

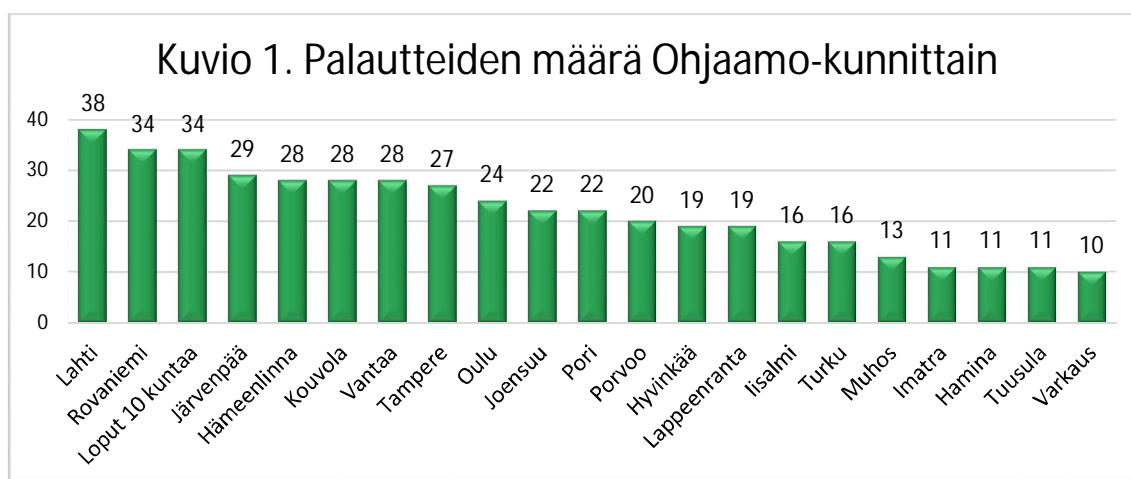
Marja Riikonen  
 Assistentti, Keski-Suomen ELY-keskus  
 Mirja Määttä  
 Tutkija, VTT, Kohtaamo-hanke  
 13.11.2018

## Ohjaamojen asiakaspalaute – syksy 2018

Syksyllä 2018 Ohjaamojen yhteinen palautteenkeruu toteutettiin 1. –12.10.2018 kymmenen työpäivän aikana. Palautetta saatiin 30 eri Ohjaamosta yhteensä 495 nuorelta. Verrattuna kevään 2018 palautteenkeruuseen palautteiden määrä oli ilahduttavasti kasvanut. Keväällä mukana oli 26 eri Ohjaamoa ja palautetta saatiin 409 nuorelta.

