

ASIAKKAAN ÄÄNI KUULUVIIN

Varsinais-Suomen ELY-keskuksen FEMMA – välityömarkkinoiden vaikuttavuuden kehittäminen Varsinais-Suomessa -hanke käynnisti keväällä 2018 yhteistyössä Varsinais-Suomen TE-toimiston ja Varsinais-Suomen ELY-keskuksen TKK-hankkeen kanssa keskustelun siitä, miten saataisiin asiakkaiden näkemykset ja palvelutarpeet esille työnhakija-asiakkaiden palvelutarjonnan suunnittelussa ja toteuttamisessa. Kummankin organisaation edustajista muodostetussa työryhmässä päädyttiin toteuttamaan työnhakija-asiakkaille suunnattu sähköinen Asiakkaan ääni –kysely.

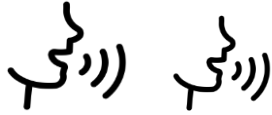
Asiakkaan ääni –kyselyn kysymyksiä valmisteltiin FEMMA-hankkeessa täydentäen työryhmältä saaduilla kommentteilla. Taustatietojen ja valintakysymysten lisäksi haluttiin esittää kysymyksiä, joihin voi vastata vapaamuotoisesti, ilman, että vastaajalla olisi vastausehdotuksia valmiina. Kysely päädyttiin toteuttamaan sähköisenä Webropol-kyselynä.

Kysely toteutettiin touko- ja kesäkuussa sekä lokakuussa 2018. Vastata voi Varsinais-Suomen TE-palveluiden nettisivustolla olleen linkin kautta. Lisäksi vastauslinkki lähetettiin keväällä alueella käynnissä olleiden työnhaku- ja uravalmennusryhmien vetäjille, jotka puolestaan jakoivat linkkiä ryhmiin osallistuneille. FEMMAN henkilöstö jalkautui joihinkin ryhmiin kertomaan kyselystä ja aktivoimaan osallistujia vastaamaan kyselyyn. Lisäksi vastauslinkkiä lähetettiin sähköpostitse tietyille TE-toimiston asiakasryhmille. Kyselyyn oli mahdollista vastata myös paperiversiona, näitä vastauksia saatiin vain muutama. Kysely toteutettiin ilman tunnistetietoja eli vastaajat vastasivat anonyymisti.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020





I TULOKSET

1. Vastanneiden taustatiedot

Asiakkaan ääni -kyselyyn vastasi yhteensä 541 henkilöä. Vastaajilla oli halutessaan mahdollisuus vastata vain osaan kysymyksistä ja joidenkin kysymysten osalta pystyi valitsemaan monta eri vastausvaihtoehtoa. Näin ollen vastauksien kokonaismäärä nousi välillä erittäin korkeaksi, jopa lähes tuhanteen vastaukseen jonkun kysymyksen kohdalla.

Eniten kyselyyn vastaajia oli ikäryhmässä 35 - 44 -vuotiaat (44 %) ja vähiten vastauksia saatiin sekä alle 25-vuotialta, että yli 55-vuotialta, sillä kummankin ikäryhmän osuus vastaajista oli 4 % (taulukko 1). Sukupuolijakauma oli tosi selkeä, sillä enemmistö, 63 %, kyselyyn vastanneista oli naisia. Koulutustaustaa tarkasteltaessa 52 % kyselyyn osallistuneista oli suorittanut korkea-asteen koulutuksen.

	N	Prosentti
alle 25	21	3,9%
25 - 34	136	25,28%
35 - 44	237	44,05%
45 - 54	121	22,49%
yli 55	23	4,28%

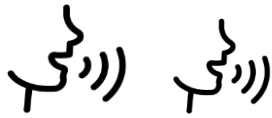
Taulukko 1. Vastaajien ikärakenne

Kyselyssä selvitettiin myös vastaajien työnhakutilannetta vastaushetkellä (taulukko 2.). Selvä enemmistö eli 73 % vastaajista kertoi hakevansa omatoimisesti työtä. Vastaajilla oli kuitenkin hyvin monenlaisia työnhakutilanteita ja moni valitsi tämän kysymyksen kohdalla monta eri vaihtoehtoa: uravalmennus, työvoimakoulutus, palkkatukityö, kuntouttava työtoiminta, eläkkeen haku, sairausloma, oman yrityksen perustaminen, kuntoutusselvitykseen pääsy, raskaus ja/tai kuntoutustuki.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020





