,3%
7	Savas profesionālās izaugsmes plānošanu	26,4%
8	Profesionālo ieceru saskaņošanai ar veselības stāvokli	18,2%
9	Psiholoģiska rakstura palīdzību	16,7%
10	Cita atbilde	5,4%

Dominējošais vairākums bezdarbnieku, kuri pēdējo 2 nedēļu laikā ir apmeklējuši karjeras konsultantu (90,7%), ir apmierināti ar saņemto konsultāciju (69,5% pilnībā apmierināti un 21,2% drīzāk apmierināti).

4.4. attēls. Apmierinātība ar saņemto karjeras konsultāciju (%).



Bāze: visi respondenti (N=1012).

Tie respondenti, kuri ir izteikuši neapmierinātību ar karjeras konsultāciju, kā iemeslu savam viedoklim visbiežāk ir minējuši to, ka konsultācija ir vispārīga un paliek neskaidri jautājumi (40,4%), kā arī paviršu un steidzīgu konsultanta attieksmi (15,6%).

Fokusgrupu diskusiju rezultāti liecina, ka kopumā pētījuma dalībnieki iespēju pierakstīties pie karjeras konsultanta neuzskata par sarežģītu, kā arī neviens pētījuma dalībnieks neminēja, ka uz konsultāciju būtu ļoti ilgi jāgaida.

Karjeras konsultants ir piedāvāts visiem fokusgrupas dalībniekiem – par to ir sniegta informācija Informatīvajā dienā, pētījuma dalībnieki par šādu iespēju ir saņēmuši informāciju arī no saviem draugiem un paziņām, kas ir izmantojuši karjeras konsultanta pakalpojumus, kā arī citiem šo pakalpojumu ieteicis NVA aģents.

Karjeras konsultācijas ilgums tika minēts no 20 minūtēm līdz 2 stundām. Sarunas, kas ilgst aptuveni 2 stundas, jau tiek vērtētas negatīvi, jo tas ir par ilgu un nav iespējams tik ilgi noturēt šo uzmanību.

Daži pētījuma dalībnieki nav bijuši informēti par to, ka karjeras konsultantu var apmeklēt vairākas reizes.

KARJERAS KONSULTĀCIJU PROCESA IZVĒRTĒJUMS

Visvairāk aptaujāto bezdarbnieku, kuri karjeras konsultāciju ir saņēmuši pēdējo 2 nedēļu laikā, karjeras konsultācijas laikā ir saņēmuši informāciju par nodarbinātības un izglītības iespējām (86,8%) un palīdzību savu profesionālo interešu izpētē (80,4%). Lai gan tikai 16,7% respondentu apmeklējuši karjeras konsultantu ar mērķi saņemt psiholoģisko palīdzību, to bija saņēmuši 77,9%.

4.2. tabula. Karjeras konsultanta palīdzības veids konsultācijas laikā.

1	Informēšana par nodarbinātības, izglītības iespējām	86,8%
2	Profesionālo interešu izpēte	80,4%
3	Psiholoģiskā atbalsta sniegšana, iedrošināšana	77,9%
4	Spēju, zināšanu, prasmju noteikšana	77,8%
5	Profesionālās piemērotības noteikšana	77,7%
6	Karjeras galveno jomu noteikšana	76,0%
7	Informēšana par profesiju nozarēm un profesiju iezīmēm	74,8%
8	Individuālo īpatnību noteikšana	69,6%
9	Vērtību izpēte	64,9%
10	Karjeras ceļu nospraušana	64,0%

Pētījuma dati liecina, ka bezdarbnieki, kuri karjeras konsultāciju ir saņēmuši pēdējo 2 nedēļu laikā, konsultāciju laikā vēlas visvairāk saņemt tieši tādu veidu palīdzību, kādu viņi konsultāciju laikā saņem vismazāk – aptuveni puse visu respondentu ir norādījuši, ka vēlētos, lai karjeras konsultants viņiem palīdzētu nospraust karjeras ceļus (53,3%), noteikt individuālās īpatnības (50,0%) un izpētīt vērtības (48,9%).

4.3. tabula. Vēlamā karjeras konsultanta palīdzība.

1	Karjeras ceļu nospraušana	53,3%
2	Individuālo īpatnību noteikšana	50,0%
3	Vērtību izpēte	48,9%
4	Profesionālās piemērotības noteikšana	45,0%
5	Informēšana par profesiju nozarēm un profesiju iezīmēm	44,3%
6	Karjeras galveno jomu noteikšana	43,4%
7	Spēju, zināšanu, prasmju noteikšana	42,7%
8	Profesionālo interešu izpēte	36,5%
9	Informēšana par nodarbinātības, izglītības iespējām	34,7%
10	Psiholoģiskā atbalsta sniegšana, iedrošināšana	29,4%

Aptuveni divas trešdaļas visu respondentu (63,3%) nav izmantojuši nevienu no karjeras konsultanta ieteiktajiem pakalpojumiem. Turklāt nav novērojamas statistiski nozīmīgas atšķirības atbildēs atkarībā no karjeras konsultanta apmeklējumu skaita – nevienu karjeras konsultanta ieteikto pakalpojumu nav izmantojuši 66,5% bezdarbnieku, kuri konsultāciju ir saņēmuši vienu reizi, bet 60,1% to, kuri konsultācijas ir saņēmuši 2 un vairāk reizes.

Tie bezdarbnieki, kuri ir izmantojuši kādu no karjeras konsultanta ieteiktajiem pakalpojumiem, visbiežāk ir izmantojuši apmācību pasākumus – šādu atbildi sniegusi aptuveni viena trešā daļa (34,1%) to bezdarbnieku, kuri ir izmantojuši kādu no karjeras konsultanta ieteiktajiem pakalpojumiem.

4.4. tabula. Izmantotie pakalpojumi, kurus ieteicis karjeras konsultants.

