

Sisekaitseakadeemia sisekliendi rahulolu uuring 2018

**Teostaja: Tripod
Meelis Pihlamäe
Mait Metelitsa
Maria Veltmann**

Uuringu eesmärk

Universaalse ankeediga kaardistada üksustevahelise koostöö sujuvust SKA-s:

TUGEVUSED: sama ankeet kõikide osakondade lõikes võimaldab võrrelda üksuste tagasisidet kogu organisatsioonis. Lisaks tekib võimalus joonistada osakonna raportites välja iga väite lõikes koostöövõrgustik (minu üksusele hinnangute andjad koos minu osakonnalt tagasiside saajatega samal joonisel);

PUUDUSED: eelkõige avatud kommentaaride põhjal on ankeedi väiteid tajutud liiga üldisena, et anda teisele osakonnale tööspetsiifikat arvestavat tagasisidet.

Hinnata paralleelselt iga teema olulisust ja rahulolu kirjeldatuga – võimaldab seada arenguvajaduste maatriksite abil selgemaid arenguprioriteete.

Uuringu protseduur ja metoodika

Ankeedi esimeses osas paluti igal vastajal valida 26 SKA üksuse seast kolm või enam gruppi, keda hinnata organisatsiooni sisekliendi seisukohast;

ankeedi esimene osa koosnes viiest alaskaalast: *uuenduslikkus ja initsiatiivikus (UUE.K); koostööle orienteeritud hoiakud (KOS.K); toimiv infovahetus ja sõnumite selgus (INFO.K); tõhus ajakasutus (AJA.K) ning sisuline pädevus ja töö kvaliteet (KVAL.K);*

iga vastaja hindas uuringus **mitut organisatsioonisisest koostööpartnerit**;

ankeedi teises osas paluti tagasiside anda **sisekliendile teenuse osutaja seisukohast**;

uuringu väljund SKA-le: koondraport; kommentaaride koondraport, mis seob avatud kommentaaride vormis tagasisidet numbriliste hinnangutega ning **detailsed üksuseraportid**.

Valimi üldkirjeldus



Saadud hinnangukordade arvud - üldised grupid

Hinnanguid saanud osakonnad	N	iga päev (%)	paar korda nädalas (%)	üks kord nädalas (%)	paar korda kuus (%)	üks kord kuus (%)	harvem (%)
Haldusosakonna koondtagasiside	93	15%	28%	19%	22%	2%	14%
Üldosakonna koondtagasiside	76	7%	21%	20%	28%	11%	14%
Arendusosakonna koondtagasiside	62	3%	16%	18%	37%	10%	16%
Politsei- ja piirivalvekolledži koondtagasiside	43	21%	21%	21%	33%	2%	2%
Õppeosakonna koondtagasiside	42	19%	17%	21%	29%	7%	7%
Päästekolledži koondtagasiside	31	23%	32%	19%	19%	6%	0%
Rahandusosakonna koondtagasiside	26	8%	46%	23%	19%	0%	4%
Kommunikatsiooniosakonna koondtagasiside	24	4%	25%	17%	42%	0%	12%
Täiendusõppe keskus	16	0%	19%	12%	50%	6%	12%
Raamatukogu	14	0%	36%	14%	36%	7%	7%
Justiitskolledži koondtagasiside	12	25%	17%	17%	33%	0%	8%
Sisejulgeoleku instituudi koondtagasiside	11	0%	0%	0%	64%	18%	18%
Finantskolledž – õppekorralduse tugi	10	20%	0%	30%	40%	0%	10%
KOKKU	460	12%	23%	19%	30%	6%	11%

Antud hinnangukordade arvud

Hinnanguid andnud osakonnad	N	iga päev (%)	paar korda nädalas (%)	üks kord nädalas (%)	paar korda kuus (%)	üks kord kuus (%)	harvem (%)
Päästekolledž	77	9%	19%	18%	31%	12%	10%
Haldusosakond	67	16%	31%	16%	21%	6%	9%
Politsei- ja piirivalvekolledž	48	4%	23%	29%	33%	6%	4%
Keelekeskus	29	0%	7%	17%	41%	7%	28%
Justiitskolledž	23	17%	9%	26%	39%	0%	9%
Haldusosakond – kinnisvara haldamise tugi (sh koristustööd- ja remonditööd, tööruumide tagamine)	20	20%	25%	5%	10%	10%	30%
Sisejulgeoleku instituut	16	0%	12%	0%	56%	0%	31%
Finantskolledž	14	14%	7%	21%	36%	7%	14%
Rektori otsealluvus (nõunikud ja prorektorid)	14	36%	7%	36%	14%	7%	0%
Kommunikatsiooniosakond – sise- ja väliskommunikatsiooni tugi (sh turundus)	12	25%	33%	25%	17%	0%	0%
Õppeosakond – õppetöö koordineerimine ja õppearendustegevused (sh õppetegevuse kvaliteet, õppetöö korraldus, õppekavaarendus, vastuvõtt)	12	25%	33%	25%	0%	8%	8%
Täiendusõppe keskus	12	0%	25%	17%	33%	8%	17%
Rahandusosakond – raamatupidamise tugi	11	18%	36%	9%	36%	0%	0%
Üldosakond – dokumendihalduse tugi	11	18%	18%	36%	27%	0%	0%
Üldosakond – personalitöö tugi	10	0%	20%	30%	30%	0%	20%
Politsei- ja piirivalvekolledž – õppekorralduse tugi	10	20%	30%	10%	20%	0%	20%
Raamatukogu	9	22%	22%	0%	56%	0%	0%
Päästekolledž – täiendusõppe korraldamise tugi	9	0%	33%	11%	44%	0%	11%
Sisejulgeoleku instituut – õppekorralduse tugi	9	0%	11%	22%	44%	22%	0%
Arendusosakond – rahvusvahelistumise ja projektide tugi (sh rahvusvaheline koostöö, mobiilsus, arengudokumendid)	9	0%	22%	33%	44%	0%	0%
Arendusosakond – haridusinnovatsiooni tugi (sh digilahendused)	6	0%	17%	17%	33%	0%	33%
Rahandusosakond – finantsplaneerimise- ja analüüsi tugi	6	0%	17%	33%	50%	0%	0%
Haldusosakond – hangete korraldamise tugi	5	0%	100%	0%	0%	0%	0%
Päästekolledž – õppekorralduse tugi	5	20%	40%	0%	40%	0%	0%
Arendusosakond – IKT tugi	4	25%	50%	25%	0%	0%	0%
Finantskolledž – õppekorralduse tugi	3	0%	67%	0%	33%	0%	0%
Üldosakond – õigusteeninduse tugi	3	67%	0%	0%	33%	0%	0%
Õppeosakond – sporditegevuse tugi	3	0%	67%	33%	0%	0%	0%
Justiitskolledž – õppekorralduse tugi	3	0%	33%	0%	67%	0%	0%
KOKKU	460	12%	23%	19%	30%	6%	11%

Tähelepanekuid avatud kommentaaridest



Sisulised kommentaarid

Palju positiivset ja kiitvat tagasisidet – sageli mainitakse konkreetseid inimesi;

korduvalt kirjeldatud positiivseid arenguid;

arengukohana: probleemiga pöördumisel toimiva lahenduse saamine kiiresti ja esimesel korral, ootus koostööpartneri proaktiivsemale ja „väledamale“ suhtumisele. Baas väljendatud ootusele, et koostööpartner võtaks rohkem vastutust;

kitsa kompetentsiga töötajate ülekoormatus ja puudus ning töötajate vahetumine;

koostöö toimimiseks oodatakse rohkem pikemate plaanide tegemist ning ühiselt läbiräägitud otsuste langetamist;

olulistest muudatustest teavitamine võiks teatud puhkudel olla operatiivsem;

ootus, et toe pakkuja võtaks rohkem aega teiste poolte vajaduste ja ootuste mõtestamiseks;

arenguvõimalusena: probleemide avatum arutelu (avalikes/formaalsetes kanalites) ja üldise tagasiside andmisele orienteeritud koostöökultuuri edasine arendamine. Oodatakse nii positiivse kui ka arengukohti väljatoova tagasiside andmise arendamist ning omaalgatusliku tagasiside küsimise juurutamist.

Tagasiside metoodika ja üldkogumi moodustamise kohta

Uuringu aluseks olevat **ankeeti on paiguti kirjeldatud liiga üldisena**;

NB! Esile tuleb vajadus töötada avatud kommentaaridega põhjalikumalt edasi, sest üksustele omaseid koostöötahke on sageli kirjeldatud just kommentaarides;

kriitikat leevendab aga asjaolu, et **enamik avatud kommentaarides konkreetseid arengukohti väljatoovast tagasisidest käsitleb punkte, mis haakuvad laiemalt küsimustiku väidetes kirjeldatud teemadega**;

osaliselt ei teata, **mis rolli täitvad ametikohad ankeedis nimetatud SKA üksusesse kuuluvad** või kas teatud teenus (eriti selle haldus) on tellitud väljast või seda osutab organisatsioonisisene koostööpartner;

