
2025 m.

JAUNIMO REIKALŲ AGENTŪROS KLIENTŲ PASITENKINIMO ATASKAITA

jra Jaunimo
reikalų
agentūra

KLIENTŲ PASITENKINIMO APKLAUSA

Jaunimo reikalų agentūra (toliau – JRA arba Agentūra) 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 2025 m. klientų pasitenkinimo JRA veikla apklausos rezultatų duomenys, kurie pagal galimybes lyginami su 2024 m. apklausos duomenimis.

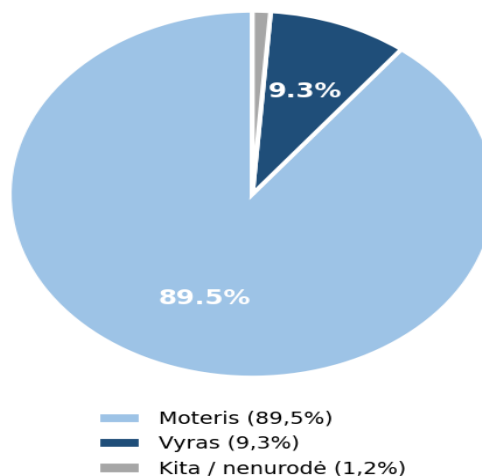
APKLAUSOS DALYVIAI

Apklausoje dalyvavo 172 asmenys, iš kurių 154 moterys (89,5 proc.) ir 16 vyrų (9,3 proc.). 2 asmenys (1,2 proc.) lyties nenurodė arba pasirinko atsakymą „Kita“. Lyginant su 2024 m., šiemet apklausoje dalyvavo beveik keturis kartus daugiau respondentų (47 → 172).

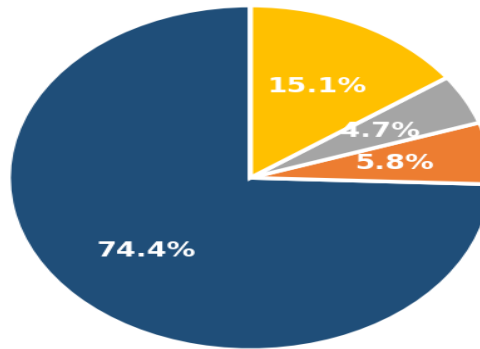
Dauguma (74,4 proc.) apklausos dalyvių yra vyresni nei 29 m. amžiaus. 25–29 m. amžiaus grupei priklauso 10 (5,8 proc.) respondentų, 19–24 m. – 8 (4,7 proc.), o 14–18 m. – 26 (15,1 proc.). Daroma prielaida, kad apklausos rezultatai daugiausia teikia informaciją apie su jaunimu dirbančius asmenis, tačiau 2025 m. aktyviau įsitraukė ir patys jauni žmonės (15,1 proc. – 14–18 m. amžiaus grupė, palyginti su 0 proc. 2024 m.).

Respondentų išsilavinimas absoliučia dauguma yra aukštasis – 138 respondentai (80,2 proc.) nurodė turintys aukštąjį išsilavinimą. Vidurinį nurodė 19 (11,0 proc.), pagrindinį – 13 (7,6 proc.), pradinį – 2 (1,2 proc.) respondentai.

Lytis

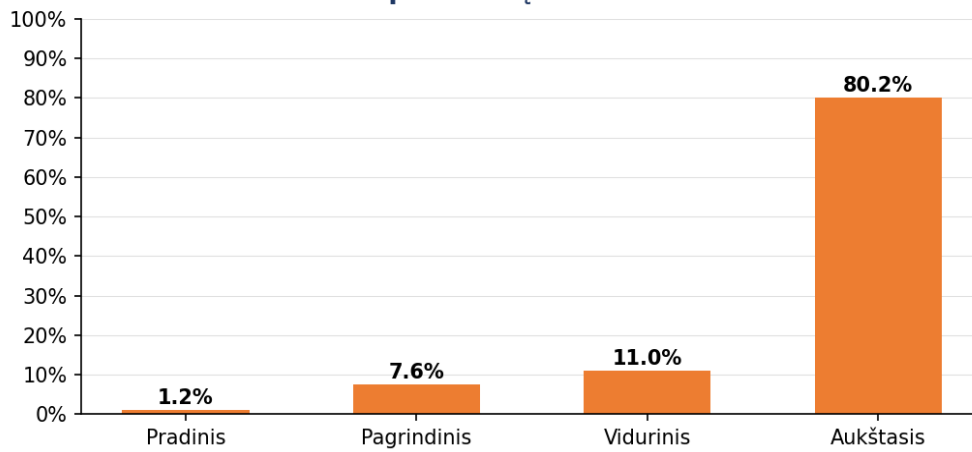


Respondentų amžius



- Daugiau kaip 29 m. (74,4%)
- 25-29 m. (5,8%)
- 19-24 m. (4,7%)
- 14-18 m. (15,1%)

