

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja • Työelämä • 2020:15

Ammatinvalinta- ja uraohjauksesta onnistumisiin

Elinikäisen ohjauksen kehittämistutkimuksen
loppuraportti



Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:15

Ammatinvalinta- ja uraohjauksesta onnistumisiin

Elinikäisen ohjauksen kehittämistutkimuksen loppuraportti

Työ- ja elinkeinoministeriö

ISBN PDF: 978-952-327-513-3

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto

Helsinki 2020

Kuvailulehti

Julkaisija	Työ- ja elinkeinoministeriö	9.3.2020
Tekijät	MDI Public Oy: Minna Mayer, Susanna Haanpää, Jere Talvitie, Mikko Valtakari	
Julkaisun nimi	AmmatINVALINTA- ja uraohjauksesta onnistumisiin. Elinikäisen ohjauksen kehittämistutkimuksen loppuraportti	
Julkaisusarjan nimi ja numero	Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:15	
Diaari/hankenumero	-	Teema Työelämä
ISBN PDF	978-952-327-513-3	ISSN PDF 1797-3562
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-513-3	
Sivumäärä	102	Kieli suomi
Asiasanat	TE-palvelut, TE-toimisto, työllistyminen, urasuunnittelu, ohjaus, ammatinvalinnanohjaus	
Tiivistelmä	<p>Tutkimuksen kohteena oli elinikäistä ohjausta ja urasuunnittelua tukevien TE-hallinnon palveluiden saatavuuden, laadun ja vaikuttavuuden selvittäminen. Tutkimuksessa tehtiin asiantuntijahaastatteluita (n=26) ja kyselytutkimus 4:lle kohderyhmälle: TE-toimiston psykologit (n=114), asiantuntijat (n=303, johto & esimiehet (n=26) ja ammatinvalinta- ja uraohjauksen asiakkaat (n=4224). Lisäksi tarkasteltiin tilastoja. Psykologien tarjoama ohjaustyö on tutkimuksen perusteella koettu toimivaksi ja hyödylliseksi kokonaisuudeksi. Tyytyväisimpiä ohjausprosessiin ovat he, jotka ovat prosessin aikana löytäneet ratkaisun tilanteeseensa ja he, jotka olivat saaneet ohjausta enemmän. Palvelu ei kuitenkaan ole täysin tasalaatuinen eivätkä kaikki kokeneet saaneensa palvelusta hyötyä. Yleisin kritiikin aihe oli ohjauksen liiallinen suurpiirteisyys. Ohjausprosessiin osallistuneilla asiakkailla on tapahtunut paljon siirtymiä joko töihin, opintoihin tai palveluihin ja myös työttömien määrä on pienentynyt. Palvelun kehittämistoimenpiteiksi ehdotetaan palvelun täsmällisempää kohdentamista, resurssien ja alueellisen tasa-arvon lisäämistä, moniammatillisen yhteistyön lisäämistä, jonojen purkua esim. ryhmäinfoilla, verkkomateriaalien laajentamista, sopivien työtilojen saatavuuden parantamista, psykologityön seurannan kehittämistä, ulkomaalaisten asiakkaiden määrän lisäämistä palvelussa, URA-järjestelmän kehittämistä, psykologien ammatillisen kehittymisen tukemista ja palvelun näkyvämpää mainostamista.</p> <p>Työ- ja elinkeinoministeriön yhteyshenkilö: Anna Toni, anna.toni(at)tem.fi, puh. +358 295 047 209</p>	
Kustantaja	Työ- ja elinkeinoministeriö	
Julkaisun jakaja/myynti	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: vnjulkaisumyynti.fi	

Presentationsblad

Utgivare	Arbets- och näringsministeriet	9.3.2020	
Författare	MDI Public Oy: Minna Mayer, Susanna Haanpää, Jere Talvitie, Mikko Valtakari		
Publikationens titel	Från yrkesvägledning och karriärvägledning till framgångar. Undersökning för att utveckla livslång vägledning. Slutrapport		
Publikationsseriens namn och nummer	Arbets- och näringsministeriets publikationer 2020:15		
Diarie-/ projektnummer	-	Tema	Arbetsliv
ISBN PDF	978-952-327-513-3	ISSN PDF	1797-3562
URN-adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-513-3		
Sidantal	102	Språk	finska
Nyckelord	karriärplanering, yrkesval, sysselsättning, arbets- och näringsbyråer, yrkesvalspsykologer, psykologer		
Referat	<p>Målet för undersökningen var att utreda tillgång, kvalitet och effektivitet i fråga om de av arbets- och näringsförvaltningens tjänster som stöder livslång handledning och karriärplanering. Undersökningen bestod av intervjuer med sakkunniga (n=26) och en enkätundersökning för 4 målgrupper: Arbets- och näringsbyråns psykologer (n=114), sakkunniga (n=303, ledning & chefer (n=26) och kunder hos yrkes- och karriärvägledningen (n=4 224). Även statistik granskades. Den handledning som psykologerna erbjuder har enligt undersökningen upplevts som en välfungerande och nyttig helhet. De som var mest nöjda med handledningsprocessen är de som under processen funnit en lösning på sin situation och de som hade fått mer handledning. Servicen håller dock inte helt jämn kvalitet och alla upplevde inte att de fått nytta av servicen. Den vanligaste anledningen till kritik var att handledningen var alltför ungefärlig. Många kunder som deltagit i handledningsprocessen har övergått till antingen arbete, studier eller tjänster och även antalet arbetslösa har minskat. Som utvecklingsåtgärder för servicen föreslås precisare inriktning av servicen, ökade resurser och ökad regional jämlikhet, ökat multiprofessionellt samarbete, avvecklande av köer t.ex. genom gruppinfo, utvidgning av materialet på nätet, förbättrad tillgång till lämpliga arbetslokaler, utveckling av uppföljningen av psykologarbetet, ökning av antalet utländska kunder som omfattas av servicen, utveckling av URA-systemet, stöd av psykologernas yrkesmässiga utveckling och synligare marknadsföring av servicen.</p> <p>Kontaktperson vid arbets- och näringsministeriet: Anna Toni, anna.toni(at)tem.fi, tfn +358 295 047 209</p>		
Förläggare	Arbets- och näringsministeriet		
Distribution/ beställningar	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: vnjulkaisumyynti.fi		

Description sheet

Published by	Ministry of Economic Affairs and Employment	9 March 2020	
Authors	MDI Public Oy: Minna Mayer, Susanna Haanpää, Jere Talvitie, Mikko Valtakari		
Title of publication	Career counselling and guidance for success. Final report of the study on developing lifelong guidance		
Series and publication number	Publications of the Ministry of Economic Affairs and Employment 2020:15		
Register number	-	Subject	Working life
ISBN PDF	978-952-327-513-3	ISSN (PDF)	1797-3562
Website address (URN)	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-513-3		
Pages	102	Language	Finnish
Keywords	Career planning, career counselling, employment, Employment and Economic Development Offices, career counselling psychologists, psychologists		
<p>Abstract</p> <p>The study focused on examining the availability, quality and effectiveness of the services provided by the employment administration to support lifelong guidance and career planning. The study included expert interviews (n = 26) and surveys for 4 target groups: psychologists at the Employment and Economic Development Offices (n = 114), experts (n = 303), managers and supervisors (n = 26) and career guidance and counselling clients (n = 4224). Statistics were also examined. The study indicated that the guidance provided by psychologists was considered as functional and useful. Those who had found solutions during the process or received additional guidance were among the most satisfied with the guidance process. However, service quality was considered uneven and not everyone felt that they had benefited from the service. The most commonly expressed criticism was that the guidance should have been more specific. Many of the clients who had participated in the guidance process have later transitioned into work, studies or other services. The number of unemployed among the participants has also decreased. The study makes the following development proposals for the process: improving the targeting of the service; increasing resources and regional equality; increasing multidisciplinary cooperation; cutting down waiting lists, for example by disseminating information in group sessions; expanding the online provision; improving the availability of suitable workspaces; improving the monitoring of the service provided by psychologists; increasing the number of foreign clients in the service; developing the URA system; supporting the professional development of psychologists; and making the service more visible.</p> <p>Contact person at the Ministry of Economic Affairs and Employment: Anna Toni, anna.toni(at)tem.fi, tel. +358 295 047 2091</p>			
Publisher	Ministry of Economic Affairs and Employment		
Distributed by/ publication sales	Electronic version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Publication sales: vnjulkaisumyynti.fi		

Sisältö

1 Johdanto	9
1.1 Tutkimuksen tavoitteet.....	12
1.2 Lähestymistapa, tutkimusmenetelmät ja aineiston kuvaus.....	13
1.4 Tutkimuksen osa-alueet ja tutkimuskysymykset	16
1.6 Tutkimuksen keskeisiä löydöksiä tiivistetysti	17
1.6.1 Taustoittavien asiantuntijahaastatteluiden koonti	17
1.6.2 Keskeisiä tuloksia kyselyistä	19
2 URA-aineistot: ohjauksen osallistujamäärät, kestot ja ikäjakaumat	23
2.1 Psykologien ohjauspalvelut	23
2.2 Uravalmennus, työnhakuvalmennus ja työhönvalmennus.....	25
3 Palvelutarpeet, saatavuus ja palvelujen resurssit	28
3.1 Henkilöresurssit toimistoittain	28
3.2 Ohjausresurssien koettu riittävyys	31
3.3 Uraohjaus käytännössä: tuloväylä, kestot, tapaamismäärät ja menetelmät	36
3.3.1 Psykologiset testit osana uraohjausta.....	42
3.4 Vaikutukset asiakkaiden tilanteeseen	44
3.4.1 Asiakkaiden kokemus ohjauksen hyödyistä	46
3.5 Tasa-arvoisuus ja yhdenvertaisuuskysymykset	50
3.6 Tutkimuksessa tarkastellut asiakasryhmät	55
3.6.1 Matalan koulutustason omaavat henkilöt.....	56
3.6.2 Maahanmuuttajat	57
3.6.3 Vanhempainvapaalla olleet	58
3.6.4 Ikääntyneet	58
3.6.5 Työssäkäyvät ja yrittäjät	59
4 Psykologipalveluiden kehittäminen	61
4.1 Uraohjaukseen liittyvä osaaminen ja sen kehittäminen.....	61
4.1.1 Verkostoyhteistyö osana TE-toimistojen psykologien työtä.....	63
4.2 Näkemyksiä psykologityön merkityksestä ja palveluiden yleisestä kehittämisestä	64
4.2.1 TE-asiantuntijat	64
4.2.2 Psykologit.....	66
4.2.3 Johto ja esimiehet.....	68
4.3 Tietopohjainen palveluiden kehittäminen.....	69
4.4 Asiakaslähtöisyys ja osallistava lähestymistapa	70

5	Psykologipalveluiden rooli TE-hallinnon kokonaisuudessa ja menetelmäkehitys	72
5.1	Markkinointi ja asiakkaiden tavoittaminen	72
5.2	Moniammatillinen yhteistyö TE-hallinnon sisällä.....	73
5.3	Monikanavaisten palveluiden kehittäminen ja digitaaliset välineet	75
6	Kehittämissuositukset ja lisäselvitystarpeet	78
6.1	Kehittämissuositukset palveluiden järjestämiseen liittyen.....	78
6.2	TE-toimiston psykologipalvelujen johtaminen	82
6.3	Jatkoselvitystarpeet	83
	Lähdeluettelo	84
	Liitteet	85
	Liite 1. Taustoittavien asiantuntijahaastatteluiden kysymykset.....	85
	Liite 2. Sähköisten kyselyiden pohjat.....	86

1 Johdanto

Tämä tutkimus koskee elinikäistä ohjausta ja urasuunnittelua tukevien TE-hallinnon palveluiden saatavuutta, laatua ja vaikuttavuutta. Tutkimuksen on tilannut työ- ja elinkeinoministeriö. Marinin hallitus on kirjannut tavoitteeksi luoda aidosti elinikäiset ja yhdenvertaiset ohjauksen palvelut, jotta kaikilla on yhdenvertaiset mahdollisuudet jatkuvaan oppimiseen ja jotta osaamisen kehittämistä ohjataan yksilön ja yhteiskunnan kannalta strategisesti. Hallitus haluaa myös kehittää uraohjauspalveluita työttömien lisäksi tietyille erityisryhmille, joita ovat esimerkiksi pitkään työelämästä poissa olleet, maahanmuuttajat ja ikääntyneet. Tavoitteena on myös lisätä uraohjausta työssäkäyville ja yrittäjille.

Elinikäisellä ohjauksella tarkoitetaan kaikkia niitä palveluita, joita kansalainen käyttää elämänsä aikana eri vaiheissa ratkaistakseen koulutus- ja työuraansa liittyviä kysymyksiä sekä tunnistaakseen kykynsä, osaamisensa ja kiinnostuksensa. Sen ydintarkoituksena on edistää urakehitystä sekä helpottaa opiskelua ja työpaikkaa koskevien päätösten tekemistä. Uraohjaus on eri hallinnonalojen organisoimaa. Elinikäisellä ohjauksella voidaan vaikuttaa työllistymisen kannalta tärkeän osaamisen hankkimiseen, sujuviin siirtymiin ja osuvien valintojen tekemiseen sekä opintojen että työuran suhteen.¹ Työelämä on muuttunut monimutkaisemmaksi ja siten myös ohjaustarpeet ovat viime vuosien aikana kasvaneet ja moninaistuneet.²

EU:ssa vuonna 2004 hyväksytty määritelmä ohjauksesta rajaa käsitteen seuraavasti³:

”Ohjauspalveluiden avulla kaikenikäiset kansalaiset voivat määritellä valmiutensa, taitonsa ja kiinnostuksensa missä tahansa elämänvaiheessa, tehdä päätöksiä koulutuksestaan ja ammatillisesta suuntautumisestaan sekä hallita yksilöllistä kehityskaartaan

1 Hooley, T. & Dodd, V. (2015) The Economic Benefits of Career Guidance. Careers England. <http://hdl.handle.net/1054/559030>.

2 Arnkil, R., Spangar, T. and Vuorinen, R. (2017). Practitioner’s Toolkit for PES Building Career Counselling and Lifelong Learning. Saatavilla: ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=18611&langId=en

3 Euroopan Unionin neuvosto 2004. Ehdotus: Neuvoston ja neuvostossa kokoontuvien jäsenvaltioiden hallitusten edustajien päätöslauselma poliitikkojen, järjestelmien ja käytäntöjen tehostamisesta elinaikaisen ohjauksen alalla Euroopassa. 9286/04. EDUC 109. SOC 109 (OR.en)

oppimisessa, työssä ja muussa sellaisessa toiminnassa, jossa valmiuksia ja taitoja opitaan ja/tai käytetään.”

Ohjauspalveluja tarvitsevien asiakkaiden tilanteet ovat monimuotoisia. Koulutukseen ja työelämään liittyvät siirtymät ja tarve etsiä uusi ammatti ovat lisääntyneet. Ohjausta ja sen palvelujärjestelmiä haastavat myös monet toimintaympäristön muutokset, alkaen väestörakenteen ja talouden muutoksista. Ohjaus edellyttää uudenlaisia toimintatapoja.⁴

Suomessa ohjausta tarjoavat monet eri tahot TE-toimistojen ohella: oppilaitokset, monialaiset Ohjaamot, kunnat, työvoimanpalvelukeskukset, ammattiliitot ja työmarkkinajärjestöt sekä yksityiset palveluntuottajat. Suomessa elinikäisen uraohjauksen vastuu jakautuu usean eri ministeriön kesken. Koska toimijoita on monia, on ohjauksen kokonaisvaltainen tutkimus haasteellista. Tässä tutkimuksessa selvitetään sitä, miten TE-hallinnon ammatinvalinta- ja uraohjauspalvelut kykenevät vastaamaan määrällisesti ja laadullisesti elinikäisen ohjauksen tarpeeseen ja mitä resurssitarpeita ja toiminnan kehittämistarpeita ohjauspalveluissa on. Tutkimus on tilaajan toimesta rajattu koskemaan nimenomaan TE-toimiston tarjoamia ohjauspalveluja.

Ohjauksessa asiakasta tuetaan hänen yksilöllisessä tilanteessaan. Ohjausta on saatavilla eri muodoissa, lyhyt- ja pitkäkestoisesti, kasvokkain tai etäyhteyden välityksellä. Ohjausjakso voi käsittää vain yhden tapaamisen tai sisältää useita tapaamisia monen kuukauden ajanjaksolla. Ohjaus sopeutuu ja on yhtä moninainen, kuin asiakkaiden tarpeet. Rajoittavina tekijöinä ovat kuitenkin rajalliset resurssit.

Asiakas hakeutuu TE-toimiston ammatinvalinta- ja uraohjaukseen, kun hän on alkaa pohtia koulutus- ja uravaihtoehtoja, pohtii muuttuneeseen elämäntilanteeseen liittyviä kysymyksiä suhteessa työuraan tai terveydentila vaikeuttaa itselle sopivan työ- tai koulutusvaihtoehdon löytymistä. TE-toimiston ammatinvalinnan ja uraohjauksen tavoitteena on asiakkaan työmarkkinavalmiuksien parantaminen ja työelämään siirtyminen. Tavoitteeseen pääseminen voi edellyttää ensin esimerkiksi asiakkaan kouluttautumista tai työkyvyn edistämistä kuntoutuksen avulla. TE-toimiston psykologien ammatinvalinta- ja uraohjaus on luottamuksellista sekä maksutonta.⁵

Kaikilla kansalaisilla on mahdollisuus hakeutua julkiseen, psykologien tarjoamaan ammatinvalinta- ja uraohjauspalveluun matalalla kynnyksellä osana TE-toimiston palvelua. TE-toimiston psykologipalvelu auttaa kansalaisia löytämään juuri heille soveltuvia ja toteuttamiskelpoisia työ- koulutus- ja/tai kuntoutumiskursseja.

⁴ <http://www.elo-opas.fi/1-elinikainen-ohjaus/>

⁵ https://toimistot.te-palvelut.fi/documents/244949/36513489/Uudenmaan+TE-toimiston+ammatinvalinta-+ja+uraohjauspalvelujen+esite_+2019.pdf/60472bcf-f6e5-4418-8fea-745a663a020c

Psykologeja työskentelee TE-hallinnossa hyvin erilaisissa ja monipuolisissa tehtävissä. Suurin osa psykologeista työskentelee TE-toimistoissa eri palvelulinjoilla palvellen eri-ikäisiä ja erilaisissa tilanteissa olevia asiakkaita (mm. työttömät, työssä olevat, kuntoutuksella olevat, perhevapaalla olevat, maahanmuuttajat). Osa psykologeista työskentelee nuorten kanssa Ohjaamoissa ja osa monialaisessa TYP-työssä. TE-hallinnossa psykologit tarjoavat myös etäohjausta monikanavaisesti TE-aspassa eli työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskuksessa (TE-aspaan asiakkaat ja työntekijät ovat myös vastanneet tämän selvityksen kyselyihin).

Terveystieteiden laillistettuina ammattihenkilöinä psykologit arvioivat ohjauksessa asiakkaan kokonaistilanteen ja ohjaavat häntä realistisiin koulutus- ja työuraratkaisuihin. Psykologin osaaminen mahdollistaa psyykkisen työ- ja toimintakyvyn arvioimisen, oppimisvalmiuksien tutkimisen sekä persoonallisuuden, motivaation ja sosiaalisen pääoman huomioimisen suunnitelmaa tehtäessä. Ainoastaan laillistetulla psykologilla on oikeus käyttää psykologisia tutkimusmenetelmiä ohjauksessa. Psykologeilta edellytetään vahvaa osaamista ja jatkuvaa osaamisen kehittämistä. Psykologin asiakasta suojaavat sekä laki että ammattieettiset säännöt.

TE-toimistosta annetaan tieto- ja neuvontapalveluita, tehdään asiakasohjausta ja palveluohjausta, koulutusneuvontaa sekä tarjotaan varsinaisia ohjauspalveluita kuten psykologien tarjoamaa ammatinvalinta- ja uraohjauspalvelua. Ohjaukselliset elementit työssä menevät limittäin, eikä niiden tutkiminen täten ole suoraviivaista. Asiakkaankin on vaikea erottaa ohjauspalveluita toisistaan tai sitä, milloin tietyn tyyppinen ohjaus päättyy ja toisenlainen ohjaus alkaa. Myös TE-toimiston asiantuntijoiden on paikoin hankalaa määrittellä, miten ohjaus eroaa tavanomaisesta asiakkaan neuvonnasta ja toisaalta yhteen tapaan voi sisältyä kumpaakin. Samoin ohjauksen vaikutusten analyysi on haasteellista, sillä ohjauksen tavoitteena on tukea asiakasta hyvin erilaisissa tilanteissa.

Ohjauksen tuloksena ei aina ole työllistyminen tai koulutuspaikan löytäminen, tukea tarvitaan erilaisissa siirtymävaiheissa ja polut kohti työelämää ovat asiakkaalla erimittaisia. Aina ei etsitä yhtä selkeää ratkaisua asiakkaan tilanteeseen. Ohjaus on voinut olla hyvin onnistunutta, vaikka se ei suoraan heti johtaisikaan työllistymiseen tai koulutuspaikan löytymiseen. Ohjauksessa tärkeä tulos on asiakkaan itsetuntemuksen lisääntyminen ja omien urasuunnittelutaitojen kehittyminen. Tässä tutkimuksessa tulee esille, että asiakkaat ovat tyytyväisempiä, mikäli joku konkreettinen ratkaisu löydetään. Ohjauksen arvioinnissa tärkeän elementin muodostaa asiakkaan oma kokemus ohjauksen merkityksestä. Kokemukseen vaikuttaa paljon myös asiakkaan odotukset: onko ne ylitetty tai alitettu ja mitä ohjauksesta on jäänyt käteen. Eri kohderyhmät ja asiakasprofiilit kokevat ohjauksen eri tavoin. Osalla asiakkaista on myös epärealistinen toive siitä, että ohjaaja tarjoaa hänelle valmiin helpon ratkaisun.

1.1 Tutkimuksen tavoitteet

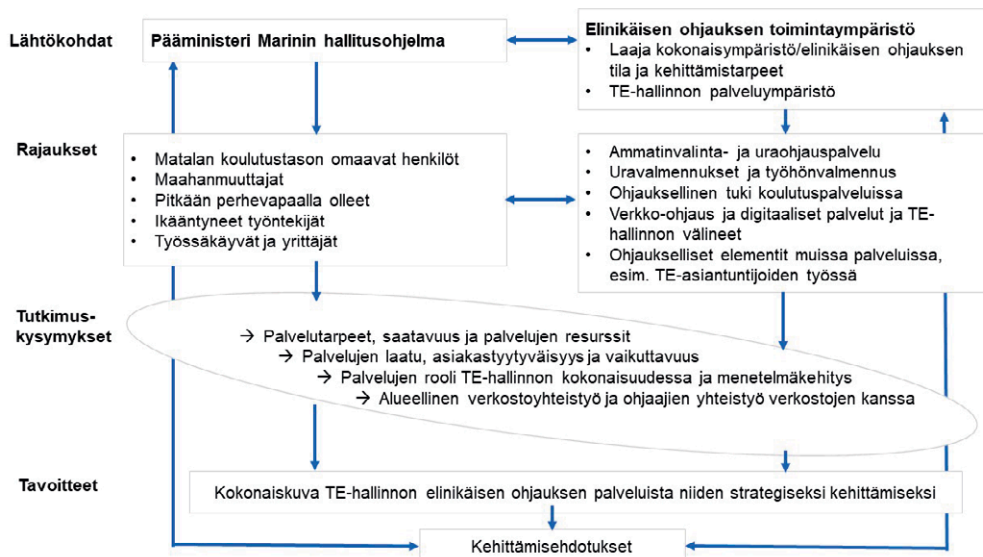
Tilaaaja oli asettanut tutkimuksen tavoitteeksi viiden eri kokonaisuuden (rajoittuen kuitenkin TE-toimiston tarjoamiin ohjauspalveluihin) selvittämisen, mitkä olivat: A. palvelutarpeet, saatavuus ja palvelujen resurssit, B. palvelujen laatu, asiakastyytyväisyys ja vaikuttavuus, C. palvelujen rooli TE-hallinnon kokonaisuudessa ja menetelmäkehitys, D. alueellinen verkostoyhteistyö ja ohjaajien yhteistyö verkostojen kanssa sekä E. kehittämissuosituksukset ja lisäselvitystarpeet. Näistä kokonaisuuksista D. alueellinen verkostoyhteistyö ja ohjaajien yhteistyö verkostojen kanssa jätettiin kuitenkin lopulta pois kokonaisuuden laajuuden vuoksi yhteisymmärryksessä tilaajan kanssa.

Tutkimus toteutettiin tilaajan toiveesta nopealla aikataululla syys-marraskuussa 2019. Tutkimuksella kartoitettiin tilannetta koko maassa ja tarkastelimme myös alueellisia eroja palveluun liittyen. Tutkimuksen erityisinä kiinnostuksen kohteina olivat tilaajan nimeämät erityisryhmät: matalan koulutustason omaavat henkilöt, maahanmuuttajat, pitkään perhevapaalla olleet, ikääntyneet työntekijät sekä työssäkäyvät ja yrittäjät. Näiden ryhmien osalta tarkastellaan tiettyjä tietoja yksityiskohtaisemmin.

Tutkimuksessa tukena oli tilaajan osoittama sparrausryhmä, johon kuuluivat Anna Toni (TEM), Santtu Sundvall (TEM), Harry Pulliainen (ELY-keskus), Kirsi Suovalkama (ELY-keskus), Jani Lehto (ELY-keskus), Marianna Lundstedt (TE-toimisto), Sari Lehikoinen (TE-toimisto), Moira Jaakola (TE-toimisto), Raimo Vuorinen (Jyväskylän yliopisto), Jani Goman (Karvi), Niina Rumpu (Karvi), Minna Mayer (MDI) ja Mikko Valtakari (MDI). Tutkimuksen toteutuksen käynnistyttyä tavoitteista käytiin keskustelua tutkimuksen sparrausryhmän kesken, ja alueellinen verkostotyö päätettiin käsitellä osana psykologien ja TE-toimiston asiantuntijoiden työnkuvan selvittämistä, eli erillistä selvitystä esimerkiksi ELO-verkostojen toiminnasta ei tässä yhteydessä toteutettu. Samoin ostopalvelut Hämeessä ja Uudellamaalla jätettiin selvityksen ulkopuolelle. Uravalmennusten ja työhönvalmennusten osalta ei laadittu erillisiä asiakaskyselyitä, sillä niitä ostetaan paljon TE-toimiston ulkopuolisilta toimijoilta ja siten vertailukelpoisen tiedon kokoaminen yhteen olisi ollut hyvin haasteellista tutkimuksen aikataulussa. Tutkimuksessa päädyttiin keskittymään TE-toimiston psykologien tarjoamaan ammatinvalinta- ja uraohjaukseen TE-toimiston asiakkaiden, psykologien ja asiantuntijoiden sekä johdon ja esimiesten näkökulmista, joiden osalta erilliset kyselyt ja haastattelut toteutettiin. Tässä tutkimuksessa psykologien tarjoamasta ammatinvalinta- ja uraohjauksesta käytetään yleisesti termiä ohjaustyö.

1.2 Lähestymistapa, tutkimusmenetelmät ja aineiston kuvaus

Tässä tutkimuksessa uraohjaus ymmärretään monitahoisena ja moni-ilmeisenä prosessina, joka sisältää erilaisia tavoitteita. Ohjauksesta vastaa moniammatillinen, eri käyttäjäryhmien tarpeiden ja organisaatioiden toiminnan kehityksen mukaan muuntautuva verkosto. Ohjauksen onnistumista tarkastellaan asiakkaiden työllistymisen, urasuunnittelutaitojen kehityksen, osaamisen kehittämisen, työnhakutaitojen kehittämisen sekä työpaikan pysyvyyden näkökulmista. Kuvassa 1 on hahmoteltu tutkimuksen lähtökohtia, rajoituksia, tutkimuskysymyksiä sekä tavoitteita.



Kuva 1. Tutkimusasetelma.

Tässä tutkimuksessa aineistojen ja tiedonkeruun, analyysin ja metodologian sekä toimijoiden suhteen käytetään useita eri menetelmiä. Arviointikysymyksiä tarkastellaan myös useiden eri osallisten näkökulmasta. Monimenetelmäisyydellä on tarkoitus parantaa arvioinnin luotettavuutta, kun johtopäätökset muotoillaan muutamalla eri lähestymistavoilla kerätyn aineiston pohjalta. Moninäkökulmaisessa tutkimusotteessa korostamme myös triangulaatiota, jolla tarkoitamme useasta näkökulmasta koottujen aineistojen rinnakkaista käyttöä sekä sitä, että käytettävät menetelmät ja aineistot sovitetaan kulloisenkin tarpeen ja analyysitehtävän vaatimukseen. Tutkimuksen lopulliset johtopäätökset ja kehittämisehdotukset perustuvat siten eri näkökulmista kootun tiedon kokonaisvaltaiseen tulkintaan.

Monimenetelmällisyyden ohella asioita tarkastellaan sekä valtakunnallisesti että alueellisesti, eri kohderyhmät ja heidän erityispiirteensä huomioiden (esim. kielitaito).

Tässä tutkimuksessa lähdimme purkamaan ammatinvalinta- ja uraohjausprosesseja perehtymällä tilastoihin ja eriyttämällä yhden selkeän ohjauspalvelun, joka on asiakkaiden näkökulmasta helpoiten hahmotettavissa omaksi prosessikseen, eli TE-toimiston omien psykologien tarjoamat ammatinvalinta- ja uraohjauspalvelut. Tähän palveluun osallistuu vuosittain parikymmentä tuhatta asiakasta.

Tutkimuksen alussa tehtiin puolistrukturoituja asiantuntijahaastatteluita TE-toimiston psykologeille ja TE-toimiston asiantuntijoille. Tässä tutkimuksessa käsitteellä asiantuntija viitataan jatkossa TE-toimiston asiantuntijoihin ja psykologilla viitataan TE-toimiston psykologiin. Haastatteluja tehtiin yhteensä 26 kpl ja ne olivat kestoltaan noin 60 minuuttia. Haastateltavista psykologeja oli 18 ja TE-toimiston asiantuntijoita 8. Tieto haastatteluista ja niiden tarkoituksesta viestitettiin TE-toimistoihin ja halukkaat saivat ilmoittautua haastatteluun lomakkeen kautta. Lomakkeen avulla sai myös ilmoittaa muita tärkeitä asioita, jotka vastaaja koki olennaiseksi aihepiirin tutkimuksen kannalta. Näitä tietoja hyödynnettiin tutkimuksen toteutuksen aikana. Haastattelut tehtiin anonyymisti. Haastatteluista tehtyjä koonteja hyödynnettiin tutkimuksen kyselyiden suunnittelussa. Kyselyitä laadittiin lopulta neljä: asiakkaille suunnattu asiakaskysely, ja omat kyselyt erikseen psykologeille, TE-toimiston asiantuntijoille sekä johdolle ja esimiehille.

Asiakkaita kyselyyn vastasi 4 224, TE-toimiston psykologeja 114, asiantuntijoita 303 ja esimiehiä sekä johdon edustajia 26. Kyselyt avattiin vastattavaksi marraskuussa 2019 ja vastausaika oli hieman yli kaksi viikkoa (11.11.–25.11.2019). Asiakaskysely lähetettiin ajaksolla 1.1.2018–30.7.2019 psykologin ohjauspalvelun päättäneille asiakkaille, koko maan alueella. Kokonaisuudessa tähän ryhmään kuului noin 33 700 asiakasta, vastausprosentti oli siten noin 12,5 prosenttia. Kutsut osallistua TE-toimiston asiantuntijoiden, psykologien sekä johdon ja esimiesten kyselyyn lähetettiin kyselylinkkeinä kaikkiin TE-toimistoihin kyseisille kohderyhmille. Taulukossa 1 on listattuna asiakaskyselyn vastaajamäärät alueittain ja ikäryhmittäin⁶.

6 Osa vastaajista ei ilmoittanut toimistoaan.

Taulukko 1. Asiakaskyselyn vastaajamäärät alueittain ja ikäryhmittäin.

Ikäryhmä TE-toimisto	alle 20	21–30	31–40	41–50	51–60	Yli 60	Yhteensä
Uusimaa	18	267	349	326	355	49	1 364
Varsinais-Suomi	5	63	78	67	40	7	260
Satakunta	6	52	42	36	33	2	171
Häme	8	82	67	77	62	3	299
Pirkanmaa	10	138	144	95	109	11	507
Kaakkois-Suomi	8	44	42	57	56	4	211
Etelä-Savo	6	27	32	28	28	1	122
Pohjois-Savo	11	50	45	46	24	0	176
Pohjois-Karjala	7	48	45	29	27	0	156
Keski-Suomi	6	75	84	52	48	6	271
Etelä-Pohjanmaa	6	26	29	24	21	3	109
Pohjanmaa	3	17	11	10	7	0	48
Pohjois-Pohjanmaa	12	90	74	59	42	2	279
Kainuu	1	19	13	12	16	0	61
Lappi	6	31	29	26	12	0	104
En osaa sanoa	3	17	15	10	4	0	49
Yhteensä	116	1 046	1 099	954	884	88	4 187

Selvästi suurin vastaajaryhmä oli Uudenmaan TE-toimiston asiakkaat, joita oli yli 1 300 asiakasta. Hieman yllättäen suurin yksittäinen vastaajaryhmä oli Uudeltamaalta 51–60-vuotiaat. Eniten vastauksia koko maan osalta saatiin 31–40-vuotiaiden ikäryhmästä, joita oli noin 1 100 vastaajaa. Alle 20-vuotiaita vastasi hieman yli sata ja yli 60-vuotiaita hieman alle 100.

Psykologeja kyselyyn vastasi 114 ja vastauksia saatiin kaikista TE-toimistoista vähintään kahdelta ja enintään 38 psykologilta. Psykologeista selkeällä enemmistöllä oli kokemusta työhallinnosta yli 10 vuoden ajalta (79 hlöä). Alle vuoden työskennelleitä psykologeja oli 6, 1-3 vuotta työskennelleitä 14, 4–5 vuotta 4 ja 6–10 vuotta 9.

TE-asiantuntijoita kyselyyn vastasi 302 henkilöä. Vastauksia saatiin kaikista toimistoista, paitsi Satakunnasta, Keski-Suomesta ja Kainuusta. Vastaajista 88 prosenttia oli TE-toimiston asiantuntijoita, 6 prosenttia Ohjaamosta ja 4 prosenttia TYP-asiantuntijoita. Vastaajista 0-2 vuotta työhallinnossa työskennelleitä oli 28 prosenttia, 3–5 vuotta työskennelleitä 19,5 prosenttia ja yli 5 vuotta työskennelleitä 52 prosenttia. Vastaajia oli eniten osaamisen kehittämisen kautta työmarkkinoille suuntaavien asiakkaiden *osaamisen kehittämispalveluista* (40 %), suoraan työmarkkinoille suuntaavien asiakkaiden *työnvälitys- ja yrityspalveluista* (31 %) ja moniammatillista tukea tarvitsevien asiakkaiden *tuetun työllistymisen palveluista* (22 %). Loput 7 prosenttia olivat vastanneet *jokin muu* tai etteivät työskentele millään linjalla.

Esimiehille ja johdolle suunnattuun kyselyyn saatiin 26 vastausta. Vastauksia ei saatu lainkaan Kainuusta, Keski-Suomesta, Pirkanmaalta eikä Satakunnasta. Vastaajista suurin osa, noin 81 prosenttia oli yli 5 vuotta työhallinnon johto- ja esimiestehtävissä työskennelleitä henkilöitä.

