

**Darbdavių pasitenkinimo  
Užimtumo tarnybos teikiamomis  
paslaugomis tyrimo rezultatai**

**2025**

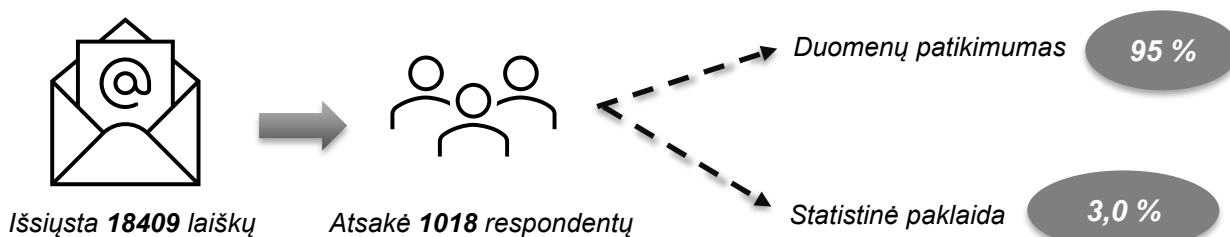
Užimtumo tarnyba, siekdama užtikrinti ir nuolat gerinti klientams teikiamų paslaugų kokybę, periodiškai atlieka klientų pasitenkinimo apklausas. Jų rezultatai suteikia vertingų įžvalgų apie klientų kreipimosi į tarnybą motyvus ir poreikius, aptarnaujančių konsultantų kompetencijos lygį, siūlomų kandidatų tinkamumą registruotoms laisvoms darbo vietoms bei bendrą klientų pasitenkinimą tarnybos teikiamomis paslaugomis.

## Tyrimo tikslas

Įvertinti darbdavių nuomonę apie Užimtumo tarnybos teikiamų darbo rinkos paslaugų kokybę ir siekti geriau atliepti jų lūkesčius, aktyviai įtraukiant į esamų paslaugų kokybės gerinimo bei naujų paslaugų kūrimo procesus.

## Tyrimo metodologija

Siekiant įvertinti teikiamų paslaugų kokybę, buvo parengtas klausimynas, pagal kurį 2025 m. atlikta Užimtumo tarnybos paslaugomis pasinaudojusių darbdavių apklausa.



Respondentų atranka atlikta proporcingai pagal atskirus klientų aptarnavimo departamentus (toliau – KAD), kuriuose įmonės daugiausiai naudojasi Užimtumo tarnybos paslaugomis. Imties proporcijos pagal atskirus padalinius pateikiamos 1 lentelėje.

1 lentelė. Imties pasiskirstymas pagal KAD (sk. proc.)

<b>Kauno KAD</b>	266	26,1%
<b>Klaipėdos KAD</b>	209	20,5%
<b>Panevėžio KAD</b>	148	14,5%
<b>Šiaulių KAD</b>	176	17,3%
<b>Vilniaus KAD</b>	219	21,5%

