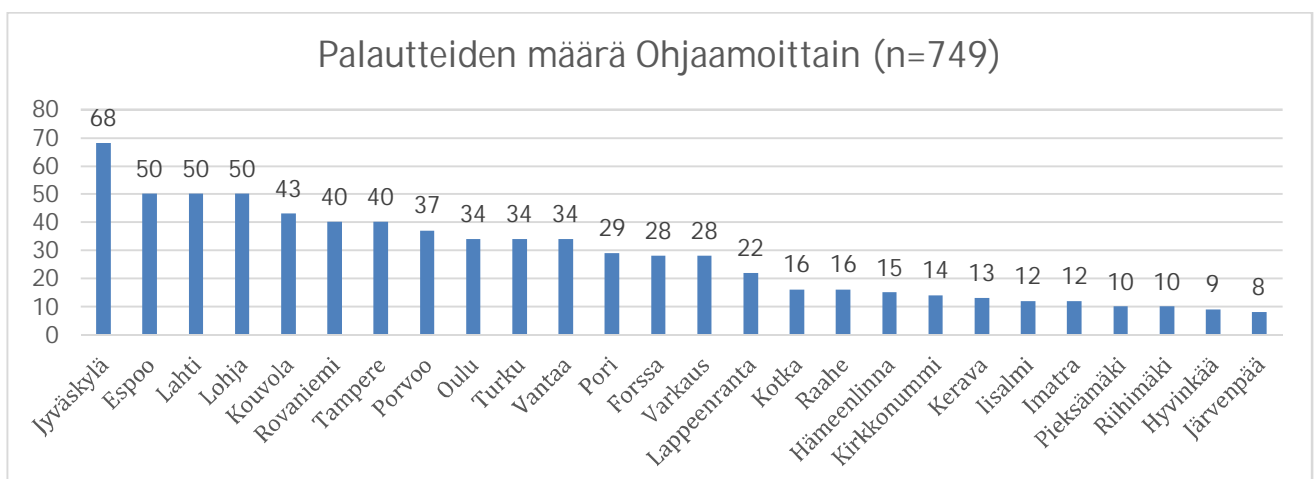


Ohjaamojen asiakaspalaute – kevät 2019

Kohtaamo on koordinoinut Ohjaamojen yhteistä asiakaspalautteen keruuta kahdesti vuodessa. Kevään 2019 asiakaspalautteen keruuta hyödynnetään lisäkysymyksen osana valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan (VN TEAS) rahoittamaa ”Monialaisen yhteistyön vaikuttavuuden arviointi nuorten työllistymistä edistävissä palveluissa” (MONET) -hanketta. Asiakaspalautteen analyysi on toteutettu osana hanketta. Asiakaspalautteita kerättiin 6.5.-24.5.2019 aikana siten, että Ohjaamoilla oli mahdollisuus valita kahden tai kolmen viikon keräysaika 6.5.2019 alkaen.

Asiakaspalautteen keruuseen kannustetaan kaikissa Ohjaamoissa. Vastauksia saatiin 26 Ohjaamosta ja 749 vastaajalta. Palautetta kerätään sähköisenä Webropol-kyselynä suomen-, ruotsin- ja englanninkielisine versioineen. Lisäksi Ohjaamojen on mahdollista kerätä palaute paperilomakkeilla. Palautteenkeruuseen ohjataan siten, että kaikille kyseisinä päivinä Ohjaamoissa asioiville annettaisiin palautemahdollisuus. Asiakaspalautteessa pyydetään arvioimaan kyseistä asiointikertaa. Yli 20 palautetta keränneiden Ohjaamoiden osalta on erikseen laadittu Ohjaamokohtaiset tuloskoosteet.

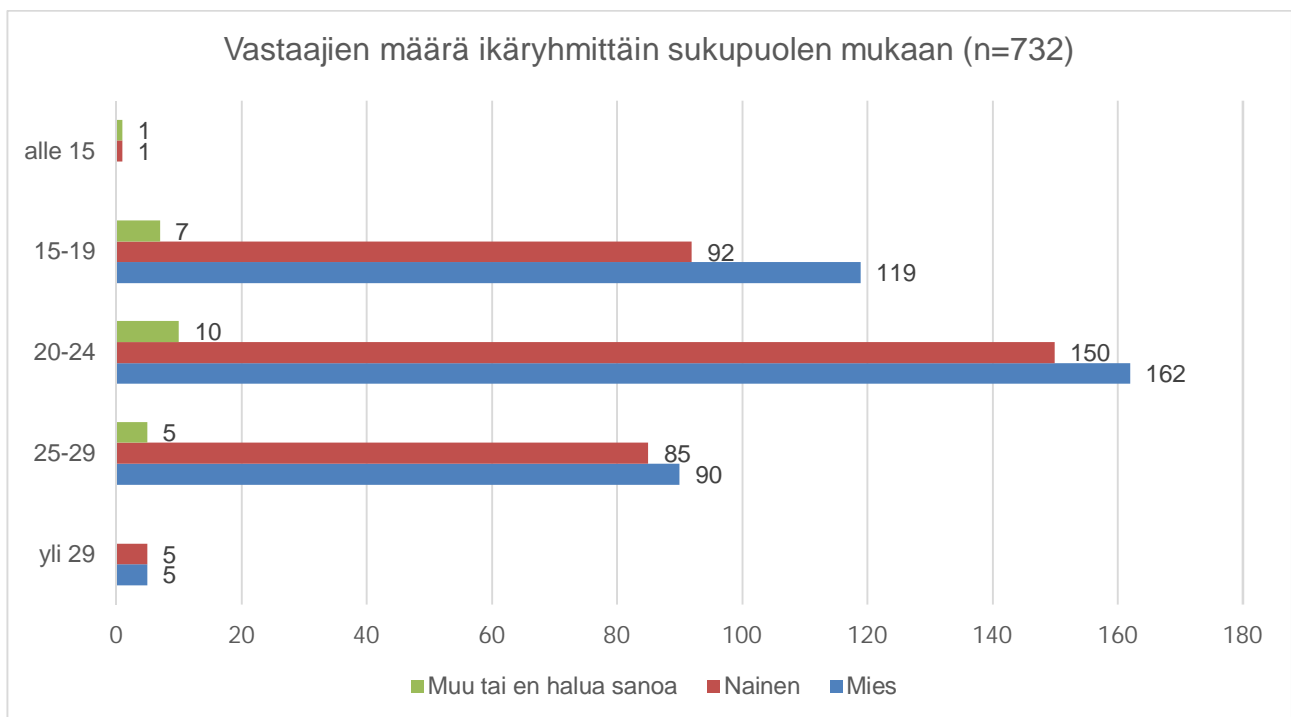
Palaute ohjaamotoiminnasta oli kautta linjan myönteistä. Vastaajat antoivat yleiskeskisarvoksi 9,2 (asteikolla 4-10) ja yleisesti ottaen vastaajat olivat tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Vastaajista yli puolet oli työttömiä nuoria (57 %). Yleisin syy asiointiin oli työhön ja yrittäjyyteen liittyvät asiat. Kyselyyn vastanneista puolella oli ammatillinen tutkinto. Yleisin väylä kuulla Ohjaamosta oli jonkun ammattilaisen kautta.



Kuva 1. Palautteiden määrä Ohjaamoittain.