	N	Prosentti
haen omatoimisesti työtä	393	72,78%
en hae aktiivisesti työtä, koska	64	11,85%
haen työtä työhönvalmentajan tai muun ohjaajan tuella	77	14,26%
olen työkokeilussa	23	4,26%
työkykyäni selvitetään	25	4,63%
olen muussa palvelussa, missä:	54	10%

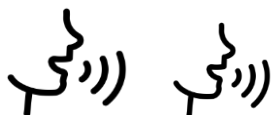
Taulukko 2. Vastaajien työnhakutilanne

Erityisesti sairausloma ja oman terveydentilan selvittely tuli melko monessa vastauksessa esille. Vastauksista ei pysty kuitenkaan päättelemään sitä, ovatko oman terveydentilan kanssa kamppailleet saaneet riittävästi apua ja neuvoa tilanteen ratkaisemiseksi. Vastauksissa näkyi myös "katse tulevaan" ja moni mainitsi asioista, jotka olivat vasta suunnitteluvaiheessa, kuten esimerkiksi muuton järjestely toiselle paikkakunnalle, kuntoutusselvityksen odottaminen, haave oman yrityksen perustamisesta, sairausloman hakeminen tai esim. työn alkaminen jonkun ajan päästä.

2. Työpaikan hakuun liittyvät palvelutarpeet

Työpaikan hakua koskeviin palvelutarpeisiin vastasi 521 henkilöä, joista noin 60 % kertoi tarvitsevänsä tietoa soveltuvista työpaikoista. Koulutusmahdollisuuksien selvittely koettiin myös tärkeänä, sillä vastaajista noin 40 % mainitsi tämän palvelutarpeekseen, mutta kuitenkin vain n. 20 % vastaajista toivoi opintoihin liittyvien rahoitusmahdollisuuksien selvittelyä. Työpaikan hakua koskevissa palvelutarpeissa tuli vahvasti esille myös työnhakuun liittyvä tuen tarve ja urasuunnittelu. Vastaajista jopa 113 ilmaisi toiveensa saada vinkkejä työpaikan löytämiseen ja ansioluettelon tekemiseen. Moni vastaaja toivoi hyvin "tavallista" työnhakuun liittyvää apua, kuten eräs vastaaja kirjoittaa:

"Tukea työnhakuun, esim. mistä etsiä työpaikkoja ja miten laatia CV".



3. Terveydentilan selvittämiseen liittyvät palvelutarpeet

Terveydentilan selvittämiseen liittyvissä palvelutarpeissa vastausvaihtoehtoina olivat fyysisen työkyvyn arviointi, mielenterveyspalvelut, päihdepalvelut ja eläkeselvittely. Tähän kysymykseen vastasi 322 henkilöä, joista **178 henkilöä (32 % kaikista koko kyselyyn vastanneista) koki ensisijaisena terveyteensä liittyvänä selvittämisen tarpeena fyysisen työkyvyn selvittämisen, 92 (17 % kaikista koko kyselyyn vastanneista) henkilöä ilmoitti kaipaavansa mielenterveyspalveluita.** Muutama vastaaja toivoi pääsyä perusterveydenhuoltoon ja tähän liittyen tulee arviotavaksi se, että ovatko nämä vastaajat tietoisia esimerkiksi työttömille tarkoitetuista työttömien terveystarkastuksista.

4. Muihin kuin työnhakuun tai terveydellisiin palveluihin liittyvät palvelutarpeet

Tämän kysymyksen kohdalla valmiita vastausvaihtoehtoja olivat velkaneuvonta, tuen saanti asunnon löytämiseen, avun tarve sosiaaliseen tilanteeseen ja "muuta, mitä?" -vaihtoehto. Tämän kysymyksen vastauksissa 203 henkilöä ilmaisi jonkin palvelutarpeen, sama henkilö voi ilmaista myös useamman palvelutarpeen.

Eräs vastaaja kertoi toivovansa apua raha-asioiden hoitoon:

"Miten selvitä veloista, laskuista, vuokrasta, en pysty käymään terveydenhoidossa rahatilanteen vuoksi".

