

2024 m.

JAUNIMO REIKALŲ AGENTŪROS KLIENTŲ PASITENKINIMO ATASKAITA



KLIENTŲ PASITENKINIMO APKLAUSA

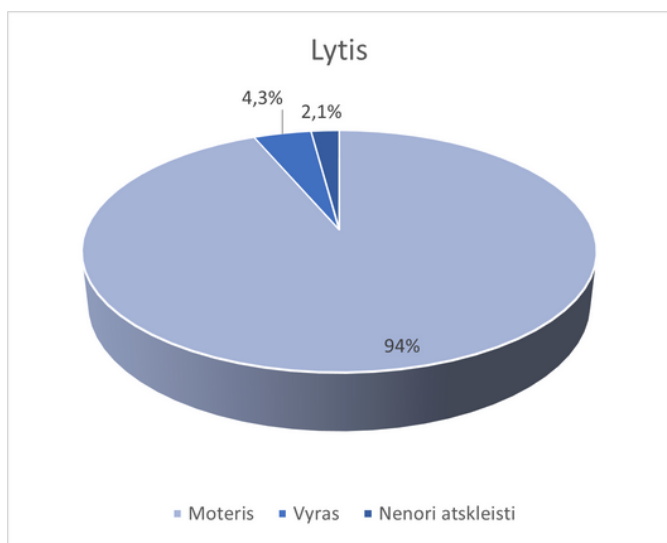
Jaunimo reikalų agentūra (toliau – JRA) kiekvienais metais organizuoja klientų pasitenkinimo apklausą, kurios tikslas yra įvertinti JRA teikiamų paslaugų kokybę, aktualumą jaunimui, jaunimo bei su jaunimu dirbančioms organizacijoms, įstaigoms.

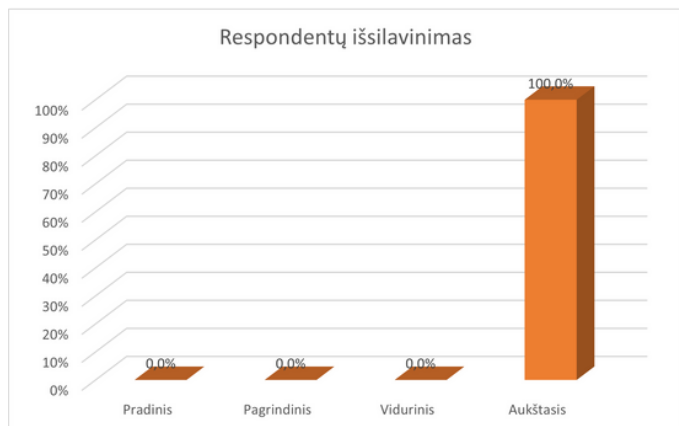
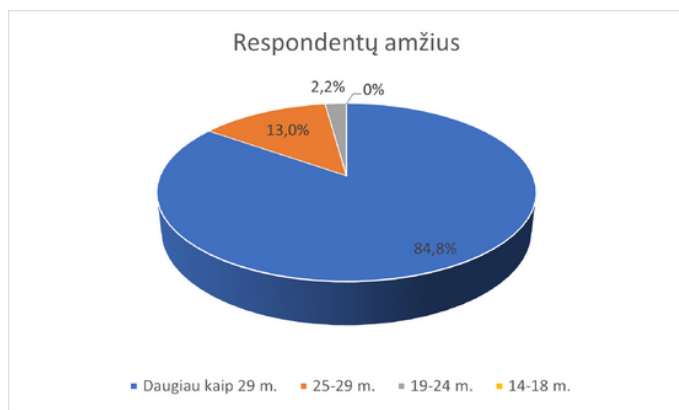
Toliau pateikiami 2024 m. klientų pasitenkinimo JRA veikla apklausos rezultatų duomenys, kurie yra lyginami su 2023 m. apklausos duomenimis.

APKLAUSOS DALYVIAI

Apklausoje dalyvavo 47 asmenys, iš kurių 45 moterys (94 proc.) ir 2 vyrai (4,3 proc.) Savo lyties nepanoro atskleisti 1 asmuo (2,1 proc.) Lyginant su 2023 m., šiemet apklausoje dalyvavo 44,6 proc. mažiau respondentų. Dauguma (84,8 proc.) apklausos dalyvių yra vyresni nei 29 m. Panaši tendencija buvo ir 2023 m., kai vyresnių nei 29 m. respondentų buvo 76,47 proc. Apklausoje dalyvavo 1 (2,2 proc.) 19-24 m. ir 6 (13 proc.) 25-29 m. amžiaus respondentai. Daroma prielaida, kad apklausos rezultatai teikia informaciją apie su jaunimu dirbančius asmenis (ne pačius jaunos žmones).