1.4 Tutkimuksen osa-alueet ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen toteutuksen yksityiskohdista sovittiin tutkimuksen alussa hankkeen sparrausryhmän kokouksissa. Sparrausryhmä kommentoi myös tutkimuksen kyselyluonnoksia sekä raporttia.

Tutkimuksessa vastattavat tutkimuskysymykset on koottu taulukkoon 2.

Taulukko 2. Tutkimuksen osa-alueet ja tutkimuskysymykset.

Tutkimuskysymykset
Palvelutarpeet, saatavuus ja palvelujen resurssit
Millainen on palveluiden saatavuus ja resurssit palvelutarpeeseen nähden valtakunnallisesti ja alueellisesti? Miten tasa-arvoisuus ja yhdenvertaisuus palveluiden saatavuudessa eri kohderyhmille (työttömät, työmarkkinoiden ulkopuolella olevat, työssä olevat ja yrittäjät, maahanmuuttajat, perhevapailta palaavat, nuoret ja ikääntyneet, osatyökykyiset) toteutuu? Miten uraohjaus toteutetaan käytännössä?
Palvelujen laatu, asiakastyytyväisyys ja vaikuttavuus
Millaisia tavoitteita uraohjaukselle asetetaan, kauan uraohjaus tyypillisesti kestää ja millainen on uraohjauksen sisältö? Miten asiakkaiden tilanne on muuttunut uraohjaukseen osallistumisen jälkeen? (tässä huomioidaan sekä koettu tyytyväisyys ja oma näkemys asioiden etenemisestä ja omien valmiuksien paranemisesta, että toteutuneet siirtymät työhön tai muihin palveluihin siirtyminen URA-tietoihin pohjautuen) Millaista on ohjaajien kompetenssit ja osaaminen ja miten ammattimaista ohjaaminen on? Miten palveluita voitaisiin kehittää tietopohjaisesti? Miten palvelussa toteutuu asiakaslähtöisyys ja osallistava lähestymistapa?
Palvelujen rooli TE-hallinnon kokonaisuudessa ja menetelmäkehitys
Miten asiakkaiden ohjautuminen uraohjaukseen toimii ja miten onnistuneena sitä pidetään? Miten palveluiden markkinointi toimii ja miten se tavoittaa asiakkaat? Miten asiakkaiden ohjautuminen ja palvelun markkinointi linkittyvät palvelukokonaisuuteen? Miten moniammatillinen yhteistyö TE-hallinnon sisällä toimii? Miten monikanavaisia palveluita tulisi kehittää, ja miten digitaalisia välineitä voidaan tuoda mukaan kansalaisten itsenäiseen asiointiin ja urasuunnitteluun?
Kehittämissuosituksien ja lisäselvitystarpeet
Millaisia kehittämissuosituksia voidaan antaa liittyen uraohjauksen palveluiden järjestämiseen, ohjaajaresursseihin, henkilöstön osaamiseen ja digitaalisten palveluiden rooliin ja riittävyysliittymään? Millaista olisi ihanteellinen uraohjauksen johtaminen valtakunnallisesti työ- ja elinkeinoministeriössä ja/tai ministeriöiden yhteistyönä? Millaisia jatkoselvitys- tai muita tutkimustarpeita tutkimuksesta nousee esille?

1.6 Tutkimuksen keskeisiä löydöksiä tiivistetysti

Tässä osiossa esitellään tiivistetysti tutkimuksen keskeisiä löydöksiä. Ensin esitellään taustoittavien asiantuntijahaastatteluiden koonti ja sen jälkeen kyselytutkimuksen koonti.

1.6.1 Taustoittavien asiantuntijahaastatteluiden koonti

Psykologeille ja TE-toimiston asiantuntijoille suunnatun haastattelun kysymykset on koottu liitteeseen 1. Psykologeilla ja TE-toimiston asiantuntijoilla käytettiin haastattelun pohjalla samaa kyselyrunkoa, mutta TE-toimiston asiantuntijoiden kohdalla käytiin läpi ainoastaan heille relevantteja kysymyksiä. Psykologien ja TE-toimiston asiantuntijoiden haastatteluaineistoja tarkasteltiin erillisinä aineistoina. Haastatteluissa keskusteltiin erilaisista yleisistä asioista asiakkaiden tarpeisiin, ohjausprosessiin, sen käytäntöihin, toimintaympäristöön ja kokonaisuuden kehittämiseen liittyen.

Asiakkaiden ohjaustarpeisiin liittyen nostettiin esille asiakkaiden yleinen tarve neuvonnalle ja tuelle omaan tilanteeseen, oli se sitten millainen tahansa. Ohjaustarpeet määrittävät yksilön mukaan, vaihdellen yksinkertaisesta tiedonsaannista syvällisempään tukiprosessiin. Erityisesti nuoret asiakkaat tarvitsevat henkistä tukea ja itsetuntemuksen lisäämistä.

Psykologityön laatu nähtiin haastatteluissa pääsääntöisesti hyvänä ja asiakkaiden koettiin olevan hyvin tyytyväisiä palveluun. Osa haastatelluista näki kuitenkin ohjauksen laadun ja ohjausprosessit epäyteneväisinä. Erityisesti ohjauksen ostopalveluiden laadun nähdään olevan laidasta laitaan ja palaute on ollut hyvin vaihtelevaa.

Psykologien osaaminen nähdään korkealaatuisena ja heitä pidetään ammattiryhmänä hyvin ammattitaitoisina. Vaikuttavuuden mittaaminen ohjauspalveluiden osalta koetaan yleisesti vaikeana, koska monesti ohjauksella vaikutetaan vaikeasti mitattavissa oleviin asioihin, kuten esimerkiksi asiakkaan itsetunnon vahvistumiseen ja urasuunnittelutaitojen kehittymiseen. Vaikuttavuuden koettiin kuitenkin olevan hyvällä tasolla: ohjaukseen osallistuneiden asiakkaiden tilanteet ovat menneet eteenpäin.

Haastatteluissa keskusteltiin myös ohjaustyöstä osana TE-toimiston kokonaisuutta. Psykologien työ nähdään pääasiassa hyvin tärkeänä osana TE-toimiston palvelukokonaisuutta. Yhteistyö muiden TE-toimiston asiantuntijoiden kanssa nähtiin pääasiassa sujuvana ja hyvänä. Psykologipalveluiden koetaan täydentävän hyvin muita TE-toimiston palveluita. Psykologit pystyvät toimimaan monialaisesti muun muassa sen vuoksi, että he jakavat koulutustahojen, terveydenhuollon ja kuntoutustahojen kielet ja käsitteet. Psykologit myös pystyvät menemään syvälle asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin huomioiden eri näkökulmat, kuten kognitiiviset valmiudet ja persoonalliset ominaisuudet. TE-toimiston psykologipalveluiden koetaan olevan ainutlaatuinen palvelu.

Haastatteluissa käytiin läpi hyvin toimivia asioita. Erityisesti nostettiin esille palvelun yksilöllisyyttä, räätälöitävyyttä, kohdennettavuutta ja joustavuutta. Luottamuksellisuus oli myös merkittävä asia, eli asiakkaat uskaltavat usein kertoa hyvin avoimesti asioistaan psykologille. Muille TE-toimistojen asiantuntijoille ei välttämättä uskalleta kertoa asioista niin avoimesti. Tällöin ei tule niin paljon virhearviointeja, kun asiakkaat eivät jätä kertomatta asioita ja mahdolliset urasuunnittelua estävät tekijät tulevat esiin. Asiakasta kuunnellaan ohjauksessa ajan kanssa ja kartoitetaan asiakkaan tilanne syvällisesti. Muissa TE-toimiston palveluissa ei usein ole mahdollisuutta vastaavaan. Psykologipalveluissa voidaan huomioida paremmin asiakkaan ohjaukseen käytettävä aika asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti. TE-toimistojen psykologien ammattiosaaminen ja psykologien käytössä olevat menetelmät ovat ainutlaatuisia ja yhteistyö eri verkostojen kanssa toimii hyvin.

Haastatteluissa keskusteltiin myös resursseista. Kaikki haastateltavat ilmaisivat tyytymättömyytensä niukkaa resursointia kohtaan. Haastateltavien mielestä kapeakatseinen tulospolitiikka on heikentänyt työn laatua ja vaikuttavuutta ja siten korreloinut kasvaviin sote-menoihin. Yhtäältä on puhuttu ohjauksen merkittävydestä ja tärkeydestä, mutta samalla resurssit TE-toimiston psykologipalvelussa ovat kuitenkin puolittuneet 2000-luvun aikana. Haastatteluissa tuotiin voimakkaasti esille tarve psykologien määrän lisäämiselle sekä sille, että täydennyskouluttautumisesta huolehditaan ja varmistetaan, että välineet (esim. testit) ovat ajantasaisia. Niukka resursointi on johtanut tilanteeseen, jossa ainakin osassa toimitoista priorisoidaan tiettyjä asiakasryhmiä, eikä palvelua tarjota kuin erillisestä pyynnöstä muille. Niukka resursointi vaikuttaa merkittävästi myös psykologien työssä jaksamiseen.

Haastatteluissa käytiin läpi myös asiakkailta tullutta palautetta. Pääsääntöisesti palautteen kerrottiin olevan positiivista ja hyvää. Palaute tulee suureksi osaksi suullisesti ohjauksen tai kohtaamisen päättyessä, mutta myös kirjallista palautetta annetaan. Positiivisen palautteen lisäksi tulee myös kehittäväää ja negatiivista palautetta, mutta määrällisesti vain vähän. Positiivista palautetta psykologeille tulee varsinkin silloin, kun ohjaukseen on päästy. Usein asiakkaat kiittävät siitä, että ohjaus on auttanut asiakasta hahmottamaan omaa tilannetta ja asiakas on saanut kannustusta sekä kannattelua tilanteeseensa. Haastatteluissa tuotiin esille, että palautetta kerätään nykyään systemaattisesti vain harvoin, mutta kun palautetta kerätään, niin se on ollut hyvin positiivista.

Yhtenä teemana haastatteluissa oli myös ammatillinen kehittyminen ja kouluttautuminen. Vastauksissa on hajontaa tämän teeman osalta hyvin paljon. Osa kokee, että koulutusta on saatavilla riittävästi, kun osan mielestä osallistuminen on rajallista ja rajattua tiettyyn henkilömäärään. Osa näkee koulutukset liian yleisluontoisina. Osa kokee, että kouluttautumiseen ei ole mahdollisuutta ajallisesti, koska asiakkaiden hoitamiseenkaan ei ole riittävästi aikaa. Lisäkouluttautumiseen voi kuitenkin hakea ja osallistua talon ulkopuolella ja palkallisesti voi opiskella 15 päivää vuodessa (tutkimuksessa ei saatu tietoa, päteekö tämä kaikkiin toimistoihin). Uraohjaajan erikoistumiskoulutus on koettu yleisesti hyväksi.

Kouluttautumista toivottiin myös vaikeammista teemoista, kuten traumaista, koska joidenkin asiakkaiden tilanteet ovat hyvinkin vakavia ja osaamista pitää olla hyvinkin vaikeiden asioiden kohtaamiseen. Haastatteluissa tuotiin lisäksi esille, että maksullisiin koulutuksiin saa käyttää työaika, mutta koulutus pitää maksaa itse. Verkostojen kerrottiin olevan hyviä kehittymisideoiden lähteitä. Osa koki verkostotyöhön osallistumisen hyvin tärkeäksi, mutta myös aikaa vieväksi.

Haastatteluiden loppuun keskusteltiin muutosehdotuksista ja toiveista palveluiden kehittämiseksi. Eniten toivottiin lisää henkilöresursseja: psykologeja, psykologiharjoittelijoita ja asiantuntijoita (varsinkin ohjaustyöhön). Kehitysideoina ehdotettiin Skype-psykologia ja Ohjaamoihin ehdotettiin nuorisopsykologin tittelin käyttöönottoa. Asiakkaiden priorisointia myös toivottiin: yhteishakujen aikana voisi esimerkiksi ottaa jonon ohi kouluttamattomia nuoria, joilla tarve saada ohjausta on usein akuutti. Ehdotettiin suurempia rahallisia resursseja: palkat koetaan heikoiksi ja tästä johtuen monet, sekä psykologit että TE-asiantuntijat lähtevät muualle. Osaamisen oikeanlainen hyödyntäminen ja kohdentaminen koettiin myöskin hyvin tärkeäksi, oikea henkilö pitäisi saada töihin oikeanlaiseen tehtävään. Ehdotettiin tasaisempaa resurssien jakoa ja pohdintoja esitettiin myös ulkoistamiseen liittyen. Osaamisen kehittämisen talon sisällä olisi varmistettava kaikissa tapauksissa. Psykologeille toivottiin lisää koulutusta ja koulutusmahdollisuuksia, koska TE-toimiston psykologin työssä käsittelemät asiat ovat laaja-alaisia ja vaativat jatkuvaa oman osaamisen päivittämistä. Tärkeä olisi pystyä kehittämään ammattiosaamista ja päivittää tietoja tarpeen vaatiessa. Olennaista on, että psykologeilla on ajantasaista osaamista ja tietämystä. Lisäksi toivottiin enemmän erilaisia työkaluja ja toimintatapoja käyttöön ohjaustyöhön (esimerkiksi chat ja erilaiset verkkoalustat) ja etäestien/nettistien kehittämistä. Osa psykologeista tekee paljon työtä Skypen ja puhelimen välityksellä, jolloin sähköisten työkalujen toimivuuden merkitys korostuu.

1.6.2 Keskeisiä tuloksia kyselyistä

Tutkimuksessa selvitettiin ohjaustyön eri osa-alueita. Keskeisin havainto on ohjaustyön resurssien puute ja alueellinen epätasa-arvo ohjausresurssien määrissä. Resursseja toivotaan kautta linjan enemmän sekä asiakkaiden, psykologien, TE-asiantuntijoiden sekä esimiesten ja johdon toimesta.

Ohjaustyö koetaan yleisesti hyödylliseksi ja merkitykselliseksi palveluksi ja siihen tulisi panostaa enemmän. Psykologien tarjoama ohjaustyö on tutkimuksen perusteella koettu hyvin toimivaksi ja asiakkaille hyödylliseksi kokonaisuudeksi, josta on tullut pääsääntöisesti hyvää palautetta. Erinomaisen tai hyvän kokonaisarvosanan noin 60 prosenttia vastaajista. Vastaajista puolet oli täysin samaa mieltä tai samaa mieltä siitä, että ohjauskeskusteluilla oli myönteinen vaikutus omaan tilanteeseen. Vastaajista noin 70 prosenttia oli selkeästi sitä mieltä, että ohjauksessa keskityttiin vastaajalle tärkeisiin asioihin. Toisaalta myös kehittämisellekin löytyy tarvetta, sillä palvelu ei ole täysin tasalaatuista eivätkä kaikki asiakkaat kokeneet saaneensa palvelusta hyötyä.

Alueellisia eroja vaikuttaisi olevan paljon ja käytännöt ovat hyvin erilaisia eri puolilla maata. Asiakkaiden mahdollisuus saada palvelua on jossain määrin eriarvoista: esimerkiksi ohjaustapaamisten kestot ja tapaamismäärät poikkeavat alueellisesti. Psykologien työ vaikuttaa olevan kokonaisuudessa eriytynyttä TE-toimiston muusta työstä, mutta aktiivisesti verkostoitunutta muihin, TE-toimiston ulkopuolisiin toimijoihin. Osa TE-toimiston asiantuntijoista ja esimiehistä toivoo psykologeja aktiivisemmaksi osaksi TE-toimiston toimintaa ja palveluita.

Koko Suomen työttömistä ulkomaalaisten, ei-suomenkielellä asioivien osuus on 10 prosenttia. Ohjaukseen osallistuneista ulkomaalaisia, ei-suomenkielellä asioivia on 5 prosenttia. Karkeasti voidaan päätellä, että suomalaiset osallistuvat hieman useammin psykologien tarjoamaan ohjaukseen kuin ulkomaalaiset, ei-suomenkielellä asioivat. Tutkimuksessa ei selvinnyt, mistä tämä asia johtuu, mutta syynä voi mahdollisesti olla esimerkiksi kielitaito. Tämän selvittämistä ehdotetaan yhdeksi jatkoselvityksen aiheeksi. Englanninkieliseen kyselyyn vastasi tässä tutkimuksessa vain 53 henkilöä, eli vain hieman yli prosentti kaikista vastaajista (1,3 %). Näin rajatun vastaajajoukon perusteella on vaikeaa tehdä laajempia johtopäätöksiä, mutta vastaukset myötäilivät pääosin muidenkin vastaajien näkemyksiä keskeisten asioiden osalta, kuten palvelun yleisarvosanan ja ohjausprosessin osalta. Vaikuttavuuden osalta oli englannin kieliseen kyselyyn vastanneilla suomenkieliseen kyselyyn verrattuna jopa parempia tuloksia.

Iso haaste käytännön ohjaustyössä vaikuttaa olevan ohjaustyöhön soveltuvien tilojen saatavuus. Ohjaustyöhön tarvitaan selkeästi enemmän rauhallisia, äänieristeisiä tapaamistiloja TE-toimistojen yhteyteen.

Psykologien ja TE-toimiston asiantuntijoiden keskeinen, usein toistuva huolenaihe oli asiakkaiden pääsy ohjauspalvelun piiriin. Selkeä enemmistö asiakkaista oli kuitenkin tyytyväinen asiaan, eli asiakkaiden puolelta samaa huolta ei nostettu yhtä suuressa määrin esille. Toisaalta tämä johtunee siitä, että he ovat päässeet ohjauspalvelun asiakkaiksi, eikä palvelun ulkopuolelle jääneiden ääni pääse kuuluviin.

Tutkimuksesta selvisi, että monet asiakkaat hakeutuvat psykologien tarjoamaan uraohjauspalveluun, koska eivät saa TE-toimiston asiantuntijoilta kaipaamaansa neuvontaa ja lisätietoja mahdollisuuksistaan. Valitettavasti usein TE-toimiston asiantuntijoilla ei ole aikaa perehtyä asiakkaiden tietotarpeisiin, josta johtuen monet hakeutuvat psykologin ohjaukseen. Psykologiresurssien kohdentamista juuri oikeille asiakkaille tuleekin pohtia jatkossa tarkemmin, jotta heidän osaamistaan käytetään tehokkaasti sellaista asiakkaiden auttamiseen, joilla on tarvetta saada nimenomaan psykologin ohjausta. Tätä tukisi hyvin paremmat resurssit TE-asiantuntijoiden työssä eli se, että asiantuntijoilla olisi enemmän aikaa per asiakas.

Kyselyn mukaan tyytyväisimpiä ohjausprosessiin ovat ne asiakkaat, jotka ovat prosessin aikana löytäneet konkreettisen ratkaisun tilanteeseensa, vaikka ohjauksen tavoitteena ei

aina olekaan konkreettisesti työllistyminen tai koulutukseen hakeutuminen. Kyselyyn vastanneista suurin yksittäinen joukko oli kuitenkin asiakkaita, joilla ohjaus ei johtanut mihinkään konkreettiseen ratkaisuun (32 %). Ohjausprosessien alussa olisi hyvä käydä asiakkaan kanssa aina keskustelu hänen odotuksistaan ja toiveistaan, jotta niihin pystytään selkeämmin vastaamaan prosessin aikana. Tutkimuksen yksi suositus koskee ohjausprosessin terävöittämistä siten, että isommalle osalle asiakkaita kyetään prosessin aikana löytämään jonkunlainen, odotuksiin ja mahdollisuuksiin suhteutettu ratkaisu.

Itse psykologien ohjausprosessin suhteen eniten kiitosta annettiin ohjauksen pääsyn ja ohjaajan asiantuntemuksen suhteen, eniten kritiikkiä kohdistettiin ohjauksen sisältöön ja käytettyihin menetelmiin. Yleisin kritiikin aihe oli ohjauksen suurpiirteisyys: ohjaus koettiin kaavamaiseksi tai ohjauksessa käsiteltiin yleisiä asioita, joista asiakkaalla oli jo riittävästi tietoa tai kokemus, että niitä tietoja on hyvin helppo hankkia itse. Tähän saattaa vaikuttaa myös asiakkaan epärealistiset toiveet siitä, että psykologi antaisi hänelle valmiin ratkaisun hankalaan valintatilanteeseen tai teettäisi soveltuvuustestin, josta valmis ratkaisu löytyisi. Ohjausprosessin alussa tulisi tavoitteiden ohella selvittää myös niitä yksityiskohtaisia asioita tai kysymyksiä, joihin asiakas kaipaa vastauksia. Tätä monessa tapauksessa tehdäänkin.

Kyselyn mukaan tyytyväisimpiä uraohjaukseen olivat sellaista asiakkaat, joilla oli eniten tapaamiskertoja ja/tai ohjauskäynnit olivat kestoiltaan pidempiä. Tyytyväisyyteen vaikutti myös muut tekijät, kuten esimerkiksi asiakkaan koulutustaso ja ohjauksen lopputulos. Näihin perehdytään raportissa yksityiskohtaisemmin seuraavissa luvuissa. Ohjausprosessin keston yhteys tyytyväisyyteen on kuitenkin tärkeä tiedostaa.

Tässä tutkimuksessa selvitettiin myös palvelun vaikuttavuutta. Koska tutkimusprojektin aikataulu oli tiukka, vertailuasetelmaan pohjautuvaa analyysiä vaikuttavuudesta ei ollut mahdollista tehdä annetun aikataulun puitteissa henkilötalustoaineistojen pitkän hankinta-ajan takia. Vaikuttavuutta tutkittiin saatavilla olevien tilastojen ja laadullisen aineiston perusteella. Tuloksena saatiin merkittäviä viitteitä siitä, että ohjauksella on myönteisiä vaikutuksia asiakkaiden tilanteeseen. Näiden varmistamiseksi ehdotetaan, että vertaisasetelmaan pohjautuva tilastollinen selvitys tehdään asiaan liittyen myöhemmin, jotta erilaisten vaikutuspolkujen merkitystä voidaan selvittää yksityiskohtaisemmin.

Tutkimukseen vastanneista asiakkaista selvästi suurin osa oli psykologien ohjausprosessin alussa ollut työttömänä työnhakijana 62 prosenttia. Töissä kokoaikaisesti oli 9 prosenttia, osa-aikatoissa 8 prosenttia. Opiskelijoita oli 3 prosenttia ja TE-toimiston muissa palveluissa (esim. työkokeilu, palkkatuki, kuntouttava työtoiminta) olevia oli 3 prosenttia.

Kyselyyn vastaamisen hetkellä työttömänä oli enää 25 prosenttia, töissä kokoaikaisesti 20 prosenttia, osa-aikaisesti 12 prosenttia ja yrittäjinä 1 prosentti. Opiskelijana oli 20 prosenttia ja TE-toimiston muissa palveluissa (esim. työkokeilu, palkkatuki, kuntouttava

työtoiminta) 8 prosenttia. Ohjausprosessiin osallistuneilla asiakkailla on siten tapahtunut paljon siirtymiä joko töihin, opintoihin tai palveluihin, merkittävää on erityisesti se, että työttömien määrä on pienentynyt reilusti.

Ohjausprosessien suhteen vaikutusta on hankalaa eriyttää näiden tilastojen perusteella, sillä asiakkailla muutokset voivat selittyä monellakin eri asialla kuten yleisellä työmarkkinatilanteella tai muihin palveluihin osallistumisella. Tämän takia tutkimuksessa selvitettiin tyytyväisyyttä ohjauspalveluihin myös laadullisin menetelmin. Myös laadullinen aineisto puhuu myönteisen vaikutuksen puolesta.

Siirtymätilastojen osalta kyselytutkimuksen aineistoon tulee suhtautua varauksella, sillä kyselyyn vastaa aina jollain tavalla valikoitunut joukko. Kyselyssämme esimerkiksi naisvastaajat olivat yliedustettuna (kyselyssä 73 %, perusjoukossa noin 59 %). Raportissa esitellään luonnollisesti näitä tietoja myös kattavien URA-aineistojen osalta.

Tutkimuksessa ehdotetaan kahtatoista kehittämissuositusta ja kolmea jatkotutkimustema. Kehittämissuosituksia ovat:

1. Psykologien henkilökohtaisen uraohjauksen kohdentaminen sitä selkeästi tarvitseville asiakkaille.
2. Psykologien ja TE-asiantuntijoiden määrän lisääminen
3. Alueellisen tasa-arvo lisääminen palvelujen saatavuudessa
4. Moniammatillisen yhteistyön lisääminen
5. Kehitetään uusia tapoja asiakasjonojen purkuun: yhtenä vaihtoehtona ovat asiakkaille järjestetyt ryhmäinfot
6. Laajennetaan TE-verkkopalvelussa saatavilla olevien materiaalien määrään ja kehitetään sähköistä uraohjausprosessia
7. Sopivien työtilojen saatavuuden parantaminen
8. Psykologityön seurannan kehittäminen
9. Muuta kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvien asiakkaiden osuuden kasvattaminen
10. URA-järjestelmän kehittäminen työvälineenä
11. Psykologien ammatillisen kehittymisen tukeminen
12. TE-toimiston ammatinvalinta- ja uraohjauspalveluiden näkyvämpi mainostaminen

Jatkotutkimuksen aiheiksi esitetään ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden matalan asiakasosuuden syiden selvittämistä, niukkojen resurssien vaikutusten selvittämistä ohjausprosessiin (alueellisesti) sekä ohjauksen todellisen tilastollisen vaikuttavuuden selvittämistä vertailuasetelmaan pohjautuvalla tilastollisella tutkimuksella.

2 URA-aineistot: ohjauksen osallistujamäärät, kestot ja ikäjakaumat

Tässä luvussa esitellään tilastoja URA-aineistoihin pohjautuen. Ohjauspalveluiden tilastoinnissa on omat haasteensa. Yksinkertaisinta on tarkastella ohjausprosessien aloittaneiden ja lopettaneiden määriä. Osa asiakkaista on osallistunut useaan ohjaukseen, eli esimerkiksi uravalmennukseen ja myös psykologin ohjaukseen. Tilastoja tarkastellessa tulee myös huomioida, että ohjausprosessien kestot vaihtelevat huomattavasti kertatapaamisesta yli vuoden mittaisiin prosesseihin, joiden aikana asiakas tapaa psykologin moneen kertaan.

2.1 Psykologien ohjauspalvelut

Alkaneiden ohjausten määrä on pysynyt vuosina 2015–2019⁷ hieman yli 20 000 asiakkaan tasolla, samoin päätyneitä ohjauksia on ollut hieman yli 20 000. Vuoden aikana ohjauksen keskeyttäneitä on tyypillisesti ollut hieman alle 1 000 henkilöä.

Marraskuussa 2019 ladatussa tilastossa viimeisen 12 kuukauden aikana oli alkanut 21 537 ohjausta ja päätyneitä 20 298 ohjausta. Ohjauksen 3–6 kuukautta aiemmin päättäneistä työttömänä oli kolmannes (33 %) ja 6–9 kk aikaisemmin päättäneistä hieman vajaa kolmannes (31 %).

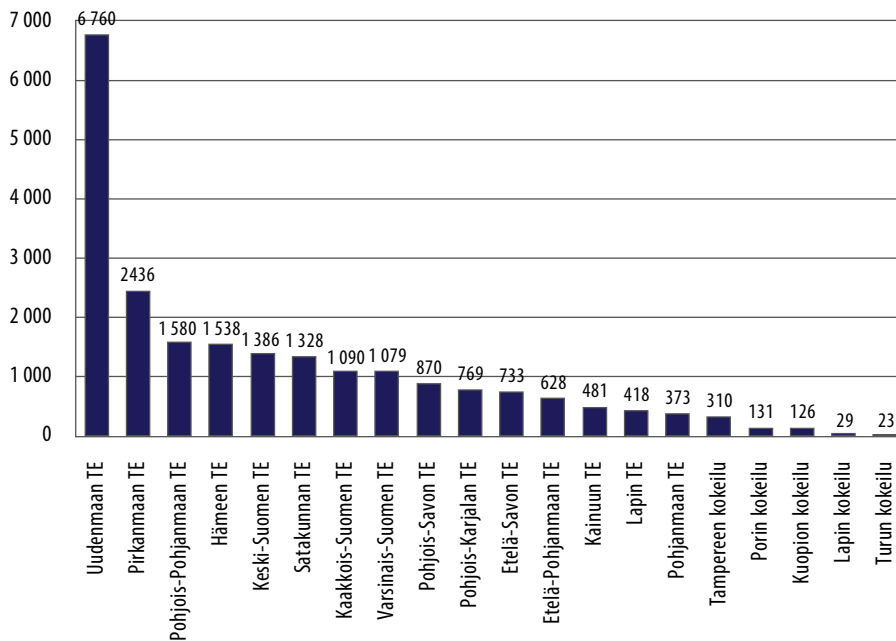
Viimeisen 12 kuukauden aikana aloittaneista (marraskuun 2019 tilasto) asiakkaista:

- Työnhakijana oli 83 %
- Työttömänä tai lomautettuna 62 %
- Ei-työnhakijana 17 %

⁷ osin vajaa tieto

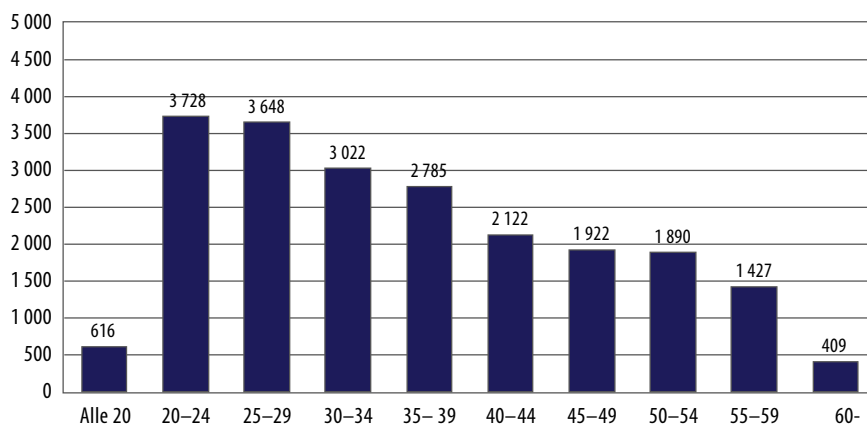
- Koulutuksessa tai työssä⁸ 22 %
- Alle 25-vuotiaita 23 %

Vuonna 2018 ohjauksen aloitti 21 583 asiakasta ja päätti 22 089 asiakasta. Selvästi eniten ohjauksen päättäneitä on Uudenmaan TE-toimistossa (31 %) ja seuraavaksi eniten Pirkanmaan TE-toimistossa (11 %). Kuvassa 2 on esitetty tarkemmin ohjauksen päättäneiden lukumäärät toimistoittain vuonna 2018. Ikäluokittain tarkasteltuna vuonna 2018 ohjaukseen on osallistuneet useimmiten 20–24-vuotiaat (17 %) sekä 25–29-vuotiaat (17 %). Yli 60-vuotiaita on 2 % ja alle 20-vuotiaita 3 %. Nuorimmat vuonna 2018 psykologin ohjaukseen osallistuneet ovat 15-vuotiaita. Keskimäärin vuonna 2018 ohjaukseen osallistuvat olivat 36-vuotiaita.



Kuva 2. Psykologisen ohjauksen päättäneiden määrät toimistoittain vuonna 2018 (N = 22 088).

8 Työllisyyskoodit: 00, 01, 04, 08



Kuva 3. Vuonna 2018 psykologin ohjaukseen osallistuneet ikäluokittain. Aineistosta poistettu virheellisesti merkityt iät (N=21 569).

Ainoastaan psykologin ohjauksen vuosina 2018 ja 2019 aloittaneita on yhteensä 17 286. He eivät ole osallistuneet työhönvalmennukseen tai uraohjaukseen. Ainoastaan psykologin ohjaukseen osallistuneista naiset ovat osallistuneet useammin psykologin ohjaukseen kuin miehet: naisten osuus on 59 prosenttia ja miesten 41 prosenttia.

2.2 Uravalmennus, työnhakuvalmennus ja työhönvalmennus

Työhönvalmennus antaa yksilöllistä tukea työllistymiseen. Työhönvalmentaja auttaa asiakasta henkilökohtaisesti, kun asiakkaalle etsitään sopivaa työpaikkaa. Työhönvalmennusta voi saada 50 tuntia vuodessa.⁹ Työhönvalmennuspalveluita tarjoavat monet tahot TE-toimiston ohella: Kela, eläkevakuutusyhtiöt, liikenne- ja tapaturmavakuutusyhtiöt, yritykset, palveluntuottajat, järjestöt, säätiöt, yhdistykset, oppilaitokset, työterveyshuollot, kunnat ja kaupungit. Työhönvalmennuspalvelua haetaan erikseen Kelasta tai TE-toimistosta. Myös työvoimakoulutukseen voi yhdistää työhönvalmentajan tuen.¹⁰

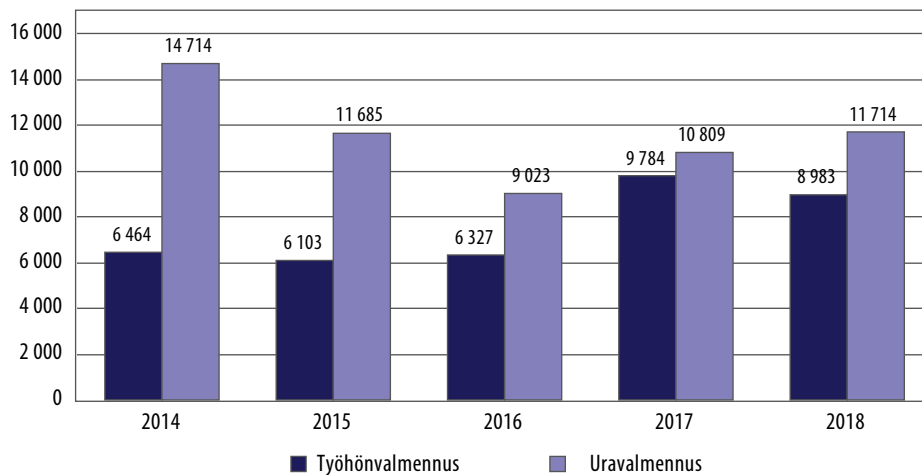
Uravalmennuksesta saa tietoa, neuvontaa ja ohjausta ammatinvalinta- ja uravaihtoehtojen selkiyttämiseen, koulutukseen hakeutumiseen ja työelämävalmiuksien kehittämiseen. Uravalmennus on toiminnallista ja käytännönläheistä, pääasiassa ryhmävalmennusta. Siihen liittyy usein oppilaitoksiin ja työhön tutustumista, myös lyhyitä lupa- ja korttikoulutuksia voidaan toteuttaa. Uravalmennuksen kesto on 40 päivää 12 kuukauden aikana.¹¹

⁹ http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/tyohonvalmentaja/index.html

¹⁰ https://tietyoelamaan.fi/keinot-tyokyvyn-tueksi/kohti-tyoelamaa/kuntoutus_koulutus_tyonhaku/tyohonvalmennus/

¹¹ http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/ammatinvalinta_koulutus/ammattia_koulutusta_valitsemassa/uravalmennus/index.html

Uravalmennukseen ja työnhakuvalmennukseen osallistuneiden määrät on esitetty kuvassa 4 vuosilta 2014–2018¹². Kuten kuvasta nähdään, uravalmennus on ollut vuosina 2014–2015 selvästi suosittummaa, mutta vuonna 2017 osallistujamäärät ovat hieman lähentyneet toisiaan. Osallistujia on ollut vuonna 2018 uravalmennuksessa noin 11 700 asiakasta ja työhönvalmennuksessa vajaa 9 000 asiakasta.



Kuva 4. Työhönvalmennuksen ja uravalmennuksen osallistujamäärät vuosilta 2014–2018 (Ikm).

