

Matleena Kosonen
ohjausalan maisteriohjelma, Jyväskylän yliopisto

Mirja Määttä
Tutkija, VTT, Kohtaamo-hanke
15.6.2017

Ohjaamojen asiakaspalaute – kevät 2017

Keväällä 2017 Ohjaamojen yhteinen palautteenkeruu toteutettiin 18.4.–5.5. kymmenessä Ohjaamossa. Palautetta antoi 208 iältään 12–36-vuotiasta asiakasta.

Tulokset pähkinänkuoressa

Ohjaamot saivat ohjauksestaan arvosanaksi keskimäärin 9,17 kouluasteikolla (4–10). Väitteiden *"luottamus työ- tai koulutuspaikan löytymiseen lisääntyi"* sekä *"tulevaisuuden suunnitelmani selkiytyivät"* kohdalla yli 75 prosenttia vastaajista on täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Väitteen *"sain tarvitsemaani tietoa tai tukea"* kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä on 94,2 prosenttia kaikista vastaajista. (Katso tarkemmat tulokset sivulta 6.) Näin positiiviset kokemukset tiedon ja tuen saamisen sekä tulevaisuuden selkiytymisen ja luottamuksen parantumisen suhteen antavat vahvan viitteen siitä, että Ohjaamot ovat menestyneet ydintarkoituksensa toteuttamisessa.

Ohjaamojen keskeisenä tavoitteena on myös nuorten osallistaminen palveluun monipuolisesti, ja kyselyn perusteella voi sanoa myös tämän onnistuneen. Kuudesta osallisuutta koskevasta väitteestä kaksi ensimmäistä liittyy omaan ohjaustilanteeseen: *"ohjaaja kuunteli ajatuksiani ja toiveitani"* sekä *"sain osallistua ohjauksessa itseäni koskevien päätösten tekemiseen"*. Ensin mainitun kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä on 94,8 prosenttia ja jälkimmäisen 93,3 prosenttia kaikista vastaajista. (Katso tarkemmat tulokset sivulta 7.) Erityisesti osallisuutta koetaan siis omassa ohjausprosessissa, mutta mahdollisuuksia osallisuuteen koetaan olevan palvelun muillakin tasoilla, myös Ohjaamon linjoista päättämisessä.



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Palautteenkeruun toteutus ja aineiston jatkokäsittely

Palautetta kerättiin nyt kolmatta kertaa. Aiemmin palautetta on kerätty pääosin paperilomakkeilla, tällä kertaa kysely toteutettiin sähköisenä Webropol-kyselynä, josta oli suomen-, ruotsin- ja englanninkieliset versiot. Kysely sisälsi samat kysymykset kuin aiemmat kyselyt; niitä oli pieneltä osin muokattu nuorilta ja ammattilaisilta saatujen ehdotusten mukaisesti. Lisäksi mukana oli viisi uutta kysymystä liittyen osallisuuden kokemukseen Ohjaamon asiakkaana. Kysymykset löytyvät liitteestä 1.

Palautteenkeruu toteutettiin niissä Ohjaamoissa, joissa se sopi aikatauluun ja jotka olivat valmiita sitoutumaan kyselyn aiempaa tarkempaan toteutukseen. Kysely toteutettiin kunkin Ohjaamon ennalta valitsemina viitenä päivänä. Ohjaamojen työntekijöille järjestettiin kolme koulutusta palautteenkeruusta ja osaan Ohjaamoista oli mahdollista järjestää myös keruutukea esimerkiksi Kohtaamosta ja opiskelijoiden joukosta. Palautteenkeruussa kiinnitettiin erityistä huomiota siihen, että kaikille kyseisinä päivinä Ohjaamoissa asioiville annettaisiin palautemahdollisuus, jotta perusjoukosta – eli näiden eri puolilla Suomea toimivien Ohjaamojen asiakkaista – saataisiin mahdollisimman edustava otos. Työntekijöitä pyydettiin merkitsemään omille keruulomakkeilleen kaikki ohjausta näinä päivinä saaneet ja antoivatko he palautetta. Näin saatiin selville, kuinka suuri osa ohjausta saaneista nuorista antoi palautetta eli miten kattava ja luotettava aineisto on.