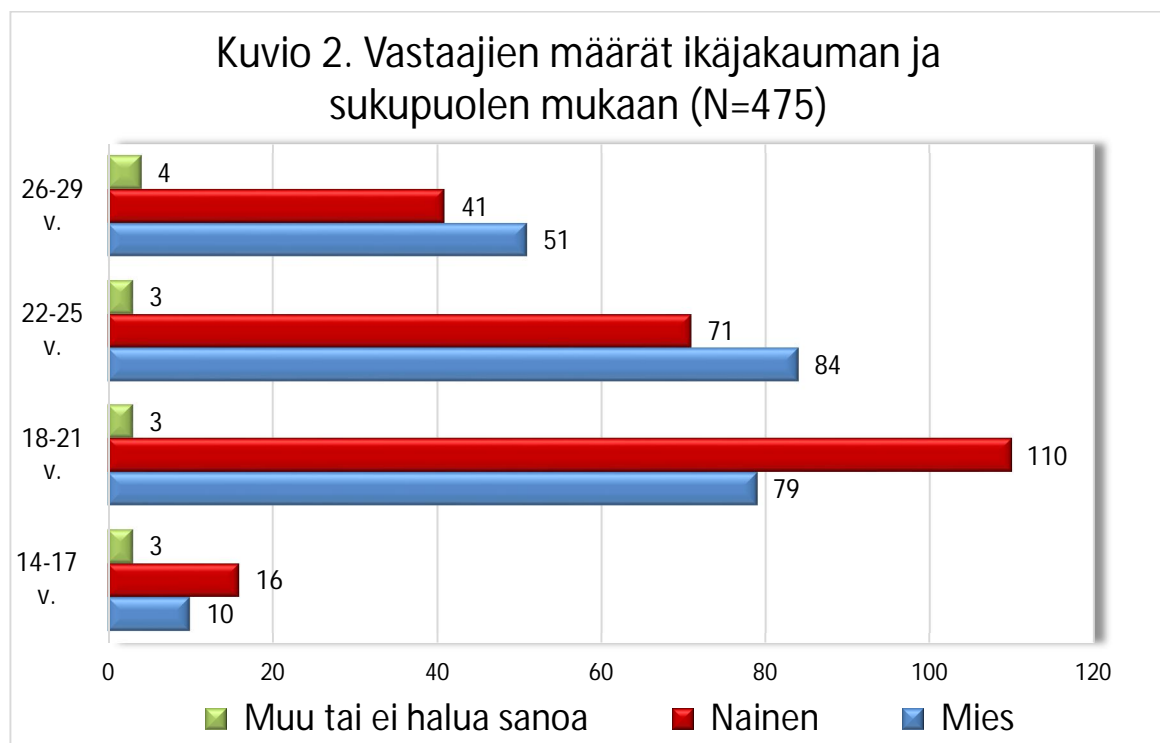
### Palautteenkeruun toteutus

Kyseessä oli nyt kuudes palautteenkeruu 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 toteuttivat palautteenkeruuta itsenäisesti ja eri panostuksilla. Kuvio 1. esittelee eniten palautteita keränneet Ohjaamot kunnittain. Yli 18 palautetta keränneille kunnille lähetettiin Ohjaamo-kohtaiset tuloskoosteet.



## Vastaajien taustatiedot

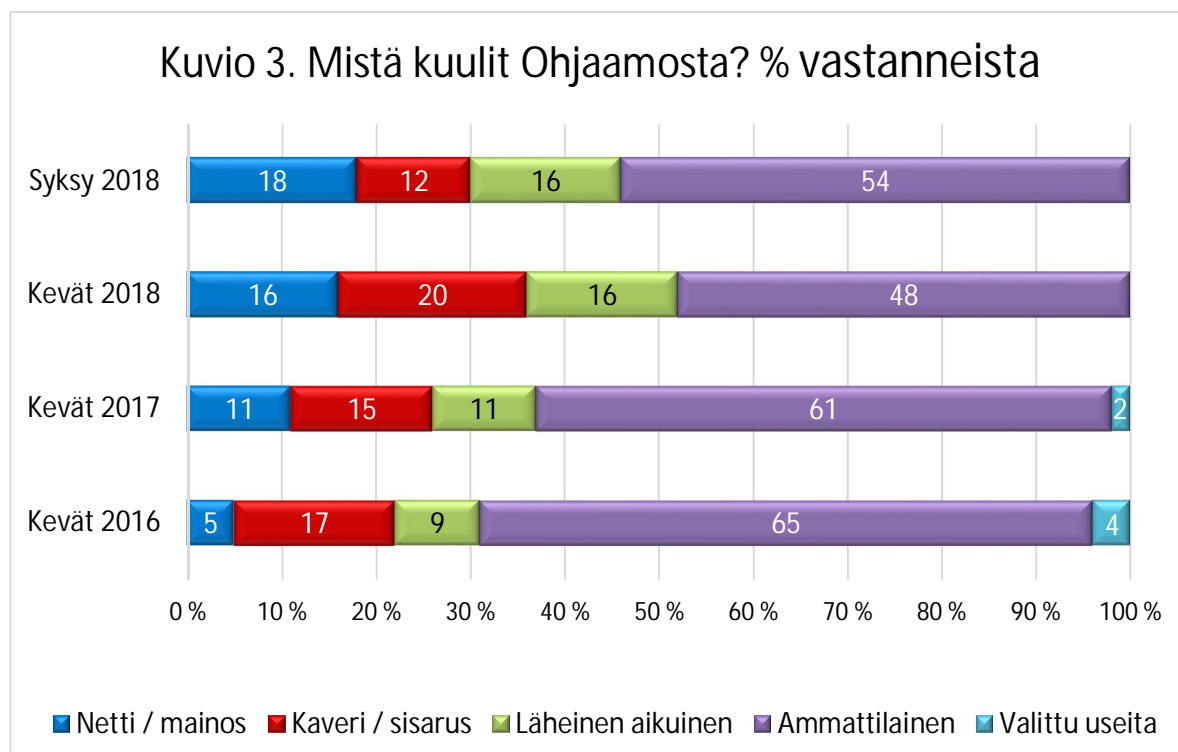
Palautetta antoi 495 nuorta. Vastaajien iän keskiarvo oli 22,3 vuotta (vaihteluväli 14–32). Vastaajien ikä painottui ikävuosiin 18–21. Naisia vastaajista oli 50,4 prosenttia, miehiä 46,5 prosenttia ja kategorian ”muu tai en halua sanoa” oli valinnut 3,1 prosenttia. Palautetta antaneiden nuorimmissa ikäluokissa painottui naisten osuus, vanhemmissa miesten (kuvio 2.). Sama jakauma näkyy Ohjaamojen käyntitilastoissa.