Respondentų išsilavinimas



JRA FUNKCIJŲ VERTINIMAS

Apklausoje metu respondentų buvo teiraujama apie JRA funkcijas, jų svarbą, teikiamas viešąsias paslaugas, jų kokybę, trukmę ir pasitenkinimą gauta paslauga. Apklausoje 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

Ši sritis apklausoje apibrėžta kaip: Darbas su savivaldybių jaunimo organizacijų tarybomis, darbas su savivaldybių jaunimo reikalų tarybomis, darbas su nacionalinėmis jaunimo organizacijomis, darbas su jaunimo organizacijomis, bendradarbiavimas su Lietuvos jaunimo organizacijų taryba ir Pasaulio lietuvių jaunimo sąjunga, Lietuvos jaunimo sostinės iniciatyva.

Iš 172 respondentų 93 atsakė, jog yra susidūrę su šia sritimi (54,1 proc.). Šios srities funkcijų svarba vidutiniškai vertinama 9,31 balo. 52 respondentai (55,9 proc.) šią funkciją įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas šiai funkcijai – 6 balai. Vertinant Agentūros darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę šioje srityje, vidutinis įvertinimas buvo 9,12 balo. 51 respondentas (54,8 proc.) kokybę įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas paslaugų kokybei – 1. Lyginant su 2024 m. (svarba – 9,00 balo, kokybė – 8,97 balo), abu rodikliai šioje srityje 2025 m. nežymiai išaugo.

Darbas su jaunimu

Ši sritis apklausoje apibrėžta kaip: Atvirųjų jaunimo centrų, atvirųjų jaunimo erdvių palaikymas, jaunimo darbuotojų kompetencijų kėlimas, mobiliojo darbo su jaunimu, darbo su jaunimu gatvėje palaikymas, jaunimo informavimas ir konsultavimas (zinauviska.lt), jaunimo praktinius įgūdžius ugdančių organizacijų palaikymas, darbo su jaunimu tarybos veiklos koordinavimas bei kitų darbo su jaunimu formų įgyvendinimas.

Iš 172 respondentų 101 atsakė, jog yra susidūrę su šia sritimi (58,7 proc.). Šios srities funkcijų svarba vidutiniškai vertinama 9,51 balo. 66 respondentai (65,3 proc.) šią funkciją įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas šiai funkcijai – 6 balai. Vertinant Agentūros darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę šioje srityje, vidutinis įvertinimas buvo 9,38 balo. 68 respondentai (67,3 proc.) kokybę įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas paslaugų kokybei – 2. Lyginant su 2024 m. (svarba – 9,56 balo, kokybė – 9,22 balo), paslaugų kokybės vertinimas šioje srityje 2025 m. paaugo.

Savanorystė

Ši sritis apklausoje apibrėžta kaip: Jaunimo savanoriškos tarnybos koordinavimas ir jaunimo savanoriškos veiklos skatinimas.

Iš 172 respondentų 142 atsakė, jog yra susidūrę su šia sritimi (82,6 proc.) – tai didžiausias atsakiusių procentas iš visų vertintų sričių. Šios srities funkcijų svarba vidutiniškai vertinama 9,49 balo. 96 respondentai (67,6 proc.) šią funkciją įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas šiai funkcijai – 1 balas. Vertinant Agentūros darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę šioje srityje, vidutinis įvertinimas buvo 9,35 balo. 95 respondentai (66,9 proc.) kokybę įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas paslaugų kokybei – 1. Lyginant su 2024 m. (svarba – 9,28 balo, kokybė – 9,31 balo), tiek funkcijų svarbos, tiek paslaugų kokybės vertinimas šioje srityje 2025 m. paaugo.

