

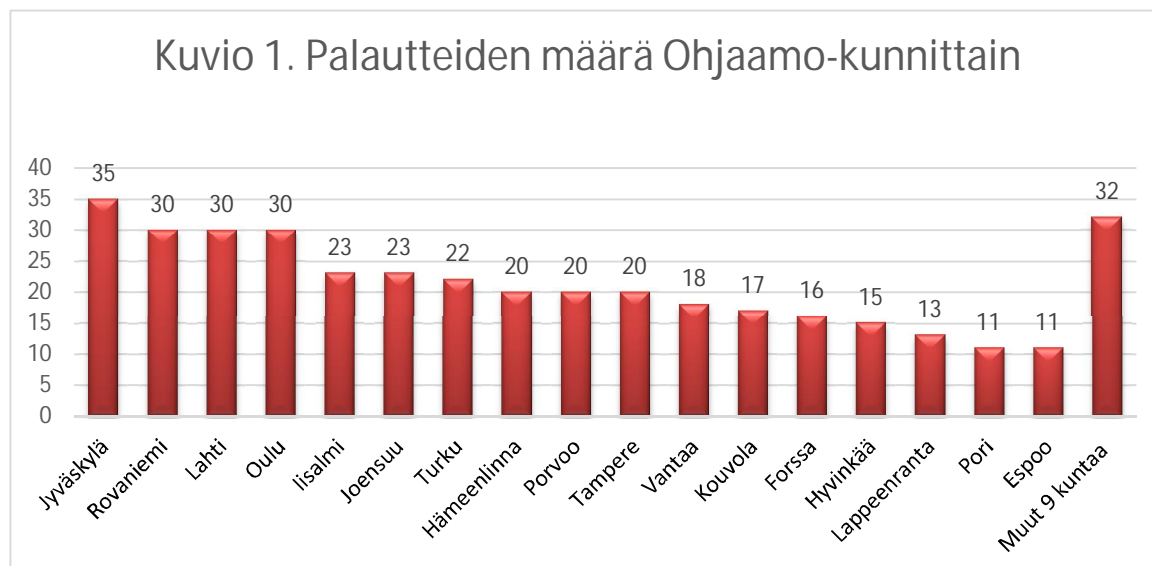
Mirja Määttä  
 Tutkija, VTT, Kohtaamo-hanke  
 Marja Riikonen  
 Assistentti, Keski-Suomen ELY-keskus  
 5.6.2018

## Ohjaamojen asiakaspalaute – kevät 2018

Keväällä 2018 Ohjaamojen yhteinen palautteenkeruu toteutettiin 2.–15.5.2018 kymmenen työpäivän aikana. Palautetta antoi 26 eri Ohjaamossa 409 nuorta.

### Palautteenkeruun toteutus

Palautetta kerättiin nyt viidettä kertaa ja se toteutettiin sähköisenä Webropol-kyselynä, josta oli suomen-, ruotsin- ja englanninkieliset versiot. Lisäksi Ohjaamojen oli mahdollista kerätä palaute paperilomakkeilla. Lomakkeen kysymykset löytyvät liitteestä 1. Palautteenkeruuseen ohjattiin siten, että kaikille kyseisinä päivinä Ohjaamoissa asioiville annettaisiin palautemahdollisuus. Ohjaamot toteuttavat palautteenkeruuta itsenäisesti ja eri panostuksilla. Kuvio 1. esittelee eniten palautteita keränneet Ohjaamot kunnittain. Yli 15 palautetta keränneille kunnille lähetettiin Ohjaamo-kohtaiset tuloskoosteet.



