

# TE-toimistojen palvelutyytyväisyystutkimusten tulosten yhteenveto

Henkilö- ja työnantaja-asiakkaat

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu  
Konserni  
44/2015



TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ  
ARBETS- OCH NÄRINGSMINISTERIET  
MINISTRY OF EMPLOYMENT AND THE ECONOMY

# TE-toimistojen palvelu- tyytyväisyystutkimusten tulosten yhteenveto

Henkilö- ja työnantaja-asiakkaat

<b>Tekijät   Författare   Authors</b>	<b>Julkaisuaika   Publiceringstid   Date</b> Kesäkuu 2015
	<b>Toimeksiantaja(t)   Uppdragsgivare   Commissioned by</b> Työ- ja elinkeinoministeriö Arbets- och näringsministeriet Ministry of Employment and the Economy
	<b>Toimielimen asettamispäivä   Organets tillsättningsdatum   Date of appointment</b>
<b>Julkaisun nimi   Titel   Title</b> TE-toimistojen palvelutytyväisyystutkimusten tulosten yhteenveto	
<b>Tiivistelmä   Referat   Abstract</b> TE-toimistojen palvelutytyväisyystutkimus toteutettiin syksyllä 2014, ja tulokset koottiin yhteen ja analysoitiin joulukuussa 2014. Tutkimus koostui kahdesta erillisestä kyselystä: tyytyväisyyskysely henkilöasiakkaille ja erillinen kysely työnantaja-asiakkaille. Henkilöasiakkailta vastauksia kerättiin syys- ja lokakuussa, työnantaja-asiakkailta syyskuussa. Kummassakin kyselyssä vastauksia kerättiin kaikista 15 TE-toimistosta. Tiedonkeruu toteutettiin sähköisesti. Henkilöasiakkaiden vastauksia tutkimukseen saatiin 6731 kappaletta ja työnantaja-asiakkailta 335 vastausta. Tuloksia voi valtakunnallisesti pitää yleisellä tasolla hyvinä. Sekä henkilö- että työnantaja-asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun. TE-toimistojen henkilökunnan osaaminen ja asiakkaan tilanteeseen paneutuminen saivat kiitosta. Myös verkko- ja puhelinpalvelu saivat kiitosta. Moni vastaaja koki hyväksi käytännöksi sen, että asioita voi hoitaa verkkopalvelussa tai puhelimitse välttämättä matkustamisen TE-toimistoon ja siellä mahdollisen jonottamisen. Eniten kiitosta keränneet asiat saivat myös moitteita. Puhelinpalvelun maksullisuus, toimistossa jonottaminen, verkkopalvelun yhteyden aikakatkaus tai ongelmat hakemuksen liitteiden kanssa olivat asioita, jotka nousivat esille asiakkaiden negatiivisista kokemuksista. Kokonaistyytyväisyys TE-toimiston palveluihin henkilöasiakkaiden osalta oli 3,93 ja työnantaja-asiakkaiden osalta 4,01. Henkilöasiakkailta palvelun ystävällisyys keräsi parhaimmat arvosanat. Asioinnin helppous ja asian käsittelyn nopeus saivat muita kysymyksiä hieman heikommat arviot. Henkilöasiakkaiden iäkkäämmät vastaajat antoivat nuoria vastaajia paremmat arviot kaikkien arvioitavien osa-alueiden osalta. Työnantaja-asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun, mutta hyvien työnhakijoiden löytymiseen työnantajat eivät olleet yhtä tyytyväisiä. TE-toimistokohtainen tarkastelu työnantaja-asiakkaiden osalta on vaikeaa, sillä vastaajamäärät olivat osassa TE-toimistoja melko pieniä. Henkilöasiakkaiden osalta tulokset olivat valtaosassa TE-toimistoja yhteneviä, mutta muutamia huomattavia poikkeamia oli havaittavissa. Tulosten vaihteluun voivat vaikuttaa TE-toimistojen erilaiset toimintatavat palvelun järjestämisessä.  Työ- ja elinkeinoministeriön yhdyshenkilö: Alueosasto/Juha Karila, puh. 029 506 0000	
<b>Asiasanat   Nyckelord   Key words</b> palvelutytyväisyys, asiakas, TE-toimisto	
<b>Painettu julkaisu   Inbunden publikation   Printed publication</b> <b>ISSN</b>	<b>Verkkopublication   Nätpublikation   Web publication</b> <b>ISSN</b> 1797-3562
<b>ISBN</b>	<b>ISBN</b> 978-952-327-016-9
<b>Kokonaissivumäärä   Sidoantal   Pages</b> 54	<b>Kieli   Språk   Language</b> Suomi, Finska, Finnish
<b>Julkaisija   Utgivare   Published by</b> Työ- ja elinkeinoministeriö Arbets- och näringsministeriet Ministry of Employment and the Economy	
Vain sähköinen julkaisu Endast som elektronisk publikation Published in electronic format only	

# Esipuhe

Työ- ja elinkeinotoimistojen palvelutyytyväisyyskyselyt käynnistettiin vuoden 2014 aikana. Tyytyväisyyttä työ- ja elinkeinopalveluihin (TE-palveluihin) kysyttiin sekä työnhakijoilta että työnantajilta. Kysely toteutettiin kerran kuukaudessa kunkin kuukauden puolessa välissä kerätyllä aineistoilla. Työnhakijoista mukaan otettiin ne, joiden uusi työnhakujakso oli alkanut edellisen kuukauden aikana. Työnantaja-aineisto puolestaan kerättiin niistä, joiden työpaikkailmoituksen täyttöpäivä oli edellisen kuukauden aikana.

TE-toimistoissa ei ole aikaisemmin toteutettu yhteistä kaikkia TE-toimistoja kattavaa ja näin laajaa palvelupalautekyselyä. Sen sijaan otantaan perustuva TE-toimistojen asiakaspalaute tutkimusta (ns. ASPA-tutkimus) on toteutettu vuodesta 1994 lähtien.

Tässä raportissa esitetään TE-toimistojen palvelutyytyväisyystulokset. Niiden lisäksi raportti sisältää kyselyjen järjestämistä ja toiminnan sisältöä koskevia toimenpide-ehdotuksia. TE-toimistojen palvelutyytyväisyyskyselyn suunnittelu ja toteutus valmisteltiin pientyöryhmässä, johon osallistuivat työ- ja elinkeinoministeriöstä Elisabet Heinonen, Juha Karila, Sirpa Kukkala sekä Olli Vihanta ja Jorma Anttila KEHA-keskuksesta. Tuula Lehtinen (KEHA-keskus) ja Jorma Anttila vastasivat kyselyn kohderyhmän keräämisestä. Pohjois-Savon TE-toimistosta Ilkka Nykänen vastasi käytännössä kyselyjen toteuttamisesta Webropol-asianhallintasovelluksen avulla.

Reportin on TEM:n tilauksesta tehnyt HVM Group. Kiitokset hyvästä ja sujuvasta yhteistyöstä tutkimuksen teon yhteydessä kuuluu yrityksen asiantuntijoille Jussi Kleemolalle, Jari Kinnuselle ja Pekka Aavikolle

Palveluiden kehittämisenä on TE-toimistoille suuri merkitys. Asiakaslähtöisyys ja palvelutyytyväisyys muodostavat olennaisen osan julkista TE-palvelua. Kaiken kaikkiaan kyselyn tähänastiset tulokset osoittavat TE-toimistojen suoriutuneen erittäin hyvin niille osoitetuista tehtävistä haastavassa työllisyys- ja taloustilanteessa. Yhtenäisten, säännöllisesti tehtävien palvelutyytyväisyyskyselyjen tärkeänä tavoitteena on vastausten hyödyntäminen TE-palvelujen kehittämistyössä. Palvelutyytyväisyyden mittaaminen ja asiakkaiden kehittämisajatus hankkiminen jatkuu vuonna 2015 systemaattisesti - työnhakijoille kerran kuukaudessa ja työnantajille kolme kuukauden välein. Kyselyn kohderyhmät ovat ainakin toistaiseksi samat kuin tässä raportissa. Jotta TE-palveluita voidaan kehittää entistä asiakaslähtöisempään suuntaan, tarvitaan siihen palautetta asiakkailtamme.

Helsinki 12.3.2015

Jorma Anttila

Elisabet Heinonen

# Sisältö

Esipuhe.....	4
<b>1 Tutkimuksen lähtökohdat.....</b>	<b>7</b>
<b>2 Henkilöasiakkaiden tulokset .....</b>	<b>9</b>
2.1 Tulokset vastaajaryhmittäin.....	9
2.2 Tyytyväisyys palveluun osa-alueittain .....	11
2.2.1 Asioinnin helpous.....	12
2.2.2 Palvelun asiantuntevuus.....	16
2.2.3 Palvelun ystävällisyys .....	21
2.2.4 Asian käsittelyn nopeus.....	25
2.2.5 Palvelun hyödyllisyys .....	29
2.2.6 Kehitettävää asian hyödyllisyydessä .....	32
2.3 Toiminnan kehittäminen.....	34
2.3.1 Yleisimmät kehittämistoiveet .....	34
2.3.2 Henkilöasiakkaiden palvelun kehittäminen.....	37
<b>3 Työnantaja-asiakkaat.....</b>	<b>39</b>
3.1 Tulokset vastaajaryhmittäin ja TE-toimistoittain.....	40
3.2 Palveluiden tunnettuus.....	46
3.3 Palveluiden suosittelu .....	49
3.4 Kehittämisehdotukset.....	49
3.4.1 Yleisimmät kehittämistoiveet .....	49
3.4.2 Työnantaja-asiakkaiden palvelun kehittäminen.....	52
<b>Kuvaluettelo</b>	
<b>Kuva 1</b> Kokonaistyytyväisyys TE-toimistoittain.....	<b>9</b>
<b>Kuva 2</b> Tyytyväisyys suhteessa työnhakijoiden ja henkilökunnan määrään. Raja-arvoina jakauman 1. (198 hakijaa/htv) ja 3. (229 hakijaa/htv) neljännes. ....	10
<b>Kuva 3</b> Tyytyväisyys TE-toimistokohtaisesti: asioinnin helpuus .....	12
<b>Kuva 4</b> Tyytyväisyys TE-toimistokohtaisesti: palvelun asiantuntevuus .....	16
<b>Kuva 5</b> Tyytyväisyys TE-toimistokohtaisesti: palvelun ystävällisyys	21
<b>Kuva 6</b> Tyytyväisyys TE-toimistokohtaisesti: asian käsittelyn nopeus .....	25
<b>Kuva 7</b> Tyytyväisyys TE-toimistokohtaisesti: palvelun hyödyllisyys	30
<b>Kuva 8</b> Useimmin mainitut kehittämiskohteet (prosenttia selkeän ehdotuksen tehneistä vastaajista).....	34
<b>Kuva 9</b> Tyytyväisyys palveluihin ja hyvien hakijoiden löytymiseen työnantajatahoittain .....	40

<b>Kuva 10</b>	Tyytyväisyys palveluihin TE-toimistoittain.....	41
<b>Kuva 11</b>	Palvelun tunnettuus: työpaikkailmoituksen julkaisemineverkossa .....	46
<b>Kuva 12</b>	Palveluiden tunnettuus: CV-netti .....	47
<b>Kuva 13</b>	Palveluiden tunnettuus: palkkatuki .....	47
<b>Kuva 14</b>	Palveluiden tunnettuus: rekrytointikoulutus.....	47
<b>Kuva 15</b>	Palveluiden tunnettuus: rekrytointitilaisuudet.....	48
<b>Kuva 16</b>	Palveluiden tunnettuus: EURES.....	48
<b>Kuva 17</b>	Palveluiden suosittelu - vertailu TE-toimistoittain.....	49

#### **Taulukkoluetelo**

<b>Taulukko 1</b>	Vastaajamäärät kyselyittäin.....	8
<b>Taulukko 2</b>	Tulokset vastaajaryhmittäin.....	11
<b>Taulukko 3</b>	Työnantaja-asiakkaiden tyytyväisyyskyselyn tulosten yhteenveto.....	39

# 1 Tutkimuksen lähtökohdat

Asiakastyytyväisyys muodostaa olennaisen osan julkisen palvelun hyväksyttävyyttä. Palvelukokemus jättää asiakkaalle kuvan viranomaisen toiminnasta. Tuloksilla voidaan mitata laadullisten tavoitteiden saavuttamista. Toisaalta palautetta on mahdollista hyödyntää palvelujen johtamisen ja prosessien kehittämiseen.

Palvelutyytyväisyyskyselyillä halutaan ymmärtää asiakkaan palvelukokemus, kerätä tietoa siitä, mitä pitää muuttaa ja miten palvelu pitää tuottaa. Asiakaspalautteen tärkein osa on vastausten käyttö kehittämistyössä. Erilaisten asiakkaiden/asiakasryhmien vastauksia tarvitaan tunnistamaan kehitystrendit ja alueelliset erot palveluissa. Vastausten perusteella voidaan korjata asioita, joihin asiakkaat ovat tyytymättömiä, kehittää palvelua ja tuotteita asiakasehdotusten pohjalta sekä nostaa TE-toimistojen profiilia osoittamalla asiakkaille arvostavaa palautetta yhteistyöstä. Tarkemmalla tiedolla asiakastyytyväisyydestä pystytään kohdistamaan työtä merkityksellisiin asioihin eikä käytetä resursseja seikkoihin, joilla ei ole asiakkaalle merkitystä.

TE-toimistoissa on siirrytty valtakunnallisesti yhtenäiseen palvelutyytyväisyys-tutkimusten toteutusmalliin. Ensimmäiset tiedonkeruut uudella mallilla on toteutettu vuoden 2014 aikana. Vuonna 2015 on tarkoitus siirtyä kokonaan keskitetyksi toteutettavaan tutkimukseen. Toteutusmalli on pääpiirteissään yhtenevä ELY-keskusten palvelutyytyväisyystutkimuksen kanssa.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on sekä tuottaa valtakunnallinen yhteenveto vuoden 2014 TE-toimistojen palvelutyytyväisyystutkimusten tuloksista että tuoda kokemusta vuoden 2015 tutkimusmallin viimeistelemiseksi. Tulosten analysoinnin yhteydessä on kerätty kehitysideoita tutkimusprosessin ja siihen liittyvän raportointimallin kehittämiseksi.

Tutkimusten tiedonkeruu on toteutettu hyödyntäen TE-toimistojen uutta asiakaspalautejärjestelmää, jonka ansiosta kaikkien kyselyyn osallistuneiden asiakkaiden vastaukset löytyvät yhdestä kannasta (yritys- ja henkilöasiakkaat erikseen). Tulokset on analysoitu ja esitetty erikseen yritysasiakkaiden ja henkilöasiakkaiden osalta omissa osioissaan.

Tutkimukseen osallistui kaiken kaikkiaan 6731 henkilöasiakasta sekä 335 työnantaja-asiakasta. Seuraavassa taulukossa on esitetty tarkemmin kyselyyn osallistujien jakautumista alueellisesti.

**Taulukko 1. Vastaajamäärät kyselyittäin**

TE-toimisto	Vastaajamäärät	
	Henkilöasiakkaat	Työnantaja-asiakkaat
Uudenmaan TE-toimisto	1972	99
Varsinais-Suomen TE-toimisto	643	36
Satakunnan TE-toimisto	288	11
Hämeen TE-toimisto	473	24
Pirkanmaan TE-toimisto	555	31
Kaakkois-Suomen TE-toimisto	309	17
Etelä-Savon TE-toimisto	155	21
Pohjois-Savon TE-toimisto	340	11
Pohjois-Karjalan TE-toimisto	198	11
Keski-Suomen TE-toimisto	418	16
Etelä-Pohjanmaan TE-toimisto	309	11
Pohjanmaan TE-toimisto	184	8
Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto	518	18
Kainuun TE-toimisto	98	10
Lapin TE-toimisto	271	11
Kaikki TE-toimistot	6731	335

Tuloksia tulkittaessa tulee ottaa huomioon, että vastaajamäärät varsinkin työnantaja-asiakkaiden kyselyssä olivat useamman TE-toimiston osalta varsin pieniä (alle 12 vastaajaa). Näin pienen vastaajamäärän keskimääräisiin tuloksiin vaikuttavat merkittävästi yhden vastaajan näkemykset. Sen vuoksi tulosten vertailu näiden osajoukkojen osalta ei ole tilastollisesti merkitsevää. Työnantaja-asiakkaiden TE-toimistokohtaisia tuloksia arvioitaessa on syytä huomioida vastaajamäärien koko ennen pidemmälle vietyjen johtopäätösten tekemistä.



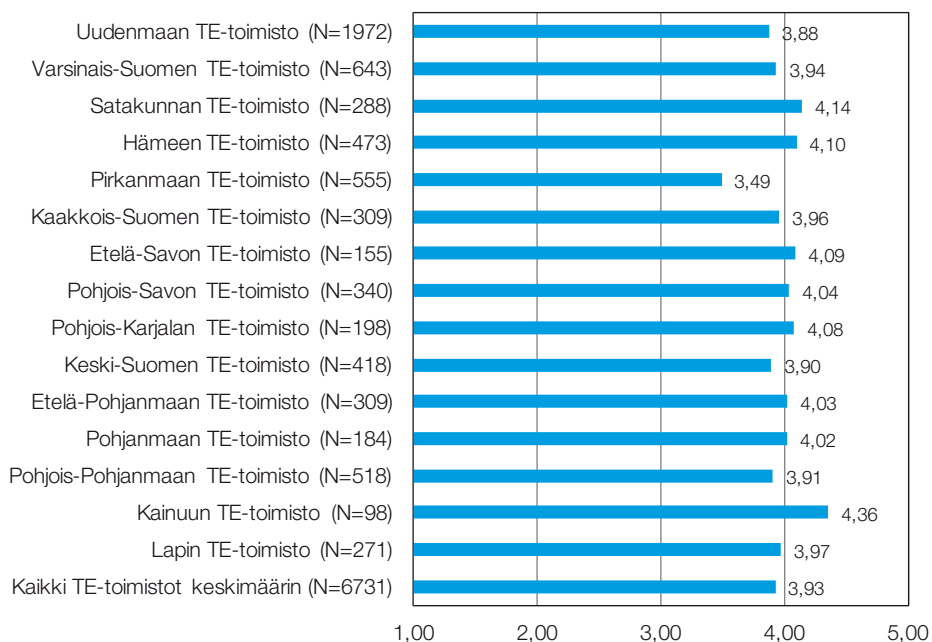
## 2 Henkilöasiakkaiden tulokset

Tässä luvussa esitetään henkilöasiakkaiden palvelutyytyväisyystutkimuksen keskeiset tulokset.

### 2.1 Tulokset vastaajaryhmittäin

Asiakkaat ovat pääosin varsin tyytyväisiä TE-toimistojen palveluun. Valtakunnallinen kokonaistyytyväisyysarvosanojen keskiarvo on 3,93, mitä voidaan pitää hyvänä. Annettujen kokonaistyytyväisyysarvioiden keskiarvot vaihtelivat TE-toimistoittain välillä 3,49–4,36. Pirkanmaan kokonaistyytyväisyysarvosanat olivat muita TE-toimistoja heikompia. Kainuun TE-toimisto saa muita paremmat tyytyväisyysarvosanat.

