

2021/01

Darbo ieškančių asmenų  
pasitenkinimo Užimtumo  
tarnybos teikiamomis  
paslaugomis tyrimo rezultatai

Užimtumo tarnyba nuolat tobulina savo veiklą ir siekia gerinti klientams teikiamų paslaugų kokybę. Periodiškai atliekamų vertinimo apklausų rezultatai atskleidžia klientų kreipimosi į Užimtumo tarnybą motyvus, dažniausiai teikiamas paslaugas ir įgyvendinamas priemonės, patogiausius informacijos gavimo kanalus, padeda įvertinti aptarnaujančių konsultantų kompetencijos lygį ir bendrą pasitenkinimą Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis bei įgyvendinamomis priemonėmis. Apklausų rezultatai parodo klientų lūkesčių ir pageidavimų atitikimą pateiktiems darbo pasiūlymams.

## Tyrimo tikslas

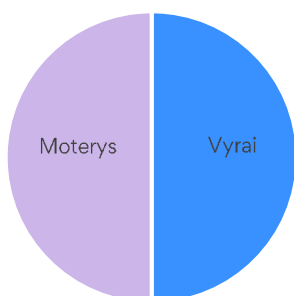
Įvertinti klientų nuomonę apie Užimtumo tarnybos teikiamų darbo rinkos paslaugų ir įgyvendinamų aktyvios darbo rinkos politikos priemonių kokybę bei atsižvelgiant į darbo ieškančių asmenų pasitenkinimo Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis tyrimų rezultatus, siekti geriau patenkinti klientų lūkesčius, didinant teikiamų paslaugų efektyvumą ir įtraukiant klientus į esamų paslaugų kokybės tobulinimo ar naujų paslaugų kūrimo procesus.

## Tyrimo metodologija

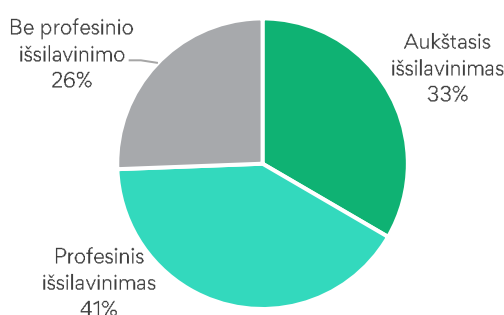
Klientų pasitenkinimo Užimtumo tarnybos paslaugomis apklausą atliko UAB „Sanderus“ laimėjusi viešąjį pirkimą skelbtą Centrinėje Viešųjų Pirkimų Informacinėje Sistemoje numeris 517500 - Klientų pasitenkinimo Užimtumo tarnybos paslaugomis vertinimo paslaugos.

Klientų pasitenkinimo Užimtumo tarnybos paslaugomis apklausa atlikta telefonu respondentams anonimiškai atsakius į Užimtumo tarnybos paruoštus klausimus. Apklausti fiziniai asmenys naudojęsi Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis.

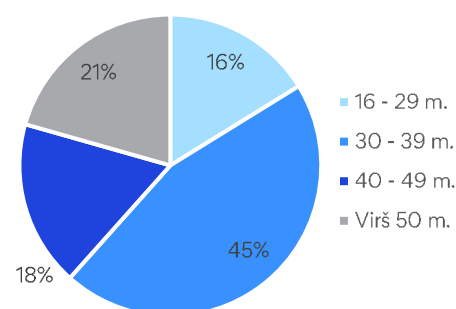
**Respondentai pagal lytį**



**Respondentai pagal išsilavinimą**



**Respondentai pagal amžių**



Tyrimo metu apklausta 500 respondentų, pusę jų sudaro moterys. Didžiausia dalis apklausoje dalyvavusių respondentų priklauso 30 - 39 m. amžiaus grupei, 30,4 proc. iš jų su aukštesniu išsilavinimu ir 26,4 proc. nekvalifikuotų. Apklausta 21 proc. vyresnių kaip 50 metų asmenų, iš kurių beveik kas antras (48,5 proc.) turi aukštąjį išsilavinimą, 26,2 proc. – profesinę kvalifikaciją ir tokia pati dalis (26,2 proc.) – nekvalifikuotų. Jaunimas iki 29 m. sudaro 16 proc. apklaustųjų, iš kurių 29,6 proc. turi aukštąjį išsilavinimą, 43,2 proc. yra įgiję profesinę kvalifikaciją ir 27,2 proc. – nekvalifikuoti.

## Tyrimo rezultatai

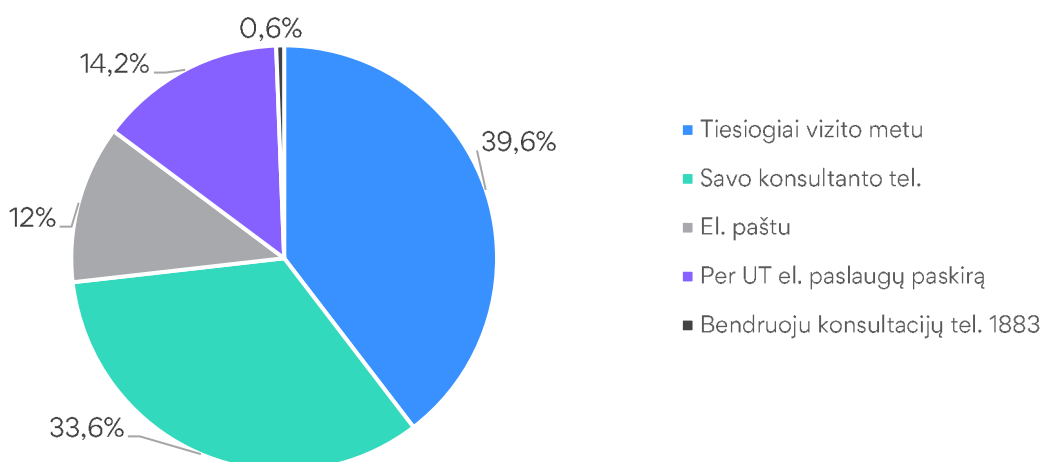
### 1. Apklausos metu respondentų buvo klausiama, kaip Jiems patogiausia naudotis Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis.

Palyginus su 2019 m. atliktos apklausos duomenimis 14,3 p.p sumažėjo klientų, kurie teigė, jog patogiausia Užimtumo tarnybos paslaugomis naudotis tiesioginio vizito metu, bet ženkliai išaugo naudojimas paslaugomis kitais kanalais:

- 25,8 p.p. išaugo konsultacijų telefonu su savo aptarnaujančiu specialistu skaičius;
- 13,8 p.p daugiau klientų naudojosi ir kontaktavo su konsultantu per Užimtumo tarnybos el. paslaugų paskirą;
- 5,5 p.p. daugiau klientų bendravo ir informacijos ieškojo el. paštu.

Atlikus analizę pastebėta, kad telefonu daugiau linkę konsultuotis nekvalifikuoti asmenys ir jaunimas iki 29 metų amžiaus, taip pat jaunimas gana aktyviai kontaktuoja per Užimtumo tarnybos E. paslaugų paskirą, kai tuo tarpu vyresniems kaip 50 metų asmenims labiau priimtinesni tiesioginiai vizitai ir konsultacijos.

**Kanalai, kuriais klientams patogiausia naudotis Užimtumo tarnybos paslaugomis, proc.**



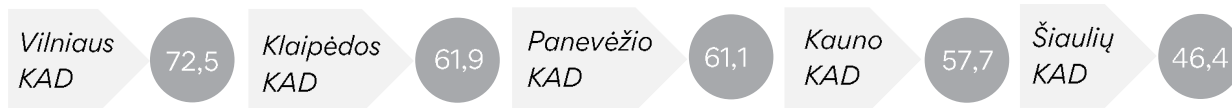
	Užimtumo tarnyba	Vilniaus KAD	Kauno KAD	Klaipėdos KAD	Šiaulių KAD	Panevėžio KAD
Tiesiogiai vizito metu	<b>39,6</b>	27,6	42,4	38,1	53,7	39
*Bendruoju konsultacijų tel. 1883	<b>0,6</b>	0,95	0,85	0	0	1,2
*Savo konsultanto tel.	<b>33,6</b>	39,1	24,6	41,6	28,1	34,2
*El. paštu	<b>12</b>	18,1	13,6	9,7	7,3	9,8
*Per UT el. paslaugų paskirą	<b>14,2</b>	14,3	18,6	10,6	11	15,9

\*Nuotolinės paslaugos

Nagrinėjant situaciją atskiruose klientų aptarnavimo departamentuose (toliau – KAD), pastebėta, jog Šiaulių KAD klientams kur kas priimtinesni tiesioginiai vizitai, nei kiti nuotoliniai paslaugų teikimo būdai. Telefonu su savo aptarnaujančiu konsultantu bendrauti labiau linkę Klaipėdos KAD klientai. Daugiausiai nuotolinėmis paslaugomis naudojasi Vilniaus KAD klientai t.y.,

net 72,5 proc. apklaustųjų teigia, kad nuotolinis paslaugų teikimas jiems yra priimtinesnis, nei tiesioginiai vizitai į skyrius.

