

2020/02

Juridinių asmenų pasitenkinimo
Užimtumo tarnybos teikiamomis
paslaugomis tyrimo rezultatai

Užimtumo tarnyba siekdama užtikrinti ir gerinti klientams teikiamų paslaugų kokybę periodiškai atlieka paslaugų vartotojų apklausas. Atliekamų vertinimo apklausų rezultatai atskleidžia klientams teikiamų paslaugų kokybiškumą, patogiausius informacijos gavimo kanalus, padeda įvertinti aptarnaujančių konsultantų kompetencijos lygį, siūlomų kandidatų tinkamumą registruotoms laisvoms darbo vietos ir bendrą pasitenkinimą Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis, bei įgyvendinamomis priemonėmis. Apklausų rezultatai parodo klientų lūkesčių ir pageidavimų atitikimą teikiamoms paslaugoms.

Tyrimo tikslas

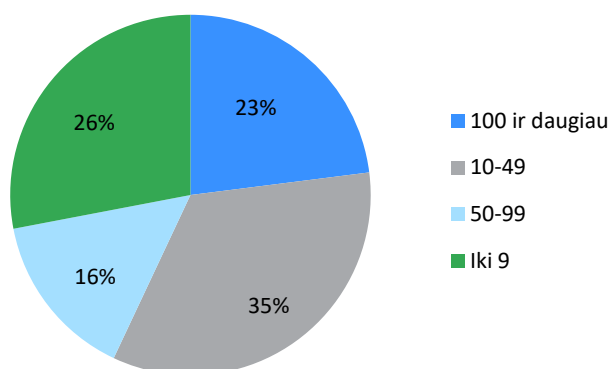
Įvertinti juridinių asmenų nuomonę apie Užimtumo tarnybos teikiamų darbo rinkos paslaugų ir įgyvendinamų aktyvios darbo rinkos politikos priemonių kokybę bei atsižvelgiant į pasitenkinimo Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis tyrimų rezultatus, siekti geriau patenkinti klientų lūkesčius, didinant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

Tyrimo metodologija

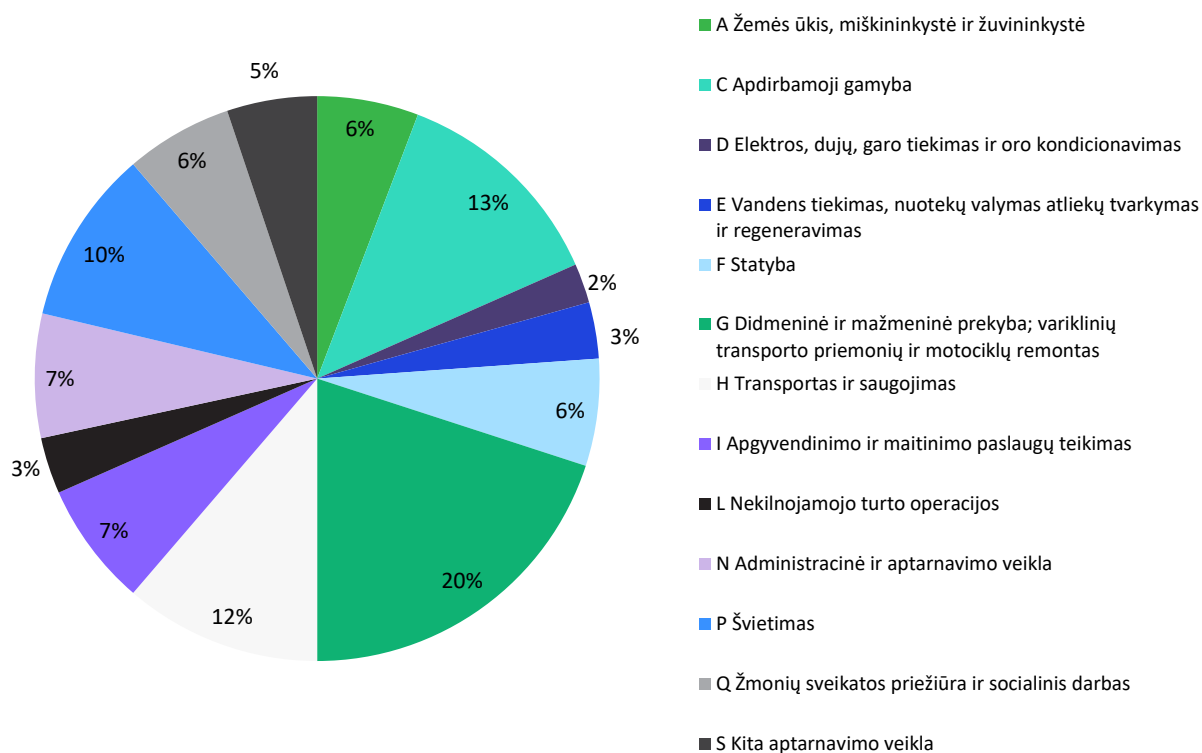
Siekiant nustatyti teikiamų paslaugų kokybę, naudojant „Google formas“ buvo parengtas anoniminis tyrimo klausimynas „Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybės vertinimas (juridiniams asmenims)“, kuriuo vadovaujantis Užimtumo tarnybos Darbo rinkos ir užimtumo politikos įgyvendinimo departamento Konsultavimo telefonu skyriaus darbuotojai (toliau – Konsultavimo telefonu skyriaus darbuotojai) atliko Užimtumo tarnybos paslaugomis 2019 metais pasinaudojusių klientų telefoninę apklausą, kurios metu atsakymai buvo žymimi elektroninėje tyrimo klausimyno formoje.

Tyrimo metu Konsultavimo telefonu skyriaus darbuotojai apklausė 310 klientų. Apklausoje dalyvavo 35 proc. įmonių, kurių darbuotojų skaičius 10-49, iš jų 13,89 proc. sudarė įmonės, kurių veiklos rūšis C (apdirbamoji gamyba), 12,96 proc., kurių veiklos rūšis – G (didmeninė ir mažmeninė prekyba; variklinių transporto priemonių ir motociklų remontas) ir 12,04 proc., kurių veiklos sritis P (švietimas). Įmonių, kurių darbuotojų skaičius 50-99 sudaro 16 proc. respondentų, iš kurių 24,49 proc. įmonės, kurių veiklos rūšis G (didmeninė ir mažmeninė prekyba; variklinių transporto priemonių ir motociklų remontas).

Darbuotojų skaičius įmonėje



Įmonės veiklos rūšis



Tyrimo rezultatai

1. Tyrimo metu respondentų buvo prašoma nurodyti, kokiomis Užimtumo tarnybos paslaugomis ir/ar priemonėmis naudojosi (respondentai galėjo nurodyti visus tinkančius atsakymo variantus):

- 35,5 proc. respondentų nurodė, jog jiems buvo teikiami tinkamų kandidatų siūlymas, bei įdarbinimo subsidijuojant paslauga. Daugiausia (64,55 proc.) šiomis paslaugomis naudojosi įmonės, kurių darbuotojų skaičius ne didesnis nei 49 asmenys, iš jų 61,97 proc. įmonės, kurių darbuotojų skaičius 10-49 ir 38,03 proc. kurių darbuotojų skaičius iki 9 asmenų;

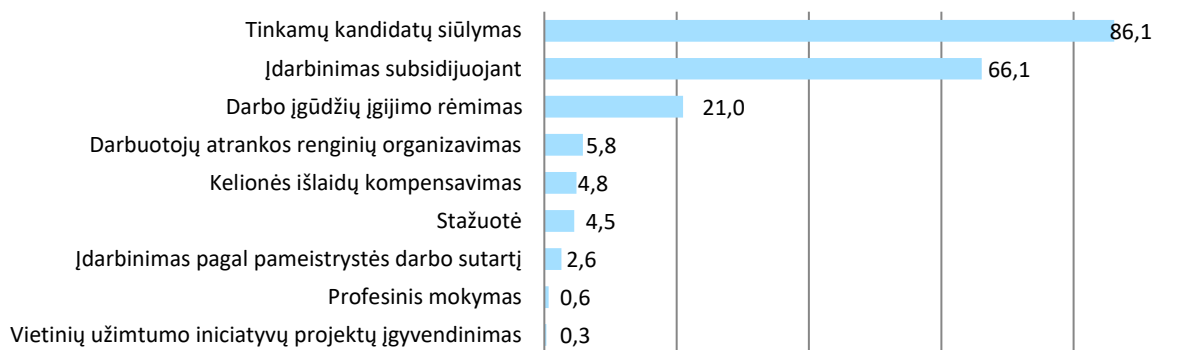
- 20,65 proc. klientų teigė, jog jiems buvo teikiami tik tinkamų kandidatų siūlymai, dauguma (11,35 proc.) įmonės, kurių darbuotojų skaičius 10-49, iš jų 25 proc. įmonės, kurių veiklos rūšis yra G – Didmeninė ir mažmeninė prekyba, variklinių transporto priemonių ir motociklų remontas;