Työhönvalmennuksen kesto on keskimäärin 149 päivää ja keston mediaani on 108 päivää. Vähimmillään työhönvalmennusjakso kesti päivän ja enimmillään 882 päivää. Työhönvalmennukseen osallistuneiden sukupuolijakauma on tasainen: miesten osuus on 49 % ja naisten osuus 51 % ja työhönvalmennukseen osallistuneet ovat keskimäärin 41 vuotiaita. Nuorimmat vuosina 2018 ja 2019 osallistuneet olivat 17-vuotiaita ja vanhin 66-vuotias. Ikäluokittain tarkasteltuna työhönvalmennukseen on osallistunut melko tasaisesti eri ikäisiä 21–60-vuotiaiden ikäluokista. Pienet piikit voi kuitenkin huomata 31–35-vuotiaiden sekä 51–55-vuotiaiden kohdalla. Nuoria ja ikääntyneitä osallistujia on hyvin vähän.

Uravalmennus on ollut vuosina 2018–2019 kestoaltaan keskimäärin 61 päivää ja keston mediaani on 33 päivää. Kuten työhönvalmennuksessa, niin myös uravalmennuksessa sukupuolijakauma on tasainen. Miesten osuus uravalmennuksesta on 49 prosenttia ja naisten osuus 51 prosenttia. Uravalmennukseen osallistuneiden ikä on keskimäärin 40 vuotta. Nuorimmat uravalmennukseen osallistuneet ovat 17-vuotiaita ja vanhin on 74-vuotias. Ikäluokittain tarkasteltuna voidaan huomata, että uravalmennuksessa on hieman painottuneet 21–25-vuotiaiden ikäluokka (14 %), jonka jälkeen osallistuminen uravalmennukseen

¹² Viimeisin saatavilla oleva koko vuoden tieto.

laskee. Kuitenkin 51–60-vuotiaiden kohdalla uravalmennukseen osallistuminen taas kasvaa (12 %). Myös uravalmennuksessa nuoria ja ikääntyneitä asiakkaita on vähän (4–5 %) Ura- ja työhönvalmennuspalvelut ostetaan kilpailutuksen kautta ulkopuolisilta tahoilta.

Molempiin, sekä työhönvalmennukseen että uravalmennukseen osallistuneita on yhteensä 943 vuosina 2018–2019. Työhönvalmennukseen tai uravalmennukseen osallistuneista yhteensä 3862 asiakasta on aloittanut myös psykologin ohjauksen vuosina 2018 tai 2019.

Taulukko 3. Ohjauksen osallistuneiden määrät palveluittain vuosina 2018–2019.

Tilastotiedot vuosilta 2018–2019	Psykologin ohjaus	Työhönvalmennus	Uravalmennus
Päättyneiden määrät	22 024 (2018) 6 316 (2019)	20 977 (2019) 9 952 (2018)	7 993 (2018) 8 909 (2019)
Osallistujien keski-ikä	38-v.	41-v.	40-v.
Ohjauksen keskipituus	Keskiarvo 73 pvä, mediaani 45 pvä	Keskiarvo 149 pvä, mediaani 108 pvä	Keskiarvo 61 pvä ja mediaani 33 pvä
Sukupuolijakauma	Naiset 59 % ja miehet 41 %	Naiset 51 %, miehet 49 %	Naiset 51 % ja miehet 49 %
Ikärakenne	Painottuu 26–30-vuotiaat ja 54–57-vuotiaat	Painottuu seuraavat ikäryhmät: 31–35- ja 51–55-vuotiaat	Painottuu 21–25- ja 51–60-vuotiaat

Työnhakuvalmennuksia ja uravalmennuksia koskeva selvitys on laadittu vuonna 2017 Uudenmaan alueen osalta. Kyseisessä selvityksessä todettiin, etteivät valmennuspalvelut juurikaan kohenna osallistujien työmarkkinatilannetta. Suurin osa osallistuneista (vuonna 2016) oli 3 kuukautta palvelun päättymisestä edelleen työttömänä. Tarkastelun kohteena olleesta aineistosta työhönvalmennukseen osallistujista oli työllistynyt 16 prosenttia ja uravalmennuksiin osallistuneista 11 prosenttia (tarkastelujakso oli 3 kk palvelun päättymisestä). Työnhakuvalmennukseen osallistuneista oli työttömänä 3 kuukauden jälkeen palvelun päättämisen jälkeen 48 prosenttia ja uravalmennuksen jälkeen 60 prosenttia.¹³

Laadullisesta näkökulmasta tarkasteltuna palveluilla havaittiin kuitenkin olleen merkitystä. Asiakaspalaute oli valmennuksia koskien positiivista ja valmennukset ovat kyenneet vastaamaan niihin tarpeisiin, joita osallistujilla on niitä kohtaan ollut. Selvityksessä todetaan, että palveluiden tilastollisen vaikuttavuuden ja laadullisen vaikuttavuuden välillä on ristiriita, ja palveluiden haaste onkin jatkossa kyetä yhdistämään nämä tasot toisiinsa, jotta myös työllistymistä tapahtuu. Valmennukset toimivat myös usein porttina muiden palveluiden piiriin ja sitä kautta mahdollistavat työllistymisen.¹⁴

13 Sundvall, S. (2017) TE-toimiston valmennuspalvelut työnhakuvalmiuksien vahvistajina Työnhaku-, ura- ja työhönvalmennuksen vaikuttavuus ja erot Uudellamaalla, Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus.

14 Sundvall, S. (2017) TE-toimiston valmennuspalvelut työnhakuvalmiuksien vahvistajina Työnhaku-, ura- ja työhönvalmennuksen vaikuttavuus ja erot Uudellamaalla, Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus.

3 Palvelutarpeet, saatavuus ja palvelujen resurssit

Tässä osiossa tarkastellaan tilastotietoja resursseihin liittyen, suhteessa palvelutarpeeseen valtakunnallisesti ja alueellisesti. TE-toimiston psykologipalveluiden palvelutarve ei rajoitu vain työttömiin työnhakijoihin, vaan asiakkaina on myöskin työssä, koulutuksessa tai työvoiman ulkopuolella olevia asiakkaita.

3.1 Henkilöresurssit toimistoittain

Taulukkoon 4 on koottu henkilöresurssit TE-toimistoittain elokuussa 2019. Henkilöresurssien osalta on hyvä huomioida, etteivät taulukossa esitetyt määrät välttämättä heijasta todellista tilannetta TE-toimistoissa. Esimerkiksi psykologin vanhempainvapaan aikana ei välttämättä ole hankittu sijaista ja henkilö näkyy tilastoissa, vaikka ei olisikaan töissä. TE-toimistojen ajantasaisia työntekijämääriä on hankalaa selvittää nykyisillä tilastointimenetelmillä. Oheiseen taulukkoon (taulukko 4) on merkitty psykologeista vakinaisen viran omaavat henkilöt. Kun määriin lisätään osa-aikaiset, määräaikaiset sekä muut, on psykologien määrä syksyllä 2019 ollut 167,3 henkilötyövuotta (tiedot esitetään edellä toimistokohtaisesti taulukossa 6).

Ohjausresurssien määrä on laskenut viime vuosikymmenen aikana. Vuonna 2011 ohjauksen psykologiresurseja oli noin 230 henkilötyövuotta ja vuonna 2013 noin 186 henkilötyövuotta. Toimistojen lisäksi on TE-aspa eli etäohjausta tarjoava valtakunnallinen uraohjauspalvelu. Sen henkilövahvuus on 6 henkilötyövuotta (syksyllä 2019).

Taulukko 4. Henkilöstön määrät TE-toimistoissa elokuussa 2019.

Toimisto (tilanne 8/2019)	Henkilö- määrä (aktiiviset)	Vakinainen henkilö- määrä	Asiantuntija nimike (vakainainen)	Vakinaisten psy- kologien määrä (huom, ei kaikki psykologit)	Määräaikais- haastattelijat (-2019)	Aktiivimalli (-2019)	Ohjaamo (2019–2021)
Etelä-Pohjanmaa	90	69	46	4	5	5	3
Etelä-Savo	80	61	43	4	5	3	2
Häme	207	182	137	4	15	2	8
Kaakkois-Suomi	203	163	127	11	13	9	8
Kainuu	56	48	38	2	1	2	1
Keski-Suomi	176	122	81	6	18	22	3
Lappi	112	102	74	5	7	4	4
Pirkanmaa	261	204	149	13	21	19	7
Pohjanmaa	106	84	65	3	5	4	3
Pohjois-Karjala	92	75	48	7	7	4	3
Pohjois-Pohjanmaa	236	185	119	8	18	10	3
Pohjois-Savo	139	106	79	9	8	10	2
Satakunta	129	100	76	8	6	4	2
Uusimaa	868	642	447	41	51	102	41
Varsinais-Suomi	238	183	132	14	17	7	7
Yhteensä	2 993	2 326	1 661	139	197	207	97

Palveluiden saatavuuden eroja vertailtiin toimistokohtaisten vastausten perusteella. Taulukossa 5 on kuvattuna palveluun pääsyn koettu nopeus toimistoittain. Alueellisesti on havaittavissa eroja, Satakunnassa noin 88 prosenttia vastaajista pääsi palveluun riittävän nopeasti, vastaava osuus Pohjois-Karjalassa oli 63 prosenttia. Eniten heitä, jotka kokivat odottaneensa liian kauan, oli heissä, jotka eivät osanneet nimetä TE-toimistoaan (12,5 %). Toimistoista eniten liian kauan odottaneita oli Uudenmaan asiakkaita (6,9 %) ja vähiten Etelä-Pohjanmaan asiakkaita (0,9 %).

Taulukko 5. Koettu odotusaika uraohjauspalveluun.

	Pääsin riittävän nopeasti	Jouduin odottamaan jonkin aikaa	Jouduin odottamaan liian kauan
Satakunta	87,8 %	9,9 %	2,3 %
Etelä-Savo	86,9 %	10,7 %	2,5 %
Etelä-Pohjanmaa	84,9 %	14,2 %	0,9 %
Pirkanmaa	78,9 %	18,1 %	3,0 %
Kainuu	77,4 %	21,0 %	1,6 %
Häme	76,9 %	18,1 %	5,0 %
Keski-Suomi	76,6 %	19,0 %	4,5 %
Lappi	75,7 %	18,4 %	5,8 %
Kaakkois-Suomi	74,8 %	21,4 %	3,8 %
Varsinais-Suomi	73,5 %	21,4 %	5,1 %
Pohjois-Savo	73,4 %	25,4 %	1,1 %
Pohjois-Pohjanmaa	72,2 %	23,5 %	4,3 %
Uusimaa	70,2 %	23,0 %	6,8 %
Pohjanmaa	69,6 %	26,1 %	4,3 %
Pohjois-Karjala	62,7 %	32,9 %	4,4 %
En osaa sanoa	62,5 %	25,0 %	12,5 %

Psykologien kuormituksessa on alueellisia eroja (taulukko 6). Työnvälitystilaston tietojen avulla arvioitiin kuormittavuutta psykologia kohden katsomalla kaikkien työnhakijoiden sekä työttömien työnhakijoiden määriä suhteessa psykologien määriin toimistoittain. Lisäksi tarkasteltiin v. 2018 palvelun päättäneiden asiakkaiden määriä toimistokohtaisesti.

Eniten kaikkia työnhakijoita psykologia kohden oli Pohjanmaalla, Pohjois-Pohjanmaalla ja Hämeessä. Eniten työttömiä työnhakijoita psykologia kohden oli Hämeessä, Pohjanmaalla ja Pohjois-Pohjanmaalla. Vähiten kaikkia työnhakijoita psykologia kohden oli Kainuussa, Satakunnassa ja Etelä-Savossa. Vähiten työttömiä työnhakijoita psykologia kohden oli Kainuussa, Pohjois-Karjalassa ja Pohjois-Savossa.

Taulukon viimeiseen sarakkeeseen on laskettu päättäneiden asiakkaiden määrä toimistoittain v. 2018, jotta voidaan esittää arvio siitä, miten monta asiakasta psykologia kohden on eri toimistoissa. Tutkimuksen toteutuksen aikana saatavilla oli vain vuoden 2018 tiedot päättäneiden asiakkaiden määristä, joten tästä syystä on käytetty näitä tietoja. Kuten taulukosta huomataan, asiakkaiden määrä psykologia kohden vaihtelee myös näiden tietojen osalta paljon, yli 200 asiakkaasta noin 70 asiakkaaseen psykologia kohden, keskiarvon ollessa noin 90 asiakasta psykologia kohden.

Taulukko 6. Psykologien määrä suhteessa kaikkiin työnhakijoihin, työttömiin työnhakijoihin ja vuoden 2018 palvelun päättäneiden asiakkaiden määriin.

	Kaikki työnhakijat	Työttömät työnhakijat	Uraohjauksen päättäneiden asiakkaiden määrä v. 2018	Psykologien määrä	Työnhakijoita per psykologi	Työttömiä työnhakijoita per psykologi	Päättäneitä asiakkaita psykologia kohden
Häme	35 028	16 087	1 538	7	5 004	2 298	220
Pohjanmaa	20 052	6 677	373	3	6 684	2 226	124
Pohjois-Pohjanmaa	40 128	17 174	1 580	8	5 016	2 147	198
Keski-Suomi	32 953	13 524	1 386	9	3 661	1 503	154
Pirkanmaa	53 929	21 431	2 436	15	3 595	1 429	162
Lappi	17 036	8 392	418	6	2 839	1 399	70
Kaakkois-Suomi	31 899	14 244	1 090	10,5	3 038	1 357	104
Uusimaa	141 110	68 280	6 760	51	2 767	1 339	133
Etelä-Pohjanmaa	13 577	5 202	628	4	3 394	1 301	157
Varsinais-Suomi	41 237	18 063	1 079	15	2 749	1 204	72
Etelä-Savo	13 044	5 775	733	5	2 609	1 155	147
Satakunta	20 647	8 901	1 328	8	2 581	1 113	166
Pohjois-Savo	24 484	10 003	870	9	2 720	1 111	97
Pohjois-Karjala	21 254	8 668	769	8	2 657	1 084	96
Kainuu	7 725	2 972	481	3	2 575	991	160
Keskiarvot					3 459	1 444	137

Psykologiresurssit 15.8.2019, työttömien määrät 9/2019, palveluiden päättäneiden määrät toimistoittain v. 2018.

Tässä tarkastelussa käytettiin mittarina työnhakijaksi rekisteröityneitä asiakkaita, joista osa on työttömiä mutta eivät kaikki. Tarkastelussa tulee tiedostaa, että osa asiakkaista tulee ulkopuolelta, eli ovat sellaisia, jotka eivät ole rekisteröityneet työnhakijaksi. Kaikki asiakkaat eivät ole psykologien ”kohderyhmää” ja alueiden välillä voi olla eroja kohderyhmään kuuluvien asiakkaiden osuuksissa. Oheiset kuormituslukemat ovat siten vain suuntaa-antavia ja vaihtelevat tilanteiden muuttuessa. On kuitenkin tiedostettava, että erot alueiden välillä ovat suuria. Määrällisiä tarkasteluja olennaisempaa on huomioida kuormitustarkastelussa psykologien itsensä kokemus resurssien riittävydestä sekä asiakkaiden kokemus palveluun pääsyn nopeudesta.

3.2 Ohjausresurssien koettu riittävyys

Ohjausresurssien riittävyttä tiedusteltiin psykologikyselyssä sekä esimiehille ja johdolle suunnatussa kyselyssä. Vain muutamassa toimistossa osa psykologeista olivat sitä mieltä, että resurssit ovat riittävät, tällaisia toimistoja olivat Etelä-Pohjanmaa, Satakunta ja Varsinais-Suomi. Epävarmoja vastaajia oli vain Uudellamaalla ja Varsinais-Suomessa. Esimiehistä ja johdosta 27 prosenttia oli sitä mieltä, että resurssit psykologipalveluissa on riittävästi

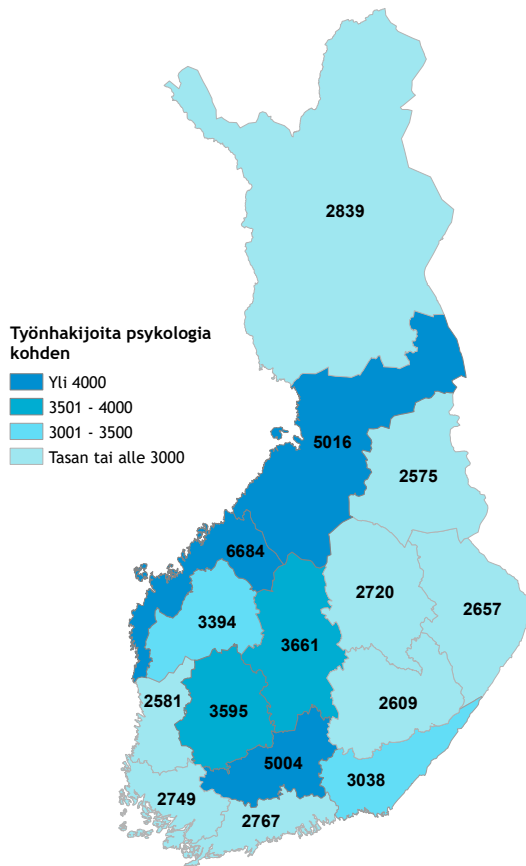
ja 69 prosenttia oli sitä mieltä, etteivät resurssit ole riittäviä. Selkeä enemmistö on siis sitä mieltä, etteivät resurssit ole riittäviä.

Liian vähäiset resurssit näkyvät käytännössä erityisesti siinä, että asiakkaat joutuvat odottamaan liian pitkään ja jonot kasvavat kohtuuttomiksi. Asiakkaita joutuu myös mahdollisesti uudelleen motivoimaan ohjausprosessiin, kun asiakkaat vihdoinkin aloittavat ohjauksen. Saattaa myös olla, että tarve palvelulle on muuttunut tarpeettomaksi. Psykologit myös kokevat ylikuormittumista ja uupumista. Jonojen koetaan olevan niin pitkiä, että on mahdollista keskittyä ainoastaan asiakkaisiin ja pakollisiin asioihin. Näin ollen esimerkiksi itsensä kehittämiseksi tai koulutuksiin osallistumiselle ei ole aikaa. Muutamassa vastauksessa nousi myös esiin työnohjauksen puute.

TE-asiantuntijoiden kyselyssä resurssikysymys nousi esille avovastauksissa kohdassa, jossa pyydettiin kehittämideoita ammatinvalinta- ja uraohjaukseen liittyen. Useat vastaajat mainitsevat, että aikoja on vaikeaa saada ja jonot ovat liian pitkiä. Jonojen pituuden vuoksi osassa toimistoja asiakkaiden kanssa ei oteta ohjausta edes puheeksi, koska odotusajan koetaan olevan liian pitkä. Kuvassa 5 esitetään työnhakijoiden määrä psykologia kohden alueittain¹⁵. Eniten työnhakijoita psykologia kohden on Pohjanmaalla, Pohjois-Pohjanmaalla ja Hämeessä. Vähiten heitä on Kainuussa, Satakunnassa ja Etelä-Savossa. Kaikkien alueiden keskiarvo on 3 459 asiakasta.

Kuten kuvasta 5 nähdään, alueelliset erot ovat suuria. Tietoja verrattiin taulukossa 5 esitettyihin tietoihin asiakaskokemuksesta odottelun suhteen. Suurin osuus riittävän nopeasti palvelun päässeitä oli Satakunnassa (2 581), Etelä-Savossa (2 609) ja Etelä-Pohjanmaalla (3 394). Näillä alueilla on noin 2 500–3 400 työnhakijaa psykologia kohden. Vähiten riittävän nopeasti päässeitä oli Pohjois-Karjalassa (2 657), Pohjanmaalla (6 684) ja Uudellamaalla (2 767). Pohjanmaalla asiakkaiden määrä oli selvästi yli keskiarvon (keskiarvo on 3 459), yli 6 000 psykologia kohden. Ei voida sanoa, että asiakkaiden kokemus palvelun pääsyyn olisi yksiselitteisesti yhteydessä siihen, kuinka paljon työnhakijoita on alueella psykologia kohden. Asiaa voi selittää se, että eri alueilla asiakkailla on enemmän tarvetta palvelulle, asiakkaat voivat olla tietoisia palvelusta enemmän eri alueilla ja toisaalta myös TE-toimistojen vaihtelevat käytännöt palveluun ohjaamisesta vaikuttavat.

¹⁵ Perustuu syksyn 2019 Työnvälitystilaston tietoihin työnhakija-asiakkaiden määristä ja TE-toimistojen resurssitilastoihin.



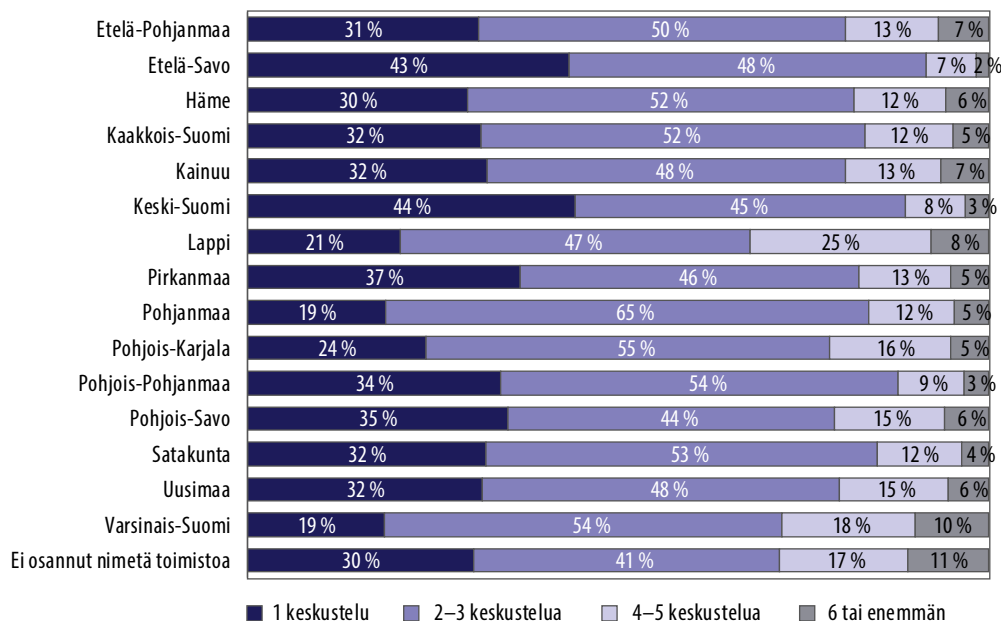
Kuva 5. Työnhakijoiden määrä psykologia kohden alueittain esitettynä.

Lähde: Aluerajat muokattu MML / Esri Finlandin kuntarajat -aineistosta

Kun tarkastellaan tyytyväisyyttä palveluun kokonaiskeskiarvon (asteikolla 1–5, 1 huonoin, 5 paras) perusteella, huomataan, että eniten arvosanan 4 tai 5 antaneita asiakkaita on Kainuussa, Pohjois-Savossa ja Kaakkois-Suomessa. Kainuussa, Pohjois-Savossa ja Kaakkois-Suomessa resursseja on suhteellisesti verrattuna hyvin, asiakkaita on hieman alle tai yli 3 000 psykologia kohden. Eniten ei-tyytyväisiä, arvosanan 1 tai 2 antaneita oli Satakunnassa, Pohjanmaalla ja Pohjois-Pohjanmaalla. Satakunnassa kuormitus on alle keskiarvon, mutta Pohjanmaalla ja Pohjois-Pohjanmaalla selkeästi suurempi kuin keskiarvo.

Kuormitusta (työnhakijoita psykologia kohden) tarkasteltiin myös suhteessa asiakkaiden ohjauksetojen määriin. Tässä yhteydessä katsottiin sitä, onko toimistolla resursseja keskiarvoa enemmän vain vähemmän ja kuinka monta kertaa asiakas kävi ohjauksessa. Kuvassa 6 on esitetty ohjauskeskustelujen määrät toimistoittain ja taulukossa 7 on esitetty ohjauksetojen määrää suhteessa kuormitukseen. Kaikissa toimistoissa tyypillisin ohjauskeskusteluiden määrä on 2–3 keskustelua. Eniten yhden keskustelun ohjauksia on Etelä-Savossa ja Keski-Suomessa, vähiten taas Pohjanmaalla ja Varsinais-Suomessa. Lapissa neljäsosalla vastaajista keskusteluita oli 4–5. Ohjauskeskusteluiden kestoissa on myös alueellisia

eroja. Tyypillinen ohjauskeskustelun kesto kaikissa toimistoissa oli kuitenkin 30–60 minuuttia. Alle 30 minuuttia kestäviä keskusteluita oli eniten Satakunnassa ja Pohjois-Pohjanmaalla. Eniten yli 60 minuutin keskusteluita oli Kainuussa ja Pohjois-Karjalassa.



Kuva 6. Ohjauskeskusteluiden määrä alueellisesti tarkasteltuna.

Taulukkoon 7 on koottu vertailu toimistoista resurssien ja ohjauskertojen määrän osalta.

Taulukko 7. Ohjauskertojen määrä suhteessa resursseihin.

Toimistot	Ohjauskertojen määrä: 1	Ohjauskertojen määrä: 2–3	Ohjauskertojen määrä: 4–5	Ohjauskertojen määrä: Yli 6
Resursseja enemmän kuin keskiarvo	30 %	49 %	15 %	6 %
Resursseja vähemmän kuin keskiarvo	36 %	49 %	11 %	5 %

Taulukosta huomataan, että ne toimistot, joissa resursseja on alle keskiarvon, on hieman suurempi osuus yhden ohjauskerran asiakkaita kuin toimistoissa, joissa on resursseja yli keskiarvon (30 % vs. 36 %). Kahden-kolmen ohjauskerran käyneitä asiakkaita on saman verran. Neljän-viiden ohjauskerran asiakkaita on hieman enemmän niissä toimistoissa, joissa on resursseja yli keskiarvon (15 % vs. 11 %). Yli 6 ohjauskertaa käyneitä asiakkaita on lähes sama määrä, 6 ja 5 prosenttia. Näiden tietojen perusteella voidaan arvioida, että ohjausresursseilla voi olla vaikutusta ohjauskertojen määriin toimistoissa ja asiaa tulisi-kin selvittää tarkemmin URA-tilastoihin pohjautuvilla laskelmilla, joissa erilaisten asiaan

vaikuttavien tekijöiden merkitystä voitaisiin tarkemmin selvittää. On tärkeää selvittää, miten puutteelliset resurssit määrittelevät toimintaa ja miten ne myös vaikuttavat sen laatuun. Palvelun tulee olla alueellisesti tasa-arvoista ja sen takaamiseksi olisi hyvä olla jonkinlainen yhteisesti sovittu kriteeristö sille, minkälaisessa tilanteessa asiakas saa minkäkin määrän ohjauskertoja. On tärkeää, että psykologi pystyy itse määrittelemään asiakkaan tarpeen ohjauskertojen määrille, mutta alueellisen tasavertaisuuden nimissä olisi hyvä, että käytännöt olisivat jollain tasolla yhteneväisiä. Toimiston tilanne jonojen suhteen ei saa johtaa siihen, että samanlaisessa tarpeessa olevat asiakkaat saavat eri toimistoissa erilaisia palvelua uraohjauksen suhteen.

Taulukossa 8 on kuvattu psykologien vastaukset resurssien riittävydestä toimistoittain. Taulukoon on merkattu myös, onko resursseja kansallisella tasolla yli vai alle keskiarvon. Taulukosta huomataan, että kaikissa niissä toimistoissa, joissa edes osa vastaajista on merkinnyt, että resursseja on tarpeeksi, on resursseja yli keskiarvon. Kaikissa toimistoissa, joissa resursseja on alle keskiarvon, ei ollut yhtään vastaajaa, joka olisi vastannut resursseja olevan tarpeeksi.

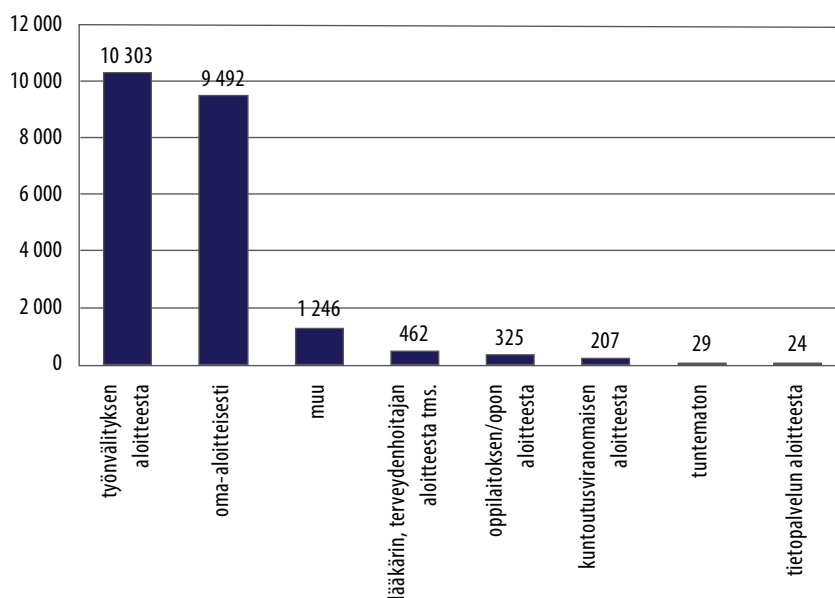
Taulukko 8. Koettu resurssien määrä toimistoittain.

TE-toimisto	Kuormitus työnhakijoita psykologia kohden	Resursseja on sopivasti	Resursseja on liian vähän	En osaa sanoa	Resurssit suhteessa muihin toimistoihin
Etelä-Pohjanmaa	3 394	66,7 %	33,3 %		Yli keskiarvon
Etelä-Savo	2 609	25,0 %	75,0 %		Yli keskiarvon
Häme	5 004		100,0 %		Alle keskiarvon
Kaakkois-Suomi	3 038		100,0 %		Yli keskiarvon
Kainuu	2 575		100,0 %		Yli keskiarvon
Keski-Suomi	3 661		100,0 %		Alle keskiarvon
Lappi	2 839		100,0 %		Yli keskiarvon
Pirkanmaa	3 595		100,0 %		Alle keskiarvon
Pohjanmaa	6 684		100,0 %		Alle keskiarvon
Pohjois-Karjala	2 657		100,0 %		Yli keskiarvon
Pohjois-Pohjanmaa	5 016		100,0 %		Alle keskiarvon
Pohjois-Savo	2 720		100,0 %		Yli keskiarvon
Satakunta	2 581	57,1 %	42,9 %		Yli keskiarvon
Uusimaa	2 767	42,1 %	52,6 %	5,3 %	Yli keskiarvon
Varsinais-Suomi	2 749	62,5 %	25,0 %	12,5 %	Yli keskiarvon
Keskiarvo	3 459				

Johdon ja esimiesten kyselyssä tiedusteltiin myös suunnitelmista rekrytoida lisää psykologeja. Vastaajista 23 prosenttia vastasi, että on ja 35 prosenttia kertoi, että tällaisia suunnitelmia ei ole. Kysymykseen ei osannut vastata iso osa vastaajista (42 %). Isompi osuus ”kyllä” vastanneista oli toimistoista, joissa resursseja on alle keskiarvon.

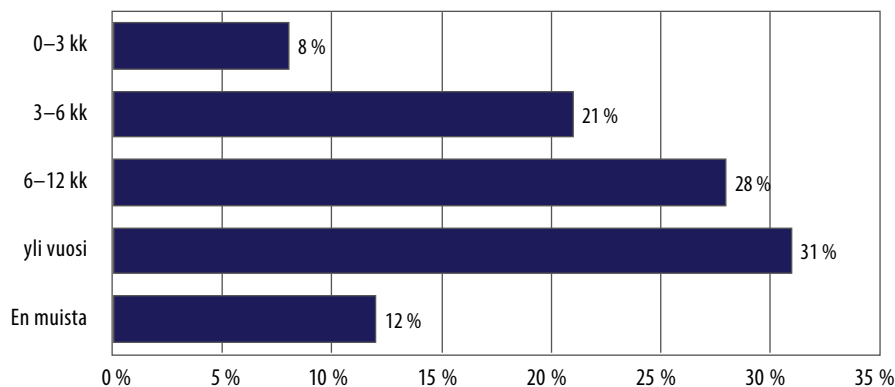
3.3 Uraohjaus käytännössä: tuloväylä, kestot, tapaamismäärät ja menetelmät

Psykologien ohjaukseen tullaan yleisimmin työnvälityksen aloitteesta. URA-tilastojen mukaan vuonna 2018 kaikista ohjauksen päättäneistä asiakkaista lähes puolet (47 %) oli tullut uraohjaukseen työnvälityksen aloitteesta (kuva 7). Oma-aloitteisesti ohjaukseen tuli 43 prosenttia asiakkaista. Lääkärin tai terveydenhoitajan aloitteesta asiakkaita tuli ohjaukseen 2 prosenttia, oppilaitoksen ohjaamana 1 prosentti ja kuntoutusviranomaisen kautta myös 1 prosentti. Vuonna 2018 uraohjauksessa oli kokonaisuudessaan 22 088 asiakasta.



Kuva 7. Ohjauksen vuonna 2018 päättäneiden tuloväylä ohjaukseen. Lähde URA-tilasto.

Tutkimuksessa tehdyssä asiakaskyselyssä uraohjauksen tuloväylien jakaumat olivat likimain samat kuin URA-tilastoissa. TE-toimiston ohjaamana uraohjaukseen tuli 43 prosenttia vastaajista ja oma-aloitteisesti 42 prosenttia. Kyselyyn vastanneista suurimmalla osalla (31 %) ohjaus oli päättynyt yli vuosi sitten (kuva 8.) Alle 3 kuukautta ohjauksen päättymisestä oli 8 prosentilla kyselyyn vastanneista.



Kuva 8. Kulunut aika ammatinvalinta- ja uraohjauksen päättymisestä (N=4191).

Vastaajaryhmistä englanninkieliseen asiakaskyselyyn vastanneet olivat tulleet ohjaukseen useammin TE-toimiston asiantuntijan ohjaamana (59 %) kuin suomenkieliseen kyselyyn vastaajat ja vastaavasti vähemmän oma-aloitteisesti, englanninkieliseen kyselyyn vastanneista oma-aloitteisesti ohjaukseen hakeutui kolmannes (33 %) vastaajista.

Kun asiakaskyselyä tarkastellaan ikäryhmittäin, on itsenäisesti ohjaukseen tulleet eniten 31–40-vuotiaiden joukossa (47 %). Suurin osuus TE-toimiston ohjaamana tulleistä on yli 60-vuotiaiden ikäluokassa, josta 61 prosenttia tuli ohjaukseen TE-toimiston asiantuntijan kautta. Sukupuolen mukaan tarkasteltuna naisia tuli ohjaukseen itsenäisesti 45 prosenttia, kun miehiä tuli ohjaukseen itsenäisesti 32 prosenttia. Vastaavasti miehet tulivat useammin ohjaukseen TE-toimiston asiantuntijan ohjaaman (50 %) kuin naiset (41 %). Lääkäriin ohjaamana tuli hieman useammin 41–50-vuotiaita (2 %) kuin muihin ikäluokkiin kuuluvia. Ohjaamon työntekijät taas ohjasivat palvelun piiriin hieman useammin miehiä (3 %) kuin naisia (2 %).

