

# OHJAUSTA JA TUKEA NUORILLE AIKUISILLE

Asiakastyytyväisyystutkimus Mikkelin TE-  
toimiston ammatinvalinnanohjaukselle

Marjaana Mattila  
Hanna Paulio

Opinnäytetyö  
Tammikuu 2012

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma  
Matkailu-, ravitsemis- talousala





Tekijä(t) MATTILA, Marjaana PAULIO, Hanna	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 23.01.2012
	Sivumäärä 70	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus ( ) saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty ( X )
Työn nimi OHJAUSTA JA TUKEA NUORILLE AIKUISILLE Asiakastytyväisyystutkimus Mikkelin TE-toimiston ammatinvalinnanohjaukselle		
Koulutusohjelma  Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t)  SILVENNOINEN, Pauliina		
Toimeksiantaja(t)  Mikkelin Työ- ja elinkeinotoimisto		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia nuorten aikuisten asiakastytyväisyyttä Työ- ja elinkeinotoimiston ammatinvalinta ja urasuunnittelu -palveluun. Työn tavoitteena oli saada ajankohtaista tietoa asiakaskokemuksista sekä palvelun merkityksestä asiakkaan elämään. Lisäksi palvelun käyttäjiltä kerättiin kehittämisideoita ammatinvalinnanohjauksen asiakaslähtöiseen kehittämiseen. Vastaavaa rajatulle kohderyhmälle suunnattua tyytyväisyystutkimusta ei palvelulle säännöllisesti tehdä.</p> <p>Tutkimus toteutettiin Mikkelin TE-toimiston 17–24-vuotiaille ohjausasiakkaille. Työ on kvalitatiivinen tutkimus, jossa käytettiin myös kvantitatiivisia menetelmiä. Opinnäytetyön teoriaosassa perehdytään ammatinvalinnanohjaukseen, hyvään asiakaspalveluun ja palvelun laatuun sekä asiakastytyväisyyden tutkimiseen. Teoriatiedon pohjalta laadittiin kyselylomake. Vuoden 2010 asiakkaille lomakkeet lähetettiin internet- ja kirjekyselyinä, ja vastauksia palautui 16 kappaletta. Nykyisiltä asiakkailta saatiin 6 vastausta. Vastausten vähyys vaikutti tutkimustulosten luotettavuuteen ja yleistettävyyteen.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista ilmenee, että nuoret asiakkaat kokevat ohjauskeskustelut kokonaisuudessaan hyödyllisiksi ja pääosa on tyytyväisiä saamaansa palveluun. Asiakkaat odottavat ohjaukselta omakohtaisia neuvoja sekä tietoa koulutus- ja ura-asioista. Moni haki ohjauksesta varmuutta ja tukea omiin ratkaisuihinsa. Tutkimusaineisto ei ollut riittävän kattava, jotta ohjauspalvelun merkityksestä voitaisiin tehdä luotettavia johtopäätöksiä. Palvelun kehittämistä varten kyselyillä saatiin valitettavan vähän asiakkaiden kehittämisideoita. Esitetyt toiveet koskivat asiakkaan omien unelmien ja terveydentilan huomioimista ohjauksessa.</p> <p>Tutkimus osoitti kyselyn olevan haastava keino kerätä asiakaspalautetta palvelua käyttäviltä nuorilta asiakkailta. Asiakaspalautteen keräämiseen suositeltavampia keinoja ovat haastattelut sekä mahdollisuus suoraan palautteeseen.</p>		
Avainsanat (asiasanat)  Asiakastytyväisyys, ammatinvalinnanohjaus, kyselytutkimus		
Muut tiedot		



Author(s) MATTILA, Marjaana PAULIO, Hanna	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 23.01.2012
	Pages 70	Language Finnish
	Confidential ( ) Until	Permission for web publication ( X )
Title COUNSELLING AND SUPPORT FOR YOUNG ADULTS Customer Satisfaction Survey for the Mikkeli Employment and Economic Development Office		
Degree Programme Degree Programme in Services Management		
Tutor(s) SILVENNOINEN, Pauliina		
Assigned by Mikkeli Employment and Economic Development Office		
Abstract <p>The purpose of the thesis was to study the customer satisfaction of young adults towards the career choice and planning services offered by the Employment and Economic Development office. The survey was conducted in Mikkeli office, to their 17-24-year old customers who had had counselling. The purpose was to gain knowledge about customer experiences as well as the service's significance in the customer's life. In addition, some development ideas for occupational counselling were gathered in order to develop customer-orientated counselling. Similarly targeted satisfaction surveys are not generally conducted in occupational counselling.</p> <p>Based on the knowledge gained studying theories, a questionnaire was formulated. The questionnaire was sent to the persons who had been customers in 2010, by the means of the internet and letters. 16 questionnaires were received. Six responses from current clients were received. The lack of responses affected the reliability and generalizability of the research results.</p> <p>Young customers considered that the counselling discussions had been, as a whole, useful and a large part of the respondents were satisfied with the service. The customers expect first-hand advice and information about training and career issues. Many of the respondents searched for confidence and support for their own decisions. The study did not contain sufficiently enough comprehensive information, so that conclusions could have been made about the significance of the counselling service. Only few responses were received regarding the development of the service. All the ideas presented regarded taking customers' own dreams and the state of health into consideration in counselling.</p> <p>The study showed that a questionnaire is a challenging way of collecting customer feedback from the young people using this service. More suitable ways of collecting this info would have been the use of interviews and the possibility for direct feedback.</p>		
Keywords Customer satisfaction, Occupational counselling, Questionnaire		
Miscellaneous		

## SISÄLTÖ

1 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT .....	4
1.1 Tutkimuksen tavoite .....	5
1.2 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset.....	5
1.3 Kohderyhmänä nuoret aikuiset.....	6
1.4 Tarve ja ajankohtaisuus.....	7
1.5 Mikkelin TE-toimisto.....	8
2 AMMATINVALINTA JA URASUUNNITTELU TE-TOIMISTOISSA.....	9
2.1 Ammatinvalinnanohjauksen kehitys.....	10
2.2 Lainsäädäntö.....	10
2.3 Toimintaympäristön haasteet ohjaukselle .....	11
2.4 Ammatinvalinnanohjauksen palveluprosessi .....	11
2.4.1 Palveluun hakeutuminen.....	13
2.4.2 Ohjauskeskustelu.....	14
2.5 Nuoret aikuiset ohjauksessa .....	16
2.6 Psykologin rooli ohjauskeskustelussa.....	16
3 ASIAKASPALVELU JA LAATUNÄKÖKULMA.....	18
3.1 Asiakaspalvelu ammatinvalinnanohjauksessa.....	18
3.2 Palvelun laatu .....	18
3.2.1 Laadun ulottuvuudet.....	19
3.2.2 Asiakkaan kokema palvelun laatu.....	20
3.2.3 Ensitapaaminen .....	21
3.2.4 Laadunedistämistyö julkisissa palveluissa .....	21
3.3 Ohjauksen vaikutus ja sen tutkiminen .....	22
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA SEN TUTKIMINEN.....	23
4.1 Asiakastyytyväisyys.....	23
4.2 Asiakastyytyväisyyden tutkiminen.....	25
4.3 Vuoden 2008 asiakaspalautetutkimuksen hyödyntäminen .....	26
5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS .....	27
5.1 Empiirinen tutkimus .....	27
5.2 Tutkimusmenetelmät .....	27
5.3 Kyselylomakkeiden rakenne .....	30
5.4 Aikataulu ja eteneminen.....	32
5.5 Tutkimuksen luotettavuus .....	33

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	34
6.1 Entisten asiakkaiden vastaukset .....	36
6.1.1 Taustat ja palveluun hakeutuminen.....	36
6.1.2 Odotusten täytyminen.....	37
6.1.3 Tuntemukset suunnitelmista ja hyödystä.....	38
6.1.4 Ohjauksen merkitys.....	40
6.1.5 Kehittämisehdotukset ja yleisarvosana.....	42
6.2 Nykyisten asiakkaiden vastaukset .....	42
6.2.1 Taustat ja palveluun hakeutuminen.....	42
6.2.2 Motivaatio, odotukset ja ensivaikutelma .....	43
6.2.3 Palvelukokemukset.....	44
6.2.4 Tuntemukset suunnitelmista ja hyödystä.....	45
6.2.5 Kehittämisehdotukset ja yleisarvosana.....	45
6.3 Mielenkiintoiset asiakasprofiilit .....	45
7 TULOSTEN ANALYYSI .....	47
8 KEHITTÄMISEHDOTUKSET.....	51
8.1 Toteuttamisratkaisut.....	51
8.2 Kyselylomake .....	51
8.3 Ohjauspalvelun kehittäminen .....	52
9 POHDINTA .....	54
LÄHTEET .....	57
LIITTEET .....	59
Liite 1. Nykyisten asiakkaiden kyselylomake .....	59
Liite 2. Entisten asiakkaiden kyselylomake .....	64
Liite 3. Yhteystietolomake .....	68
Liite 4. Sähköpostikyselyn muistutusviesti .....	69

## KUVIOT

KUVIO 1. Ohjauskeskustelun edistäminen .....	12
KUVIO 2. Koettu kokonaislaatu .....	19
KUVIO 3. Palvelun ominaisuudet, käytön seuraukset ja asiakkaan tyytyväisyys .....	22
KUVIO 4. Mistä syistä hakeuduit ammatinvalintaan ja urasuunnitteluun? .....	34
KUVIO 5. Odotitko ohjauskeskusteluilta jotain muuta kuin mitä ne olivat? .....	36
KUVIO 6. Miltä ohjauskeskustelussa syntyneet ajatukset ja suunnitelmat tuntuivat? .....	37
KUVIO 7. Millaista hyötyä koet saaneesi ohjauksesta? .....	38
KUVIO 8. Mitä muutoksia koulutuksessasi tai urallasi on tapahtunut ohjauskäyntien jälkeen? .....	39
KUVIO 9. Mitä muutoksia on tapahtunut omassa aktiivisuudessasi tehdä ammatillisia ratkaisuja? .....	40
KUVIO 10. Kuinka hyödylliseksi koit ohjauskeskusteluissa käymisen kokonaisuudessaan? .....	40

## TAULUKOT

TAULUKKO 1. Lähetetyt kyselyt ja saadut vastaukset .....	32
--	----

## 1 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

Opinnäytteen tekijöiden oman kiinnostuneisuuden pohjalta ryhdyttiin suunnittelemaan Mikkelin Työ- ja elinkeinotoimiston ammatinvalinta ja urasuunnittelu -palvelulle asiakastytyväisyystutkimusta. Työpanos otettiin vastaan, ja tutkimuksen lähtökohdista sovittiin yhteyshenkilönä toimivan erikoispsykologi Ari-Pekka Lemisen kanssa.

Suunnitelmat ja ratkaisut tutkimuksen toteuttamisesta tehtiin kuitenkin itsenäisesti.

Tutkimuksessa haluttiin selvittää rajatun asiakasryhmän odotuksia ja kokemuksia sekä toiveita palvelua kohtaan. Toimeksiantaja toivoi tutkimuksen selvittävän myös palvelun vaikutusta asiakkaan elämään.

TE-toimistojen tarjoamille palveluille tehdään säännöllisesti valtakunnallisia asiakaspalvelua mittaavia tutkimuksia, joihin sisältyy eri toimistojen ammatinvalinnan ja urasuunnittelun asiakastytyväisyyden selvittäminen. Opinnäytetyöhön haluttiin laadullisempi ote kuin mitä aikaisemmin toteutetuissa tutkimuksissa on ollut, joten työ päätettiin toteuttamaan kvalitatiivisella tutkimusotteella käyttäen lisäksi kvantitatiivisia metodeja. Tutkimusstrategiaksi valikoitui survey-tutkimus, jossa kerätyn aineiston avulla pyritään kuvailemaan, vertailemaan ja selittämään ilmiötä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 125). Opinnäytteen tarkoituksena on olla kuvaileva tutkimus, jossa dokumentoidaan nuorten aikuisten asiakastytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä vertaillen tämänhetkistä tilannetta aikaisempien asiakkaiden kokemuksiin.

Toimeksiantajan kanssa kartoitettiin tyypillisimmät asiakasryhmät, jotka käyttävät ammatinvalinta ja urasuunnittelu -palvelua. Ilmeni, että nuorten osuus on määrällisesti merkittävä, jopa 30–40% kaikista palvelun käyttäjistä (Leminen 2011b). Kehitysuunta valtakunnallisissa työttömyysluvuissa on ollut myönteinen, mutta nuorten aikuisten tilanne on edelleen synkkä. Nuorten, 15–24-vuotiaiden työttömyysprosentti Suomessa on yli 20. (Nuorten työttömyys on paha tahra 2011.) Kohderyhmä koettiin tärkeäksi yhteiskunnallisessa mielessä, koska nuorten työttömyys ja syrjäytyminen huolettavat.

Asiakkailta haluttiin selvittää heidän odotuksiaan ja kokemuksiaan palvelusta sekä erityisesti ohjauskeskustelun sujumista. Lisäksi entisiltä ammatinvalinnanohjauksen

asiakkailta pyrittiin selvittämään heidän kokemuksiaan palvelun vaikutuksesta omaan elämään. Opinnäytetyölle haettiin tutkimuslupaa Työ- ja elinkeinoministeriöstä, josta ilmoitettiin, että opinnäytteen tekijät eivät henkilötietosuojan vuoksi voi olla suoraan yhteydessä entisiin asiakkaisiin. Tämän vuoksi tutkimusmenetelmä vaihdettiin puhelinhaastattelusta kyselylomakkeeseen. Palvelun nykyisille 17–24-vuotiaille asiakkaille laadittiin kyselylomake, jonka he täyttivät TE- toimistolla ohjauskeskustelun jälkeen. Ammatinvalinnanohjauksen vuonna 2010 lopettaneille kohderyhmän asiakkaille laadittiin vastaava lomake, joka lähetettiin heille Digium-kyselynä sähköpostilla tai kirjekyselynä postitse.

### **1.1 Tutkimuksen tavoite**

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää 17–24-vuotiaiden asiakastyytyväisyyttä Mikkelin Työ- ja elinkeinotoimiston ammatinvalintaan ja urasuunnitteluun sekä palvelun merkitystä kohderyhmän tulevaisuuteen. Lisäksi tutkimuksen avulla pyritään saamaan ammatinvalinnanohjauksen käyttäjiltä kehittämisideoita palvelun asiakaslähtöiseen kehittämiseen. Palvelun vaikutuksen tutkiminen on tärkeää, sillä sen avulla saadaan selville, millainen merkitys palvelun käytöllä on ollut asiakkaan tulevaisuuteen.

Opinnäytteessä oli tarkoitus tehdä vertailua nykyisten ja entisten asiakkaiden tyytyväisyyden suhteen oletuksena, että ne eroavat toisistaan. Oletuksen perustana on vaikuttavuus, jonka asiakas kokee vasta ohjauksen jälkeen, mahdollisesti vuosienkin kuluttua. Kyselyissä selvitetään vaikuttavuutta hieman suppeammin, lähinnä asiakkaan kokeman merkityksellisyyden näkökulmasta, sillä kokonaisvaltaisen vaikuttavuuden tutkiminen käsittäisi monta elämän osa-aluetta ja olisi työläs toteuttaa.

### **1.2 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset**

Tutkimusongelmalla tarkoitetaan sitä tutkimuskohdetta koskevaa, pohdittavaa asiaa, johon tutkimuksella pyritään saamaan ratkaisu. Tutkimusongelma johtaa aineiston kokoamista, käsittelyä ja analysointia. Tutkimusongelma paloitellaan usein pienempiin osiin, jotka muotoillaan yhden tai useamman kysymyksen muotoon ja joihin esitetään vastaukset tutkimusraportin eri luvuissa. (Heikkilä 2008, 23.)



Opinnäytteen tutkimusongelmaksi muodostui kysymys:

- Millainen kokemus Mikkelin TE-toimiston ammatinvalinnanohjaus on 17–24-vuotiaalle asiakkaalle?

Tutkimus tavoittelee ajankohtaisten asiakaskokemusten selvittämistä rajatussa ja merkittävässä palvelua käyttävässä kohderyhmässä.

Tutkimusongelmaa tarkentaviksi tutkimuskysymyksiksi opinnäytteessä muodostui:

- Millainen on asiakkaan arvio ohjauskeskustelusta?
- Mikä merkitys ammatinvalinnalla ja urasuunnittelulla on 17–24-vuotiaiden elämään?

Ohjauskeskustelun arviointiin vaikuttavat asiakkaan odotukset, tuntemukset sekä tyytyväisyys- ja tyytymättömyystekijät. Näiden tutkimuskysymykseen vaikuttavien tekijöiden selvittäminen nähtiin tutkimuksessa tarpeelliseksi, ja kyselylomakkeen teemat myötäilevät niitä. Palvelun merkitystä asiakkaan elämään selvitettiin ohjattavan ura- ja koulutustilanteessa ja omassa aktiivisuudessa tapahtuneiden muutosten kautta sekä palvelun kokonaisuhyödyllisyyden arvioinnilla. Näiden tutkimuskysymysten lisäksi tutkimuksen avulla kootaan asiakkaiden kehitysideoita palvelulle.

### **1.3 Kohderymänä nuoret aikuiset**

Ammatinvalinnan ja urasuunnittelun aikaisemmat asiakastyytyväisyystutkimukset ovat suurimmaksi osaksi olleet määrällisiä otantatutkimuksia. Tässä tutkimuksessa kaikista palvelun käyttäjistä haluttiin rajata tietty segmentti, jonka kokemuksia selvitetään yksityiskohtaisemmin. Kohderyhmäksi rajattiin 17–24-vuotiaat nuoret aikuiset. Tutkimuksen alkuvaiheessa kohderyhmään kuuluivat myös 25-vuotiaat asiakkaat, jotka karsiutuivat tutkittavista pois käytännön syystä; TE-toimiston asiakasrekisterissä 16–24-vuotiaiden tiedot ovat tallennettu omana segmenttinään. Opinnäytteen tekijät päätyivät käyttämään samaa ikäjaottelua kuin mitä toimistot tilastoissaan, pois lukien 16-vuotiaat, jotka yleensä oppivelvollisina ovat oppilaitosten opinto-ohjauksen piirissä. Valittu kohderyhmä on mielenkiintoinen tutkittava sen sisältäessä paljon siirtymävaiheessa olevia henkilöitä, jotka ovat esimerkiksi juuri päättäneet koulutuksensa ja pyrkivät ensimmäistä kertaa työmarkkinoille.

Segmentin tutkiminen on merkittävää myös yhteiskunnallisesti, sillä ammatinvalinnanohjaus on nähty keinona ehkäistä syrjäytymistä, lyhentää koulutusaikoja, nostaa koulutustasoa ja lisätä yhteiskunnallista tasa-arvoa. Samalla edistetään nuorten koulutus- ja yhteiskuntavastuun toteutumista sekä nuorten osallisuutta niissä elämänsä yhteisöissä, joissa he opiskelevat, työskentelevät ja harrastavat. (Nuorten ohjauspalveluiden tehostaminen 2007, 10–13.)

#### **1.4 Tarve ja ajankohtaisuus**

Koko Euroopassa nuorisotyöttömyys on suuri huolenaihe. Euroopan Unionin tilastokeskus Eurostat raportoi Euroopan nuorten työttömyysprosentin olevan 20,3 %, ja taloustieteilijät uskovat luvun nousevan edelleen. Euroopan komissiossa nuorten työttömyyden uskotaan nousevan ennätyksellisen korkealle. Tämä on suuri haaste, sillä asiantuntijoiden mukaan pitkäaikainen työttömyys nuorena voi aiheuttaa elämänmittaista harmia. Euroopan työllisyyden seurantakeskuksen tutkijat kertovat, että tämänhetkinen talouskriisi kasvattaa radikaalisti nuorten työttömyysongelmia ja uhkaa johtaa koko sukupolven romahtamiseen. Taloustieteilijät pelkäävätkin nuorten työttömyyden seurauksista tulevan kestävä ongelma. (Froymovich 2011.)

Työelämän siirtymät ja katkokset ovat saaneet työhallinnon asiakasrakenteen painottumaan työnhakijoihin, joten ohjauksellisia palveluja tarvitaan yhä useammin. Koulutuksesta ja työelämästä syrjäytymisen riskit lisääntyvät, ja siksi yksilön ammatillisesta kehittämisestä ja urasuunnittelusta on tullut jatkuva projekti. (Lehtomäki, Salomaa & Haapala 2007, 5.) Keskisuomalaisessa (2011) julkaistussa artikkelissa kuvaillaan Tampereen yliopistossa tehtyä väitöskirjaa opintojen venymisestä ammattikorkeakouluissa. Jutussa kerrotaan, että viime vuosina keskimäärin joka kymmenes AMK-opiskelija on keskeyttänyt opintonsa ja näin vienyt paikkoja mahdollisesti motivoituneemmilta hakijoilta. Nuorten koulutukseen patistaminen nähdään kannattavana, mutta pakkohakujärjestelmä tuo mukanaan kiistattomia epäkohtia. Artikkelissa tuodaan esille tarve panostaa nuoria aidosti auttavaan ammatinvalinta- ja opinto-ohjaukseen. (Joustavuudella lisää valmistuneita 2011, 2.) Työ- ja koulutusmarkkinoiden tarkastelu tuo esille työikäisten ammatillisen ohjauksen tarpeen, mikä velvoittaa kehittämään palvelun saatavuutta ja sisältöä.

Nuorten aikuisten siirtyminen työelämään ja aseman vakiinnuttaminen työmarkkinoilla ovat vaativia tehtäviä, etenkin kun kilpailu työpaikoista kasvaa

työnantajien rekrytoidessa parhaassa työiässä olevia työntekijöitä. Suurten ikäluokkien siirtyessä eläkkeelle seuraa työvoimapula, ellei nuoria aikuisia saada mukaan työelämään. Työelämästä syrjäytyminen vahingoittaa syrjäytyvän nuoren ammattitaitoa ja työmotivaatiota sekä yhteiskunnan palvelurakennetta. Yhteiskunnan tukitoimien ja ehkäisevän toiminnan tulisi olla käytettävissä ja kohdennettuna entistä paremmin niitä tarvitseville (Ek, Saari, Viinamäki, Sovio & Järvelin 2004, 11.) Nuoren sosiaalistumisessa koulutus- ja työmarkkinoille ovat ratkaisevasti siihen vaikuttavia intressitahoja perhe- ja ystäväpiiri, välillisinä intressitahoina toimivat opinto-ohjaajat, työnantajat, ja työvoimaviranomaiset (Mts. 25).

### **1.5 Mikkelin TE-toimisto**

Mikkelin työ- ja elinkeinotoimisto toimii ELY-keskuksen alaisena julkisena valtion virastona, jota hallinnoi Työ- ja elinkeinoministeriö. TE-toimisto huolehtii julkisen työvoimapalvelun toimeenpanosta sisältäen työnvälitystä, työvoiman kehittämistä ja yritysten toimintaedellytysten parantamista. Toimiston tärkein tehtävä alueensa työmarkkinoiden asiantuntijana on työn välittäminen sekä työssä oleville että työttömille. Työnantajille tarjotaan apua henkilöstön hankintaan sekä tarvittaessa henkilöstön kehittämiseen ja vähentämiseen. TE-toimisto palvelee kaikkia työnhakijoita omatoimisesti käytettävien verkkopalvelujen ja räätälöityjen henkilökohtaisten palvelujen avulla. Mikkelin TE-toimistolla on kolme palvelupistettä, joiden toiminta-alueeseen kuuluu seitsemän kuntaa: Mikkeli, Kangasniemi, Mäntyharju, Ristiina, Hirvensalmi, Pertunmaa ja Puumala. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2011a.)