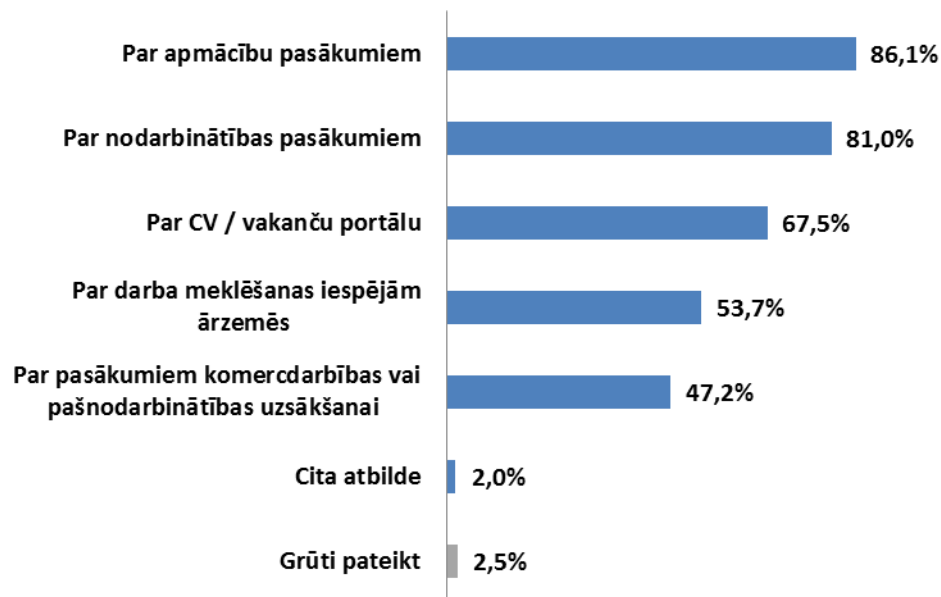
	Skaitis	Procenti
Apmācību pasākumi, kursi	91	34,1
CV, motivācijas vēstules sastādīšana	65	24,4
Piedāvāja darba iespējas, vakances	35	13,2
Lekcijas, semināri	19	7,1
Profesionālās piemērotības noteikšana	19	7,0
Psiholoģiskā palīdzība, psihologa konsultācija	14	5,3
Konsultācijas (jurista, kā meklēt darbu u.tml.)	14	5,2
Darba meklēšanas portālu saraksts	14	5,1
Algotie pagaidu sabiedriskie darbi, subsidētais darbs	12	4,4
Pasākumi jauniešiem	4	1,6
Cita atbilde	3	1,3

Bāze: tie respondenti, kuri ir izmantojuši kādu karjeras konsultanta ieteikto pakalpojumu; (n=278).

Dominējošais vairākums bezdarbnieku (84,7%), kuri karjeras konsultāciju ir saņēmuši pēdējo 2 nedēļu laikā, uzskata, ka konsultāciju laikā karjeras konsultants tos ir informējis par pieejamajiem NVA pakalpojumiem bez vaicāšanas (2,9% par pakalpojumiem interesējās paši, bet 7,9% uzskata, ka par pieejamajiem NVA pakalpojumiem netika informēti vispār).

Visbiežāk bezdarbnieki, kuri karjeras konsultāciju ir saņēmuši pēdējo 2 nedēļu laikā, karjeras konsultācijas laikā ir saņēmuši informāciju par apmācību pasākumiem (86,1%) un nodarbinātības pasākumiem (81,0%), savukārt 67,5% respondentu ir bijuši informēti par CV/vakanču portālu, 53,7% par darba meklēšanas iespējām ārzemēs, bet aptuveni katrs otrais respondents norādījis, ka karjeras konsultants ir informējis par pasākumiem komercdarbības vai pašnodarbinātības uzsākšanai (47,2%).

4.5. attēls. Pakalpojumi, par kuriem informējis karjeras konsultants konsultāciju laikā.



Bāze: tie respondenti, kuri konsultācijas laikā ir saņēmuši informāciju par pakalpojumiem; (n=886).

Vairāk par pusi visu bezdarbnieku (60,1%), kuri karjeras konsultāciju ir saņēmuši pēdējo 2 nedēļu laikā, uzskata, ka karjeras konsultācija tiem palīdzēs atrast darbu (no tiem 20,7% uzskata, ka noteikti palīdzēs, 39,4% uzskata, ka, iespējams, palīdzēs). Lielāks optimisms saistībā ar karjeras konsultāciju palīdzību darba atrašanās vērojams vecuma grupā 15 – 24 gadi (72,7% uzskata, ka karjeras konsultācija noteikti vai, iespējams, palīdzēs), savukārt bezdarbnieki vecumā no 55 līdz 64 gadiem ir visskeptiskākie – tikai 47,49% atzīst, ka karjeras konsultācija viņiem noteikti vai, iespējams, palīdzēs atrast darbu.

Saskaņā ar kvalitatīvā pētījuma rezultātiem, pozitīvos ieguvumus no karjeras konsultācijas vairāk saskata gados jaunākie respondenti, kuri bez darba ir īsāku laiku. Savukārt, kritiski konsultācijas rezultātus vērtē dalībnieki, kuri ir pirmspensijas vecumā, un jau ilgstoši atrodas bezdarba situācijā.

Galvenais ieguvums, ko atzīst vairākums pētījuma dalībnieku, ir praktiskā palīdzība CV un motivācijas vēstules sagatavošanā. To minēja vairākums respondentu gan latviešu, gan krievu grupās. Krievu grupās daži minēja, ka karjeras konsultants ir palīdzējis pārtulkot CV latviešu valodā.

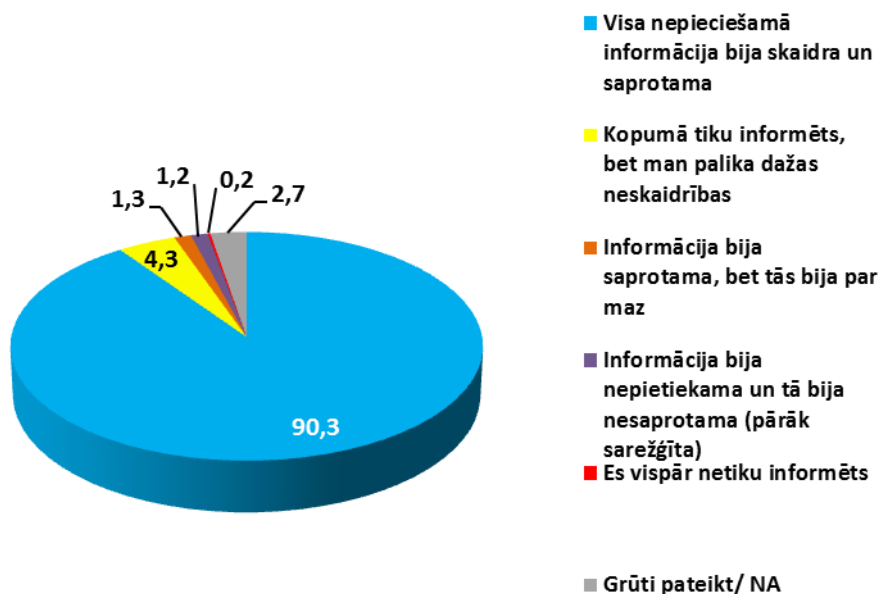
Pozitīvie ieguvumi ir arī karjeras konsultanta sniegtā informācija par dažādiem kursiem, kuri varētu būt noderīgi NVA klientam, par iespējām, kur meklēt darbu, kādus portālus labāk izmantot, pārkvalifikācijas iespējām utt.