Tarpsektorinis ir tarpžinybinis bendradarbiavimas

Ši sritis apklausoje apibrėžta kaip: Jaunimo tyrėjų tinklo veiklos koordinavimas, nacionalinės Jaunimo reikalų tarybos veiklos administravimas, bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis, profesinis orientavimas, emocinė pagalba, psichinė ir fizinė jaunimo sveikata, verslumo skatinimo programos, socialinės paslaugos, vaikų neformalus švietimas ir kitos tarpsektorinės temos.

Iš 172 respondentų 60 atsakė, jog yra susidūrę su šia sritimi (34,9 proc.). Šios srities funkcijų svarba vidutiniškai vertinama 9,43 balo. 36 respondentai (60,0 proc.) šią funkciją įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas šiai funkcijai – 7 balai. Vertinant Agentūros darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę šioje srityje, vidutinis įvertinimas buvo 9,27 balo. 34 respondentai (56,7 proc.) kokybę įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas paslaugų kokybei – 3. Lyginant su 2024 m. (svarba – 9,35 balo, kokybė – 9,22 balo), abu rodikliai 2025 m. nežymiai išaugo.

Erasmus+ ir Europos solidarumo korpusas

Ši sritis apklausoje apibrėžta kaip: Finansuojami projektai, dalyvavimas renginiuose, mokymuose ir kt.

Iš 172 respondentų 58 atsakė, jog yra susidūrę su šia sritimi (33,7 proc.). Šios srities funkcijų svarba vidutiniškai vertinama 9,40 balo. 38 respondentai (65,5 proc.) šią funkciją įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas šiai funkcijai – 6 balai. Vertinant Agentūros darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę šioje srityje, vidutinis įvertinimas buvo 9,36 balo. 39 respondentai (67,2 proc.) kokybę įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas paslaugų kokybei – 5. Lyginant su 2024 m. (svarba – 9,24 balo, kokybė – 8,97 balo), paslaugų kokybės vertinimas šioje srityje pastebimai paaugo (+0,39 balo).

Tarptautinės programos

Ši sritis apklausoje apibrėžta kaip: Lietuvos ir Lenkijos jaunimo mainų fondas, Lietuvos ir Ukrainos jaunimo mainų taryba, Brandenburgo dvišalis bendradarbiavimas, Užsienio lietuvių jaunimo organizacijų konkursas, diasporos stipendijų konkursas ir kt.

Iš 172 respondentų 19 atsakė, jog yra susidūrę su šia sritimi (11,0 proc.) – tai mažiausiai pasiekta sritis iš visų. Šios srities funkcijų svarba vidutiniškai vertinama 9,16 balo. 12 respondentų (63,2 proc.) šią funkciją įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas šiai funkcijai – 7 balai. Vertinant Agentūros darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę šioje srityje, vidutinis įvertinimas buvo 9,21 balo. 13 respondentų (68,4 proc.) kokybę įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas paslaugų kokybei – 3. Lyginant su 2024 m. (svarba – 9,33

balo, kokybė – 9,67 balo), šių programų vertinimai šiek tiek sumažėjo, tačiau dėl nedidelės respondentų imties rezultatai turi būti interpretuojami atsargiai.

Projektas „Jungtys“

Ši sritis apklausoje apibrėžta kaip: Projektas, kurio tikslas – mažinti neaktyvių jaunų žmonių skaičių, tikslingai dirbant su mažiau galimybių turinčiais jaunuoliais (potencialiais NEET) bei NEET grupėje esančiais jaunuoliais, nuosekliai įgyvendinant intervencines priemones (siekiant padėti jaunuoliams sugrįžti į darbo rinką ir (ar) švietimo sistemą bei užtikrinant prevencinių priemonių, atliepančių konkrečių jaunų žmonių poreikius, įgyvendinimą.

Iš 172 respondentų 47 atsakė, jog yra susidūrę su šia sritimi (27,3 proc.). Šios srities funkcijų svarba vidutiniškai vertinama 9,38 balo. 36 respondentai (76,6 proc.) šią funkciją įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas šiai funkcijai – 2 balai. Vertinant Agentūros darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę šioje srityje, vidutinis įvertinimas buvo 9,28 balo. 36 respondentai (76,6 proc.) kokybę įvertino skirdami 10 balų – aukščiausias 10 balų dalies rodiklis tarp visų sričių. Žemiausias skirtas įvertinimas paslaugų kokybei – 2. Lyginant su 2024 m. (svarba – 9,56 balo, kokybė – 9,06 balo), paslaugų kokybės vertinimas šioje srityje 2025 m. paaugo.

