



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Nuorten palvelukokemukset Uudenmaan ELY-keskuksen alueen TE-toimistoissa

Tuunia Keränen



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

NUORTEN PALVELUKOKEMUKSET UUDENMAAN ELY-KESKUKSEN ALUEEN TE-TOIMISTOISSA

Tuunia Keränen

Uudenmaan ELY-keskus

Elinkeinot, työvoima, osaaminen ja kulttuuri -vastuualue

Yhteiset toiminnot -yksikkö

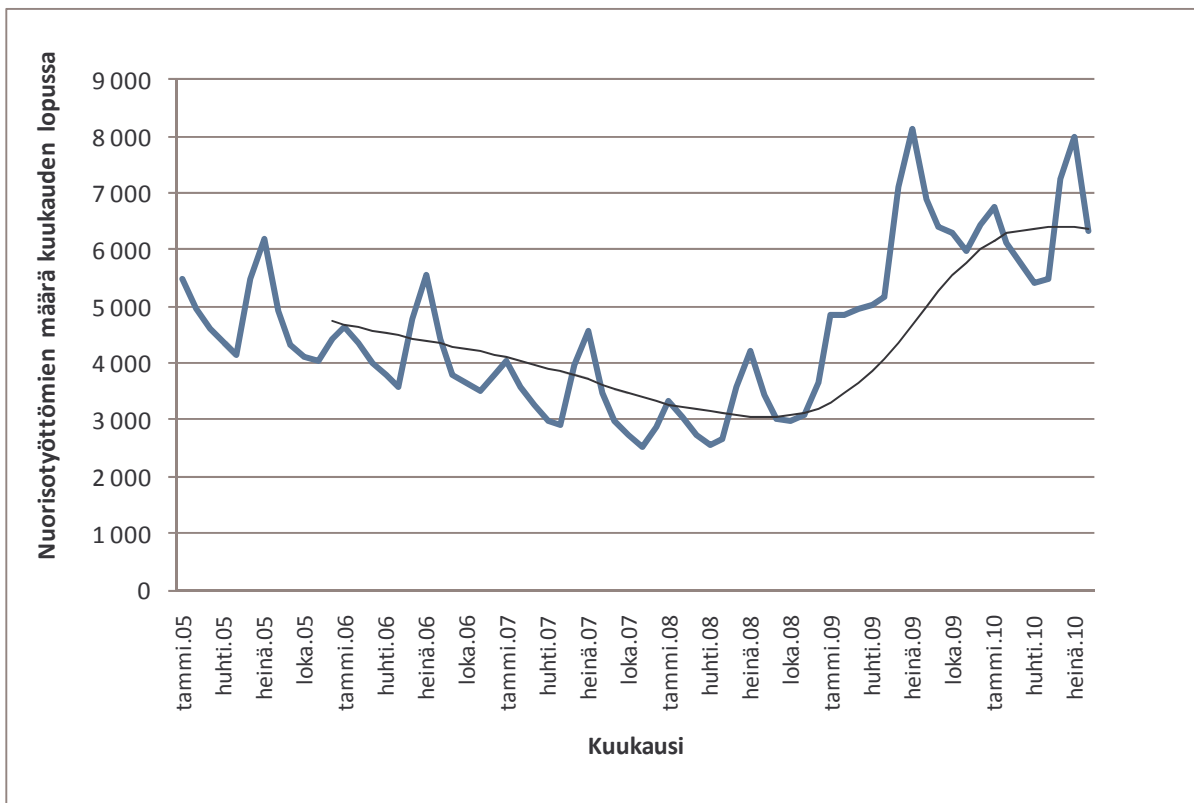
23.9.2010 (Dnro UUELY/3928/03.04.01/2010)

SISÄLLYS

1 Tutkimuksen tausta ja tarkoitus	3
2 Tutkimuksen toteutus	4
3 Tulokset	5
3.1 Vastaajien taustat	5
3.2 TE-toimistoon hakeutuminen	7
3.3 Asiointi TE-toimistossa	8
3.4 Tyytyväisyys palveluihin ja palvelujen hyödyllisyys	12
3.5 Sanallinen palaute	17
3.5.1 Negatiivinen palaute – mikä oli huonoa ja missä oli parantamisen varaa	17
3.5.2 Positiivinen palaute – mikä oli hyvää	21
4 Lopuksi	22
LIITE 1: Kyselylomake	26
LIITE 2: Kyselyyn vastanneet, otokseen kuuluneet ja kaikki nuorisotyöttömät iän, sukupuolen ja koulutuksen mukaan	31
LIITE 3: Kaikkien kysymysten suorat jakaumat	32

1 Tutkimuksen tausta ja tarkoitus

Vuoden 2008 lopussa alkaneen taloudellisen taantuman seurauksena nuorten alle 25-vuotiaiden työttömyys on lisääntynyt voimakkaasti Uudenmaan ELY-keskuksen alueella. Ennen taantumaa nuorisotyöttömien määrä oli laskussa. Lasku pysähtyi syksyllä 2008 ja tämän jälkeen nuorten työttömyys kääntyi kasvuun. Työttömyyden kasvu on ollut suhteellisesti suurta juuri nuorilla; esimerkiksi syyskuussa 2009 nuorisotyöttömien määrä oli kaksinkertaistunut vuoden takaiseen tilanteeseen verrattuna. Syksyllä 2010 näyttää siltä, että työttömyyden kasvu nuorten osalta on pysähtynyt ja nuorisotyöttömyys on kääntynyt laskuun. Nuorisotyöttömien määrä on kuitenkin edelleen huomattavasti suurempi kuin ennen taantumaa alkua.



Kuvio 1. Alle 25-vuotiaat työttömät työnhakijat Uudenmaan ELY-keskuksen (ent. TE-keskuksen) alueen TE-toimistoissa 2005-2010.

Tässä tilanteessa tuntui tärkeältä selvittää nuorten kokemuksia asioinnista TE-toimistoissa. Miten nuoret ovat asioineet TE-toimistossa? Millaista palvelua he ovat saaneet ja ovatko he olleet tyytyväisiä saamaansa palveluun? Tutkimuksella haluttiin saada esille nimenomaan nuorten omia kokemuksia ja näkökulmia asioinnista alueen TE-toimistoissa. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää nuorten palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa.

2 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin Internet-kyselynä Digium-ohjelmistoa apuna käyttäen. Kyselylomakkeessa oli kysymyksiä nuorten taustasta, asioinnista TE-toimistossa ja palvelukokemuksista TE-toimistossa (liite 1). Kyselyn vastaajat poimittiin TE-toimistojen asiakastietojärjestelmästä URA:sta, ja heille lähetettiin sähköpostitse kutsu vastata kyselyyn sekä linkki kyselyyn. Kyselyyn haluttiin vastaajiksi äskettäin työttömiksi jääneitä nuoria, joilla on tuoreita kokemuksia asioinnista TE-toimistossa.

Maahanmuuttajanuoret jätettiin tämän tutkimuksen ulkopuolelle, koska heidän palveluprosessinsa on erilainen kuin valtaväestöön kuuluvilla nuorilla. Näin ollen kyselyyn vastaajat poimittiin seuraavin ehdoin:

- ikä alle 25 vuotta
- työttömyys alkanut kevään 2010 aikana (tammikuun alku – toukokuun alku)
- tiedot tallennettu URA:an kevään 2010 aikana
- ollut yhteydessä johonkin Uudenmaan ELY-keskuksen alueen TE-toimistoon kevään 2010 aikana
- äidinkieli suomi tai ruotsi

Näillä ehdoilla vastaajiksi saatiin 1 667 nuorta. Koska kyselyn toteuttamiseen tarvittiin sähköpostiosoite, poimittiin tästä joukosta edelleen ne nuoret, joilla oli ilmoitettu sähköpostiosoite. Näin lopulliseksi vastaajajoukoksi saatiin 1 349.

Näille 1 349 nuorelle lähetettiin sähköpostikutsu toukokuun alkupuolelle, ja aikaa kyselyyn vastaamiselle annettiin kaksi viikkoa. Kahden viikon aikana kyselyyn vastaamattomille lähetettiin yksi muistutusviesti. Kyselyyn vastasi lopulta 360 nuorta eli vastausprosentti oli 27 %.

Tutkimusten tulosten voidaan arvioida edustavan hyvin äskettäin työttömäksi jääneiden nuorten kokemuksia ja mielipiteitä asioinnista Uudenmaan ELY-keskuksen alueen TE-toimistoissa. Sen sijaan esimerkiksi pitkään työttömänä olleet ja maahanmuuttajataustaiset nuorisotyöttömät jäivät kyselyn ulkopuolelle.¹

¹ Pitkäaikaistyöttömyys on nuorilla harvinaista; elokuun lopussa pitkäaikaistyöttömien osuus nuorisotyöttömistä oli Uudenmaan ELY-keskuksen alueella vain 1,2 %. 15–19-vuotiailla työttömyys oli kestänyt keskimäärin 7 viikkoa ja 20–24-vuotiailla keskimäärin 10 viikkoa. Viidennes nuorisotyöttömistä oli ollut työttömänä 13 viikkoa tai pidempään. Maahanmuuttajataustaisia (äidinkieli muu kuin suomi tai ruotsi) on tällä hetkellä noin 15 prosenttia alueen nuorisotyöttömistä.

Liitteessä 2 on kuvattu kyselyyn vastanneiden ja otokseen kuuluneiden nuorten sekä kaikkien nuorisotyöttömien taustaominaisuuksia (ikä, sukupuoli ja koulutus). Kyselyyn vastanneet vastasivat ominaisuuksiltaan melko hyvin otokseen kuuluneita nuoria. Naisia ja korkeammin koulutettuja oli vastanneiden joukossa suhteellisesti enemmän kuin koko otoksessa; he olivat siis hieman yliedustettuja. Verrattaessa tutkimuksen kohdejoukkoa kaikkiin nuorisotyöttömiin huomataan, että kaikista nuorisotyöttömistä on vain perusasteen tutkinnon suorittaneita huomattavasti suurempi osa; lukiokoulutuksen suorittaneita on taas selvästi vähemmän. Kaikkien nuorisotyöttömien joukossa on myös enemmän 22–24-vuotiaita ja vähemmän 19–20-vuotiaita. Kyselyyn vastanneet nuoret olivat siis hieman nuorempia ja paremmin koulutettuja alueen kaikkiin nuorisotyöttömiin verrattuna.

3 Tulokset

3.1 Vastaajien taustat

Kyselyyn vastanneet olivat iältään 17–24-vuotiaita (taulukko 1). Keski-ikä ja myös tavallisin ikä oli 20 vuotta. Vastaajien ikäjakauma painottui 19–21-vuotiaisiin, joita oli 63 prosenttia vastaajista. Miehiä oli 62 prosenttia ja naisia 38 prosenttia.

Yleisimmät koulutukset nuorilla olivat lukio (40 prosenttia), ammattikoulu (33 prosenttia) ja peruskoulu (16 prosenttia). Opistoasteen tutkinnon, ammattikorkeakoulututkinnon tai yliopistotutkinnon suorittaneita oli yhteensä 35 eli 10 prosenttia vastanneista. Näin ollen yli puolet nuorista oli vailla ammatillista tutkintoa.

Kyselyyn vastanneet nuoret olivat olleet työttömänä kevään 2010 aikana. Kyselyyn vastaamisen hetkellä työttömänä oli edelleen (tai uudelleen) 45 prosenttia nuorista. Työssä oli 37 prosenttia ja TE-toimiston järjestämässä tai välittämässä toimenpiteessä noin 13 prosenttia. Noin puolet nuorista oli siis löytänyt jonkun ratkaisun työttömyydelleen.

Suurella osalla eli 46 prosentilla nuorista työttömyys oli kestänyt 9 viikkoa tai enemmän. Noin viidenneksellä työttömyys oli kestänyt 1–4 viikkoa ja noin neljänneksellä 5–8 viikkoa. Mukana oli myös muutamia nuoria, joiden työttömyys oli kestänyt hyvin lyhyen aikaa eli alle viikon.

Taulukko 1. Vastaajien taustat.

Ikä	N	%
17	7	1,9
18	32	8,9
19	63	17,5
20	107	29,7
21	58	16,1
22	25	6,9
23	16	4,4
24	20	5,6
Tieto puuttuu	32	8,9
Yhteensä	360	100

Sukupuoli	N	%
Mies	222	61,7
Nainen	137	38,1
Tieto puuttuu	1	0,3
Yhteensä	360	100

Koulutus (korkein suoritettu koulutus)	N	%
Peruskoulu	58	16,1
Lukio	143	39,7
Ammattikoulu/amatillinen oppilaitos	120	33,3
Opistoasteen koulutus	6	1,7
Ammattikorkeakoulututkinto	16	4,4
Yliopisto- tai korkeakoulututkinto	13	3,6
Muu amatillinen koulutus	4	1,1
Yhteensä	360	100

Toiminta kyselyyn vastaamisen hetkellä	N	%
Työtön	162	45,0
Työssä	134	37,2
Opiskelemassa oppilaitoksessa	3	0,8
TE-toimiston järjestämässä/välittämässä toimenpiteessä	48	13,3
Muu	10	2,8
Tieto puuttuu	3	0,8
Yhteensä	360	100

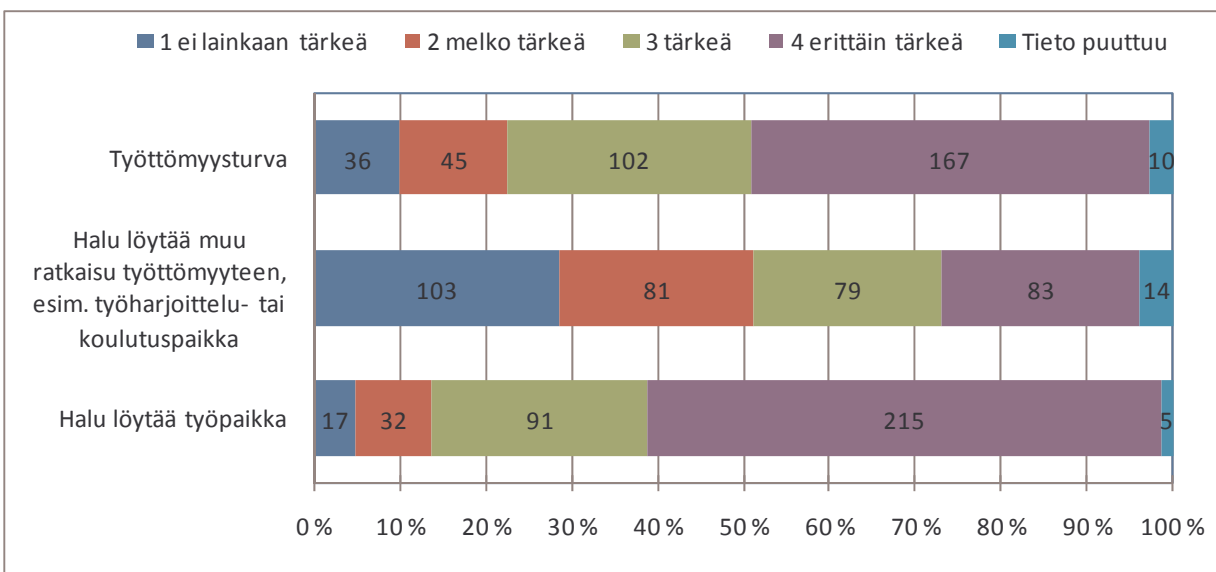
Työttömyyden kesto	N	%
Alle viikon	16	4,4
1-4 viikkoa	78	21,7
5-8 viikkoa	96	26,7
9 viikkoa tai enemmän	167	46,4
Tieto puuttuu	3	0,8
Yhteensä	360	100

3.2 TE-toimistoon hakeutuminen

Vastaajia pyydettiin arvioimaan TE-toimistoon hakeutumisen syitä neliportaisella asteikolla (kuvio 2).

Tärkein kolmesta mainitusta syystä oli nuorten mielestä halu löytää työpaikka (keskiarvo 3,4). Tämän syyn arvioi tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi 85 prosenttia nuorista. Seuraavaksi tärkein syy oli työttömyysturva (keskiarvo 3,1), jonka arvioi tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi 75 prosenttia vastaajista. Vähiten tärkeä syy oli halu löytää muu ratkaisu työttömyyteen (keskiarvo 2,4). Tämän syyn arvioi tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi 45 prosenttia nuorista. Vajaan kolmanneksen mielestä tämä ei ollut lainkaan tärkeä syy TE-toimistoon hakeutumiselle.

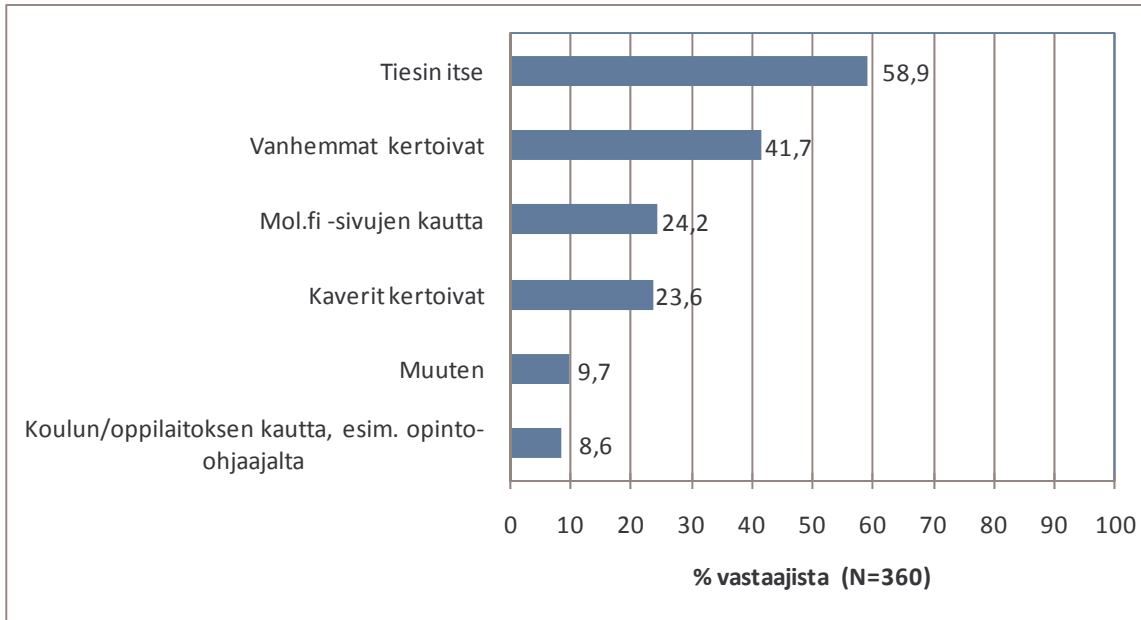
Vastaajilla oli myös mahdollisuus mainita muita syitä TE-toimistoon hakeutumiselle. 360 vastaajasta jonkun muun syyn ilmoitti 11 henkilöä. Nämä syyt olivat yksittäisiä mainintoja, eikä esiin noussut mitään sellaista syytä, joka olisi mainittu useaan kertaan.



Kuvio 2. TE-toimistoon hakeutumisen syyt. (Arvioi asteikolla 1–4, kuinka tärkeitä mainitut syyt olivat yhteydenottoosi TE-toimistoon)

Nuorilta kysyttiin myös, mistä he olivat saaneet tietää TE-toimiston palveluista (kuvio 3). Vaihtoehtoja sai valita yhden tai useamman. Kuusi kymmenestä nuoresta oli tiennyt itse TE-toimiston palveluista. Vanhemmilta tietoa oli saanut neljä nuorta kymmenestä. Noin neljännes nuorista oli saanut tietää palveluista mol.fi -sivuston kautta tai kavereiden kautta. Koulun tai oppilaitoksen kautta oli TE-toimistoon löytänyt 9 prosenttia vastaajista. Jonkun muun tahon oli maininnut 10 prosenttia vastaajista eli 35 nuorta.

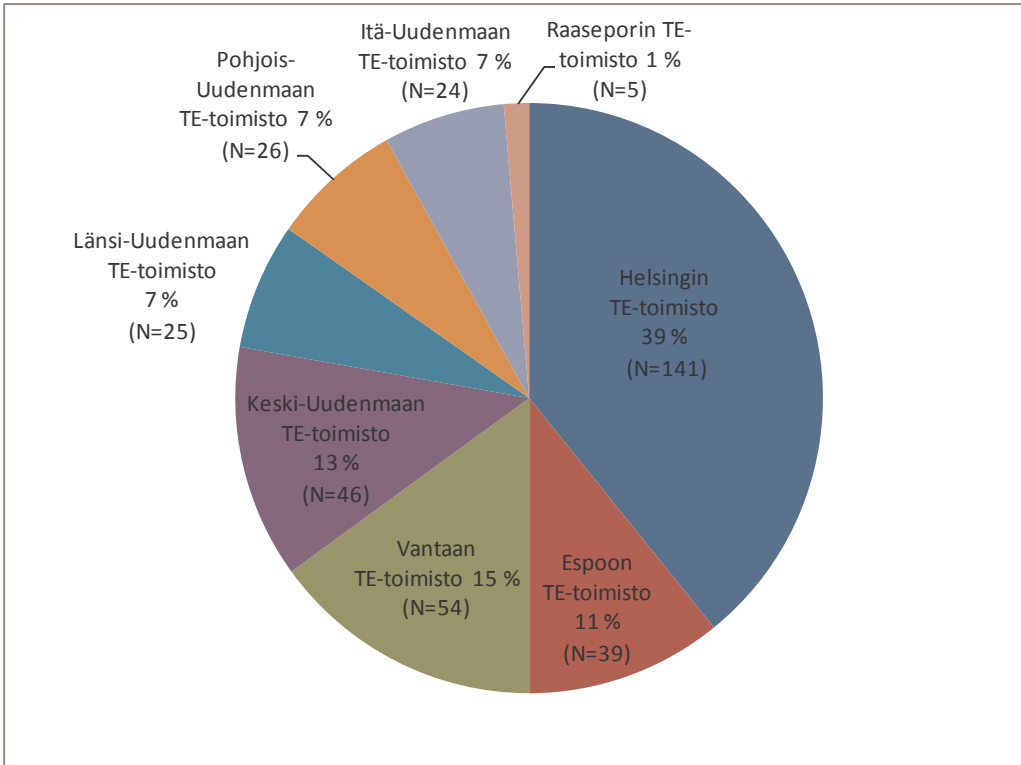
Selvästi yleisin muu taho oli armeija, jonka kautta TE-toimiston palveluista oli saanut tietää 19 nuorta. Muita mainittuja tahoja olivat esimerkiksi Kela, sosiaalivirasto tai sosiaalityöntekijä, työnantaja sekä sukulaiset.



Kuvio 3. Miten sait tietää TE-toimiston palveluista tai miten osasit ottaa yhteyttä TE-toimistoon.

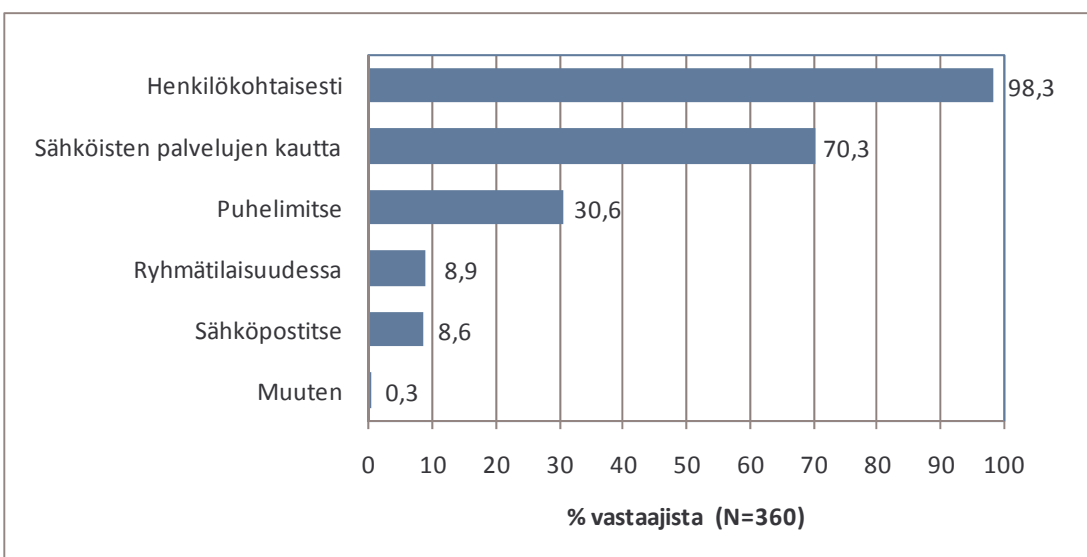
3.3 Asiointi TE-toimistossa

39 prosenttia vastaajista oli asioinut Helsingin TE-toimistossa (kuvio 4). Seuraavaksi yleisimmät asiointitoimistot olivat Vantaa (15 prosenttia), Keski-Uusimaa (13 prosenttia) ja Espoo (11 prosenttia). Länsi-Uudenmaan, Pohjois-Uudenmaan ja Itä-Uudenmaan toimistoissa oli kussakin asiointu noin 7 prosenttia vastanneista. Raaseporin TE-toimistossa oli asiointu 5 nuorta. Erot vastaajien määrissä heijastelevat eroja toimistojen nuorten työttömien ja muidenkin asiakkaiden määrissä.



Kuvio 4. Vastaajien asiointitoimistot. (Missä TE-toimistossa olet pääasiassa asioinut työttömyytesi aikana)

Lähes kaikki vastaajat (98 prosenttia) olivat asioineet TE-toimistossa henkilökohtaisesti (kuvio 5). Sähköisiä palveluja (esim. työnhakijaksi ilmoittautuminen tai avoimien työpaikkojen selailu mol.fi -sivustolla, CV-netti, sähköinen työnhakuinfo) oli käyttänyt 70 prosenttia nuorista. Puhelimitse oli asioinut vajaa kolmannes



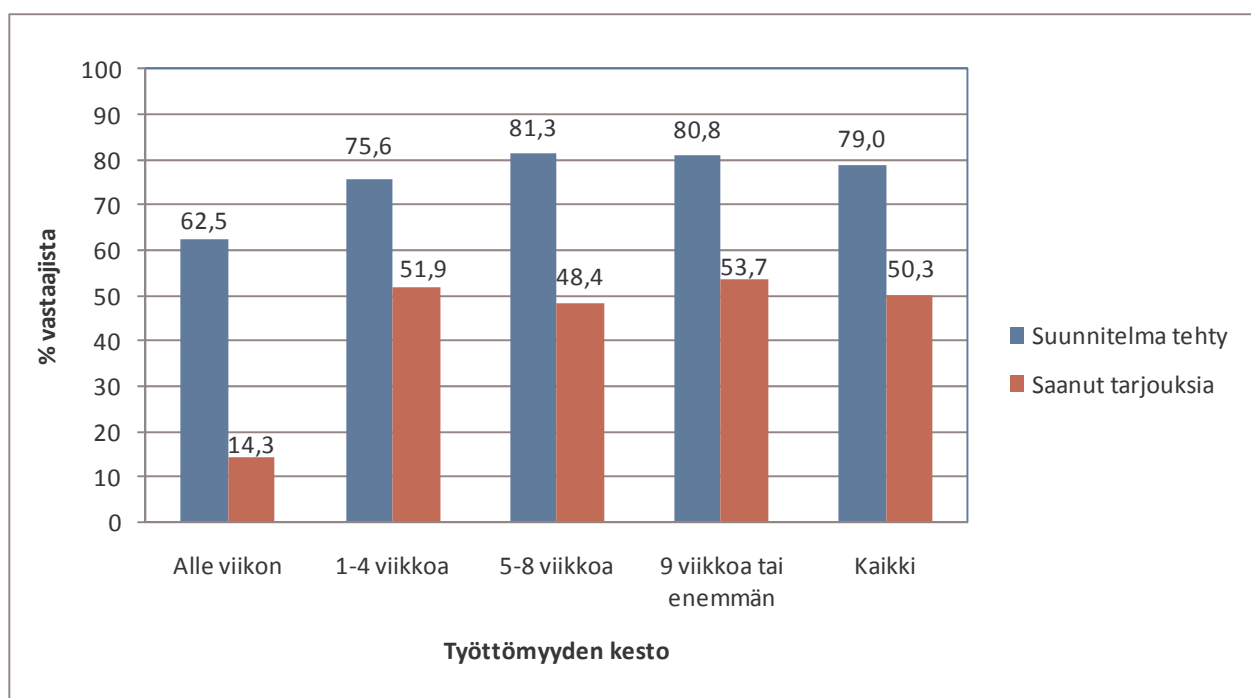
Kuvio 5. Asiointitavat TE-toimistossa. (Miten olet asioinut TE-toimistossa)

vastaajista. Ryhmätilaisuudessa (esim. työnhakuryhmä, teemaryhmä) oli käynyt 9 prosenttia nuorista ja sähköpostitse oli asioinut samoin 9 prosenttia nuorista. Suurin osa vastaajista oli asioinut useammalla kuin yhdellä tavalla; esimerkiksi noin puolet oli asioinut henkilökohtaisesti ja sähköisten palvelujen kautta.

Suurimmalle osalle nuorista (79 prosentille) oli tehty TE-toimistossa suunnitelma eli oli keskusteltu työstä tai harjoittelusta tai muista toimenpiteistä ja sovittu miten jatkossa toimitaan. 15 prosentille ei ollut tehty suunnitelmaa, ja 6 prosenttia nuorista vastasi että ei tiennyt oliko heille tehty suunnitelma. Kun jätetään pois ne nuoret, joiden työttömyys oli kestänyt alle viikon, suunnitelma oli tehty 80 prosentille.

49 prosenttia vastaajista oli saanut työnhakijana ollessaan TE-toimistosta tarjouksia työpaikasta, harjoittelupaikasta tai koulutuksesta. Kun jätetään pois vastaajat, joiden työttömyys oli kestänyt alle viikon, tarjouksia oli saanut 51 prosenttia.

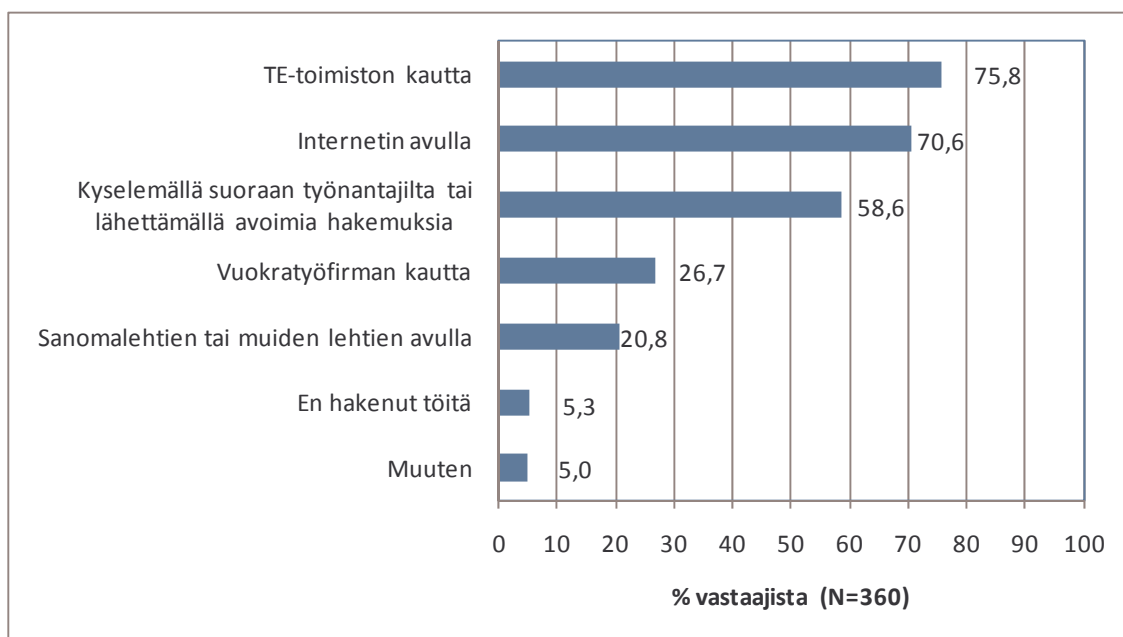
Kuviossa 6 on esitetty työttömyyden keston mukaan niiden nuorten osuus, joille oli tehty suunnitelma sekä niiden nuorten osuus, jotka olivat saaneet TE-toimistosta tarjouksia työpaikasta, harjoittelupaikasta tai koulutuksesta. Osuudet olivat pienimmät alle viikon kestäneissä työttömyyksissä; sen jälkeen osuudet eivät työttömyyden pitkittyessä paljoakaan muuttuneet.



Kuvio 6. Suunnitelman tekeminen ja tarjousten saaminen työttömyyden keston mukaan. (Niiden nuorten osuus, joille on tehty suunnitelma/jotka ovat saaneet tarjouksia työpaikasta, harjoittelupaikasta tai koulutuksesta työttömyyden keston mukaan)

Nuorilta kysyttiin myös, miten he olivat hakeneet töitä työttömänä ollessaan (kuvio 7). Kolme neljästä nuoresta oli hakenut töitä TE-toimiston kautta eli esimerkiksi selaillut avoimia työpaikkoja mol.fi-sivustolla tai saanut työtarjouksia TE-toimistosta. Seuraavaksi yleisin työnhakutapa oli Internetin avulla (71 prosenttia nuorista), millä tarkoitettiin tässä muita kuin mol.fi-sivustoa, esimerkiksi yritysten kotisivuja tai Internetissä toimivia välityspalveluja. 60 prosenttia vastaajista oli hakenut töitä kyselemällä suoraan työnantajilta tai lähettämällä avoimia hakemuksia. Hieman yli neljännes nuorista oli hakenut töitä vuokratyöfirman kautta ja noin viidennes sanomalehtien tai muiden lehtien avulla. Viisi prosenttia eli 19 vastaajaa ilmoitti, ettei ollut hakenut töitä työttömänä ollessaan. Viisi prosenttia ilmoitti käyttäneensä muita kuin edellä mainittuja työnhakutapoja; yleisin näistä muista työnhakutavoista oli suhteiden avulla eli esimerkiksi kyselemällä töitä vanhempien tai tuttavien työpaikoilta tai entisiltä työnantajilta.

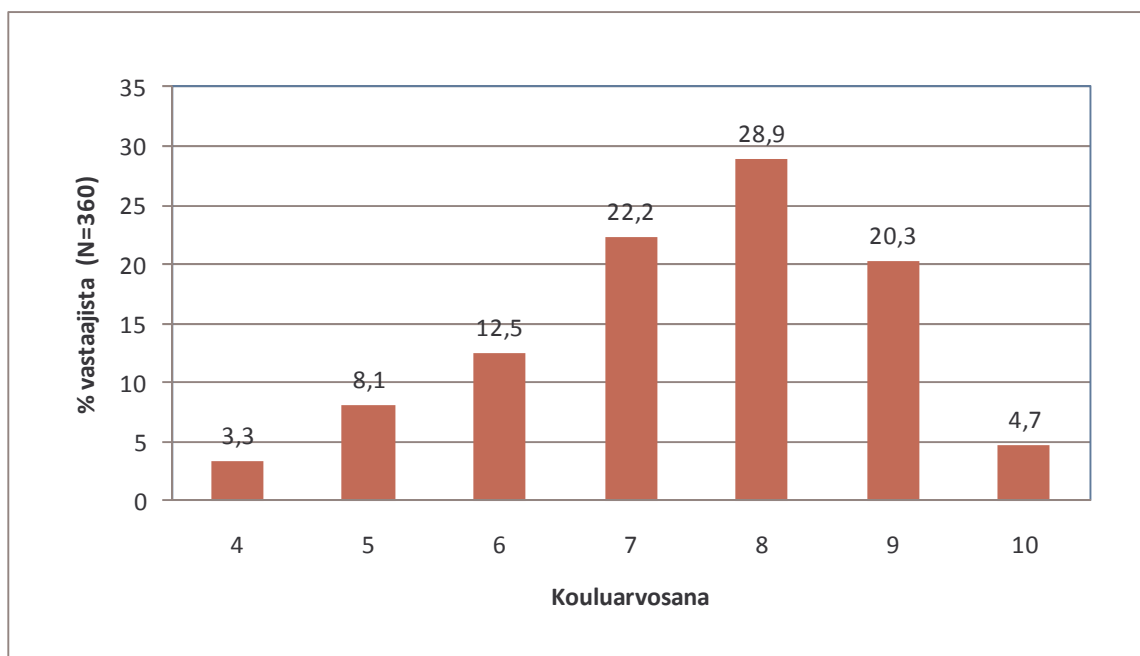
Valtaosa nuorista oli hakenut töitä useammalla kuin yhdellä tavalla. 76 prosenttia oli hakenut töitä kahdella tai useammalla tavalla ja 55 prosenttia kolmella tai useammalla tavalla.