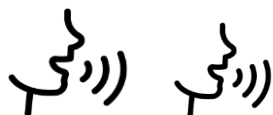
Velkaan ja raha-asioihin liittyviä vastauksia antoi moni muukin, sillä **55 vastaajaa toivoi pääsyä velkaneuvontaan ja tukea sosiaaliseen tilanteeseen kertoi tarvitsevansa 78 vastaajaa.**

Vastausvaihtoehtojen "muuta, mitä?" -kohtaan tuli eniten vastauksia 114 vastaajan äänellä. Tässä kohdin moni toivoi mm. **aktiivimallin ehdot täyttäviä kursseja, osaamista oman työpanoksen markkinointiin, asiantuntemusta tukiasioihin, yritystoimintaan liittyviä asioita, työllistymisvinkkejä korkeasti koulutetuille, tukea haastattelutilanteisiin, verkostoitumista muiden samassa tilanteessa olevien kanssa tai kuntoutuksen polkua.**

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020





5. Ensisijaiset palvelutarpeet omaan työnhakutilanteeseen nähden

Avoimeen kysymykseen ”Miten haluat sinua autettavan työnhaussa?” vastasi yhteensä 287 henkilöä. Joidenkin henkilöiden vastauksista ilmeni useampi palvelutarve, esim. tiedon saanti työpaikoista, henkilökohtainen ohjaus tai koulutusmahdollisuuksien selvittely. Joissain vastauksissa puolestaan kiinnitettiin huomiota yhteiskunnan päätöksen tekoon tai muiden palvelujen saatavuuteen, kuten lastenhoidon järjestymiseen julkisena palveluna. Vastaajista 25 henkilöä puolestaan ilmaisi selkeästi, että ei kyselyhetkellä kokenut tarvitsevansa lainkaan apua työnhaussa.

Selvästi eniten vastauksissa korostuivat **yksilöllisen tuen, ohjauksen ja urasuunnittelun tarve sekä motivoinnin tarve**, näihin viittasi tämän kysymyksen kohdalla yhteensä **52 vastaajaa**. Henkilökohtaiseen, yksilölliseen palvelutarpeeseen viitattiin mm. kommentteilla:

”Henkilökohtaista ja laaja-alaisesti asiantuntevaa neuvontaa ja tukea, sillä jokainen työtön tilanteineen on omanlaisensa. Lisää inhimillistä otetta, eikä pelkkää rasti ruutuun suorittamista netissä”

”Henkilökohtaista apua kasvotusten. Jos asiantuntijalla olisi kontakteja firmoihin mistä löytyisi mahdollisesti töitä”.

Edellisten lisäksi yksilöllisen tuen tarvetta ilmaistiin toiveena saada oma nimetty virkailija, sparraaja tai työnhaun ”personal trainer”:

”Ehdottaisin personal työnhaku auttajaa. Jokainen työntekijä otetaan henkilökohtaisesti asiakkaaksi”.

Omassa työnhakutilanteessaan työnhakuun kaipasi apua 14 vastaajaa, samoin 14 vastaajaa ilmaisi tarvitsevansa apua työhakemuksen ja/tai CV:n laatimiseen.

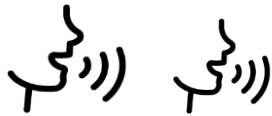
Tähän kysymykseen vastanneista 31 henkilöä ilmoitti ensisijaisesti kaipaavansa tietoa avoimista työpaikoista. Muutama vastaaja korosti sitä, että kaipaisi nimenomaan tietoa omaa osaamistaan vastaavista työpaikoista, ei mistä tahansa työpaikoista. Avuntarve piilotyöpaikkojen löytämiseen mainittiin useammassa vastauksessa.

Sopivien koulutusvaihtoehtojen kartoittamista kaipasi 19 henkilöä, lisäksi jotkut ilmaisivat tarvitsevansa opintososiaalisten etuuksien selvittelyä. Itselle soveltuvien ammattien kartoitusta tai ammatinvalinnanohjausta koki tarvitsevansa 10 vastaajaa. Tietoa palkkatuesta tai palkkatukipaikoista ilmaisi tarvitsevansa seitsemän henkilöä. Tiedontarpeen oppisopimuksesta mainitsi kolme henkilöä, yritystoiminnan käynnistämiseen lisätietoa kaipasi kolme henkilöä. Työkokeilupaikan löytämiseen avuntarpeen ilmaisi kaksi henkilöä.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020





Palvelujen tarve erikseen korkeakoulutetuille tuli esille 11 vastauksessa - usein vastaus yhdistyi piilotyöpaikkojen löytämiseen tai oman osaamisen arviointiin työmarkkinat huomioiden:

"Kokeneelle akateemiselle työnhakijalle tulee tarjota kokeneen konsultin urapalveluita ja apua piilotyöpaikkojen hakuun", tai

"Akateeminen työtön jää Varsinais-Suomessa yksin työnhaun kanssa. TE-palveluissa ei tunnu olevana osaamista edistää työllistymistä, soveltuvia aktiivimallin mukaisia kursseja ei ole (lisäksi sanottu, ettei ne sovi minulle, koska osaan hakea töitä), kaikki pitää selvittää ja kysyä itse. Aktiivimallin toteutumiselle ei akateemisilla ole juuri muita vaihtoehtoja kuin yrittäjyys. Akateemisena ammattitaitoni on kohdallaan, verkostoni ovat hyvät, osaan kirjoittaa hakemuksen, cv on ajanmukainen, toimin somessa, joten työnhakutaitojen ajatellaan olevan kohdallaan. Itse kaipaen uusia ajatuksia ja potkua työnhakuun, mutta te-palvelut eivät osaa auttaa."

Muutammat vastaajat esittivät toiveita palvelujen laatuun, toivottiin mm. "lempeää otetta". Omaa, nimenomaan asiantuntevaa virkailijaa kaivattiin joissain vastauksissa. Digityökalua sopivien työpaikkojen löytämiseen kaipasi muutaman henkilö.

6. Ensisijaiset tavat saada palvelua

Asiakkaan ääni –kyselyllä haluttiin saada työnhakija-asiakkaiden näkemyksiä siitä, millä eri tavoin palvelua halutaan saada omaan palvelutarpeeseen nähden: **1) henkilökohtainen tapaaminen, 2) asiointimahdollisuus puhelimitse, 3) verkkopalvelut tai 4) chat-mahdollisuus verkossa.** Kysymykseen vastasi 522 henkilöä. Vastaaja voi valita palvelutavoista yhden tai useamman vaihtoehdon. Vastaajilla oli myös mahdollisuus avoimessa kentässä kommentoida annettuja vaihtoehtoja.

Eniten eli 59 % (307 henkilöä) vastanneista piti henkilökohtaista tapaamista yhtenä ensisijaisimmista tavoista saada palvelua. Henkilökohtaiseen tapaamiseen viitattiin myös joissakin annetuissa kommentteissa:

"Henkilökohtaiset tapaamiset ovat korvaamattomia, mieluiten vielä saman virkailijan kanssa"

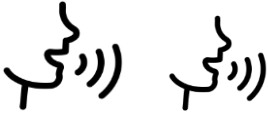
"Haluan henkilökohtaisen tapaamisen, jossa tapaan työntekijän, joka on ihan oikeasti tilanteen tasalla ja osaa auttaa minua..."

Verkkopalveluiden kautta asiointia piti yhtenä keskeisenä asiointitapana 50,38 % (263 henkilöä) vastaajista. Verkkopalvelu sai erilaisia palautteita, esim.:

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020





"Verkkopalvelua pitää ehdottomasti parantaa, jotta se olisi selkeämpi ja nopeampi. Ilmoitukset esimerkiksi viesteistä olisi todella suotavaa"

"Eihän työkkäriin saa enää yhteyttä kuin verkossa!!!"i

"Verkkopalvelusta ei ole hyötyä henkilökohtaisessa urasuunnittelussa vaan koostuu rasti ruutuun –asiinnista"

Vastaajista 43 % (227) piti yhtenä ensisijaisena palvelun muotona puhelinpalvelua. Puhelinpalvelusta todettiin mm., että

"Lyhyet asiat on mukava hoitaa puhelimitse", ja että

"Olisi mukava saada puhelimitse kiinni joiku, joka tietää minun asioista, eikä joutuisi odottamaan viikkoa yhteydenottoa".

Jonkun yksittäisen henkilön mielestä puhelimella asioiminen oli puolestaan ahdistavaa. Chat-mahdollisuutta verkossa piti yhtenä ensisijaisena palvelun muotona 18 % (95 henkilöä).

7. Erityisen tyytyväinen TE-toimiston palveluissa olen ollut...

Kyselyssä vastaajia pyydettiin kertomaan kokemuksiaan TE-toimiston tarjoamista palveluista tai asiinnista TE-toimistossa. Samalla kysyttiin, onko asiakas saanut palvelua, johon hän olisi ollut erityisen tyytyväinen, ja jos oli, pyydettiin asiakasta kertomaan palvelu ja se, miksi oli palveluun tyytyväinen.