Tomēr tika izteiktas arī vairākas kritiskas iebildes par karjeras konsultanta darba lietderību, kā, piemēram, to, ka testi nav pieejami krievu valodā. Tāpat diskusijās tika pārstāvēts viedoklis, ka no testiem nav nekāda liela jēga, jo NVA klienti, īpaši tie, kuri ir gados, uzskata, ka paši pietiekami labi sevi pazīst un neko jaunu tas viņiem vairs nevar dot.

KLIENTU APKALPOŠANAS PROCESA IZVĒRTĒJUMS

Gandrīz visi respondenti ir devuši augstu novērtējumu karjeras konsultanta sniegtās informācijas saprotamībai un 90,3% visu bezdarbnieku, kuri karjeras konsultāciju ir saņēmuši pēdējo 2 nedēļu laikā, atzīst, ka visa nepieciešamā informācija bija skaidra un saprotama. Turklāt šī jautājuma atbilžu sadalījumā nav vērojamas statistiski nozīmīgas atšķirības reģionālā, vecuma struktūras vai tautību griezumā.

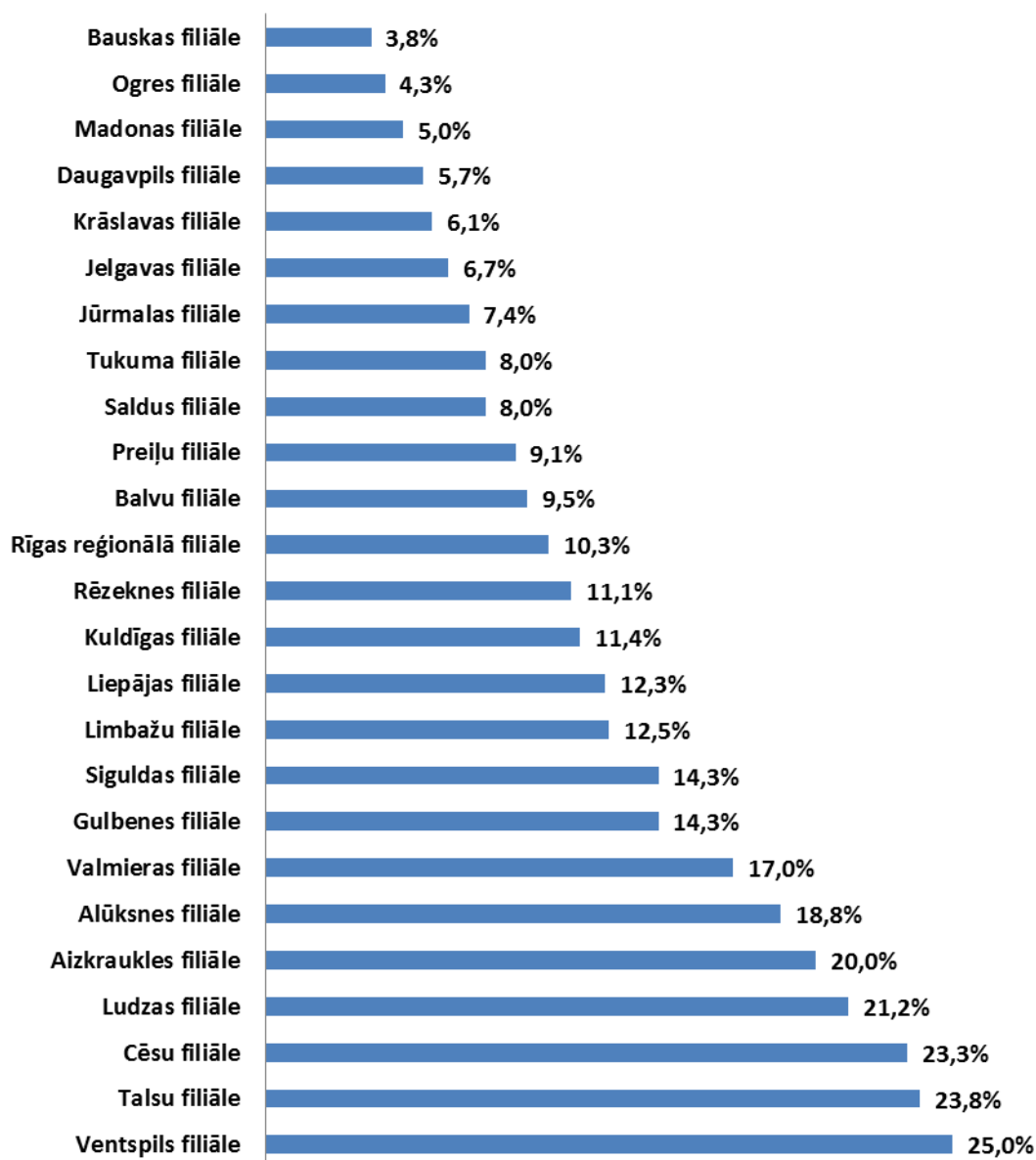
4.6. attēls. Karjeras konsultācijas laikā konsultanta sniegtās informācijas novērtējums (%).



Bāze: visi respondenti (N=1012).

Vidēji laiks, kuru aizņēma bezdarbnieka pēdējais karjeras konsultanta apmeklējums, ir 40 minūtes. Visbiežāk respondenti norādījuši laika intervālu no 46 līdz 60 minūtēm (29,1%) un no 16 līdz 30 minūtēm (24,8%). Jāatzīmē, ka 10,6% aptaujāto mērķa grupas pārstāvju atbildējuši, ka viņu pēdējās karjeras konsultācijas ilgums bijis tikai līdz 15 minūtēm. No visām NVA filiālēm tikai visi Dobeles, Jēkabpils un Valkas filiālēs reģistrētie bezdarbnieki atzinuši, ka pēdējais karjeras konsultanta apmeklējums bijis ilgāks par 15 minūtēm.