Elinkeino-, liikenne- ja  
 ympäristökeskus

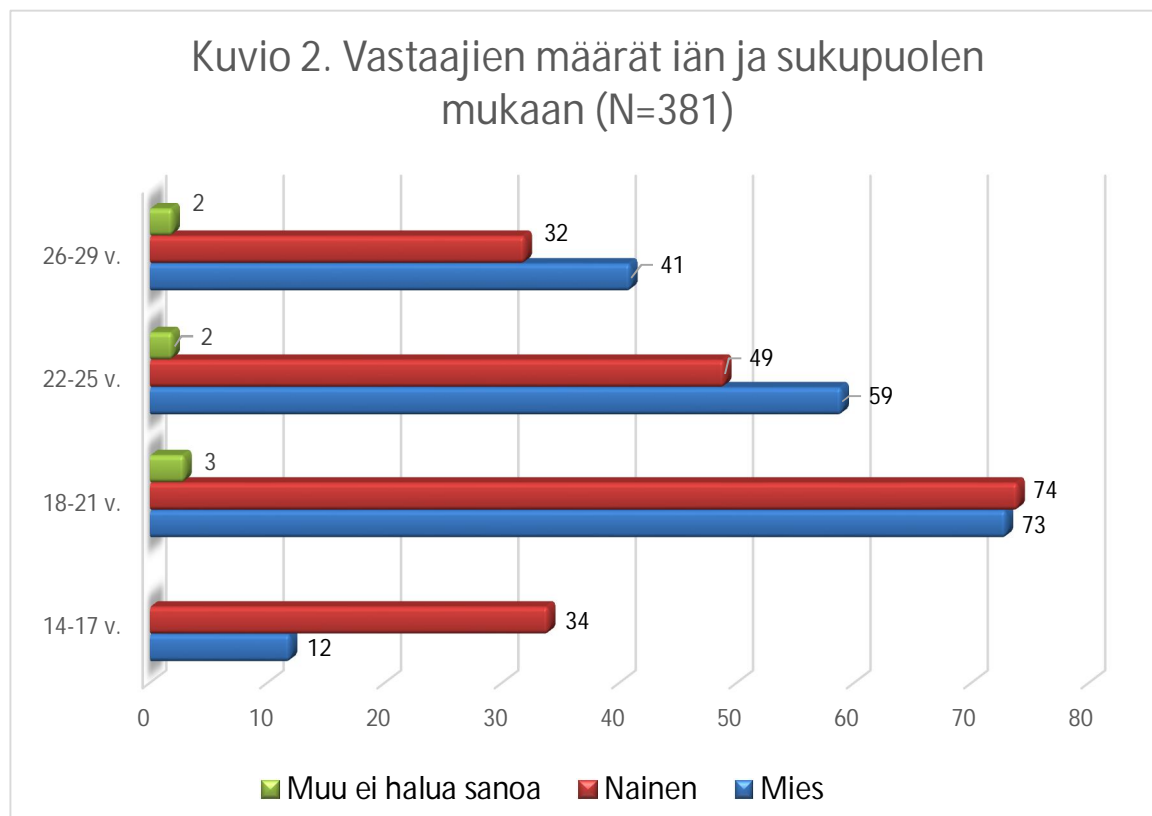


Vipuvoimaa  
 EU:lta  
 2014–2020



## Vastaajien taustatiedot

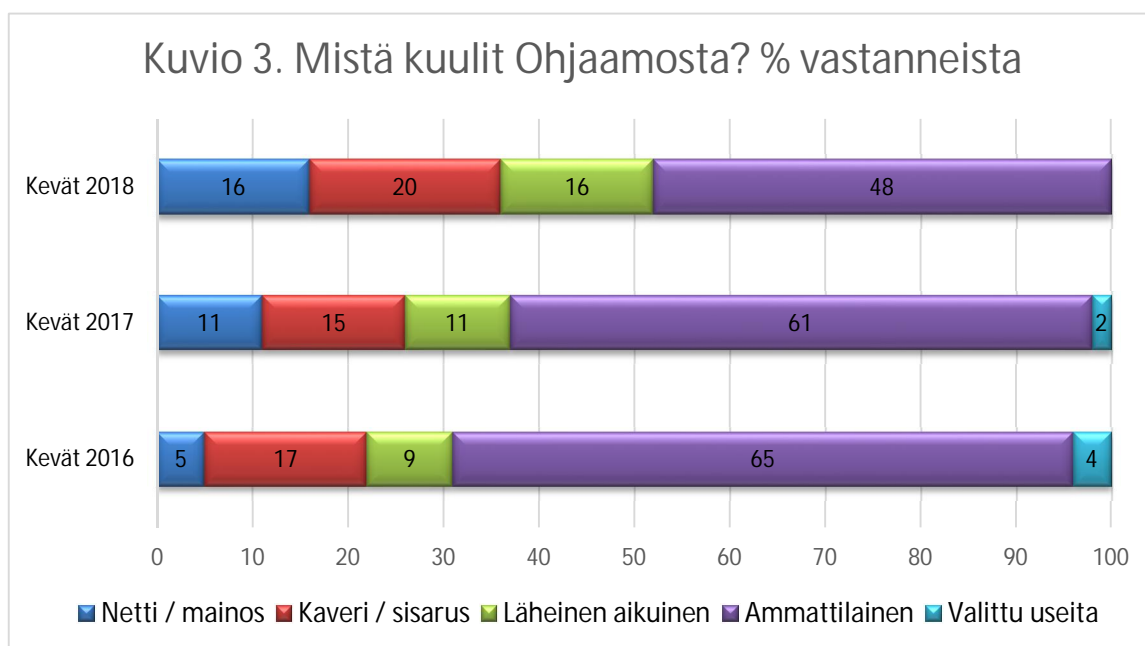
Palautetta antoi 409 asiakasta. Vastaajien iän keskiarvo oli 21,9 vuotta (vaihteluväli 14–29<sup>1</sup>). Vastaajien ikä painottui ikävuosiin 18–21. Naisia vastaajista oli 49,3 prosenttia, miehiä 48,8 prosenttia ja kategorian "muu tai en halua sanoa" oli valinnut 2 prosenttia. Palautetta antaneiden nuorimmissa ikäluokissa painottui naisten osuus, vanhemmissa miesten (kuvio 2.). Sama jakauma näkyy Ohjaamojen käyntitilastoissa.