Kuvio 7. Työnhakutavat. (Miten hait töitä työttömänä ollessasi)

3.4 Tyytyväisyys palveluihin ja palvelujen hyödyllisyys

Vastaajia pyydettiin arvioimaan kouluarvosanalla 4–10 tyytyväisyyttään TE-toimiston palveluihin (kuvio 8). Yleisin annettu arvosana oli 8, jonka arvoiseksi arvioi palvelun 29 prosenttia vastaajista eli 104 vastaajaa. Seuraavaksi yleisin arvosana oli 7, jonka antoi 22 prosenttia vastaajista eli 80 vastaajaa. Tämän jälkeen yleisin arvosana oli 9, jonka antoi viidennes nuorista eli 73 nuorta. Arvosanan 6 tai sitä huonomman antoi yhteensä 24 prosenttia vastaajista. Arvosanan 10 antoi 5 prosenttia nuorista eli 17 nuorta. Arvosanojen keskiarvo oli 7,5, mikä on hieman alhaisempi kuin kaikkien työnhakija-asiakkaiden antamien arvosanojen keskiarvo viimeisimmässä asiakaspalautetutkimuksessa.²



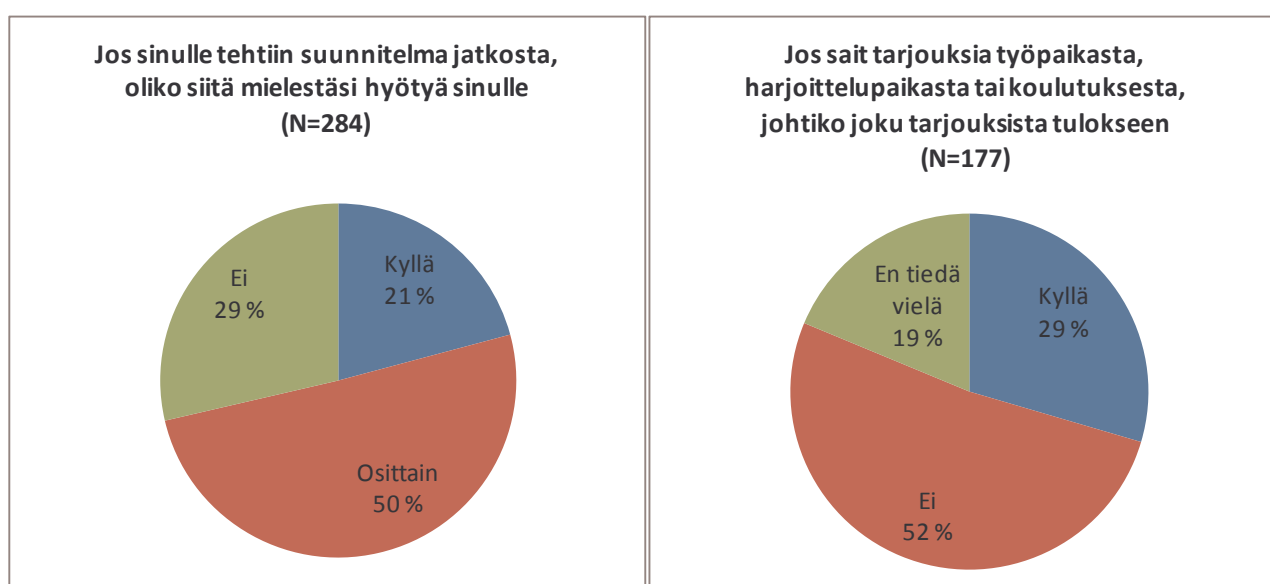
Kuvio 8. Tyytyväisyys TE-toimiston palveluihin. (Kouluarvosanalla 4–10, kuinka tyytyväinen olet TE-toimistosta saamaasi palveluun)

44 prosenttia nuorista arvioi saaneensa TE-toimistosta sellaista palvelua, jota oli tullut hakemaan. Lisäksi 46 prosenttia kertoi saaneensa osittain sellaista palvelua, jota oli tullut hakemaan. Joka kymmenes nuori kertoi, että ei ollut saanut lainkaan sellaista palvelua, jota oli tullut hakemaan.

² Vuotta 2010 koskevassa TEM:n teettämässä asiakaspalautetutkimuksessa työnhakija-asiakkaat antoivat TE-toimistojen palveluille yleisarvosanan 7,7 Uudenmaan ELY-keskuksen alueella. Koko maassa arvosanojen keskiarvo oli 7,9. Tutkimuksessa olivat mukana kaikenikäiset työnhakija-asiakkaat.

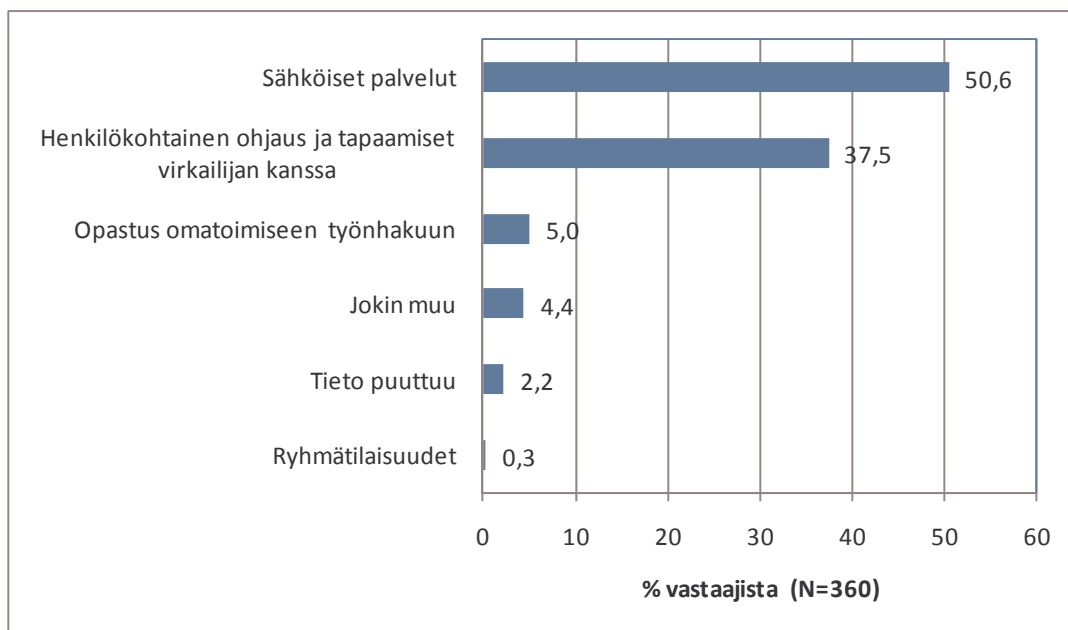
TE-toimistossa tehtyä suunnitelmaa piti hyödyllisenä viidennes niistä nuorista, jolle suunnitelma oli tehty (kuvio 9). Lisäksi puolet oli sitä mieltä, että suunnitelmasta oli osittain hyötyä. 29 prosenttia nuorista, jolle suunnitelma oli tehty, vastasi ettei siitä ollut hyötyä.

29 prosenttia nuorista, jotka olivat saaneet TE-toimistosta tarjouksia työpaikasta, harjoittelupaikasta tai koulutuksesta, vastasi että joku tarjouksista oli johtanut tulokseen eli työpaikan, harjoittelupaikan tai koulutuspaikan saamiseen. Puolella tarjouksia saaneista nuorista ne eivät olleet johtaneet tulokseen, ja viidennes nuorista vastasi ettei tiedä vielä onko tarjouksista ollut hyötyä.



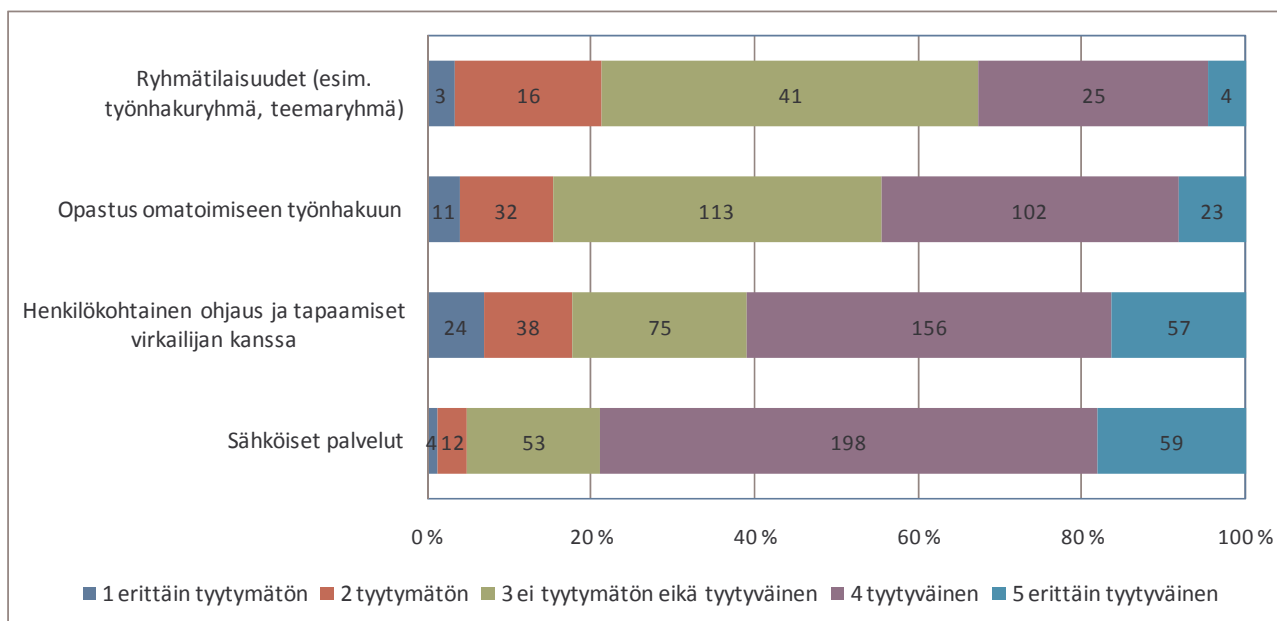
Kuvio 9. TE-toimistossa tehdyn suunnitelman ja saatujen tarjousten hyödyllisyys.

Nuorilta kysyttiin, mikä TE-toimiston tarjoamista palveluista oli ollut parasta ja mistä oli ollut eniten hyötyä (kuvio 10). Puolet nuorista oli sitä mieltä, että parasta oli ollut sähköiset palvelut. 38 prosentin mielestä parasta oli ollut TE-toimistosta saatu henkilökohtainen ohjaus ja tapaamiset virkailijan kanssa. 5 prosenttia vastaajista eli 18 henkilöä oli sitä mieltä, että parasta oli opastus omatoimiseen työnhakuun. ”Jokin muu” -kohdassa oli mahdollista mainita jokin muu palvelu, mutta tätä kohtaa oli käytetty enimmäkseen sanallisen palautteen antamiseen. Nuorten antamaa sanallista palautetta käsitellään myöhemmin omassa luvussaan. Ryhmätilaisuudet valitsi parhaaksi palveluksi ainoastaan yksi nuori; tosin ryhmäpalveluja käyttäneitäkin oli aineistossa melko vähän (ks. kuvio 5 sivulla 9).



Kuvio 10. Mikä oli mielestäsi parasta ja mistä TE-toimiston palvelusta oli eniten hyötyä sinulle (valitse yksi).

Nuoret arvioivat tyytyväisyyttään TE-toimiston palveluihin myös viisiportaisella asteikolla yhdestä viiteen (1 erittäin tyytymätön, 5 erittäin tyytyväinen) (kuvio 11).³ Tyytyväisimpiä nuoret olivat sähköisiin palveluihin;



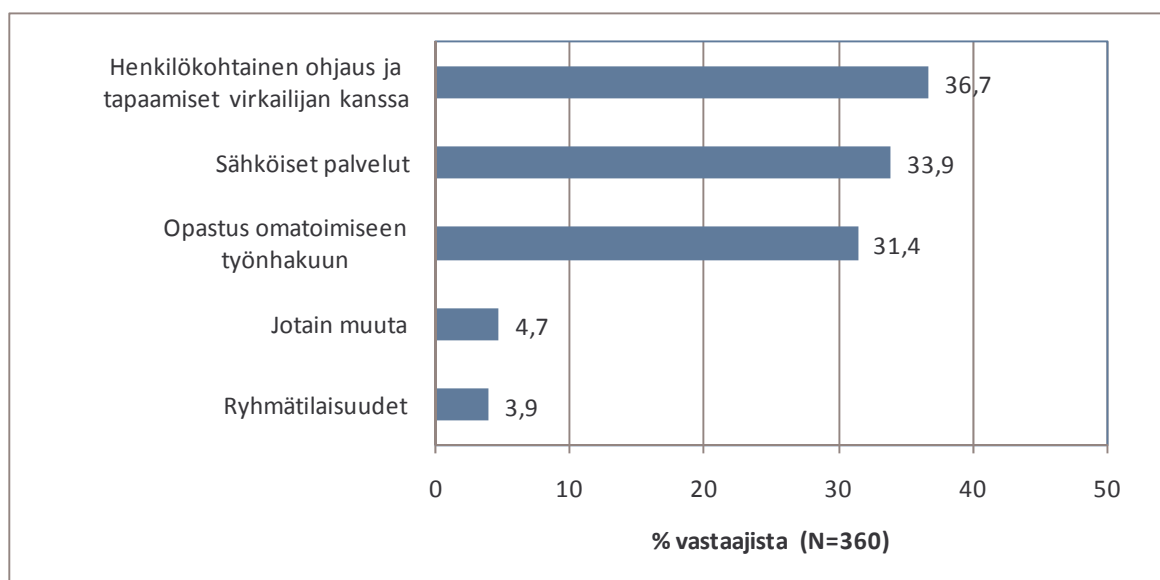
Kuvio 11. Tyytyväisyys TE-toimiston palveluihin. (Arvioi asteikolla 1–5 tyytyväisyyttäsi TE-toimiston palveluihin)

³ Kuviossa 11 ovat mukana vain ne vastaajat, jotka ovat kyseistä palvelua arvioineet; ne jotka olivat vastanneet etteivät ole käyttäneet kyseistä palvelua tai jättäneet arvioinnin tekemättä, on jätetty kuvioista pois. Palveluja arvioivien henkilöiden määrät ovat erisuuruiset eri palvelujen osalta.

lähes 80 prosenttia oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Sähköisiin palveluihin tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä oli vain 5 prosenttia eli 16 vastaajaa. Henkilökohtaiseen ohjaukseen ja tapaamisiin virkailijan kanssa oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä 61 prosenttia vastanneista. Tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä oli yhteensä 18 prosenttia eli 62 nuorta. Neutraalisti (ei tyytymätön eikä tyytyväinen) suhtautui sähköisiin palveluihin 16 prosenttia ja henkilökohtaiseen ohjaukseen noin viidennes vastanneista.