Valtaosa vastanneista (93,1 %) ilmoitti äidinkielekseen suomen. Vastanneista 6,3 prosentilla äidinkieli oli ”jokin muu” kuin kotimainen kieli, 0,6 prosentilla (N=3) ruotsin kieli. Muita kuin kotimaisia äidinkieliä mainittiin 9 ja näistä yleisin oli venäjä (N=6). Muun kuin kotimaisen kielen ilmoittaneiden määrä oli tippunut kevään asiakaspalautteen 41 nuoresta nyt syksyn kierroksella 31 nuoreen.

Vastaajista 59 prosenttia oli käynyt Ohjaamossa aiemmin, 41 prosenttia oli siellä ensimmäistä kertaa. Ensimmäistä kertaa Ohjaamossa vierailevien osuus oli noussut kevään

palautteesta 4 prosenttiyksikköä, tätä voi selittää uusien Ohjaamojen avautuminen. Ohjaamoon tultiin eniten ammattilaisen neuvosta, 54 prosenttia. Erilaiset mediakampanjat ovat lisänneet Ohjaamojen tunnettavuutta nuorten parissa. Vuonna 2016 vain 5 prosenttia oli kuullut Ohjaamosta netin tai mainoksen kautta, kun lukema nyt oli 18 prosenttia. Kaverien ja sisarusten osuus vertailussa oli pudonnut kevästä 8 prosenttiyksikköä (kuvio 3.).<sup>1</sup>



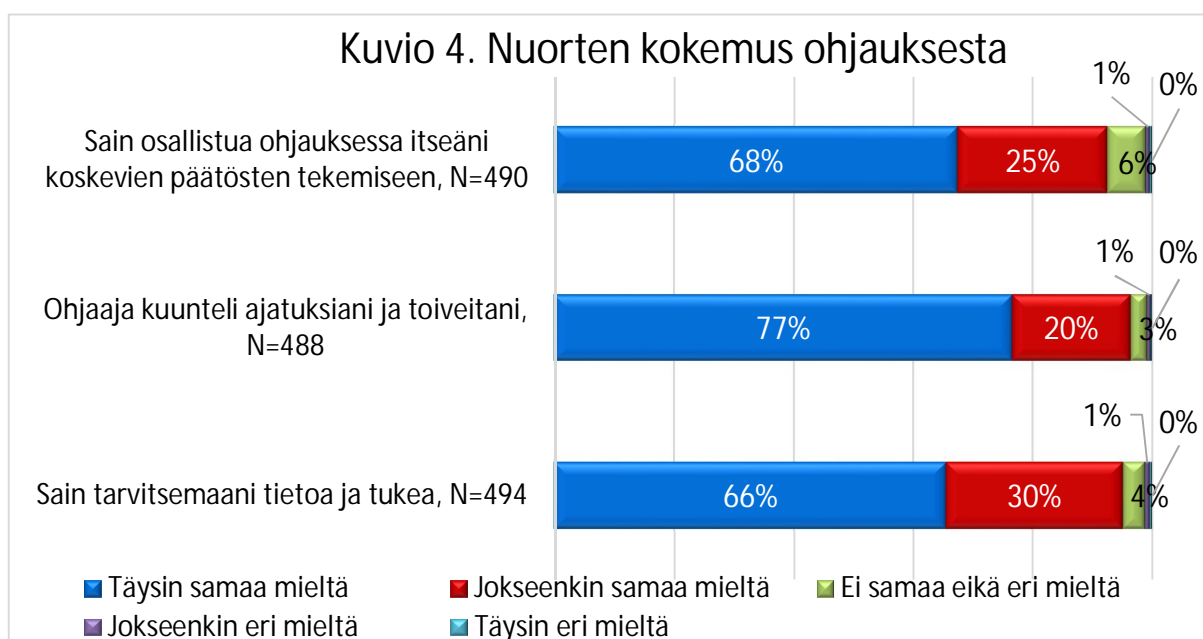
Taustatietona tiedusteltiin myös nuorten arviota tyytyväisyydestä omaan elämään tällä hetkellä (asteikolla 4–10). Kaikkien vastausten keskiarvo oli 7,78.