Vastauksia kysymykseen saatiin yhteensä 304 kpl. Vastauksissa viitataan hyvin eritasoisiin palvelukokemuksiin: osa vastaajista viittaa TE-toimiston palvelujärjestelmään, osa selkeästi virkailijalta saamaansa palveluun, osa puolestaan arvio ulkopuolista palvelua, johon hänet on TE-toimistosta ohjattu. Osa vastaajista antaa palautetta useammasta palvelusta, osa esittää tässä kohdin myös kritiikkiä, esim.:

"En ole juurikaan saanut palvelua..."

Yleisellä tasolla tyytyväinen palveluihin. Selkeästi yleisellä tasolla tyytyväisyyttä TE-toimiston palveluihin ilmaisi 76 vastaajaa. Tyytyväisyyttä ilmaistiin mm.:

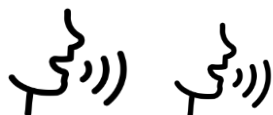
"TE-toimisto on ollut hyvin aktiivinen minulle päin. Lähettänyt lähes viikoittain työtarjouksia"

"Olen tyytyväinen. Saanut eri vaihtoehtoja."

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020





"Olen ollut erittäin tyytyväinen kaikkeen asiointiin. Koen tullee ymmärretyksi ja kuulluksi. Ylipäätään sijoittaisin enemmän TE-toimiston suoriin palveluihin ja vähemmän ulkoistettuihin palveluihin..."

Yksittäisinä huomioina kiitosta saivat verkkopalvelu (15 vastaajaa), vaikkakin muissa yhteyksissä verkkopalvelun toimivuuteen kohdistettiin paljon kritiikkiä ja kehittämiskohteita. Myös puhelinpalvelun toimivuutta (15 vastaajaa) ja yhteydenottoopyyntöihin vastaamista (15 vastaajaa) mainittiin hyvinä palveluina.

Yleisellä tasolla osittain tyytyväinen palveluihin. Vastaajista osa ilmaisi olevansa tyytyväinen johonkin palveluun, mutta toisaalta palvelu ei ollut onnistunut jonkun toisen palvelun osalta. Kahta erilaista palautetta samassa vastauksessa ilmaisseita oli 38 vastaajaa. Sekä tyytyväisyyttä että osin tyytymättömyyttä palveluihin ilmaistiin eri muodoissa, kuten

"Palvelu on ollut asiallista, mutta siitä ei ole ollut minulle hyötyä."

"En ole varsinaisesti saanut erityistä palvelua (ainoastaan tilanneselvityksen työhaun alkaessa), mutta minun on annettu hakea omatoimisesti töitä melko vapaasti, mikä on koulutus- ja työtaustani huomioon ottaen hyvä asia."

Aika heikoiksi TE-toimiston palvelut olen kokenut. Ainoastaan omaan henkilökohtaiseen yhdyshenkilöön olen ollut todella tyytyväinen☺"

Tyytyväisyys virkailijakohtaiseen palveluun. Työnhakija-asiakkaiden vastauksissa tyytyväisyys korostui yleistä palvelujärjestelmää koskevia vastauksia enemmän se, miten asiakasta oli henkilökohtaisesti palveltu. Ensisijaisia palvelumuotoja kysyttäessä lähes 60 % kysymykseen vastanneista pitikin tärkeänä henkilökohtaista tapaamista (ks. kappale kuusi). Henkilökohtaista palvelua myös kiitettiin eniten kysyttäessä sitä, oletko saanut palvelua, johon olet ollut erityisen tyytyväinen:

"Kiva, että asiakasta kuunnellaan, ja että hänen toiveensa otetaan huomioon ja tarvittaessa joustetaan perinteisistä malleista. Työttömyys sinänsä on jo niin ahdistava asia..."

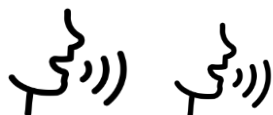
"TE-virkailija, jonka kanssa olen asioinut, on todella sydämellinen ihminen, tuntuu, että hän todella haluaa auttaa minua..."

"Olen ollut tyytyväinen virkailijan kanssa kasvotusten ja puhelimitse tapahtuvaan palveluun. En ole paljon käyttänyt TE-palveluiden muita palveluita..."

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020





"Olen ollut erittäin tyytyväinen kaikkeen asiointiin. Koen tulleeni ymmärretyksi ja kuulluksi. Ylipäätään sijoittaisin enemmän TE-toimiston suoriin palveluihin ja vähemmän ulkoistettuihin palveluihin..."