Ohjaamojen keruulomakkeiden mukaan ohjausta sai keruupäivinä 289 nuorta tai nuorta aikuista. Heistä 60 ei antanut palautetta kertaakaan käydessään – pieni osa kävi keruupäivinä useamman kerran ja antoi palautetta kerran. Suurin osa niistä, jotka eivät antaneet palautetta, ei saanut mahdollisuutta antaa palautetta, koska työntekijä unohti pyytää sitä, nuorella oli kiire jonnekin tai nuori tavattiin muualla kuin Ohjaamossa. Vain pieni osa asiakkaista ei halunnut antaa palautetta.

Palautetta saatiin 208 asiakkaalta, Ohjaamojen kirjausten mukaan 198:lta. Mikäli työntekijöiden keruulomakkeiden tiedot ohjausta saaneista 289 asiakkaasta ovat luotettavia, palautetta saatiin 72 prosentilta, mikä on melko kattava osuus kaikista keruupäivinä asioineista nuorista. Tämän tarkempaa palautteenkeruuta on vaikea järjestää Ohjaamoissa, joissa vain osa työntekijöistä työskentelee kokoaikaisena ja toiminta on monialaista ja vaihtelevaa; nuoria ohjataan muun muassa ryhmätilaisuuksissa, välillä Ohjaamon ulkopuolella, usein vaihtuvissa tilanteissa. On esimerkiksi vaikea kouluttaa 60 työntekijää yhtenevään palautteenkeruuseen, kun osa heistä työskentelee Ohjaamossa vaikkapa kerran viikossa.



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



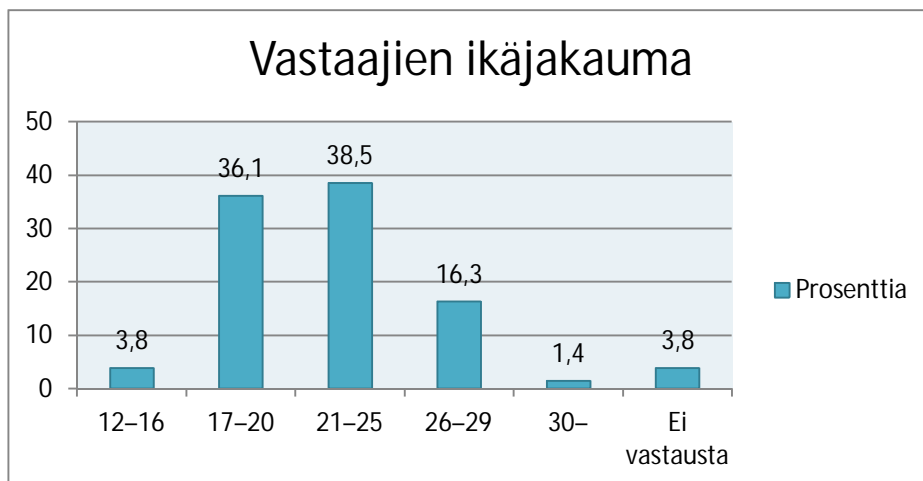
Missä Ohjaamossa kävit?	Vastaajien määrä
Espoo	46
Hyvinkää	15
Järvenpää	13
Kerava	3
Porvoo	16
Vantaa	27
Kokkola	5
Lahti	27
Mikkeli	26
Rovaniemi	22
Ei vastausta	8
Yhteensä	208

Kuva 1. Vastaajien määrä eri Ohjaamoissa

Kerätyn kyselyaineiston analyysi on tehty SPSS-ohjelmalla ja sen tulokset esitetään tiivistetysti tässä raportissa. Kyselyn tuloksia tullaan käyttämään myös Ohjaamon asiakkaiden osallisuutta käsittelevässä ohjausalan pro gradu –tutkielmassa, jonka kirjoittavat Matleena Kosonen ja Heidi Romppanen Jyväskylän yliopistosta (Opettajankoulutuslaitos, ohjausala) vuoden 2017 aikana.