Omatoimiseen työnhakuun opastukseen oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä 45 prosenttia vastanneista; tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä oli 15 prosenttia. Ryhmätilaisuuksiin oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä noin kolmannes vastanneista; tyytymättömien tai erittäin tyytymättömien osuus oli vertailluista palveluista suurin eli 21 prosenttia. Varsin suuri osa nuorista suhtautui neutraalisti sekä omatoimiseen työnhakuun opastukseen että ryhmätilaisuuksiin. On mahdollista, että vaihtoehdon ”ei tyytymätön eikä tyytyväinen” on valinnut myös sellainen nuori, joka ei ole käyttänyt kyseistä palvelua. Tähän viittaisi sekin, että palveluja arvioineiden henkilöiden määrät olivat suurempia kuin niiden henkilöiden määrät, jotka aikaisemmin olivat ilmoittaneet käyttäneensä kyseistä palvelua (ks. kuvio 5 sivulla 9).

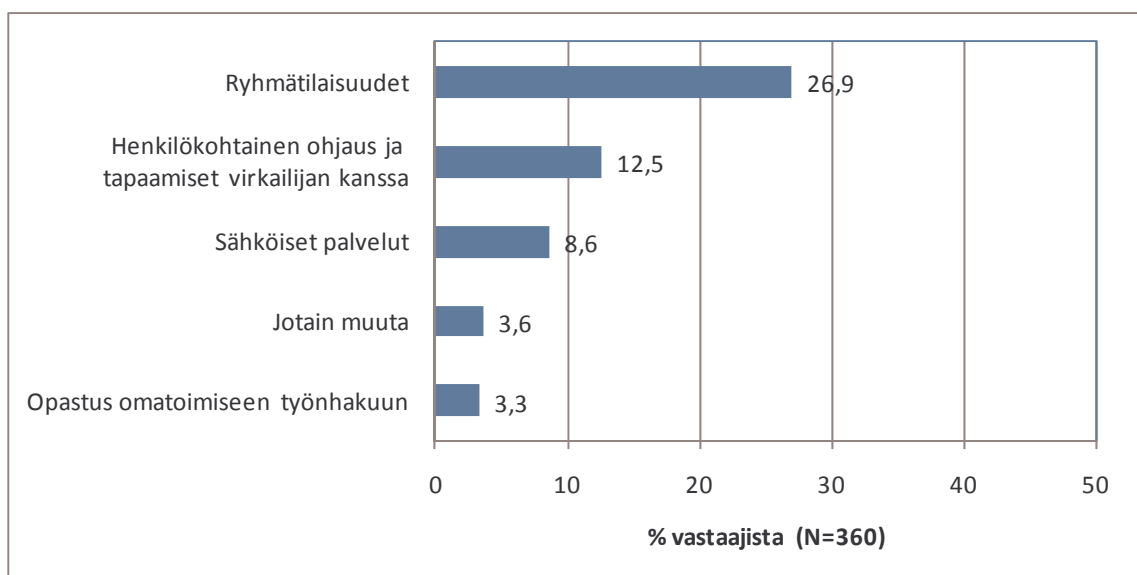
Nuorilta kysyttiin myös, millaista palvelua TE-toimistossa pitäisi olla enemmän (kuvio 12). Eniten toivottiin lisää henkilökohtaista ohjausta ja tapaamisia virkailijan kanssa; tätä mieltä oli 37 prosenttia vastaajista. Lisää toivottiin myös sähköisiä palveluja (34 prosenttia vastaajista) ja opastusta omatoimiseen työnhakuun (31 prosenttia vastaajista). Ryhmätilaisuuksia toivoi lisää vain 4 prosenttia vastaajista eli 14 nuorta. ”Jotain muuta” -kohdassa oli mahdollista kirjoittaa vapaasti, millaista palvelua pitäisi olla enemmän. Tämän



Kuvio 12. Millaista palvelua pitäisi mielestäsi olla enemmän (mahdollista valita yksi tai useampia vaihtoehtoja).

kohdan teksteissä ei noussut esiin mitään yksittäistä asiaa, mitä nuorten mielestä pitäisi olla enemmän. Tässä kohdassa annettua palautetta käsitellään tarkemmin seuraavassa luvussa.

Vastaavasti nuorilta kysyttiin, millaista palvelua pitäisi heidän mielestään olla vähemmän (kuvio 13). Eniten mainintoja sai ryhmätilaisuudet; noin neljännes nuorista oli sitä mieltä, että ryhmätilaisuuksia pitäisi olla vähemmän. Henkilökohtaista ohjausta ja tapaamisia virkailijoiden kanssa toivoi vähemmän 13 prosenttia nuorista eli 45 nuorta. 9 prosenttia nuorista eli 31 henkilöä oli sitä mieltä, että sähköisiä palveluja pitäisi olla vähemmän. Tämän kysymyksen oli jättänyt tyhjäksi moni nuori (noin puolet vastaajista), kun taas edelliseen kysymykseen (millaista palvelua pitäisi olla enemmän) oli vastattu ahkerammin. Pääsääntöisesti nuoret siis tuntuivat toivovan TE-toimistosta enemmän palvelua, ei vähemmän.



Kuvio 13. Millaista palvelua pitäisi mielestäsi olla vähemmän (mahdollista valita yksi tai useampia vaihtoehtoja).

Valtaosa nuorista (68 prosenttia) oli kuitenkin sitä mieltä, että yhteydenottoja TE-toimistosta oli sopivasti. Joka viidennen nuoren mielestä yhteydenottoja oli liian vähän, ja 8 prosenttia (29 henkilöä) oli sitä mieltä että yhteydenottoja oli liikaa. Varsin vähän oli siis niitä nuoria, joiden mielestä TE-toimistosta oltiin liian usein yhteydessä työnhakijaan.

Vastaajilta kysyttiin myös, onko heidän mielestään nuorilla riittävästi tietoa TE-toimiston tarjoamista palveluista. Suurella osalla nuorista (41 prosenttia) ei ollut asiaan mielipidettä. Joka viidennen vastaajan mielestä nuorilla on riittävästi tietoa TE-toimiston palveluista, kun taas 39 prosenttia oli sitä mieltä, että tietoa ei ole riittävästi.

3.5 Sanallinen palaute

Kyselyn lopussa oli mahdollisuus kirjoittaa vapaasti sanallista palautetta TE-toimiston palveluista tai toivomuksista sen suhteen. Tämän mahdollisuuden oli hyödyntänyt 81 nuorta eli noin viidennes vastanneista. Sanallista palautetta olivat antaneet eniten ne henkilöt, jotka olivat antaneet TE-toimiston palveluille huonon arvosanan, joten kommentteissa painoutuivat negatiiviset kokemukset.

3.5.1 Negatiivinen palaute – mikä oli huonoa ja missä oli parantamisen varaa

Monista kommentteista kävi ilmi, että TE-toimistossa asiointi oli nuorille uutta ja että oli hankala tietää, mitä pitäisi tehdä, mitä lomakkeita täyttää ja mistä hakea työttömyyskorvausta.

”Prosessin alku oli melko monimutkainen, mikä on oikea asiointipiste, mitä lomakkeita tarvitsee olla mukana/täytettynä/olemassa ensimmäisellä asiointikerralla jne.”

”Kun ensimmäisenä työttömyyspäivänäni ilmoittauduin TE-toimistossa työttömäksi, olin epävarma, miten työttömyystukea haetaan työttömyyskassalta ja mitä lomakkeita minun pitäisi täyttää ja mitä liitteitä laittaa hakemukseen mukaan.”

TE-toimistossa asioimiseen ja työttömyyskorvauksen hakemiseen kaivattiin lisää opastusta.

”Työvoimatoimiston virkailijoiden ja työvoimatoimiston internetsivujen tulisi ilmoittaa selkeästi ja ymmärrettävästi, että työttömyysturva pitää ERIKSEEN hakea kelalta, eikä ainoastaan henkilökohtainen ohjaus ja työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuminen riitä. Nuoret ja varsinkin ensimmäistä kertaa TE-toimistoon tulevilla ei todellakaan ole tarpeeksi tietoa kyseisestä, eikä tietoa mitä pitää tehdä ja miten!”

”Kertokaa selvästi mihin tukiin nuorella työnhakijalla on oikeuksia ja neuvokaa miten niitä haetaan.”

”Ensimmäistä kertaa työttömäksi jääviä (nuoria) pitäisi mielestäni opastaa ja neuvoa perusteellisemmin.”

Osa nuorista koki, ettei virkailijalla ollut aikaa paneutua juuri hänen asioihinsa. Virkailijan kanssa asioimiseen olisi kaivattu enemmän aikaa ja henkilökohtaista otetta.

”TE-toimistossa tapaamiset olivat melko nopeita, lähinnä hain uuden tapaamispäivämäärän korttiin ja jatkoin samaan malliin omatoimista työnhakua.”

”Olisin ehkä ymmärtänyt TE-toimiston toimia enemmän, jos henkilökohtaiset tapaamiset virkailijan kanssa olisivat olleet pitempiä ja sisältäneet enemmän keskustelua ja ohjausta, kuin että minulle vain sysättiin uudet työhönsoitukset viidessä minuutissa ja hädin tuskin ehdin kysyä yhden kysymyksen, kun ovi jo paukahtaa kiinni ja seuraava ”potilas” menee sisään.”

"Tarvitsen joku joka voisi henkilökohtaisesti auttaa ja näyttää miten tehdään hyvä hakemus ja CV, eikä joku joka yrittää vaan nopeasti näyttää pari hakua netistä että saisi minut lähtemään."

Moni nuorista kertoikin, että oli saanut töitä omin päin. Osa oli sitä mieltä, ettei olisi tarvinnutkaan TE-toimiston apua.

"Tulin hakemaan töitä työvoimatoimistosta. Käytännössä siitä ei ollut mitään apua. Hain itse kaikki työpaikat itsenäisesti muita reittejä pitkin."

"Itse työllistyin omin tein. Työkkäristä jäi lähinnä käteen kasa papereita joilla en tehnyt mitään."

"Minusta myös käynti TE-toimistossa oli ajanhukkaa, pystyin hakemaan töitä paljon nopeammin ja tehokkaammin ilman TE-toimiston apua."

"Työllistymiseni oli kuitenkin puhtaasti omaa ansiota, eikä TE-toimistolla ollut siihen suoraan sanottuna osaa eikä arpaa."

Osa nuorista oli tyytymättömiä virkailijoiden asenteeseen, joka saatettiin kokea välinpitämättömänä tai nuoria väheksyvänä.

"--- TE-toimiston palvelu oli valitettavasti hyvin epäystävällistä."

"Asenne te-toimistossa ei ollut mukava. Oletettiin, työnhakijan olevan täysin "palikka" ja pyrkivän hyötymään työttömyystuesta tms."

"En tiedä johtuiko nuoresta iästäni vai mistä, koin kuitenkin että minulle puhuttiin kuin tyhmälle ja kohdeltiin kuin surkeaakin stereotyyppistä työtöntä."

"Asiakaspalvelua pitäisi parantaa. Syyllistäminen, negatiivisuus ja ilkeily eivät saa aikaan toimintaa, päin vastoin."

"--- oli oikeasti sellainen olo kuin olisi työhaastattelussa: pitäisi vakuuttaa se tati siinä tiskin takana siitä että haluaa töitä."

Tyytymättömiä oltiin myös pitkiin jonotusaikoihin ja virkailijoiden huonoon tavoitettavuuteen.

"Kaikki tapahtuu todella hitaasti, liian hitaasti."

"Nuorten soittoaajat liian lyhyitä, usein puhelin oli varattu eikä virkailijaa saanut kiinni."

"Aivan järkyttävät jonot, odotin 1,5h, että pääsin ilmoittautumaan työttömäksi---."

"Minut työllistettiin ---, mutta työttömyysaikani olisi luultavasti vähentynyt jos olisin päässyt aikaisemmin tapaamiseen."

"Ketään ei saa puhelimitse kiinni."