Respondentų išsilavinimas absoliučia dauguma yra aukštasis universitetinis – visi 47 respondentai nurodė turintys aukštąjį išsilavinimą (100 proc.). Tendencija iš esmės nesikeičia lyginant su 2023 m. ar ankstesniais metais.





JRA FUNKCIJŲ VERTINIMAS

Apklausos metu respondentų buvo teiraujamasi apie JRA funkcijas, jų svarbą, teikiamas viešąsias paslaugas, jų kokybę, trukmę ir pasitenkinimą gauta paslauga. Apklausos metu teirautasi apie bendravimo priemones ir tikslus. Pateikti klausimai apie JRA darbuotojus, jų kompetencijas ir efektyvumą. Minimais aspektais buvo prašoma respondentų pateikti įvertinimą atitinkamai funkcijai, gautai paslaugai skiriant balą nuo 1 iki 10. Respondentai galėjo pateikti papildomus pastebėjimus dėl vertintų funkcijų ir paslaugų, taip pat pateikti komentarus jiems rūpimomis temomis.

Respondentų buvo prašoma įvertinti skirtingas JRA veiklas, klausiant ar respondentams teko susidurti su konkrečia veikla, bei prašoma įvertinti funkcijų, su kuriomis susidūrė toje srityje, svarbą ir Agentūros darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę toje srityje.

Jaunimo įgalinimas ir dalyvavimas	Iš 47 respondentų, 35 atsakė, jog yra susidūrę su šia sritimi. Šios srities funkcijų svarba vidutiniškai vertinama 9 balais. 17 respondentų (36,2 proc.) šią funkciją įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas šiai funkcijai – 5, tokį įvertinimą davė 1 respondentas (2,1 proc.). Vertinant Agentūros darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę šioje srityje, vidutinis įvertinimas buvo 8,97 balo. 18 respondentų (38,3 proc.) kokybę įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas paslaugų kokybei – 2, tokį įvertinimą davė 1 respondentas (2,1 proc.).
Darbas su jaunimu	Iš 47 respondentų, 45 atsakė, jog yra susidūrę su šia sritimi. Šios srities funkcijų svarba vidutiniškai vertinama 9,56 balais. 32 respondentų (68,1 proc.) šią funkciją įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas šiai funkcijai – 7, tokį įvertinimą davė 2 respondentai (4,3 proc.). Vertinant Agentūros darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę šioje srityje, vidutinis įvertinimas buvo 9,22 balo. 27 respondentai (57,4 proc.) kokybę įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas paslaugų kokybei – 2, tokį įvertinimą davė 1 respondentas (2,1 proc.).
Savanorystė	Iš 47 respondentų, 39 atsakė, jog yra susidūrę su šia sritimi. Šios srities funkcijų svarba vidutiniškai vertinama 9,28 balais. 24 respondentai (51,1 proc.) šią funkciją įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas šiai funkcijai – 1, tokį įvertinimą davė 1 respondentas (2,1 proc.). Vertinant Agentūros darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę šioje srityje, vidutinis įvertinimas buvo 9,31 balo. 24 respondentai (51,1 proc.) kokybę įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas paslaugų kokybei – 5, tokį įvertinimą davė 1 respondentas (2,1 proc.).
Tarpsektorinis ir tarpžinybinis bendradarbiavi mas	Iš 47 respondentų, 37 atsakė, jog yra susidūrę su šia sritimi. Šios srities funkcijų svarba vidutiniškai vertinama 9,35 balais. 25 respondentai (53,2 proc.) šią funkciją įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas šiai funkcijai – 6, tokį įvertinimą davė 1 respondentas (2,1 proc.). Vertinant Agentūros darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę šioje srityje, vidutinis įvertinimas buvo 9,22 balo. 22 respondentai (48,8 proc.) kokybę įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas paslaugų kokybei – 3, tokį įvertinimą davė 1 respondentas (2,1 proc.).
Erasmus+ ir Europos Solidarumo Korpusas	Iš 47 respondentų, 33 atsakė, jog yra susidūrę su šia sritimi. Šios srities funkcijų svarba vidutiniškai vertinama 9,24 balais. 20 respondentų (42,6 proc.) šią funkciją įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas šiai funkcijai – 6, tokį įvertinimą davė 1 respondentas (2,1 proc.). Vertinant Agentūros darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę šioje srityje, vidutinis įvertinimas buvo 8,97 balo. 19 respondentų (40,4 proc.) kokybę įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas paslaugų kokybei – 2, tokį įvertinimą davė 1 respondentas (2,1 proc.).
	Iš 47 respondentų, 9 atsakė, jog yra susidūrę su šia sritimi. Šios srities funkcijų svarba vidutiniškai vertinama 9,33 balais. 6 respondentų (12,8 proc.) šią funkciją įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas šiai funkcijai – 7, tokį įvertinimą davė 1 respondentas (2,1 proc.). Vertinant Agentūros darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę

Tarptautinės programos	šioje srityje, vidutinis įvertinimas buvo 9,67 balo. 7 respondentai (14,9 proc.) kokybę įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas paslaugų kokybei – 8, tokį įvertinimą davė 1 respondentas (2,1 proc.).
Projektas „Jung tys“	Iš 47 respondentų, 32 atsakė, jog yra susidūrę su šia sritimi. Šios srities funkcijų svarba vidutiniškai vertinama 9,56 balais. 25 respondentų (53,2 proc.) šią funkciją įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas šiai funkcijai – 7, tokį įvertinimą davė 1 respondentas (2,1 proc.). Vertinant Agentūros darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę šioje srityje, vidutinis įvertinimas buvo 9,06 balo. 19 respondentų (40,4 proc.) kokybę įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas paslaugų kokybei – 5, tokį įvertinimą davė 1 respondentas (2,1 proc.).
Darbas su Jaunimo reikalų koordinatoriais savivaldybėse	Iš 47 respondentų, 35 atsakė, jog yra susidūrę su šia sritimi. Šios srities funkcijų svarba vidutiniškai vertinama 9,69 balais. 29 respondentų (61,7 proc.) šią funkciją įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas šiai funkcijai – 7, tokį įvertinimą davė 1 respondentas (2,1 proc.). Vertinant Agentūros darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę šioje srityje, vidutinis įvertinimas buvo 9,49 balo. 26 respondentai (55,3 proc.) kokybę įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas paslaugų kokybei – 6, tokį įvertinimą davė 1 respondentas (2,1 proc.).

JRA DARBAI IR PASIEKIAMUMAS

Respondentų buvo teiraujamasi apie bendrą pasitenkinimą JRA suteiktomis paslaugomis, jų turiniu, terminais. Bendras visų paslaugų pasitenkinimo įvertinimas – 9,06 balo (2023 m. – 9,28 balo). 30 respondentų (63,8 proc.) vertindami JRA suteiktą paslaugą skyrė 10 balų įvertinimą.

Toliau respondentų buvo prašoma įvertinti konkrečias JRA paslaugas, darbuotojų kompetencijų ir pan. Respondentai vertino teiginius, jiems skirdami nuo 1 (vertina prasčiausiai) iki 10 (vertina geriausiai) balų. Visus respondentų vertinimo rezultatus rasite 1 Priede.

Nuo 2019 m. geriausiai vertinama JRA specialistų bendravimas su klientais ir kompetencija. Teiginiui, kad specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais, respondentai skyrė 9,57 balo (2023 m. – 9,59 balo, 2022 m. – 9,60 balo, 2021 m. – 9,83 balo, 2020 m. – 9,73 balo).

Prasčiausias įvertinimas – 8,46 balo – skirtas teiginiui jog projektų finansavimo konkursų nuostatai ir paraiškų formos yra suprantamos ir lengvai užpildomos.

1 PRIEDAS

Pateiktų teiginių apie JRA vertinimas



“Linkime JRA darbuotojams sėkmės. Laukiame naujų iniciatyvų.”

NAUDOJIMASIS JRA ĮRANKIAIS

JRA savo veikloje naudoja bei atnaujiną šiuos įrankius:

1. trispalves.jra.lt
2. erasmus-plus.lt
3. jp.jra.lt
4. draugiska.jra.lt

trispalves.jra.lt

Įrankis, skirtas pažymėti svarbiausius jaunimopolitikos įvykius

19,1 proc.

įrankiu naudojosi

9,33 balo

informacijos kokybė

erasmus-plus.lt

Įrankis su metodine medžiaga ir naudinga informacija apie ES programą Erasmus+

48,1 proc.

įrankiu naudojosi

8,78 balo

informacijos kokybė

jp.jra.lt

Įrankis, kuriame pateikta informacija apie įvairių ministerijų priemones, skirtas jaunimui

57,4 proc. įrankiu

naudojosi

9,26 balo

informacijos kokybė

draugiska.jra.lt

Įrankis su metodine medžiaga ir gerosiomis patirtimis kuriant draugišką jaunimui savivaldybę

27,7 proc.

įrankiu naudojosi

9,23 balo

informacijos kokybė

KOMUNIKACIJA

Apklausoje respondentų buvo klausama, koku būdu jie kreipėsi į Agentūrą dėl viešųjų paslaugų.

	El. paštu	44,7 proc.
	Telefonu	37,6 proc.
	Socialiniame tinklapyje "Facebook"	9,4 proc.
	Kita	8,2 proc.