- 10 proc. apklaustųjų nurodė, jog jie gavo įdarbinimo subsidijuojant paslaugą, dauguma (5,8 proc.) įmonės, kuriose dirba mažiau nei 9 darbuotojai. Tuo tarpu mažiausiai šia paslauga naudojosi 100 ir daugiau darbuotojų turinčios įmonės;

- 8,71 proc. klientų naudojo tinkamų kandidatų siūlymu ir remiamo įdarbinimo priemonėmis (įdarbinimu subsidijuojant ir darbo įgūdžių įgijimo rėmimu), daugiau kaip trečdalis (37,04 proc.) šiomis paslaugomis naudojosi įmonės, kurių darbuotojų skaičius yra 100 ir daugiau, iš jų 30 proc. įmonių, kurių veiklos rūšis yra G – Didmeninė ir mažmeninė prekyba, variklinių transporto priemonių ir motociklų remontas ir 30 proc. įmonių, kurių veiklos rūšis Q – Žmonių sveikatos priežiūra ir socialinis darbas;

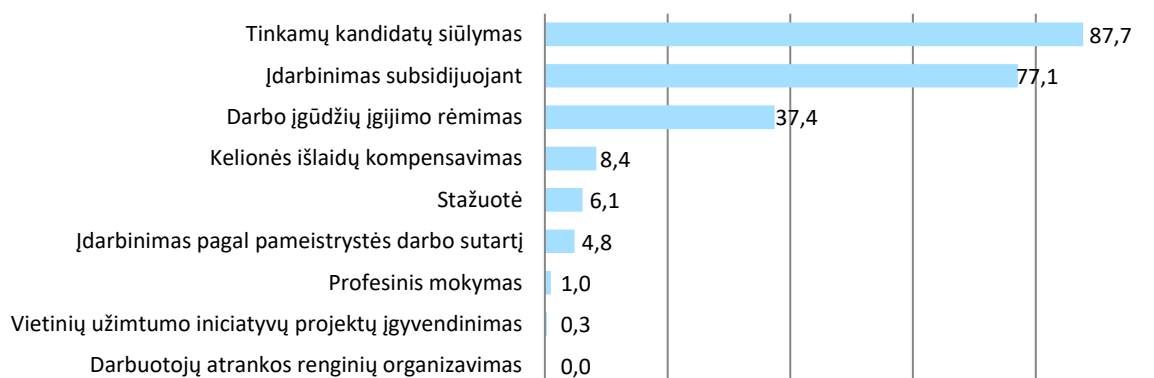
- 6,77 proc. respondentų nurodė, jog naudojo tinkamų kandidatų siūlymais, darbo įgūdžių įgijimo rėmimo paslauga. Šiomis paslaugomis daugiausia (28,57 proc.) naudojosi įmonės, kurių veiklos rūšis F – Statyba.

Dažniausiai naudojamos paslaugos, priemonės, proc.



*Klientų apklausos rezultatai

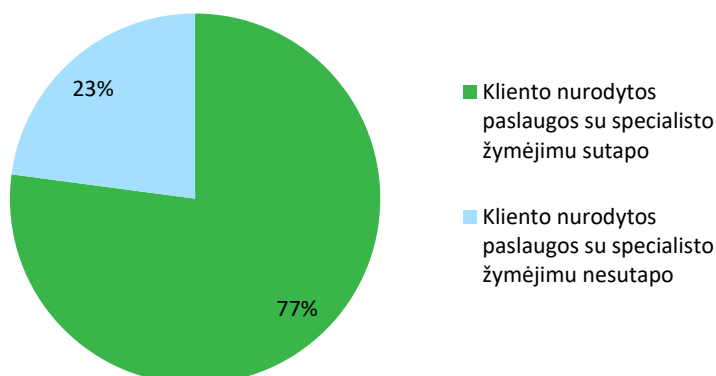
Dažniausiai naudojamos paslaugos, priemonės, proc.



*Informacija iš Užimtumo tarnybos valdomos informacinės sistemos

Siekiant išsiaiškinti klientams teikiamų paslaugų gavimo sampratą buvo palyginti pirmame klausime, kuriame buvo klausama: kokiomis Užimtumo tarnybos paslaugomis ir/ar priemonėmis naudojasi respondentai, pateikti klientų atsakymai su Užimtumo tarnybos valdomoje informacinėje sistemoje esančia informacija. Atlikus pateiktų atsakymų analizę pastebėta, jog 77 proc. respondentų supranta, kokias paslaugas jiems teikia Užimtumo tarnyba, bet 23 proc. įvardino ne visas arba neteiktas paslaugas. 33,85 proc. paslaugas naudojusiu, tačiau apklausos metu nenurodžiusių, jog jas gavo, buvo didelės įmonės, kuriose dirba 100 ir daugiau darbuotojų, iš jų 54,55 proc. įmonių, kurios užsiima didmenine ir mažmenine prekyba, variklinių transporto priemonių ir motociklų remontu.

Paslaugų gavimo sampratos palyginimas su informacinėje sistemoje esančiais duomenimis

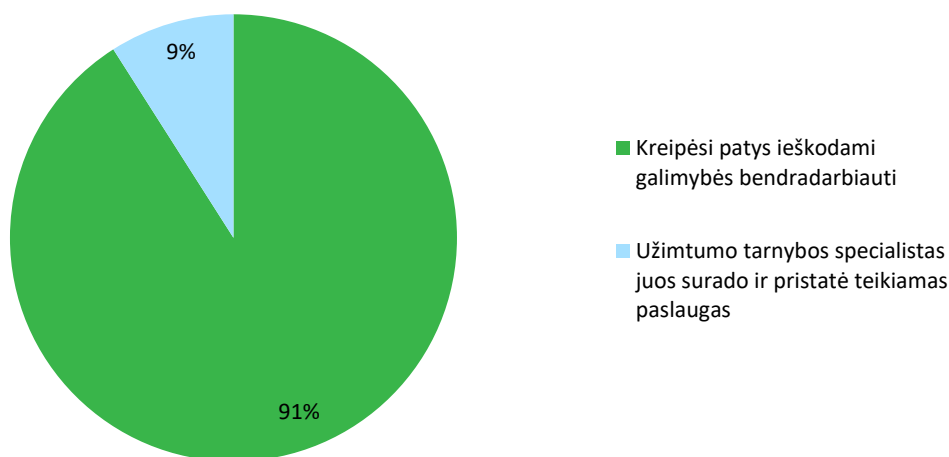


Tyrimo metu nustatyta, kad pagal Užimtumo tarnybos informacinėje sistemoje esančius duomenis 12,31 proc. respondentų buvo suteikta remiamo įdarbinimo (įdarbinimas subsidijuojant ir darbo įgūdžių rėmimas) paslaugos tačiau apie šių priemonių naudojimą klientai apklausos metu nenurodė. 18,31 proc. respondentų įvardino, jog jiems buvo suorganizuotas darbuotojo atrankos renginys, tačiau pagal informacinėje sistemoje esančius duomenis klientai šių paslaugų negavo.

2. Telefoninės apklausos metu respondentų buvo klausama, kaip Jie pradėjo naudotis Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis:

- daugiausia (91 proc.) respondentų teigė, jog Užimtumo tarnybos paslaugomis naudotis pradėjo, kaip kreipėsi patys ieškodami galimybės bendradarbiauti, iš jų daugiau kaip trečdalis (36,17 proc.) įmonių, kurios turi 10 - 49 darbuotojus, didžiausią dalį jų sudaro įmonės, kurių veiklos rūšis yra P – Švietimas.
- 9 proc. apklaustųjų Užimtumo tarnybos paslaugomis pradėjo naudotis, kai specialistas juos surado ir pristatė Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas, daugiausia tai įmonės turinčios 100 ir daugiau darbuotojų, iš daugiau kaip trečdalis (36,36 proc.) įmonių, kurių veiklos rūšis H - Transportas ir saugojimas.

