

2021/01

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.

Tyrimo tikslas

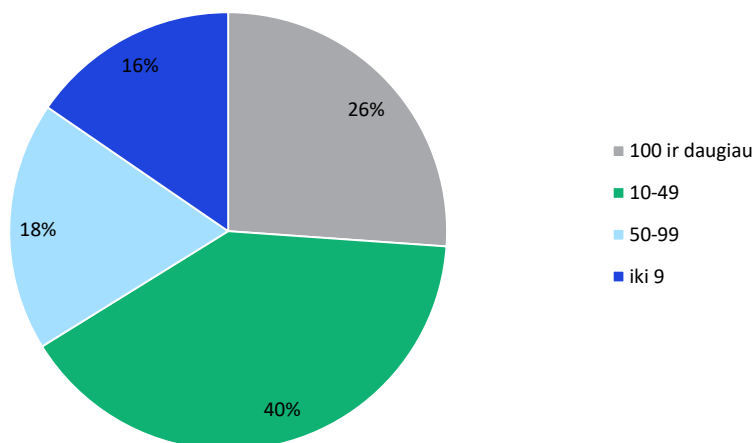
Įvertinti juridinių asmenų nuomonę apie Užimtumo tarnybos teikiamų darbo rinkos paslaugų ir įgyvendinamų aktyvios darbo rinkos politikos priemonių kokybę bei atsižvelgiant į pasitenkinimo Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis tyrimų rezultatus, siekti geriau patenkinti klientų lūkesčius, didinant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

Tyrimo metodologija

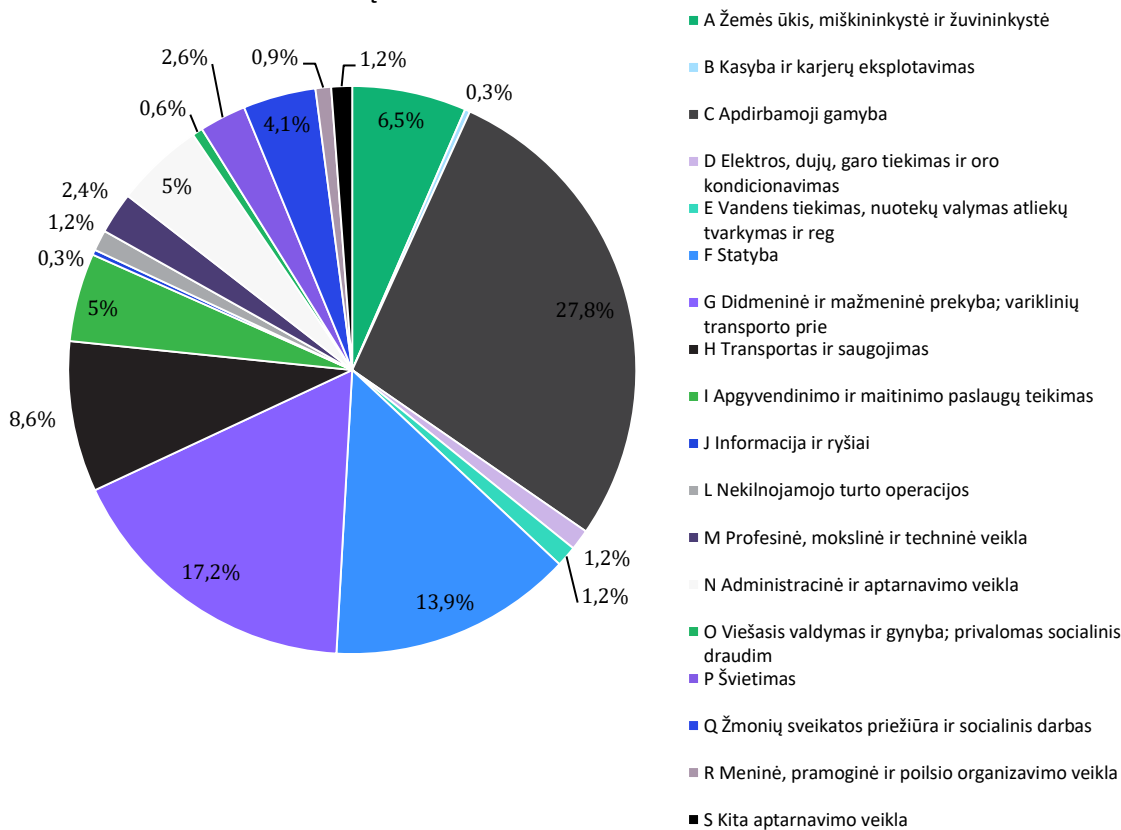
Siekiant nustatyti teikiamų paslaugų kokybę, buvo parengtas tyrimo klausimynas „Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybės vertinimas (juridiniams asmenims)“, kuriuo vadovaujantis uždaroji akcinė bendrovė „Sanderus“ (toliau – apklausą atlikusi bendrovė) atliko Užimtumo tarnybos paslaugomis 2020 metais pasinaudojusių klientų telefoninę apklausą.

Tyrimo metu apklausą atlikusi bendrovė apklausė 338 juridinius asmenis. Apklausoje dalyvavo 40 proc. įmonių, kurių darbuotojų skaičius 10-49, iš jų 28,9 proc. sudarė įmonės, kurių veiklos rūšis C (apdirbamoji gamyba), 17 proc., kurių veiklos rūšis – F (statyba) ir 15,6 proc. G (didmeninė ir mažmeninė prekyba; variklinių transporto priemonių ir motociklų remontas). Įmonių, kurių darbuotojų skaičius iki 9 sudarė 15 proc. respondentų, iš kurių 28,8 proc. įmonės, kurių veiklos rūšis G (didmeninė ir mažmeninė prekyba; variklinių transporto priemonių ir motociklų remontas) ir 19,2 proc. H (transportas ir saugojimas).

Darbuotojų skaičius įmonėje



Įmonės veiklos rūšis

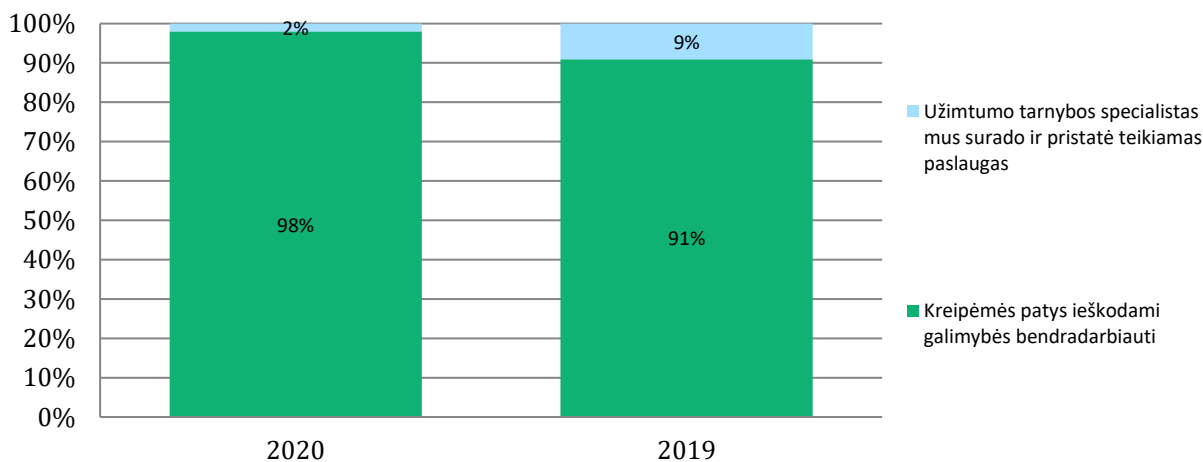


Tyrimo rezultatai

1. Tyrimo metu respondentų buvo klausama, kaip jie pradėjo naudotis Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis:

- didžioji dauguma (98 proc.) respondentų teigė, jog Užimtumo tarnybos paslaugomis pradėjo naudotis, kaip kreipėsi patys ieškodami galimybės bendradarbiauti, iš jų daugiau kaip trečdalis (39 proc.) įmonių, kurios turi 10 - 49 darbuotojus, didžiausią dalį jų sudaro įmonės, kurių veiklos rūšis yra C – Apdirbamoji gamyba.
- 2 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 jų daugiau kaip trečdalis (36,36 proc.) įmonių, kurių veiklos rūšis H - Transportas ir saugojimas.

Būdai, kuriais respondentai pradėjo naudotis Užimtumo tarnybos paslaugomis



Lyginant 2020 metų rezultatus su prieš tai buvusių metų (2019 metų) rezultatais galima pastebėti, jog vis dažniau (7 proc. daugiau respondentų) Užimtumo tarnybos paslaugomis pradeda naudotis kreipdamiesi patys.

2. Apklauso metu respondentų buvo klausama, kaip Jiems patogiau naudotis Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis:

- 63,9 proc. visų respondentų teigė, jog patogiau Užimtumo tarnybos paslaugomis naudotis skambinant aptarnaujančiam konsultantui kontaktiniu telefono numeriu. Tokiu būdu patogiau naudotis didelėms įmonėms, kuriose dirba 50-99 darbuotojai, beveik pusė (42,9 proc.) įmonių, kurių veiklos rūšis C – Apdirbamoji gamyba.

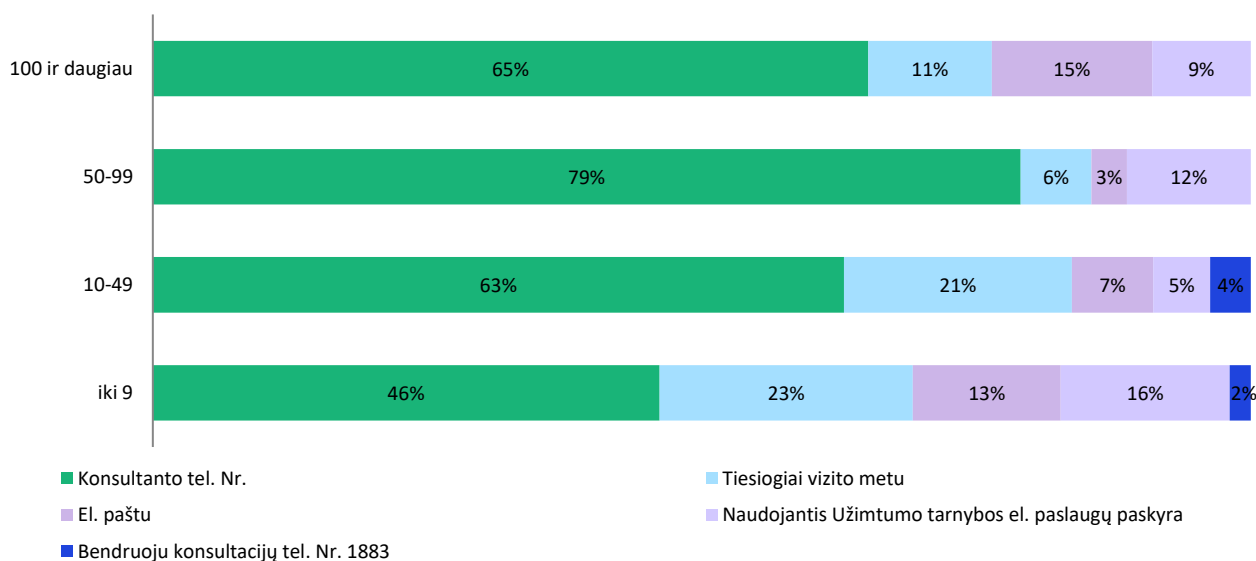
- tiesiogiai vizito metu patogiau naudotis 16 proc. respondentų. Tokiu būdu patogiau naudotis mažoms ir vidutinėms įmonėms, kuriose dirba iki 49 darbuotojų, iš jų beveik ketvirtadalis (24 proc.) įmonių, kurių veiklos sritis C – Apdirbamoji gamyba.

- el. paštu patogiau naudotis – 9,5 proc. apklaustųjų. Tokiu būdu patogiau naudotis labai didelėms įmonėms turinčioms 100 ir daugiau darbuotojų ir labai mažoms įmonėms, kuriose dirba iki 9 darbuotojų. Toks aptarnavimo būdas labiausiai nepatrauklus įmonėms, kurios užsiima N – Administracine ir aptarnavimo veikla, P – Švietimo veikla ir Q – Žmonių sveikatos priežiūros ir socialinio darbo veikla.

- 8,9 proc. apklaustųjų Užimtumo tarnybos paslaugomis patogiau naudojantis per Užimtumo tarnybos el. paslaugų paskyrą, iš jų penktadalis (20 proc.) yra įmonės, kurių veiklos rūšis yra Q – Žmonių sveikatos priežiūra ir socialinis darbas.

- mažiausia (1,7 proc.) respondentai naudojami ir konsultuojami bendruoju konsultacijų telefonu. Pastebėta, kad tik mažos ir vidutinės įmonės, kuriose dirba iki 49 darbuotojų naudojami konsultacijų telefonu numeriu 1883.

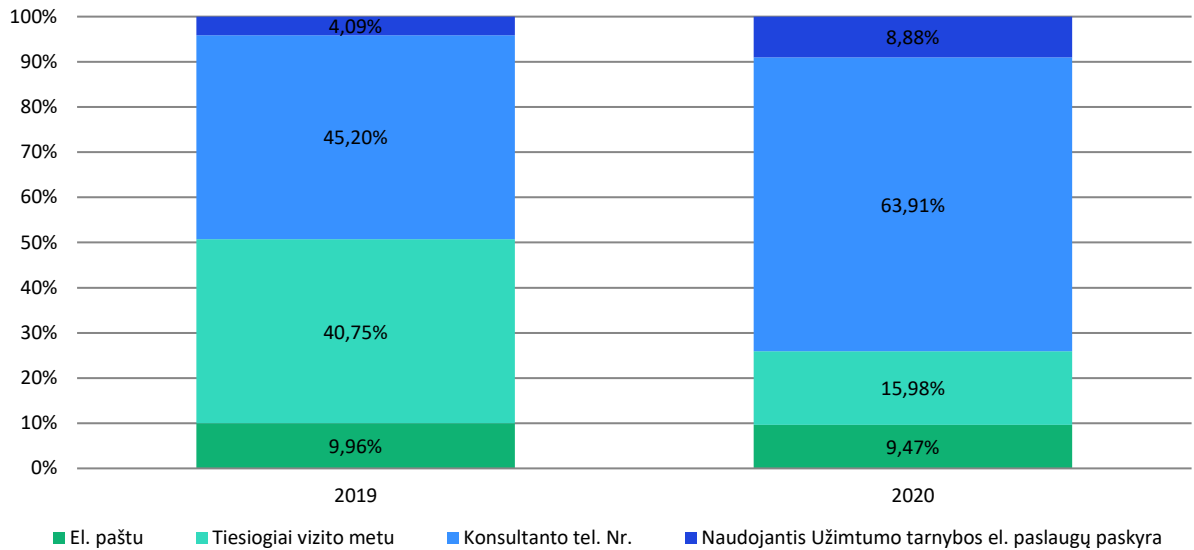
Būdai, kuriais patogiau naudotis Užimtumo tarnybos paslaugomis



Lyginant šių metų duomenis su 2019 metais atliktos apklausos duomenimis 24,8 proc. sumažėjo klientų, kurie teigė, jog patogiau Užimtumo tarnybos paslaugomis naudotis tiesioginio vizito metu, tuo tarpu ženkliai išaugo naudojimas paslaugomis kitais kanalais t.y.:

- 18,7 proc. išaugo konsultacijų telefonu su savo aptarnaujančiu specialistu skaičius;
- 4,8 proc. daugiau klientų naudojami ir kontaktavo su konsultantu per Užimtumo tarnybos el. paslaugų paskyrą.

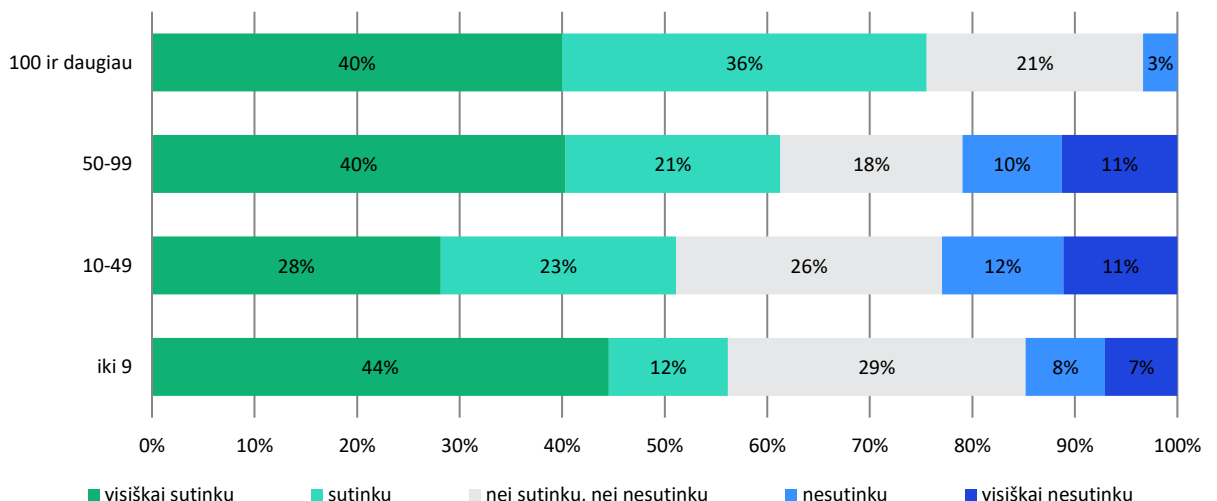
Būdai, kuriais patogiausia naudotis Užimtumo tarnybos paslaugomis
2019-2020 m. palyginimas



3. Apklauso metu respondentų buvo klausama, ar sutinka su teiginiu, jog Užimtumo tarnybos specialistų pagalba Jiems pavyko susirasti tinkamą darbuotoją:

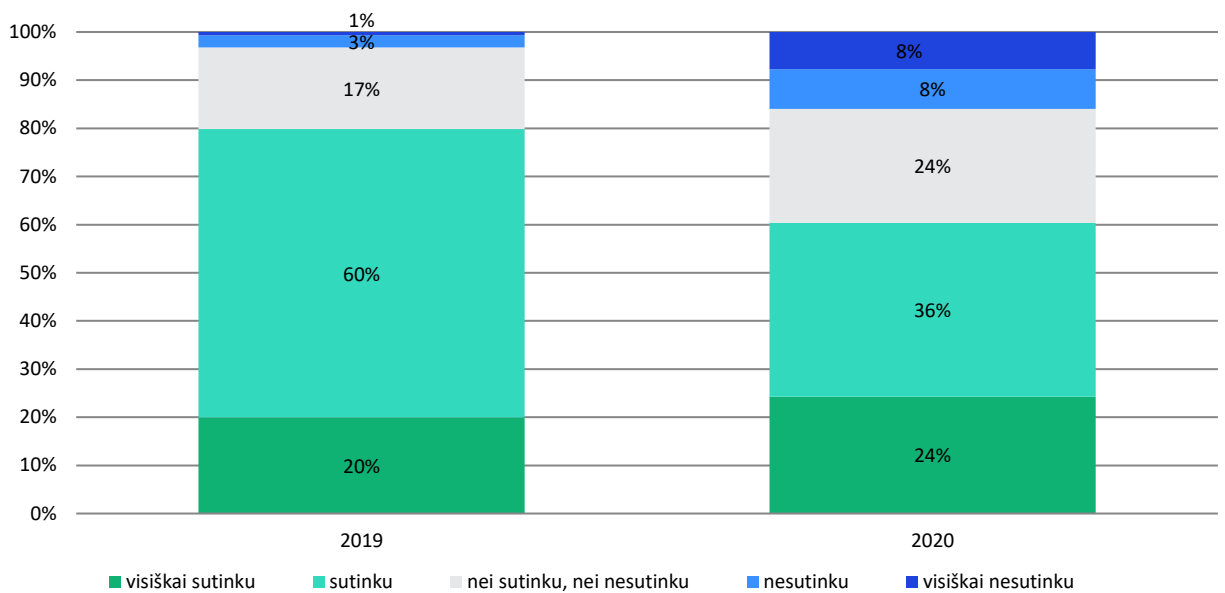
- dauguma respondentų – 60,4 proc. su teiginiu visiškai sutinka arba sutinka. Tinkamus darbuotojus surasti labiausiai padėjo labai didelėms įmonėms turinčioms 100 ir daugiau darbuotojų, jų pasitenkinimo rodiklis 15,4 proc. punktų didesnis nei bendras pasitenkinimo rodiklis ir siekia 76 proc.
- apklauso duomenų analizės metu nustatyta, jog naudojantis specialistų pagalba pavyko surasti tinkamų darbuotojų įmonėms, kurių veiklos sritis yra J - Informacija ir ryšiai, O – Viešasis valdymas ir gynyba; privalomas socialinis draudimas, visų respondentų pasitenkinimo rodiklis yra 100 proc.
- Su teiginiu visiškai nesutinka arba nesutinka 15,9 proc. visų apklaustųjų, dažniausia vidutinio dydžio įmonės, kuriose dirba 10-99 darbuotojai iš jų 41 proc. įmonės, kurių veiklos sritis C – Apdirbamoji gamyba.

Specialistų pagalba pavyko surasti tinkamą darbuotoją



Lyginant šių metų duomenis su 2019 metais atliktos apklauso duomenimis galima pastebėti, jog pasitenkinimo rodiklis „Specialistų pagalba surasti tinkamą darbuotoją“ sumažėjo 19,6 proc. punktų. 2019 m. pasitenkinimo rodiklis buvo 80 proc., tuo tarpu 2020 m. rezultatais pasitenkinimo rodiklis siekia 60,4 proc. Nepasitenkinimo rodiklis išaugo 12 proc. punktų, 2019 m. nepasitenkinimo rodiklis buvo 4 proc., tuo tarpu 2020 m. rezultatais nepasitenkinimo rodiklis siekia 16 proc.

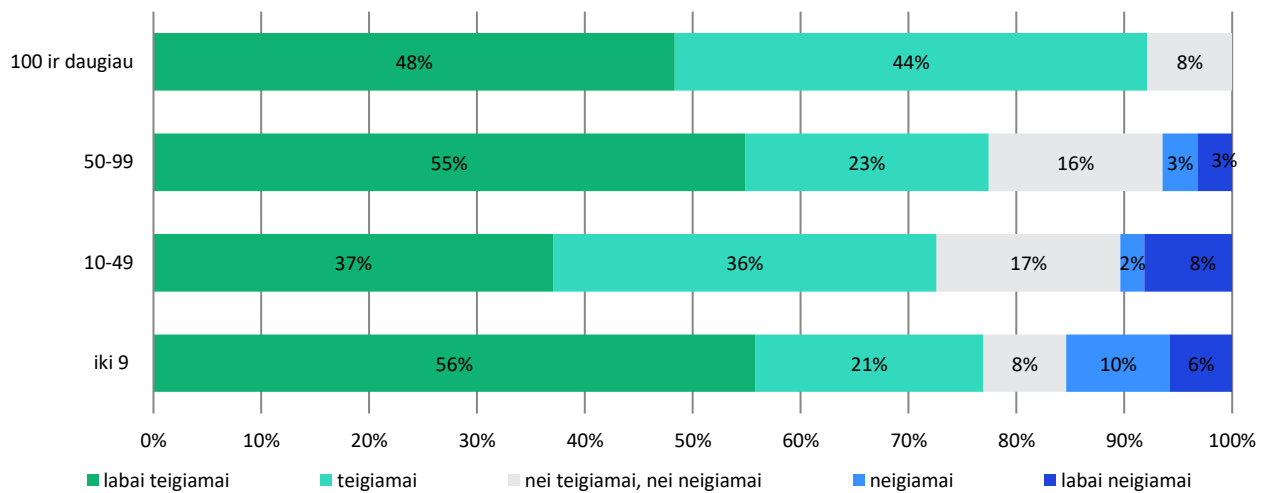
Specialistų pagalba pavyko surasti tinkamą darbuotoją
2019-2020 m. palyginimas



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

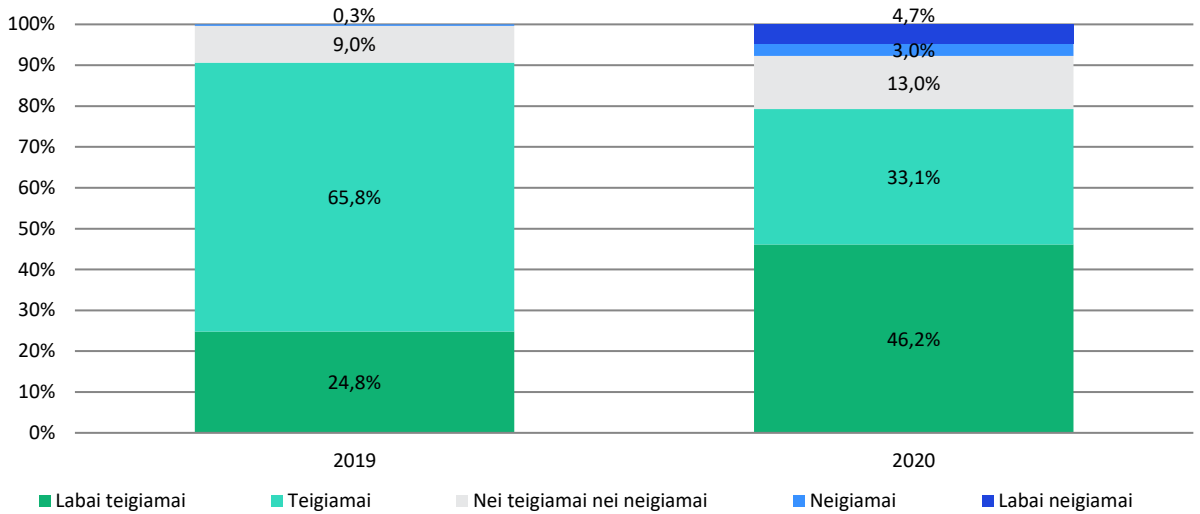
teigiamai ir labai teigiamai teikiamų paslaugų kokybę įvertino 79,3 proc. respondentų, 13 proc. – pasisakė nei teigiamai, nei neigiamai, neigiamai – 7,7 proc.

Bendras Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybės vertinimas



Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis labiausia patenkintos labai didelė įmonės, kuriose dirba 100 ir daugiau darbuotojų, pasitenkinimo rodiklis 12,7 proc. punktų didesnis nei bendras pasitenkinimo rodiklis ir siekia 92 proc. Bendrų Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybe labiausiai nepatenkintos mažos ir vidutinės įmonės, kuriose darbuotojų skaičius neviršina 49, pasitenkinimo rodiklis 4,5 proc. punkto mažesnis nei bendras pasitenkinimo rodiklis ir siekia 74,8 proc.

**Bendras Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybės vertinimo
2019-2020 m. palyginimas**



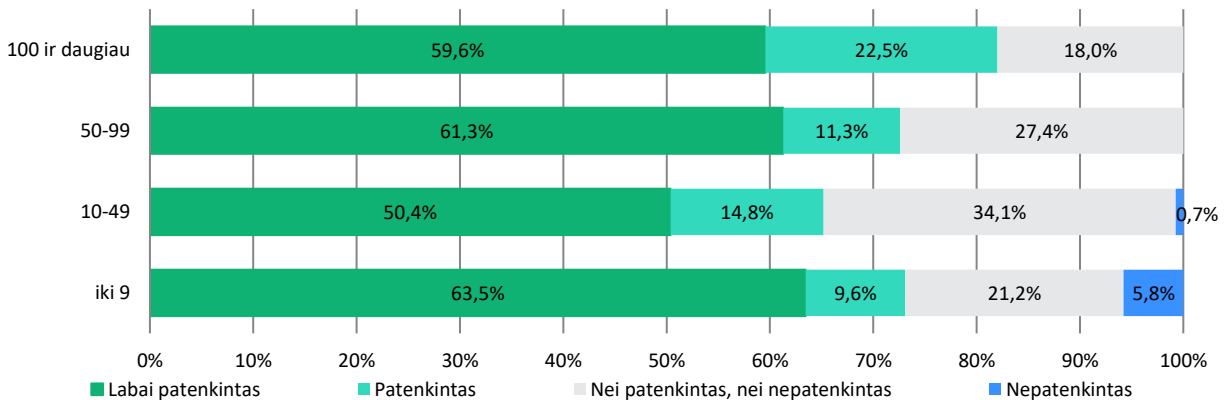
Lyginant šių metų duomenis su 2019 metais atliktos apklausos duomenimis galima pastebėti, jog pasitenkinimo rodiklis „Bendra Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybė“ sumažėjo 11,4 proc. punktu. 2019 m. pasitenkinimo rodiklis buvo 90,6 proc., tuo tarpu 2020 m. rezultatais pasitenkinimo rodiklis siekia 79,3 proc. Nepasitenkinimo rodiklis išaugo 7,4 proc. punktu, 2019 m. nepasitenkinimo rodiklis buvo 0,3 proc., tuo tarpu 2020 m. rezultatais nepasitenkinimo rodiklis siekia 7,7 proc.

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 72,2 proc. respondentų, nei patenkinta, nei nepatenkinta 26,6 proc., nepatenkinti – 1,2 proc. respondentų. Pokalbio su konsultantu klimataž labiau teigiamai vertina labai didelės įmonės, kuriose dirba 100 ir daugiau darbuotojų, pasitenkinimo rodiklis 82,1 proc. Ypatingai teigiamai (100 proc.) įvertino įmonės, kurių veiklos rūšis yra A – Žemės ūkis, miškininkystė ir žuvininkystė, H – Transportas ir saugojimas, J - Informacija ir ryšiai, N – Administracinė ir aptarnavimo veikla, O – Viešasis valdymas ir gynyba; privalomasis socialinis draudimas, P – Švietimas. Tuo tarpu mažiausia tokio pokalbio klimatas tenkino įmones, kuriose dirba 10-49 darbuotojai, bendras pasitenkinimo rodiklis 7 proc. punktu mažesnis ir siekia 65,2 proc.

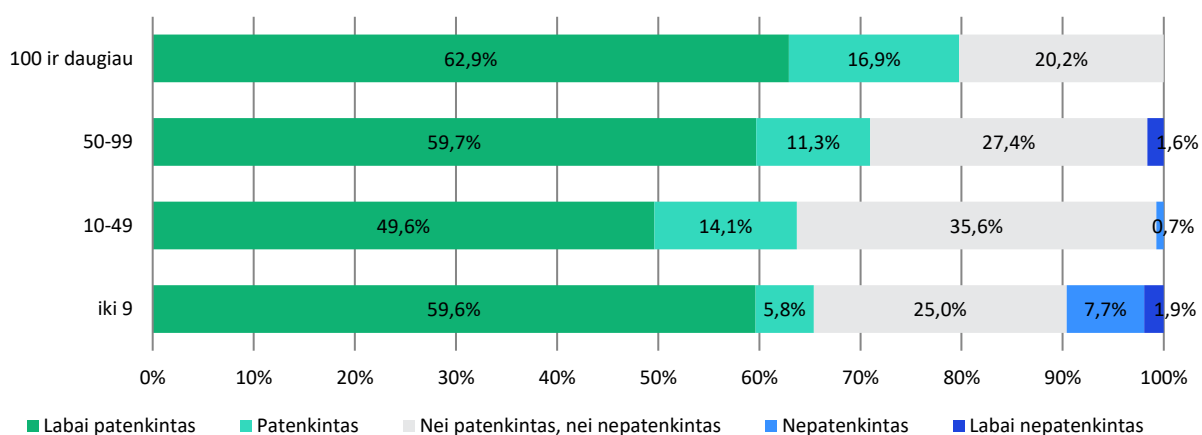
Klientų pasitenkinimas pokalbio su konsultantu klimatu



- 69,5 proc. respondentų teigia, kad konsultantas labai norėjo, norėjo padėti išspręsti iškilusią problemą. Labiausiai patenkintos didelės įmonės, kurių darbuotojų skaičius yra 100 ir daugiau, jų pasitenkinimo rodiklis 79,8 proc. Teigiamai (100 proc.) įvertino įmonės kurių veiklos rūšis yra H - Transportas ir saugojimas, J -

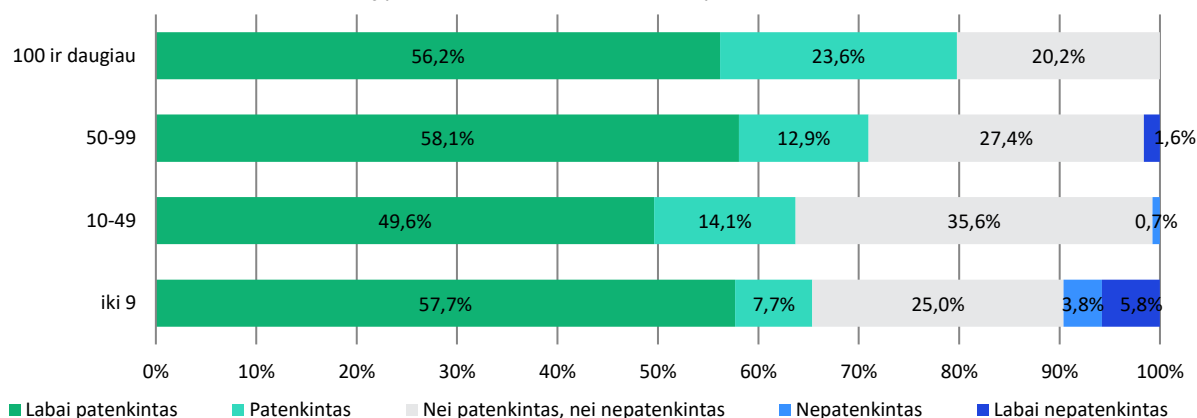
Informacija ir ryšiai, N – Administracinė ir aptarnavimo veikla, O – Viešasis valdymas ir gynyba; privalomasis socialinis draudimas, P – Švietimas. Tuo tarpu daugiausia nepatenkintos įmonės, kuriose dirba iki 9 darbuotojų, net 9,6 proc. įmonių nepatenkintos konsultanto noru išspręsti iškilusias problemas.

Klientų pasitenkinimas konsultanto noru išspręsti kliento problemą



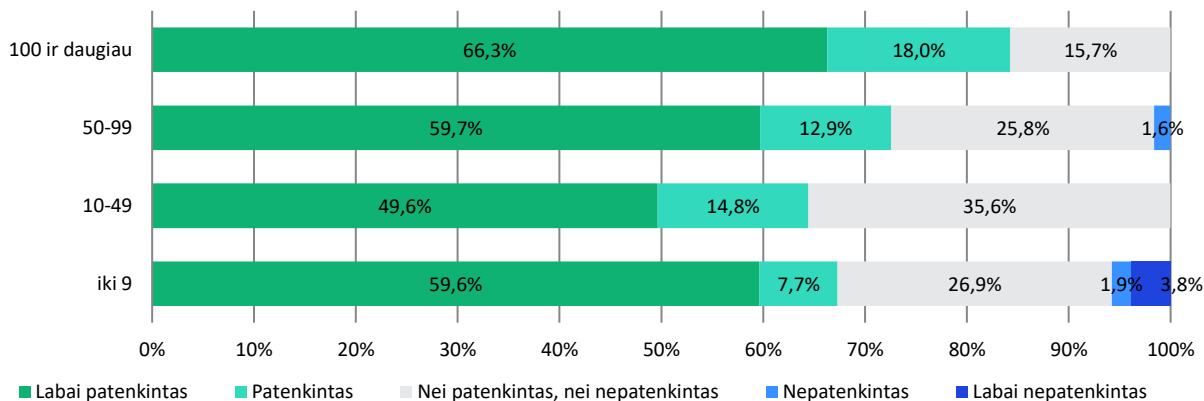
- Konsultanto pasiekiamumu labai patenkinti ir patenkinti 69,5 proc. respondentų, nei patenkinti, nei nepatenkinti – 28,4 proc., nepatenkinti 2,1 proc. Lengviausia su konsultantu susisiekti sekėsi įmonėms, kuriose dirba 100 ir daugiau darbuotojų, patenkintų šioje grupėje – 79,8 proc. Tuo tarpu didžiausias nepasitenkinimas yra įmonėse, kuriose dirba iki 9 darbuotojų, net 9,6 proc. įmonių nepatenkintos konsultanto pasiekiamumu.

Klientų pasitenkinimas konsultanto pasiekiamumu



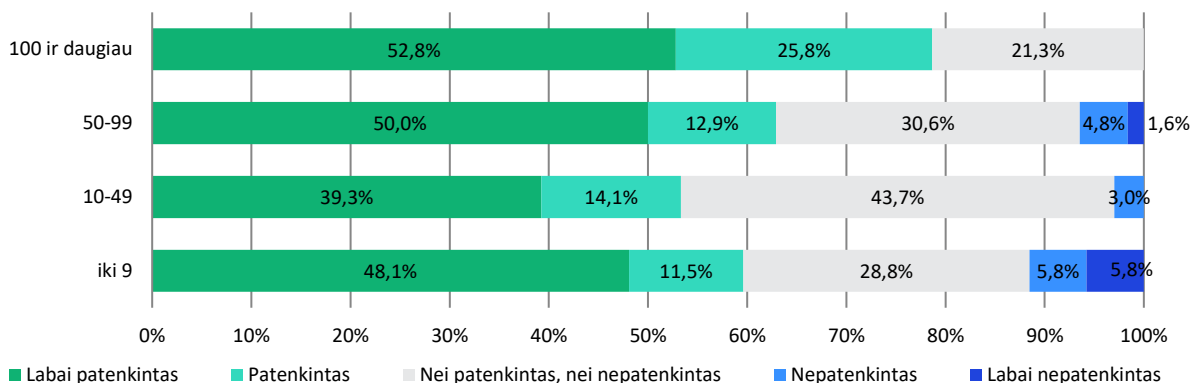
- Konsultanto kompetenciją labai teigiamai ir teigiamai vertina 71,6 proc. respondentų. Labiausiai patenkintos didelės įmonės, kurių darbuotojų skaičius yra 100 ir daugiau, jų pasitenkinimo rodiklis 84,3 proc. Labai teigiamai (100 proc.) įvertino įmonės kurių veiklos rūšis Labai I – Apgyvendinimas ir maitinimo paslaugų teikimas J – Informacija ir ryšiai, L - Nekilnojamo turto operacijos, O – Viešasis valdymas ir gynyba; privalomas socialinis draudimas, P – Švietimas, R - Meninė, pramoginė ir poilsio organizavimo veikla, S - Kita aptarnavimo veikla. Tuo tarpu didžiausią nepasitenkinimą išreiškia įmonės, kuriose dirba iki 9 darbuotojų, net 5,7 proc. įmonių nepatenkintos konsultanto kompetencija.

Klientų pasitenkinimas konsultanto kompetencija



• Konsultanto veikla ir išsąveikumu ieškant ir siūlant tinkamus sprendimus labai patenkinti ir patenkinti 62,7 proc. respondentų. Labiausiai patenkintos didelės įmonės, kurių darbuotojų skaičius yra 100 ir daugiau, jų pasitenkinimo rodiklis 78,6 proc., tai 15,9 proc. daugiau nei bendras vertinimas. Tuo tarpu didžiausias nepasitenkinimą išreiškia įmonės, kuriose dirba iki 9 darbuotojų, net 11,6 proc. įmonių nepatenkintos konsultanto kompetencija.

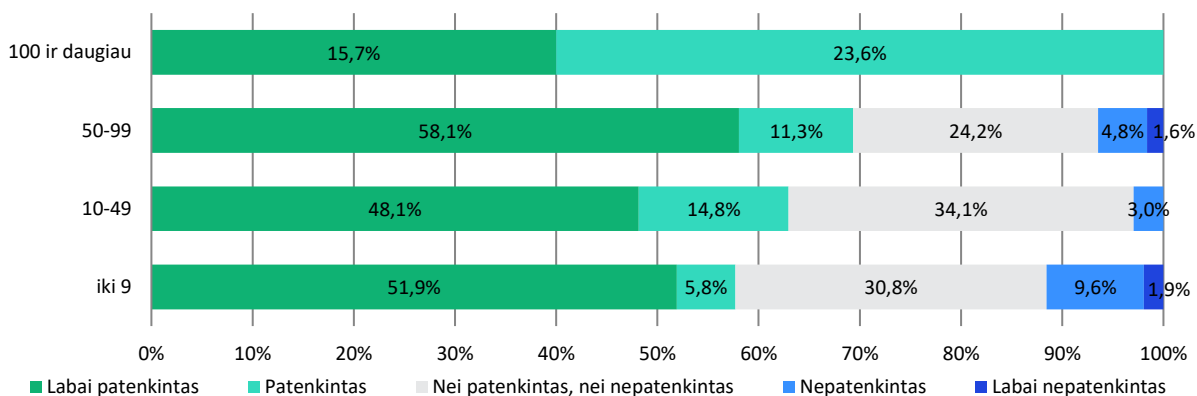
Klientų pasitenkinimas konsultanto veikla ir išsąveikumu siūlant tinkamus sprendimus



5.2. Vertinant paslaugų turinį:

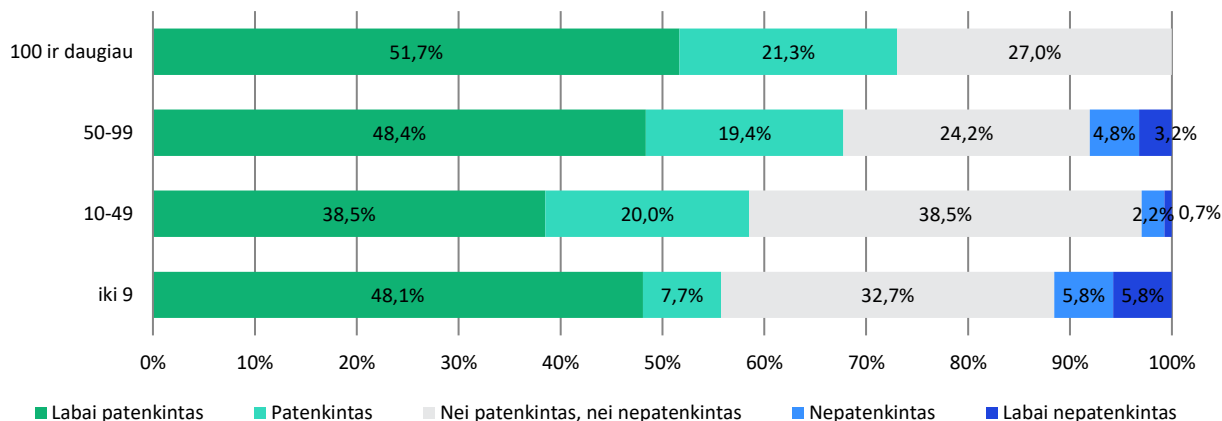
• Paslaugų lankstumu, bei požiūriu į problemą labai patenkinti ir patenkinti 66,9 proc. apklaustųjų. Palankiausia šį kriterijų vertino įmonės, kurių darbuotojų skaičius 100 ir daugiau (100 proc. patenkinti ir labai patenkinti), nei įmonės, kuriose darbuotojų skaičius iki 9 darbuotojų (57,7 proc. patenkinti ir labai patenkinti). Analizės metu pastebėta tendencija, kad kuo daugiau įmonėje dirba darbuotojų, tuo pasitenkinimas lankščiu požiūriu į problemas didesnis.

Klientų pasitenkinimas lankščiu požiūriu į problemas



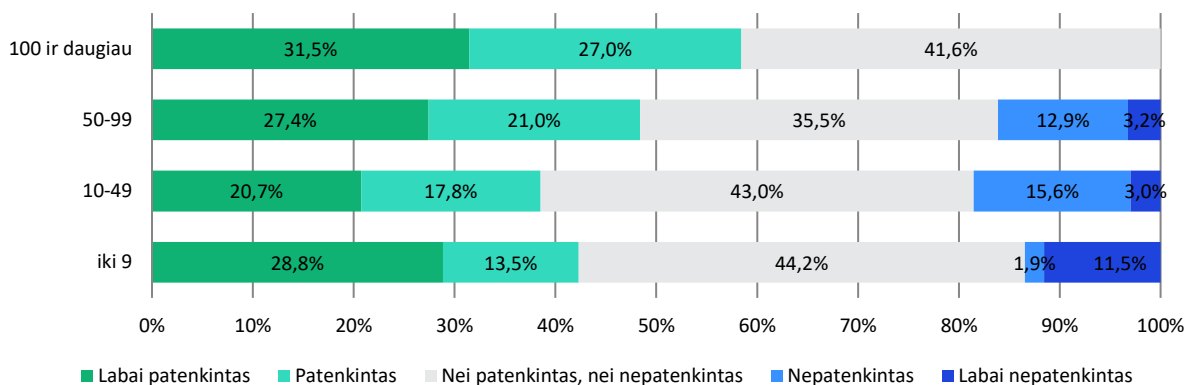
- Reagavimu į kliento poreikius labai patenkinti ir patenkinti 63,6 proc. respondentų. Palankiau šį kriterijų vertino įmonės, kurių darbuotojų skaičius 100 ir daugiau (73 proc. patenkinti ir labai patenkinti), nei įmonės, kuriose darbuotojų skaičius iki 9 darbuotojų (55,8 proc. patenkinti ir labai patenkinti). Mažiausiai patenkintos įmonės, kurių veiklos rūšis yra M – Profesinė, mokslinė ir techninė veikla (Pasitenkinimo rodiklis 37,5 proc.)

Klientų pasitenkinimas reagavimu į respondento poreikius



- Tinkamu kandidatų siūlymu labai patenkinti ir patenkinti 46,2 proc. respondentų. Įmonės, kurių veiklos rūšis yra J – Informacija ir ryšiai ir O – Viešasis valdymas ir gynyba; privalomas socialinis draudimas teigia, kad jų lūkesčiai buvo patenkinti 100 proc. Labiausiai patenkintos yra įmonės, kuriose dirba 100 ir daugiau darbuotojų – 58,5 proc., tai 12,3 proc. punkto daugiau, nei bendras pasitenkinimo rodiklis. Tuo tarpu mažiausiai patenkintos yra įmonės, kuriose dirba 10-49 darbuotojai, jų pasitenkinimas 38,5 proc. tai 7,5 proc. punktais mažiau, nei bendras rodiklis.

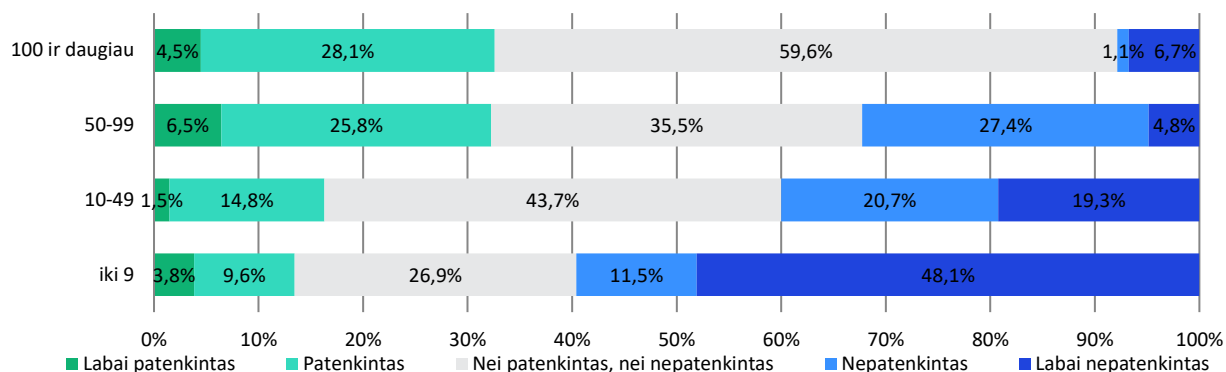
Klientų pasitenkinimas tinkamais kandidatų siūlymais



5.3. Vertinant Užimtumo tarnybos siūlomų kandidatų tinkamumą:

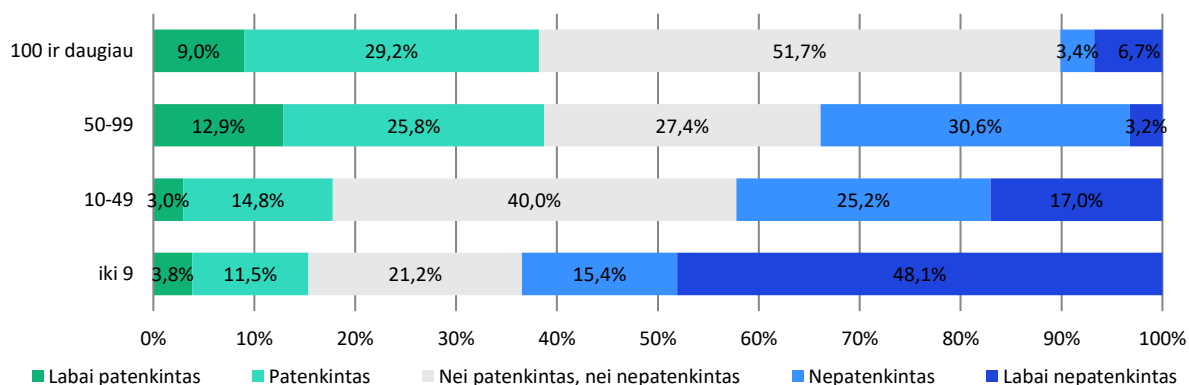
- 23,1 proc. respondentų teigia, kad pasiūlyti darbuotojai atitiko darbo skelbime nurodytą ir darbo pozicijai reikalingą kvalifikaciją ir/ar kompetenciją, tačiau trečdalis respondentų suabejojo dėl pasiūlytų darbuotojų tinkamumo t.y., 33,2 proc. atsakė – nepatenkintas ir labai nepatenkintas. Labiausiai nepatenkintos (pasitenkinimo rodiklis 59,6 proc.) yra įmonės, kuriose darbuotojų skaičius iki 9 darbuotojų, iš kurių mažiausiai pasitenkinimas (6,7 proc.) matomas įmonėse, kurių veiklos sritis G - Didmeninė ir mažmeninė prekyba, variklinių transporto priemonių ir motociklų remontas, rodiklis yra 16,4 proc. punktų mažesnis negu bendras pasitenkinimo rodiklis. Labiausiai patenkintos kandidatų kvalifikacija ir/ar kompetencija yra didelės įmonės, kuriose 50-99 darbuotojai ir 100 ir daugiau darbuotojų, atitinkamai pasitenkinimo rodiklis 32,6 proc. ir 32,3 proc.

Klientų pasitenkinimas tinkama siūlomų kandidatų kvalifikacija/kompetencija



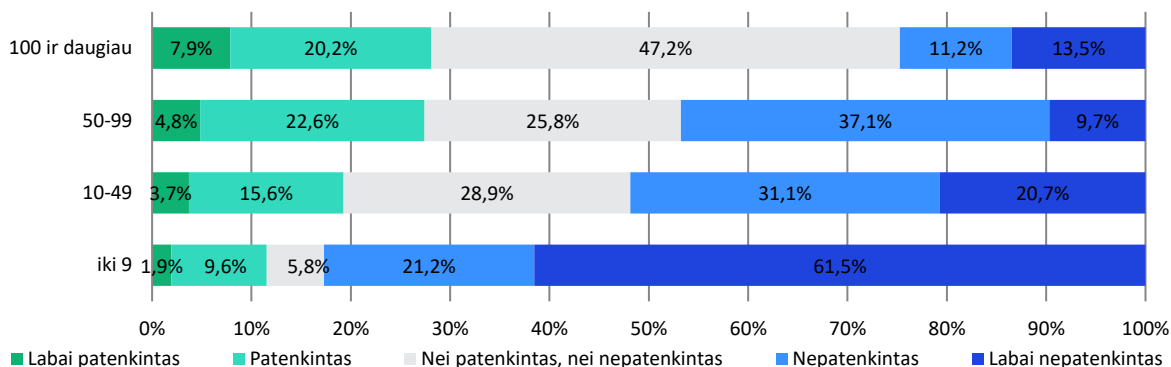
- 26,6 proc. respondentų teigia, kad įgyta patirtis atitiko darbdavio keliamus reikalavimus. Didžiausias pasitenkinimas siūlomų kandidatų įgyta patirtimi yra įmonėse, kuriose darbuotojų skaičius 100 ir daugiau, jų pasitenkinimo rodiklis 11,6 proc. punkto didesnis ir siekia 38,7 proc. Dažniausia, kad įgyta patirtis neatitiko keliamų reikalavimų teigė įmonės, kuriose darbuotojų skaičius ne didesnis nei 9, iš jų 27,3 proc. yra įmonės, kurių veiklos rūšis yra G - Didmeninė ir mažmeninė prekyba, variklinių transporto priemonių ir motociklų remontas, 15,2 proc. įmonės, kurių veiklos rūšis yra C – Apdirbamoji gamyba ir 15,2 proc., kurių veiklos rūšis yra H - Transportas ir saugojimas.

Klientų pasitenkinimas tinkama siūlomų kandidatų įgyta patirtimi



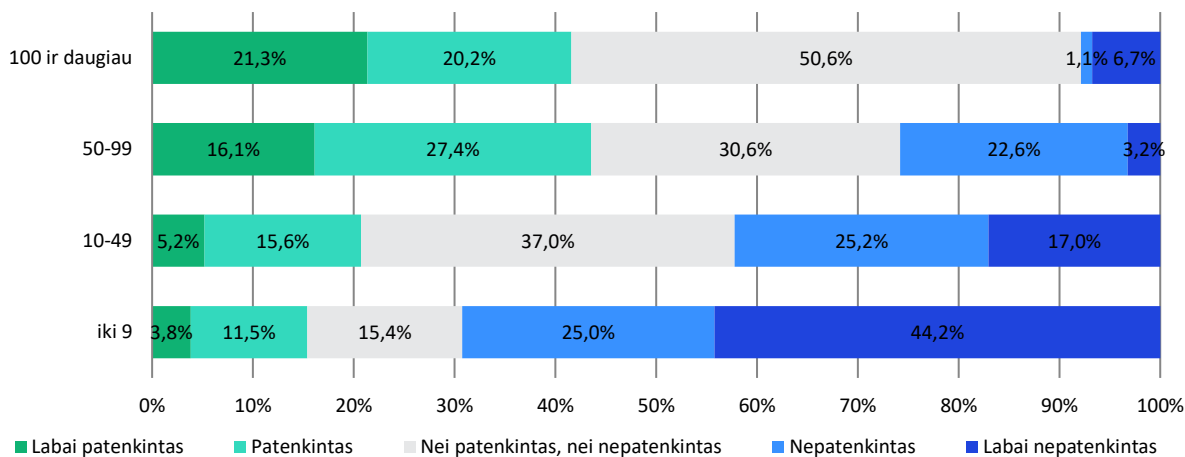
- 21,9 proc. apklaustųjų teigia, kad siūlomų kandidatų motyvacija buvo didelė. Didžiausią pasitenkinimą išreiškė didelės įmonės, kuriose dirba 50-99 darbuotojai – 27,6 proc. ir 100 ir daugiau darbuotojų – 28,1 proc., atitinkamai 5,7 proc. punkto ir 6,2 proc. punkto daugiau, nei bendras pasitenkinimas siūlomų kandidatų motyvacija. Labiausiai nepatenkinti kandidatų motyvacija yra labai mažos įmonės, kuriose darbuotojų skaičius iki 9, jų pasitenkinimas siekia 11,5 proc., tai 10,4 proc. punkto mažiau nei bendras pasitenkinimo siūlomų kandidatų motyvacija rodiklis. Dažniausia siūlomo kandidato motyvacija nepatenkintos įmonės, kurių veiklos rūšis yra C – Apdirbamoji gamyba.

Klientų pasitenkinimas siūlomų kandidatų motyvacija



- 29,6 proc. klientų mano, kad pasiūlyti kandidatai atitiko išsakytus reikalavimus darbui, iš jų 37 proc. įmonių, kurių darbuotojų skaičius 100 ir daugiau. 34,3 proc. apklaustųjų teigė, jog pasiūlyti kandidatai neatitiko darbo vietai keliamų reikalavimų, didžiausias (69,2 proc.) nepasitenkinimas pastebimas įmonių, kuriose darbuotojų skaičius yra mažesnis nei 9.

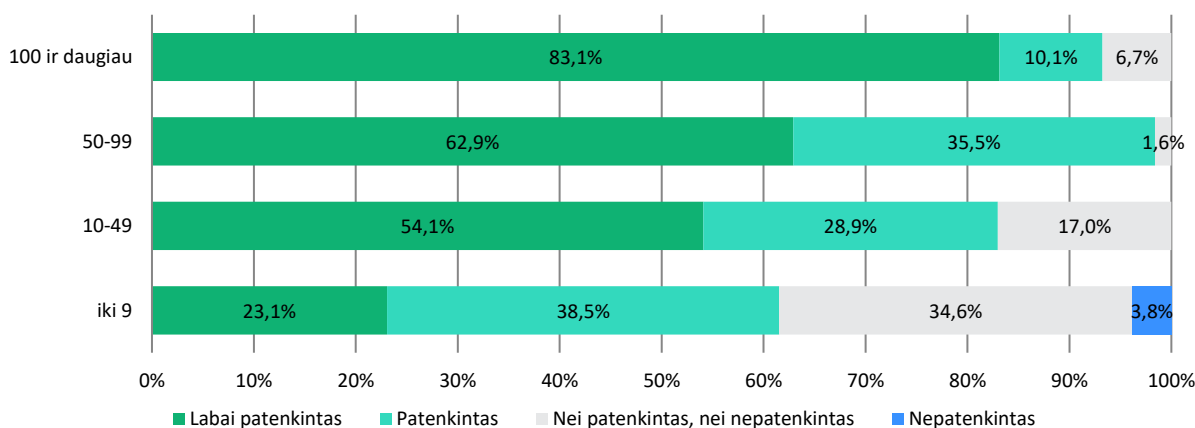
Klientų pasitenkinimas siūlomų kandidatų atitiktimi laisvos darbo vietos reikalavimams



5.4. Vertinant teikiamų paslaugų procesus:

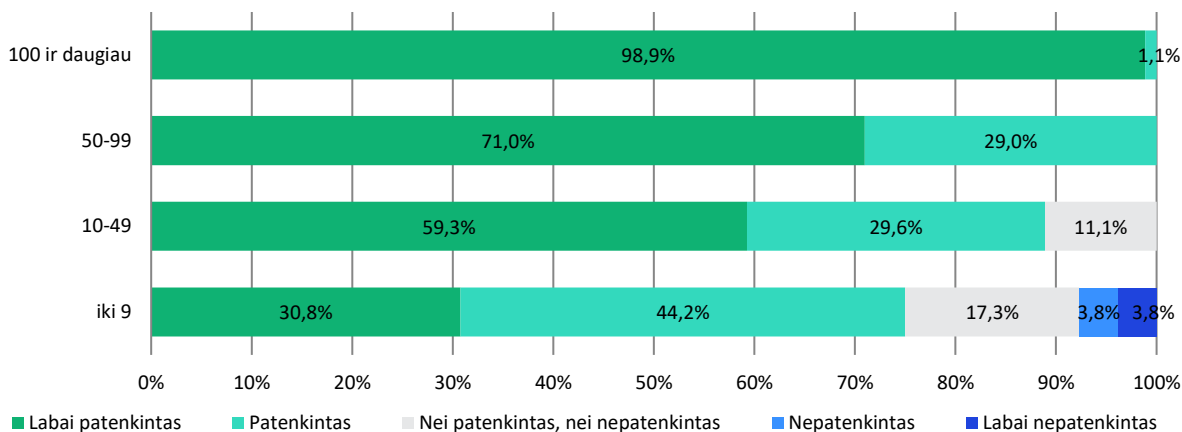
- Greitu informacijos gavimu labai patenkinti ir patenkinti 85,2 proc. respondentų. Nepasitenkinimą išreiškia smulkios įmonės, kuriose dirba iki 9 darbuotojų, jų veiklos rūšis yra C - Apdirbamoji gamyba.

Klientų pasitenkinimas greitu informacijos gavimu



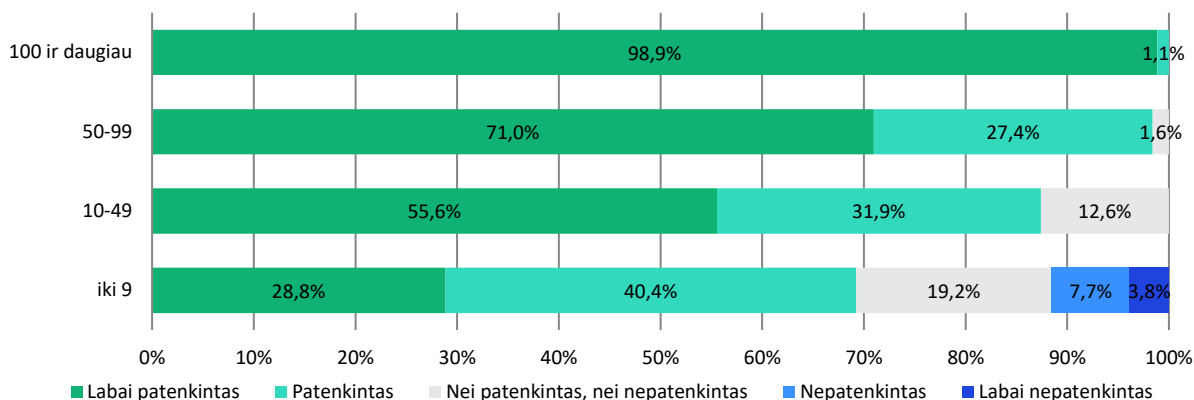
- Dauguma (91,7 proc.) klientų labai patenkinti ir patenkinti aiškiai ir konkrečiai pateikiama informacija. 100 proc. labai patenkintos ir patenkintos įmonės, kuriose dirba 50 ir daugiau darbuotojų. Nepasitenkinimą išreiškia smulkios įmonės, kuriose dirba iki 9 darbuotojų, jų veiklos rūšis yra A – Žemės ūkis, miškininkystė ir žuvininkystė, C - Apdirbamoji gamyba ir G – Didmeninė ir mažmeninė prekyba, variklinių transporto priemonių ir motociklų remontas.

Klientų pasitenkinimas teikiamos informacijos aiškumu ir konkretumu



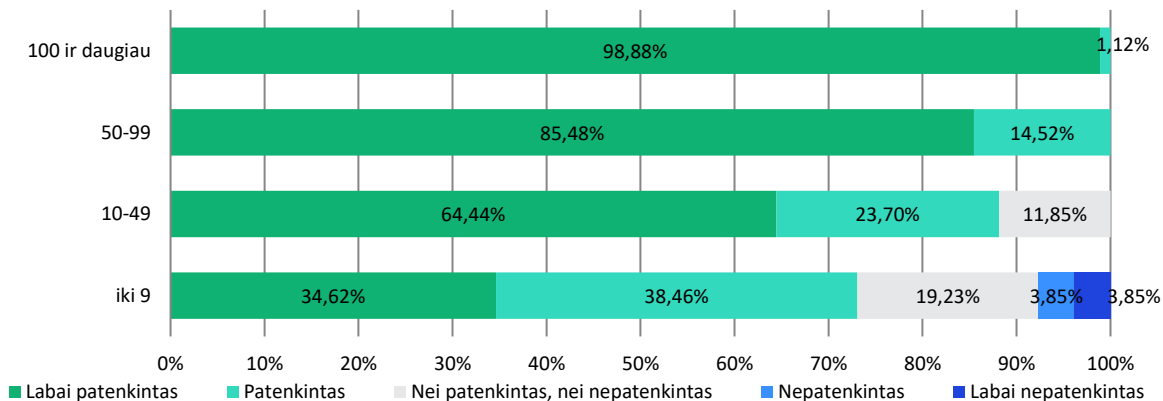
- Aiškiais ir konkrečiais veiksmais labai patenkinti ir patenkinti 89,9 proc. apklaustųjų. 100 proc. labai patenkintos ir patenkintos įmonės, kuriose dirba 100 ir daugiau darbuotojų. Nepasitenkinimą išreiškia smulkios įmonės, kuriose dirba iki 9 darbuotojų, jų veiklos rūšis yra A – Žemės ūkis, miškininkystė ir žuvininkystė, C - Apdirbamoji gamyba, G – Didmeninė ir mažmeninė prekyba, variklinių transporto priemonių ir motociklų remontas ir Q – Žmonių sveikatos priežiūra ir socialinis darbas.

Klientų pasitenkinimas veiksmy aiškumu ir konkretumu



- Sklandžiu bendradarbiavimu labai patenkinti ir patenkinti 91,1 proc. respondentų. 100 proc. labai patenkintos ir patenkintos įmonės, kuriose dirba 50 ir daugiau darbuotojų. Nepasitenkinimą išreiškia smulkios įmonės, kuriose dirba iki 9 darbuotojų, jų veiklos rūšis yra A – Žemės ūkis, miškininkystė ir žuvininkystė, C - Apdirbamoji gamyba, G – Didmeninė ir mažmeninė prekyba, variklinių transporto priemonių ir motociklų remontas.

Klientų pasitenkinimas sklandžiu bendradarbiavimu



Klientai labai patenkinti ir patenkinti Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis ir priemonėmis, proc.

	2019 m.	2020 m.	Pokytis
5.1 Konsultanto darbas (su kuriuo dažniausiai konsultuojatės)	95,42	69,1	-26,32
Pokalbio klimatas	95,48	72,2	-23,28
Noras išspręsti Jūsų problemą	95,48	69,5	-25,98
Pasiekiamumas	95,48	69,5	-25,98
Konsultanto kompetencija	95,48	71,6	-23,88
Konsultanto veikla ir išradingumas ieškant ir siūlant tinkamus sprendimus	95,16	62,7	-32,46
5.2 Paslaugų turinys	94,09	58,9	-35,19
Lankstus požiūris į problemą	96,13	66,9	-29,23
Reagavimas į darbdavio poreikius	96,13	63,6	-32,53
Tinkamų kandidatų siūlymas	90,01	46,2	-43,81
5.3 Užimtumo tarnybos siūlomų kandidatų tinkamumas	54,44	25,3	-29,14
kvalifikaciją ir/ar darbo patirtis	58,07	23,1	-34,97
Įgyta patirtis	45,49	26,6	-18,89
Motyvacija	57,10	21,9	-35,2
Atitikimas laisvos darbo vietos reikalavimams	57,10	29,6	-27,5
5.4 Paslaugų procesas	96,13	89,5	-6,63
Greitas informacijos gavimas	96,13	85,2	-10,93
Aiški ir konkreti informacija	96,13	91,7	-4,43
Aiškūs ir konkretūs veiksmai	96,13	89,9	-6,23
Sklandus bendradarbiavimas	96,13	91,1	-5,03

Bendras pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis ir priemonėmis

2019 m.	2020 m.	Pokytis
85,02 proc.	60,7 proc.	- 24,32 proc.

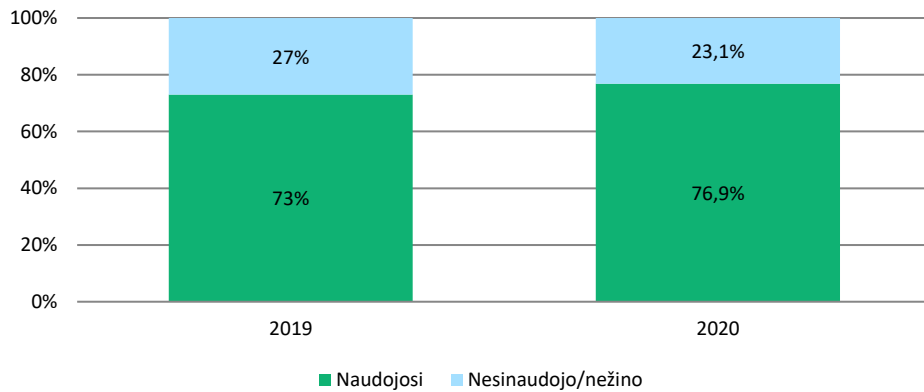
Bendras pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis ir priemonėmis rodiklis 2020 m. siekia 60,7 proc. Geriausia klientai vertina paslaugų procesus – 89,5 proc., daugiausia pastabų turi dėl siūlomų kandidatų tinkamumo ir šį kriterijų teigiamai įvertino tik 25,3 proc. respondentų, tai 35,4 proc. punktais mažiau nei bendras pasitenkinimo teikiamomis Užimtumo tarnybos paslaugomis ir priemonėmis rodiklis. Analizės metu pastebėta tendencija, kad kuo daugiau įmonėje dirba darbuotojų, tuo pasitenkinimas lanksčiu požiūriu į problemas didesnis.

Lyginant šių metų duomenis su 2019 metais atliktos apklausos duomenimis galima pastebėti, jog pasitenkinimo rodiklis sumažėjo 24,32 proc. punktu. Didžiausią įtaką rodiklio mažėjimui turėjo teikiamų paslaugų turinio vertinimas, kurio vertė per laikotarpį sumažėjo 35,19 proc.

6. Apklausos metu respondentų buvo prašoma įvertinti teiginius Užimtumo tarnybos interneto svetainei įvertinti:

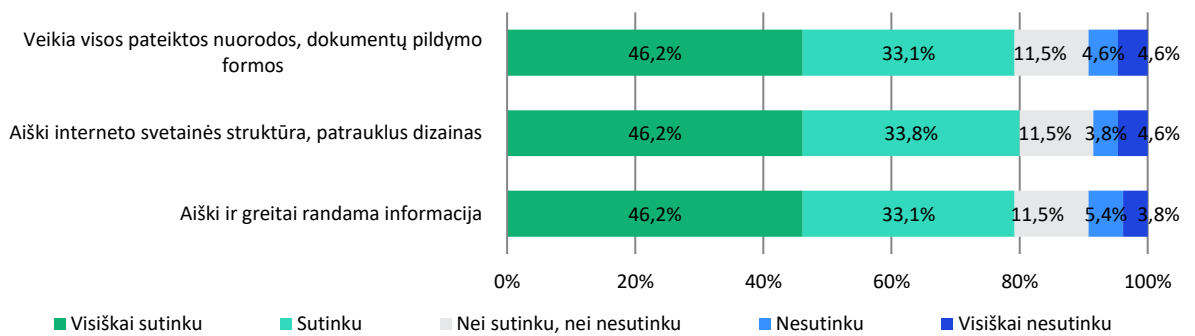
- nustatyta, jog 76,9 proc. apklaustųjų naudojami interneto svetaine.
- Atsižvelgiant į šių metų duomenis, bei lyginant juos su 2019 metais atliktos apklausos duomenimis matomas neženklaus (3,9 proc.) Užimtumo tarnybos interneto svetainės naudojimo padidėjimas.
- Beveik pusė didelių įmonių, kuriose dirba 100 ir daugiau darbuotojų interneto svetaine nesinaudoja.

Užimtumo tarnybos interneto svetainė vartotojų pokytis 2019-2020 m. apklausos duomenimis



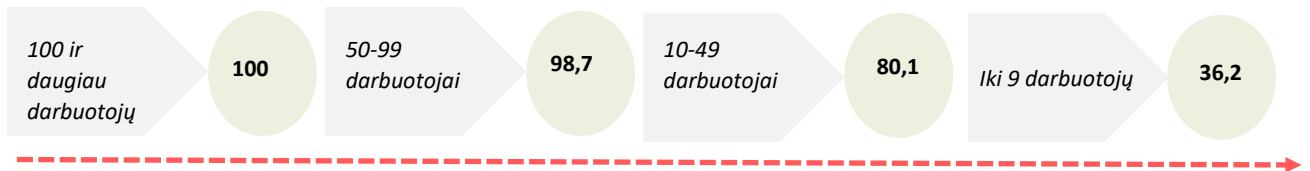
- su teiginiu, jog interneto svetainėje pateikiama informacija aiški ir greitai randama visiškai sutinka ir sutinka 79,2 proc. interneto svetaine besinaudojančių darbdavių.
- 80 proc. besinaudojančių paslauga apklaustųjų mano, kad interneto svetainės struktūra aiški, o dizainas patrauklus;
- 9,2 proc. interneto svetainę naudojusių respondentų turėjo pastabų dėl interneto svetainėje pateiktų nuorodų bei susidūrė su problemomis pildant dokumentų formas.

Klientų pasitenkinimas Užimtumo tarnybos interneto svetaine



Analizės metu pastebėta, kad kuo mažesnė įmonė, tuo prasčiau vertinama Užimtumo tarnybos interneto svetainė:

Bendras pasitenkinimas naudojantis interneto svetaine, proc.



Lyginant šių metų duomenis su 2019 metais atliktos apklausos duomenimis galima pastebėti, jog pasitenkinimo Užimtumo tarnybos interneto svetaine rodiklis padidėjo 10,93 proc. punktų. Didžiausią įtaką rodiklio didėjimui turėjo interneto svetainėje pateiktų nuorodų, bei dokumentų pildymo formų korektiškumas, vertė per laikotarpį padidėjo 12,7 proc.

Užimtumo tarnybos interneto svetainės vertinimas, proc.

(Vertina klientai, kurie naudojami Užimtumo tarnybos interneto svetaine)

	2019 m.	2020 m.	Pokytis
Aiški ir greitai randama informacija	72,07	79,2	7,13
Aiški interneto svetainės struktūra, patrauklus dizainas	72,65	80	7,35
Veikia visos pateiktos nuorodos, dokumentų pildymo formos	66,50	79,2	12,7
Nesudėtinga registravimosi Užimtumo tarnyboje procedūra	63,05	Nevertinama	Nevertinama

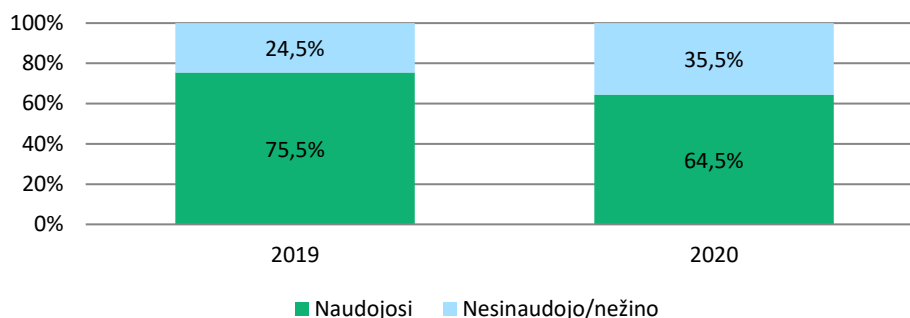
Bendras Užimtumo tarnybos interneto svetainės vertinimas

2019 m.	2020 m.	Pokytis
68,57 proc.	79,5 proc.	10,93 proc.

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

- atlikus apklausą paaiškėjo, kad 2020 m. Užimtumo tarnybos e. paslaugomis naudojosi 64,5 proc. respondentų. Didžioji dalis nesinaudojančių el. paslaugomis yra įmonės, kurių darbuotojų skaičius 100 ir daugiau. Lyginant šių metų duomenis su 2019 metais atliktos apklausos duomenimis galima pastebėti, jog e. paslaugų vartojimas sumažėjo 11 proc.

Užimtumo tarnybos el. paslaugų vartotojų pokytis 2019-2020 m. apklausos duomenimis

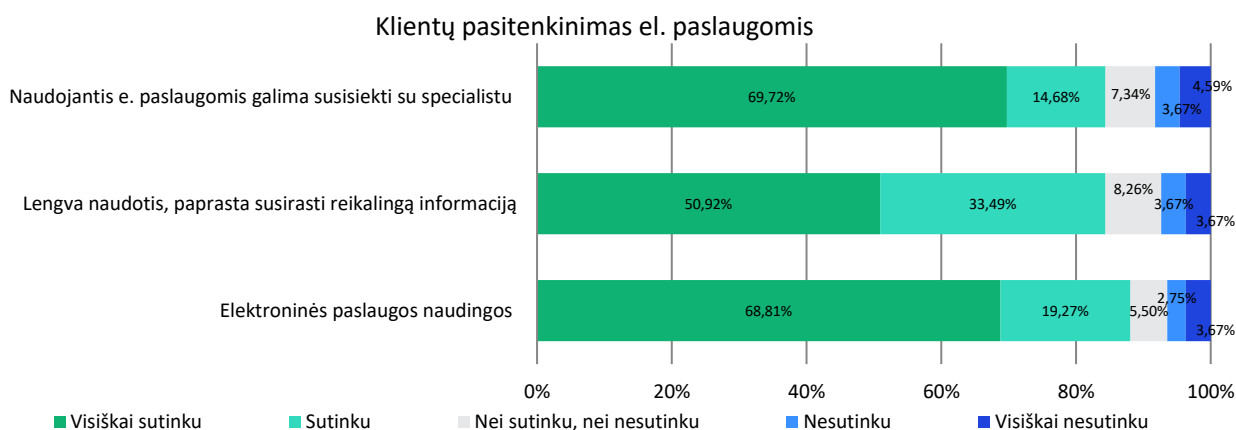


- el. paslaugas geriausia vertina didelės įmonės, turinčios 100 ir daugiau darbuotojų, bendras pasitenkinimo rodiklis naudojantis e. paslaugomis yra 100 proc. ir tai yra 12,5 proc. punkto didesnis negu bendras naudojusį paslaugas respondentų pasitenkinimo rodiklis.

- 88,1 proc. naudojusį e. paslaugas apklaustųjų teigia, kad e. paslaugos naudingos.

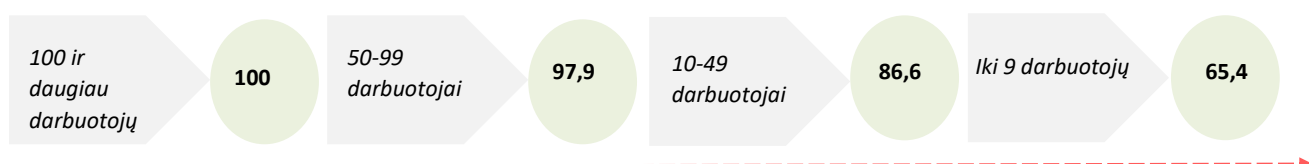
- 84,4 proc. klientų mano, jog e. paslaugomis nesudėtinga naudotis, paprasta susirasti reikalingą informaciją, geriausia vertina įmonės, kuriose dirba 100 ir daugiau darbuotojų, jų pasitenkinimo rodiklis 100 proc. tai 15,6 proc. punktais daugiau negu bendras pasitenkinimo rodiklis.

- naudodamiesi e. paslaugomis lengvai su specialistais susisiekiama 84,4 proc. naudojusį paslaugas respondentų, lengviausia (100 proc. naudojusį e. paslaugas) susisiekti didelėms įmonėms, turinčios 100 ir daugiau darbuotojų, sunkiausia (62,8 proc. naudojusį e. paslaugas) susisiekti mažoms iki 9 darbuotojų turinčioms įmonėms.



Analizės metu pastebėta, kad kuo mažesnė įmonė, tuo prasčiau vertinama Užimtumo tarnybos el. paslaugas:

Bendras pasitenkinimas naudojantis el. paslaugomis, proc.



Lyginant šių metų duomenis su 2019 metais atliktos apklausos duomenimis galima pastebėti, jog pasitenkinimo Užimtumo tarnybos el. paslaugomis rodiklis sumažėjo neženkliai, -2,69 proc. punktų. Didžiausią įtaką rodiklio mažėjimui turėjo nelengvas el. paslaugų naudojimas, el. paslaugose sunkiai surandama reikalinga informacija.

Užimtumo tarnybos El. paslaugų vertinimas, proc.

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

	2019 m.	2020 m.	Pokytis
Elektroninės paslaugos naudingos	88,89	88,1	-0,79
Lengva naudotis, paprasta susirasti reikalingą informaciją	88,46	84,4	-4,06
Naudojantis E. paslaugomis galima susisiekti su specialistu	87,61	84,4	-3,21

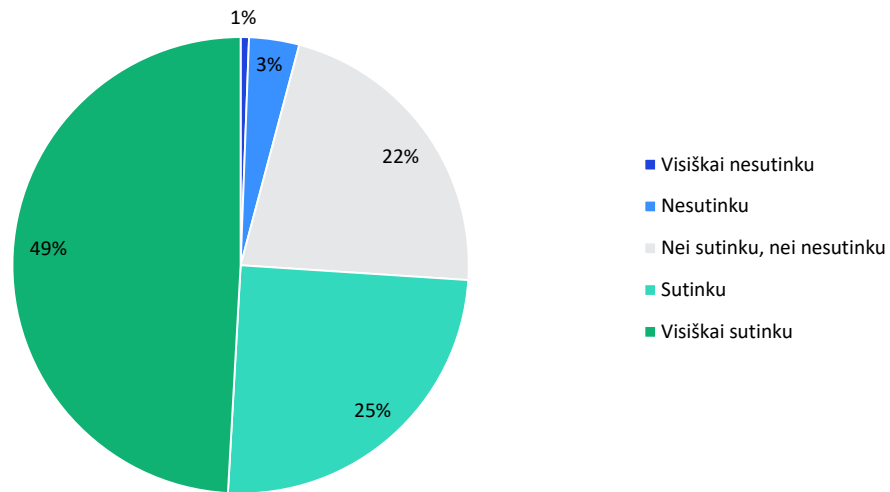
Bendras Užimtumo tarnybos E. paslaugų vertinimas

2019 m.	2020 m.	Pokytis
88,32 proc.	85,63 proc.	-2,69 proc.

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

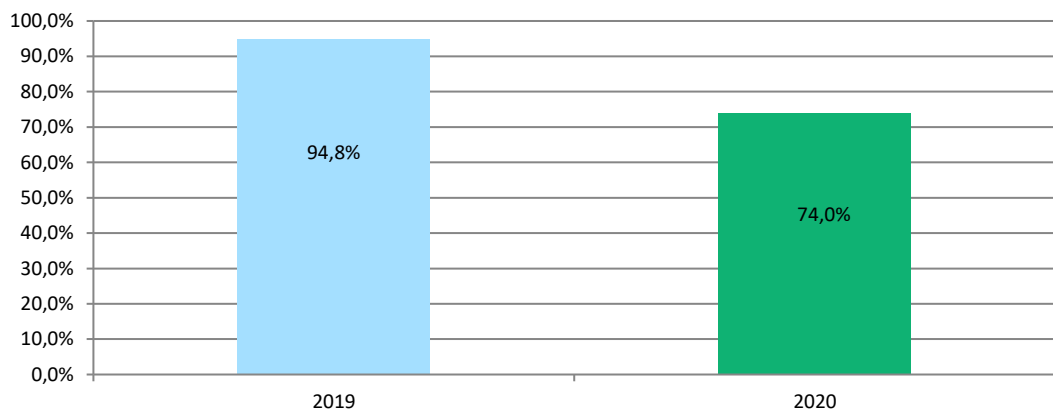
Dauguma (74 proc.) respondentų teigia, kad jiems užtenka informacijos (visiškai sutinku ir sutinku) apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas ir galimybes padėti. Labiausiai su teiginiu sutiko įmonės, kurių darbuotojų skaičius siekia 100 ir daugiau darbuotojų. Tyrimo metu nustatyta, kad informacijos nepakankamumu labiausiai skundžiasi labai mažos įmonės (iki 9 darbuotojų turinčios įmonės), 21,2 proc. apklaustų įmonių, kuriose dirba iki 9 darbuotojų, trūksta informacijos apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas ir galimybes padėti.

Klientų pasitenkinimas informacijos pakankamumu apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas



Lyginant šių metų duomenis su 2019 metais atliktos apklausos duomenimis galima pastebėti, jog pasitenkinimo informacija apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas rodiklis sumažėjo 20,8 proc. punktų. Didžiausią įtaką rodiklio mažėjimui turėjo smulkių įmonių, kurių darbuotojų skaičius iki 9, ženklus (75,8 proc.) pasitenkinimo mažėjimas.

Klientų pasitenkinimas informacijos pakankamumu apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas 2019-2020 m.



Apklausų rezultatų palyginimas, proc.

Bendras pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis ir priemonėmis		
2019 m.	2020 m.	Pokytis
85,02 proc.	60,7 proc.	-24,32 proc.
Bendras Užimtumo tarnybos interneto svetainės vertinimas		
2019 m.	2020 m.	Pokytis
68,57 proc.	79,5 proc.	10,93 proc.
Bendras Užimtumo tarnybos E. paslaugų vertinimas		
2019 m.	2020 m.	Pokytis
88,32 proc.	85,63 proc.	-2,69 proc.

Tyrimo išvados

1. Dauguma (98 proc.) respondentų teigė, jog Užimtumo tarnybos paslaugomis naudotis pradėjo, kaip kreipėsi patys ieškodami galimybės bendradarbiauti, iš jų daugiau kaip trečdalis (39 proc.) įmonių, kurių darbuotojų skaičius 10 - 49, didžiausią dalį jų sudaro įmonės, kurių veiklos rūšis yra C – Apdirbamoji gamyba. Lyginant šių metų duomenis, su praėjusių metų apklausos duomenimis pastebima didesnė respondentų grupė, kurie Užimtumo tarnybos paslaugomis pradėjo naudotis, kai kreipėsi patys ieškodami galimybės bendradarbiauti.

2. 64 proc. visų respondentų teigė, jog patogiausia Užimtumo tarnybos paslaugomis naudotis skambinant aptarnaujančiam konsultantui kontaktiniu telefono numeriu. Tokiu būdu patogiausia naudotis didelėms įmonėms, kuriose dirba 50-99 darbuotojai, beveik pusė (42,9 proc.) įmonių, kurių veiklos sritis C – Apdirbamoji gamyba. Lyginant šių metų duomenis su 2019 metais atliktos apklausos duomenimis 24,8 proc. sumažėjo klientų, kurie teigė, jog patogiausia Užimtumo tarnybos paslaugomis naudotis tiesioginio vizito metu. Ženkliai išaugo naudojimas paslaugomis kitais kanalais (18,71 proc. išaugo konsultacijų telefonu su savo aptarnaujančiu specialistu skaičius, 4,79 proc. daugiau klientų naudojosi ir kontaktavo su konsultantu per Užimtumo tarnybos el. paslaugų paskirą).

3. 60,36 proc. respondentų sutinka, jog Užimtumo tarnybos pagalba pavyko surasti tinkamą darbuotoją. Tinkamus darbuotojus surasti labiausiai padėjo labai didelėms įmonėms turinčioms 100 ir daugiau darbuotojų, pasitenkinimo rodiklis 15,64 proc. punktų didesnis nei bendras pasitenkinimo rodiklis ir siekia 76 proc. Lyginant šių metų duomenis su 2019 metais atliktos apklausos duomenimis pastebimas pasitenkinimo Specialistų pagalba surasti tinkamą darbuotoją mažėjimas 20 proc. punktų.

4. Bendras pasitenkinimo Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybe rodiklis 79,3 proc. Užimtumo tarnybos teikiamoms paslaugoms labiausiai patenkintos labai didelė įmonė, kuriose dirba 100 ir daugiau darbuotojų, pasitenkinimo rodiklis siekia 92 proc. Lyginant šių metų duomenis su 2019 metais atliktos apklausos duomenimis bendras pasitenkinimo Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybe rodiklis sumažėjo 11,4 proc. punktų.

5. Bendras pasitenkinimo Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis rodiklis 2020 m. siekia 60,7 proc. Geriausia klientai vertina paslaugų procesus – 89,5 proc., daugiausia pastabų turi dėl siūlomų kandidatų tinkamumo ir šį kriterijų teigiamai įvertino tik 25,3 proc. respondentų, tai 35,4 proc. punktais mažiau nei bendras pasitenkinimo Užimtumo tarnybos paslaugomis ir priemonėmis rodiklis. Pastebėta tendencija, kad kuo daugiau įmonėje dirba darbuotojų, tuo pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis ir priemonėmis didesnis. Lyginant šių metų duomenis su 2019 metais atliktos apklausos duomenimis pasitenkinimo rodiklis sumažėjo 24,32 proc. punktų. Didžiausią įtaką rodiklio mažėjimui turėjo teikiamų paslaugų turinio vertinimas.

6. 76,9 proc. apklaustųjų naudojami interneto svetainė. Beveik pusė didelių įmonių, kuriose dirba 100 ir daugiau darbuotojų interneto svetainė nesinaudoja. Analizės metu pastebėta, kad kuo mažesnė įmonė, tuo prasčiau vertinama Užimtumo tarnybos interneto svetainė. Bendras Užimtumo tarnybos interneto svetainės įvertinimas siekia 79,5 proc. Lyginant šių metų duomenis su 2019 metais atliktos apklausos duomenimis pasitenkinimo Užimtumo tarnybos interneto svetainė rodiklis padidėjo 10,93 proc. punktų. Didžiausią įtaką rodiklio didėjimui turėjo interneto svetainėje pateiktų nuorodų, bei dokumentų pildymo formų korektiškumas.

7. Užimtumo tarnybos e. paslaugomis naudojasi 64,5 proc. apklaustųjų. Geriausiai šias paslaugas vertina didelės įmonės turinčios 100 ir daugiau darbuotojų (100 proc.). Bendras Užimtumo tarnybos e. paslaugų įvertinimas siekia 85,63 proc. Lyginant šių metų duomenis su 2019 metais atliktos apklausos duomenimis pasitenkinimo Užimtumo tarnybos el. paslaugomis rodiklis sumažėjo neženkliai, -2,69 proc. punktų. Didžiausią įtaką rodiklio mažėjimui turėjo nelengvas el. paslaugų naudojimas, el. paslaugose sunkiai surandama reikalinga informacija.

8. Dauguma (74 proc.) apklaustųjų teigia, kad jiems užtenka informacijos apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas. Lyginant šių metų duomenis su 2019 metais atliktos apklausos duomenimis pasitenkinimo informacijos apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas rodiklis sumažėjo 20,9 proc. punktų. Didžiausią įtaką rodiklio mažėjimui turėjo smulkių įmonių, kurių darbuotojų skaičius iki 9, ženklus (75,8 proc.) pasitenkinimo informacijos apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas mažėjimas.

Pasiūlymai

- Siekiant padidinti siūlomų laisvų darbo vietų kiekį, bei įvairovę daugiau dėmesio skirti naujų darbdavių paieškai, bei kontaktų užmezgimui.
- Siekiant pagerinti Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybę daugiau dėmesio skirti darbuotojų kvalifikacijos, bei motyvacijos kėlimui.
- Teikiant paslaugas klientams, ypatingai atkreipti dėmesį į labai mažas įmones, kurios turėjo daugiausia nusiskundimų dėl teikiamų paslaugų kokybės.
- Siekiant padidinti pasitenkinimą Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis kruopščiai atlikti siūlomų kandidatų tinkamumą atsižvelgiant į laisvai darbo vietai keliamus reikalavimus.
- Siekiant padidinti el. paslaugų vartojimą daugiau dėmesio skirti paslaugos komunikavimui viešuose kanaluose.

Įžvalgos ir rekomendacijos atlikus koreliaciją

Koreliacinės analizės metu analizuota 338 klientų (darbdavių) pasitenkinimo Užimtumo tarnybos paslaugomis apklausos rezultatai. Tiriant sąsajas tarp gautų atsakymų į pateiktus klausimus buvo numatyti 3 galimi koreliacijos reikšmių rezultatai.

Stiprų koreliacinį ryšį turintis elementas	Veiksmai	Rezultatai
Klientų pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiama pagalba siekiant susirasti tinkamą darbuotoją	Didesnis dėmesio skyrimas elemento gerinimui	Padidėjęs klientų pasitenkinimas Užimtumo tarnybos paslaugų kokybe, konsultanto darbu ir teikiamų paslaugų turiniu.
Klientų pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybe		Padidėjęs klientų pasitenkinimas konsultanto darbu ir Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų turiniu, bei teikiama pagalba surasti tinkamą darbuotoją.
Klientų pasitenkinimas Užimtumo tarnybos konsultanto darbu		Padidėjęs klientų pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiama pagalba surasti tinkamą darbuotoją, teikiamų paslaugų kokybe ir teikiamų paslaugų turiniu.
Klientų pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų turiniu		Padidėjęs klientų pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiama pagalba surasti tinkamą darbuotoją, teikiamų paslaugų kokybe ir konsultanto darbu.
Klientų pasitenkinimas tinkama siūlomų kandidatų kvalifikacija ir (ar) kompetencija	Nuodugnesnės Užimtumo tarnybos siūlomų kandidatų atitikties registruotoms laisvoms darbo vietoms atlikimas	Padidėjęs klientų pasitenkinimas siūlomų kandidatų įgyta patirtimi, motyvacija, bei atitiktimi laisvos darbo vietos reikalavimams.
Klientų pasitenkinimas kandidatų įgyta patirtimi		Padidėjęs klientų pasitenkinimas siūlomų kandidatų kvalifikacija ir (ar) kompetencija, motyvacija, bei atitiktimi laisvos darbo vietos reikalavimams.
Klientų pasitenkinimas kandidatų motyvacija		Padidėjęs klientų pasitenkinimas siūlomų kandidatų kvalifikacija ir (ar) kompetencija, įgyta patirtimi, bei atitiktimi laisvos darbo vietos reikalavimams.
Klientų pasitenkinimas siūlomų kandidatų atitiktimi laisvos darbo vietos reikalavimams		Padidėjęs klientų pasitenkinimas siūlomų kandidatų kvalifikacija ir (ar) kompetencija, įgyta patirtimi, motyvacija.
Klientų pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamos informacijos aiškumu ir konkretumu	Didesnis dėmesio skyrimas elemento gerinimui	Padidėjęs klientų pasitenkinimas Užimtumo tarnybos atliekamų veiksmų aiškumu ir konkretumu, bei sklandžiu bendradarbiavimu.
Klientų pasitenkinimas Užimtumo tarnybos atliekamų veiksmų aiškumu ir konkretumu		Padidėjęs klientų pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamos informacijos aiškumu ir konkretumu, bei sklandžiu bendradarbiavimu.
Klientų pasitenkinimas sklandžiu bendradarbiavimu		Padidėjęs klientų pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamos informacijos aiškumu ir konkretumu, bei atliekamų veiksmų aiškumu ir konkretumu.
Klientų pasitenkinimas paslaugų procesais	Didesnis dėmesio skyrimas elemento gerinimui	Padidėjęs klientų pasitenkinimas Užimtumo tarnybos interneto svetaine ir el. paslaugomis.
Klientų pasitenkinimas Užimtumo tarnybos interneto svetaine		Padidėjęs klientų pasitenkinimas teikiamų paslaugų procesais ir Užimtumo tarnybos e. paslaugomis.
Klientų pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamomis el. paslaugomis		Padidėjęs klientų pasitenkinimas teikiamų paslaugų procesais ir Užimtumo tarnybos interneto svetaine.