

Tutkija, VTT Mirja Määttä 12.12.2016

mirja.maatta@ely-keskus.fi

Ohjaamojen asiakaspalaute – lokakuu 2016

Lokakuussa 2016 Ohjaamon palvelusta antoi palautetta 442 iältään 13–34 –vuotiasta vastaajaa 17 eri Ohjaamosta. Heistä 42 prosenttia käytti palvelua ensimmäistä kertaa. Enemmistö vastanneista (60 %) oli kuullut Ohjaamosta ammattilaisilta, 15 prosenttia kaverilta tai sisarukselta, 11 prosenttia läheiseltä aikuiselta ja yhtä suuri osuus netistä tai mainoksesta. Verrattuna keväällä kerättyyn palautteeseen netin ja mainosten kautta palvelusta kuulleiden määrä oli kasvanut.

Vastaajien palvelukokemukset olivat pääosin myönteisiä. Väitteiden ”Sain tarvitsemaani tietoa tai tukea” sekä ”Ohjaaja kuunteli ajatuksiani ja toiveitani” kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli 92 prosenttia vastanneista. Kummassakin kysymyksessä ei samaa eikä eri mieltä oli 7 prosenttia ja jokseenkin tai täysin eri mieltä yksi prosentti vastanneista.

Kun vastaajat arvioivat palvelun merkitystä omien tulevaisuudennäkymien suhteen, ei samaa eikä eri mieltä olevien määrä kasvoi, mutta kielteisellä kannalla olevien osuus pysyi melko alhaisena. Väitteen ”Tulevaisuuden suunnitelmani selkiytyivät” kohdalla myönteisen arvion antoi 65 prosenttia, ei samaa eikä eri mieltä oli 29 prosenttia ja eri mieltä 7 prosenttia vastaajista. Väitteeseen ”Luottamus työ- tai koulutuspaikan löytymiseen / saamiseen lisääntyi” vastasi myönteisesti 75 prosenttia, 21 prosenttia ei ollut samaa eikä eri mieltä ja 4 % vastanneista oli kielteisellä kannalla. (Ks. taulukko sivulla 4). Naiset kokivat miehiä yleisemmin luottamuksensa työ- tai koulutuspaikan löytymiseen tai saamiseen lisääntyneen.

Vastaajat antoivat saamastaan ohjauksesta kouluarvosanan 9,06 (välillä 4-10). Tyytyväisyytensä elämäänsä he arvioivat arvosanalla 7,97. Ne nuoret, jotka olivat tyytymättömpiä elämäänsä (7 tai alle arvosanan antaneet), kokivat ohjaajan kuunnelleen heidän ajatuksiaan ja toiveitaan yleisemmin kuin ne, jotka olivat tyytyväisiä elämäänsä. Elämäänsä tyytyväisemmät kokivat sen sijaan tulevaisuuden suunnitelmiansa selkiytyneen Ohjaamo-käynnillä elämäänsä tyytymättömiä yleisemmin.

Nuorten avovastauksia on analysoitu koko vuoden 2016 aineistolla. Noin kolmannes kaikista 725:stä palautetta antaneesta nuoresta antoi myös kirjallista palautetta toiminnasta, kiitoksia sekä kehittämisideoita.

Palautteenkeruu lokakuussa 2016 ja jatkosuunnitelma palautteenkeruuseen

Ohjaamo-palvelujen käyttäjiltä kerättiin valtakunnallisesti palautetta toisen kerran 3. – 19.10.2016. Palautetta kerättiin Ohjaamojen tuloksellisuustyöryhmän kehittämällä palautelomakkeella (ks. liite 1.). Uutena kysymyksenä oli vastaajan tyytyväisyys elämäänsä. Ohjaamoja ohjeistettiin seuraavasti: Palautteenkeruun aikana kaikille pienemmän tai isomman asian kanssa Ohjaamossa käyväille tarjotaan

palautelomake täytettäväksi. Ohjaaja/työntekijä voi tarjota lomakkeen asiakkaalle heti keskustelun jälkeen. Palaute kerätään kuitenkin nimettömänä eli lomake jätetään suljettuun laatikkoon esimerkiksi Ohjaamon aulassa.

Suurimmassa osassa Ohjaamoja palautelomakkeen tarjoaminen ohjauskeskustelun jälkeen on kuitenkin työntekijästä riippuvaista, lomaketta tai sähköistä palautemahdollisuutta ei välttämättä tarjota keruujaksolla automaattisesti kaikille ohjausta saaneelle. Lomakkeet saattavat olla esillä aulassa, mutta niiden täyttämiseen ei aktiivisesti kehoitella. Osa Ohjaamoista kerää kokeilumielessä vaikka viisi palautetta. Koska palautteenkeruun järjestäminen jää Ohjaamojen työntekijöiden vastuulle, palautteenkeruu ei ole säännönmukaista. Vastaajat ja saatu aineisto ovat valikoituneet eri periaattein ja tilanne vastaa tavanomaista palvelun asiakaspalautteen keruuta.