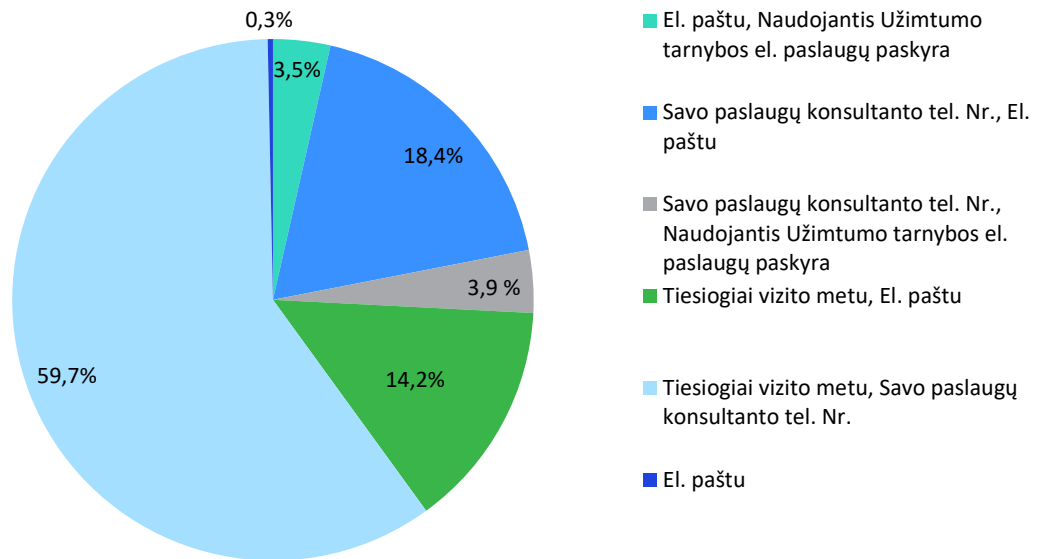
Būdai, kuriais respondentai pradėjo naudotis Užimtumo tarnybos paslaugomis



3. Apklausos metu respondentų buvo klausama, kaip Jiems patogiausia naudotis Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis:

- daugiau kaip pusė (59,7 proc.) respondentų teigė, jog patogiausia Užimtumo tarnybos paslaugomis naudotis kreipiantis tiesiogiai į aptarnaujantį konsultantą arba skambinant jam telefonu, iš jų daugiau kaip trečdalis (36,2 proc.) įmonių turinčių 10-49 darbuotojus;
- konsultuotis telefonu arba el. paštu patogiausia – 18,4 proc. apklaustųjų, didžiausią jų dalį (42,1 proc.) sudarė įmonės, kuriose dirba 100 ir daugiau darbuotojų, iš jų 33,3 proc. įmonių, kurių veiklos rūšis yra G - Didmeninė ir mažmeninė prekyba, variklinių transporto priemonių ir motociklų remontas;
- tiesioginio vizito metu arba el. paštu patogiausia naudotis – 14,2 proc. apklaustųjų, daugiausia (38,6 proc.) įmonės, kuriose dirba 10-49 darbuotojai, iš jų 23,5 proc. įmonės, kurių veiklos rūšis P - Švietimas ir 17,7 proc. H – Transportas ir saugojimas;
- 3,9 proc. apklaustųjų Užimtumo tarnybos paslaugomis naudotis patogiausia susisiekus su konsultantu telefonu arba naudojantis Užimtumo tarnybos el. paslaugų paskyra, didžioji dalis (58,3 proc.) yra įmonės, kurių veiklos rūšis yra P - Švietimas.
- el. paštu arba naudojantis Užimtumo tarnybos el. paslaugų paskyra patogiausia naudotis 3,5 proc. respondentų, iš jų 36,4 proc. sudaro įmonės, kuriose dirba 50-99 darbuotojai, daugiausia įmonės, kurių veiklos sritis H – Saugojimas ir transportas.
- mažiausia (0,3 proc.) klientai naudojasi ir konsultuojasi tik el. paštu.

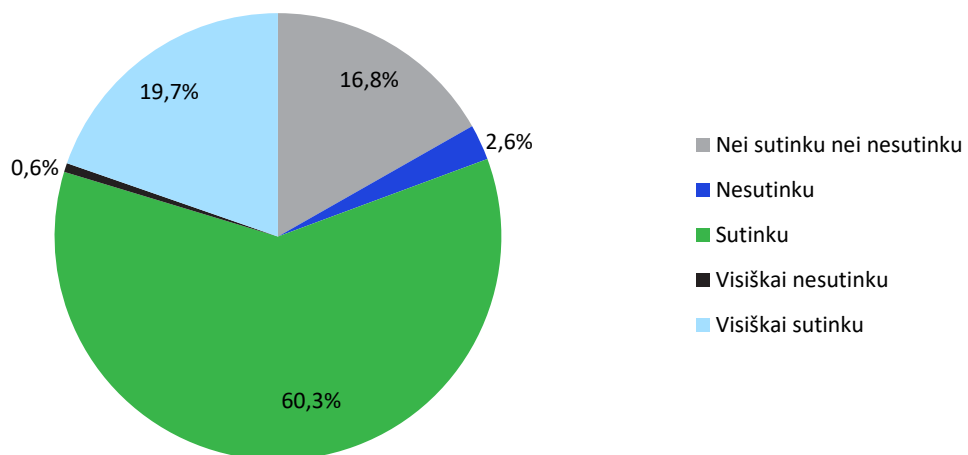
Būdai, kuriais patogiausia naudotis Užimtumo tarnybos paslaugomis



4. Apklausoje metu respondentų buvo klausiama, ar sutinka su teiginiu, jog Užimtumo tarnybos specialistų pagalba Jiems pavyko susirasti tinkamą darbuotoją:

- dauguma respondentų – 80 proc. su teiginiu visiškai sutinka arba sutinka. Tinkamus darbuotojus surasti labiausiai padėjo įmonėms turinčioms iki 9 darbuotojų, pasitenkinimo rodiklis 6,25 proc. punktų didesnis nei bendras rodiklis ir siekia 86,25 proc.
- apklausos duomenų analizės metu nustatyta, jog naudojantis specialistų pagalba pavyko surasti tinkamą darbuotojų įmonėms, kurių veiklos sritis yra A - Žemės ūkis, miškininkystė ir žuvininkystė, I – Apgyvandinimo ir maitinimo paslaugų teikimas ir D – Elektros, dujų garo tiekimas ir oro kondicionavimas, visų respondentų pasitenkinimo rodiklis yra 100 proc.
- Su teiginiu visiškai nesutinka arba nesutinka 3,2 proc. apklaustųjų, iš jų 30 proc. įmonės, kurių veiklos sritis G – didmeninė ir mažmeninė prekyba, variklinių transporto priemonių remontas ir 20 proc. , kurių veiklos sritis H – Transportas ir saugojimas.

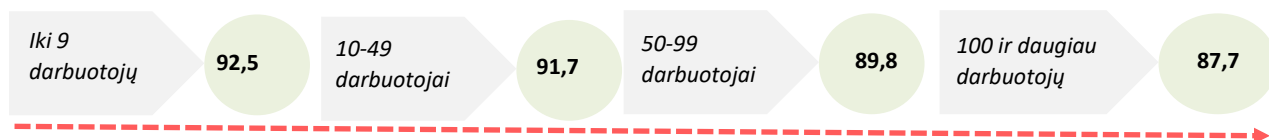
Specialistų pagalba pavyko surasti tinkamą darbuotoją



5. Apklauso metu respondentų buvo klausama, kaip jie vertina bendrą Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybę:

teigiamai ir labai teigiamai teikiamų paslaugų kokybę įvertino 90,65 proc. respondentų, 9,03 proc. – pasisakė nei teigiamai, nei neigiamai, neigiamai – 0,32 proc. Analizės metu pastebėta tendencija, kad kuo daugiau įmonėje dirba darbuotojų, tuo pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis mažesnis.

Teigiamai ir labai teigiamai vertina, proc.



6. Apklauso metu respondentų buvo paprašyta įvertinti pasitenkinimą Užimtumo tarnybos teikiamoms paslaugoms ir priemonėms:

6.1 Vertinant konsultanto darbą:

- Pokalbio su konsultantu klimatu labai patenkinti ir patenkinti 95,48 proc. respondentų, nei patenkinti, nei nepatenkinti nedidelė dalis – 4,52 proc. Pokalbio su konsultantu klimata labiau teigiamai vertina įmonės, kuriose dirba 10-49 darbuotojų – 33,87 proc. Ypatingai teigiamai (100 proc.) įvertino įmonės, kurių veiklos rūšis yra A – Žemės ūkis, miškininkystė ir žuvininkystė, C – Apdirbimo gamyba, D – Elektros, dujų, garo tiekimas ir oro kondicionavimas, E – Vandens tiekimas, nuotekų valymas, atliekų tvarkymas ir regeneravimas, H – Transportas ir saugojimas, I – Apgyvendinimas ir maitinimo paslaugų teikimas, L – Nekilnojamo turto operacijos. Tuo tarpu mažiausia tokio pokalbio klimatas tenkino įmones, kuriose dirba 100 ir daugiau darbuotojų, bendras pasitenkinimo rodiklis 3,7 proc. punktų mažesnis ir siekia 91,78 proc.