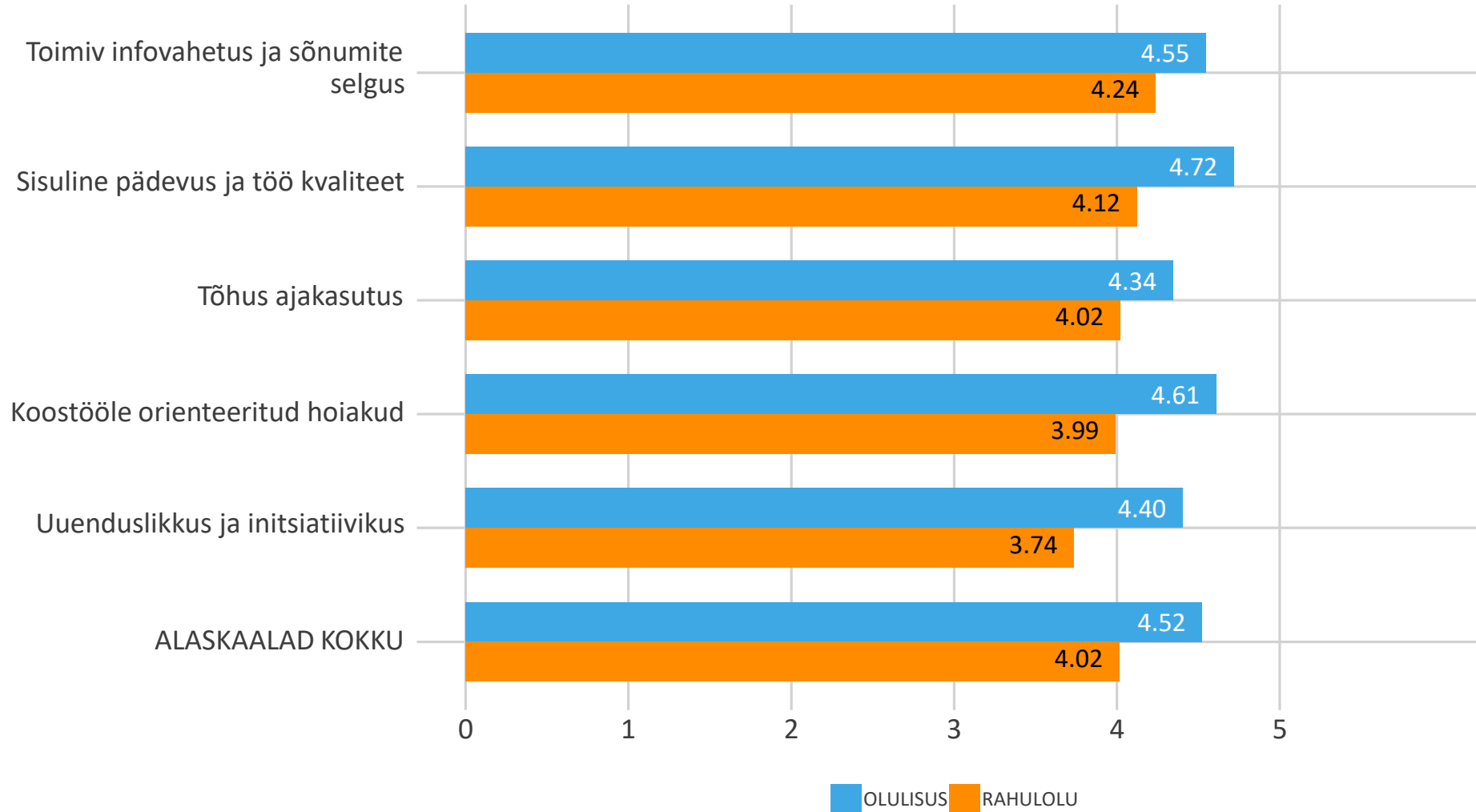
teatud juhtudel ei ole hinnanguid saanud üksused vastajate seisukohast võrdse kaaluga – teatud gruppide puhul hinnatakse vaid ühte kolleegi, teise gruppi kuulub aga mitu vastajat, kellega võib koostöö sujuda väga erineval tasemel.

SKA tulemused alaskaalade lõikes



Tulemused alaskaalade lõikes

Skaalade koondhinnangud



Alaskaalade hinnangud osakondades - olulisus

#N	Alaskaala	Arendusosakonna koondtagasiside	Finantskolledž – õppekorralduse tugi	Haldusosakonna koondtagasiside	Justiitskolledži koondtagasiside	Kommunikatsiooniosakonna koondtagasiside	Õppeosakonna koondtagasiside	Päästekolledži koondtagasiside	Politsei- ja piirivalvekolledži koondtagasiside	Raamatukogu	Rahandusosakonna koondtagasiside	Sisejulgeoleku instituudi koondtagasiside	Täiendusõppe keskus	Üldosakonna koondtagasiside	SKA kokku
KVAL.K	Sisuline pädevus ja töö kvaliteet	4.7	4.7	4.7	4.9	4.8	4.7	4.6	4.6	4.9	4.8	4.6	4.7	4.8	4.7
KOS.K	Koostööle orienteeritud hoiakud	4.6	4.5	4.5	4.7	4.7	4.8	4.6	4.5	4.9	4.5	4.5	4.6	4.7	4.6
INFO.K	Toimiv infovahetus ja sõnumite selgus	4.5	4.6	4.4	4.9	4.6	4.7	4.6	4.4	4.9	4.6	4.5	4.6	4.6	4.5
UUE.K	Uuenduslikkus ja initsiatiivikus	4.5	4.2	4.2	4.5	4.7	4.5	4.5	4.4	4.7	4.2	4.5	4.5	4.3	4.4
AJA.K	Tõhus ajakasutus	4.3	4.3	4.2	4.5	4.6	4.5	4.4	4.3	4.5	4.2	4.4	4.3	4.4	4.3
TOT.K	ALASKAALAD KOKKU	4.5	4.5	4.4	4.7	4.7	4.6	4.6	4.4	4.8	4.5	4.5	4.5	4.6	4.5

Alaskaalade hinnangud üksustes - rahulolu

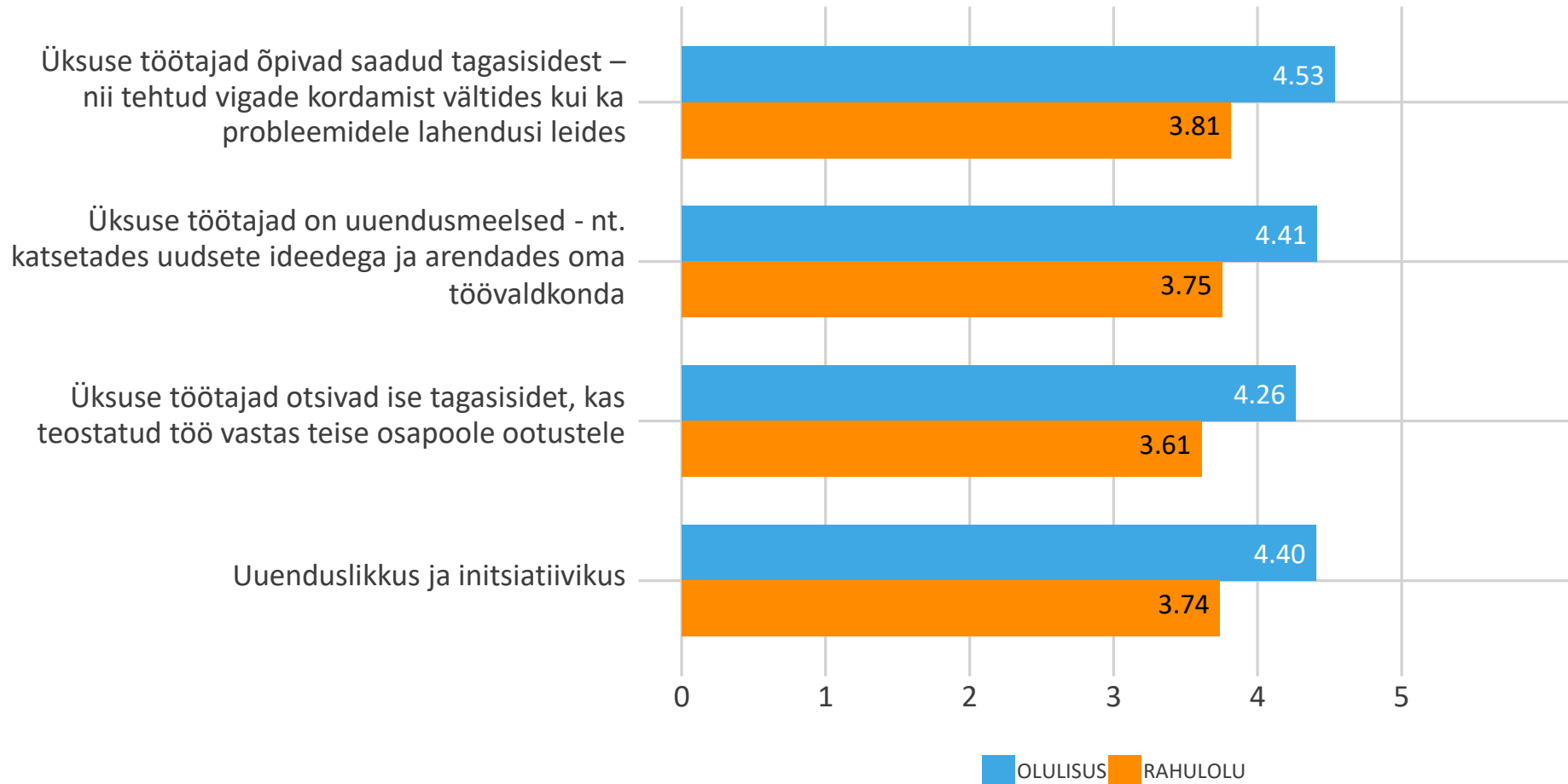
#N	Alaskaala	Arendusosakonna koondtagasiside	Finantskolledž – õppekorralduse tugi	Haldusosakonna koondtagasiside	Justiitskolledži koondtagasiside	Kommunikatsiooniosakonna koondtagasiside	Õppeosakonna koondtagasiside	Päästekolledži koondtagasiside	Politsei- ja piirivalvekolledži koondtagasiside	Raamatukogu	Rahandusosakonna koondtagasiside	Sisejulgeoleku instituudi koondtagasiside	Täiendusõppe keskus	Üldosakonna koondtagasiside	SKA kokku
INFO.K	Toimiv infovahetus ja sõnumite selgus	3.7	4.7	4.0	4.5	4.2	4.5	4.3	4.2	4.9	4.5	4.4	4.5	4.4	4.2
KVAL.K	Sisuline pädevus ja töö kvaliteet	3.7	4.7	3.7	4.3	4.0	4.4	4.1	4.0	4.7	4.7	4.1	4.5	4.4	4.1
AJA.K	Tõhus ajakasutus	3.4	4.2	3.6	4.2	3.7	4.4	4.0	3.9	4.8	4.4	3.9	4.4	4.4	4.0
KOS.K	Koostööle orienteeritud hoiakud	3.5	4.0	3.7	4.1	3.9	4.3	4.0	4.0	4.5	4.5	4.1	4.2	4.3	4.0
UUE.K	Uuenduslikkus ja initsiatiivikus	3.4	3.9	3.3	4.1	3.6	4.1	3.8	3.6	4.5	4.3	3.9	4.1	3.9	3.7
TOT.K	ALASKAALAD KOKKU	3.5	4.3	3.6	4.3	3.9	4.3	4.0	4.0	4.6	4.5	4.1	4.4	4.3	4.0