Darbas su Jaunimo reikalų koordinatoriais savivaldybėse

Ši sritis apklausoje apibrėžta kaip: Agentūros metodinė pagalba (mokymai, susitikimai, konsultacijos).

Iš 172 respondentų 114 atsakė, jog yra susidūrę su šia sritimi (66,3 proc.). Šios srities funkcijų svarba vidutiniškai vertinama 9,53 balo. 83 respondentai (72,8 proc.) šią funkciją įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas šiai funkcijai – 1 balas. Vertinant Agentūros darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę šioje srityje, vidutinis įvertinimas buvo 9,36 balo. 81 respondentas (71,1 proc.) kokybę įvertino skirdami 10 balų. Žemiausias skirtas įvertinimas paslaugų kokybei – 1. Lyginant su 2024 m. (svarba – 9,69 balo, kokybė – 9,49 balo), šios srities vertinimai 2025 m. išliko labai aukšti, nors ir šiek tiek mažesni nei 2024 m.

Kitos sritys (tyrimai, rekomendacijos savivaldybėms, metodinė medžiaga)

Ši sritis apklausoje apibrėžta kaip: Tyrimai, rekomendacijos savivaldybėms, metodinės medžiagos leidyba ir kitos aukščiau nepaminėtos sritys.

Iš 172 respondentų 26 atsakė, jog yra susidūrę su šia sritimi (15,1 proc.). Respondentai šiose srityse minėjo: rekomendacijas savivaldybėms, jaunimo padėties tyrimus ir jų pristatymus, metodinius leidinius (tarp jų – rekomendacijas atvirųjų jaunimo centrų ir erdvių veiklos kokybei, JRK metodinį leidinį 2025 m.), tyrimą apie jaunimo socialinių tinklų naudojimo įpročius, akreditavimo dokumentus. Funkcijų svarba šioje srityje įvertinta 9,65 balo – aukščiausiai iš visų sričių. Paslaugų kokybė – 9,42 balo. Maksimalų svarbos įvertinimą skyrė 20 respondentų (76,9 proc.), kokybės – 18 respondentų (69,2 proc.).

KOMUNIKACIJOS PRIEMONĖS

Apklausoje respondentų buvo klausama, koku būdu jie kreipėsi į Agentūrą dėl viešųjų paslaugų. Kaip dažniausiai naudojamos komunikacijos su JRA priemonės išlieka elektroninis paštas ir telefonas.

Kreipimosi būdas	Respondentų skaičius	Procentas
Elektroniniu paštu	142	82,6 %
Telefonu	91	52,9 %
Socialiniai tinklai	15	8,7 %
Kita	9	5,2 %

Pastaba: respondentai galėjo nurodyti daugiau nei vieną kreipimosi būdą, todėl procentų suma viršija 100 proc.

JRA DARBAI IR PASIEKIAMUMAS

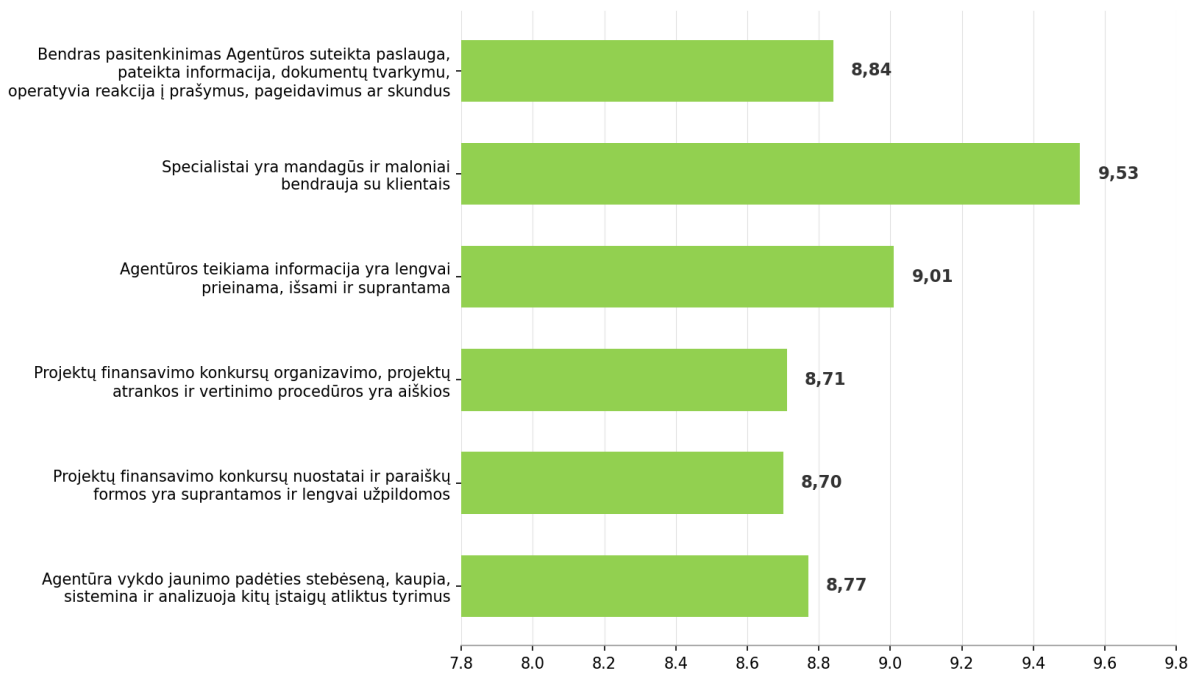
Respondentų buvo teiraujama apie bendrą pasitenkinimą JRA suteiktomis paslaugomis, jų turiniu, terminais. Bendras visų paslaugų pasitenkinimo įvertinimas – 8,84 balo (2024 m. – 9,06 balo). 91 respondentas (52,9 proc.) vertindami JRA suteiktą paslaugą skyrė 10 balų įvertinimą.