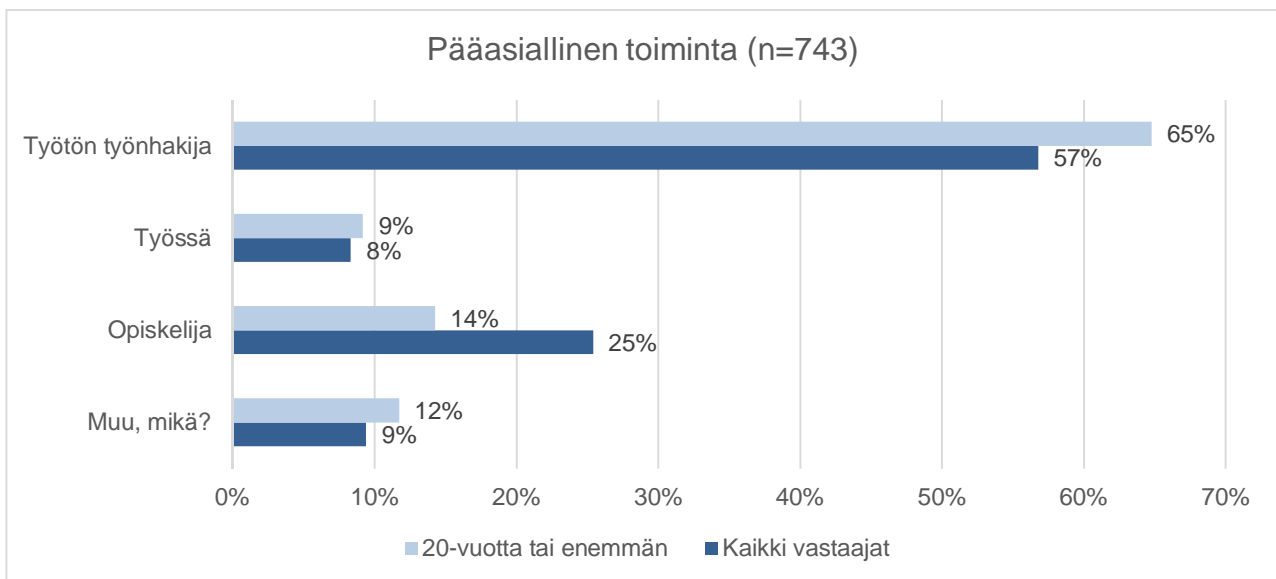
Vastaajien taustatiedot

Kyselyyn vastanneista 90 % on suomenkielisiä ja 9 % puhuu äidinkielenään muuta kuin kotimaisia kieltä. Vieraskielisistä 61 vastaajasta venäjänkielisten osuus on suurin (10 vastaajaa). Ruotsinkielisiä vastaajista on seitsemän ja saamenkielisiä yksi vastaaja. Palautetta annettiin eniten 20-24-vuotiaiden ikäryhmässä. Vastauksia saatiin kuitenkin runsaasti niin miesten kuin naisten osalta myös 15-19-vuotiaiden ja 25-29-vuotiaiden ikäryhmissä. Vastaajien keski-ikä on 22 vuotta. Vastaajista 51 % oli miehiä, 46 % naisia ja 3 % vastasi muu tai ei halunnut ilmoittanut sukupuoltaan. Palautteen antaneiden määrät sukupuolen ja iän mukaan on esitettyinä kuvassa 2. Miehet antoivat palautetta naisia useammin erityisesti 15-19-vuotiaiden ikäryhmässä.



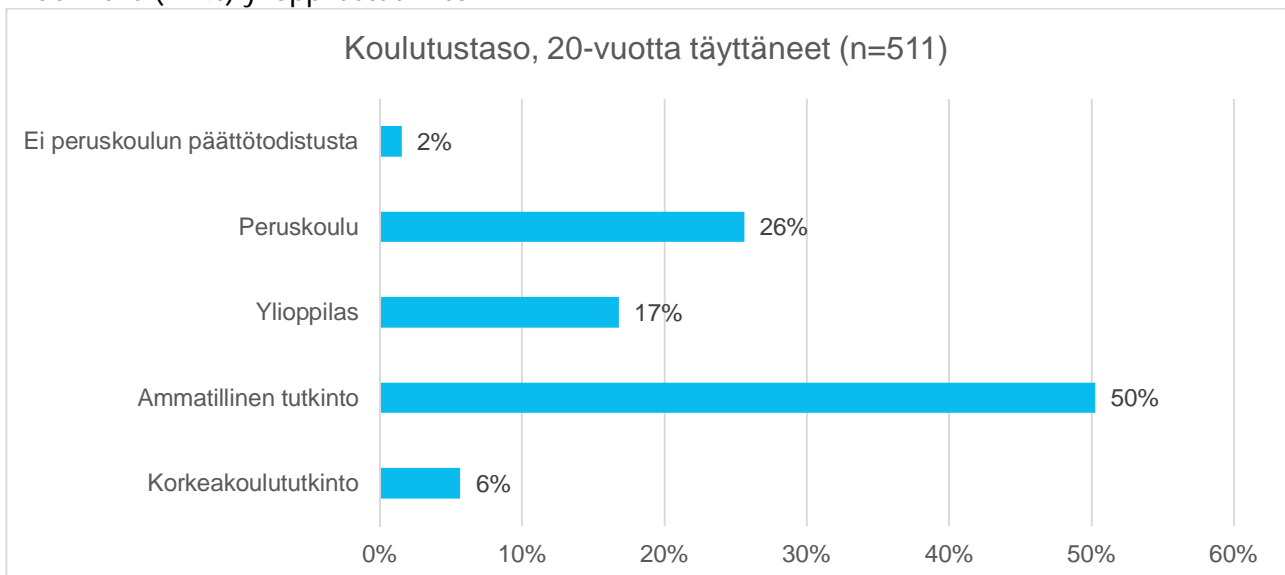
Kuva 2. Vastaajien määrä ikäryhmittäin sukupuolen mukaan.

Vastaajista yli puolet (57 %) on vastaushetkellä ollut työttömiä työnhakijoita ja joka neljäs opiskelija. 20-vuotta täyttäneiden vastaajien osalta erityisesti työttömien määrä on korkeampi ja opiskelijoiden matalampi. Muussa toiminnassa olevista vastanneista merkittävä osa on kuntoutuksessa, sairauslomalla tai eläkkeellä. Myös useita työttömyyden ja työllisyyden rajamaastossa liikkuvista osittaista palkka- tai yrittäjätyötä tekevistä valitsi muu -vaihtoehdon.



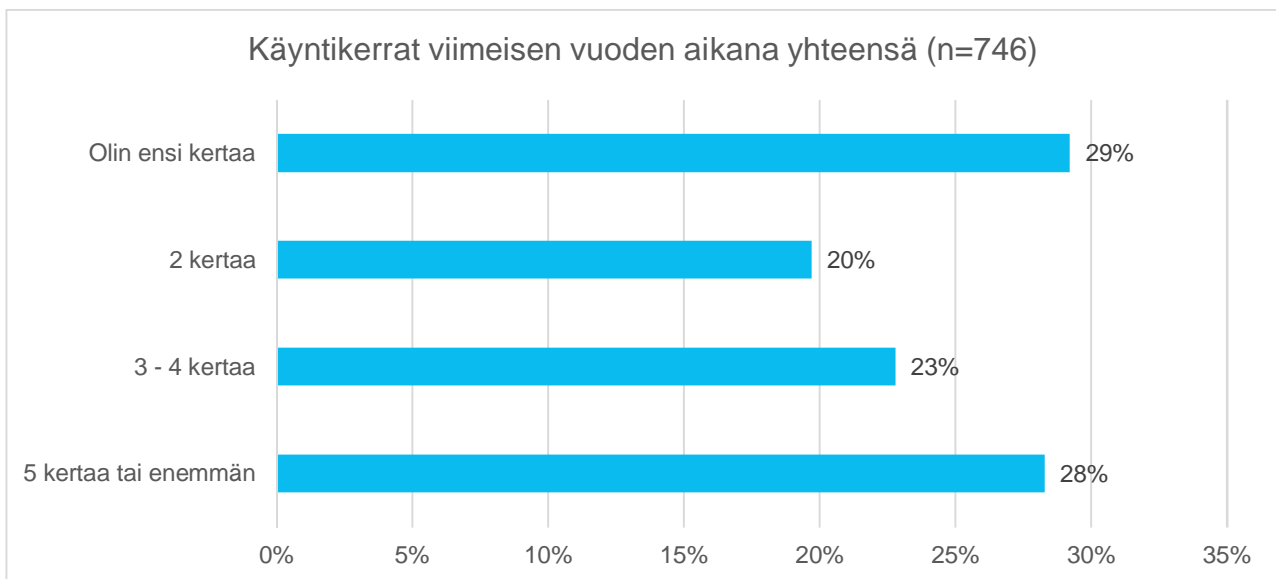
Kuva 3. Vastaajan pääasiallinen toiminta vastaushetkellä.