Joistakin nuorista tuntui, että heidän toiveitaan ja ajatuksiaan ei otettu huomioon. Tarjottiin esimerkiksi sellaista työtä tai harjoittelupaikkaa, joka ei vastannut omia toiveita ja osaamista.

”Hän tarjosi minulle työharjoittelua, joka ei yhtään täyttänyt tarpeitani ---. En saanut yhtään itse tutkia työharjoittelumahdollisuuksia, vaan jouduin tyytymään niihin, jotka hän katsoi minulle parhaaksi.”

”TE-toimistossa minulle ei edes tarjottu oman alan töitä, vaikka näin olisi kuulunut tehdä, sen sijaan tarjottiin jotain roska hommia.”

”Kun olin ollut noin kuukauden ajan työttömänä, sain TE-toimistosta kaksi kirjettä, joissa käskettiin hakemaan tiettyjä työpaikkoja tai muuten menettäisin oikeuden työttömyystukeen. Työt olivat sellaisia, jotka eivät lainkaan vastanneet kiinnostuksen kohteitani ja olikin hieman ahdistavaa, että olisin joutunut sellaisia töitä hakemaan, joissa en olisi viihtynyt. Onnekseni olin siihen mennessä jo löytänyt omatoimisesti työpaikan itselleni, eikä minun tarvinnut pakotettuna hakea työtä, jota en olisi halunnut tehdä.”

”Pari kertaa tuli postissa kotiin ilmoituksia avoimista paikoista mitkä ei vastannut aivan kokemusta ja hakutoiveita.”

”Pitäisi kuunnella työnhakijaa enemmän ja antaa hänenkin vaikuttaa suunnitelmiin.”

”Omaan alaan keskittyvää, ei mitään ylimääräisiä tarjouksia jos ei halua.”

Vaikka sähköisiin palveluihin oltiin yleensä tyytyväisiä, saivat myös ne kritiikkiä osakseen. Erityisesti nettisivujen sisältöön ja rakenteeseen oltiin tyytymättömiä.

”Sähköinen palvelu on täydellinen katastrofi. Toivoisin että tulevaisuudessa sitä joko vähennetään tai parannetaan huomattavasti.”

”Sähköisten palveluiden käyttöä opastettiin mielestäni liian vähän.”

”Työ- ja elinkeinotoimiston kotisivut ovat muutenkin sekavat. Esimerkiksi yhteystietojen löytäminen on tuskallinen viidakko. Toimintojen selkeämpi ryhmittäminen ja yhtenäinen käyttöliittymä auttaisi huomattavasti.”

”Kyllähän mol.fi-sivuilla oli monta sivua sääntöjä ”työnhakuinfossa”, mutta siellä puhuttiin vain jostain globalisaatiosta, väestön vanhenemisesta ja työmarkkinoiden muuttumisesta yhteiskunnassa vuosien mittaan. Jossain olisi vain pitänyt suoraan lukea tiivistelmänä, että en saa tehdä tätä ja minun pitää tehdä näin.”

”Nettisivuilla eriteltävä jos EI SAA asioida tietyissä toimistoissa vaan PITÄÄ mennä tiettyyn toimistoon (esim. Helsinki alueella). Internet sivuilla ei oltu selkeästi kerrottu että Helsingissä minun pitää koulutustaustani perusteella asioida tietyssä toimistossa.”

”Kaipaisin myös kattavampia tietoja mol.fi sivustolle, pdf-tiedostot eivät aina myöskään aukea.”

Sähköisten palveluiden ja henkilökohtaisen asioinnin suhteen nuorten kommentit olivat kaksijakoisia. Osa nuorista oli sitä mieltä, ettei henkilökohtaisia tapaamisia tarvittaisi lainkaan ja että kaiken asioinnin voisi hoitaa sähköisesti. Osa nuorista taas kaipasi nimenomaan yhteydenottoja TE-toimistosta ja henkilökohtaista opastusta.

”Henkilökohtainen tapaaminen virkailijan kanssa voisi olla vapaaehtoinen työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuessa, vaikka ei siitä mitään haittaakaan ole. Aina siitä kuitenkaan ei ole juurikaan hyötyä (samat asiat voisi hoitaa/ilmoittaa verkossa).”

”--- pakolliset käynnit vain kuluttivat turhaan sekä minun että virkailijan aikaa. Olisin voinut hoitaa kaikki asiointini sähköisesti, jolloin resursseja olisi varmasti säästynyt huomattavasti.”

”Työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuminen netissä --> miksi ei voisi kokonaan hoitaa netissä? Silti piti vaivautua paikan päälle, ja virkailija vain merkkasi hyväksytyksi jo täyttämäni nettilomakkeen. Käynnillä ei ollut mitään lisäarvoa.”

”Yhteydenpito TE-toimistosta on mitätöntä.”

”Mielestäni en saanut minkäänlaista apua TE-toimistosta, eikä sieltä ole otettu yhteyttä eikä siellä sovittu muuta jatkosta, kuin että ilmoitan jos saan työpaikan.”

”Työnhakusuunnitelman tehtyä yhteydenpito TE-toimiston puolelta minimaalista.”

”Enemmän henkilökohtaisuutta ohjaukseen ja parempaa asiakaspalvelua!”

”Minusta olisi parempi, että työnhakijat tapaisivat vain muutamaa ihmistä, jotka olisivat tapauskohtaisesti asioista paremmin kärryillä ja osaisivat ohjeistaa ja opastaa asiakkaita tehokkaammin.”

”Mielestäni ehkä toimistossa on liian vähän itse työkkärin neuvoja.”

Parissa kommentissa mainittiin huolen aiheena syrjäytyneet tai syrjäytymisvaarassa olevat nuoret ja oltiin sitä mieltä, että heihin pitäisi erityisesti panostaa.

”Syrjäytyviin nuoriin voisi tietenkin olla enemmän yhteydessä.”

”Kaikilla ei mene siviilissä niin hyvin että hymyilyttäisi tai itsetunto olisi muuten vaan katossa, ja TE-toimiston tulisi minusta julkisena palveluna olla se paikka johon voi tulla hakemaan tasa-arvoisia mahdollisuuksia riippumatta siitä millä tavalla saa haastattelijan / palvelijan vakuutettua. --- Toivoisin että myös se hiljainen ja ujo, ehkä sisänpäin kääntynyt kaveri saisi tietoa vaikka harjoittelupaikoista esim. varastoissa tms. ilman että hänen tarvitsisi esittää hyvää kaveria sille tädille tai sedälle joka hänelle puhuu.”

3.5.2 Positiivinen palaute – mikä oli hyvää

TE-toimiston palvelut saivat myös positiivista palautetta. Kiitosta keräsi virkailijoiden ystävällisyys, joka mainittiin useissa kommentteissa.

”Kaikki virkailijat joiden kanssa asioin olivat mukavia, mikä oli erittäin positiivinen kokemus.”

”Kiitos --- nuorille virkailijoille, jotka olivat positiivisia ja tukivat. Ja kiitos aulan virkailijoille, jotka jaksavat hymyillä ja olla ystävällisiä---.”

”--- kaikki toimi hyvin, virkailija oli ystävällinen ja ammattitaitoinen.”

”Oli tosi mukava virkailija. Huomasin puhuvani ihmisen, enkä vain "jonkun" kanssa.”

”TE-toimistossa sinänsä virkailija oli hyvin ystävällinen ja tehokas ja auttoi minua saamaan päätöksen TE-toimistosta nopeasti.”

Moni nuori piti myös virkailijoiden asennetta ja TE-toimiston ilmapiiriä kannustavana.

”Olen ollut erittäin positiivisesti yllättynyt palvelun mukavuudesta ja sujuvuudesta. myös kannustava ilmapiiri on ollut mukavaa.”

”Palvelu itse työkkäri työntekijän kanssa oli mukavaa ja kannustavaa. Ja sain vastauksia kysymyksiini ja tukea itseasiassa muihinkin päässä pyöriiviini ongelmiin.”

”--- toimistossa oli erittäin asiallinen ja minusta kiinnostunut henkilökunta.”

”--- virkailija oli todella mukava ja soittivat vielä jälkeempään, kyselläkseen työtilannetta.”

Muutama nuori mainitsi saaneensa TE-toimiston kautta mieluisan työ- tai harjoittelupaikan.

”Olen erittäin tyytyväinen lopputulokseen jonka saavutin TE-toimiston avulla: sain 6 kk:n työharjoittelupaikan yrityksestä, johon toivoin pääseväni harjoitteluun.”

”Oli todella hyvä kokemus ja sain hyvän harjoittelupaikan sen ansiosta.”

”Sain nopeasti kivan työpaikan jossa viihdyn ja on lähellä kotia.”

”Myös päiväkotiin työllistyminen oli hyvää toimintaa.”

Moni nuori oli myös ollut tyytyväinen TE-toimiston palveluihin kokonaisuudessaan.

”Sinänsä sekä henkilökohtainen palvelu että verkon palvelut ovat asiallisia ja asiakasta kunnioittavia---.”

”Olen iloinen, että tällaista on järjestetty meille apua tarvitseville.”

"Hyvin toimii."

"Hyvin toimii, jatkakaa samaan malliin."

"Olin positiivisesti yllättynyt palvelusta."

"Ei mitään moittimista."

"Erittäin hyvää palvelua."

"Olin ensikertalaisena asioimassa TE-toimistossa ja mielestäni sain juuri sellaista palvelua kuin tarvitsinkin."

"Hyvää palvelua, kiitos."

4 Lopuksi

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää nuorten kokemuksia TE-toimistossa asioinnista. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena, ja siihen vastasi 360 nuorta. Kyselyyn vastanneet nuoret olivat jääneet työttömäksi kevään 2010 aikana ja asioineet jossain Uudenmaan ELY-keskuksen alueen TE-toimistossa. Tutkimusten tulosten voidaan arvioida edustavan hyvin äskettäin työttömäksi jääneiden nuorten kokemuksia ja mielipiteitä asioinnista alueen TE-toimistoissa. Sen sijaan tietyt erityisryhmät, esimerkiksi pitkään työttömänä olleet ja maahanmuuttajataustaiset nuorisotyöttömät jäivät tämän kyselyn ulkopuolelle.

Kyselyyn vastaamisen hetkellä työttömänä oli edelleen 45 prosenttia nuorista. Työssä oli 37 prosenttia ja TE-toimiston järjestämässä tai välittämässä toimenpiteessä 13 prosenttia. Noin puolet nuorista oli siis löytänyt jonkun ratkaisun työttömyydelleen. Nuorten työttömyys onkin yleensä lyhytaikaista, ja pitkäaikaistyöttömiä nuorissa on hyvin vähän.

Tutkimuksen tulosten mukaan nuoret tulevat TE-toimistoon löytääkseen työpaikan. Tämä oli nuorten mielestä tärkein syy TE-toimistoon hakeutumiselle. Nuoret myös hakevat töitä aktiivisesti; valtaosa nuorista oli hakenut töitä useammalla kuin yhdellä tavalla. Suosituimmat väylät työnhakuun olivat TE-toimiston kautta, Internetin avulla ja kyselemällä suoraan työnantajilta. Tärkeä syy TE-toimistoon hakeutumiselle oli myös työttömyysturva. Vähemmän tärkeänä syynä sen sijaan pidettiin työharjoittelu- tai koulutuspaikan löytämistä TE-toimiston kautta.

Lähes kaikki kyselyyn vastanneet nuoret (98 prosenttia) olivat asioineet TE-toimistossa henkilökohtaisesti. Sähköisiä palveluja (esim. työnhakijaksi ilmoittautuminen tai avoimien työpaikkojen selailu mol.fi -sivustolla, CV-netti, sähköinen työnhakuinfo) oli käyttänyt 70 prosenttia nuorista. Harvinaisempia asiointitapoja olivat puhelimitse (31 prosenttia), ryhmätilaisuudessa (9 prosenttia) ja sähköpostitse asiointi (9 prosenttia).

Suurimmalle osalle nuorista (79 prosentille) oli tehty TE-toimistossa suunnitelma eli oli keskusteltu työstä tai harjoittelusta tai muista toimenpiteistä ja sovittu miten jatkossa toimitaan. Kaikille nuorille suunnitelmaa ei kuitenkaan ollut tehty, vaikka työttömyys oli kestänyt pitkäänkin. Suunnitelmaa piti hyödyllisenä viidennes niistä vastaajista, joille suunnitelma oli tehty. Lisäksi puolet oli sitä mieltä, että suunnitelmasta oli osittain hyötyä. 29 prosenttia nuorista, joille suunnitelma oli tehty, vastasi ettei siitä ollut hyötyä heille.

Noin puolet kyselyyn vastanneista oli saanut työnhakijana ollessaan TE-toimistosta tarjouksia työpaikasta, harjoittelupaikasta tai koulutuksesta. 29 prosenttia tarjouksia saaneista nuorista eli 52 henkilöä kertoi, että joku tarjouksista oli johtanut tulokseen eli työpaikan, harjoittelupaikan tai koulutuspaikan saamiseen.