**2 lentelė.** Apklaustų įmonių charakteristikos

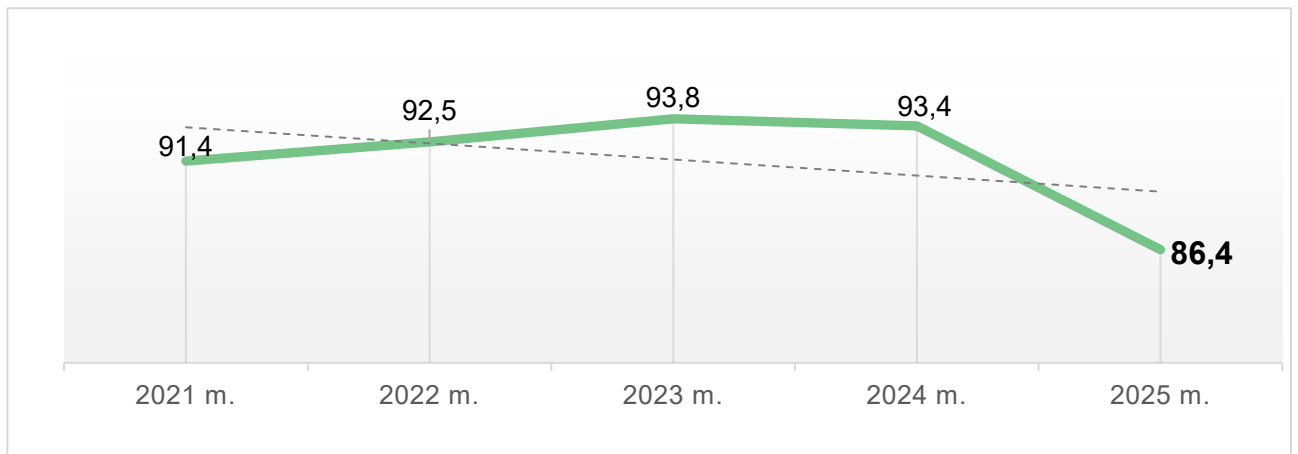
<b>Įmonės dydis</b>	Iki 9	19,7%
	10-49	35,7%
	50-99	18,4%
	100 ir daugiau	26,3%
<b>Veiklos rūšis</b>	A - Žemės ūkis, miškininkystė ir žuvininkystė	4,3%
	B - Kasyba ir karjerų eksploatavimas	0,2%
	C - Apdirbamoji gamyba	16,1%
	D - Elektros, dujų, garo tiekimas ir oro kondicionavimas	1,0%
	E - Vandens tiekimas, nuotekų valymas atliekų tvarkymas ir regeneravimas	1,2%
	F - Statyba	8,8%
	G - Didmeninė ir mažmeninė prekyba; variklinių transporto priemonių ir motociklų remontas	6,6%
	H - Transportas ir saugojimas	5,9%
	I - Apgyvadinimo ir maitinimo paslaugų teikimas	10,3%
	J - Informacija ir ryšiai	0,1%
	K - Finansinė ir draudimo veikla	1,2%
	L - Nekilnojamojo turto operacijos	0,1%
	M - Profesinė, mokslinė ir techninė veikla	0,7%
	N - Administracinė ir aptarnavimo veikla	3,7%
	O - Viešasis valdymas ir gynyba; privalomas socialinis draudimas	1,0%
	P - Švietimas	12,1%
	Q - Žmonių sveikatos priežiūra ir socialinis darbas	10,4%
	R - Meninė, pramoginė ir poilsio organizavimo veikla	1,0%
	S - Kita aptarnavimo veikla	14,9%
	T - Namų ūkių, samdančių darbininkus, veikla	0,2%
U - Ekstrateritorinių organizacijų ir įstaigų veikla	0,2%	

Respondentai atsakė į klausimus apie pasitenkinimą gautomis paslaugomis ir šių paslaugų svarbą, vertinant pagal išskirtus aspektus. Anketoje buvo pateikti išplėstiniai ir uždari klausimai, iš kurių trys buvo skirti demografinėi informacijai. Analizuojant rezultatus, neapsisprendusių respondentų atsakymai nebuvo vertinami. Tyrimo rezultatai pateikiami remiantis klausimais, suformuluotais anketoje.

## Tyrimo rezultatai

### Apklausoje metu respondentų buvo paprašyta įvertinti bendrą pasitenkinimą Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis

Atlikus apklausą nustatyta, kad **86,4 proc.** apklaustų darbdavių patenkinti teikiamomis paslaugomis, bet t.y. 7 p.p. mažiau nei 2024 m. Bendra tendencija per 2021–2025 metus rodo mažėjantį darbdavių pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

