

Tutkija, VTT Mirja Määttä 10.8.2016

[mirja.maatta@ely-keskus.fi](mailto:mirja.maatta@ely-keskus.fi)

## Alle 30-vuotiaiden palaute uudesta Ohjaamo-palvelusta

### Tiivistelmä

Ohjaamon palvelusta antoi palautetta 283 vastaajaa, jotka olivat iältään 13–29 -vuotiaita. Lähes puolet vastanneista oli 21–25 -vuotiaita, kolmannes 17–20 -vuotiaita, loput näitä vanhempia tai nuorempia.

Vastanneista noin 40 prosenttia oli miehiä, 59 prosenttia naisia ja muita 1 prosentti. Enemmistö nuorista oli kuullut Ohjaamosta ammattilaisilta (65 %), 17 prosenttia kaverilta tai sisarukselta, 9 prosenttia läheiseltä aikuiselta ja 5 prosenttia netistä tai mainoksesta. Palvelua käytti ensimmäistä kertaa 48 prosenttia vastanneista.

Vastaajat antoivat saamastaan ohjauksesta kouluarvosanan 9,16 (välillä 4-10). Arvosanalla ei ollut tilastollisesti merkitseviä eroja sukupuolen, äidinkielen tai ikäluokan suhteen eikä sen suhteen oliko vastaaja käyttänyt aiemmin palvelua.

Vastaajien palvelukokemukset olivat hyvin myönteisiä. Väitteeseen ”Sain tarvitsemaani tietoa tai tukea” vastasi myönteisesti 95 prosenttia eli oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Väitteestä ”Ohjaaja kuunteli ajatuksiani ja toiveitani” myönteisen arvion antoi 94 % vastanneista. Kummassakin kysymyksessä 4 prosenttia vastanneista ei ollut samaa eikä eri mieltä väitteistä, ja kielteisellä kannalla oli 1–2 prosenttia vastanneista.

Kun vastaajia pyydettiin arvioimaan palvelun merkitystä omien tulevaisuudennäkymien suhteen, myönteisellä kannalla olevia oli vähemmän kuin välittömiä palvelukokemuksia arvioidessa. Ei samaa eikä eri mieltä olevien määrä kasvoi, mutta kielteisellä kannalla olevien eli jokseenkin tai täysin eri mieltä olevien osuus pysyi alhaisena. Väitteestä ”Tulevaisuuden suunnitelmani selkiytyivät” myönteisen arvion antoi 70 prosenttia. Ei samaa eikä eri mieltä oli 28 prosenttia ja kielteisellä kannalla oli 2 prosenttia vastaajista. Väitteeseen ”Luottamus työ- tai koulutuspaikan löytymiseen / saamiseen lisääntyi” vastasi myönteisesti 77 prosenttia, 22 prosenttia ei ollut samaa eikä eri mieltä ja 2 % vastanneista oli kielteisellä kannalla (ks. taulukko sivulla 4).

Yli kolmannes nuorista antoi myös kirjallista palautetta toiminnasta, kiitoksia sekä kehittämisideoita.

## Palautteenkeruu toukokuussa 2016

Ohjaamo-palvelujen käyttäjiltä kerättiin valtakunnallisesti palautetta ensimmäisen kerran 10 arkipäivän ajan 2.- 16.5.2016. Palautetta kerättiin Ohjaamojen tuloksellisuustyöryhmän kehittämällä ja DIAK:in opiskelijoiden taittamalla palautelomakkeella. Liitteessä on suomenkielinen palautelomakemalli, jossa oli tällä kertaa tilaa myös yhdelle Ohjaamon omalle kysymykselle.

Ohjaamoja ohjeistettiin, että palautteenkeruuviikkojen aikana kaikille pienemmän tai isomman asian kanssa Ohjaamossa käyvälle tarjotaan paperinen palautelomake täytettäväksi ja kerrotaan, että keräämme nuorten palautetta erityisesti nyt kahden viikon ajan. Kohtaamo keräsi kaikki lomakkeet keruujakson jälkeen ja tallensi ne keskitetyksi. Analyysi on tehty SPSS ohjelmalla ja sen kuvailevat tulokset tiivistetään tässä raportissa.

Saimme yhteensä 283 palautelomaketta 17 eri Ohjaamo-paikkakunnalta (Keski-Uudenmaan Ohjaamot on laskettu tässä yhdeksi paikkakunnaksi). Osa Ohjaamoista keräsi alle 10 palautelomaketta kokeilumielessä, joten niistä ei ole mielekästä tarkastella kuntakohtaisia tuloksia.

