



**Darbo ieškančių asmenų
pasitenkinimo Užimtumo tarnybos
teikiamomis paslaugomis
tyrimo rezultatai**

2025

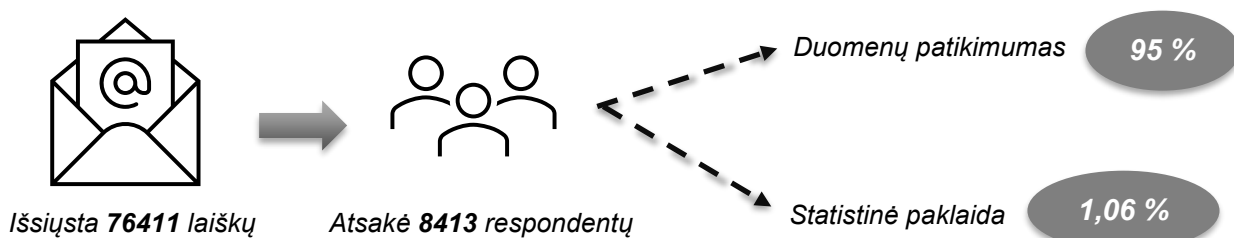
Užimtumo tarnyba nuolat tobulina savo veiklą, siekdama gerinti teikiamų paslaugų kokybę. Norint išsiaiškinti klientų kreipimosi į tarnybą priežastis, poreikius, patogiausius informacijos gavimo kanalus bei įvertinti konsultantų kompetencijos lygį ir bendrą pasitenkinimą paslaugomis, periodiškai vykdomos klientų pasitenkinimo apklausos.

Tyrimo tikslas

Įvertinti darbo ieškančių asmenų (toliau - DIA) nuomonę apie Užimtumo tarnybos teikiamų darbo rinkos paslaugų kokybę ir atsižvelgiant į jų pasitenkinimo tyrimų rezultatus, aktyviai siekti geriau atliepti klientų lūkesčius, įtraukiant juos į esamų paslaugų kokybės tobulinimo ar naujų paslaugų kūrimo procesus.

Tyrimo metodologija

2025 m. klientų pasitenkinimo teikiamomis Užimtumo tarnybos paslaugomis apklausa atlikta anonimiškai respondentams atsakius į paruoštus Užimtumo tarnybos klausimus.



Apklausoje dalyvavo Užimtumo tarnyboje registruoti darbo ieškantys asmenys, kurie naudojo tarnybos teikiamomis paslaugomis. Demografinės apklaustųjų charakteristikos pateikiamos 1 lentelėje.

1 lentelė. Apklaustųjų demografinės charakteristikos, sk., proc.

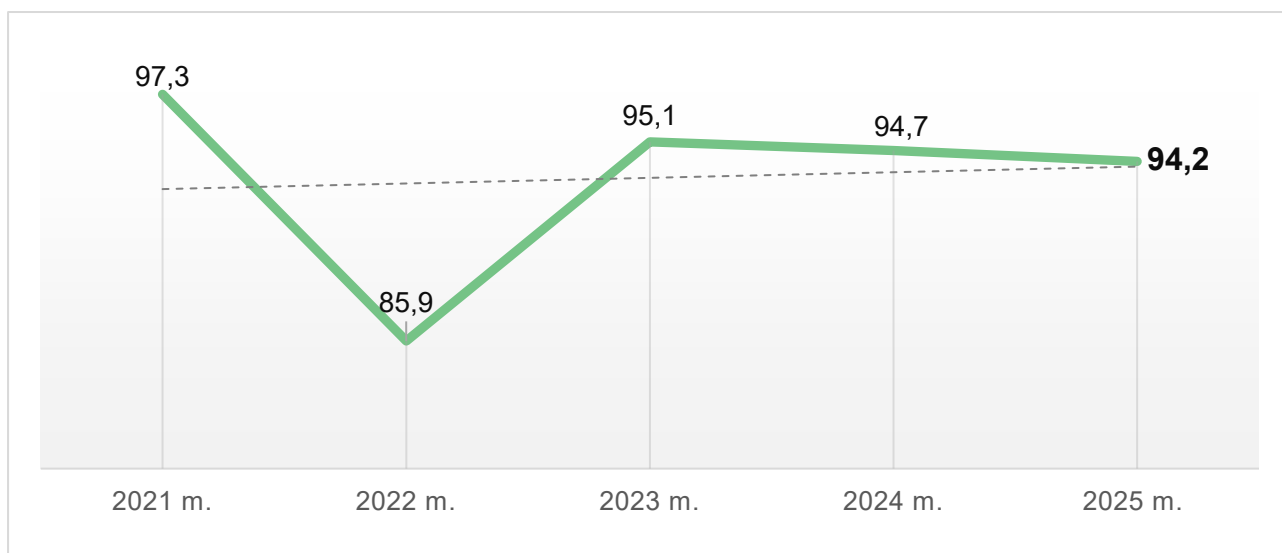
Lytis	Moteris	5239	62,3%
	Vyras	3174	37,7%
Amžius	16-29 m.	918	10,9%
	30-39 m.	2022	24,0%
	40-49 m.	2177	25,9%
	Virš 50 m.	3296	39,2%
Išsilavinimas	Aukštasis	2558	30,4%
	Su profesine kvalifikacija	4035	48,0%
	Be profesinės kvalifikacijos	1820	21,6%