<sup>1</sup> Kevään ja syksyn 2018 palautteissa useamman vastausvaihtoehdon valintoja ei merkitty omaan kategoriaansa.

## Arviot Ohjaamon toiminnasta

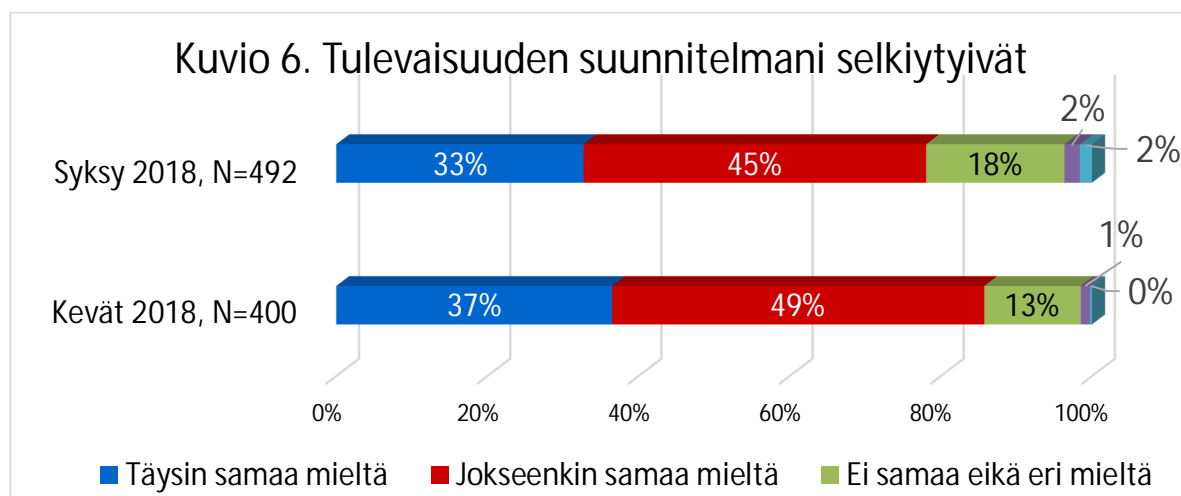
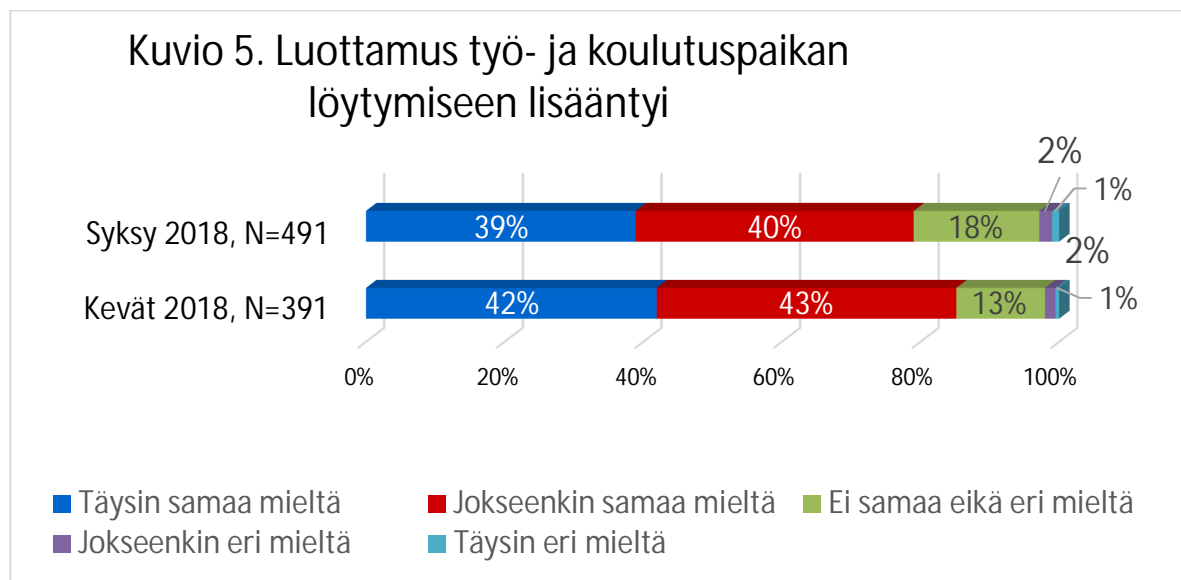
Ohjaamoista saatu ohjaus sai arvosanan 9,17 (kun asteikkona on 4–10). Aiempien palautteiden ohjauksesta annettujen arvosanojen keskiarvot ovat vaihdelleet 9,06–9,25 välillä.

Nuorten kokemukset tarvitsemansa tiedon tai tuen saamisesta Ohjaamosta ja miten ohjaaja on kuunnellut heitä, olivat 96–97 prosenttisesti myönteisiä. Sain osallistua itseäni koskevaan päätöksentekoon -väittämään vastasi myönteisesti 93 prosenttia (kuvio 4.), ei samaa eikä eri mieltä oli kuusi prosenttia vastanneista. Keväällä 2018 samaan kysymykseen vastasi myönteisesti 97 prosenttia. Onkin syytä pohtia, miksi nuorten kokemus osallistumisesta päätöksentekoon on hieman laskenut, joskin vain prosentti vastauksista oli kielteisiä.



Luottamuksen työ- tai opiskelupaikan löytymiseen koki lisääntyneen 79 prosenttia vastanneista. Kielteisesti (jokseenkin tai täysin eri mieltä) vastanneiden osuus on 3 prosenttia. (Kuvio 5.) Tulevaisuuden suunnitelmien koki selkiytyneen 78 prosenttia, kielteisesti vastasi 4 prosenttia palautetta antaneista. (Kuvio 6.) Kuvioissa 5. ja 6. on verrattu kevään ja syksyn 2018 palautteita keskenään. Molempien kysymysten kohdalla on 6-8

prosenttiyksikön lasku myönteisesti vastanneiden osuudessa. Tätä saattaa osaltaan selittää kyselyn ajankohta: syksyllä Ohjaamoissa asioi luultavasti enemmän nuoria, jotka eivät saaneet opiskelupaikkaa kevään yhteishauissa. Muitakin selityksiä laskulle voi olla.