Vastaajien taustatiedot

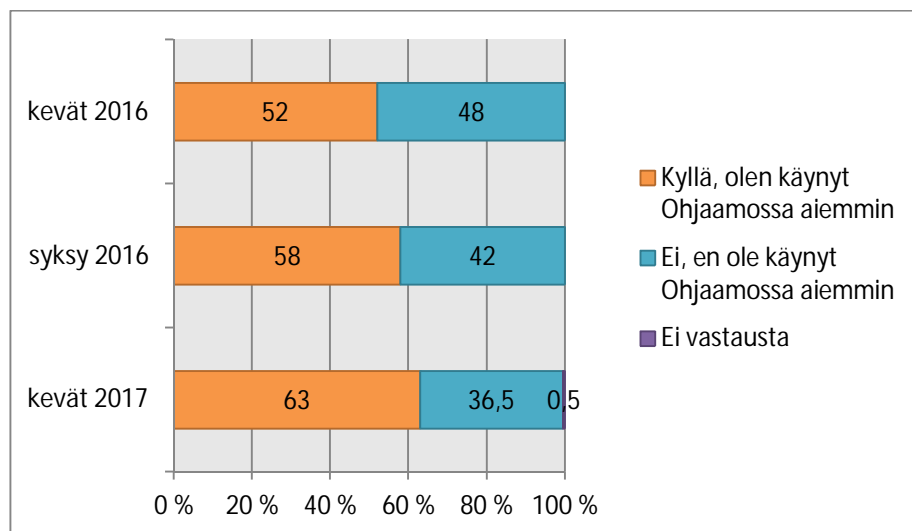
Palautetta antoi 208 asiakasta. Heidän keski-ikänsä oli 22 vuotta (vaihteluväli 12–36) ja vastaajien ikä painottui erityisesti ikävuosiin 17–25 (kuva 2). Naisia vastaajista oli 54,3 prosenttia, miehiä 43,3 prosenttia ja kategoriassa ”muu tai en halua sanoa” 1,9 prosenttia.



Kuva 2. Vastaajien ikäjakauma

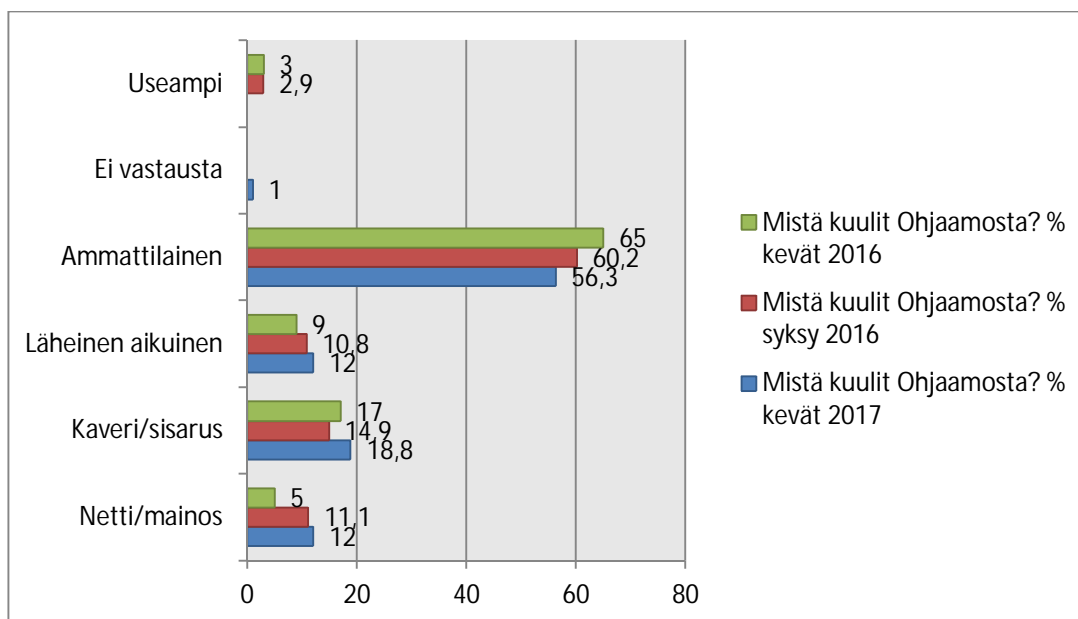
Valtaosa äidinkieltä koskevaan kysymykseen vastanneista (83,6 %) ilmoitti äidinkielekseen suomen. 16,4 prosentilla vastanneista äidinkieli oli ”jokin muu”. Muita kuin kotimaisia kieliä mainittiin 16 ja näistä yleisin oli somali.

Kyselyssä tiedusteltiin arviota tyytyväisyydestä omaan elämään kouluarvosana-asteikolla 4–10. Yleisin vastaus, noin neljäsosa vastauksista, oli arvosana 8. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 7,66. Vastaajista 63 prosenttia oli käynyt Ohjaamossa aiemmin (kuva 3).



Kuva 3. Oletko käynyt Ohjaamossa aiemmin?

Suurin osa vastaajista oli kuullut Ohjaamosta ammattilaiselta. Verrattuna aikaisempiin kyselyihin tämä osuus oli hieman laskenut. Tällä kertaa osuus oli 56,3 prosenttia ja aiemmin yli 60 prosenttia. Läheisten aikuisten, kavereiden ja sisarusten sekä mainosten osuus sitä vastoin hieman nousi aikaisempaan verrattuna. Kaverilta tai sisarukselta oli Ohjaamosta kuullut 18,8 prosenttia, netin tai mainoksen kautta tai läheiseltä aikuiselta oli kuullut 12 prosenttia. (Kuva 4.)

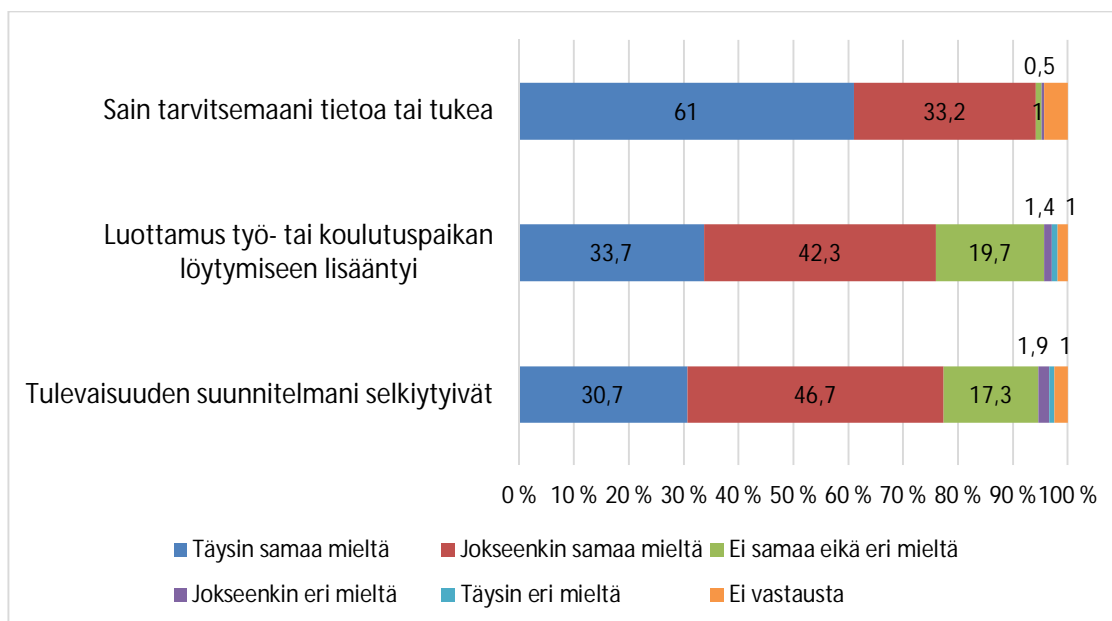


Kuva 4. Mistä kuulit Ohjaamosta?