20-vuotta täyttäneistä vastaajista puolella (50 %) korkein suoritettu tutkinto on ammatillinen tutkinto, noin joka neljännellä (26 %) peruskoulun päättötodistus ja harvemmallalla kuin joka viidennellä (17 %) ylioppilastutkinto.



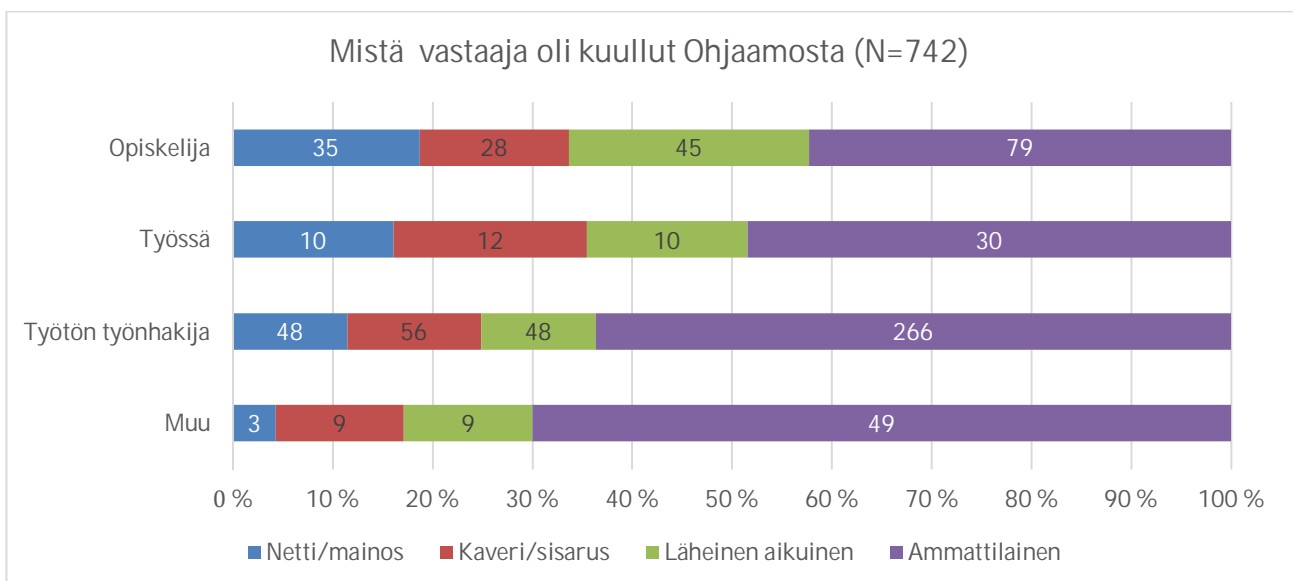
Kuva 4. Vastaajan koulutustaso, 20-vuotta täyttäneet.

Vastaajissa oli niin ensi kertaa ohjaamossa vierailuvia (29 %) kuin jo useaan kertaan Ohjaamossa viimeisen vuoden aikana asioineita. Viisi kertaa tai enemmän Ohjaamossa asioineita oli lähes yhtä paljon kuin ensikertalaisia.



Kuva 5. Vastaajan käyntikertojen määrä viimeisen vuoden aikana.

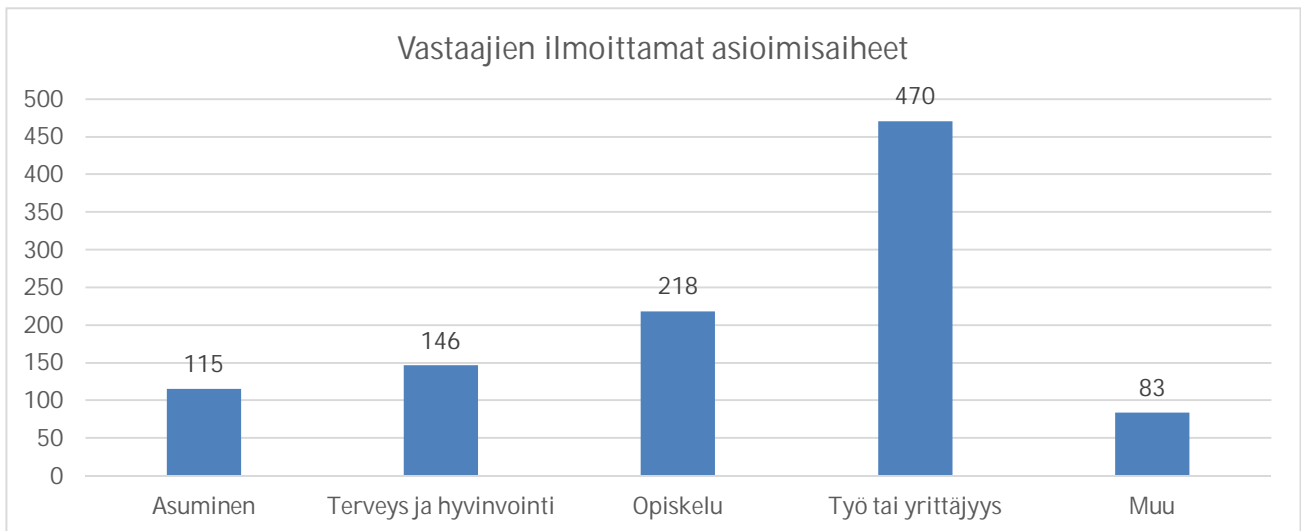
Ohjaamosta saadaan tietää useimmiten ammattilaiselta (57 % vastanneista). Läheinen aikuinen, kaveri tai sisarus johdattaa myös usein Ohjaamoon (29 % vastaajista) ja netin tai mainoksen myötä 13 % vastaajista sai tietää Ohjaamosta. Ensi kertaa Ohjaamossa asioivat ovat saapuvat hieman muita useammin netin tai mainoksen ohjaamana. Kuvassa 6 on eriteltyinä, mistä vastaaja oli kuullut Ohjaamosta eri vastaajaryhmittäin.