SKA tulemused väidete lõikes



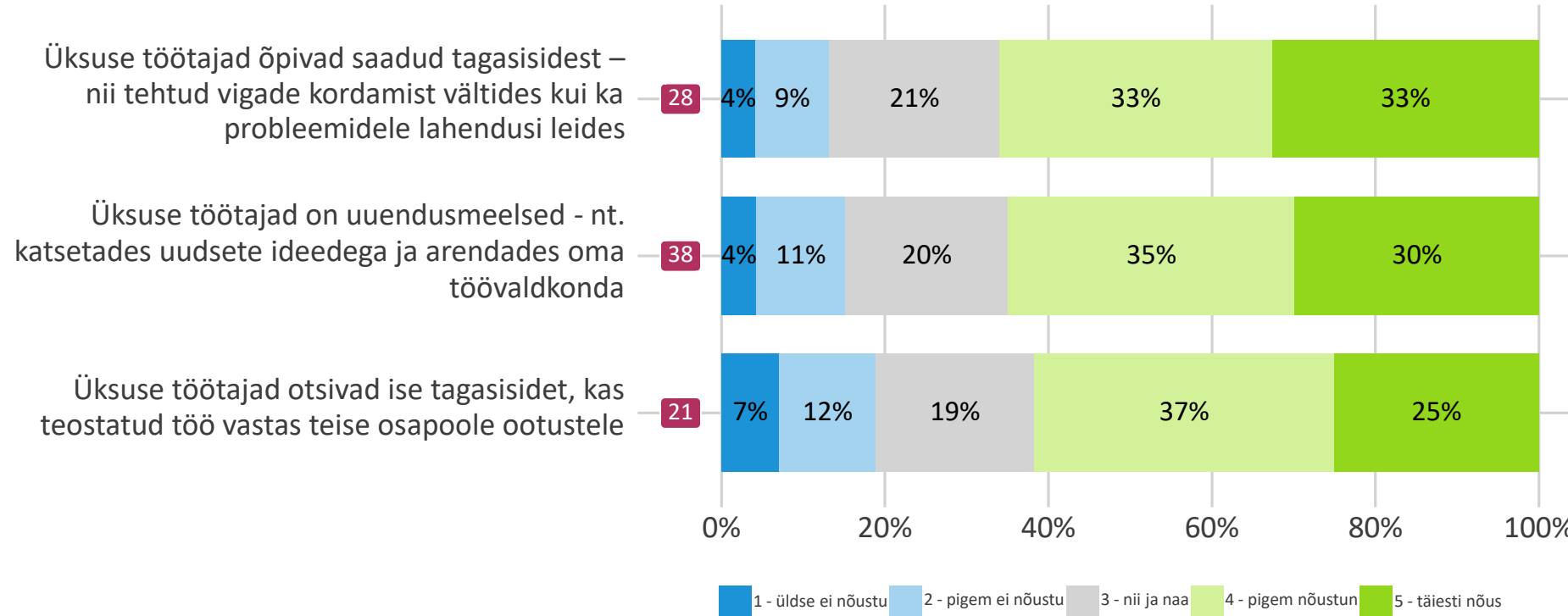
Tulemused alaskaalal "Uuenduslikkus ja initsiatiivikus"

Hinnangud skaala väidetele



Tulemused alaskaalal "Uuenduslikkus ja initsiatiivikus"

Hinnangute jaotumine skaalal



The scatter plot displays the relationship between RAHULOLUHINNANGUD (X-axis) and OLULISUHINNANGUD (Y-axis). The X-axis ranges from 3.2 to 4.6, and the Y-axis ranges from 3.7 to 5.1. A vertical blue line is drawn at X=4.0, and a horizontal blue line is drawn at Y=4.55. The plot is divided into four quadrants by these lines, with labels: 'Arenguvajadused' (top-left), 'Tugevused' (top-right), 'Lisa-arenguvajadused' (bottom-left), and 'Reserv' (bottom-right). Data points are categorized as follows:

- Arenguvajadused (Red circles):** UUE.1 (approx. 3.6, 4.25)
- Tugevused (Green circles):** UUE.3 (approx. 3.75, 4.4)
- Other points (Orange circle):** UUE.2 (approx. 3.8, 4.55)
- Reserv (Blue 'x' marks):** Multiple points scattered across the plot, including (3.85, 4.45), (3.95, 4.55), (4.0, 4.65), (4.05, 4.7), (4.1, 4.1), (4.2, 4.75), (4.3, 4.55), and (4.4, 4.55).

UUE.2: üksuse töötajad õpivad saadud tagasisidest – nii tehtud vigade kordamist vältides kui ka probleemidele lahendusi leides;

UUE.3: üksuse töötajad on uuendusmeelsed - nt katsetades uudsete ideedega ja arendades oma töövaldkonda.



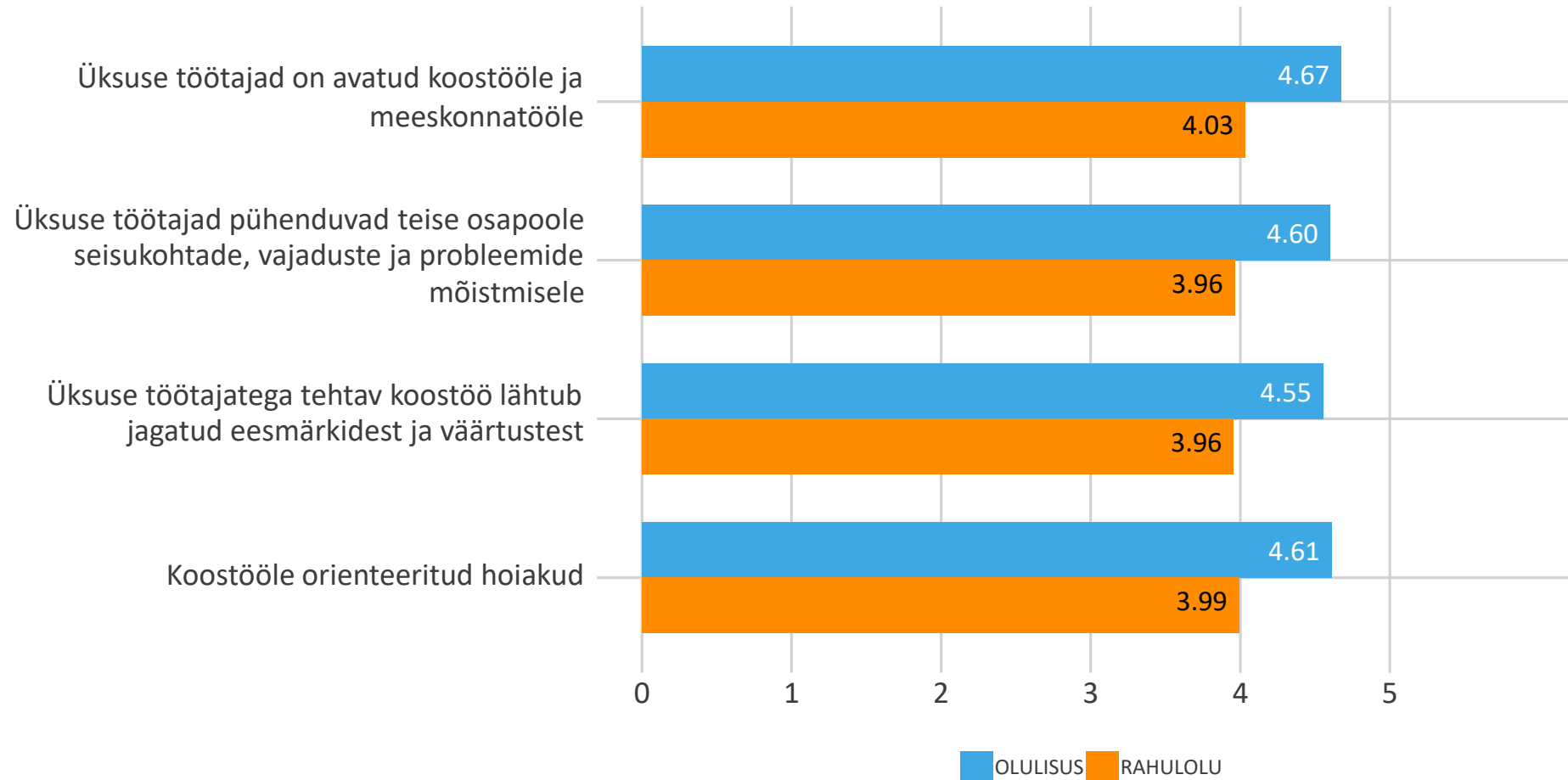
● Alaskaalasse kuuluv väide ✕ Alaskaalasse mittekuuluv väide (MUU VÄIDE)

Alaskaala "Uuenduslikkus ja initsiatiivikus" hinnangud üksustes - rahulolu

#N	Väide	Arendusosakonna koondtagasiside	Finantskolledž – õppekorralduse tugi	Haldusosakonna koondtagasiside	Justiitskolledži koondtagasiside	Kommunikatsiooniosakonna koondtagasiside	Õppeosakonna koondtagasiside	Päästekolledži koondtagasiside	Politsei- ja piirivalvekolledži koondtagasiside	Raamatukogu	Rahandusosakonna koondtagasiside	Sisejulgeoleku instituudi koondtagasiside	Täiendusõppe keskus	Üldosakonna koondtagasiside	SKA kokku
UUE.2	Üksuse töötajad õpivad saadud tagasisidest – nii tehtud vigade kordamist vältides kui ka probleemidele lahendusi leides	3.4	3.9	3.4	4.2	3.6	4.2	3.8	3.7	4.8	4.4	3.8	4.0	4.0	3.8
UUE.3	Üksuse töötajad on uuendusmeelsed - nt. katsetades uudsete ideedega ja arendades oma töövaldkonda	3.6	3.7	3.3	4.1	3.6	4.0	3.8	3.5	4.5	4.1	4.0	4.3	4.0	3.8
UUE.1	Üksuse töötajad otsivad ise tagasisidet, kas teostatud töö vastas teise osapoole ootustele	3.1	3.9	3.1	3.8	3.7	4.0	3.7	3.7	4.4	4.2	3.8	4.0	3.8	3.6
UUE.K	Uuenduslikkus ja initsiatiivikus	3.4	3.9	3.3	4.1	3.6	4.1	3.8	3.6	4.5	4.3	3.9	4.1	3.9	3.7