Kohtaamo keräsi kaikki lomakkeet keruujakson jälkeen ja tallensi ne keskitetysti. Analyysi on tehty SPSS-ohjelmalla ja sen kuvailevat tulokset tiivistetään tässä raportissa. Saimme yhteensä 442 palautelomaketta 17 eri Ohjaamo-paikkakunnalta. Ohjaamo-kohtaiset tulokset raportoidaan kunnille, jotka keräsivät yli 20 lomaketta. Näitä olivat Kouvola, Keuda (Keski-Uusimaa), Porvoo, Espoo, Jokilaaksot, Oulu, Lappeenranta, Vantaa, Helsinki, Turku, Mikkeli ja Lahti, eli 12 Ohjaamoja 17:sta. Osa Ohjaamoista käyttää vielä vuoden 2016 aikana Nuorisotakuun kuntakokeilun palautelomaketta, osalla on omia palautejärjestelmiä, osa ei koe valtakunnallista palautteenkeruuta omaan toimintaansa sopivaksi tai oli keruuajana liian kiireinen.

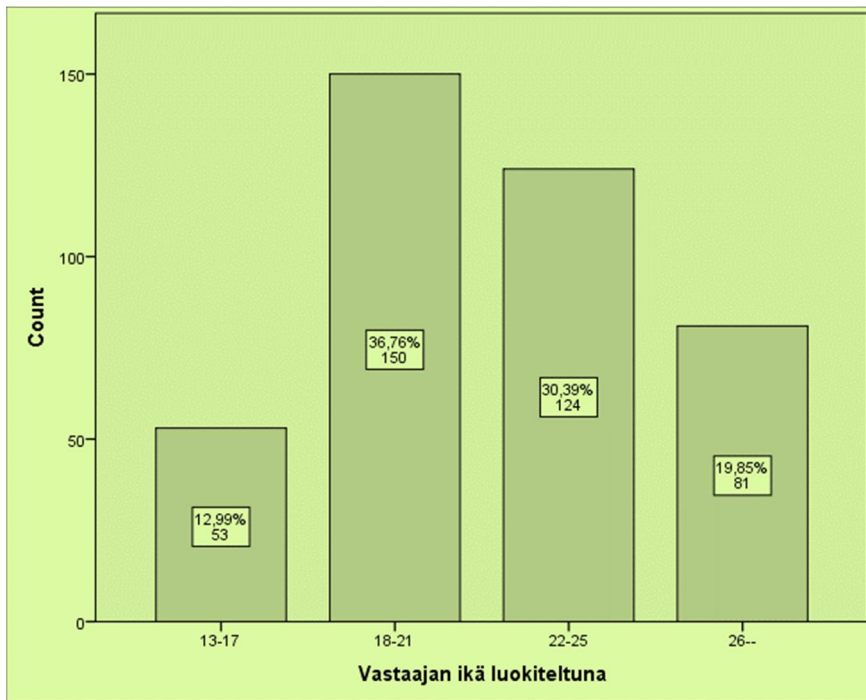
Nuorten palautetta kerätään jatkossakin kaksi kertaa vuosittain ja analysoidaan Kohtaamossa. Seuraavan kerran sitä kerätään huhtikuun lopussa, 18.–28.4.2017. Muina aikoina Ohjaamoissa kerätty palaute jää Ohjaamojen omaan käyttöön.

Jatkossa pitää kiinnittää enemmän huomiota siihen, että palautemahdollisuus annetaan kaikille ohjausta palautteenkeruun aikana saaneille. Palautetta ei kannata kerätä esimerkiksi Ohjaamoon tutustumassa olleilta ryhmiltä. Voisimme kehittää sähköistä palautteenkeruumahdollisuutta sekä kokeilla viittä aktiivista palautteenkeruupäivää kahden viikon sisällä. Ehkä siten saisimme järjestelmällisemmin kerätyn palauteaineiston, jota esimerkiksi opinnäytetöitä tai muuta tutkimusta tekevät voisivat hyödyntää nykyistä aineistoa paremmin.