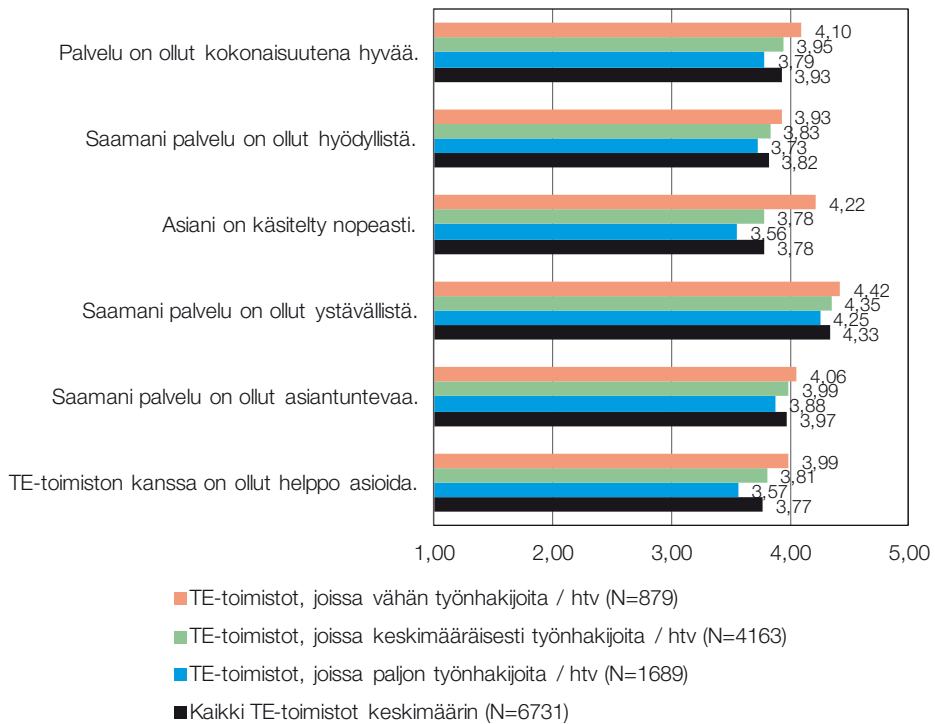
**Kuva 1.** Kokonaistyytyväisyys TE-toimistoittain



TE-toimistojen asiakasmäärät vaihtelevat samoin kuin käytettävissä olevat resurssit. Käytettävissä olevien resurssien riittävyys vaikuttaa mahdollisuuksiin panostaa asiakaspalveluun. Vaikutusten arvioimiseksi tarkastelimme tuloksia vertaamalla TE-toimistoja ottaen huomioon käytettävissä olevat resurssit, jotka suhteutettiin asiakasvolyymeihin. Resurssien määrä näyttää korreloivan varsin selvästi asiakkaiden tyytyväisyyden kanssa. Seuraavassa kuvassa on vertailtu eri TE-toimistojen

työnhakijoiden määrää suhteessa TE-toimiston henkilötyövuosien määrään. Kun TE-toimistot jaoteltiin kolmeen ryhmään työnhakijoiden ja henkilötyövuosien suhteen perusteella, nähdään selvästi, että suurempi määrä työnhakijoita henkilötyövuosiin nähden korreloi myös heikompana tyytyväisyytenä.

**Kuva 2.** Tyytyväisyys suhteessa työnhakijoiden ja henkilökunnan määrään. Raja-arvoina jakauman 1. (198 hakijaa/htv) ja 3. (229 hakijaa/htv) neljäsnes.



Resurssien määrä vaikuttaa etenkin mahdollisuuksiin pitää käsittelyajat keskimäärin lyhyinä. Suurin ero vähän ja paljon työnhakijoita per henkilötyövuosi ilmenee tyytyväisyydessä asian käsittelyn nopeuteen, jossa ero vastaajien välillä on jopa 0,66. Sen sijaan tyytyväisyydessä palvelun ystävällisyyteen ja asiantuntevuuteen erot ovat pienimpiä, vain 0,17–0,18.

**Taulukko 2. Tulokset vastaajaryhmittäin**

	TE-toimiston kanssa on ollut helppo asioida	Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	Saamani palvelu on ollut ystävällistä	Asiani on käsitelty nopeasti	Saamani palvelu on ollut hyödyllistä	Palvelu on ollut kokonaisuutena hyvää
syyskuu (N=3245)	3,75	3,95	4,32	3,73	3,79	3,92
lokakuu (N=3486)	3,79	3,99	4,35	3,83	3,84	3,94
nainen (N=3540)	3,75	3,98	4,35	3,77	3,83	3,93
mies (N=3191)	3,79	3,96	4,32	3,80	3,81	3,93
yli 55 vuotias (N=1166)	3,98	4,20	4,52	4,09	4,02	4,14
25–55 vuotias (N=4701)	3,78	3,95	4,33	3,78	3,82	3,93
alle 25-vuotias (N=864)	3,42	3,77	4,11	3,37	3,54	3,64

Tyytyväisyyskyselyn tuloksia voidaan kokonaisuudessaan pitää hyvinä. Vastaajaryhmittäin analysoituna vastaajan ikäryhmä vaikuttaa tuloksiin niin, että nuoret vastaajat ovat muita selvästi tyytymättömiä. Yli 55-vuotiaat ovat muita tyytyväisempiä. Tämän ryhmän tyytyväisyyttä voi pitää erittäin hyvänä, sillä keskiarvo on ollut kuudesta kysymyksestä viidessä yli neljän.

Suurin ero ikäryhmien vastauksissa oli tyytyväisyydessä asian käsittelyn nopeuteen. Mahdollisia selittäviä tekijöitä ovat se, että nuoret odottavat nopeaa käsittelyä tai iäkkäämmät vastaajat ovat odottaneet julkisen palvelun olevan toteutunut hitaampaa. Sukupuoli ei ollut merkitsevä tekijä: miehet ja naiset ovat käytännössä yhtä tyytyväisiä saamaansa palveluun. Henkilöasiakkaiden vastauksia kerättiin vuonna 2014 syys- ja lokakuun aikana, mutta merkittävää eroa vastausten ajankohdan mukaan ei ollut. Kahden kuukauden kyselyllä ei myöskään voida tulkita trendiä, mikäli eroja olisi ilmennyt.

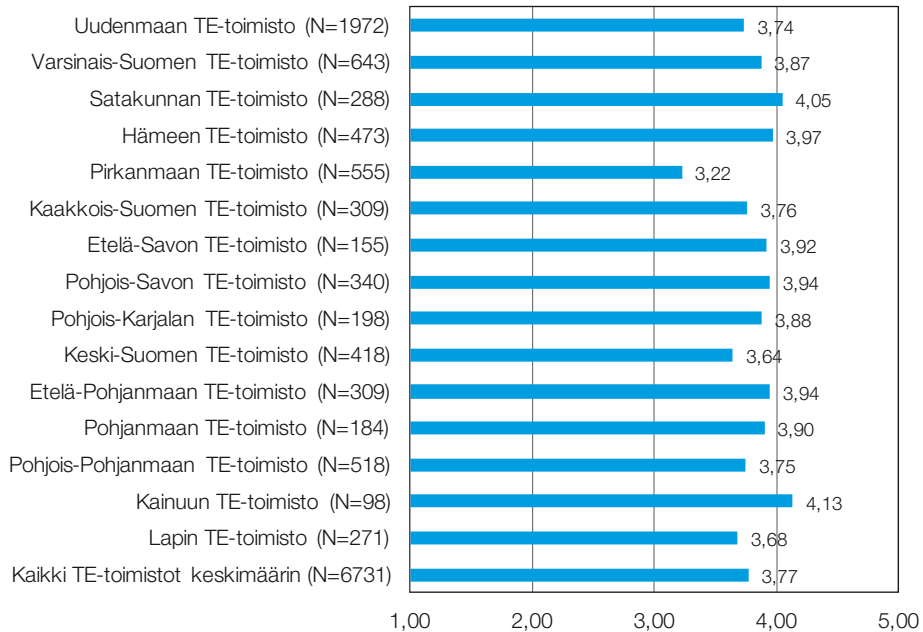
## 2.2 Tyytyväisyys palveluun osa-alueittain

Palvelutyytyväisyystutkimuksessa kysyttiin erikseen asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelun eri osa-alueittain. Näitä osatekijöitä olivat: asioinnin helppous, palvelun asiantuntemus, palvelun ystävällisyys, asian käsittelyn nopeus sekä palvelun hyödyllisyys. Tässä kappaleessa on tarkasteltu asiakkaiden näkemyksiä ja annettuja arvoja kunkin palvelun eri osa-alueilla.

## 2.2.1 Asiainninnin helppous

Pääosin asiakkaat ovat varsin tyytyväisiä asiainninnin helppouteen. Tyytyväisyys asiainninnin helppouteen sai kaikkien TE-toimistojen osalta keskiarvon 3,77, mitä voidaan pitää kohtalaisen hyvänä. TE-toimistokohtaiset tulokset vaihtelivat välillä 3,22–4,13.

**Kuva 3.** Tyytyväisyys TE-toimistokohtaisesti: asiainninnin helppous



### 2.2.1.1 TYYTYVÄISYYTTÄ LISÄÄVIÄ TEKIJÖITÄ ASIAINNINNIN HELPPOUDESSA

Asiakkaat nostivat esille paljon hyviä yksittäisiä kokemuksia asiainninnin helppouteen liittyen. Esimerkiksi verkko- ja puhelinasiointia pidetään sujuvana.

Palveluiden helppoutta tukevat mm. seuraavat asiat:

- Verkko- ja puhelinasiointi on toiminut hyvin
  - Helppokäyttöinen nettisivu
  - Työttömäksi jäädessä riittää nettiasiointi
  - Mahdollisuus oman asian käsittelyn etenemisen seurantaan verkossa
  - Esitietojen täyttäminen netissä, säästää aikaa toimistossa
- Nopea asiointi
  - Ei jonoja, nopea asiointi, tapaamisajan varaus
  - Heti ovella selkeä ohje siitä, miten toimia
- TE-toimistossa olevat työasemat, joilta pystyi käyttämään verkkopalvelua
- Ystävällinen ja palveleva henkilökunta
- Puhelinsoiton saaminen
  - Työttömäksi netissä ilmoittautumisen jälkeen
  - Työnhakuvinkin soittaminen
  - Lisätietopyyntö
  - Takaisinsoittopalvelu
- Palvelun saaminen englanniksi
- Toimiston keskeinen sijainti

*Valittuja avoimia vastauksia (Mihin olette asiointin helppoudessa erityisen tyytyväinen?)*

- *Siihen, että kun jäin työttömäksi, minun ei tarvinnut mennä te-keskukseen fyysisesti jonottamaan ja odottamaan kertoakseni työttömyydestä. Vaan se hoitui todella kätevästi netin kautta ja te-keskuksesta tullella puhelinsoitolla.*
- *TE-toimistolla oli työasemat, joissa olevalla verkkopalvelulla ilmoittautuminen työnhakijaksi sujui vaivatta. Toimiston henkilökunta oli ystävällinen ja palveluhenkinen.*
- *Asiointi sujuu kotoa/työpaikalta*
- *Nettipalvelu on todella hyvä, asioimaan pääsee milloin vaan itselle sopii.*
- *Mutkattomuus. Netti auttaa, vaikka tökki alussa. Ihmiset ovat olleet ystävällisiä, vaikka eivät ole osanneet auttaa jokaisessa pulmassa.*
- *Asioi verkossa -palveluun, työpaikka ja kolutuspaikka ilmoituksiin netissä.*
- *"Henkilökohtainen,asiallinen neuvonta ja asioideni käsittely. Asiointi oli sujuvaa. Pääsin henkilökohtaiseen neuvontaan jossa asiani selvitettiin muutamassa minuutissa. Virkailijan käytös oli miellyttävää ja ystävällisen asiallista."*
- *Netin kautta olen saanut vastauksia ja yhteydenottoja nopeasti, ja ne ovat olleet selkeitä.*
- *Asiat pystyi hoitamaan helposti puhelimitse*
- *Ei tarvitse käydä paikanpäällä, vaan riittää, että netissä aloittaa työnhaun. Myöhemmin tullut pelkkä puhelu, ja seuraava tapaaminenkin vasta kuukausien päästä. Siksi helppoa.*

- *Toimistosta soitti erittäin ystävällinen henkilö ja asiointi hänen kanssaan miellyttävää.*
- *Asioiden hoitaminen verkon kautta: sen merkitys on entisestään korostunut, kun kotipaikkakunnaltani on TE-toimisto lakkautettu, ja lähin sellainen sijaitsee Porvoossa. Arvostan myös sitä, että päällekkäisyyksiä on karsittu eli työtodistuksia ym. dokumentteja ei tarvitse enää lähettää TE-toimistoon, kun kerran samat paperit kuitenkin toimitetaan myös työttömyyskassaan.*
- *Siihen että puhelimitse otetaan yhteyttä, ja voi keskustella puhelimitse omasta tilanteesta. Ja että omiin tietoihin pääsee netin kautta myös osalliseksi.*
- *"Netissä täytettävä lomake on helppo täyttää, lisäksi TE-toimistosta soitti ystävällinen mies ja kysyi lisätietoja lomakkeeseeni, ja muutama päivä tuosta kotiin tuli vielä itse täytettävä lisätietokysely. Mukavaa kun asiat oikeasti etenevät, ja yhteydenpito on ystävällistä ja avuliasta."*
- *Saavutettavuuteen ja nopeaan asiani käsittelyyn, sekä ystävälliseen palveluun.*
- *"Käynnit ovat olleet miellyttäviä, vaikka asia onkin ikävä, kun ei ole työtä. Ainoa ikävä oli ilmoittautumisluukulla oleva mies, jolla oli varmaan huono päivä....."*
- *Sähköinen verkkoasiointi on helpottanut asioiden hoitamista. Myös asiointia on helpottanut se että työvoimapalvelusta soimitaan asiakkaalle nykyisin sen sijaan että asiointi hoituisi vain jonottamalla työvoima toimistossa.*
- *Samana päivänä kun ilmottauduin työttömäksi niin Arja Aalto-Lassila soitti myöhään iltapäivälle ja ehdotti erästä työpaikkaa ja se oli erinomainen paikka minulle jonka myöskin sain! Eli suuret kiitokset Arjalle ripeydestä ja ammattitaidosta ja toivon myöskin että palautteeni menee ansaitusti hänelle asti!*

### **2.2.1.2 KEHITETTÄVÄÄ ASIOINNIN HELPPOUDESSA**

Asiointin helppoudessa nähdään edelleen myös kehitettävää. Asiakkailta on ollut haasteita etenkin yhteydenpidossa TE-toimistoon tai yksittäisen virkailijan kanssa. Syystä tai toisesta ei ole onnistuttu tavoittamaan virkailijaa asiakkaan toivomassa ajassa.

TE-toimiston kanssa asioidessa on koettu hankalaksi mm. seuraavat asiat:

- Puhelimessa jonottaminen on maksullista
- Yhteydenpidossa TE-toimiston kanssa on ollut ongelmia
  - Ei yhteydenottoa luvattuun päivään mennessä (14vrk ilmoittautumisesta työnhakijaksi)
  - Asiakkaalle soitettu vain kerran ja mikäli siinä ei ole onnistuttu on lähetty kirje, jossa ohjeet tulla toimistolle.
  - Numeroon, josta puhelu tulee, ei voi soittaa takaisin
  - Soittopyyntöihin ei reagoida
- Nettipalvelun yhteyden aikakatkaisu
  - Tiedot tulisi voida tallentaa lomakkeen täyttämisen eri vaiheissa
  - Lomakkeeseen mahdollisuus vaihtaa työpaikkojen järjestystä
  - Lomakkeen tulisi selvemmin esittää, missä kohtaa on lähettämisen estävä virhe
- Puhelinvaihte voisi ilmoittaa ennusteen odotusajasta
  - Ohjaisi vähemmän kiireelliset soittamaan toiseen aikaan
- Sivutoimiseen yrittäjyyteen liittyvä neuvonta
- Työttömäksi ei voi ilmoittautua konttorissa ilman pankkitunnuksia
- Tunnin jonottamisen jälkeen virkailija ärähtää "tule ajoissa paikalle"

*Valittuja avoimia vastauksia (Mikä TE-toimiston kanssa asioidessa on ollut hankalaa?)*

- *Yhteyttä otetaan nyt toimistosta päin kahden viikon sisällä ilmoittautumisesta. Kuitenkaan virkailijoilla ei ole riittävästi aikaa tuohon yhteydenottoon kahdessa viikossa. Myös kaikki paperien toimittaminen on epäselvää. Koko menettely on muuttunut. Lisäksi Te-palvelut ovat muuttuneet kokonaan verkossa tapahtuviksi, mikä toisaalta on riittävä. Mutta työtön on nyt hyvin yksin hakunsa kanssa ja on epäselvää, mistä voi neuvoa edes kysyä.*
- *Monimutkaista nettipöytätyötä, kun helpommin hoituisi kun laittaa kaikki paperit yhteen kirjekuoreen ja palauttaa TE-toimistoon ja virkailija katsoo ne ja tekee päätöksen ! Asiat voisi hoitaa nopeammin*
- *Yhteydenotto TE-toimistosta on kestänyt liian pitkään eikä siten työttömyysturvakäsittelyä ole saatu edes alkuun. Myöskään sähköpostiin ei TE-toimisto ole vastannut "automaattista vastaanottovastausta" lukuunottamatta.*
- *Soitin viikkoja Te toimistoon ilmoittaakseni osoitteenmuutoksesta ja sairauspoissaolosta tuloksetta. Sähköpostillakaan en tavoittanut ketään ja sain karenssia. Tosin asia vielä käsittelyssä, mutta tuki poikki. Aivan uskomattoman mahdotonta tavoittaa ketään ainakaan Leppävaarasta !*
- *sähköinen asiointi, ensin olin Uudenmaankadun toimistossa, jonne minut on käsketty asioida, siellä ei kuitenkaan voi ilmoittautua työttömäksi ilman pankkitunnuksia. Täytyi kävellä Mikonkadulle. Siellä vastaanottovirkailija samalla asenteella, tarttee olla pankkitunnukset. Siis halusin ilmoittautua työttömäksi. Voihan*

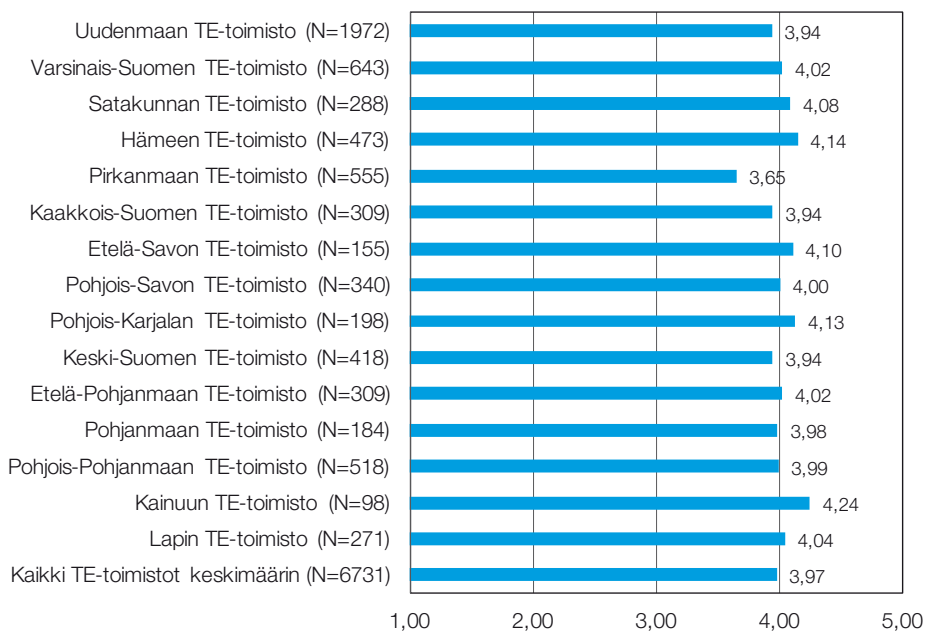
olla ett mulla ei ole edes pankkitunnuksia. Lopulta sain numerolapun ja odotetuani 45 minuuttia onnistuin ilmoittautumaan työttömäksi.

- Ilmoittauduin työttömäksi netissä ja sen jälkeen luvattiin yhteydenottoa 14 päivän kuluessa mitä ei ikinä tullut. Myös paikan päälle keskustelemaan meneminen ei onnistu aikaa varaamatta. Puhelimessa ja virkailijalta tai keneltäkään ei saa varmoja vastauksia tiettyihin kysymyksiin.
- He ottavat yhteyttä, kuin heille sopii. Oletus on, että asiakas istuu kotona puhelinkädessä valmiina vastaamaan. Itse opiskelen ja käyn myös töissä, eikä minulle ollut mahdollisuutta vastata puheluihin. Sitten tulee ukaasi, että on ilmaannuttava määräpäivänä te- toimistolle. Oletus taas , että ei ole muuta tekemistä. Hämmentävää.
- TE-toimiston henkilökunta on ollut epäasiallista ja mennyt henkilökohtaisuuksiin, vaikka itse olen kritisoinut ainoastaan byrokratian kiemuroiden aiheuttamia hankaluuksia. Verorahoilla maksetun palvelun työntekijä EI saa mennä henkilökohtaisen rajan yli, vaan säilyttää ammattitaito ja tyyneys.
- ”Sähköinen asiointi: Yhteyshenkilön tavoittaminen/keskustelu.liitteiden lähettäminen sähköisesti ei onnistu turvatus kanavan kautta.”