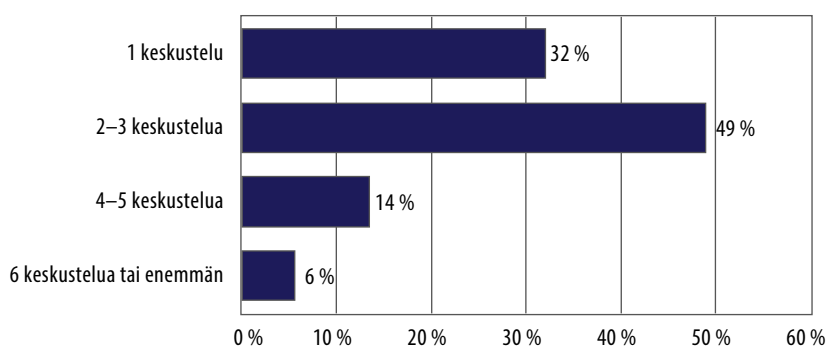
Kyselyssä kysyttiin, minkä kanavien kautta asiakas oli osallistunut ohjaukseen. Vastaaja sai valita useamman vaihtoehdon. Selvästi yleisin tapa osallistua ohjaukseen on kyselyn perusteella kasvokkain: vastaajista 86 prosenttia oli osallistunut ohjaukseen kasvokkain. Puhelimitse tapahtuvaan ohjaukseen oli osallistunut 23 prosenttia vastaajista ja internetin välityksellä tapahtuvaan ohjaukseen 8 prosenttia.

Syyt ohjaukseen hakeutumiselle olivat moninaisia (kuva 7). Kyselyssä sai valita 1–3 syytä hakeutua uraohjaukseen. Yleisin oli halu ja tarve lisätiedoille omaan tilanteeseen liittyen: 56 prosenttia vastaajista oli maininnut tämän yhdeksi syyksi. Toiseksi yleisin syy oli urasuunnittelu, jonka oli valinnut 52 prosenttia vastaajista. Kolmanneksi yleisin syy oli ratkaisujen etsiminen työllistymisen esteisiin (25 %).



Kuva 9. Vastaajien syyt hakeutua uraohjaukseen (1–3 syytä).

Asiakaskyselyn perusteella ohjauskeskusteluiden määrä oli tyypillisesti 2–3 kpl: noin puolella asiakkaista oli toteutunut tämä määrä (kuva 10). Huomattavaa on, että iso osa asiakkaista (32 %) oli osallistunut ohjaukseen vain kerran. Psykologikyselyssä kysyttiin tyypillistä asiakastapaamisten määrää asiakkaiden kanssa: yleisin vastaus oli 2–3 tapaamista, jonka oli vastannut 60 prosenttia vastaajista. Toiseksi yleisin määrä oli 4–5 tapaamista (36 %). Psykologikyselyssä yhden tapaamiskerran oli vastannut 3 prosenttia vastaajista ja kuusi tai enemmän tapaamiskertoja oli vastannut 2 prosenttia vastaajista.



Kuva 10. Ohjauskeskustelujen määrät (N=4160).

Erillisessä tarkastelussa katsottiin, millaisia vain yhden kerran osallistuneet asiakkaat ovat. Naisvastaajista 33 prosenttia osallistui vain kerran, miehistä 31 prosenttia. Muu tai en halua vastata sukupuolen valinneista 21 prosenttia osallistui vain kerran. Ikäryhmittäin tarkasteluna: alle 20-vuotiaista 37 prosenttia osallistui vain kerran, 21–30 -vuotiaista 30 prosenttia, 31–40 vuotiaista 33 prosenttia, 51–60-vuotiaista 34 prosenttia ja yli 60-vuotiaista

vastaajista 49 prosenttia osallistui vain yhden kerran. Eli yhden kerran osallistujia oli eniten ikäänntyneissä ja alle 20-vuotiaiden ryhmissä. Asiaa tarkasteltiin myös palveluun hakeutumisen syiden osalta. Urasuunnittelun takia ohjaukseen hakeutuneista asiakkaista 30 prosenttia osallistui vain kerran, tällä vastaajajoukolla tyypillisin ohjauskertojen määrä oli 2–3 (50 %). Koulutukseen liittyvien haasteiden takia yhden kerran osallistui 31 prosenttia, tällä ryhmällä myös puolet osallistui 2–3 kertaa. Työelämässä kohdattujen haasteiden takia ohjaukseen osallistui vain kerran 29 prosenttia vastaajista, tällä ryhmällä myös puolet osallistui 2–3 kertaa. Työllistymisen esteisiin ratkaisujen etsimisen takia vastanneista 29 prosenttia osallistui vain kerran ja 49 prosenttia 2–3 kertaa. Terveydellisten ongelmien takia osallistuneista 26 prosenttia osallistui vain kerran ja myöskin 50 prosenttia 2–3 kertaa. Huomattavien työllistymisen tai opiskelujen esteiden takia osallistuneista 25 prosenttia osallistui vai kerran ja 44 prosenttia 2–3 kertaa. Tällä ryhmällä 4 tai enemmän ohjauskertaa olivat muita ryhmiä yleisempiä (4 ohjauskertaa tai enemmän: 31 %). Psykologisen arvioinnin takia osallistuneista 21 prosenttia osallistui vain kerran ja 52 prosenttia 2–3 kertaa. Yleistä neuvontaa ja lisätietoja tilanteeseensa liittyen halunneista asiakkaista 33 prosenttia osallistui vain kerran ja 50 prosenttia 2–3 kertaa. Ilman erityistä syytä hakeutuneista 47 prosenttia osallistui vain kerran ja 39 prosenttia 2–3 kertaa, eli tässä vastaajaryhmässä yhden kerran osallistuneita oli selvästi isoin osuus. Asiaa tarkasteltiin myös asiakkaan koulutustason mukaan. Peruskoulun, lukion ja ammatillisen koulutuksen suorittaneista kerran osallistuneiden määrä oli noin 30 prosenttia. Alemman ja ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneista vastaajista yhden kerran osallistuneiden osuus oli hieman suurempi: 34 prosenttia. Tutkijakoulutuksen suorittaneilla osuus oli selvästi suurin: 45 prosenttia. Ei koulutusta omaavilla vastaajilla osuus oli sen sijaan pienin, eli 20 prosenttia. Heillä 2–3 kertaa osallistuneiden määrä oli selvästi muita suurempi: 70 prosenttia, kun muilla se oli 50 prosentin luokkaa, paitsi ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneilla 46 prosenttia ja tutkijakoulutuksen suorittaneilla vain 34 prosenttia. Alueellisesti tarkasteltuna yhden ohjauskerran määrät myös vaihtelevat. Pienin osuus yhden kerran osallistujia oli Pohjanmaalla (18 %), Varsinais-Suomessa (19 %) ja Lapissa (20 %). Suurimmat osuudet yhden ohjauskerran vastaajia oli Keski-Suomessa (44 %), Pirkanmaalla (37 %) ja Pohjois-Savossa (35 %). Koettuja hyötyjä käsitellään eri osiossa laajemmin, mutta tyytyväisyys on yhteydessä ohjauskertojen määrään: enemmän ohjausta saaneet antoivat paremman arvosanan. Myös ohjauksesta saatu kokonaisvaltainen hyöty oli sitä suurempi, mitä useampaan ohjauskertaan oli osallistuttu. Yhden kerran osallistuneista 34 prosenttia oli saanut kokonaisvaltaista hyötyä, 40 prosenttia ei ollut ja 26 prosenttia ei osannut vastata. Kaksi tai kolme kertaa osallistuneista selvästi enemmän, 52 prosenttia oli saanut kokonaisvaltaista hyötyä, 24 prosenttia eivät ja 24 prosenttia ei osannut vastata. Neljä tai viisi kertaa osallistuneista kokonaisvaltaista hyötyä oli saanut jopa 62 prosenttia vastaajista, 18 prosenttia ei ja 20 prosenttia ei osannut sanoa. Kuuteen tai useampaan ohjauskertaan osallistuneista 67 prosenttia oli saanut kokonaisvaltaista hyötyä, 14 prosenttia ei ja 19 prosenttia ei osannut arvioida asiaa. Kokonaisvaltaista hyötyä saaneiden määrään osuus nousee sitä suuremmaksi, mitä enemmän ohjauskertoja on ollut.

Kyselyyn vastanneet asiakkaat mainitsivat tapaamisen tyypilliseksi kestoksi 30–60 minuuttia, joka oli ollut kestona 65 prosentilla vastaajista. 15–30 minuutin tapaamisen olivat toiseksi yleisimpiä, noin neljännes kertoi tämän olleen tyypillinen tapaamisen kesto. Asiakkaista seitsemän prosenttia kertoi tapaamisten olleen yli 60 minuuttia ja viisi prosenttia kertoi tyypilliseksi kestoksi alle 15 minuuttia. Alle 15 minuutin psykologitapaamiset kuulostavat varsin lyhyiltä: on mahdollista, että vastaaja on ajatellut kyseessä olleen psykologipalvelu, vaikka todellisuudessa palvelu on ollut päivystys- tai etäpalvelu.

Kun näitä tietoja verrataan psykologikyselyn tietoihin, huomataan, etteivät tiedot täysin vastaa toisiaan. Psykologeista ei yksikään raportoinut tyypillisen tapaamisen kestoksi alle 15 minuuttia tai 15–30 minuuttia. Psykologikyselyyn vastanneista hieman yli puolet (55 %) kertoi tyypillisen tapaamisen olleen 30–60 minuuttia ja vajaa puolet (45 %) kertoi tyypillisen keston olleen yli tunnin. Kyselyssä kysyttiin nimenomaan tapaamisen kesto, eikä esimerkiksi sitä aikaa, joka menee tapaamisen ohella siihen liittyviin etukäteisvalmisteluihin tai jälkitöihin.

Asiakkaista 75 prosenttia kertoi päässeensä ammatinvalinta- ja uraohjaukseen riittävän nopeasti, jonkin aikaa odottamisesta raportoi viidennes (21 %) vastaajista ja liian kauan oli mielestään joutunut odottamaan noin 5 prosenttia vastaajista, eli melko pieni määrä kokonaisuudesta.

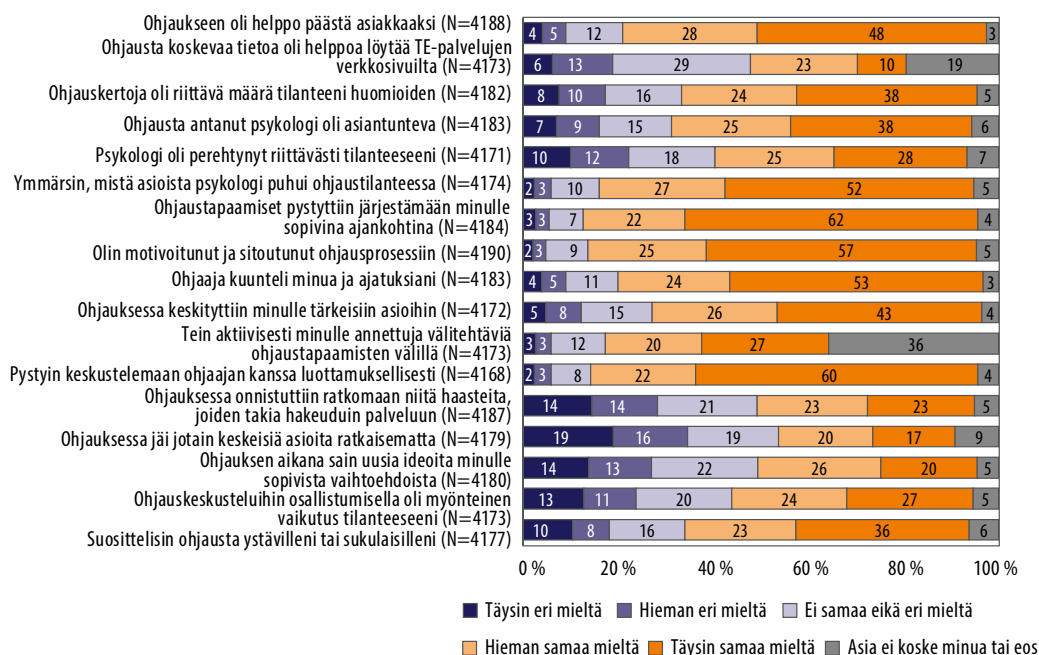
Psykologeista 60 prosenttia kertoi, että heidän toimipisteessä seurataan sitä määrää asiakkaita, jotka ovat jonossa palveluun. Yllättäen noin viidennes ei osannut kertoa seurataanko jonossa olevien määrää ja myös viidennes kertoi, ettei jonossa olevien asiakkaiden määrää seurata lainkaan. Jonotustilanteesta viestimisen käytäntöjen yhtenäistämistä voisi pohtia, jotta alueittain psykologeilla olisi samat tiedot saatavilla jonotustilannetta koskien.

Ohjauksen sisältöön liittyviä kysymyksiä kartoitettiin väitteillä (kuva 11). Eniten kiitosta saivat keskustelujen luottamuksellisuus ohjaajan kanssa, ohjaukseen oli helppoa päästä asiakkaaksi sekä se, että ohjaustapaamiset pystyttiin järjestämään asiakkaalle sopivina aikoina: yli 80 prosenttia vastaajista olivat vähintään hieman samaa mieltä näiden väitteiden kanssa. Vastaajista yli puolet (53 %) oli sitä mieltä, että psykologi oli riittävän perehtynyt asiakkaan tilanteeseen, mutta toisaalta noin viidennes (22 %) koki, ettei psykologi ollut riittävän perehtynyt. Vastaajista 70 prosenttia koki, että ohjauksessa keskityttiin vastaajalle tärkeisiin asioihin, kun 13 prosenttia oli toista mieltä. Vastaajista hieman alle puolet kertoi, että ohjauksessa onnistuttiin ratkomaan niitä haasteita, joiden takia vastaaja oli hakeutunut palveluun; huomattavaa kuitenkin on, että 28 prosenttia vastaajista oli toista mieltä. Vastaajista 46 prosenttia oli myös vähintään hieman sitä mieltä, että ohjauksessa jäi jotain keskeisiä asioita ratkaisematta.

Selkeästi suurin osa ohjaukseen osallistuneista asiakkaista olivat motivoituneita ja sitoutuneita ohjausprosessiin, ainoastaan 5 prosenttia oli toista mieltä. Motivaatiosta ja sitoutuneisuudesta kertoo myös se, että iso osa vastaajista teki annettuja välitehtäviä ohjaustapaamisten välissä. Ne asiakkaat, jotka eivät olleet motivoituneita ja sitoutuneita, harvemmin myöskään tekivät aktiivisesti annettuja välitehtäviä. Yhteensä 36 prosenttia on vastannut, ettei välitehtäviä koskeva kysymys koske vastaajaa tai vastaaja ei osaa vastata kysymykseen.

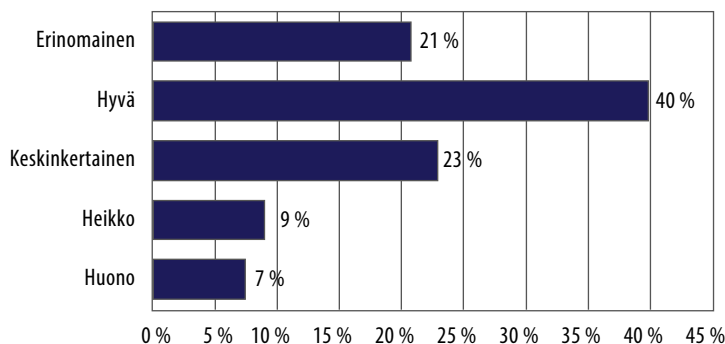
Iso osa vastaajista (46 %) näkee saaneensa ohjauksen aikana uusia ideoita sopivista vaihtoehtoista. Toisaalta 27 prosenttia on kuitenkin sitä mieltä, ettei saanut uusia ideoita ohjauksen aikana. Hieman yli puolet kokee ohjauskeskusteluihin osallistumisen vaikuttaneen myönteisesti tilanteeseensa ja neljännes taas ei näe ohjauskeskusteluilla välttämättä olleen myönteistä vaikutusta. Ohjausta suosittelee ystävilleen ja sukulaisilleen selkeä enemmistö, eli noin 60 prosenttia vastaajista.

Eniten kiitosta saivat keskustelujen luottamuksellisuus (4,39/5) ja se, että ohjaukseen oli helppo päästä asiakkaaksi (4,15/5). Myös se, että ohjaustapaamiset pystyttiin järjestämään asiakkaalle sopivina aikoina (4,43/5) koettiin myönteiseksi asiaksi. Vastaajista selkeä enemmistö, yli 80 prosenttia (81,5 %) kertoi pystyneensä keskustella psykologin kanssa luottamuksellisesti ja noin 5 prosenttia (5,7 %) kertoi, ettei voinut käydä luottamuksellista keskustelua. Eniten kritiikkiä kohdistui ohjausta koskevan tiedon löytämiseen TE-toimiston verkkosivuilta (3,22/5). Väite ”ohjauksessa onnistuttiin ratkomaan niitä haasteita, jonka vuoksi hakeuduun palveluun”, sai keskiarvon 3,27/5 ja sama keskiarvo tuli myös väitteelle koskien ohjauksen aikana saatuja uusia ideoita. Vastaajista yli puolet (53 %) oli selkeästi sitä mieltä, että psykologi oli riittävän perehtynyt asiakkaan tilanteeseen ja noin viidennes (22 %) oli selkeästi sitä mieltä, ettei psykologi ollut riittävän perehtynyt. Vastaajista noin 70 prosenttia (69 %) oli selkeästi sitä mieltä, että ohjauksessa keskityttiin vastaajalle tärkeisiin asioihin, erimielisiä tässä oli noin kymmenesosa (12 %). Välitehtäviä ohjauksen aikana oli tehnyt liki puolet (46,9%). Vastaajista hieman alle puolet (45,8 %) kertoi, että ohjauksessa selkeästi onnistuttiin ratkomaan niitä haasteita, joiden takia oli hakeutunut palveluun, mutta melkein 30 prosenttia (28,2 %) oli erimielisiä asian suhteen. Ohjausta suosittelee ystävilleen ja sukulaisilleen selkeä enemmistö, noin 60 prosenttia (59,7%) vastaajista.



Kuva 11. Ohjauksen sisältöä kartoittavat väittämät asiakaskyselyssä.

Kokonaisarvosanaksi arvosanojen 1–5 välillä (jossa 5 on erinomainen ja 1 huono) arvosanan 4 tai 5 antoi noin 60 prosenttia vastaajista ja 1 tai 2 noin 16 prosenttia, eli suurin osa asiakkaista oli tyytyväisiä ohjaukseen (kuva 12).



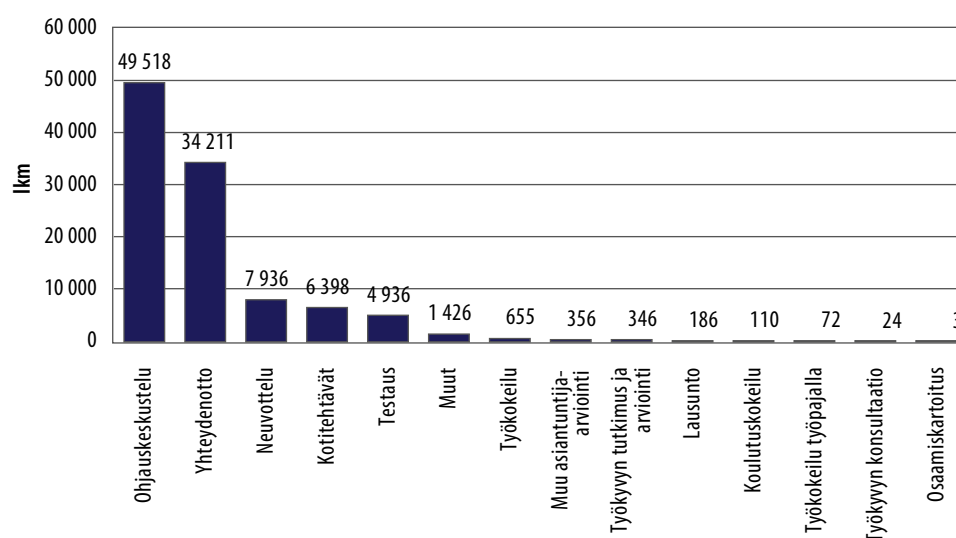
Kuva 12. Kokonaisarvosana ammatinvalinta- ja uraohjauspalvelulle. (N=4131).

3.3.1 Psykologiset testit osana uraohjausta

Psykologikyselyssä psykologeista hieman yli puolet (54 %) kertoi käyttävänsä psykologisia testejä usein osana omaa työtään. Joskus niitä kertoi käyttävänsä 45 prosenttia vastaajista ja ei koskaan vain muutama prosentti vastaajista. Nämä tiedot piirtävät hieman erilaista kuvaa testien yleisyydestä, mitä URA-tilastot ja asiakaskyselyssä asiakkaiden vastaukset.

On myös mahdollista, että testejä käytetään enemmän kuin mitä niiden käyttöä tilastoidaan URA-järjestelmään.

URA-tilastoista katsottiin vuonna 2018 ohjauksen päättäneiden kanssa tehdyt toimenpiteet (kuva 13). Asiakkaiden kanssa käytiin noin 49 500 ohjauskeskustelua ja 34 200 yhteydenottoa. Testejä tehtiin noin 5 000 kertaa, kotitehtäviä yli 6 000 ja neuvotteluja oli melkein 8 000. Muita toimenpiteitä tehtiin vain pienelle määrälle osallistujista.



Kuva 13. Vuonna 2018 ohjauksen päättäneiden kanssa tehdyt toimenpiteet.

URA-tilastot heijastavat hyvin asiakkaiden asiakaskyselyn avovastauksia, joissa moni kertoi, ettei kotitehtäviä tai testausta oltu käytetty heidän kohdallaan. Vuonna 2018 ohjauksen päättäneitä asiakkaita oli 22 088, joten kun vuonna 2018 ohjauksen päättäneiden kanssa tehtyjä toimenpiteitä verrataan asiakkaiden määrään, on testaus ollut käytössä noin viidenneksellä (22 %) asiakkaista (jos oletetaan että yksi testaus per hlö) ja kotitehtävät ovat olleet käytössä vajaalla kolmanneksella (29 %) asiakkaista.

Psykologien kyselyssä tiedusteltiin kotitehtävistä, psykologisista testeistä ja terveyden liittyvistä selvityksistä myös avokysymyksillä. Ohjauksen tukena kerrottiin käytettävän laajasti erilaisia kotitehtäviä ja tehtävät vaihtelevat asiakkaan tarpeiden mukaan. Erityisesti tehtävät liittyvät tiedonhakuun, itsearviointiin tai itsensä kehittämiseen. Lisäksi tehtävät liittyvät asiakkaan omiin arvoihin sekä asiakkaan omien vahvuuksien ja kiinnostusten kartoittamiseen. Tiedonhakuun liittyvinä tehtävinä käytetään tyypillisesti esimerkiksi Ammattinettiä, Opintopolkua tai yleisesti oppilaitosten sivuille tutustumista. Avo-ohjelma mainittiin myös usein kyselyssä. Muita usein mainittuja kotitehtäviä itsensä arviointiin ja kehittämiseen sekä omien vahvuuksien ja kiinnostusten kartoittamiseen ovat Peavyn harjoituksen, Hutr

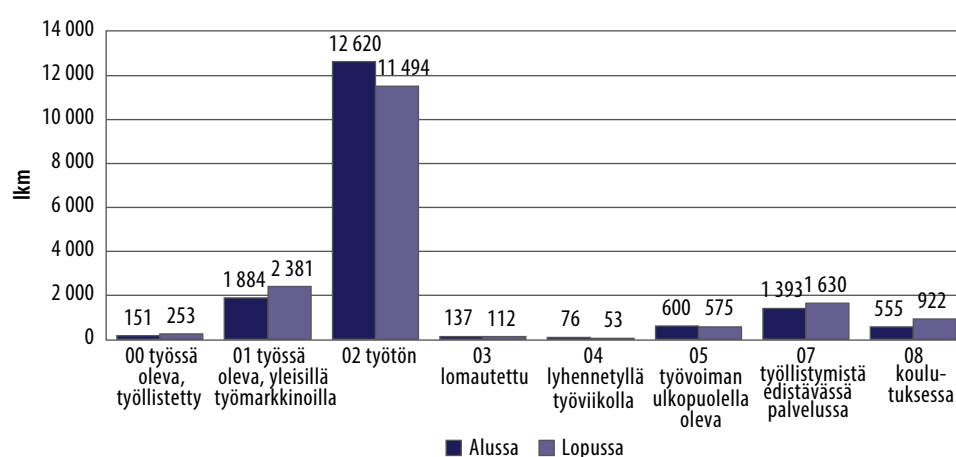
harjoitukset, Hogrefen testit, mind mapit, elämänviivan piirtotehtävät sekä HOT-tehtävät. Lisäksi käytetään paljon myös vapaamuotoisia pohdinta- ja jäsennystehtäviä, jotka sisältävät mm. kirjoittamista tai piirtämistä.

Kyselyn mukaan ohjauksen tukena käytetään myös erilaisia persoonallisuustestejä, kykytestejä sekä kiinnostus- ja työtyylikartoituksia. Lisäksi mainittiin usein myös terveyteen liittyvät kyselyt ja seulat, joita kysyttiin toisessakin avoimessa kysymyksessä.

Terveyteen liittyen ohjauksen tukena käytetään joskus neuropsykologin, psykiatrin ja fysiatriin asiantuntija-arvioita. Lisäksi vastauksissa mainittiin usein erilaiset masennukseen, oppimisvaikeuksiin, ahdistukseen ja työuupumukseen liittyvät seulat ja testit, lukitestit sekä ADHD, ADD ja Asperger-seulat.

3.4 Vaikutukset asiakkaiden tilanteeseen

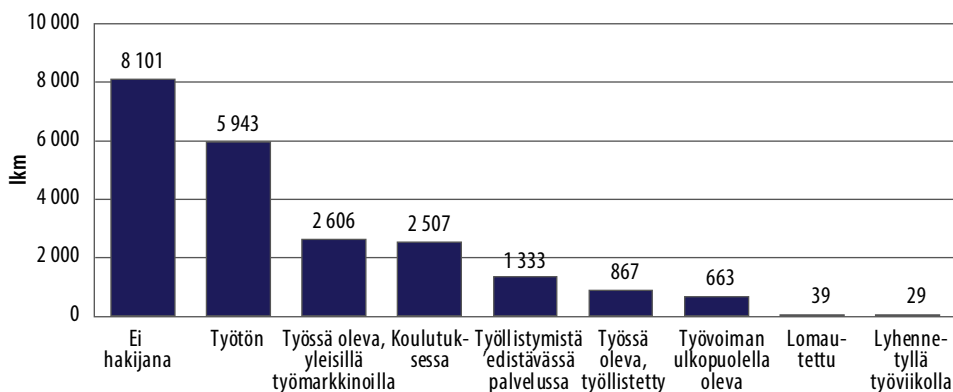
Vaikutuksia asiakkaiden tilanteeseen tarkasteltiin tilastoista sekä kyselyiden avulla. Kuvassa 9 on esitettyä vuonna 2018 ohjauksen päättäneiden asiakkaiden tilanne uraohjauksen alussa ja lopussa¹⁶. Myönteistä kehitystä on ohjauksen aikana tapahtunut monella. Työttömien, lomautettujen, lyhennetyllä työviikolla olevien ja työvoiman ulkopuolella olevien määrät ovat laskeneet ja palveluissa olevien sekä koulutuksessa olevien määrät ovat nousseet.



Kuva 14. Vuonna 2018 ohjaukseen osallistuneiden työllisyyskoodit ohjauksen alussa ja lopussa.

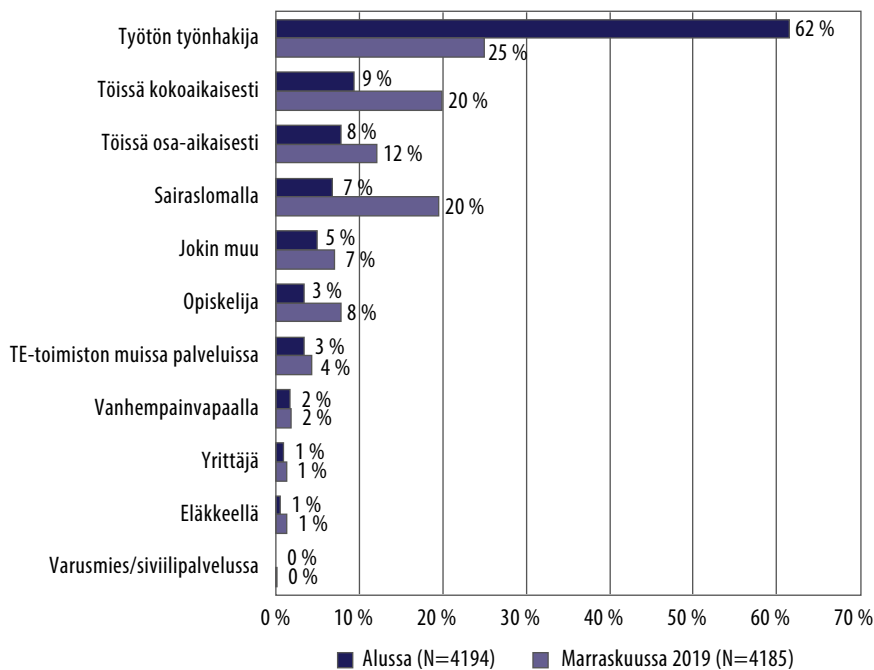
¹⁶ Yhteensä 4160 asiakkaalle ei ole merkitty työllisyyskoodia ohjauksen lopussa ja nämä rivit on poistettu aineistosta.

Vuonna 2018 ohjauksen päättäneiden 22 088 asiakkaan työllisyysstatus lokakuussa 2019 on esitetty kuvassa 15, josta nähdään, että iso osa asiakkaista (8 101) ei enää ole hakijana TE-toimistossa, eli ovat oletettavasti työllistyneitä. Työssä olevia tiedetään olevan 2 606. Koulutuksessa olevien määrä on 2 507 ja palveluissa on noin 1 300 hlö. Työttömänä oli noin 5 900 asiakasta, eli noin 27 prosenttia kaikista palvelun päättäneistä.



Kuva 15. Vuonna 2018 ohjauksen päättäneiden työllisyysstatus lokakuussa 2019 (N=22 088).

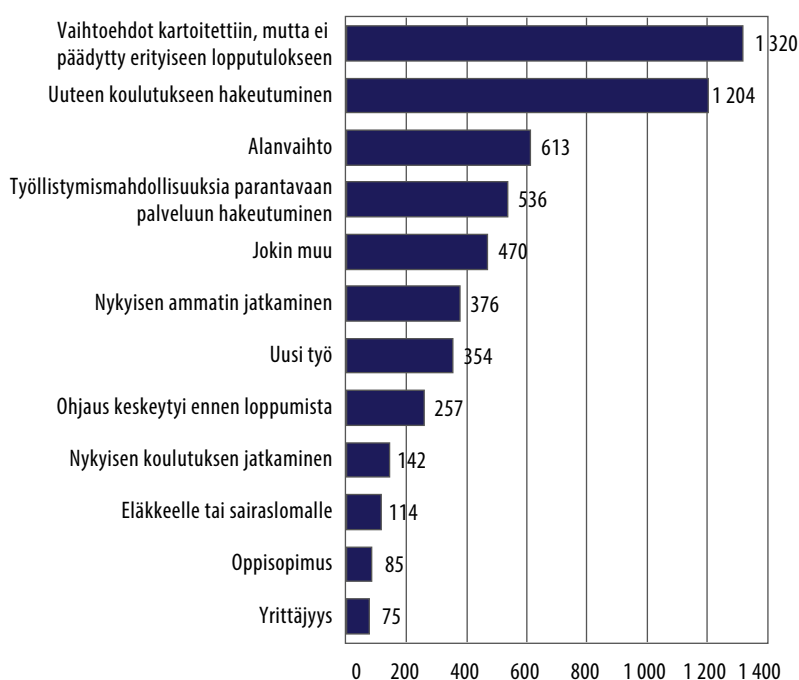
Asiakaskyselyssä tiedusteltiin myös asiakkaiden tilannetta ohjauksen alussa sekä kyselyyn vastaamisen ajankohtana, tiedot on esitetty kuvassa 16.



Kuva 16. Asiakkaiden tilanne ohjauksen alussa ja marraskuussa 2019 asiakaskyselyn perusteella.

Kuten kuvista nähdään, myönteistä kehitystä on tapahtunut verrattaessa tilannetta ohjauksen alussa ja sen jälkeen. Asiakaskyselyssä työttömien määrä on laskenut 37 prosenttiyksiköllä ja työssä olevien määrä on noussut noin 15 prosenttiyksiköllä (koko- ja osa-aikaisesti töissä olevat). Myös opiskelijoiden määrä on noussut noin 16 prosenttiyksikköä.

Asiakailta kysyttiin asiakaskyselyssä myös mihin lopputulokseen ohjauksessa päädyttiin (kuva 17). Vastaajat saivat ilmoittaa useamman kuin yhden lopputuloksen. Vastaajista isoimmalla määrällä vaihtoehdot kartoitettiin, mutta mitään yhtä selkeää lopputulosta ei tullut. Tällaisia asiakkaita oli noin kolmasosa (32 %). Asiakkailla selkeästi myönteinen lopputulos arvioitiin olevan heillä, jotka olivat päätyneet uuteen koulutukseen, työhön, alanvaihtoon tai palveluun¹⁷. Tällaisia asiakkaita oli yhteensä hieman yli 60 prosenttia.



Kuva 17. Asiakkaiden ilmoittama lopputulos ohjauksesta asiakaskyselyssä.

3.4.1 Asiakkaiden kokemus ohjauksen hyödystä

Asiakailta kysyttiin asiakaskyselyssä, kokivatko he ohjauksesta olleen heille kokonaisvaltaisesti hyötyä. Lähes puolet (48 %) vastaajista koki, että ohjauksesta oli heille hyötyä, kun

¹⁷ Myös muut vaihtoehdot voivat luonnollisesti olla myönteisiä, mutta riippuvat asiakkaan yksilöllisestä tilanteesta.

28 prosenttia vastaajista eivät kokeneet ohjauksesta olleen heille hyötyä. Neljännes (24 %) vastaajista ei osannut sanoa, oliko ohjauksesta heille hyötyä vai ei.

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että asiakkaan ohjaukseton määrä näyttäisi vaikuttavan selkeästi tyytyväisyyteen: mitä enemmän ohjaukseton on, sitä tyytyväisempi asiakas on. Asiakkaista, joilla oli 1 ohjaukseton, kokonaisvaltaisesti tyytyväisiä oli 34 prosenttia, 2–3 kertaa käyneistä 52 prosenttia, 4–5 kertaa käyneistä 62 prosenttia ja 6 tai yli 6 kertaa käyneistä tyytyväisiä oli 67 prosenttia. Ero tyytyväisyydessä yhden ja kuusi kertaa tai useammin osallistuneiden välillä oli aineistossa 33 prosenttiyksikköä eli hyvin suuri.

Ohjauksesta koettuun hyötyyn vaikuttaa myöskin syy, miksi asiakas on hakeutunut ohjaukseen. Ilman selkeää syytä ohjaukseen hakeutuneet olivat selkeästi tyytymättömämpiä verrattuna asiakkaisiin, joilla oli selkeä syy palveluun hakeutumiseen. Työllistymisen esteisiin ratkaisuja hakeneista asiakkaista 54 prosenttia, urasuunnittelun takia hakeutuvista 52 prosenttia ja koulutuksen haasteiden takia hakeutuneista 49 prosenttia kokivat saaneensa ohjauksesta kokonaisvaltaista hyötyä. Sen sijaan ilman konkreettista syytä ohjaukseen hakeutuneista ainoastaan neljännes (25 %) koki ohjauksen olleen hyödyllinen.