Vastaajien taustatiedot

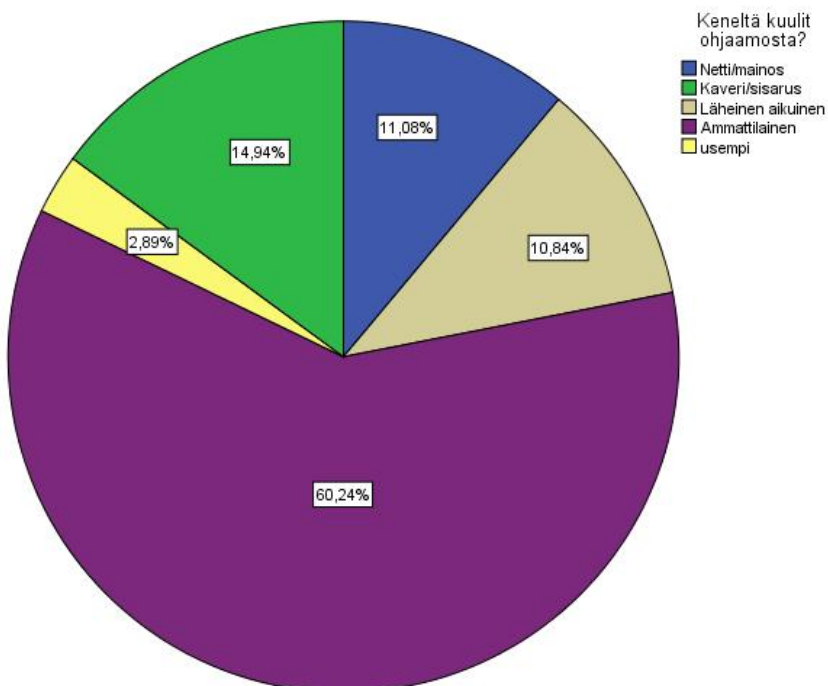
Palautetta Ohjaamon palvelusta antoi lokakuussa 442 iältään 13–34-vuotiasta vastaajaa. Heistä 53 prosenttia oli naisia, 46 prosenttia miehiä ja muita 1 prosentti. Vastaajista 58 prosenttia oli käynyt Ohjaamossa ennenkin, 42 prosentille vastanneista kerta oli ensimmäinen. Suomi tai suomi ja muu kieli olivat äidinkielenä 89,8 prosentilla vastanneista, ruotsi 2,3 prosentilla ja muu kieli 7,9 %:lla vastaajista. Näitä muita kuin kotimaisia äidinkieliä oli yhteensä 17, joista eniten puhuttiin somalia ja venäjää. Vastaajista yli kolmannes oli 18–21-vuotiaita, 30 prosenttia 22–25-vuotiaita, yli 26-vuotiaita oli viidennes ja alle 18-vuotiaita 13 prosenttia. Vastaajien iän keskiarvo oli 21,87 vuotta.

Kuvio 1. Vastaajien osuudet ikäluokittain



Eniten nuoret olivat kuulleet Ohjaamosta ammattilaisilta (60 % - keväällä 65 %), sen jälkeen kaverilta tai sisarukselta (15 %). Läheiseltä aikuiselta oli kuullut noin kymmenesosa (11 %), saman verran mainoksista tai netistä (11 % - keväällä 5 %) ja useammalta näistä tahoista 3 %. Mainoksista ja netistä tiedon saaneiden määrä oli kasvanut verrattuna kevään tilanteeseen.

Kuvio 2. Mistä vastaajat kuulivat Ohjaamosta?



Arviot Ohjaamon toiminnasta ja hyödyistä

Ohjaamossa asioineilta kysyttiin näkemyksiä palvelukokemuksesta ja hyödyistä tulevaisuuden kannalta. Asteikkovaihtoehtoja oli viisi täysin samaa mieltä -vaihtoehdosta täysin eri mieltä -vaihtoehtoon. Väittämistä kaksi ensimmäistä kuvasivat välitöntä palvelukokemusta. Seuraavat kaksi kysymystä koskivat palvelun merkitystä tulevaisuuden kannalta. Tulokset esitetään alla olevassa taulukossa siten, että täysin ja jokseenkin samaa mieltä -vastaukset on yhdistetty kuten jokseenkin ja täysin eri mieltä -vastauksetkin. Suluissa on keväällä kerätyn palautteen (283 kpl) prosenttiosuudet.

Taulukko 1. Palvelua koskevien väitteiden vastaukset

Väite	Täysin tai jokseenkin samaa mieltä %	Ei samaa eikä eri mieltä %	Jokseenkin tai täysin eri mieltä %	
Sain tarvitsemaani tietoa tai tukea	92 (95)	7 (4)	1 (1)	100
Ohjaaja kuunteli ajatuksiani ja toiveitani	92 (94)	7 (4)	1 (2)	100
Tulevaisuuden suunnitelmani selkiytyivät	65 (70)	29 (28)	7 (2)	101
Luottamus työ- tai koulutuspaikan löytymiseen / saamiseen lisääntyi	75 (77)	21 (22)	4 (2)	100

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 omiin tulevaisuudennäkymiin, ei samaa eikä eri mieltä olevien määrä kasvoi. Jokseenkin tai täysin eri mieltä väitteen kanssa olevien osuus pysyi melko alhaisena, mutta heitäkin oli.