## 2.2.2 Palvelun asiantuntevuus

Asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä palvelun asiantuntevuuteen. Valtakunnallinen tyytyväisyyden keskiarvo on 3,97, mitä voidaan pitää erittäin hyvänä. TE-toimistoittain tyytyväisyyden keskiarvot vaihtelivat välillä 3,65-4,24.

**Kuva 4.** Tyytyväisyys TE-toimistokohtaisesti: palvelun asiantuntevuus





### 2.2.2.1 POSITIIVISIA KOKEMUKSIA PALVELUN ASIANTUNTEVUUDESTA

Kysymyksessä asioinnin helppoudesta positiivisina asioina nousivat esille korkeatasoiseksi koettu asiantuntemus, konkreettinen joustava ja maanläheinen neuvontatapa sekä asiakkaiden kohtaaminen yksilöinä.

Palveluiden helppoutta tukevat mm. seuraavat asiat:

- Verkko- ja puhelinasiointi
  - Palveluneuvojien asiantuntemus koetaan korkeatasoiseksi
  - Asiakkaalle on osattu hakea ratkaisua huomioiden juuri hänen tilanteensa ja kokonaisuus
  - Asiakkaalle on neuvottu kokonaisuutena etenemispolku ja neuvoja on tuonut esille myös ne asiat, joita asiakas ei ole itse osannut ottaa esille
  - Annetut neuvot ovat pitäneet paikkansa
- Konkreettinen ja maanläheinen neuvonta
  - Asiat on osattu kertoa riittävän yksinkertaisesti ja ymmärrettävästi
- Palvelu on ollut sujuvaa, joustavaa ja nopeaa
  - Joustava asiakkaan tilanteen huomioiva palveluprosessi
- Asiakkaat on kohdattu yksilöinä
  - Asiakkaat ovat kokeneet palvelun henkilökohtaiseksi ja juuri heidän yksilölliseen tilanteeseensa sovitetuksi
  - Asiakkaan kanssa käyty aikaisemmat keskustelut on huomioitu, eikä samoja asioita ole tarvinnut kertoa uudestaan
- Palveluasenne saa kiitosta
  - Asenne on ollut positiivinen, asiakasta ei ole syyllistetty, ja suhtautuminen asiakkaalle ehkä kiusalliseenkin tilanteeseen on ollut oikealla tavalla ymmärtävä
  - Palvelu on ystävällistä

*Valittuja avoimia vastauksia (Positiivista asiantuntemuksessa)*

- *Nykyään on tarjolla hyvin oikeasti hyödyllisiä palveluita ja niitä osataan hyvin tarjota/helposti löydettävissä*
- *Palveluneuvoja oli hyvin asiallinen, nopea ja asiantunteva.*
- *Virkailijat heti infotiskiltä lähtien opastivat kädestä pitäen TE-palveluiden eri mahdollisuuksista. Osasivat pyytämättä opastaa eri palveluihin.*
- *Virkailija auttoi minua erikoistilanteessa: olen edelleen työsuhteessa, mutta pitkällä sairauslomalla. Hän neuvoi kuinka toimia sairauspäivärahaetuuden loppuessa.*
- *Yhteydenoton nopeuteen. Olen myös tyytyväinen siihen, että TE-toimiston online-palveluja on kehitetty.*
- *Palvelualttiuteen*

- *Henkilö, joka minua kontaktoi puhelimesta, oli tietoinen kaikesta. Tiesi päivämäärät, mitä tapahtumat pitävät sisällään ja osasi myös kartoittaa omaa mielenkiintoani tiettyjä ammattialoja kohtaan ja antoi myös pohdinnanaiheita.*
- *kun olen ollut te työntekijäni kanssa tekemisissä hän on ollut ystävällinen ja inhimillinen ja auttavainen*
- *"Keskustelu oli ihmistä kunnioittavaa ja asiakkaan huomioivaa. Pystyimme keskustelemaan ""samalla tasolla"". Sanat ja käsitteet selkiytettiin ymmärrettäväksi oli helppoja ymmärtää toisiamme."*
- *Sain hoitaa asiaini puhelinkeskustelun jälkeen. En todellakaan olisi osannut toimia muutoin. Muistan edelliseltä työttämyysklaudeltani miten tärkeää on asioidaoikealla hetkellä, ja nyt en millään päässyt ensin ajoissa puhelimitse läpi, hermostuin koska nettitieto ei riittänyt toimintaohjeeksi. Sitten ystävällinen virkailija opasti minua puhelimitse. Kiitos siitä! Nyt osaan täydentää tietojani ja asioida pankkitunnuksilla ilman paniikkia ajoissa olemisesta.*
- *Virkailija, jonka kanssa keskustelin, oli ammattitaitoinen ja hänen kanssaan oli helppo keskustella. Tuntui, että hän keskusteli aidosti ollen kiinnostunut tilanteestani. Puhelun päätteeksi jäi tunne, että minua oli kuunneltu, mikä ei välttämättä ole itsestäänselvyys eri virkailijoiden kanssa keskusteltaessa.*
- *Asiakaslähtöinen palvelu, virkailijan perehtyneisyys TE-toimiston palveluihin sekä taito tiedottaa niistä asiakkaalle.*
- *Asiat menneet juuri niin, kuin on virkailija kertonut. Lisäksi netin kautta hoituu asiointi hienosti.*
- *Puhelut ovat tulleet luvattuina aikoina ja virkailijat ovat puhuneet kiitettävällä nopeudella ja asiantuntemuksella.*

### **2.2.2.2 KEHITETTÄVÄÄ ASIANTUNTEMUKSESSA**

Asiantuntemuksessa nähdään myös puutteita. Negatiivista palautetta sai esimerkiksi heikoksi koettu palveluasenne, puutteellisen ohjauksen antaminen sekä monet asiakkaan työllistymiseen liittyvät haasteet, kuten asiakkaan kokemus vääränlaisien työtehtävien tarjoamisesta.

Puutteita palvelun asiantuntevuudessa nähdään mm. seuraavien tekijöiden osalta:

- Palveluneuvojien asiantuntemus on koettu heikoksi tai puutteelliseksi
  - Asiakkaalle ei ole osattu antaa neuvontaa tai palvelua hänen tilanteeseensa
  - Ei ole osattu ottaa kantaa asiakkaan tilanteeseen, ja asian selvittely on vienyt aikaa tai jäänyt kokonaan asiakkaan vastuulle
- Puutteellinen ohjeistus on aiheuttanut viivästyksiä tai ongelmia
  - Asiakkaalle ei ole osattu neuvoa oikeaa etenemistapaa, ja asiakas on toiminut siitä johtuen väärin
  - Asiakas on tehnyt virheitä johtuen puutteellisesta ohjeistuksesta
- Asiakkaan virheiden korjaamiseen ei ole annettu mahdollisuutta
  - Asiakkaan väärinymmärrys tai pieni puute on johtanut kohtuutto- maan haittaan, koska asian korjaamiseksi ei ole oltu yhteydessä asiakkaaseen
- Palveluasenteessa on ollut parantamisen varaa
- Monet esille tuoduista ongelmista liittyivät suoraan tai epäsuorasti asiak- kaan työllistymisen haasteisiin
  - Asiakkaalle on tarjottu vääränlaisia tehtäviä
  - Asiakas ei ole työllistynyt odotustensa mukaisesti
  - Asiakkaalle ei ole tarjottu työtä tai oltu yhteydessä asiakkaan odotta- massa ajassa

*Valittuja avoimia vastauksia (negatiivista asiantuntemuksessa)*

- *Ei ymmärretä kysymyksiä, ei viitsitä tarkistaa, viiveitä, pompottelua henkilöltä toiselle ilman vastausta.*
- *Kun ilmoittauin työttömäksi minulle soitti joku nainen joka todella väsyneellä äänellä ilmoitti että minut on laitettu itsenäisen työnhaus ryhmään että onko se ok. Mitään ei mainittu siitä että minun kuului toimittaa koulutodistus teille jotta saan työmarkkinatukea. Onneksi Kelalla tajusivat kertoa tämän minulle. Ihan äly- töntä toimintaa teidän puolelta.*
- *Olen joutunut kyselemään useampaan kertaan eräästä palkkatukityöpaikasta, jonka tiedän olevan tulossa TE-toimistoon, mutta joka on ilmeisesti vielä kaupun- gin kansliassa käsittelyssä. Jotkut puhelimeen vastanneista ovat osanneet käyt- tää järjestelmää hyvin ja ovat osanneet kertoa, ettei ilmoitus vielä ole tullut TE- toimistolle. Eräs ei kuitenkaan osannut, vaan valitti, että minun olisi tullut tietää työpaikasta jotain lisää, vaikka tiesin jo työnantajan nimen ja työtehtävän, johon palkkatuella ollaan henkilöä hakemassa. Hänen mielestään minun olisi tullut esi- merkiksi tietää, mistä kategoriasta kyseinen palkkatukipaikka löytyy TE-toimis- ton järjestelmässä. En tiedä, miten voisin tietää tällaisen asian.*

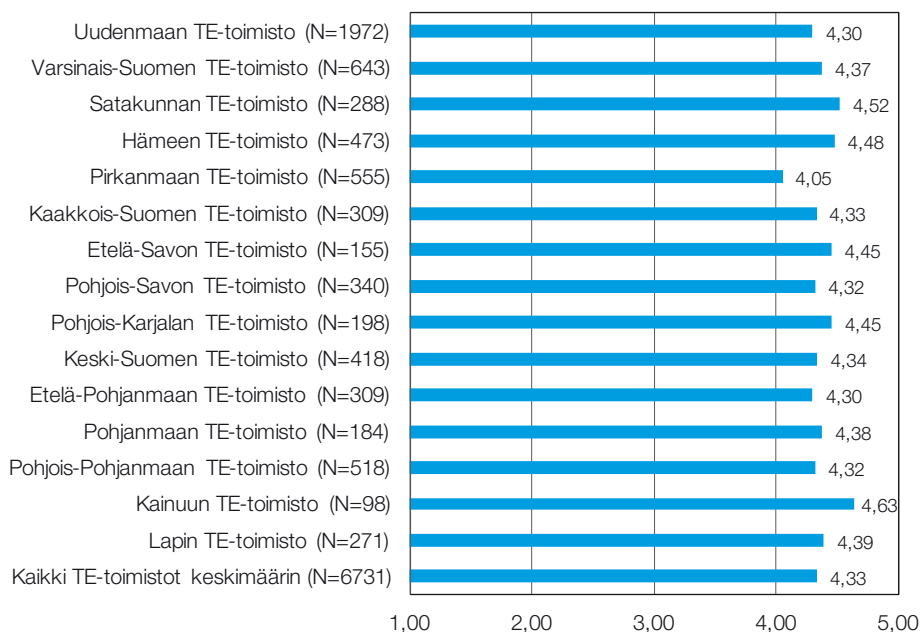
- *"Palvelu on ollut epäselvää ja vastuutonta. Lisäksi eri TE-toimistoista saa ratkai-sevastikin erilaista tietoa ja ohjausta samoihin kysymyksiin, jotka aiheuttavat suurta ristiriitaa. Eniten ihmetystä on myös herättänyt TE-toimiston asiantuntijoi-den/virkailijoiden kielitaito. Esimerkiksi Ruotsinkielistä työtodistusta ei ole osattu lukea, jonka johdosta on pyydetty lisäselvityksiä, vaikka asiat ovat selkeästi jo olleet työtodistuksessa mainittuna. Myöskään työnhakijan oikeuksia ei yleensä asioidessa TE-toimistossa kerrota."*
- *Olin toivonut hakemusten, voimassaoloaikojen ja päätösten päivämääriin liitty-viin kysymyksiini yksiselitteisiä vastauksia, joista ei jää tulkinnanvaraa, tai jotka vastaukset eivät ohjaa minua palvelupisteeltä toisen paikkakunnan samanlai-selle palvelupisteelle.*
- *Kaksiviikkoa työttömäksi-ilmoittamisesta minulle soitettiin. Puhelu kesti n.3minuuttia. Arvioitiin että 5kk karenssia ja pitäis tulla käymään, aika ilmoite-taan 2viikon sisällä. Mitään ei ole kuulunut (tasan 2 viikkoa mennyt). Itselläni on selvät suunnitelmat mitä haluan mutta tarvitsisin hieman opastusta / tietoa eri mahdollisuuksista. Nyt on kulunut jo 1kk turhaan.*
- *Käsittelijät eivät tienneet, miten maisteriopintoni vaikuttaisivat mahdollisuuksiini saada työttömyystukea. Sain kahdelta eri virkailijalta aivan eri tietoa. Sel-västi he eivät myöskään tunne journalistisen alan luonnetta. Kun keskustelimme siitä, mitä mahdollisuuksia minulla on löytää TE-toimiston kautta töitä, sanoin, että hyvin huonot. Virkailija sanoi, että "luovalla alalla" työnsaanti voi olla vai-keaa. No, kaukana on toimittajan työ luovasta alasta! Edelleen olen sitä mieltä, että mahdollisuuteni saada koulutusta vastaavaa työtä TE-toimiston kautta ovat lähellä nollaa.*
- *Olen useaan otteeseen soittanut mm. Työlinjalle sekä saamaani asiakaspalvelun numeroon. Olen näissä numeroissa keskustellut useamman henkilön kanssa. Hen-kilöt eivät ole osanneet ottaa kantaa asiaani millään tavoin, vaan kirjanneet asi-aani ylös. Työnhakuuni liittyen vihdoinkin soitti eräs ymmärtäväinen naishenkilö, joka mielestäni osasi jollakin tasolla vastata kysymyksiini ja viedä vihdoinkin asi-aani eteenpäin. Työllisyysneuvoja, jotka ovat puhelinpalvelussa töissä olisi mie-lestäni tärkeää olla hieman laaja-alaisemmin perillä eri palvelusiat, joita TE-toi-misto tarjoaa asiakkailleen!*
- *Olen saanut täysin vastakkaista tietoa eri asiakasneuvojilta omaehtoista opiske-lua koskien.*
- *TE-toimiston uraneuvoja on ollut hyvin ystävällinen ja auttamishaluinen, mutta huonosti kärryillä työttömyyden käytännön asioista ja etenkin omasta alastani.*
- *Jos ette ymmärrä mitä hakemuksessa tarkoittaa niin eiköhän asiakkaalle voisi soittaa. Olen itse ymmärtänyt hakemus täyttämässä väärin kun en ole pitkäs-tään aikaan ollut lomautettu, mutta minulle annettiin vaan sellainen palaute liit-toon etten saa rahaa!*
- *Vähättelevää käytöstä. Vaikka olen nainen niin osaan kyllä tietokonejärjestelmää käyttää kun kerran olen niitä työkseni tehnyt. Jos järjestelmä ei toimi kunnolla ei*

*se ole virkailijan vika, puhumattakaan asiakkaan, mutta se ei oikeuta asiatonta käytöstä asiakaspalvelijavirkailijalta. Ei maahanmuuttajassa ole mitään vikaa, jos osaa kunnioittavasti kohdella valkoihoista naista ja sallii valkoihoisten käyneen koulua ja osaavan ammattinsa.*

## 2.2.3 Palvelun ystävällisyys

Tyytyväisyys palvelun ystävällisyyteen sai kaikkien TE-toimistojen osalta keskiarvon 4,33 ja vastaukset vaihtelivat välillä 4,05-4,63. Tulosta voi siten pitää kaikkien TE-toimistojen osalta erittäin hyvänä.

**Kuva 5.** Tyytyväisyys TE-toimistokohtaisesti: palvelun ystävällisyys



### 2.2.3.1 POSITIIVISTA PALVELUN YSTÄVÄLLISYYDESSÄ

Valtaosa asiakkaista kokee TE-toimistojen palvelun ystävälliseksi. Positiivisina asioina nousivat esiin ymmärtäväinen ja empaattinen asenne, asiakkaan kohtaaminen yksilönä sekä kiireettömän oloinen palvelutapahtuma.

Palvelun ystävällisyyden osalta nostettiin esille mm seuraavia asioita:

- Palveluasenne saa kiitosta
  - Asenne on ollut positiivinen, asiakasta ei ole syyllistetty ja suhtautuminen asiakkaalle ehkä kiusalliseenkin tilanteeseen on ollut oikealla tavalla ymmärtävä
  - Palvelu on ystävällistä
- Asiakkaat on kohdattu yksilöinä
  - Asiakkaat ovat kokeneet palvelun henkilökohtaiseksi ja juuri heidän yksilölliseen tilanteeseensa sovitetuksi
  - Asiakkaan kanssa käydyt aikaisemmat keskustelut on huomioitu, eikä samoja asioita ole tarvinnut kertoa uudestaan
- Inhimillinen empaattinen suhtautuminen asiakkaan tilanteeseen
- Auttamishalu ja ratkaisunhakeminen
  - Asiakkaat ovat kokeneet palveluneuvojan aidosti halunneen auttaa ja hakea ratkaisua juuri heidän haasteeseensa
- Kiireettömyys ja aika asiakkaan palvelemiseen
  - Asiakkaan palvelutilanteessa ei ole näkynyt kiire, vaan asiat on hoidettu asiakasta huomioiden (kuitenkin tehokkaasti)

*Valittuja avoimia vastauksia (Positiivista palvelun ystävällisyydessä)*

- *Tuli hyvä mieli kun asiakaspalvelija oli ystävällinen ja selitti asiat hyvin ja kuunteli myös mitä minulla oli sanottavaa. Tosin ekalla kerralla kun itse soitin TE-toimistoon muuttaakseni lähettämäni sähköistä ilmoitusta niin puheluuni vastasi huonosti Suomea puhuva henkilö, jolle selitin asiani ja hän kertoi ymmärtäneensä ja muuttaneensa tämän virheen, mutta kun kävin tarkistamassa asian tämän jälkeen niin yhä sama virhe tiedoissani luki ja tästä keskusteltiin sitten toistamiseen kun TE-toimistosta oltiin minuun yhteydessä verkossa asiointini vuoksi.*
- *Minulle soittanut virkailija oli asiantunteva ja ystävällinen.*
- *Paljon kulkee huhuja epäasiallisesta ja epäreilusta kohtelusta TE-toimiston taholta, mutta itselle on aina pääosin ollut hyvää asiakaspalvelua*
- *Virkailija oli erittäin miellyttävä. Tuli arvostettu olo, sain ideoita ja tietoa sekä innostusta työnhakua varten.*
- *Auttamishalu. Minulla oli ongelma, jonka takia kävin Leppävaaran toimistossa. Infotiskin mies auttoi heti, kun kerroin mistä oli kyse. (Ongelmaan ei tosin löytynyt ratkaisua.) Mies lupasi kertoa ongelmasta tietohallintoonne.*
- *Minut ja minun tilanteeni on otettu hyvin vastaan. Annettu neuvoja ja keskustelut ovat olleet rakentavia. Tuntui kuin olisin käynyt toimistolla useamminkin.*
- *Olen saanut ystävällistä kohtelua aina asioidessani TE-toimistossa mutta en osaa nimetä mitään erityistä*
- *Se kuinka kohdellaan, annetaan tukea ja ymmärrystä siihen ettei aina nuori ihminen osaa jotain.*

Kommunikointitilanteessa huomioitiin asiakas: puhe oli kohteliasta ja puheessa huomioitiin asiakkaan valmiudet ymmärtää esitetty asia.

Minulle soittanut henkilö oli todella ystävällinen. Turha byrokratia ottaa pään (tästä toivottavasti mahdollisuus antaa palautetta myös), mutta ei ole virkailijan syytä.

TE-henkilön kykyä asettua työnhakijan ”kenkiin”...ymmärtää tilanne ja minun ikäiseni vaikeudet saada pysyvää (tai yleensä mitään) työtä.

Ensimmäinen kontaktini TE- toimiston kanssa oli erittäin avulias ja ystävällinen. Tämä on mielestäni erittäin tärkeää, kun tai jos ei ole aikaisemmin ollut vastaavassa tilanteessa!

Tällä kerralla, kun jäin työttömäksi, niin alku sujui netin kautta mukavasti ja henkilö, joka soitti oli ystävällinen ja palveleva. Olin suoraan sanoen yllättynyt palvelun laadun kohoamisesta edelliseen kertaan verrattuna.