Respondentai atsakė į klausimus apie jų pasitenkinimą gautomis paslaugomis ir šių paslaugų svarbą įvairiais aspektais. Anketoje buvo pateikti išplėstiniai ir uždari klausimai, iš kurių keturi skirti demografinėi informacijai. Rezultatai buvo vertinami neįtraukiant neapsisprendusių respondentų, o tyrimo įžvalgos pateiktos pagal konkrečiai anketoje suformuluotus klausimus.

Tyrimo rezultatai

Apklausoje metu respondentų paprašyta įvertinti bendrą pasitenkinimą Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis

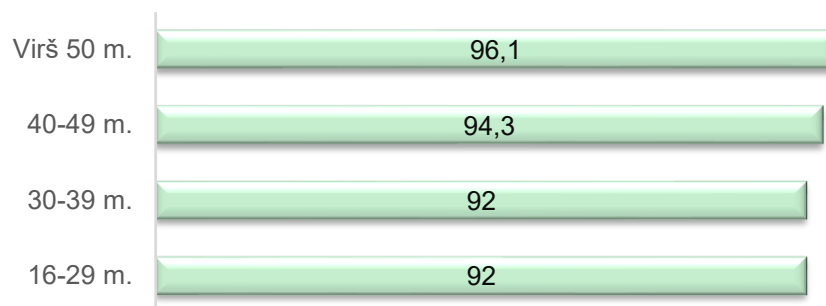
2025 m. įvertinimas siekia **94,2 proc.**, tai šiek tiek mažiau (0,5 p. p.) nei 2024 metais, 1 pav. matomi vertinimo svyravimai per pastaruosius penkerius metus.



1 pav. Bendras klientų pasitenkinimo Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis vertinimas, proc.

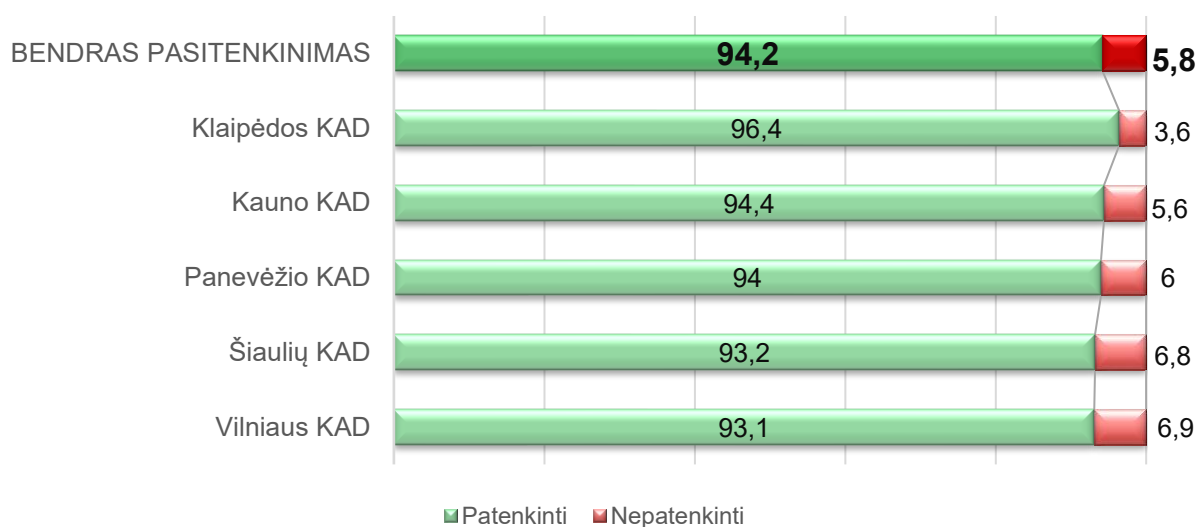
Nors klientų pasitenkinimo lygis 2024 m. (94,7 proc.) ir 2025 m. (94,2 proc.) išlieka aukštas, matomas nuoseklus mažėjimas, kuris gali signalizuoti apie tam tikras tendencijas ar rizikas. Ilgalakis aukštas pasitenkinimo lygis dažnai pakelia klientų lūkesčius. Net nedideli paslaugų sutrikimai ar pokyčiai gali būti vertinami kritiškiau.

Analizuojant duomenis pastebėta, kad kuo vyresnis klientas, tuo pasitenkinimo paslaugomis lygis aukštesnis, labiausiai paslaugomis patenkinti vyresni kaip 50 m. asmenys – 96,1 proc. Jaunesniems klientams būtų naudinga labiau pritaikyta ir inovatyvi paslaugų sistema, orientuota į skaitmeninius sprendimus ir spartesnę aptarnavimą.



2 pav. Pasitenkinimas paslaugomis pagal amžių, proc.

Visuose klientų aptarnavimo departamentuose buvo pasiektas aukštas klientų pasitenkinimo paslaugomis lygis, svyruojantis tarp 93,1 proc. ir 96,4 proc., kas rodo bendrą paslaugų kokybės patikimumą.



3 pav. Pasitenkinimas paslaugomis skirtinguose KAD, proc.

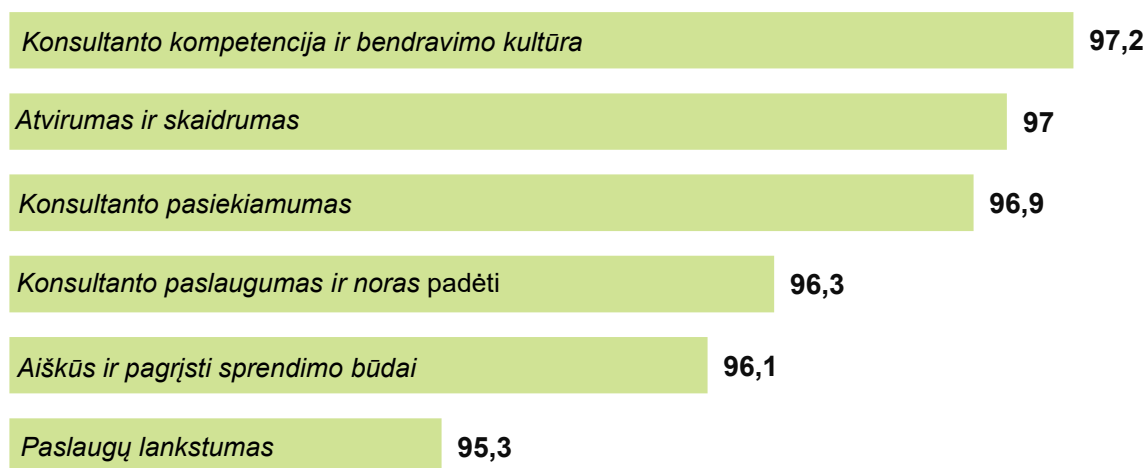
Apklausoje metu respondantai atskirai įvertino pasitenkinimą konsultanto paslaugomis

Konsultanto paslaugų vertinimas susideda iš: *konsultanto pasiekiamumo, paslaugumo ir noro padėti, kompetencijos ir bendravimo kultūros, paslaugų lankstumo ir reagavimo į poreikius, aiškių ir pagrįstų sprendimo būdų, atvirumo ir skaidrumo.*

Aukščiausiai vertinama *konsultanto kompetencija ir bendravimo kultūra* (97,2 proc.), tai rodo, kad klientai ypač vertina profesionalų, pagarba grįstą bendravimą.