Tulevaisuuden suunnitelmien selkiytymistä koki 65 prosenttia vastanneista, 7 prosentilla näin ei käynyt ja lähes 30 prosenttia valitsi "ei samaa eikä eri mieltä"-vaihtoehdon. Usein tulevaisuuden suunnitelmien selkiytyminen on pitkä prosessi ja siihen nuoret ovat toivoneet erityisesti tukea (ks. Yhdessä tekeminen tuottaa tulosta 2014, 242-3). Luottamuksen työ- ja koulutuspaikan saamiseen koki lisääntyneen kolme neljänestä vastanneista, 4 prosenttia koki, ettei näin käynyt ja viidesosa valitsi tältä väliltä.

Kun ristiintaulukoidaan nämä väitteet sukupuolen mukaan, tytöt ja naiset arvioivat kaikkia väitteitä poikia ja miehiä myönteisemmin. Näistä väitettä "Luottamus työ- tai koulutuspaikan löytymiseen / saamiseen lisääntyi" koskevat arviot olivat tilastollisesti merkitsevästi poikia ja miehiä myönteisemmät. Muut sukupuolen mukaan tehdyt taulukot löytyvät liitteestä 2.

Taulukko 2. Luottamus työ- tai koulutuspaikan löytymiseen sukupuolen mukaan

		Vastajan sukupuoli	
		Mies %	Nainen %
Luottamus työ- tai koulutuspaikan löytymiseen/saamiseen lisääntyi	Täysin tai jokseenkin samaa mieltä	68,5	80,7
	Ei samaa eikä eri mieltä	25,5	16,5
	Jokseenkin tai täysin eri mieltä	6,0	2,8
	N YHTEENSÄ	184 100,0%	218 100,0%

Ohjaamoissa asioineilta kysyttiin arviota tämän kertaisesta Ohjaamo-käynnistä kysymyksellä: Minkä yleisarvosanan antaisit ohjauksesta tällä kertaa (4–10)? Kaikkien vastanneiden arvosana oli keskiarvoltaan 9,06. Tyytyväisyytensä elämäänsä nuoret arvioivat arvosanalla 7,97.

Ne nuoret, jotka olivat tyytymättömämpiä elämäänsä (jotka antoivat arvosanan 7 tai alle tyytyväisyydestä elämäänsä), vastasivat välitöntä palvelukokemusta koskeviin väittämiin elämäänsä tyytyväisiä (7,5 tai yli arvosanan antaneita) myönteisemmin. Tämä on kiinnostavaa. Voisi ajatella, että he suhtautuisivat kriittisemmin myös palveluun, kun omassa elämässä on haasteita. Tulevaisuutta koskeviin väitteisiin he sen sijaan vastasivat kielteisemmin kuin elämäänsä tyytyväiset.

Tilastollisesti merkitseviä eroja löytyi seuraavasti: elämäänsä tyytymättömät vastasivat ”ohjaaja kuunteli ajatuksiani ja toiveitani” -väitteeseen myönteisemmin kuin ne, jotka olivat tyytyväisiä elämäänsä. Tulevaisuuden suunnitelmien selkiämistä koskevaan väitteeseen he vastasivat elämäänsä tyytyväisiä kielteisemmin. Tässä neutraali ”ei samaa eikä eri mieltä” -vaihtoehto on yhdistetty eri mieltä olevien vaihtoehtojen kanssa.

Taulukko 3. Ohjaajan kuuntelevaksi kokeminen elämään tyytyväisyyden mukaan

		Vastajan tyytyväisyys elämäänsä	
		Tyytymätön %	Tyytyväinen %
Ohjaaja kuunteli ajatuksiani ja toiveitani	Täysin tai jokseenkin samaa mieltä	96,4	90,2
	Ei samaa eikä eri mieltä + Jokseenkin tai täysin eri mieltä	3,6	9,8
	N YHTEENSÄ	138 100,0%	245 100,0%

Taulukko 4. Tulevaisuuden suunnitelmien selkiytyminen elämään tyytyväisyyden mukaan

		Vastaaajan tyytyväisyys elämäänsä	
		Tyytymätön	Tyytyväinen
Tulevaisuuden suunnitelmani selkeytyivät	Täysin tai jokseenkin samaa mieltä	58,6	70,0
	Ei samaa eikä eri mieltä + Jokseenkin tai täysin eri mieltä	41,4	30,0
	N	140	243
YHTEENSÄ		100,0%	100,0%