- Dauguma (95,48 proc.) respondentų teigia, kad konsultantas labai norėjo, norėjo padėti išspręsti iškilusią problemą. Labiausiai patenkintos įmonės, kurių darbuotojų skaičius yra 10-49 požiūris, jų pasitenkinimo rodiklis 97,22 proc. Teigiamai (100 proc.) įvertino įmonės kurių veiklos rūšis yra A – Žemės ūkis, miškininkystė ir žuvininkystė, C – Apdirbimo gamyba, D – Elektros, dujų, garo tiekimas ir oro kondicionavimas, E – Vandens tiekimas, nuotekų valymas, atliekų tvarkymas ir regeneravimas, H -Transportas ir saugojimas, I – Apgyvendinimas ir maitinimo paslaugų teikimas, L – Nekilnojamo turto operacijos. Tuo tarpu mažiausiais pasitenkinimas yra įmonėse, kuriose dirba 100 ir daugiau darbuotojų, bendras pasitenkinimo rodiklis 91,78 proc., tai 3,7 proc. punktų mažesnis nei bendras pasitenkinimo rodiklis.

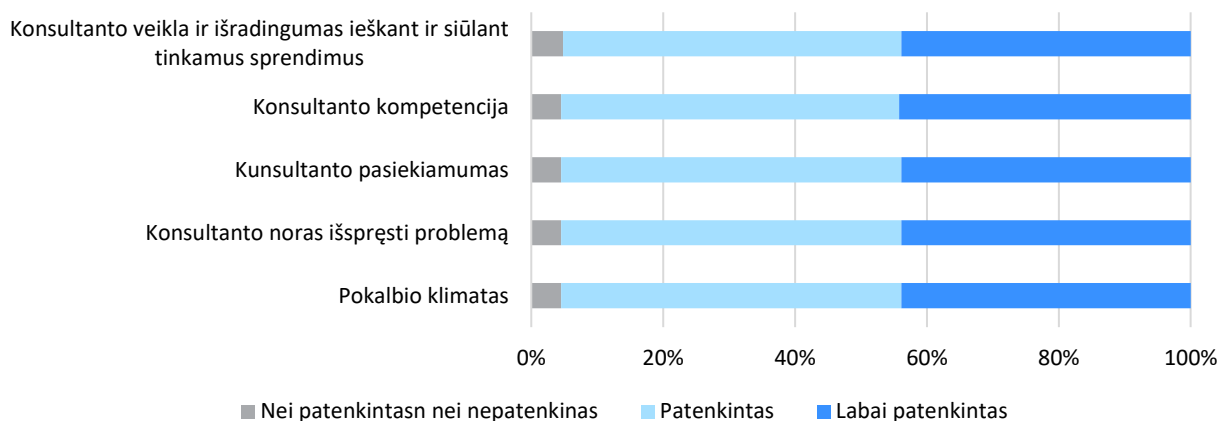
- Konsultanto pasiekiamumu labai patenkinti ir patenkinti 95,48 proc. respondentų, nei patenkinti, nei nepatenkinti sudaro tik nedidelę dalį – 4,52 proc. Lengviausiai su konsultantu susisiekti sekėsi įmonėms, kuriose dirba 10-49 darbuotojai, patenkintų šioje grupėje – 97,22 proc. Nepalankiausiai šį kriterijų įvertino įmonės, kurių darbuotojų skaičius yra 100 ir daugiau, atitinkamai 91,78 proc., tai 3,7 proc. punktais mažiau nei bendras pasitenkinimo rodiklis.

- Konsultanto kompetenciją labai teigiamai ir teigiamai vertina 95,48 proc. respondentų. Labai teigiamai (100 proc.) įvertino įmonės, kurių veiklos rūšis yra A – Žemės ūkis, miškininkystė ir žuvininkystė, C – Apdirbimo gamyba, D – Elektros, dujų, garo tiekimas ir oro kondicionavimas, E – Vandens tiekimas, nuotekų valymas, atliekų tvarkymas ir regeneravimas, H -Transportas ir saugojimas, I – Apgyvendinimas ir maitinimo paslaugų teikimas ir L - Nekilnojamo turto operacijos. Palankiau konsultanto kompetenciją vertina mažesnį darbuotojų skaičių (iki 49 darbuotojų) turinčios įmonės, iš jų iki 9 darbuotojų turinčios įmonės konsultanto kompetencijos pasitenkinimas 96,25 proc. ir 10-49 darbuotojus – 97,22 proc., atitinkamai 0,77 proc. punkto ir 1,74 proc. punkto daugiau nei bendras pasitenkinimo vidurkis. Mažiausia patenkintos dėl konsultanto kompetencijos įmonės, kurių darbuotojų skaičius yra 100 ir daugiau, pasitenkinimo rodiklis 91,78 proc., tai 3,7 proc. punktų mažesnis nei bendras rodiklis.

- Konsultanto veikla ir išsiringumu ieškant ir siūlant tinkamus sprendimus labai patenkinti ir patenkinti 95,16 proc. respondentų. Labai teigiamai ir teigiamai vertina įmonės, kurių veiklos rūšys A – Žemės ūkis, miškininkystė ir žuvininkystė, C – Apdirbimo gamyba, D – Elektros, dujų, garo tiekimas ir oro kondicionavimas, E

– Vandens tiekimas, nuotekų valymas, atliekų tvarkymas ir regeneravimas, H -Transportas ir saugojimas, I – Apgyvandinimas ir maitinimo paslaugų teikimas – 100 proc., tuo tarpu įmonių kurių veiklos rūšis P - Švietimas pasitenkinimas konsultanto veikla ir išsąderinimu ieškant ir siūlant tinkamus sprendimus yra 87,1 proc., tai 8,06 proc. mažiau nei bendras pasitenkinimo rodiklis.

Konsultanto darbo vertinimas



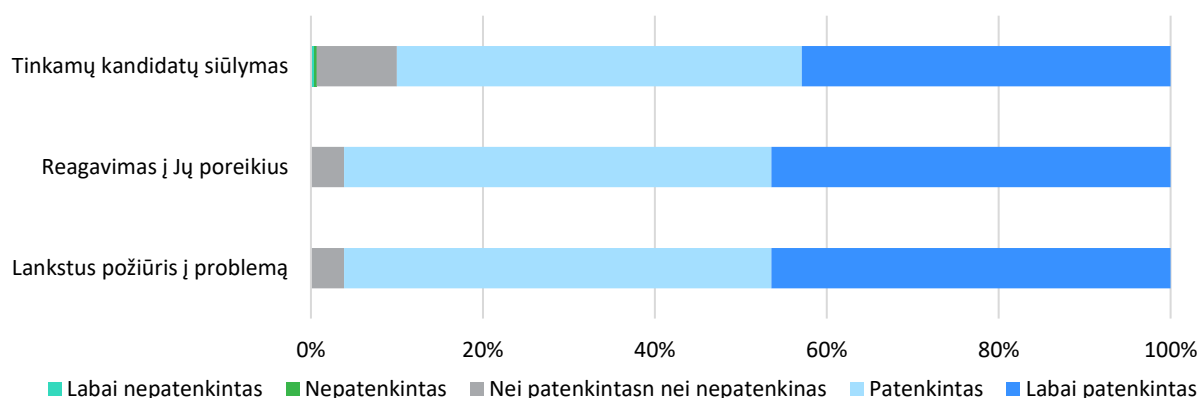
6.2. Vertinant paslaugų turinį:

- Paslaugų lankstumu, bei požiūriu į problemą labai patenkinti ir patenkinti 96,13 proc. apklaustųjų. Palankiau šį kriterijų vertino įmonės, kurių darbuotojų skaičius 10-49 (98,15 proc. patenkinti ir labai patenkinti), nei įmonės, kuriose darbuotojų skaičius 100 ir daugiau (91,78 proc. patenkinti ir labai patenkinti). Labai patenkintos ir patenkintos įmonės, kurių veiklos rūšys A – Žemės ūkis, miškininkystė ir žuvininkystė, C – Apdirbimo gamyba, D - Elektros, dujų, garo tiekimas ir oro kondicionavimas, E – Vandens tiekimas, nuotekų valymas, atliekų tvarkymas ir regeneravimas, H -Transportas ir saugojimas, I – Apgyvandinimas ir maitinimo paslaugų teikimas ir L - Nekiľnojamo turto operacijos – 100 proc.

- Reagavimu į kliento poreikius labai patenkinti ir patenkinti 96,13 proc. respondentų. Mažiausias pasitenkinimas reagavimu į kliento poreikius S – Kita aptarnavimo veikla, kuriose dirba ne daugiau nei 9 darbuotojai, pasitenkinimo rodiklis 85,1 proc., tai 11,03 proc. punkto mažiau, nei bendras pasitenkinimo rodiklis. Labiausiai patenkintos reagavimu į kliento poreikius yra įmonės, kurių darbuotojų skaičius yra 10-49 (98,15 proc.), tai 2,02 proc. punkto daugiau nei pasitenkinimo koeficientas.