Arviot Ohjaamon toiminnasta

Ohjaamoista saatu ohjaus sai keskimäärin kouluarvosanan 9,17 (kun asteikkona on 4–10). Väitteiden "luottamus työ- tai koulutuspaikan löytymiseen lisääntyi" sekä "tulevaisuuden suunnitelmani selkiytyivät" kohdalla yli 75 prosenttia vastaajista on täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Väitteen "sain tarvitsemaani tietoa tai tukea" kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä on 94,2 prosenttia kaikista vastaajista. (Kuva 5.) Tyytyväisyydessä palveluun ja koetussa hyödyssä ei ole huomattavia eroja sukupuolten tai ikäryhmien välillä.

Annettu arvosana, kokemus suunnitelmien selkiytymisestä ja luottamus työ- tai opiskelupaikan löytymiseen ovat yhteydessä omissa elämässä koettuun tyytyväisyyteen.



Kuva 5. Vastaajien kokemukset palvelusta koituneesta hyödystä (%)¹

Asiakkaiden kokema osallisuus Ohjaamossa

Osallisuutta koskevat väitteet on muotoiltu Helen Plantin asiakkaan osallisuutta kuvaavan viisiportaisen mallin pohjalta. Kaksi ensimmäistä tasoa viittaavat erityisesti yksilölliseen kohtaamiseen ohjaukskontekstissa sekä ohjattavan omaan ohjaukokemukseen. Kolmas taso koskee palveluiden toteuttamista ja siitä käytävään keskusteluun osallistumista, kaksi ylintä laajemmin palveluiden strategista suunnittelua, kehittämistä ja päätöksentekoa.²

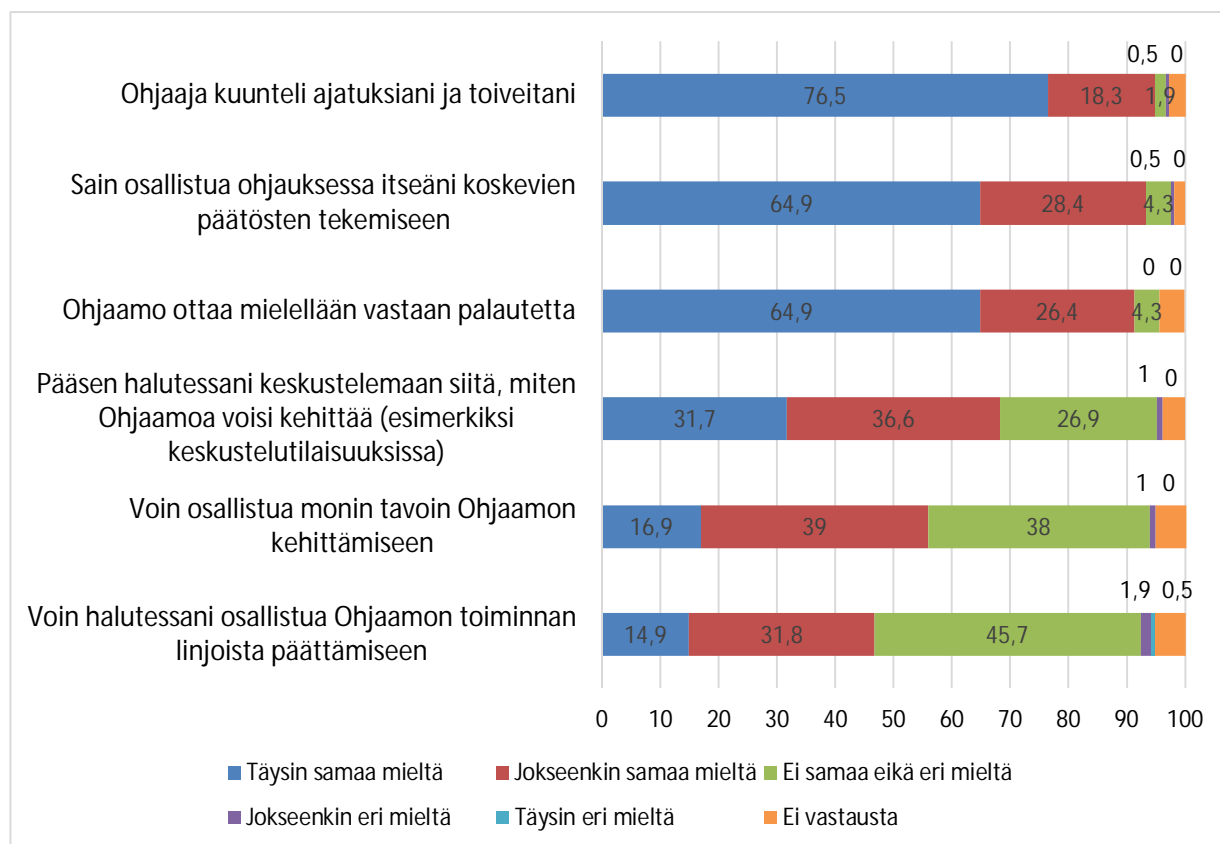
Kyselyn osallisuutta koskevien tulosten valossa voi sanoa, että vastaajat kokevat selvästi osallisuutta palvelun eri tasoilla. Kuudesta osallisuutta koskevasta väitteestä kaksi ensimmäistä liittyy omaan ohjaustilanteeseen: "ohjaaja kuunteli ajatuksiani ja toiveitani" sekä "sain osallistua ohjauksessa itseäni koskevien päätösten tekemiseen". Ensin mainitun kohdalla täysin tai jokseenkin samaa mieltä on 94,8 prosenttia ja jälkimmäisen 93,3 prosenttia kaikista vastaajista. Osallisuuden tasoilla ylemmäs siirryttäessä edelleen jokseenkin tai täysin samaa mieltä vastausten osuudet ovat korkeita, mutta eivät yhtä korkeita kuin osallisuuden alemmilla tasoilla. Toisin sanoen mitä laajemmasta