Ne nuoret ja nuoret aikuiset, joilla on enemmän haasteita elämässään ja jotka eivät ole siihen tällä hetkellä erityisen tyytyväisiä, kokivat elämäänsä tyytyväisiä yleisemmin ohjaajan kuunnelleen heitä. Kuulluksi tulemisella on heille suuri merkitys; ja välitön kokemus Ohjaamon palvelusta on siten omaan elämäänsä tyytyväisiä hieman myönteisempi. Kokemus siitä, että Ohjaamossa asiointi selkeyttäisi tulevaisuuden suunnitelmia, ei heillä ole niin yleistä kuin tyytyväisillä, se vie ymmärrettävästi enemmän aikaa.

Avovastausten analyysi

Palautelomakkeessa kysytään yksi avokysymys: "miten kehittäisit palveluamme". Tiivistän tähän vuonna 2016 kerättyjen palautteiden vastaukset. Kysymykseen vastasi palautetta joko keväällä tai syksyllä antaneista 725 nuoresta 235 eli kolmannes. Annetuista palautteista noin viidennes oli "en osaa sanoa" tai "ei tule mitään mieleen"-tyyppisiä vastauksia. Jonkin verran tuli myös vastauksia, ettei nuori kehittäisi palvelua mitenkään, joista ainakin osan voi tulkita siten, että vastaajat kokevat palvelun jo nykyisellään riittävän hyväksi. "Ei tarvetta parantaa 😊". Nuorten avovastaukset päättyvät usein iloiseen hymiöön.

"Emmie tääl oo töissä ni vaikee kehittää (palvelu kyllä pelaa)" vastaus tiivistää yhden mahdollisen näkökulman nuorten osallistumisesta palvelun kehittämiseen. Ei ole itsestään selvää, että nuori tai nuori aikuinen kokisi palvelun kehittämisen mahdolliseksi joko oman tiedon tai käytännön kehittämismahdollisuuksien näkökulmasta tai että se koettaisiin siellä asioivan tehtäväksi ylipäätään.

Kysymyksenä "miten kehittäisit palveluamme" on sen verran avoin, että sitä voi käyttää myös palvelun hyvien puolien esiin nostamiseen. Näitä kiittäviä ja tyytyväisiä vastauksia annettiin selkeästi eniten, edellä lainattukin vastaus sisältää myönteistä palautetta siitä, että palvelu pelaa. Yleinen havainto nuorten palautteesta voidaan kiteyttää enemmän, lisää tai mera –ilmaisuihin. Vastauksissaan he toivovat, että toimintaan saataisiin enemmän jotain jo siinä olevaa tai siitä vielä puuttuvaa. Nuoret toivovat monenlaisia asioita: lisää pullaa, työntekijöitä, enemmän mainontaa, työelämäyhteyksiä tai hymyjä.

Mistä Ohjaamo-palvelut saavat kiitosta?

Ohjaamoja kiitellään hyvästä palvelusta, niitä kuvataan joko miedommin ihan hyväksi, tarpeeksi kehittyneiksi tai mahtaviksi ja täydellisiksi. Ohjaamo on monelle ”just hyvä näin”, koska se ”toimii hyvin”. Nuoret kokevat saaneensa Ohjaamosta apua, tukea, tarvittavan tiedon ja vastauksia kysymyksiinsä. Nuoren asioita saadaan eteenpäin.

Tällä hetkellä asiat ovat edistyneet niin hyvin, etten näe asiassa parantamisen varaa.

Palvelu on jo hyvin henkilökohtaista ja räätälöityä.

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

Työntekijöitä nuoret kiittelevät huomioiviksi ja tehokkaiksi, ammattitaitoisiksi, lämpimästi vastaanottaviksi ja mukaviksi.

Oon ollut pelkästään tyytyväinen ja superonnellinen saamastani tuesta. Ohjaajalle tuleminen on helppoa ja asiat vaan ratkeaa. Tuki & turva, niin kliseiseltä kuin se kuulostaakin.

Kiitos oli kyllä rivakka ihminen huomioivaa ja silti tehokasta palvelua.

Ohjaamo paikkanakin sai kiitosta. Siellä on kotoisaa, eteenpäin on menty niin tilan kuin palvelunkin suhteen, arvioi aiemminkin palvelua käyttänyt.

Lisää tiedotusta ja mainontaa

Ohjaamojen markkinointia nuoret haluaisivat kehittää eniten. Kyse on hyvästä palvelusta, jota pitäisi mainostaa enemmän kouluilla, oppilaitoksissa, muissa palveluissa ja somessa.

Näkyvyyttä lisää, jotta nuoret osaavat tulla hakemaan apua erilaisiin asioihin.