- Tinkamu kandidatų siūlymu labai patenkinti ir patenkinti 90 proc. respondentų. Įmonės, kurių veiklos rūšis yra A – Žemės ūkis, miškininkystė ir žuvininkystė, C – Apdirbimo gamyba, D - Elektros, dujų, garo tiekimas ir oro kondicionavimas, E – Vandens tiekimas, nuotekų valymas, atliekų tvarkymas ir regeneravimas teigia, kad jų lūkesčiai buvo patenkinti 100 proc., tuo tarpu nepatenkintos ir visiškai nepatenkintos yra įmonės, kurių veiklos rūšis yra H – Transportas ir saugojimas ir G – Didmeninė ir mažmeninė prekyba, variklinių transporto priemonių ir motociklų remontas. Labiausiai patenkintos yra įmonės, kuriose dirba 10-49 darbuotojai – 93,52 proc., tai 3,52 proc. punkto daugiau, nei bendras pasitenkinimo rodiklis. Tuo tarpu mažiausiai patenkintos yra įmonės, kuriose dirba 100 ir daugiau darbuotojų, jų pasitenkinimas 82,19, tai 7,81 proc. punktais mažiau, nei bendras rodiklis.

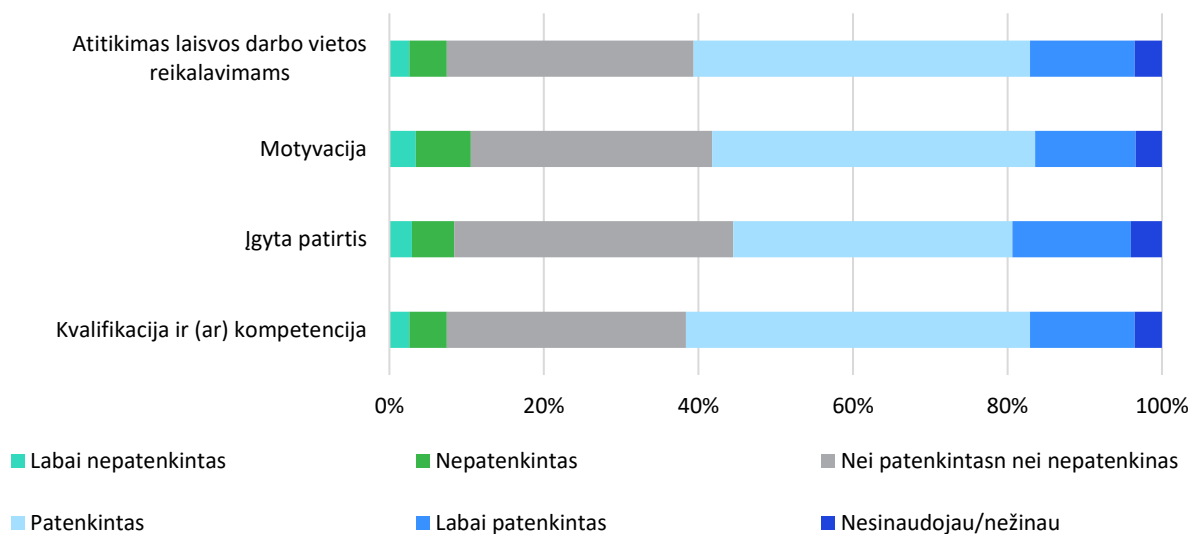
Paslaugų turinio vertinimas



6.3. Vertinant Užimtumo tarnybos siūlomų kandidatų tinkamumą:

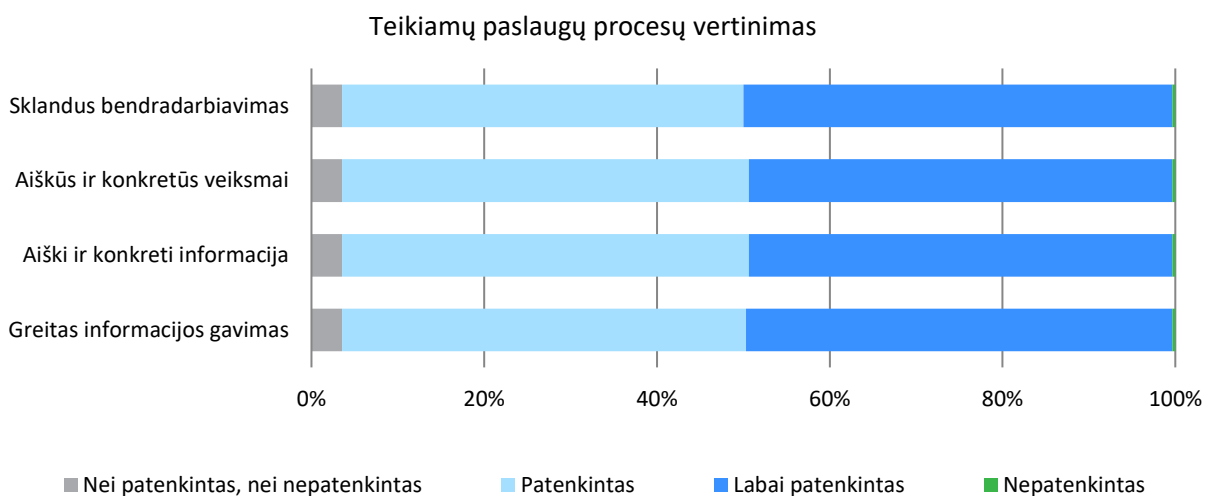
- 3,55 proc. respondentų nesinaudojo Užimtumo tarnybos teikiamų kandidatų siūlymais.
- 58,07 proc. respondentų teigia, kad pasiūlyti darbuotojai atitiko darbo skelbime nurodytą ir darbo pozicijai reikalingą kvalifikaciją ir/ar kompetenciją, tačiau nemaža dalis respondentų suabejojo dėl pasiūlytų darbuotojų tinkamumo t.y., 7,42 proc. atsakė – nepatenkintas ir labai nepatenkintas. Labiausiai nepatenkintos (pasitenkinimo rodiklis 46,58 proc.) yra įmonės, kuriose darbuotojų skaičius 50-99, iš kurių mažiausiais pasitenkinimas (25 proc.) matomas įmonėse, kurių veiklos sritis P – Švietimas, rodiklis yra 33,07 proc. punktu mažesnis negu bendras pasitenkinimo rodiklis. Labiausiai patenkintos (69,44 proc.) kandidatų kvalifikacija ir/ar kompetencija yra įmonėse, kuriose dirba 10-49 darbuotojai. Tos pačios grupės I - Apgyvendinimo ir maitinimo paslaugas teikiančios ir kita aptarnavimo veikla, L – Nekilnojamo turto operacijos ir D - Elektros, dujų, garo tiekimas ir oro kondicionavimas užsiimančios įmonės siūlomų kandidatų kvalifikaciją ir/ar kompetenciją įvertino ypatingai gera (100 proc.);
 - 57,1 proc. respondentų teigia, kad įgyta patirtis atitiko darbdavio keliamus reikalavimus, iš jų 41,81 proc. įmonių, kuriose darbuotojų skaičius 10-49, 24,86 proc. įmonių, kurių darbuotojų skaičius iki 9, 18,64 proc. įmonių, kurių darbuotojų skaičius 100 ir daugiau ir 14,69 proc. įmonių, kurių darbuotojų skaičius 50-99. Dažniausia, kad įgyta patirtis neatitiko keliamų reikalavimų teigė įmonės, kuriose darbuotojų skaičius ne didesnis nei 9, iš jų 25 proc. yra įmonės, kurių veiklos rūšis yra G - Didmeninė ir mažmeninė prekyba, variklinių transporto priemonių ir motociklų remontas ir 25 proc. įmonės, kurių veiklos rūšis yra L - Nekilnojamo turto operacijos.
 - 52,9 proc. apklaustųjų teigia, kad siūlomų kandidatų motyvacija buvo didelė. Didžiausią patenkintų respondentų dalį (39,63 proc.) sudarė įmonės, kuriose dirba 10-49 darbuotojai. Labiausiai nepatenkinti kandidatų motyvacija yra 100 ir daugiau darbuotojų turinčių įmonės, kurių veiklos sritis yra H – Transportas ir saugojimas.
 - 57,10 proc. klientų mano, kad pasiūlyti kandidatai atitiko išsakytus reikalavimus darbui, iš jų 41,81 proc. įmonių, kurių darbuotojų skaičius 10-49. 7,42 proc. apklaustųjų teigė, jog pasiūlyti kandidatai neatitiko darbo vietai keliamų reikalavimų, iš jų daugiausia (34,78 proc.) smulkių įmonių, kurių darbuotojų skaičius yra mažesnis nei 9.