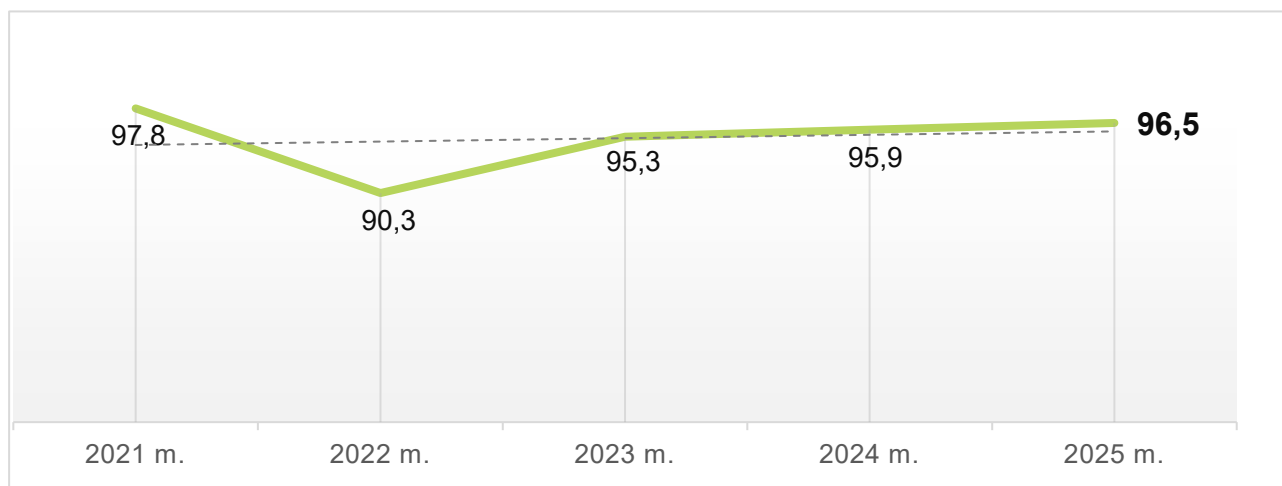
Atvirumas ir skaidrumas (97 proc.) bei *konsultanto pasiekiamumas* (96,9 proc.) taip pat sulaukia aukštų įvertinimų, tai rodo gerai veikiančią komunikaciją ir prieinamumą klientams – vieni svarbiausių kokybės aspektų viešajame sektoriuje.

Šiek tiek žemesni įvertinimai – *paslaugų lankstumas* (95,3 proc.) ir *sprendimų aiškumas* (96,1 proc.), nors ir labai geri, šie rodikliai yra tobulintini, ypač jei klientai susiduria su standartizuotu ar mažai individualizuotu požiūriu.



4 pav. Konsultanto darbo vertinimas pagal atskirus kriterijus., proc.

Apskaičiuotas **bendras pasitenkinimas konsultanto darbu yra 96,5 proc.**, tai 0,6 p.p. daugiau nei 2024 m., 5 pav. matoma pasitenkinimo konsultanto darbu tendencija.



5 pav. Pasitenkinimo konsultanto darbu pokyčiai per 2021-2025 m., proc.

Šių kriterijų vertinimas skirtinguose KAD svyruoja nuo 93,9 iki 96,5 proc. (žr. 2 lentelę).

Bendra įžvalga būtų tokia, kad Vilniaus KAD konsultanto darbo vertinimo rodikliai yra sąlyginai žemiausi visose kategorijose.

2 lentelė. Pasitenkinimas konsultanto darbu skirtinguose KAD

VERTINIMO KRITERIJAI	Kauno KAD	Vilniaus KAD	Klaipėdos KAD	Šiaulių KAD	Panevėžio KAD
KONSULTANTO DARBAS	94,9%	93,9%	96,5%	94,2%	95,1%
Konsultanto pasiekiamumas	95,6%	94,7%	96,9%	94,4%	94,0%
Konsultanto paslaugumas ir noras padėti	94,8%	93,8%	96,3%	94,0%	95,4%
Konsultanto kompetencija ir bendravimo kultūra	95,7%	94,9%	97,2%	95,1%	96,7%
Paslaugų lankstumas ir reagavimas į poreikius	93,8%	92,0%	95,3%	93,1%	94,7%
Aiškūs ir pagrįsti sprendimo būdai	94,3%	93,1%	96,1%	93,9%	94,4%
Atvirumas ir skaidrumas	95,4%	94,6%	97,0%	94,6%	95,6%

Apklausos metu respondentai atskirai įvertino pasitenkinimą darbo pasiūlymų tinkamumu

Teikiamų darbo pasiūlymų tinkamumo vertinimas susideda iš: *darbo pasiūlymų atitinkančių klientų išsakytus pageidavimus darbui, atitikimo darbdavio keliamiems reikalavimams ir darbo pasiūlymų atitinkančių klientų įgytą kvalifikaciją ir (ar) darbo patirtį.*

Aukščiausiai įvertintas – *darbo pasiūlymų atitikimas įgytai kvalifikacijai ir/ar darbo patirčiai* (90,6 proc.), tai rodo, kad dauguma respondentų mano, jog siūlomi darbai yra susiję su jų turima patirtimi ir kompetencija.

Darbo pasiūlymai atitiko įgytą kvalifikaciją ir/ar darbo patirtį **90,6**

Atitikimas darbdavio keliamiems reikalavimams **89,6**

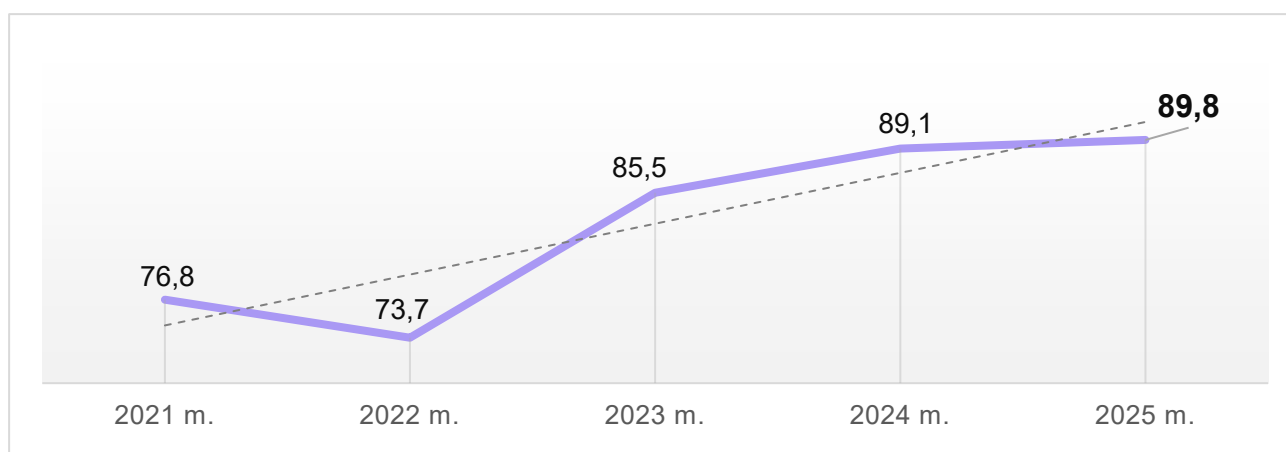
Darbo pasiūlymai atitiko išsakytus pageidavimus darbui **89,2**

6 pav. Darbo pasiūlymų tinkamumo vertinimas pagal atskirus kriterijus., proc.

Šiek tiek mažesnis, bet vis dar aukštas įvertinimas (89,6 proc.) skirtas *atitikimui darbdavio keliamiems reikalavimams*, tai leidžia daryti prielaidą, kad klientai dažniausiai gauna pasiūlymus, kuriems jie realiai yra tinkami.