Palvelu pitäisi saada jotenkin useampien ihmisten tietoon.

Saisi markkinoida paremmin. Itse kuulin paikasta sattumalta. Palvelusta olisi varmasti monelle suuri apu.

Nuoret katsovat, että monet hyödyntäisivät ja hyötyisivät palvelua, jos vain tietäisivät siitä. Paikallistasolla Ohjaamo-toimintaa on markkinoitu eri keinoin esimerkiksi paikallislehdissä ja -junissa, jalkautumalla tapahtumiin ja You Tube-videoilla.

Neuvoja nuorten saavuttamiseen ja kohtaamiseen

Ohjaamot saivat palautteessa neuvoja nuorten saavuttamiseen ja kohtaamiseen. Toiveissa oli vahvasti henkilökohtainen ohjaus, kuuntelu ja ajan antaminen: ”Enemmän henk.koht. ohjausta eli tapaamisia kahden kesken”. Nuoret toivovat ammatillisen kohtaamisen perusasioita, siitä että ”tarjotaan keskusteluapua. Kysytään kuulumisia ja ollaan kiinnostuneita.” Osa neuvojen antajista oli jo nykyisellään tyytyväinen palveluun ja kannusti jatkamaan samaan suuntaan.

Jatkaisin yhä enemmän siihen suuntaan et on yksilöohjausta ja olen saanut täällä apua monenlaisiin haasteisiin ja nyt olen aloittamassa jo työkokeilua.

Näkemäni ja kuulemani perusteella tosi hyvä paikka. Pysykää ajassa mukana (virtuaalinen ilme, digitaalisuus, näkyvyys mediassa yms.)

Nettinäkyvyys on nuorille tärkeää. Nettisivujen ja –palvelujen kehittäminen nostettiin esille esimerkiksi ujojen tavoittamisessa. Nettipalveluissa voisi olla myös erilaisia vinkkejä ja kehittämistehtäviä nuorille. Ohjaamon työntekijöille toivottiin lisää tietämystä myös mielenterveysongelmista. Ohjaamojen velvoittavat kutsut tapahtumiin ja kursseille esitettiin myös keinona lisätä osallistujien määrää. Parhaimmillaan pakko voisi tuottaa hyvää, jos ”puskemalla” onnistutaan lisäämään myös nuoren luottamusta omiin kykyihin.

Mielestäni nuorta kannattaisi ”puskea” ehkä vielä enemmän erilaisiin kursseihin/hakemuksien tekoon/koulutuksiin. (Voisi yrittää tuoda nuoren itseluottamus esille)

Palvelua toivottiin saatavan myös ruotsin kielellä. Työntekijöiltä odotetaan perusmyönteistä asennetta. *Enemmän hymyjä ja inspiraatiota. Rakastakaa sitä mitä teette.* Näissä asioissa on aina varaa parantaakin.

Oleellisia palveluja paikalle tai lisää hyviä tyyppejä

Osa nuorten toiveista liittyi työntekijöiden lisäämiseen yleensä tai tuttujen työntekijöiden jatkuvampaan läsnäoloon Ohjaamossa:

Lisää työntekijöitä! Muutama lisää Mimmun ja Merjan kaltaisia apureita.

Salla Markkula paikalla aina ☺ Jos tämä ei häiritse hänen työn suunnitelmiaan. (Nimet muutettu)

Kolme vastaajaa toivoi Ohjaamoihin lisää Kelan palveluja.

KELA tänne stn!!! (Just kidding but seriously).

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

Kelan selvityksen (Paavonen & Salminen 2016) mukaan Ohjaamon asiakkaana olevat nuoret tarvitsevat Kelan palveluja ja tukia erityisesti siirtymiin. Tukea kaivataan usein nopeasti ja useaan asiaan yhtäaikaisesti. Henkilökohtaisen tuki oikeassa paikassa edistää nuorten itsenäistymistä. (Paavonen & Salminen 2016.) Tiedon pitäisi olla aina ajantasaista ja oikeaa.

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

Lisäksi tuli yksittäisiä toiveita, että Ohjaamossa voisi tavata myös sosiaalityöntekijää, terveydenhuollon työntekijää tai työvoimaviranomaisia. Ehkä rokotuksiakin voisi hoitaa Ohjaamossa.

Tarjoilua, tilaa ja harrasteita koskevia ehdotuksia

Ohjaamon tarjoiluja koskevia ehdotuksia tuli melko paljon. Kahvikonetta kaivattiin tai vahvempaa kahvia. Tarvitaan ”enemmän pullaa ☺” ja ”karkkia välistä”. Yksi Ohjaamo Helsingin palvelumuotoilussa kehitetty lausahdus kiteyttää nuoren toiveen Ohjaamo-toiminnasta: kuin kävisi astetta fiksumman kaverin kanssa

kahvilla. Kahvi tai tee ja tarjottavat eivät ole nuorille sivuseikka tervetulleeksi kokemisen ja viihtymisen kannalta.