Užimtumo tarnybos siūlomų kandidatų tinkamumo vertinimas



6.4. Vertinant teikiamų paslaugų procesus:

Greitu informacijos gavimu labai patenkinti ir patenkinti 96,13 proc. respondentų. Dauguma (96,13 proc.) klientų labai patenkinti ir patenkinti aiškiai ir konkrečiai pateikiama informacija. Aiškiais ir konkrečiais veiksmais labai patenkinti ir patenkinti 96,13 proc. apklaustųjų. Sklandžiu bendradarbiavimu labai patenkinti ir patenkinti 96,13 proc. respondentų.



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

6.1 Konsultanto darbas (su kuriuo dažniausiai konsultuojatės)	95,42
Pokalbio klimatas	95,48
Noras išspręsti Jūsų problemą	95,48
Pasiekiamumas	95,48
Konsultanto kompetencija	95,48
Konsultanto veikla ir išradingumas ieškant ir siūlant tinkamus sprendimus	95,16
6.2 Paslaugų turinys	94,09
Lankstus požiūris į problemą	96,13
Reagavimas į darbdavio poreikius	96,13
Tinkamų kandidatų siūlymas	90,01
6.3 Užimtumo tarnybos siūlomų kandidatų tinkamumas	54,44
kvalifikaciją ir/ar darbo patirtis	58,07
Įgyta patirtis	45,49
Motyvacija	57,10
Atitikimas laisvos darbo vietos reikalavimams	57,10
6.4 Paslaugų procesas	96,13
Greitas informacijos gavimas	96,13
Aiški ir konkreti informacija	96,13
Aiškūs ir konkretūs veiksmai	96,13
Sklandus bendradarbiavimas	96,13

Bendras pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis ir priemonėmis

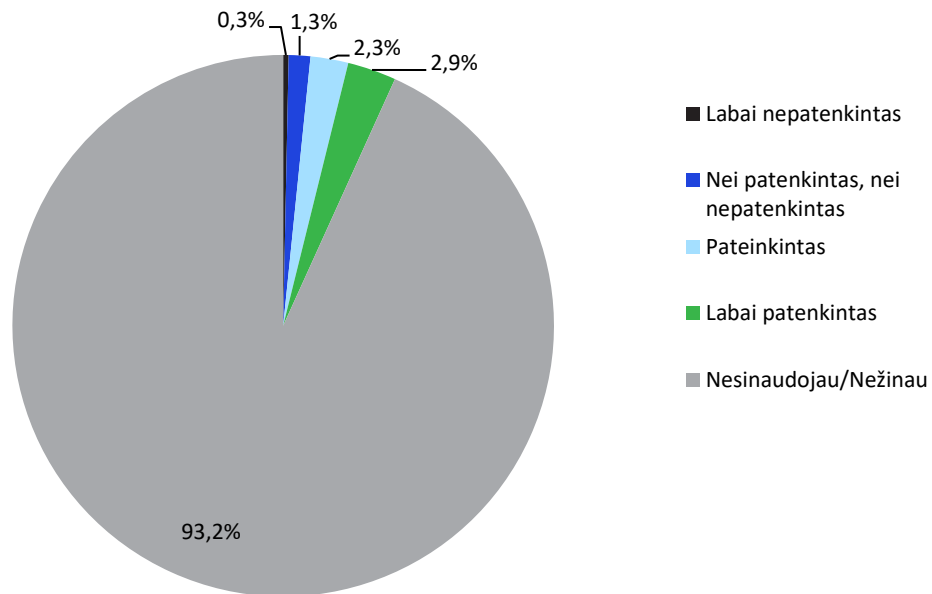
85,02 proc.

Bendras pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis siekia 85,02 proc. Geriausia klientai vertina paslaugų procesus – 96,13 proc. ir konsultantų darbą – 95,42 proc., daugiausia pastabų turi dėl siūlomų kandidatų tinkamumo ir šį kriterijų teigiamai įvertino tik 54,44 proc. darbdavių, tai 30,58 proc. punktai mažiau nei bendras pasitenkinimo rodiklis.

7. Apklausoje metu respondentų buvo paklausta, kaip jie vertina aptarnavimo bendruoju konsultacijų telefonu (tel. Nr. 1883) kokybę:

Apklausoje rezultatai parodė, kad net 93,2 proc. respondentų nesinaudojo/nežino, kad visą informaciją apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas ir įgyvendinamas priemones galima gauti skambinant konsultacijų telefonu 1883. Daugiausia (42,86 proc. naudojusiu paslaugas) konsultacijų telefonu naudojosi įmonės, kurių darbuotojų skaičius 10-49. Labai nepatenkinta didelė įmonė, kurioje dirba 100 ir daugiau darbuotojų, jos veiklos sritis H - Transportas ir saugojimas.

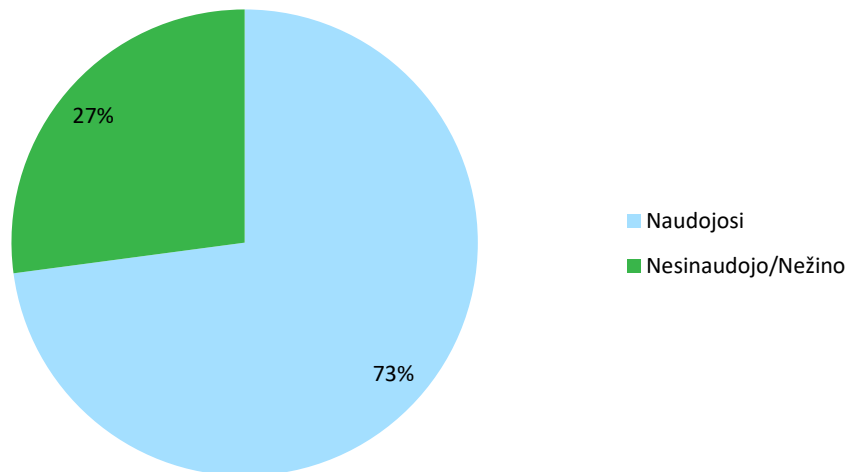
Užimtumo tarnybos konsultacijų telefonu (tel. nr. 1883) vertinimas



8. Apklauso metu respondentų buvo prašoma įvertinti teiginius Užimtumo tarnybos interneto svetainei įvertinti:

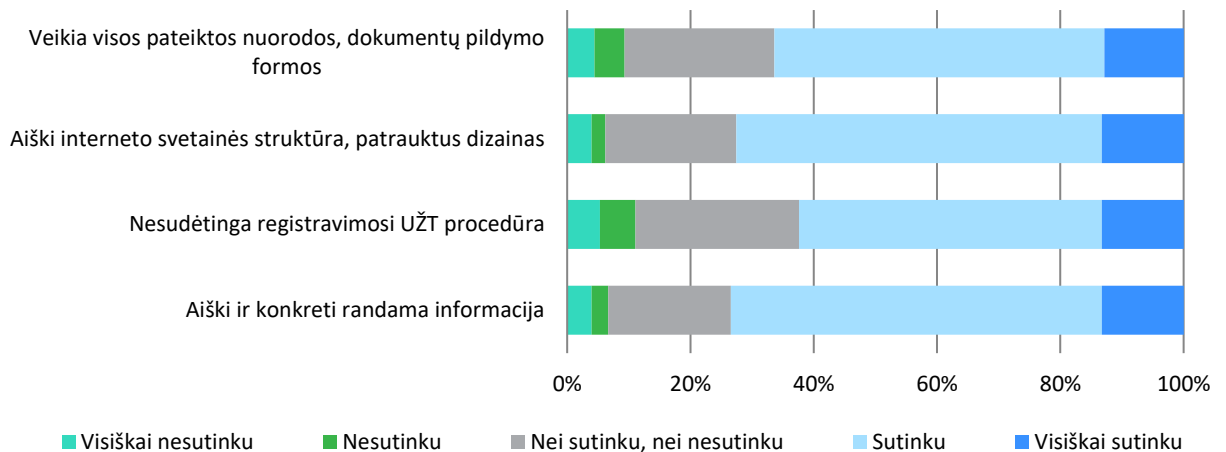
- nustatyta, jog 73 proc. apklaustųjų naudojami interneto svetaine, tačiau 27 proc. – nesinaudoja/nežino.

Užimtumo tarnybos interneto svetainė



- su teiginiu, jog interneto svetainėje pateikiama informacija aiški ir greitai randama visiškai sutinka ir sutinka 72,07 proc. interneto svetaine besinaudojančių darbdavių.
- 63,05 proc. besinaudojančių paslauga respondentų mano, jog interneto svetainėje nesudėtinga darbo vietų registravimo Užimtumo tarnyboje procedūra;
- 72,65 proc. besinaudojančių paslauga apklaustųjų mano, kad interneto svetainės struktūra aiški, dizainas patrauklus;
- 9,29 proc. interneto svetainę naudojusių respondentų turėjo pastabų dėl interneto svetainėje pateiktų nuorodų bei susidūrė su problemomis pildant dokumentų formas.