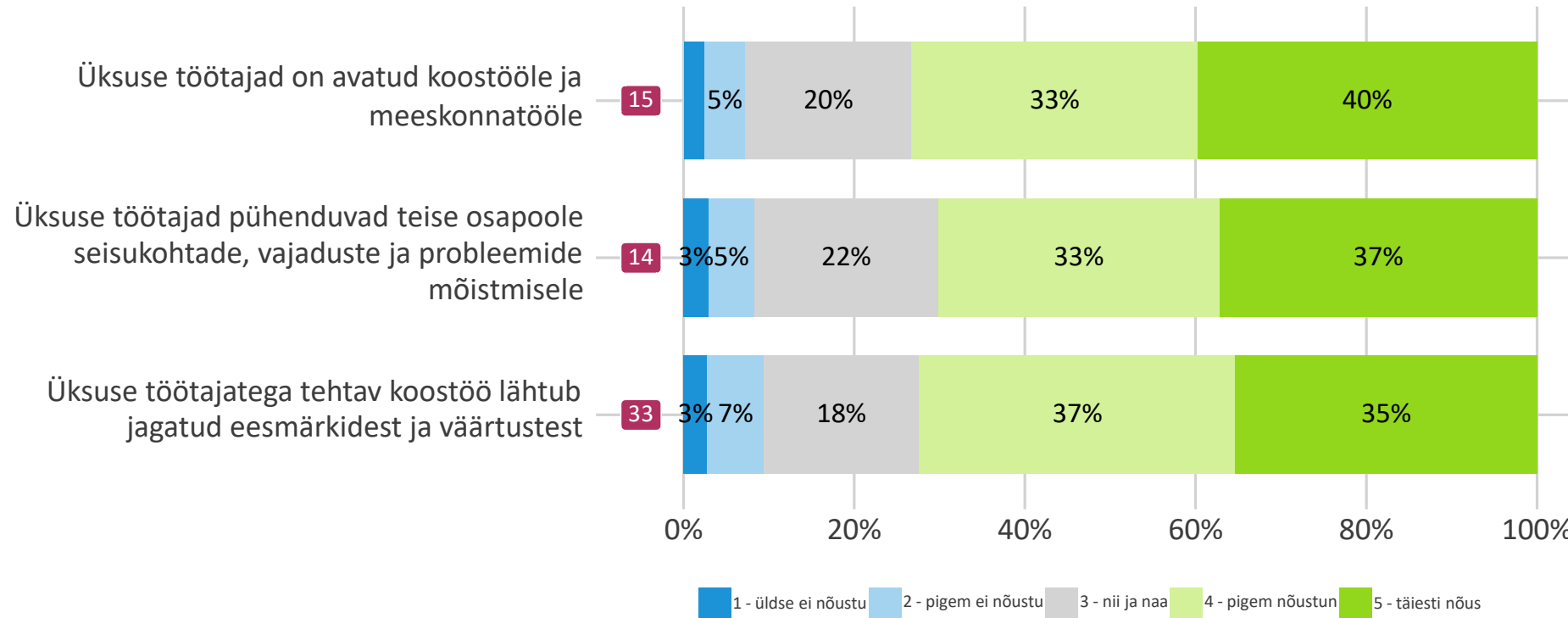
Tulemused alaskaalal "Koostööle orienteeritud hoiakud"

Hinnangud skaala väidetele

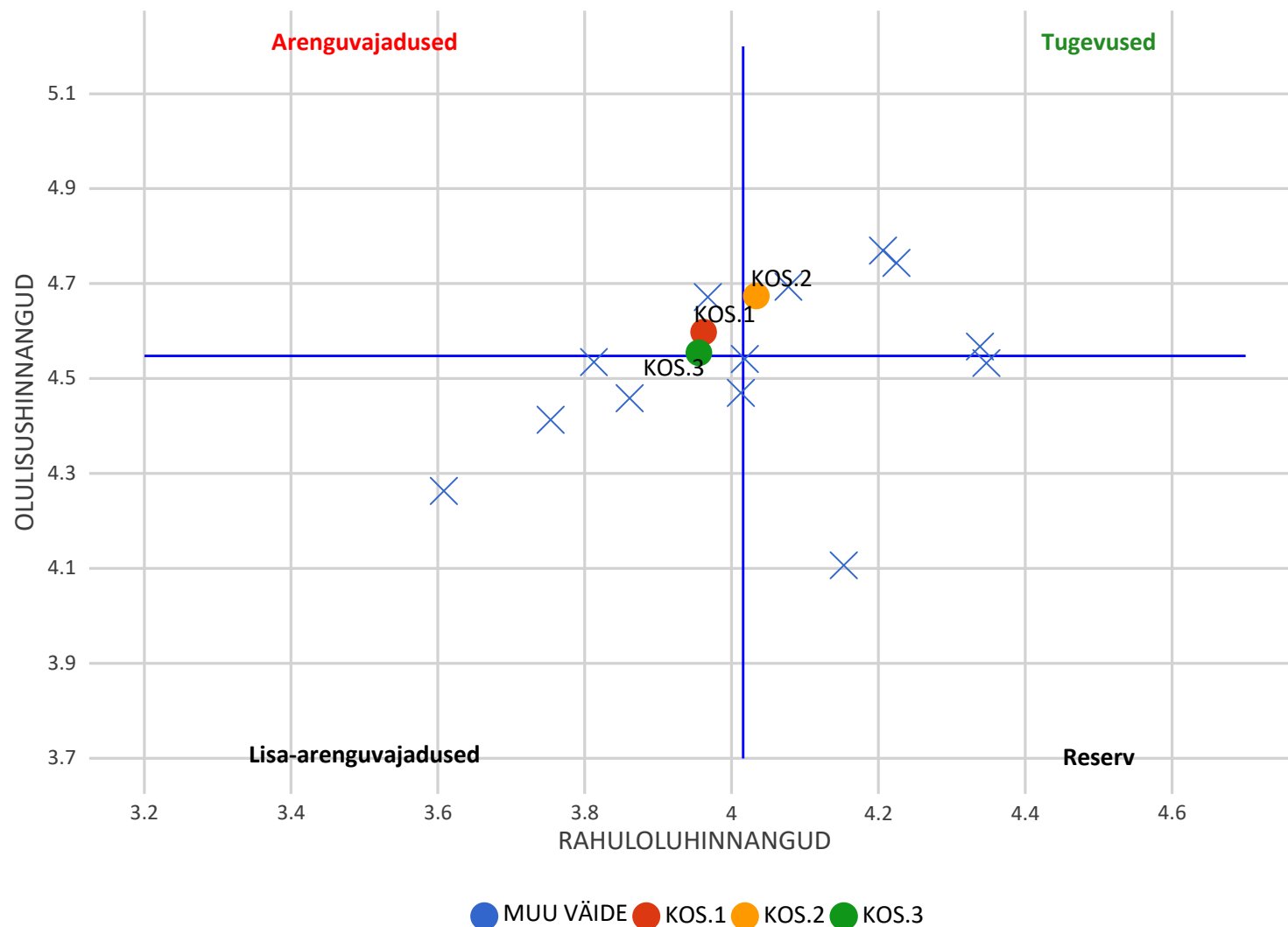


Tulemused alaskaalal "Koostööle orienteeritud hoiakud"

Hinnangute jaotumine skaalal



Alaskaala "Koostööle orienteeritud hoiakud" väited arenguvajaduste maatriksis



KOS.1: üksuse töötajad pühenduvad teise osapoole seisukohtade, vajaduste ja probleemide mõistmisele;

KOS.2: üksuse töötajad on avatud koostööle ja meeskonnatööle;

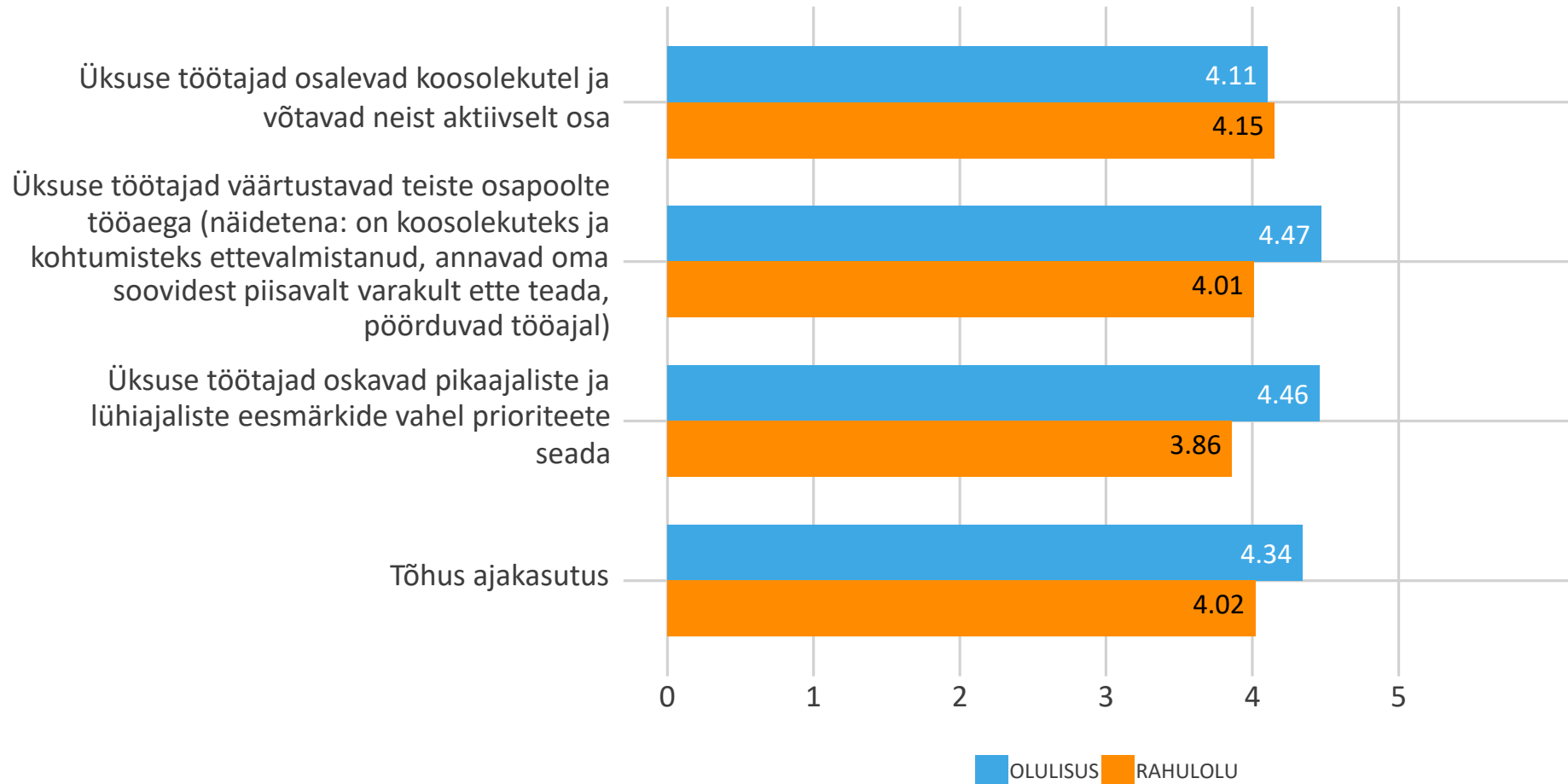
KOS.3: üksuse töötajatega tehtav koostöö lähtub jagatud eesmärkidest ja väärtustest.