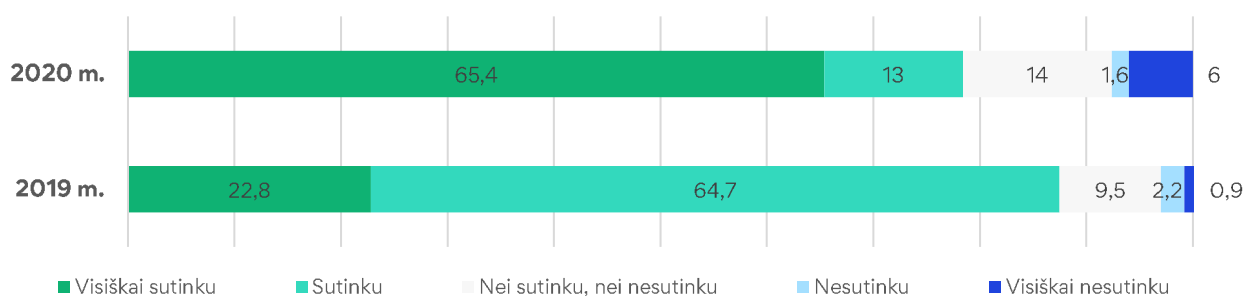
***Klientai naudojami nuotolinėmis paslaugomis, proc.***



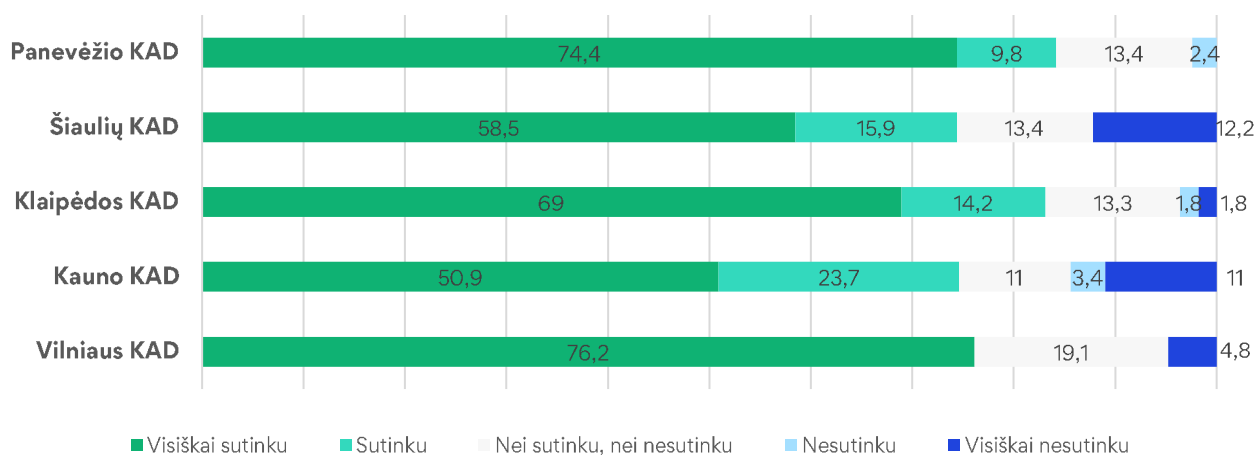
***2. Ar sutinkate su teiginiu: įdarbinimo konsultantas informuoja apie atsiradusias Jums tinkamas laisvas darbo vietas?***

Dauguma respondentų – 78,7 proc. su teiginiu visiškai sutinka arba sutinka, tačiau palyginus su 2019 m. rezultatais, taip manančių asmenų skaičius sumažėjo 8,8 p.p. Palankiausiai šį teiginį įvertino vyresni kaip 50 m. asmenys (visiškai sutinka ir sutinka 84,2 proc.) ir jaunimas iki 29 m. (visiškai sutinka ir sutinka 84 proc.).

***Įdarbinimo konsultantas informuoja apie atsiradusias tinkamas laisvas darbo vietas, proc.***



***Rezultatų pasiskirstymas pagal atskirus Klientų aptarnavimo departamentus, proc.***



Dėl gaunamos informacijos apie laisvas darbo vietas labiausiai patenkinti Panevėžio KAD ir Klaipėdos KAD klientai, atitinkamai 84,2 ir 83,2 proc.

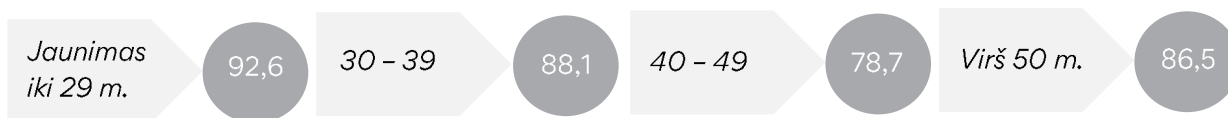
14,4 proc. Kauno KAD ir 12,2 proc. Šiaulių KAD klientų mano, kad jie nėra tinkamai informuojami apie atsiradusias laisvas darbo vietas.

***3. Kaip vertinate bendrą Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybę?***

Apklausos metu išsiaiškinta, kad teigiamai ir labai teigiamai teikiamų paslaugų kokybę įvertino **86,8 proc. apklaustųjų klientų, rezultatas 4,9 p.p. didesnis** nei 2019 m. vykdytos apklausos metu. Ženkliai išaugo labai teigiamai vertinančių Užimtumo tarnybos paslaugas asmenų dalis, nuo

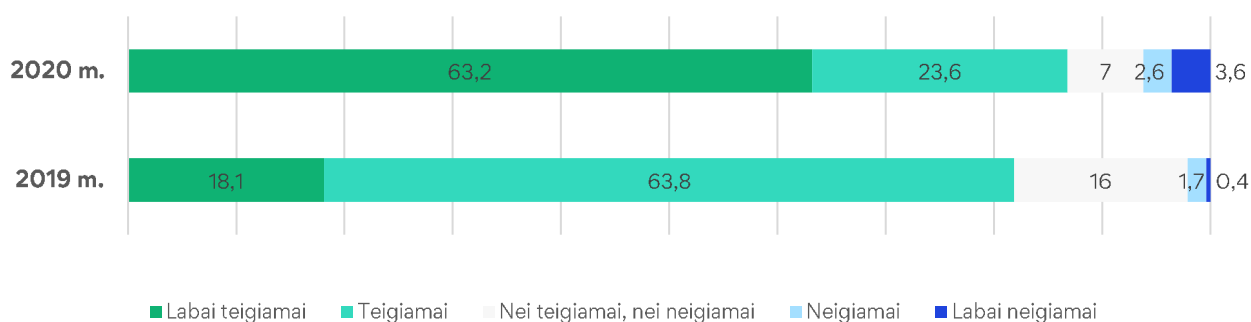
18,1 proc. iki 63,2 proc. t.y., net 45,1 p.p. Pastebėta, kad geriausiai teikiamų paslaugų kokybę įvertino jaunimas.

**Teigiamai ir labai teigiamai vertina, proc.**

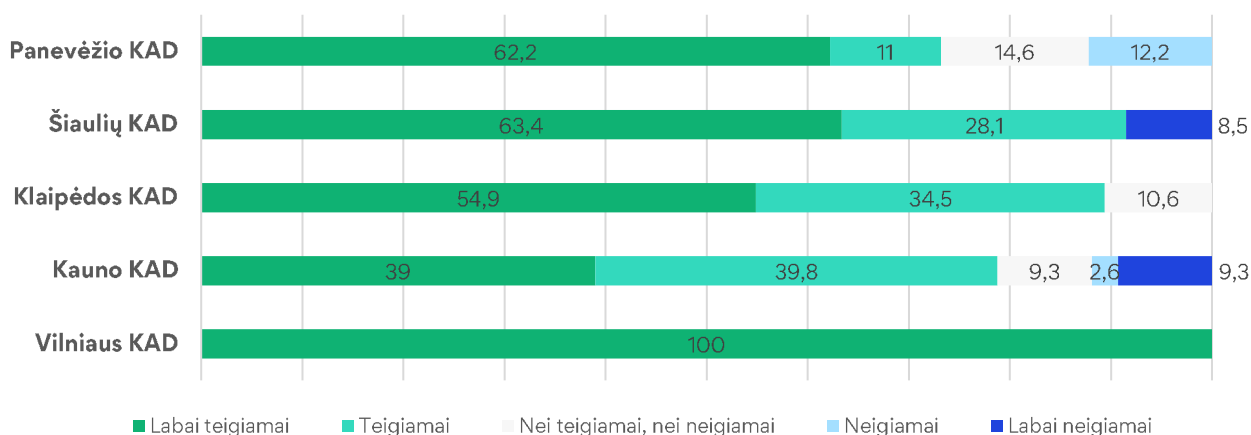


Prasčiausiai (neigiamai ir labai neigiamai) teikiamų paslaugų kokybę įvertino 40-49 m. asmenys (11,3 proc.) ir klientai neturintys profesinės kvalifikacijos – 10,2 proc.