Nuoret toivovat soveltuvia tiloja ohjaukseen, opiskeluun sekä oleskeluun.

Ohjaamossa saisi olla tiloja, joissa voisi keskustella työntekijän kanssa kenenkään kuulematta.

Tätä ammatillisen kohtaamisen keskeistä periaatetta – oikeutta yksityisyyteen – on vaikea toteuttaa Ohjaamoissa, joiden tilat ja äänieristys ovat riittämättömät. Erilaisille toiminnoille tarvitaan erilaisia tiloja. Osa Ohjaamoista saa kiitosta viihtyvyydestä ja värikyydestä, osassa nähdään vielä parantamisen varaa.

Työhuoneet ovat varsin "kliinisiä". Kannattaisi tehdä niistä hieman vähemmän askeettisia. Ilmapiiri olisi vapautuneempi.

Rentomielisempi sisustus, olkkari on kuin laitoksesta. Lepo/rentoutumisnurkka olisi aika passeli, nuo pöydät tuo laitostunnelmaa. Rentoutumisnurkka ois tehty patjoista ja tyynyistä.

Monet Ohjaamot ovatkin suunnitelleet sisustusta yhdessä nuorten kanssa ja osa taiteesta on nuorten tekemää.

Välineitä koskevat toiveet liittyvät läheisesti yhdessä olon ja harrastamisen mahdollisuuksiin: toiveissa ovat muun muassa pingis- ja biljardipöytä, paremmat kaiuttimet ja pleikkarit. Yhdessä olemiseen ehdotettiin peli- tai bileiltoja, matkaa Heurekaan tai muihin hyviin Ohjaamoihin tai harrastuspiirejä esimerkiksi käsityön tai lemmikkieläinten parissa. Nämä toiveet nostavat esille yhden Ohjaamojen toimintaa suuntaavan kysymyksen: missä määrin Ohjaamojen tulisi tarjota ryhmätoimintoja ja harrastuksia? Miten niiden toimintaa ja tilojen käyttöä organisoidaan iltaisin?

Toive toiminnan jatkumisesta

Osa nuorista toivoi toiminnan jatkuvan samankaltaisena kuin nyt tai ylipäätään sitä, että toiminta jatkuu.

Kehittämistä palveluissa ei mielestäni tarvitse, toivon jatkossa että toiminta jatkuu.

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

Saadessaan hyvää palvelua ja sopivaa tukea nuoret kantavat usein huolta toiminnan jatkuvuudesta omasta ja muidenkin puolesta. Nuoret ovat usein tottuneet määräaikaisiin hankkeisiin liittyviin epävarmuuksiin ja ymmärtävät tilannetta, jossa palvelujen kehittäjätkin elävät.

Työmarkkinavalmiudet ja –yhteydet vahvemmiksi, infot selkeiksi ja palvelu laajemmaksi

Nuorilta tuli muutamia toiveita siitä, että Ohjaamon yhteydet työnantajiin olisivat vahvemmat, jotta nuorten olisi mahdollista työllistyä nopeammin.

Mera sammarbete med arbetsgivaren, direkta kontakter så arbetstagaren kan få arbetsplats snabbt.

Myös työelämäohjaukseen kaivattiin lisää välineitä: "Enemmän työkaluja työelämässä ohjaukseen – tietotaito, vinkkejä työnhakuun." Osa nuorista toivoi parempaa yhteyttä TE-palveluihin tai sitä, että toiminta olisi sielläkin tuttua.

Palvelun ja siinä saadun infon pitäisi olla selkeää ja oikeaa, myös "lippulappuset" ja palautelomakkeet. Aukioloaikoja toivottiin myös laajemmiksi. Kolme vastaajaa näkee, että vastaavaa palvelua tarvitsevat yli 30-vuotiaatkin, sitä siis kannattaisi laajentaa ikähaarukaltaankin.

Kaiken kaikkiaan palaute osoittaa, millaisiin asioihin nuoret ja nuoret aikuiset kiinnittävät huomiota Ohjaamoissa asioidessaan. Se nostaa esille myös, millaiset asiat ovat heille tärkeitä: palvelun näkyvyys ja tunnettuus, itsensä tervetulleeksi kokeminen, tarjoilut ja viihtyvyys. Keskeistä ovat mukavat työntekijät, henkilökohtainen kohtaaminen ja keskustelu ammattilaisen kanssa sekä oikean ja ajantasaisen tiedon saaminen. Myös mahdollisuus yhteisölliseen tekemiseen nousee vastauksissa esille.