Alaskaala "Koostööle orienteeritud hoiakud" hinnangud üksustes - rahulolu

#N	Väide	Arendusosakonna koondtagasise	Finantskolledž – õppekorralduse tugi	Haldusosakonna koondtagasise	Justiitskolledži koondtagasise	Kommunikatsiooniosakonna koondtagasise	Õppeosakonna koondtagasise	Päästekolledži koondtagasise	Politsei- ja piirivalvekolledži koondtagasise	Raamatukogu	Rahandusosakonna koondtagasise	Sisejulgeoleku instituudi koondtagasise	Täiendusõppe keskus	Üldosakonna koondtagasise	SKA kokku
KOS.2	Üksuse töötajad on avatud koostööle ja meeskonnatööle	3.6	4.0	3.7	4.2	4.0	4.3	3.9	4.1	4.5	4.5	4.1	4.2	4.3	4.0
KOS.1	Üksuse töötajad pühenduvad teise osapoole seisukohtade, vajaduste ja probleemide mõistmisele	3.4	4.1	3.6	4.2	3.8	4.2	3.9	4.0	4.5	4.5	4.0	4.2	4.3	4.0
KOS.3	Üksuse töötajatega tehtav koostöö lähtub jagatud eesmärkidest ja väärtustest	3.5	3.9	3.6	4.0	3.8	4.4	4.0	3.9	4.4	4.4	4.2	4.2	4.2	4.0
KOS.K	Koostööle orienteeritud hoiakud	3.5	4.0	3.7	4.1	3.9	4.3	4.0	4.0	4.5	4.5	4.1	4.2	4.3	4.0

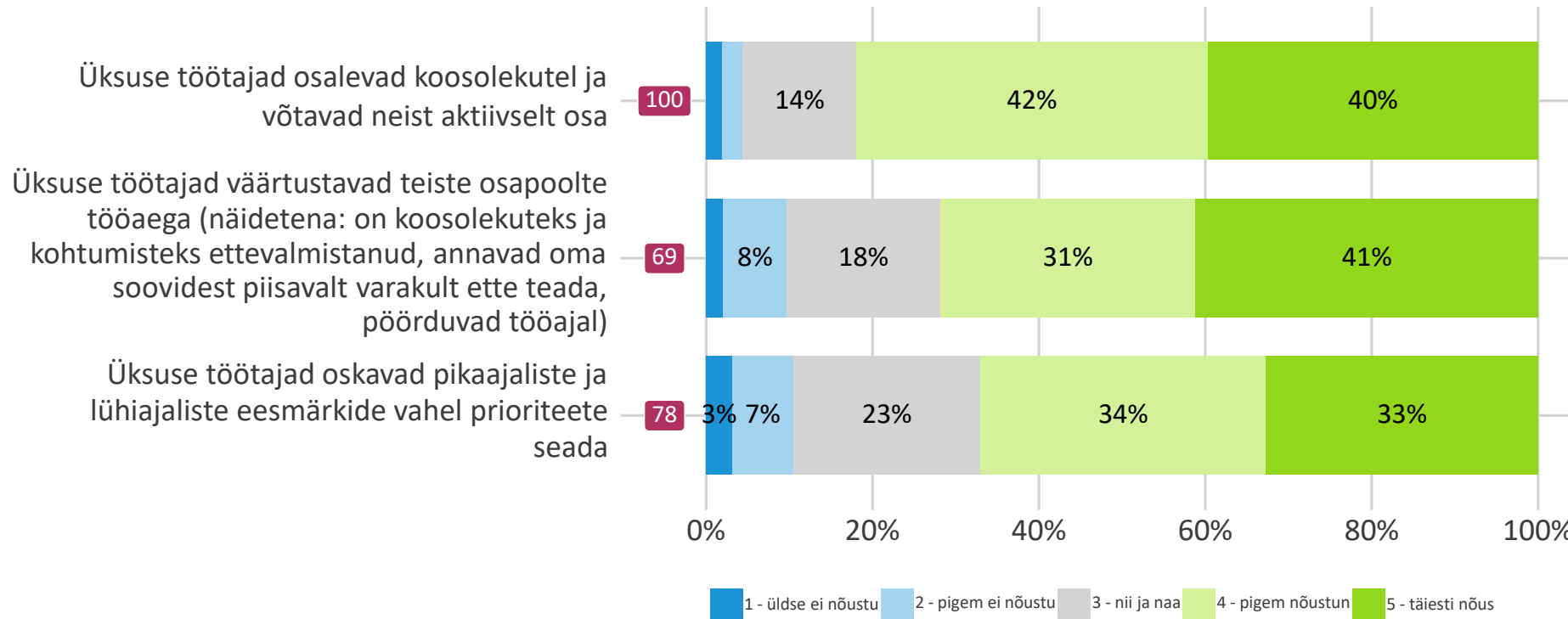
Tulemused alaskaalal "Tõhus ajakasutus"

Hinnangud skaala väidetele

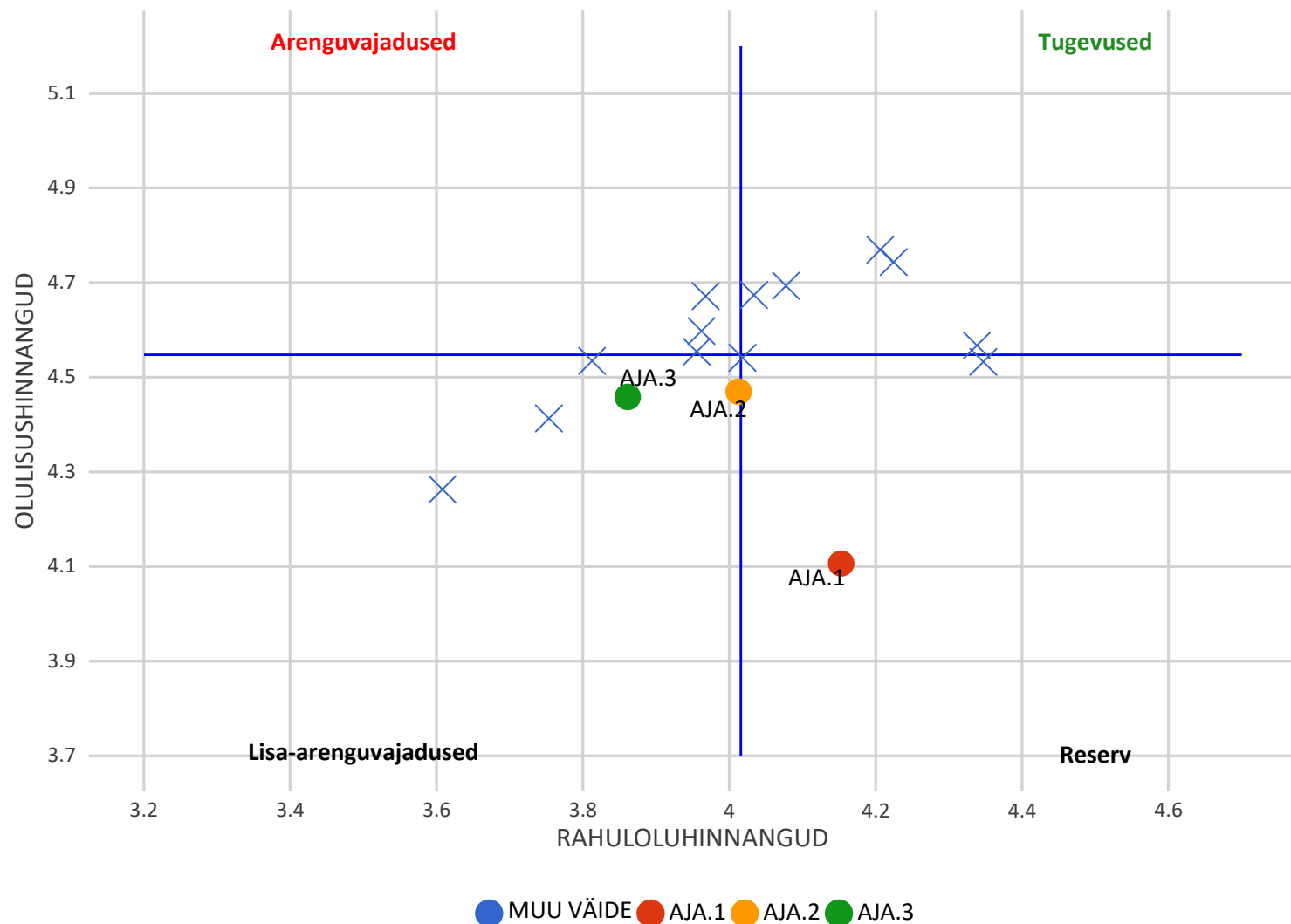


Tulemused alaskaalal "Tõhus ajakasutus"

Hinnangute jaotumine skaalal



Alaskaala "Tõhus ajakasutus" väited arenguvajaduste maatriksis



AJA.1: üksuse töötajad osalevad koosolekutel ja võtavad neist aktiivselt osa;

AJA.2: üksuse töötajad väärtustavad teiste osapoolte tööaega (näidetenä: on koosolekuteks ja kohtumisteks ettevalmistanud, annavad oma soovidest piisavalt varakult ette teada, pöörduvad tööajal);