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.

Nuo 2019 m. geriausiai vertinama JRA specialistų bendravimas su klientais ir kompetencija. Teiginiui, kad specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais, respondentai skyrė 9,53 balo (2024 m. – 9,57 balo, 2023 m. – 9,59 balo, 2022 m. – 9,60 balo, 2021 m. – 9,83 balo).

Prasčiausias įvertinimas – 8,70 balo – skirtas teiginiui, jog projektų finansavimo konkursų nuostatai ir paraiškų formos yra suprantamos ir lengvai užpildomos. Vis dėlto, palyginti su 2024 m. (8,46 balo), šio teiginio vertinimas pakilo.

Pateiktų teiginių apie Agentūros veiklą vertinimas (2025 m.)



„Aptarnavimo kokybė tikrai aukšto lygio – atsakymai greiti, aiškūs ir išsamūs. Labiausiai žavi nuoširdus įsitraukimas ir profesionalumas.“

NAUDOJIMASIS JRA ĮRANKIAIS

JRA savo veikloje naudoja bei atnaujina šiuos įrankius:

- www.trispalves.jra.lt
- <https://erasmus-plus.lt>
- <https://www.solidarumokorpusas.lt>
- www.jp.jra.lt
- www.draugiska.jra.lt

trispalves.jra.lt	
Įrankis, skirtas pažymėti svarbiausius jaunimo politikos įvykius	
10,5 proc. įrankiu naudojosi	9,28 balo informacijos kokybė

erasmus-plus.lt	
Įrankis su metodine medžiaga ir naudinga informacija apie ES programą Erasmus+	
25,0 proc. įrankiu naudojosi	9,37 balo informacijos kokybė

solidarumokorpusas.lt	
Įrankis apie Europos solidarumo korpuso programą	
62,8 proc.* įrankiu naudojosi	9,02 balo informacijos kokybė

jp.jra.lt	
Įrankis, kuriame pateikta informacija apie įvairių ministerijų priemones, skirtas jaunimui	
52,9 proc. įrankiu naudojosi	9,29 balo informacijos kokybė

draugiska.jra.lt	
Įrankis su metodine medžiaga ir gerosiomis patirtimis kuriant draugišką jaunimui savivaldybę	
20,3 proc. įrankiu naudojosi	9,66 balo informacijos kokybė

* *solidarumokorpusas.lt* klausimas buvo sąlyginis – pateiktas tik tiems respondentams, kurie nurodė naudojęsi svetaine *erasmus-plus.lt* (iš viso 43 respondentai). Todėl naudojimosi procentas (62,8 proc.) skaičiuojamas nuo šių 43 respondentų, o ne nuo visų 172. Iš viso svetainę naudojo 27 respondentai (15,7 proc. visos imties).