Asiakasta ymmärretään, ja myönnetään myös se tosiasia, että työtilanne on nykypäivänä huono.

Erittäin ystävällinen ja auttavainen henkilö soitti heti seuraavana arkipäivänä kun olin ilmoittanut itseni te toimiston asiakkaaksi. Kertoi eri vaihtoehtoista sekä selvensi itselleni epäselviä asioita

Infopisteessä ollut henkilö oli ystävällinen, vaikka en osannut ilmoittautua työttömäksi työnhakijaksi verkkopalvelun avulla.

Sain vahvistuksen, että asia on hoidossa ja vaadittavat jatkotoimet viety eteenpäin, ja samalla sain henkilön johon voin olla yhteydessä. Jos on jotain epäselvää tai tietoihin tulee muutoksia. Tämä on oikeastaan mitä palvelulta haetaan. Nopeaa reagoitua, koska näitä palveluita hakevilla on aina huoli omasta selviytymisestä arjessa.

### 2.2.3.2 KEHITETTÄVÄÄ PALVELUN YSTÄVÄLLISYYDESSÄ

Palvelun ystävällisyydessä nähdään myös kehitettävää. Asiakkailla oli negatiivisia kokemuksia mm. ylimielisestä suhtautumisesta sekä siitä, ettei asiakkaan asiaa ole otettu hoidettavaksi odotusten mukaisesti.

Palvelun ystävällisyydessä nähdään myös kehitettävää mm. seuraavissa asioissa:

- Palveluasenteessa on ollut korjattavaa
  - Asiakasneuvoja ei ole ollut halukas palvelemaan tai asiakaspalvelija on tuntunut suhtautuneen omaan työhönsä vastentahtoisesti
  - Asiakkaan asiaa ei ole otettu hoidettavaksi
  - Asiakaspalvelijat ovat olleet kiukkuisia
- Asiakkaaseen on suhtauduttu ylimielisesti tai muuten epäasiallisesti
  - Asiakas on kokenut suhtautumisen ylimieliseksi tai alentavaksi
  - Kohtelua ei ole koettu ihmisarvoiseksi
  - Asiakkaan tilanteen käsittelyssä ei ole ollut riittävää hienotunteisuutta

Valittuja avoimia vastauksia (Kehitettävää palvelun ystävällisyydessä)

- *Kaikki puhelimessa olleet (vaihde) ovat kuulostaneet elämäänsä ja asiakkaisiinsa kyllästyneitä!*
- *Epäkohtelias käytös ja yliolkainen suhtautuminen hallinnon asiakkaaseen*
- *Epäystävällisyys on ollut ilmeistä erityisesti vastaanottovirkailijoiden toimesta, heidän suhtautumisensa työnhakijaan on ollut alentuvaa, ajoittain suorastaan nöyryyttävää. Sen sijaan asiantuntijalta olen saanut asiallista palvelua.*
- *Muun muassa puhelimessa virkailija kannusti työnhakuun sanoilla "No yrittäisit nyt saada jotain töitä edes." (Työttömyysjakso oli tässä kohtaa kestänyt n. 3 viikkoa..)*
- *Netin kautta on vaikea arvioida, onko palvelu ystävällistä vai ei, mutta ylipäänsä prosessi on edennyt sen verran hitaasti, että ei se miellyttävääkään ole. Ja ennen kaikkea epätietoisuus on vaikeaa: montako viikkoa joudun vielä odottamaan? Menekö läpi? Entä jos ei mene? Puuttuuko vielä joku dokumentti?*
- *Keskustelu äänensävy, puhuttelu muodot ja oletukset. Ei asioita voi olettaa kun kyse on työttömyydestä henkilökohtaisesta tragediasta. Haastattelija oli hyvin ylimielinen.*
- *Työllistymissuunnitelmaa tehtäessä palvelu oli erittäin asiallista ja kannustavaa. Ilmottautuessa työnhakijaksi palvelu oli todella epäasiallista. Olen vastavalmistunut Helsingin yliopistosta ja työskennellyt "hanttihommissa" rahoittaakseni opiskelut. No, ensimmäistä kertaa menin TE-toimistoon niin pöydän takana ollut mies oli erittäin epäasiallinen. Kerroin tilanteeni ja hän naureskeli lähinnä tutkinnolleni. Onneksi työllistymissuunnitelmaa tehtäessä oli erittäin asiantunteva ihminen. Kuitenkin jäi erittäin "paska" maku tuosta palvelusta, josta olen kyllä kertonut kaikille. Ihmettelen, miten tuollainen vallanhaluinen pikkusielu on siellä töissä. Kuitenkin tässä yhteiskunnassa pitäisi puhalttaa yhteen hiileen, varsinkin tällaisina aikoina!*
- *Varmaan ihmisissä on eroa. Tuntuu että te-virkailijat eivät itsekään jaksaa katsoa työttömiä. Eivät he paljon voi asioille tehdä niin kai se turhauttaa heitäkin... Tosin on yksi poikkeus, naishenkilö joka on ollut positiivinen mutta aina ei voi valita virkailijaa..*
- *Soitin kolmen työttömyyden alkuvuikon jälkeen työvoimatoimistoon koska halusin kuulla missä vaiheessa asiaini on menossa koska TE-toimiston piti minulle soittaa ja soittoa ei kuulunut ensimmäiseen määräaikaan mennessä ja siihen tuli jatkoaikaa soittoajalle. Kun tarvitsin liittoani varten työvoimapolitiittisen lausunnon. Linjan päässä oli valitettavasti tiukka ja kiukkuinen virkailija joka ärähti minulle että kyllä puhelu on ihan pian minulle tulossa, että TE-toimisto on juuri ottanut käsittelyyn aikaisemmin työttömäksi ilmoittautuneet*
- *He epäkunnioittavat nuoria, jotka haluavat varmistaa itselleen opiskelupaikan ulkomaalaisesta huippukoulusta jättämättä heidät ilman työttömyystukia. Lisäksi he antavat työ"tarjouksia", jotka ovat merkityksettömiä, sillä mistään ei vastata. Varmana haen töitä TE-toimiston kautta. Cheers (or then not).*

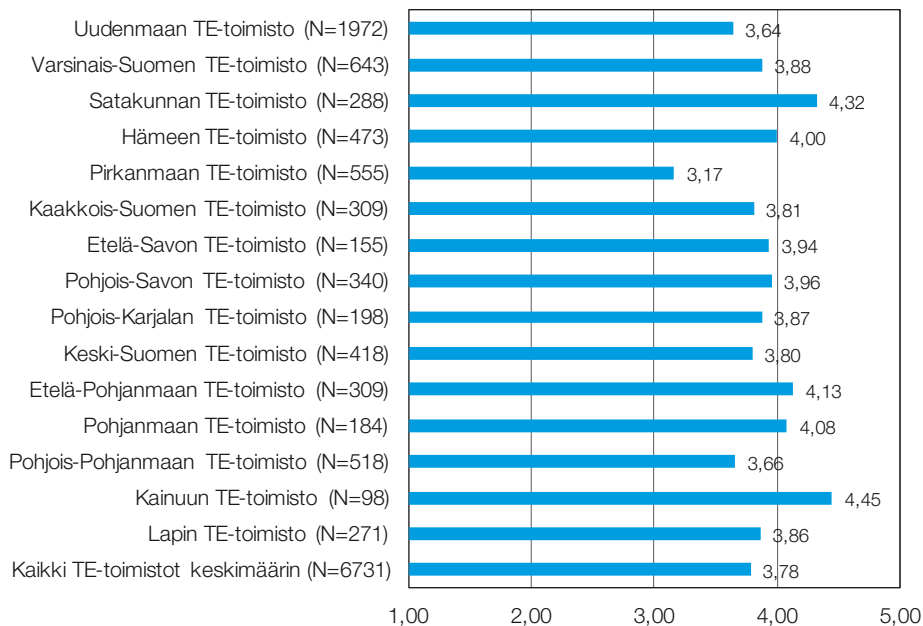


- *Kiukkusia virkailijoita .... HUONOA asiakas palvelua! jos työ ottaa päähän eikä se kannata lopettaa !? Ei se asiakkaan vika ole ! asiakasta -minua pompotellaan aivan turhan takia !*
- *Työtönkin tai opiskelija on oikeutettu tasa-arvoiseen kohteluun - edes ystävällisiin vastauksiin! Toki ymmärrän, jos itse ei osaa, asiakaspalvelijan on helppo tiuskia!*
- *10v. Töitä takana eikä päivääkään ansioturvalla. N.2v. Sykleissä olen vaihtanut työpaikkaa. Joten työpaikan löytäminen ei ole hänestä kiinni vaan minusta. Siitä alkoikin hänen turha pätemisen tarve ja toisen lyttäminen. Normaali pätevä henkilö olisi ollut kannustava.*
- *Töykeää ja asiakasta katsotaan alentuvasti.*
- *Minulle oli TE-toimiston puolesta soitettu kahteen kertaan. Kuitenkaan itse en saanut näitä puheluita lainkaan kännykkääni. Nähtävästi "linjat " ei toimineet. Sain syyttävän ja uhkaavan viestin kännykkään. Viesti tuli läpi, muttei puhelut. Syy ei ollut minussa, joten minua syytettiin turhasta.*

## 2.2.4 Asian käsittelyn nopeus

Tyytyväisyys asian käsittelyn nopeuteen sai kaikkien TE-toimistojen osalta keskiarvon 3,78 ja vastaukset vaihtelivat välillä 3,17-4,45. Tulosta voi siten pitää kaikkien TE-toimistojen osalta kohtuullisen hyvänä.

**Kuva 6.** Tyytyväisyys TE-toimistokohtaisesti: asian käsittelyn nopeus



### 2.2.4.1 POSITIIVISTA ASIAN KÄSITTELYN NOPEUDESSA

Valtaosa asiakkaista kokee asioiden käsittelynopeuden TE-toimistoissa hyväksi. Kysymyksessä asian käsittelynopeudesta positiivisina asioina nousivat esiin nopea yhteydenpito asiakkaaseen sekä sujuva yhteydenpito muihin viranomaisiin. Myös TE-toimiston proaktiivinen toimintatapa on saanut kiitosta.

Asian käsittelynopeuden osalta nostettiin esille mm seuraavia asioita:

- Koko asiointiprosessi on hoidettu nopeasti ja tehokkaasti
  - Asiakkaaseen on oltu nopeasti yhteydessä
  - Asioihin on palattu sovitun mukaisella aikataululla
  - Yhteydenpito muihin viranomaisiin on sujunut ongelmitta
  - Päätös on tullut nopeasti
- Lausunnot on saatu nopeasti
  - Tarvittavat työvoimapolitiittiset lausunnot yms. on laadittu nopeasti sekä toimitettu tarvittaessa eteenpäin
- TE-toimisto on toiminut proaktiivisesti edistääkseen asiakkaan asiaa
  - Asiakkaaseen on oltu yhteydessä ja asioita pyritty edistämään ilman asiakkaan aloitetta, mikä on nopeuttanut toimintaa

*Valittuja avoimia vastauksia (Positiivista asian käsittelynopeudesta)*

- *Vein vain paperini toimistoon ja antoivat ammattiliittoon lausunnon, kai se on perille sinne mennyt. Itse en joutunut liikoja papereita toimittamaan teille.*
- *Ilmoittauduin työttömäksi netissä ja sain parin päivän päästä jo yhteydenoton te-toimistosta. Ei tarvinnut enää jonotella tuntikausia. Itsellä se olisi ollut haastavaa pienen lapsen kanssa.*
- *Ilmoittauduttuani netissä työnhakijaksi, satuin käymään heti seuraavana päivänä TE-toimistossa. Ilmoittautumiseni läpikäytiin heti enkä joutunut odottamaan yhteydenottoa 2 viikkoa*
- *olen juuri ilmoittautunut TE-toimiston asiakkaaksi ja ensimmäinen yhteydenotto ja sitä seuranneet toimenpiteet ovat tapahtuneet kuten luvattu, ajallaan ja nopeasti*
- *Kommunikointitilanteessa sain hyvin lyhyessä ajassa asiat selväksi ja vielä opastusta omiin toimiini. Virkailija oli todella asiansa osaava.*
- *Nopea aika soiton jälkeen palvelupisteessä. Myös alustava päätös käsittelijältä opintojen aloittamiseen.*
- *Henkilökohtaista tilannettani selvittävä puhelinkontakti suhteellisen nopeasti sen jälkeen, kun olin ilmoittautunut työttömäksi työnhakijaksi.*
- *Päätös tuesta ja jatko toimet oma virkailija soitti viikon päästä ja tarkisti vielä tilanteeni. Ma työttömäksi- to todistukset Pasila -ma päätös ja puhelu.*
- *Sain nopean haastatteluajan vaikka arvio vei aikaa joulukuun puolelle.*

- *Ilmoittauduin työttömäksi edellisenä päivänä netissä. Asioidessani TE-toimistossa pääsin heti käsittelijän luokse, joka pikaisesti käsitteli asiani.*
- *Olen nyt ensimmäistä kertaa elämässäni irtisanottuna ja siitä kun tein ilmoituksen siihen päivään kun luvattiin olla minuun yhteydessä oli vaan muutaman päivän viive. Ottaen huomioon maan katastrofaalisen työttömyys tilanteen ja käsiteltävien tapauksien määrän, hieno suoritus!*
- *Minulle tehtiin jo viikon sisällä kartoitus puhelimitse ja sain nopeasti postitse tiedotteen.*
- *Tarvitsin todistusta että olen kirjoilla TE-toimistossa työnhakijana ja sain sen kahdessa viikossa kaikki jonotukset ja käsittelyajat mukaan lukien.*
- *Sähköisen ilmoittautumisen ongelmaan sain nopeasti puhelimitse apua. Itse asiassa ongelman ainoa ratkaisu oli, että virkailija teki puhelimesta loppuun työttömäksi ilmoittautumiseni, koska ohjelma ei toiminut.*
- *Lausuntoon, joka annettiin työttömyyskassalle. Asiat saatiin kuntoon puhelun välityksellä vanhojen tietojen ja tulevaisuusnäkökymän pohjalta*
- *Ilmoittauduin työttömäksi työnhakijaksi, ja asia sekä kelaan toimitettu päätös käsiteltiin hyvällä aikataululla. Olen myös tyytyväinen, että ilmoittautuminen sujui verkkopalvelussa, eikä sen jälkeen tarvittu enää henkilökohtaista käyntiä TE-toimistoon, jossa voi joutua jonottamaan pitkiäkin aikoja.*

#### **2.2.4.2 KEHITETTÄVÄÄ ASIAN KÄSITTELYN NOPEUDESSA**

Asian käsittelynopeudessa nähdään myös kehitettävää. Negatiivisia mainintoja ovat aiheuttaneet esimerkiksi ongelmat lausuntojen saamisessa ja pettymys luvattun yhteydenoton toteutumattomuuteen. Pätkätyöntekijät, osa-aikaiset opiskelijat ja entiset yrittäjät ovat kokeneet prosessin ongelmalliseksi.

Palvelun ystävällisyydessä nähdään myös kehitettävää mm. seuraavissa asioissa:

- Prosessi ei ole edennyt asiakkaan odottamalla nopeudella
  - Asiakkaaseen ei ole oltu yhteydessä annetun aikataulun puitteissa (2 viikkoa)
  - Asioihin ei ole palattu luvatusi sovitulla aikataululla
  - Täydennyspyynnöt ja selvitykset venyttäneet prosessia
  - Päätös on jäänyt roikkumaan syystä tai toisesta
- Lausuntojen saamisessa on ollut ongelmia
  - TE-toimiston ja työttömyyskassojen välinen kommunikointi ei ole toiminut
- Erityisryhmät kokevat ongelmia prosessissa
  - Pätkätyöntekijän osalta prosessi voi tuntua raskaalta, kun lyhyen työjakson jälkeen prosessi alkaa alusta
  - Osa-aikaiset opiskelijat joutuneet antamaan toistuvia selvityksiä asioiden edistämiseksi
  - Entiset yrittäjät ovat kohdanneet prosessissa haasteita

*Valittuja avoimia vastauksia (Kehitettävää asian käsittelynopeudessa)*

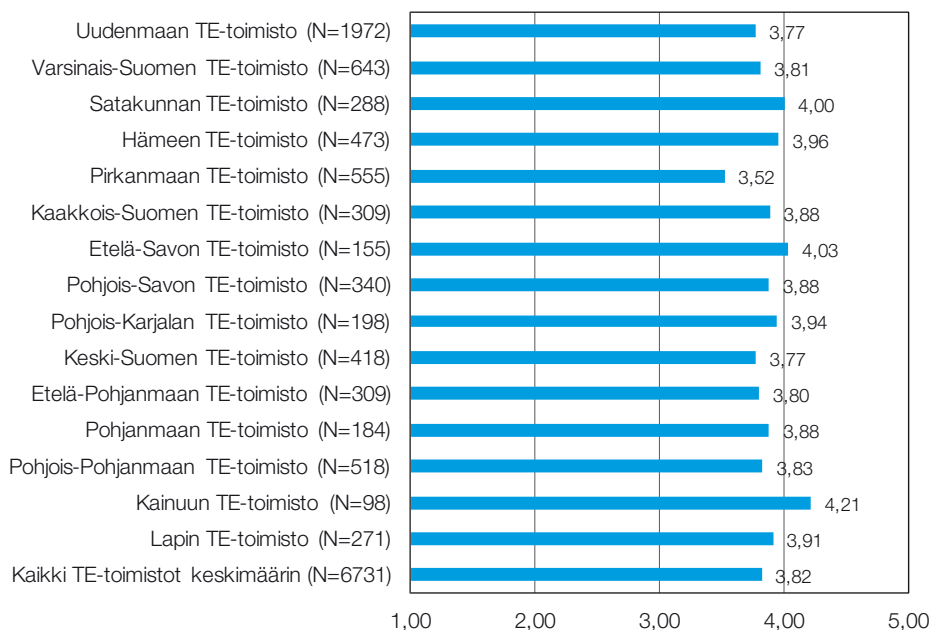
- *Lomakkeen pyytäminen, oikean saaminen kesti VIIISI VIIKKOA.*
- *Vaikuttaa siltä, että TE-toimiston ja työttömyyskassojen välinen kommunikointi ei aina oikein toimi. Tiedän kyllä, että se johtuu suureksi osaksi siitä, että työttömyyskassat ovat ruuhkautuneita.*
- *Edelleenkin tämä ilmoittautuminen työttömäksi työnhakijaksi. Haloo! Ei aika ja kärsivällisyys vaan riitä siihen pelleilyyn. Kyllä ihmisellä on muutakin tekemistä, kuin vastaa sitä ja tätä, tämä tieto puuttuu... ja sitten vielä tämä". Loputonta bull shit'iä!!! Eihän siitä "ilmoittautumisesta" tule lainkaan loppua, koko päiväkö sitä pitää tehdä????*
- *Kahden kuukauden työkeikan jälkeen on aloitettava koko haku alusta. Käsittely on aluksi hidasta ja aiheuttaa taloudellisen ahdingon aina, kun pätkätyö loppuu. Pätkätyön tekeminen saisi olla jouhevampaa.*
- *Menin työvoimatoimistoon ilmoittautuakseni asiakkaaksi. Minulle kerrottiin, että ilmoittautumisen voi hoitaa vain netissä. Kulutin pari tuntia vanhentuneen ja kankaan nettijärjestelmän parissa, minkä jälkeen minulle lähetettiin 3 viikon kuluttua viesti, että asia vaatisi käyntiä toimistossa. Olisin mieluummin hoitanut asian kuntoon jo ensimmäisellä käyntikerralla, tai vastaavasti asioinut yksinomaan netin välityksellä.*
- *Kun ilmoittauin työttömäksi työnhakijaksi ja kirjasin vielä, että tarvitsen pikaisen yhteydenoton jotta olisin voinut työllistyä eräaseen työpaikkaan, niin minulle ilmoitettu yhteydenottopäivä oli vasta useiden kuukausien päästä. Myöskään TE-toimistoon soittaminen ei auta, koska vastatausta puheluun ei yksinkertaisesti saa.*