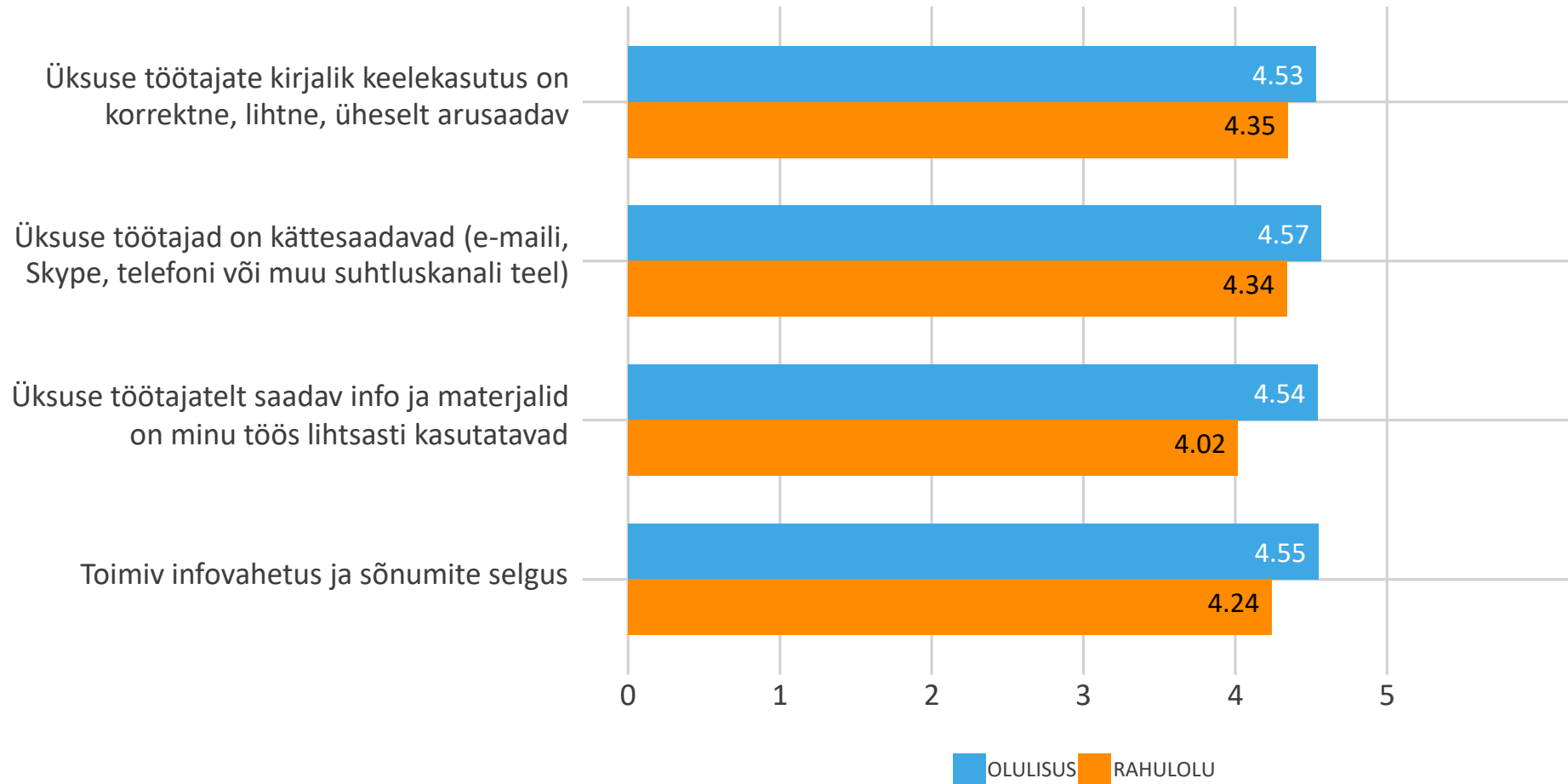
AJA.3: üksuse töötajad oskavad pikaajaliste ja lühiajaliste eesmärkide vahel prioriteete seada.

Alaskaala "Tõhus ajakasutus" hinnangud üksustes - rahulolu

#N	Väide	Arendusosakonna koondtagasise	Finantskolledž – õppekorralduse tugi	Haldusosakonna koondtagasise	Justiitskolledži koondtagasise	Kommunikatsiooniosakonna koondtagasise	Õppeosakonna koondtagasise	Päästekolledži koondtagasise	Politsei- ja piirivalvekolledži koondtagasise	Raamatukogu	Rahandusosakonna koondtagasise	Sisejulgeoleku instituudi koondtagasise	Täiendusõppe keskus	Üldosakonna koondtagasise	SKA kokku
AJA.1	Üksuse töötajad osalevad koosolekutel ja võtavad neist aktiivselt osa	3.7	4.4	3.9	4.4	4.1	4.6	4.2	4.1	4.6	4.3	4.0	4.3	4.4	4.2
AJA.2	Üksuse töötajad väärtustavad teiste osapoolte tööaega (näidetena: on koosolekuteks ja kohtumisteks ettevalmistanud, annavad oma soovidest piisavalt varakult ette teada, pöörduvad tööajal)	3.3	4.4	3.6	4.4	3.5	4.4	4.0	3.9	4.9	4.5	3.9	4.5	4.5	4.0
AJA.3	Üksuse töötajad oskavad pikaajaliste ja lühiajaliste eesmärkide vahel prioriteete seada	3.4	3.9	3.4	4.0	3.5	4.3	3.9	3.6	4.7	4.3	3.9	4.3	4.3	3.9
AJA.K	Tõhus ajakasutus	3.4	4.2	3.6	4.2	3.7	4.4	4.0	3.9	4.8	4.4	3.9	4.4	4.4	4.0

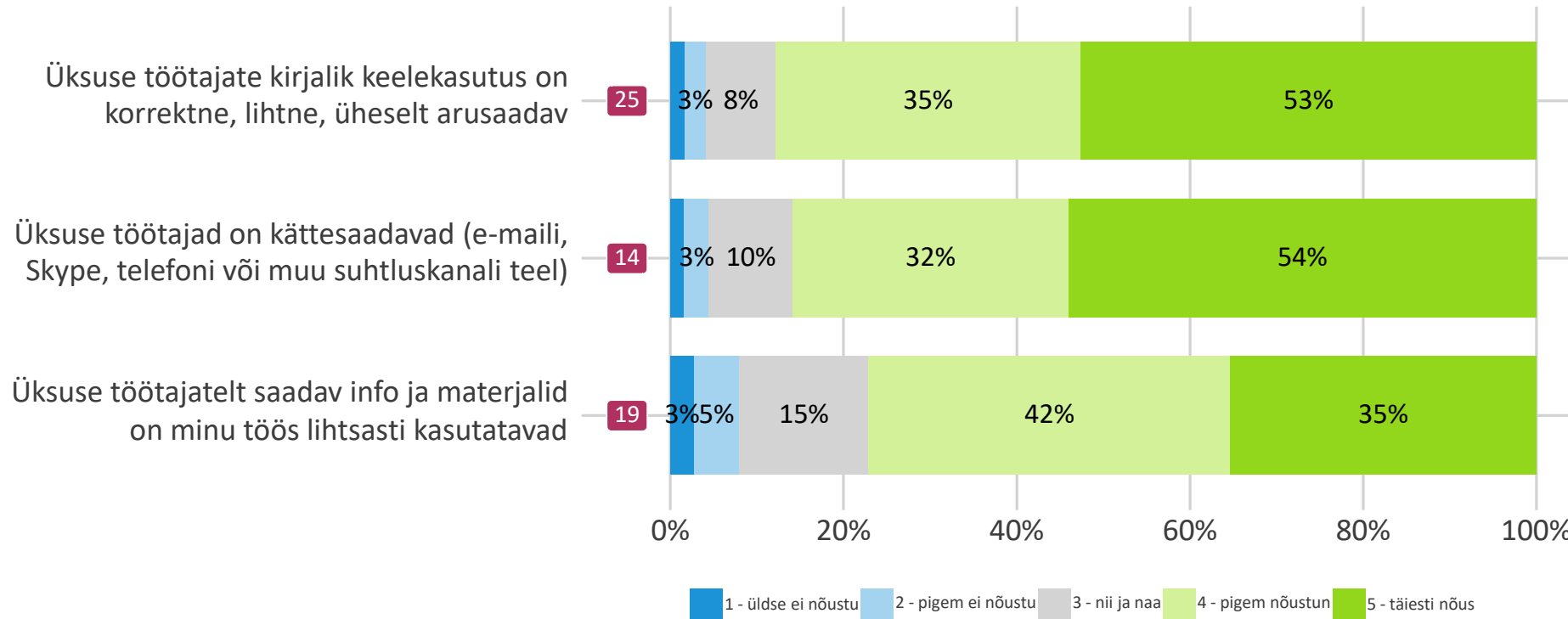
Tulemused alaskaalal "Toimiv infovahetus ja sõnumite selgus"

Hinnangud skaala väidetele

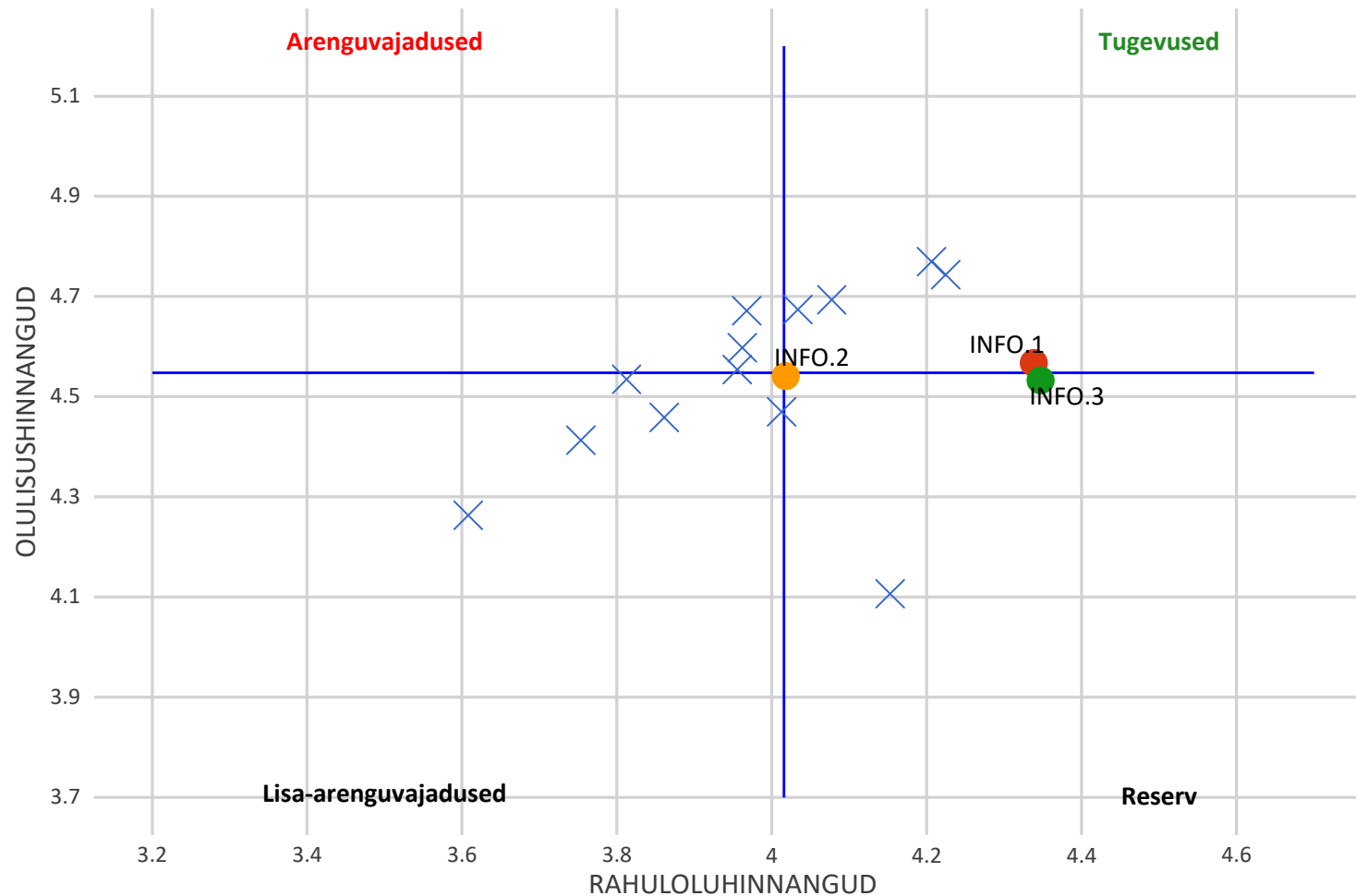


Tulemused alaskaalal "Toimiv infovahetus ja sõnumite selgus"