Henkilökohtainen palvelu ja tyytyväisyys siihen korostuvat myös asiakkaiden niissä vastauksissa (21 kpl), joissa asiakas viittaa **ammatinvalinnanohjaukseen**. Tyytyväisyyttä ammatinvalinnanohjaukseen kuvataan mm.:

"Ammatinvalinnanohjaus (psykologin vastaanotolla) on ollut todella arvokas apu minulle."

"TE-toimiston psykologista oli paljon apua."

"...Olen ollut tyytyväinen myös uraohjaukseen (psykologipalvelut)."

Tyytyväisyys TE-toimiston tarjoamiin, ulkopuolisten tahojen järjestämiin palveluihin. Osa palveluihin tyytyväisyyttä ilmaisneista vastaajista (48 hlöä) viittasi kommentteissaan TE-toimiston tarjoamiin, ulkopuolisten toimijoiden palveluihin. Kiitosta saivat yksittäiset työllisyyspoliittista avustusta saavat hankkeet sekä työnhaku- ja uravalmennus.

8. Kokemuksia TE-palveluista, joiden olisin toivonut sujuvan paremmin...

Kyselyssä vastaajaa pyydettiin kertomaan kokemuksiaan TE-toimiston tarjoamista palveluista tai asiointista TE-toimistossa: Oletko saanut palvelua, johon et ole ollut tyytyväinen, ja jos, niin miten palvelu olisi tullut sinun mielestäsi järjestää paremmin. Kysymykseen voi vastata ainoastaan vapaamuotoisesti. Vastauksia tähän kysymykseen saatiin yhteensä 276 henkilöltä, joista lähes 40 henkilöä ilmaisi olleensa tyytyväinen saamaansa palveluun.

Asiointi virkailijan kanssa. Eniten palvelukokemuksiin, joihin ei olla oltu tyytyväisiä, näyttää olleen vaikutusta sillä, miten asiointi virkailijan kanssa on sujunut. Näihin kokemuksiin viittaa n. 50 vastaajaa:

"Toimittaessani muutamaan kertaan paperisia dokumentteja työnhakuun liittyen sain todella nyreää ja epäystävällistä palvelua."

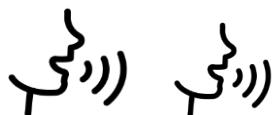
"Virkailijoiden kanssa keskustelu on aina kylmän hien selkään nostattava kokemus, jossa pitää tarkkaan miettiä jokainen sanamuoto..."

"Asiakkaan vähättely, vaikka pyytää apua..."

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020





Jotkut asiakkaan ovat vastauksissaan nostaneet esille asiakkaan kuuntelemisen, virkailijoiden osaamisen ja myös vaihtuvuuden. Joissain vastauksissa nostetaan esille virkailijoiden kiire sekä byrokratian hoitaminen.

"Haluaisin, että TE-toimiston virkailija kuuntelisi, jotta tietäisi, mitä haluan ja mihin pyrin."

"Virkailijoiden vaihdot ovat harmittaneet. Ja myös se, että kaikki eivät tunnut ottavan asiaa ns. omakseen. Jos vaan mahdollista, niin sama virkailija pitkään. Myös keskittyminen asiakkaan asiaan ja hänen kuunteleminen ovat tärkeitä Suuresta työkuormasta huolimatta. Tapaamiset ja asioiden hoito on asiakkaalle ainutkertaisia tilaisuuksia saada apua."

"...TE-toimistolla näyttää olevan kova kiire, eikä ole aikaa auttaa työnhakijoita."

"...Virkailija on saanut oman osuutensa hoidettua, mutta minun kannaltani nämä tapaamiset ovat täysin turhia."

Muutama vastaaja mainitsee, että ei tiedä vastuuhenkilöään TE-toimistossa. Enemmän henkilökohtaista, kasvokkain tapahtuvaa palvelua kaivataan 13 vastauksessa.

"Pitäisi panostaa kasvokkain tapaamiseen."

"Yritin päästä henkilökohtaiseen palveluun, mutta en päässyt etuovea pitemmälle."

"En ole vielä onnistunut pääsemään henkilökohtaiseen tapaamiseen."