- *Asioiden käsittely on hidasta ja vaikka minuun luvattiin olla yhteydessä minuun ei oltu. Myöskään ohjeistus ei ole asiantuntevaa, yksi sanoo toista kun toinen sanoo aivan eritavalla.*
- *Sähköposteihin vastaaminen on kestänyt liian kauan, ja yhteyden ottaminen toimistoon ei onnistu muutoin kuin kävelemällä itse paikan päälle.*
- *Jäin työttömäksi ja kahden viikon odottelun sijasta jouduin odottamaan yhteydenottoa kolme viikkoa. Lisäksi mielestäni on turhan hidasta kun henkilökohtaista aikaa työvoimatoimistoon joutuu odottamaan kaikenkaikkiaan yli kuukauden.*
- *Työttömyysrahasta ei vieläkään kuukauden jälkeen ole tullut päätöstä ja pitäisi elää myös, mutta ilman tuloja...*
- *Meni kaksi ja puoli viikkoa ennen kun minulle soitettiin TE-toimistosta ilmoitettuani netin kautta työttömäksi työnhakijaksi. Moni asia oli minulle epäselvä, esim. tuleeko minulle uudet karenssi (omavastuu) päivät ja nollautuuko 500 päivää, joihin olisin mielelläni saanut vastauksen vähän nopeammin.*
- *Odotin yhteensä neljä kuukautta, koko ajan siinä uskossa, että asiat ovat menossa eteenpäin. Jos asiasta tiedotettaisiin heti, voisin alkaa hoitaa asioitani toista kautta. Useamman kerran mainitsin kuuluvani liittoon, paperit menivät virheellisesti Kelalle.*
- *Henkilö on kyllä aina ymmärtänyt asian ja ollut ystävällinen mutta noin viikon päästä on taas eri henkilö ottanut minuun yhteyttä ja samaa asiaa on taas vatvottu. Minuun on ollut yhteydessä n. Kk aikana 3 eri henkilöä ja lisäksi minua on lähestytty kirjeellä. Olen 64v.*
- *lausunto ytk:lle kesti 3 viikkoa. työttömäksi jäädessä ensimmäisen päiväraha-hakemuksen voi jättää parin viikon työttömyyden jälkeen, jotta voi varmistaa elämän mutkattoman jatkumisen laskujen ja vuokrien maksussa. Ei sitä voi jättää, jollei lausuntoa ole työkkäristä. Työkkäri vaikeuttaa hidastelullaan ihmisten elämää ja pakottaa pikavippikierteeseen.*
- *"Olen yksityisyrittäjä, paperit pitäisi saada eteenpäin Suomen yrittäjäin työttömyyskassaan? ja sieltä teiltä eteenpäin, mutta toistatte samoja vaateita tarvittavista papereista, enkä tiedä missä nyt mennään. Rahat loppu enkä mene ""minnekään sosiaalitoimistoon"" vaan haluan mitä minulle kuuluukin ja mistä olen maksanut, eli jouduin työttömäksi työnhakijaksi kun niin vaaditte, mitä nyt???? tällaisia kyselyitä mutta ei mitään tapahdu? eli laittakaa paperini vauhdilla eteenpäin ilman loputonta toistoa."*

## 2.2.5 Palvelun hyödyllisyys

Tyytyväisyys palvelun hyödyllisyyteen sai kaikkien TE-toimistojen osalta keskiarvon 3,8<sub>2</sub> ja vastaukset vaihtelivat välillä 3,5<sub>2</sub>-4,2<sub>1</sub>. Tulosta voi siten pitää kaikkien TE-toimistojen osalta kohtuullisen hyvänä. Kainuun TE-toimisto sai selvästi muita paremmat arviot, kun taas Pirkanmaan TE-toimisto sai muita heikommät keskimääräiset arviot.

**Kuva 7. Tyytyväisyys TE-toimistokohtaisesti: palvelun hyödyllisyys**



### 2.2.5.1 POSITIIVISTA PALVELUN HYÖDYLLISYYDESSÄ

Valtaosa asiakkaista kokee TE-toimistojen palvelun vähintäänkin kohtuullisen hyödylliseksi. Kysymyksessä palvelun hyödyllisyydestä positiivisina asioina nousivat esiin etenkin sähköisen palvelun käytännöllisyys työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuessa, neuvonnan perusteellisuus, asiakkaan tilanteeseen asettautuminen sekä nopea toiminta.

Palvelun hyödyllisyyden osalta nostettiin esille mm seuraavia asioita:

- Perusteellinen neuvonta ja käytännön ohjeistus asiakkaalle
  - Ensikertalaiset arvostaneet perusteellista ohjeistusta
  - Myös monimutkaisemmissa tilanteissa on osattu neuvoa asiakasta
- Sähköiset palvelut
  - Ilmoittautuminen työttömäksi työnhakijaksi
  - CV-netti, työnhaku sivustot
- Erilaiset rekrytointi- ja infotilaisuudet olleet hyödyllisiä
- Nopea toiminta
- Asettuminen asiakkaan tilanteeseen ja asiakaskohtainen opastus

Valittuja avoimia vastauksia (Positiivista palvelun hyödyllisyydestä)

- Sain nopeasti tarpeellisen koulutuksen.
- Cv netti
- Sain esim. viimeksi todella sujuvasti sovittua Duuni -kortin käytön mahdollisuudesta.
- Alkupalaveri - hyvä ja asiantunteva kaveri
- Uravalmentaja sekä sanssikortti.
- Neuvot opinnon aloittamisesta
- Ohjaus sähköpostitse olen saanut erittäin ystävällistä ja nopeaa palvelua, mutta yhteydenotto minuun päin on heikko lenkki
- Neuvonta ensi kertalaiselle
- olen saanut selkeät neuvot mitä minun pitää tehdä kun olen ilmoittautunut TE-toimiston asiakkaaksi
- On annettu eri vaihtoehtoja ja tulevaisuuden suunnitelmat saattavat hyvinkin onnistua, vaikka olen 55-vuotias.
- Neuvonta, sparraus ja keskustelu samalta tasolta.
- Työttömyysturvaa koskeva lausunto, jonka ansiosta pystyn hakemaan työttömyystukea.
- Tämä sähköinen asiointi on ollut parasta, ei tarvitse viedä niiden puolukanpoimijoiden aikaa, eikä henkilökunnan.
- Kaikki saamani tieto ja neuvot. Minulle tilanne oli täysin uusi. Olen ollut työelämässä reilusti yli 20 vuotta yhtäjaksoisesti ja sitten yhtäkkiä tuli lomautus
- Neuvot sovitellusta ansiosidonnaisesta päivärahasta olivat hyvät.
- Aikaa säästy rutkasti, kun ei tarvinnut paikanpäällä jonotella.
- työnhaku sivustot
- Kun jouduin lomautetuksi niin suuri hyöty oli työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuminen onnistui netin kautta.
- Taannoinen tilaisuus, missä kerrottiin erilaisista firmoista ja palveluista jotka auttavat työllistymään oli erittäin informatiivinen.
- Sain nopeasti todistuksen työttömyydestäni jotta pystyin hakeman alennusta lapsen kansalaisopiston maksuun.
- Tarvitsen tukea uuteen urasuunnitteluun ja koen saavani sitä psykologin kanssa käydystä keskustelusta ja tehtävistä
- TE-toimistosta on annettu vinkkejä yritystoimintaan sekä mahdollisten yhteistyökontaktien sijaintiin paikkakunnalla.
- TE-toimiston info-tilaisuus ja koulutustilaisuus sekä työttömyysturva/muutos-turva -tilaisuudet työpaikalla te-keskuksen virkailijoiden kanssa
- Rekrytointitilaisuus. Päivitti myös itselleni nykyisen ”sähköisen työhönoton” merkityksen.
- Menin hakemaan liikuntakampanjapassia, ja samalla hoitui ”uutena työttömänä” mm. työvoimapolitiittisen lausunnon antaminen, yms. asiaan liittyvä.

## 2.2.6 Kehitettävää asian hyödyllisyydessä

Palvelun hyödyllisyydessä nähdään myös kehitettävää. Negatiivisia mainintoja ovat aiheuttaneet esimerkiksi tilanteet, joissa prosessi ei ole edennyt asiakkaan odotusten mukaisesti, asiakkaalta on jäänyt toivomansa tieto tai opastus saamatta tai kun asiakkaan yhteydenottoihin ei ole vastattu.

Palvelun hyödyllisyydessä nähdään myös kehitettävää mm. seuraavissa asioissa:

- Prosessi ei ole edennyt odotusten mukaisesti
- Asiakkaan yhteydenottoihin ei ole vastattu tai yhteyden saaminen palveluneuvojiin on ollut haastavaa
- Asiakas ei ole saanut toivomaansa tietoa tai opastusta
- Asiakas ei ole työllistynyt odotustensa mukaisesti
  - Asiakas ei koe TE-toimiston palveluiden edistävän työnsaantia
- Palveluasenteessa on ollut korjattavaa tai asiakkaaseen on suhtauduttu ylimielisesti

*Valittuja avoimia vastauksia (Kehitettävää palvelun hyödyllisyydessä)*

- *Ei informoida, ei vastata.*
- *En ole vielä saanut mitään palvelua*
- *Tulin kysymään paikoista jotka eivät tarvitse koulutusta tai aloja joille olisi helppo saada töitä esim. oppisopimuksen kanssa. En saanut mitään apua asiaan.*
- *Miltään osin, toistaiseksi olen vain saanut erilaisia ”velvollisuuksia” ilmoittautumalla työttömäksi ennen työsuhteen varsinaista päätöstä, mutta mitään hyötyä tästä ei ole minulle ollut. Käynnin perusteella työkkärillä ei myöskään ole minulle tarjolla mitään palveluita jotka tukisivat työllistymistäni vaan ”suunnitelmani” on työllistyä itse. Hämmentää, että akateemisen työttömyyden ollessa niissä lukemissa se on, ei työkkärillä ole keinoja asiassa auttamiseen.*
- *En ole saanut minkäänlaista henkilökohtaista palvelua. Minulle annetut tehtävät ovat olleet samalla liukuhihnalla kaikkien työttömien nuorten kanssa.*
- *Osaan kyllä hakea töitä ilman, että saan Työllistymissuunnitelman, jossa mainitaan, että minun tulee hakea töitä. Lähinnä olisin kaivannut tietoa esimerkiksi siitä, millaisia töitä voisin koulutuksellani ja kokemuksellani hakea. En ehkä itse osaa kaikkia mahdollisuuksiani nähdä. Pääasiassa istuin tapaamisessa hiljaa ja katsoin kun virkailija näpytteli tietokonettaan. Täysin turha tapaaminen. Saman asian voi hoitaa myös verkossa.*
- *”Ammatillisten, urasuuntautumisen ja työelämän osalta ei asiointi TE-toimistossa ole antanut erityistä hyötyä. Usein asiointia ei ole käsitelty henkilökohtaisella individuaalisella tasolla vaan on pyritty työllistämään mahdollisimman nopeasti huolimatta siitä mitä itse haluaa.”*



- *Yksi puhelinkeskustelu, jossa käytiin läpi miten ja mistä olen töitä hakenut. Nyt kun puhelusta on jo viikkoja, niin olisin toivonut teiltä sittenkin enemmän opastusta mistä kaikkialta muualta kuin mol-sivuilta kannattaa käydä avoimia tehtäviä etsimässä. Esim. eilen huomasin, että LinkedIn-sivulla on avoimia työpaikkoja, joita en ollut muualta löytänyt. Eli toivoisin enemmän vinkkejä mistä kaikkialta kannattaa paikkoja etsiä kuten esim. listausta henkilöstön vuokraus- ja rekryfirmoista, koska kaikkia yrityksiä ei millään tunne. Olisiko joku yhteistyö hyvä olla olemassa te-palveluiden ja rekryfirmojen välillä sekä kaikkien muiden kuten esim. duunitori-tapaisten työpaikkasivustojen välille saatavissa?*
- *Työnhakuun palvelusta ei ole ollut hyötyä. Tavoitteiden yms. täyttäminen työkkärin epäkäytännöllisille sivuille, pakollinen cv-netin tekeminen ja toimistossa käyminen ovat vaan vieneet aikaa varsinaiselta työnhaulta (paikkojen aktiivinen etsiminen itse, hakemusten kirjoittaminen, asuntopolitiikan kartoittaminen eri paikkakunnille jne.) Onneksi työtarjouksia ei sentään ole tullut, etten ole joutunut käyttämään aikaa sen perustelemiseen, miksen halua hakea juuri sitä kyseistä paikkaa. Minulle palveluista on ollut vain se hyöty, että sain työvoimapolitiittisen lausunnon työttömyyskassaa varten, ja olen voinut käydä toimistossa käyttämässä tulostinta. Ymmärrän, että tämä johtuu siitä, että osaan ja haluan hakea töitä ja alallani on avoimia paikkoja, joita hakea. Jollekin toiselle palveluista on varmasti hyötyä.*
- *Nettisivujen uudistuksen jälkeen eläinlääkäreiden työt eivät löydy enää keskiteystyksi, vaan ovat erikoisasiantuntijoiden alueella levällänsä, niin että ylitar kastajat, hygieenikoiden paikat ovat kadonneet kokonaan vaikka niitäkin on joskus auki. Pitää hakea sanahauulla, joka tekee käytön hankalaksi, aiempi oli parempi.*
- *Turhauttavaa ja liikaa turhaa paperin pyörittämistä sekä TE-toimiston henkilöiden turhaa työllistämistä.*
- *Tilanteeni on sellainen että olen työttömänä työnhakijana vain sen vuoksi että sosiaalitoimi pakottaa ehtona toimeentulotuelle. Olen käytännössä päivisin opiskelija, mutta opiskeluni ei täytä opintotuen saamisen edellytyksiä. Mielestäni tämä kaikki on ollut turhaa paperien pyörittelyä ja aiheutonta ihmisten työllistämistä. Kaiken kaikkiaan asiointini TE-toimistossa ei ole ollut tarkoituksenmukaista millään muotoa, mutta sosiaalitoimi niin kuitenkin on vaatinut. Yhteiskuntarakenteet ovat tässä tapauksessa syyvät, eikä tämä ole siis tarkoitettu kritiikiksi TE-palveluille.*
- *TE-toimistosta soitetaan vain kerran ja koska ehdin saada puhelimen juuri käteeni kun puhelu katkesi, eikä vastasoittoihin vastata, sain kutsun ja oli ajettava 60 kilometrin lenkki lähimpään TE-toimistoon henkilökohtaiseen tapaamiseen, jonka olisi voinut hoitaa yhtä hyvin puhelimitse.*
- *Asiakaspalvelun ja neuvonnan osalta. En ole kokenut saamani vastauksia mihinkään kysymyksiini. Olen kaiken selvittänyt itse netistä ja soittelemalla tuttavilteni. Kaiken olisi voinut hoitaa netissäkin, ja jos en olisi mennyt hoitamaan asiaani tiskille ja taistellut tietäni henkilökohtaiseen tapaamiseen, ilmoitukseni*

seisoivat sivuillanne edelleen. Järjestelmää oma te-palvelussa on ehdottomasti kehitettävä. Siellä on riskejä ettei homma menekään "eteenpäin", joten jos asiakas ei ole itse aktiivisesta päästä (kuten veikkaisin etteivät kaikki asiakkaanne ehkä ole), hyöty koko sähköisestä palvelusta on olematon.

## 2.3 Toiminnan kehittäminen

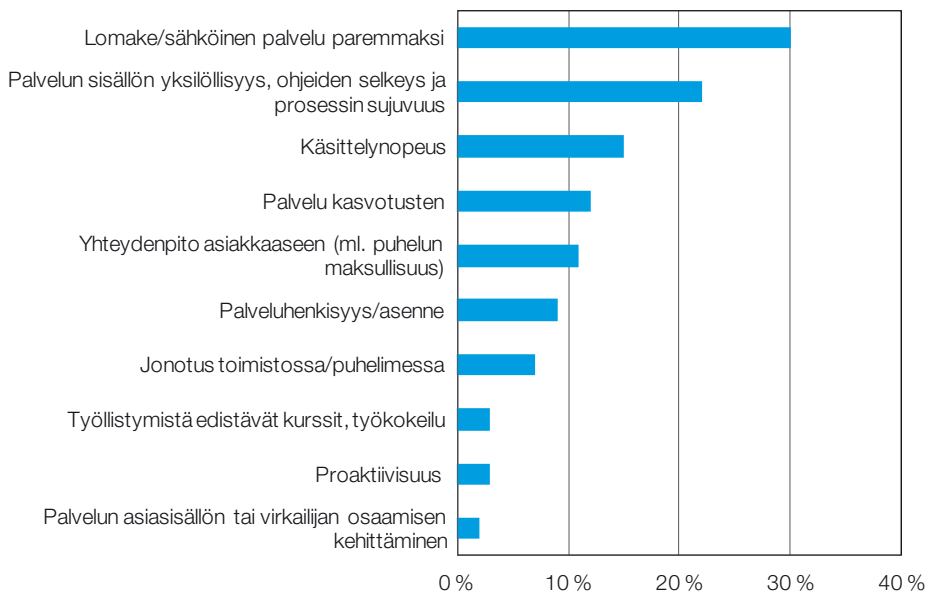
Vastaajat nostivat esille joukon kehitystoiveita. Tässä kappaleessa on kuvattu asiakkaiden esille nostamat merkittävimmät kehityskohteet.

### 2.3.1 Yleisimmät kehittämistoiveet

Vastaajilta kysyttiin myös konkreettisia kehittämisehdotuksia TE-toimistojen palvelun edelleen kehittämiseksi. Vastaajat toivatkin esille paljon erilaisia kehitysideoita. Osa kehitysideoista on hyvin yksityiskohtaisia, yksittäisiin asioihin liittyviä ja osa laajempiin kokonaisuuksiin liittyviä.

Avoimet kehitysideat luokiteltiin sen perusteella mihin ne kohdistuivat, jotta saatiin parempi käsitys eri kehityskohteiden suhteutumisesta toisiinsa. Eniten kehitystoiveita sai sähköinen palvelu, jonka toiminnallisuuksissa nähdään edelleen kehitettävää. Viidesosa kehitysideoita antaneista näki kehitettävää prosessin selkeydessä ja sujuvuudessa.