Hinnangute jaotumine skaalal



Alaskaala "Toimiv infovahetus ja sõnumite selgus" väited arenguvajaduste matriksis



● Alaskaalasse kuuluv väide ✕ Alaskaalasse mittekuuluv väide (MUU VÄIDE)

● MUU VÄIDE ● INFO.1 ● INFO.2 ● INFO.3

INFO.1: üksuse töötajad on kättesaadavad (e-maili, Skype, telefoni või muu suhtluskanali teel);

INFO.2: üksuse töötajatelt saadav info ja materjalid on minu töös lihtsasti kasutatavad;

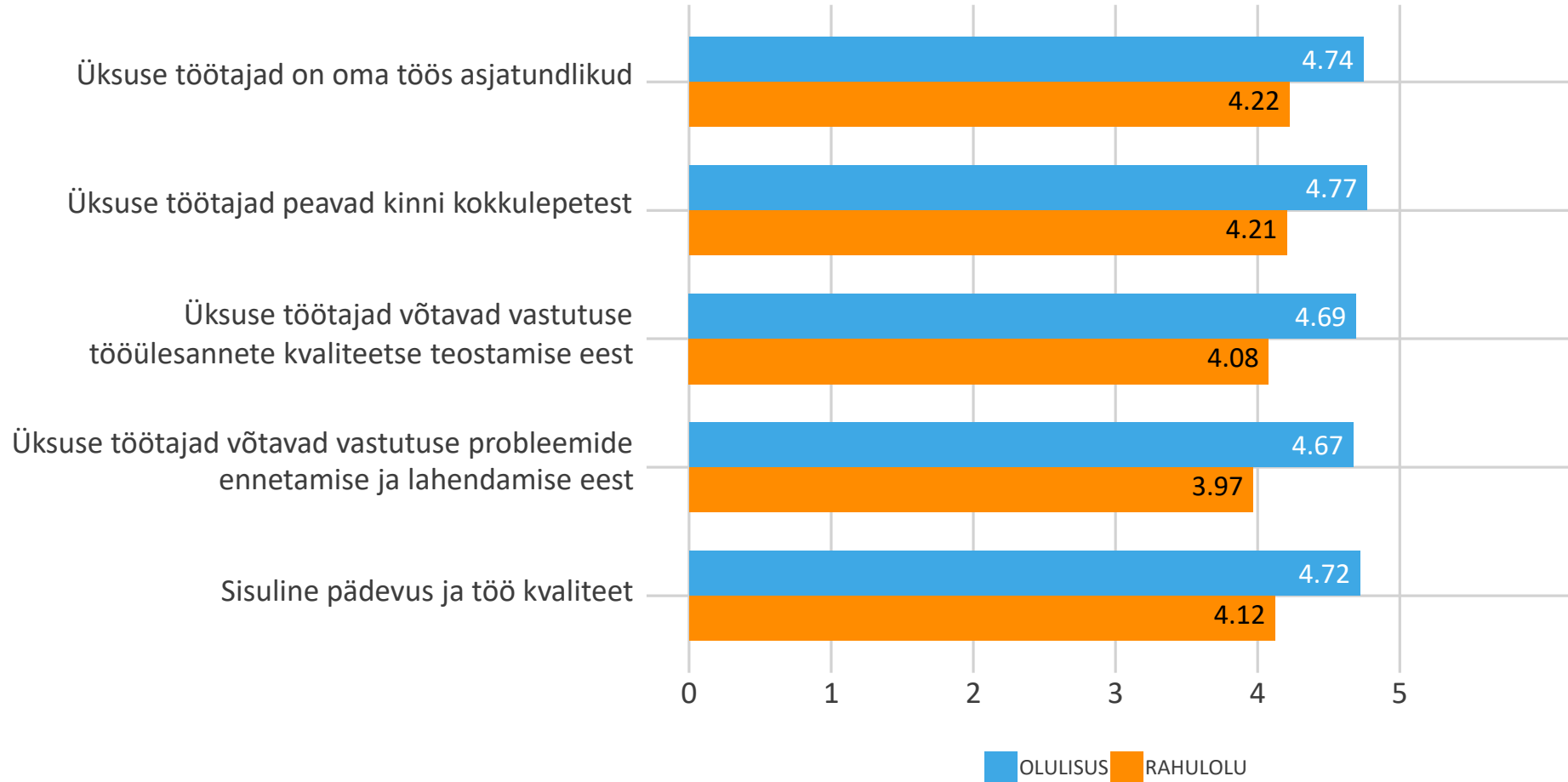
INFO.3: üksuse töötajate kirjalik keelekasutus on korrektne, lihtne, üheselt arusaadav.

Alaskaalade "Toimiv infovahetus ja sõnumite selgus" hinnangud üksustes - rahulolu

#N	Väide	Arendusosakonna koondtagasise	Finantskolledž – õppekorralduse tugi	Haldusosakonna koondtagasise	Justiitskolledži koondtagasise	Kommunikatsiooniosakonna koondtagasise	Õppeosakonna koondtagasise	Päästekolledži koondtagasise	Politsei- ja piirivalvekolledži koondtagasise	Raamatukogu	Rahandusosakonna koondtagasise	Sisejulgeoleku instituudi koondtagasise	Täiendusõppe keskus	Üldosakonna koondtagasise	SKA kokku
INFO.3	Üksuse töötajate kirjalik keelekasutus on korrektne, lihtne, üheselt arusaadav	3.9	4.7	4.0	4.6	4.5	4.7	4.5	4.3	4.9	4.4	4.5	4.6	4.5	4.3
INFO.1	Üksuse töötajad on kättesaadavad (e-maili, Skype, telefoni või muu suhtluskanali teel)	3.8	4.8	4.1	4.7	4.3	4.6	4.5	4.2	4.8	4.7	4.4	4.6	4.5	4.3
INFO.2	Üksuse töötajatelt saadav info ja materjalid on minu töös lihtsasti kasutatavad	3.4	4.6	3.7	4.3	3.9	4.2	4.1	4.1	4.9	4.4	4.4	4.5	4.1	4.0
INFO.K	Toimiv infovahetus ja sõnumite selgus	3.7	4.7	4.0	4.5	4.2	4.5	4.3	4.2	4.9	4.5	4.4	4.5	4.4	4.2

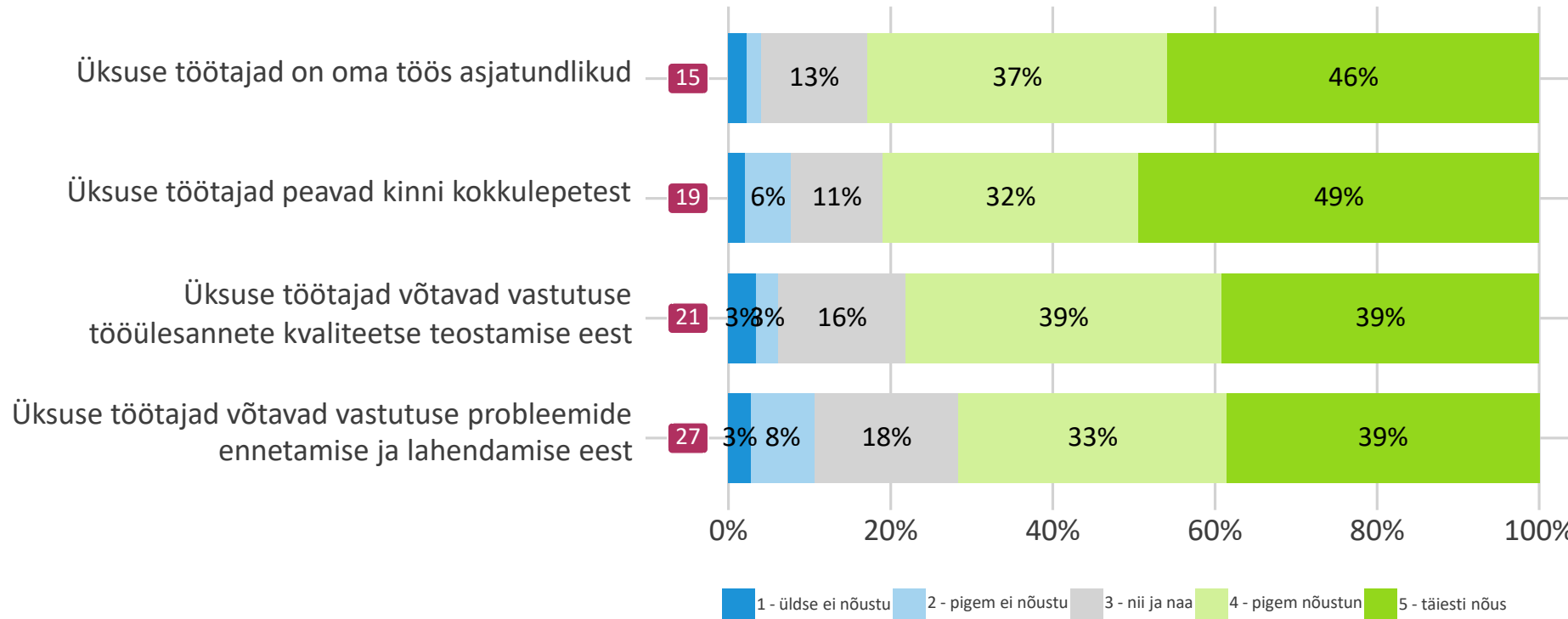
Tulemused alaskaalal "Sisuline pädevus ja töö kvaliteet"