Kouluarvosanalla arvioiden nuoret olivat melko tyytyväisiä TE-toimistosta saamaansa palveluun. Yleisin annettu arvosana oli 8, ja kaikkien arvosanojen keskiarvo oli 7,5. Tyytymättömiäkin joukosta toki löytyi; noin neljännes nuorista antoi arvosanaksi 6 tai sitä huonomman.

Parasta ja hyödyllisintä TE-toimiston palveluista oli nuorten mielestä ollut sähköiset palvelut. Lähes 80 prosenttia nuorista oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä sähköisiin palveluihin, ja niihin tyytymättömiä oli vain vähän. Seuraavaksi tyytyväisempiä nuoret olivat TE-toimistosta saamaansa henkilökohtaiseen ohjaukseen ja tapaamisiin virkailijan kanssa. Tähän oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä 61 prosenttia vastanneista; tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä oli yhteensä noin viidennes. Vähiten tyytyväisiä nuoret olivat ryhmätilaisuuksiin. Tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä oli noin kolmannes vastanneista ja tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä noin viidennes.

Vaikka nuoret olivat tyytyväisimpiä sähköisiin palveluihin, eniten lisää toivottiin henkilökohtaista asiointia. 37 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että TE-toimistossa pitäisi olla enemmän henkilökohtaista ohjausta ja tapaamisia virkailijan kanssa. Lisää toivottiin myös sähköisiä palveluja (34 prosenttia vastaajista) ja opastusta omatoimiseen työnhakuun (31 prosenttia vastaajista).

Vähemmän nuorten mielestä pitäisi olla ryhmätilaisuuksia; 27 prosenttia nuorista oli sitä mieltä, että niitä pitäisi olla TE-toimistossa vähemmän. Kyselyyn vastanneiden nuorten penseä suhtautuminen

ryhmäpalveluihin voisi olla pohtimisen arvoinen asia. Tulosten perusteella ei voi tehdä sellaista johtopäätöstä, että ryhmäpalveluja ei TE-toimistossa pitäisi olla lainkaan, mutta nuorille tarjottavien ryhmäpalvelujen sisältöä ja laatua voisi pohtia. Vai onko palvelujen ryhmämuotoisuudessa tai ryhmien koostumuksessa jotain sellaista, joka aiheuttaa tyytymättömyyttä? Johtopäätöksiä tehtäessä täytyy kuitenkin muistaa, että ryhmäpalveluja käyttäneitä oli aineistossa melko vähän.

Suurin osa nuorista (68 prosenttia) oli sitä mieltä, että yhteydenottoja TE-toimistosta oli sopivasti. Joka viidennen nuoren mielestä yhteydenottoja oli liian vähän, ja 8 prosenttia oli sitä mieltä että yhteydenottoja oli liikaa. Varsin vähän oli siis niitä nuoria, joiden mielestä TE-toimistosta oltiin liian usein yhteydessä työnhakijaan.

Tulosten perusteella näyttää siltä, että kaikilla nuorilla ei ole riittävästi tietoa TE-toimiston palveluista. Kuusi kymmenestä nuoresta kertoi tietäneensä itse TE-toimiston palveluista. Tietoa oli saatu myös vanhemmilta, kavereilta ja mol.fi -sivujen kautta. Joka viidennen vastaajan mielestä nuorilla on riittävästi tietoa TE-toimiston palveluista, kun taas 39 prosenttia oli sitä mieltä, että tietoa ei ole riittävästi. On todennäköistä, että kaikki nuoret eivät ole tietoisia TE-toimiston palveluvalikoimasta eivätkä tiedä, mitä kaikkea apua sieltä olisi saatavissa. Myös nuorten antamasta sanallisesta palautteesta kävi ilmi, että TE-toimistossa asioimiseen ja erityisesti työttömyysturvan hakemiseen kaivattaisiin enemmän opastusta. Varsinkin ensimmäistä kertaa TE-toimistossa asioiva nuori saattaa tällaista apua tarvita. Olisiko yksi mahdollisuus oppilaitosyhteistyön lisääminen? Vain harva nuori mainitsi saaneensa tietoa TE-toimiston palveluista koulun tai oppilaitoksen kautta.

Sanallisen palautteen mukaan nuorten suhtautuminen sähköisiin palveluihin ja henkilökohtaiseen palveluun oli osittain kaksijakoista. Osa nuorista oli sitä mieltä, että kaiken asioinnin voisi hoitaa Internetissä ja että henkilökohtaista asiointia TE-toimistossa ei tarvittaisi lainkaan. Osa taas nimenomaan toivoi henkilökohtaista asiointia ja opastusta työnhakuasioissa. Toiveena oli myös, että tällaiseen henkilökohtaiseen asiointiin olisi riittävästi aikaa käytettävissä. Tutkimuksen tulosten perusteella onkin selvää, että sekä sähköisiä palveluja että henkilökohtaista asiointia tarvitaan TE-toimistoissa.

Niin tärkeitä kuin nuorten mielipiteet TE-toimiston asiakkaina ovatkin, on huomattava että joskus nuorten omat toiveet voivat olla ristiriidassa työvoimapolitiikan tavoitteiden kanssa. Esimerkiksi työvoimapolitiikan näkökulmasta paras vaihtoehto kouluttamattomalle nuorelle voisi olla opiskelupaikan tai harjoittelupaikan löytäminen, vaikka nuori itse haluaisi mieluummin mennä töihin. Samoin nuorten aktivoimiseksi tehtävät erilaiset toimenpiteet saattavat joskus tuntua nuorista turhilta ”kissanristiäisiltä”. Työvoimapolitiikan näkökulmasta kuitenkin työttömyyden jääminen mahdollisimman lyhyeksi ja hakeutuminen

aktiivitoimenpiteisiin on parempi vaihtoehto – tiedetäänhän lukuisien tutkimusten perusteella, että työttömyyden pitkittyessä työllistyminen käy yhä hankalammaksi.

LIITE 1: Kyselylomake**Kysely nuorten palvelukokemuksista TE-toimistoissa****VASTAAJAN TAUSTATIEDOT****Ikäsi vuosina** _____**Sukupuoli**

- mies
 nainen

Peruskoulutus (korkein suoritettu koulutus, valitse vain yksi)

- peruskoulu
 lukion oppimäärä, mutta ei ylioppilastutkintoa
 lukio ja ylioppilastutkinto
 ei peruskoulutusta

Ammatillinen koulutus (korkein suoritettu tutkinto, merkitse tutkinto vain jos se on loppuun asti suoritettu)

- ammattikoulu/ammattillinen oppilaitos
 opistoasteen koulutus
 ammattikorkeakoulututkinto
 yliopisto- tai korkeakoulututkinto
 ei ammatillista koulutusta
 jokin muu, mikä _____

Toiminta tällä hetkellä

- työtön
 työssä
 opiskelemassa oppilaitoksessa (esim. ammatillinen oppilaitos/ammattikoulu, ammattikorkeakoulu, yliopisto)
 TE-toimiston järjestämässä/välittämässä toimenpiteessä (työharjoittelu, työelämävalmennus, työkokeilu, palkkatukityö, työvoimakoulutus, kuntouttava työtoiminta jne.)
 muu, mikä _____

Kuinka pitkään suunnilleen olet ollut/olit työttömänä

- alle viikon
 1-4 viikkoa
 5-8 viikkoa
 9 viikkoa tai enemmän

ASIOINTI TE-TOIMISTOSSA

Missä TE-toimistossa (ent. työvoimatoimisto) olet pääasiassa asioinut työttömyytesi aikana

- Helsingin TE-toimisto (Haapaniemen, Itäkeskuksen, Kampin, Malmin, Kluuvin toimipaikat, Helsingin palvelukeskus, Maahanmuuttajapalvelut)
- Espoon TE-toimisto (Leppävaaran toimipaikka, Kirkkonummen toimipaikka, Espoon palvelukeskus, Muutosturvayksikkö)
- Vantaan TE-toimisto (Tikkurilan ja Myyrmäen toimipaikat, Vantaan palvelukeskus, Yrityspalvelut)
- Keski-Uudenmaan TE-toimisto (Järvenpään, Keravan, Mäntsälän ja Tuusulan toimipaikat)
- Länsi-Uudenmaan TE-toimisto (Lohjan, Karkkilan ja Vihdin toimipaikat ja palvelukeskukset)
- Pohjois-Uudenmaan TE-toimisto (Hyvinkään ja Nurmijärven toimipaikat ja palvelukeskukset)
- Itä-Uudenmaan TE-toimisto (Porvoon, Loviisan ja Sipoon toimipaikat, Porvoon palvelukeskus)
- Raaseporin TE-toimisto (Karjaan ja Hangon toimipaikat)
- olen käyttänyt vain sähköisiä palveluita

Miten olet asioinut TE-toimistossa (valitse kaikki tavat millä olet asioinut, voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon)

- sähköisten palvelujen kautta (esim. työnhakijaksi ilmoittautuminen netissä, sähköinen työnhakuinfo, avoimien työpaikkojen selailu mol.fi-sivustolla, CV-netti)
- henkilökohtaisesti (esim. tapaaminen TE-toimiston virkailijan kanssa)
- ryhmätilaisuudessa (esim. työnhakuryhmä, teemaryhmä)
- puhelimitse
- sähköpostitse
- muuten, miten _____

Arvioi asteikolla 1-4, kuinka tärkeitä alla olevat syyt olivat yhteydenottoosi TE-toimistoon (1 ei lainkaan tärkeä, 4 erittäin tärkeä)

	1 ei lainkaan tärkeä	2 melko tärkeä	3 tärkeä	4 erittäin tärkeä
halu löytää työpaikka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
halu löytää muu ratkaisu työttömyyteen, esim. työharjoittelu- tai koulutuspaikka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
työttömyysturva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
muu syy, mikä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mistä sait tietää TE-toimiston palveluista tai miten osait ottaa yhteyttä TE-toimistoon (halutessasi voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon)

- tiesin itse
- vanhemmat kertoivat
- kaverit kertoivat
- koulun/oppilaitoksen kautta, esim. opinto-ohjaajalta
- mol.fi -sivujen kautta
- muuten, miten _____

Tehtiinkö sinulle TE-toimistossa suunnitelma (eli juteltiin kanssasi työstä tai harjoittelusta tai muista toimenpiteistä ja sovittiin, miten jatkossa toimitaan)

- kyllä
- ei
- en tiedä

Jos sinulle tehtiin suunnitelma jatkosta, oliko siitä mielestäsi hyötyä sinulle

- kyllä
- osittain
- ei

Saitko työnhakijana ollessasi TE-toimistosta tarjouksia työpaikasta, harjoittelupaikasta tai koulutuksesta

- kyllä
- ei

Jos vastasit edelliseen kysymykseen "kyllä", johtiko joku tarjouksista tulokseen (työpaikan, harjoittelupaikan tai koulutuspaikan saamiseen)

- kyllä
- ei
- en tiedä vielä

Miten hait töitä työttömänä ollessasi (valitse kaikki tavat joilla olet hakenut, voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon)

- TE-toimiston kautta (esim. avoimet työpaikat mol.fi-verkkopalvelussa, TE-toimiston tekemät työtarjoukset)
- Internetin avulla (muut kuin mol.fi-verkkopalvelu, esim. yritysten omat kotisivut tai netissä toimivat välityspalvelut kuten Aarresaari tai Monster)
- sanomalehtien tai muiden lehtien avulla
- kyselemällä suoraan työnantajilta tai lähettämällä avoimia hakemuksia
- vuokratyöfirman kautta (esim. Varamiespalvelu, Eilakaista)
- en hakenut töitä
- muuten, miten _____

PALVELUKOKEMUKSET TE-TOIMISTOSSA

Kouluarvosanalla 4-10, kuinka tyytyväinen olet TE-toimistosta saamaasi palveluun

ryhmätilaisuudet (esim. työnhakuryhmä, teemaryhmä)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
jokin muu, mikä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Yhteydenottoja TE-toimistosta oli mielestäsi

- liian vähän
- sopivasti
- liikaa

Millaista palvelua pitäisi mielestäsi olla enemmän (voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon)

- sähköiset palvelut
- henkilökohtainen ohjaus ja tapaamiset virkailijan kanssa
- opastus omatoimiseen työnhakuun
- ryhmätilaisuudet
- jotain muuta, mitä _____

Millaista palvelua pitäisi mielestäsi olla vähemmän (voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon)

- sähköiset palvelut
- henkilökohtainen ohjaus ja tapaamiset virkailijan kanssa
- opastus omatoimiseen työnhakuun
- ryhmätilaisuudet
- jotain muuta, mitä _____

Onko nuorilla mielestäsi riittävästi tietoa TE-toimiston palveluista

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

Vapaa sana. Mitä muuta haluaisit kertoa TE-toimiston palveluista tai toivomuksistasi sen suhteen?