Palautetta saatiin 17 eri Ohjaamosta, jotka on luokiteltu taulukossa alueittain.

Ohjaamoalue	Vastanneita	Prosentti- osuus
Oulu, Rovaniemi	36	13
Vaasa, Kokkola, Jokilaaksot	42	15
Iisalmi, Joensuu, Liperi	52	18
Forssa, Keuda, Porvoo, Kouvola, Lappeenranta, Imatra	46	16
Helsinki, Espoo, Vantaa	107	38
YHTEENSÄ	283	100

Kymmenen Ohjaamo-paikkakuntaa ei kerännyt palautetta näillä lomakkeilla, heillä saattoi olla oma lomakkeensa esimerkiksi Nuorisotakuun kuntakokeilun tai jonkin opinnäytteen tiimoilta tai jokin muu syy. Nuorten palautetta kerätään jatkossakin kaksi kertaa vuosittain kahden viikon ajan ja analysoidaan Kohtaamossa. Muina aikoina Ohjaamoissa kerätty palaute jää Ohjaamojen omaan käyttöön.

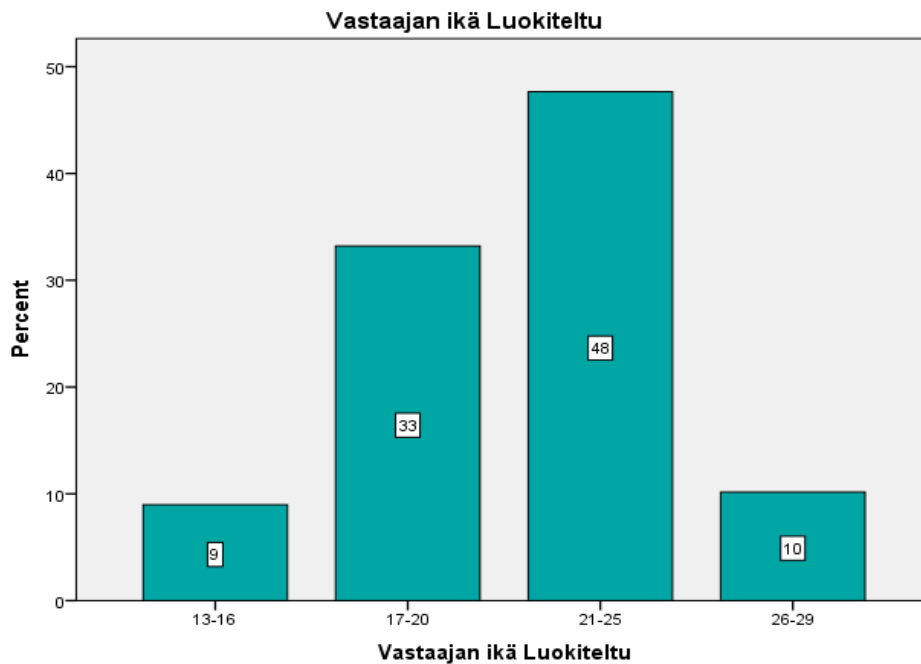
## Vastaajien taustatiedot

Palautetta Ohjaamon palvelusta antoi 283 vastaajaa, heistä 39,9 % oli miehiä, 58,7 % naisia ja 1,4 % muita.

Suomi oli äidinkielenä 84,6 %:lla, ruotsi tai saame 2,2 %:lla ja muu kieli 13,2 %:lla vastaajista. Näitä muita äidinkieliä oli yhteensä 20, joista eniten puhuttiin somalia, venäjää ja viroa.