Hinnangud skaala väidetele

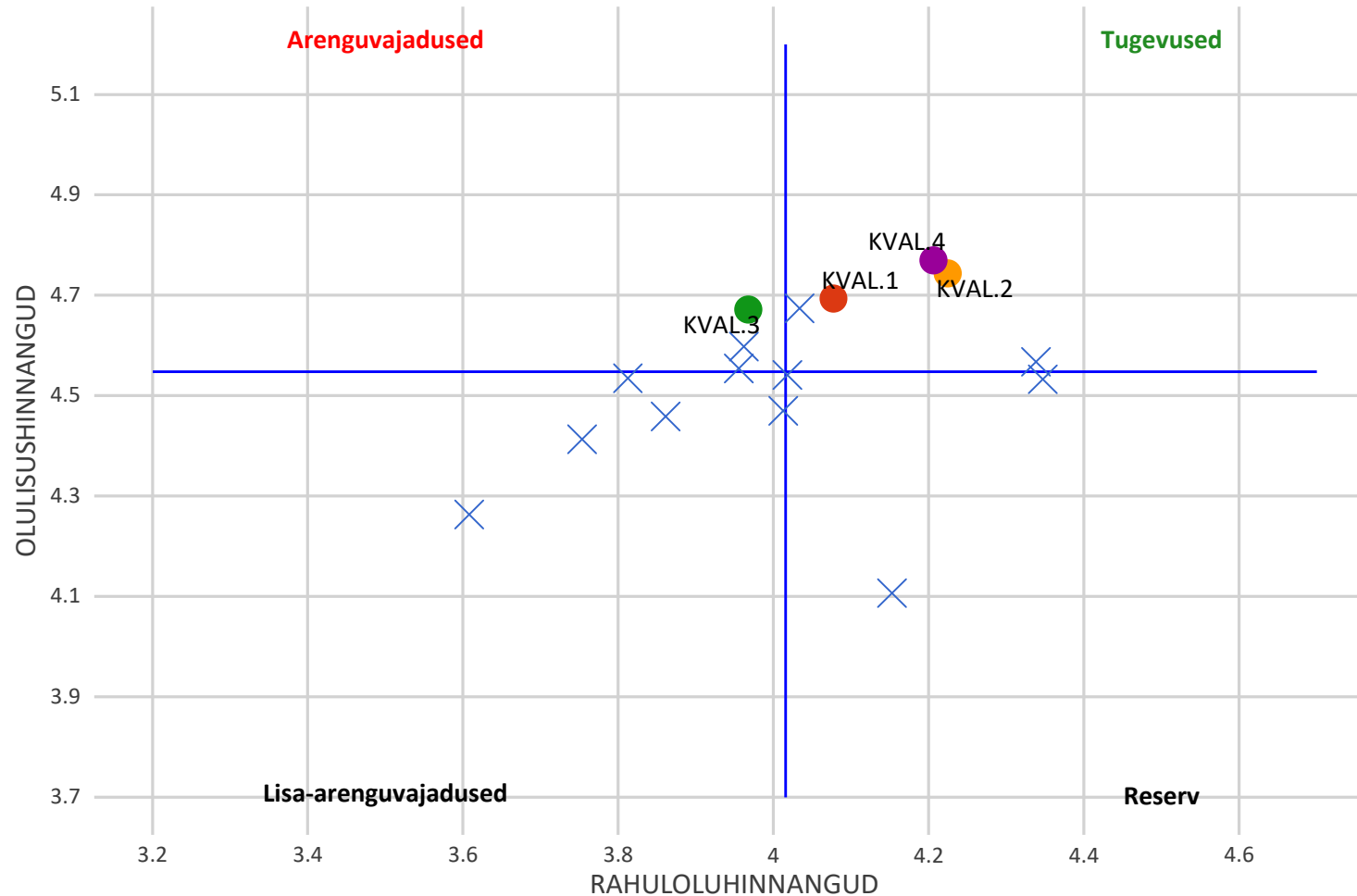


Tulemused alaskaalal "Sisuline pädevus ja töö kvaliteet"

Hinnangute jaotumine skaalal



Alaskaala "Sisuline pädevus ja töö kvaliteet" väited arenguvajaduste maatriksis



● Alaskaalasse kuuluv väide ✕ Alaskaalasse mittekuuluv väide (MUU VÄIDE)

● MUU VÄIDE ● KVAL.1 ● KVAL.2 ● KVAL.3 ● KVAL.4

KVAL.1: üksuse töötajad võtavad vastutuse tööülesannete kvaliteetse teostamise eest;

KVAL.2: üksuse töötajad on oma töös asjatundlikud;

KVAL.3: üksuse töötajad võtavad vastutuse probleemide ennetamise ja lahendamise eest;

KVAL.4: üksuse töötajad peavad kinni kokkulepetest.

Alaskaala "Sisuline pädevus ja töö kvaliteet" hinnangud üksustes - rahulolu

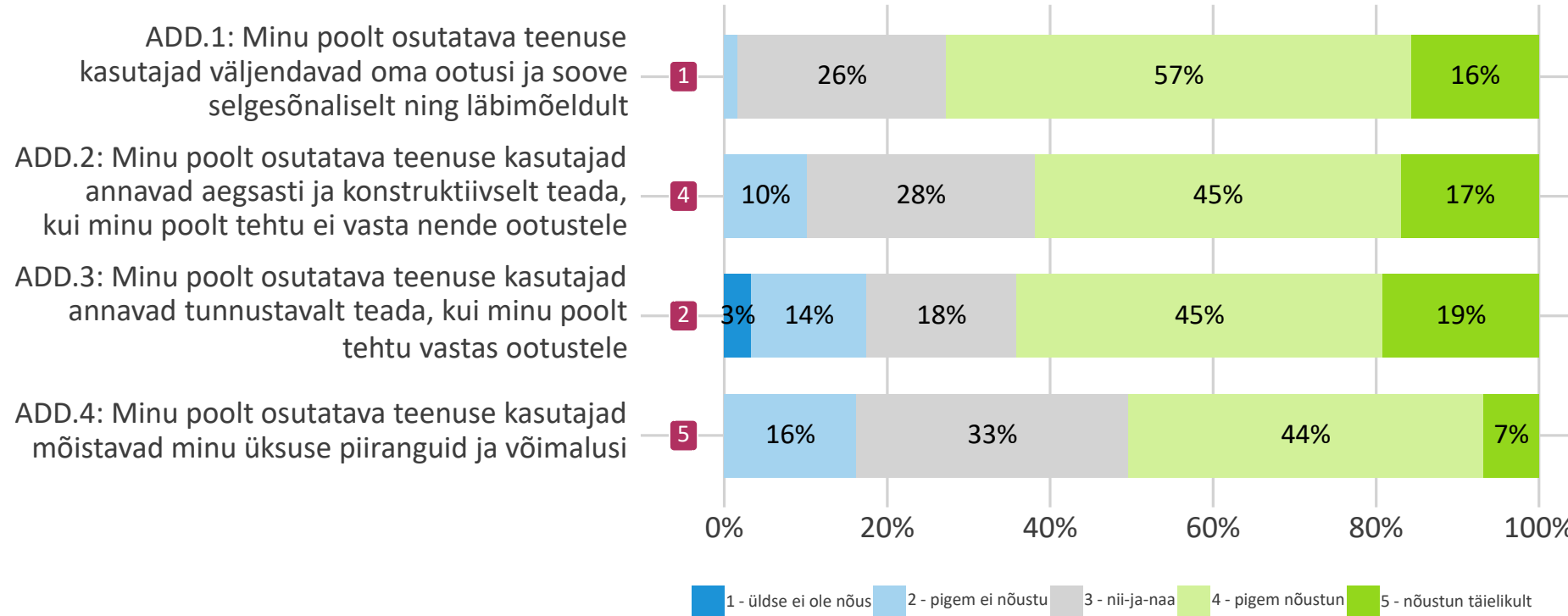
#N	Väide	Arendusosakonna koondtagaside	Finantskolledž – õppekorralduse tugi	Haldusosakonna koondtagaside	Justiitskolledži koondtagaside	Kommunikatsiooniosakonna koondtagaside	Õppeosakonna koondtagaside	Päästekolledži koondtagaside	Politsei- ja piirivalvekolledži koondtagaside	Raamatukogu	Rahandusosakonna koondtagaside	Sisejulgeoleku instituudi koondtagaside	Täiendusõppe keskus	Üldosakonna koondtagaside	SKA kokku
KVAL.2	Üksuse töötajad on oma töös asjatundlikud	4.1	4.6	3.8	4.3	4.1	4.5	4.2	4.0	4.7	4.6	4.1	4.4	4.5	4.2
KVAL.4	Üksuse töötajad peavad kinni kokkulepetest	3.6	4.6	3.9	4.3	4.1	4.6	4.2	4.1	4.8	4.8	4.3	4.6	4.5	4.2
KVAL.1	Üksuse töötajad võtavad vastutuse tööülesannete kvaliteetse teostamise eest	3.7	4.6	3.6	4.3	3.9	4.4	4.2	3.9	4.7	4.6	4.0	4.5	4.4	4.1
KVAL.3	Üksuse töötajad võtavad vastutuse probleemide ennetamise ja lahendamise eest	3.3	4.8	3.5	4.2	3.9	4.3	4.0	4.0	4.7	4.7	4.0	4.4	4.2	4.0
KVAL.K	Sisuline pädevus ja töö kvaliteet	3.7	4.7	3.7	4.3	4.0	4.4	4.1	4.0	4.7	4.7	4.1	4.5	4.4	4.1

**Koostöö täidesaatva
poole seisukohast -
efektiivne
ülesandepüstitus**



Tulemused lisaväidete lõikes

Hinnangute jagunemine



Lisaalaskaala väidete hinnangud üksustes - rahulolu

#N	Väide	Finantskolledž – muu	Haldusosakond – muu	Haldusosakond – kinnisvara haldamise tugi	Justiitskolledž – muu	Keelekeskus	Päästekolledž – muu	Politsei- ja piirivalvekolledž	Sisejulgeoleku instituut	admin. töötaja	õppejõud	SKA kokku
ADD.1	Minu poolt osutatava teenuse kasutajad väljendavad oma ootusi ja soove selgesõnaliselt ning läbimõeldult	3.8	3.7	4.2	4.2	4.1	4.0	3.9	3.8	3.8	4.0	3.9
ADD.2	Minu poolt osutatava teenuse kasutajad annavad aegsasti ja konstruktiivselt teada, kui minu poolt tehtu ei vasta nende ootustele	3.8	3.5	3.7	4.2	3.2	4.0	3.6	3.8	3.7	3.7	3.7
ADD.3	Minu poolt osutatava teenuse kasutajad annavad tunnustavalt teada, kui minu poolt tehtu vastas ootustele	3.8	3.6	4.1	3.8	3.5	3.8	3.8	3.5	3.6	3.7	3.6
ADD.4	Minu poolt osutatava teenuse kasutajad mõistavad minu üksuse piiranguid ja võimalusi	4.0	3.3	3.8	3.8	3.6	3.4	3.4	3.2	3.3	3.6	3.4
ADD.K	Lisaküsimused efektiivsest ülesandepüstitusest kokku	3.8	3.5	3.9	4.0	3.6	3.8	3.7	3.6	3.6	3.8	3.7

Tänan kuulamast!