Užimtumo tarnybos interneto svetainės vertinimas



Analizės metu pastebėta, kad vidutinio dydžio įmonės (10-99 darbuotojus turinčios įmonės) labiau patenkinamos Užimtumo tarnybos svetainės veikimu, negu mažos (iki 9 darbuotojų turinčios) ir labai didelės (100 ir daugiau darbuotojų turinčios) įmonės:

Bendras pasitenkinimas naudojantis interneto svetaine, proc.



Užimtumo tarnybos interneto svetainės vertinimas, proc.

(Vertina klientai, kurie naudojami Užimtumo tarnybos interneto svetaine)

	Visiškai sutinku, sutinku
Aiški ir greitai randama informacija	72,07
Nesudėtinga registravimosi Užimtumo tarnyboje procedūra	63,05
Aiški interneto svetainės struktūra, patrauktus dizainas	72,65
Veikia visos pateiktos nuorodos, dokumentų pildymo formos	66,50

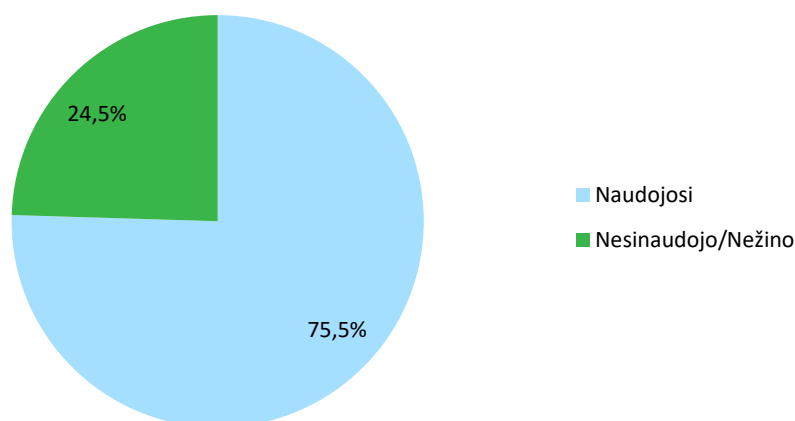
Bendras Užimtumo tarnybos interneto svetainės vertinimas

68,57 proc.

9. Apklauso metu respondentų buvo klausama, kaip jie vertina siūlomas e. paslaugas:

atlikus apklausą paaiškėjo, kad Užimtumo tarnybos e. paslaugomis naudojasi 75,5 proc. klientų, tuo tarpu 24,5 proc. apklaustųjų Užimtumo tarnybos e. paslaugomis nesinaudojo arba nežinojo apie Užimtumo tarnybos teikiamas e. paslaugas.

Užimtumo tarnybos E. paslaugos



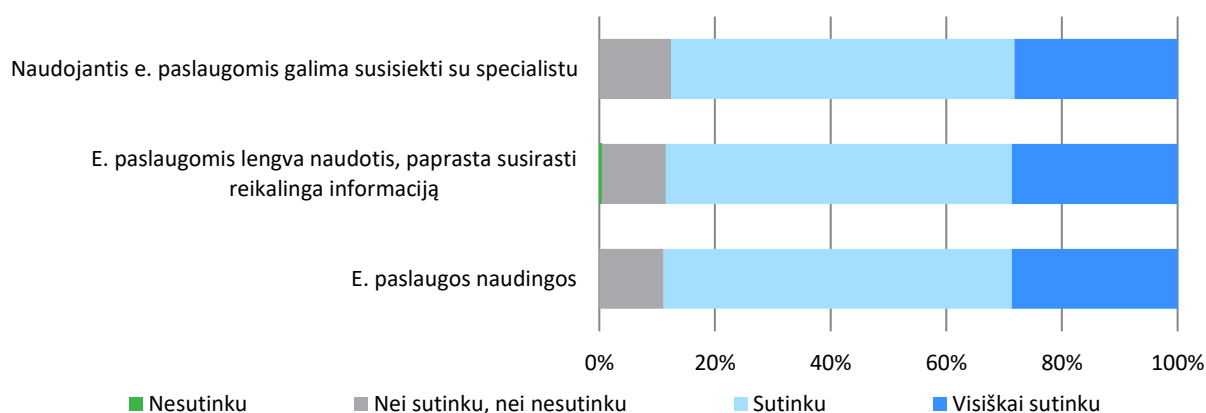
- e. paslaugomis geriausiai vertina didelės įmonės, turinčios 100 ir daugiau darbuotojų, bendras pasitenkinimo rodiklis naudojantis e. paslaugomis yra 92,19 proc. ir tai yra 3,89 proc. punkto didesnis negu bendras naudojusių paslaugas respondentų pasitenkinimo rodiklis.

- 88,89 proc. naudojusių e. paslaugas apklaustųjų teigia, kad e. paslaugos naudingos, geriausiai šį kriterijų vertino įmonės, kurių veiklos sritys A – Žemės ūkis, miškininkystė ir žuvininkystė (100 proc.), E – Vandens tiekimas, nuotekų valymas, atliekų tvarkymas ir regeneravimas (100 proc.) ir L - Nekilnojamo turto operacijos (100 proc.), tuo tarpu prasčiausiai šis rodiklis vertinamas įmonių, kurių veiklos sritys yra D - Elektros, dujų, garo tiekimas ir oro kondicionavimas, pasitenkinimo rodiklis - 66,67 proc.

- 88,46 proc. klientų mano, jog e. paslaugomis nesudėtinga naudotis, paprasta susirasti reikalingą informaciją, geriausiai vertina įmonės, kuriose dirba 100 ir daugiau darbuotojų, jų pasitenkinimo rodiklis 92,19 proc. tai 3,87 proc. punktais daugiau negu bendras pasitenkinimo rodiklis.

- naudodamiesi e. paslaugomis lengvai su specialistais susisiekiama 87,61 proc. naudojusių paslaugas respondentų, lengviausia (92,19 proc. naudojusių e. paslaugas) susisiekti didelėms įmonėms, turinčios 100 ir daugiau darbuotojų, sunkiausia (80,85 proc. naudojusių e. paslaugas) susisiekti mažoms iki 9 darbuotojų turinčioms įmonėms.

Užimtumo tarnybos E. paslaugų vertinimas



Užimtumo tarnybos E. paslaugų vertinimas, proc.

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

	Visiškai sutinku, sutinku
Elektroninės paslaugos naudingos	88,89
Lengva naudotis, paprasta susirasti reikalingą informaciją	88,46
Naudojantis E. paslaugomis galima susisiekti su specialistu	87,61

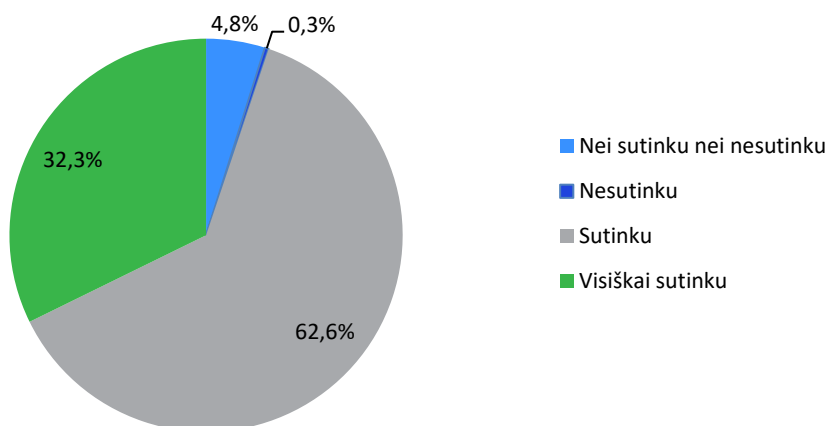
Bendras Užimtumo tarnybos E. paslaugų vertinimas

88,32 proc.

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

Dauguma (94,9 proc.) respondentų teigia, kad jiems užtenka informacijos (visiškai sutinku ir sutinku) apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas ir galimybes padėti. Labiausiai su teiginiu sutiko įmonės, kurių darbuotojų skaičius siekia 10-49. Tyrimo metu nustatyta, kad informacijos nepakankamumu labiausiai skundžiasi labai mažos įmonės (iki 9 darbuotojų turinčios įmonės).