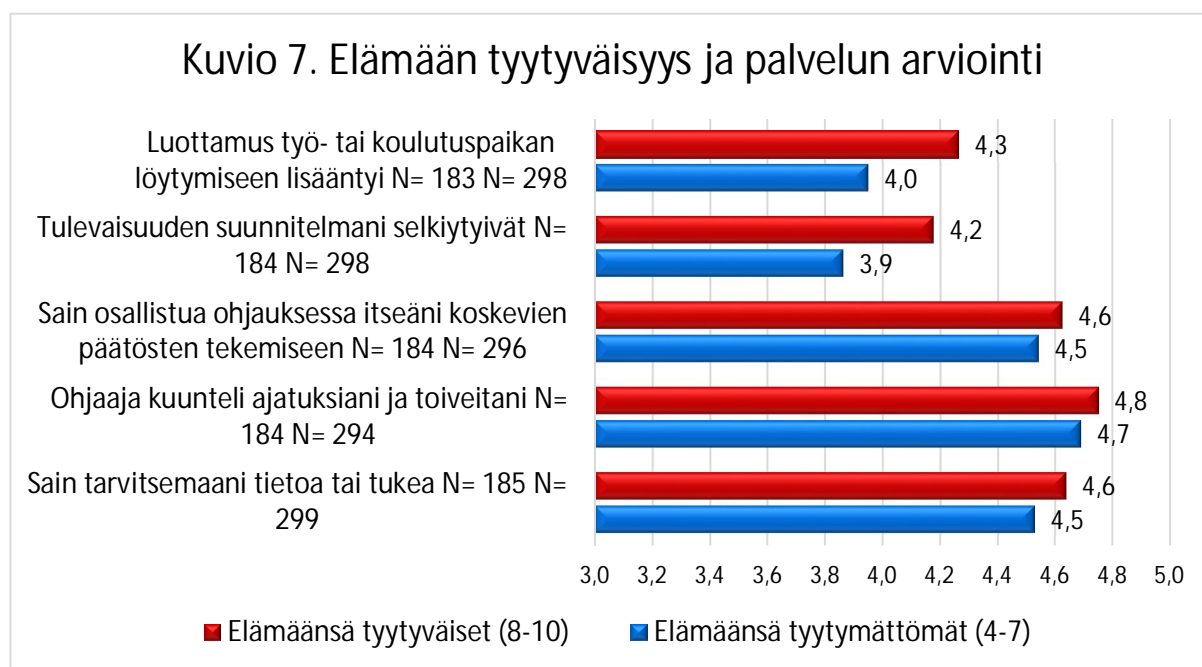


Tarkastelimme myös, miten omaan senhetkiseen elämään tyytyväisyys vaikuttaa nuorten arvioon Ohjaamon palvelusta. Jaoin vastajat kahteen karkeaan luokkaan, elämäänsä tyytyväisiin, jotka arvioivat tyytyväisyyttään elämään arvosanoilla 8–10, sekä

tyytymättömiin, jotka antoivat arvosanan 4–7. Tyytyväisiä vastaajista oli 300, ja heidän Ohjaamon ohjauksesta antamansa arvosana oli 9,28. Tyytymättömiä elämäänsä oli 185 vastaajaa, ja heidän ohjaukselle antava arvosana oli 8,98.

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

Kuvio 7. osoittaa, että tyytyväisyys omaan elämään ei niinkään muuta arviota Ohjaamosta saadusta palvelusta. Omaan elämäänsä tyytymättömät ovat antaneet vain hieman heikommat arvosanat kuin elämäänsä tyytyväiset. Kummatkin kokevat pääosin saavansa tietoa tai tukea, tullessa kuulluiksi ja saaneensa osallistua itseä koskeviin päätöksiin. Tulevaisuuden näkymien kohdalla elämäänsä tyytymättömien arviot ovat tyytyväisiä heikommat eli he eivät kokeneet yhtä vahvasti tulevaisuuden suunnitelmiansa selkiytyneen eikä heidän luottamuksensa työ- ja koulutuspaikan löytymiseen lisääntynyt Ohjaamossa samalla tavalla kuin elämäänsä tyytyväisillä, vaikka melko myönteisesti hekin kokevat asioidensa edistyneen.



## Kehittämisideoita sanallisissa vastauksissa

Avokysymykseen "miten kehittäisit Ohjaamon toimintaa" annettiin myös vastauksia. Palaute on valtaosin myönteistä.