Valtaosa vastanneista (89 %) ilmoitti äidinkielekseen suomen. Vastanneista 10 prosentilla äidinkieli oli "jokin muu" kuin kotimainen kieli, yhdellä prosentilla (N=4) ruotsinkieli. Muita kuin kotimaisia äidinkieliä mainittiin 18 ja näistä yleisimmät olivat arabia ja venäjä, seuraavaksi tulivat englanti, viro sekä dari.

<sup>1</sup> Kun yksi "50" vastaus jätettiin laskuista.

Vastaajista 63 prosenttia oli käynyt Ohjaamossa aiemmin, 37 prosenttia oli siellä ensimmäistä kertaa. Lähes puolet vastanneista (48 %) oli kuullut Ohjaamosta ammattilaiselta. Netin ja mainosten sekä läheisten aikuisten kautta Ohjaamosta kuulleiden määrä on kasvanut selvästi kun verrataan kevään 2016, 2017 ja 2018 tuloksia<sup>2</sup>. Ohjaamot ovat näkyneet mediassa sekä kampanjoissa aiempaa enemmän. Myös kavereiden ja sisarusten kautta sana on kiirinyt (kuvio 3.).



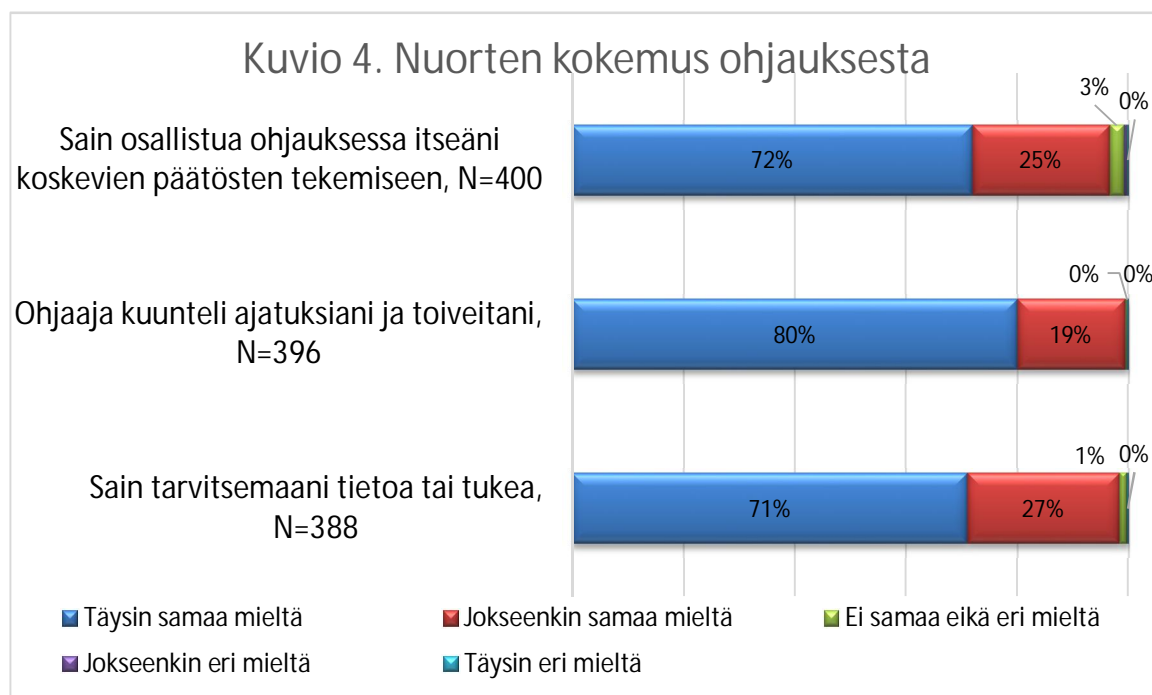
Taustatietona tiedusteltiin myös nuorten arviota tyytyväisyydestä omaan elämään tällä hetkellä (asteikolla 4–10). Kaikkien vastausten keskiarvo oli 7,87.