***Bendras Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų vertinimas, proc.***



***Rezultatų pasiskirstymas pagal atskirus Klientų aptarnavimo departamentus, proc.***



Atlikus duomenų analizę išaiškėjo, kad visi apklausti Vilniaus KAD klientai teikiamų paslaugų kokybę vertina labai teigiamai, daugiausiai nepatenkintų paslaugomis klientų aptikta Kauno KAD – 11,9 proc., Šiaulių KAD – 8,5 proc. ir Panevėžio KAD – 12,2 proc.

***4. Apklausos metu respondentų buvo paprašyta įvertinti pasitenkinimą Užimtumo tarnybos teikiamoms paslaugoms ir priemonėms.***

***4.1 Konsultanto darbas***

Pokalbio su konsultantu klimatu labai patenkinti ir patenkinti 91,2 proc. respondentų, palyginus su 2019 m. apklausos rezultatais šio kriterijaus vertinimas sumažėjo nežymiai – 0,6 p.p.

Mažiausiai pokalbio klimatu patenkinti Šiaulių KAD klientai 85,4 proc., o geriausiai įvertino Vilniaus KAD klientai – 97,2 proc. Pokalbio klimatu buvo patenkinti visi vyresni kaip 50 m. asmenys, turintys profesinę kvalifikaciją, mažiausiai pokalbio klimatas tenkino nekvalifikuotą jaunimą – 77,3 proc.

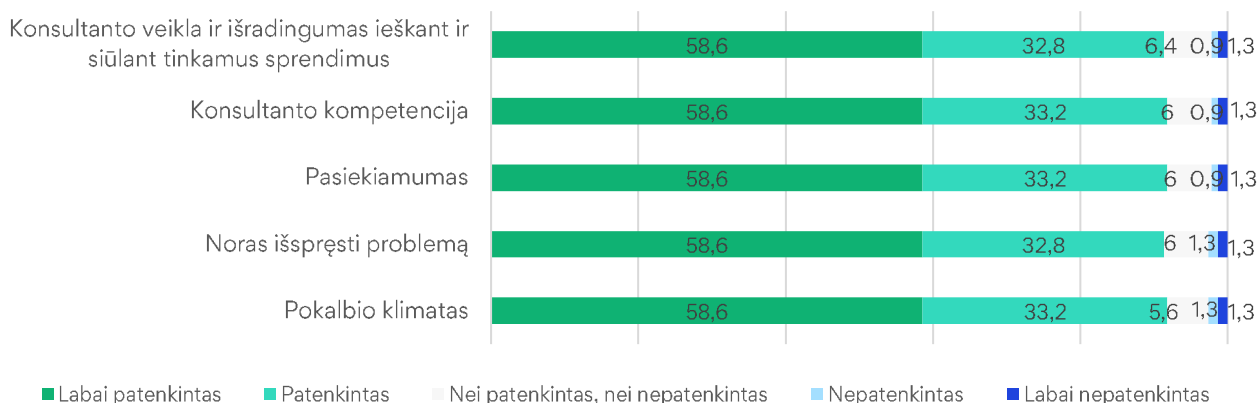
Dauguma 87,4 proc. besikreipusių klientų teigia, kad konsultantas labai norėjo, norėjo padėti išspręsti iškilusią problemą, tačiau palyginus su praeitų metų apklausos rezultatais tokių asmenų skaičius sumažėjo 4 p.p. Prasčiausiai šį kriterijų įvertino Šiaulių KAD klientai, geriausiai Vilniaus KAD – 96,2 proc. Palankiausiai norą išspręsti iškilusias problemas vertina klientai su aukštuoju išsilavinimu – 90,7 proc., kai tuo tarpu nekvalifikuoti asmenys – 78,7 proc.

### **Pasitenkinimo konsultanto darbu vertinimas, proc.**

**2020 m.**



**2019 m.**



Konsultanto pasiekiamumu labai patenkinti ir patenkinti 91 proc. respondentų, t.y., tik 0,81 p.p mažiau nei praeitais metais. Sunkiausiai su konsultantu susisiekti sekėsi Šiaulių KAD klientams, geriausiai tai pavyko padaryti Vilniaus KAD klientams ir kriterijumi patenkinti net 97,1 proc. respondentų. Nepalankiausiai šį kriterijų įvertino nekvalifikuoti, 40-49 m. amžiaus asmenys (83,6 proc.).

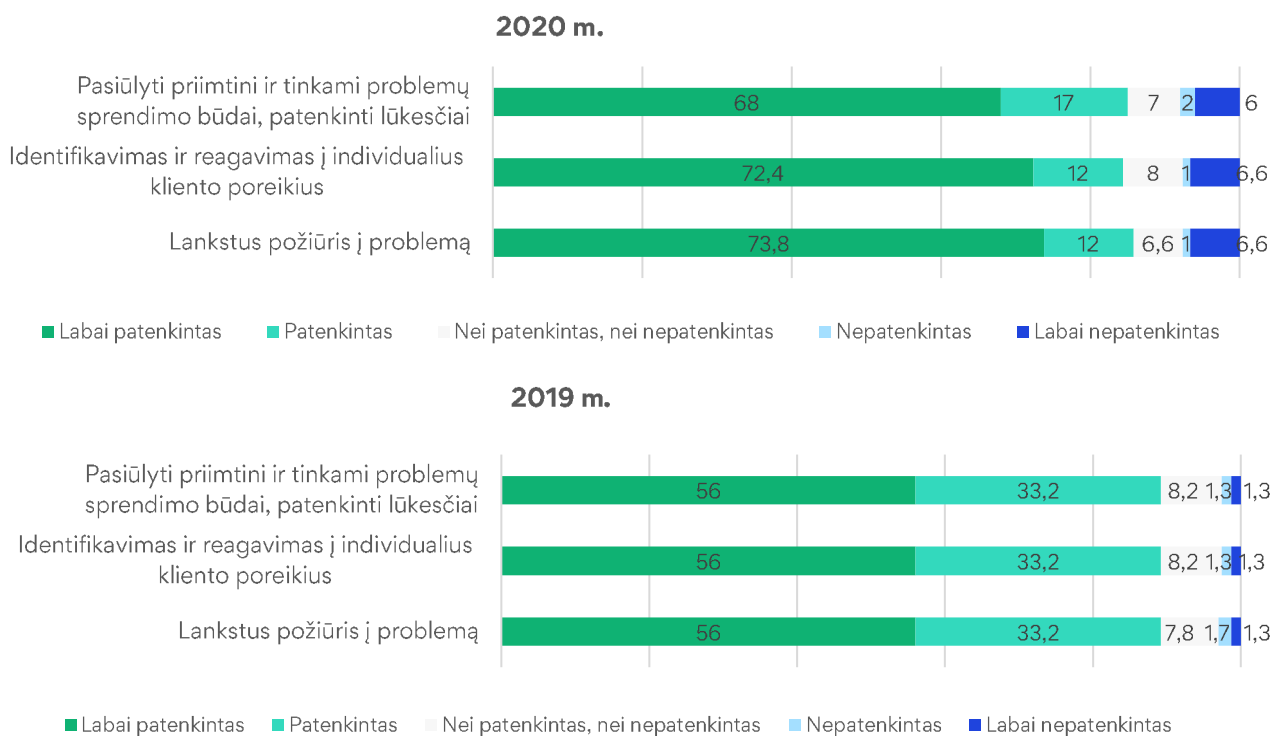
Konsultanto kompetenciją labai teigiamai ir teigiamai vertina 90,4 proc. respondentų t.y., 1,4 p.p. mažiau nei praeitais metais. Konsultanto kompetencija mažiausiai patenkinti Šiaulių KAD klientai – 85,3 proc., geriausiai šį kriterijų įvertintas Vilniaus KAD – 96,2 proc. Nekvalifikuoti, 40-49 m. amžiaus klientai mažiausiai patenkinti konsultanto kompetencija – 68,5 proc.

Konsultanto veikla ir išradingumu ieškant ir siūlant tinkamus sprendimus labai patenkinti ir patenkinti 85,2 proc. respondentų t.y., 6,2 p.p. mažiau nei praeitais metais. Aukščiausiai kriterijus įvertintas Vilniaus KAD klientų – 96,2 proc., kai tuo tarpu Šiaulių KAD – 80,5 proc. Mažiausiai patenkinti nekvalifikuoti, 40-49 m. amžiaus klientai – 68,5 proc.

#### 4.2. Paslaugų turinys

85,8 proc. apklaustųjų teigiamai vertina lankstų požiūrį į problemų sprendimą, bet rezultatas 3,4 p.p. mažesnis nei praeitų metų apklausos metu. Palankiausiai šį kriterijų įvertino Vilniaus KAD klientai – 92,4 proc., prasčiausiai Šiaulių KAD – 78,1 proc. Labiausiai nepatenkinti paslaugų lankstumu ir požiūriu į problemą 40-49 m. nekvalifikuoti asmenys (73,7 proc.).