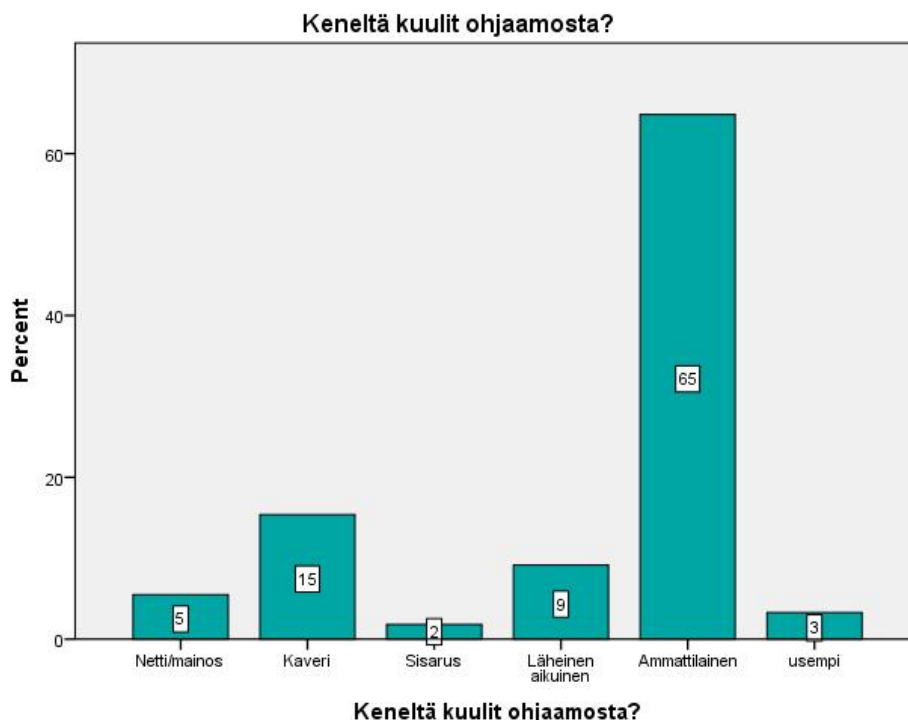


Lähes puolet vastanneista oli 21–25 –vuotiaita, kolmannes 17–20 –vuotiaita, loput näitä vanhempia tai nuorempia. Eniten vastanneissa oli 22-vuotiaita.



Vastaajista 52 % oli käynyt Ohjaamossa ennenkin, 48 %:lle vastanneista kerta oli ensimmäinen.

Eniten nuoret olivat kuulleet Ohjaamosta ammatilaisilta (65 %), sen jälkeen kaverilta tai sisarukselta (15 + 2 %). Läheiseltä aikuiselta oli kuullut noin kymmenesosa (9 %), mainoksista tai netistä 5 % ja useammalta näistä tahoista 3 %.



## Arviot Ohjaamon toiminnasta ja hyödyistä

Ohjaamoissa asioineilta kysyttiin ensin arviota tämän kertaisesta Ohjaamo-käynnistä kysymyksellä: Minkä yleisarvosanan antaisit ohjauksesta tällä kertaa (4–10)? Kaikkien vastanneiden arvosana oli keskiarvoltaan 9,16. Arvosanalla ei ollut tilastollisesti merkitseviä eroja sukupuolen, äidinkielen (suomi / muu kieli), ikäluokan suhteen eikä sen suhteen oliko vastaaja käynyt aiemmin palvelussa.

Ohjaamossa asioineilta kysyttiin myös näkemyksiä palvelukokemuksesta ja hyödyistä tulevaisuuden kannalta. Asteikkovaihtoehtoja oli viisi täysin samaa mieltä -vaihtoehdosta täysin eri mieltä -vaihtoehtoon. Väittämistä kaksi ensimmäistä kuvasivat välitöntä palvelukokemusta. Ne olivat "Sain tarvitsemaani tietoa tai tukea" sekä "Ohjaaja kuunteli ajatuksiani ja toiveitani". Seuraavat kaksi kysymystä koskivat palvelun merkitystä tulevaisuuden kannalta. Nämä olivat "Tulevaisuuden suunnitelmani selkiytyivät" sekä "Luottamus työ- tai koulutuspaikan löytymiseen/saamiseen lisääntyi". Tulokset esitetään alla olevassa taulukossa.

Väite	Täysin samaa mieltä %	Jokseenkin samaa mieltä %	Ei sama eikä eri mieltä %	Jokseenkin eri mieltä %	Täysin eri mieltä %	
Sain tarvitsemaani tietoa tai tukea	60	35	4	1		100
Ohjaaja kuunteli ajatuksiani ja toiveitani	67	27	4	1	1	100
Tulevaisuuden suunnitelmani selkiytyivät	27	43	28	1	1	100
Luottamus työ- tai koulutuspaikan löytymiseen / saamiseen lisääntyi	41	36	22	1	1	101

Vastaajien palvelukokemukset olivat hyvin myönteisiä. Reilu 90 prosenttia vastaajista arvioi välittömän palvelukokemuksen myönteisesti eli he olivat joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että saivat Ohjaamosta tarvitsemaansa tukea tai tietoa sekä kokivat tulleen kuulluksi. Kun vastaajia pyydettiin arvioimaan palvelun merkitystä suhteessa omaan tulevaisuudennäkymiin, ei samaa eikä eri mieltä olevien määrä kasvoi, mutta jokseenkin tai täysin eri mieltä väitteen kanssa olevien osuus pysyi alhaisena.