TE-palvelujen tavoitettavuus. Verkkopalvelun toimivuuden nosti esille 15 vastaajaa. Vastaajat olivat kokeneet verkkopalvelun monimutkaisena ja sekavana. Joku vastaaja ehdottaa asiakkaalle lähetettävää muistutusta verkkopalvelun ns. pakollisten toimien täyttämiseksi. TE-palvelujen viesteihin toivottiin puhelinaikoja, jolloin ao. virkailijan tavoittaisi.

Verkkopalvelua enemmän tyytymättömyyttä koettiin yhteydenottoihin ja erityisesti niihin liittyviin odotusaikoihin (30 vastaajaa).

"Välillä yhteydenottoa TE-toimistosta on saanut odottaa kaksikin viikkoa, mikä tuntuu liian pitkältä ajalta. Varsinkin silloin, kun jäin ensimmäisen kerran työttömäksi, tuntu, että asiani käsittely kesti liian kauan."

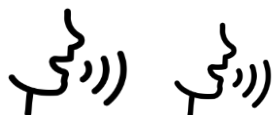
"Jos on kysyttävää, joutuu odottamaan, että JOKU ottaa jossakin vaiheessa yhteyttä. Ei voi koskaan tietää, milloin puhelu tulee, ja onko tarvittavat paperit juuri silloin esillä. Tulisi sopia vähintäänkin aika, jolloin puhelu tulee."

"Yhteydenottoja TE-toimistolta tuli kahden vuoden aikana puhelimitse kaksi ja ne eivät johtaneet mihinkään. Henkilökohtaista palvelua ei ole ollut."

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020





"En ole ollut tyytyväinen siihen, että en pysty puhumaan virkailijan kanssa puhelimitse muuten kuin odottamalla monta päivää yhteydenottoa."

"Hankala saada yhteyttä edes verkon kautta."

Muut palvelut. Ulkopuolisten toimijoiden palveluihin tyytymättömyyttään ilmaisi n. 10 henkilöä; Joku piti työhön esim. työhönvalmennusta "vitsinä", joku nöyryyttävänä, jotain palvelua pidettiin hyödyttömänä ja jotain jopa vedätyksenä. Aktiivimallia kommentoi kahdeksan henkilöä; Aktiivimalli on "syvältä", "ei saa siitä mitenkään kiinni tai että "ohjeet ovat epäselviä". Työttömyysturvan käsittelyyn tai "karensseihin" viittasi 10 henkilöä, joku kaipasi parempaa ohjeistusta, ja yksi henkilö ehdotti ennakkotiedon saamista tulevasta ratkaisusta. Korkeakoulutetuille lisää palveluita toivoi tämän kysymyksen kohdalla muutama vastaajaa. Lisäksi tuli muutama kommentti työtarjousten osuvuudesta ja omaehtoisten opintojen suorittamisesta työttömyysetuudella.

9. Palvelujen kehittämisajatuksia – mitä uutta kaivataan?

Asiakkaan ääni –kyselyllä haluttiin saada uusia ajatuksia, ideoita ja näkökulmia siihen, minkälaisia uudenlaisia palveluita tarvittaisiin. Vastauksi tähän kysymykseen, Mitä uudenlaisia palveluita mielestäsi tarvittaisiin, saatiin 245 kpl. Varsinaisia uusia ideoita palvelujen järjestämiseksi tuli kuitenkin vähän. Moni vastaaja kommentoi samoja asioita, mitä oli edellisten kysymysten kohdalla kommentoitu, **mm. sähköisiä palveluita, kouluttautumiseen liittyviä yksityiskohtia ja palveluiden järjestämiseen sekä asiakkaiden palvelemiseen liittyviä asioita.** Vastaukset olivat melko yleisluontoisia ja kuvastivat myös, miten eri tavoin kohtaaminen, sähköisesti tai kasvokkain, virkailijan kanssa oli koettu.

"Kontaktia ihmisen kanssa, joka välittää ja ei ole kyllästynyt työhönsä. Jotain uudenlaista lähestymistapaa. Työttömille suunnattu aktiivimalli ei lisää työpaikkoja, vaan masentaa entisestään. Ratkaisu olisi luoda jollain konstilla uusia työpaikkoja meille työttömille".

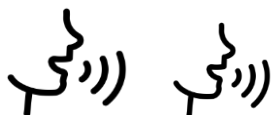
"Työhaastatteluharjoittelua. Etenkin vasta valmistuneet ja ensimmäistä työpaikkaansa hakevat hyötyisivät heille räätälöidystä harjoitteluhaastatteluista joista saa neuvoja ja välitöntä palautetta".