Mikkelin TE-toimistolla työskentelee tällä hetkellä kolme ammatinvalintapsykologia, jotka auttavat asiakasta ammatinvalintaan ja urasuunnitteluun liittyvissä päätöksissä. Ohjauskeskusteluun varataan aika etukäteen, ja odotusaika on keskimäärin kaksi viikkoa. Toimistolla käy ammatinvalinnanohjauksessa arviolta 400–500 asiakasta vuodessa, ja yhdelle asiakkaalle kertyy ohjauskäyntejä keskimäärin 3,5 kertaa. Psykologin työ sisältää asiakastyön lisäksi erilaista yhteistyötä muun muassa työvoima- ja koulutusneuvojen kanssa sekä verkostoyhteistyötä eri viranomaisten ja kolmannen sektorin järjestöjen kanssa. Osalla psykologeista työhön kuuluu myös kouluttamista talon sisällä ja ulkopuolella, työnohjauksen antamista, työhyvinvointiasioiden hoita-

mista, työelämän kehittämishankkeissa mukana olemista sekä kehittämistyötä valtakunnallisesti, alueellisesti ja toimiston sisällä. (Leminen 2011a.)

## **2 AMMATINVALINTA JA URASUUNNITTELU TE-TOIMISTOISSA**

TE-toimistojen ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelut ovat osa ammatillisen kehittymisen palvelukokonaisuutta, johon kuuluvat ammatinvalintapsykologien palvelujen lisäksi työvoimapoliittinen koulutus, omaehtoinen opiskelu, koulutus- ja ammattitietopalvelut, työharjoittelu ja työelämävalmennus sekä ammatillinen kuntoutus (Ammatillinen kehittyminen 2010). Ammatinvalinta ja urasuunnittelu - palvelussa autetaan asiakasta löytämään erilaisia vaihtoehtoja ammatinvalintaan, työhön ja koulutukseen liittyvissä kysymyksissä ja tekemään sopivia ratkaisuja. Palvelutapahtumana on tyypillisimmin asiakkaan ja ammatinvalintapsykologin välinen ohjauskeskustelu. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2010a.)

Nuorten yhteiskuntatakuulla Työ- ja elinkeinotoimistot ovat sitoutuneet tarjoamaan työtä hakevalle nuorelle viimeistään kolmen kuukauden kuluessa palvelua tai toimenpidettä, jolla parannetaan nuoren mahdollisuuksia työllistyä. Yhteiskuntatakuun tavoitteena on edistää nuoren koulutukseen ja työmarkkinoille sijoittumista, estää nuoren työttömyyden pitkittymistä sekä estää nuorten syrjäytymistä. Ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelu on yksi nuorelle tarjottavista työllistymistä edistävästä palveluista. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2011b.)

TE-toimiston ammatinvalintapalveluihin sisältyy internetin AVO-ohjelma ja Ammattinetti-tietopalvelu. AVO on tarkoitettu erityisesti peruskoulu- tai lukiopohjaisille nuorille, jotka pohtivat ammatti- ja koulutusvalintoja. Ohjelman avulla voi arvioida omia toiveita ja nähdä, missä määrin eri ammatit vastaavat toiveita ja missä toiveammatteihin järjestetään koulutusta. Internetiin on tuotettu kaksi verkkoesitystä, joilla nuorten tietoisuutta TE-toimiston palveluista halutaan lisätä. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2010b.) Opinnäytteessä perehdytään vain paikan päällä ohjauskeskustelussa käyneisiin asiakkaisiin ja internetpalveluiden käyttö on jätetty tutkimuksen ulkopuolelle. Työ haluttiin rajata kasvokkain ammatinvalintapsykologin kanssa tapahtuvaan asiakkaiden ohjaukseen. Kohderyhmässä on tyypillistä tarve

omakohtaisiin ohjauskeskusteluihin silloin, kun internetin palveluiden tarjoamaa tietoa ei osata soveltaa omaan elämään (Oksanen, Suokas & Surakka 2011). Tämän tarpeen vuoksi opinnäytteen tekijät kokivat mielekkääksi kohdentaa tutkimus asiakkaiden ohjauskeskustelukokemuksiin.

## **2.1 Ammatinvalinnanohjauksen kehitys**

Suomessa yhteiskunnallisesti organisoituna toimintana ammatinvalinnanohjauksen historia alkaa 40-luvulta, kun ilmeni tarve ohjata yksilöitä sotien jälkeisen teollisuusyhteiskunnan synnyttämiin uusiin ammatteihin. Samalla sosiaalipolitiikka kehittyi ja kansalaisista työvoimana alettiin erilaisin toimenpitein pitää parempaa huolta. (Onnismaa, Pasanen & Spangar 2000, 15.) Viimeisin ammatinvalintaa koskettava lakimuutos on vuonna 2002 voimaan tullut laki julkisesta työvoimapalvelusta, jossa ammatinvalintaa koskettava asiasisältö on ajanmukaistettu ja täsmennetty. Ammatinvalinnanohjauksen kehitykseen ovat vaikuttaneet niin yhteiskunnan ja työelämän tarpeet kuin soveltavan psykologian kehitys. (Työministeriö 2006.)

Aikaisemmin ohjausta ja neuvontaa on pidetty kaikkitietävänä asiantuntijuutena, jossa ohjattava on ”ongelma” ja ohjaaja on ”ratkaisu”. Työelämän ja urakehityksen ennakoinnattomuus sekä ohjaus- ja neuvontatyön laajeneminen ovat kuitenkin johtaneet uusiin lähestymistapoihin, joiden seurauksena ohjaus nähdään nykyään ennemminkin elämänsuunnittelun riskikysymysten ja eettisten kysymysten yhteisenä tarkasteluna ja arviointina sekä ohjattavan ja ohjaajan välisenä yhteistyönä. (Onnismaa 2007, 7.)

Ennen ohjaus tapahtui ”ulkoa sisälle” -näkökulmasta, jossa painopiste oli urissa ja asiakasta pyrittiin muuttamaan ulkoisten uramahdollisuuksien mukaan. Jälkitekollisen yhteiskunnan syntyessä 70–90-luvuilla ohjauksen uudelleenarvioinnin seurauksena on siirrytty ”sisältä ulos” -perspektiiviin, jossa pohditaan työn paikkaa ihmisen elämänsuunnittelun kokonaisuudessa ja ohjauksen tavoitteena on asiakkaan liikkuminen ja työn uudelleenarvioituminen. (Onnismaa ym. 2000, 21.)

## **2.2 Lainsäädäntö**

Julkisten työvoimapalvelujen tulee perustua asiakkaan tarpeisiin ja vapaaseen valintaan sekä tukea asiakkaan työllistymistä ja vapailla työmarkkinoilla pysymistä. Palveluilla helpotetaan työmarkkinoilla tarjolla olevien vaihtoehtoisten ratkaisujen etsintää ja tuetaan onnistuneiden valintojen tekemistä tarjolla olevista vaihtoehdoista.

Nämä työvoimapalveluja koskevat säädökset ovat määritelty laissa julkisesta työvoimapalvelusta 30.12.2002/1295. Ammatinvalintaa ja urasuunnittelua koskettavat säädökset ilmenevät lain kuudennessa luvussa.

*Ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalveluilla autetaan henkilöasiakasta ratkaisemaan ammatinvalintaan ja ammatilliseen kehitykseen liittyviä kysymyksiä sekä tuetaan työelämään sijoittumista ja elinikäistä oppimista. Palvelujen tavoitteena on auttaa henkilöasiakasta tekemään ammatilliseen kehittymiseen tähtäävä suunnitelma. Palvelua annettaessa otetaan huomioon henkilöasiakkaan edellytykset ja ammatilliset tavoitteet sekä työelämän ja koulutuksen tarjoamat mahdollisuudet.*  
(L30.12.2002/1295.)

Laissa tuodaan esille, että asiakkaan suostumuksesta voidaan ohjauksessa tarvittaessa käyttää psykologisia arviointi- ja kuntoutusmenetelmiä. Ammatillisesta ohjauksesta henkilöasiakas ohjataan tarvittaessa terveydentilan ja työkyvyn tutkimuksiin, työ- ja koulutuskokeiluihin, tutustumiskäynneille oppilaitoksiin sekä saamaan asiantuntijan lausunnon tai konsultaatiota.

### **2.3 Toimintaympäristön haasteet ohjaukselle**

Työelämän ja työmarkkinoiden muutokset ovat nykyään nopeita ja yllätyksellisiä. Työelämään liittyvät katkonaisuus, jatkuva muutos ja epävarmuus tulevasta. Toimialat kehittyvät jatkuvasti uusien yritysten syntymisen myötä, samalla työtehtäviä katoaa ja muuntuu. Yhteiskunnassamme on työttömyyden rinnalla myös työvoimapulaa, kun osaava työvoima ja työpaikat eivät kohtaa. Yksilölle muodostuvia haasteita ovat oman toimintansa ohjaaminen muuttuvassa ympäristössä sekä oman ammatillisen identiteettinsä vaiheittainen kehittäminen. Yksilön sisäinen turvallisuuden tunteen rakentuminen ja oman toiminnan ohjaaminen eivät ole samalla tavalla ulkoisten yhteiskunnallisten rakenteiden tukemia kuin aikaisemmin. Muuttuvassa toimintaympäristössä yksilön koulutus- ja työpolun kulkuun voi sisältyä toistuvia siirtymiä, katkoksia ja pysähdyksiä. Muutostilanteet saavat yksilön monesti aktivoitumaan, mutta ne herättävät myös neuvottomuutta, keinottomuutta ja avuttomuutta. Tähän haasteeseen vastaa omalta osaltaan työhallinto, joka järjestää yksilölle mahdollisuuden neuvontaan ja ohjaukseen. (Työministeriö 2006.)

### **2.4 Ammatinvalinnanohjauksen palveluprosessi**

Palvelujen kolme yleistä pääpiirrettä ovat: toiminnoista koostuva prosessimaisuus, ne

tuotetaan ja kulutetaan ainakin osittain samanaikaisesti sekä asiakkaan osallistuminen niiden tuotantoprosessiin. Prosessien tuottamisessa käytetään monenlaisia resursseja, usein suoraan vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Palvelun prosessien tavoitteina on löytää asiakkaan ongelmaan ratkaisu. (Gröönroos 2009, 79.) Pekkarin mukaan ohjausta voidaan pitää prosessinomaisena palvelujärjestelmänä, jossa ohjaustoiminnan kohteena on prosessi eikä ohjattava asiakas. Prosessissa ihminen oppii arvioimaan ja kehittämään vahvuusalueitaan suhteessa oman toimintaympäristön tarjoamiin mahdollisuuksiin. Yksittäiset ohjauskeskustelut ovat omia prosessejaan, jotka yhdessä muodostavat ohjauskeskustelujen sarjan. Ohjauskeskustelut ovat osa ohjattavan koko ohjausprosessia. (Pekkari 2009, 98, 11.)

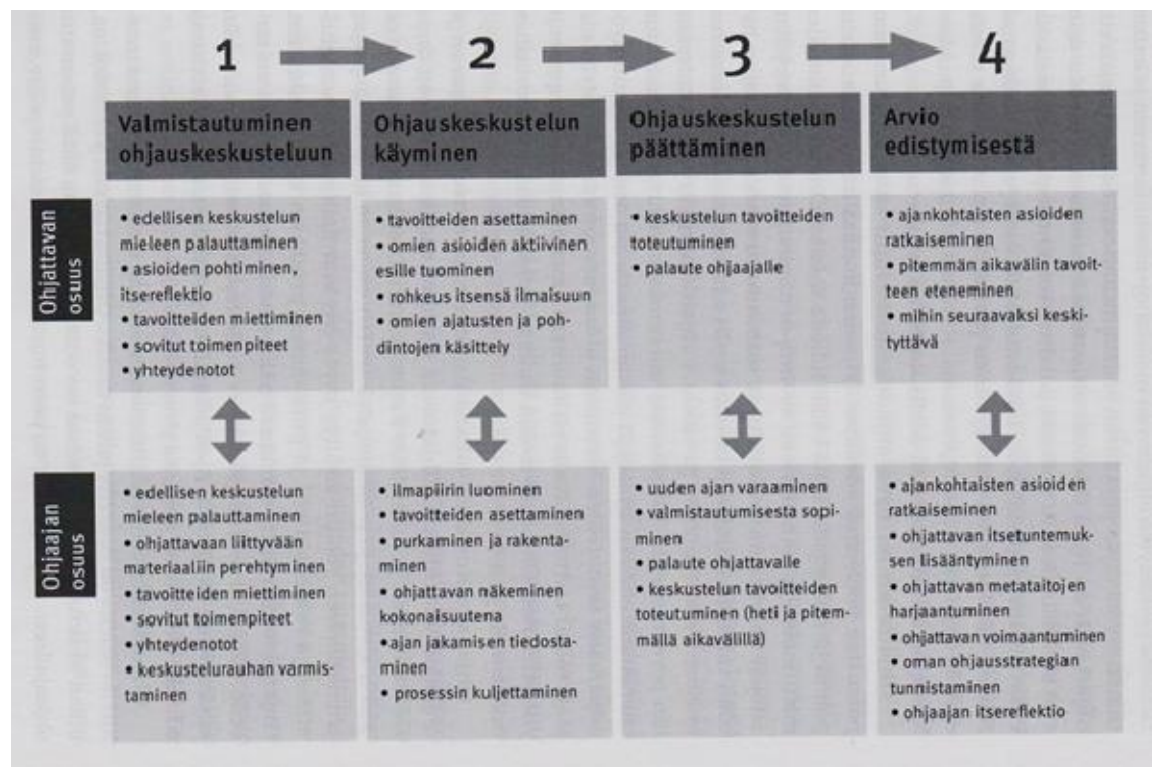
Ammatinvalinnanohjauksen kuvaamisessa neuvottelu olisi ohjausta parempi käsite, sillä se ilmentää paremmin ohjaajan ja asiakkaan kohtaamisen tasavertaista luonnetta ja yhdessä työskentelyä yhteisymmärryksen saavuttamiseksi sekä prosessin sopimuksellisuutta. Asiakas ja ohjaaja tuovat neuvottelutilanteeseen omat teemansa, joita pitävät prosessin etenemisen kannalta tärkeinä. Asiakas toimii oman elämänsä ja ohjaaja prosessin etenemisen asiantuntijana. (Onnismaa ym. 2000, 16.) Pekkarin (2009, 12) mukaan nuorten ohjauksessa keskustelu ei välttämättä ole yhtä tasa-arvoista kuin aikuisten kohdalla, sillä osapuolilla on erilaiset tiedot ja erilaiset mahdollisuudet ohjata vuorovaikutusta ja vaikuttaa ohjaustilanteen kulkuun.

Prosessipainotteisen ohjauksen lähtökohtana ovat asiakkaan omat tavoitteet, joita psykologi ei arvioi vaan toimii yhteistyökumppanina. Asiakkaan tulisi olla motivoitunut ja halukas osallistumaan ohjaukseen, sillä ketään ei voi ohjata ilman hänen omaa tahtoaan. (Pekkari 2009, 81, 19.) Pekkari toteaa ohjauskeskustelun sisältävän kolme vaihetta; alku, kehityskulku ja päätös. Ohjauskeskustelun aloituksessa luodaan vuorovaikutus ohjaajan ja ohjattavan välille sekä hahmotetaan ongelma. Keskustelun kehittyminen alkaa kun yhdessä lähdetään pohtimalla ja vertailemalla etsimään hyviä ratkaisuja tilanteeseen. Ratkaisun tekemisvaiheessa ilmaistaan yhteisymmärrystä tai sovitaan toiminnasta. Vuorovaikutteisesti asiakkaan kanssa päädytään toimenpiteisiin ja siitä seuraa ratkaisujen arviointi ja vahvistaminen. Päätösvaihe sisältää asiakkaan tyytyväisyyden testaamisen ja vuorovaikutuksen päättämisen. (Pekkari 2009, 46.)

Ohjauksessa tulisi tukea asiakkaan sisäistä voiman tunnetta. Voimaantumisen sisältää vastuullisuutta omasta kehitymisestä sekä halua ja kykyä toimia itse oikeaksi arvioi-

mallaan tavalla. (Pekkari 2009, 89.) Asiakas pohtii ohjauksessa työelämysuhteensa lisäksi itse ohjauksen eri puolia, sen hyödyllisyyttä, jatkamista tai keskeyttämistä, ohjausprosessin paikkaa senhetkisessä elämässä ja prosessin lopettamisvaihetta. Ohjaus sijoittuu tiettyyn vaiheeseen asiakkaan elämäkokonaisuudessa ja ratkaisujen osalta tulisi neuvottelussa pohtia niille sopivaa toteuttamisaikaa asiakkaan elämässä. (Onnismaa ym. 2000, 18.)

Kuviossa 1 Pekkari (2009, 110–112) esittää ohjauskeskustelun vaiheet alusta loppuun sekä ohjaajan että ohjattavan näkökulmista. Kummallakin osapuolella on oma tehtävänsä ja näkökulmansa keskustelussa. Ohjaajan ja ohjattavan tulisi jäsentää keskustelua mielessään niin, että siitä muodostuu yhdessä pohdittu toimintatapa, sillä näkökulmien yhdistymisellä edistetään ohjauskeskusteluprosessia. Kuvion rakenne tukee edellä kuvattua tavoitetta.



KUVIO 1. Ohjauskeskustelun edistäminen (ks. Pekkari 2009, 111)

#### 2.4.1 Palveluun hakeutuminen

Työ- ja elinkeinotoimistojen ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelusta viestitään ihmisille valtakunnallisten nettisivujen mol.fi ja kunkin TE-toimiston omien nettisivujen välityksellä. Palvelusta kerrotaan myös Työ- ja elinkeinohallinnon esitteissä. Yhteistyöverkoston; esimerkiksi koulut, oppilaitokset, TE-toimiston



työvoimaneuvojat ja nuorisotoimi, avulla asiakkaille tiedotetaan palvelusta ja ohjataan hakeutumaan siihen. Osa kohderyhmästä on jo toimiston asiakkaita työnhakijoina ja osalle ammatinvalinnanohjaus on ensimmäinen kontakti TE-hallinnon palveluihin. (Leminen 2011b.)

Nuorten aikuisten syyt hakeutua ammatilliseen ohjaukseen ovat samoja kuin muillakin kohderyhmillä, eli koulutus- ja työratkaisuihin liittyvät vaikeudet. Nuoret aikuiset usein hakeutuvat ohjaukseen kun koulutuksessa ilmenee vaikeuksia tai se mahdollisesti keskeytyy, sekä etsiessään sopivaa toimintaa elämän erilaisissa siirtymävaiheissa. Osalla asiakkaista ei ole selkeää itsestään lähtevää syytä hakeutua palveluun, vaan sitä on joku heille suositellut. (Leminen 2011a.)

Hakeutuessaan maksuttomaan ammatinvalinta ja urasuunnittelu -palveluun asiakas varaa keskusteluajan psykologille. Ajanvaraus tehdään puhelimitse tai käymällä työ- ja elinkeinotoimistolla paikan päällä. Aikaa varatessa asiakkaan tilanne kartoitetaan lyhyesti ja selvitetään asia, jossa asiakas kokee apua tarvitsevansa. Asiakkaan tiedot tallennetaan työvoimapalvelujen URA-tietojärjestelmän henkilörekisteriin. Ohjaus toteutuu yleensä muutaman viikon sisällä. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2010a.) Mikkelin TE-toimistolla ajanvaraajana toimiva toimistos sihteeri antaa tai postittaa asiakkaalle etukäteen täytettävän asiakastietolomakkeen. Lomake voidaan täyttää myös psykologin kanssa ohjauskeskustelun alussa. Asiakkaalta kysytään taustatietoja koulutuksesta, töistä, perhesuhteista, alustavista suunnitelmista ja odotuksista ohjaukselle. (Leminen 2011a.)

#### **2.4.2 Ohjauskeskustelu**

Ohjauskeskustelut ovat yleensä tunnin mittaisia ja asiakas voi ratkaisun löytymisestä riippuen tarvita niitä useammankin (Työ- ja elinkeinotoimisto 2010a). Lemisen (2011b) mukaan kohderyhmässä käytännössä jokainen tarvitsee useamman kuin yhden ohjauskerran. Kaikki asiakkaat eivät kuitenkaan jatka ohjaussuhdetta ensimmäisen käyntinsä jälkeen.

Ohjauksen päätavoitteena on lisätä asiakkaan ymmärrystä itsestään ja omista mahdollisuuksistaan. Vuorovaikutteisen keskustelun lisäksi voidaan tarvittaessa käyttää psykologisia arviointimenetelmiä kuten testejä ja kotitehtäviä. Testit toimivat urasuunnitelman pohjana ja ne voivat olla esimerkiksi kiinnostusarvioita,

persoonallisuuskartoituksia tai toiminta- ja työskentelytyylitehtäviä. Näiden avulla kartoitetaan asiakkaan ominaisuuksia ja ammatillista suuntautumista, tunnistetaan hänen vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan tai arvioidaan hänen oppimisedellytyksiään. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2010b.)

Mikkelin TE-toimistossa käytetään sekä työhallinnon sisällä kehitettyjä että muualta hankittuja kiinnostus- ja persoonallisuuskartoituksia/testejä. Kykyjen arviointia varten on työhallinnon käyttöön vuosikymmenten varrella laadittu omia kykytestejä. Lisäksi käyttöön on hankittu muuallakin yleisesti käytössä olevia kognitiivisia testejä. Arviolta noin joka kolmannen nuoren asiakkaan kohdalla käytetään testejä ohjauksen tukena ja menetelmänä. Yleisimmin testit tehdään atk-versioina, mutta kynä-paperi testauksiakin tehdään. Omien testausten jälkeen asiakas voidaan lähettää vielä neuropsykologin tarkempaan tutkimukseen. Tarvittaessa ohjauksessa käytetään LUKI-testejä, jotka toimivat tarkistuslistana lukivaikeuden tunnistamiseksi. Ohjaussuhteen jatkuessa annetaan useissa tapauksissa asiakkaalle kotitehtäviä. Nämä voivat olla erilaisia elämäntilanteen jäsenystehtäviä, tulevaisuuskirjoitelmia tai konkreettisia tehtäviä kuten perheen kanssa keskustelu tai Kelan etuuksien selvittäminen. (Leminen 2011a.)

Ohjauksen avulla asiakas oppii keinoja osallistua uudella tavalla yksilöllisen ammatinvalintansa kannalta tärkeisiin konteksteihin. Esimerkkeinä yksilöllisestä kontekstista on soveltuvuus tiettyyn ammattiin, sosiaalisesta kontekstista ratkaisujen vaikutus perheeseen ja yhteiskunnallisesta kontekstista työttömyyden aiheuttama ammatin vaihtamisen tarve. Ohjauksen välineinä ovat ohjauksen tarjoumat eli menetelmät, joilla avataan asiakkaalle toiminnan mahdollisuuksia. Menetelmiä käyttämällä asiakas saadaan ”refleksiiviseen tilaan”, jossa hän havainnoi omaa itseään, omia ammatillisia tavoitteitaan ja tavoitteiden vaikutuksia sosiaaliseen elämäänsä. (Onnismaa ym. 2000, 20.)

Henkilökohtaisen ohjauksen lisäksi on mahdollista käyttää myös ryhmäohjausta, jossa samankaltaisessa tilanteessa olevat asiakkaat kokoontuvat yhteiseen ohjaukseen. Ryhmäohjausta käytettiin työnhaun valmennuksessa 90-luvun lopulta alkaen mutta nykyään tätä palvelua tarjotaan netissä ja siihen on liitettyä työllistämisen edistämistoimintaa. Nuorille ryhmäohjausta on kokeiltu yhteishakujen alla ohjattavien määrän ollessa suuri ja tarpeiden ollessa samankaltaisia. Mikkelin TE-toimistolla toimintatapaa on kokeiltu mutta siitä luovuttiin, koska asiakkaat kaipaivat

yksilöllisyyttä ohjaukseen ja varasivat ryhmäohjausten lisäksi yksilöohjausaikoja, eli ryhmäohjausta ei koettu riittäväksi. Lemisen mukaan ryhmäohjauksen onnistuminen olisi vaatinut parempaa asiakkaiden ryhmäytymisen suunnittelua ja panostusta. (Leminen 2011b.)

Psykologi laatii ohjauskeskustelun päätteeksi asiakaskuvauksen TE-toimiston URA-tietojärjestelmään. Kuvaus on psykologin omin sanoin tehty kooste ohjauskeskustelusta ja siihen tallennetaan myös asiakkaalta mahdollisesti saatu suullinen palaute tai poikkeava käytös. Ammatinvalinnanohjauksen asiakaskuvaus on työntekijäkohtainen ja se näkyy vain muille psykologeille. Asiakkaalla on oikeus nähdä kaikki itsestään URA:n tallennettavat tiedot. (Leminen 2011a.)

## **2.5 Nuoret aikuiset ohjauksessa**

Nuorten ohjausprosessi on jatkumo, missä jokainen ohjauskäynti ja valitut toimenpiteet kytketään nuoren koulutuksellisen tavoitteen selventämiseen. Tavoitteen vaatimien toimenpiteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan yhdessä ohjattavan kanssa. Tärkeää on siirtää palvelun painopiste pois informaation jakamisesta ja panostaa nuorta itseään motivoivaan ja aktivoivaan ohjausotteeseen. Ohjausprosessin lähtökohtana tulee olla nuoren oma tarve ja halu; määritellä tarkemmin koulutuksellisia tavoitteitaan ja työllistymistään, saada tukea ja innostamista koulutus- ja urasuunniteluun sekä saada henkilökohtaista keskusteluaikaa. Tavoitteita kohti vieviksi toimenpiteiksi voidaan yhdessä valita esimerkiksi ohjattu työharjoittelu, valmennuskurssi tai tutustuminen työtehtäviin ja/tai koulutuksiin. (Vinkkejä nuorten ohjaukseen, 2-3.)

Sähköisten palvelujen tarjoamisessa luotetaan ihmisten kykyyn etsiä ja jäsentää tietoa. Varsinkin nuoret kokevat, ettei sähköisessä muodossa saatava tietotulva muutu nuorelle omakohtaiseksi tiedoksi, vaan he esittävätkin usein kysymyksen: ”Mitä tämä minun kohdallani tarkoittaa?” Prosessimaisella ohjauksella pyritään työstämään tietoa nuorelle omakohtaiseksi ja näin ollen helpotetaan nuorta määrittämään omia tavoitteitaan sekä edesautetaan onnistuneiden ja kestävien valintojen tekemistä koulutuksessa ja uravalinnoissa. (Vinkkejä nuorten ohjaukseen, 1.)

## **2.6 Psykologin rooli ohjauskeskustelussa**

Ohjaus on ihmissuhdeammatti, joka vaatii psykologilta paljon inhimillisiä voimavaroja. Ohjauskeskustelussa olennaisia ammatillisia taitoja ovat ajattelu-,

keskustelu-, viestintä- ja empatiataidot. (Pekkari 2009, 5.) Ohjauksen lähtökohtana on luottamuksellisen suhteen luominen. Ohjattavan tulisi tuntea itsensä psykologin edessä merkittäväksi ja arvostetuksi. Psykologin perehtyessä hyvin asiakkaaseensa, ovat ohjaustulokset parempia kuin pintapuolisessa tuntemisessa. Ohjattavan lähtökohdat, tavoitteet, taidot ja itsetuntemus toimivat pohjatietona ohjauksen laadun, määrän ja ajankäytön suunnittelussa. (Mts. 19–20, 26.)

Yksilöllisen asiakastyön oppiminen on pitkä prosessi psykologin ammattitaidon kehittymisessä. Instituutio asettaa psykologin työlle reunaehdot ja puitteet. Psykologin tietämyksessä tärkeää ovat työ ja työttömyys yhteiskunnallisina ja yksilöllisinä ilmiöinä. Ammattitaitoon kuuluu myös ihmisen ja työn vuorovaikutussuhteen ymmärtäminen, työhyvinvoinnin kysymykset sekä työorganisaatioiden toiminnan hahmottaminen. (Ammatillisen ohjauksen vuosikirja 2006, 27.) Yksilön ammatillinen ura ja sen ohjaus eivät kuitenkaan riipu pelkästään ulkoisista mahdollisuuksista, vaan yhtä tärkeää on asiakkaan sisäisten voimavarojen eli psyykkisten lahjojen ja taipumusten tunteminen (Mts. 7.)

Statusilmaisulla psykologi ilmentää valtaansa ja asiantuntijuuttansa. Matalan statusilmaisun avulla psykologi rohkaisee ohjattavaa voimaantumaa, eikä ohjattava koe vuorovaikutusta uhkaavaksi ja hänen mahdollinen stressinsä laskee.

Ohjauskeskustelussa tulee jättää pois toisen statusta laskeva muu puuhastelu, kuten puhelimeen vastaaminen tai papereiden selailu. Asiakkaan statusta voi psykologi tietoisesti nostaa intensiivisellä kuuntelulla, hyväksymistä osoittavilla sanallisilla ja sanattomilla viesteillä, mielipidettä kysymällä, arvion pyytämällä jostakin asiasta ja asiakkaan oikeassa olon ilmaisemisella. (Pekkari 2009, 22–25.)

Ohjauksessa psykologin rooli on aikuisena ja ulkopuolisena näkökulman tuojana oleminen. Ohjauskeskustelujen tulisi olla asiakasta voimaannuttavia ja vahvistavia kokemuksia, ilman valmiiden ratkaisujen antamista. Ohjauskeskustelun henkiseen toimivuuteen vaikuttaa ilmapiiri, joka positiivisena voi olla lämmin, leppoisa, rento ja luonteva. Negatiivisia, keskustelun sujumista haittaavia, piirteitä ovat kiireen tuntu, jännittyneisyys ja teennäisyys. (Mts. 50, 53.)

### **3 ASIAKASPALVELU JA LAATUNÄKÖKULMA**

#### **3.1 Asiakaspalvelu ammatinvalinnanohjauksessa**

Onnismaa määrittelee ohjauksen olevan ajan, huomion ja kunnioituksen antamista. Ohjauksessa kiireen näyttäminen viestii siitä, että ohjattava tai hänen asiansa ei ole ohjaajalle tärkeä. Olennaista ei ole tapaamisen kesto vaan se, miten käytettävissä oleva aika organisoidaan ohjattavan kannalta parhaiten. Lyhyessäkin ajassa ohjaaja ehtii palvelemaan asiakasta hätäilemättä, läsnä ollen, kuunnellen ja kunnioitusta osoittaen. Usein juuri ajan puutetta pidetään pahimpana puutteena, sillä kiireellisyyden tunne pudottaa pohjan koko ohjausprosessin uskottavuudelta ja rauhalliselta suunnittelulta. (Onnismaa 2007, 38–40.)

Huomion antaminen on ohjauksessa ennen kaikkea ohjattavan kuuntelemista ja sen varmistamista, että hän kokee tulevansa kuunnelluksi. Ohjausvuorovaikutuksessa kuunteleminen tarkoittaa esimerkiksi ohjattavan käsitysten ja väärinkäsitysten kuulemista siitä, miten hän itse määrittelee omaa tilannettaan ja tulevaisuuttaan. Ohjaajalla tulisi olla kyky kuulla ohjattavan tuen tarve sekä tulkita ohjattavan epävarmuutta ja hiljaisuutta. Ohjattavalle henkilökohtaisista asioista puhumisen aloittaminen voi olla vaikeaa ja se vaatii toistuvaa rohkaisua ja luottamuksellisuuden varmistamista mutta ei vaatimusta puhua. (Mts. 41–42.)

Kunnioituksen antaminen ei ole erillinen ohjaustaito, vaan ohjauksellisen vuorovaikutuksen lähtökohta. Kunnioitus ohjauksessa ja neuvonnassa ei tarkoita muodollista ystävällisyyttä ja kohteliaisuutta, vaan kuuntelemista ja läsnä olemista ohjattavaa varten. Kunnioituksen antaminen vaatii ohjaajalta reflektiivisyyttä eli tietoisuutta omista havainnoista, ajattelusta ja toiminnasta sekä niihin liittyvistä tottumuksista. (Mts. 42–43.)

#### **3.2 Palvelun laatu**

Ylikosken mukaan laadun voidaan määritellä tarkoittavan sitä, miten hyvin tavara tai palvelu vastaa asiakkaan odotuksia tai vaatimuksia, eli miten hyvin se tyydyttää asiakkaan tarpeet ja toiveet. Laatu on siis asiakkaan muodostama yleinen näkemys tuotteen tai palvelun onnistuneisuudesta. Asiakas toimii laadun tulkitsijana, jonka vuoksi laatua tulisikin aina tarkastella asiakkaan näkökulmasta. Ainoastaan asiakas voi kertoa, onko

laatu hyvä vai huono eli vastaako laatu sitä mitä hän odottaa. (Ylikoski 1999, 117–118.)

Palvelun laatua kehitettäessä on tärkeää ymmärtää, miten käyttäjät kokevat palvelujen laadun ja arvioivat sitä. Kun tiedetään, millaiseksi asiakkaat kokevat palvelun ominaisuuksien laadun, pystytään asiakastyytyväisyystutkimuksilla selvittämään asiakkaiden tyytyväisyyttä ja niiden pohjalta kehittämään palvelua. Myös Grönroos korostaa laadun kokemisen subjektiivisuutta ja sitä, että tärkeää on laatu sellaisena, kuin asiakas sen kokee. (Grönroos 2009, 98–100.)

### **3.2.1 Laadun ulottuvuudet**

Asiakkaan kokema palvelun laatu muodostuu kahdesta perusulottuvuudesta, joita ovat toiminnallinen laatu ja tekninen laatu. Palveluprosessin toiminnallinen laatu käsittää sen, miten asiakas palvelun saa ja miten hän kokee samanaikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin. Tekninen laatu vastaavasti käsittää prosessin lopputuloksen eli sen, mitä asiakas on saanut vuorovaikutuksessaan yrityksen kanssa. Tekninen ja toiminnallinen laatu vaikuttavat toisiinsa, minkä vuoksi molempien tulisi olla hyvin hoidettuja. Mikäli jompikumpi näistä ulottuvuuksista on heikompi kuin toinen, asiakkaan kokema kokonaislaatu jää alhaisemmaksi kuin mitä se muuten voisi olla. (Grönroos 2009, 100–102.)

Vaikka ammatillisen ohjauksen ja uraohjauksen asiakas olisi tyytyväinen saamaansa ongelmanratkaisuun, voi hän silti olla tyytymätön esimerkiksi palvelun pitkään odotusaikaan. Tällöin tekninen laatu on koettu hyväksi mutta toiminnallinen laatu huonoksi, mikä alentaa koettua kokonaislaatua.

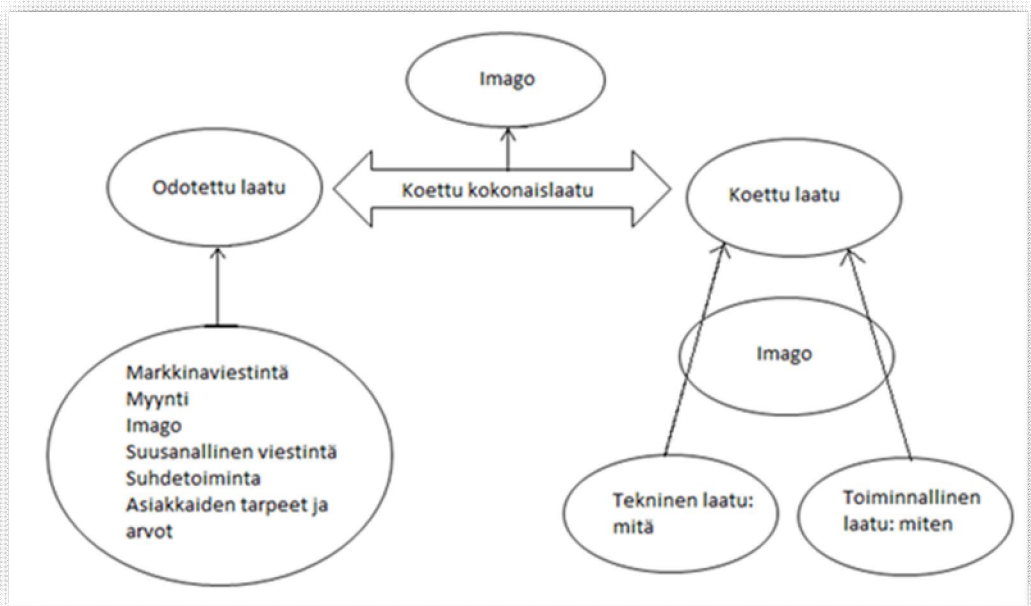
Asiakkaan kokemaan palvelun laatuun vaikuttaa oleellisesti myös yrityksen tai sen toimipisteen imago. Jos asiakkaalla on myönteinen kuva yrityksestä, hän luultavasti antaa pienet virheet anteeksi. Imago kärsii vasta sitten, kun virheitä sattuu jatkuvasti. Jos taas yrityksen imago on kielteinen, mikä tahansa virhe vaikuttaa suhteellisesti enemmän laatukokemukseen. Imagoa voidaan siis pitää laadun kokemisen suodattimena. (Mts. 102.)

Lemisen mukaan asiakkaan kokemaan palvelun laatuun vaikuttaa merkittävimmin ohjaajan ja ohjattavan välinen yhteistyösuhde, jonka muodostumisessa ammatinvalintapsykologin työote ja persoona ovat suuressa roolissa. Lisäksi kokemukseen vaikuttaa asiakkaan löytämän ammatillisen ratkaisun tai osaratkaisun tyydyttävyyys. Mikäli

asiakas esimerkiksi löytää mielenkiintoisen koulutuksen ja pääsee siihen, on kokemus positiivinen. Jos taas asiakas löytää koulutuksen mutta ei pääse siihen, voi kokemus olla selvästi huonompi. Asiakkaan tilanteeseen sopivaa ratkaisua ei myöskään aina ole välittömästi tarjolla, mikä saattaa osaltaan vaikuttaa negatiiviseen palvelukokemukseen. (Leminen 2011a.)

### 3.2.2 Asiakkaan kokema palvelun laatu

Pelkät laatu-ulottuvuuksista saadut kokemukset eivät määrää sitä, pitääkö asiakas palvelua hyvänä vai huonona. Kuten kuviosta 2 näkyy, lopulliseen laatukokemukseen eli koettuun kokonaislaatuun vaikuttaa koetun laadun lisäksi odotettu laatu. Laatu on hyvä silloin, kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia tai ylittää ne, jolloin asiakas yllättyy positiivisesti. Vastaavasti laatu on alhainen silloin, kun koettu laatu ei vastaa asiakkaan odotuksia, jolloin asiakas pettyy ja tyytyväisyys palvelua kohtaan laskee. Odotettu laatu muodostuu muun muassa yrityksen markkinaviestinnästä, imagosta ja suusanallisesta viestinnästä sekä asiakkaan tarpeista. (Grönroos 2009, 105.)



KUVIO 2. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 2009, 105)

Ammatinvalinnan ja urasuunnittelun asiakkaalla saattaa olla erilaisia odotuksia palveluun liittyen esimerkiksi sillä perusteella, millaista palvelua hänen ystävänsä on sieltä saanut. Odotuksiin vaikuttavat myös oleellisesti se, onko asiakas hakeutunut palveluun oma-aloitteisesti vai onko hänet ohjattu tai jopa pakotettu sinne. Lopullinen käsitys palvelun kokonaislaadusta muodostuu asiakkaan etukäteisodotusten ja oman

kokemuksen perusteella (Grönroos 2009, 105). Jos asiakkaalla ei ole etukäteisodotuksia, hän saattaa yllättyä positiivisesti. Vastaavasti jos asiakkaalla on suuret odotukset palvelun suhteen, voi hän pettyä joidenkin odotusten jäädessä toteutumatta.

Lemisen mukaan kolme asiakkaan palvelukokemukselle merkityksellisintä tekijää ovat luottamuksen synnyttäminen, ohjattavan tilanteen arvioiminen sekä asiakkaan asian eteneminen tavoitteiden mukaiseen suuntaan. Ohjattavan tilanteen arvioinnissa selvitetään asiakkaan senhetkistä elämäntilannetta ja palvelutarvetta, joiden avulla pyritään oikean toiminnan löytämiseen. Asiakkaan tilanteen etenemistä tavoitteiden mukaiseen suuntaan edistetään asianmukaisilla tiedoilla mahdollisuuksista, hyvillä työtavoilla ja toimivalla yhteistyöverkostolla. (Leminen 2011a.)

### **3.2.3 Ensitapaaminen**

Pekkari korostaa ohjausprosessin alun onnistumista luottamuksellisen vuorovaikutuksen ja hyvän ohjaussuhteen syntymisen kannalta oleellisena tekijänä. Ohjausprosessin alku ja jatkuminen prosessina edistävät ohjausta ja niihin on syytä painottaa ohjattavan sitouttamiseksi ja motivoimiseksi. Keskinäinen luottamus tulisi syntyä jo ensimmäisen tapaamiskerran ilmapiirissä. Aitous ja avoimuus ohjaussuhteessa tarkoittavat ohjaajan ja ohjattavan epätäydellisyyttä ja tasavertaista kohtaamista ilman ohjaajan asiantuntijuuden korostamista. (Pekkari 2009, 147.) Myös Leminen korostaa yhteistyösuhteen alkuvaiheen ja luottamussuhteen syntymisen tärkeyttä.

Luottamuksellista ja toimivaa asiakassuhdetta on tärkeää ylläpitää ja huoltaa koko prosessin ajan. Jos luottamussuhdetta ei synny, palvelukokemus kärsii. (Leminen 2011a.)

### **3.2.4 Laadun edistäminen julkisissa palveluissa**

Kuluttajavaatimukset eivät liity vain markkinaehtoihin palveluihin, vaan kansalaiset veronmaksajina ja julkisten palvelujen käyttäjinä haluavat rahoilleen ja palveluksilleen täyden vastineen. Julkisten palvelujen erityispiirteet, jotka erottavat ne yksityisistä palveluista, ovat osallisuus yhteiskuntapolitiikkaan ja poliittisen ohjauksen alaisuus. Näiden palvelujen perustana ovat lait ja asetukset ja niiden määrää ja laatua pystytään ohjaamaan säännöksin. Julkisten palvelujen tavoitteena on turvata kansalaisten hyvinvointi. Palveluille asetettuja laatukriteereitä ovat mm. asiakaskeskeisyys, luotettavuus ja turvallisuus, oikeudenmukaisuus, tiedon ajankohtaisuus sekä asiallisuus ja ystävällisyys palvelutilanteessa. (Aatola 1999, 32–33, 35.)



Julkisten palvelujen laatustrategiaa toteutetaan ja laatua varmistetaan niin sanotuilla palvelusitoumuksilla. Niiden taustalla on tuotteistamisprosessi, jossa palvelun tuottamisen toimintatavat on vakioitu ja asiakkaille näkyville laatutekijöille on asetettu laatuvaatimuksia. Palvelusitoumuksesta asiakkaan tulisi voida nähdä, mitä hän voi palvelulta odottaa ja miten palvelun saa käyttöönsä. Palvelusitoumukseen liittyy aina asiakaspalautteen kerääminen, joka on tärkeää asiakasmielipiteen seurannassa ja palvelun arviointiprosessissa. Asiakaspalautteeseen kuuluu suoraan palvelutilanteen jälkeen kysyttävän palautteen lisäksi myös tutkimukset, kuten kirjalliset kyselyt ja haastattelut, sekä reklamaatiot. (Mts. 34, 36–37.)

### **3.3 Ohjauksen vaikutus ja sen tutkiminen**

Ohjauksen jälkeen asiakkaat eivät välttämättä tee kaikkia toimia, joista he ohjaajan kanssa ovat sopineet. Siitä huolimatta he useimmiten jatkavat ohjausta ja voivat olla ohjaukseen tyytyväisiä. Vaikka asiakkaat eivät kokisi muuttuneensa ohjauksen kuluessa, ei sillä näytä olevan välitöntä yhteyttä ohjauksen tyydyttävyyteen tai tuloksellisuuteen. Asiakkaat näkevät ohjauksen lopputulokset toimintamahdollisuuksina niissä yhteyksissä, jotka ovat itselleen tärkeitä ja jättää toteuttamatta ne, jotka kokevat hyödyttömiksi. (Onnismaa ym. 2000, 17.)

Ohjaus voi vaikuttaa ohjattavan toimintaan välittömästi tai pitkällä aikavälillä. Välittömiä vaikutuksia ovat esimerkiksi koulutukseen hakeutuminen, työnhakuun aktivoituminen tai kuntoutuksen aloittaminen, pitkän aikavälin vaikutuksia esimerkiksi ohjattavan viihtyminen valitsemallaan ammattialalla tai oman osaamisen kehittäminen. Ohjauksen ja neuvonnan tulosten osoittaminen on kuitenkin hankalaa toiminnan luonteen vuoksi. Lisäksi ohjattavien taustat, tarpeet ja ongelmat vaihtelevat suuresti. (Onnismaa 2007, 123–125.)

Vaikuttavuuden kriteerinä käytetään usein ohjaukseen osallistuneiden työmarkkinoille tai koulutukseen sijoittumista, mutta siihen voivat vaikuttaa myös monenlaiset ohjauksesta riippumattomat tekijät. Kaikkien ohjattavien tavoitteena ei välttämättä ole työhön tai tiettyyn koulutukseen sijoittuminen. Ohjauksen laatua mitataan usein asiakas-tyytyväisyydellä, vaikka ohjauksen tarkoitus ei ole välitön asiakas-tyytyväisyys. Ohjauksen aikana ohjattavan elämään saattaa syntyä kivuliaita muutoksia, jonka vuoksi tyytyväisyysmittaukset eivät aina kerro sitä, mihin on päästy. Tutkimuksessa ei haluttu tyytyä vain nykyisten asiakkaiden asiakas-tyytyväisyyden selvittämiseen, sillä kuten

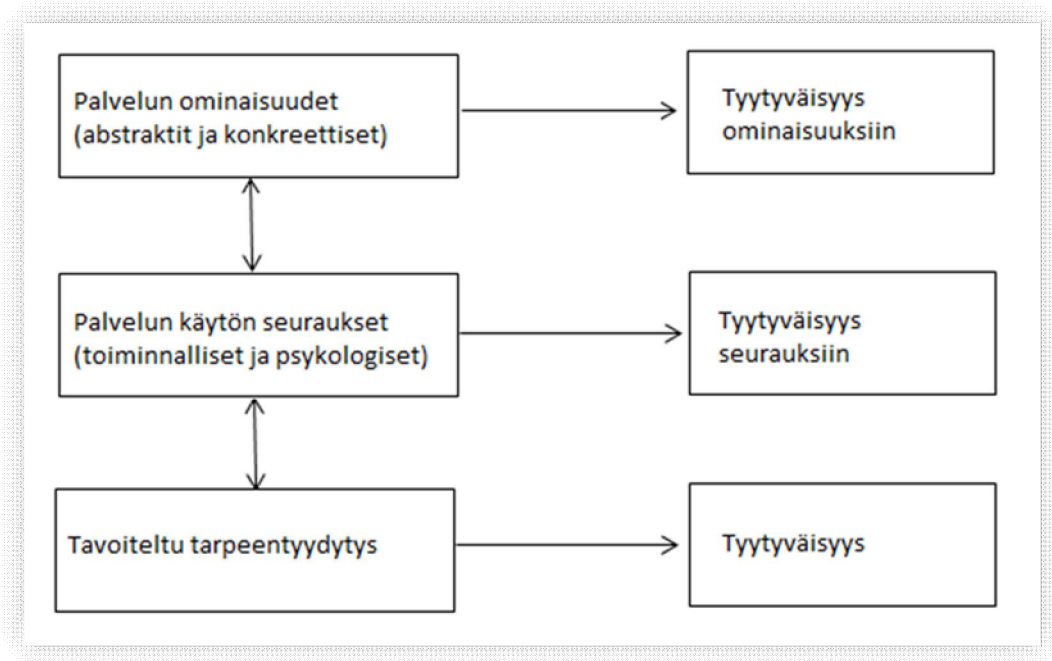
Onnismaa toteaa, eivät tyytyväisyystutkimukset ole kaikkein luotettavin tapa mitata laatua (Mts. 125–126.) Tutkimuksessa selvitettiin ammatinvalinnanohjauksen vaikutusta ohjattavan koulutus- ja uraratkaisuihin sekä aktiivisuuteen, mikä edellytti entisten asiakkaiden tavoittamista.