*Ei tule oikein mitään mieleen. En ole kokenut tarvetta tehdä paikkaan muutoksia.*

*Jatkakaa samaan malliin teette hienoa työtä*

Nuorten kehittämis ehdotuksissa valtaosassa nousi esille tiedottamisen ja näkyvyyden lisääminen Ohjaamoissa. Myös työntekijäresursseja kaivattiin paikalle lisää.

*Kun olin n. 18-vuotias vailla suuntaa, olisin tarvinnut ohjaamon kaltaista avustajaa. Ja nyt vielä 26-vuotiaanakin sitä tarvitsin tullessani työttömäksi. Kummallakaan kerralla en itse osannut "hakeutua hoitoon", vaan löysin tukea sitä odottamatta. Uskoisin että moni Ohjaamoa tarvitseva on kaltaiseni määrätiedoton "seilailija", jolla saattaa käydä niin hyvä tuuri, että idean antaa joku läheinen. Omassa tapauksessani vielä 26-vuotiaanakin kuuntelen oman äitini neuvoja, joten näen että määrätiedottomia nuoria voisi tavoittaa jos esim. koulujen OPOjen, rehtorien kanssa tekisi yhteistyötä. –"– Kiitos vielä hyvästä työstänne ja onnea ja menestystä Ohjaamolle.*

*Enemmän työntekijöitä ja mainostamista enemmän sosiaalisessa mediassa.*

*Kaikkialle saataville. Enemmän ammattilaisia paikalle ja useammin.*

Ohjaamoon toivottiin vielä lisää eri alojen asiantuntijoita. Työnantajia toivottiin myös paikalle. Samoin yrittäjyydestä toivottiin lisää tietoutta.

*Enemmän kokemusta yrittäjyydestä ja nuorten tukemista siitä! Se kuitenkin yleistyy :D kiitos xxx*

*veroihminen paikalle myös*

Ohjaukseen toivottiin myös enemmän aikaa. Aukioloaikoja toivottiin aikaisempien palautteiden tapaan laajennettavan. Kritiikkiä tuli siitä, ettei palvelulupaus ollut täyttynyt...



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



*Ensinnäkin ottaisın yhteyttä ihmisiin, jotka haluavat teille asiakkaiksi. Täytin lomakkeen ja lähetin sen ja luvattiin ottaa yhteyttä 5 arkipäivän sisään. Noh, tätä ei tietenkään tapahtunut. Toiseksi, kun asiakas itse ottaa teihin lopulta yhteyttä puhelimella ja siellä päässä luvataan soittaa seuraavana päivänä, niin soittaisin. Puhelua ei koskaan kuulunut. Pari päivää myöhemmin vastaisin puhelimeen, koska teidän päässä on pelkkä vastaaja. En ole siis saanut mitään palvelua mitä on luvattu.*

... ja siitä, ettei nuoren omia tulevaisuuden toiveita kartoitettu riittävästi.

*Kysymään nuoren ohjaukseen ilmoittautuessa, että millaista työ- tai opintopolkua hän etsii, eikä ajatella että kaikki hakevat samaa, samalta tasolta.*

Nuoret toivoivat Ohjaamoon myös erilaisia harrastuksia, tapahtumia, luentoja tai retkiä.

*Tanssi bileet tai jokin muu tapahtuma. Aikuisten tai yli 18 vuotiaiden tutustuminen.*

*Ehkä kulttuuritoimintaa voisi olla enemmän*

## Kiitokset

Nuorten antama palaute Ohjaamoille on pysynyt kiitettävässä arvosanassa kolmena vuotena. Palautteiden perusteella Ohjaamot ja niiden neuvonta- ja ohjauspalvelu on koettu tärkeänä palveluna. Kasvokkain tapahtuva, yksilöllinen kohtaaminen on osaltaan nuorten hyvien palautteiden taustalla; moitteita tulee, jos palvelulupaus ei pädekään.

Kiitokset kaikille 30 Ohjaamolle, jotka palautetta tällä kertaa keräsivät! Valtakunnallinen palautteenkeruu antaa nuorille keinon kertoa Ohjaamon merkityksestä heille. Samalla säännöllisen palautteenkeruun kautta saadaan näkyville kehittämissuhteita sekä erilaisia tendenssejä Ohjaamoista.



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