LIITE 2: Kyselyyn vastanneet, otokseen kuuluneet ja kaikki nuorisotyöttömät iän, sukupuolen ja koulutuksen mukaan

KYSELYYN VASTANNEET (N=360)

Ikä	N	%
17	7	1,9
18	32	8,9
19	63	17,5
20	107	29,7
21	58	16,1
22	25	6,9
23	16	4,4
24	20	5,6
Tieto puuttuu	32	8,9
Yhteensä	360	100

Sukupuoli	N	%
Mies	222	61,7
Nainen	137	38,1
Tieto puuttuu	1	0,3
Yhteensä	360	100

Koulutus (korkein suoritettu koulutus)	N	%
Peruskoulu	58	16,1
Lukio	143	39,7
Ammattikoulu/amatillinen oppilaitos	120	33,3
Korkeampi kuin keskiasteen koulutus	35	9,7
Muu amatillinen koulutus	4	1,1
Yhteensä	360	100

KYSELYN OTOS (N=1 349)

Ikä	N	%
16	2	0,1
17	90	6,7
18	128	9,5
19	270	20,0
20	451	33,4
21	214	15,9
22	77	5,7
23	68	5,0
24	49	3,6
Yhteensä	1 349	100

Sukupuoli	N	%
Mies	959	71,1
Nainen	390	28,9
Yhteensä	1 349	100

Koulutusaste	N	%
Perusaste	352	26,1
Yo-tutkinto	472	35,0
Muu keskiasteen koulutus	441	32,7
Korkeampi kuin keskiasteen koulutus	62	4,6
Koulutusaste tuntematon	22	1,6
Yhteensä	1 349	100

KAIKKI NUORISOTYÖTTÖMÄT (N=5 186, tilanne 2.6.2010)

Ikä	N	%
16	1	0,0
17	93	1,8
18	372	7,2
19	646	12,5
20	926	17,9
21	825	15,9
22	764	14,7
23	790	15,2
24	769	14,8
Yhteensä	5 186	100

Sukupuoli	N	%
Mies	3 270	63,1
Nainen	1 916	36,9
Yhteensä	5 186	100

Koulutusaste	N	%
Perusaste	2 390	46,1
Yo-tutkinto	627	12,1
Muu keskiasteen koulutus	1 731	33,4
Korkeampi kuin keskiasteen koulutus	197	3,8
Koulutusaste tuntematon	241	4,6
Yhteensä	5 186	100

LIITE 3: Kaikkien kysymysten suorat jakaumat

Tässä liitteessä jakaumat on esitetty alkuperäisessä muodossaan, ilman mitään rajouksia tai muuttujamuunnoksia.

* Tähdellä merkityissä kysymyksissä vastaaja on voinut valita useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon. Tällöin vastausten kokonaismäärä on suurempi kuin vastaajien määrä yhteensä, ja prosentit eivät summaudu sataan.

VASTAAJIEN TAUSTAT

Ikä	N	%
17	7	1,9
18	32	8,9
19	63	17,5
20	107	29,7
21	58	16,1
22	25	6,9
23	16	4,4
24	20	5,6
Tieto puuttuu	32	8,9
Yhteensä	360	100

Sukupuoli	N	%
Mies	222	61,7
Nainen	137	38,1
Tieto puuttuu	1	0,3
Yhteensä	360	100

Peruskoulutus	N	%
Peruskoulu	157	43,6
Lukion oppimäärä, mutta ei ylioppilastutkintoa	9	2,5
Lukio ja ylioppilastutkinto	190	52,8
Ei peruskoulutusta	0	0,0
Tieto puuttuu	4	1,1
Yhteensä	360	100

Ammatillinen koulutus	N	%
Ammattikoulu/ammattillinen oppilaitos	120	33,3
Opistoasteen koulutus	6	1,7
Ammattikorkeakoulututkinto	16	4,4
Yliopisto- tai korkeakoulututkinto	13	3,6
Ei ammatillista koulutusta	140	38,9
Jokin muu	5	1,4
Tieto puuttuu	60	16,7
Yhteensä	360	100

Toiminta tällä hetkellä	N	%
Työtön	162	45,0
Työssä	134	37,2
Opiskelemassa oppilaitoksessa	3	0,8
TE-toimiston järjestämässä/välittämässä toimenpiteessä	48	13,3
Muu	10	2,8
Tieto puuttuu	3	0,8
Yhteensä	360	100

Kuinka pitkään suunnilleen olet ollut/olit työttömänä	N	%
Alle viikon	16	4,4
1-4 viikkoa	78	21,7
5-8 viikkoa	96	26,7
9 viikkoa tai enemmän	167	46,4
Tieto puuttuu	3	0,8
Yhteensä	360	100

ASIOINTI TE-TOIMISTOSSA

Missä TE-toimistossa olet pääasiassa asioinut

työttömyytesi aikana	N	%
Helsingin TE-toimisto	141	39,2
Espoon TE-toimisto	39	10,8
Vantaan TE-toimisto	54	15,0
Keski-Uudenmaan TE-toimisto	46	12,8
Länsi-Uudenmaan TE-toimisto	25	6,9
Pohjois-Uudenmaan TE-toimisto	26	7,2
Itä-Uudenmaan TE-toimisto	24	6,7
Raaseporin TE-toimisto	5	1,4
Olen käyttänyt vain sähköisiä palveluita	0	0,0
Yhteensä	360	100

Miten olet asioinut TE-toimistossa *

	N	%
Sähköisten palvelujen kautta	253	70,3
Henkilökohtaisesti	354	98,3
Ryhmätilaisuudessa	32	8,9
Puhelimitse	110	30,6
Sähköpostitse	31	8,6
Muuten	1	0,3

Arvioi asteikolla 1-4, kuinka tärkeitä alla olevat syyt olivat yhteydenottoosi TE-toimistoon, N

	1 ei lainkaan tärkeä	2 melko tärkeä	3 tärkeä	4 erittäin tärkeä	Tieto puuttuu	Yhteensä
Halu löytää työpaikka	17	32	91	215	5	360
Halu löytää muu ratkaisu työttömyyteen, esim. työharjoittelu- tai koulutuspaikka	103	81	79	83	14	360
Työttömyysturva	36	45	102	167	10	360
Muu syy	20	3	5	7	325	360

Arvioi asteikolla 1-4, kuinka tärkeitä alla olevat syyt olivat yhteydenottoosi TE-toimistoon, %

	1 ei lainkaan tärkeä	2 melko tärkeä	3 tärkeä	4 erittäin tärkeä	Tieto puuttuu	Yhteensä
Halu löytää työpaikka	4,7	8,9	25,3	59,7	1,4	100
Halu löytää muu ratkaisu työttömyyteen, esim. työharjoittelu- tai koulutuspaikka	28,6	22,5	21,9	23,1	3,9	100
Työttömyysturva	10,0	12,5	28,3	46,4	2,8	100
Muu syy	5,6	0,8	1,4	1,9	90,3	100

Mistä sait tietää TE-toimiston palveluista tai miten osait ottaa yhteyttä TE-toimistoon *

	N	%
Tiesin itse	212	58,9
Vanhemmat kertoivat	150	41,7
Kaverit kertoivat	85	23,6
Koulun/oppilaitoksen kautta, esim. opinto-ohjaajalta	31	8,6
Mol.fi -sivujen kautta	87	24,2
Muuten	35	9,7

Tehtiinkö sinulle TE-toimistossa suunnitelma

	N	%
Kyllä	284	78,9
Ei	55	15,3
En tiedä	21	5,8
Yhteensä	360	100

Jos sinulle tehtiin suunnitelma jatkosta, oliko siitä mielestäsi hyötyä sinulle

	N	%
Kyllä	60	16,7
Osittain	151	41,9
Ei	107	29,7
Tieto puuttuu	42	11,7
Yhteensä	360	100,0

Saitko työnhakijana ollessasi TE-toimistosta tarjouksia työpaikasta, harjoittelupaikasta tai koulutuksesta

	N	%
Kyllä	177	49,2
Ei	174	48,3
Tieto puuttuu	9	2,5
Yhteensä	360	100

Jos vastasit edelliseen kysymykseen 'kyllä', johtiko joku tarjouksista tulokseen

	N	%
Kyllä	52	14,4
Ei	109	30,3
En tiedä vielä	39	10,8
Tieto puuttuu	160	44,4
Yhteensä	360	100

Miten hait töitä työttömänä ollessasi *

	N	%
TE-toimiston kautta	273	75,8
Internetin avulla	254	70,6
Sanomalehtien tai muiden lehtien avulla	75	20,8
Kysymällä suoraan työnantajilta tai lähettämällä avoimia hakemuksia	211	58,6
Vuokratyöfirman kautta	96	26,7
En hakenut töitä	19	5,3
Muuten	18	5,0

PALVELUKOKEMUKSET TE-TOIMISTOSSA

Kouluarvosanalla 4-10, kuinka tyytyväinen olet TE-toimistosta saamaasi palveluun

	N	%
4	12	3,3
5	29	8,1
6	45	12,5
7	80	22,2
8	104	28,9
9	73	20,3
10	17	4,7
Yhteensä	360	100

Saitko sellaista palvelua, jota olit tullut hakemaan

	N	%
Kyllä	160	44,4
Osittain	164	45,6
Ei lainkaan	36	10,0
Yhteensä	360	100

Mikä oli mielestäsi parasta ja mistä TE-toimiston palveluista oli eniten hyötyä sinulle

	N	%
Sähköiset palvelut	182	50,6
Henkilökohtainen ohjaus ja tapaamiset virkailijan kanssa	135	37,5
Opastus omatoimiseen työnhakuun	18	5,0
Ryhmätilaisuudet	1	0,3
Jokin muu	16	4,4
Tieto puuttuu	8	2,2
Yhteensä	360	100

Arvioi asteikolla 1-5 tyytyväisyyttäsi TE-toimiston palveluihin, N

	0 en ole käyttänyt palvelua	1 erittäin tyytymätön	2 tyytymätön	3 ei tyytyväinen	4 tyytyväinen	5 erittäin tyytyväinen	Tieto puuttuu	Yhteensä
Sähköiset palvelut	27	4	12	53	198	59	7	360
Henkilökohtainen ohjaus ja tapaamiset virkailijan kanssa	5	24	38	75	156	57	5	360
Opastus omatoimiseen työnhakuun	69	11	32	113	102	23	10	360
Ryhmätilaisuudet (esim. työnhakuryhmä, teemaryhmä)	253	3	16	41	25	4	18	360
Jokin muu	53	1	4	5	2	2	293	360

Arvioi asteikolla 1-5 tyytyväisyyttäsi TE-toimiston palveluihin, %

	0 en ole käyttänyt palvelua	1 erittäin tyyty- mätön	2 tyyty- mätön	3 ei tyytymätön eikä tyytyväinen	4 tyytyväi- nen	5 erittäin tyytyväi- nen	Tieto puuttuu	Yhteensä
Sähköiset palvelut	7,5	1,1	3,3	14,7	55,0	16,4	1,9	100
Henkilökohtainen ohjaus ja tapaamiset virkailijan kanssa	1,4	6,7	10,6	20,8	43,3	15,8	1,4	100
Opastus omatoimiseen työnhakuun	19,2	3,1	8,9	31,4	28,3	6,4	2,8	100
Ryhmätilaisuudet (esim. työnhakuryhmä, teemaryhmä)	70,3	0,8	4,4	11,4	6,9	1,1	5,0	100
Jokin muu	14,7	0,3	1,1	1,4	0,6	0,6	81,4	100

Yhteydenottoja TE-toimistosta oli

mielestäsi	N	%
Liian vähän	74	20,6
Sopivasti	245	68,1
Liikaa	29	8,1
Tieto puuttuu	12	3,3
Yhteensä	360	100

Millaista palvelua pitäisi mielestäsi

olla enemmän *	N	%
Sähköiset palvelut	122	33,9
Henkilökohtainen ohjaus ja tapaamiset virkailijan kanssa	132	36,7
Opastus omatoimiseen työnhakuun	113	31,4
Ryhmätilaisuudet	14	3,9
Jotain muuta	17	4,7

Millaista palvelua pitäisi mielestäsi

olla vähemmän *	N	%
Sähköiset palvelut	31	8,6
Henkilökohtainen ohjaus ja tapaamiset virkailijan kanssa	45	12,5
Opastus omatoimiseen työnhakuun	12	3,3
Ryhmätilaisuudet	97	26,9
Jotain muuta	13	3,6

Onko nuorilla mielestäsi riittävästi

tietoa TE-toimiston palveluista	N	%
Kyllä	70	19,4
Ei	140	38,9
En osaa sanoa	146	40,6
Tieto puuttuu	4	1,1
Yhteensä	360	100



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Nuorten palvelukokemukset Uudenmaan ELY-keskuksen alueen TE-toimistoissa

Tuunia Keränen