#### Pasitenkinimo paslaugų turiniu vertinimas, proc.



Paslaugų identifikavimu ir reagavimu į individualius kliento poreikius labai patenkinti ir patenkinti 84,4 respondentų t.y., 4,8 p.p. mažiau lyginant su 2019 m. atliktos apklausos rezultatais. Mažiausiai patenkinti kriterijumi Šiaulių KAD klientai – 79,3 proc., geriausiai įvertinta Vilniaus KAD – 92,4 proc. Daugiausiai nusiskundimų šiuo klausimu praeitos apklausos metu turėjo vyresni kaip 50 m. klientai, tačiau šį kartą iš visų amžiaus grupių patenkintų ir labai patenkintų, jų įvertinimas yra geriausias ir sudaro 88,4 proc.

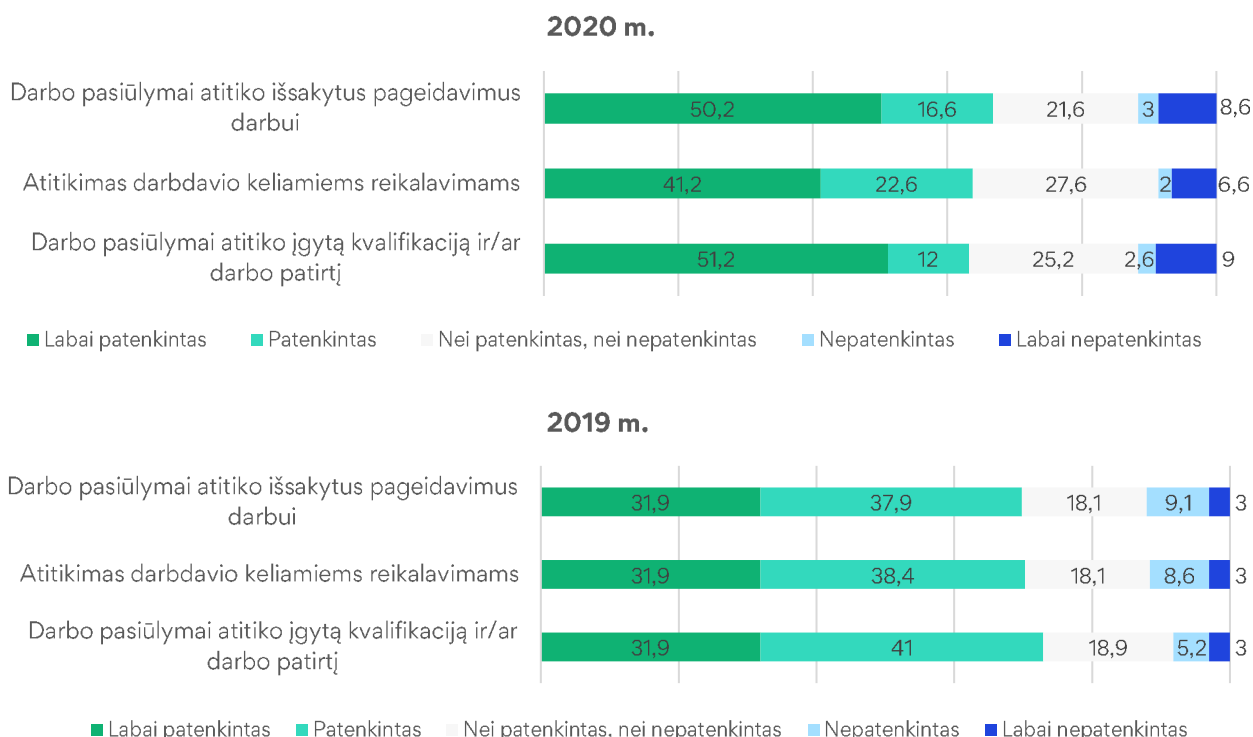
85 proc. apklaustųjų mano, kad jiems buvo pasiūlyti priimtini ir tinkami problemų sprendimo būdai bei patenkinti jų lūkesčiai, tačiau teigiamas kriterijaus vertinimas sumažėjo 4,2 p.p. Vilniaus KAD klientai teigia, kad jų lūkesčiai buvo patenkinti 93,4 proc. Mažiausiai patenkinti pasiūlytais problemų sprendimo būdais nekvalifikuoti asmenys – 78,1 proc.

#### 4.3. Užimtumo tarnybos teikiamų darbo pasiūlymų tinkamumas

Nuo 72,8 proc. iki 63,2 proc. (9,6 p.p.) sumažėjo klientų teigiančių, kad pateikti darbo pasiūlymai atitiko įgytą kvalifikaciją ir/ar darbo patirtį ir kas ketvirtas respondentas suabejojo dėl pateiktų darbo pasiūlymų tinkamumo. Prasčiausiai kriterijus įvertintas Panevėžio KAD – 57,4 proc.

klientų mano, kad pateikti darbo pasiūlymai atitiko kvalifikaciją bei darbo patirtį, o tinkamiausius pasiūlymus teikia Vilniaus KAD konsultantai, čia patenkintų klientų dalis sudaro 73,3 proc. Atliktos apklausos rezultatai parodė, kad daugiausiai tinkamų darbo pasiūlymų sulaukė ir jais buvo patenkinti vyresni kaip 50 m. amžiaus asmenys – 70,9 proc., kai tuo tarpu praeitais metais, šiuo kriterijumi jų pasitenkinimas buvo mažiausias.

#### **Pasitenkinimo teikiamų darbo pasiūlymų tinkamumu vertinimas, proc.**



6,5 p.p. sumažėjo respondentų teigiančių, kad atitiko darbdavio keliamus reikalavimus. Silpniausiai kriterijus įvertintas Panevėžio KAD – 56,1 proc., kai tuo tarpu Vilniaus KAD jis siekia – 73,3 proc. Teigiama tai, kad net 71,8 proc. vyresnių kaip 50 m. respondentų teigė, jog atitiko darbdavio keliamus reikalavimus.

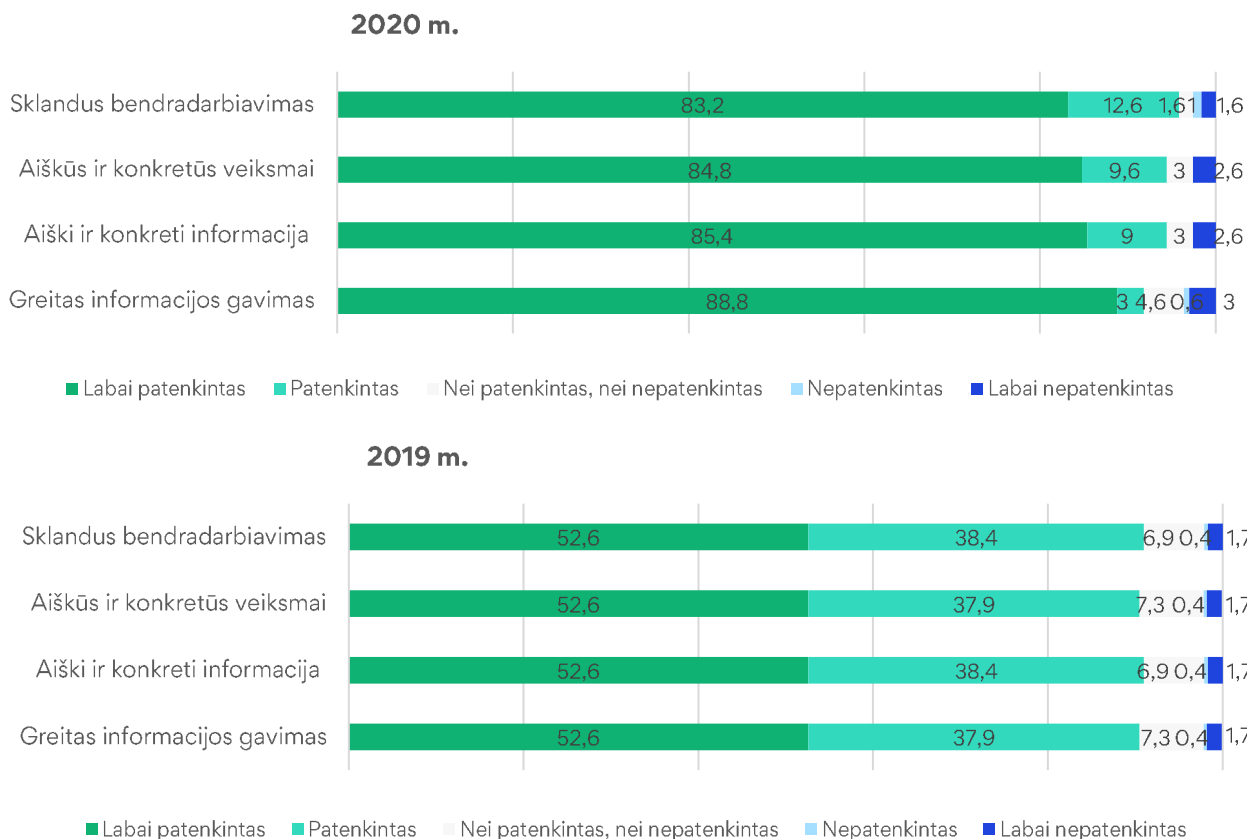
66,8 proc. klientų mano, kad pateikti darbo pasiūlymai atitiko išsakytus pageidavimus darbui, labiausiai patenkinti Vilniaus KAD klientai – 76,2 proc., mažiausi vertinimai aptikti Kauno KAD (59,3 proc.) ir Panevėžio KAD (59,7 proc.). Net 22,8 proc. nekvalifikuoto jaunimo teigia, kad darbo pasiūlymai nebuvo tinkami.