Mažiausiai teigiamai įvertintas kriterijus – *darbo pasiūlymų atitikimas išsakytiems pageidavimams* (89,2 proc.), nors rezultatas vis dar aukštas, tai gali signalizuoti, kad yra šiek tiek mažesnis individualių lūkesčių atitikimas – galbūt ne visada atsižvelgiama į pageidaujamą darbo pobūdį, vietą ar sąlygas.

Apskaičiuotas **bendras pasitenkinimas teikiamų darbo pasiūlymų tinkamumu siekia 89,8 proc.** tai yra 0,7 p.p. daugiau nei 2024 m.



7 pav. Pasitenkinimo teikiamais darbo pasiūlymais pokyčiai per 2021-2025 m., proc.

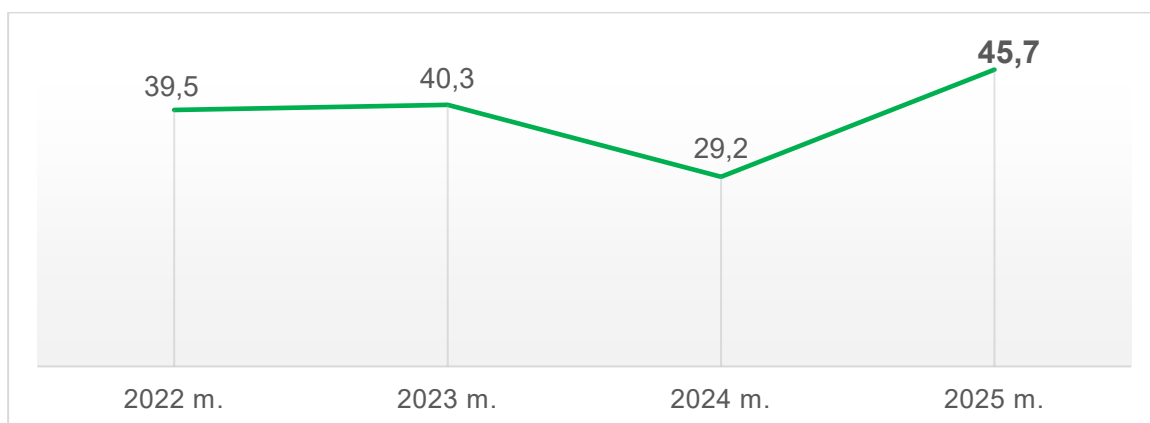
Pasitenkinimas teikiamų darbo pasiūlymų tinkamumu yra aukštas visuose KAD, tačiau pastebima tam tikra regioninė įvairovė. Klaipėdos KAD išsiskiria aukščiausiais įvertinimais pagal visus kriterijus, kas rodo efektyvų darbo pasiūlymų teikimą klientams. Tuo tarpu Vilniaus KAD vertinimai yra kiek žemesni, ypač klientų pageidavimų atitikimo srityje (87,9 proc.), kas gali signalizuoti apie atidesnį individualių poreikių vertinimą.

3 lentelė. Pasitenkinimas teikiamais darbo pasiūlymais skirtinguose KAD

VERTINIMO KRITERIJAI	Kauno KAD	Vilniaus KAD	Klaipėdos KAD	Šiaulių KAD	Panevėžio KAD
UŽIMTUMO TARNYBOS TEIKIAMŲ DARBO PASIŪLYMŲ TINKAMUMAS	89,7%	88,8%	91,2%	89,2%	90,4%
Darbo pasiūlymai atitiko kliento įgytą kvalifikaciją ir (ar) darbo patirtį	89,8%	88,1%	91,6%	88,9%	89,9%
Atitikimas darbdavio keliamiems reikalavimams	90,2%	90,5%	91,7%	90,%	91,0%
Darbo pasiūlymai atitiko kliento išsakytus pageidavimus darbui	89,1%	87,9%	90,4%	88,8%	90,4%

Apklausoje metu respondentų buvo paprašyta nurodyti, ar apsilankymai pas Užimtumo tarnybos specialistą turėjo konkretų, apibrėžtą tikslą

Bendra tikslingų vizitų dalis 2025 m. sumažėjo 12,4 p.p., tačiau ženkliai išaugo (16,5 p.p.) klientų skaičius, kurie atvykę į Užimtumo tarnybą gavo tinkamą darbo pasiūlymą, dabar šis rodiklis siekia 45,7 proc.



8 pav. Klientai gavę tinkamus darbo pasiūlymus, proc.

Pagerėjusį rodiklį galima sieti tiek su palankesnėmis darbo rinkos sąlygomis, tiek su efektyvesniu tarpininkavimu ir labiau individualizuotais pasiūlymais klientams.

4 lentelė. Vizito tikslas

	2022 m.	2023 m.	2024 m.	2025 m.
Taip, gavau tinkamo darbo pasiūlymus	39,5%	40,3%	29,2%	45,7%
Taip, gavau pasiūlymus dėl finansavimo skyrimo	33,6%	23,5%	44,8%	15,9%
Tikslingi vizitai	73,1%	63,8%	74,0%	61,6%
Ne, atvykęs pas specialistę, tik pasirašau apsilankymo kortelėje	17,7%	26,5%	17,1%	8,9%
Kita	9,2%	9,7%	8,9%	29,5%

Klaipėdos KAD ir Kauno KAD išsiskiria didžiausia tikslingų vizitų dalimi – tai rodo efektyvų klientų aptarnavimą ir paslaugų aktualumą.

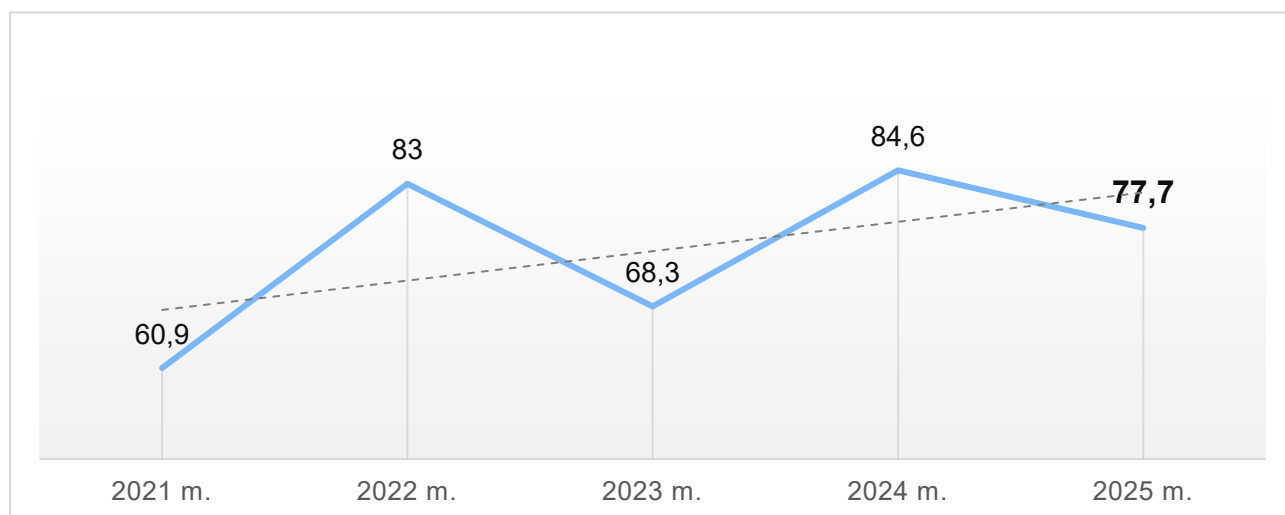
Visuose KAD ženkliai išaugo klientų dalis, kurie nurodė apsilankymo tikslą kaip „kita“, tai gali rodyti neaiškų tikslų nustatymą, kurį galimai įtakojo sumažėjusios finansavimo galimybės dalyvauti priemonėse.

5 lentelė. Vizito tikslas pagal padalinį

	Kauno KAD	Klaipėdos KAD	Panevėžio KAD	Šiaulių KAD	Vilniaus KAD
Taip, gavau tinkamo darbo pasiūlymus	47,0%	46,5%	45,3%	44,1%	45,2%
Taip, gavau pasiūlymus dėl finansavimo skyrimo (dalyvauti aktyvios darbo rinkos politikos priemonėse)	16,1%	17,4%	16,7%	14,6%	15,3%
TIKSLINGI VIZITAI	63,1%	63,9%	62,0%	58,7%	60,5%
Ne, atvykęs pas specialistę, tik pasirašau apsilankymo kortelėje	9,0%	9,8%	10,1%	9,2%	7,2%
Kita	27,9%	26,3%	28,0%	32,1%	32,4%

Apklausoje metu respondentų paprašyta nurodyti, ar naudojami Užimtumo tarnybos teikiamomis skaitmeninėmis paslaugomis

Skaitmeninėmis paslaugomis naudojami **77,7 proc.** klientų.



9 pav. Naudojami Užimtumo tarnybos teikiamomis skaitmeninėmis paslaugomis, proc.

Skaitmeninių paslaugų vertinimas išskaidytas į 4 aspektus. Elektroninių paslaugų naudingumas pasiekė 96,9 proc., o galimybė susisiekti su specialistu per e. paslaugas taip pat įvertinta labai aukštai – 95,7 proc..

6 lentelė. Užimtumo tarnybos siūlomų skaitmeninių paslaugų vertinimas

VERTINIMO KRITERIJAI	2021 m.	2022 m.	2023 m.	2024 m.	2025 m.
Elektroninės paslaugos naudingos	89,0%	92,5%	95,3%	96,8%	96,9%
Lengva naudotis, paprasta susirasti reikalingą informaciją	83,9%	88,9%	91,6%	93,6%	91,1%
Naudojantis e. paslaugomis galima susisiekti su specialistu	82,7%	90,0%	91,9%	96,2%	95,7%
UŽT interneto svetainėje aiškiai ir greitai randama informacija	-	87,6%	91,9%	93,0%	89,4%
BENDRAS E. PASLAUGŲ VERTINIMAS	85,2%	89,8%	92,7%	94,9%	93,3%

Tyrimo išvados

1. Bendras pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis išlieka aukštas, 2025 m. siekia 94,2 proc., nors fiksuojamas nedidelis mažėjimas nuo 2024 m., tai gali būti susiję su augančiais klientų lūkesčiais, su mažesniu vizitų tikslingumu ir informacijos randamumu pablogėjimu.

2. Konsultantų darbas vertinamas ypač gerai – paslaugų kokybės vidurkis siekia 96,5 proc. Labiausiai vertinami – konsultantų profesionalumas, bendravimo kultūra ir pasiekiamumas, tačiau konsultantų aukštas vertinimas ne visada kompensuoja darbo pasiūlymų individualizacijos trūkumą.

3. Darbo pasiūlymų tinkamumas vertinamas teigiamai, ypač jų atitikimas turimai kvalifikacijai (90,6 proc.). Vis dėlto šiek tiek žemesnis įvertinimas (89,2 proc.) rodo, kad ne visada atsižvelgiama į individualius pageidavimus.

4. Skaitmeninės paslaugos yra plačiai naudojamos (77,7 proc. klientų) ir labai aukštai vertinamos – bendras įvertinimas 93,3 proc. Jaunesni klientai dažniau reikalauja skaitmeninių sprendimų, bet būtent e. paslaugų patogumas yra silpniausia vieta.

5. Ženkliai išaugo klientų dalis, kurie apsilankymo metu gavo tinkamą darbo pasiūlymą (iki 45,7 proc.), tai rodo, kad paslaugos efektyvėja. Visuose KAD išaugo klientų dalis, kurie nurodė apsilankymo tikslą kaip „kita“, tai gali rodyti neaiškų tikslų nustatymą, kurį galimai įtakojo sumažėjusios finansavimo galimybės dalyvauti priemonėse.

6. Tarp skirtingų KAD stebimi vertinimų skirtumai, tačiau visi vertinimai išlieka aukšti. Klaipėdos KAD dažnai išsiskiria geriausiais rezultatais, o Vilniaus KAD kai kuriais aspektais vertinamas nuosaikiau, kas rodo regioninį nevienodumą.