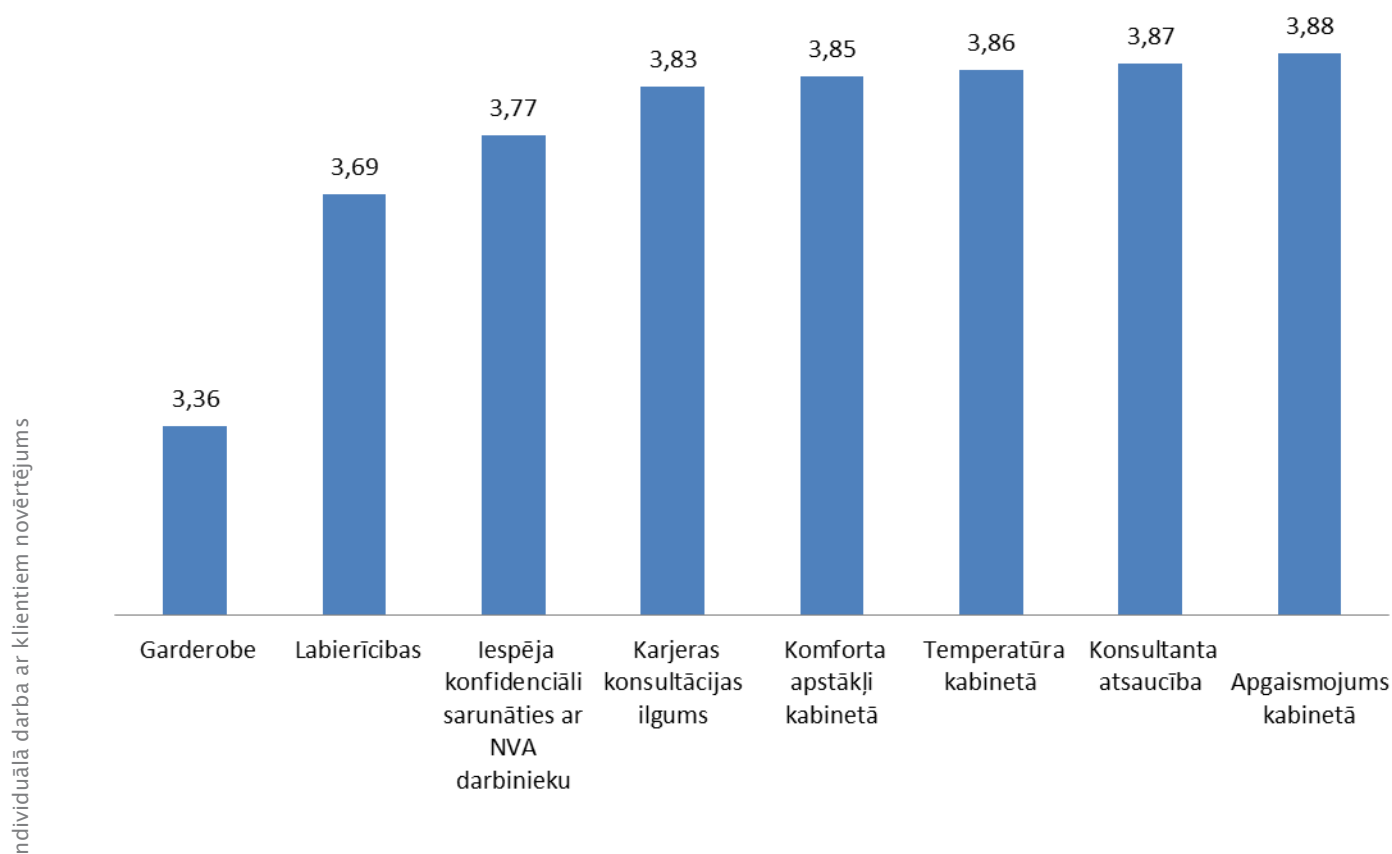
4.7 attēls. Bezdarbnieku skaits, kuru pēdējās karjeras konsultācijas ilgums bijis 15 minūtes un mazāk, pa filiālēm.



Bāze: visi respondenti (N=1012).

Vērtējot karjeras konsultācijas saņemšanas vietas darba apstākļus, dominējošais respondentu vairākums atzinis, ka viņus pilnībā vai drīzāk apmierina visi NVA darbības aspekti. Skalā no 1 līdz 4, kur 1 apzīmē vērtējumu „Pilnībā neapmierināts”, bet 4 apzīmē vērtējumu „Pilnībā apmierināts”, respondenti snieguši sekojošu vidējo vērtējumu šādiem NVA filiāles darbības aspektiem.

4.8. attēls. Karjeras konsultāciju norises vietas darba apstākļu novērtējums (bezdarbnieku, kuri pēdējo 2 nedēļu laikā apmeklējuši karjeras konsultantu, vērtējumu vidējās vērtības; min=1, max=4).



Bāze: visi respondenti (N=1012).

6,4% bezdarbnieku, kuri karjeras konsultāciju ir saņēmuši pēdējo 2 nedēļu laikā, šobrīd nav skaidra darbības plāna, kā meklēt darbu. Pētījuma dati liecina, ka vismazākais īpatsvars to respondentu, kuriem ir pilnīgi skaidrs darba meklēšanas darbības plāns, ir vecuma grupā no 55 līdz 64 gadiem (60,4%) un no 15 līdz 24 gadiem – 61,9% (salīdzinājumam vecumā no 25 līdz 34 gadiem ir 73,8% respondentu ar skaidru darbības plānu).

Ja NVA klientiem būtu iespēja izvēlēties saņemt informāciju par bezdarbniekiem un darba meklētājiem pieejamajiem NVA pakalpojumiem elektroniski vai klātienē NVA filiālē, tad vairākums (70,8%) bezdarbnieku, kuri karjeras konsultāciju ir saņēmuši pēdējo 2 nedēļu laikā, izvēlētos iespēju saņemt informāciju klātienē. Gados jaunāku respondentu vidū ir lielāks īpatsvars to, kuri informāciju vēlētos saņemt elektroniski – 35,0% vecuma grupā 15 – 24 gadi un 32,9% vecuma grupā 25 – 34 gadi. Pētījuma dati liecina, ka ievērojami lielāks skaits Rīgā (38,6%), Zemgalē (31,9%) un Pierīgā (30,3%) dzīvojošo mērķa grupas pārstāvju dotu priekšroku elektroniskai informācijas saņemšanai salīdzinot ar citiem reģioniem (Vidzemē 15,8%; Kurzemē 16,9%; Latgalē 19,7%).

Tie bezdarbnieki, kuri karjeras konsultāciju ir saņēmuši pēdējo 2 nedēļu laikā un kuri dotu priekšroku saņemt informāciju elektroniski, visvairāk vēlētos saņemt informāciju par brīvajām darbavietām un darba piedāvājumiem, kā arī par NVA apmācību pasākumiem.

Kvalitatīvā pētījuma dalībnieki uzskata, ka tie NVA klienti, kuri ir motivēti atrast darbu, karjeras konsultācijas novērtē pozitīvi kā papildus palīdzību. Savukārt skeptiski noskaņotie neredz jēgu karjeras konsultācijām – īpaši pirmspensijas vecuma grupā. Tiek izteikti viedokļi, ka vienīgais, ko šajā situācijā ir palīdzējis karjeras konsultants, ir ieteikums izņemt personas kodu no CV, lai slēptu vecumu.