**Kuva 8.** Useimmin mainitut kehittämiskohteet (prosenttia selkeän ehdotuksen tehneistä vastaajista)



### Asiakkaiden esille nostamia kehittämisideoita

- Ammattitaitoisia, älykkäitä ihmisiä palkattava. Proaktiivisesti ellei ymmärretä kysymystä oikea lähestymistapa ei ole vaikeneminen ja asiakkaan viestin ignoeraminen - missään organisaatiossa saatikka verorahoilla maksetussa.
- Mikäli ette omia aikarajojanne pysty noudattamaan, muuttakaa ne realistisiksi. Älkää tarjotko turhia koulutuksia/pakollisia tapahtumia ihmisille, jotka eivät hyödy niistä mitenkään. Älkää tehkö työnhausta ja työttömyyskorvauksen hakemisesta niin vaikeata. Tiedätte itsekin taloudellisen tilanteen, ja sen, että yhä useampi joutuu työttömäksi. Suurin osa tuskin ovat työttömiä omasta tahdostaan. Te ette motivoi etsimään aktiivisesti uutta työtä.
- netin kautta olisi hyvä, jos saisi mahdollisuuden muuttaa omia tietojaan (tarkoitetaan tilanteita, kun olen ollut lomautettuna osa-aikaisesti ja jos on sattunut päivä peruuntumaan tai tulemaan samalle jaksolle lisää lomautusta, niin en ole sitä pystynyt itse omissa tiedoissani muuttamaan. Olen lähettänyt sitten tiedon emaililla kirjaamoon ja asia on sitä kautta sitten hoidettu. Tosin viimeisin tietous te-tstosta, että yksittäisistä peruuntuneista lomautuspäivistä ei tarvitse laittaa erikseen te-tstoon tietoa vaan riittää vain ilmoitus työttömyyskassaan -- helpottaa varmasti molemmin puolista "byrokratiaa".
- "Jonoihin vuoronumerot jolloin odotusaikoina voisi tietokoneettomat katsoa paikkoja ilman että jää toistuen "viimeiseksi", MM.yhteydeotto,puhelimitse hankalaa onko "puhe aikaan varaa", itselläni soittaessani "kauan" keskus tai joku otti viimein puhelun ja kertoi välittävänsä soittopyynnön "ilmoittautuisin työttömäksi"-puhelua ei tullut. Seuraavana aamuna jälleen soitin joka merkittiin "työttömäksi ilmoittautumispäiväksi" kelan tietoihin jolloin menetin päivärahan yhdeltä päivältä! Työttömäksi jäänyt-jos itse hakee työpaikkoja johon tarvitaan myös aikaisemmista työpaikoista todistusjäljennöksiä ei työvoivatoimistoissa voi ottaa jäljennöksiä- olisiko ideaa' että kopiokone käytössä,maksu hieman pienempi kuin kirjastoissa? "
- "Verkkopalvelun kehittäminen:- vähemmän sekava esim. "tehtävien" kuittaamiseen kesti tovi löytää oikea tapa- tulostusmahdollisuus esim. työvoimapoliittisesta lausunnosta, jota tarvitsee moneen paikkaan, mutta sitä ei saa missään muodossa kirjeenä saati verkkopalvelusta.- upea idea olisi jos verkkosivuille voisi tallentaa CV+ työhakemuksen niin, että ne voisi suorilta lähettää avoimien työpaikkojen ilmoituksista. Samalla ajatuksella kuin monessa rekryfirmassa, löydät sopivan työpaikan ja haet paikkaa siltä istumalta siitä näkymästä."
- Henkilökohtaista palvelua. Henkilökohtaisia tapaamisia. Yksi vastuuhenkilö, joka on ajan tasalla tietyn asiakkaan tilanteesta, ei joka kerralla kommentti eri virkailijalta. Tapauskohista harkintaa tulisi myös suosia, eikä "laput silmillä" toistella puolitotuuksia suhteuttamalla niitä kunkin yksilön tilanteeseen. Asiantuntemusta, inhimillisyyttä, ratkaisuhakuisuutta.
- Ymmärrän että määrärahat ovat tiukassa ja budjetteja leikataan, mutta silti jään kaipaamaan henkilökohtaista kasvokkain tapahtuvaa palvelua työnhakijaksi

ilmoittautumisessa. Olin ensiksi kotona taistellut nettilomakkeen kanssa enkä ymmärtänyt mitä kaikissa kohdissa haluttiin. Seuraavana päivä menin henkilökohtaisesti käymään TE-toimistossa, jossa toivoin voivani tehdä ilmoittautumisen virkailijan kanssa, mutta minut ohjattiin aulan itsepalvelutietokoneelle, johon vastaanottovirkailija olisi voinut tarvittaessa tulla minua ohjaamaan. Henkilökohtaista ilmoittautumis- ja ohjaustuokiota ei siis voinut saada. Valitsin kuitenkin mennä kotiin tekemään ilmoittautumisen - en halunnut käsitellä henkilö- ja muita tietojani yleisellä ja yleisessä tilassa olevalla tietokoneella. Henkilökohtaisempaa ja kasvokkain tapahtuvaa palvelua siis jäin kaipaamaan - internet ja puhelin ei ole sama asia.

- Voisitte kehittää Oma asiain nettipalvelua niin, että voisi hakea työpaikkaa suoraan sieltä, eikä niin, että pitää odottaa kirjettä kotiin. Sitäpaitsi kaikki kirjeet eivät edes tule kotiin jostain syystä vaikka työtarjous näkyy oma asiainnissa.
- Inhimillisyyttä. Jos joku ei pääse käymään toimistossa ja siihen on hyvä syy on epäinhimillistä olla kunnioittamatta tätä. Aion kertoa tästä ja muusta saamastani kohtelusta hyvin monelle ihmiselle eteenpäin. Se on hyvin sääli niitä ihmisiä kohtaan te-palvelussa jotka oikeasti tekevät hyvää työtä.
- Olen huomannut että eri konttoreista työnhakijaa opastavat kertovat eri asioita nuorille, vaikka ovat tarpeellisia kaikille. Esim, en saanut kutsua hartwall areenan tapahtumaan, mutta työtön poikaystäväni sai. Kehittämävinkki on siis Jakaa nuorille/ työttömille tietoa samaa tietoa erikonttoreista. Esimerkiksi tulevista tapahtumista, missä käsitellään työnhakua.
- Palvelu pitäisi olla enemmän asiakaslähtöistä ja räätälöity henkilökohtaisesti eikä laiteta jokaista asiakasta samaan muottiin. Itseltäni kielletty käsillä toistuva tekeminen, mutta kuitenkin minut laitettiin sellaiseen työkokeiluun joka päättyi ensimmäisen päivän jälkeen sairauslomaan.
- Vuosikymmenien aikana palvelu on parantunut huikeasti. Mm. netinkautta tehtävät ilmoitukset yms. on asiakasystävällistä. Olisi hyvä, jos henkilöstö tietäisi hyvin käytännöt ja lainsäädännön yms. ja osaisi neuvoa työttömille ja työttömyysuhan alla oleville eri tilanteissa eri vaihtoehdoista.
- Työttömyyspäiväraha tulisi saada ulkomaan opinnoista ennen tutkintotodistuksen saamista. Tuki tulisi voida anoa jo etukäteen ja saada päiväraha maksuun. Tutkinnon loppuun suorittamisen todistaminen tulisi täten olla mahdollista myös vasta kun todistus on saatu takaisinperinnän uhalla, kuten opintotuessa.
- Asioiden käsittely ajat nopeammiksi. Vantaan tikkurilaan ilmainen parkki alue. Asiakasta pitäisi kuunnella enemmän ja ottaa huomioon sen tarpeet eikä tyrkyttää kaikkea paskaa. Jos kursseille tai muihin ei pääse ja on pätevä syy niin etuuk-sia ei saisi katkaista vaan tarjota jotain toista vaihtoehtoa tai mahdollisuutta.
- Verkkopalvelussa sovittujen tehtävien suorittaminen ei ole kovin intuitiivisesti rakennettu. Linkit johtavat hassuihin paikkoihin, ja oikeita paikkoja etsiessään joutuu raapimaan päätään kerran jos toisenkin. Asiat selvisivät kyllä omin neuvoin, mutta kokonaisuudesta jäi syheröinen kuva.

- *Enemmän henkilökohtaisia palveluneuvoja; olisi kiva olla yhteydessä suoraan henkilöön. Nyt TE-toimiston automaatti ensiksi kertoo, että viesti on otettu vastaan. Henkilökohtainen vastaus tulee vasta sen jälkeen (kiitos vaan tietosuojatuna) mutta siinäkin ei ollut henkilön allekirjoitusta, vaan ainoastaan TE-tsto Uusimaa oli allekirjoittajana.*
- *Sopivaa lisä -tai täydennyskoulutusta voitaisiin etsiä ja tarjota asiakkaalle. Työnhakijan voi olla vaikea arvata millaista koulutusta hyväksytään sekä missä ja millaisia hyväksyttäviä kursseja on mahdollista käydä. Pari vuotta sitten ei Itäkeskuksen toimistosta hyväksytty mitään koulutusta, iltakurssit avoimessa yliopistossakin kiellettiin, ja uhkailtiin että jos niille osallistuu ilman teidän lupaanne, niin kaikki työttömyysetuudet poistetaan. Porvoon toimistossa toiminta vaikuttaa paljon asiallisemmalta.*

## 2.3.2 Henkilöasiakkaiden palvelun kehittäminen

### 2.3.2.1 SÄHKÖINEN ASIOINTI

Sähköiset palvelut saivat paljon kiitosta ja niiden nähdään helpottaneen asiakkaan prosessia. Sähköisissä palveluissa on myös kehitettävää. Yksittäisistä kehittämisehdotuksista esille nousivat esimerkiksi:

- Tulostusmahdollisuus työvoimapolitiisesta lausunnosta
- Mahdollisuus tallentaa CV ja työhakemus pohja, jotka voisi lähettää haluamiinsa avoimiin työpaikkoihin
- Oma asiointi -osioon mahdollisuus hakea tarjottua työpaikkaa ilman, että odotelee kirjettä kotiin
- Tarkemmat ammattinimikkeet Oma asiointi -osioon. Esim. projektipäälliköitä on jokaisella teollisuuden ja palvelun alalla
- Työpaikkavahtiin tarkemmat ammattinimikkeet. Esim. minkä aineen opettajan paikasta tai minkä kielen tulkista on kyse.
- Sovittujen tehtävien suorittaminen verkkopalvelussa - käyttöliittymää ei koeta intuitiiviseksi

### 2.3.2.2 PALVELUJEN SAATAVUUS

Yhteydenpito TE-toimiston kanssa toimii pääsääntöisesti ongelmitta. Yhteydenpidossa TE-toimiston kanssa on kuitenkin ollut myös ongelmia. Etenkin puhelimitse on ollut vaikeuksia tavoittaa virkailijaa.

Lisäksi TE-toimiston yhteydenotoissa asiakkaan suuntaan on ollut seuraavia haasteita:

- Ei yhteydenottoa luvattuun päivään mennessä (14vrk ilmoittautumisesta työnhakijaksi)
- Asiakkaalle soitettu vain kerran ja mikäli siinä ei ole onnistuttu on lähetetty kirje, jossa ohjeet tulla toimistolle.
- Numeroon, josta puhelu tulee, ei voi soittaa takaisin

Palveluiden saatavuuden parantamiseksi asiakkaita tulee ohjata enevissä määrin sähköisiin kanaviin sekä kehittää edelleen puhelinpalvelua. Paremmalla viestinnällä ja ohjeistuksella nykyistä suurempi osa asiakkaista saataisiin asioimaan tarkoituksemukaisessa kanavassa ja prosessiin mukaisesti. Samalla myös asiakkaiden palvelukokemus paranisi.

#### **2.3.2.3 PALVELUKOKEMUS**

Asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun voidaan pitää erittäin hyvänä. Erityisesti palvelun ystävällisyys ja palveluhenkisyys saa asiakkailta positiivista palautetta. Kehitettävää on käytännössä ainoastaan käsittelyajoissa sekä niistä viestimisessä: osan asiakkaista odotuksiin ei ole pystytty vastaamaan.

Vastaajien joukossa on myös asiakkaita, jotka ovat kokeneet virkailijan suhtautumisen ylimieliseksi tai muuten epäasialliseksi. Asiakaspalvelijoiden koulutuksessa kannattaa kiinnittää huomiota etenkin haastavassa tilanteissa olevien asiakkaiden neuvonnan erityispiirteisiin kuten kykyyn osoittaa empatiaa sekä muuten kykyyn asettua asiakkaan asemaan.

## 3 Työnantaja-asiakkaat

Työnantaja-asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Työnantaja-asiakkaiden keskimääräinen tyytyväisyys palveluun kaikkien TE-toimistojen osalta oli 4,01, mitä voidaan pitää erittäin hyvänä tuloksena. Tulokset vaihtelivat TE-toimistoittain välillä 3,27-4,55.

Tyytyväisyys hyvien hakijoiden saatavuuteen oli heikompaa, kuin tyytyväisyys TE-toimiston palveluun sinällään. Arvosana valtakunnallisesti oli 3,42 ja tulokset TE-toimistoittain vaihtelivat välillä 2,38-4,11. Työnantaja-asiakkaiden vastausten osalta tulee kuitenkin huomioida, että osassa TE-toimistoja vastaajamäärät olivat niin pieniä, että pidemmälle meneviä johtopäätöksiä näiden tulosten pohjalta ei voi tehdä.

Otoskoon pienuudesta johtuen yksittäisten TE-toimistojen keskiarvot vaihtelevat suuresti suhteessa koko valtakunnan keskiarvoon. Seitsemässä TE-toimistossa oli alle 12 vastaajaa.

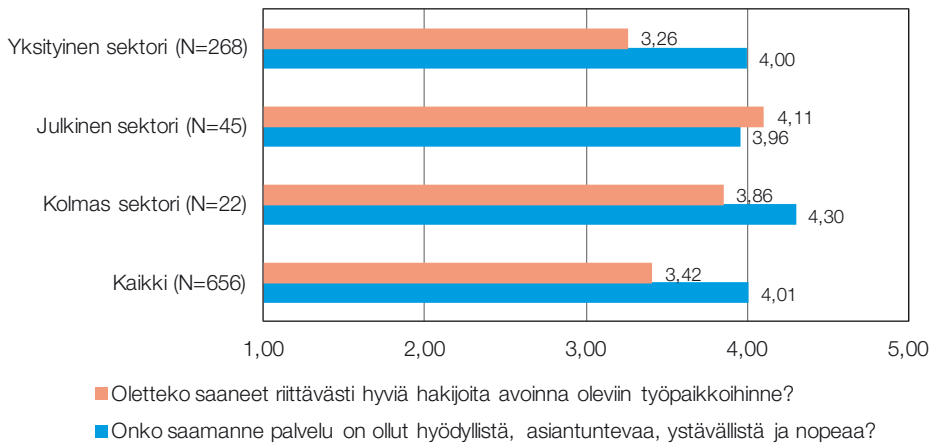
**Taulukko 3.** Työnantaja-asiakkaiden tyytyväisyyskyselyn tulosten yhteenveto.

	Hyvien hakijoiden saatavuus avoimiin työpaikkoihin	Tyytyväisyys palveluun	Palvelun suosittelevat
Yksityinen sektori (N=268)	3,26	4,00	83 %
Julkinen sektori (N=45)	4,11	3,96	78 %
Kolmas sektori (N=21)	3,86	4,30	91 %
Uudenmaan TE-toimisto (N=99)	3,40	4,00	84 %
Varsinais-Suomen TE-toimisto (N=36)	3,31	4,31	89 %
Satakunnan TE-toimisto (N=11)	3,73	4,11	73 %
Hämeen TE-toimisto (N=24)	3,08	3,83	79 %
Pirkanmaan TE-toimisto (N=31)	3,42	3,81	81 %
Kaakkois-Suomen TE-toimisto (N=17)	2,88	3,59	65 %
Etelä-Savon TE-toimisto (N=21)	3,52	3,90	90 %
Pohjois-Savon TE-toimisto (N=11)	3,73	4,27	100 %
Pohjois-Karjalan TE-toimisto (N=11)	3,55	4,64	100 %
Keski-Suomen TE-toimisto (N=16)	3,87	3,80	69 %
Etelä-Pohjanmaan TE-toimisto (N=11)	3,82	4,55	91 %
Pohjanmaan TE-toimisto (N=8)	2,38	4,13	63 %
Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto (N=18)	4,11	3,94	83 %
Kainuun TE-toimisto (N=10)	3,20	4,50	90 %
Lapin TE-toimisto (N=11)	3,27	3,27	73 %
Kaikki TE-toimistot (N=331)	3,42	4,01	85 %

### 3.1 Tulokset vastaajaryhmittäin ja TE-toimistoittain

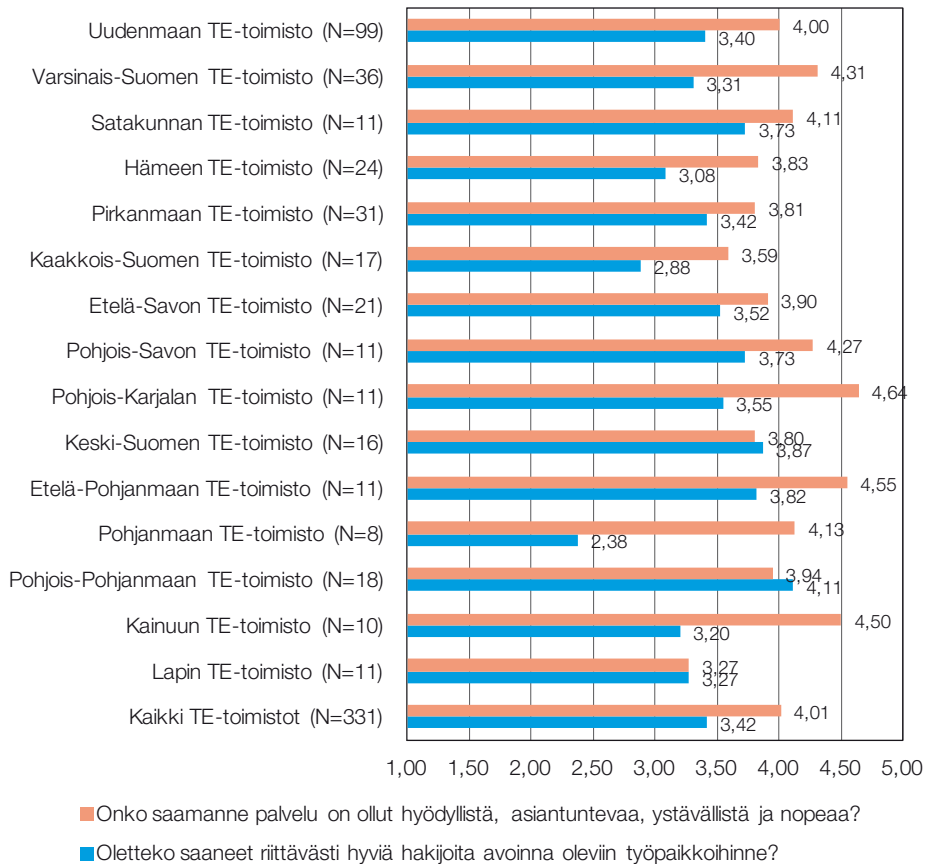
Tulokset vaihtelevat TE-toimistoittain runsaasti, mutta pienen vastaajamäärän takia tuloksista ei voi tehdä pidemmälle meneviä johtopäätöksiä. TE-toimiston tarjoamaan palveluun työnantaja-asiakkaat ovat tyytyväisiä, mutta hyvien työnhakijoiden löytymiseen työnantaja-asiakkaat eivät ole aivan yhtä tyytyväisiä.