APIBENDRINIMAS

2025 m. JRA klientų pasitenkinimo apklausos rezultatai rodo, kad bendras klientų vertinimas Agentūros teikiamomis paslaugomis išlieka aukštas. Apklausos imtis 2025 m. buvo gerokai didesnė nei ankstesniais metais (172 respondentai, palyginti su 47 respondentais 2024 m.), o tai leidžia gauti reprezentatyvesnį klientų nuomonės atspindį.

Pagrindiniai pastebėjimai:

- Geriausiai vertinama Agentūros darbuotojų bendravimo su klientais kokybė (9,53 balo) – šis rodiklis kelerius metus iš eilės išlieka aukščiausias.
- Aukščiausiai svarbumu vertinamos sritys – darbas su Jaunimo reikalų koordinatoriais savivaldybėse (9,53 balo), darbas su jaunimu (9,51 balo), savanorystė (9,49 balo) ir kitos sritys, įskaitant tyrimus bei rekomendacijas savivaldybėms (9,65 balo).
- Paslaugų kokybė pastebimai pakilo Erasmus+ ir Europos solidarumo korpuso, projekto „Jungtys“ bei tarpsektorinio bendradarbiavimo srityse.
- Žemiausiai vertinami teiginiai, susiję su projektų finansavimo konkursų procedūrų aiškumu (8,71 balo) ir paraiškų formų suprantamumu (8,70 balo). Nors abu vertinimai pakilo, palyginti su 2024 m., ši sritis išlieka tobulinimo lauku.
- Plačiausiai naudojami Agentūros įrankiai – jp.jra.lt (52,9 proc.) ir erasmus-plus.lt (25,0 proc.); informacijos kokybės vertinimas svetainėse erasmus-plus.lt ir draugiska.jra.lt ženkliai paaugo.



„JRA dirba nuostabūs specialistai. Linkime sėkmės ir laukiame naujų iniciatyvų.“

PRIEDAI

1 priedas. JRA veiklos sričių vertinimas

Vertindami funkcijų svarbą respondentai galėjo rinktis įvertinimą nuo 1 (visiškai nesvarbu) iki 10 (labai svarbu), o paslaugų kokybę – nuo 1 (labai blogai) iki 10 (labai gerai). Vertinime dalyvavo tik tie respondentai, kurie nurodė, kad su atitinkama sritimi yra susidūrę.

Sritis	Susidūrė	Svarba	Kokybė
Kitos sritys (tyrimai, rekomendacijos, metodinė medžiaga)	15,1 %	9,65	9,42
Darbas su Jaunimo reikalų koordinatoriais savivaldybėse	66,3 %	9,53	9,36
Darbas su jaunimu	58,7 %	9,51	9,38
Savanorystė	82,6 %	9,49	9,35
Tarpsektorinis ir tarpžinybinis bendradarbiavimas	34,9 %	9,43	9,27
Erasmus+ ir Europos solidarumo korpusas	33,7 %	9,40	9,36
Projektas „Jungtys“	27,3 %	9,38	9,28
Jaunimo įgalinimas ir dalyvavimas	54,1 %	9,31	9,12
Tarptautinės programos	11,0 %	9,16	9,21

2 priedas. Agentūros įrankių naudojimas ir informacijos kokybė

Įrankis	Naudojosi	Informacijos kokybė
draugiska.jra.lt	20,3 %	9,66
erasmus-plus.lt	25,0 %	9,37
jp.jra.lt	52,9 %	9,29
trispalves.jra.lt	10,5 %	9,28
solidarumokorpusas.lt*	62,8 %	9,02

3 priedas. Bendrųjų teiginių apie Agentūros veiklą vertinimas

Vertindami pateiktus teiginius respondentai galėjo rinktis įvertinimą nuo 1 (vertina prasčiausiai / visiškai nesutinku) iki 10 (vertina geriausiai / visiškai sutinku).

Teiginys	Vertinimas 2025	Vertinimas 2024
Specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	9,53	9,57
Agentūros teikiama informacija yra lengvai prieinama, išsami ir suprantama	9,01	8,80
Esu patenkintas rezultatu (suteikta paslauga, informacija ir kt.)	8,84	9,06
Agentūra vykdo jaunimo padėties stebėseną ir analizuoja kitų atliktus tyrimus	8,77	8,91
Projektų finansavimo konkursų organizavimo, atrankos ir vertinimo procedūros yra aiškios	8,71	8,50
Projektų finansavimo konkursų nuostatai ir paraiškų formos yra suprantamos ir lengvai užpildomos	8,70	8,46