#### **4.4. Paslaugų procesas**

Greitu informacijos gavimu labai patenkinti ir patenkinti 91,8 proc. respondentų t.y., 1,3 p.p. daugiau nei praeitais metais. 3,4 p.p. išaugo klientų labai patenkintų ir patenkintų aiškiai ir konkrečiai pateikiama informacija ir 2020 m. šį kriterijų teigiamai įvertino 94,4 proc. apklaustųjų. Aiškiais ir konkrečiais veiksmais labai patenkinti ir patenkinti 94,4 proc. darbo ieškančių asmenų ir tai yra 3,9 p.p. daugiau nei praeitais metais. 4,8 p.p. išaugo pasitenkinimas bendradarbiavimu, 95,8 proc. respondentų mano, kad procesas vyksta sklandžiai. Šiaulių KAD paslaugų procesas pagal visus vertinimo kriterijus sulaukė mažiausių įvertinimų. Nekvalifikuoti klientai šiek tiek prasčiau įvertino informacijos gavimo greitį, taip pat pasigedo aiškių ir konkrečių veiksmų.



### Pasitenkinimo teikiamų paslaugų procesu vertinimas, proc.



Bendras pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis bei priemonėmis siekia 83,2 proc. ir yra 2,4 p.p. mažesnis nei praeitais metais. Geriausiai klientai vertina paslaugų procesą, tačiau 2,6 p.p. sumažėjo teigiamas konsultantų darbo vertinimas. Daugiausiai pastabų turėjo dėl teikiamų darbo pasiūlymų tinkamumo ir šį kriterijų teigiamai įvertino – 64,5 proc. darbo ieškančių asmenų, lyginant su kitais vertinimo kriterijais, šio nuosmukis užfiksuotas didžiausias – 6,4 p.p.

Konsultanto darbe silpniausiai įvertintas išradingumas ieškant ir siūlant tinkamus sprendimus.

Vertinant paslaugų turinį, daugiausiai priekaištų klientai turėjo dėl individualių jų poreikių tinkamo identifikavimo ir reagavimo.

Teikiant darbo pasiūlymus, prasčiausiai įvertintas jų atitikimas kliento įgytai kvalifikacijai ir darbo patirčiai.

Analizuojant pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis bei priemonėmis skirtinguose Užimtumo tarnybos klientų aptarnavimo departamentuose nustatyta:

- konsultanto darbu labiausiai patenkinti Vilniaus KAD klientai – 96,6 proc., mažiausias įvertinimas Šiaulių KAD – 83,7 proc.;
- paslaugų turinys geriausiai vertinamas Vilniaus KAD – 88,4 proc., prasčiausiai Kauno KAD – 69,5 proc.;
- tinkamiausi darbo pasiūlymai teikiami Vilniaus KAD klientams, pasitenkinimas šiuo kriterijumi siekia 74,3 proc., kai tuo tarpu Panevėžio KAD – 57,7 proc. ir Kauno KAD – 59,3 proc.
- paslaugų procesas labiausiai tenkina Panevėžio KAD klientus – 94,7 proc.

**Klientai labai patenkinti ir patenkinti Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugoms bei priemonėms, proc.**

<b>VERTINIMO KRITERIJAI</b>	<b>2020 m.</b>	<b>2019 m.</b>	<b>Pokytis</b>
<b>4.1 Konsultanto darbas</b>	<b>89</b>	<b>91,6</b>	<b>-2,6</b>
Pokalbio klimatas	91,2	91,8	-0,6
Noras išspręsti Jūsų problemą	87,4	91,4	-4
Pasiekiamumas	91	91,8	-0,8
Konsultanto kompetencija	90,4	91,8	-1,4
Konsultanto veikla ir išradingumas ieškant ir siūlant tinkamus sprendimus	85,2	91,4	-6,2
<b>4.2 Paslaugų turinys</b>	<b>85,1</b>	<b>89,2</b>	<b>-4,1</b>
Lankstus požiūris į problemą	85,8	89,2	-3,4
Identifikavimas ir reagavimas į individualius kliento poreikius	84,4	89,2	-4,8
Pasiūlyti priimtini ir tinkami problemų sprendimo būdai, patenkinti lūkesčiai	85	89,2	-4,2
<b>4.3 Užimtumo tarnybos teikiamų darbo pasiūlymų tinkamumas</b>	<b>64,6</b>	<b>71</b>	<b>-6,4</b>
Darbo pasiūlymai atitiko mano įgytą kvalifikaciją ir/ar darbo patirtį	63,2	72,8	-9,6
Atitikimas darbdavio keliamiems reikalavimams	63,8	70,3	-6,5
Darbo pasiūlymai atitiko mano išsakytus pageidavimus darbui	66,8	69,8	-3
<b>4.4 Paslaugų procesas</b>	<b>94,1</b>	<b>90,5</b>	<b>3,6</b>
Greitas informacijos gavimas	91,8	90,5	1,3
Aiški ir konkreti informacija	94,4	90,5	3,9
Aiškūs ir konkretūs veiksmai	94,4	90,5	3,9
Sklandus bendradarbiavimas	95,8	90,5	5,3

**Bendras pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis ir priemonėmis**

<i>2019 m.</i>	<i>2020 m.</i>	<i>Pokytis</i>
<b>85,6</b>	<b>83,2</b>	<b>-2,4 p.p.</b>

Didžiausias bendras pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis bei priemonėmis nustatytas tarp Vilniaus KAD klientų – 87,9 proc. ir jis yra 4,7 p.p. didesnis nei bendras pasitenkinimas visoje Užimtumo tarnyboje.

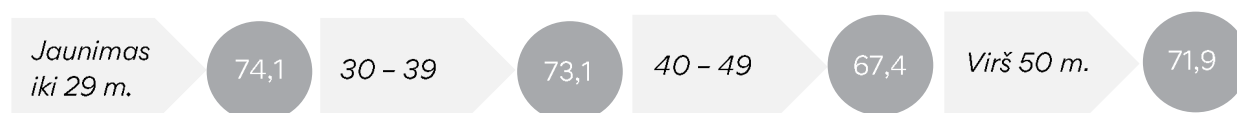
**Klientai labai patenkinti ir patenkinti Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugoms bei priemonėms, proc.**

VERTINIMO KRITERIJAI	Vilniaus KAD	Kauno KAD	Klaipėdos KAD	Šiaulių KAD	Panevėžio KAD
<b>4.1 Konsultanto darbas</b>	<b>96,6</b>	<b>87,5</b>	<b>88,5</b>	<b>83,7</b>	<b>87,9</b>
Pokalbio klimatas	97,2	89,9	92,1	85,4	90,3
Noras išspręsti Jūsų problemą	96,2	85,6	85,9	81,7	86,6
Pasiekiamumas	97,1	89,8	90,3	85,4	91,5
Konsultanto kompetencija	96,2	89,9	90,3	85,3	89,1
Konsultanto veikla ir išradingumas ieškant ir siūlant tinkamus sprendimus	96,2	82,2	84,1	80,5	81,8
<b>4.2 Paslaugų turinys</b>	<b>88,4</b>	<b>69,5</b>	<b>77,4</b>	<b>76,5</b>	<b>79</b>
Lankstus požiūris į problemą	88,5	74,3	80,7	70,6	84,2
Identifikavimas ir reagavimas į individualius kliento poreikius	88,4	65,7	74,2	76,5	73,7
Pasiūlyti priimtini ir tinkami problemų sprendimo būdai, patenkinti lūkesčiai	88,4	68,5	77,4	82,4	79
<b>4.3 Užimtumo tarnybos teikiamų darbo pasiūlymų tinkamumas</b>	<b>74,3</b>	<b>59,3</b>	<b>65,2</b>	<b>65,9</b>	<b>57,7</b>
Darbo pasiūlymai atitiko mano įgytą kvalifikaciją ir/ar darbo patirtį	73,3	59,3	61,9	63,4	57,4
Atitikimas darbdavio keliamiems reikalavimams	73,3	59,3	64,7	64,6	56,1
Darbo pasiūlymai atitiko mano išsakytus pageidavimus darbui	76,2	59,3	69	69,6	59,7
<b>4.4 Paslaugų procesas</b>	<b>92,3</b>	<b>88,6</b>	<b>87,1</b>	<b>89,8</b>	<b>94,7</b>
Greitas informacijos gavimas	92,4	82,9	80,6	82,4	94,7
Aiški ir konkreti informacija	92,3	91,4	90,3	94,1	94,7
Aiškūs ir konkretūs veiksmai	92,3	88,6	87,2	88,3	94,7
Sklandus bendradarbiavimas	92,3	91,4	90,3	94,2	94,7
<b>BENDRAS PASITENKINIMAS</b>	<b>87,9</b>	<b>76,2</b>	<b>79,6</b>	<b>79</b>	<b>79,8</b>

**5. Kaip vertinate Užimtumo tarnybos interneto svetainę?**

Nustatyta, jog 5,2 p.p. išaugo klientų besinaudojančių interneto svetaine dalis ir 2020 m. ji siekė 72 proc. Pastebėta, kad naudojimosi Užimtumo tarnybos svetaine aktyvumas tiesiogiai susijęs su darbo ieškančio asmens amžiumi:

**Naudojasi interneto svetaine, proc.**



Dažniausiai interneto svetainėje informacijos ieško jaunimas (74,1 proc.) ir nekvalifikuoti asmenys (73,4 proc.).