"Henkilökohtaista neuvontaa, ihminen jonka kanssa voi akuutit asiat tulla vaikka selvittämään kasvotusten johonkin helppokulkuiseen toimipisteeseen".

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020





"TE-toimiston sivut ovat antiikinaikaiset, ne tulisi uusia".

"Nyt ei tuu mitään erityistä mieleen, mutta vain tekemällä oppii lisää eli ehkä enemmän palveluja, joissa teoria ja käytännön läheinen tekeminen kohtaavat paremmin ja nopeammin".

"Jokainen työnhakija on yksilö. Alkukartoituksen tulisi lähteä heti siitä liikkeelle. Olettamuksen tulisi olla että jokainen haluaa työllistyä. Jos aikaa työnhaussa on jo kulunut, tulisi ottaa uusi kartoitus ja puhua avoimesti uudelleen kouluttautumisesta tms."

Muutamia hieman konkreettisimpiakin ehdotuksia tällä kysymyksellä saatiin, kuten esimerkiksi **sähköinen ajanvarausjärjestelmä, videoneuvottelun mahdollisuus virkailijan kanssa, TE-palvelut puhelimen play-kauppaan ja ympärivuorokautiset tilat työnhakuun**. Tarve **henkilökohtaiseen palveluun tuli tosi korostetusti esille**, sillä moni vastaaja toivoi lisää henkilökohtaisia tapaamisia virkailijan kanssa, enemmän aikaa, yksilöllisten tarpeiden kartoitusta, halua saada konkreettisia neuvoja ja kokonaisvaltaista huomioon ottamista. Lisäksi toivottiin palveluita korkeasti koulutetuille työnhakijoille, mutta tämän asian korostumista saattaa osittain selittää myös se, että Asiakkaan ääni -kyselyn vastaajista 52 % oli korkeakoulututkinnon suorittaneita.

10. Lisäksi haluan sanoa, että...

Asiakaskyselyn lopussa oli mahdollisuus kertoa mitä tahansa kyselyn perusteella mieleen tulleita asioita. Vastauksissa näkyi paljon positiivisia kommentteja lähinnä **kiitoksena tietyn asian hoitamisesta**, mutta edelleen **myös sähköiset palvelut ja erilaiset toiveet asiakaspalvelun järjestämisestä nousivat esille**. Vastauksissa tuli esille myös monenlaisia muitakin toiveita, kuten **pidemmät aukioloajat TE-toimistoon, henkilökohtaisen palvelun lisääminen, koulutuksiin pääsyn helpottaminen, yksilöllinen kohtaaminen, tuen ja kannustuksen antaminen ja palvelujen kehittäminen sekä niistä tiedottaminen**. Lisäksi osa vastaajista koki, ettei palvelu eri virkailijoiden kesken ole tasalaatuista, kaivattiin asioihin perehtymistä ja tiedon lisäämistä.

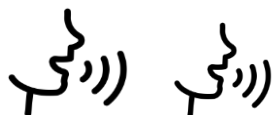
Kyselyyn vastanneita koskettivat myös monet ulkoapäin tulevat asiat, sillä moni toi esille aktiivimalliin liittyviä ajatuksia. Osa harmitti byrokratia ja eräs vastaaja oli sitä mieltä, että nykyinen systeemi synnyttää halun ottaa vastaan pimeitä töitä. Kuitenkin jopa 15 vastaajaa halusi tässäkin mainita, että toive löytää työtä on se asia, jota etsii ja odottaa. Eräs kyselyyn vastannut halusi muistuttaa myös jokaisen työnhakijan yksilöllisyydestä

"Vaikka työttömistä puhutaan yhtenä ryhmänä ja massana, on muistettava, että meistä jokainen on täällä oma yksilöllinen itsensä. Työttömyys ei ole sairaus, työttömyys ei tarkoita, että elämänhallintasi on pettänyt tai, että olet velkaantunut pahasti"... "Jos

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020





kohdattaisi jokainen meistä ihmisistä oikeasti yksilönä ja ihmisenä, ei lukuna tilastossa tai rasiitteena sakkolistoilla".

Työn löytämisen tärkeys näkyi monessa vastauksessa, kuten esimerkiksi näin:

"I am really looking for a office job and please help me to get one."

Turku, 9.1.2019

**FEMMA – välityömarkkinoiden vaikuttavuuden kehittäminen Varsinais-Suomessa,
ESR, S20471**

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto