

2020/02

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 respondentų imties parametrai: populiacija – 150000, tikimybė – 95 proc., paklaida – 7,56.

Tyrimo tikslas

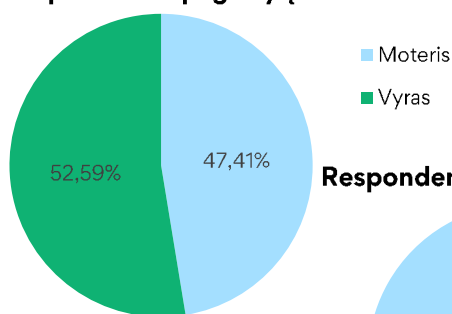
Įvertinti klientų nuomonę apie Užimtumo tarnybos teikiamų darbo rinkos paslaugų ir įgyvendinamų aktyvios darbo rinkos politikos priemonių kokybę bei atsižvelgiant į darbo ieškančių asmenų pasitenkinimo Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis tyrimų rezultatus, siekti geriau patenkinti klientų lūkesčius,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

Tyrimo metodologija

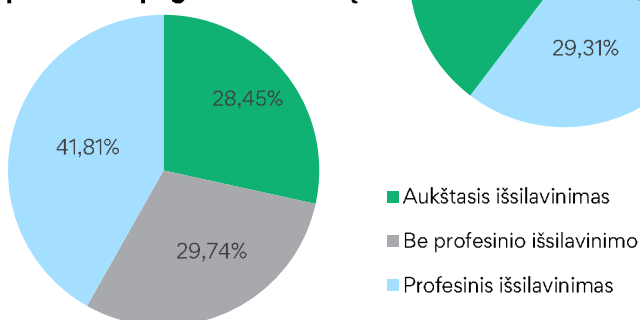
Siekiant nustatyti teikiamų paslaugų kokybę, naudojant „Google formas“ buvo parengtas anoniminis tyrimo klausimynas „Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybės vertinimas (darbo ieškantiems asmenims)“, kuriuo vadovaujantis Užimtumo tarnybos Darbo rinkos ir užimtumo politikos įgyvendinimo departamento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

Tyrimo metu Konsultavimo telefonu skyriaus darbuotojai apklausė 232 klientus, 52,59 proc. vyrų ir 47,41 proc. moterų. Apklausoje dalyvavo 39,66 proc. virš 50 m. amžiaus asmenų, iš kurių gana nemaža dalis (36,96 proc.) turi aukštąjį išsilavinimą, 40,22 proc. – profesinę

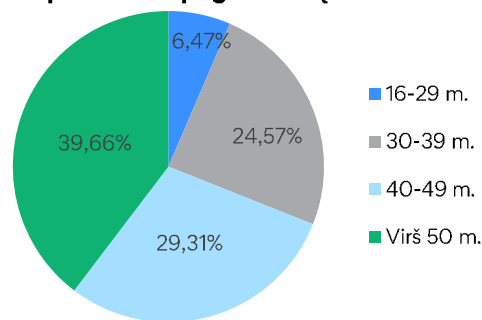
Respondentai pagal lytį



Respondentai pagal išsilavinimą



Respondentai pagal amžių



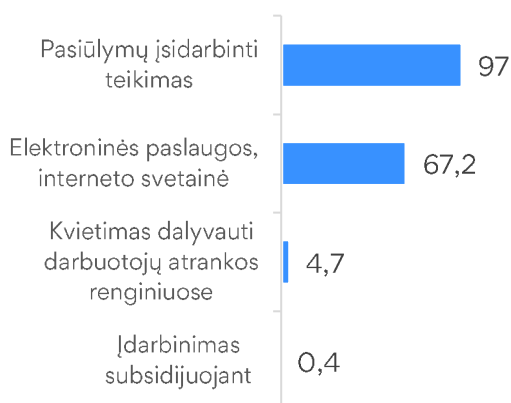
kvalifikaciją ir 22,83 proc. – nekvalifikuoti. Jaunimas iki 29 m. sudaro 6,47 proc. apklaustųjų, iš kurių 6,67 proc. turi aukštąjį išsilavinimą, trečdalis (33,33 proc.) yra įgiję profesinę kvalifikaciją ir net 60 proc. – nekvalifikuoti.

Tyrimo rezultatai

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

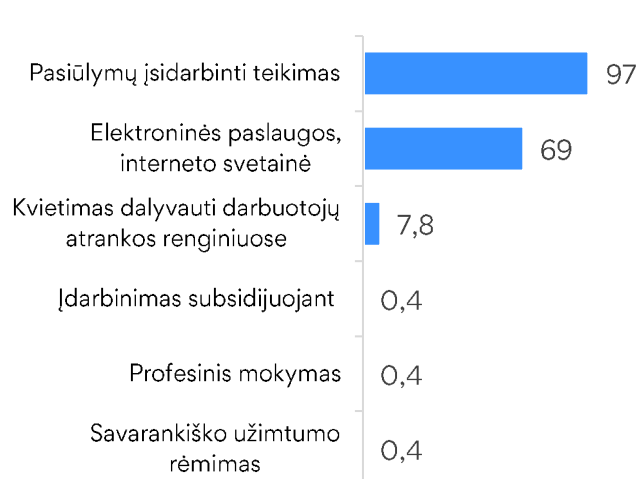
- 63,36 proc. respondentų nurodė, jog jiems buvo teikiami pasiūlymai įsidarbinti, jie naudojami el. paslaugomis, bei Užimtumo tarnybos interneto svetaine;
- 30,61 proc. klientų teigia, jog jiems buvo teikiami tik pasiūlymai įsidarbinti;
- tik 1,29 proc. apklaustų klientų pakviesti dalyvauti darbuotojų atrankos renginiuose;
- labai maža dalis respondentų – 0,86 proc. naudojami tik el. paslaugomis ir Užimtumo tarnybos interneto svetaine;
- dėl tarpininkavimo įdarbinant paslaugų, daugiau kreipėsi vyrai – 98,36 proc., kurie taip pat naudojami elektroninėmis paslaugomis bei interneto svetaine, kai tuo tarpu moterų kreipėsi – 89,09 proc., t.y., 9,27 proc. punktais mažiau;
- dėl pasiūlymų įsidarbinti daugiausiai kreipėsi klientai turintys aukštąjį išsilavinimą – 96,97 proc., gana aktyvūs buvo ir nekvalifikuoti klientai – 94,20 proc.;
- visi apklausti jaunuoliai iki 29 m. amžiaus teigia, kad sulaukė pasiūlymų įsidarbinti, jie taip pat naudojami e. paslaugomis ir interneto svetaine. Aktyvūs darbo paieškoje buvo ir vyresni kaip 50 m. asmenys, kurių net 92,39 proc. sulaukė pasiūlymų įsidarbinti bei kartu naudojami e. paslaugomis, interneto svetaine;
- tik dėl pasiūlymų įsidarbinti daugiausiai kreipėsi be profesinio išsilavinimo 40-49 m. (60 proc.), bei vyresni kaip 50 m. (50 proc.), vyrai ir tų pačių amžiaus grupių, tačiau turinčios profesinę kvalifikaciją moterys, atitinkamai 40-49 m. (60 proc.) ir vyresnės kaip 50 m. (50 proc.).

Dažniausiai naudojamos paslaugos, priemonės, proc.



*Klientų apklausos rezultatai

Dažniausiai naudojamos paslaugos, priemonės, proc.



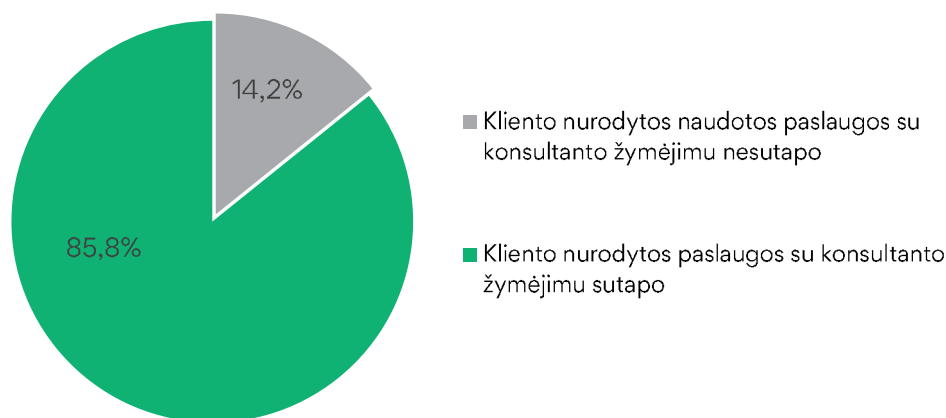
*Informacija iš Užimtumo tarnybos valdomos informacinės sistemos

Paslaugos ir jų komplektai, kuriais naudojasi Užimtumo tarnybos klientai, proc.

<i>Klientų apklausų rezultatų duomenys</i>	
Pasiūlyimų įsidarbinti teikimas Elektroninės paslaugos, interneto svetainė	63,36
Pasiūlyimų įsidarbinti teikimas	30,60
Pasiūlyimų įsidarbinti teikimas Kvietimas dalyvauti darbuotojų atrankos renginiuose Elektroninės paslaugos, interneto svetainė	2,16
Kvietimas dalyvauti darbuotojų atrankos renginiuose	1,29
Pasiūlyimų įsidarbinti teikimas Kvietimas dalyvauti darbuotojų atrankos renginiuose	0,86
Elektroninės paslaugos, interneto svetainė	0,86
Kvietimas dalyvauti darbuotojų atrankos renginiuose Elektroninės paslaugos, interneto svetainė	0,43
Įdarbinimas subsidijuojant Elektroninės paslaugos, interneto svetainė	0,43
<i>Informacija iš eDBiržos</i>	
Pasiūlyimų įsidarbinti teikimas Elektroninės paslaugos	62,50
Pasiūlyimų įsidarbinti teikimas	28,02
Pasiūlyimų įsidarbinti teikimas Kvietimas dalyvauti darbuotojų atrankos renginiuose Elektroninės paslaugos	4,31
Pasiūlyimų įsidarbinti teikimas Kvietimas dalyvauti darbuotojų atrankos renginiuose	1,29
Kvietimas dalyvauti darbuotojų atrankos renginiuose Elektroninės paslaugos	1,29
Kvietimas dalyvauti darbuotojų atrankos renginiuose	0,86
Pasiūlyimų įsidarbinti teikimas Profesinis mokymas Elektroninės paslaugos	0,43
Pasiūlyimų įsidarbinti teikimas Savarankiško užimtumo rėmimas	0,43
Elektroninės paslaugos	0,43
Įdarbinimas subsidijuojant	0,43

Siekiant išsiaiškinti klientams teikiamų paslaugų gavimo sampratą buvo palyginti pirmame klausime, kuriame buvo klausiama: kokiomis Užimtumo tarnybos paslaugomis ir/ar priemonėmis naudojosi respondentai, pateikti klientų atsakymai su Užimtumo tarnybos valdomoje informacinėje sistemoje esančia informacija. Atlikus pateiktų atsakymų analizę

Paslaugų gavimo sampratos palyginimas su informacinėje sistemoje esančiais duomenimis



pastebėta, jog 85,8 proc. respondentų supranta, kokias paslaugas teikia konsultantai, bet 14,2 proc. sugebėjo įvardinti ne visas gautas paslaugas.

Tyrimo metu nustatyta, jog pagal Užimtumo tarnybos informacinėje sistemoje esančius duomenis 10,37 proc. respondentų buvo suteiktos el. paslaugos, tačiau apie šių paslaugų naudojimą apklausos metu klientai nenurodė. Taip pat respondentai apklausos metu nenurodė, jog dalyvavo profesinio mokymo priemonėje ir pasinaudojo savarankiško užimtumo rėmimo priemone. Kas antras el. paslaugas naudojusiu, tačiau apklausos metu nenurodžiusiu, jog jas gavo, buvo vyresnis kaip 50 metų ir 60 proc. iš jų - moterys. Tuo tarpu jaunimas iki 29 m. nenurodė, jog buvo kviečiamas dalyvauti darbuotojų atrankos renginiuose.

2. Telefoninės apklausos metu respondentų buvo klausiama, kaip Jiems patogiausia naudotis Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis:

- daugiau kaip pusė (53,87 proc.) respondentų teigė, jog patogiausia Užimtumo tarnybos paslaugomis naudotis tiesioginio vizito metu, iš kurių didžiąją dalį sudaro 30-39 m. ir 40-49 m. nekvalifikuoti vyrai bei 40-49 m. moterys su aukštuoju išsilavinimu ir vyresnės kaip 50 m., turinčios profesinę kvalifikaciją;

- beveik kas penktas (21,55 proc.) klientas kreipiasi tiesiogiai į aptarnaujantį konsultantą arba skambina jam telefonu, dažniausiai taip kontaktuoja vyresni kaip 50 m. nekvalifikuoti ir su profesine kvalifikacija vyrai, bei 40-49 m. profesinę kvalifikaciją turinčios moterys;

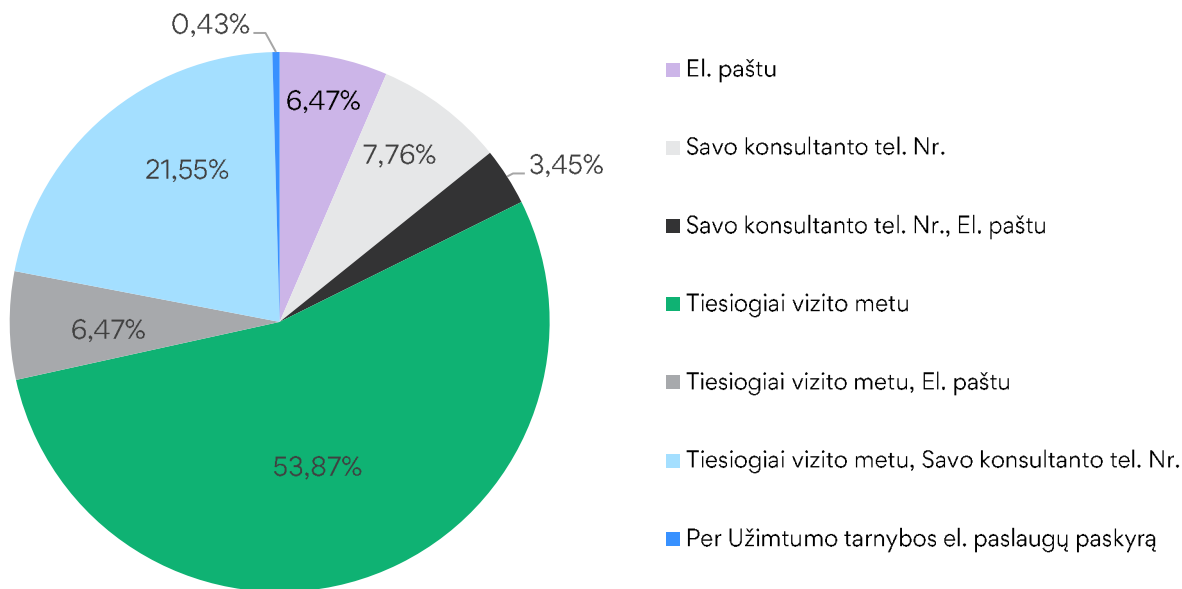
- konsultuotis tik telefonu patogiausia – 7,76 proc. asmenų, didžiausią jų dalį 3,02 proc. sudaro vyresni kaip 50 m. vyrai su aukštuoju išsilavinimu;

- nedidelė dalis – 6,47 proc. respondentų bendrauja tik el. paštu, daugiausiai tai kvalifikuoti 40-49 m. vyrai ir nekvalifikuotos 30-39 metų moterys;

- mažiausiai klientai naudojami ir kontaktuoja su konsultantu per Užimtumo tarnybos el. paslaugų paskirą;

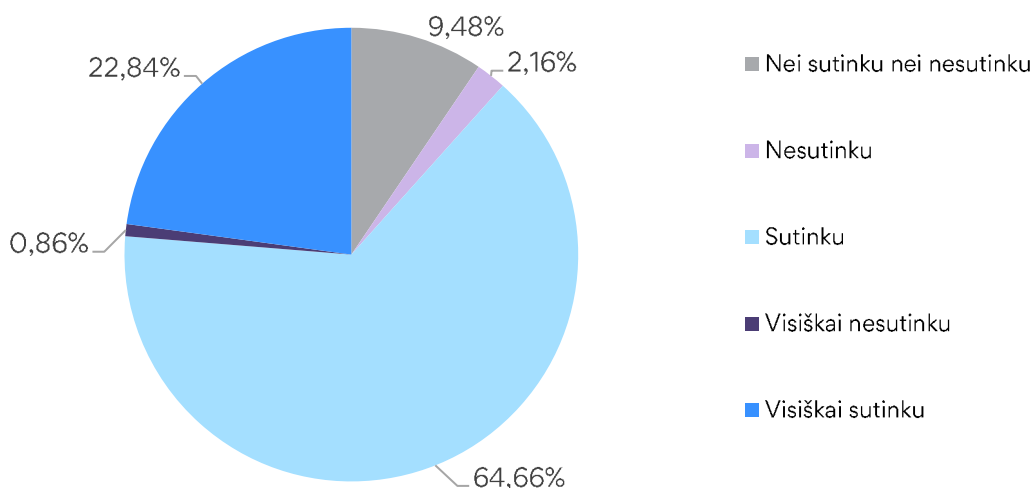
- atlikus analizę pastebėta, kad kuo asmuo jaunesnis, tuo labiau jam priimtinesni nuotoliniai bendravimo būdai. 40 proc. jaunimo iki 29 m. teigia, kad patogiau kontaktuoti su savo konsultantu nuotolinėmis priemonėmis: el. paštu, el. paskyra, telefonu, tuo tarpu 30-39 m. amžiaus asmenų grupėje – 17,54 proc., 40-49 m. amžiaus asmenų grupėje – 16,18 proc. ir vyresnių kaip 50 m. asmenų grupėje – 16,30 proc.

Būdai, kuriais respondentams patogiau naudotis paslaugomis



3. Siekiant išsiaiškinti kaip operatyviai asmenys yra informuojami apie atsiradusias naujas darbo vietas buvo teiraujama, ar respondantai sutinka su teiginiu, kad įdarbinimo konsultantas operatyviai informuoja apie atsiradusiais jiems tinkamas laisvas darbo vietas.

Įdarbinimo konsultantas operatyviai informuoja apie atsiradusiais tinkamas laisvas darbo vietas



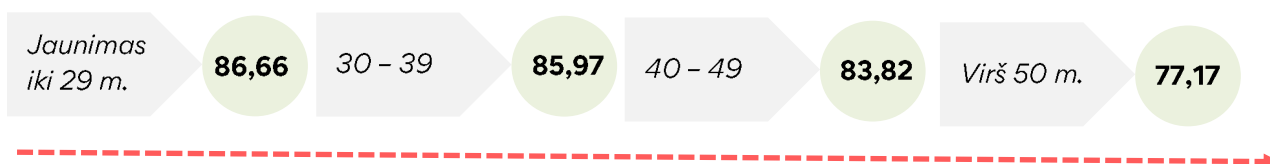
Dauguma respondentų – 87,5 proc. su teiginiu visiškai sutinka arba sutinka. Greičiausiai apie atsiradusias tinkamas laisvas darbo vietas informuojami klientai su profesine kvalifikacija, bendras pasitenkinimo rodiklis 5,28 proc. punktais didesnis ir siekia 92,78 proc.

Nustatyta, kad informacija jaunimą pasiekia greičiau nei vyresnius kaip 50 m. asmenis, bendras pasitenkinimo rodiklis atitinkamai 93,33 proc. ir 84,79 proc. Net 97 proc. 40-49 m. vyrų teigia, kad konsultantas operatyviai informuoja apie atsiradusias tinkamas laisvas darbo vietas, kai tuo tarpu šio amžiaus moterų, sutinkančių su šiuo teiginiu yra 89 proc., t.y., 8 proc. punktais mažiau.

4. Apklausos metu respondentų buvo klausiama, kaip jie vertina bendrą Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybę:

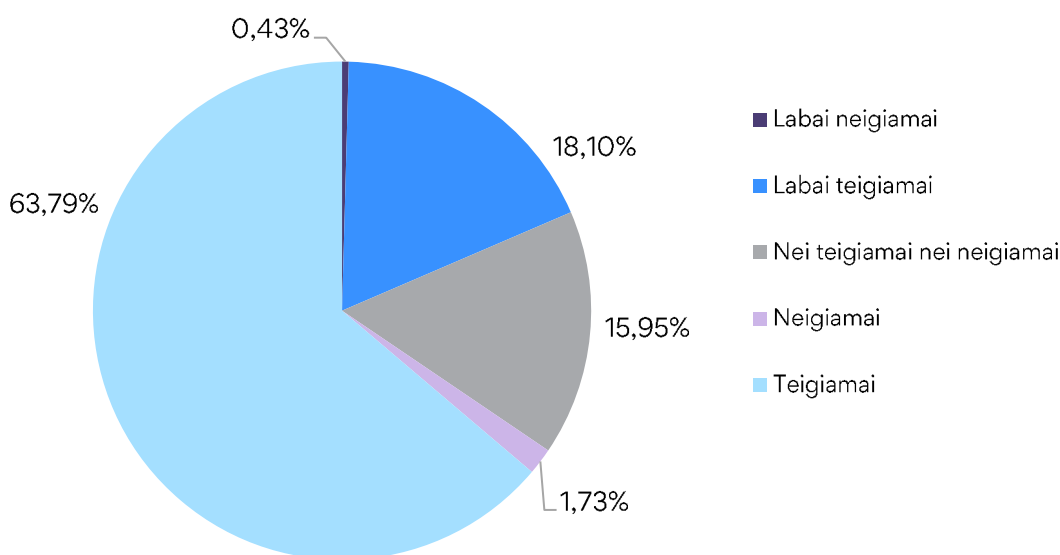
teigiamai ir labai teigiamai teikiamų paslaugų kokybę įvertino 81,89 proc. apklaustų klientų, 15,95 proc. – pasisakė nei teigiamai, nei neigiamai ir 2,16 proc. – neigiamai ir labai neigiamai. Moterys vertina palankiau nei vyrai, atitinkamai 86,36 proc. ir 77,87 proc. Pastebėta tendencija, kad kuo vyresnis darbo ieškantis klientas, tuo pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis mažesnis.

Teigiamai ir labai teigiamai vertina, proc.



Neigiamai ir labai neigiamai įvertino teikiamų paslaugų kokybę neturintys profesinės kvalifikacijos vyresni kaip 50 m. asmenys.

Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybės vertinimas



5. Apklausos metu respondentų buvo paprašyta įvertinti pasitenkinimą Užimtumo tarnybos teikiamoms paslaugoms ir priemonėms:

5.1 Vertinant konsultanto darbą:

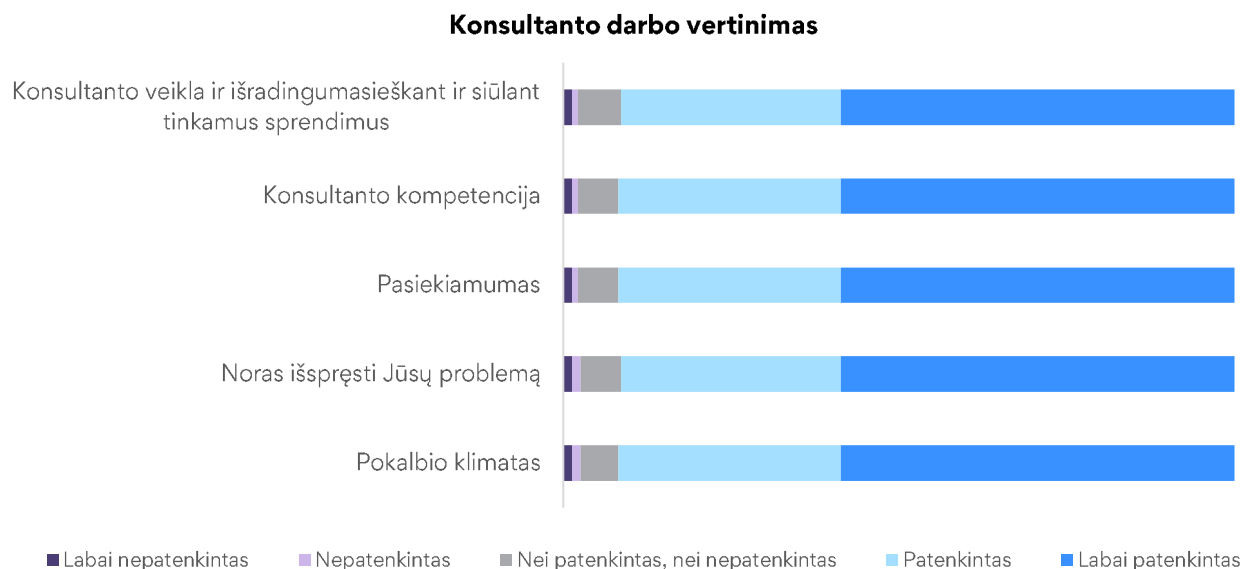
Pokalbio su konsultantu klimatu labai patenkinti ir patenkinti 91,81 proc. respondentų, nepatenkintų ir labai nepatenkintų dalis nedidelė – 2,58 proc. Pokalbio su konsultantu klimatai labiau teigiamai vertina klientės moterys – 66,36 proc., nei vyrai – 51,64 proc., ypatingai teigiamai (100 proc.) įvertino 30-39 m. amžiaus grupės moterys. Galima išskirti jaunimą iki 29 m. amžiaus, kuris patenkintas ir labai patenkintas pokalbio su konsultantu klimatu – 100 proc., kai tuo tarpu 87,1 proc. vyresnių kaip 50 m. asmenų šį kriterijų įvertino teigiamai. Labiausiai pokalbio su konsultantu klimatu patenkinti klientai su profesine kvalifikacija – 94,84, ypač vyresni kaip 50 m. vyrai. Mažiausiai tokio pokalbio klimatas tenkino nekvalifikuotus asmenis – 88,4 proc. ir daugiausiai tai būtų 40-49 m. amžiaus vyrai.

Dauguma (91,38 proc.) besikreipusių klientų teigia, kad konsultantas labai norėjo, norėjo padėti išspręsti iškilusią problemą. Moterų požiūris šiuo klausimu palankesnis nei vyrų, atitinkamai 92,72 proc. ir 90,16 proc., ypač teigiamai (100 proc.) įvertino 30-39 m. moterys. Jaunimo iki 29 m. grupėje labai palankiai įvertino šį kriterijų – 66,67 proc., vyresnių kaip 50 m. asmenų grupėje labai patenkinti – 57,61 proc. Lyginant pagal išsilavinimą, palankiausiai norą išspręsti iškilusias problemas vertina klientai su profesine kvalifikacija – 94,85 proc., kai tuo tarpu nekvalifikuoti asmenys – 88,41 proc. Labiausiai nepatenkinti 40-49 m. ir vyresni kaip 50 m. nekvalifikuoti vyrai ir tų pačių amžiaus grupių moterys su aukštesniu išsilavinimu.

Konsultanto pasiekiamumu labai patenkinti ir patenkinti 91,81 proc. respondentų, nepatenkinti arba labai nepatenkinti sudaro tik nedidelę dalį – 2,16 proc. Sunkiausiai su konsultantu susisiekti sekėsi vyresniems kaip 50 m. klientams, mažiausiai patenkintų dalis šioje amžiaus grupėje, palyginus su kitomis, – 89,13 proc., taip pat nekvalifikuotų klientų grupėje – 88,41 proc., lyginant su kitomis respondentų grupėmis pagal išsilavinimą. Nepalankiausiai šį kriterijų įvertino 40-49 m. ir vyresni kaip 50 m. neturintys profesinės kvalifikacijos vyrai ir vyresnės kaip 50 m. amžiaus moterys su aukštesniu išsilavinimu.

Konsultanto kompetenciją labai teigiamai ir teigiamai vertina 91,81 proc. respondentų. Šiek tiek palankiau vertina klientės moterys, nei vyrai, atitinkamai 92,73 proc. ir 90,98 proc., labai teigiamai įvertino visos 30-39 m. moterys (100 proc.) ir jaunimas iki 29 m. – 100 proc. (patenkinti ir labai patenkinti), vyresni kaip 50 m. asmenys – 89,13 proc. (patenkinti ir labai patenkinti). Nekvalifikuoti klientai mažiausiai patenkinti konsultanto kompetencijos – 88,41 proc. (patenkinti ir labai patenkinti), su profesine kvalifikacija – 94,85 proc. (patenkinti ir labai patenkinti), su aukštesniu – 90,91 proc. (patenkinti ir labai patenkinti). Mažiausiai patenkinti dėl konsultanto kompetencijos 40-49 m. ir vyresni kaip 50 m. neturintys profesinės kvalifikacijos vyrai ir tų pačių amžiaus grupių moterys su aukštesniu išsilavinimu.

Konsultanto veikla ir išsąrašingumu ieškant ir siūlant tinkamus sprendimus labai patenkinti ir patenkinti 91,38 proc. respondentų. Labai teigiamai ir teigiamai vertina jaunimas iki 29 m. – 100 proc., šiek tiek žemesnis vertinimas vyresnių kaip 50 m. klientų – 89,13 proc. ir asmenų be profesinės kvalifikacijos – 88,41 proc.



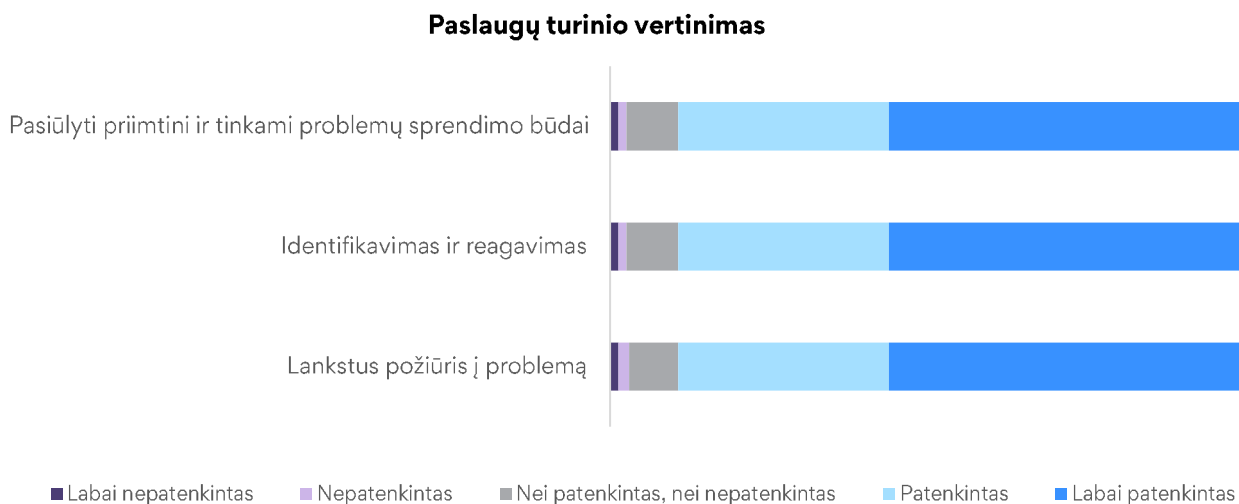
5.2. Vertinant paslaugų turinį:

Paslaugų lankstumu, bei požiūriu į problemą labai patenkinti ir patenkinti 89,22 proc. apklaustųjų. Palankiau šį kriterijų vertino moterys (90,91 proc. patenkinti ir labai patenkinti), nei vyrai (87,71 proc. patenkinti ir labai patenkinti). Labai patenkinti ir patenkinti jaunimas iki 29 m. – 100 proc., vyresni kaip 50 m. klientai – 86,96 proc. (patenkinti ir labai patenkinti). Nekvalifikuoti asmenys mažiausiai patenkinti šiuo kriterijumi – 84,06 proc. (patenkinti ir labai patenkinti), su profesine kvalifikacija – 92,78 proc. (patenkinti ir labai patenkinti), su aukštauju išsilavinimu – 89,39 proc. (patenkinti ir labai patenkinti). Labiausiai nepatenkinti paslaugų lankstumu ir požiūriu į problemą 40-49 m. ir vyresni kaip 50 m. amžiaus vyrai, turintys aukštąjį išsilavinimą ir nekvalifikuoti, bei vyresnės nei 50 m. amžiaus moterys su aukštauju išsilavinimu.

Paslaugų identifikavimu ir reagavimu į individualius kliento poreikius labai patenkinti ir patenkinti 89,22 proc. respondentų. Daugiausiai nusiskundimų šiuo klausimu turėjo vyresni kaip 50 m. klientai, tarp visų amžiaus grupių patenkintų ir labai patenkintų dalis mažiausia – 86,96 proc. Tuo tarpu visi apklausti jaunuoliai teigia, kad jiems reikalingos paslaugos buvo identifikavotos ir tinkamai sureaguota į individualius jų poreikius. 84,06 proc. nekvalifikuotų klientų teigia, kad yra labai patenkinti ir patenkinti, su profesine kvalifikacija – 92,78 proc., ir su aukštauju išsilavinimu – 89,39 proc. Vyresnio amžiaus (40-49 m. ir virš 50 m.) nekvalifikuoti vyrai ir moterys su aukštauju išsilavinimu mano, jog nebuvo tinkamai sureaguota į individualius jų poreikius.

Pasiūlytais priimtinais ir tinkamais problemų sprendimo būdais bei patenkintais lūkesčiais labai patenkinti ir patenkinti 89,22 proc. respondentų. Jaunimas iki 29 m. teigia, kad jų lūkesčiai buvo patenkinti 100 proc., mažiausiai patenkinti pasiūlytais problemų sprendimo būdais vyresnio amžiaus klientai (virš 50 m.) – 86,96 proc. (patenkinti ir labai

patenkinti) ir nekvalifikuoti darbo ieškantys asmenys – 84,06 proc. Dalis vyresnio amžiaus (40-49 m. ir virš 50 m.) vyrų be profesinės kvalifikacijos ir moterų, turinčių aukštąjį išsilavinimą nebuvo patenkinti pasiūlytais problemų sprendimo būdais.



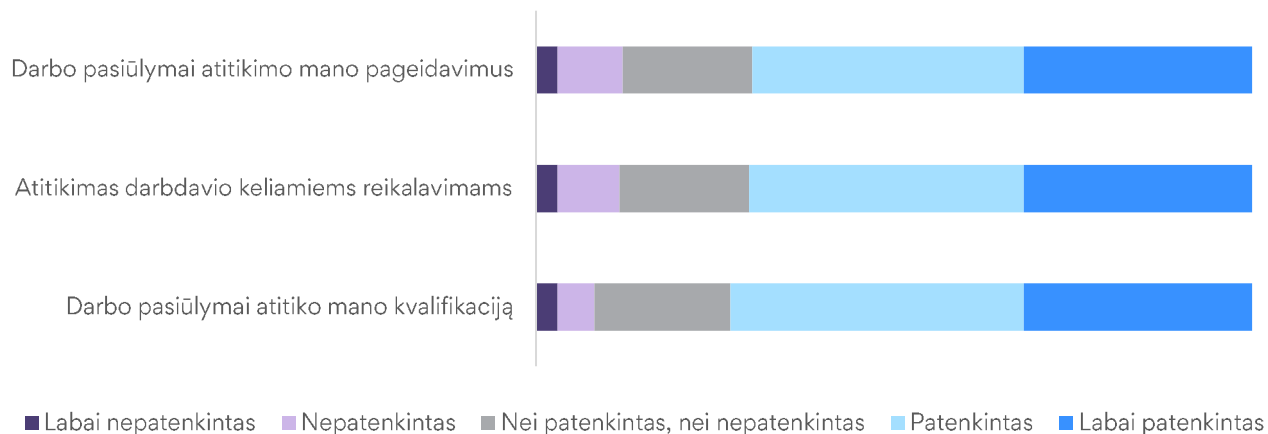
5.3. Vertinant Užimtumo tarnybos teikiamų darbo pasiūlymų tinkamumą:

72,84 proc. apklaustų klientų teigia, kad pateikti darbo pasiūlymai atitiko įgytą kvalifikaciją ir/ar darbo patirtį, tačiau nemaža dalis respondentų suabejojo dėl pateiktų darbo pasiūlymų tinkamumo t.y., 18,97 proc. atsakė – nei patenkintas, nei nepatenkintas. 68,85 proc. darbo ieškančių vyrų mano, kad jiems buvo pateikti tinkami darbo pasiūlymai, moterų – 77,27 proc. Mažiausiai tinkamų darbo pasiūlymų sulaukė vyresni kaip 50 m. amžiaus klientai – 72,83 proc. (patenkinti ir labai patenkinti), kai tuo tarpu visi apklausti jaunuoliai buvo 100 proc. patenkinti gautais siūlymais įsidarbinti. Atsižvelgiant į išsilavinimą, labiausiai nepatenkinti pateiktais darbo pasiūlymais nekvalifikuoti visų amžiaus grupių vyrai (išskyrus jaunimą iki 29 m.): 17,65 proc. 30-39 m. turinčių profesinę kvalifikaciją ir 14,29 proc. 40-49 m. su aukštesniu išsilavinimu. Daugiausiai pretenzijų dėl pateiktų darbo pasiūlymų turėjo 40-49 m. ir vyresnės kaip 50 m. amžiaus moterys su aukštesniu išsilavinimu arba turinčios profesinę kvalifikaciją.

70,26 proc. respondentų teigia, kad atitiko darbdavio keliamus reikalavimus, iš jų 27,61 proc. klientų su aukštesniu išsilavinimu, 42,33 proc. su profesine kvalifikacija, 30,06 proc. nekvalifikuoti. Dažniausiai, kad neatitinka darbdavio keliamų reikalavimų, teigė 40-49 m. be profesinio išsilavinimo vyrai (20 proc.) ir to paties amžiaus grupės moterys turinčios profesinį išsilavinimą (20 proc.), bei vyresnės kaip 50 m. amžiaus moterys, turinčios aukštąjį išsilavinimą (23,08 proc.).

69,83 proc. klientų mano, kad pateikti darbo pasiūlymai atitiko išsakytus pageidavimus darbui, tačiau gana nemaža dalis 40-49 m. ir vyresnių kaip 50 metų moterų teigia, kad darbo pasiūlymai nebuvo tinkami.

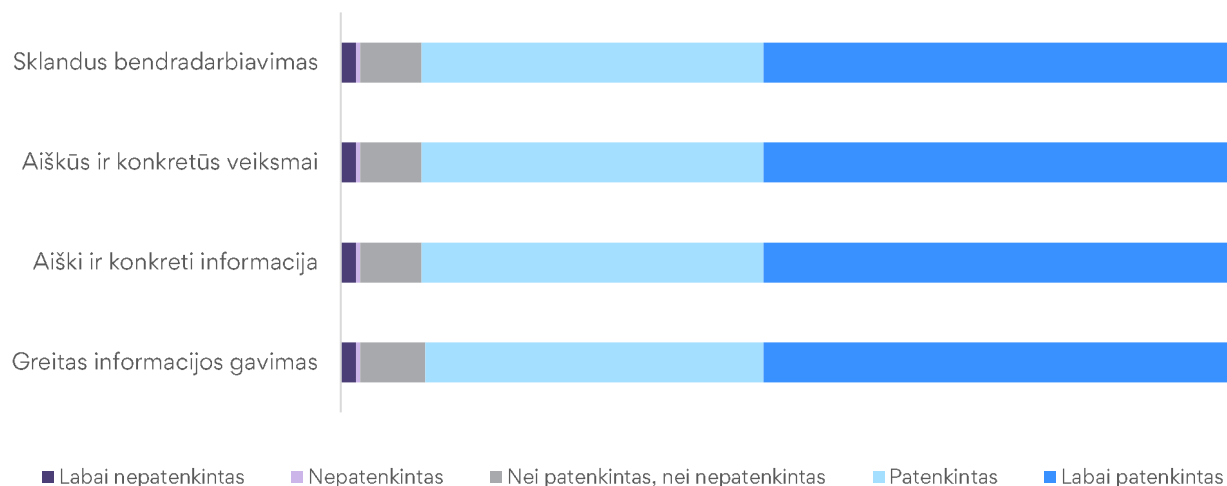
Užimtumo tarnybos teikiamų darbo pasiūlymų tinkamumo vertinimas



5.4. Vertinant teikiamų paslaugų procesus:

Greitu informacijos gavimu labai patenkinti ir patenkinti 90,52 proc. respondentų. Dauguma (90,95 proc.) klientų labai patenkinti ir patenkinti aiškiai ir konkrečiai pateikiama informacija. Aiškiais ir konkrečiais veiksmais labai patenkinti ir patenkinti 90,52 proc. darbo ieškančių asmenų. Sklandžiu bendradarbiavimu labai patenkinti ir patenkinti 90,95 proc. respondentų.

Teikiamų paslaugų procesų vertinimas



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

5.1 Konsultanto darbas (su kuriuo dažniausiai konsultuojatės)	91,63
Pokalbio klimatas	91,81
Noras išspręsti Jūsų problemą	91,38
Pasiekiamumas	91,81

Konsultanto kompetencija	91,81
Konsultanto veikla ir išsiringumas ieškant ir siūlant tinkamus sprendimus	91,38
5.2 Paslaugų turinys	89,22
Lankstus požiūris į problemą	89,22
Identifikavimas ir reagavimas į individualius kliento poreikius	89,22
Pasiūlyti priimtini ir tinkami problemų sprendimo būdai, patenkinti lūkesčiai	89,22
5.3 Užimtumo tarnybos teikiamų darbo pasiūlymų tinkamumas	70,98
Darbo pasiūlymai atitiko mano įgytą kvalifikaciją ir/ar darbo patirtį	72,84
Atitikimas darbdavio keliamiems reikalavimams	70,26
Darbo pasiūlymai atitiko mano išsakytus pageidavimus darbui	69,83
5.4 Paslaugų procesas	90,52
Greitas informacijos gavimas	90,52
Aiški ir konkreti informacija	90,52
Aiškūs ir konkretūs veiksmai	90,52
Sklandus bendradarbiavimas	90,52

Bendras pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis ir priemonėmis

85,59

Bendras pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis siekia 85,59 proc. Geriausiai klientai vertina konsultantų darbą – 91,63 proc., daugiausiai pastabų turi dėl teikiamų darbo pasiūlymų tinkamumo ir šį kriterijų teigiamai įvertino – 70,98 proc. darbo ieškančių asmenų.

6. Apklauso metu respondentų buvo paklausta, kaip jie vertina aptarnavimo bendroju konsultacijų telefonu (tel. Nr. 1883) kokybę:

Apklauso rezultatai parodė, kad net 97,84 proc. respondentų nesinaudojo/nežino, kad visą informaciją apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas ir įgyvendinamas priemones galima gauti skambinant konsultacijų telefonu 1883.

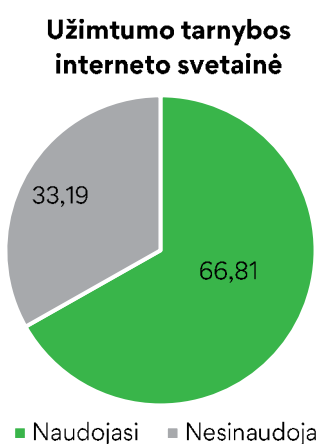
7. Apklauso metu respondentų buvo prašoma įvertinti teiginius Užimtumo tarnybos interneto svetainei įvertinti:

- nustatyta, jog 66,81 proc. klientų naudojami interneto svetaine, tačiau net trečdalis (33,19 proc.) – nesinaudoja/nežino. Pastebėta, kad naudojimosi Užimtumo tarnybos svetaine aktyvumas tiesiogiai susijęs su darbo ieškančio asmens amžiumi:

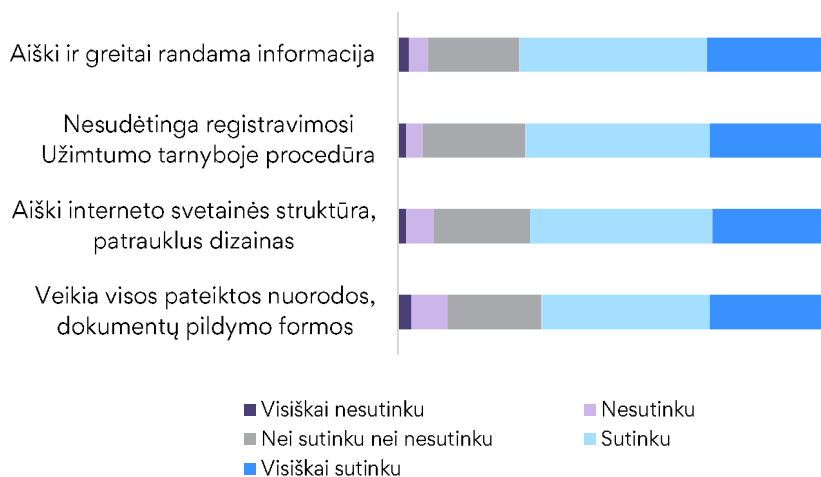
Naudojasi interneto svetaine, proc.



- daugiausiai interneto svetainėje informacijos ieško jaunimas (93,33 proc.) ir tik kas antras vyresnis kaip 50 metų asmuo;
- dažniau interneto svetaine naudojasi turintys aukštąjį išsilavinimą, nei nekvalifikuoti darbo ieškantys asmenys, atitinkamai 74,24 proc. ir 63,77 proc.;
- su teiginiu, jog interneto svetainėje pateikiama informacija aiški ir greitai randama visiškai sutinka ir sutinka 71,6 proc. interneto svetaine besinaudojančių darbo ieškančių asmenų;
- 70,3 proc. respondentų mano, jog interneto svetainėje nesudėtinga registravimosi Užimtumo tarnyboje procedūra;
- 69,1 proc. apklaustųjų mano, kad interneto svetainės struktūra aiški, dizainas patrauklus;
- trečdalis vartotojų turėjo pastabų dėl interneto svetainėje pateiktų nuorodų bei susidūrė su problemomis pildant dokumentų formas.



Užimtumo tarnybos interneto svetainės vertinimas



Užimtumo tarnybos interneto svetainės vertinimas, proc.

(Vertina klientai, kurie naudojami Užimtumo tarnybos interneto svetaine)

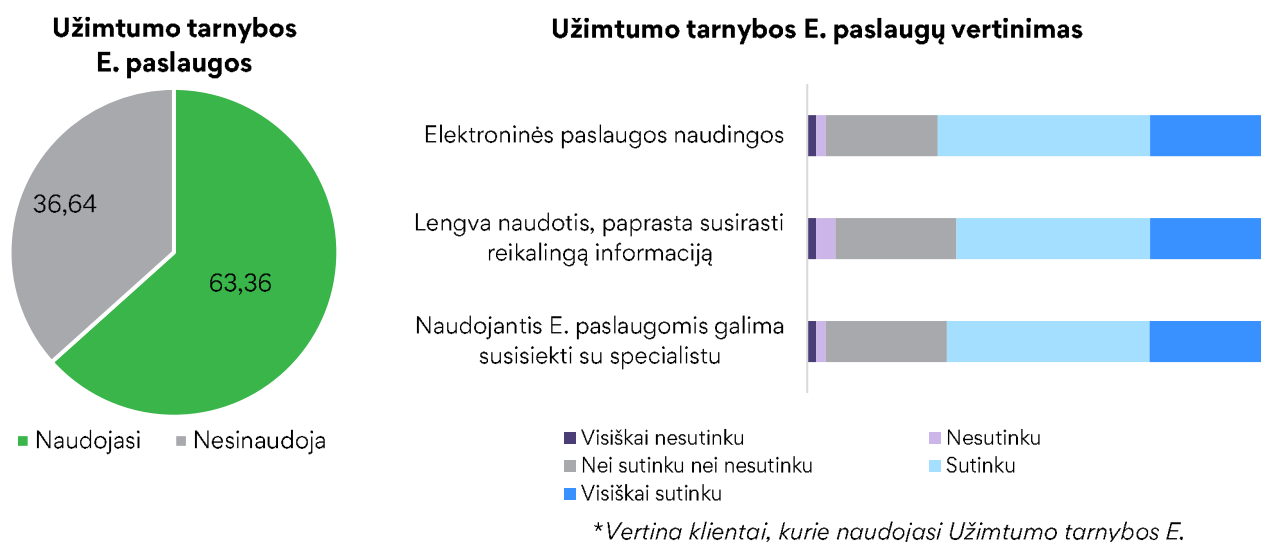
	Visiškai sutinku, sutinku
Aiški ir greitai randama informacija	71,6
Nesudėtinga registravimosi Užimtumo tarnyboje procedūra	70,3
Aiški interneto svetainės struktūra, patrauklus dizainas	69,1
Veikia visos pateiktos nuorodos, dokumentų pildymo formos	66,5

Bendras Užimtumo tarnybos interneto svetainės vertinimas

69,4 proc.

8. Apklauso metu respondentų buvo klausiama, kaip jie vertina siūlomas e. paslaugas:

- atlikus apklausą paaiškėjo, kad Užimtumo tarnybos e. paslaugomis naudojasi 63,36 proc. klientų. Populiariausios šios paslaugos jaunimo tarpe (86,67 proc.) ir tik kas antras vyresnis kaip 50 m. klientas jomis naudojasi;
- dažniau e. paslaugomis naudojasi turintys aukštąjį išsilavinimą, nei nekvalifikuoti darbo ieškantys asmenys, atitinkamai 71,21 proc. ir 59,79 proc.;
- 71,5 proc. apklaustųjų teigia, kad e. paslaugos naudingos;
- 32,6 proc. klientų mano, jog jomis sudėtinga naudotis, nėra paprasta susirasti reikalingą informaciją;
- naudodamiesi e. paslaugomis su specialistais susisiečia 69,5 proc. respondentų.



Užimtumo tarnybos E. paslaugų vertinimas, proc.

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

	Visiškai sutinku, sutinku
Elektroninės paslaugos naudingos	71,5
Lengva naudotis, paprasta susirasti reikalingą informaciją	67,4
Naudojantis E. paslaugomis galima susisiekti su specialistu	69,5

Bendras Užimtumo tarnybos E. paslaugų vertinimas

69,5

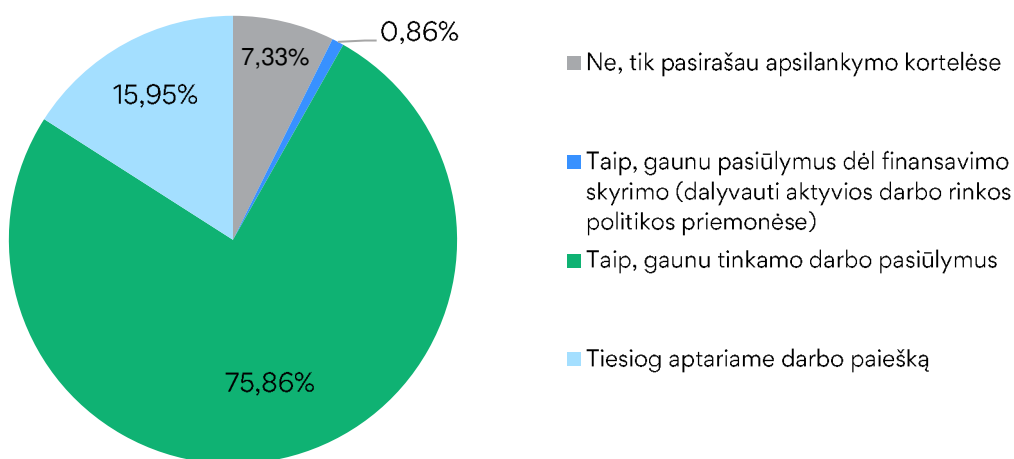
9. Siekiant išsiaiškinti klientų apsilankymų tikslumą buvo klausiama: ar apsilankymai pas Užimtumo tarnybos specialistą turėjo konkretų, apibrėžtą tikslą.

Apklauso rezultatai parodė, kad 75,86 proc. apklaustų klientų vizito pas aptarnaujantį specialistą metu gavo tinkamus darbo pasiūlymus.

Dažniausiai darbo pasiūlymų sulaukė jaunimas. Mažiausiai darbas buvo siūlomas – nekvalifikuotiems, 40-49 m. ir vyresniems kaip 50 m. vyrams, bei 30-39 m. ir 40-49 m. moterims su aukštuoju išsilavinimu, su šių grupių klientais susitikimo metu dažniausiai tiesiog buvo aptariama darbo paieška.

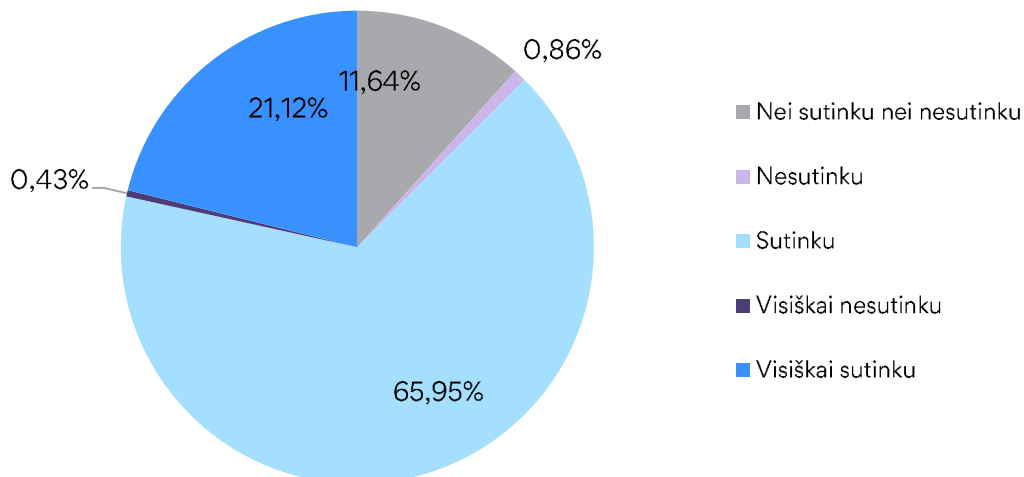
Nustatyta, jog 7,33 proc. suplanuotu laiku atvykusių klientų dėl darbo pasiūlymo ar pasiūlymo dalyvauti aktyvios darbo rinkos politikos priemonėse gavimo, jo negavo, o tik pasirašė apsilankymo kortelėse. Dažniausiai atvykus tik pasirašyti tenka 40-49 m. nekvalifikuotiems vyrams ir vyresnėms kaip 50 m. moterims su aukštuoju išsilavinimu.

Apsilankymai pas Užimtumo tarnybos specialistą turėjo konkretų, apibrėžtą tikslą



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

Užtenka informacijos apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas ir galimybes padėti



Dauguma (87,07 proc.) respondentų teigia, kad jiems užtenka informacijos (visiškai sutinku ir sutinku) apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas ir galimybes padėti. Jaunimas su šiuo teiginiu sutiko 100 proc.

Nustatyta, kad daugiausiai daugiausia visiškai nesutikusių ir nesutikusių respondentų yra 30-39 m. vyrai su aukščiau išsilavinimu (16,67 proc.) ir tos pačios amžiaus grupės moterys su profesine kvalifikacija (10 proc.).

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

- daugiau kaip trečdaliui (35,78 proc.) respondentų patiko malonus bendravimas;
- 13,36 proc. paminėjo operatyvų konsultantų darbą;
- 6,47 proc. klientų tenkino visos Užimtumo tarnybos teikiamos paslaugos;
- 5,17 proc. klientų įvardijo skiriamą dėmesį jų poreikiams;
- 1,72 proc. teigia, kad lengva naudotis paslaugomis;
- 1,29 proc. patiko vykstantys seminarai.

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

• 8,6 proc. pateikė pasiūlymų, nusiskundimų dėl interneto svetainės: vargina nuolat su trukdžiais veikianti interneto svetainė, nepatogi jos struktūra. Informacija turėtų būti paprasčiau ir aiškiau pateikiama. Nepatogu naudotis mobiliąja Užimtumo tarnybos internetinės svetainės versija.

• 3,9 proc. klientų norėtų, kad atvykus suplanuotai konsultacijai jų lauktų paruošti konkretūs tinkamo darbo pasiūlymai;

• 3,5 proc. pageidautų daugiau ir įvairesnių kursų, mokymo programų, psichologinės pagalbos.

Tyrimo išvados

1. Dauguma (97 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 85,8 proc. respondentų supranta, kokias paslaugas teikia konsultantai, bet 14,2 proc. sugebėjo įvardinti ne visas gautas paslaugas.

3. Tyrimo metu nustatyta, jog 10,37 proc. respondentų naudojantis Užimtumo tarnybos informacine sistema buvo suteiktos el. paslaugos, tačiau apie šių paslaugų naudojimą apklausos metu klientai nenurodė. Kas antras naudojęs el. paslaugas, tačiau apklausos metu nenurodęs, jog jas gavo, buvo vyresnis kaip 50 metų ir 60 proc. iš jų - moterys. Tuo tarpu jaunimas iki 29 m. nenurodė, jog buvo kviečiami dalyvauti darbuotojų atrankos renginiuose.

4. Daugiau kaip pusei (53,87 proc.) respondentų patogiausia Užimtumo tarnybos paslaugomis naudotis tiesioginio vizito metu, atlikus analizę pastebėta, kad kuo asmuo jaunesnis, tuo labiau jam priimtinesni nuotoliniai bendravimo būdai.

5. Operatyviausiai apie atsiradusias tinkamas laisvas darbo vietas informuojami klientai su profesine kvalifikacija, nustatyta, kad informacija jaunimą pasiekia greičiau nei vyresnius kaip 50 m. asmenis.

6. Bendras pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis siekia 85,59 proc. Geriausiai klientai vertina konsultantų darbą – 91,63 proc., daugiausiai pastabų turi dėl teikiamų darbo pasiūlymų tinkamumo ir šį kriterijų teigiamai įvertino – 70,98 proc. darbo ieškančių asmenų. Pastebėta tendencija, kad kuo vyresnis darbo ieškantis klientas, tuo pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis mažesnis.

7. Neigiamai ir labai neigiamai teikiamų paslaugų kokybę įvertino neturintys profesinės kvalifikacijos vyresni kaip 50 m. asmenys.

8. Apklaustos rezultatai parodė, kad net 97,84 proc. respondentų nesinaudojo/nežino, kad visą informaciją apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas ir įgyvendinamas priemones galima gauti skambinant konsultacijų telefonu 1883.

9. Nustatyta, jog 66,81 proc. klientų naudojami interneto svetainė, tačiau net trečdalis (33,19 proc.) – nesinaudoja/nežino. Pastebėta, kad naudojimosi Užimtumo tarnybos svetainė aktyvumas tiesiogiai susijęs su darbo ieškančio asmens amžiumi. Dažniausiai interneto svetainėje informacijos ieško jaunimas (93,33 proc.) ir tik kas antras vyresnis kaip 50 metų asmuo. Bendras Užimtumo tarnybos interneto svetainės įvertinimas siekia 69,4 proc.

10. Užimtumo tarnybos e. paslaugomis naudojasi 63,36 proc. klientų. Populiariausios šios paslaugos jaunimo tarpe (86,67 proc.) ir tik kas antras vyresnis kaip 50 m. klientas jomis naudojasi. Bendras Užimtumo tarnybos e. paslaugų įvertinimas siekia 69,5 proc.

11. Apklaustos metu išsiaiškinta, kad 75,86 proc. klientų vizito pas aptarnaujantį specialistą metu gauna tinkamus darbo pasiūlymus. Dažniausiai darbo pasiūlymų sulaukia jaunimas. Mažiausiai darbas siūlomas nekvalifikuotiems, 40-49 m. ir vyresniems kaip 50 m. vyrams, bei 30-39 m. ir 40-49 m. moterims su aukštuoju išsilavinimu, su šių grupių klientais susitikimo metu dažniausiai tiesiog aptariama darbo paieška.

12. Nustatyta, jog 7,33 proc. suplanuotu laiku atvykusių klientų dėl darbo pasiūlymo ar pasiūlymo dalyvauti aktyvios darbo rinkos politikos priemonėse gavimo, jo negauna, o tik pasirašo apsilankymo kortelėse.

13. Dauguma (87,07 proc.) respondentų teigia, kad jiems užtenka informacijos apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas ir galimybes padėti.

Pasiūlymai

1. Remiantis apklaustųjų nusiskundimais dėl Užimtumo tarnybos interneto svetainės, atlikti interneto svetainėje pateikiamos informacijos analizę, patikrinti pateikiamų nuorodų, bei dokumentų šablonų aktyvumą.

2. *Prieš suplanuotą susitikimą su klientu, įdarbinimo konsultantas turi būti parengęs konkretų tinkamo darbo pasiūlymą.*

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

4. *Informacija apie tinkamas darbo vietas turi pasiekti vienodai greitai visų amžiaus grupių klientus, vyresnių klientų diskriminavimas – netoleruotinas.*

5. *Teikiant paslaugas klientams, ypatingai atkreipti dėmesį į vyresnius kaip 50 metų ne kvalifikuotus klientus, nes jie turėjo daugiausiai nusiskundimų dėl teikiamų paslaugų kokybės.*

6. *Aktyviai klientų aptarnavimo funkcijas vykdančiuose skyriuose viešinti bendrąjį konsultacijų telefoną Nr. 1883, skatinti klientus naudotis Užimtumo tarnybos interneto svetaine, bei e. paslaugomis, esant poreikiui organizuoti mokymus klientams.*

7. *Klientų aptarnavimo departamentuose rengti seminarus dėl paslaugų kokybės gerinimo, dalinantis gerąja patirtimi.*