Arī NVA klienti bez latviešu valodas zināšanām karjeras konsultanta darbā neredz lielu atbalstu uzskatot, ka karjeras konsultants spēj tikai informēt par latviešu valodas kursiem un pēc klienta vēlēšanās datorsistēmā pierakstīt klientu uz tiem.

Nesen bez darba palikušie daudz pozitīvāk raugās uz sadarbību ar karjeras konsultantu. No diskusijās teiktā var secināt, ka par vērtīgu un noderīgu tiek atzīta tieši praktiska palīdzība CV izveidošanā, bet jo īpaši motivācijas vēstules uzrakstīšanā.

Runājot par pašu darba meklēšanas procesu, karjeras konsultanta rīcībā ir tie paši brīvo darbavietu meklēšanas portāli, kurus NVA klienti paši arī izmanto. NVA klientiem būtu nepieciešams, ja karjeras konsultanta rīcībā būtu rīki, kuri nav pieejami viņiem vai kādas papildus iespējas ar norādēm, kur un kā meklēt darbu.

Daži no pētījuma dalībniekiem min, ka būtu vēlējušies pildīt psiholoģiskos testus, lai noskaidrotu, kāds darbs viņiem atbilst pēc viņu psiholoģiskā portreta, taču tie netika piedāvāti. Tajā pašā laikā bija dalībnieki, kuri pastāstīja, ka šādi testi ir pieejami mājas lapā un to šiem NVA klientiem bija ieteicis karjeras konsultants, jo to izpilde prasa daudz laika.

Pētījuma dalībnieki uzskata, ka informācijas saņemšana no NVA par pieejamajām vakancēm nav nepieciešama, jo pārsvarā šie darba piedāvājumi atkārtojas un nekas jauns klāt nenāk. Kā labs vakanču meklēšanas portāls tiek nosaukts www.visidarbi.lv, kur visas vakances ir apkopotas vienuviet.

Diskusijas dalībnieki par aktuālu uzskata informāciju, kas saistās ar nākamajiem Nodarbinātības valsts aģentūras aģenta vai karjeras konsultanta apmeklējumiem un par kursiem, un izsaka vēlmi, ka šāda veida informācija varētu tikt nosūtīta NVA klientiem ar e-pasta palīdzību.

Reģistrēšanās elektroniski par bezdarbnieku tiek uztverta dažādi, un tas ir atkarīgs no interneta pieejas konkrētajai vietai – ja Rīgā ar to problēmu nav, tad attālākos Latvijas nostūros ar pieeju internetam ir problēmas un tas apgrūtinātu šādu reģistrāciju. Pētījuma dalībnieki uzskata, ka tomēr būtu jā saglabā arī saruna ar NVA darbinieku, taču internetā varētu būt pieejama iespēja reģistrēties, lai iegūtu bezdarbnieka statusu.

Pētījuma dalībnieki izsaka viedokli, ka NVA interneta mājas lapā ir grūti orientēties, jo tā ir sarežģīta. Nedaudz to atvieglo funkcija „lapas karte”, ar kuras palīdzību var atrast nepieciešamās sadaļas.

5. SECINĀJUMI UN IETEIKUMI

Vairākums bezdarbnieku un darba meklētāju izvēlas pieteikties reģistrācijai NVA, lai iegūtu bezdarbnieka vai darba meklētāja statusu, personiski ierodoties NVA filiālē, un tikai nenožīmīgs skaits potenciālo klientu, piesakoties reģistrācijai NVA, lai iegūtu bezdarbnieka vai darba meklētāja statusu, ir izmantojis telefonu vai e-pastu. Pieteikšanās veids statistiski nozīmīgi neatšķiras ne reģionāli, ne pēc vecuma vai tautības pazīmes.

Tikko reģistrējušies bezdarbnieki un darba meklētāji uzskata, ka nav pietiekoši daudz informācijas par iespējām reģistrācijai pieteikties pa telefonu, tādēļ nepieciešams informācijas izplatīšanai par iespējām iepriekš pieteikties reģistrācijai pievērst pastiprinātu uzmanību, iespējams, piesaistot sociālos dienestus un citus pašvaldību resursus.

Gandrīz visi tikko NVA reģistrējušies bezdarbnieki un darba meklētāji uzskata, ka, piesakoties reģistrācijai, ir saņēmuši pilnu informāciju par reģistrācijai nepieciešamajiem dokumentiem. Nedaudz mazāku pārliecību par to, ka saņemta pilna informācija, pauž krievvalodīgie klienti, kas liecina, ka tiem NVA klientiem, kuri nepārvalda valsts valodu, nepieciešama papildus uzmanība.

Vairākums NVA klientu ir reģistrējušies NVA bezdarbnieka vai darba meklētāja statusa iegūšanai tajā pašā dienā, kad ir pieteikušies reģistrācijai. Visīsākais laiks no pieteikšanās brīža reģistrācijai līdz faktiskajai reģistrācijai jāpavada Talsu, Jūrmalas, Jēkabpils un Limbažu filiālēs. Savukārt, salīdzinoši biežāk kā citās filiālēs, potenciālajiem bezdarbniekiem un darba meklētājiem Alūksnes, Tukuma, Gulbenes un Siguldas filiālēs līdz faktiskajai reģistrācijai NVA no pieteikšanās reģistrācijai brīža ir jāgaida vairāk kā viena nedēļa.

Klientiem, ierodoties NVA filiālēs, ir grūti orientēties un atrast vajadzīgo kabinetu, tādēļ NVA filiālēs, kurās nav izvietotas precīzas norādes uz kabinetiem, nepieciešams tādas izvietot.

Vairākumam potenciālo klientu ir jāgaida rindās uz pieņemšanu pie NVA darbinieka, bet aptuveni katrs trešais tikko reģistrējies bezdarbnieks vai darba meklētājs (Rīgas reģionālajā filiālē – katrs otrais) reģistrācijai statusa iegūšanai ir gaidījis rindā ilgāk par 10 minūtēm.

Iepriekšēja pierakstīšanās reģistrācijai samazina nepieciešamību gaidīt rindās, īpaši, ja telefoniski klienti tiek brīdināti par rindu iespējamību. Telefoniski piesakoties uz reģistrāciju, tiek noteikts konkrēts ierašanās laiks, bet reizēm cilvēki tiek brīdināti, ka iespējamās rindas liela klientu skaita dēļ. Tomēr lielais NVA klientu skaits, kuri nav izmantojuši iespēju telefoniski pieteikties vizītei NVA, liecina par to, ka nepieciešams lielāku uzmanību pievērst iespējam informēt potenciālos un esošos NVA klientus par iepriekšēju pierakstu, piem. īpaši izceļot šo informāciju NVA mājas lapā.