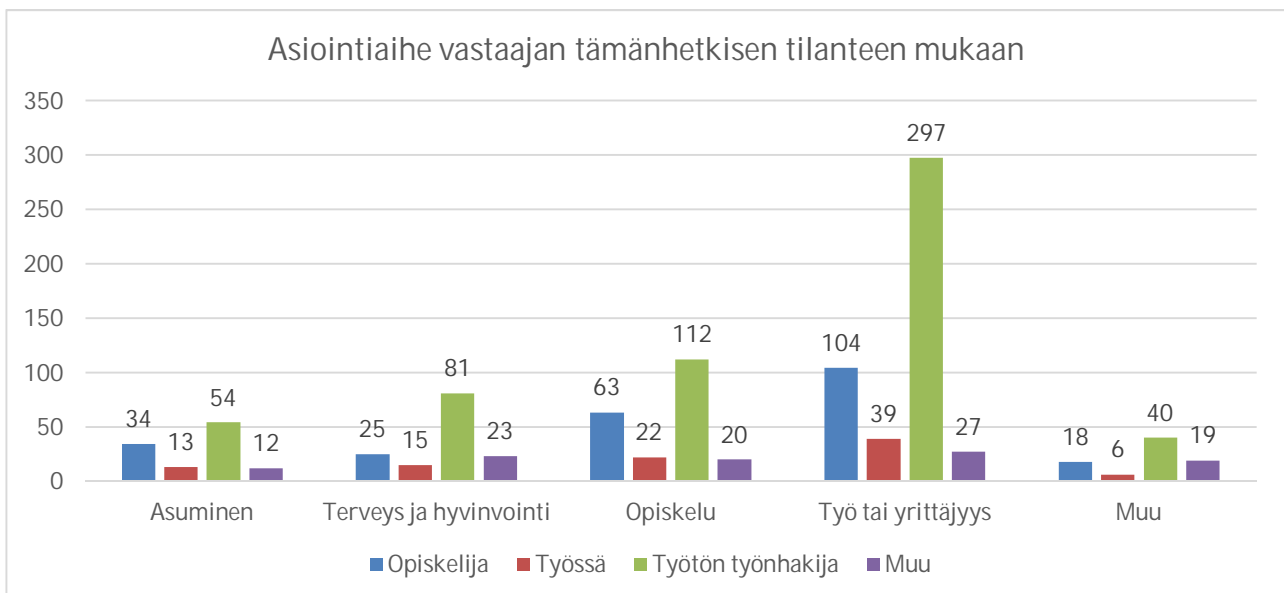
Kuva 6. Mistä vastaaja oli saanut tietää Ohjaamosta eroteltuna vastaajan tilanteen mukaan.

Asiakaspalautetta koskeva käynti liittyi selkeästi useimmiten työhön tai yrittäjyyteen liittyviin asioihin. Kuitenkin lähes kolmannes vastaajista (29 %) saapui Ohjaamoon hoitamaan usean eri

aihepiirin tiimoilta. Avoimet vastaukset tuovat esille Ohjaamokäyntien ja palvelutarpeiden moninaisen luonteen. Erityisesti mainittiin talouteen ja toimeentuloon liittyvät syyt hakeutua Ohjaamoon (ml. Kela-asiointi). Osa nuorista oli saapunut osallistuakseen kurssille tai ryhmätoimintaan (ml. osallistuminen Ohjaamon kehittämistoimintaan). Osa nuorista oli tullut tutustumiskäynnille tai vierailulle ihmisten pariin ilman erityistä syytä.



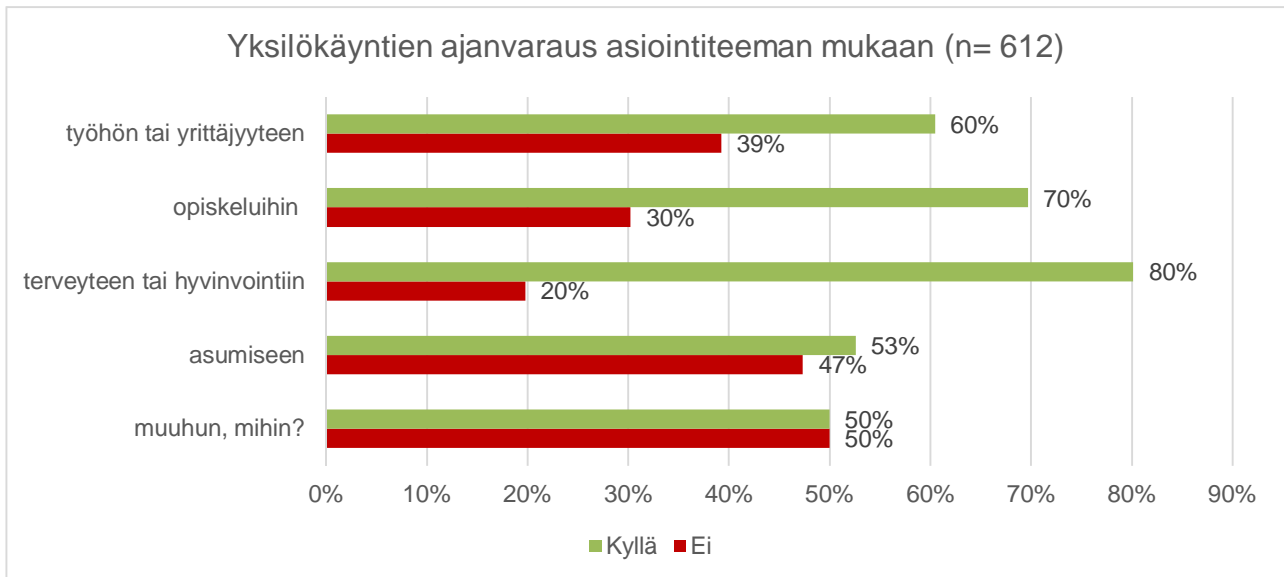
Kuva 7. Ohjaamoasioinnin aihe.



Kuva 8. Asiointiaihe vastaajan tilanteen mukaan.

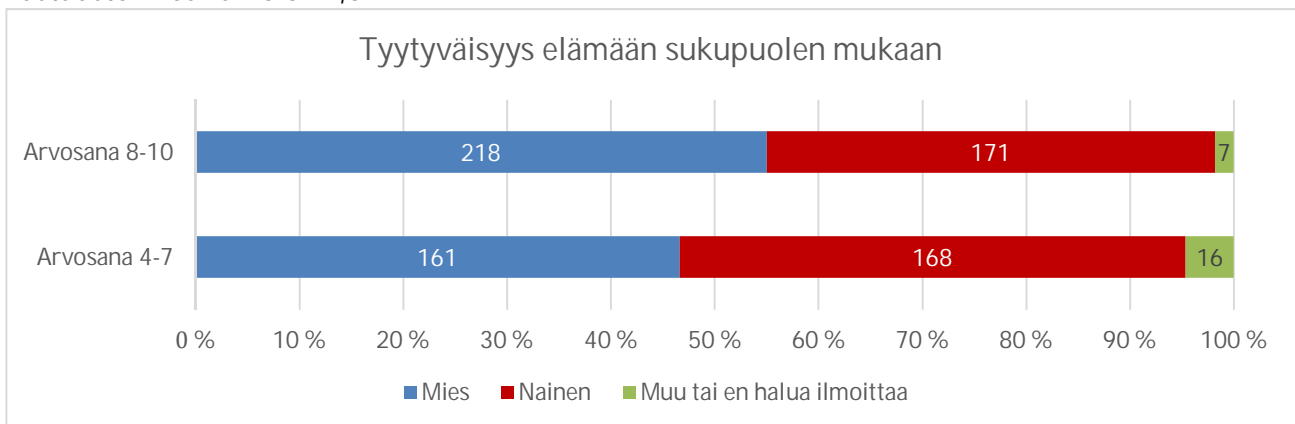
Suurin osa vastaajista (82 %) sai neuvontaa tai ohjausta henkilökohtaisesti ja loput 18 % ryhmässä. Ennakkoon ajan käynnille oli varannut 60 % vastaajista ja 40 % saapui ilman ajanvarausta. Terveysteen ja hyvinvointiin liittyvissä asioissa niin yksilö- kuin ryhmäkäynnille tulleista huomattavan suuri osa (80 %) oli varannut ajan ennalta. Muiden teemojen osalta niin opiskeluihin (70 %) kuin työhön ja

yrittäjyyteen (60 %) liittyvissä asioissa selkeästi suurempi osa oli varannut ajan jo ennalta, kun otetaan huomioon vain yksilökäynnille saapuneet.