Su teiginiu, jog interneto svetainėje pateikiama informacija aiški ir greitai randama visiškai sutinka ir sutinka 83,3 proc. interneto svetainė besinaudojančių darbo ieškančių asmenų, teigiamas vertinimas išaugo 11,7 p.p.

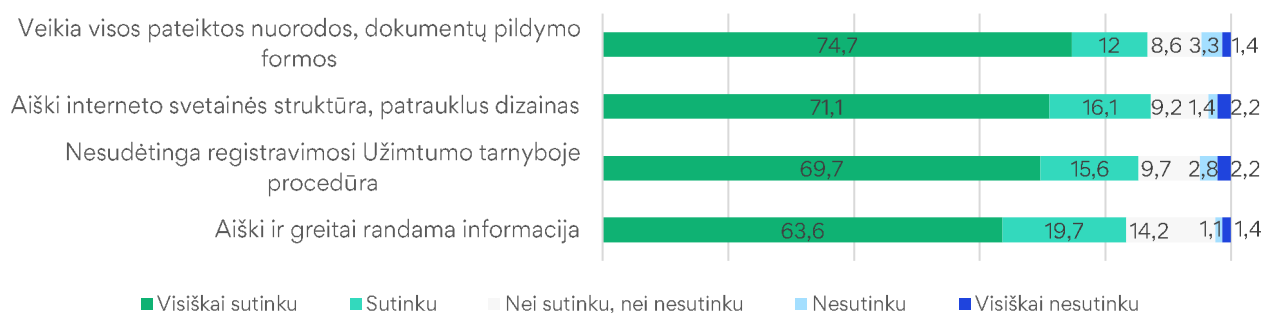
Dauguma (85,3 proc.) respondentų mano, jog interneto svetainėje nesudėtinga registravimosi Užimtumo tarnyboje procedūra, teigiamas vertinimas išaugo 15 p.p.

87,2 proc. apklaustųjų mano, kad interneto svetainės struktūra aiški, dizainas patrauklus, teigiamas vertinimas išaugo 18,1 p.p.

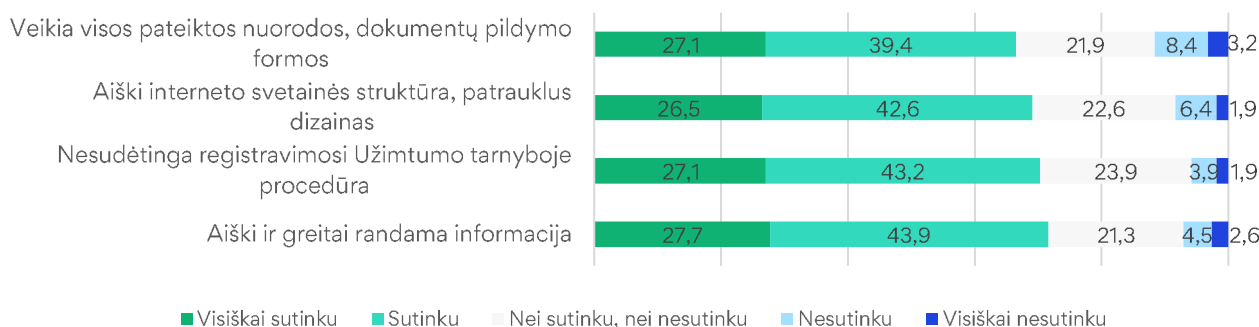
Nuo 33,5 proc. iki 13,3 proc. sumažėjo vartotojų dalis, kurie turėjo pastabų dėl interneto svetainėje pateiktų nuorodų bei susidūrė su problemomis pildant dokumentų formas.

### Užimtumo tarnybos interneto svetainės vertinimas, proc.

2020 m.



2019 m.



### Užimtumo tarnybos interneto svetainės vertinimas, proc.

(Vertina klientai, kurie naudojami Užimtumo tarnybos interneto svetainėje)

VERTINIMO KRITERIJAI	2020 m.	2019 m.	Pokytis
Aiški ir greitai randama informacija	83,3	71,6	11,7
Nesudėtinga registravimosi Užimtumo tarnyboje procedūra	85,3	70,3	15
Aiški interneto svetainės struktūra, patrauklus dizainas	87,2	69,1	18,1
Veikia visos pateiktos nuorodos, dokumentų pildymo formos	86,7	66,5	20,2

### Bendras Užimtumo tarnybos interneto svetainės vertinimas

2019 m.	2020 m.	Pokytis
69,4	85,6	16,2 p.p.

Įvertinus visus kriterijus bendras Užimtumo tarnybos interneto svetainės teigiamas vertinimas išaugo 16,2 p.p. ir 2020 m. siekė 85,6 proc.

Geriausiai interneto svetainę vertina Vilniaus KAD klientai, bendrasis įvertinimas siekia net 94,5 proc.

### **Užimtumo tarnybos interneto svetainės vertinimas, proc.**

*(Vertina klientai, kurie naudojami Užimtumo tarnybos interneto svetainėje)*

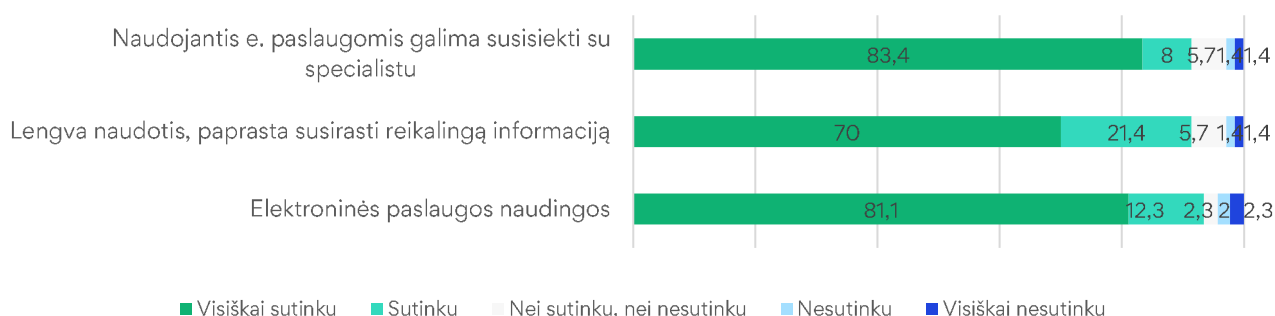
VERTINIMO KRITERIJAI	Vilniaus KAD	Kauno KAD	Klaipėdos KAD	Šiaulių KAD	Panevėžio KAD
Aiški ir greitai randama informacija	94,2	80,2	77	79,3	83,4
Nesudėtinga registravimosi Užimtumo tarnyboje procedūra	95,4	82,3	83,1	81,1	81,7
Aiški interneto svetainės struktūra, patrauklus dizainas	93	84,4	84,6	84,9	88,3
Veikia visos pateiktos nuorodos, dokumentų pildymo formos	95,4	84,3	84,7	81,2	85
<b>BENDRAS ĮVERTINIMAS</b>	<b>94,5</b>	<b>82,8</b>	<b>82,4</b>	<b>81,6</b>	<b>84,6</b>

### **6. Kaip vertinate Užimtumo tarnybos siūlomas E. paslaugas?**

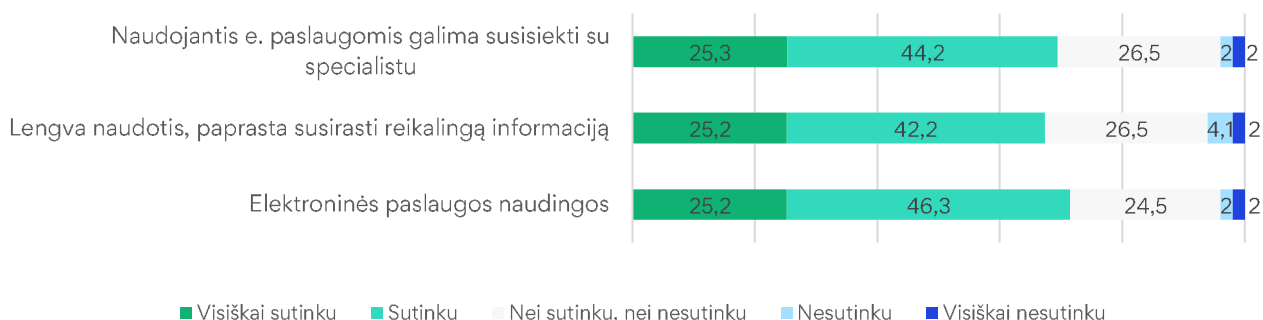
Atlikus apklausą paaiškėjo, kad 6,6 p.p. išaugo klientų, kurie naudojami Užimtumo tarnybos E. paslaugomis skaičius ir 2020 m. jis siekė 70 proc. Populiariausios šios paslaugos tarp 30-39 m. asmenų (73,1 proc.).