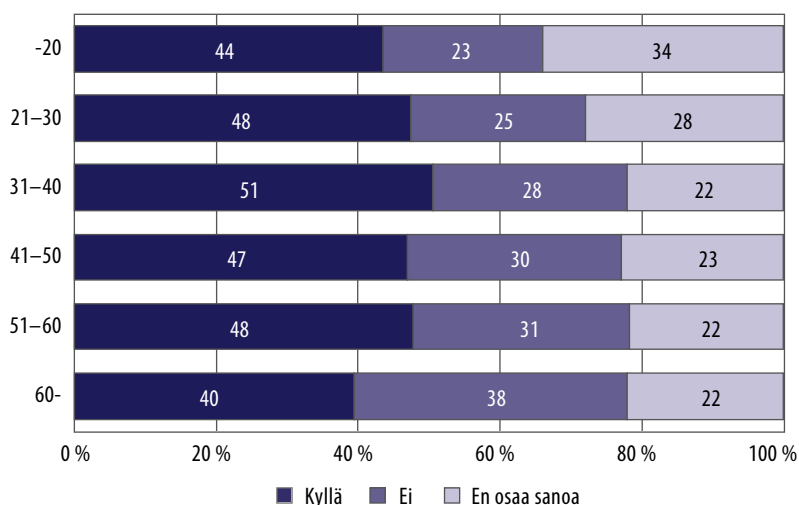
Koulutustaustan mukaan tarkasteltuna oli myös eroa ohjauksesta koetussa hyödyssä (taulukko 10). Tämä linkittyy myös asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin. Lukion ja ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneet olivat tyytyväisimpiä, vähiten tyytyväisiä olivat ei-koulutautuneet ja vain peruskoulun suorittaneet.

Taulukko 9. Vastaajan ylin suoritettu koulutusaste ja koettu hyöty ohjauksesta.

Ylin suoritettu koulutus	Koetko ohjauksesta olleen sinulle kokonaisvaltaisesti hyötyä?			Yhteensä
	Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
Peruskoulu	149	104	134	387
	38,50 %	26,90 %	34,60 %	100,00 %
Lukio	301	148	126	575
	52,30 %	25,70 %	21,90 %	100,00 %
Ammatillinen koulutus	814	468	456	1738
	46,80 %	26,90 %	26,20 %	100,00 %
Alempi korkeakoulututkinto	372	229	146	747
	49,80 %	30,70 %	19,50 %	100,00 %
Ylempi korkeakoulututkinto	266	164	91	521
	51,10 %	31,50 %	17,50 %	100,00 %
Tutkijakoulutus	16	11	9	36
	44,40 %	30,60 %	25,00 %	100,00 %
Ei koulutusta	2	1	6	9
	22,20 %	11,10 %	66,70 %	100,00 %

Samoin asiakkaan kokemukseen palvelusta vaikuttaa se, kuinka kauan aikaa on kulunut ohjausprosessin päättämisestä. He, jotka olivat päättäneet prosessin lähiaikoina, ilmaisivat tyytyväisyyttä selkeämmin kuin asiakkaat, joilla oli kulunut ohjauksesta pidempi aika. Tähän voi vaikuttaa esimerkiksi se, että juuri ohjauksen päättyessä on uskoa siihen, että ohjauksessa läpi käytyjä ratkaisuja aletaan viemään eteenpäin. Mahdollisesti päätöksen toteuttaminen ei kuitenkaan ole onnistunut ja kritiikki voidaan kohdistaa ohjaukseen, eikä omaan toimintaan. He, joilla ohjausprosessi oli päättynyt 0–3 kk aiemmin, oli kokonaisvaltaista hyötyä kokenut saaneen 61 prosenttia, 3–6 kk aiemmin päättäneillä vastaava osuus oli 50 prosenttia. Heistä, jotka eivät muistaneet kauan päättymisestä oli aikaa, kokonaisvaltaista hyötyä olivat kokeneet saaneen vain 26 prosenttia.

Myös iän ja asiakkaan tilanteen vaikutusta tarkasteltiin. Iän mukainen tarkastelu osoittaa (kuva 18), että suurin osuus kokonaisvaltaista hyötyä kokeneista oli 31–40-vuotiaissa, joista osuus oli noin puolet. Pienin osuus oli yli 60-vuotiailla vastaajilla, heidän joukossaan oli eniten myös epävarmoja vastaajia. Eniten heitä, jotka eivät kokeneet saaneensa hyötyä, oli yli 60-vuotiaissa (38 %).



Kuva 18. Ohjauksesta koettu kokonaisvaltainen hyöty iän mukaan tarkasteltuna.

Avokysymyksen kautta oli mahdollisuus kommentoida sitä, mitkä asiat vastaajan mielestään toimivat hyvin prosessin aikana. Tähän kohtaan oli vastannut 644 asiakasta. Vastauksissa selvästi eniten kiitosta herätti psykologin henkilökohtaiset ominaisuudet, kuten psykologin asiantuntemus, empaattisuus ja se, että psykologi oli aidosti kiinnostunut auttamaan asiakasta: yhteensä 232 vastaajaa 644 vastaajasta oli maininnut tämän. Toiseksi useimmin vastauksissa toistui hyvänä asiana se, että asiakas koki aidosti tullessa kuulluksi ohjauksessa, jonka toi esille 137 vastaajaa 644:stä. Muita usein toistuneita teemoja olivat ylipäänsä keskustelut (42/644), se, että ohjauksesta sai uusia ajatuksia tai vinkkejä (48/644) ja riittävä ohjauskertojen määrä (55/644).

Hyvinä asioina koettiin myös syvälinen keskustelu ohjaajan kanssa, kuulluksi tuleminen ja se, että ohjauksessa sai tietoa ja konkreettista ohjausta, liittyi se sitten työnhakuun, urasuunnitteluun tai opintojen aloittamiseen. Ohjauksen koettiin auttaneen vaihtoehtojen rajaamisessa ja selkiyttämään kiinnostuksen kohteita. Osa myös koki ohjauksen lisänneen itsetunte-
musta, nykyisen työn ongelmien selkiyttämistä ja uusien vaihtoehtojen kartoittamista.

“Koin ohjauksen hyödylliseksi, sillä ohjaaja oli hyvä ja meillä oli yhteinen sävel. Toisen ohjaajan kanssa asiat eivät enää sujuneet samalla tavalla ja jäivät ratkaisematta.”

“Ammattipsykologi kuunteli haastavan elämäntilanteen ajatuksiani ja hänen avullaan saatoin peilata omaa tilannettani realistisemmin. Sain paljon kannustusta ja vahvistusta omille tunnetiloilleni ja ajatuksilleni. Testien avulla jotkin asiat selkiytyivät uuteen ammattiin suuntautumisessa, vaikka täysin kirkasta lopputulosta ei syntynytkään. Psykologi oli luonteeltaan juuri minulle sopiva: rauhallinen, kuunteleva ja valoisa.”

“Ohjaaja perehtyi tilanteeseeni, joten hänen kanssaan pystyi ruotimaan niitä asioita, jotka koin haasteiksi. Ohjaaja pystyi tarjoamaan myös ulkopuolisen näkökulman, joka on antoisaa oman ajattelun ja asennoitumisen kannalta. Pohdimme yhdessä ja kävimme läpi erilaisia mahdollisuuksia, jotka vaikuttivat toteuttamisen arvoisilta.”

Myönteisen palautteen ohella asiakkaat antoivat myös kriittistä palautetta avovastauksissa. Näissä palautteissa kritiikkiä kohdistettiin yleisesti TE-toimistoa kohtaan (esim. byrokraattisuus tai määräaikaishaastattelut), mutta vastauksissa paljon myös sellaisia, jotka oli selkeästi kohdistettu uraohjaukselle. Useat olivat pettyneitä tiedonsaantia kohtaan. Koettiin, että ohjaava taho ei ollut perillä asioista, joita asiakkaalle ehdotti vaan etsi samat asiat netistä, jotka asiakaskin olisi voinut hakea. Asiakkaille oli jäänyt mielikuva, etteivät saaneet mitään uutta tietoa. Osa asiakkaista koki, ettei heitä kuunneltu tarpeeksi, koettiin että ohjaaja antoi vain nopeasti pääteltyjä vaihtoehtoja, jotka eivät perustuneet asiakkaan tarpeisiin. Osa asiakkaista koki, että ohjaavalla taholla oli ollut liian passiivinen rooli, eikä ohjauksen päätteeksi selvinnyt konkreettisia ratkaisuvaihtoehtoja.

“Psykologi ei ollut kartalla tilanteestani, vaikka olin täyttänyt esitietopaperit ja oletettavasti oma virkailijani oli kirjannut kanssani käymässä keskustelut järjestelmään. Itse keskustelussa hän ei ehdottanut tai tarjonnut mitään ideoita tai uutta, vaan lähinnä myötäili sanomisiani ja keskittyi epäolennaiseen.”

“Olisin toivonut enemmän kannanottoa siihen, mikä ammatti minulle olisi oikea ja miten siihen kouluttaudutaan. Nyt minä puhuin ja hän kuunteli hirveästi ottamatta kantaa mihinkään.”

”Psykologilla oli omat mielipiteet siitä mihin minun kannattaa ja ei kannata hakea, hän ei huomioinut sitä mistä olin todella kiinnostunut, vaan tyrmäsi haaveeni kertomalla yleistyksiä tietyistä ammateista.”

”Ohjaus toki oli mielenkiintoista ja kirkasti jo entuudestaan minun miettimiä asioita, mutta se oli loppupeleissä pintaraapaisu ja aika ympäröivää, olisin kaivannut sitä, että minut tuetaan koko matkan uuteen ammattiin tai työhön, nyt olen edelleen samojen kysymysten äärellä.”

Avoimissa vastauksissa korostui yleisesti toive jonkunlaisesta selkeästi lopputuloksesta ohjaukselle sekä askelmerkeistä tulevaan ja seuraaviin uravaiheisiin.

3.5 Tasa-arvoisuus ja yhdenvertaisuuskysymykset

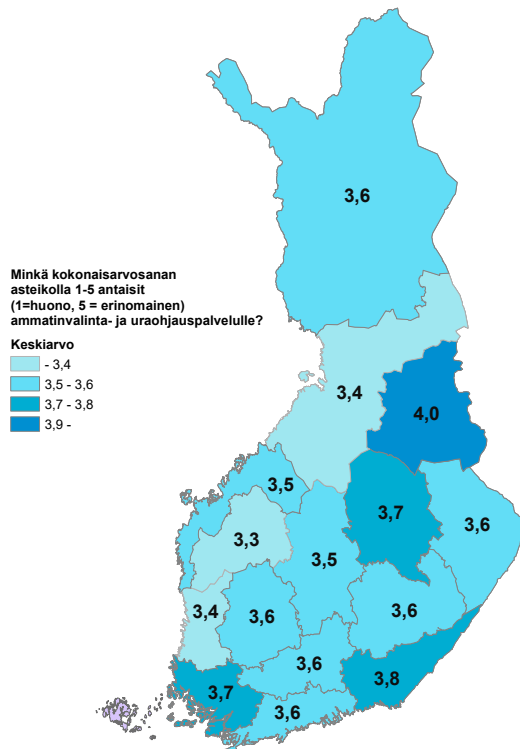
Tutkimuksessa tarkasteltiin edellä läpikäytyjä asiakaskyselyn tuloksia myös alueittain. Tässä kappaleessa esitellään alueellisia eroja ohjauksen kokonaisarvosanassa, ohjauskerrojen määrissä ikäryhmittäin, koetussa ohjauskeskusteluiden riittävydessä ja ohjaajan perehtyneisyydessä. Lisäksi alueittain tarkastellaan, onko ohjauksessa onnistuttu ratkomaan asiakkaalle tärkeitä haasteita sekä sitä, suosittelisiko vastaaja ohjausta muille. Kappaleen lopussa on esitetty koottuna tiettyjen tunnistettujen erityisryhmien kokemuksia ohjauksesta ryhmäkohtaisesti.

Tarkastelun keskeisin havainto on, että palvelussa vaikuttaa olevan alueellisia eroja tapaa- misten määrissä ja koetussa riittävydessä. Tämän tutkimuksen perusteella ei ole tiedossa, selittyvätkö alueelliset erot väestöllisillä eroilla tarpeiden suhteen vai johtuvatko erot TE-palveluiden laadusta ja organisoinnista. Huomattavaa on myös, että kyselyyn vastanneista vain noin 5 prosenttia on ulkomaalaisia. Ulkomaalaisten osuus koko väestössä on noin 5 prosenttia, mutta työnhakijoiksi ilmoittautuneiden joukossa noin 10 prosenttia. Ulkomaalaisten vastaajien pienelle osuudelle ei löytynyt selkeää syytä tai perustetta tutkimuksen aikana. Molempia aiheita on syytä selvittää jatkossa tarkemmin, lähinnä sen varmistamiseksi, että vieraskielisillä asiakkailla on realistinen mahdollisuus osallistua palveluun ja että palvelua on saatavilla myös esimerkiksi englanniksi eri alueilla. Tiedossa on, että palveluun osallistuu ulkomaalaisia, jotka eivät käy ohjauskeskustelua englanniksi vaan tulkin välityksellä muilla kielillä. Uudellamaalla ja myös muilla alueilla on maahanmuuttajiin erikoistuneita psykologeja, jotka tarjoavat palvelua englanniksi tai tulkin välityksellä muilla kielillä. On oletettavaa, että uraohjauksesta olisi erityisesti hyötyä ulkomaalaistaisille, joille suomalainen yhteiskunta sekä työllistymis- ja koulutusmahdollisuudet voivat olla vieraita.

Kun tarkastellaan palvelusta annettua kokonaisarvosanaa (asteikko 1–5 välillä, jossa 5 on erinomainen ja 1 huono) on annetussa kokonaisarvosanassa pieniä alueellisia eroja toimistojen välillä. Nämä on havainnollistettu kuvassa 19. Korkein keskiarvo on Kainuun TE-toimistossa, jossa keskiarvo on 4/5. Matalin keskiarvo sen sijaan on Etelä-Pohjanmaan TE-toimistossa, jossa arvosanojen keskiarvo on 3,3/5. Erot keskiarvoissa toimistojen välillä ovat pieniä. Ohjauskeskusteluiden määrissä on todettu aiemmin tässä raportissa olleen jonkin verran alueellisia eroja (kuva 6). Tämän voidaan arvioida luovan eriarvoisuutta asiakkaiden kesken.

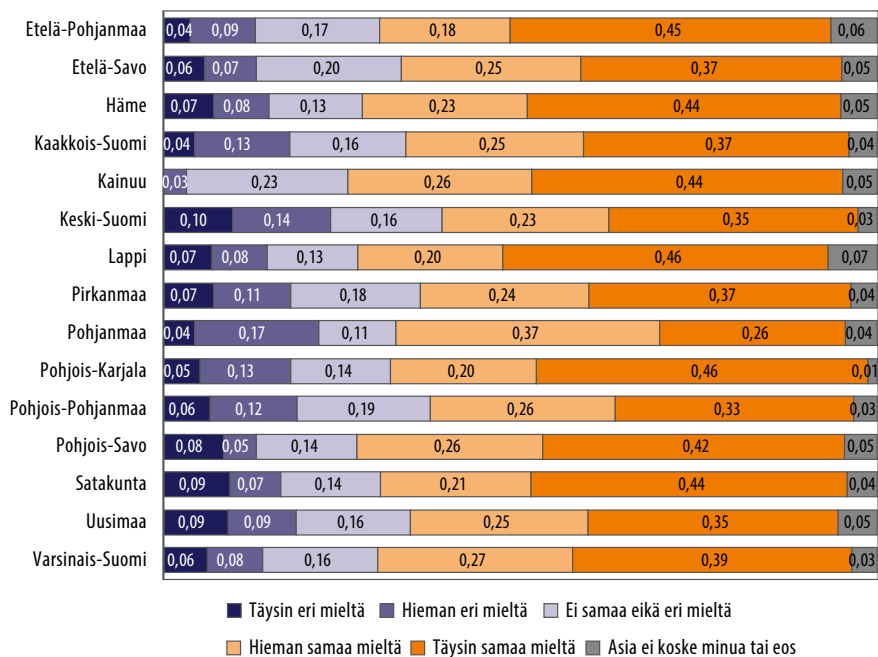
Alueittain tarkasteltuna voidaan huomata pieniä eroja myös ohjauskertojen koetussa riittävydessä (kuva 20). Kainuu erottuu selvästi muista TE-toimistoista positiivisessa valossa, sillä ainoastaan 3 prosenttia alueen vastaajista oli hieman sitä mieltä, ettei ohjauskertoja ollut riittävästi. Keski-Suomessa ja Pohjanmaalla sen sijaan yli 20 prosenttia vastaajista oli vähintään hieman sitä mieltä, ettei ohjauskertojen määrä ollut riittävä. Näissä molemmissa toimistoissa työnhakijoita per psykologi on keskiarvoa enemmän.

Kuvassa 21 esitetään ohjauskertojen määrä ikäryhmittäin. Kuvasta nähdään, että yhden ohjauskerran määrä on melko tasaisesti jakautunut eri ikäryhmien kesken, lukuun ottamatta yli 60-vuotiaiden ryhmää, jossa selkeästi isommalla osuudella ohjauskertoja on vain yksi. Kahden ja kolmen ohjauskerran määrät ovat muissa ryhmissä jälleen melko tasaiset, paitsi yli 60-vuotiaissa, joilla se vastaavasti on pienempi. Neljän tai viiden ohjauskerran määrät ovat yleisempiä keski-ikäisillä kuin nuorilla tai ikääntyneillä. Yli kuuden ohjauskerran määrät ovat yleisempiä ikääntyneemmällä kuin nuoremmilla ohjauksessa kävijöillä.

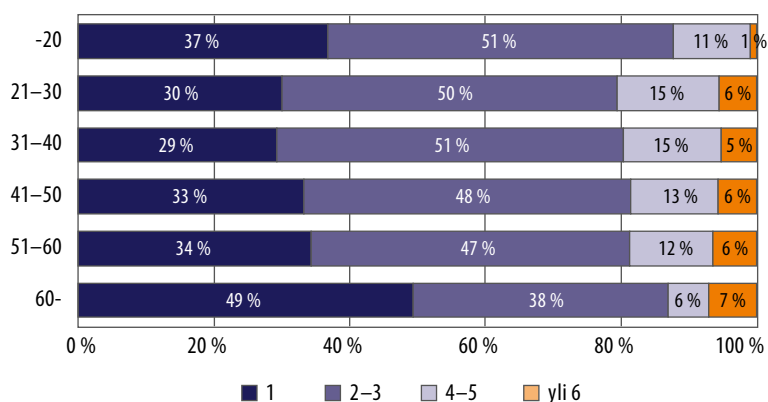


Kuva 19. Kokonaisarvosana palvelusta alueellisesti tarkasteltuna.

Lähde: Aluerajat muokattu MML / Esri Finlandin kuntarajat -aineistosta



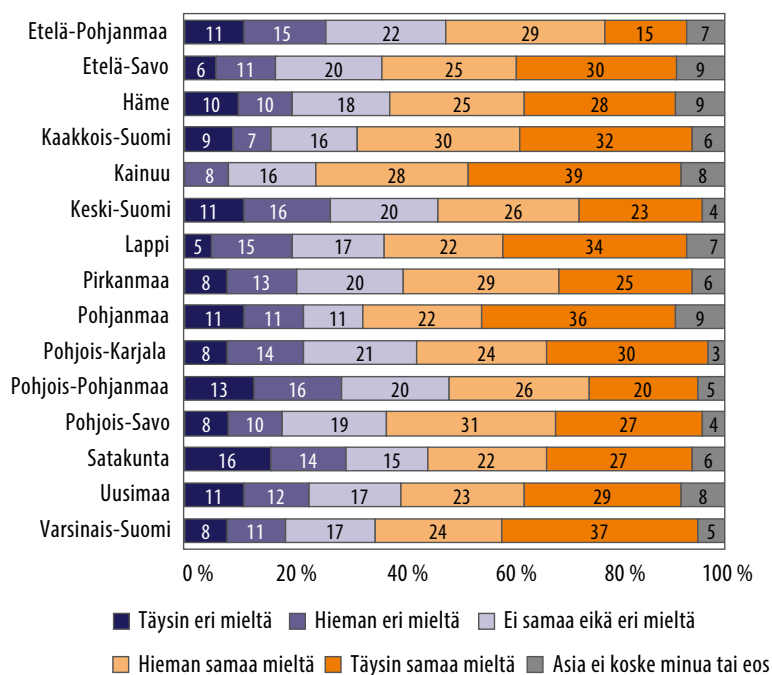
Kuva 20. Ohjauskeskusteluiden määrän koettu riittävyys alueellisesti tarkasteltuna.



Kuva 21. Ohjaukset määrät ikäryhmittäin.

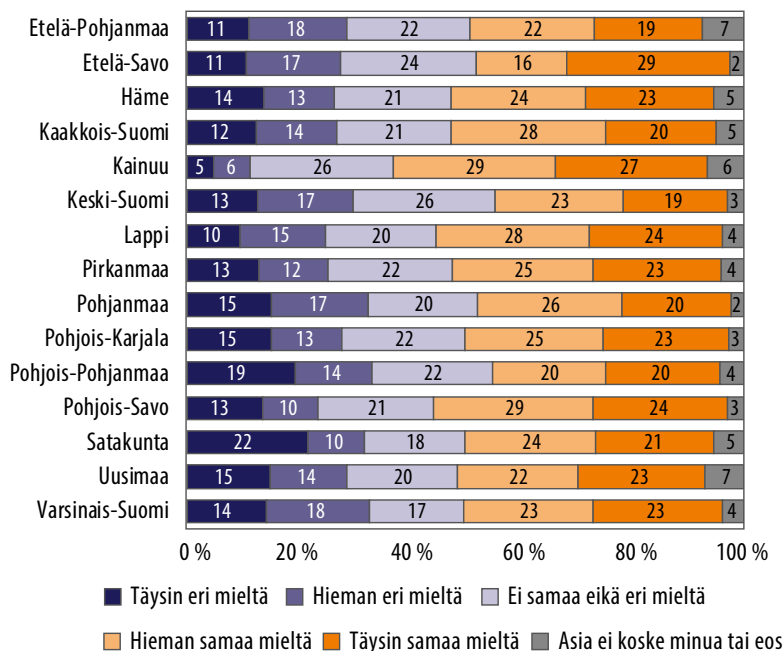
Sukupuolten osalta on pieniä eroja ohjaukset määrissä. Yhden ohjaukset määrät ovat lähes yhtä yleisiä, naisilla 33 prosenttia ja miehillä 31 prosenttia. Kaksi tai kolme ohjaukset oli naisista 50 prosentilla ja miehistä 46 prosentilla. Neljä tai viisi ohjaukset oli naisista 13 prosentilla ja miehistä 16 prosentilla. Kuusi tai useampi ohjaukset oli naisista 5 prosentilla ja miehistä kahdeksalla prosentilla.

Yli puolet vastaajista (53 %) oli vähintään hieman samaa mieltä sen kanssa, että psykologi oli riittävän perehtynyt asiakkaan tilanteeseen (kuva 22). Toisaalta vastaajista viidennes (22 %) oli kuitenkin vähintään hieman sitä mieltä, ettei psykologi ollut riittävän perehtynyt asiakkaan tilanteeseen. Kun kysymystä tarkastellaan alueittain, voidaan huomata pieniä alueellisia eroja. Hieman kriittisempiä ollaan Satakunnassa, Pohjois-Pohjanmaalla, Keski-Suomessa sekä Etelä-Pohjanmaalla. Satakunnassa 30 prosenttia, Pohjois-Pohjanmaalla 29 prosenttia, Keski-Suomessa 27 prosenttia ja Etelä-Pohjanmaalla 26 prosenttia oli vähintään hieman sitä mieltä, ettei psykologi ollut riittävän perehtynyt asiakkaan tilanteeseen. Kainuu erottuu selvästi muista TE-toimistoista myönteisesti.



Kuva 22. Tyytyväisyys psykologin perehtyneisyyteen asiakkaan tilanteen suhteen alueellisesti tarkasteltuna.

Vastaajista vajaa puolet (46 %) on ainakin hieman sitä mieltä, että ohjauksessa onnistuttiin ratkomaan niitä haasteita, joiden takia asiakas oli hakeutunut palveluun. Reilu neljännes sen sijaan ei kokenut ohjauksen auttaneen haasteiden ratkomisessa. Tässä on havaittavissa pieniä alueellisia eroja, jotka näkyvät kuvasta 23. Useimmiten asiakkaan onnistuttiin ratkomaan Kainuussa, Pohjois-Savossa ja Lapissa, jossa kaikissa yli puolet vastaajista oli vähintään hieman sitä mieltä, että ongelmat onnistuttiin ratkomaan. Sen sijaan Pohjois-Pohjanmaalla, Pohjanmaalla, Varsinais-Suomessa ja Satakunnassa oltiin hieman useammin kriittisiä.



Kuva 23. Ohjauksen onnistuminen ratkomaan niitä haasteita, jonka takia asiakas hakeutui palveluun.

Kokonaisuudessaan ohjausta suosittelisi ystäville tai sukulaisille suurempi osa, kuin ei suosittelisi. Yhteensä 59 prosenttia oli ainakin hieman sitä mieltä, että voisi suositella ohjausta. Toisaalta 18 prosenttia olivat vähintään eri mieltä asiasta. Kaikkein todennäköisimmin ohjausta suositellaan Kaakkois-Suomessa, Pohjanmaalla, Varsinais-Suomessa, Pohjois-Savossa sekä Kainuussa. Vähiten suosittelijoita on Satakunnan ja Pohjois-Karjalan vastaajissa.

Yleisesti ottaen voi todeta tasa-arvoisuuteen ja yhdenvertaisuuteen liittyen koko aineiston vastaajien osalta, että alueellisia eroja on toimistojen välillä jonkin verran olennaisissa asioissa. Näiden erojen takana on luultavasti jonkunlaisia eroja toimintamalleissa ja ohjausprosessissa. Erot resursoinnissa toimistojen välillä oletettavasti selittävät ainakin osan.

3.6 Tutkimuksessa tarkastellut asiakasryhmät

Tässä kappaleessa tarkastellaan eri ryhmien osalta vastausprofiileja, ohjauksen lopputulosta, asiakkaiden arvioita ohjauksen laatua koskien sekä kokemusta psykologin perehtyneisyydestä asiakkaan tilanteeseen. Taulukkoon 10 on koottu ohjauksen lopputulokset ryhmittäin. Ryhmät, joita tarkasteltiin, olivat matalan koulutustason omaavat (ei koulutusta tai vain peruskoulu), englanninkieliseen kyselyyn vastanneet (ulkomaalaiset), perhevapaalla olevat, ikääntyneet, kokoaikaisesti työssäkäyvät sekä yrittäjät.

Taulukko 10. Ohjauksen lopputulos erityisryhmien osalta.

Ohjauksen lopputulos ¹⁸	Matala koulutustaso n=404	Englannin-kielinen kysely n=53	Perhevapailloitetut n=72	Ikään-tyneet n=88	Työssäkäyvät (kokoaikaisesti) n=390	Yrittäjät n=36	Yht.
Uusi koulutus	127	12	29	5	103	9	285
Oppisopimus	12	2	0	0	5	0	19
Alanvaihto	36	7	14	10	75	6	148
Nykyisen koulutuksen jatkaminen	14	5	6	2	8	0	35
Nykyisen ammatin jatkaminen	15	5	5	8	61	3	97
Uusi työ	23	8	4	15	42	4	96
Yrittäjyys	9	2	2	7	7	4	31
TE-toimiston palveluihin	70	9	6	10	6	1	102
Eläkkeelle tai sairaalomalle	25	0	0	13	3	1	42
Ei lopputulosta	73	13	20	33	147	9	295
Ohjaus keskeytyi	33	3	2	4	19	2	63
Jokin muu	38	10	7	13	40	7	115

Yleisin lopputulos asiakasryhmittäin tarkasteltuna oli ”ei lopputulosta”.¹⁹ Osa ko. asiakasryhmien asiakkaita ei välttämättä tee ratkaisua heti ohjausprosessin päätyttyä vaan jää edelleen työstämään ohjauksessa esiin nousseita vaihtoehtoja. Toiseksi yleisin lopputulos oli uuteen koulutukseen hakeutuminen ja kolmanneksi yleisin oli alanvaihto.

3.6.1 Matalan koulutustason omaavat henkilöt

Matalan koulutustason henkilöksi määritellään tässä yhteydessä henkilö, jolla ei ole mitään koulutusta tai hänellä on vain peruskoulu suoritettuna. Tällaisia vastaajia oli kyselyssä yhteensä 404 (9,6 % kaikista asiakaskyselyn vastaajista), joista 11 vastaajalla ei ollut mitään koulutusta ja 393 oli peruskoulun käyneitä. Ei-koulutusta omaavista 11 vastaajasta kahdeksan oli naisia, kaksi miehiä ja yksi vastaaja, joka oli valinnut vaihtoehdoksi muu / en halua ilmoittaa sukupuolta. Peruskoulun käyneistä naisia oli selvä enemmistö: 252 henkilöä, miehiä 131 ja muu/en halua ilmoittaa -vastauksen valinneita seitsemän henkilöä. Suurin osuus tässä joukossa oli 21–30-vuotiaita, joita oli 112 henkilöä eli noin 28 prosenttia.

Matalan koulutustason vastaajista 228 (56 %) antoi ohjaukselle arvosanan erinomainen tai hyvä ja 181 vastaajaa (44 %) koki, että ohjauskeskusteluilla oli ollut myönteinen vaikutus omaan tilanteeseen. Matalan koulutustason vastaajista 197 (49 %) oli myös sitä mieltä, että psykologi oli riittävän perehtynyt asiakkaan tilanteeseen.

¹⁸ Vastaaja pystyi valikoimaan useamman kuin yhden vaihtoehdon.

¹⁹ Tässä vastausvaihtoehdossa tarkempana kuvauksena oli ”vastausvaihtoehdot kartoitettiin, mutta ei päädytty mihinkään selkeään lopputulokseen”, mutta se on tiivistetty taulukkoon.

3.6.2 Maahanmuuttajat

Asiakaskyselystä oli kaksi kieliversiota: suomenkielinen ja englanninkielinen versio. Kyselyssä ei suoraan kysytty vastaajan maahanmuuttajataustaa, mutta maahanmuuttajiksi on oletettu englanninkieliseen kyselyyn vastanneet. Maahanmuuttajien tilanteen selvittäminen tällä tutkimuksella oli hankalaa, sillä heidän osuutensa kaikista vastaajista oli hyvin pieni, noin prosentin luokkaa (1,3 %).

Uraohjaukseen osallistuneista kaikista asiakkaista vain noin 5 prosenttia on maahanmuuttajia. Työnhakijoiksi rekisteröityneistä heitä on 10 prosenttia. Heidän pienen osuuden syyn selvittäminen on keskeistä, jotta tiedetään, miten heidän osuutta voisi kasvattaa ja samalla pohtia, miten ohjausprosessia voitaisiin kohdentaa paremmin tälle ryhmälle.

Englanninkieliseen kyselyyn vastanneiden osalta ei havaittu olevan isoa eroa prosessin suhteen, mutta eroja on palveluun ohjautumisessa, tilanteessa ennen ohjausta sekä myösen jälkeen. Taulukossa 11 on kuvattuna asiakkaiden tilanne ennen ohjausta ja kyselyyn vastaamisen hetkellä. Englanninkieliseen kyselyyn vastanneista isompi osuus on ollut työttömänä ennen ohjausta ja kyselyyn vastaamisen hetkellä heitä on myös isompi osuus työllistynyt kokoaikaisesti ja osa-aikaisesti kuin suomenkieliseen kyselyyn vastanneista. Englanninkieliseen kyselyyn vastanneista myös monet ovat siirtyneet opiskelijaksi. Aineiston pienen koon perusteella ei voida sanoa tarkemmin, mihin vaikutukset pohjautuvat, mutta tärkeimpänä huomiona on se, että myönteisiä siirtymiä on tapahtunut.

Taulukko 11. Asiakkaiden tilanne ennen ohjausta ja kyselyyn vastaamisen hetkellä marraskuussa 2019. Huom. Taulukossa on tarkasteltu erikseen suomen- ja englanninkielisiä kyselyitä. Muualla raportissa kyselyitä on tarkasteltu yhdessä.

Tilanne ohjauksen alussa	Kyselykieli		Tilanne kyselyyn vastaamisen hetkellä	Kyselykieli	
	Englanti	Suomi		Englanti	Suomi
Työtön työnhakija	69,2 %	61,4 %	Työtön työnhakija	26,4 %	25,0 %
Töissä kokoaikaisesti	9,6 %	9,3 %	Töissä kokoaikaisesti	24,5 %	19,8 %
Töissä osa-aikaisesti	11,5 %	7,8 %	Töissä osa-aikaisesti	18,9 %	12,1 %
Yrittäjä	0 %	0,9 %	Yrittäjä	0 %	1,2 %
Sairaslomalla	1,9 %	6,8 %	Sairaslomalla	0 %	4,3 %
Opiskelija	0 %	3,3 %	Opiskelija	9,4 %	19,6 %
TE-toimiston muissa palveluissa	1,9 %	3,4 %	TE-toimiston muissa palveluissa	7,5 %	7,8 %
Eläkkeellä	0 %	0,5 %	Eläkkeellä	0 %	1,3 %
Vanhempainvapaalla	1,9 %	1,7 %	Vanhempainvapaalla	0 %	1,9 %
Varusmies/siviilipalvelussa	0 %	0,0 %	Varusmies/siviilipalvelussa	0 %	0,1 %
Jokin muu, mikä	3,8 %	4,9 %	Jokin muu, mikä	13,2 %	7,0 %
	100,0 %	100,0 %		100,0 %	100,0 %

Englanninkieliseen kyselyyn vastanneista 30 henkilöä eli 57 prosenttia antoi palvelulle kokonaisarvosanaksi erinomainen tai hyvä. Englanninkieliseen kyselyyn vastanneiden osuutta katsottiin myös ohjauksesta koetun kokonaisvaltaisen hyödyn osalta. Heidän joukossa oli suurempi osuus kokonaisvaltaista hyötyä kokeneita kuin suomenkieliseen kyselyyn vastanneiden joukossa. Englanninkieliseen kyselyyn vastanneista kokonaisvaltaista hyötyä koki saaneensa 57 prosenttia vastaajista ja suomenkieliseen kyselyyn vastanneilla osuus oli 48 prosenttia, eli ero on melko suuri. Kielteisesti vastanneiden osuus oli englanninkielisen kyselyn vastaajilla 25 prosenttia ja suomenkieliseen kyselyyn vastanneilla 28 prosenttia. Englanninkieliseen kyselyyn vastanneista 27 henkilöä eli 51 prosenttia oli sitä mieltä, että psykologi oli riittävän perehtynyt asiakkaan tilanteeseen.

Kuten mainittu, englanninkieliseen kyselyyn vastanneiden määrä oli pieni, joten tulosten perusteella ei voida sanoa tarkemmin mitään ulkomaalaisten ohjausta koskevista hyödyistä. Tulokset antavat kuitenkin viitteitä siitä, että ohjauksesta on ollut koettua hyötyä, jopa enemmän kuin suomenkieliseen kyselyyn vastanneilla, ja että asiakkaat ovat päässeet omalla urapolullaan eteenpäin. Lisätutkimukselle on kuitenkin selkeä tarve, koska kyselyyn saatiin hyvin vähän vastauksia tältä kohderyhmältä.