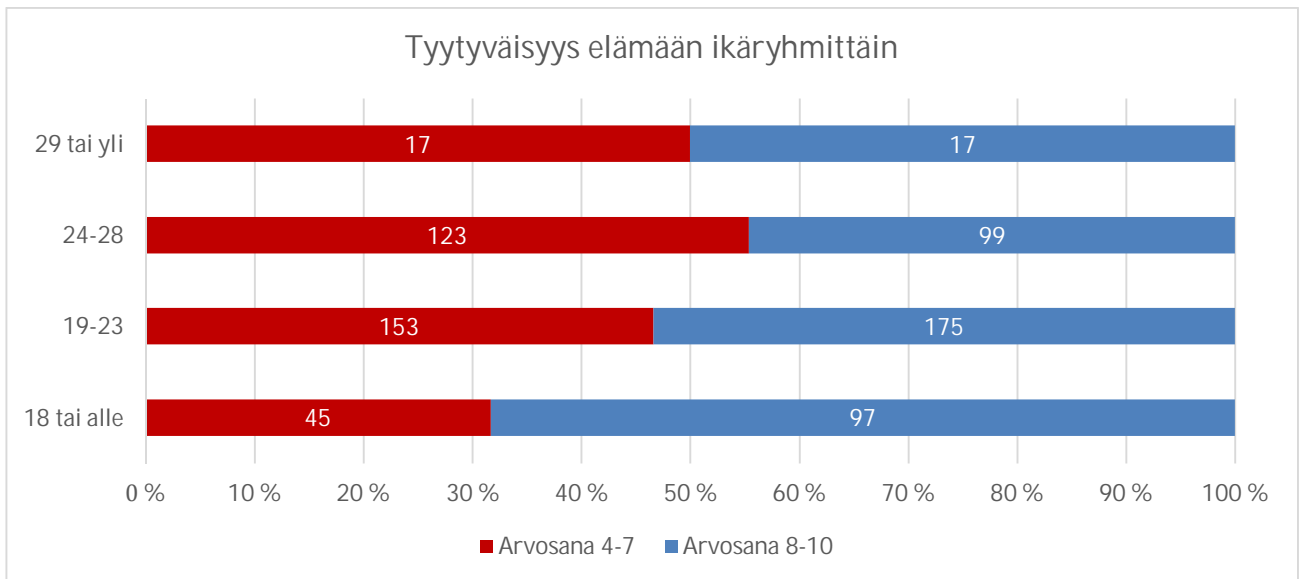
Kuva 9. Yksilökäyntien ajanvaraus asiointiteeman mukaan.

Nuoria pyydettiin arvioimaan tyytyväisyyttään elämäänsä tällä hetkellä (asteikolla 4–10). Kaikkien vastausten keskiarvo oli 7,5.



Kuva 10. Tyytyväisyys elämään sukupuolen mukaan tarkasteltuna.

Tyytyväisyyttä omaan elämään katsottiin sen mukaan, oliko antanut arvosanan väliltä 4-7 vai 8-10. Elämäänsä vähemmän tyytyväisten ryhmässä oli suurempi joukko naisia ja muunsukupuolisia / heitä, jotka eivät halunneet ilmoittaa sukupuoltaan. Elämäänsä tyytyväisempien vastaajien joukossa oli suurempi joukko miehiä (55%) kuin muita vastaajia.

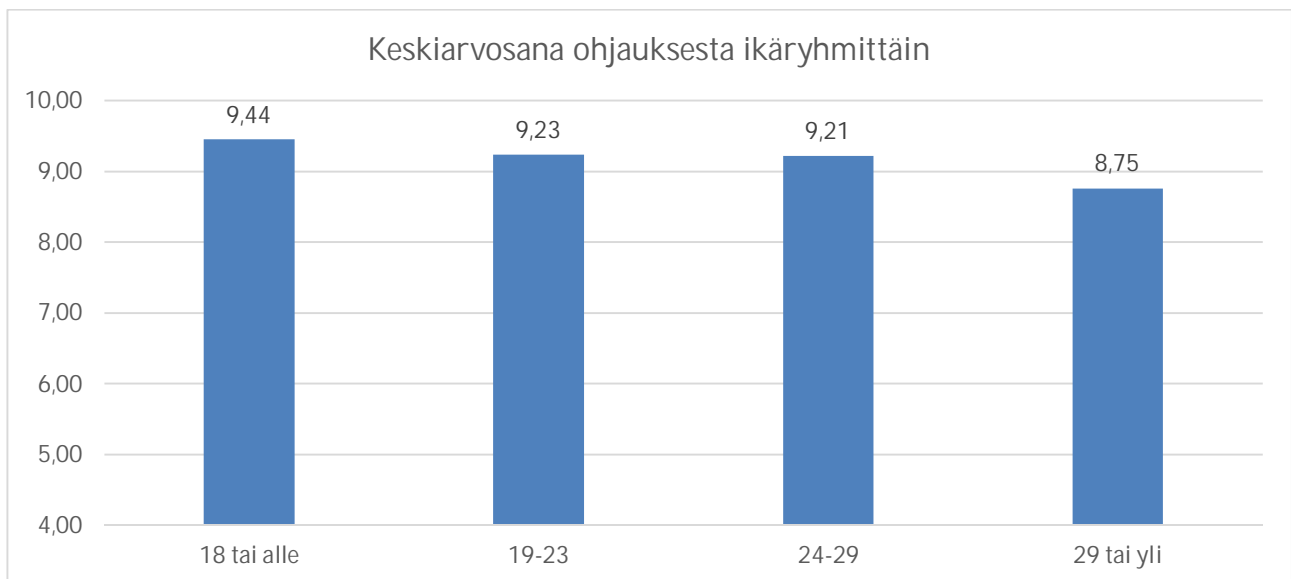


Kuva 11. Tyytyväisyys elämään vastaajien ikäryhmittäin esitettynä.

län mukaan tarkasteltuna (kuva 11), enemmän tyytyväisempiä elämään olivat nuorimmat vastaajat (18 vuotiaat tai sitä nuoremmat), joista liki 70 % oli valinnut arvosanan 8-10. 19-23-vuotiaiden ryhmässä tyytyväisiä elämäänsä oli hieman yli puolet vastaajista ja 24-28-vuotiaiden ryhmässä tyytyväisiä oli noin 45 %. 29-vuotiaiden ja sitä vanhempien vastaajien joukossa ryhmä jakautui tasan (50%-50%).