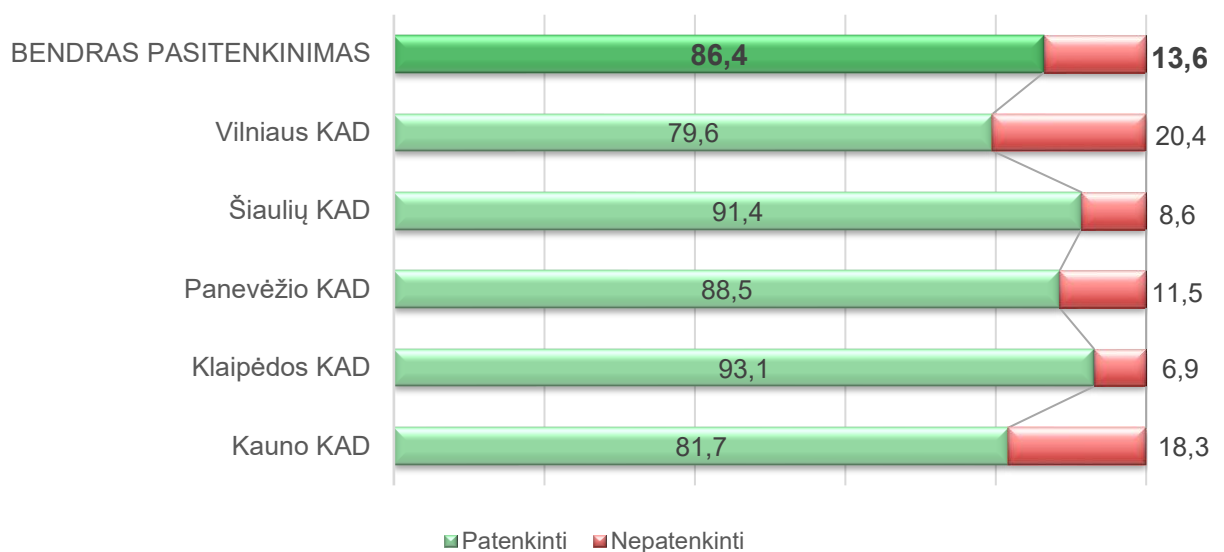


**1 pav. Bendras klientų pasitenkinimo Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis vertinimas, proc.**

Nors bendras vertinimas išlieka aukštas, stebima neigiama pokyčio tendencija, kuri signalizuoja apie poreikį išsamiau analizuoti darbdavių lūkesčius ir pasitenkinimą lemiančius veiksnius.

Tikėtina, kad darbdaviams vis dar sunku rasti reikiamos kvalifikacijos darbuotojus, todėl jie linkę žemiau vertinti ir Užimtumo tarnybos pagalbą. Trūkstant darbo jėgos, darbdaviai darosi mažiau tolerantiški bet kokiems nesklandumams.

Vertinant bendrą pasitenkinimą pagal demografines darbdavių grupes, labiausiai Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis patenkinti vidutinių-didelių, nuo 50 iki 99 darbuotojų turinčių įmonių atstovai – taip atsakė 93,4 proc. šios grupės respondentų. Tai gali reikšti, kad vidutinės-didelės įmonės dažniau ir intensyviau bendradarbiauja su Užimtumo tarnyba, aiškiau apibrėžia savo darbuotojų paieškos poreikius, turi atsakingus personalo specialistus, todėl paslaugos joms yra labiau pritaikytos ir vertinamos palankiau.



**2 pav. Pasitenkinimas paslaugomis skirtinguose KAD, proc.**

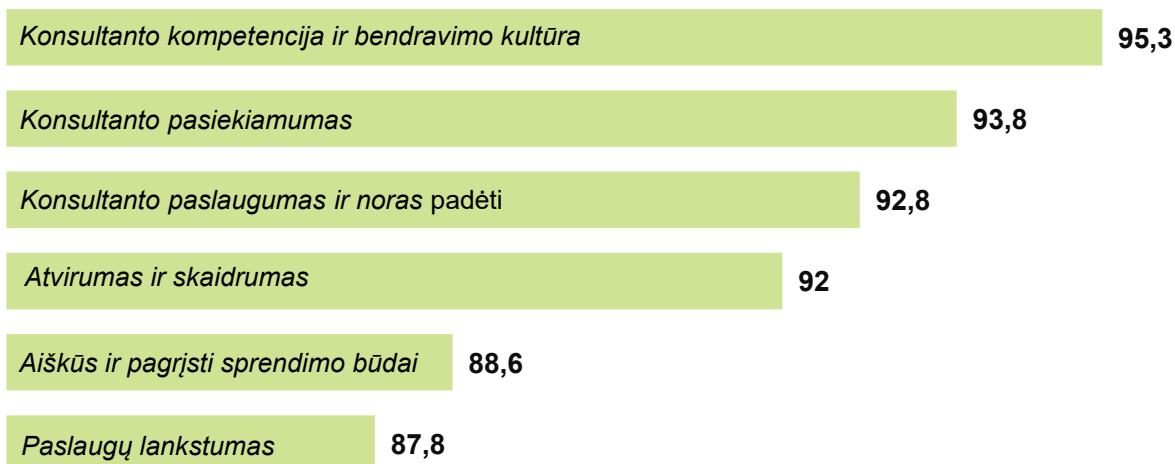
Vertinant rezultatus pagal atskirus KAD, matyti, kad darbdavių pasitenkinimas paslaugomis nėra vienodas. Aukščiausi rodikliai fiksuoti Klaipėdos ir Šiaulių KAD (atitinkamai 93,1 proc. ir 91,4 proc. patenkintų), kur didžioji darbdavių dalis teigiamai vertina tiek teikiamų paslaugų kokybę, tiek bendradarbiavimo patirtį.