3.6.3 Vanhempainvapaalla olleet

Vanhempainvapaalla ohjauksen alkaessa oli vastaajista 72 henkilöä (1,7 % kaikista vastaajista). Heistä naisia oli 69 ja miehiä 2. Ikäryhmittäin yleisin vanhempainvapaalla ollut henkilö oli 31–40-vuotias, joita oli 46 henkilöä. Vanhempainvapaalla olleista 8 oli peruskoulun, 8 lukion, 23 ammatillisen koulutuksen, 21 alemman korkeakoulututkinnon, 10 ylemmän korkeakoulututkinnon ja 2 tutkijakoulutuksen saanutta henkilöä. Erinomaisen tai hyvän kokonaisarvosanan palvelulle heistä antoi reilu enemmistö, 49 henkilöä, eli noin 68 prosenttia vastaajista. Heistä 42 eli 53 prosenttia tunnisti myönteisen vaikutuksen omaan tilanteeseen. Perhevapaalla olleista vastaajista 42 eli 53 prosenttia oli sitä mieltä, että psykologi oli riittävän perehtynyt asiakkaan tilanteeseen. Perhevapaalla olleiden vastaajien ryhmä oli myös hyvin pieni, niin pieni, ettei sen takia voida todeta muuta kuin, että viitteitä myönteisestä vaikutuksesta on nähtävissä.

3.6.4 Ikääntyneet

Ikääntyneiksi vastaajiksi määritellään tässä yhteydessä yli 60-vuotiaat vastaajat. Heitä oli kyselyssä 88 henkilöä eli noin 2 prosenttia kaikista vastaajista. 51–60-vuotiaita vastaajia oli 877.

Yli 60-vuotiaista vastaajista myönteisen vaikutuksen tilanteeseen tunnisti 42 prosenttia vastaajista. Heistä 45 henkilöä antoi kokonaisarvosanaksi erinomaisen tai hyvän, eli 51 prosenttia vastaajista. Ikääntyneistä 48 prosenttia oli sitä mieltä, että psykologi oli riittävän perehtynyt vastaajan tilanteeseen. Väitteen ”ohjauksen aikana sain uusia ideoita minulle

sopivista vaihtoehtoista” samaa tai täysin samaa mieltä oli 41 prosenttia vastaajista ja eri tai täysin eri mieltä 33 prosenttia.

51–60-vuotiaiden vastaajien ryhmässä vastaukset olivat hieman myönteisempiä kuin yli 60-vuotiaiden ryhmässä. Ohjauksen myönteisen vaikutuksen omaan tilanteeseen tunnisti 49 prosenttia vastaajista eli hieman suurempi osuus kuin yli 60-vuotiaiden ryhmässä. 51–60-vuotiaista vastaajista hyvän tai erinomaisen kokonaisarvosanan antoi 60 prosenttia eli 9 prosenttiyksikköä suurempi joukko kuin yli 60-vuotiaiden ryhmässä. Psykologin koki riittävän perehtyneeksi 54 prosenttia. Väitteen ”ohjauksen aikana sain uusia ideoita minulle sopivista vaihtoehtoista” samaa tai täysin samaa mieltä oli 43 prosenttia vastaajista ja eri tai täysin eri mieltä 28 prosenttia. Ohjausprosessissa 51–60 -vuotiaiden vastaajajoukon kokemukset ovat tarkasteltujen asioiden osalta myönteisempiä kuin yli 60-vuotiaiden ryhmässä.

3.6.5 Työssäkäyvät ja yrittäjät

Kokoaikaisesti työssäkäyviä osallistujia oli 390 eli 9,2 prosenttia kaikista vastaajista. Heistä kokonaisarvosanan 4 tai 5 antoi 250 vastaajaa eli 64 prosenttia. Myönteisen vaikutuksen tilanteelleen heistä tunnisti 203 vastaajaa eli 52 prosenttia. Työssäkäyvistä 217 eli 56 prosenttia oli sitä mieltä, että psykologi oli riittävän perehtynyt tilanteeseen. Yrittäjiä vastaajissa oli vain 36 henkilöä eli 0,85 prosenttia kaikista vastaajista. Heistä erinomaisen tai hyvän kokonaisarvosanan antoi 23 eli 64 prosenttia. Myönteisen vaikutuksen tilanteeseensa tunnisti 21 vastaajaa eli 58 prosenttia. Yrittäjistä 19 eli 53 prosenttia oli sitä mieltä, että psykologi oli riittävän perehtynyt asiakkaan tilanteeseen. Yrittäjien osuus kaikista vastaajista oli hyvin pieni, joten tämän joukon perusteella ei voida tehdä päätelmiä.

Erytisyryhmien osalta kootut tiedot on esitetty taulukossa 12, vihreällä on merkattuna, mikäli arvo ylittää koko aineiston keskiarvon ja punaisella, jos arvo alittaa keskiarvon.

Taulukko 12. Erytisyryhmien kokemus ohjauspalvelun hyödyllisyydestä.

Vastaajaryhmä	Kokonaisarvosana 4 tai 5	Kokemus kokonaisvaltaisesta hyödystä omaan tilanteeseen	Myönteinen vaikutus omaan tilanteeseen tunnistettu	Kokemus psykologin riittävästä perehtyneisyydestä omaan tilanteeseen
Matala koulutustaso	56 %	38 %	44 %	49 %
Englanninkielinen kysely	57 %	57 %	53 %	51 %
Perhevapailla olleet	68 %	67 %	53 %	53 %
Ikääntyneet	51 %	39 %	36 %	48 %
Työssäkäyvät (kokoaikaisesti)	64 %	40 %	52 %	56 %
Yrittäjät	64 %	50 %	21 %	53 %
Koko aineiston osuudet	59 %	47 %	50 %	53 %

Ryhmiä välisessä vertailussa myönteisimmän arvion antaa kokonaisuudessaan perheväkijärjestelmien ryhmä, jonka vastaajat antoivat yli keskiarvot ylittävät arviot kolmen kysymyksen osalta ja neljän osalta saman kuin keskiarvo. Matalan koulutustason ryhmässä ja ikääntyneiden ryhmässä kaikki neljä asiaa alittivat keskiarvot, eli näiden ryhmien osalta tulee erityisesti pohtia kehittämissuhteita, miten ohjauspalvelu voisi paremmin vastata heidän tarpeisiin. Ongelmana vertailussa on se, että lähes kaikkien erityisryhmien osalta vastaajia on hyvin vähän, eikä siksi selkeitä johtopäätöksiä ko. ryhmien vastausten perusteella voi tehdä.

4 Psykologipalveluiden kehittäminen

Tässä osiossa käydään läpi palveluiden kehittämistä ohjaajien osaamisen, palveluiden tietopohjaisen kehittämisen sekä asiakaslähtöisyyden ja osallistavan lähestymistavan osalta.

4.1 Uraohjaukseen liittyvä osaaminen ja sen kehittäminen

Osaamiseen liittyviä asioita kartoitettiin muutamalla eri väittämällä ja kysymyksellä sekä psykologien että asiakkaiden kyselyssä. Lisäksi TE-asiantuntijoilta selvitettiin myös heidän kokemusta ohjauksellisen työtteen onnistumisesta osana heidän omaa työnkuvaa.

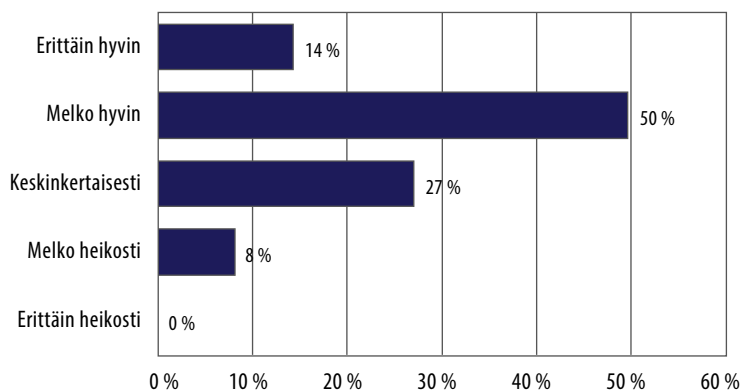
Psykologikyselyssä oli väite: *Minulla on riittävästi osaamista ja asiantuntemusta asiakkaiden auttamiseksi*. Väitteen kanssa täysin samaa mieltä vastaajista oli 71 prosenttia ja hie- man samaa mieltä noin viidennes (22 %). Kukaan vastaajista ei ollut väitteen kanssa täysin eri mieltä. Alueellisesti väitteen kanssa eniten samaa mieltä oltiin Hämeessä, Kainuussa ja Pohjois-Pohjanmaalla. Eniten erimielisiä vastaajia löytyi Kaakkois-Suomesta, Varsinais-Suomesta ja Uudeltamaalta.

Asiakkaiden kyselyn väitteen *Ohjausta antanut psykologi oli asiantunteva* -kanssa eniten samaa tai täysin samaa mieltä oltiin Kainuussa (76 %) ja Pohjanmaalla (73 %). Eniten eri mieltä tai täysin eri mieltä oltiin Satakunnassa (23 %) ja Pohjois-Pohjanmaalla (22 %).

Psykologien kyselyssä selvitettiin myös vastaajien osallistumista työnohjaukseen. Työnohjaukseen oli osallistunut vastaajista yli 60 prosenttia (64 %). Eniten työnohjaukseen osallistuneita oli kokeneissa, yli 10 vuotta työkokemusta omaavien vastaajien joukossa, joista noin kaksi kolmasosaa (68 %) oli osallistunut työnohjaukseen. Alle vuoden työskennelleistä kolmannes (33 %) oli ehtinyt osallistua työnohjaukseen.

TE-asiantuntijoiden kyselyssä ohjausosaamiseen liittyviä seikkoja selvitettiin myös, sillä haluttiin tietää, miten ohjauksellinen työote on läsnä heidän työssään (kuva 24). Vastaajista erittäin tai melko hyvin ohjauksellista työtettä kykeni toteuttamaan selvä

enemmistö: 64 prosenttia vastaajista. Melko heikosti tai erittäin heikosti ohjauksellista työtä pystyi toteuttamaan noin 9 prosenttia vastaajista. Tässä yhteydessä on huomioitava, että sparrausryhmän jäsenten kesken asiasta käytiin keskustelua tutkimuksen toteutuksen aikana, ja TE-toimiston edustajat toivat esille, että arvioivat korkean osuuden (64 %) johtuvan siitä, että kyselyyn vastanneiden joukossa on ollut selvästi suurempi joukko ohjauksellista työtä tekeviä TE-asiantuntijoita. Heillä lienee ollut myös eniten motivaatiota vastata kyselyyn. Näiden lukemien perusteella ei siten voida tehdä johtopäätöksiä ohjauksellisen työtöteen toteutumisesta TE-toimiston kaikkien asiantuntijoiden perusjoukon osalta vaan asian kokonaisvaltainen selvittäminen edellyttäisi kyselyä koko TE-toimiston henkilöstölle.



Kuva 24. TE-asiantuntijoiden kokemus siitä, kuinka he pystyvät toteuttamaan ohjauksellista työtä työssään TE-asiantuntijana. N = 296

TE-asiantuntijoiden vastauksissa korostui, että ohjauksen kanssa ollaan tekemisissä erityisesti ohjaamalla asiakasta eri palveluihin ja esittelemällä eri palveluita. Asiakkaita ohjataan esimerkiksi ammatinvalinta- ja uraohjaukseen, työhönvalmennukseen, terveysneuvontaan, uravalmennukseen ja koulutukseen. Osa vastasi, että ohjauksellinen työ on jokapäiväistä ja osalla taas hyvin vähäistä. Erityisesti suorassa asiakaspalvelutyössä ohjausta on paljon ja sitä tehdään kasvokkain sekä puhelimitse. Asiakasta tuetaan ja neuvotaan uravalinnoissa, työelämään ja työnhakuun liittyvissä asioissa, koulutusasioissa ja osaamisen kehittämisessä. Ohjausta tehdään myös määräraikaishaastatteluissa ja tilannekartoituksissa.

Ehdotuksissa ohjaustyön kehittämiseksi toistui usein lisäresurssien tarve, ja että asiakasmäärät asiantuntijaa kohden tulisi saada pienemmiksi. Asiakastyöhön tarvitaan riittävästi aikaa, sillä nyt nähdään, ettei ohjaukselliseen asiakastyöhön ole sitä tarpeeksi. Asiakkaan henkilökohtaiset tapaamiset nähdään tärkeinä ja koetaan, että niitä tulisi olla enemmän. Asiakkaan tilanteeseen pitäisi pystyä paremmin paneutumaan. Toisaalta myös ohjaukseen liittyvä koulutus nähdään tärkeänä: ohjauksellisen työtöteen toteutumiseksi tarvitaan hyvä perustaito ja ymmärrys ohjauksellisesta työstä. Nähdään, että kaikilla tulisi olla valmius hallita ohjaukselliset menetelmät. Koulutusta tarvitaan eri asioihin. Mainittuja koulutuksia

ovat mm. yleisesti ohjaukset, asiakkaan kohtaamiseen liittyvä koulutus, haastavien asioiden esille ottaminen, asiakkaan kohtelu niin, että hän tuntee tullessa kuulluksi, palvelutarpeen kartoitus sekä miten motivoida asiakasta. Lisäksi palveluista tarvitaan enemmän tietoa niin asiakkaille kuin työntekijöillekin. Esimerkki tästä on tarkemmat palveluesittelyt kaikista palveluista ja sähköinen esite, jossa tiedot ovat varmasti oikein.

”Pienentäisin asiantuntijakohtaista asiakasmäärää, että asiakkaiden henkilökohtaiseen tapaamiseen olisi enemmän aikaa ja kalenterissa tilaa akuuteille tilanteille.”

”Asiantuntemusta ja ymmärrystä siitä, mitä kaikkea ohjauksellisuus voi TE-asiantuntijan työssä tarkoittaa. Asiantuntijoiden vaihtuvuus on viime vuosina ollut melko suurta, ja en ole varma millaisella työotteella asiantuntijat asiakkaita palvelevat. Uskoisin, että osa ainakin haluaisi käyttää ohjauksellista otetta ja menetelmiä enemmän, jos siihen olisi koulutusta tai perehdytystä tarjolla.”

Asiakas ohjataan tyyppillisesti TE-toimiston psykologipalvelun asiakkaaksi silloin, kun asiakkaalla ei ole selkeää kuvaa alasta, ammatista tai koulutuksesta, mihin hän voisi soveltua tai mikä voisi kiinnostaa häntä. Asiakkaalla (erityisesti nuorilla asiakkailla) ei ole välttämättä mitään käsitystä siitä, mitkä koulutusalat tai tehtävät voisivat soveltua hänelle. Asiakkaita ohjataan psykologipalvelun asiakkaaksi myös silloin, kun asiakkaan tulevaisuuden suunnitelmat eivät ole selkeitä ja asiakas on hukassa urasuunnittelun tai koulutuksen suhteen. Toisaalta asiakkaalla voi olla sairaus tai vamma, jonka vuoksi urasuunnitelmat menevät uusiksi ja hän kaipaa tähän tukea. Muita syitä psykologipalveluun ohjaukselle on asiakkaan työttömyyden pitkittyminen, asiakas miettii alanvaihtoa ja tarvitsee tukea uuden ammatin pohdintaan tai asiakkaalla on keskeytynyt/keskeytyneitä koulutuksia ja on mahdollisesti epäilyksiä esimerkiksi luki- tai oppimisvaikeuksista tai asiakas tarvitsee tarkempaa työkyvyn arviointia. Lisäksi joissakin vastauksissa nostettiin esille se, että asiakas on motivoitunut työskentelyyn psykologin kanssa.

Joskus on myös tilanteita, jolloin asiakas ei ole motivoitunut osallistumaan psykologin ohjaukseen. Tällöin asiakkaan kanssa pyritään keskustelemaan kokonaisvaltaisesti palvelun hyödyistä, sisällöstä sekä mahdollisuuksista ja asiakasta pyritään motivoimaan ohjaukseen. Asiakkaalle usein myös annetaan aikaa miettiä ohjaukseen osallistumista ja asiaan palataan tietyn ajan jälkeen, esimerkiksi seuraavalla tapaamiskerralla. Asiakkaalle voidaan myös antaa muutamia eri vaihtoehtoja, joista asiakas saa valita mieleisensä. Jotkut mainitsivat lisäksi vastauksissa, että saattavat velvoittaa asiakkaan osallistumaan ohjaukseen.

4.1.1 Verkostoyhteistyö osana TE-toimistojen psykologien työ

Osaamisen kehittämisen yhtenä kokonaisuutena nähtiin psykologityössä olevan verkostoyhteistyö, jota kertoi tekevänsä suurin osa vastanneista psykologeista. Kaikista vastaajista

liki 80 prosenttia kertoi osallistuvansa verkostoyhteistyöhön ja vain noin viidennes (21 %) ei osallistunut.

Verkostoyhteistyön kuvaukseen liittyvissä avoimissa vastauksissa tuodaan esille, että verkostoyhteistyötä tehdään esimerkiksi osallistumalla ELO-verkostoon. Asiakkaiden asioiden hoitaminen edellyttää usein verkostoyhteistyötä, jonka yhteydessä tehdään yhteistyötä esimerkiksi Kelan, sosiaalitoimen, terveydenhuollon, oppilaitosten kanssa. Lisäksi mainittiin esimerkiksi Ohjaamot, TYP-yhteistyö, kuntouttavan puolen ohjaajat, oppilaitosverkot, järjestöt, työeläkekuntoutus, Vamos, Nuorten kriisipiste, työterveyspuoli, yritykset, mielenterveys- ja päihdepalvelut, oppilaitokset ja kaupungin edustajat.

4.2 Näkemyksiä psykologityön merkityksestä ja palveluiden yleisestä kehittämisestä

Tässä osiossa esitellään TE-asiantuntijoiden, psykologien ja TE-toimiston johdon ja esimiesten näkemyksiä psykologityön merkityksestä ja palveluiden kehittämisestä.

4.2.1 TE-asiantuntijat

TE-asiantuntijoiden kyselyssä kysyttiin, millaisena he näkevät psykologien merkityksen osana TE-toimiston palvelukokonaisuutta. Psykologityön merkityksen osalta vastauksissa on vaihtelevia näkemyksiä. Suurin osa näkee psykologityön tärkeänä osana TE-toimiston palvelukokonaisuutta ja sen nähdään täydentävän hyvin moniammatillista tiimiä. Hyvänä nähdään, että myös työnhakija-asiakkaille tarjotaan henkilökohtaista ohjausta, mitä on muuten vaikea saada TE-toimistossa. Syvälliselle ohjaukselle nähdään olevan tarvetta, erityisesti nuorten kohdalla. TE-toimiston psykologipalvelut nähdään myös matalan kynnyksen palveluna, johon on helppo osallistua. Psykologeilla on osaamista, mitä muilla ei välttämättä ole. Toisaalta osa on maininnut vastauksissa, ettei psykologityö ole kovin merkityksellistä. Vastauksissa on mainittu, että osa asiakkaista kokee, ettei palvelusta ole ollut mitään hyötyä heille. Joissain vastauksissa mainitaan, että työnvälityksen asiantuntijan työhön verrattuna psykologin työ voi olla näkymätöntä. Toisaalta myös nähdään, ettei psykologipalvelua osata käyttää täysimääräisesti ja psykologien resurssien nähdään olevan sen verran heikot, että heidän työpanos osana asiakaspalvelua on pieni. Kaikki eivät myöskään tunne psykologien työtä kunnolla, eikä edes välttämättä tiedä, montako psykologia omassa toimipisteessä on.

”Valitettavasti palvelusta on tullut asiakkailta niin paljon huonoa palautetta, että vaikka uskon ohjauksen olevan merkittävää, alle 30-vuotiaiden asiakkaiden keskuudessa, se

ei näyttäydä niin. Asiakkaat kertovat palvelussa täytetyn vain lomakkeita ja ohjaus on monella ollut siinä.”

”Psykologien roolista olisi hyvä tietää enemmän. Voisiko heidän työnkuvaansa laajentaa jotenkin? Miksi he ovat ”piilossa” huoneissaan hyvällä määrällä asiantuntijuutta? Voisivatko he pitää esim. ryhmätapaamisia, joissa ”luennoitaisiin” työllistymisen asioista psykologin osaaminen huomioiden. (esim. motivointia?)”

”Psykologien palvelut ovat erittäin tärkeitä, koska ne tarjoavat mahdollisuuden henkilökohtaiseen asiantuntevaan ohjaukseen, ammatinvalintaan, omien vahvuuksien tunnistamiseen ja mahdollisten työllistymisen esteiden kartoittamiseen sekä niistä ylitsepäsemiseen.”

”Hyvin vaikea arvioida. Nykyisellään avopsykologien työ ei ehkä tuota sitä tulosta, jota siltä odotetaan. Monesti asiantuntija tarjoaa asiakkaalle konkreettisimpia ratkaisuja. Olen pettynyt siihen, että ohjaus ei usein tuota mitään lisäarvoa siihen mitä jo asiantuntijan kanssa keskustellessa on läpikäyty. Aika usein asiakas pettyy ammatinvalinnanohjaukseen. Prosessi jää myös usein kesken ja vaillinaiseksi. Asiantuntija antaa usein työssään enemmän asiakkaalle kuin psykologi.”

Monessa vastauksessa nousi esille, että psykologien työtä tulisi saada näkyvämmäksi ja avoimemmaksi TE-toimistossa, nivoutumaan muihin TE-palveluihin paremmin ja yhteistyön tulisi olla tiiviimpää psykologien ja asiantuntijoiden kanssa. Osa kokee, että psykologien työ on näkymättömissä, eivätkä kaikki ole selvillä psykologien työstä. Ongelmana nähtiin myös se, ettei kaikki psykologien kirjaukset (URA) näy asiantuntijoille. Tarpeellisena nähdään, että saatavilla olisi tarkempaa tietoa siitä, mitä psykologin ohjauksessa on tehty. Kyselyssä mainittiin, että asiakkaat ihmettelevät sitä, että joutuvat selittämään samoja asioita moneen kertaan. Psykologien resurssien nähdään myös olevan liian tiukalla ja jonnott psykologille ovat pitkiä. Osa näkee, että psykologiresurssija tulisi saada enemmän. Psykologipalvelulta toivotaan myös syvällisempää otetta: enemmän varsinaista ohjausta ja vähemmän pelkkää asiakkaan kuuntelua.

”Keskinäinen vuorovaikutus on melkoisen vähäistä, vuoropuhelua käydään niukasti, väliaikatieta ei kulkeudu asiantuntijalle, jollei itse koko ajan seuraa. Muistilistaviennin kautta olisi helppoa ja nopeaa viestittää sovitusta asioista ja jatkosuunnitelmista.”

”Olen täysin varma, että ammatinvalintapsykologeja tarvitaan. Haluaisin vain kuulla tarkemmin, miten ne prosessit etenee asiakkaan kanssa (vaikka ns. ”Maija Meikäläinen” esimerkeillä). Samoin tuloksista haluaisin kuulla enemmän. Missä tapauksissa ammatinvalintapsykologit näkevät asiakkaiden eniten hyötyvän heidän palveluistaan?”

Asiantuntijakyselyssä kysyttiin myös sitä, millaisena he näkevät psykologityön tulevaisuuden 5 tai 10 vuoden kuluessa. Vastauksia tähän osioon tuli vaihtelevasti. Toisaalta nähdään, että psykologien rooli pysyy samanlaisena ja toisaalta taas, ettei psykologeja tulevaisuudessa enää ole TE-toimistoissa. Osa näkee, että psykologien rooli korostuu entistä enemmän tulevaisuudessa ja tarvetta mahdollisesti on enemmän, kun asiakkaiden ongelmat monimutkaistuvat. Nähtiin myös, että psykologien palvelut ovat mahdollisesti ostopalveluita tulevaisuudessa. Monet vastaajista kuitenkin näkevät, että psykologien rooli on hyvin merkittävä.

4.2.2 Psykologit

Psykologipalveluiden kehittäminen lähitulevaisuudessa herätti vastaajien keskuudessa paljon ajatuksia. Yleisesti nähdään, että psykologipalvelut tulisi integroida nykyistä lähemmin muihin palveluprosesseihin ja resursseja tulisi lisätä, niin henkilöstön kuin palkkauksenkin osalta.

Lisäresurssien kohdentamisen osalta pääasiassa nähdään, että nykyisistä resursseista otetaan jo kaikki tehot irti, eikä resursseja juurikaan pysty enempää tehostamaan. Resurssien kohdentamisessa tuli paljon hajontaa vastauksissa, mutta huomattavasti eniten nousi esille, että psykologeja tarvitaan lisää ja täyttämättömät virat tulisi täyttää. Jos resursseja tulisi kohdentaa johonkin, niin kohteina mainittiin mm. Ohjaamot, tuetun työllistämisen linja, nuoret asiakkaat, erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat, ennaltaehkäisevä työ sekä juuri työttömäksi jääneet. Lisäksi lisää resursseja tarvitaan työnohjaukseen, koulutukseen sekä työtiloihin. Ajanvarauksen tehostaminen mainittiin myös tärkeänä. Tällä hetkellä ajanvarauksen nähdään vievän paljon turhaa aikaa psykologien työssä. Ajanvarauksen sähköistämistä ehdotettiin yhdeksi keinoksi ajanvarauksen tehostamiseksi. Peruuntuneita aikoja on myös jonkin verran ja niitä tulisi saada vähennettyä.

Asiakastyön lisäksi tulee huomioida, että psykologit tekevät monenlaista muuta työtä kuin asiakkaiden tapaamisia. Mainittiin mm. psykologityön koordinointi, esimiehen sijaistus, kehitystyö, asiantuntijoiden konsultointi, työnohjaus, rekrytoinnit, opiskelu, kirjalliset työt (kirjaukset, yhteenvedot, lausunnot, todistukset), ryhmäpalveluiden suunnittelu ja toteutus, luottamusmiestehtävät, työsuojaaluvaltuutetun tehtävät, verkostotyö, perehdytystyö sekä messuihin, tilaisuuksiin ja tapahtumiin osallistuminen. Yleinen kokoustaminen mainittiin yhtenä aikaa vievänä asiana.

Avoimissa vastauksissa kysyttiin, mitä vastaaja tarvitsee, jotta hän voisi tehdä työtään paremmin. Lähes jokaisessa vastauksessa nousi esille paremmat työtilat, riittävä asiakaspalvelutila, oma työhuone tai työrauha. Monesti mainittiin tarve hyvälle ääni- ja näköeristykselle. Lisäksi psykologit kaipaavat lisää resursseja koulutukseen ja työnohjaukseen. Toisaalta myös kohtuullinen asiakasmäärä sekä se, että olisi enemmän aikaa ja resursseja niin omaan

työhön kuin myös keskeisille toimijoille mainittiin usein. Lisäksi vastauksissa nousi esille paremmat ja joustavammat ajanvarauskäytännöt sekä testien ja kotitehtävien kehittäminen.

Tutkimuksessa tuli myös esille, että TE-toimistojen välillä on eroja käytännöissä. Erojen tarkempi selvittäminen olisi tärkeää esimerkiksi TE-toimiston sisäisellä selvityksellä, jotta voidaan varmistaa, että työntekijöiden mahdollisuudet tehdä työtä ovat yhtä reilut kaikkialla. Eroja toimistojen tai toimipisteiden välillä nähtiin olevan mm. etätyömahdollisuuksien käyttämisessä, yhteistyössä muiden tahojen kanssa, ajanvarauksessa, yleisesti ajankäytössä, tehtävissä ja testeissä, tilastoinnissa sekä yleisissä toimintatavoissa. Lisäksi eroja arveltiin myös olevan mm. esimiestyössä sekä johdon ja psykologien välisessä kanssakäymisessä. Toisaalta myös asiakastyössä nostettiin eroja esille: yhdessä vastauksessa esimerkiksi nähtiin, että toimipisteessä panostetaan asiakkaan toimijuuden vahvistamiseen ja annetaan prosessissa asiakkaan omalle psyykkiselle työskentelylle tilaa.

Psykologien kyselyn vastauksissa korostui, että ohjaukselle ja psykologityölle nähdään ehdottomasti tarvetta myös tulevaisuudessa. Osa näkee ohjaustarpeen kasvavan tulevaisuudessa asiakkaiden ongelmien monimutkaistuessaa.

”Psykologien merkitys varmasti kasvaa yhä enemmän työelämän vaatimusten muuttuessa, uskon että tarve ohjaukselle tulee kasvamaan merkittävästi. Valitettavasti en tiedä miten tämä tarve tunnistetaan, tällä hetkellä tuntuu siltä, että psykologien merkitystä ei tunnisteta eikä arvosteta TE-toimistossa tarpeeksi. Toivottavasti tässä mennään parempaan suuntaan ja esim. psykologiresursseja lisätään!”

Toisaalta monet vastaajista ovat huolissaan TE-toimistojen psykologien olemassa olosta ja ylipäänsä TE-toimistojen olemassaolosta tulevaisuudessa. Näkymä ei ole optimistinen monellakaan vastaajalla. Ollaan myös huolissaan siitä, että psykologityötä ei välttämättä nähdä niin arvokkaana työnä, vaikka psykologit itse kokevat työn hyvin merkityksellisenä. Osa näkee kauhuskenaariona, että psykologit on ulkoistettu ulos organisaatiosta ja osa näkee, ettei uraohjauspsykologeja ole tulevaisuudessa ollenkaan. Tulevaisuuden ihanteena nähdään taasen, että psykologityö säilyisi vastaavanlaisena, resursseja psykologityöhön olisi enemmän ja psykologityö olisi yhdessä yksikössä eikä hajautettuna eri puolille.

”Pitäisin hyvänä, jos vähintäänkin psykologien asiakastyö olisi vakiintunut, arvostettu ja hyvin saatavilla oleva palvelu paitsi TE-toimiston työnhakija-asiakkaille, myös kaikille muille kansalaisille”

”Toivottavasti TE-toimistot on olemassa 10 vuoden päästä edelleen, sitä todella toivon lämpimästi, ja välillä uskallan jopa siitä vielä ”haaveilla”. Toivon, että psykologit voivat jatkossakin tehdä psykologin työtä: tukea, kuunnella, rohkaista, auttaa, ymmärtää ja ohjata asiakkaita eteen päin. Toivon, että inhimillisyys asiakkaiden kohtaamisessa voi säilyä.”

4.2.3 Johto ja esimiehet

Johdon ja esimiesten vastaukset olivat hyvin erilaisia sen osalta, mitä kehitystarpeita vastaajat tunnistavat psykologipalveluihin liittyen. Vastauksissa nousi mm. esille, että psykologipalveluita tulisi käyttää paremmin ennaltaehkäisemään työttömyyttä ja ohjauspalveluiden tulisi olla pidempikestoisia. Työnhakijoiden tarpeiden tiedostetaan olevan aiempaa monimutkaisempia ja ne vaativat tarkempia selvittelyitä. Mainittiin myös, että ohjauksessa tulisi huomioida paremmin asiakkaan kannalta realistiset vaihtoehdot työllistymisen näkökulmasta. Lisäksi yhteistyötä eri verkostojen, työnvälityksen ja asiantuntijoiden välillä tulisi lisätä. Maahanmuuttaja- ja kotoutuja-asiakkaiden määrät ovat myös kasvussa ja osaamista näihin liittyen tulee vahvistaa.

Psykologien osaamista tulisi hyödyntää laajemmin mm. asiakkaiden osaamisen tunnistamisessa sekä koulutuksiin ohjauksissa ja mahdollisesti myös koulutusvalinnoissa. Yhteistyötä tulisi lisätä kunnallisten ja yksityisten palveluntuottajien kanssa. Urasuunnittelupalvelu voitaisiin kytkeä pitkäkestoisena palveluna muihin nuorten ohjauspalveluihin. Psykologipalveluihin voitaisiin tuoda myös näkyvämpiä tuotteita. Ammatinvalinta on laaja kokonaisuus, ja sitä voisi palastella pienempiin osiin asiakasmarkkinoinnissa, jolloin sillä vastattaisiin täsmällisemmin palvelutarpeisiin. Chat-, Skype ja puhelinohjauspalveluiden kehittäminen koettiin myös tärkeäksi. Samoin ehdotettiin joustavampaa yhteistyötä eri hallintojen välillä, sisältäen koulutus-, terveys-, sosiaali- ja TE-palvelut, Kelan ja vakuutusalan toimijat. Työttömyysturvan ja siihen liittyvän osaamisen kehittämisen parempi yhteen pelaaminen mainittiin hyvänä tavoitteena lähitulevaisuudelle. Psykologeja toivottiin enemmän mukaan myös alkuvaiheen arviointiin ja nostettiin esille myös mahdollisuus ottaa psykologipalveluista veloitusta. Nykyisin on tyhjäkäyntiä johtuen peruuttamattomista käynneistä.

Lisäksi nähdään tarvetta psykologien määrän lisäämiselle, kuten myös psykologipalveluiden käyttöasteen nostamiselle. Vastauksissa tunnistettiin myös tarve etäohjauksen lisäämiselle esimerkiksi puhelimella, chatilla tai Skypellä. Ajanvarausjärjestelmää tulisi myös tehostaa. Yhdessä vastauksessa nostettiin esille, ettei ostopalvelua hyödynnetä tarpeeksi.

Lisäksi mainittiin, että psykologien työn sisällöt vaihtelevat suuresti, eikä psykologien kirjaukset URA-järjestelmässä ole tasalaatuisia. Kirjauksista ei selviä, mitä prosessissa on tapahtunut tai mitä asiakkaan kanssa on sovittu. Psykologityön vaikutuksia ei pysty mittaamaan eikä psykologityötä pysty seuraamaan. Tietoa ei ole saatavilla esimerkiksi siitä, montako ohjausta viikon aikana voisi edellyttää. Tulosseurannan kehittäminen nähtiin tärkeänä.

Yhdessä vastauksessa mainittiin, että vailla ammatillista tutkintoa olevat tulisi saada jatkossa prosesseihin tiiviimmin mukaan. Työ- ja toimintakyvyn arviointi ja arviointien koordinointitarve näkyy ja myös oppimisedellytysten arviointi on lisääntymässä. Yhä enemmän uraohjauksen lisäksi näkyy tarve työllistymisen esteiden tunnistamiseen ja huomioimiseen

osana uraohjausta – joskin työllistymisen mahdollisuudet näkökulmasta. Lisäksi nostettiin esille, että psykologipalveluista puuttuu valtakunnallinen koordinaatio ja johtaminen.

Vastauksissa mainittiin myös esimerkiksi se, että asiakkaille halutaan enemmän räätälöityjä palveluprosesseja, henkilökohtaista palvelua sekä vastaamista yksilöllisiin tarpeisiin. Psykologien roolin nähtiin kasvavan ja merkityksen korostuvan, kun yhä useammalla asiakkaalla tarpeet ovat moninaisia. Uraohjauksen lisäresursoinnille nähtiin olevan tarvetta. Esille nousi myös esimerkiksi se, että elinikäisen oppimisen asemaa tulisi korostaa ja asiakkaiden osaamista tulisi tukea ja tunnistaa entistä paremmin, jotta olisi mahdollista lähestyä valtakunnallisesti asetettua työllisyystavoitetta. Lisäksi otettiin esille kuntakokeilut ja psykologipalveluiden rooli niissä. Pohdittiin myös psykologin työn muuttamista liikkuvammaksi, jos psykologipalveluiden tarpeessa olevat asiakkaat eivät pysty matkustamaan toimipaikkoihin. Psykologipalvelujen parempaa hyödyntämistä asiakkaiden yksilöllisissä palvelupoluissa otettiin myöskin esille. Lisäksi nostettiin esille tarve hyödyntää psykologeja enemmän myös Ohjaamoissa ja muissa koulutukseen ohjaavissa palveluissa.

Lisäksi mainittiin, että uraohjauksen painopiste siirtyy hallitusohjelmassa mainittuihin kohderyhmiin:

”Psykologipalveluiden tarve kasvaa. Työmarkkinoiden kohtaanto-ongelmien helpottaminen, työllisyyden nostaminen, osaavan työvoiman turvaaminen, osatyökykyisten saaminen työmarkkinoille ovat asioita, joissa TE-toimistojen psykologipalveluilla on tärkeä rooli. Kaikissa työnhakijaryhmissä on tarvetta ao. palveluun liittyen palvelutarpeiden arviointeihin, ongelmakohtien selvittelyyn, jatko-ohjaukseen (mm. moniammatillinen yht. työ, ammatillinen kuntoutus), yksilöllisten urasuunnitelmien räätälöintiin sekä työnhakijoiden osaamisen kehittämiseen.”

4.3 Tietopohjainen palveluiden kehittäminen

Tutkimuksessa selvitettiin myös tietopohjaista palveluiden kehittämistä ja pohdittiin, mitä se voisi tarkoittaa TE-toimiston psykologien uraohjauspalveluissa. Tämän tutkimuksen perusteella ohjauspalveluiden kehittämisessä tietopohjaisesti on kaksi keskeistä asiakokonaisuutta, joihin tulisi tehdä parannuksia: 1) tilastotietojen kerääminen ja hyödyntäminen ohjauspalveluihin liittyen, 2) asiakasta koskevan tiedon jakaminen ohjausprosessin aikana (mutta myös sitä ennen ja sen jälkeen).

Tilastotietojen keräämisessä olisi tärkeää muodostaa yhtenevät toimintamallit jokaiseen toimistoon sen suhteen, millaisia asioita ohjausprosesseihin ja psykologityöhön liittyen kartoitetaan. Perustilastojen (esim. ohjauksessa olevien asiakkaiden määrä,

ohjausprosessien keskimääräinen kesto, jonotusajat, asiakkaiden määrä per psykologi, jne.) ohella voitaisiin kehittää myös muita mittareita, joiden avulla vaikuttavuutta ja palvelun hyötyä voidaan paremmin seurata koko maan tasolla. Tässä voitaisiin hyödyntää viime vuosina kehitettyjä digitaalisia menetelmiä, joilla asiakas ja ohjaaja voivat moniulotteisesti kuvata asiakkaan tilannetta, ohjauksen toimintaa, välituloksia ja tuloksia sekä yksilötasolla, että yhteenvetoina yli asiakkaiston. Tällaiseen moniulotteisuuteen kuuluu mm. työelämään suuntautuminen, osaaminen, työkyky, läheistuki ja toimeentulo. Ensimmäinen prototyyppi näistä oli Työllisyystutka, jonka kehittämistä voisi jatkaa ja viime vuosina on syntynyt myös muita, joita voisi hyödyntää. Näiden mittareiden kehittämiseen tulee ottaa mukaan sekä psykologit että TE-asiantuntijat ja yhteistyötahot. Asiakaspalautetta tulisi kerätä tasaisin väliajoin anonyymisti sähköisillä kyselyillä, koska se tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden antaa palautetta ilman pelkoa sen sisällön vaikutuksista omaan tilanteeseen tai palvelun laatuun. Tämän tutkimuksen perusteella vaikuttaa siltä, että tietojen kerääminen palveluiden kehittämistä varten tapahtuu nykyisin melko hajanaisesti ja pääasiassa toimitokohtaisin käytäntein. Osa psykologeista oli kehittänyt omia palautteenkeruujärjestelmiä: osa esimerkiksi keräsi omasta työstään palautetta paperisilla lomakkeilla. Tässä tulee huomioida, että asiakkaalta palautteen pyytäminen suoraan käteen jaetulla lomakkeella voi johtaa vääristyneen tiedon keräämiseen, koska asiakas ei välttämättä uskalla antaa palautetta suoraan, mikäli epäilee, että voi tulla lomakkeen perusteella tunnistetuksi.

Asiakasta koskevan tiedon jakaminen ohjausprosessin aikana, sitä ennen ja sen jälkeen nousi erityisesti TE-asiantuntijoiden kyselystä yhdeksi keskeiseksi asiaksi. TE-asiantuntijat toivoivat, että psykologit tekisivät URAan täsmällisempiä merkintöjä asiakkaan tilanteeseen liittyen. Tällä hetkellä monet kokevat, että asiakas joutuu itse kertomaan samat asiat kahteen kertaan, eikä tämä ole palvelun sujuvuuden näkökulmasta ihanteellista. Monet myös kokivat, että asiakkaan asioiden hoitaminen olisi sujuvampaa, mikäli tiedonjakoa asiakkaan tilanteesta tehtäisiin TE-asiantuntijan ja psykologin kesken myös esimerkiksi suullisesti. Yleisesti toivottiin lisää vuorovaikutusta tiedon jakamiseen ajan säästämiseksi sekä siksi, että TE-asiantuntija ja psykologi olisivat kummatkin tietoisia asiakkaan tilanteesta.

4.4 Asiakslähtöisyys ja osallistava lähestymistapa

Asiakslähtöisyyteen ja osallistavaan lähestymistapaan liittyen asiakaskyselystä nousee esille vastaajien toive olla tietyllä tavalla aktiivisempi osa ohjausprosessia. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakas voisi enemmän vaikuttaa ohjausprosessin sisältöön ja sen aikana tehtäviin asioihin. Vastaajista monet kokivat tulleen jollain tapaa ohitetuksi toiveidensa osalta ja tunsivat, että heille tarjottiin liian kaavamaisista tai liian yleiseltä tuntuva palvelua. Avovastauksia kohtaan ”mikä ohjausprosessissa ei toiminut hyvin” annettiin 859, joista 326 liittyi jollain tapaa ohjausprosessin liian yleiseen tasoon. Tyypillisesti asiakas ei ollut saanut

uutta tietoa tai tietoa, jota ei olisi voinut hankkia itse. Osa asiakkaista ei kokenut tullessaan henkilökohtaisesti palveluksi ohjausprosessin aikana, vaan hänelle tarjottiin yleistä tapaa tehdä ohjausta, mikä ei tuonut hänen tilanteeseensa mitään uutta tai merkityksellistä. Asukkaat myös antoivat palautetta siitä, että he olivat toivoneet testin tai testien tekemistä, mutta se ei onnistunut ohjausprosessin aikana ja syy miksi näin kävi, ei ollut tullut selväksi. Avovastauksia, jotka koskivat jollain tapaa asiakkaan kielteistä kokemusta testejä kohtaan tuli 147. Tyypillisemmin nämä vastaukset olivat sellaisia, joissa asiakas kertoi toivoneensa testien käyttöä, mutta niitä ei oltu tehty. Jonkin verran oli myös vastauksia, joissa kerrottiin, että testejä tehtiin, mutta niistä ei saanut uutta irti, tai niiden tuloksia ei selitetty riittävästi tai asiakas koki testit liian vanhanaikaisiksi, yksinkertaisiksi tai sellaisiksi, mistä ei kokenut saavansa mitään hyötyä. Avovastauksissa tässä kohdassa liian pitkää jonotusajasta palveluun kertoi 56 asiakasta.

Aiemmin tässä raportissa käsiteltiin niitä toimenpiteitä, joita ohjattaville oli tehty. Näistä tilastoista tulee esille, että vain pienelle osalle asiakkaista tehdään erilaisia testejä tai annetaan kotitehtäviä. Erilaisten tehtävien määrää voisi lisätä ja toisaalta asiakkaiden saataville voitaisiin tuoda vielä monipuolisempi valikoima erilaisia testejä tai tehtäviä, joita asiakkaat voisivat tehdä itsenäisesti. Testien uudistaminen voisi myös vastausten perusteella olla tarpeen, sillä moni koki esimerkiksi niissä olevat ammattilistaukset vanhanaikaisina. Monet käytetyistä testeistä, kuten persoonallisuustestit, kykytestit ja työtyylikartoitukset voisivat toimia suurimmalla osalla asiakkaista. On myös tärkeää varmistaa, että psykologeilla on käytössä ajanmukaiset työvälineet.

5 Psykologipalveluiden rooli TE-hallinnon kokonaisuudessa ja menetelmäkehitys

Tässä kappaleessa käsitellään markkinointia ja asiakkaiden tavoittamista, moniammatillista yhteistyötä, monikanavaisten palveluiden kehittämistä sekä digitaalisia välineitä.

5.1 Markkinointi ja asiakkaiden tavoittaminen

Asiakaskyselyssä kysyttiin asiakkaiden ohjautumisesta palveluun sekä siitä, mistä he saivat tietää TE-toimistojen psykologien tarjoamasta ammatinvalinta- ja ohjauspalvelusta (taulukko 13). Tässä asiassa ikä osoittautui merkitykselliseksi. Nuorilla alle 20-vuotiailla lähteenä korostui tietolähteenä ystävät ja perheenjäsenet sekä luonnollisesti Ohjaamo ja oppilaitokset, kuten myös terveydenhuolto. Ikääntyneet hakijat saivat useimmin tietää asiasta TE-toimistosta, 51–60-vuotiaille lähteenä oli TE-toimisto 61,5 prosentilla asiakkaista, kun vastaava osuus nuorilla alle 20-vuotiailla oli vain kolmasosa (34 %). TE-toimiston markkinointimateriaali oli tavoittanut eniten ikääntyneitä hakijoita.

Taulukko 13. Tietolähde TE-toimiston urapalvelusta.

	alle 20	21–30	31–40	41–50	51–60	Yli 60
TE-toimistosta	33,6 %	47,8 %	51,2 %	54,0 %	61,5 %	64,8 %
TE-toimiston markkinointimateriaalista		0,6 %	1,3 %	1,3 %	2,4 %	3,4 %
TE-palveluiden verkkosivuilta	3,4 %	12,1 %	18,0 %	17,4 %	16,3 %	14,8 %
Ystävältä tai perheenjäseneltä	19,8 %	12,5 %	8,5 %	5,8 %	3,7 %	2,3 %
Oppilaitoksesta	12,9 %	2,4 %	0,5 %	0,4 %	0,6 %	
Ohjaamosta	11,2 %	7,8 %	0,4 %	0,3 %	0,3 %	
Terveydenhuollosta	3,4 %	2,8 %	2,9 %	3,3 %	1,7 %	
Kuntoutuksesta	1,7 %	1,7 %	1,7 %	1,6 %	1,4 %	
En muista	12,1 %	7,1 %	8,7 %	7,1 %	4,0 %	3,4 %
Jostain muualta, mistä?	1,7 %	5,3 %	6,8 %	8,9 %	8,2 %	11,4 %

Avoimet vastaukset osoittavat tarpeen lisämarkkinoinnille. Useat olivat löytäneet palvelun yksinkertaisesti sattumalta, joka on tietysti myönteinen asia. Toivottavaa kuitenkin olisi, että nykyistä selkeämmän ja kohdennetun valtakunnallisen markkinoinnin kautta palvelun tarpeessa olevat henkilöt löytäisivät psykologipalvelun helpommin.

Asiakkaiden tavoittamiseen liittyen korostui aineistossa toive hoitaa ajanvaraus sähköisesti, mutta tapaamiset kasvokkain.

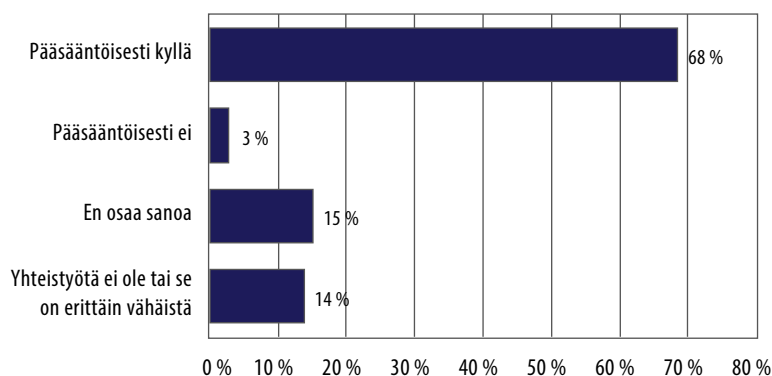
5.2 Moniammatillinen yhteistyö TE-hallinnon sisällä

Tutkimuksessa selvitettiin, miten moniammatillinen yhteistyö TE-hallinnon sisällä toimii. Tutkimuksesta selviää, että psykologien tekemä ohjaustyö TE-toimistoissa on monelle asiantuntijalle ainakin osin vierasta, kaikki eivät tee psykologien kanssa lainkaan yhteistyötä ja moniammatillista yhteistyötä toivotaan lisäävän.

TE-asiantuntijoilta kysyttiin näkemyksiä psykologien ohjaustyöstä. Erittäin hyvin psykologien työn tunti vain 11 prosenttia vastaajista ja melko hyvin 44 prosenttia vastaajista. Keskimukaisesti heidän työtään tunti 29 prosenttia, melko heikosti 12 prosenttia ja erittäin heikosti noin 3 prosenttia vastaajista. TE-asiantuntijoista päivittäin psykologien kanssa yhteistyötä teki vain 4 prosenttia, viikoittain noin neljännes (26 %), harvemmin 60 prosenttia ja ei koskaan kymmenesosa.

Palveluiden osalta kyselyssä kysyttiin myös sitä, kuinka hyvin vastaaja kertoo tuntevansa erilaiset ohjauspalvelut. Psykologien tarjoama ammatinvalinta- ja uraohjaus oli tunnetuin, keskiarvolla 4,05/5. Työhönvalmennus sai keskiarvon 3,86/5 ja uravalmennus liki saman, 3,84/5.

TE-asiantuntijoiden kyselyssä kysyttiin, toimiiko psykologien ja asiantuntijoiden välinen yhteistyö toimipisteessä (kuva 25). Suurin osa (68 %) oli sitä mieltä, että psykologien ja asiantuntijoiden välinen yhteistyö pääsääntöisesti toimii.



Kuva 25. TE-asiiantuntijoiden näkemys psykologien ja asiiantuntijoiden välisen yhteistyön toimimisesta (N=298).

Avoimissa vastauksissa korostui toive psykologien tiiviimmästä jalkautumisesta esimerkiksi Ohjaamoihin ja tapaamaan asiakkaita TE-toimiston tapahtumiin, mistä on ilmeisesti erilaisia käytäntöjä eri alueilla. Lisäksi toivottiin moniammatillisen yhteistyön viemistä käytännön tasolla vielä konkreettisemmin:

"Mielessäni visioin, että ammatinvalinta- ja uraohjausta voisi tulevaisuudessa myös TE-palveluissa tehdä moniammatillisessa tiimissä, jolloin ainoa vaatimus ei olisi psykologin koulutus."

Näiden lisäksi toivottiin, että psykologi viestisi aktiivisemmin TE-asiiantuntijalle asiakkaan tilanteesta ja etenemisestä, silloin kun se on tarpeen, jolloin myös ammatillinen yhteistyö olisi aktiivisempaa ja asiakas ei joudu itse selittämään asioita moneen kertaan:

"Asiakkaan vastuuvirkailija ei tällä hetkellä saa selkeää tilanneraporttia, mitä psykologin ohjauksessa on sovittu. Asiakasta ihmetyttää, että joutuu selittämään samoja asioita moneen kertaan."

Näiden ohella esille nostettiin esimerkiksi koulutuksen lisääminen psykologeille TE-toimiston palveluista, kuten esimerkiksi omaehtoisesta opiskelusta työttömyysturvalla. Nykyisin asiakasta pompotellaan usein edes takaisin, koska häntä ei ostata neuvoa riittävästi yhdessä paikassa. TE-asiiantuntijat kaipasivat myös enemmän käytännön tietoa asiakas-esimerkein, joka havainnollistaisi paremmin sitä, millaisissa asioissa psykologit voivat asiakkaita auttaa. Yleisesti toivottiin lisää yhteistyötä ja avoimuutta.

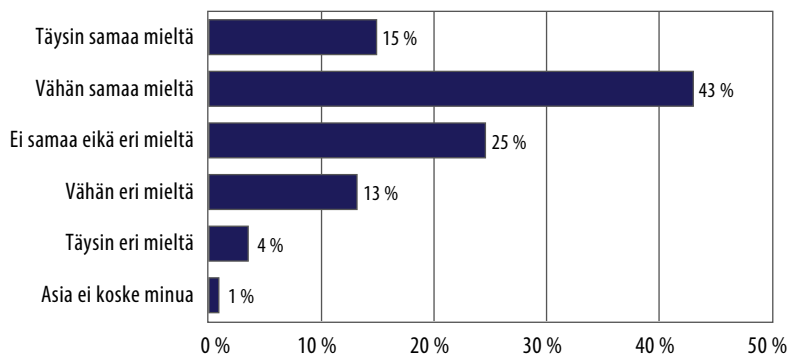
Psykologeista noin 16 prosenttia oli sitä mieltä, että toimipisteen sisäinen yhteistyö toimii erittäin hyvin. Hyvin sen arvioi toimivan liki 60 prosenttia vastaajista. Ei hyvin eikä huonosti sen kuvaili toimivan vajaa neljännes (23 %). Huonosti toimivaksi sen arvioi 4 prosenttia ja erittäin huonosti noin prosentti vastaajista. Psykologien ohjaustyön merkityksen

osana TE-toimiston palvelukokonaisuutta arvioi psykologeista erittäin merkittäväksi yli 70 prosenttia ja jokseenkin merkittäväksi noin viidennes.

Johdolle ja esimiehille osoitetussa kyselyssä eri ammattiryhmien välisen yhteistyön arvioi erittäin hyväksi 31 prosenttia, melko hyväksi puolet ja keskinkertaiseksi noin viidennes (19 %).

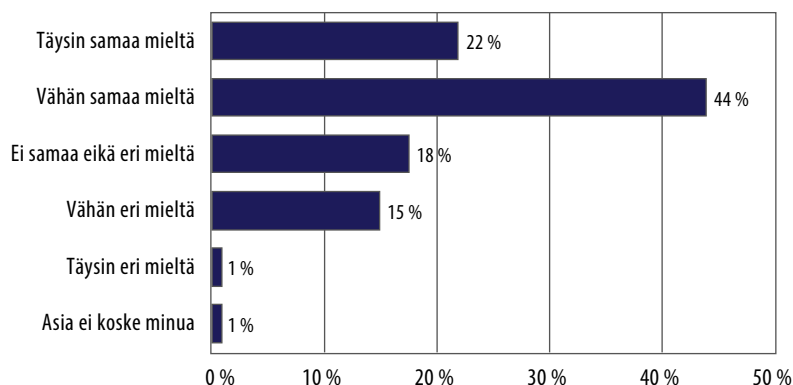
5.3 Monikanavaisten palveluiden kehittäminen ja digitaaliset välineet

Psykologikyselyssä kartoitettiin näkemyksiä digitaalisten välineiden hyödyllisyydestä. Psykologeista väitteen *Digitaaliset välineet tukevat hyvin ohjaustyötäni* -kanssa oli samaa mieltä yhteensä 58 prosenttia, eli selkeä enemmistö. Väitteen kanssa eri mieltä oli kuitenkin noin 17 prosenttia, eli kehittämisen varaa on vielä (kuva 26).



Kuva 26. Suhtautuminen väitteeseen: "Digitaaliset välineet tukevat hyvin ohjaustyötäni" (N=114).

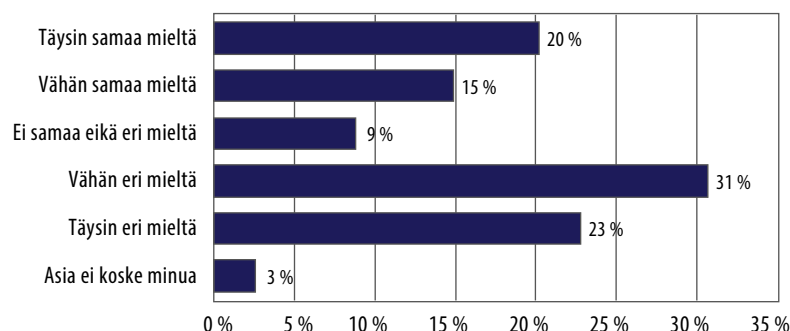
Digitaalisten välineiden hyödyllisyydestä asiakkaiden osalta todetaan, että psykologeista selkeä enemmistö oli sitä mieltä, että välineet ovat hyödyllisiä. Kuitenkin toista mieltä on noin 16 prosenttia, eli kehittämistä on myös tämän suhteen (kuva 27).



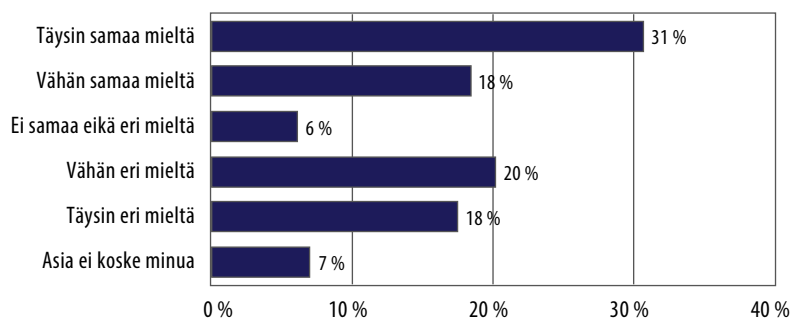
Kuva 27. Suhtautuminen väitteeseen: "Digitaaliset välineet ovat hyödyllisiä asiakkaan omatoimisessa työskentelyssä" (N=114).

Asiakkaiden palaute palveluiden kehittämistä ja digitaalisia välineitä koskien olivat kahti-ajakoisia. Toisaalta asiakkaat haluavat asioida kotoa verkon kautta, mutta toisaalta vastauksissa korostui asiakkaiden toive ja halu tavata psykologi kasvokkain, jolloin vuorovaikutus on sujuvaa ja keskustelu useimmille helpompaa. Erityisesti ajanvarauksen toivotaan onnistuvan netin kautta ja tätä on toivottu myös psykologien osalta, sillä se säästäisi psykologien työaika. Tällä hetkellä keskeisin haaste asiakkaiden tapaamisessa kasvokkain ovat puutteelliset tilat. Toiveena erityisesti psykologeilla onkin, että henkilökohtaisiin tapaamisiin soveltuvia tiloja olisi paremmin saatavilla. Tilojen osalta tärkeänä nähdään se, että ne olisivat asianmukaisesti äänieristettyjä ja muiltakin osin sopivia luottamuksellisen keskustelun käymiseen.

Kuvassa 28 on esitettyä suhtautuminen väitteeseen "TE-toimiston tilat mahdollistavat työn tekemisen joustavasti". Vastaajista eri mieltä väitteen kanssa ovat yli puolet (54 %).



Kuva 28. Suhtautuminen väitteeseen: "TE-toimiston tilat mahdollistavat työn tekemisen joustavasti" (N=114).



Kuva 29. Suhtautuminen väitteeseen: "TE-toimiston tilat ovat rajoittaneet asiakastapaamisten sopimista" (N=114).

Kuvassa 29 on esitetty vastaajien näkemys väitteeseen "TE-toimiston tilat ovat rajoittaneet asiakastapaamisten sopimista". Tämän väitteen kanssa samaa mieltä vastaajista on noin puolet (49 %) ja eri mieltä 38 prosenttia.

Urasuunnittelun tueksi ja itsenäiseen harjoitteluun toivotaan lisää netin kautta käytettävissä olevia välineitä. TE-toimiston verkkopalveluun voisi lisätä enemmän vaihtoehtoja näihin liittyen ja tulisi myös pohtia, mille kieliversioille on käyttöä. Uraohjaukseen osallistui vain hyvin pieni määrä ulkomaalaistaustaisia, ei-suomenkielisiä osallistujia. Tuleekin pohtia, miten eri ulkomaalaisryhmien ohjausta voidaan vahvistaa, jotta heidän työllistymismahdollisuuksia voidaan kehittää. Tällä hetkellä hyvin moni asia heillä on riippuvaista suomen kielen osaamisesta.

6 Kehittämissuosituksset ja lisäselvitystarpeet

Tässä kappaleessa esitellään kehittämissuosituksset sekä lisäselvitystarpeet tutkimuksen tulosten valossa. Kehittämissuosituksia annetaan yhteensä kaksitoista ja lisäselvitystarpeita kolme.

6.1 Kehittämissuosituksset palveluiden järjestämiseen liittyen

Tutkimuksen perusteella on selvää, että kysyntää palvelulle on paljon enemmän kuin resursseja sen toteuttamiseen. Uraohjauksen asiakkaista tyytyväisempiä olivat he, joilla ohjaus oli johtanut jonkinlaiseen selkeään lopputulokseen ja osallistujista isolla osalla ohjaus ei kuitenkaan päätenyt mihinkään konkreettiseen lopputulokseen. TE-toimistoissa toivotaan, että psykologien osaamista voitaisiin hyödyntää laajemmin ja että psykologien työ ei olisi niin erillään muusta TE-toimistoissa tehtävästä työstä. Kriittistä palautetta ohjausta koskien tuli erityisesti liittyen ohjauksen liialliseen yleisyyteen, eli että asiakas ei saanut uutta tietoa tai hänelle annettiin tietoa, jonka olisi voinut helposti selvittää itse, tai ohjaus oli muutoin koettu hyvin kaavamaiseksi, ei-henkilökohtaiseksi palveluksi. Monet asiakkaista toivoivat lisää konkretiaa uraohjaukseen esimerkiksi erilaisten testien ja kotitehtävien muodossa.

Suuri osa asiakkaista, noin kolmasosa, kävi uraohjauksessa vain yhden kerran, eli heidän palvelutarpeensa oli ratkaistavissa melko pienellä panostuksella. Asiakkaista moni oli haiketonut palveluun, koska halusi erilaisia lisätietoja tilanteeseensa liittyen, vaikka heillä ei tosiasiasa ole tarvetta nimenomaan psykologin tarjoamalle uraohjaukselle.

Yllä kuvatus ongelmakokonaisuuden ratkaisemiseksi ehdotetaan seuraavanlaisia toimenpiteitä:

1. Psykologien henkilökohtaisen uraohjauksen kohdentaminen sitä selkeästi tarvitseville asiakkaille.

Tämä voidaan tehdä sopimalla jonkinlaiset karkeat yleiset kriteerit palveluun ohjattaville asiakkaille, joita noudatetaan kaikissa toimistoissa. Kriteerit tulee laatia siten, ettei

palvelun ulkopuolelle jää sellaisia asiakkaita, joiden palveluntarve ei tule jostain syystä välittömästi näkyville. Palvelun tarkempi kohdentaminen linkittyy laajemmin siihen, mikä TE-palveluiden kokonaisstrategia on ja millaisia palveluita millekin kohderyhmälle tarjotaan. Tällä hetkellä palveluun ohjautuu myös henkilöitä, joilla ei ole tarve nimenomaan psykologin tarjoamalle ohjaukselle. Tämä toimenpide-ehdotus auttaa lisäämään myös alueellista yhdenvertaisuutta. Tällä hetkellä psykologeille on valta arvioida asiakkaan ohjaustarpeen määrä. Tähän voi kuitenkin merkittävästi vaikuttaa esimerkiksi palveluun jonossa olevien asiakkaiden määrä, joka luo paineita. Tällöin eri alueiden psykologeilla on erilaiset mahdollisuudet tarjota palvelua. Jos ohjaukseen otettavista olisi sovittu tietyt kriteerit, voidaan varmistaa, että alueellinen tasa-arvo toteutuu.

2. Psykologien ja TE-asiantuntijoiden määrän lisääminen

Tutkimuksen eri kyselyaineistoissa sekä haastatteluaineistossa keskeisenä asiana nousee esille kokonaisvaltainen tarve saada lisää työntekijöitä sekä psykologityöhön että TE-asiantuntijoiden työhön. Yksi tutkimustulos oli myös, että asiakkaiden tyytyväisyys palveluun oli yhteydessä ohjauksetojen määrään. Mitä enemmän ohjausta asiakas oli saanut, sitä tyytyväisempi hän oli. Tällä toimenpiteellä voitaisiin parantaa asiakkaiden saamaa hyötyä ohjauksesta, mutta myös vähentää psykologien ja asiantuntijoiden kuormitusta ja sitä kautta edistää työhyvinvointia. Resurssien vähyys tunnustetaan myös esimiesten ja johdon keskuudessa. Pienempi kuormitus vähentäisi myös henkilökunnan vaihtuvuutta ja varmistaisi laadukkaammat prosessit.

3. Alueellisen tasa-arvo lisääminen palvelujen saatavuudessa

Alueellisen tasavertaisuuden lisääminen on tärkeä osa uraohjauksen kehittämistä. Tällä hetkellä alueellisissa resursseissa (työnhakijoiden määrät suhteessa psykologien määrään) on todella suuria eroja, joita pitää tasoittaa lisäämällä psykologien määrää erityisesti niillä alueilla, joissa kuormitus psykologia kohden on keskiarvoa suurempi.

4. Moniammatillisen yhteistyön lisääminen

Tutkimuksesta nousee esille tarve lisätä moniammatillista yhteistyötä TE-toimistoissa ja tulisi pohtia uudenlaisia yhteistyön malleja. Psykologien ohjaustyö tulisi yhdistää paremmin muihin palveluihin ja varmistaa, että asiakkaat saavat saumattomasti tukea. Uraohjauksen yhdistämistä muihin palveluihin kannattaa myös pohtia, ja rinnalla kulkijan tarjoaminen sitä tarvitseville. Psykologien ohjauspalvelun roolia tulee myös tarkastella osana palvelukokonaisuuksia ja miettiä, mikä ohjauksen roolin halutaan olla siinä. Psykologityö on eriytynyt omaksi kokonaisuudekseen erityisesti niissä toimistoissa, joissa on töissä paljon psykologeja. Toisaalta osassa TE-toimistoissa yhteistyötä rajoittanee myös psykologiresurssin vaje. TE-asiantuntijoiden ja johdon näkemys on, että psykologien tulisi olla tiiviimpi osa TE-toimistojen

työtä, ja heidän ammattitaitoaan tulisi hyödyntää enemmän työhallinnon eri osa-alueilla. Tutkimus rajautui TE-toimistojen ohjaustyöhön, mutta jatkossa moniammatillisuuden tarpeita ja mahdollisuuksia on syytä selvittää elinikäisen ohjauksen kokonaisuudessa.

5. Kehitetään uusia tapoja asiakasjonojen purkuun: yhtenä vaihtoehtona ovat asiakkaille järjestetyt ryhmäinfot

Asiakasjonojen purku ja kuormituksen vähentäminen voisi onnistua siten, että järjestetään vähäisen ohjaustarpeen asiakkaille ryhmäinfojen kautta sama informaatio, jota he nyt saavat henkilövastaanotolla. Ryhmäinfojen järjestäminen auttaisi purkamaan asiakasjonoja ja samalla psykologien osaamista otettaisiin toivotusti laajemmin käyttöön. Kohdeyryhmänä olisivat erityisesti yhden ohjauskerran asiakkaat, joita on noin kolmasosa kaikista asiakkaista. Ryhmäinfoissa voidaan isolle asiakasmäärälle tarjota tietoa henkilökohtaiseen kehittämiseen, urasuunnitteluun, työ- ja koulutusvaihtoehtoihin ja eri TE-toimiston palveluihin liittyen. Näiden tilaisuuksien kesto voisi olla 2–3 h ja niiden tarkoituksena olisi tarjota nimenomaan psykologien kehittämää uraohjaussisältöä. Jos tämä ryhmä saataisiin palveltua suureksi osaksi ryhmäinfojen kautta, vapauttaisi se merkittävästi resursseja isomassa ohjaustarpeessa olevien asiakkaiden auttamiseksi. Tilaisuus voisi sisältää psykologien kohdentamaa sisältöä eri kohdeyryhmille, esimerkiksi ikääntyneille, maahanmuuttajille, perhevapailta työhön palaaville, alanvaihtoa pohtiville, yrittäjille, jne. Erona nykyisiin tarjolla oleviin ryhmäinfoihin verrattuna olisi se, että sisältö olisi nimenomaan psykologien tuottamaa ja kehittämää ja rakentuisi vahvasti heidän ammattiosaamisen hyödyntämiseen. Ryhmäinfoissa voitaisi hyödyntää myös osallistavia menetelmiä ja asiakkaiden itsestä työskentelyä.

6. Laajennetaan TE-verkkopalvelussa saatavilla olevien materiaalien määrään ja kehitetään sähköistä uraohjausprosessia

Verkossa saatavilla olevaa uraohjaukseen liittyvää materiaalia tulisi laajentaa ja verkkoon voitaisi kehittää eräänlainen vaiheittainen ”sähköinen uraohjausprosessi”. Verkkosivujen sisältöä voisi kehittää myös jakamalla sitä eri osiin ja vaiheisiin, jolloin asiakas voisi tehdä erilaisia tehtäviä ja pohtia omaa tilannettaan itsenäisesti. Materiaalia voisi sitten hyödyntää myös kasvokkaisessa ohjauksessa, jos asiakas kokee tarvetta kasvokkaiselle tapaamiselle aineistoihin tutustumisen jälkeen. Tällä toimenpiteellä vastattaisiin asiakkaiden toiveisiin siitä, että ohjausprosessi ei olisi niin yleisluontoinen ja että heille jäisi käteen jotain konkreettisempaa. Lisäksi verkkoon voisi lisätä eri kohdeyryhmille erilaisia tietopaketteja, jotka olisivat helposti saatavilla TE-toimiston verkkopalvelusta. Sähköisen materiaalikokonaisuuden kehittäminen edellyttää psykologeista, muista TE-toimiston asiantuntijoista sekä TE-verkkopalvelun teknisistä asiantuntijoista koostuvan työryhmän perustamista. Tämän linkittyä kokonaisuutena TE-digihankkeiden uudistukseen ja

asiakkuudenhallintajärjestelmän kehittämiseen. Kaikille avointen materiaalien saatavuutta tulee lisätä ja kehittää yleisesti monikanavaisia ohjaamisen välineitä.

7. Sopivien työtilojen saatavuuden parantaminen

Tilojen heikko saatavuus on yksi keskeinen ongelma tällä hetkellä, joka rajoittaa psykologien tekemää ohjaustyötä. Rajallisesti saatavilla olevat tilat eivät mahdollista joustoa alati muuttuvissa tilanteissa. Tilojen sopimattomuus käyttötarkoitusta varten voi usein myös johtaa tilanteeseen, jossa asiakas ei voi luottamuksellisesti kertoa asioistaan. Tilaongelmaa ei voida ratkaista yksinomaan lisäämällä etätyötä, koska monet asiakkaat toivovat nimenomaan henkilökohtaisia tapaamisia psykologin kanssa ja esimerkiksi ammatillisen kuntoutuksen asiakkaiden kanssa ne useimmiten ovat välttämättömiä. Kasvokkaiset tapaamiset vähentävät vääriymmärrysten riskiä. Asiakkaan eleiden ja ilmeiden tulkinta on tärkeä osa ohjauksen vuorovaikutusta. Samoin erilaisten tutkimusten tekeminen osana ohjausta vaatii asiakkaan tapaamista kasvokkain.

8. Psykologityön seurannan kehittäminen

Psykologityön tilastollinen seuranta vaikuttaa tutkimuksen perusteella olevan hajanaista ja sattumanvaraista, samoin asiakaspalutteen keruuta tulisi systematisoida ja hyödyntää uusien ohjaustyötä monipuolisesti kuvaavien digitaalisten menetelmien mahdollisuuksia. Tilastoseuranta voisi kehittää osana tulevaa asiakkuudenhallintajärjestelmää. Asiakaspalute tulisi kerätä anonyymista, sähköisesti ja systemaattisesti. Palautejärjestelmä voisi olla sektori- ja palvelukanavarajat ylittävä. Seurannan kehittäminen tulee ottaa yhdeksi keskeiseksi tietojohdamisen työkaluksi ja sen tuloksia tulee hyödyntää uraohjauspalvelun alueellisen tasa-arvon varmistamiseksi.