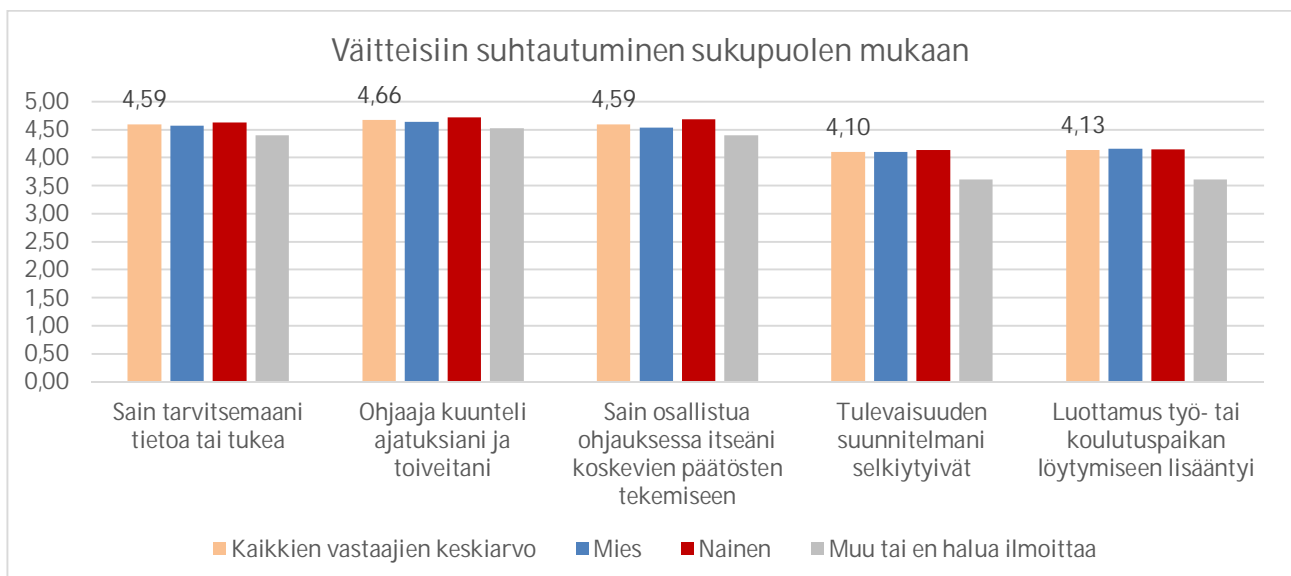
Arviot Ohjaamon toiminnasta

Ohjaamoista saatu ohjaus sai keskiarvoltaan arvosanan 9,2 (asteikolla 4–10), mikä vastaa aiempien vuosien asiakaspalautekyselyiden tasoa. Keskiarvo on hyvinkin sama eri asiakasryhmien kesken. Asiakaspalvelun laatua koskevien väittämien osalta pieniä eroja eri asiakasryhmien välillä on löydettävissä, mutta kaiken kaikkiaan palvelun laatu koetaan kyselyyn vastanneiden osalta erittäin hyvänä. Sen sijaan iän mukaan vaihtelua on hieman, eli mitä nuorempi, sitä parempi vastaajan antama arvosana on ollut, vaikkakaan erot ikäryhmien välillä eivät ole suuria.

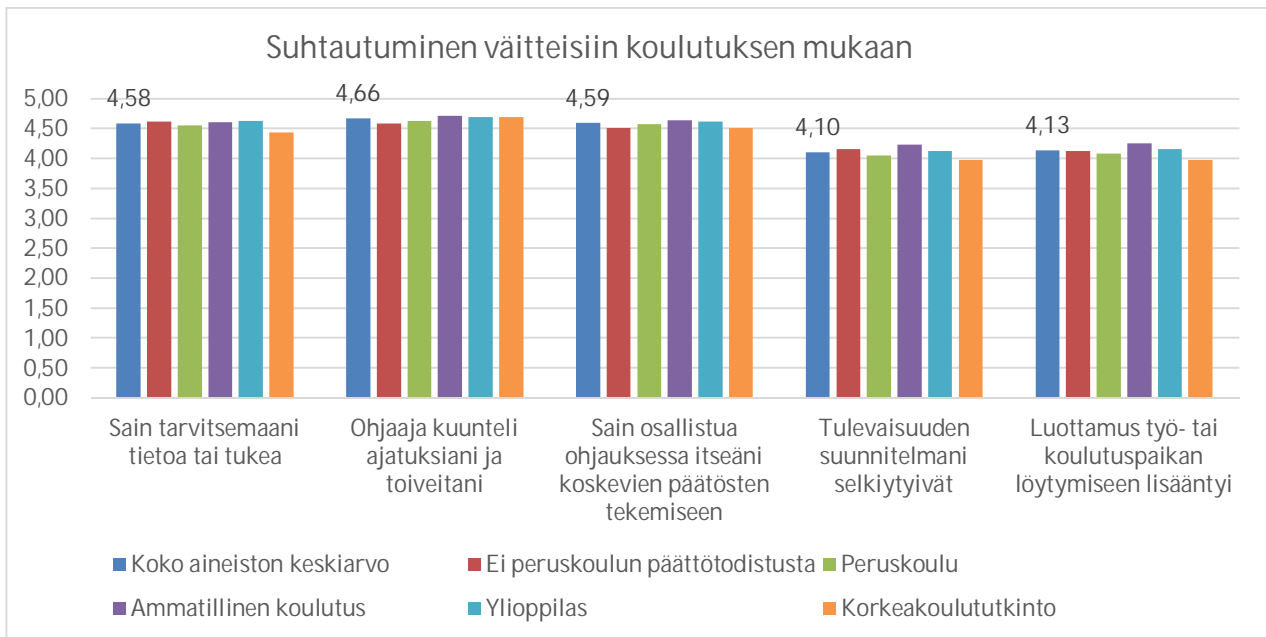


Kuva 12. Vastaajien keskiarvosanat ikäryhmittäin.

Kuvassa 13 on esitettyä suhtautuminen väitteisiin koko aineiston keskiarvon ja eri sukupuolten mukaan. Korkein keskiarvo on väitteessä liittyen ohjaajan kuuntelemiseen.



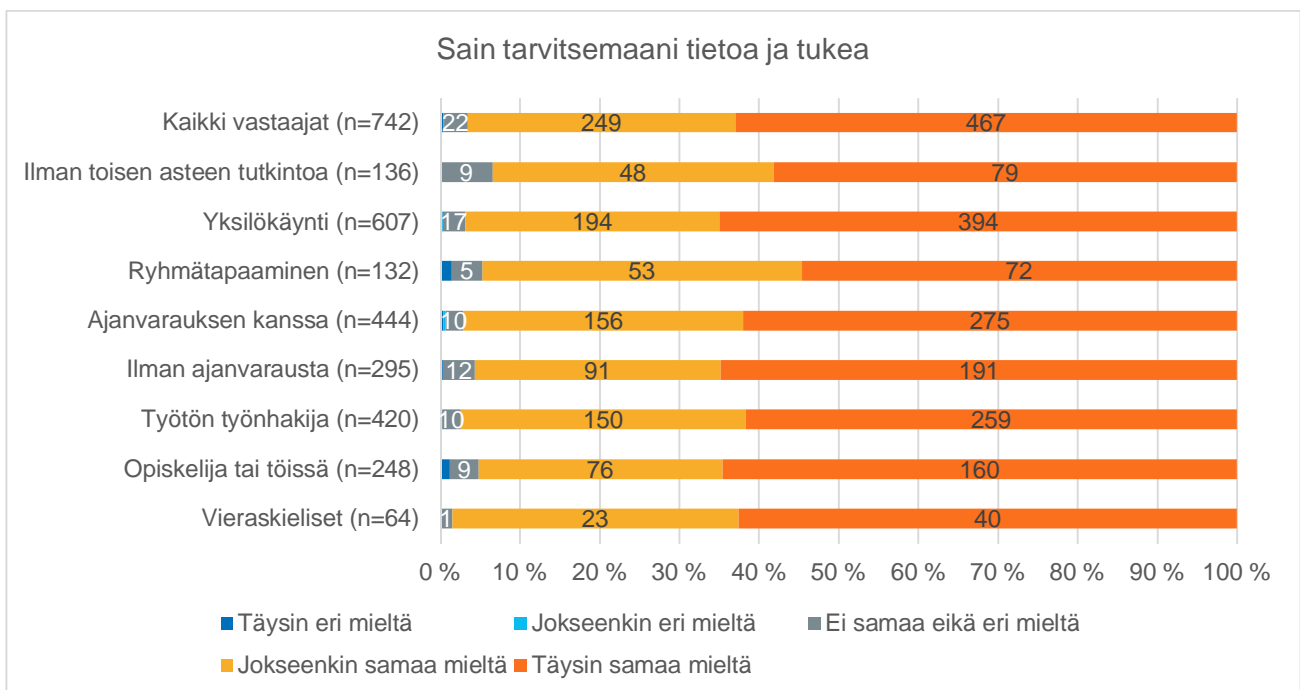
Kuva 13. Väitteisiin suhtautuminen sukupuolen mukaan.



Kuva 14. Suhtautuminen väitteisiin koulutuksen mukaan.