**Kuva 9.** Tyytyväisyys palveluihin ja hyvien hakijoiden löytymiseen työnantajatahoittain





**Kuva 10. Tyytyväisyys palveluihin TE-toimistoittain**



Työnantaja-asiakkaiden tyytyväisyyttä tukevat mm. seuraavat asiat:

- Nopea reagointi yhteydenottopyyntöihin
  - Asiakkaan soittopyyntöihin, sähköpostiviesteihin ja muihin yhteydenottoihin on vastattu nopeasti
  - Asioihin on palattu sovitun mukaisesti
- Sähköiset palvelut toimivat
  - Ilmoitus avoimesta työpaikasta
  - Mahdollisuus etsiä itse hakijoita (cv:t)
  - Asiakirjoja vastaanotetaan myös skannattuina
  - Palvelut parantuneet (hakutoiminnot, viestit ilmoituksen julkaisusta, toimivuus)
- Tuki ja asiantuntija-apu
  - Neuvot menettelytavoista ja materiaalit yt-neuvotteluiden aikana
  - Neuvonta palkkatukiasioissa
  - Muu yritysکوhtainen asiantuntijatuki
- Rekrytointi- ja infotilaisuudet olleet onnistuneita
  - TE-toimisto tukenut tilaisuuden markkinoinnissa potentiaalisille työntekijöille
  - Infotilaisuudet ovat olleet hyviä

*Valittuja avoimia vastauksia (Mihin olette saamassanne palvelussa erityisen tyytyväinen?)*

- *mol.fi toimii hienosti*
- *Ystävällisyyteen ja saan neuvoa pyytäessäni.*
- *"Suoraviivainen ilmoituksen jättäminen. Uskoakseni ehdottomasti paras rekrykanava hoiva-alan ammattilaisille!"*
- *"Joustavaan, käytännönläheiseen toimintaan. Olen kahdesti käyttänyt näitä palveluita ja saanut molemmilla kerroilla nopean avun."*
- *On kätevää kun voi itsenäisesti etsiä työntekijää netistä. Toivottavasti kaikki CV:n sinne jättäneet ovat lähdössä töihin, eivätkä ole jättäneet CV vain sen vuoksi että on ollut pakko.*
- *Ilmoitus työpaikasta julkaistu nopeasti työvoimatoimiston sivuilla.*
- *Minua huomioidaan. TE keskus aina soittaa jos jotain, eikä asia jää roikkumaan.*
- *Rekrytointitilaisuuksiin, joissa henkilökunta on avustanut 'mainostamalla' tilaisuutta työnhakijoille ja opiskelijoille jotka hakevat työtä. Ja jotkut ovat olleet kiinnostuneita ymmärtämään feissausta (kuukausilahjoittajien hankintaa järjestöille) koska täten ovat pystyneet kertomaan siitä hakijoille ja mahdollisesti suosittelemaan työtä joillekin.*
- *Henkilökohtaiseen palveluun, nopeisiin vastauksiin sähköpostitse esitettyihin kysymyksiin. Tunne siitä että oma asia otettiin hoitoon*

- *Yt-neuvotteluiden osalta olemme saaneet hyvää materiaalia jaettavaksi ja läpikäytäväksi työntekijöiden kanssa.*
- *Asianhoito puhelimitse TE-toimiston kanssa oli sujuvaa ja soittopyyntöön vastattiin tunnin sisään. Myös sähköpostitse asiointi koskien jätettyä työpaikkailmoitusta oli sujuvaa ja ystävällistä.*
- *Kun jättää työpaikkailmoituksen nettiin niin TE-toimistosta soitetaan nopeasti perään ja he ovat olleet ystävällisiä ja auttavia puhelimessa. Siitä iso plussa! Palkkatuesta kun soittelin ja kyselin apua niin asiakaspalvelu oli kummallista ja asiasta ei osattu kertoa niin että siitä olisi ollut meille hyötyä. Kaipaen kolmannen sektorin työnantajana TE-toimistolta neuvoa asioihin, jotta osaan työnantajana käyttää palveluita oikein ja näin myös työllistää ihmisiä parhaiten.*
- *Palkkatukiasiat sujuvat todella erinomaisesti.*
- *Sähköinen asiointi on helpottunut, kun nykyisin asiakirjoja otetaan vastaan myös skannattuina, ei tarvitse enää postittaa kopioita esim. vuorotteluvapaasijaisten työsopimuksista.*
- *"Periaatteessa ilmoituksen jättäminen on nopeaa ja ""helppoa"". Ja koska se on ilmaista, se on tietysti suuri etu. Palvelunne on tunnettu. Palvelu muuttui huomomaksi kun tuli uusi luokittelu. Hakutoiminto periaatteessa hyvä"*
- *Mielestäni palvelun laatu on parantunut viimeisen vuoden aikana, esim. kun olen laittanut ilmoitukset verkkoon, minulle on lähetetty vahvistusviesti että ne on julkaistu mitä ennen ei ole tullut.*
- *Meitä on tultu tapaamaan työpaikallemme. Olemme saaneet tietoa riittävästi.*
- *"Aina, kun olen tavoittanut/saanut selvitettyä oikean henkilön kuka kulloinkin selvittävistä asiasta vastaa/osaa sanoa ja kysynyt apua, olen sitä saanut ja saamani palvelu on ollut ystävällistä. Erityisesti tukihakemuksien käsittely on ollut todella joustavaa ja nopeaa. Ystävällistä asiakaspalveluanne kehuisin ehdottomasti samassa tilanteessa olevalle ystävälleni."*
- *Olen asioinut vain verkon kautta eli en osaa kommentoida tätä kohtaa. Verkossa asiointi sujuu hyvin ja on loistava vaihtoehto.*
- *Palkkatukiasiat toivat TE-toimisto tasolla ok. Lainsäädäntö vain vaikeuttaa pitkäaikaistyöttömien asioiden hoitamista.*
- *Nopeus, tehokkuus ja vaivattomuus*

Tyytymättömyyttä palveluun aiheuttivat mm. seuraavat seikat:

- Sopivan työntekijän hakemisen prosessia voisi edelleen kehittää
  - Hakukriteerien parantaminen paremmin osuvien työntekijöiden seulomiseksi
  - Palveluneuvojen yritystuntemuksen parantaminen, jotta ehdotettavat hakijat osuisivat paremmin yritysten tarpeisiin
  - Avointen työpaikkojen löytämisen/julkaisun mol.fi-sivustolla on koettu vaikeutuneen luokitusmuutoksesta johtuen
  - Avointen työpaikkojen ilmoituksen kierrättäminen virkailijan kautta hidastaa ilmoituksen julkaisua
- Ristiriitaiset ohjeistukset
  - Työlinjalta saatu toimiston kanssa ristiriitaisia ohjeita
- Byrokraattisuus ja kankeus
  - Toiminnassa nähdään edelleen turhaa byrokratiaa, mikä työllistää työnantajaa sekä hidastaa prosessia
  - Palkkatukiasioiden käsittely ollut kankeaa
- Palvelualltiudessa ja proaktiivisuudessa kehitettävää
  - Joidenkin virkailijoiden palvelualltiudessa on nähty kehitettävää
  - Työnantajat toivovat aktiivisempaa otetta työnhakijoiden etsimiseen

*Valittuja avoimia vastauksia (Miltä osin olette tyytymätön saamaanne palveluun?)*

- *Pitäisi pystyä määrittelemään paremmin määrittelemään hakutarpeemme. Aivan turhaan tulee tarpeisiimme liian nuoria hakijoita. On erittäin harmillista vastaanottaa hakemuksia henkilöiltä jotka eivät sovellu alkuperäisiin tarpeisiimme. Me käytännössä menetämme aina asiakkaan joka on hakenut meille, muttei tullut valituksi. Se tekee palvelunne kalliiksi meille. Ikärajahaarukka pitäisi pystyä laittamaan. Lisäksi jos määritellään: Kaupanalan kokemusta. Prisman kassalla ei saa kaupanalan kokemusta! Ei saa!"*
- *Saadut ohjeet ovat joskus olleet ristiriitaisia (erityisesti työlinja, kun lomautettu on soittanut ja kysynyt neuvoa)*
- *Suoraan TE-toimiston kautta ei ole hakijoita tullut. Vapaana olevia työpaikkojamme ei tarjota/ehdoteta hakijoille, päinvastoin välillä kuulee että on sanottu ettei meille kannata hakea töihin.*
- *Tyytymätön olen siihen, että jos kontaktoin 10 hakijaa CV-netin kautta, niin vain 1 - 3 vastaa, puhelimeen tai sähköpostiin. Pari kertaa olen päättänyt, että palkkaan vakituiseen työsuhteeseen ensimmäinen joka vastaa. Näin olenkin tehnyt kaksi kertaa ja olen saanut hyvän ja motivoituneen työntekijän :)*
- *Tulee paljon hakemuksia, joista on iso työ löytää sopivat työntekijät. Tämä on samalla hyväkin asia.*
- *Hakuni unohdetaan laittaa nettiin, hakijoista ei saa tietoja kuin kerjäämällä, tiedonsiirto ei toimi esim IOS-tietokoneissa, ei löydy vastuuhenkilöitä tai edes*

alueita, puhelut menevät minne sattuvat ei omaa yhteyshenkilöä tai jos sellaisen saa nii hän ei ole tavoitettavissa normaalein keinoin. Byrokratia on viety äärimmäisyyksiin minulla on lausunto mm. Oman toimialajärjestömmen työmarkkinajohdajalta palkkatukiasiaa: emme edes kolmen työmarkkinalakimiehen voimin saaneet varmuutta mitä haluavat, mutta saattaisi olla.... Aikaa vievää ja turhauttavaa toiminta. Tiedot työnhakijoista eivät ole ajan tasalla.”

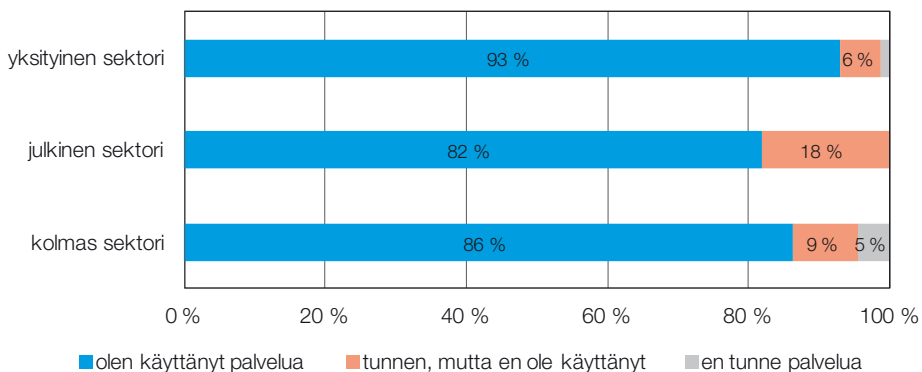
- Palkkatukiasia liian byrokraattista. Selvästi myös riippuu henkilöstä, joka asiaa käsittelee, juututaanko pilkunvillaukseen vai mennäänkö järjellä...
- Byrokraatiaan, huonosti toimiviin nettilomakkeisiin. Eri henkilöt ohjeistavat samasta asiasta erilailla. Hitaat käsittelyajat esim. palkkatukiasioissa samoin maksatus.”
- Liikaa byrokraatiaa. Paperit otettiin kyllä ystävällisesti vastaan mutta viikon päästä kaikki uusiksi ja lisää liitteitä liittyen pitkäaikaistyöttömän tukihakemukseen. Jäi saamatta. Ei ole pienyrittäjällä aikaa säätää kun on tehtävä itse liikaa työvuoroja jotta pystyy maksaan työntekijöiden palkat.”
- avointen työpaikkojen löytäminen/julkaisu mol.fi-sivustolla on vaikeutunut luokitustemuutoksen takia (kuten itsekin sivuilla toteatte)- Työllistämistuet maksetaan useita kuukausia jälkikäteen. Toisaalta kritisoidaan että julkinen sektori ei hoida työllistämismahdollisuuksiaan, mutta tänne päin asia näyttää niin että TE-toimistojen oma toiminta on organisaatiouudistuksen jälkeen niin sekaisin ettei heillä ole tarjota työntekijöitä.- Työnantaja-puhelinlinja omaan paikalliskonttoriin tulisi ehdottomasti palauttaa.”
- Virkailijoilta puuttuu asiakkaiden osaamisen tuntemus. Sokkona lähetetään hakijoita sinne päin. Usein virkailija ei ole edes koskaan tavannut esittelemäänsä henkilöä. Kontaktia TE-toimistoon on vaikea saada jos ei tiedä kehen henkilökohtaisesti voi ottaa yhteyttä. Asioita pallotellaan virkailijalta toiselle ja selvästi näkee että tieto eri virkailijoiden välillä ei kulje.
- Sähköisen työpaikkailmoituksen hyväksymisen kierrättäminen virkailijan kautta, tästä johtuva työpaikkailmoituksen julkaisemisen viivästyminen sekä monimutkaisuus tehdä mahdollisia muutoksia työpaikkailmoitukseen, virkailijoiden vaikea tavoitettavuus, epäluotettavuus. Avoimen työpaikan osoittaminen työnhakijalle, joka selvästi ei vastaa/kykene haettuun työtehtävään (esim edellytetään hyvää suomenkielen taitoa työtehtävistä suoriutumiseksi ja hakija suomenkielen taidoton jne muu sopivuus työtehtävään). Työvoimaneuvojat eivät perehdy riittävästi avoimena olevan ilmoitetun työpaikan työnhakijalta edellytettäviin vaatimuksiin ja työpaikka osoitetaan täysin työhön sopimattomille henkilöille, mikä aiheuttaa turhia työnhakua sekä työnantajalle että työnhakijalle.
- Koska toimipistettä ei ole omalla paikkakunnalla, työvoimatoimistot henkilökuntaan äärimmäisen vaikeaa saada yhteyttä. Palkkatuki nykyään vaikea hakea, liian byrokraattinen ja kankea, vähentää varmasti työllistämistä. Kokonaisuus ja työvoimatoimiston nykyinen toiminta myös vähentää työllistämishalukkuutta.

- Palkkatuki hakemusten käsittelyssä on ollut joitain kertoja viivettä ja on myös käynyt niin että saamastamme ohjeistuksesta huolimatta kirjaamon sähköposti-soitteeseen lähetetty hakemus on hukkunut eikä koskaan löytänyt perille oikeaan TE-toimistoon/virkailijan käsiteltäväksi.
- Kaikille ei ole vielä tuo palvelualttius ihan mennyt läpi. Myös byrokratiaa on edelleen liikaa, liian moni taho osallistuu saman asian käsittelyyn (esim. palkkatuki, neuvoa kysyttäessä helposti pääsee keskustelemaan 2-3 henkilön kanssa ennen ratkaisua).
- En tiedä kuka olisi minulle oikea yhteyshenkilö tai miten edes voisin tutkia että ketä siellä on ja katsoa olisiko joku entuudestaan tuttu. Myöskään nykyisin ei kukaan ole ollut pyytämättä yhteydessä ja tiedustellut mitä tarpeita meillä olisi nyt tai jonkin ajan päästä.
- Paljon aktivisempi ote henkilöhaussa, itse en ole saanut yhtään vastausta vaikka haku on ollut päällä lähes kaksi vuotta joku tässä mättää ja pahasti koska tiedän varmasti muutamia henkilöitä jotka olisivat vapaana ottamaan työn vastaan.

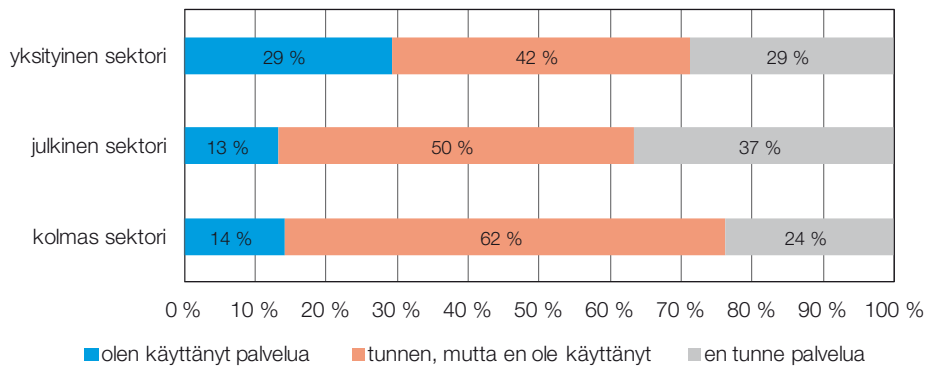
## 3.2 Palveluiden tunnettuus

Palveluista työnantaja-asiakkaille työpaikkailmoituksen julkaiseminen verkossa oli selvästi tunnetuin palvelu, jota valtaosa vastaajista olivat käyttäneet. Käytännössä kaikki tunsivat palvelun. Yksityisen sektorin työnantaja-asiakkaista muiden palveluiden osalta yli viidennes vastaajista ei tuntenut niitä.

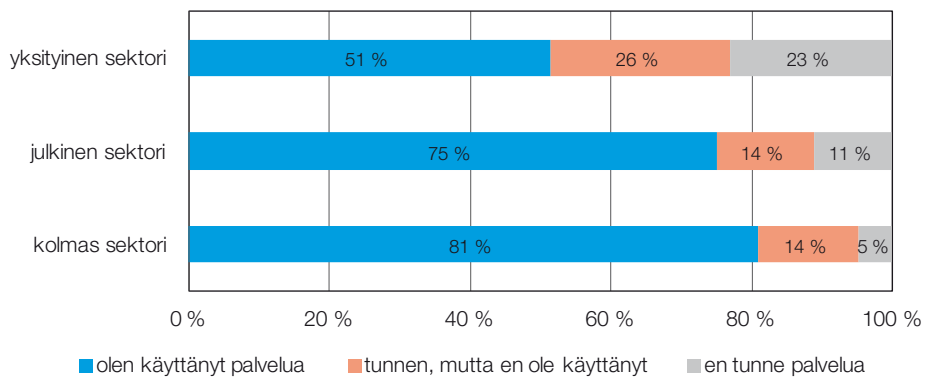
**Kuva 11.** Palvelun tunnettuus: työpaikkailmoituksen julkaiseminen verkossa



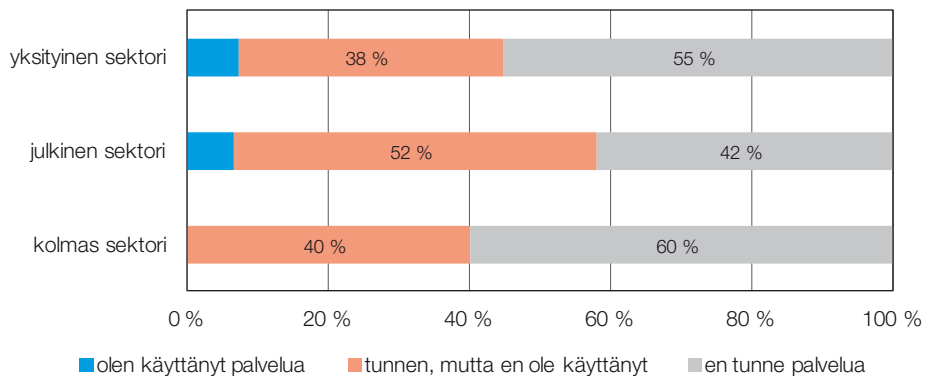
**Kuva 12. Palveluiden tunnettuus: CV-netti**



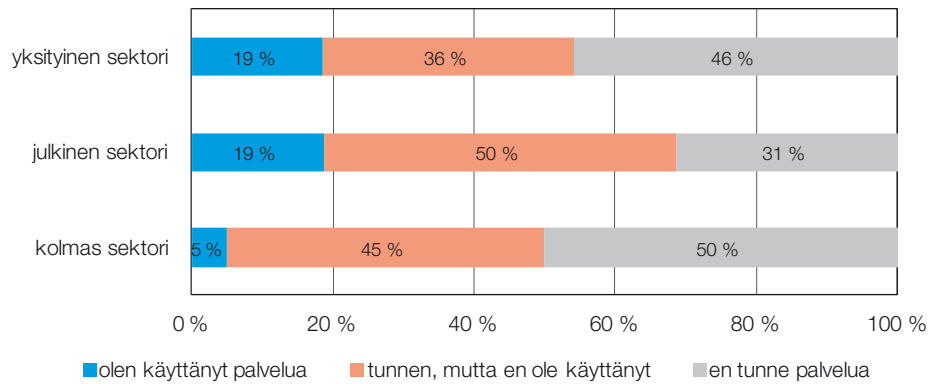
**Kuva 13. Palveluiden tunnettuus: palkkatuki**



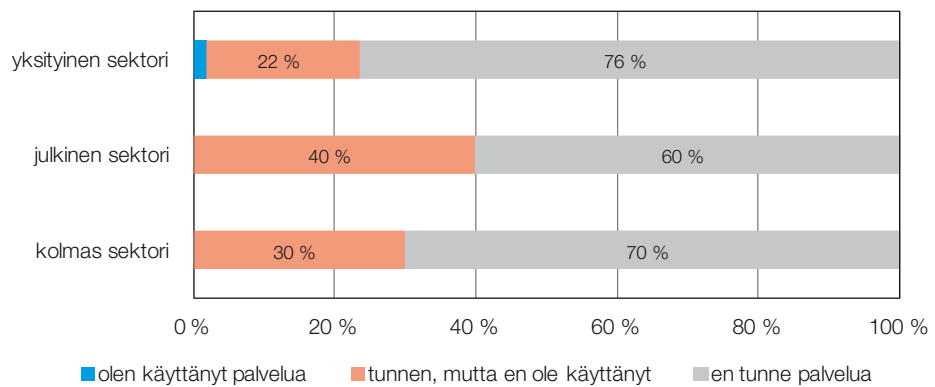
**Kuva 14. Palveluiden tunnettuus: rekrytointikoulutus**



**Kuva 15. Palveluiden tunnettuus: rekrytointitilaisuuDET**



**Kuva 16. Palveluiden tunnettuus: EURES**

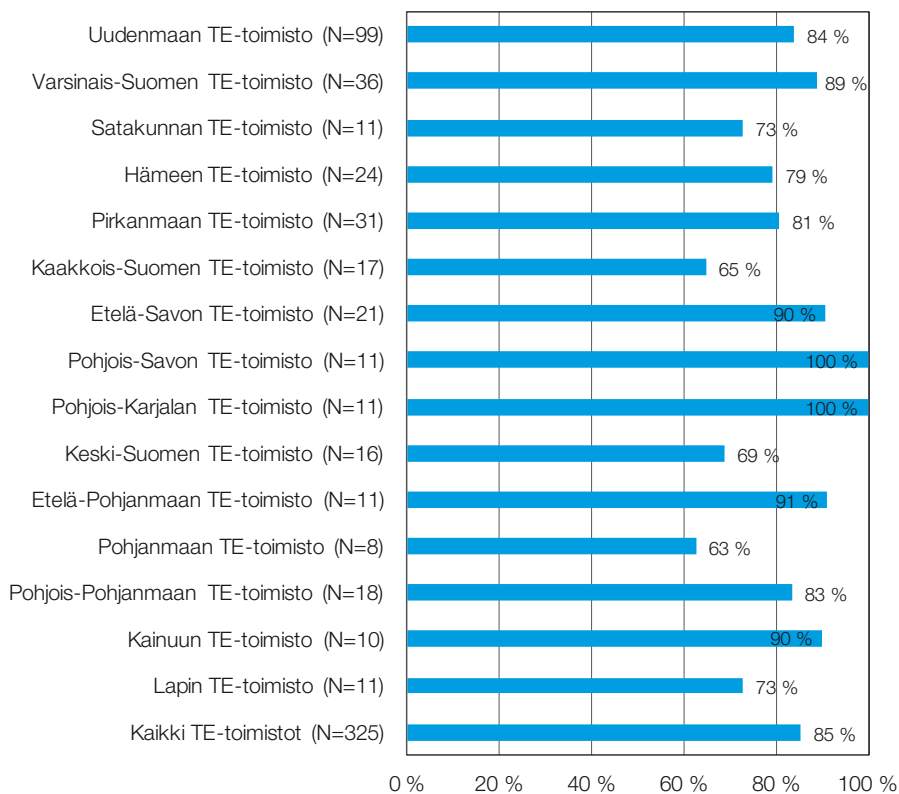




### 3.3 Palveluiden suosittelu

Palvelukokemusta voi pitää hyvänä, kun valtakunnallisesti 85 prosenttia vastaajista suosittelisi palvelua vastaavassa tilanteessa olevalle ystävälleen.

**Kuva 17.** Palveluiden suosittelu – vertailu TE-toimistoittain



### 3.4 Kehittämisehdotukset

#### 3.4.1 Yleisimmät kehittämistoiveet

Työnantaja-asiakkaat antoivat monenlaista palautetta kysyttäessä kehittämisehdotuksia.

Työnantaja-asiakkaiden kehittämisehdotukset koskivat mm. seuraavia asioita:

- Työpaikkailmoituksen jättäminen (sähköinen)
  - Osa-aikaisen ja vuorotyötä tekevän osalta työajan sekä palkan kirjaaminen tarkasti voi olla haasteellista (tulisi olla väljemmät kriteerit ja esim. arvioitu palkkahaarukka)
  - Tehtävänimikeluettelon kehittäminen (puutteita)
  - Tietojen syöttäminen samalle lomakkeelle, useamman osion asemesta (nyt tietoja voi jäädä epähuomiossa laittamatta).
  - Esikatselun painikkeen sijoittaminen näkyvämmiin lähetä/talleta -painikkeen vieressä.
- Proaktiivisuus
  - Proaktiivisempi ote työntekijöiden tarjoamiseen työnantajille sekä soveltuvien työnhakijoiden etsimiseen
- Todellisten työnhakijoiden seulominen
  - Joissakin tehtäväkuivissa työnantaja saa paljon yhteydenottoja ”työnhakijoilta”, jotka eivät halua työpaikkaa, vaan soittavat ainoastaan virkailijan pakottamana
- Tavoitettavuus ja palveluhenkisyys
  - Virkailijoita on ollut vaikea tavoittaa
  - Palveluhenkisyudessa nähdään vielä kehitettävää: monelta osin palvelu koetaan viranomaismaiseksi ennemminkin kuin palveluna työntekijöiden ja työnantajien yhteen saattamiseksi

#### Valittuja kehittämisehdotuksia

- *Sesongilla yli 30 henkeä ja ympäri vuotisestikin useita työllistävänä yrittäjänä toivoisin vähintään, että TE-toimiston kautta olisi mahdollista kertoa meidän tarjoamista työmahdollisuuksista paikalliselle työvoimalle.*
- *Työttömille työnhakijoille voisi lähettää tiedot avoimista työpaikoista ja edes kehottaa näihin hakemaan.*
- *Työpaikkailmoitusta tehdessä esikatselun mahdollisuus eli sen painike olisi hyvä olla lähetä/talleta -painikkeen vieressä. Nyt huomasin sen liian myöhään, vasta tallennettuani ilmoitukseni. Lisäksi toivoisin mahdollisuutta muokata ilmoitusta myöhemmin.*
- *käytettävyyttä voisi parantaa siten, ettei hypitä eri osioihin vaan kaikki tiedot tehdään samalle lomakkeelle. Nyt helposti jää ”hakuohjeet” tallentamatta ilman että siitä huomautetaan. Miksi ne pitää tallentaa erikseen? ei ole mitään syytä.*
- *Muuttakaa työnantajapuolen ajatusmaailma viranomaistyranniasta palvelukonseptiksi jolla vastuu. Saatatte saada jopa jonkun työllistettyä.*
- *Yhteistyön lisääminen ulkomaalaisen työntekijän työlupa-asiassa sellaisen yrityksen kanssa, jonka asiointi täyttää vakiintumisen/luotettavuuden kriteerit. Tällaisesta työluvan hakijan lisäksi hyötyisivät yritys sekä TE-toimisto:*

kahdensuuntainen valvonta työvoiman tarpeettomalle dumppaamiselle Suomeen. Lisäksi yrityksen rekrytointiprosessi nopeutuisi/täsmentyisi vastaamaan tarvepohjaisuutta myös ajallisesti.

- Mol työnantajien työnhakusivu meni huonoon suuntaan viime muutoksessa. Ja miten ja millä hakusanoilla työpaikka löytyy hakijalle, olisi kehittämisen varaa.
- Joissakin lomakkeissa on unohdettu, että tänä päivänä on paljon aloja, jossa tehdään vuorotyötä eivätkä työntekijät ja -päivät muutenkaan noudata perinteistä ma-pe 8-16 -tyyliä. Esimerkiksi palkkatukihakemuksessa pitäisi tietää etukäteen, paljonko osa-aikainen työntekijä ansaitsee ja paljonko maksetaan ta-maksuja; pitäisi olla mahdollisuus merkitä jokin ylä- ja alaraja, joiden sisään palkka todennäköisesti asettuu.
- Sähköinen tunnistautumisen on huonosti toteutettu ja monissa tapauksissa turha. Estää palvelun tarjoamisen / käyttämisen
- Yritysten kontaktointi jo ennen rekrytointitarvetta. Erilaiset tapahtumat joihin kutsutaan vieraaksi, puhujaksi tai muuten vain tutustumaan. Verkostoituminen, mahdollisuuksien esille tuonti. Palvelujen saatavuus ja niistä tiedottaminen Esim. Voisi järjestää enemmän rekrytointitilaisuuksia ja kutsua sekä informoida niistä yrityksiä. Itse en ole ollut edes tietoinen että edellä mainittua tilaisuuksia on edes järjestetty. Työssä oppimismahdollisuuksia ja niistä tiedottaminen ja informaatio, oppisopimuksista kertominen. Erilaiset yhteistyö projektit joissa rahallinen kynnyks olisi pk-yritykselle matala. Jonkinlainen kevyempi kynnys työntekijän palkkaamiseen, palkkatuki on hyvä mutta ei kovin kustannustehokas ja riskitön. Olimme edellä mainituista erityisen kiinnostuneita
- Jos voisi poistaa turhat puhelut. Sain useampiakin puheluita, joissa tehtiin heti lähtöön selväksi ettei haluttu töitä, mutta että TE-toimistosta oli "pakotettu" soittamaan.
- Vastatkaa edes puheluihin, älkää lähettäkö luokseni hakijoita jotka haluavat elää ansiosidonnaisella tai sosiaalityöllä.
- koulutuksista ja tukimahdollisuuksista voisi olla enemmän infoa ja tiedotustilaisuuksia.
- "Asiakaspalveluhenkisyys kehittäminen edelleen - olette olleet mukavia eikä ole sinällään paha sanottavaa, mutta proaktiivisempi ote tekisi meistä asiakkaina tyytyväisempiä. Asiantuntijuuden laajentaminen - teillä on jo paljon hyvää tietoa, mutta jos sitä saisi paremmin sidottua vaikka yritysmaailman todellisuuteen"
- Hakupalvelu avoimien työpaikkojen osalta uusiksi tai paluu aikaisempaan hakujärjestelmään. Yhteydenottoja teiltä päin meihin asiakkaisiin; uusien palvelujen esitteleminen sekä ehdotuksia, miten saisimme enemmän hyötyä palveluistanne.
- Työnantaja voisi etsiä CV-netistä tai joltakin muulta foorumilta ehdokkaita myös palkkatukipaikkoihin. Kyseessä on kuntasektori.
- Selkeät ohjeet palkkatuen tilittämisen suhteen. Tieto kuinka pian tuki maksetaan, jos maksuväliseksi asetetaan 2 tai 3 kuukautta jää virheen tapahduttua tukea saamatta ja yhdistykselle tulee työllistäjänä taloudellisia ongelmia.

- *Tehtävänimikeluettelo on puutteellinen ja vaikea käyttää. Sieltä ei löydy autoalan työnjohtajaa, korjaamopäällikköä, varaosamyyjää tms. meillä yleisiä tehtävänimikkeitä.*

## 3.4.2 Työnantaja-asiakkaiden palvelun kehittäminen

### 3.4.2.1 SÄHKÖINEN ASIOINTI

Työnantaja-asiakkaiden sähköiset verkkopalvelut ovat keskeinen osa palveluprosessia. Sähköiset palvelut saivat paljon positiivista palautetta ja niiden nähdään kehittyneen oikeaan suuntaan. Keskeisenä työnantajia kiinnostavana sähköisenä palveluna on avointen työpaikkojen julkaiseminen palvelussa sekä sopivien työnhakijoiden etsiminen.

Sähköisissä palveluissa nähdään myös kehitettävää. Kehitettävää on etenkin käytettävissä lomakkeissa, avoimen työpaikan luokittelussa sekä hakutoiminnallisuuksissa/kriteereissä. Osa asiakkaista kokee avointen työpaikkojen löytämisen/julkaisun te-palvelut -sivustolla vaikeutuneen uudistusten yhteydessä tehdystä luokitusmuutoksesta johtuen. Rekisteröimättömien työnantajien osalta julkaistavan ilmoituksen kierrättäminen virkailijan kautta hidastaa ilmoituksen julkaisua sekä vaikeuttaa virheiden tarkistamista julkaisun yhteydessä.

Sähköisten palveluiden kehittämiseksi on suositeltavaa arvioida saatua yksityiskohtaista palautetta sekä panostaa etenkin työnantajille keskeisten hakutoiminnallisuuksien/luokitteluiden kehittämiseen, jotta avoimet työpaikat ja hakijat kohtaisivat nykyistä paremmin.

### 3.4.2.2 PALVELUJEN SAATAVUUS

Palveluiden saatavuudessa ei ole työnantaja-asiakkaiden osalta merkittäviä haasteita. Työnantaja-asiakkaat saavat tarvittaessa hyvin yhteyden virkailijoihin ja asiantuntevaa palvelua on ollut riittävästi tarjolla.

### 3.4.2.3 PALVELUKOKEMUS

Työnantaja-asiakkaiden tyytyväisyys palvelukokemukseen on pääosin hyvin positiivinen: palveluhenkisyyttä ja ystävällisyyttä kiitetään. Sen sijaan TE-toimiston kykyyn tarjota hyödyllistä palvelua työnantajille suhtaudutaan kriittisemmin. Tämä johtuu etupäässä haasteista löytää soveltuvaan työvoimaa. Joko työvoimaa ei ylipääntänsä ole tarjolla tai työnhakijoita ei ole osattu seuloa asiakkaista oikein. Lisäksi osa työnantajista oli pettynyt hakevien työnhakijoiden alhaisesta motivaatiosta todella vastaanottaa tarjolla oleva työ.

<b>Tekijät   Författare   Authors</b>	<b>Julkaisu-aika   Publiceringstid   Date</b> Juni 2015
	<b>Toimeksiantaja(t)   Uppdragsgivare   Commissioned by</b> Työ- ja elinkeinoministeriö Arbets- och näringsministeriet Ministry of Employment and the Economy
	<b>Toimielimen asettamispäivä   Organets tillsättningsdatum   Date of appointment</b>
<b>Julkaisun nimi   Titel   Title</b> Arbets- och näringsbyråernas servicetillfredsställelseundersökning 2014	
<b>Tiivistelmä   Referat   Abstract</b> <p>Under hösten 2014 genomfördes en undersökning av servicetillfredsställelse som gällde arbets- och näringsbyråernas service. Resultaten sammanställdes och analyserades i december 2014. Undersökningen bestod av två skilda delar: en servicetillfredsställelseundersökning bland personkunder och en skild undersökning bland arbetsgivarkunder. Svar samlades från personkunder i september och oktober, och från arbetsgivarkunder i september. Vid de båda undersökningarna samlades svar från alla 15 arbets- och näringsbyråers områden. Datainsamlingen skedde elektroniskt. Antalet svar från personkunder uppgick till 6731 och antalet svar från arbetsgivarkunder till 335.</p> <p>Resultaten kan betraktas som huvudsakligen goda. Både personkunderna och arbetsgivarkunderna var huvudsakligen nöjda med den service de fått. Arbets- och näringsbyråernas personal fick beröm för sin kompetens och förmåga att sätta sig in i kundernas situation. Också webb- och telefonservicen fick beröm. Många respondenter upplevde som god praxis att man kan sköta sina ärenden via webbtjänsten eller per telefon, så att man slipper resan till en arbets- och näringsbyrå och det eventuella köandet där. De saker som fick mest beröm fick också kritik. Det faktum att telefonservicen är avgiftsbelagd, att man måste köa på byrån, att webbtjänsten avbryts automatiskt efter en viss tid eller att det finns problem med bilagorna till ansökan är exempel på erfarenheter som kunderna hade upplevt som negativa.</p> <p>Den totala servicetillfredsställelsen i fråga om arbets- och näringsbyråns service fick vitsordet 3,93 från personkunder och 4,01 från arbetsgivarkunder. Bland personkunderna fick den vänliga betjäningen de högsta vitsorden. Lättheten i att uträtta ärenden och snabbheten hos handläggningen av ärendena fick sämre vitsord än de övriga delområdena. Äldre respondenter bland personkunderna gav bättre vitsord på alla delområden än yngre respondenter. Arbetsgivarkunder var nöjda med den service de fått, men inte lika nöjda med arbetssökandena; enligt dem var det svårt att hitta bra arbetssökande.</p> <p>Det är svårt att göra en byråspecifik bedömning av arbets- och näringsbyråerna i fråga om arbetsgivarkunder, eftersom antalet respondenter var ganska lågt vid vissa arbets- och näringsbyråer. När det gäller personkunder var resultaten enhetliga vid majoriteten av arbets- och näringsbyråerna, men några betydliga avvikelser kunde skönjas. Det faktum att resultaten varierar kan bero på arbets- och näringsbyråernas olika sätt att organisera servicen.</p> <p>Kontaktperson vid arbets- och näringsministeriet: Regionavdelningen/Juha Karila, tfn 029 506 0000</p>	
<b>Asiasanat   Nyckelord   Key words</b> service tillfredsställelse, kund, TE-tjänster	
<b>Painettu julkaisu   Inbunden publikation   Printed publication</b> <b>ISSN</b>	<b>Verkkojulkaisu   Nätpublikation   Web publication</b> <b>ISSN</b> 1797-3562
<b>ISSN</b>	<b>ISBN</b> 978-952-327-016-9
<b>Kokonaissivumäärä   Sidoantal   Pages</b> 54	<b>Kieli   Språk   Language</b> Suomi, Finska, Finnish
<b>Julkaisija   Utgivare   Published by</b> Työ- ja elinkeinoministeriö Arbets- och näringsministeriet Ministry of Employment and the Economy	Vain sähköinen julkaisu Endast som elektronisk publikation Published in electronic format only

<b>Tekijät   Författare   Authors</b>	<b>Julkaisu-aika   Publiceringstid   Date</b> Kesäkuu 2015
	<b>Toimeksiantaja(t)   Uppdragsgivare   Commissioned by</b> Työ- ja elinkeinoministeriö Arbets- och näringsministeriet Ministry of Employment and the Economy
	<b>Toimielimen asettamispäivä   Organets tillsättningsdatum   Date of appointment</b>
<b>Julkaisun nimi   Titel   Title</b> TE Offices' service satisfaction survey in 2014	
<b>Tiivistelmä   Referat   Abstract</b> A service satisfaction survey was conducted in the autumn of 2014 by TE Offices. The results of the survey were compiled and analysed in December 2014. The survey comprised of two separate parts: a questionnaire on satisfaction to private customers and another to employer customers. Private customers' responses were collected during September and October, and employers' responses were gathered in Sep-tember. Both surveys involved gathering responses from all 15 TE Offices. Data were collected electronically. In total, 6,731 responses from private customers and 335 from employer customers were collected as a part of this survey. The results can be considered to be on a good level nationally. Both private and employer customers are primarily satisfied with the services they have received. Staff at TE Offices were commended for their competence and devotion to customers' situations. The online and tele-phone services also received positive feedback. Many respondents considered it good that they were able to take care of matters via the online service or by telephone and thus avoid having to visit a TE Office and possibly queue there to get service. The issues that received most praise were also criticised. The fact that the telephone service is chargeable, having to queue in the office, time-out in the online service connection and problems with attachments to applications were issues that came up as negative experiences by customers. Overall satisfaction with the services provided by the TE Office was 3.93 among private customers and 4.01 among employer customers. Private customers gave highest grades to the friendliness of services. Convenience of transactions and the pace of processing issues were given slightly poorer grades than other areas. Among private customers, older respondents gave higher grades to all assessed areas than young respondents. Employer customers were satisfied with the services they had received, but were not content with the area of finding good employees through the service. It is difficult to observe the satisfaction of employer customers with individual TE Offices, as the number of respondent was fairly low for some TE Offices. There was more uniformity in the responses of private customers regarding the majority of TE Offices, but some notable deviations could be detected. Variance in the results might have been influenced by differences in the approaches used by TE Offices in organising their services.  Contact person within the Ministry of Employment and the Economy: Regional department/ Juha Karila, tel. +358 29 506 0000	
<b>Asiasanat   Nyckelord   Key words</b> palvelutytytyväisyys, asiakas, TE-toimisto	
<b>Painettu julkaisu   Inbunden publikation   Printed publication</b> <b>ISSN</b>	<b>Verkkojulkaisu   Nätpublikation   Web publication</b> <b>ISSN</b> 1797-3562
<b>ISBN</b>	<b>ISBN</b> 978-952-327-016-9
<b>Kokonaissivumäärä   Sidoantal   Pages</b> 54	<b>Kieli   Språk   Language</b> Suomi, Finska, Finnish
<b>Julkaisija   Utgivare   Published by</b> Työ- ja elinkeinoministeriö Arbets- och näringsministeriet Ministry of Employment and the Economy	Vain sähköinen julkaisu Endast som elektronisk publikation Published in electronic format only

# TE-toimistojen palvelutyytyväisyystutkimusten tulosten yhteenveto

TE-toimistojen asiakkaiden palvelutyytyväisyystutkimus kertoo TE-toimistojen suoriutuvan hyvin asiakaspalvelutehtävistä. Palvelujen uudet toimintamallit ja monikanavaiset palvelut yhdessä hyvän asiakaspalvelun kanssa on pitänyt asiakastyytyväisyyden hyvällä tasolla toimistojen suuresta asiakasmäärän kasvusta huolimatta.

TE-toimistojen palvelutyytyväisyystutkimus toteutettiin syksyllä 2014 ja tulokset koottiin yhteen ja analysoitiin joulukuussa 2014. Tutkimus koostui kahdesta erillisestä kyselystä: tyytyväisyyskysely henkilöasiakkaille ja erillinen kysely työnantaja-asiakkaille. Kummassakin kyselyssä vastauksia kerättiin kaikista 15 TE-toimistosta. Tiedonkeruu toteutettiin sähköisesti.

Tuloksia voi valtakunnallisesti pitää yleisellä tasolla hyvinä. Sekä henkilö- että työnantaja-asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun. TE-toimistojen henkilökunnan osaaaminen ja asiakkaan tilanteeseen paneutuminen saivat kiitosta. Myös verkko- ja puhelinpalvelu saivat kiitosta. Henkilöasiakkaiden iäkkäämmät vastaajat antoivat nuoria vastaajia paremmat arviot kaikkien arvioitavien osa-alueiden osalta. Työnantaja-asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Sähköinen julkaisu  
ISSN 1797-3562  
ISBN 978-952-327-016-9



TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ  
ARBETS- OCH NÄRINGSMINISTERIET  
MINISTRY OF EMPLOYMENT AND THE ECONOMY