### Arviot Ohjaamon toiminnasta

Ohjaamoista saatu ohjaus sai arvosanan 9,25 (kun asteikkona on 4–10). Aiempien palautteiden (kevät 2016 – syksy 2017) ohjauksesta annettujen arvosanojen keskiarvot ovat vaihdelleet 9,06 - 9,17 välillä.

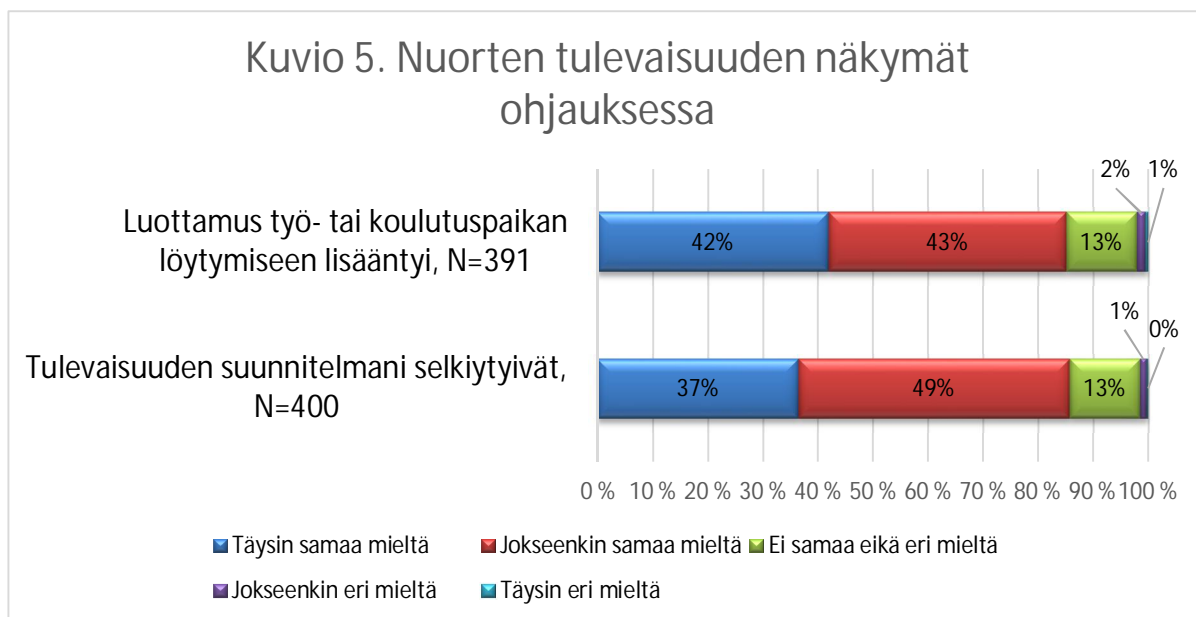
<sup>2</sup> Keväällä 2018 useamman vastausvaihtoehdon valintoja ei merkitty omaan kategoriaansa.