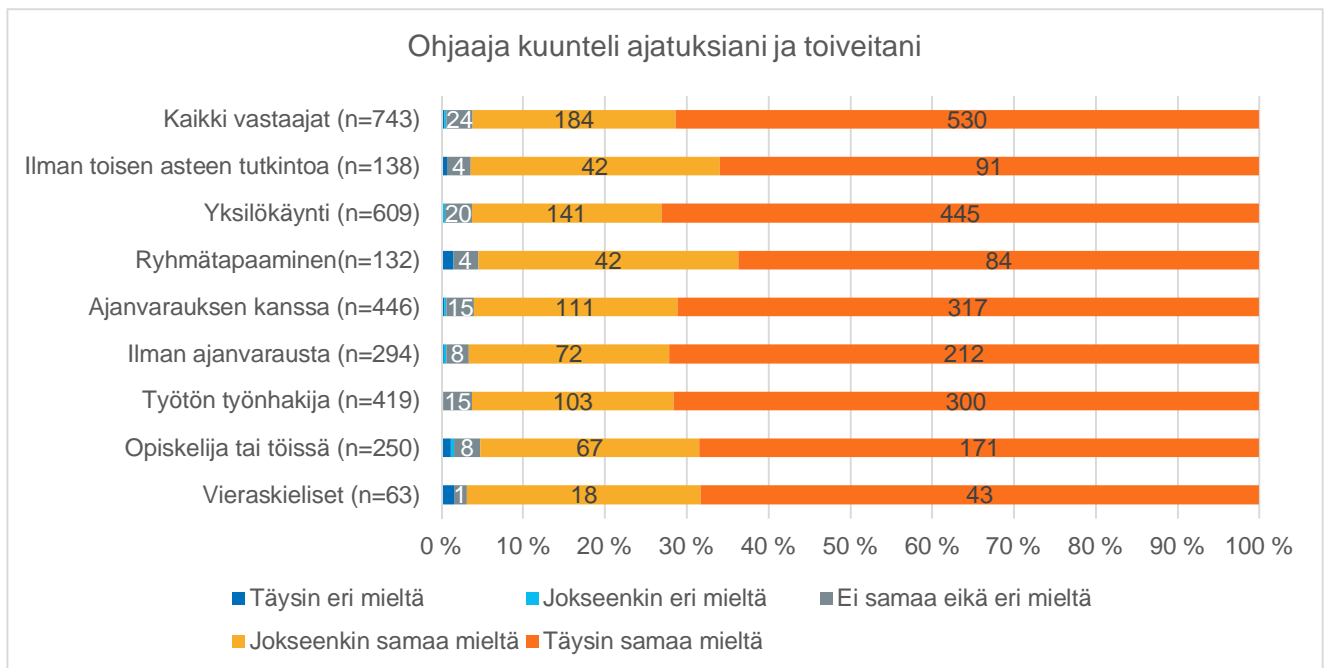
Kuvasta 14 nähdään, että erot keskiarvoissa eri koulutuksen saaneiden suhteen ovat melko vähäisiä.

Kaikista vastaajista 96 % koki saaneensa tarvitsemaansa tietoa ja tukea. Täysin samaa mieltä on 65 % vastaajista. Erot ovat pienet eri asiakaskunnissa. Kaikista tyytyväisimpiä olivat yksilökäynnille ja ilman ajanvarausta tulleet. Tyytyväisyys oli hieman heikompaa 20-vuotta täyttäneillä ilman toisen asteen tutkintoa tai peruskoulun päättötodistusta olevilla ja ryhmätoimintaan osallistuneilla.



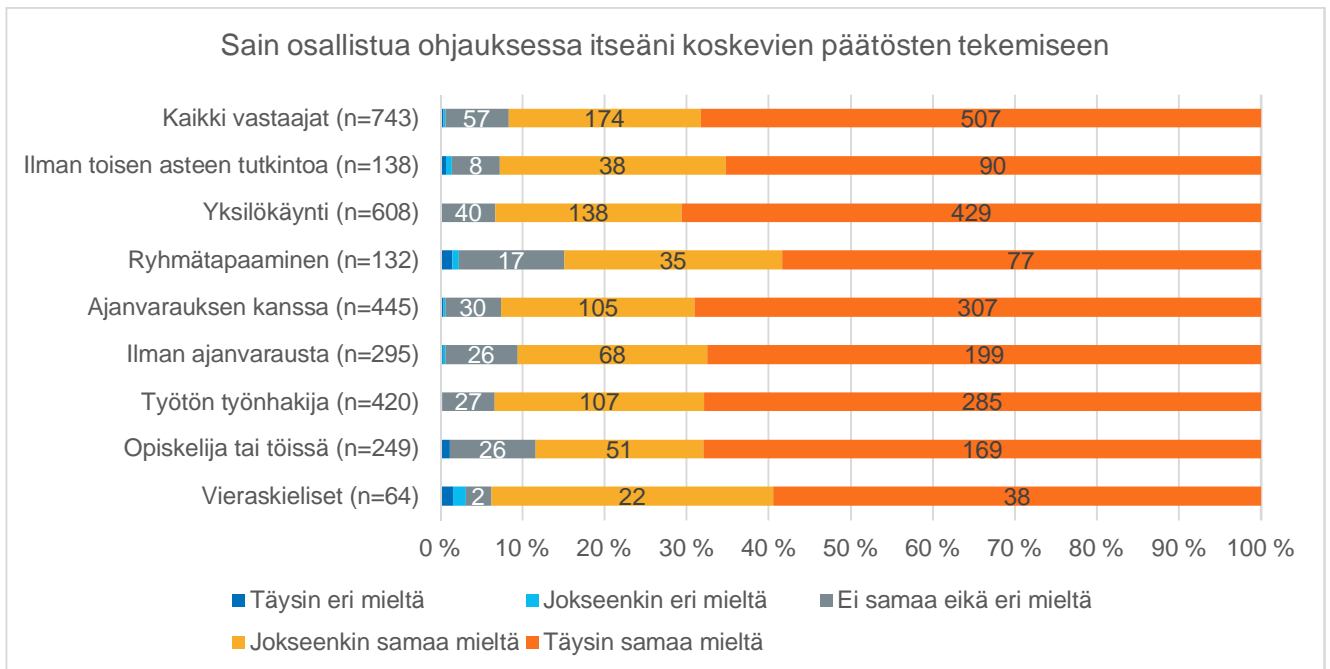
Kuva 15. Suhtautuminen väitteeseen: Sain tarvitsemaani tietoa ja tukea.

Samoin kaikista vastaajista 96 % koki, että ohjaaja kuunteli nuoren ajatuksia ja toiveita. Täysin samaa mieltä ilmoitti olevansa jopa 71 % vastaajista. Ryhmätoimintaan osallistuneet ja 20-vuotta täyttäneet ilman toisen asteen tutkintoa tai peruskoulun päättötodistusta olivat muita harvemmin täysin samaa mieltä, mutta edelleen 64 % vastaajista ilmoitti näin.