Tässä artikkelissa avovastaukset on analysoitu valtakunnallisina. Avovastausten Ohjaamo-kohtainen palaute voi olla hyvinkin satunnaista eikä sitä voi yleistää sen alueen nuorten näkökulmiksi ja kehittämissuhteiksi.

Lopuksi

Ohjaamon asiakkaiden palaute antaa myönteisen kuvan Ohjaamojen toiminnasta; palvelu koetaan tarpeelliseksi ja hyödylliseksi. Kehittämiskohteitakin löytyi. Jatkossa pyrimme keräämään palautteen järjestelmällisemmin ja useammalta Ohjaamo-paikkakunnalta. Palautelomaketta selkeytetään ja yksinkertaistetaan vielä ennen seuraavaa palautteenkeruuta. Myös sähköistä palautteenkeruumahdollisuutta laajennetaan.

Lähteet

Paavonen, Anna-Marie & Salminen, Anna-Liisa (2016) Kelan ja Ohjaamoiden yhteistyö. Selvitys Kelan roolista nuorten matalan kynnyksen palveluissa. Työpapereita 103. Kela.

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/166385/Tyopapereita103.pdf?sequence=3>

Yhdessä tekeminen tuottaa tuloksia. Nuorisotakuun tutkimuksellisen tuen loppuraportti. TEM 15/2014.

<https://tem.fi/documents/1410877/2859687/Yhdessä%20tekeminen%20tuottaa%20tuloksia%2014052014>.

Liite 1.

OHJAAMON PALAUTEKYSELY. Vastauksia hyödynnetään kehittämis- ja tutkimustyössä. Vastaa oikeanpuoleisiin puhekupliin, kiitos!

Arvioi Ohjaamo-käyntiäsi tällä kertaa. Ympyröi sopivin vastaus.

1. Minkä yleisarvosanan antaisit saamastasi ohjauksesta (4 – 10)?

4 5 6 7 8 9 10

Täysin samaa mieltä
Jokseenkin samaa mieltä
Ei samaa eikä eri mieltä
Jokseenkin eri mieltä
Täysin eri mieltä

2. Sain tarvitsemaani tietoa tai tukea



3. Ohjaaja kuunteli ajatuksiani ja toiveitani



4. Tulevaisuuden suunnitelmani selkiytyivät



5. Luottamus työ- tai koulutuspaikan löytymiseen/saamiseen lisääntyi



KÄÄNNÄ



6. Kuinka tyytyväinen olet elämääsi asteikolla 4-10?

4 5 6 7 8 9 10

7. Miten kehittäisit palveluamme?

8. Lisäksi tarvitsemme vähän taustatietoja sinusta. Ympyröi sopivin.

Sukupuoli: Mies Nainen Muu

Äidinkieli: Suomi / Ruotsi / Saame /
jokin muu, mikä? _____

Ikä: _____

9. Keneltä kuulit Ohjaamosta?
Ympyröi sopivin

Netti/mainos Kaveri/sisarus Läheinen aikuinen Ammatilainen

10. Oletko käynyt Ohjaamossa aiemmin?

Kyllä

Ei

Liite 2.

Taulukko 5. Tuen ja tiedon saanti sukupuolen mukaan

		Vastaajan sukupuoli	
		Mies %	Nainen %
Sain tarvitsemaani tietoa ja tukea	Täysin tai jokseenkin samaa mieltä	90,3	94,2
	Ei samaa eikä eri mieltä	7,2	5,8
	Jokseenkin tai täysin eri mieltä	2,6	0
	N YHTEENSÄ	195 100,0%	226 100,0%

Taulukko 6. Kuulluksi tuleminen sukupuolen mukaan

		Vastaajan sukupuoli	
		Mies %	Nainen %
Ohjaaja kuunteli ajatuksiani ja toiveitani	Täysin tai jokseenkin samaa mieltä	91,2	93,2
	Ei samaa eikä eri mieltä	7,8	6,4
	Jokseenkin tai täysin eri mieltä	1,0	0,5
	N YHTEENSÄ	193 100,0%	220 100,0%

Taulukko 7. Tulevaisuuden suunnitelmien selkeytyminen sukupuolen mukaan

		Vastaajan sukupuoli	
		Mies %	Nainen %
Tulevaisuuden suunnitelmani selkiytyivät	Täysin tai jokseenkin samaa mieltä	59,9	68,3
	Ei samaa eikä eri mieltä	30,7	26,6
	Jokseenkin tai täysin eri mieltä	9,4	5,0
	N YHTEENSÄ	192 100,0%	218 100,0%