### **Užimtumo tarnybos E. paslaugų vertinimas, proc.**

**2020 m.**



**2019 m.**



Dauguma (93,4 proc.) apklaustųjų teigia, kad E. paslaugos naudingos.

2020 m. apklausos rezultatai parodė, kad nuo 32,6 proc. iki 8,5 proc. sumažėjo klientų manančių, jog jomis sudėtinga naudotis, nėra paprasta susirasti reikalingą informaciją.

Gana ženkliai (21,9 p.p.) išaugo klientų skaičius, kurie su specialistais susisiečia naudodamiesi E. paslaugomis.

#### **Užimtumo tarnybos E. paslaugų vertinimas, proc.**

*(Vertina klientai, kurie naudojami Užimtumo tarnybos E. paslaugomis)*

VERTINIMO KRITERIJAI	2020 m.	2019 m.	Pokytis
Elektroninės paslaugos naudingos	93,4	71,5	21,9
Lengva naudotis, paprasta susirasti reikalingą informaciją	91,4	67,4	24
Naudojantis E. paslaugomis galima susisiekti su specialistu	91,4	69,5	21,9

#### **Bendras Užimtumo tarnybos E. paslaugų vertinimas**

2019 m.	2020 m.	Pokytis
<b>69,5</b>	<b>92,1</b>	<b>22,6</b>

#### **Užimtumo tarnybos E. paslaugų vertinimas, proc.**

*(Vertina klientai, kurie naudojami Užimtumo tarnybos E. paslaugomis)*

VERTINIMO KRITERIJAI	Vilniaus KAD	Kauno KAD	Klaipėdos KAD	Šiaulių KAD	Panevėžio KAD
Elektroninės paslaugos naudingos	96,4	93,3	93,9	87,3	94,7
Lengva naudotis, paprasta susirasti reikalingą informaciją	96,5	92,2	89,2	85,5	91,1
Naudojantis E. paslaugomis galima susisiekti su specialistu	96,4	92,2	89,2	85,5	91
<b>BENDRAS ĮVERTINIMAS</b>	<b>96,4</b>	<b>92,6</b>	<b>90,8</b>	<b>86,1</b>	<b>92,3</b>

Įvertinus visus kriterijus bendras Užimtumo tarnybos E. paslaugų teigiamas vertinimas išaugo gana ženkliai – 22,6 p.p. ir 2020 m. siekė 92,1 proc.

Geriausiai E. paslaugas vertina Vilniaus KAD klientai, bendrasis įvertinimas siekia net 96,4 proc.

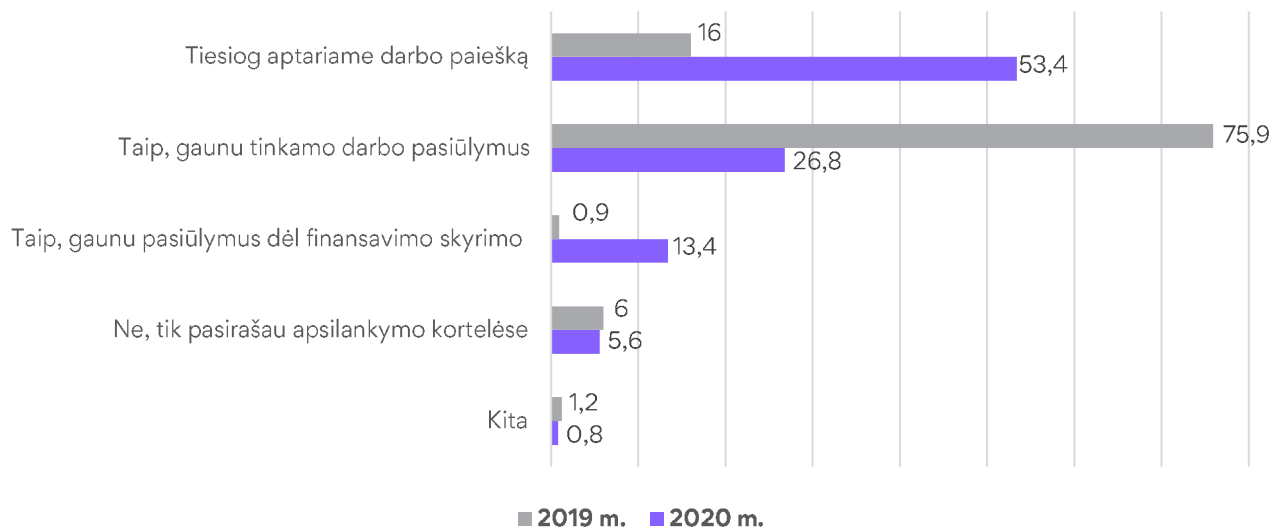
#### **7. Ar apsilankymai pas Užimtumo tarnybos specialistą turėjo konkretų, apibrėžtą tikslą.**

Apklausos rezultatai parodė, kad tiksliniai vizitai sudaro tik 40,2 proc. Palyginus duomenis su 2019 m., beveik tris kartus sumažėjo klientų, kurie vizito pas aptarnaujantį specialistą metu gavo tinkamus darbo pasiūlymus. Dažniausiai darbo pasiūlymų sulaukė 40-49 m. asmenys su profesine kvalifikacija.

Nuo 16 proc. iki 53,4 proc. išaugo klientų skaičius teigiančių, kad susitikimo metu tiesiog buvo aptariama darbo paieška, tačiau teigiama tai, jog nuo 0,9 proc. iki 13,4 proc. išaugo asmenų, gavusių pasiūlymus dalyvauti aktyvios darbo rinkos politikos priemonėse, skaičius.

Nustatyta, jog 5,6 proc. suplanuotu laiku atvykusių klientų tik pasirašė apsilankymo kortelėse. Dažniausiai atvykus tik pasirašyti tenka nekvalifikuotiems asmenims.

**Apsilankymai pas Užimtumo tarnybos specialistą turėjo konkretų, apibrėžtą tikslą, proc.**



**Rezultatų pasiskirstymas pagal atskirus Klientų aptarnavimo departamentus, proc.**

	Užimtumo tarnyba	Vilniaus KAD	Kauno KAD	Klaipėdos KAD	Šiaulių KAD	Panevėžio KAD
Taip, gaunu tinkamo darbo pasiūlymus	<b>26,8</b>	31,4	24,6	29,2	28,1	19,5
Taip, gaunu pasiūlymus dėl finansavimo skyrimo	<b>13,4</b>	10,5	11,9	14,2	15,9	15,9
<b>TIKSLINGI VIZITAI</b>	<b>40,2</b>	<b>41,9</b>	<b>36,5</b>	<b>43,4</b>	<b>44</b>	<b>35,4</b>
Tiesiog aptariame darbo paiešką	<b>53,4</b>	53,3	55,9	52,2	48,8	56,1
Ne, tik pasirašau apsilankymo kortelėse	<b>5,6</b>	4,8	5,9	4,4	6,1	7,3
Kita	<b>0,8</b>	0	1,7	0	1,2	1,2

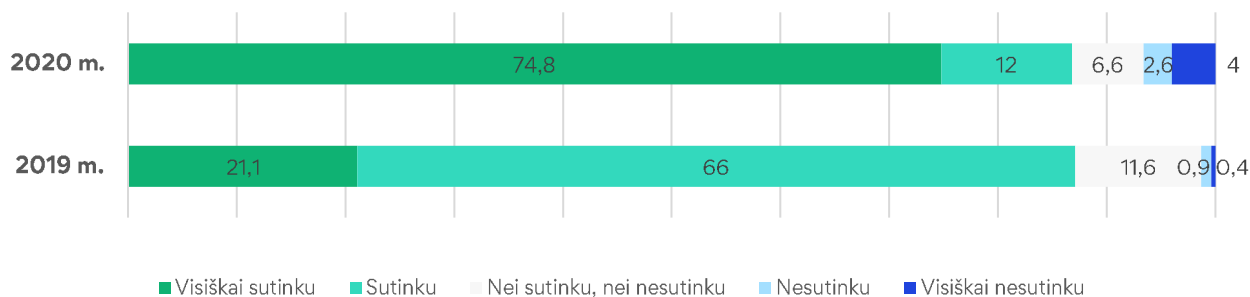
Daugiausiai tikslingų vizitų įvyko Šiaulių bei Klaipėdos klientų aptarnavimo departamentuose, kurie turėjo konkretų, apibrėžiamą rezultatą, t.y. klientai atvykę dažniausiai suplanuoto vizito pas aptarnaujantį specialistą gaudavo tinkamo darbo pasiūlymą arba rekomendaciją dalyvauti aktyvios darbo rinkos politikos priemonėse.