Ņemot vērā, ka ne visās filiālēs ir iespējams pieteikties telefoniski un izvairīties no rindām, būtu nepieciešama elektroniskā rindas uzskaites sistēma (līdzīgi kā bankās, pastā u.c.).

Biežāk minētais reģistrācijas ilgums bezdarbnieka vai darba meklētāja statusa iegūšanai ir 15 minūtes. Ilgāku laiku (20 – 30 minūtes) aizņem citu tautību pārstāvju reģistrācija, kas, iespējams, saistīts ar valodas barjerām.

NVA klienti ir apmierināti ar reģistrācijas procesu un tā ilgumu, lai gan salīdzinoši vairāk neapmierinātību ir izteikuši Rīgas reģionālās filiāles klienti un citu tautību klienti.

Elektronisku reģistrāciju bezdarbnieka vai darba meklētāja statusa iegūšanai atbalsta aptuveni trešā daļa NVA klientu. Vislielākais atbalsts vērojams Rīgā un vecuma grupā no 15 līdz 24 gadiem, vismazākais – Kurzemē un vecuma grupā no 55 līdz 64 gadiem.

Lai arī nozīmīga daļa NVA klientu atbalsta iespēju reģistrēties par bezdarbnieku vai darba meklētāju elektroniski, tomēr dominē uzskats, ka pēc elektroniskās reģistrācijas tālākās formalitātes jākārto klātienē NVA filiālē.

Tikai aptuveni puse tikko reģistrējušos bezdarbnieku pilnībā izprot IDMP nozīmi. Salīdzinoši vislabāk IDMP nozīmi izprot tikko reģistrējušies NVA klienti vecumā no 25 līdz 34 gadiem un krievu tautības klienti.

Arī bezdarbniekiem ar statusu 7 un vairāk mēneši nav pietiekami skaidrs, kas ir individuālais darba meklēšanas plāns. Daļa no pētījuma dalībniekiem neatšķir IDMP no Darba meklējumu dienasgrāmatas, un pat pēc IDMP demonstrācijas nav pārliecināti, vai viņiem tāds ir.

Lai gan vairākums tikko reģistrējušos bezdarbnieku uzskata, ka IDMP sastādīšanas laikā NVA darbinieks tos ir informējis par pieejamajiem NVA pakalpojumiem, gandrīz visās NVA filiālēs (izņemot Madonas un Saldus filiāles) ir daļa bezdarbnieku, kuri šādu informāciju nav saņēmuši – visvairāk Ventspils, Jēkabpils, Gulbenes un Jūrmalas filiālēs. Minētie dati liecina, ka NVA darbiniekiem pastiprināti jāskaidro IDMP nozīmi un lomu darba atrašanā bezdarbniekiem un darba meklētājiem gan reģistrācijas procesā, gan turpmākajā IDMP pārbaudes procesā.

Visbiežāk IDMP sastādīšanas laikā NVA darbinieks informē par NVA īstenotajiem apmācību pasākumiem, nedaudz retāk par nodarbinātības pasākumiem, karjeras konsultācijām, CV/Vakanču portālu, un visretāk par pasākumiem komercdarbības vai pašnodarbinātības uzsākšanas atbalstam, kā arī par darba meklēšanas iespējām ārzemēs.

Arī reģistrētajiem bezdarbniekiem un darba meklētājiem, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, visvairāk no visiem NVA īstenotajiem pasākumiem NVA darbinieki ir piedāvājuši izmantot apmācību pasākumus, nedaudz retāk algotos pagaidu sabiedriskos darbus un darbā iekārtošanas pakalpojumus – nosūtīšanu uz uzņēmumiem, kuriem nepieciešami darbinieki.

Nedaudz mazāk par pusi visu bezdarbnieku un darba meklētāju, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, ir izmantojuši apmācību pasākumus. Karjeras konsultācijas ir otrais visvairāk izmantotais NVA pakalpojums, bet gandrīz katrs trešais ir piedalījies algoto pagaidu sabiedrisko darbu pasākumā. Vismazāk bezdarbnieku un darba meklētāju, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, ir izmantojuši nodarbinātības pasākumus jauniešiem un subsidētās nodarbinātības pasākumus. Savukārt ceturtā daļa bezdarbnieku un darba meklētāju, kuriem

šāds statuss ir 7 un vairāk mēnešu, nav izmantojuši nevienu NVA piedāvāto pasākumu vai pakalpojumu.

Tos pasākumus, kurus bezdarbnieki un darba meklētāji, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, ir izmantojuši vismazāk šīs mērķa grupas pārstāvji arī visvairāk gribētu izmantot – aptuveni puse gribētu piedalīties pasākumā apmācība pie darba devēja un subsidētās nodarbinātības pasākumos, bet nedaudz mazāks skaits nodarbinātības pasākumos jauniešiem. Tāpat ievērojams skaits bezdarbnieku un darba meklētāju, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, gribētu piedalīties organizētās tikšanās un sapulcēs ar darba devējiem. Savukārt apmācību pasākumos vēlētos piedalīties tikai 14% bezdarbnieku un darba meklētāju, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu.

Salīdzinot pētījumu datus par NVA pakalpojumiem, kurus NVA darbinieki ir piedāvājuši, pakalpojumiem, kurus bezdarbnieki un darba meklētāji, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, ir izmantojuši un pakalpojumus, kurus minētās grupas bezdarbnieki un darba meklētāji nav izmantojuši, bet vēlētos izmantot, veidojas sakarība, ka tos pakalpojumus, kurus klienti vēlētos izmantot, NVA darbinieki dažādu iemeslu dēļ nepiedāvā. Minētie dati liecina par to, ka NVA darbiniekiem jāpievērš pastiprināta uzmanība klientu vajadzību izpētei.

Tikai katram desmitajam bezdarbniekam un darba meklētājam, kuram statuss ir 7 un vairāk mēnešu, NVA darbinieki pēdējo 7 mēnešu laikā ir piedāvājuši kādu pakalpojumu, kura rezultātā dotās mērķa grupas pārstāvis ir uzaicināts uz interviju ar darba devēju. Visbiežāk tas noticis pēc tam, kad NVA darbinieks piedāvājis vakanci un tikšanos ar darba devēju. Ņemot vērā, ka darbā iekārtošanās pakalpojumu (nosūtīšanu uz uzņēmumiem, kuriem nepieciešami darbinieki) NVA aģents ir piedāvājis pusei visu bezdarbnieku un darba meklētāju, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, jāsecina, ka lielākajai daļai dotās mērķa grupas pārstāvju šis pakalpojums dažādu iemeslu dēļ ir izrādījies nederīgs (piem., aptuveni pusei piedāvāts darbs, kas neatbilst klienta profesionālajām prasmēm un / vai izglītībai).

