

Asiakkaiden arvioita työllisyyspoliittisista hankkeista

Raija Lääperi, Arvioija, KEVÄT-tukirakenne



TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS



Osallisuus arviointityössä

- Tarkoittaa sitä, että asiakkaiden mielipiteet huomioidaan arvioinnissa ja myös siinä kehittämistyössä, jota arvioidaan.
- Osallisuus on informaation antamista ja saamista, konsultointia, osallistumista tai voimaantumista.
- Informaatiota voidaan antaa ja saada erilaisten kyselyjen, mielipiteiden selvittämisen ja tiedon jakamisen kautta.
- Eräs tapa saada asiakkaiden mielipiteet selville on asiakastytyväisyyskysely, jota on käytetty kansallisella tuella rahoitettujen työllisyyspoliittisten hankkeiden asiakasarvioinnissa osana KEVÄT-tukirakenteen arviointia

Asiakastyytyväisyys

- kuvastaa mm. asiakkaan odotusten täyttymistä: asiakkaiden tyytyväisyys/tyytymättömyys on viesti päättäjille muuttaa tai säilyttää nykyisiä toimintoja , tässä tapauksessa asiakkaiden (pitkäaikaistyöttömien) aktivointiin liittyen
- Seuraavassa käsitelty kysely työllisyyspoliittista avustusta saaneiden hankkeiden asiakkaille (typo-hankkeet)
 - tuottaa tietoa palveluihin liittyvistä palvelukokemuksista
 - vahvistaa työttömien , typo-hankkeiden asiakkaiden osallistumista työllisyyspalvelujen ja niiden tuloksellisuuden arviointiin ja kehittämiseen
 - auttaa arvioimaan ja kehittämään palveluja, niiden sisältöä ja osuvuutta
- Kysely palvelee erityisesti KEVÄT-tukirakenteen arviointityötä, mutta myös rahoittajan hakukriteerien linjauksia uusien typo-hankkeiden kohdalla
- Kyselylomakkeen laadinnassa olivat mukana myös rahoittajan edustajat

Työllisyyspoliittisten hankkeiden asiakaskysely

- Talvi-Kevät 2012
- Kohteena n. 70 % kaikista Keski-Suomen typo-hankkeista
- Kyselyyn vastasi n. 50 % kaikkien keskisuomalaisten typo-hankkeiden asiakkaista = 213 henkilöä
- Kun huomioidaan vastaajille esitetyt vaatimukset ts. toimiminen hankkeessa vähintään puoli vuotta, edustavuusprosentti nousee jonkin verran.
- Osa kohderyhmän hankkeista karsiutui kieliongelmiin, edelleensijoitusten vuoksi. Kolme hanketta ei halunnut osallistua.
- Osallistuneista hankkeista (23) pääosa kolmannella sektorilla, yksi kuntaorganisaatiossa, kolme sosiaalisissa yrityksissä



Hankkeiden edellytyksiä

- Rahoituksen saannin edellytyksenä hankkeille on, että niiden tulee edistää välityömarkkinoiden ja niihin liittyvien palvelujen kehittämistä sekä parantaa työttömien työnhakijoiden työllistymisedellytyksiä.