Kun tarkastellaan nuorten kokemusta siitä, saivatko he Ohjaamosta tarvitsemaansa tietoa tai tukea ja kokivatko he ohjaajan kuunnelleen heitä, 98–99 prosenttia vastasi myönteisesti. Sain osallistua itseäni koskevaan päätöksentekoon -väittämään vastasi myönteisesti (täysin tai jokseenkin samaa mieltä) 97 prosenttia (kuvio 4.). Syksyllä 2018 tähän kysymykseen vastasi myönteisesti 93 prosenttia. Palautteen perusteella nuorten Ohjaamoissa kokema osallisuus on edelleen vahvaa. Samaa kertoo ohjauksen arvosana.



Nuorten tulevaisuuden näkymiä tiedustellaan kyselyssä myös, vaikka Ohjaamossa voidaan asioida myös vapaa-aikaan, asumiseen tai maahanmuuttoon liittyvissä kysymyksissä.

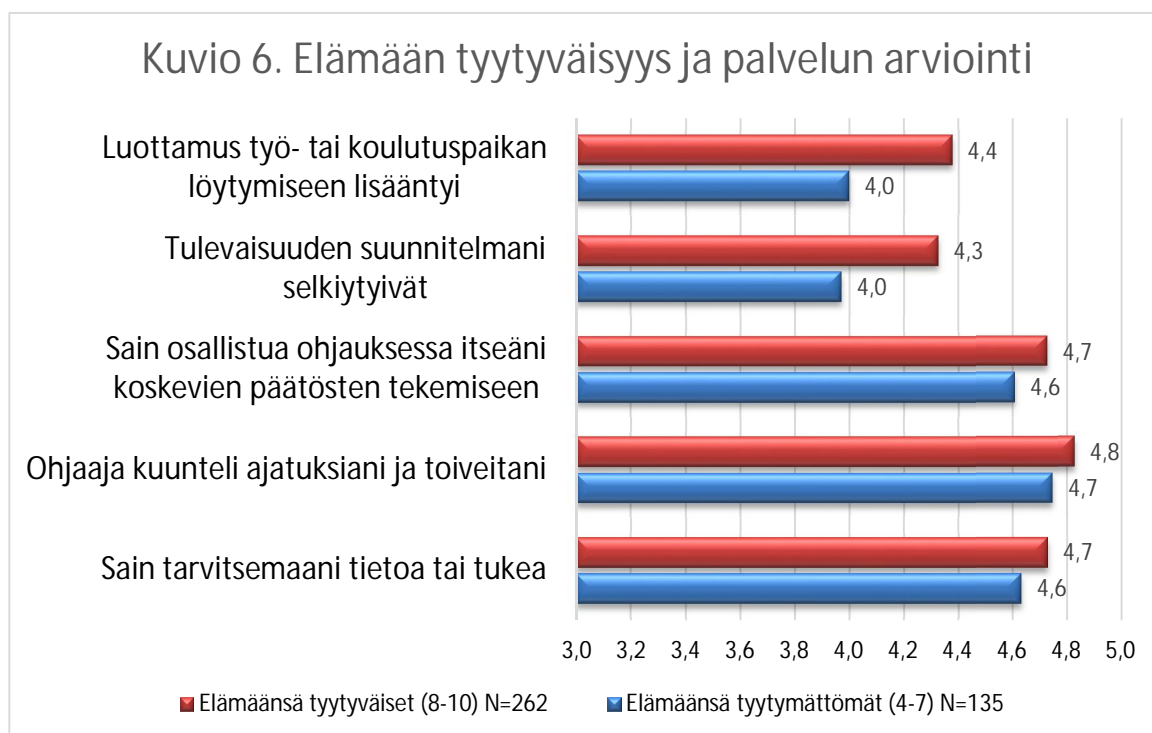
Luottamuksen työ- tai opiskelupaikan löytymiseen koki lisääntyneen 85 prosenttia vastanneista. Kielteisesti (jokseenkin tai täysin eri mieltä) vastanneiden osuus on kolme prosenttia. Tulevaisuuden suunnitelmien koki selkiytyneen 86 prosenttia, kielteisesti vastasi yksi prosentti palautetta antaneista. (Kuvio 5.)