Tikai Aizkraukles, Alūksnes, Balvu, Krāslavas, Limbažu, Madonas, Preiļu un Tukuma filiālēs visi reģistrējušies bezdarbnieki IDMP sastādīšanas laikā ir informēti par bezdarbnieka pienākumiem un tiesībām. Pārējās NVA filiālēs daļa tikko reģistrēto bezdarbnieku šādu informāciju nav saņēmuši – visvairāk Gulbenes un Jūrmalas filiālēs.

Lai gan nospiedošais vairākums bezdarbnieku, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, uzskata, ka IDMP pārbaudes laikā ir tikuši informēti par bezdarbnieka tiesībām un pienākumiem, jāatzīmē, ka gandrīz katrs desmitais bezdarbnieks, kuram statuss ir 7 un vairāk mēnešu, uzskata, ka šādu informāciju nav saņēmis. Tikai 3 NVA filiālēs – Gulbenes, Limbažu un Saldus filiālēs visi reģistrētie minētās grupas bezdarbnieki uzskata, ka ir saņēmuši informāciju par bezdarbnieka tiesībām un pienākumiem.

Aptuveni katrs otrais tikko reģistrējies bezdarbnieks uzskata, ka IDMP tam noteikti vai, iespējams, palīdzēs atrast darbu (jaunieši vecumā no 15 līdz 24 gadiem biežāk kā citu vecuma grupu pārstāvji). Līdzīga aina ir novērojama arī to bezdarbnieku vidū, kuriem šāds statuss ir 7 un vairāk mēnešu.

Kritiskā attieksme pret to, ka IDMP varētu būt spēcīgs motivētājs, lai meklētu darbu tiek skaidrota ar to, ka tas, cik lielā mērā individuālais darba meklēšanas plāns var palīdzēt darba meklēšanas procesā, ir atkarīgs no paša cilvēka un sadarbības ar NVA darbinieku.

Savukārt IDMP pārbaudes laikā NVA darbinieks pieprasījis uzrādīt pašu IDMP tikai četrām piektdaļām to bezdarbnieku un darba meklētāju, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu. Tāpat vidēji tikai katram trešajam bezdarbniekam, kuram statuss ir 7 un vairāk mēnešu, IDMP pārbaudes laikā NVA aģents pārbaudīja papildus dokumentus (CV, e-pasta izdrukas u.c.), kuri apliecina darba meklēšanu.

Vairāk kā puse bezdarbnieku un darba meklētāju, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, uzskata, ka nodarbinātības aģenta apmeklējuma laikā viņiem nav piedāvātas darba iespējas atbilstoši viņu profesionālajām prasmēm un/vai izglītībai, savukārt katrs trešais uzskata, ka šādas iespējas viņiem ir piedāvātas. Pētījuma dati liecina, biežāk darba iespējas atbilstoši profesionālajām prasmēm un/vai izglītībai ir piedāvātas gados jaunākiem bezdarbniekiem un darba meklētājiem (vecuma grupās 15–24 gadi un 25–34 gadi), bet retāk gados vecākiem bezdarbniekiem un darba meklētājiem (vecuma grupās 45–54 gadi un 55–64 gadi).

Tikko reģistrējušies klienti augstu novērtē reģistrācijas laikā sniegtās informācijas saprotamību, tomēr kritiski vērtē NVA darbinieku atsaucību paskaidrojot, kāpēc tiek ievākta reģistrācijai nepieciešamā informācija – katrs piektais tikko reģistrējies bezdarbnieks vai darba meklētājs nekādus paskaidrojumus nav saņēmis (katrs ceturtais vecuma grupā no 55 līdz 64 gadiem). Nav novērota neviena NVA filiāle, kurā visiem klientiem būtu paskaidrots, kādēļ tiek ievākta reģistrācijai nepieciešamā informācija. Šajā ziņā visnegatīvākā situācija ir Aizkraukles, Madonas un Talsu filiālēs.

Tie bezdarbnieki un darba meklētāji, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, kopš reģistrēšanās NVA, visbiežāk ir saskārušies ar tādām grūtībām, kā gaidīšana rindās NVA, nelaipni un neatsaucīgi NVA darbinieki un novecojusi, neprecīza informācija par brīvajām darbavietām. Savukārt ar tādām iespējamajām grūtībām, kā darbinieku zināšanu trūkums par pakalpojumiem, kurus piedāvā NVA, neērts NVA filiāles darba laiks, neērts NVA filiāles telpu iekārtojums un slikts to tehniskais stāvoklis, neērts informācijas par NVA pakalpojumiem un bukletu izvietojums telpā, sarežģīts, grūti uztverams, nepilnīgs NVA informatīvo materiālu saturs, paskaidrojumu trūkums par NVA lietotajiem pakalpojumu apzīmējumiem/nosaukumiem, neizpildīti NVA darbinieku solījumi un vispārējs informācijas trūkums par Aģentūras pakalpojumiem kopumā bezdarbnieki un darba meklētāji, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, kopš reģistrēšanās NVA nav saskārušies tikpat kā nemaz.

Reģistrācijas procesa laikā NVA darbinieki ir piedāvājuši darba iespējas atbilstoši klientu profesionālajām prasmēm un/vai izglītībai pusei respondentu (nedaudz biežāk darba iespējas piedāvātas gados jaunākiem klientiem vecumā no 15 līdz 24 gadiem un vecumā no 24 līdz 34 gadiem).

Bezdarbnieki un darba meklētāji, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, kritiski vērtē apmācības, kurās tiek apgūta kāda profesija, jo problēmas rada nepietiekamās prakses

iespējas. Lai pēc kursu pabeigšanas sekmīgi atrastu darbu ir vajadzīga daudz ilgāka prakse, nekā tā tiek piedāvāta apmācību laikā. Rezultātā tiek ieguldīti lieli naudas līdzekļi, lai veiktu apmācību, bet netiek pievērsta uzmanība tam, cik viegli vai grūti kursu beidzējiem atrast darbu. Tāpat negatīvi tiek vērtēts tas, ka, lai tiktu uz kursiem, ir ļoti ilgi jāgaida – 5 un vairāk mēnešu.

Daļa no pētījuma dalībniekiem atzīst, ka nav pietiekami informēti par pakalpojumiem, kurus piedāvā NVA, piemēram, vairāki pētījuma dalībnieki pētījuma laikā pirmo reizi dzirdēja par dažādām subsidēto darbavietu programmām.