Tuo tarpu Kauno (81,7 proc.) ir ypač Vilniaus KAD (79,6 proc.) rodikliai yra žemesni – juose daugiau darbdavių nurodė, kad paslaugos ne visada atitinka jų lūkesčius. Šiuos skirtumus gali lemti skirtinga darbo rinkos situacija regionuose, klientų srautų apimtis, paslaugų organizavimo ypatumai ir darbdavių struktūra (veiklos sritys, įmonių dydis ir pan.).

### Apklausoje metu respondentai atskirai įvertino pasitenkinimą konsultanto paslaugomis

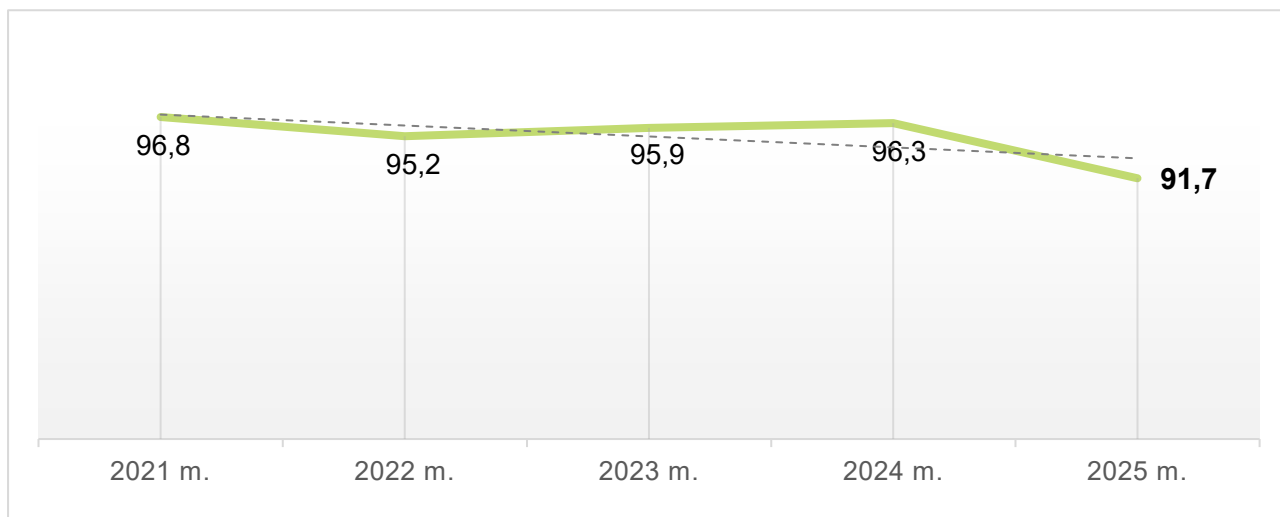
Konsultanto paslaugų vertinimas susideda iš: *konsultanto pasiekiamumo, paslaugumo ir noro padėti, kompetencijos ir bendravimo kultūros, paslaugų lankstumo ir reagavimo į poreikius, aiškių ir pagrįstų sprendimo būdų, atvirumo ir skaidrumo.*

Darbdaviai itin aukštai vertina konsultantų kompetenciją, bendravimo kultūrą ir pasiekiamumą, taip pat konsultantų paslaugumą ir norą padėti. Kiek žemesni, nors vis dar labai geri vertinimai pastebimi paslaugų lankstumo ir aiškių, pagrįstų sprendimo būdų srityse, tai rodo, kad pagrindinės stiprybės susijusios su tiesioginiu konsultantų darbu, o tobulinimo potencialas siejamas su aiškesniu ir išsamesniu sprendimų pagrindimu bei paslaugų pritaikymu specifiniams darbdavių poreikiams.



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

Apskaičiuotas **bendras pasitenkinimas konsultanto darbu yra 91,7 proc.**, tai 4,6 p.p. mažiau nei 2024 m., 4 pav. matoma pasitenkinimo konsultanto darbu tendencija.



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

Šių kriterijų vertinimas skirtinguose KAD svyruoja nuo 88,0 iki 96,2 proc. (žr. 3 lentelę).

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

**3 lentelė.** Pasitenkinimas konsultanto darbu skirtinguose KAD

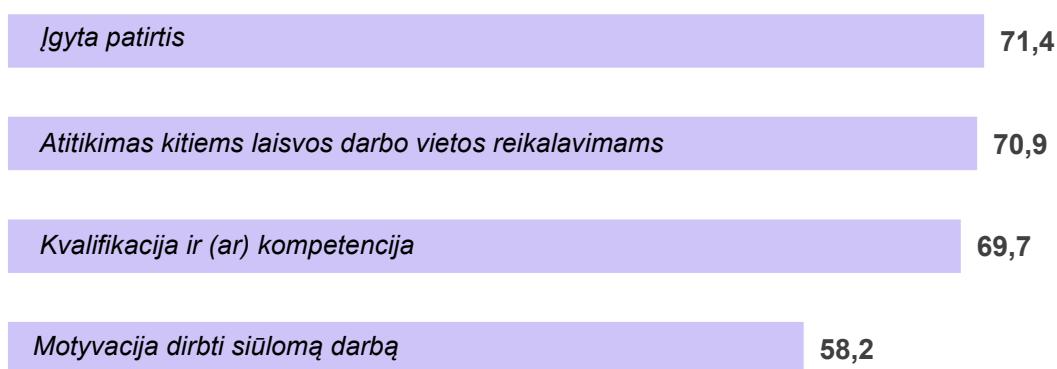
VERTINIMO KRITERIJAI	Kauno KAD	Vilniaus KAD	Klaipėdos KAD	Šiaulių KAD	Panevėžio KAD
<b>KONSULTANTO DARBAS</b>	<b>88,2%</b>	<b>88,0%</b>	<b>96,2%</b>	<b>93,3%</b>	<b>93,9%</b>
Konsultanto pasiekiamumas	92,0%	89,8%	97,0%	95,1%	95,6%
Konsultanto paslaugumas ir noras padėti	90,2%	89,8%	96,5%	94,0%	94,1%
Konsultanto kompetencija ir bendravimo kultūra	94,1%	92,7%	98,0%	95,7%	96,3%
Paslaugų lankstumas ir reagavimas į poreikius	81,7%	82,8%	94,9%	91,1%	90,4%
Aiškūs ir pagrįsti sprendimo būdai	82,6%	84,6%	94,7%	91,5%	91,3%
Atvirumas ir skaidrumas	88,7%	88,3%	96,0%	92,3%	95,5%

**Apklausoje metu respondentai atskirai įvertino pasitenkinimą kandidatų į laisvą darbo vietą tinkamumu**

Siūlomų kandidatų tinkamumo į laisvas darbo vietas vertinimas susideda iš: *kandidatų kvalifikacijos ir (ar) kompetencijos, motyvacijos, įgytos patirties ir atitikimo laisvos darbo vietos reikalavimams.*

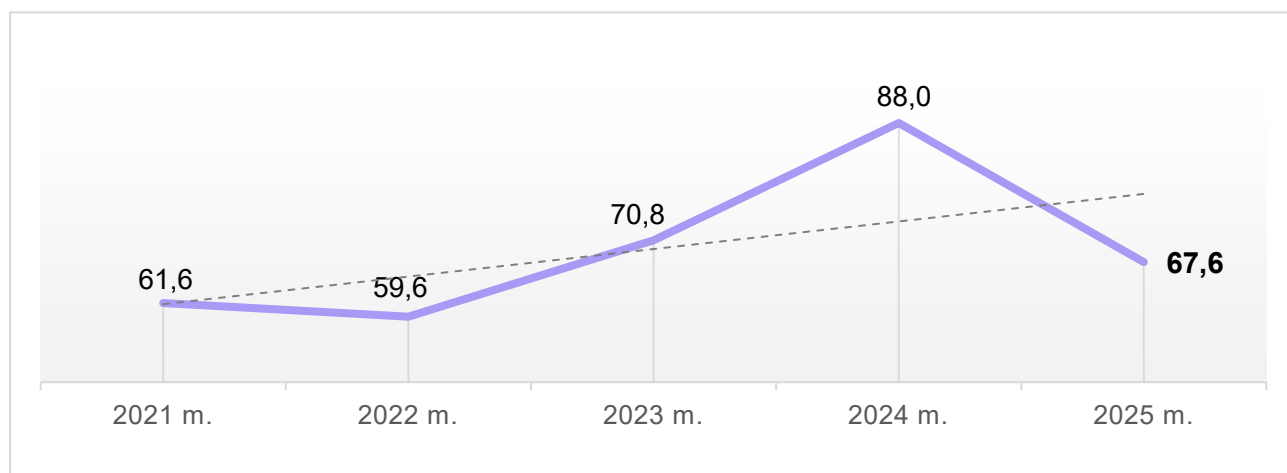
Kaip matyti 5 pav., darbdavių vertinimai siūlomų kandidatų tinkamumui yra vidutiniai ir gerokai žemesni nei konsultantų darbo vertinimai.

Vertinant siūlomų kandidatų tinkamumą pagal atskirus kriterijus, matyti, kad apie 70 proc. darbdavių palankiai vertina kandidatų įgytą patirtį, atitikimą laisvos darbo vietos reikalavimams ir kvalifikaciją, kompetenciją. Tačiau silpnesnė grandis išlieka kandidatų motyvacija dirbti siūlomą darbą – ją teigiamai vertina tik 58,2 proc. darbdavių, tai rodo, kad, nors profesinis kandidatų pasirengimas dažnu atveju yra pakankamas, iššūkių kelia jų vidinis įsitraukimas ir nusiteikimas siūlomam darbui, todėl būtina didesnę dėmesį skirti darbo ieškančių asmenų motyvavimui ir realiam lūkesčių derinimui su darbdavių poreikiais.



5 pav. Siūlomų kandidatų tinkamumo vertinimas pagal atskirus kriterijus., proc.

Apskaičiuotas **bendras pasitenkinimas siūlomų kandidatų tinkamumu siekia 67,6 proc.** tai net 20,4 p.p. mažiau nei 2024 m.



6 pav. Pasitenkinimo siūlomų kandidatų tinkamumu pokyčiai per 2021-2025 m., proc.

Šį pokytį galėjo lemti pakitusi laisvų darbo vietų struktūra t.y., daugiau sudėtingai užpildomų, aukštesnės kvalifikacijos ar specifinių įgūdžių reikalaujančių pozicijų, taip pat darbo ieškančių asmenų profilio pokyčiai. Darbdavių vertinimu, daugiausia iššūkių kelia ne tiek kandidatų profesinės savybės, kiek jų motyvacija dirbti siūlomą darbą, kuri vertinama prasčiausiai iš visų kriterijų. Be to, tikėtina, kad po itin aukštų 2024 m. rezultatų darbdavių lūkesčiai pakilo ir jie griežčiau vertino siūlomus kandidatus.

**4 lentelė. Pasitenkinimas siūlomais kandidatais skirtinguose KAD**

VERTINIMO KRITERIJAI	Kauno KAD	Vilniaus KAD	Klaipėdos KAD	Šiaulių KAD	Panevėžio KAD
<b>UŽIMTUMO TARNYBOS SIŪLOMŲ KANDIDATŲ TINKAMUMAS</b>	<b>60,0%</b>	<b>58,4%</b>	<b>82,5%</b>	<b>73,2%</b>	<b>66,5%</b>
Kvalifikaciją ir (ar) kompetencija	62,0%	60,9%	84,3%	74,4%	69,7%
Įgyta patirtis	61,8%	64,5%	84,1%	80,4%	69,5%
Motyvacija dirbti siūlomą darbą	49,5%	49,7%	74,8%	61,9%	57,9%
Atitikimas kitiems laisvos darbo vietos reikalavimams	66,7%	58,3%	86,8%	76,0%	69,0%

Vertinant siūlomų kandidatų tinkamumą skirtinguose KAD, matyti ryškūs regioniniai skirtumai. Klaipėdos ir Šiaulių KAD darbdaviai siūlomus kandidatus vertina gerokai palankiau. Tuo tarpu Kauno ir Vilniaus KAD pasitenkinimas kandidatų tinkamumu yra žemiausias – apie 60 proc., Šiuos skirtumus gali lemti skirtinga laisvų darbo vietų ir kandidatų pasiūla, profesijų paklausa bei darbo rinkos sąlygos atskiruose regionuose.

### **Apklausos metu respondentų paprašyta nurodyti, ar naudojasi Užimtumo tarnybos teikiamomis skaitmeninėmis paslaugomis**

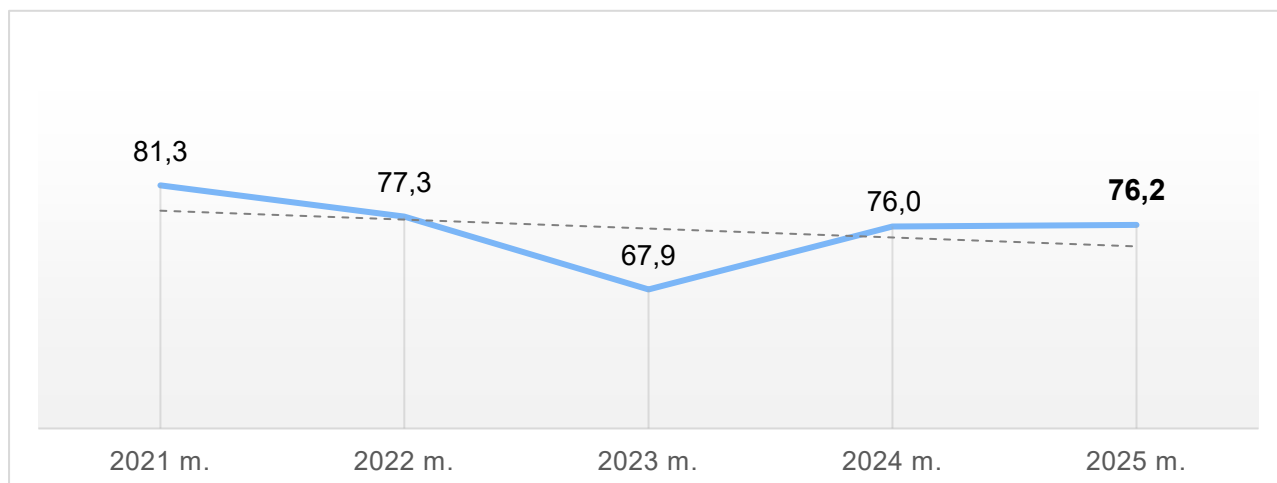
Skaitmeninėmis paslaugomis naudojasi **76,2 proc.** darbdavių (7 pav.).

Labai mažos įmonės (iki 9 darbuotojų) mažiau naudojasi skaitmeninėmis paslaugomis (70 proc.) nei vidutinės-didelės (50-99 darbuotojų) – 82,4 proc.

Darbdaviai labai palankiai vertina Užimtumo tarnybos siūlomas skaitmenines paslaugas ir nurodo, kad jos naudingos.

Vis dėlto 2025 m. fiksuotas nedidelis bendro vertinimo sumažėjimas (iki 87,8 proc.), kurį daugiausia lėmė žemesnis paslaugų patogumo ir informacijos paieškos paprastumo bei interneto svetainės informacijos aiškumo vertinimas, tai rodo, kad

tobulinimo potencialas pirmiausia siejamas su naudotojo patirties gerinimu – aiškesne struktūra, paprastesne navigacija ir greitesne prieiga prie aktualios informacijos.