¹ Vaakapylväiden yläpuolelle on selkeyden vuoksi nostettu "jokseenkin eri mieltä" sekä "täysin eri mieltä" vastausten prosentit. Vastaamatta jättäneiden prosenttilukuja ei ole merkitty.

² Plant, Helen (2006). *Involving the users of guidance services in policy development*. Leicester: The Guidance council, 3.

vaikuttamisesta ja asiakkaiden osallisuudesta Ohjaamo palvelun sisällä on kyse, sitä vähemmän asiakkaat kokevat osallisuutta. Väitteen "pääsen halutessani keskustelemaan siitä, miten Ohjaamo voisi kehittää" kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä on 68,3 prosenttia vastaajista ja "voin osallistua monin tavoin Ohjaamon kehittämiseen" puolestaan 55,9 prosenttia vastaajista. Väitteen "voin halutessani osallistua Ohjaamon toiminnan linjoista päättämiseen" kohdalla vaihtoehdon täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä valitsi 46,7 prosenttia vastaajista. (Kuva 6.)

Tyytyväisyydellä omaan elämään ja osallisuuden kokemuksella ei ole merkittävää yhteyttä. Vain osallisuuden kahdella ylimmällä tasolla, eli väitteiden "voin osallistua monin tavoin Ohjaamon kehittämiseen" ja "voin halutessani osallistua Ohjaamon toiminnan linjoista päättämiseen" kohdalla, on havaittavissa lähes merkitsevä positiivinen yhteys koetun tyytyväisyyden ja vahvemman osallisuuden välillä.



Kuva 6. Vastaajien kokemukset osallisuudesta Ohjaamossa (%)³

³ Osa vastaajista valitsi useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon. Jos niistä saatu keskiarvo asettui kahden vastausvaihtoehdon väliin, ne on tässä kuvaajassa selkeyden vuoksi pyöristetty ylöspäin.

Sanalliset vastaukset kysymykseen "miten kehittäisit palveluamme?"

Kyselylomake sisälsi yhden avokysymyksen, joka antoi mahdollisuuden sanalliseen vastaukseen. Tähän kysymykseen "miten kehittäisit palveluamme?" tuli kaikkiaan 40 vastausta, joista kolmessa vastaaja ilmaisi vain, ettei hän tiedä.

Palaute oli pääosin positiivista. Myönteistä asiakaskokemusta sen kummemmin avaamattomia mainintoja oli noin parikymmentä, ja suurimmassa osassa näistä vastaaja joko mainitsi vain positiivisia asioita tai erikseen sanoi, ettei huomautettavaa ole tai kaikki toimi loistavasti. Vastausten sävy vaihteli neutraalista hyvin vahvasti positiiviseen:

"ei ole tällä hetkellä mitään huomautettavaa"

"En millään tavalla. Toiminta on aivan mahtavaa ja auttaa nuoria ymmärtämään työelämään hakeutumista sekä helpottaa sinne pääsemistä."

"Kaikki toimii ihan loistavasti! Toivon mukaan jatkuisi samalla lailla. Tätä ohjaamotoimintaa ei saa missään nimessä lopettaa."

Palvelu yleisesti tai tietyt työntekijät saivat kiitosta kuudessa vastauksessa.

"kaikki on täydellistä. mulla on paras työvalmentaja"

"Service from here is wonderful. they do care about different people who coming here so they have to keep this good service, the help from here to different matters is very good."

Näiden lisäksi yksi vastaaja neuvoi työntekijöitä ohjeistamaan nuoria "samalla tavalla kuin ohjeistaisitte lapsianne", ja toinen vastaaja mainitsi osakseen saamastaan koppavasta kohtelusta.

"Tulin tänne kerran ja kysyin että voisiko ohjaamon kautta löytää töitä. Sain koppavan vastauksen "se edellyttää sitä että sinä haet töitä". Ihan niinku olisin tyhmä. En saisi edes työttömyystukea jos en hakisi töitä."

Olikohan ohjaajalla "huono päivä" vai mikä vaikutti siihen, ettei asiakas kokenut saavansa arvostavaa kohtelua. Toisaalta vastauksesta voi päätellä, että vastaaja on tullut Ohjaamoon kokemuksen jälkeenkin.

Kehitysideat

Asiakailta tuli myös parannusehdotuksia. Tilat mainittiin kolmessa vastauksessa. Yksi toivoi yksityisyyttä ja toinen suljetumpaa ympäristöä. Eräs vastaaja toivoi enemmän kokoustilaa. Lisäksi vaikea löydettävyyys sai kaksi mainintaa.



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



"Mainostus siis hyvää mutta paikat on aina ollut vaikea löytää."

Ohjaamoa koskeva tiedotus ja markkinointi nousivat esiin kahdessa vastauksessa. Yksi mainitsi mainostuksen olevan hyvää, toinen huomautti Ohjaamon toiminnan epäselvyydestä ja toivoi viestin selkeyttämistä:

"Otin itse yhteyttä ohjaamoon soittamalla, eikä se ollut helppoa koska en tiennyt/ymmärtänyt ohjaamon toiminnasta ja ketä/minkä alan ammattilaista tapaisin eli vaikutti epäselkeältä aluksi. Siitä syystä meinasin jättää tulematta vaikka lopulta kävinkin muutaman kerran ja se oli hyödyksi. Eli vähän selkeämmät kuvaukset vaikka nettiin ohjaamon toiminnasta."

Kolme vastausta liittyi yhden luukun palvelun kehittämiseen. Kelan mainitsi kaksi vastaajaa; toinen toivoi lisää tietoa Kelan asioista ja toinen Kelan palveluita pysyvästi Ohjaamoon.

"kela pysyväksi tänne !!!!!"

Lisäksi yksi vastaaja toivoi korjausta tilanteeseen, jossa työnohjaukseen liittyvä palvelu olikin tarjolla vain 17–25-vuotiaille eikä myös tätä vanhemmille kuten muut Ohjaamon palvelut. Konkreettisia keinoja työnantajakontaktien ja työpaikan saamiseksi toivoi kolme vastaajaa. Esimerkiksi teemaan liittyvät päivät ja alaikäisten työnhakijoiden huomiointi mainittiin.

"Olen ollut tietoinen, että ohjaamo on järjestänyt jonkinlaisia päiviä, joissa työttömät ja epätoivoiset pääsevät tapaamaan työnantajia, mutta olisi kiva, jos Ohjaamo tekisi lisää tällaisia tai esim. auttaisi löytämään hyvät puolet henkilöstä, jotta tämä osaa kuvaila realistisesti itseään työhaastatteluissa. Jotain tällaista."

Yksi vastaaja toivoi, että nuoret pääsisivät enemmän ääneen.

Lopuksi

Palautekyselyn tulokset ovat kauttaaltaan erittäin hyvät Ohjaamojen kannalta. Hieman yli yhdeksän keskiarvo ohjauksen yleisarvosanaa kysyttäessä sekä positiiviset kokemukset tulevaisuuden selkiytymisen, luottamuksen parantumisen ja tuen saamisen suhteen antavat vahvan viitteen siitä, että Ohjaamot ovat menestyneet ydintarkoituksensa toteuttamisessa. Myös tavoite nuorten osallistamisesta monipuolisesti Ohjaamon toiminnassa näyttää palautekyselyyn vastanneiden kohdalla onnistuneen. Erityisesti näin on ohjaustilanteessa, mutta osallisuutta koetaan myös muilla tavoin.

Tarkemmin erityisesti osallisuuteen liittyviä tuloksia analysoidaan vuoden 2017 aikana tehtävässä ohjausalan pro gradu –tutkielmassa. Palautekyselyaineiston lisäksi pro gradu -tutkielmassa hyödynnetään ja analysoidaan Ohjaamon asiakkaille tehtyjä haastatteluja.



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Liite 1. Palautekyselyn kysymykset ja väittämät

Arvioi tämän kertaista käyntiäsi Ohjaamossa.

1. Minkä arvosanan antaisit saamastasi ohjauksesta asteikolla 4-10?

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? (1 = täysin eri mieltä ... 5 = täysin samaa mieltä)

2. Sain tarvitsemaani tietoa tai tukea
3. Ohjaaja kuunteli ajatuksiani ja toiveitani
4. Sain osallistua ohjauksessa itseäni koskevien päätösten tekemiseen
5. Tulevaisuuden suunnitelmani selkiytyivät
6. Luottamus työ- tai koulutuspaikan löytymiseen lisääntyi
7. Miten kehittäisit Ohjaamon toimintaa? (avokysymys)

Tarvitsemme muutamia taustatietoja sinusta

8. Sukupuoli
9. Äidinkieli
10. Ikä
11. Kuinka tyytyväinen olet elämääsi tällä hetkellä asteikolla 4-10?
12. Keneltä kuulit Ohjaamosta
13. Oletko käynyt Ohjaamossa aiemmin?
14. Missä Ohjaamossa kävit?

Arvioi vielä seuraavat väittämät (1 = täysin eri mieltä ... 5 = täysin samaa mieltä)

15. Ohjaamo ottaa mielellään vastaan palautetta
16. Pääsen halutessani keskustelemaan siitä, miten Ohjaamo voisi kehittää (esimerkiksi keskustelutilaisuuksissa)
17. Voin osallistua monin tavoin Ohjaamon kehittämiseen
18. Voin halutessani osallistua Ohjaamon toiminnan linjoista päättämiseen

Touko-kesäkuussa haastattelemme asiakkaita hieman tarkemmin heidän ohjaukokemuksistaan Ohjaamossa. Jos Sinua saa pyytää haastateltavaksi, anna alla yhteystietosi. Niitä käytetään ainoastaan Sinun kanssasi sopivan haastatteluajankohdan sopimiseksi eli niitä ei anneta eteenpäin eikä arkistoida tämän kyselyn vastausten yhteyteen.

Kiitos vastauksistasi!



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