Vidēji laiks, kuru aizņēma bezdarbnieku un darba meklētāju, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu, pēdējais NVA nodarbinātības aģenta apmeklējums ir 15 minūtes. Visbiežāk respondenti norādījuši laika intervālu no 11 līdz 15 minūtēm un no 6 līdz 10 minūtēm. Jāatzīmē, ka aptuveni katram desmitajam minētās mērķa grupas pārstāvim pēdējais NVA nodarbinātības aģenta apmeklējums no ienākšanas kabinetā līdz izešanai no tā aizņēmis tikai līdz 5 minūtēm.

Pabeidzot reģistrācijas procesu, tikai niecīgai daļai tikko reģistrējušos bezdarbnieku un darba meklētāju nav skaidra darbības plāna, kā meklēt darbu (NVA klienti vecumā no 55 līdz 64 gadiem biežāk kā citu vecuma grupu pārstāvji uzskata, ka tiem nav skaidra darbības plāna, kā meklēt darbu). Līdzīga aina ir novērojama arī to bezdarbnieku vidū, kuriem statuss ir 7 un vairāk mēnešu.

Pētījuma rezultāti liecina, ka NVA klienti nejūtas pietiekami informēti par pakalpojumiem un iespējām, ko viņam NVA varētu piedāvāt. Informācija, kuru pētījuma dalībnieki uzskata par noderīgu, ir vakanču un apmācību iespēju jaunumi, kuru tie labprāt saņemtu elektroniski vai ar īsziņas starpniecību (ērtāk, un ir lielāka iespēja, ka tā tiks izlasīta).

Vairākums no visiem NVA reģistrētajiem bezdarbniekiem, kuri pēdējo 2 nedēļu laikā ir apmeklējuši karjeras konsultantu, par karjeras konsultāciju iespējām ir uzzinājuši no NVA darbinieka reģistrācijas laikā, bet nedaudz vairāk par vienu trešdaļu šī mērķa grupas pārstāvju par šādu iespēju ir uzzinājuši no NVA aģenta individuālā darba meklētāja plāna pārbaudes laikā.

Aptuveni divas trešdaļas visu aptaujāto bezdarbnieku, kuri karjeras konsultantu apmeklējuši iepriekšējo divu nedēļu laikā, karjeras konsultantu ir apmeklējuši vienu reizi, bet katrs piektais karjeras konsultāciju pakalpojumu ir izmantojis divas reizes. Karjeras konsultanta apmeklējumu skaits korelē ar bezdarbnieka statusa ilgumu – tie NVA klienti, kuru bezdarbnieka statuss ir ilgāks par 1 gadu, karjeras konsultācijas ir izmantojuši vairāk salīdzinot ar tiem dotās mērķa grupas pārstāvju, kuri ir ieguvuši bezdarbnieka statusu pēdējo 6 mēnešu laikā.

Saskaņā ar pētījuma datiem puse ilgstošo bezdarbnieku karjeras konsultantu ir apmeklējuši tikai vienu reizi. Reģionālā griezumā lielākais īpatsvars to ilgstošo bezdarbnieku, kuri karjeras konsultantu ir apmeklējuši tikai vienu reizi, ir reģistrējušies NVA filiālēs Rīgā un Latgalē.

Visbiežāk karjeras konsultants apmeklēts ar mērķi saņemt palīdzību CV, motivācijas vēstules sastādīšanā, kā arī palīdzību savas profesionālās piemērotības noteikšanā. Visretāk

bezdarbnieki apmeklējuši karjeras konsultācijas ar mērķi saņemt psiholoģiska rakstura palīdzību un palīdzību savu profesionālo ieceru saskaņošanā ar veselības stāvokli.

Dominējošais vairākums bezdarbnieku, kuri pēdējo 2 nedēļu laikā ir apmeklējuši karjeras konsultantu, ir apmierināti ar saņemto konsultāciju. Karjeras konsultācijas laikā visvairāk aptaujāto bezdarbnieku, kuri karjeras konsultāciju ir saņēmuši pēdējo 2 nedēļu laikā, ir saņēmuši informāciju par nodarbinātības un izglītības iespējām un palīdzību savu profesionālo interešu izpētē. Lai gan tikai 16,7% respondentu bija apmeklējuši karjeras konsultantu ar mērķi saņemt psiholoģisko palīdzību, to bija saņēmuši 77,9%. Jāpiebilst, ka karjeras konsultants var sniegt psiholoģisko palīdzību arī līdztekus cita veida palīdzībai un uz karjeras konsultanta sniegto palīdzību jāraugās kompleksi.

Pētījuma dati liecina, ka bezdarbnieki, kuri karjeras konsultāciju ir saņēmuši pēdējo 2 nedēļu laikā, konsultāciju laikā vēlas visvairāk saņemt tieši tādu veidu palīdzību, kādu viņi konsultāciju laikā saņem vismazāk – aptuveni puse visu respondentu ir norādījuši, ka vēlētos, lai karjeras konsultants viņiem palīdzētu nospraust karjeras ceļus, noteikt individuālās īpatnības un izpētīt vērtības.

Visbiežāk bezdarbnieki, kuri karjeras konsultāciju ir saņēmuši pēdējo 2 nedēļu laikā, karjeras konsultācijas laikā ir saņēmuši informāciju par apmācību pasākumiem, nodarbinātības pasākumiem un CV/vakanču portālu, bet aptuveni katrs otrais par darba meklēšanas iespējām ārzemēs un par pasākumiem komercdarbības vai pašnodarbinātības uzsākšanai.

Vidēji laiks, kuru aizņēma bezdarbnieka pēdējais karjeras konsultanta apmeklējums, ir 40 minūtes. Visbiežāk respondenti norādījuši laika intervālu no 46 līdz 60 minūtēm un no 16 līdz 30 minūtēm.

Vairāk par pusi visu bezdarbnieku, kuri karjeras konsultāciju ir saņēmuši pēdējo 2 nedēļu laikā, uzskata, ka karjeras konsultācija tiem palīdzēs atrast darbu. Pozitīvos ieguvumus no karjeras konsultācijas vairāk saskata gados jaunākie respondenti, kuri bez darba ir īsāku laiku. Savukārt, kritiski konsultācijas rezultātus vērtē dalībnieki, kuri ir pirmspensijas vecumā, un jau ilgstoši atrodas bezdarba situācijā. Dažādu bezdarbnieku grupu atšķirīgie karjeras konsultāciju vērtējumi liecina par profilēšanas nepieciešamību.

Karjeras konsultanta darbības pilnveidošanai būtu nepieciešams veidot individuālu pieeju katram klientam, vairāk piedāvāt praktiskus ieteikumus, piemēram, kā veidot CV, kā runāt ar darba devēju utt., kā arī vairāk palīdzēt pirmspensijas vecuma cilvēkiem, t.sk., piemēram, veidot sadarbību ar personāla atlases uzņēmumu darbiniekiem.