## Avovastaukset tiiviisti

Palautteen antaneista 283:sta 77 eli yli kolmannes vastasi avokysymykseen "Miten kehittäisit palveluamme?" Näistä 15 vastausta olivat "en osaa sanoa"-tyylisiä. Loput 52 vastausta sisälsi jotain muuta. Vastaukset voi ryhmitellä kiitteleviin, toimintaa kehittäviin sekä palvelun yksityiskohtia koskeviin kommentteihin.



Ohjaamot saivat paljon kiittäviä kommentteja, kuten:

*En tiedä miten näin hyvää palvelua kehittäisi. Jatkaa samalla tavalla kuin nyt.*

*Palvelu tosi hyvää ja toivon vain, että rahoitus jatkuu pidempäänkin.*

*On todella hyvä, että tällainen paikka on, johon on keskitetty kaikki mahdollinen tuki/ohjaaminen mm. opiskelujä varten.*

*Erittäin hyvä palvelu. Tosi mukavat ihmiset työssä ja kaikenlaisiin asioihin sai apua.*

Toimintaa kehittävässä kommentteissa käsiteltiin tiedottamista ja informaatiota, toiminnan laajuutta ja kattavuutta sekä nuorten kohtaamista.

- a) Palvelusta pitäisi tiedottaa näkyvämmiin ja infoa selkeyttää.

*Nettisivuilla on todella huonosti tietoa täällä tarjotuista palveluista tai täällä työskentelevistä henkilöistä.*

*Enemmän mainosta, niin saadaan ihmisten tietoon.*

*Enemmän vielä infoa kirjallisesti esim. s-postin kautta että selkenee.*

*Lippulappuset vois olla semmosia selkeitä.*

- b) Toimintaa pitäisi laajentaa keskeisillä toimijoilla ja aukioloaikoja lisätä.

*Enemmän yhteistyötä Kelan kanssa, siis että jos kyselee tukiasioista, niin saisi suht varmaa tietoa niistä.*

*Ohjaamoissa voitaisiin antaa enemmän ohjeistusta työttömän eduista esim. mahdollisuus siitä, että TE-toimisto voi maksaa tietyn kurssin jos se edistää työllisyyttä.*

*Useimpia päiviä, monipuolisempaa toimintaa. (En siis valita)*

- c) Kohtaamiseen toivottiin enemmän aikaa ja hymyä:

*Enemmän aikaa nuorelle.*

*Enemmän hymyjä ja inspiraatiota. Rakastakaa sitä mitä teette.*

Ohjaamon toimintaan esitettiin myös yksityiskohtaisia toiveita koskien tekemistä, tarjottavia ja sisustusta. Tässä muutama esimerkki näistä palautteista:

*Kahvin kanssa välipalapatukoita paussi suklaamysli.*

*Kahavi kone tuohon aulaan niin voi juua kahavit samalla ko tullee.*

*Pingispöydän jotta voisi pelata.*

*Lepo/rentoutumisnurkka olisi aika passeli, nuo pöydät tuo laitostunnelmaa. Rentoutumisnurkka ois tehty patjoista ja tyynyistä.*

## Pohdintaa

Ohjaamon asiakkaiden palaute antaa myönteisen kuvan Ohjaamojen toiminnasta; palvelu koetaan tarpeelliseksi ja hyödylliseksi. Kehittämiskohteitakin löytyi: toimintaa voisi vielä laajentaa ja monialaistaa, ohjeistusten eduista ja palveluista pitäisi olla selkeämpiä ja mielellään kirjallisia ja tiedotusta palvelusta enemmän. Se, että 13,2 prosenttia palautetta antaneista puhuu äidinkielenään muuta kuin kotimaisia suomea, ruotsia tai saamea, asettaa palvelulle omat haasteensa.

Jatkossa on hyvä saada laajempi otos Ohjaamoissa asiointien kokemuksista useammalta Ohjaamo-paikkakunnalta. Olisi kehitettävä keinoja, joilla erilaisissa asioissa ja elämäntilanteissa Ohjaamoissa asioivat kokisivat palautteen antamisen helpoksi ja hyödylliseksi riippumatta siitä, oliko käynti myönteinen tai kielteinen kokemus. Palautelomaketta selkeytetään ja yksinkertaistetaan vielä ennen seuraavaa palautteenkeruuta.