Panevėžio KAD aptiktas didžiausias klientų skaičius, kurie teigia, kad vizito metu tik pasirašė apsilankymo kortelėje.

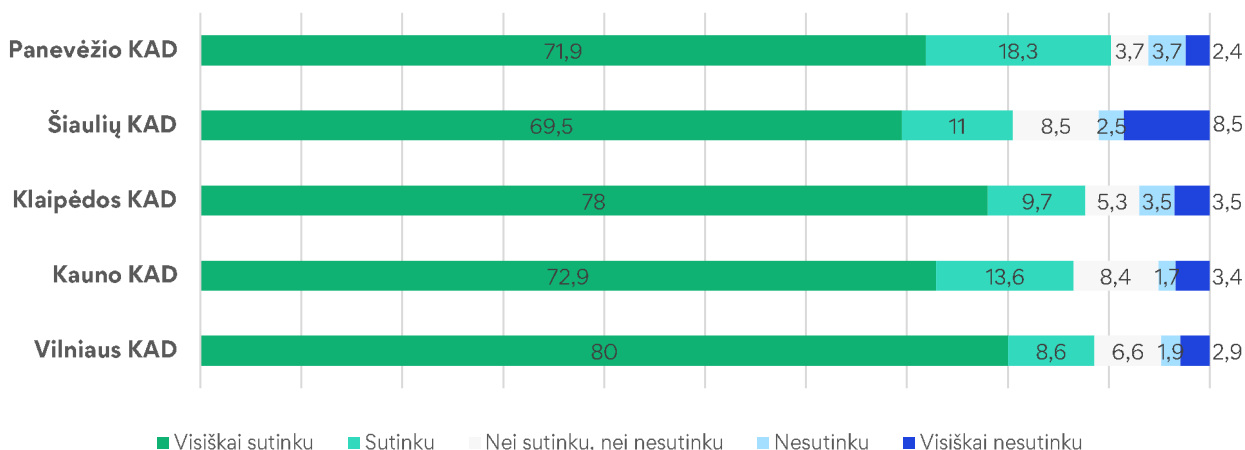
**8. Apklauso metu respondentų buvo klausiama ar jie sutinka su teiginiu, jog jiems užtenka informacijos apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas ir galimybes jiems padėti.**

Dauguma (86,8 proc.) respondentų teigia, kad jiems užtenka informacijos apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas ir galimybes padėti.

**Užtenka informacijos apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas ir galimybes padėti, proc.**



**Rezultatų pasiskirstymas pagal atskirus Klientų aptarnavimo departamentus, proc.**



Panevėžio KAD net 90,2 proc. apklaustųjų teigia, kad jiems užtenka informacijos apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas ir galimybes padėti, o labiausiai nepatenkinti šiuo klausimu Šiaulių KAD klientai.

**Apklausų rezultatų palyginimas**

<b>Bendras pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis ir priemonėmis</b>		
2019 m.	2020 m.	Pokytis
<b>85,6 proc.</b>	<b>83,2 proc.</b>	<b>-2,4 p.p.</b>
<b>Bendras Užimtumo tarnybos interneto svetainės vertinimas</b>		
2019 m.	2020 m.	Pokytis
<b>69,4 proc.</b>	<b>85,6 proc.</b>	<b>16,2 p.p.</b>
<b>Bendras Užimtumo tarnybos E. paslaugų vertinimas</b>		
2019 m.	2020 m.	Pokytis
<b>69,5 proc.</b>	<b>92,1 proc.</b>	<b>22,6 p.p.</b>



## Tyrimo išvados

1. Palyginus su 2019 metų atliktos apklausos duomenimis 14,3 p.p sumažėjo klientų, kurie teigė, jog patogiausia Užimtumo tarnybos paslaugomis naudotis tiesioginio vizito metu, bet ženkliai išaugo naudojimas paslaugomis kitais kanalais: išaugo konsultacijų telefonu su savo aptarnaujančiu specialistu skaičius, daugiau klientų naudojosi ir kontaktavo su konsultantu per Užimtumo tarnybos el. paslaugų paskirą bei bendravo ir informacijos ieškojo el. paštu.

2. Vyresniems kaip 50 metų asmenims labiau priimtinesni tiesioginiai vizitai ir konsultacijos.

3. 8,8 p.p sumažėjo klientų dalis patenkinta įdarbinimo konsultanto teikiama informacija apie atsiradusias laisvas darbo vietas.

4. Apklausos metu išsiaiškinta, kad teigiamai ir labai teigiamai teikiamų paslaugų kokybę įvertino 86,8 proc. apklaustų klientų, rezultatas 4,9 p.p. didesnis nei 2019 m. vykdytos apklausos metu. Ženkliai išaugo labai teigiamai vertinančių Užimtumo tarnybos paslaugas asmenų dalis, nuo 18,1 proc. iki 63,2 proc. t.y., net 45,1 p.p. Pastebėta, kad geriausiai teikiamų paslaugų kokybę įvertino jaunimas.

5. Bendras pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis bei priemonėmis siekia 83,2 proc. ir yra 2,4 p.p. mažesnis nei praeitais metais. Geriausiai klientai vertina paslaugų procesą, tačiau 2,6 p.p. sumažėjo teigiamas konsultantų darbo vertinimas. Daugiausiai pastabų turėjo dėl teikiamų darbo pasiūlymų tinkamumo ir šį kriterijų teigiamai įvertino – 64,5 proc. darbo ieškančių asmenų, lyginant su kitais vertinimo kriterijais, šio nuosmukis užfiksuotas didžiausias – 6,4 p.p.

6. Nustatyta, jog 5,2 p.p. išaugo klientų besinaudojančių interneto svetaine dalis ir 2020 m. ji siekė 72 proc. Įvertinus visus kriterijus bendras Užimtumo tarnybos interneto svetainės teigiamas vertinimas išaugo 16,2 p.p. ir 2020 m. siekė 85,6 proc.

7. Atlikus apklausą paaiškėjo, kad 6,6 p.p. išaugo klientų, kurie naudojami Užimtumo tarnybos E. paslaugomis skaičius ir 2020 m. jis siekė 70 proc. Dauguma (93,4 proc.) apklaustųjų teigia, kad E. paslaugos naudingos. Įvertinus visus kriterijus bendras Užimtumo tarnybos E. paslaugų teigiamas vertinimas išaugo gana ženkliai – 22,6 p.p. ir 2020 m. siekė 92,1 proc.

8. Apklausos rezultatai parodė, kad tiksliniai vizitai sudaro tik 40,2 proc. Palyginus duomenis su 2019 m., beveik tris kartus sumažėjo klientų, kurie vizito pas aptarnaujančią specialistą metu gavo tinkamus darbo pasiūlymus.

9. Nuo 16 proc. iki 53,4 proc. išaugo klientų skaičius teigiančių, kad susitikimo metu tiesiog buvo aptariama darbo paieška.

10. Dauguma (86,8 proc.) respondentų teigia, kad jiems užtenka informacijos apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas ir galimybes padėti.

## Pasiūlymai

1. Prieš suplanuotą susitikimą su klientu, įdarbinimo konsultantas turi būti parengęs konkretų tinkamo darbo pasiūlymą ar rekomendaciją dalyvauti aktyvios darbo rinkos politikos priemonėse.

2. Aptarti darbo paiešką ir kitus aktualius klausimus su klientu rekomenduojama nuotoliniu būdu, t.y. telefonu, el. paštu, naudojantis e. paskyra.

3. Dėl skirtingų rezultatų Klientų aptarnavimo departamentuose siūloma rengti seminarus apie paslaugų kokybės gerinimą, pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis bei priemonėmis, dalinantis gerąja patirtimi.

## **Jžvalgos ir rekomendacijos atlikus koreliaciją**

Pastebėta, kad nėra jokio ryšio tarp paslaugų kokybės vertinimo ir kanalo, kuriuo naudojasi klientas, norėdamas Užimtumo tarnybos paslaugų, todėl galima įžvelgti, kad nesvarbu ar klientas atvyks tiesioginio vizito ar naudosis nuotolinėmis konsultavimo priemonėmis, tai nedaro jokios įtakos paslaugų kokybės vertinimui, todėl specialistai neturėtų stengtis aptarnauti kuo daugiau klientų tiesioginių vizitų metu (kaip vyko ne karantino laikotarpiu).

Nustatytas stiprus ryšys tarp Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybės vertinimo ir apsilankymo pas specialistą tikslingumo t.y. ar apsilankymas turėjo konkretų, apibrėžiamą tikslą. Galima teigti, kad jei specialistai klientų vizitams skirtų daugiau dėmesio, ruošytųsi iš anksto, turėtų pasirengę tinkamą darbo pasiūlymą ar rekomendaciją dalyvauti aktyvios darbo rinkos politikos priemonėse, paslaugų kokybės vertinimas išaugtų.