**7 pav.** Naudojasi Užimtumo tarnybos teikiamomis skaitmeninėmis paslaugomis, proc.

**8 lentelė.** Užimtumo tarnybos siūlomų skaitmeninių paslaugų vertinimas

VERTINIMO KRITERIJAI	2021 m.	2022 m.	2023 m.	2024 m.	2025 m.
Elektroninės paslaugos naudingos	83,3%	95,8%	95,4%	96,3%	95,3%
Lengva naudotis, paprasta susirasti reikalingą informaciją	75,3%	91,2%	91,6%	90,6%	83,0%
Naudojantis e. paslaugomis galima susisiekti su specialistu	59,3%	91,1%	91,9%	91,3%	91,3%
UŽT interneto svetainėje aiškiai ir greitai randama informacija	-	92,8%	90,4%	86,4%	81,5%
<b>BENDRAS E. PASLAUGŲ VERTINIMAS</b>	<b>72,6%</b>	<b>92,7%</b>	<b>92,3%</b>	<b>91,2%</b>	<b>87,8%</b>

## Tyrimo išvados

1. Bendras pasitenkinimas Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis išlieka aukštas, tačiau mažėja. 2025 m. patenkintų darbdavių dalis siekia 86,4 proc., tai yra reikšmingai mažiau nei 2024 m. Fiksuojama neigiama pokyčio tendencija, kuri rodo, kad, esant įtemptai darbo rinkos situacijai ir sunkumams rasti reikiamos kvalifikacijos darbuotojų, darbdaviai tampa reiklesni gaunamoms paslaugoms ir griežčiau vertina bendradarbiavimą su tarnyba.

2. Labiausiai patenkintos vidutinės–didelės (50–99 darbuotojų) įmonės, kurios dažniau ir kryptingiau naudojasi Užimtumo tarnybos paslaugomis bei turi aiškiau suformuluotus personalo poreikius.

3. Tarp KAD aukščiausi pasitenkinimo lygiai fiksuojami Klaipėdos ir Šiaulių KAD, o žemiausi – Vilniaus ir Kauno KAD, kur darbdaviai dažniau nurodo, kad paslaugos ne visuomet atitinka jų lūkesčius, tai gali būti susiję su skirtinga darbo rinkos situacija, klientų srautais ir darbdavių struktūra atskiruose regionuose.

4. Bendras pasitenkinimas konsultantų darbu viršija 90 proc., nors ir yra šiek tiek mažesnis nei praėjusiais metais. Stipriausios sritys – konsultantų kompetencija, bendravimo kultūra, pasiekiamumas, paslaugumas ir noras padėti. Tobulinimo potencialas labiausiai siejamas su aiškesniu ir išsamesniu sprendimų pagrindimu bei didesniu paslaugų lankstumu, prisitaikant prie individualių darbdavių poreikių.

5. Bendras pasitenkinimas siūlomų kandidatų tinkamumu yra gerokai žemesnis nei konsultantų darbo vertinimai. Darbdaviai palankiau vertina kandidatų patirtį, atitikimą darbo vietos reikalavimams ir kvalifikaciją, kompetenciją, tačiau kritiškai – jų motyvaciją dirbti siūlomą darbą. Klaipėdos ir Šiaulių darbdaviai siūlomus kandidatus vertina gerokai palankiau nei kitų regionų darbdaviai. Tai reiškia, kad skirtinguose regionuose skiriasi laisvų darbo vietų ir kandidatų pasiūla, profesijų paklausa bei konkurencija darbo rinkoje, todėl vienodas paslaugų modelis gali duoti nevienodą rezultatą.

6. 76,2 proc. darbdavių naudojasi skaitmeninėmis Užimtumo tarnybos paslaugomis, o elektroninių paslaugų nauda ir galimybė nuotoliniu būdu susisiekti su specialistu vertinamos itin palankiai. Vis dėlto 2025 m. sumažėjo vertinimai, susiję su paslaugų patogumu ir paprastumu rasti reikalingą informaciją bei interneto svetainės informacijos aiškumu. Tai rodo poreikį toliau gerinti naudotojo patirtį, supaprastinti navigaciją ir užtikrinti greitesnę prieigą prie aktualios informacijos.