Užtenka informacijos apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas ir galimybes padėti



11. Apklauso metu respondentų atviru klausimu buvo paklausta, kas jiems labiausiai patiko naudojantis Užimtumo tarnybos paslaugomis:

- Daugiau kaip trečdaliui (35,16 proc.) respondentų patiko konsultantų atsakingumas, kruopštumas, malonus bendravimas, bei noras padėti;
- 43,19 proc. paminėjo operatyvų informacijos pateikimą;
- 10,97 proc. apklaustųjų įvardino galimybę gauti finansinę paramą;
- 3,55 proc. patiko, jog Užimtumo tarnyba turi plačią darbo ieškančių asmenų bazę.
- 1,29 proc. respondentų tenkino visos Užimtumo tarnybos teikiamos paslaugos;

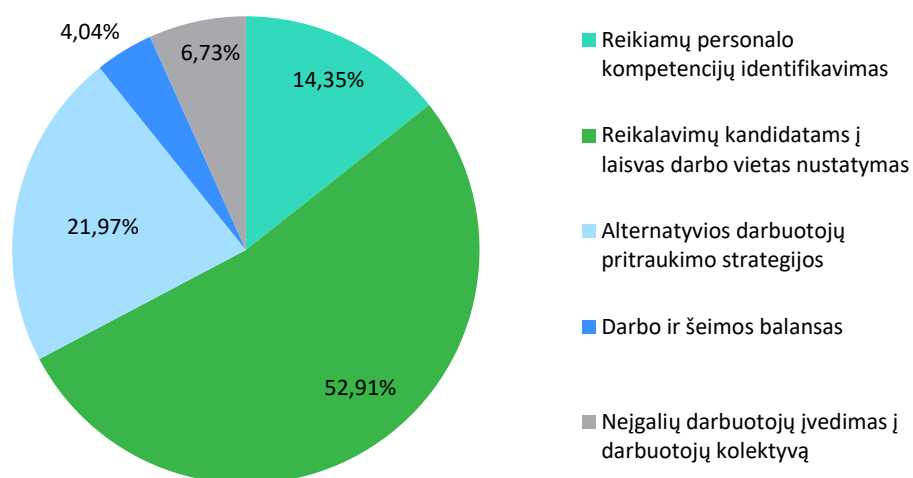
12. Apklauso metu respondentų atviru klausimu buvo paklausta, ką reikėtų tobulinti teikiant Užimtumo tarnybos paslaugas:

- 17,42 proc. apklaustųjų pateikė pasiūlymų, nusiskundimų dėl interneto svetainės: vargina nuolat su trukdžiais veikianti interneto svetainė.
- 3,23 proc. klientų norėtų, jog būtų kruopščiau atrenkami asmenys norintys įsidarbinti.

13. Telefoninės apklausos metu respondentų buvo klausama, kurios iš šiuo metu neteikiamų paslaugų/konsultacijų būtų aktualios klientams:

- Daugiausia 52,91 proc. apklaustųjų nurodė, jog labiausiai aktualios būtų konsultacijos, dėl reikalavimų kandidatams į laisvas darbo vietas nustatymo, iš jų 37,3 proc. įmonės, kuriose dirba 10-49 darbuotojai.
- 21,97 proc. respondentų susidomėjo konsultacijomis apie alternatyvias darbuotojo pritraukimo strategijas, iš jų daugiau nei trečdalis (38,78 proc.) didelės įmonės, kuriose dirba 100 ir daugiau darbuotojų.
- 14,35 proc. apklaustųjų nurodė, jog jiems būtų aktualūs seminarai/konsultacijos dėl reikiamų personalo kompetencijų nustatymo, daugiausiai iš jų 46,38 proc. respondentų įmonės, kuriose dirba 10-49 darbuotojai.

Neteikiamų paslaugų/konsultacijų aktualumas



Tyrimo išvados

1. Dauguma (86,1 proc.) apklaustų klientų teigia, kad į Užimtumo tarnybą kreipėsi dėl tarpininkavimo įdarbinant paslaugų.

2. Siekiant išsiaiškinti klientams teikiamų paslaugų gavimo sampratą buvo palyginti pirmame klausime pateikti klientų atsakymai su Užimtumo tarnybos valdomoje informacinėje sistemoje esančia informacija. Atlikus pateiktų atsakymų analizę pastebėta, jog 77 proc. respondentų supranta, kokias paslaugas teikia konsultantai, bet 23 proc. sugebėjo įvardinti ne visas gautas arba teiktas paslaugas.

3. Tyrimo metu nustatyta, kad pagal Užimtumo tarnybos informacinėje sistemoje esančius duomenis 12,31 proc. respondentų buvo suteikta remiamo įdarbinimo (įdarbinimas subsidijuojant ir darbo įgūdžių rėmimas) paslaugos tačiau apie šių priemonių naudojimą klientai apklausos metu nenurodė. 18,31 proc. respondentų įvardino, jog jiems buvo suorganizuotas darbuotojo atrankos renginys, tačiau pagal informacinėje sistemoje esančius duomenis klientai šių paslaugų negavo.

4. 91 proc. respondentų Užimtumo tarnybos paslaugomis naudotis pradėjo, kaip kreipėsi patys ieškodami galimybės bendradarbiauti, daugiau kaip trečdalis (36,17 proc.) įmonių, kurios turi 10-49 darbuotojus, didžiausią dalį jų sudaro įmonės, kurių veiklos rūšis yra P – Švietimas.

5. Daugiausia (59,7 proc.) respondentų patogiausia naudotis Užimtumo tarnybos paslaugomis kreipiantis tiesiogiai į konsultantą arba skambinant jam telefonu, iš jų daugiau kaip trečdalis (36,2 proc.) įmonių turinčių 10-49 darbuotojus.

6. Daugumai respondentų (80 proc.) Užimtumo tarnybos specialistai padeda surasti tinkamus darbuotojus, labiausiai patenkintos tinkamais darbuotojai įmonės, kurių darbuotojų skaičius ne didesnis nei 9, bendras pasitenkinimo rodiklis 86,25 proc.

7. Bendras pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis siekia 90,65 proc. Geriausia klientai vertina paslaugų procesus – 96,13 proc. ir konsultantų darbą – 95,42 proc., daugiausia pastabų turi dėl siūlomų kandidatų tinkamumo ir šių kriterijų teigiamai įvertino tik 54,44 proc. darbdavių. Pastebėta tendencija, kad kuo įmonė turi daugiau darbuotojų, tuo pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis mažesnis.

8. Apklaustos rezultatai parodė, kad net 93,2 proc. respondentų nesinaudojo/nežino, kad visą informaciją apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas ir įgyvendinamas priemones galima gauti skambinant konsultacijų telefonu 1883.

9. Nustatyta, jog 73 proc. apklaustųjų naudojami interneto svetainė, tačiau 27 proc. – nesinaudoja/nežino. Analizės metu pastebėta, kad vidutinio dydžio įmonių (įmonės, kuriose dirba 10-99 darbuotojai) pasitenkinimas Užimtumo tarnybos interneto svetainės veikimu didesnis, negu labai mažų (iki 9 darbuotojų turinčios įmonės) ir labai didelių (100 ir daugiau darbuotojų turinčios įmonės). Bendras Užimtumo tarnybos interneto svetainės įvertinimas siekia 68,57 proc.

10. Užimtumo tarnybos e. paslaugomis naudojasi 75,5 proc. apklaustųjų. Geriausiai šias paslaugas vertina didelės įmonės turinčios 100 ir daugiau darbuotojų (92,19 proc.). Bendras Užimtumo tarnybos e. paslaugų įvertinimas siekia 88,32 proc.

11. Dauguma (94,9 proc.) apklaustųjų teigia, kad jiems užtenka informacijos apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas ir galimybes padėti.

12. Daugiau kaip trečdalis (35,16 proc.) respondentų naudojantis Užimtumo tarnybos paslaugomis patiko konsultantų atsakingumas, kruopštumas, malonus bendravimas, bei noras tobulėti.

Pasiūlymai

1. Atsižvelgiant į respondentų nusiskundimus dėl Užimtumo tarnybos interneto svetainės, atlikti pateikiamų nuorodų patikrinimą, bei dokumentų šablonų aktyvumą.

2. Atsižvelgiant į apklaustųjų pasiūlymus, tinkamų kandidatų sąrašus darbdaviams teikti el. paštu arba naudojantis e. paskyra.

3. Teikiant paslaugas klientams, ypatingai atkreipti dėmesį į didesnes įmones, nes jie turėjo daugiausiai nusiskundimų dėl teikiamų paslaugų kokybės.

4. Skatinti klientų naudojimąsi bendruoju konsultacijų telefonu Nr. 1883, skatinti klientus naudotis Užimtumo tarnybos interneto svetaine, bei e. paslaugomis, esant poreikiui organizuoti mokymus klientams.

5. Kruopščiai atlikti siūlomų kandidatų tinkamumą atsižvelgiant į laisvai darbo vietai keliamus reikalavimus.

6. Atsižvelgiant į klientų poreikius dėl neteikiamų paslaugų/konsultacijų aktualumo, organizuoti darbuotojams mokymus didinant konsultantų kompetenciją reikalavimų kandidatams į laisvas darbo vietas nustatymo, darbuotojų pritraukimo ir personalo kompetencijų identifikavimo srityse.