Tarkastelimme myös, miten omaan senhetkiseen elämään tyytyväisyys vaikuttaa nuorten arvioon Ohjaamon palvelusta. Jaoinme vastaajat kahteen karkeaan luokkaan, elämäänsä tyytyväisiin, jotka arvioivat tyytyväisyyttään elämään arvosanoilla 8–10, sekä tyytymättömiin, jotka antoivat arvosanan 4–7. Tyytyväisiä vastaajista oli 262, ja heidän Ohjaamon ohjauksesta antamansa arvosana oli 9,39. Tyytymättömiä vastaajista oli 139, ja heidän ohjaukselle antava arvosana oli 9,03.

Väittämiä koskevat arviot laskettiin keskiarvoina. Mitä lähempänä 5 (täysin samaa mieltä väittämän kanssa) keskiarvo on, sitä myönteisemmin vastaajat arvioivat palvelun.

Kuvio 6. osoittaa, että ne Ohjaamossa asioivat, jotka ovat tyytymättömiä elämäänsä, kokevat saamansa palvelun lähes yhtä hyvänä kuin ne, jotka ovat tyytyväisiä elämäänsä. He siis kokivat saavansa tietoa tai tukea, tulleensa kuulluiksi ja saaneensa osallistua itseä koskeviin päätöksiin. Tulevaisuuden näkymien kohdalla heidän arvionsa ovat tyytyväisiä heikommat eli he eivät kokeneet yhtä vahvasti tulevaisuuden suunnitelmiansa selkiytyneen eikä heidän luottamuksensa työ- ja koulutuspaikan löytymiseen lisääntynyt samalla tavalla kuin elämäänsä tyytyväisillä, vaikka melko myönteisesti hekin kokevat asioidensa edistyneen.



### Kehittämisideoita sanallisissa vastauksissa

Avokysymykseen "miten kehittäisit Ohjaamon toimintaa" annettiin myös vastauksia. Selkeästi eniten nuoret kirjaavat myönteistä palautetta.

*En oikein keksi mitään kehitettävää, ohjaamon toiminta tähän mennessä ollut selkeää, huomioon ottavaa ja siitä on ollut itselle paljon hyötyä :)*

*Ohjaamo toimii hyvin. Työllisyystilanne ei*

Kehittämis ehdotuksissa korostui se, että Ohjaamoista pitäisi tiedottaa enemmän, jotta useampi löytäisi palvelun piiriin.

*Ei palvelussa mitään, mutta vielä enemmän vain tiedotusta niin uskaltaa ja tietää tulla käymään täällä.*

*Ehkä näkyvyyttä voisi yrittää vielä lisätä. Monet ystäväistäni ei ole koskaan kuulleetkaan kun olen kertonut Ohjaamosta.*

Osa nuorista toivoo, että työntekijöitä olisi enemmän ja eri taustoilla. Tietoa ja osaamista kaivattiin lisää muutamissa vastauksissa esimerkiksi eri sairauksista ja peleistä. Harrastus-, vertais- ja tapahtumatoiminnan laajentamisesta tuli myös joitakin toiveita, samoin aukioloaikojen laajentamisesta.

*Nuoret näkisivät välillä toisia nuoria, ja saisivat auttaa toinen toisiaan, ja olla tukena niille nuorille, jotka tarvii apua jossain asioissa (ns. kummi-toiminta).*

Työnantajayhteyttä toivoi vahvemiksi kolme palautteenantajaa.

*On vaikeaa päästä yritysten edustajien kanssa keskustelemaan kasvotusten työpaikoille. Voisiko tällaista edesauttaa jotenkin?*

## Kiitokset

Ohjaamot ovat saaneet nuorilta ja nuorilta aikuisilta hyvää palautetta valtakunnallisilla palautteenkeruuviikoilla jo viisi kertaa. Palautteiden perusteella Ohjaamot ja niiden neuvonta- ja ohjauspalvelu on koettu tärkeänä uutena palveluna. Ohjaamoissa on panostettu nuorten myönteiseen vastaanottamiseen ja kohtaamiseen sekä luotu nuorilähtöistä, monialaista työtettä. Ehkä palvelun kasvokkain palveleva luonne on keskeinen tekijä hyvien palautteiden taustalla.

Kiitokset kaikille 26 Ohjaamolle, jotka palautetta tällä kertaa keräsivät! Valtakunnallinen palautteenkeruu on yksi keino kuulla nuorten näkemyksiä ja kehittämis ehdotuksia. Se kannustaa myös erilaisten jatkuvien palautemuotojen hyödyntämiseen Ohjaamojen arjessa.



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?



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