Tässä esityksessä keskitytään

Asiakaskokemuksiin

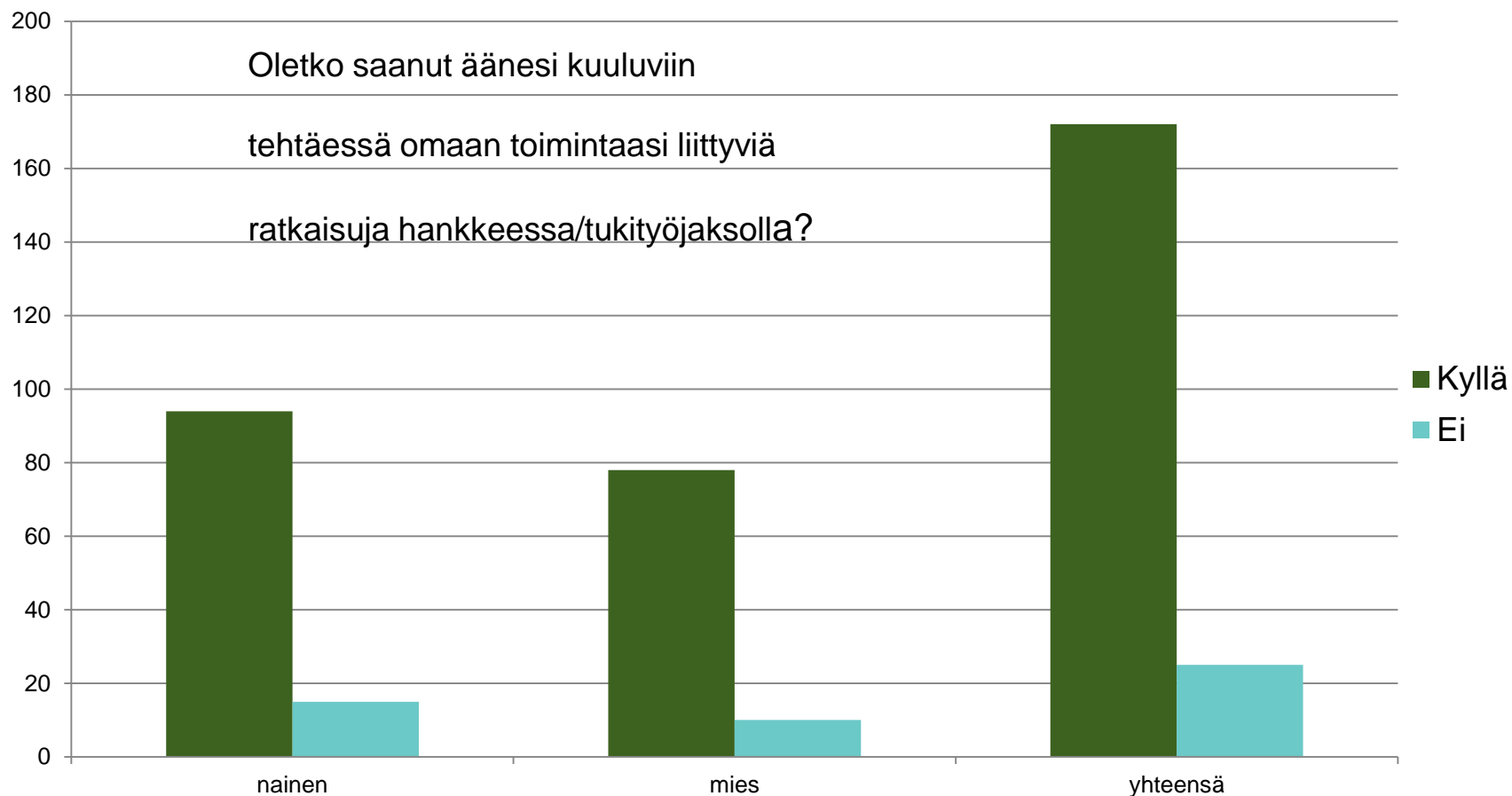
- Ovatko asiakkaat saaneet vaikuttaa itseään koskeviin ratkaisuihin hankkeessa, hankkeen työtehtävissä
- Hankkeiden toiminnan muutostarpeista

Asiakkaiden arvioihin työllisyyspoliittisten hankkeiden vaikutuksista

- Elämänlaadun osatekijöiden muutoksen kautta
- Työmarkkina-aseman muutoksen kautta

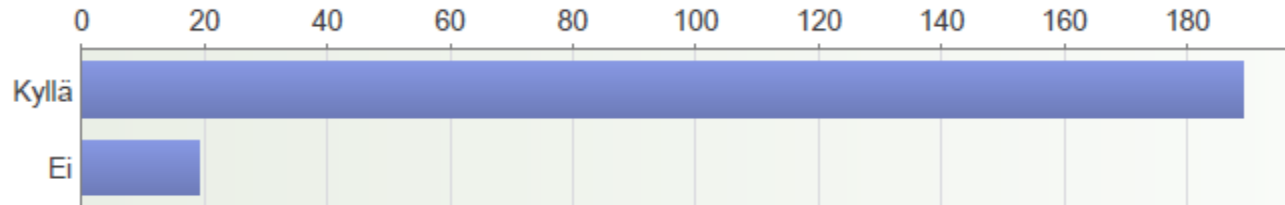
Vastaajien taustatiedot (op)

Tuloksia/omat vaikutusmahdollisuudet työpöytähankeissa (op)



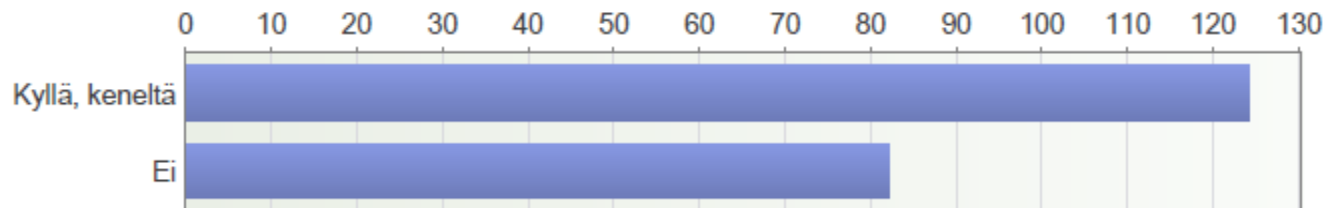
20. Oletko saanut hankkeen aikana riittävästi tukea ja ohjausta työtehtävissäsi?

Vastaajien määrä: 208



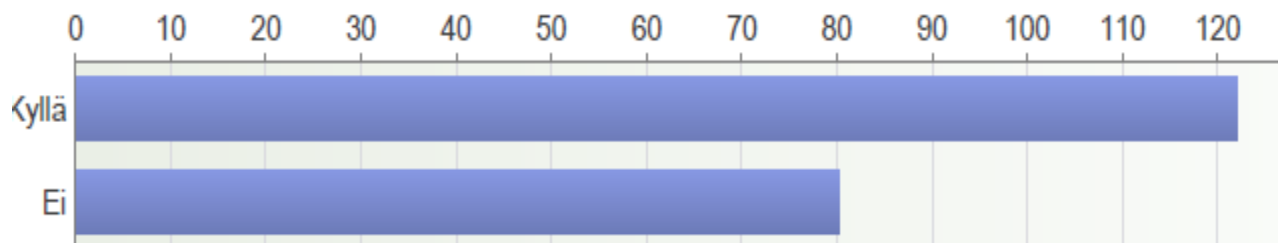
21. Oletko saanut hankkeen aikana neuvoja ja ohjausta työllistymiseen liittyen?

Vastaajien määrä: 206



Onko sinulle kerrottu mahdollisuuksistasi koulutukseen (n=202)

Vastaukset



Hankkeiden hyvät ja huonot puolet asiakkaiden mielestä

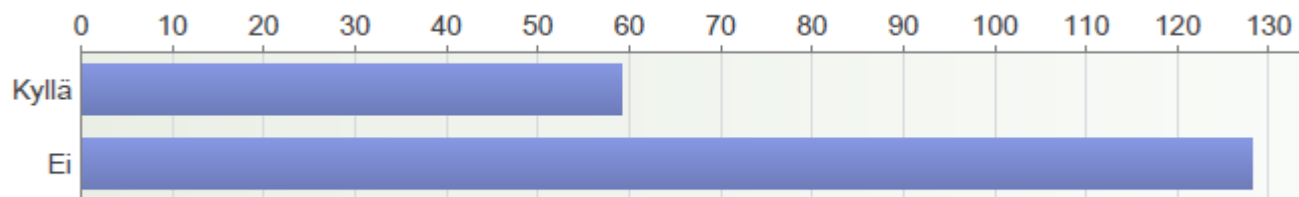
Hyvät

- Työilmapiiri, työkaverit, YHTEISÖLLISYYS (yli puolet vastauksista)
- Työn sisältö, asiakkaat
- Elämänhallinnan parantuminen

• Huonot

- Määräaikaisuus
- Palkan pienuus
- Johtamisen ongelmat
- Työn yksitoikkoisuus, suunnittelemattomuus ”ollaan työskentelevinämme”
- Työolot (likaisuus, pölyisyys)

Onko hankkeen toimintatavassa jotain sellaista, jota haluaisit muuttaa?(n=187)



Muutettavaa (muutostarpeet) (op)

- Tiedonkulun, suunnitelmallisuuden parantaminen (op)
- Työn ja yksilön arvostus (op)
- Pidemmät työsuhteet
- APUA JA OPASTUSTA TYÖLLISTYMISEEN AVOIMILLE MARKKINOILLE, JATKOTOIMENPITEITÄ TUKEYTÄYLLISTYMISELLE
- KOULUTUKSEEN KANNUSTAMISTA (yleinen ja hankkeen aikainen koulutus)

Vaikutukset/vaikuttavuus asiakkaat arvioivat

Elämänlaatumittari

- Muutos hankkeen aikana (alusta kyselyajankohtaan)
- Muutosta tarkastellaan seuraavien osa-alueiden kautta

Sosiaaliset suhteet, sosiaaliset taidot, mahdollisuus tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä, työvalmius, terveydentila, taloudellinen tilanne, mahdollisuus työllistyä välityömarkkinoille, mahdollisuus työllistyä avoimille markkinoille, koulutushalukkuus

Siirtymät

- Työmarkkina-asema (arvioitu) 3 kuukautta hankkeen päättymisen jälkeen

		Yhteensä	
		LKM	%
Sosiaaliset suhteet	Heikentynyt	10	5%
	Säilynyt ennallaan	95	48%
	Parantunut	95	48%
Sosiaaliset taidot	Heikentynyt	6	2 %
	Säilynyt ennallaan	143	72 %
	Parantunut	51	26%
Mahdollisuus tehdä omaa elämääsä koskevia päätöksiä	Heikentynyt	10	5 %
	Säilynyt ennallaan	129	65 %
	Parantunut	58	30 %
Työvalmius	Heikentynyt	9	5 %
	Säilynyt ennallaan	109	58%
	Parantunut	71	37 %
Terveystila	Heikentynyt	15	8 %
	Säilynyt ennallaan	137	68 %
	Parantunut	48	24 %
Taloudellinen tilanne	Heikentynyt	4	2 %
	Säilynyt ennallaan	95	47 %
	Parantunut	99	50 %
Mahdollisuus työllistyä välityömarkkinoille	Heikentynyt	29	15 %
	Säilynyt ennallaan	96	50 %
	Parantunut	66	35 %
Mahdollisuus työllistyä avoimille työmarkkinoille	Heikentynyt	6	3 %
	Säilynyt ennallaan	115	60 %
	Parantunut	72	37 %
Koulutushalukkuus	Heikentynyt	7	3 %
	Säilynyt ennallaan	146	76%
	Parantunut	39	20 %



Siirtymät

Minkä arvelet olevan työmarkkina-asesiasi hankkeen päättymisen jälkeen? (3kk)	Ikäluokka									
	15-24v.		25-44v.		45-54v.		55-65v.		Yhteensä	
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%
Työssä avoimilla markkinoilla	3	27 %	27	27 %	24	23 %	9	14 %	63	23 %
Koulutuksessa	4	36 %	11	11 %	8	8 %	5	8 %	28	10 %
Työtön työnhakija	4	36 %	36	36 %	47	44 %	32	51 %	119	43 %
Eläkkeellä	0	0 %	1	1 %	1	1 %	5	8 %	7	2 %
Työmarkkinoiden ulkopuolella	0	0 %	0	0 %	1	1 %	2	3 %	3	1 %
Kuntoutuksessa	0	0 %	3	3 %	3	3 %	0	0 %	6	2 %
Yrittäjä	0	0 %	3	3 %	2	2 %	1	2 %	6	2 %
Välityömarkkinoiden toimenpiteissä	0	0 %	10	10 %	18	17 %	8	13 %	36	13 %
Muu, mikä	0	0 %	8	8 %	2	2 %	1	2 %	11	3 %

Yhteenvetoa

- Vaikutukset: elämänhallinnan paraneminen, yhteisöllisyyden kasvu, taloudellisen tilanteen paraneminen SYRJÄYTYMISEN EHKÄISY
- Tulevaisuuden uskon ja motivaation kasvua, uskoa työllistymiseen, uskoa siihen että tyo-jaksolla on positiivista vaikutusta.
- Siirtymiä tulisi olla kuitenkin nykyistä enemmän, siirtymiä koulutukseen, kuntoutuksen kautta työelämään. jne. Väilyömarkkinoiden sijaan tyo-hankkeiden kohdalla voidaan puhua usein sosiaalisesta työllistämisestä.
- Kyselyyn osallistuneissa myös Kyynisyyttä, toivottomuutta!
- ” Tilanne tuntuu toivottomalta. Kun tämä työjakso on ohi, alkaa taas työttömyys joka jatkuu hamaan tulevaisuuteen. Onhan tämä ollut yhtä tyhjän kanssa hommia, mutta parempi sekin kuin työttömyys.”
- Muutosta tarvitaan, kenen tehtävä? Miten työllisyyspoliittisen avustuksen turvin tehtävää hanketoimintaa tulisi muuttaa?

Suosituksset tulosten pohjalta, alueelle, rahoittajalle, typo-hankkeille

- Koulutukseen kannustusta ja opastusta lisää, myös hankkeiden aikainen koulutus valtavirraksi typo-hankkeissa
- Nykyisten korttikoulutusten oheen pidempiaikaisia ammatillisia koulutuksia, erityisesti nuoremmille ikäryhmille
- Ohjausta ja työvalmennusta lisää
 - Hankkeen jälkeisen tilanteen pohdintaa lisää (moniammatillinen työ)
 - Avoimille markkinoille työllistymiseen ohjausta (palveluohjaus)
 - Ulkopuolisten palveluiden käyttömahdollisuus, kiertävät palvelut, ryhmätilaisuudet
- STM:n työryhmä v.2011 suositti asiakasosallisuuden lisäämistä TE-hallinnossa ja kuntasektorilla.
- Myös typo-hankkeisiin asiakasosallisuutta vahvistavia käytäntöjä. Järjestäjä? Hanke? TE-hallinto? Muu taho?

Asiakkaiden mielipiteitä kyselystä (op)