9. Muuta kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvien asiakkaiden osuuden kasvattaminen

Muuta kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvien asiakkaiden osuus palvelun osallistujilla on noin 5 prosenttia kun heitä on kaikista työnhakijoista noin 10 prosenttia. Osuuden pienuuden syyt eivät selvinneet tässä tutkimuksessa. Sen sijaan selvisi, että englanninkieliseen kyselyyn vastanneet kokivat hyötyneensä palvelusta suomenkielisiä vastaajia enemmän. Asiakkaiden osuuden kasvattaminen olisi tärkeää, koska ulkomaalaistaustaiset tarvitsevat enemmän tukea ja opastusta ja heille palvelusta vaikuttaa olevan suhteellisesti enemmän hyötyä. Palvelujärjestelmää tulee kehittää sellaiseen suuntaan, että se mahdollistaa vieraskielisten osallistumisen.

10. URA-järjestelmän kehittäminen työvälineenä

URA-järjestelmää koskevia kehitysehdotuksia tuli jonkin verran esille tutkimuksen aikana ja selvää on, että sen kehittämiseen tulee panostaa. Erityisen tärkeää olisi saada kehitettyä sellaisia työvälineitä, jotka edistävät asiakkaan tilanteen edistämistä. Jonkin verran nostettiin esille sitä, että asiakas joutuu kertomaan samat asiat moneen kertaan.

URA-järjestelmä rajoittaa ja hidastaa jonkin verran käytännön työtä ja toivotaan, että TE-toimistoissa olisi mahdollisuus hyödyntää uutta teknologiaa ja siten tarjota asiakkaille parhaita mahdollisia menetelmiä osana uraohjausta. Toisena asiana mainittiin URA-kirjaukset, joiden toivottiin muuttuvan täsmällisemmiksi ja asiakkaan tilannetta kattavammin kuvaavaksi. Näiden osalta voitaisiin myös kehittää selkeät yhtenevät käytännöt sille, milloin asiakkaan lopputulokset merkataan millekin vaihtoehdolle. Tämä parantaisi valtakunnallisten tilastojen luotettavuutta, kun olisi tieto, että merkintöjä tehdään samoilla peruseriaatteilla.

11. Psykologien ammatillisen kehittymisen tukeminen

Tutkimuksesta nousee esille, että vain osa psykologeista ehtii osallistumaan koulutuksiin ja varmistamaan siten ammatillisen kehittymisen. Työn laadun ja työhyvinvoinnin varmistamiseksi olisi tärkeää tarjota kaikille riittävät edellytykset ammatilliseen kehittymiseen sekä seurata psykologien työhyvinvointia ja kuormitusta vuosittaisilla selvityksillä.

12. TE-toimiston ammatinvalinta- ja uraohjauspalveluiden näkyvämpi mainostaminen

Ammatinvalinta- ja uraohjauspalveluita tulee mainostaa paremmin ja näkyvämmiin TE-palveluiden verkkosivuilla ja muissa viestintäkanavissa, kuten esimerkiksi sosiaalisessa mediassa. Palveluesitteitä olisi hyvä laatia myös muilla kielillä kuin suomeksi ja ruotsiksi, jotta ulkomaalaistaustaiset löytävät palvelun.

6.2 TE-toimiston psykologipalvelujen johtaminen

Kaksi kokonaisuutta nousi esille uraohjaustyön johtamiseen liittyen. Ensimmäinen on työnohjauksen organisointi ja riittävä tuki psykologityölle TE-toimistoissa. Toinen toistuvasti esille noussut toive oli tarve esimiehille, joka on kiinnostunut ja kykenevä johtamaan psykologityötä.

Tutkimuksen kyselyaineistoissa ei tullut esille uraohjaustyön johtamiseen työ- ja elinkeinoministeriössä liittyviä ehdotuksia, mutta yleisesti tutkimuksen kokonaisuuden kannalta on olennaista, että ministeriöstä löytyy asiantuntijoita, jotka tuntevat psykologityön käytännössä ja tietävät sen haasteet, asiakasryhmät sekä toimintaympäristön.

6.3 Jatkoselvitystarpeet

1. Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden matalan asiakasosuuden syyt

Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden matalan asiakasosuuden syytä on tarpeen selvittää jatkossa. Vaikka asiakkaita on vähän, heillä on suomenkielisiä vastaajia myönteisemmät kokemukset ohjausprosessin hyödyllisyydestä. Jatkon kannalta voisi pohtia maahanmuuttajille kohdennettujen psykologipalveluiden erillistä kehittämistä, jossa psykologien osaamisen kehittämiseksi järjestettäisiin laajemmin koulutusta sellaisista erityiskysymyksistä, mitä maahanmuuttajien tapauksessa on tarpeen hallita.

2. Resurssien vaikutukset ohjausprosessiin

Toisena jatkotutkimuksen aiheena on niukkojen ohjausresurssien vaikuttavuus ohjausprosessin organisoitumiseen. Tässä tutkimuksessa selviää, että psykologien uraohjauspalvelut vaihtelevat alueellisesti jonkin verran. Osa voi selittyä alueellisista eroista tarpeissa, mutta toisaalta tutkimuksen haastattelu- ja kyselyaineiston avoimet vastaukset antavat viitteitä siitä, että ohjausprosesseihin vaikuttavat käytettävissä olevat resurssit. Paikallisia toimintokohtaisia käytäntöjä voisi selvittää jatkotutkimuksella tai TE-toimiston sisäisellä selvityksellä. On tärkeää, että asiakkaiden saama palvelu olisi alueellisesti yhteneväistä ja tasapuolista. Jatkotutkimuksissa on syytä tarkastella resurssitarpeita ja mahdollisuuksia elinikäisen ohjauksen kokonaisuudessa.

3. Ohjauksen todellinen vaikuttavuus toteutettuna vertailuasetelmatutkimuksella

Kolmantena jatkotutkimuksen aiheena on ohjauksen todellisen tilastollisen vaikutuksen selvittäminen vertaisasetelmaan perustuvalla tutkimuksella, jossa hyödynnettäisiin myös uusia digitaalisten menetelmien mahdollisuuksia ohjauksen vaikutusten tavoittamiseksi. Tässä tutkimuksessa ei ollut aikaa toteuttaa vaativaa vertaisasetelmatutkimusta, jossa asiakkaan saamaa hyötyä uraohjauksesta verrataan taustatekijöiden perusteella valikoi- tuun vastinpariin, joka ei ole osallistunut uraohjaukseen. Tällaisessa tutkimusasetelmassa voidaan analysoida yksityiskohtaisemmin uraohjauksen erilaisia vaikutuspolkuja, huomioiden erilaisten taustatekijöiden ja ohjauksen moniulotteisuuden vaikutukset sekä muihin TE-toimiston ja yhteistyötahojen palveluihin osallistuminen.

LÄHDELUETTELO

- Arnkil, R., Spangar, T. and Vuorinen, R. (2017). Practitioner’s Toolkit for PES Building Career Counselling and Lifelong Learning. Saatavilla: ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=18611&langId=en.
- Spangar, T., Arnkil, R., ja Vuorinen, R. (2008) Kohti ohjauksen kokonaisvoimavarojen yhteiskehittämistä. Ammatinvalinta- ja uraohjauksen kehittämishaasteiden strategisen perustan arviointitutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Työ ja yrittäjyys 30/2008.
- Spangar, T., Arnkil, R., Keskinen, A., Vanhalakka-Ruoho, M., Heikkilä, H. ja Pitkänen, S. (2013). Ohjauksen liike näkyviin – Tutka ja TE-toimistojen ohjauspalvelut. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Työ ja yrittäjyys 32/2013.
- ELO-opas, Elinikäinen ohjaus, <http://www.elo-opas.fi/1-elinikainen-ohjaus/>.
- Euroopan Unionin neuvosto 2004. Ehdotus: Neuvoston ja neuvostossa kokoontuvien jäsenvaltioiden hallitusten edustajien päätöslauselma poliitikkojen, järjestelmien ja käytäntöjen tehostamisesta elinaikaisen ohjauksen alalla Euroopassa. 9286/04. EDUC 109. SOC 109 (OR.en).
- Hooley, T. & Dodd, V. (2015) The Economic Benefits of Career Guidance. Careers England. <http://hdl.handle.net/1054/559030>.
- TE-toimisto, ammatinvalinta- ja uraohjaus -esite: https://toimistot.te-palvelut.fi/documents/244949/36513489/Uudenmaan+TE-toimiston+ammatinvalinta-+ja+uraohjauspalvelujen+esite_+2019.pdf/60472bcf-f6e5-4418-8fea-745a663a020c.
- TE-toimisto, työhönvalmennus, http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/tyohonvalmentaja/index.html.
- TE-toimisto, Uravalmennus, http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/ammatinvalinta_koulutus/ammatia_koulutusta_valitsemassa/uravalmennus/index.html.
- Tie työelämään -sivusto, työhönvalmennus: https://tietyoelamaan.fi/keinot-tyokyvyn-tueksi/kohti-tyoelamaa/kuntoutus_koulutus_tyonhaku/tyohonvalmennus/.
- Sundvall, S. (2017) TE-toimiston valmennuspalvelut työnhakuvalmiuksien vahvistajina Työnhaku-, ura- ja työhönvalmennuksen vaikuttavuus ja erot Uudellamaalla, Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus.

Tilastoaineistot

TEM, Työnvälitystilasto
TEM, URA-aineistot

Liite 1. Taustoittavien asiantuntijahaastatteluiden kysymykset

- Mikä on työnkuvasi?
- Mikä on koulutuksesi?
- Palvelulinja, jolla asiantuntija työskentelet? (jos on linjalla töissä)
- Kuinka kauan olet työskennellyt nykyisessä työtehtävässä?
- Millä tavoin olet ollut tekemisissä ohjaustyön kanssa?
- Millaisia ovat tyypilliset asiakkaat, jotka osallistuvat ohjaukseen?
- Onko jokin asiakasryhmä painottunut?
- Millaisia ohjaukseen liittyviä tarpeita asiakkailta on?
- Kuvaile lyhyesti ohjausprosessi alusta loppuun yhden asiakkaan osalta (esim. kuinka monta kertaa asiakas tavataan? Millaisia välietappeja prosessissa on?)
- Käytätkö kotitehtäviä, psykologisia testejä, terveyteen liittyviä selvityksiä?
- Kauanko tapaaminen keskimäärin kestää? Kuinka monta tapaamista keskimäärin per asiakas?
- Millaisia merkintöjä ohjauksesta tehdään URAan?
- Miten kuvailisit TE-toimiston käytettävissä olevia resursseja ohjauksen osalta?
- Mikäli resursseja ei ole riittävästi, mihin niitä pitäisi kohdentaa lisää?
- Millaista palautetta asiakkailta tulee ohjaukseen liittyen?
- Mikä ohjauksessa toimii hyvin?
- Miten ohjausprosesseja tulisi kehittää?
- Millaisena näet ohjauksen laadun ja vaikuttavuuden?
- Millaisena näet ohjauksen roolin osana TE-toimiston palvelukokonaisuutta?
- Teetkö ohjaustyöhön liittyen yhteistyötä joidenkin TE-toimiston ulkopuolisten toimijoiden tai verkostojen kanssa?
- Koetko, että sinun on mahdollista kehittää omaa osaamista liittyen ohjaukseen? (esim. lisäkouluttautuminen, kurssit)?
- Millaisilla keinoilla ohjauksen laatua ja vaikuttavuutta voisi parantaa?
- Miten ohjaustyön vaikutuksia saataisiin paremmin näkyväksi ja miten sitä pitäisi mitata?
- Muut kommentit aihepiiriin ja tutkimukseen?

Liite 2. Sähköisten kyselyiden pohjat

Kysely TE-toimiston psykologeille

(Osaan kysymyksistä on rakennettu kysymyspolku perustuen vastausvaihtoehtoon)

Taustakysymykset

Missä TE-toimistossa työskentelet?

- Etelä-Pohjanmaa
- Etelä-Savo
- Häme
- Kaakkois-Suomi
- Kainuu
- Keski-Suomi
- Lappi
- Pirkanmaa
- Pohjanmaa
- Pohjois-Karjala
- Pohjois-Pohjanmaa
- Pohjois-Savo
- Satakunta
- Uusimaa
- Varsinais-Suomi

Missä toimipisteessä työskentelet?

- TE-toimisto
- Ohjaamo
- TYP
- Useampi toimipiste
- Jokin muu, mikä?

Mikä on kokemuksesi määrä vuosissa työhallinnossa?

- Alle vuosi
- 1–3 vuotta
- 4–5 vuotta
- 6–10 vuotta
- Yli 10 vuotta

Millä palvelulinjalla työskentelet?

- Työnvälitys- ja yrityspalvelut
- Osaamisen kehittämisen palvelut
- Tuetun työllistymisen palvelut
- Työskentelen usealla linjalla
- En työskentele linjalla
- Jokin muu, mikä?

Ohjausprosessiin liittyvät kysymykset

Kuinka monta kertaa tyypillisesti tapaavat asiakkaan kanssa ohjausprosessin aikana?

- 1
- 2–3
- 4–5
- 6 tai useammin

Kuinka kauan tyypillinen tapaaminen kestää?

- Alle 15 minuuttia
- 15–30 minuuttia
- 30–60 minuuttia
- Yli 60 minuuttia

Arvioi prosentuaalisesti, kuinka suuren osan ohjaustapaamisista hoidat seuraavilla tavoilla (esim. kasvokkain 50 %, puhelimesta 20 %, Skypessä 20 %, verkossa 10 %, jokin muu tapa 0 %).

Jos laitoit prosentteja edellisessä kysymyksessä kohtaan "jokin muu tapa", avaa tähän, millä tavalla: (avoin)

Mistä asiakasryhmästä sinulla on eniten asiakkaita? Valitse vähintään yksi ja enintään kolme asiakasryhmää.

- Työttömät työnhakijat
- Työssä käyvät
- Maahanmuuttajataustaiset
- Alanvaihtajat
- Yrittäjät
- Pitkään työelämästä poissa olleet
- Kuntoutujat
- Nuoret (alle 30-vuotiaat)
- Keski-ikäiset (30–54-v.)
- Ikääntyneet (yli 55-v.)

Käytätkö ohjauksen tukena kotitehtäviä?

- Usein
- Joskus
- En koskaan

Millaisia kotitehtäviä käytät ohjauksen tukena? (avoin)

Käytätkö psykologisia testejä osana työtäsi?

- Usein
- Joskus
- En koskaan

Millaisia psykologisia testejä käytät osana työtäsi? (avoin)

Käytätkö ohjauksen tukena terveyteen liittyviä testejä, seuloja tai asiantuntija-arvioita?

- Usein
- Joskus
- En koskaan

Millaisia terveyteen liittyviä testejä, seuloja tai asiantuntija-arvioita käytät ohjauksen tukena? (avoin)

Arvioi oheisia väittämiä liittyen ohjausprosessiin

Väittämien asteikko: täysin eri mieltä, vähän eri mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, vähän samaa mieltä, täysin samaa mieltä, asia ei koske minua

- Uraohjauksen asiakkaaksi omalla alueellani pääsee mielestäni riittävän helposti
- Ohjauskertoja voi antaa riittävästi asiakkaan yksilöllinen tilanne huomioiden
- Minulla on riittävästi osaamista ja asiantuntemusta asiakkaiden auttamiseksi
- Minulla on riittävästi aikaa perehtyä asiakkaiden yksilölliseen tilanteeseen
- Ohjausprosessissa jää usein joitain keskeisiä asioita ratkaisematta
- Ohjauksessa on riittävästi aikaa kuunnella asiakasta ja hänen ajatuksiaan
- Luottamuksellisen ilmapiirin luominen onnistuu useimmiten helposti
- Ohjaustapaamiset pystytään järjestämään yleensä asiakkaille sopivina ajankohtina
- Omassa työssä kehittymiseen on riittävät mahdollisuudet
- Minulla on mahdollisuus osallistua työni kehittämiseen
- Digitaaliset välineet tukevat hyvin ohjaustyötäni
- Digitaaliset välineet ovat hyödyllisiä asiakkaan omatoimisessa työskentelyssä
- TE-toimiston tilat mahdollistavat työn tekemisen joustavasti
- TE-toimiston tilat ovat rajoittaneet asiakastapaamisten sopimista

Arvioi oheisia väittämiä liittyen ohjauksen vaikutuksiin

Väittämien asteikko: täysin eri mieltä, vähän eri mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, vähän samaa mieltä, täysin samaa mieltä, asia ei koske minua

- Ohjausprosessin aikana ehdin ratkoa niitä haasteita, joiden takia asiakas on hakeutunut ohjaukseen
- Ohjausprosessilla on useimmiten myönteinen vaikutus asiakkaan valmiuksiin ratkoa työnhakuun tai
- koulutukseen hakeutumiseen liittyviä ongelmia
- Ohjausprosessin aikana kykenen usein antamaan asiakkaalle uusia ideoita sopivista vaihtoehdoista
- Ohjausprosessin aikana ehtii keskittymään oikeisiin asioihin

Mitkä asiat ohjausprosessissa toimivat hyvin? (avoin)

Mitä asioita muuttaisit tai kehittäisit ohjausprosessissa? (avoin)

Ohjaustyön resurssit

Seurataanko toimipisteessäsi, kuinka monta asiakasta on jonossa palveluun?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Arvioi, kuinka monta asiakasta on jonossa tällä hetkellä (avoin)

Oletko osallistunut työnohjaukseen?

- Kyllä
- En

Miten kuvailisit toimipisteesi resursseja psykologien ohjaustoiminnan osalta?

- Resursseja on liikaa
- Resursseja on sopivasti
- Resursseja on liian vähän
- En osaa sanoa

Arvioit, että resursseja on liian vähän. Miten se näkyy työssäsi? (avoin)

Mihin mahdolliset lisäresurssit tulisi kohdistaa tai voisiko nykyisten resurssien käyttöä tehostaa? (avoin)

Muut ohjaustyöhön liittyvät kysymykset

Miten toimipisteesi/toimipaikkasi sisäinen yhteistyö toimii?

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Ei hyvin eikä huonosti
- Huonosti
- Erittäin huonosti

Millaisena näet TE-toimiston psykologien ohjaustyön merkityksen osana TE-toimiston palvelukokonaisuutta?

- Erittäin merkittävä
- Jokseenkin merkittävä
- Ei merkittävä eikä merkityksetön
- Jokseenkin merkityksetön
- Täysin merkityksetön
- En osaa sanoa

Osallistutko verkostoyhteistyöhön?

- Kyllä
- En

Millaiseen verkostoyhteistyöhön osallistut? (avoin)

Eroaako oman toimistosi/toimipisteesi toimintatavat jollain tavalla muiden toimistojen/toimipisteiden toimintatavoista ohjausprosessin osalta?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Miten toimistosi/toimipisteesi toimintatavat eroavat muiden toimistojen/toimipisteiden toimintatavoista ohjausprosessin osalta? (avoin)

Teetkö jotain muuta työtä asiakastyön lisäksi?

- Kyllä
- En

Mitä muuta työtä teet asiakastyön lisäksi? (avoin)

Mitä tarvitsisit, jotta voisit tehdä työtäsi paremmin? (avoin)

Millaisena näet psykologien roolin TE-toimistossa esimerkiksi 5 tai 10 vuoden kuluttua? (avoin)

Muita kommentteja aihepiiriin liittyen (avoin)

Kysely te-toimiston asiantuntijoille

TE-toimisto, jossa työskentelet:

- Uusimaa
- Varsinais-Suomi
- Satakunta
- Häme
- Pirkanmaa
- Kaakkois-Suomi
- Etelä-Savo
- Pohjois-Savo
- Pohjois-Karjala
- Keski-Suomi
- Etelä-Pohjanmaa
- Pohjanmaa
- Pohjois-Pohjanmaa
- Kainuu
- Lappi

Toimipiste

- TE-toimisto
- Ohjaamo
- TYP
- Jokin muu, mikä?

Työkokemuksen määrä vuosissa työhallinnossa

- 0–2
- 3–5
- 6–10
- 11–20
- Yli 20

Palvelulinja, jolla työskentelet

- Työnvälitys- ja yrityspalvelut (PL1)
- Osaamisen kehittämispalvelut (PL2)
- Tuetun työllistämisen palvelut ja monialainen yhteispalvelu (PL3)
- En työskentele millään linjalla
- Jokin muu, mikä?

Arvioi, kuinka hyvin tunnet seuraavat TE-toimiston palvelut (asteikko 1=erittäin huonosti, 5=erittäin hyvin)

- Psykologien ammatinvalinta- ja uraohjaus
- Uravalmennus
- Koulutusneuvonta
- Työhönvalmennus

Kerro lyhyesti, miten olet ollut tekemisissä ohjauksellisen asiakastyön kanssa TE-toimistossa? (avoin)

Arvioi, kuinka suuren osuuden työajastasi tyypillisen työviikon aikana pystyt käyttämään asiakkaiden ohjaukseen

- Muutaman tunnin
- Puoli päivää
- Yhden päivän
- Kaksi päivää
- Kolme päivää
- Neljä päivää tai enemmän

Jos haluat, voit kertoa tarkemmin ohjauksellisen työn osuudesta työssäsi? (avoin)

Miten hyvin pystyt toteuttamaan ohjauksellista työtettä työssäsi asiantuntijana?

- Erittäin hyvin
- Melko hyvin
- Keskinkertaisesti
- Melko heikosti
- Erittäin heikosti

Mitä asioita kehittäisit TE-asiantuntijoiden työssä ohjauksellisen työotteen toteutumiseen liittyen? (avoin)

Arvioi asiakkaan saaman uraohjauksen laatua eri palveluissa (1 = huono, 5 = erinomainen)

- Psykologien ammatinvalinta- ja uraohjaus
- Uravalmennus
- Koulutusneuvonta
- Työhönvalmennus

Työskenteleekö toimipisteessäsi psykologeja?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Jos vastasit kyllä, kuinka monta heitä on?

- Yksi tai vähemmän (esimerkiksi yksi osa-aikainen)
- Kaksi
- Kolme
- Neljä
- Viisi tai enemmän

Kuinka hyvin tunnet psykologien työtä TE-palveluissa?

- Erittäin hyvin
- Melko hyvin
- Keskinkertaisesti
- Melko heikosti
- Erittäin heikosti

Kuinka usein teet yhteistyötä psykologien kanssa?

- Päivittäin
- Viikoittain
- Harvemmin
- En koskaan

*Minkälaisissa tapauksissa ohjaat asiakkaan TE-toimiston psykologipalveluiden asiakkaaksi?
(avoin)*

*Miten toimit tilanteessa, jossa mielestäsi asiakas tarvitsee ohjausta, mutta asiakas ei ole
motivoitunut/halukas osallistumaan ohjaukseen? (avoin)*

*Millaisena näet TE-toimiston psykologien ohjaustyön merkityksen osana TE-toimiston
palvelukokonaisuutta?*

- Erittäin merkittävä
- Merkittävä
- Jokseenkin merkittävä
- Ei lainkaan merkittävä

Jos haluat, voit kertoa tarkemmin (avoin)

Millä tavoin psykologien työ tukee omaa työtäsi TE-toimistossa?

- Paljon
- Jossain määrin
- Vähän
- Ei lainkaan

Toimiiko psykologien ja asiantuntijoiden välinen yhteistyö toimipisteessänne?

- Pääsääntöisesti kyllä
- Pääsääntöisesti ei
- En osaa sanoa
- Yhteistyötä ei ole tai se on erittäin vähäistä

Mitä asioita kehittäisitte psykologien ammatinvalinta- ja uraohjaukseen liittyvässä työssä? (avoin)

Millaisena näette psykologien roolin TE-toimistossa esimerkiksi 5 tai 10 vuoden kuluttua? (avoin)

Muut avoimet kommentit tutkimukseen liittyen? (avoin)

Kysely asiakkaille

Ikä

- 20
- 21–30
- 31–40
- 41–50
- 51–60
- 60-

Sukupuoli

- Nainen
- Mies
- Muu tai en halua vastata

Ylin suorittamanne koulutus (josta valmistunut)

- Peruskoulu
- Lukio
- Ammatillinen koulutus
- Alempi korkeakoulututkinto
- Ylempi korkeakoulututkinto
- Tutkijakoulutus
- Ei koulutusta

TE-toimisto, jossa asioit

- Uusimaa
- Varsinais-Suomi
- Satakunta

- Häme
- Pirkanmaa
- Kaakkois-Suomi
- Etelä-Savo
- Pohjois-Savo
- Pohjois-Karjala
- Keski-Suomi
- Etelä-Pohjanmaa
- Pohjanmaa
- Pohjois-Pohjanmaa
- Kainuu
- Lappi
- En osaa sanoa

Kuinka kauan aikaa on kulunut siitä, kun ammatinvalinta- ja uraohjaus päättyi omalta osaltasi?

- 0–3 kk
- 3–6 kk
- 6–12 kk
- Yli vuosi
- En muista

Mistä sait tietää TE-toimistojen psykologien tarjoamasta ammatinvalinta- ja uraohjauspalvelusta?

- TE-toimistosta
- TE-toimiston markkinointimateriaalista
- TE-palveluiden verkkosivuilta
- Ystävältä tai perheenjäseneltä
- Oppilaitoksesta
- Ohjaamosta
- Terveystieteiden tutkimuskeskuksesta
- Kuntoutuksesta
- En muista
- Jostain muualta, mistä?

Kuka ohjasi sinut palvelun piiriin?

- Ei kukaan, hakeudu palveluun itsenäisesti esim. varaamalla ajan
- TE-toimiston asiantuntija
- Lääkäri
- Etsivän nuorisotyön tekijä
- Ohjaamon työntekijä
- Työterveyspsykologi
- Työnantaja

- Oppilaitoksen edustaja esim. opo, opettaja, jne.
- En muista
- Jokin muu, mikä?

Mikä vaihtoehto kuvasi parhaiten tilannettasi, kun aloitit ammatinvalinta- ja uraohjauksen?

- Työtön työnhakija
- Töissä kokoaikaisesti
- Töissä osa-aikaisesti
- Yrittäjä
- Sairaslomalla
- Opiskelija
- TE-toimiston muissa palveluissa (esim. työkokeilu, palkkatuki, kuntouttava työtoiminta)
- Eläkkeellä
- Vanhempainvapaalla
- Varusmies/siviilipalvelussa
- Jokin muu, mikä?

Jos olit työttömänä työnhakijana, kuinka kauan työttömyytesi oli kestänyt ennen uraohjauksen aloitusta?

- Alle 3 kk
- 3–6 kk
- 6–12 kk
- 1–3 vuotta
- yli 3 vuotta

Mikä vaihtoehto kuvasi parhaiten tilannettasi nyt?

- Työtön työnhakija
- Töissä kokoaikaisesti
- Töissä osa-aikaisesti
- Yrittäjä
- Sairaslomalla
- Opiskelija
- TE-toimiston muissa palveluissa (esim. työkokeilu, palkkatuki, kuntouttava työtoiminta)
- Eläkkeellä
- Vanhempainvapaalla
- Varusmies/siviilipalvelussa
- Jokin muu, mikä?

Minkä kanavan / kanavien kautta osallistuit ohjaukseen? (voit valita useita)

- Kasvokkain
- Puhelimitse
- Internetin välityksellä (esim. Skype, chat, sähköposti)
- Jokin muu, mikä?

Kuinka monta ohjauskeskustelua käytiin?

- 1
- 2–3
- 4–5
- 6 tai enemmän

Kuinka kauan tyypillinen ohjauskeskustelu kesti?

- Alle 15 minuuttia
- 15–30 minuuttia
- 30–60 minuuttia
- Yli 60 minuuttia

Valitse vähintään yksi ja enintään kolme syytä, miksi hakeuduit TE-toimiston uraohjauksen asiakkaaksi?

- Urasuunnittelu
- Koulutukseen liittyvät haasteet
- Työelämässä kohdatut ongelmat
- Työllistymisen esteisiin ratkaisujen etsiminen
- Terveydelliset ongelmat urasuunnittelussa
- Huomattavat työllistymisen tai opiskelujen esteet
- Psykologinen arviointi
- Halusin lisätietoja ja neuvontaa tilanteeseeni ja eri vaihtoehtoihin liittyen
- Ohjaukseen hakeutumiseen ei ollut mitään erityistä syytä
- Jokin muu, mikä?

Arvioi miten nopeasti pääsit ammatinvalinta- ja uraohjaukseen?

- Pääsin riittävän nopeasti
- Jouduin odottamaan jonkin aikaa
- Jouduin odottamaan liian kauan

Arvioi väitteitä asteikolla 1–5 (1 =täysin eri mieltä, 2=hieman eri mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 4=hieman samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä, erillinen vaihtoehto: asia ei koske minua/en osaa sanoa)

- Ohjaukseen oli helppo päästä asiakkaaksi
- Ohjausta koskevaa tietoa oli helppoa löytää TE-palvelujen verkkosivuilta

- Ohjaukset oli riittävä määrä tilanteeni huomioiden
- Ohjausta antanut psykologi oli asiantunteva
- Psykologi oli perehtynyt riittävästi tilanteeseeni
- Ymmärsin, mistä asioista psykologi puhui ohjaustilanteessa
- Ohjaustapaamiset pystyttiin järjestämään minulle sopivina ajankohtina
- Olin motivoitunut ja sitoutunut ohjausprosessiin
- Ohjaaja kuunteli minua ja ajatuksiani
- Ohjauksessa keskityttiin minulle tärkeisiin asioihin
- Tein aktiivisesti minulle annettuja välitehtäviä ohjaustapaamisten välillä
- Pystyin keskustelemaan ohjaajan kanssa luottamuksellisesti
- Ohjauksessa onnistuttiin ratkomaan niitä haasteita, joiden takia hakeuduin palveluun
- Ohjauksessa jäi jotain keskeisiä asioita ratkaisematta
- Ohjauksen aikana sain uusia ideoita minulle sopivista vaihtoehdoista
- Ohjauskeskusteluihin osallistumisella oli myönteinen vaikutus tilanteeseeni
- Suositteaisin ohjausta ystäväilleni tai sukulaisilleni

Koetko ohjauksesta olleen sinulle kokonaisvaltaisesti hyötyä?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Jos vastasit kyllä, kerro millä tavalla oli hyötyä (avoin)

Jos vastasit ei, kerro miksi ei (avoin)

Millaiseen lopputulokseen ohjauksessa päädyttiin?

- Uuteen koulutukseen hakeutuminen
- Oppisopimus
- Alanvaihto
- Nykyisen koulutuksen jatkaminen
- Nykyisen ammatin jatkaminen
- Uusi työ
- Yrittäjyys
- Työllistymismahdollisuuksia parantavaan palveluun hakeutuminen (esim. palkkatuki, työkokeilu)
- Eläkkeelle tai sairauslomalle
- Vaihtoehdot kartoitettiin, mutta ohjauksessa ei päädytty mihinkään erityiseen lopputulokseen
- Ohjaus keskeytyi ennen loppumista
- Jokin muu, mikä?

Jos keskeytit ohjauksen, voit kertoa tarkemmin miksi näin kävi? (avoin)

*Minkä kokonaisarvosanan asteikolla 1–5 antaisit ammatinvalinta- ja uraohjauspalvelulle?
(1 = huono 5 = erinomainen)*

*Mitkä asiat ammatinvalinta- ja uraohjauksessa toimivat mielestäsi riittävän hyvin?
(voit valita useita)*

- Ohjaukseen pääsy
- Ohjauksen sisältö
- Ohjauksen laatu
- Ohjausta antaneen henkilön asiantuntemus
- Ohjauksessa käytetyt menetelmät
- Ohjauksessa käytetyt psykologiset testit
- Ohjauksessa käytetyt kotitehtävät
- Jokin muu, mikä?

Jos haluat, voit vielä kertoa tarkemmin, mitkä asiat ohjauksessa toimivat hyvin? (avoin)

*Mitkä asiat ammatinvalinta- ja uraohjauksessa eivät toimineet mielestäsi riittävän hyvin?
(voit valita useita)*

- Ohjaukseen pääsy
- Ohjauksen sisältö
- Ohjauksen laatu
- Ohjausta antaneen henkilön asiantuntemus
- Ohjauksessa käytetyt menetelmät
- Ohjauksessa käytetyt psykologiset testit
- Ohjauksessa käytetyt kotitehtävät
- Jokin muu, mikä?

Jos haluat, voit vielä kertoa tarkemmin, mitkä asiat ohjauksessa eivät toimineet hyvin? (avoin)

Mitä asioita muuttaisit tai kehittäisit ammatinvalinta- ja uraohjauksessa? (avoin)

Muita kommentteja palveluun liittyen? (avoin)

Kysely esimiehille

Taustakysymykset

TE-toimisto, jossa työskentelet

- Uusimaa
- Varsinais-Suomi
- Satakunta
- Häme
- Pirkanmaa
- Kaakkois-Suomi
- Etelä-Savo
- Pohjois-Savo
- Pohjois-Karjala
- Keski-Suomi
- Etelä-Pohjanmaa
- Pohjanmaa
- Pohjois-Pohjanmaa
- Kainuu

Kokemuksen määrä vuosissa työhallinnon esimies- tai johtotehtävissä?

- Alle vuosi
- 1–3 vuotta
- 4–5 vuotta
- 6–10 vuotta
- Yli 10 vuotta

Mikä on korkein suorittamasi koulutustaso?

- Peruskoulu, oppikoulu, kansakoulu
- Ylioppilastutkinto
- Ammatillinen koulutus (mm. ammattikoulu, ammatillinen opisto)
- Alempi korkeakoulututkinto
- Ylempi korkeakoulututkinto
- Tutkijakoulutus
- Jokin muu, mikä?

Psykologien ohjauspalvelut

Miten eri ammattiryhmien välinen yhteistyö toimii mielestäsi TE-toimistossanne?

- Erittäin hyvin
- Melko hyvin
- Keskinkertaisesti

- Melko heikosti
- Erittäin heikosti

Millaisena näet TE-toimiston psykologien ohjaustyön merkityksen osana TE-toimiston palvelukokonaisuutta?

- Erittäin merkittävä
- Jokseenkin merkittävä
- Ei merkittävä eikä merkityksetön
- Jokseenkin merkityksetön
- Täysin merkityksetön
- En osaa sanoa

Millainen on mielestäsi psykologipalveluiden työvoiman tilanne TE-toimistossanne?

- Resursseja on liikaa
- Resursseja on sopivasti
- Resursseja on liian vähän
- En osaa sanoa

Onko TE-toimistoonne perustettu uusia psykologin virkoja viimeisen kahden vuoden aikana?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Onko TE-toimistoonne suunnitelmissa rekrytoida lisää psykologeja kahden vuoden sisällä?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Psykologien ohjauspalveluiden kehittäminen

Millaisia muutoksia uusi hallitusohjelma ennakoii TE-toimistojen psykologipalveluille? (avoin)

Millaisia kehitystarpeita tunnistat psykologien ohjauspalveluihin liittyen? (avoin)

Miten palveluita mielestäsi voisi kehittää tulevaisuudessa, esimerkiksi viiden tai kymmenen vuoden kuluessa? (avoin)

Mitä muuta haluaisit kommentoida? (avoin)

Ammatinvalinta- ja uraohjauksesta onnistumisiin

Tämän tutkimuksen kohteena on elinikäistä ohjausta ja urasuunnittelua tukevien TE-hallinnon palveluiden saatavuuden, laadun ja vaikuttavuuden selvittäminen. Tutkimusraportissa esitellään asiantuntijahaastatteluiden, neljän eri kohderyhmän kyselyiden tulosten ja tilastojen perusteella ohjauspalveluiden nykytilaa sekä annetaan tutkimusaineistoihin pohjautuvia kehittämissuosituksia.

Verkkojulkaisu
ISSN 1797-3562
ISBN 978-952-327-513-3

Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi
Julkaisumyynti: vnjulkaisumyynti.fi