## **4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA SEN TUTKIMINEN**

### **4.1 Asiakastyytyväisyys**

Arkikielessä käsitteitä tyytyväisyys ja laatu käytetään usein toistensa synonyymeinä. Tyytyväisyys on kuitenkin laatua laajempi käsite, sillä palvelun laatu on vain yksi tekijä, joka vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. Mikäli asiakkaan tyytyväisyyteen halutaan vaikuttaa, tarvitaan täsmällistä tietoa siitä, mitkä asiat tekevät asiakkaat tyytyväisiksi. Tämä tieto on hankittava asiakkaalta itseltään. Organisaatiokohtaisilla tutkimuksilla saadaan selville, miten hyvin organisaatio on onnistunut asiakastyytyväisyyden aikaansaamisessa. Niiden avulla voidaan myös selvittää omat heikkoudet ja vahvuudet suhteessa kilpailijoihin. Tyytyväisyyden seuranta itsessään ei kuitenkaan riitä, vaan lisäksi tarvitaan seurantaan perustuvaa toimintaa, jonka avulla asiakastyytyväisyyttä parannetaan. Pelkkä jatkuva palautteen kerääminen ei lisää asiakastyytyväisyyttä, vaan pikemminkin lisää asiakkaiden odotuksia. Asiakas odottaa tutkimusten ja selvitysten saavan aikaan toimenpiteitä, joiden vaikutukset näkyvät palvelun paranemisena. (Ylikoski 1999, 149–150.)

Pääsääntöisesti asiakas käyttää palvelua tyydyttääkseen jonkin tarpeensa. Palvelujen käyttömotiivit voivat usein olla tiedostamattomia, kuten esimerkiksi yhteenkuuluvuuden tai itsearvostuksen tarpeiden tyydyttäminen. Niinpä tyytyväisyyden kokemus asiakkaan mielessä liittyy selvästi siihen, millaisen hyötypaketin hän kokee palvelun käytöstä saavansa. Kuten kuvioista 3 ilmenee, tyytyväisyyttä synnyttävät palvelun ominaisuudet sekä palvelun käytön seuraukset. (Mts. 151.)



KUVIO 3. Palvelun ominaisuudet, käytön seuraukset ja asiakkaan tyytyväisyys (Ylikoski 1999, 151)

Kaikilla asiakkailla on erilaisia odotuksia palvelua kohtaan. Ne ovat syntyneet aikaisempien kokemusten, läheisten kertomusten tai esimerkiksi markkinointiviestinnän perusteella. Erilaisten odotusten lisäksi myös asiakkaiden kokemukset yrityksen toiminnasta ovat erilaisia. Näin ollen asiakastyytyväisyyden voidaan määritellä olevan suhteellinen ja aina subjektiivinen, yksilöllinen näkemys. Ilman asiakastyytyväisyystutkimuksia yrityksellä ei voi olla täyttä tietoa asiakkaidensa tyytyväisyydestä. Asiakastyytyväisyyden selvittäminen edellyttää siis jatkuvaa ja systemaattista mittaamista. (Pöllänen & Rope 1998, 58–59.)

Kun halutaan vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen, täytyy etsiä sellaisia palvelun konkreettisia ja abstrakteja ominaisuuksia, jotka synnyttävät asiakkaalle tyytyväisyyden kokemuksia. Jokainen asiakas on yksilö, jonka vuoksi tyytyväisyyden muodostumiseen vaikuttavat myös asiakkaan yksilölliset ominaisuudet. Yksittäisen palvelutapahtuman onnistuminen vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen yrityksen toimintaan kokonaisuutena. Näin ollen asiakkaan tyytyväisyyttä voidaan tarkastella sekä yksittäisen palvelutapahtuman tasolla että kokonaistyytyväisyytenä. Asiakas voi esimerkiksi olla tyytymätön yksittäiseen palvelutapahtumaan mutta tyytyväinen yrityksen toimintaan kokonaisuutena. (Ylikoski 1999, 153–155.)

## 4.2 Asiakastyytyväisyyden tutkiminen

Asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata asiakastyytyväisyyden seurantajärjestelmällä, joka koostuu tutkimuksista sekä suoran palautteen järjestelmästä. Erilaiset asiakastyytyväisyystutkimukset sekä suora palaute täydentävät toisiaan ja niistä saatuja tietoja yhdistelemällä saadaan monipuolisempi kokonaiskuva asiakastyytyväisyydestä. Asiakastyytyväisyyttä mittaamalla saadaan samalla tietoa myös palvelun laadusta, sillä laatu on yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttava tekijä. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena on selvittää asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia keskeisiä tekijöitä sekä tyytyväisyyden tasoa. Lisäksi pyritään löytämään keinoja asiakastyytyväisyyden parantamiseen sekä seuraamaan eri toimenpiteiden vaikutuksia. (Ylikoski 1999, 155–156.)

Varsinaista asiakastyytyväisyystutkimusta kannattaa täydentää suoran palautteen järjestelmällä, joka antaa tutkimukselle arvokasta ja useimmiten aiemmin selittämätöntä tietoa. Suoran palautteen järjestelmässä asiakaspalaute kerätään erilaisilla palautevälineillä, kuten puhelimella tai lomakkeilla, joiden avulla palvelun tarjoaja saa nopeasti tiedon asiakkaan kokemuksista. Oleellista on, että asiakkaiden valitukset, kiitokset, ideat ja mielipiteet saadaan kanavoitua yritykseen, jonka jälkeen niistä pyritään saamaan selville yksityiskohtaiset tyytyväisyys- ja tyytymättömyystekijät. Näiden tekijöiden avulla pystytään seuraamaan asiakastyytyväisyyden kehittymistä sekä kehittämään palvelua asiakkaan tarpeiden mukaiseksi. (Pöllänen & Rope 1998, 56–57, 78.)

### **Asiakaspalaute**

Asiakaspalautteen keräämisen käytännönongelmat liittyvät muiden survey-tutkimusten kanssa samantyyliisiin asioihin, kuten että mitä ja miten kysytään, vastaamattomuus eli kato ja vastausten tulkinta. Kannattavinta on kysyä konkreettisia tyytyväisyyteen ja tyytymättömyyteen vaikuttavia asioita, joihin asiakkaan on helppo vastata ja välttää virkakielen ja -käsitteiden käyttöä. Asiakkaan oma elämäntilanne, palvelussa käsitellyn asian luonne ja asiakkaan odotukset heijastuvat annettuun palautteeseen. Jos asiakkaan ongelma ei ratkea, on arvio todennäköisesti ankarampaa kuin jos lopputuloksena on huojentunut asiakas. Palvelutilanteesta saataisiin realistisempi ja kokonaisvaltaisempi kuva, jos palautteen antaisi asiakkaan lisäksi myös asiakaspalvelija. Asiakaspalautteeseen liittyy yleistettävyyden ongelma, sillä saatu palaute voi olla sattumanvaraista, varsinkin kun kyse on kertaluonteisesta tai harvoin käytetystä palvelusta. Palautteen avulla tulisi selvittää asiakkaan palvelun

käytöstä saamia kokemuksia, eikä vain yleistä tyytyväisyyttä, ja suhteuttaa kokemukset hänen odotuksiinsa. Palveluyksikössä voi olla ongelmallista löytää resursseja palauteaineiston käsittelyyn, analysointiin ja tulosten soveltamiseen. (Aatola 1999, 37.)

### **4.3 Vuoden 2008 asiakaspalautetutkimuksen hyödyntäminen**

Työministeriö teettää joka toinen vuosi valtakunnallisia asiakaspalautetutkimuksia TE-keskuksiin. Etelä-Savon TE-keskuksen Mikkelin työvoimatoimiston työvoimaosastolle on tehty viimeisin asiakaspalautetutkimus vuonna 2010. Tätä tutkimusta opinnäytteen tekijät eivät saaneet haltuunsa, sillä sen dokumentointi on vielä kesken. Tarkasteltavaksi saatiin TNS Gallupin toteuttama Ammatinvalinnanohjausta ja urasuunnittelua koskeva asiakaspalautetutkimus vuodelta 2008. Tutkimus oli toteutettu puhelinhaastatteluna ohjauksen päättäneille 3001 asiakkaalle ja siitä saatuja tuloksia oli verrattu vuoden 2006 vastaavan tutkimuksen tuloksiin soveltuvien osin. Raportissa esitellään ammatinvalinnanohjauksen ja urasuunnittelupalveluiden asiakkaiden arvioita työvoimatoimiston palveluista ja toiminnasta. Tulokset on esitelty Mikkelin toimiston osalta prosenttiarvoina pylväskuviona havainnollistaen ja verrattu keskiarvoina koko maan, TE-keskuksen ja vuoden 2006 tuloksiin.

Opinnäytetyön kyselyt laadittiin samantyyllisellä rakenteella kuin TNS Gallupin toteuttama asiakastyytyväisyyskysely. Aluksi tiedustellaan asiakkaan taustatietoja siirtyen palvelun käytön kokemuksiin ja yleisarvosanaan palvelusta. Vuoden 2008 tutkimus ei sisällä avoimia kysymyksiä, vaan kysymykset ovat strukturoituja ja tutkimus sisältää myös eri ominaisuuksien painoarvot asiakkaiden kokonaistyytyväisyydestä. Opinnäytetyössä haluttiin kyselyyn ottaa muutamia avoimia kysymyksiä, joihin asiakkaat saivat muotoilla vastauksensa omin sanoin. Työssä haluttiin kokemusten ja tyytyväisyyden lisäksi selvittää asiakkaiden palveluun kohdistuvia odotuksia sekä vaikutusta elämään. Nykyisten asiakkaiden motivoituneisuutta tiedusteltiin, koska haluttiin selvittää, onko motivaatiolla vaikutusta palvelukokemukseen. Opinnäytetyön tuloksia ei verrata aikaisempiin tutkimuksiin, sillä selvitämme työssämme vain rajatun asiakas-segmentin tyytyväisyyttä ja palvelukokemuksia.

## 5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

### 5.1 Empiirinen tutkimus

Empiirinen tutkimus on havainnoivaa tutkimusta, jossa tutkimusotteena voi olla kvantitatiivinen eli määrällinen tai kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus (Heikkilä 2008, 13). Ammatinvalinnan ja urasuunnittelun asiakastytyväisyystutkimus toteutettiin pääosin kvalitatiivisella tutkimusotteella, mutta siinä käytettiin myös kvantitatiivisia menetelmiä.

Kvalitatiivinen tutkimus auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta ja selittämään sen käyttäytymisen ja päätösten syitä. Siinä kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti ja rajoitetaan yleensä pieneen määrään tapauksia, jotka pyritään kuitenkin analysoimaan mahdollisimman tarkasti. Kvalitatiivisella tutkimuksella pystytään selittämään asioiden syitä mutta ei saada selville kokonaistilannetta, joka taas on kvantitatiivisen tutkimuksen avulla mahdollista. Kvantitatiivisen tutkimuksen tunnusmerkkejä ovatkin suuri otos sekä tulosten yleistäminen tutkittuja havaintoyksiköitä laajempaan joukkoon tilastollisen päättelyn keinoin. (Mts. 16–18.)

### 5.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus päätettiin toteuttaa kahdella erillisellä kysymyslomakkeella, ensimmäinen nykyisille ammatinvalinnan ja urasuunnittelun asiakkaille ja toinen vuonna 2010 asiakassuhteensa päättäneille asiakkaille. Vuoden 2010 asiakkaille ei todennäköisesti ole kulunut liian kauaa viimeisimmästä ohjauskäynnistä, joten voidaan olettaa, että heillä on palvelun käyttöön liittyneet kokemukset vielä muistissa.

Kyselylomakkeisiin päädyttiin, koska opinnäytteen tekijöillä ei ollut mahdollisuutta puhelinhaastatteluun tietosuojaan vuoksi ja näin ollen kaikkien yhteydenottojen oli tapahduttava TE-toimiston kautta. Nykyisten asiakkaiden paikan päällä haastattelemisen ei taas olisi ollut aikataulullisesti mahdollista, koska toimeksiantaja sijaitsee eri paikkakunnalla kuin opinnäytteen tekijät. Kohderyhmän asiakkaiden kohtaaminen olisi muodostunut vaikeaksi myös vaihtelevien ohjausaikojen vuoksi.

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta kaikille kohderyhmään kuuluville vuonna 2010 asiakassuhteensa päättäneille asiakkaille haluttiin antaa vastausmahdollisuus, mutta TE-toimistolla ei ollut kaikkien asiakkaiden sähköpostiosoitteita tiedossa. Tutkijat

päätyivät lähettämään kyselyn kirjeenä sähköpostikyselyn ulkopuolelle jääneille asiakkaille. Heikkilän (2008, 66) mukaan kirjekyselyjen haittoina on alhainen vastausprosentti sekä se, ettei voida olla varmoja, onko vastaukset antanut juuri se henkilö jolle tutkimus on osoitettu. Sekä toimeksiantaja että opinnäytteen tekijät tiedostivat nämä ongelmat.

Internet-kysely on nopea tapa kerätä tietoa vastausten tallentuessa tietokantaan, joka mahdollistaa aineiston käsittelyn tilasto-ohjelmilla heti aineiston keruun päätyttyä (Heikkilä 2008, 69). Tässä tutkimuksessa ohjelmistona käytettiin Digiumia, joka on suoraan www-selaimessa toimiva työkalu tiedon- ja palautteenkeruuseen sekä niiden raportointiin (Digium Enterprise 2009). Kohderyhmälle tietokoneen ja internetin käyttö on nykyään arkipäiväistä toimintaa, jonka vuoksi sähköpostikyselyn teettäminen oli luonnollinen vaihtoehto. Opinnäytteen tekijät siirsivät myös postitse tulleiden kyselylomakkeiden vastaukset Digiumiin, joka on toimiva apuväline niiden käsittelyssä ja analysoinnissa.

Palautusprosentin parantamiseksi kyselyissä voidaan käyttää vastauspalkintoja. Tällöin vastaajan on kuitenkin paljastettava nimensä, mikä voi estää jotakuta vastaamasta. (Heikkilä 2008, 67.) Tutkimuksessa kaikkien kyselyyn vastanneiden kesken arvottiin kaksi elokuvalippua. Arvontaan osallistuminen oli vapaaehtoista ja vastaajalle korostettiin, että yhteystietoja käytetään vain arvontan suorittamiseen. Digium-kyselyyn laadittiin oma erillinen lomakkeensa yhteystietojen jättämistä varten, jolla estettiin tietojen yhdistäminen vastauksiin. Kirjekyselyn arvontalomake oli kuoressa erillisenä kappaleenaan ja ne eroteltiin vastauksista välittömästi kirjeiden avaamisen yhteydessä. Arvontalomakkeiden tiedot siirrettiin myöhemmin Digiumiin muiden yhteystietojen joukkoon. Myös paikanpäällä täytettävän kyselyn arvontalomake oli omana kappaleenaan. Asiakkaita pyydettiin halutessaan jättämään osoitetietojensa lisäksi myös puhelinnumeronsa mahdollista jatko haastattelua varten. Tutkijat pitivät puhelinhaastattelua varasuunnitelmana, jos kyselyillä saatu aineisto nähtäisiin riittämättömänä.

Kyselyjen laatimista tukevana tutkimusmenetelmänä käytettiin havainnointia. Havainnoinnilla eli observoinnilla saadaan välitöntä ja suoraa tietoa yksilön, ryhmien tai organisaation toiminnasta ja käyttäytymisestä. Se mahdollistaa läsnäolon tapahtumien luonnollisessa ympäristössä. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkijalla on aktiivinen rooli havainnoitavassa tilanteessa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Osallistuvan havainnoinnin tarkoituksena oli saada entistä tarkempi kuva ohjauskes-

kustelun kulusta. Ajatuksena oli, että asettumalla itse asiakkaan asemaan ja arvioimalla saatua palvelua, pystyttäisiin paremmin huomioimaan asiakkaan näkökulma tutkimuksen laatimisessa.

### **Kyselyt**

Tämänhetkisten asiakkaiden kyselylomake toteutettiin paperisena versiona, jonka asiakkaat saivat halutessaan täyttää ohjauskeskustelun jälkeen (ks. liite 1). Arvontalomake oli erillään kyselystä ja asiakkaat palauttivat lomakkeet niille varattuun palautuslaatikkoon. Entisten asiakkaiden kysely- ja arvontalomakkeet lähetettiin sähköpostilla sekä postitse kirjekyselynä (ks. liite 2). Nämä lomakkeet vastasivat sisällöltään toisiaan, vain kyselyn saatesanat muokattiin lähestymistapaan sopiviksi. Sähköpostiviestiin laitettiin saate Mikkelin TE-toimiston saatesanoilla täydennettynä sekä linkki Digium-ohjelmalla laadittuun kyselyyn. Kyselyn lopussa oleva linkki johti erilliseen Digium-kyselyyn, johon asiakas pystyi jättämään yhteystietonsa arvontaa varten.

Vuoden 2010 aikana kohderyhmään kuuluvia asiakassuhteita oli päättynyt yhteensä 160 kappaletta. Tästä poissuljettiin ne tapaukset, joissa asiakas perui ajanvarauksensa tai jätti ohjaukseen tulematta, yhteensä 17 kappaletta, jolloin jäljelle jäi 143 kappaletta. Näistä asiakkaista 90:n sähköpostiosoitteet oli tiedossa ja heille kyselylomake lähetettiin sähköpostikyselynä. Niille 53:lle joiden sähköpostia ei ollut tiedossa, lähetettiin sama kyselylomake postitse kirjekyselynä palautuskuoren kanssa.

### **Havainnointi**

Tiedonetsintää ohjauspalvelun sisällöstä laajennettiin suorittamalla osallistuvaa havainnointia Jyväskylän Työ- ja elinkeinotoimiston ammatinvalinnassa ja urasuunnittelussa 10.10.2011 ja 11.10.2011. Palvelun ohjauskeskusteluajat varattiin puhelimitse ja ne saatiin reilun kahden viikon päähän asiakaspalveluun soittamisesta. Tutkijoilla ei ollut aikaisempaa omakohtaista kokemusta ammatinvalinnanohjauksesta. Havainnoinnilla lisättiin tutkimuksen luotettavuutta, sillä ohjauskeskustelun prosessi ymmärrettiin parhaiten kokemalla se itse asiakkaana palvelun luonnollisessa ympäristössä. Havainnointi on inhimillistä toimintaa, johon vaikuttaa havainnoijan kokemukset. Havainnointikäynnit eivät saa vaikuttaa kyselylomakkeiden laadintaan liian rajoittavasti, jotta lomakkeet eivät pohjautuisi vain tutkijoiden kokemuksiin.

Havainnoinnit psykologien keskusteluissa kohdistettiin mahdollista tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä aiheuttaviin tekijöihin. Käyntikokemuksia vertailemalla saatiin hyö-



dyllistä tietoa ohjauskeskustelun kulusta eri psykologiensa kanssa. Havainnointikäynnit Jyväskylän TE-toimistolla koettiin erittäin hyödyllisiksi kyselylomakkeiden laatimista ennen, sillä ne auttoivat kartoittamaan asiakaskokemukseen vaikuttavia tekijöitä. Asiakkaan palvelukokemukset alkavat ajanvarauksesta jatkuen ohjauskeskusteluun saapumisena ja ohjauksen alkamisena. Tutkijoiden huomio kiinnittyi erityisesti psykologin vastaanottoon, huomiointiin, luottamuksen herättämiseen ja innostuneisuuteen. Havainnoista korostuivat ohjauksen ilmapiiri, sisällön ja tavoitteiden selventäminen asiakkaalle sekä psykologin asiakasperehtyneisyys ja keskustelun johdattelu.

### 5.3 Kyselylomakkeiden rakenne

Hirsjärven ja muiden (2004, 187–188) mukaan kolme yleisintä kysymystapaa ovat avoimet kysymykset, monivalintakysymykset sekä asteikkoihin eli skaaloihin perustuvat kysymykset. Tutkimuslomakkeiden muotoilussa käytettiin kaikkia näitä kolmea kysymystapaa. Pääosa kysymyksistä oli monivalintakysymyksen ja avoimen kysymyksen välimuotoja, joissa vastaajalle annettiin valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi mahdollisuus avoimeen vastaukseen. Avoimen vaihtoehdon avulla tutkijalla on mahdollisuus saada esiin sellaisia näkökulmia, joita hän ei ole etukäteen osannut ajatella (Mts. 188). Valmiit vastausvaihtoehdot valittiin toimeksiantajan haastatteluista, aikaisemmista asiakastyytyväisyystutkimuksista sekä kirjallisuudesta ja muista lähteistä saatujen tietojen pohjalta.

Osa kysymyksistä oli täysin avoimia, jolloin esitettiin ainoastaan kysymys ja jätettiin tyhjä tila vastausta varten. Avointa kysymystä käytettiin muun muassa selvitetessä vastaajan kehittämisehdotuksia palvelulle. Avoimet kysymykset ovat tyypillisiä kvalitatiivisille tutkimuksille, sillä ne antavat vastaajalle mahdollisuuden ilmaista itseään omin sanoin ja osoittavat, mikä on keskeistä tai tärkeää vastaajien ajattelussa (Heikkilä 2008, 49; Hirsjärvi ym. 2004, 190). Kaikkia lomakkeen kysymyksiä ei kuitenkaan haluttu muotoilla avoimiksi, koska tällöin olisi ollut vaarana liian suppean aineiston saaminen jos vastaaja ei olisi ymmärtänyt, millaisia asioita kysymyksellä haetaan. Avoimet kysymykset saattavat myös houkutella vastaamatta jättämiseen (Heikkilä 2008, 49).

Nykyisten asiakkaiden kyselylomakkeessa oli kaksi asteikkoihin perustuvaa kysymystä, joilla selvitettiin vastaajien tyytyväisyyttä palvelun eri tekijöihin sekä heidän motivaatiotaan ennen palveluun saapumista. Asteikkona käytettiin neliportaista Likertin asteikkoa, jossa vastaajan tuli valita parhaiten omaa käsitystään vastaava vaihto-

ehto. Likertin asteikossa toisena ääripäänä on useimmiten *täysin samaa mieltä* ja toisena *täysin eri mieltä*. (Heikkilä 2008, 53.) Asteikkoihin perustuvissa kysymyksissä kysyttiin sellaisia asioita, joihin jokainen palvelun käyttäjä pystyi vastaamaan oman kokemuksensa perusteella. Tämän vuoksi En osaa sanoa -vastausvaihtoehtoa ei annettu ollenkaan, vaan vastaaja pakotettiin ottamaan kantaa suuntaan tai toiseen.

Kyselyn lopussa selvitettiin koettua palvelun laatua antamalla vastaajalle mahdollisuus arvioida palvelua kouluarvosana-asteikolla 4 - 10. Vastaaja arvioi palvelua kokonaisuutena aina ajanvarauksesta ohjauksen päättymiseen. Kouluarvosana-asteikko valittiin, koska se on kaikille tuttu ja siksi helppo ymmärtää.

Nykyisten ja entisten asiakkaiden kyselylomakkeet erosivat hieman toisistaan, sillä palvelukokemuksen arviointiin voi vaikuttaa aika, joka palvelun käytöstä on kulunut. Nykyisillä asiakkailla palvelusuhde voi olla vielä kesken tai se on vasta loppunut, kun taas entisillä asiakkailla palvelun käytöstä saattaa olla jo yli vuosi. Asiakkaiden motivaatiota ja odotuksia ennen palveluun saapumista sekä ensivaikutelmaa palveluun saavuttaessa selvitettiin ainoastaan tämänhetkisiltä asiakkailta. Entisillä asiakkailla on kulunut jo pitkä aika palvelun käytöstä, jonka vuoksi voidaan olettaa, että he eivät enää muista näin yksityiskohtaisia tuntemuksia. Vastaavasti palvelun kokonaisvaltaista hyötyä selvitettiin vain entisiltä asiakkailta, koska nykyiset asiakkaat eivät pysty sitä arvioimaan palvelusuhteen ollessa vielä kesken tai vasta loppunut.

Lomakkeiden kysymykset ryhmiteltiin erilaisten teemojen alle, jotka johdattelivat vastaajan aiheeseen ja helpottivat vastaamista. Heikkilän (2008, 48) mukaan lomakkeen alkuun tulee sijoittaa helppoja kysymyksiä, joiden avulla pyritään herättämään asiakkaan mielenkiinto. Kyselyjen alussa oli asiakkaan taustatietoja selvittäviä kysymyksiä, joihin asiakkaan oli helppo ja nopea vastata. Lomake eteni palvelun hakeutumiseen ja odotuksiin liittyvillä kysymyksillä, joilla haluttiin selvittää, miten asiakas on päätenyt palvelun käyttäjäksi ja millaisia odotuksia hänellä on ollut palvelun suhteen.

Aikaisemmilta asiakkailta ei kysytty ensimmäistä ohjauskertaa koskevia odotuksia, sillä tähän avoimeen kysymykseen olisi ollut haastavaa vastata jopa yli vuoden takaisen kokemusten pohjalta. Asiakkaan palvelukokemuksiin liittyi kysymyksiä ilmapiirin ensivaikutelmasta, ohjauskeskustelun kulusta sekä tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä aiheuttaneista tekijöistä. Kummankin kyselyn lopussa selvitettiin asiakkaiden odotusten toteutumista, tuntemuksia syntyneistä ratkaisuksista, ohjauksesta saatua hyötyä, kehittämisideoita ja yleisarvosanaa palvelusta. Lisäksi aikaisemmilta asiakkailta

kysyttiin koulutuksessa, uralla sekä aktiivisuudessa tapahtuneita muutoksia ja arviota palvelun käytöstä saadusta kokonaishyödyistä.

#### **5.4 Aikataulu ja eteneminen**

Kyselylomakkeiden laadinta lähti liikkeelle ohjaus- ja neuvontatyöhön sekä tutkimuksen tekemiseen liittyvään aineistoon tutustumalla sekä toimeksiantajan haastattelulla vankan tietopohjan saamiseksi. Lisäksi tutkijat tekivät havainnointikäynnit 10.10.2011 ja 11.10.2011 Jyväskylän TE-toimiston ammatinvalintaan ja urasuunnitteluun saadukseen mahdollisimman tarkan kuvan ohjausprosessista.

Opinnäytteen tekijät suunnittelivat kyselylomakkeet kahden tutkimustyöhön perehtyneen opettajan avustamana. Laaditut lomakkeet esiteltiin toimeksiantajalle, joka antoi oman näkemyksenä lomakkeiden kysymysten asettelusta ja vastausvaihtoehdoista. Lomakkeet muokattiin yhteistä näkemystä vastaaviksi. Opettajien ja toimeksiantajan lisäksi kyselylomakkeet esiteltiin kahdella tutkimuksen kohderyhmään kuuluvalla henkilöllä, jotka eivät kuitenkaan olleet käyttäneet palvelua. Testaajat antoivat palautetta erityisesti kysymysten selkeydestä ja tutkijat viimeistelivät lomakkeet saadun palautteen perusteella.

Tutkimus toteutettiin ajalla 10.11. – 16.12.2011. Nykyisille asiakkaille psykologit antoivat kyselylomakkeita täytettäväksi 10.11. – 9.12.2011 välisenä aikana. Opinnäytteen tekijät ja toimeksiantaja päätyivät yhdessä siihen tulokseen, että neljä viikkoa olisi sopiva aika riittävän aineiston saamiseksi. Vastausten vähyden vuoksi aineistonkeruuta jouduttiin kuitenkin jatkamaan viikolla eli 16.12.2011 saakka.

Entisille asiakkaille suunniteltu Digium-kysely lähetettiin kohderyhmälle 14.11.2011, ja vastausaikaa annettiin 21.11.2011 saakka. Tietosuojan vuoksi toimeksiantaja lähetyi asiakkaita Digium-linkin sisältävällä sähköpostilla. Opinnäytteen tekijät laativat viestiin saatteen, jonka alkuun lisättiin TE-toimiston saatesanat. Niille entisille asiakkaille, joiden sähköpostia ei ollut tiedossa, lähetettiin täsmälleen sama kysely postitse paperisena versiona 14.11.2011 ja vastausaikaa annettiin 25.11.2011 saakka. Kyselylomakkeen mukana lähetettiin postimerkillä varustettu palautuskuori.

Taulukosta 1. nähdään eri kanavia pitkin jaettujen kyselylomakkeiden määrät ja kuinka paljon niistä vastauksia palautui.

TAULUKKO 1. Lähetetyt kyselyt ja saadut vastaukset

Asiakkaan lähestyminen	Kysely lähetettiin	Vastaukset
Sähköposti	90	9
Kirje	53	6
TE-toimistolla jaettu	14	6
<b>Yhteensä</b>	<b>157</b>	<b>21</b>

Internet-kyselyissä vastaamatta jättäneille henkilöille on suositeltua lähettää yksi tai kaksi muistutusviestiä, sillä se yleensä nostaa vastausprosenttia (Hirsjärvi ym. 2004, 185). Opinnäytteen tekijät laativat sähköposti- ja kirjekyselyn asiakkaille muistutusviestit, jotka toimeksiantaja toimitti eteenpäin (ks. liite 3). Viestissä muistutettiin asiakkaan mahdollisuudesta osallistua tutkimukseen ja kerrottiin sen tavoitteesta lyhyesti. Sähköpostimuistutus lähetettiin 18.11.2011 ja kirje 20.11.2011. Tarkan tietosuojan ja tutkimuksen anonymiteetin vuoksi oli mahdotonta kontrolloida, ketkä olivat jo palauttaneet lomakkeen. Näin ollen muistutusviesti lähetettiin kaikille riippumatta siitä, oliko asiakas jo palauttanut lomakkeen vai ei. Viestissä tarkennettiin muistutuksen olevan aiheeton niille, jotka olivat jo vastanneet kyselyyn. Kirjekyselyn asiakkaiden muistutusviestin mukaan liitettiin alkuperäinen kyselylomake sekä palautuskuori. Muistutuksen lähettämisen jälkeen kirjeenä palautui vain kaksi lomaketta ja Digiumiin vastauksia saatiin viisi lisää. Muistutuksella ei saatu tutkimuksessa toivottua vastausaktiivisuutta lisäävää vaikutusta aikaan.

### 5.5 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen arviointiin liittyy olennaisesti kaksi käsitettä, reliabelius ja validius. Reliabeliuksella tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta eli kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Validiuksella puolestaan tarkoitetaan pätevyyttä, eli mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. (Hirsjärvi ym. 2004, 216.)

Ammatinvalinnanohjauksen asiakastyytyväisyyttä ja palvelun merkitystä mittaavassa tutkimuksessa entisten asiakkaiden vastausprosentti ja nykyisten asiakkaiden kävijämäärä olivat alhaisia, mitkä vaikuttavat suuresti tutkimuksen luotettavuuteen. Aineisto ei kylläntynyt, jonka vuoksi tutkimustuloksia voidaan pitää yksittäistapauksina, eivätkä ne ole yleistettävissä. Matalan vastausprosentin lisäksi

reliabiliukseen vaikuttaa lomakkeiden muutamat epätarkat kysymykset, joista saatiin epämääräisiä ja vaikeasti tulkittavia vastauksia. Esimerkiksi aktiivisuuden muutosta selvittävä kysymys todettiin huonosti muotoilluksi ja siihen saatiinkin epätarkkoja vastauksia. Näiden tekijöiden takia tutkimuksen tuloksia ei voida pitää kaikilta osin pätevinä. Kyselyillä kerätyn aineiston avulla ei tutkimusongelmaan saatu pätevää vastausta.

Entisten asiakkaiden kohdalla palvelun käytöstä on kulunut pitkä aika, jonka vuoksi osalla vastaajista oli vaikeuksia muistaa palveluun liittyviä asioita. Haastavaksi tutkimuksen toteuttamisen teki asiakkaiden tarkka henkilötietosuoja, jonka vuoksi tutkimusmenetelmä muutettiin haastattelusta kyselylomakkeeksi. Tutkimuksen edetessä huomattiin, ettei kyselylomake ole kaikista parhain ja luotettavin tapa mitata ammatinvalinnanohjauksen asiakastyytyväisyyttä ja merkittävyyttä. Kyselyillä ei saatu kerättyä tavoiteltua laadullista aineistoa asiakkaiden vastaushaluttomuudesta vuoksi.

Tutkimuksen luotettavuutta parantaa vankka teoriapohja, eli tutkijat ovat perehtyneet aiheeseen ja kytkeneet teorian aineistonkeruuseen sekä analyysiin. Lisäksi tutkijat ovat perustelleet ja kuvanneet avoimesti kaikki tutkimuksen eri vaiheissa tehdyt ratkaisut sekä raportoineet tutkimuksen etenemisen tarkasti. Näin edistetään tutkimuksen siirrettävyyttä, eli tutkimustulosten pitävyyttä vastaavanlaisissa tapauksissa (Kananen 2010, 70). Tarkkuutta ja luotettavuutta tulosten raportointiin tuovat avoimista vastauksista saadut suorat sitaatit, jotka osaltaan selventävät, millä perusteilla johtopäätöksiin on päädytty. Tutkimuksen luotettavuutta lisää myös kahden tutkijan päätyminen samaan lopputulokseen eli tulkinnan ristiriidattomuus (Mts. 70). Tutkijat olivat yksimielisiä aineiston tulkinnan ja johtopäätösten suhteen.

## **6 TUTKIMUKSEN TULOKSET**

Ammatinvalinnanohjauksen vuonna 2010 lopettaneilta 17–24 –vuotiailta asiakkailta sähköposti- ja kirjekyselyn vastauksia saatiin 15. Lomakkeita palautui 16 kappaletta, joista yksi jouduttiin hylkäämään virheellisenä vastausten puuttuessa. Entisten asiakkaiden vastausprosentti oli vain 10,5 %, joka on tutkimuksen tulosten tulkinnan kannalta valitettavan pieni. Nykyisille ohjausasiakkaille lomakkeita jaettiin viiden viikon

aikana 14, ja vastauksia palautui kuusi kappaletta. Annetut vastaukset edustavat yksittäistapauksia, eikä niistä voida tehdä koko kohderyhmää koskevia yleistyksiä.

Yksittäiset vastauslomakkeet merkittiin juoksevin numeroin, minkä koettiin helpottavan tulosten käsittelyä ja analysointia. Merkintöjen avulla pystytään tuloksista erottamaan yksittäisen henkilön vastauksia ja tekemään niistä mahdollisia tulkintoja ja johtopäätöksiä. Entiset asiakkaat merkittiin koodilla  $E_x$  ja nykyiset asiakkaat  $A_x$ .

Tuloksissa esitellään koodilla tarkennettuna osa avoimista vastauksista. Esille nostetaan vain merkittäviksi koetut avoimet vastaukset, jotka antavat mielenkiintoista informaatiota tutkimusongelman käsittelyyn.

Entisten ja nykyisten asiakkaiden kyselylomakkeet erosivat hieman toisistaan, minkä vuoksi kyselyjen tulokset kerrotaan omilla alaluvuissaan. Molempien kyselyjen tulokset analysoidaan luvussa 7. Tulokset esitellään kyselylomakkeiden teemoja mukailleen, jolloin saatu aineisto etenee johdonmukaisesti. Vastaukset ilmoitetaan sanallisina lukumäärinä ja osittain myös graafisina kuvioina. Havainnollistavia kuvioita käytetään, kun vastauksissa ilmenee hajontaa vaihtoehtojen välillä ja kun saadut vastaukset ovat tulosten kannalta merkittäviä.

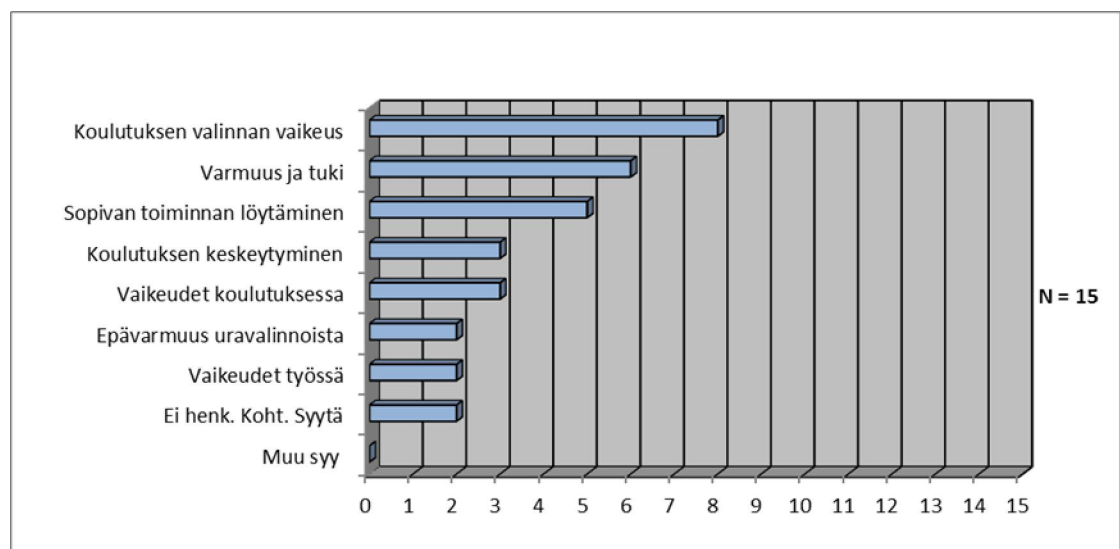
## 6.1 Entisten asiakkaiden vastaukset

### 6.1.1 Taustat ja palveluun hakeutuminen

Kohderyhmän entisistä asiakkaista kyselyyn (ks. liite 2) vastasi 15 henkilöä. Vastanneista naisia oli 12 ja miehiä kolme. Vastaajat olivat iältään 18–23-vuotiaita, ja heidän keski-ikänsä oli noin 21 vuotta.

Vastaajista kuudella oli koulutus pohjanaan peruskoulu. Heistä neljä opiskelee tällä hetkellä ammattikoulussa, yksi on äitiyslomalla ja yksi työmarkkinatukiharjoittelussa. Vastaajista neljällä oli koulutus pohjanaan lukio. Heistä kolme opiskelee nykyään korkeakoulussa ja yksi ammattikoulussa. Ammattikoulu oli koulutus pohjana viidellä vastaajalla, joista tällä hetkellä kaksi opiskelee ammattikoulussa, yksi korkeakoulussa, yksi on tarvittaessa töihin kutsuttava ja yksi sairauslomalla.

Ohjauskäyntien lukumäärän keskiarvo vastaajilla oli 3,6. Osalla entisistä asiakkaista ilmeni vaikeuksia muistaa ohjauskäyntiensä tarkkaa lukumäärää, mikä vaikutti vastusten keskiarvoon. Eräs entinen asiakas oli merkinnyt lukumääräksi nollan, joka voidaan tulkita kysymyksen väärinymmärrykseksi. Erään asiakkaan vastaus oli 20 käyntikertaa, joka oletetusti on virheellinen vastaus ja voi johtua esimerkiksi näppäilyvirheestä.



KUVIO 4. Mistä syistä hakeuduit ammatinvalintaan ja urasuunnitteluun?

Kuviosta 4 selviää asiakkaiden palveluun hakeutumisen syitä. Tässä kysymyksessä vastaajia oli 15, mutta frekvenssien määrä on korkeampi, koska vastaajalla oli mah-

dollisuus valita useampi kuin yksi vaihtoehto. Yhdeksän vastaajaa merkitsi useamman kuin yhden syyn vastaukseensa. Yleisimmin esiintyneet syyt olivat koulutuksen valinnan vaikeus, varmuuden ja tuen saaminen omiin ratkaisuihin sekä sopivan toiminnan löytäminen senhetkisessä elämäntilanteessa.

Asiakkailta tiedusteltiin, kuinka he olivat päätyneet palvelun käyttäjiksi. Suurin osa asiakkaista oli päätenyt palveluun ammattilaisen suosituksesta. Nämä mainitut suositelijat olivat oppilashuollon ja oppilaanohjauksen sekä terveydenhuollon ammattilaisia. Vastaajista viisi päätyi palvelun käyttäjäksi oma-aloitteisesti. Yksi vastaaja oli päätenyt palveluun läheisten, tarkemmin sanottuna siskon ja vanhempien, ehdotuksesta. Yksi vastaaja kertoi päätenensä palveluun opinto-ohjaajan sijaisen painostamana.

### 6.1.2 Odotusten täyttyminen

Asiakkaista 13 vastasi, ettei odottanut ohjauskeskusteluilta muuta kuin mitä ne olivat (ks. kuvio 5). Tulos antaa ymmärtää, että asiakkaiden odotukset palvelua kohtaan ovat täyttyneet tai niitä ei ole ollut.



KUVIO 5. Odotitko ohjauskeskusteluilta jotain muuta kuin mitä ne olivat?

Kahdella vastaajista oli odotuksia, joita ohjauskeskustelut eivät täyttäneet, ja he tarkensivat vastauksiaan seuraavasti:

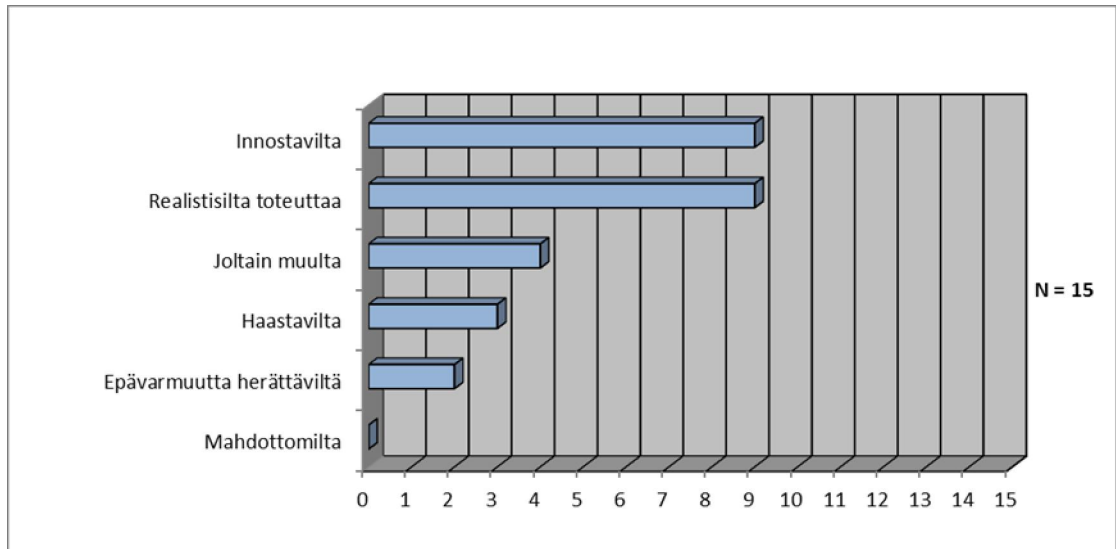
*Vastauksia (E<sub>1</sub>)*

*Olisin toivonut enemmän kannustusta minulle vaikeisiin asioihin ja siihen että ei pitäisi liikaa rajottaa itseään ja luopua unelmista. Se että jotkut asiat ovat hankalia eivät tee niistä mahdollomia. (E<sub>2</sub>)*



### 6.1.3 Tuntemukset suunnitelmista ja hyödystä

Asiakkaat pystyivät valitsemaan ohjauksen jälkeisten tuntemustensa kuvailuun useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon (ks. kuvio 6). Kahdeksan vastaajaa kuvaili tuntemuksiaan useammalla kuin yhdellä vaihtoehdolla. Kysymyksen jälkeen vastaajia pyydettiin perustelemaan edellistä vastaustaan muutamalla lauseella. Suurimmalla osalla liittyi positiivisia tuntemuksia ohjauskeskustelussa syntyneisiin ajatuksiin ja suunnitelmiin. Yksi asiakas vastasi, ettei muista ohjauksen jälkeisiä tuntemuksiaan.



KUVIO 6. Miltä ohjauskeskustelussa syntyneet ajatukset ja suunnitelmat tuntuivat?

Vastausvaihtoehtojen innostavilta ja/tai realistisilta toteuttaa valinneiden perusteluissa nousi esiin kokemuksia varmuuden, kannustuksen ja tiedon saamisesta sekä ohjauksen omakohtaisuudesta. Eräs vastaaja koki suunnitelmat realistiksi mutta ei omakohtaisiksi.

*Ne olivat realistisia, mutta eivät oikein tuntuneet omalta. Unelma-ammattini tyrmättiin lähes kokonaan. (E<sub>2</sub>)*

*Pääsimme aika hyvin eteenpäin ja käynti herätti ajatuksia. Ideat eivät olleet tuulesta temmattuja vaan tuntuivat itselle räätälöidyiltä. (E<sub>11</sub>)*

*Hyvä ohjaaja. Sain lisää itseluottamusta. (E<sub>14</sub>)*

Kolme vastaajaa kuvaili ohjauksen jälkeisiä tuntemuksiaan vastausvaihtoehdossa seuraavasti: *ei muutosta* (E<sub>1</sub>), *hämmmentäviltä* (E<sub>3</sub>), *sekavilta* (E<sub>5</sub>).

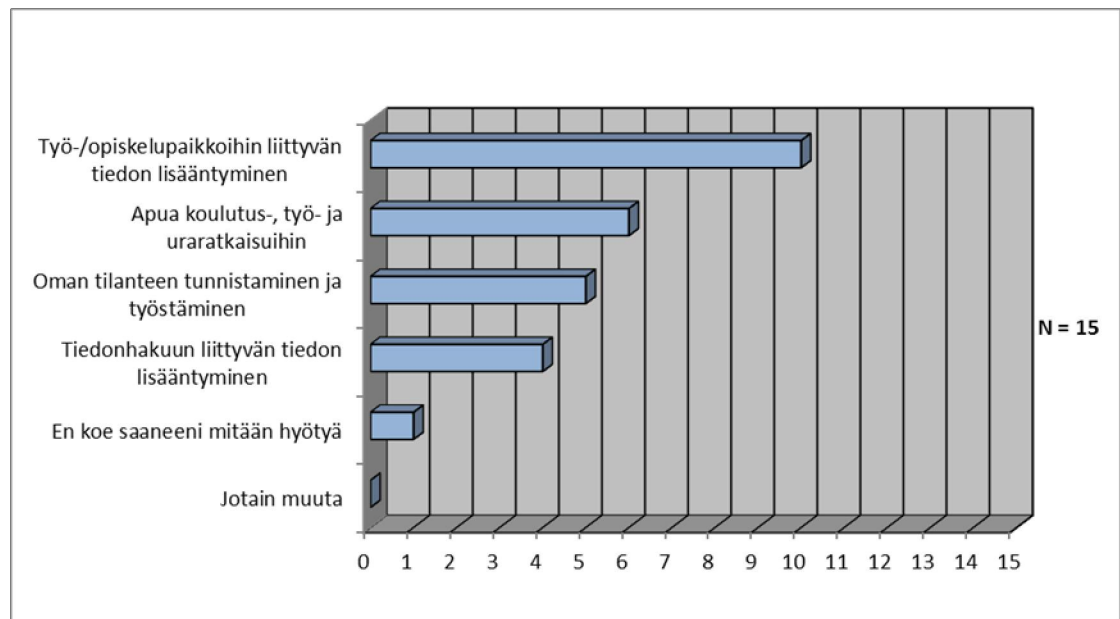
*Eipä ollut ohjausta. Todettiin vain että minulla on visiot kohdallaan.*

(E<sub>1</sub>)

*Ohjaaja oli ammattinsa osaava ja sain hänestä positiivisen kuvan. Tuolloin minulla oli oma elämä melko sekaisin ja en tiennyt mitä haluan ja osannut arvioida omia vahvuuksiani. Tämän takia olin hämmentyneempi ammatinvalinnan ohjauksen jälkeen kuin ennen sitä.*

(E<sub>3</sub>)

*Korkeakoulu kiinnosti, mutta oli vaikea valita mitä pääainetta lähtee lukemaan. Muutenkin silloinen elämäntilanne oli haastava.* (E<sub>5</sub>)

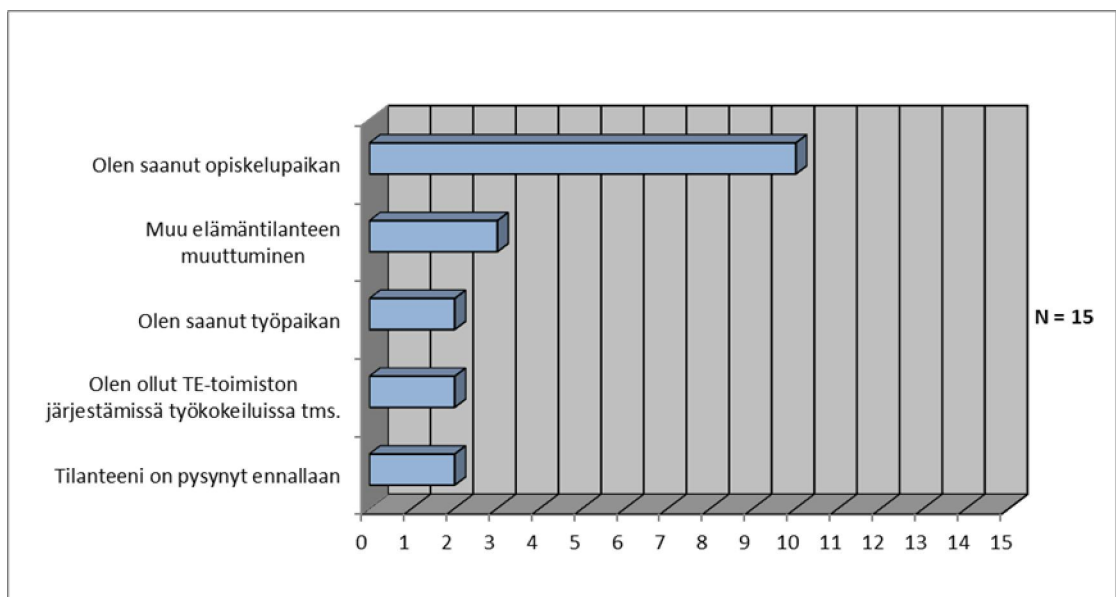


KUVIO 7. Millaista hyötyä koet saaneesi ohjauksesta?

Seitsemän vastaajaa valitsi useamman kuin yhden kohdan kuvaamaan ohjauksesta saamaansa hyötyä (ks. kuvio 7). Suurin osa vastaajista ilmoitti työ-/opiskelupaikkoihin liittyvän tiedon lisääntyneen ja saaneensa apua ratkaisujen tekemiseen. Viisi vastaajaa ilmoitti hyötynsä oman tilanteensa tunnistamisella ja työstämisellä ja neljä vastasi tiedonhakuun liittyvän tiedon lisääntyneen. Ainoastaan yksi vastaaja koki, ettei saanut mitään hyötyä ohjauksesta.

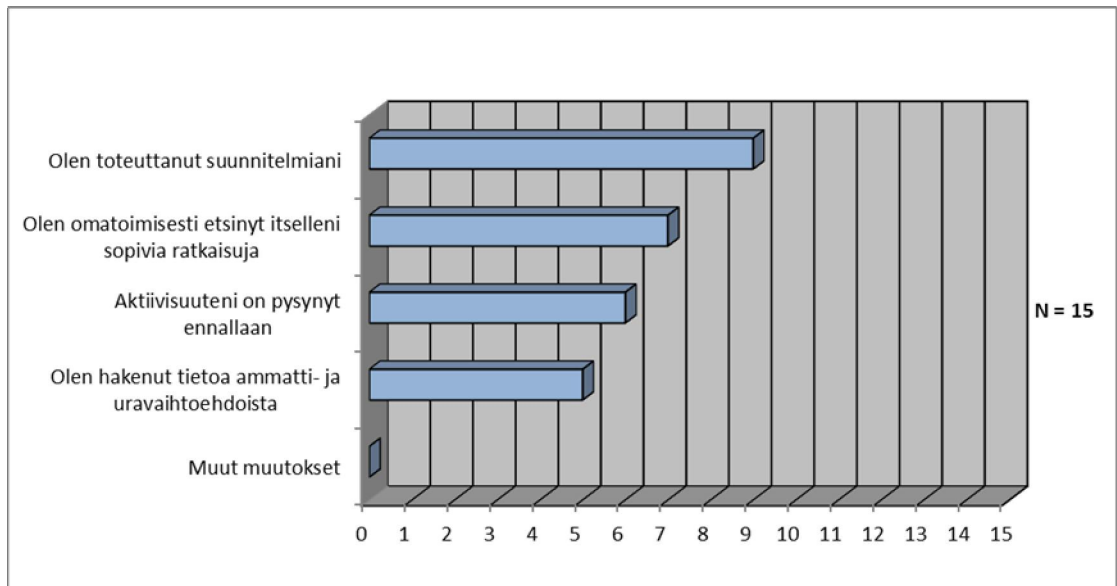
### 6.1.4 Ohjauksen merkitys

Kuviosta kahdeksan ilmenee asiakkaiden koulutuksessa tai uralla tapahtuneita muutoksia. Puolet vastaajista oli valinnut kaksi tai kolme vastausvaihtoehtoa kuvaamaan tilannettaan. Kymmenen vastaajaa oli saanut opiskelupaikan ohjauskäyntien jälkeen, kaksi työpaikan ja kaksi on ollut TE-toimiston järjestämässä työkokeiluissa, työllistettynä tms. Kaksi vastasi tilanteensa pysyneen ennallaan, eli muutoksia ei ollut tapahtunut. Toinen näistä kahdesta oli kuitenkin vastannut myös saaneensa opiskelupaikan eli vastauksessa on ristiriitaa. Kolme muuta elämäntilanteen muutosta vastaajilla olivat koulutusohjelman vaihtaminen toiseen (AMK), äitiyslomalle jääminen sekä päihdekuntoutuksesta kotiutuminen.



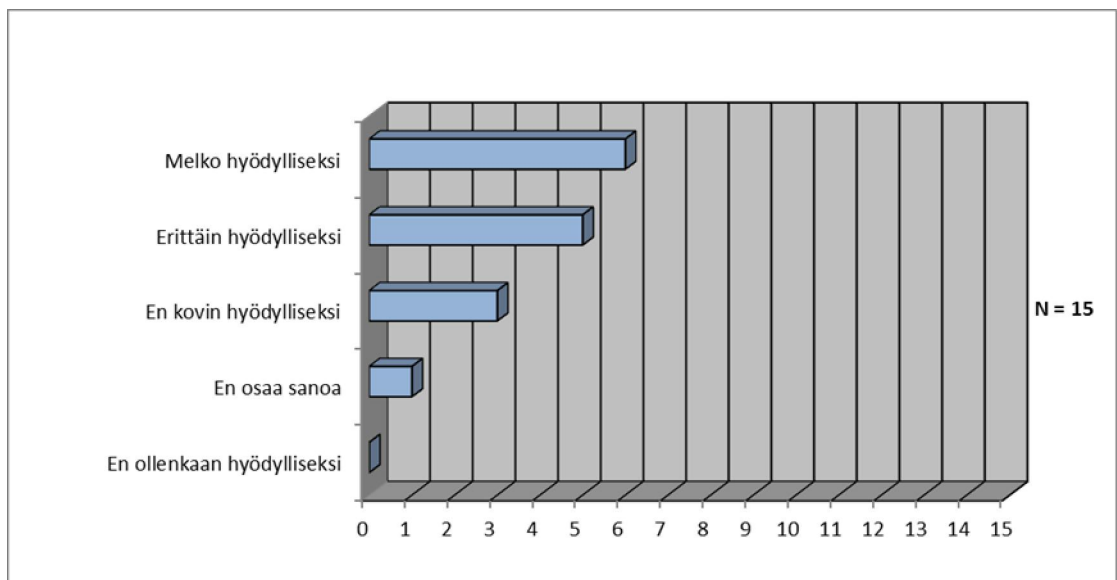
KUVIO 8. Mitä muutoksia koulutuksessasi tai urallasi on tapahtunut ohjauskäyntien jälkeen?

Kuviossa 9 esitetään asiakkaiden vastaukset aktiivisuuden muutoksiin. Puolet vastaajista määritteli aktiivisuudessaan tapahtuneita muutoksia useammalla kuin yhdellä vastauskohdalla. Lähes kaikki vastaajat olivat olleet aktiivisia koulutus ja ura-asioissa ohjauksen jälkeen. Eniten aktiivisuus ilmeni omien suunnitelmien toteuttamisena sekä omatoimisena ratkaisujen etsimisena.



KUVIO 9. Mitä muutoksia on tapahtunut omassa aktiivisuudessasi tehdä ammatillisia ratkaisuja?

Pääosa vastaajista koki ohjauskeskusteluissa käymisen kokonaisuudessaan melko tai erittäin hyödylliseksi (ks. kuvio 10). Kolme vastaajaa ilmoitti, ettei kokenut palvelua kovinkaan hyödylliseksi ja yksi ei osannut määritellä kokemaansa hyötyä.



KUVIO 10. Kuinka hyödylliseksi koit ohjauskeskusteluissa käymisen kokonaisuudessaan?

### 6.1.5 Kehittämisehdotukset ja yleisarvosana

Entisistä asiakkaista vain neljä oli vastannut kysymykseen, jossa tiedusteltiin toiveita ohjauskeskusteluiden sisältöön ja menetelmiin. Varsinaisia kehittämisehdotuksia vastauksissa oli vain kahdessa.

*Ohjaaja voisi osata ehdottaa ja auttaa etsimään ammatteja. Pitäisi olla testi missä huomioidaan terveys. (E<sub>1</sub>)*

*Otettaisiin huomioon enemmän asiakkaan toiveita ja unelmia ja pyrittäisiin toteuttamaan juuri niitä, eikä tyrmättäisi. (E<sub>2</sub>)*

Kaksi vastaajaa oli kirjannut kehitysehdotuksiin kokemuksensa ohjauksesta.

*AmmatINVALINNAN ohjaus oli toimiva silloin, kun kävin siellä. Silloin minulle tehtiin testejä ja keskusteltiin ammatINVALINNASTA. (E<sub>3</sub>)*

*Olin tyytyväinen. Löysin itselleni sopivan alan ja opiskelen nyt toista vuotta. (E<sub>14</sub>)*

Varsinaisia kehittämisehdotuksia antaneet edustivat vastaajista tyytymättömmimpiä asiakkaita, sillä heidän palvelulle antamansa arvosanat olivat 5 ja 7. Kaikkien viidentoista vastaajan palvelulle antamien yleisarvosanojen keski-arvo oli 7,8. Yhdeksän vastaajista oli antanut palvelun arvosanaksi vähintään 8. Alhaisin annettu arvosana oli 5 ja korkein 9.

## 6.2 Nykyisten asiakkaiden vastaukset

### 6.2.1 Taustat ja palveluun hakeutuminen

Kohderyhmän nykyisistä asiakkaista kyselyyn (ks. liite 1) vastasi Mikkelin TE-toimistolla vain 6 henkilöä. Vastanneista naisia oli neljä ja miehiä kaksi. Vastaajat olivat iältään 17–24-vuotiaita ja heidän keski-ikänsä oli noin 19 vuotta.

Vastaajista viidellä oli koulutus pohjanaan peruskoulu. Heistä kolme on tällä hetkellä työttömänä, yksi opiskelee lukiossa ja yksi ammattikoulussa. Ammattikoulu oli koulutus pohjana yhdellä vastaajalla. Hän on tällä hetkellä määräaikaaisessa työsuhteessa.

Nykyisillä asiakkailla oli selviä vaikeuksia vastata aikaisempien ohjauskäyntien lukumäärää selvittävään kysymykseen, sillä kaksi vastaajaa oli jättänyt kohdan kokonaan tyhjäksi ja yksi vastaaja oli merkinnyt luvuksi 60, eli vastaaja on ilmeisesti ymmärtänyt kysymyksen väärin. Ainoastaan kolmea vastausta voidaan pitää pätevänä. Tulevien ohjauskäyntien lukumäärää selvittävässä kysymyksessä viisi vastaajaa ei

vielä tiennyt tulevien ohjauskäyntiensä määrää. Yksi vastaaja oletti käyntejä tulevan vielä viisi, vaikka hän oli käynyt ohjauskeskusteluissa aikaisemmin jo kolme kertaa.

Neljä vastaajaa kuudesta valitsi useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon kysymykseen, jossa selvitettiin palveluun hakeutumisen syitä. Asiakkaista neljä vastasi hakeutuneensa palveluun koulutuksen valinnan vaikeuden vuoksi ja kolme saadakseen varmuutta ja tukea omiin ratkaisuihinsa. Kahdella vastaajalla hakeutumisen syyksi oli valittu koulutuksen keskeytyminen ja yhdellä epävarmuus uravalinnoista työelämään siirtyessä.

Palvelun käyttäjiksi oli vastaajista neljä päätenyt oma-aloitteisesti. Eräs vastaaja oli päätenyt ammattilaisten eli opinto-ohjaajan ja koulukuraattorin suosituksesta ja yksi läheisen eli äitinsä suosituksesta.

### **6.2.2 Motivaatio, odotukset ja ensivaikutelma**

Asiakkaita pyydettiin arvioimaan motivaatiotaan ennen palveluun saapumista neliportaisella asteikolla, jossa 1 tarkoitti erittäin motivoitunutta ja 4 ei ollenkaan motivoitunutta. Kaksi henkilöä vastasi olleensa erittäin motivoituneita, kaksi jokseenkin motivoituneita, yksi ei juurikaan motivoitunut ja yksi ei ollenkaan motivoitunut.

Vastaajia pyydettiin myös kuvailemaan omia odotuksiaan ennen ensimmäistä ohjauskäyntiä:

*Apua saa ja ohjaaja pystyy auttamaan. (A<sub>2</sub>)*

*Odotukset olivat suhteellisen hyvät ja odotukseni palkittiin. (A<sub>3</sub>)*

*Ei minkäänlaisia. (A<sub>4</sub>)*

*Tahdoin tietoa työkokeilusta. (A<sub>6</sub>)*

Kyselyn loppupuolella asiakkailta tiedusteltiin odotusten täyttymistä. Ainoastaan yksi vastaaja ilmoitti odottaneensa ohjauskeskustelulta jotain muuta kuin mitä se oli:

*AmmatINVALINTAPSYKOLOGIN AITO VÄLITTÄMINEN. (A<sub>4</sub>)*

Asiakkailta selvitettiin heidän ensivaikutelmaansa ohjauksen ilmapiiristä saapuessaan ammatinvalintapsykologin luo. Vastaajalla oli mahdollisuus valita seitsemästä eri vastausvaihtoehdosta ja vastauksia pystyi valitsemaan useamman kuin yhden. Kaikki kuusi vastaajaa ilmoittivat ilmapiirin olleen rento. Myös lämminhenkinen sekä luottamusta herättävä -vaihtoehdot saivat kannatusta, sillä ne ilmenivät kumpikin kolmessa vastauksessa. Yhtään negatiivista vastausvaihtoehtoa ei ollut valittu.

### 6.2.3 Palvelukokemukset

Asiakkailta kysyttiin, miten he kokivat psykologin kanssa käymänsä keskustelut ja mahdollisesti muut käytetyt ohjausmenetelmät. Neljä vastaajaa valitsi useamman kuin yhden vastauskohdan. Asiakkaista neljä koki keskustelun olleen sujuvaa vuoropuhelua, jota psykologi johdatteli etenemään. Neljä vastasi keskustelun olleen luottamusta herättävää ja kolme koki tehtävät ja/tai testi hyödyllisiksi. Vain yksi vastanneista merkitsi negatiivisen piirteen kuvaamaan keskustelua; *Keskustelun oli lähinnä asioista jutustelua vailla päämäärää ja lopputulosta*. Yksi asiakas vastasi avoimeen kohtaan keskustelun olleen *motivoivaa*.

Seuraavaksi asiakkailta oli mahdollisuus arvioida tyytyväisyyttään palvelun eri osa-alueisiin neliportaisella asteikolla, jossa 1 tarkoitti erittäin tyytyväistä ja 4 erittäin tyytymätöntä. Kaiken kaikkiaan nämä asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Lähes kaikissa vastauksissa palvelun osa-alueet oli arvioitu asteilla erittäin tyytyväinen tai melko tyytyväinen. Vain yhdellä vastaajalla (A<sub>2</sub>) ilmeni tyytymättömyyttä palveluun, sillä hän oli merkinnyt olleensa hieman tyytymätön psykologin ammattitaitoisuuteen, tarpeiden/odotusten kuuntelemiseen ja huomioimiseen ohjauksessa, ohjauskeskustelun sujumiseen sekä oman elämänhallinnan tukemiseen. Kyseinen asiakas ei ollut palvelunkäyttäjänä oma-aloitteisesti vaan äitinsä ehdotuksesta ja arvioi, ettei ollut juurikaan motivoitunut saapuessaan ammatinvalinnanohjaukseen.

Asiakkaita pyydettiin erittelemään avointen kysymysten avulla muita tekijöitä, joihin he olivat tyytyväisiä ja tyytymättömiä. Kysymykseen vastasi ainoastaan kaksi henkilöä, jotka kertoivat olleensa tyytyväisiä seuraaviin asioihin:

*Mukavat keskustelut. (A<sub>4</sub>)*

*Psykologi oli ymmärtäväinen jolle oli helppo puhua. (A<sub>6</sub>)*

#### 6.2.4 Tuntemukset suunnitelmista ja hyödystä

Asiakkailta kysyttiin, miltä ohjauskeskusteluissa syntyneet ajatukset ja suunnitelmat tuntuivat ja pyydettiin perustelevaan vastaustaan. Vastajista neljä valitsi useamman kuin yhden vaihtoehdon kuvaamaan tuntemuksiaan. Neljä koki suunnitelmat innostaviksi, neljä realistisiksi toteuttaa ja yksi epävarmuutta herättäviksi. Vain kaksi vastaajaa perusteli valintojaan. Asiakas A<sub>4</sub> kuvaili suunnitelmia innostaviksi ja realistisiksi ja perusteluna oli: *Keskustelut motivoivat minua tekemään asioita.* Asiakas A<sub>2</sub> kuvaili suunnitelmia realistisiksi toteuttaa ja perusteluna oli: *Sain hyviä neuvoja mitä tehdä, aloin miettiä asioita joita en aiemmin ollut miettinyt.*

Kysymykseen, jossa tiedusteltiin ohjauksesta saatua hyötyä, valitsi puolet vastaajista vähintään kolme vastauskohtaa. Viisi vastaajaa koki saaneensa ohjauksesta apua koulutus-, työ- ja uraratkaisujen tekemiseen. Kolme vastasi saaneensa taitoja tunnistaa ja työstää omaa tilannetta ja tavoitteita sekä saaneensa lisää tietoa työ-/opiskelupaikkoihin liittyen. Yksi vastaaja koki saaneensa lisää tietoa tiedonhausta. Yksi ei osannut vielä sanoa, millaista hyötyä hän on ohjauksesta saanut, koska hänen ohjaussuhteensa on vielä alussa. Yksi vastaaja ilmoitti saaneensa myös itseluottamusta.

#### 6.2.5 Kehittämisehdotukset ja yleisarvosana

Yksikään vastaaja ei ollut antanut palvelulle suoranaisia kehittämisehdotuksia, mutta kaksi vastaajaa oli kommentoinut, että palvelu ei kaipaa muutoksia:

*Ihan hyvä tällaisenaan. (A<sub>2</sub>)*

*Ei mitään lisää. (A<sub>4</sub>)*

Kaikkien kuuden vastaajan palvelulle antamien arvosanojen keski-arvo oli 8,7. Alhaisin arvosana oli 8 ja korkein 10.

### 6.3 Mielenkiintoiset asiakasprofiilit

Kyselyistä saatujen vastausten pohjalta päädyttiin laatimaan kolme asiakasprofiilia, joista kaksi on palvelun entisiä asiakkaita ja yksi nykyinen asiakas. Profiileihin valittiin vastausten perusteella kolme mielenkiintoisinta ohjausasiakasta, joiden kokemuk-



sisä ja tyytyväisyydessä ilmenee huomattavaa eroa. Vastausmäärän vähyden vuoksi asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista ei voida tehdä koko asiakaskuntaa koskevia johtopäätöksiä, minkä vuoksi koettiin mielekkääksi laatia havainnollistavat asiakasprofiilit. Kokoamalla muutaman asiakkaan vastaukset omiksi kokonaisuuksikseen välittyy lukijalle eheämpi kuva yksittäisten vastausten mahdollisesta sisällöstä.

### **Entinen asiakas E<sub>1</sub>**

Tämä sairaslomalla oleva 22-vuotias mies edustaa selvästi tyytymätöntä asiakasta, joka antoi palvelulle yleisarvosanaksi 5. Lääkäri oli suositellut palvelua asiakkaalle, joka kävi kahdessa ohjauskeskustelussa. Asiakkaalla oli useita koulutukseen ja uravallintoihin liittyviä syitä hakeutua ammatinvalinnanohjaukseen. Asiakas odotti saavansa ohjauskeskusteluissa vastauksia mutta koki, ettei palvelu ollut ohjausta vaan hänen visionsa vain todettiin olevan kohdallaan. Asiakkaan tilanne koulutuksessa ja uralla on pysynyt ennallaan, ja hän kokee, ettei ohjauksesta ollut hänelle mitään hyötyä. Hän toivoisi, että ohjaaja osaisi ehdottaa ja auttaa etsimään ammatteja sekä testiä, jossa huomioitaisiin asiakkaan terveys.

### **Entinen asiakas E<sub>2</sub>**

Kyseinen 19-vuotias nainen edustaa osittain tyytyväistä asiakasta antaen palvelulle tyydyttävän arvosanan 7. Hän kävi oma-aloitteisesti kuudessa ohjauskeskustelussa hakien varmuutta ja tukea omiin ratkaisuihinsa. Asiakas olisi odottanut enemmän kannustusta hänelle vaikeisiin asioihin ja siihen, ettei pitäisi liikaa rajoittaa itseään ja luopua unelmistaan. Asiakas koki suunnitelmat realistisiksi toteuttaa, mutta ne eivät tuntuneet omakohtaisilta. Hänen unelma-ammattinsa oli tyrmätty lähes kokonaan. Asiakas koki työ- ja opiskelupaikkoihin liittyvän tiedon lisääntyneen mutta arvioi, etteivät ohjauskeskustelut kokonaisuudessaan olleet kovin hyödyllisiä. Hän on ohjauksen jälkeen toteuttanut suunnitelmiaan ja saanut opiskelupaikan ammattikoulussa. Kehittämisehdotuksena hän esittää asiakkaan omien toiveiden ja unelmien paremman huomioimisen ja toivoisi, että ohjauksessa kannustettaisiin toteuttamaan juuri niitä.

### **Nykyinen asiakas A<sub>3</sub>**

Tämä 24-vuotias työelämässä oleva nainen edustaa erittäin tyytyväistä ohjausasiakasta antaen palvelulle arvosanaksi täydet 10. Hän on käynyt ohjauskeskusteluissa oma-aloitteisesti neljä kertaa, ja ohjaus tulee oletetusti vielä jatkumaan. Asiakas oli erittäin motivoitunut saapuessaan palvelun käyttäjäksi, ja hänellä oli myönteisiä odotuksia, jotka täyttyivät ohjauskeskusteluissa. Asiakas haki varmuutta ja tukea omiin ratkai-

suihinsa, sillä hänellä oli vaikeuksia koulutuksen valinnassa. Hänellä oli erittäin myönteisiä kokemuksia psykologin kanssa käymistä keskusteluista ja ohjausmenetelmistä. Ohjauksessa syntyneet suunnitelmat tuntuivat asiakkaasta innostavilta ja realistisilta toteuttaa. Asiakas koki hyötynsä ohjauksesta tiedon lisääntymisellä, elämähallintataitojen kehittymisellä sekä saaden apua koulutus- ja uraratkaisujen tekemiseen.

## 7 TULOSTEN ANALYYSI

Tutkimukseen kyselyillä kerätty aineisto jäi valitettavan niukaksi. Entisten ammatinvalinnanohjauksen asiakkaiden vastausprosentti oli huomattavan pieni, vain 10,5 %. Viiden viikon aikana psykologin luona ohjauskeskustelussa kävi kohderyhmän nykyisiä asiakkaita tavallista vähemmän, ja heidänkin joukossaan ilmeni haluttomuutta vastata kyselyyn. Tutkimukseen valitun kohderyhmän aktivoiminen vastaamaan koettiin haastavaksi, ja siinä epäonnistuttiin vastauspalkinnoista ja muistutuksista huolimatta. Tulosten analyysia ei aineiston niukkuuden vuoksi voida toteuttaa suunnitellulla tavalla. Tarkoituksena oli vertailla entisiltä ja nykyisiltä asiakkailta saatuja vastauksia toisiinsa. Kyselyyn saatiin vastauksia oletettua vähemmän, ja vastausten sisältö oli suppea, eikä antanut tutkijoiden kaipaamaa kuvailevaa informaatiota asiakkaiden kokemuksista. Aineisto ei kyllääntynyt eli tutkimusaineisto ei alkanut toistaa itseään.

Vuonna 2010 Etelä-Savon TE-keskuksen ammatinvalinnan ohjausasiakkaista 57 % oli naisia. Tutkimuksen kyselyyn vastasivat huomattavasti enemmän naisasiakkaat, sillä miehiä oli vastaajista vain neljäsosa. Naisten ja miesten välisessä tyytyväisyydessä ei ollut huomattavaa eroa. Kaksi tyytymättömintä asiakasta tosin olivat miehiä.

Ohjausasiakkailla yleisimmät syyt hakeutua palveluun olivat koulutuksen valinnan vaikeus sekä varmuuden ja tuen saaminen omiin ratkaisuihinsa. Palveluun omaaloitteisesti hakeutuneet nykyiset asiakkaat olivat selvästi motivoituneempia tullessaan palveluun kuin ne henkilöt, jotka hakeutuivat palveluun ammattilaisen suosituksesta. Psykologin tulisi pyrkiä havaitsemaan asiakkaan vähäinen motivoituneisuus heti ohjauksen alussa, sillä kuten Pekkari (2009) toteaa, ei ketään voi ohjata ilman hänen omaa tahtoaan.

Osassa kysymyksistä asiakkailta oli mahdollisuus valita useampikin vastausvaihtoehto. Joidenkin tämänkaltaisten kysymysten kohdalla havaittiin väärinymmärrystä vaihtoehtojen suhteen. Asiakas E<sub>4</sub> vastasi hakeutuneensa palveluun ilman henkilökohtaista syytä sekä löytääkseen sopivaa toimintaa senhetkiseen elämäntilanteeseensa. Vastausta on vaikea tulkita, sillä valittujen vaihtoehtojen välillä on ristiriitaa. Toisaalta vastauksen voi tulkita niin, ettei asiakkaalla ole ollut henkilökohtaista syytä hakeutua palveluun mutta palvelua suositellut ammattilainen on kokenut, että asiakkaan on löydettävä sopivaa toimintaa elämäänsä.

Niillä nykyisillä asiakkailta, jotka kuvailivat odotuksiaan ennen ensimmäistä ohjauksenkäyntiään, ilmeni myös odotusten täyttyminen palvelukokemuksissa. Entisiä asiakkaita ei pyydetty tarkemmin kuvailemaan odotuksiaan, sillä tutkijat olettivat, ettei yli vuoden takaisia odotuksia osattaisi kuvailla. Vain muutamassa odotusten täyttymistä mittaavan kysymyksen vastauksessa ilmeni palvelun odotusten ja kokemusten kohtaamattomuutta. Täyttymättömiä odotuksia olivat psykologin aito välittäminen, kannustus asiakkaalle vaikeisiin asioihin ja unelmien toteuttamiseen sekä vastausten saaminen. Suurin osa kaikista kyselyyn vastanneista asiakkaista ei vastausten perusteella kuitenkaan odottanut palvelulta muuta kuin mitä se oli ollut. Odotusten kuvailujen vähäinen määrä voidaan myös tulkita asiakkaiden odotusten puuttumiseksi. Grönroosin (2009) mukaan, kun asiakkaalla ei ole odotuksia palvelua kohtaan, on asiakas herkemmin tyytyväinen saamaansa palveluun. Tutkimus tukee tätä tietoa, sillä odotuksia ei ole kuvattuna ja suurin osa vastanneista on tyytyväisiä saamaansa palveluun. Ammatinvalinnanohjaus on kertaluontoista asiantuntijapalvelua, josta ei välttämättä tiedetä mitä odottaa. Entisten asiakkaiden vastauksiin on voinut vaikuttaa ohjauksesta kulunut aika, jolloin odotuksia vuoden takaa ei muisteta. Kysymys on myös voitu nähdä vaikeaksi vastata, eli asiakas ei ole ymmärtänyt mitä kysymyksellä on tarkoitettu ja valinnut siksi helpomman eli suljetun vastausvaihtoehdon, jolla kieltää täyttymättömät odotukset.

Tutkijat olettivat, että asiakkaiden motivaatiolla ja palvelukokemuksilla olisi yhteys toisiinsa. Motivoituneen asiakkaan palvelukokemus olisi todennäköisesti positiivisempi kuin vähemmän motivoituneena ohjaukseen saapuneen henkilön. Tutkimus ei tukenut tätä oletusta. Osa asiakkaista ilmoitti, ettei ollut motivoitunut ohjauskeskustelun alussa mutta palvelun päätteeksi koki saaneensa motivaatiota ja antoi palvelulle hyvän arvosanan. On kuitenkin huomioitava vastaajien vähäinen määrä, joka heikentää tuloksen luotettavuutta.

Kaikki nykyiset asiakkaat merkitsivät ensivaikutelman ohjauksen ilmapiiristä olleen rento. Ilmapiiriä kuvaamaan valittiin myös vastaukset lämminhenkinen ja luottamusta herättävä. Yhdelläkään vastaajista ei ollut negatiivisia ensivaikutelmia, joten näiden vastausten perusteella positiivisen ja luottamusta herättävän ensivaikutelman luomisessa on onnistuttu. Kuten Pekkari (2009) toteaa, luottamuksellisen vuorovaikutuksen ja hyvän ohjaussuhteen syntymisen kannalta ohjausprosessin alun onnistuminen on erityisen tärkeää.

Kuten entisilläkin asiakkailla, myös nykyisillä asiakkailla oli pääasiassa positiivisia tunteuksia ohjauskeskusteluissa syntyneisiin ajatuksiin ja suunnitelmiin. Asiakas A<sub>1</sub> vastasi ohjauskeskusteluissa syntyneiden ajatusten ja suunnitelmien herättäneen epävarmuutta. Hän ei kuitenkaan tarkemmin perustele, mistä nämä tunteukset johtuivat. Entisten asiakkaiden vastauksista ilmeni myös tunteuksia suunnitelmien haastavuudesta ja epävarmuuden heräämisestä. Eräs asiakas kuvasi tunteuksiaan sekaviksi. Niiden asiakkaiden, jotka tunsivat suunnitelmat haastaviksi, vastauksista ilmenee vaikeuksia elämän eri osa-alueilla. He kertoivat oman elämäntilanteensa olleen haastava tai hakeutuneensa palveluun terveydenhuollon ammattilaisen suosittelemana. Täysin mahdottomilta tuntuviksi ei kukaan suunnitelmia kuvannut. Voidaan pohtia, johtuvatko asiakkaiden positiiviset tunteukset ohjauskeskustelussa päädyttyihin ratkaisuihin siitä, että heitä on tarpeeksi huomioitu. Pekkarikin korostaa, että ratkaisujen etsimisessä psykologin on tärkeää kuunnella asiakasta ja huomioida hänen kykynsä. Ohjauksen jälkeisten tunteusten kuvailusta käy ilmi, että asiakkaille on tärkeää palvelun omakohtaisuus. Tämä onkin tyypillistä nuorille asiakkaille, jotka tietotulvan keskellä kokevat haastavaksi tiedon soveltamisen omaan elämäänsä (Oksanen ym. 2011.)

Eniten ohjauksesta koettiin saaneen hyötyä lisääntyneenä tietona ja apuna koulutus- ja uraratkaisujen tekemiseen. Tämä on mielenkiintoinen tulos sillä ohjauksen päätavoitteena ei kuitenkaan ole asiakkaiden tiedottaminen. Tietoa koulutus- ja uravaihtoehtoista on runsaasti tarjolla esimerkiksi opinto-oppaissa sekä työvoimatoimistojen koulutus- ja ammattitietopalveluissa. Onnismaa ja muut (2000) korostavat ohjauksen tavoitteissa asiakkaan omakohtaisuutta, voimaannuttamista ja aktiivointia. Alle puolet vastanneista koki hyötynsä ohjauksesta taidoilla tunnistaa omaa tilannetta ja tavoitteita.

Palvelun merkitystä entisten asiakkaiden elämään selvitettiin kysymällä heidän

koulutuksessa, uralla ja aktiivisuudessa tapahtuneita muutoksia. Suurimmalla osalla vastanneista oli tapahtunut myönteisiä muutoksia koulutuksessa tai uralla ja moni arvioi toimintansa olleen aktiivista ohjauskeskusteluiden jälkeen. Kysymyksen avulla ei kuitenkaan voida tehdä päätelmiä asiakkaiden aktiivisuuden lisääntymisestä. Aktiivisuudessa ei välttämättä ole tapahtunut muutosta, sillä asiakas on voinut toimia aktiivisesti ennen ohjaustakin. Vain kaksi vastaajaa määritteli aktiivisuutensa pysyneen ennallaan, eikä muita muutoksia aktiivisuudessa tapahtuneen. Toinen näistä vastaajista sai lapsen ohjauksen jälkeen ja on nyt äitiyslomalla eli hänellä ei ole tapahtunut muutoksia myöskään koulutuksessa tai uralla. Toisen vastaajan tilanne opiskelijana on pysynyt ennallaan. Hän oli päätenyt asiakkaaksi ilman henkilökohtaista syytä, millä voidaan epäillä olevan yhteyttä siihen, ettei palvelulla ole ollut välitöntä vaikutusta asiakkaan elämään. Onnismaa (2007) kuitenkin toteaa, että ohjauksella voi olla vaikutusta ohjattavan toimintaan vasta pitkällä aikavälillä ja että tulosten osoittaminen on hankalaa toiminnan luonteen vuoksi.

Pääosa entisistä asiakkaista koki palvelun käytön kokonaisuudessaan hyödylliseksi. Ylikosken (1999) mukaan asiakkaan saama hyötypaketti vaikuttaa hänen tyytyväisyyden kokemukseen. Tutkimustulokset tukevat tätä tietoa, sillä suurin osa kaikista vastanneista koki saaneensa monenlaista hyötyä palvelun käytöstä ja olivat keskimääräisesti tyytyväisiä ohjaukseen.

Kehittämisehdotuksia saatiin kokonaisuudessaan todella vähän. Ainoat kehittämisehdotukset saatiin asiakkailta E<sub>1</sub> ja E<sub>2</sub>. Ensimmäisen mukaan käytössä pitäisi olla terveyttä mittaava testi ja ohjaajan tulisi osata ehdottaa ja auttaa etsimään ammatteja. Toinen toivoi, että ohjauksessa otettaisiin enemmän huomioon asiakkaan toiveita ja unelmia ja pyritäisiin toteuttamaan niitä, eikä tyrmätäisi heti. Kehittämisehdotusten vähyydestä voidaan pohtia, ovatko asiakkaat tyytyväisiä palveluun eivätkä siksi halua kehittää sitä, vai ovatko he ylipäänsä haluttomia kehittämään palvelua. Ammatinvalinnanohjaus on kertaluontoista palvelua, jossa käydään yleensä vain yhdessä elämänvaiheessa, jonka vuoksi sen kehittäminen ei välttämättä kiinnosta. Tämäntyyppistä palvelua voi asiakkaan näkökulmasta olla myös vaikea kehittää, koska palveluun liittyy paljon asiantuntijatietoa.

## 8 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

### 8.1 Toteuttamisratkaisut

Muutamassa vastauslomakkeessa ilmeni muistamattomuutta palvelun käyttöä kohtaan. Opinnäytteen tekijät ja toimeksiantaja punnitsivat yhdessä sopivaa palvelunkäytöstä kulunutta aikaa, mikä tutkimukseen otettaisiin. Vuoteen 2010 päädyttiin, koska silloin asiakas pystyy arvioimaan palvelun vaikutuksia omaan elämäänsä. Koska kyseessä oli rajattu kohderyhmä ja vastausten kato tiedostettiin, tuli vastausten riittävän saamisen turvaamiseksi ottaa tutkimukseen mukaan kokonaisen vuoden aikana päättyneet asiakassuhteet. Valittu ajanjakso osoittautui osittain sopimattomaksi ohjauskeskusteluiden muistamisen kannalta. Jatkossa entisten asiakkaiden lähestymisajankohta on syytä harkita tarkkaan ja painottaa merkityksen tutkimiseen, eikä odotuksiin ja palvelukokemuksiin, joita voi olla hankalaa muistaa jälkepäin.

Kohderyhmä on haastava kyselyihin vastaamisaktiivisuuden kannalta. Ongelmana on myös se, ettei voida tietää, kuinka monen entisen asiakkaan sähköpostiosoite on vielä tänä päivänä käytössä. Ei siis ole varmuutta, onko kaikkia kohderyhmän vuoden 2010 asiakkaita tavoitettu. Jatkossa vastaava asiakastytyväisyystutkimus on kannattavampaa toteuttaa paikanpäällä asiakkaiden haastatteluna ja entisten asiakkaiden puhelinhaastatteluna. Haastattelemalla saadaan pienempi aineisto mutta vastaukset ovat tarkempia ja niitä voidaan syvemmin tulkita. Tässä tutkimuksessa ei pystytty toteuttamaan varasuunnitelmana ollutta puhelinhaastattelua. Vähäinen vastausmäärä olisi edellyttänyt puhelimitse tehtävää jatkohaastattelua, mutta asiakkaat olivat haluttomia osallistumaan tämänkaltaiseen jatkotutkimukseen.

### 8.2 Kyselylomake

Seuraavaksi esitellään kyselylomakkeiden kehittämiskohteita, jotka ilmenivät asiakkaiden vastausten perusteella. Osassa vastauksista ilmeni kysymyksen väärinymmärrystä ja tyhjät avoimet vastauskohdat voivat viestiä kysymyksen hankaluudesta tai haluttomuudesta vastata. Kyselyyn perehtyneisyydessä ja vastausten tarkkuudessa havaittiin eroa nykyisten ja entisten asiakkaiden välillä. Digiumilla tai kirjekyselyllä lomakkeen palauttaneiden entisten asiakkaiden vastaukset olivat tarkempia ja runsas-sanaisempia.

Taustatiedoissa ilmeni hankaluuksia vastata ohjauskäyntien lukumäärään, sillä osa vastaajista ei muistanut käyntiensä tarkkaa määrää. Kysymykseen tulisi määrittää valmiiksi jaotellut vastausvaihtoehdot, jotka helpottaisivat vastaamista.

Asiakkaat eivät osoittaneet aktiivisuutta vastata avoimiin kysymyksiin. Kehittämisehdotuksia oli antanut vain muutama vastaaja, suurimmalla osalla tämä kohta oli tyhjä. Varsinkin nykyiset asiakkaat olivat haluttomia vastaamaan avoimiin kysymyskohtiin. Avointen kysymysten käyttöä tulisi välttää kyselyssä, joka koskee tämäntyyppistä asiantuntijapalvelua. Palveluun liittyy piirteitä ja toimintatapoja, joita asiakas ei välttämättä ymmärrä.

Ohjauksen merkitystä entisten asiakkaiden elämään selvitettiin kysymyksillä 11–13. Kysymys 12, jolla selvitettiin aktiivisuuden muutosta, todettiin heikoksi. Monet vastaajat olivat ymmärtäneet kysymyksen toisin kuin tutkimuksen tekijät olivat tarkoittaneet. Jos asiakkaan aktiivisuudessa ei ollut tapahtunut muutosta, eli hän oli yhtä aktiivinen tai passiivinen kuin ennen ohjausta, oli vastausvaihtoehto ”Aktiivisuuteni on pysynyt ennallaan” räätälöity tilannetta kuvaavaksi. Loput vaihtoehdot kuvaavat mahdollisia aktiivisuudessa tapahtuneita muutoksia eri osa-alueilla. Osa vastaajista merkitsi, ettei muutosta ollut tapahtunut ja valitsi lisäksi muitakin vastauksia. Kysymys olisi selkeyden vuoksi tullut jakaa kahdeksi erilliseksi kysymykseksi, joista ensimmäisessä tiedusteltaisiin onko aktiivisuudessa tapahtunut muutoksia ja toisessa selvitettäisiin tapahtuneita muutoksia.

Kyselylomakkeen vastausvaihtoehtojen tulisi olla selkeämmin toisistaan erottuvia, jolloin asiakkaan on helpompi valita omaa tilannettaan kuvaava vaihtoehto. Vastaukset päädyttiin kuitenkin muotoilemaan sävyiltään positiivisiksi. Jos asiakas esimerkiksi arvioi, ettei hänen elämässään ollut tapahtunut muutoksia ohjauksen jälkeen, sopiva vastaus oli ”tilanteeni on pysynyt ennallaan”. Tämä aiheutti vastauksissa sekaannusta, sillä osa asiakkaista merkitsi vastaukseen tapahtuneita muutoksia sekä tilanteensa pysyneen ennallaan. Selkeämpi vastausvaihtoehto tämänkaltaiseen kysymykseen olisi ”tilanteessani ei ole tapahtunut mitään muutoksia”.

### **8.3 Ohjauspalvelun kehittäminen**

Ammatinvalinnanohjauksen asiakkaille ei ole suoranaista asiakaspalautteen antomahdollisuutta. Ohjauskeskustelun päätteeksi psykologille voi halutessaan kertoa palautetta, jonka psykologi kirjaa URA: n. Nämä tiedot ovat kuitenkin vain ohjaajaa varten

ja ovat osa asiakaskertomusta, eikä niitä hyödynnetä palvelun organisaatiolähtöisessä kehittämistyössä. Palautteen antaminen kasvotusten asiantuntijalle voi olla monelle asiakkaalle vaikeaa ja palaute jää tällöin antamatta. Ohjauskeskustelussa voidaan käsitellä arkaluontoisiakin asioita ja asiakkaalla voi ohjauksen jälkeen olla ”pää pyörällä” asioidensa läpikäymisestä. Palvelun luonteeseen sopisi esimerkiksi internetissä täytettävä sähköinen asiakaspalautelomake, joka olisi helposti löydettävissä. Asiakkaan tuntemusten tasaantuessa olisi palvelukokemuksen arviointi helpompaa ja annettu palaute palvelun kannalta kehittävämpää. Organisaatiossa on tärkeää hyödyntää saatu palaute toimenpiteillä, jotka näkyvät asiakkaalle palvelun paranemisena (Ylikoski 1999, 150).

Ohjauspalvelusta viestiminen tukeutuu lähinnä Työ- ja elinkeinotoimiston internetsivuihin ja yhteistyöverkostoihin. Tarve ammatinvalinnanohjaukselle on kaikissa ikäryhmissä ilmeinen. Herää kysymys, tavoittaako palvelusta tiedottaminen kaikki sitä tarvitsevat. Henkilö, joka ei ole TE-toimiston asiakas eikä muiden yhteistyöverkostojen piirissä, ei välttämättä tiedä palvelun olemassaoloa. Olisi ennaltaehkäisyn kannalta tärkeää, että ihminen saisi ammatillista apua ja ohjausta ennen kuin esimerkiksi ongelmia työterveydessä tai työllisyydessä on jo tapahtunut. Laajempi palvelusta tiedottaminen suurentaisi asiakasmääriä, mikä edellyttäisi ohjauksen resurssien lisäämistä.



## 9 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää 17–24-vuotiaiden asiakastyytyväisyyttä Mikkelin TE-toimiston ammatinvalinnanohjaukseen sekä palvelun merkitystä asiakkaiden tulevaisuuteen. Lisäksi palvelun käyttäjiltä pyrittiin saamaan kehittämisideoita palvelun asiakaslähtöiseen kehittämiseen. Tavoitteeseen pääsyä hankaloitti nykyisille ja entisille asiakkaille tehtyjen kyselyiden alhainen vastausaktiivisuus. Avoimet vastaukset eivät myöskään tuottaneet tutkijoiden toivomaa asiakkaan omakohtaista kuvailua odotusten täyttymisestä, tyytyväisyyteen vaikuttaneista tekijöistä sekä kehittämisehdotuksia.

Tutkimuksen avulla saatiin kartoitettua pienen vastaajajoukon kokonaistyytyväisyys, joka oli huomattavan hyvä. Muutama huomionarvoinen negatiivinen asiakaskokemus ja toive osoittivat kuitenkin tyytymättömyydenkin esiintymisen kohderyhmässä. Eräs vastaajista koki, ettei ollut saanut kaipaamiaan vastauksia ohjauskeskusteluissa ja ettei palvelu ollut ohjausta. Tyytymättömyyttä ilmeni myös vastauksessa, jossa asiakas olisi kaivannut enemmän kannustusta hänelle vaikeisiin asioihin ja koki, että hänen unelma-ammattinsa tyrmättiin. Nämä negatiiviset kokemukset osoittavat, ettei psykologi ammattilaisena ole toiminut asiakkaan odottamalla tavalla. Tämän tutkimuksen perusteella nuoret asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä Mikkelin TE-toimiston ammatinvalinnanohjaukseen.

Palvelun merkityksen selvittäminen tutkimuskysymyksenä havaittiin liian suureksi kokonaisuudeksi selvittää osana asiakastyytyväisyystutkimusta. Ongelman luotettava ja riittävän kattava tutkiminen vaatisi oman tutkimuksensa, jossa selvitetäisiin ohjauspalvelun vaikuttavuutta asiakkaan elämään. Toteutetussa kyselyssä palvelun merkitystä entisten asiakkaiden elämään selvittäneet kysymykset osoittivat positiivisia muutoksia asiakkaiden elämässä tapahtuneen ohjauksen jälkeen. Suurin osa vastanneista oli saanut opiskelu- tai työpaikan, ja moni asiakas koki omassa aktiivisuudessa tapahtuneen muutoksia. Kyselyssä olisi ollut syytä kartoittaa asiakkaiden aktiivisuuden aikaisempi taso, jotta voitaisiin tehdä suoranaisia tulkintoja aktiivisuuden nykyisestä tasosta. Tulevaisuudessa voisi olla hyödyllistä tutkia ohjauksen vaikutuksia asiakkaan elämään pidemmällä aikavälillä. Tällöin voitaisiin selvittää ohjattavan viihtymistä valitsemallaan ammattialalla tai oman osaamisensa kehittämistä. Asiakkailta voisi olla mielenkiintoista tiedustella myös heidän omaa arviotaan palvelun

merkityksestä elämänsä eri osa-alueilla. Tällöin voitaisiin saada yllättäviäkin vastauksia siitä, mihin asioihin asiakkaat kokevat ohjauskeskusteluilla olleen vaikutusta.

Tutkimus ei ollut kaikilta osin täysin onnistunut. Oman haasteensa loi asiakkaiden tarkka tietosuoja, jonka johdosta alkuperäinen tutkimusmenetelmä, eli puhelinhaastattelu, jouduttiin muuttamaan kyselylomakkeeksi. Tutkimuksen edetessä todettiin, ettei kysely ole sopivin menetelmä tämäntyyppisen aiheen tutkimiselle. Vaikka lomakkeiden kysymykset pyrittiin muotoilemaan mahdollisimman selkeiksi ja yksiselitteisiksi ja ne testattiin ennen kyselyjen lähettämistä, ilmeni vastauksissa kuitenkin selvää ymmärtämättömyyttä joidenkin kysymysten kohdalla. Entisten asiakkaiden vastauksissa havaittiin muistamattomuutta osassa kysymyksistä, eli joidenkin kohdalla palvelun käytöstä oli kulunut liian pitkä aika. Vaikutuksen tutkiminen pidemmällä aikavälillä edellyttäisi kysymysten kohdentamista sellaisiin asioihin, joihin asiakas pystyy vastaamaan muistamatta ohjauskeskusteluihin liittyneitä yksityiskohtia.

Vastausprosentti ja nykyisten asiakkaiden kävijämäärä jäivät tutkimuksessa alhaisiksi, eivätkä vastausmäärät saavuttaneet niille asetettuja tavoitteita vastauspalkinnoista ja muistutusviesteistä huolimatta. Vastausprosentin pienuus kertonee tämän kohderyhmän kiinnostumattomuudesta Työ- ja elinkeinotoimiston palvelujen kehittämistä kohtaan. Vastaavasti kyse voi olla yleisestä haluttomuudesta osallistua tämänkaltaisiin asiakastyytyväisyyskyselyihin.

Asiakastyytyväisyyden tutkimisessa on mielekästä vertailla nykyistä tyytyväisyydestä aikaisempaan ja selvittää tyytyväisyydessä tapahtuneita muutoksia palvelun eri osa-alueilla. Opinnäytteessä oli tarkoituksena toteuttaa tyytyväisyyden vertailua keräämällä tutkimusaineistoa nykyisiltä ja vuoden 2010 asiakkailta. Saadun aineiston jäädessä niukaksi vertailusta luovuttiin, sillä se ei olisi antanut luotettavia tuloksia.

Yhteistyö toimeksiantajan kanssa koettiin pääpiirteittäin sujuneen hyvin ja tutkimuksen toteuttamisratkaisut tehtiin yhteisymmärryksessä. Kommunikointi toimeksiantajan kanssa tapahtui lähinnä sähköpostitse, mikä vaikeutti joidenkin tutkimuksen suunnitteluvaiheeseen liittyneiden asioiden selvittämistä. Väärinymmärrys pääsi tapahtumaan ohjausasiakkaiden kävijämäärän kohdalla, sillä tutkijat saivat käsityksen, että viiden viikon aikana kohderyhmän asiakkaita kävisi ohjauksessa enemmän kuin 14. Kyseessä saattoi olla myös poikkeuksellinen kuukausi kävijämäärien osalta.

Tutkimustulokset edustavat pintaraapaisua kohderyhmän mielipiteistä ja ajatuksista, mutta ovat silti suuntaa antavia. Opinnäytetyötä voidaan tulevaisuudessa hyödyntää uuden tutkimuksen pohjana, jolloin voidaan välttää tutkimuksessa huonoksi koettujen menetelmien käyttö. Tutkimus toteutettiin syksyllä, joka ei ajankohtana ole vastausten saamisen kannalta ihanteellisin. Keväällä oppilaitosten yhteishakujen aikaan nuoret asiakkaat käyvät ohjauksessa ahkerammin, jolloin vastauksiakin pystyttäisiin keräämään enemmän. Ammatinvalinta-asioiden ollessa ajankohtaisia, voisivat nuoret olla halukkaampia osallistumaan ohjauspalvelua kehittävään tutkimukseen.

Opinnäytetyönä toteutettu tutkimus nuorten aikuisten asiakastyytyväisyydestä antaa suuntaa kyseisen kohderyhmän odotuksista ja palvelukokemuksista. Tutkimuksen myötä tekijät havaitsivat tarpeen jatkotutkimuksille, joilla selvitettäisiin myös muiden ammatinvalinnanohjauksen kohderyhmien asiakastyytyväisyyttä. Näitä ryhmiä ovat esimerkiksi työssäkäyvät aikuiset, työttömät sekä sairaat, joiden työkyky on rajoittunut. Eri asiakasryhmillä on oletetusti toisistaan eroavia odotuksia ja tarpeita ohjaukselle. Selvittämällä eri ryhmien tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä pystytään ohjauspalvelua räätälöimään entistä paremmin vastaamaan tietyn asiakasryhmän tarpeita.

## LÄHTEET

Aatola, L. 1999. Näkökulmia kuluttajalähtöiseen palvelututkimukseen. Keskustelualoitteita 29/1999. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.

Ammatillinen kehittyminen. Esite 6/2010. Työ- ja elinkeinotoimistot. Viitattu 2.11.2011.

[http://www.mol.fi/mol/fi/99\\_pdf/fi/01\\_esitteet/ammattillinen\\_kehittyminen.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/01_esitteet/ammattillinen_kehittyminen.pdf)

Digium Oy. 2009. Digium Enterprise Käyttäjän opas.

Ek, E., Saari, E., Viinamäki, L., Sovio, U., Järvelin, M-R. 2004. Nuorten aikuisten työelämästä syrjäytyminen ja sosiaaliturvan käyttö. Kela. Sosiaali ja terveysturvan tutkimuksia. Helsinki: Edita.

Froymovich, R. 2011. Europe's Youth Face Scarcity of Jobs. The Wall Street Journal 2.8.2011. Viitattu 26.11.2011. <http://europe.wsj.com/>, World, Europe.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4. p. Helsinki: WSOYpro.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. p., uud. p. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. uud. p. Helsinki: Tammi.

Joustavuudella lisää valmistuneita. 2011. Keski-suomalainen 17.10.2011, 2.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja –sarja.

Lehtomäki, J., Salomaa, P. & Haapala, J. 2007. Ammatinvalinnanohjauksen vaikuttavuus ja palveluprosessin viestintä. Työvoimatoimiston ammatinvalinta- ja urasuunnittelun asiakasseuranta Hämeessä vuosina 2005 - 2006. Työhallinnon julkaisu.

Leminen, A-P. 2011a. Erikoispsykologi. Mikkelin Työ- ja elinkeinotoimisto. Sähköpostikeskustelu 29.9.2011.

Leminen, A-P. 2011b. Erikoispsykologi. Mikkelin Työ- ja elinkeinotoimisto. Tapaamiset 11.5.2011 ja 4.11.2011.

L30.12.2002/1295. 2011. Laki julkisesta työvoimapalvelusta. Finlex: Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 13.10.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021295>

Nuorten ohjauspalvelujen tehostaminen. 2007. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 39.

Nuorten työttömyys on paha tahra. 2011. Pohjalainen 4.8.2011. Viitattu 24.10.2011. <http://www.pohjalainen.fi/mielipide>, pääkirjoitus.

Oksanen, S., Suokas, E., Surakka, L-M. Vinkkejä nuorten ohjaukseen. Nuorten väli-vuosi- projekti. Tampereen Työvoimatoimisto. Viitattu 22.11.2011.

[http://www.tyollisyysportti.fi/tyollisyyspalvelut/nuorten\\_palvelut/](http://www.tyollisyysportti.fi/tyollisyyspalvelut/nuorten_palvelut/), ohjauspalvelut, vinkkejä nuorten ohjaukseen.

Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Tampere: Gaudeamus Kirja.

Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. 2000. Ohjaus ammattina ja tieteen-alana 2. Ohjauksen toimintakentät. Porvoo: PS-kustannus.

Pekkari, M. 2009. Tavoitteellinen ohjauskeskustelu. Helsinki: Tammi.

Pulkkinen, A. Nuorten työttömyys lisääntyy nopeasti. Länsi-Savo 8.1.2011. Viitattu 26.10.2011. <http://www.lansi-savo.fi/Uutiset/8779266.html>

Pöllänen, J. & Rope, T. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. 4. p. Helsinki: WSOY. Ekonomia-sarja.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere : Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 14.10.2011. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>, eri aineistotyypit ja aineiston hankinta, havainnointi.

Työ- ja elinkeinotoimisto. 2010a. Ammatinvalinta ja urasuunnittelu. Viitattu 20.10.2011. <http://www.mol.fi/>, koulutus ja ammatinvalinta.

Työ- ja elinkeinotoimisto. 2010b. AVO-ohjelma ja TE-toimiston nuorten palvelut nyt verkkoesittelyinä. Viitattu 3.11.2011. <http://www.mol.fi/>, työvoimatoimistot, uutiset, uutisarkisto 2010.

Työ- ja elinkeinotoimisto. 2011a. Mikkelin työ- ja elinkeinotoimisto. Viitattu 2.11.2011. <http://www.mol.fi/toimistot/mikkeli/>

Työ- ja elinkeinotoimisto. 2011b. Nuorten yhteiskuntatarkuu. Viitattu 2.11.2011. <http://www.mol.fi/> , työnhakijan palvelut, nuorten palvelut.

Työministeriö. AVO 2006. Ammatillisen ohjauksen vuosikirja. Viitattu 20.10.2011. [http://www.um.edu.mt/\\_data/assets/pdf\\_file/0020/39503/Watts\\_and\\_Sultana\\_-\\_PES\\_-\\_Finland\\_Yearbook.pdf](http://www.um.edu.mt/_data/assets/pdf_file/0020/39503/Watts_and_Sultana_-_PES_-_Finland_Yearbook.pdf)

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? 2. uudistettu painos. Helsinki: KY-palvelu.

## LIIKTEET

### Liite 1. Nykyisten asiakkaiden kyselylomake



WWW.JAMK.FI

#### ***Arvoisa asiakas,***

Mikkelin Työ- ja elinkeinotoimiston tarkoituksena on selvittää 17–24 –vuotiaiden asiakastytyväisyyttä ammatinvalintaan ja urasuunnitteluun sekä palvelun merkitystä asiakkaiden tulleisuuteen. Vastaamalla kyselyyn olet mukana kehittämässä palvelua ja annat samalla arvokasta apua opinnäytetyömme onnistumiseksi.

Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan kaksi elokuvalippua. Arvontaan osallistuminen edellyttää yhteystietojen jättämistä. Yhteystietoja käytetään vain arvonnin suorittamiseen. Voit vastata kyselyyn myös täysin nimettömänä, jolloin et osallistu arvontaan. Arvonta suoritetaan 12.12.2011 ja voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Antamasi vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisina. Tulokset julkaistaan kokonaistuloksina, joten yksittäisen vastaajan tiedot eivät paljastu tuloksista. Pyydämme palauttamaan täytetyn kyselylomakkeen niille varattuun palautuslaatikkoon odotustilaan.

Tutkimus toteutetaan opinnäytetyönä Jyväskylän ammattikorkeakoulun Liiketoiminta ja palvelut – yksikössä.

#### ***Kiitos avustasi!***

Hanna Paulio  
[hanna.paulio.mpa@jamk.fi](mailto:hanna.paulio.mpa@jamk.fi)

Marjaana Mattila  
[marjaana.mattila.mpa@jamk.fi](mailto:marjaana.mattila.mpa@jamk.fi)



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU  
 JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

**ASIAKASTYTYVÄISYYSKYSELY**

1. Sukupuoli                    Mies [ ]            Nainen [ ]

2. Ikä \_\_\_\_\_ vuotta

3. Koulutus pohja (viimeisimpänä suoritettu)

- Peruskoulu
- Lukio
- Ammattikoulu
- Korkeakoulu

4. Tämänhetkinen tilanne (päätoimisesti)

- Opiskelijana lukiossa
- Opiskelijana ammattikoulussa
- Opiskelijana korkeakoulussa
- Vakituksessa työsuhteessa
- Määräaikaisessa työsuhteessa
- Asevelvollinen
- Vanhempainvapaalla
- Työtön
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

5. Aikaisempien ohjaukseyntien lukumäärä \_\_\_\_\_

6. Tulevien ohjaukseyntien lukumäärä

- Ohjausta ei jatketa
- Ei vielä tietoa
- Oletettu lukumäärä \_\_\_\_\_

## ODOTUKSET

7. Mistä syistä hakeuduit ammatinvalintaan ja urasuunnitteluun? Voit tarvittaessa valita useamman vaihtoehdon.

- Ei henkilökohtaista syytä
- Varmuuden ja tuen saaminen omiin ratkaisuihin
- Koulutuksen valinnan vaikeus
- Vaikeudet koulutuksessa (esim. sosiaaliset tai terveydelliset ongelmat)
- Koulutuksen keskeytyminen
- Epävarmuus uravalinnoista työelämään siirtyessä
- Vaikeudet työssä (esim. sosiaaliset tai terveydelliset ongelmat)
- Sopivan toiminnan löytäminen tämänhetkissä elämäntilanteessa
- Muu syy, mikä? \_\_\_\_\_

8. Kuinka päädyit palvelun käyttäjäksi? Valitse vain yksi vaihtoehto.

- Oma-aloitteisesti

- Ammatilaisen suosituksesta, kenen? \_\_\_\_\_
- Läheisen ehdotuksesta, kenen? \_\_\_\_\_
- Palvelua käyttäneen henkilön suosituksesta, kenen? \_\_\_\_\_
- Painostettuna, kenen? \_\_\_\_\_

9. Arvioi motivaatiosi saapuessasi ammatinvalintaan ja urasuunnitteluun. erittäin motivoitunut (1), jokseenkin motivoitunut (2), en juurikaan motivoitunut (3), en yhtään motivoitunut (4)

1                      2                      3                      4

10. Kuvaile odotuksiasi ennen ensimmäistä ohjaukseyntiäsi.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### **PALVELUKOKEMUKSET**

11. Millainen oli saamasi ensivaikutelma ohjauksen ilmapiiristä saapuessasi ammatinvalintapsykologin luo? Voit tarvittaessa valita useamman vaihtoehdon.

- Luottamusta herättävä
- Lämminhenkinen
- Rento
- Kiireinen
- Jännittynyt
- Teennäinen
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

12. Miten koit psykologin kanssa käymänne keskustelun? Entä mahdollisesti käyttämänne muut ohjausmenetelmät (testit ja/tai kotitehtävät)? Voit tarvittaessa valita useamman vaihtoehdon.

- Keskustelu oli sujuvaa vuoropuhelua, jota psykologi johdatteli etenemään
- Keskustelu oli luottamusta herättävää
- Tehtävät ja/tai testit olivat hyödyllisiä
- Koin keskustelun epämiellyttäväksi
- Keskustelu oli lähinnä asioista jutustelua vailla päämäärää ja lopputulosta
- Koin tehtävät ja/tai testit turhiksi, eikä minulle selvinnyt niiden tarkoituksenmukaisuus
- Jotain muuta, mitä? \_\_\_\_\_

13. Arvioi seuraavia kohtia tähänastisten kokemustesi pohjalta. Olen: erittäin tyytyväinen (1), jokseenkin tyytyväinen (2), hieman tyytymätön (3), erittäin tyytymätön (4).



Asiakaspalvelu ajanvarauksessa

1                      2                      3                      4

Ammatinvalintapsykologin ammattitaitoisuus

1                      2                      3                      4

Tarpeiden/odotusten kuunteleminen ja huomioiminen ohjauksessa

1                      2                      3                      4

Ohjauskeskustelujen sujuminen

1                      2                      3                      4

Ratkaisunvaihtoehtojen löytyminen ja mahdolliset varasuunnitelmat

1                      2                      3                      4

Oman elämänhallinnan (itsetunto, ratkaisujen tekeminen jne.) tukeminen

1                      2                      3                      4

Muita asioita, joihin olit tyytyväinen? \_\_\_\_\_

Muita asioita, joihin olit tyytymätön? \_\_\_\_\_

14. Miltä ohjauskeskusteluissa syntyneet ajatukset ja suunnitelmat tuntuvat? Voit tarvittaessa valita useamman vaihtoehdon.

Innostavilta

Realistisilta toteuttaa

Haastavilta

Epävarmuutta herättäviltä

Mahdottomilta

Muulta, miltä? \_\_\_\_\_

Perustele vastaustasi muutamalla lauseella

\_\_\_\_\_

15. Odotitko ohjauskeskusteluilta jotain muuta kuin mitä ne olivat?

En

Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_

16. Millaista hyötyä koet saaneesi ohjauksesta? Voit tarvittaessa valita useamman vaihtoehdon.

Työ-/opiskelupaikkoihin liittyvän tiedon lisääntyminen

Tiedonhakuun liittyvän tiedon lisääntyminen

- Taitoja tunnistaa ja työstää omaa tilannetta ja tavoitteita
- Apua koulutus-, työ- ja uraratkaisujen tekemiseen
- En osaa vielä sanoa (ohjaussuhde alussa)
- En koe saaneeni mitään hyötyä
- Jotain muuta, mitä? \_\_\_\_\_

17. Millaista sisältöä ja menetelmiä (esim.tehtävät, testit) toivoisit ohjauskeskusteluun? Kehittämisehdotuksia?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

18. Yleisarvosana palvelusta (ajanvarauksesta ohjauksen päättymiseen) kouluarvosana- asteikolla 4-10 \_\_\_\_\_

**Kiitos kun kerroit meille kokemuksistasi!**

## Liite 2. Entisten asiakkaiden kyselylomake

WWW.JAMK.FI

### *Arvoisa asiakas,*

Olet ollut Mikkelin Työ- ja elinkeinotoimiston ammatinvalinnan ja urasuunnittelun asiakkaana vuonna 2010. Palvelun kehittämistä varten Mikkelin Työ- ja elinkeinotoimisto selvittää 17–24 –vuotiaiden asiakastyytyväisyyttä sekä palvelun merkitystä asiakkaiden tulevaisuuteen. Tutkimus toteutetaan opinnäytetyönä Jyväskylän ammattikorkeakoulun Liiketoiminta ja palvelut – yksikössä. Vastaamalla kyselyyn olet mukana kehittämässä palvelua vastaamaan asiakkaiden toiveita ja tarpeita.

Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan kaksi elokuvalippua. Arvontaan osallistuminen edellyttää yhteystietojen jättämistä. Yhteystietojasi käytetään vain arvonnin suorittamiseen. Voit vastata kyselyyn myös täysin nimettömänä, jolloin et osallistu arvontaan. Arvonta suoritetaan 12.12.2011 ja voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Alla oleva linkki ohjaa suoraan kyselyyn. Pyydämme vastaamaan kyselyyn **21.11.2011** mennessä. Vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisina. Tulokset julkaistaan kokonaistuloksina, joten yksittäisen vastaajan tiedot eivät paljastu tutkimuksessa.

Sähköpostiosoitteesi on saatu työvoimapalvelujen asiakastietojärjestelmästä mutta asiakastietosi eivät missään vaiheessa ole tulleet opinnäytteen tekijöiden tietoon. Mikäli haluat saada lisätietoja tutkimuksesta, voit lähettää sähköpostia annettuihin osoitteisiin.

### *Kiitos avustasi!*

Hanna Paulio  
[hanna.paulio.mpa@jamk.fi](mailto:hanna.paulio.mpa@jamk.fi)

Marjaana Mattila  
[marjaana.mattila.mpa@jamk.fi](mailto:marjaana.mattila.mpa@jamk.fi)

Linkki kyselyyn: <http://digiumenterprise.com/answer/?sid=739904&chk=J98FYSKW>



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU  
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

**ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY**

1. Sukupuoli Mies [ ] Nainen [ ]

2. Ikä \_\_\_\_\_ vuotta

3. Koulutus pohja (viimeisimpänä suoritettu)

- Peruskoulu
- Lukio
- Ammattikoulu
- Korkeakoulu

4. Tämänhetkinen tilanne (päätoimisesti)

- Opiskelijana lukiossa
- Opiskelijana ammattikoulussa
- Opiskelijana korkeakoulussa
- Vakituksessa työsuhteessa
- Määräaikaisessa työsuhteessa
- Asevelvollinen
- Vanhempainvapaalla
- Työtön
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

5. Ohjauskäyntien lukumäärä \_\_\_\_\_

**PALVELUUN HAKEUTUMINEN**

6. Mistä syistä hakeuduit ammatinvalintaan ja urasuunnitteluun? Voit tarvittaessa valita useamman vaihtoehdon.

- Ei henkilökohtaista syytä
- Varmuuden ja tuen saaminen omien ratkaisujen tekemiseen
- Koulutuksen valinnan vaikeus
- Vaikeudet koulutuksessa (esim. sosiaaliset tai terveydelliset ongelmat)
- Koulutuksen keskeytyminen
- Epävarmuus uravalinnoista työelämään siirtyessä
- Vaikeudet työssä (esim. sosiaaliset tai terveydelliset ongelmat)
- Sopivan toiminnan löytäminen senhetkisessä elämäntilanteessa
- Muu syy, mikä? \_\_\_\_\_

7. Kuinka päädyit palvelun käyttäjäksi? Valitse vain yksi vaihtoehto.

- Oma-aloitteisesti
- Ammatilaisen suosituksesta, kenen? \_\_\_\_\_
- Läheisen ehdotuksesta, kenen? \_\_\_\_\_
- Palvelua käyttäneen henkilön suosituksesta, kenen? \_\_\_\_\_
- Painostettuna, kenen? \_\_\_\_\_

**OHJAUSKESKUSTELU**

8. Odotitko ohjauskeskusteluilta jotain muuta kuin mitä ne olivat?

En

Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_

9. Muistele tuntemuksiasi ohjauksen jälkeen senhetkisessä elämäntilanteessasi. Miltä ohjauskeskusteluissa syntyneet suunnitelmat ja ajatukset tuntuivat? Voit tarvittaessa valita useamman vaihtoehdon.

Innostavilta

Realistisilta toteuttaa

Haastavilta

Epävarmuutta herättäviltä

Mahdottomilta

Muulta, miltä? \_\_\_\_\_

Perustelee edellistä vastaustasi muutamalla lauseella

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10. Millaista hyötyä koet saaneesi ohjauksesta? Voit tarvittaessa valita useamman vaihtoehdon.

Työ-/opiskelupaikkoihin liittyvän tiedon lisääntyminen

Tiedonhakuun liittyvän tiedon lisääntyminen

Taitoja tunnistaa ja työstää omaa tilannetta ja tavoitteita

Apua koulutus-, työ- ja uraratkaisujen tekemiseen

En koe saaneeni mitään hyötyä

Jotain muuta, mitä? \_\_\_\_\_

### **OHJAUKSEN JÄLKEEN**

11. Mitä muutoksia koulutuksessasi tai urallasi on tapahtunut ohjauskäyntien jälkeen? Voit tarvittaessa valita useamman vaihtoehdon.

Tilanteeni on pysynyt ennallaan

Olen saanut opiskelupaikan

Olen saanut työpaikan

Olen ollut TE- toimiston järjestämissä työkokeiluissa, työllistettynä tms.

Muu elämäntilanteen muuttuminen, mikä? (esim. vanhempainvapaa, työttömyys, sairastuminen) \_\_\_\_\_

12. Mitä muutoksia on tapahtunut omassa aktiivisuudessasi tehdä ammatillisia ratkaisuja? Voit tarvittaessa valita useamman vaihtoehdon.

Aktiivisuuteni on pysynyt ennallaan

Olen toteuttanut suunnitelmiani

- Olen omatoimisesti etsinyt itselleni sopivia ratkaisuja
- Olen hakenut tietoa ammatti- ja uravaihtoehtoista
- Muita muutoksia, mitä? \_\_\_\_\_

13. Kuinka hyödylliseksi koit ammatinvalinnanohjauksessa käymisen kokonaisuudessaan?

- Erittäin hyödylliseksi
- Melko hyödylliseksi
- En kovin hyödylliseksi
- En ollenkaan hyödylliseksi
- En osaa sanoa

14. Millaista sisältöä ja menetelmiä (esim. tehtävät, testit) toivoisit ohjauskeskusteluun? Kehittämisehdotuksia?

---

---

15. Yleisarvosana palvelusta (ajanvarauksesta ohjauksen päättymiseen) kouluarvosana- asteikolla 4-10 \_\_\_\_\_

**Kiitos kun kerroit meille kokemuksistasi!**

**Liite 3. Yhteystietolomake****ARVONTAAN OSALLISTUMINEN**

**Mikäli haluat osallistua elokuvalippujen arvontaan, jätä yhteystietosi arvonnän suorittamista varten.**

Nimi \_\_\_\_\_

Osoite \_\_\_\_\_

Postinumero ja -toimipaikka \_\_\_\_\_

**Mikäli tarvitsemme tutkimukseen lisätietoja, teemme kyselyyn liittyvän jatkohaastattelun puhelimitse. Haastattelua varten pyydämme jättämään puhelinnumerosi.**

Minuun saa ottaa yhteyttä puhelimitse

Puhelinnumero \_\_\_\_\_

En halua osallistua mahdolliseen haastatteluun

#### **Liite 4. Sähköpostikyselyn muistutusviesti**

Arvoisa asiakas,

tämä on muistutus mahdollisuudestasi osallistua asiakastyytyväisyyskyselyyn, joka koskee Mikkelin Työ- ja elinkeinotoimiston ammatinvalintaa ja urasuunnittelua. Tutkimus toteutetaan opinnäytetyönä Jyväskylän ammattikorkeakoulussa. Vastauksesi antaa arvokasta apua opinnäytteen toteuttamiselle sekä palvelun kehittämiseksi. Vastamalla voit myös osallistua kahden elokuvalipun arvontaan.

Vastaa kyselyyn viimeistään 21.11. Alla oleva linkki vie suoraan kyselyyn. Mikäli olet jo vastannut, tämä muistutus on aiheeton. Kiitämme avustasi!

<http://digiumenterprise.com/answer/?sid=739904&chk=J98FYSKW>

Marjaana Mattila, [marjaana.mattila.mpa@jamk.fi](mailto:marjaana.mattila.mpa@jamk.fi)

Hanna Paulio, [hanna.paulio.mpa@jamk.fi](mailto:hanna.paulio.mpa@jamk.fi)

Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Liiketoiminta ja palvelut –yksikkö