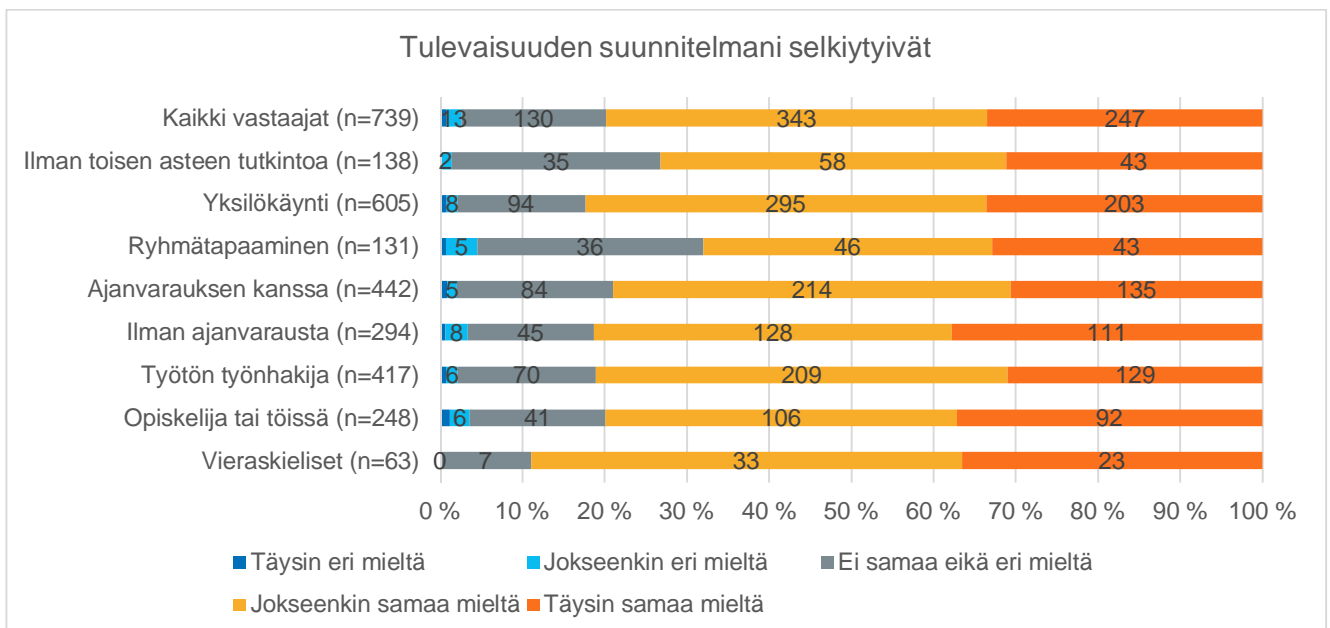
Kuva 16. Suhtautuminen väitteeseen: Ohjaaja kuunteli ajatuksiani ja toiveitani.

Kaikista vastaajista 92 % koki, että he saivat osallistua itseään koskevien päätösten tekemiseen. Väittämän osalta ei samaa eikä eri mieltä olevien osuus on aiempia väittämiä suurempi ja vastauksissa näkyy, että kysymystä ei aina erityisesti ryhmätoiminnan osalta koettu tarkoituksenmukaiseksi. Opiskelijat ja työssäkäyvät osallistuivat keskimääräistä useammin ryhmätoimintaan. Henkilökohtaiseen tapaamiseen osallistuneet ovat kaikkein tyytyväisimpiä. Vieraskieliset kokivat muita harvemmin saaneensa täysin osallistua ohjauksessa itseä koskevien päätösten tekemiseen.



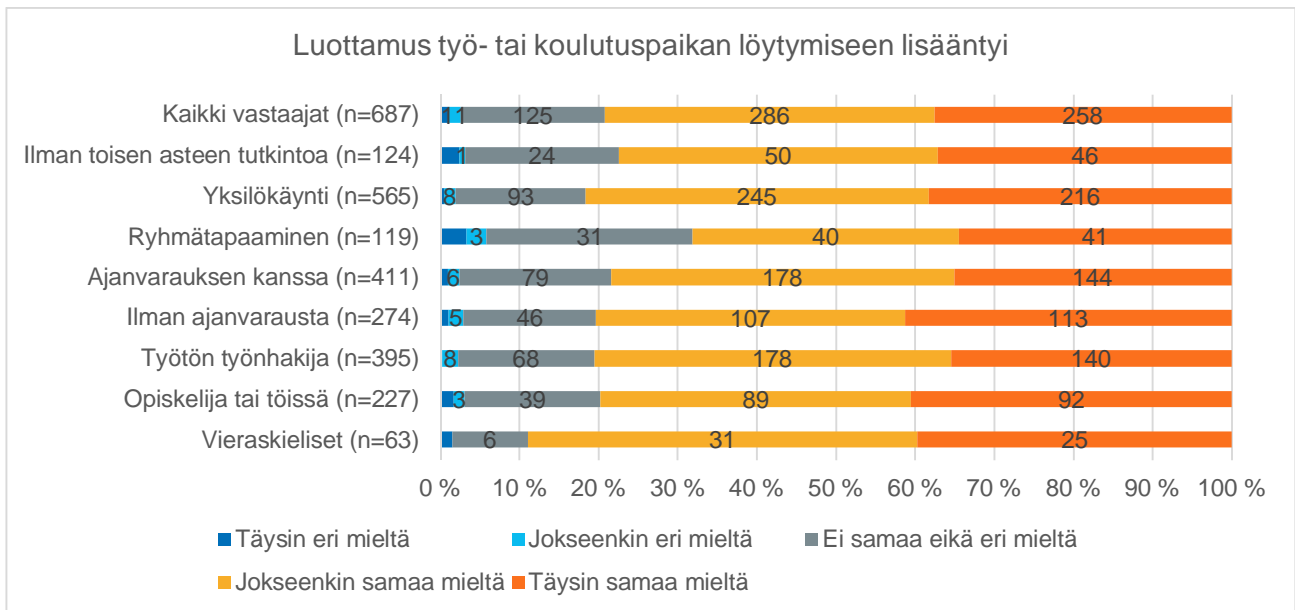
Kuva 17. Suhtautuminen väitteeseen: Sain osallistua ohjauksessa itseäni koskevien päätösten tekemiseen.

Kaikista vastaajista 80 % koki tulevaisuuden suunnitelmiansa selkiytyneen. Ohjaamokäynti selkiytti eniten vieraskielisten suunnitelmia pääasiallisesta toiminnasta kyselyajankohtana. Ryhmätoimintaan osallistuneet sekä yli 20-vuotiaat ilman toisen asteen tutkintoa tai peruskoulututkintoa olevat olivat vähiten samaa mieltä väitteen kanssa.



Kuva 18. Suhtautuminen väitteeseen: Tulevaisuuden suunnitelmani selkiytyivät.

Kaikista vastaajista 79 % luottamus työ- ja koulutuspaikan löytymiseen lisääntyi. Luottamus kasvoi eniten vieraskielisten keskuudessa. Vähiten luottamus työ- ja koulutuspaikan löytymiseen lisääntyi ryhmätoimintaan osallistuneilla.



Kuva 19. Suhtautuminen väitteeseen: Luottamus työ- ja koulutuspaikan löytymiseen lisääntyi.

Nuorten kehittämisehdotukset

Useat vastaajat kiittelivät avoimissa kommentteissa Ohjaamon toimintaa, ammattitaitoista ja mukavaa palvelua. Kehittämissideat koskivat useimmiten Ohjaamon resursseja. Aukioloaikoja toivottiin laajemmaksi useampien päivien tai virastoaikojen ulkopuolella edes yhtenä päivänä, jotta työssäkävillä ja opiskelijoilla olisi mahdollisuus hyödyntää palvelua. Toivottiin enemmän eri alojen osaajia, kuten päihdealan, sosiaalitoimen ja velkaneuvonnan asiantuntijoita. Aikaa ja taitoja toivottiin enemmän kohtaamiselle ja asiakkaan kuulemiselle ja enemmän työntekijöitä jonojen lyhentämiseksi varatuille ajoille. Ehdotettiin keskustelu/neuvontanumeroa ja parempaa ajanvarausjärjestelmää. Lisäksi toivottiin enemmän erilaista toimintaa, kuten ryhmätoimintaa. Erityisesti kaivattiin yli 18-vuotiaille järjestettyä toimintaa ja yli 25-vuotiaiden parempaa huomioimista henkilökunnan osaamisessa. Ikärajaa toivottiin korkeammaksi, esim. 34-vuotiaat. Työnantajatrefeissa toivottiin laajempaa valikoimaa toimialoja ja enemmän yhteyksiä järjestöihin. Lisäksi toivottiin kannustusta omatoimiseen tekemiseen säännöllisten tapaamisten sijaan.

Useat vastaajat toivat esiin, että Ohjaamo tulisi markkinoida enemmän, sillä Ohjaamosta saadaan tietää usein ns. vahingossa. Ehdotettiin, että kaikki alle 30-vuotiaat työttömäksi ilmoittautuneet saisivat tietoa Ohjaamosta automaattisesti ennen infotilaisuutta. Mainostamista ehdotettiin myös lukioissa, ammattikouluissa sekä korkeakouluissa.