

**TYÖVOIMATOIMISTOJEN ASIAKASPALAUTE-
TUTKIMUS 2004**
Työnhakijat
Ammatinvalinnanohjauksen asiakkaat
Omaehtoiseen koulutukseen osallistuneet

Market Research Agency



Tietoykkönen
www.tieto1.fi

SISÄLLYSLUETTELO

SIVU nro:

TIIVISTELMÄ	1
JOHDANTO.....	6
AINEISTON RAKENNE	7
TUTKIMUSTULOKSET	11
1. Työnhakijaksi ilmoittautuminen.....	11
2. Tilat, puitteet ja esitteet.....	13
3. Neuvontatilanne työvoimaneuvojan luona.....	15
4. Työtarjoukset.....	17
5. Tukityöpaikkaan osoittaminen.....	20
6. Työvoimakoulutukseen ohjaaminen	23
7. Työttömyysturvaan liittyvät asiat.....	26
8. Itsepalvelupäätteiden ja internetin käyttö	28
9. Muut palvelutekijät.....	31
10. Asiointi työvoimaneuvojan luona	33
11. Työnhakuhaastattelut.....	34
12. Äidinkielen palvelu	37
13. Yleisarvio työvoimatoimiston palveluista.....	40
14. Työvoimatoimistossa asiointin syy ja työttömyys.....	42
15. Koulutus- ja ammattitietopalvelut.....	47
15.1. Koulutus- ja ammattitietopalveluissa asiointiin vaikuttaneet syyt.....	47
15.2. Tietojen saanti koulutus- ja ammattitietopalveluista	53
15.3. Arviot koulutus- ja ammattitietopalveluista.....	56
15.4. Ammatteja ja koulutusta koskevien tietojen löytyminen.....	61
15.5. Yleisarvio koulutus- ja ammattitietopalveluista	64
16. Ammatinvalinnanohjaus.....	67
16.1. Ammatinvalinnanohjaukseen pääsy ja asiointikerrat ohjauksessa	67
16.2. Arviot ammatinvalinnanohjaukseen liittyvistä palveluista.....	70
16.3. Äidinkielen palvelu.....	74
16.4. Yleisarvio ammatinvalinnanohjauksesta	75

LIITTEET Palvelutekijöiden ja yleisarvosanan välinen korrelaatiotaulukko
 Luotettavuusrajataulukko
 Kysymyslomake
 Taulukkoliite (erillinen)

TIIVISTELMÄ

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää työnhakija-asiakkaiden, koulutus- ja ammattitietopalvelun asiakkaiden sekä ammatinvalinnan ohjauksen asiakkaiden tyytyväisyyttä työvoimatoimistojen palveluihin ja verrata tuloksia Työministeriön vuonna 2002 teettämään vastaavaan tutkimukseen. Haastattelut (työnhakijat 8858 kpl, omaehtoiset koulutus- ja ammattitietopalvelujen käyttäjät 318 kpl ja ammatinvalinnanohjaus 3089 kpl) tehtiin 13.5.-13.10.2004 välisenä aikana.

Työnhakijat

Työvoimatoimistot saavat työnhakijoilta palvelujen yleisarvosanojen keskiarvoksi 7,61. Edelliseen kyselyyn verrattuna työnhakijat ovat nyt tyytymättömämpiä työvoimatoimistojen palveluun yleisarvosanalla mitattuna. Vuonna 2002 yleisarvosanojen keskiarvo oli 7,67, kun nyt keskiarvo on 7,61. Nyt kiitettäviä arvosanoja oli 18 prosenttia vastauksista, kun vuonna 2002 niitä oli 22 prosenttia vastauksista.

Viimeksi työvoimatoimistossa asioidessaan täysin haluamaansa palvelua sai seitsemän kymmenestä (72 %) työnhakija-asiakkaasta. Vuonna 2002 tehtyyn kyselyyn verrattuna on täysin haluamaansa palvelua työvoimatoimistosta saaneiden työnhakijoiden osuus on pysynyt melkein ennallaan. Kaksi vuotta sitten täysin haluamaansa palvelua oli saanut 74 prosenttia työnhakijoista.

Työvoimatoimistojen työnhakija-asiakkaat arvioivat parhaiksi työvoimatoimistojen palveluiksi ystävällisyyden koulutus- ja ammattitietopalveluissa (keskiarvo 4,15), työvoimaneuvojan ystävällisyyden (4,12), palveluhenkilöstön ystävällisyyden työnhakijaksi ilmoittautuessa (4,07) sekä palvelun ystävällisyyden muissa palvelutekijöissä (4,03).

Edelliseen kyselyyn verrattuna ovat työnhakija-asiakkaiden arviot huomattavasti useamman palvelutekijän osalta parantuneet kuin heikentyneet. Eniten työnhakijoiden arviot ovat parantuneet tekijöissä: Hakumenettelyn helppous (koulutus), koulutuksen sisällön vastaavuus koulutustarpeisiin ja -toiveisiin sekä yksilöllisten vaihtoehtojen etsiminen neuvontatilanteessa. Työntekijöiden arviot ovat puolestaan eniten heikentyneet tekijöissä: Työvoimatoimiston alkuinfo (ryhmäpalvelu), virkailijoiden tavoitettavuus sekä koulutukseen hakeutumisen opastus.

Työtarjoituksen ainakin kerran viimeisen 12 kuukauden aikana on työvoimatoimiston kautta saanut 26 prosenttia työnhakija-asiakkaista. Työtarjouksia saaneiden osuus on kasvanut vuonna 2002 tehtyyn tutkimukseen verrattuna. Vuonna 2002 työtarjoituksen viimeisen 12 kuukauden aikana oli saanut joka viides työnhakija, nyt työtarjoituksen viimeisen 12 kuukauden aikana on saanut joka neljäs työnhakija.

Joka seitsemäs työnhakija on ollut tukityöllistettynä viimeisen 12 kuukauden aikana. Edelliseen kyselyyn verrattuna on tukityöllistettyjen suhteellinen osuus pysynyt jokseenkin ennallaan, heidän osuutensa kasvoi yhdellä prosenttiyksiköllä 14 prosentista 15 prosenttiin. Työvoimakoulutuksessa viimeisen 12 kuukauden aikana olleiden osuus kasvoi samoin yhden prosenttiyksikön, 11 prosentista 12 prosenttiin.

Työnhakija-asiakkaiden asiointi työvoimaneuvojan luona on vähentynyt edellisestä kyselystä. Vuonna 2002 kaksi kertaa tai useammin työvoimaneuvojan luona asioineita työnhakijoita oli 60 prosenttia, nyt vastaava osuus on 53 prosenttia. Yhden kerran työvoimaneuvojan luona asioineiden määrä on pysynyt ennallaan.

Työvoimatoimiston työnhakuhaastattelussa on käynyt joka kolmas (32 %) työnhakija. Edelliseen kyselyyn verrattuna on työvoimatoimiston työnhakuhaastattelussa käyneiden työnhakijoiden osuus hieman laskenut. Vuonna 2002 työnhakuhaastattelussa ilmoitti käyneensä 34 prosenttia vastaajista.

Työttömien työnhakijoiden yhtäjaksoisen työttömyyden kesto on nyt 15,3 kuukautta. Työttömyysjakson kesto on lyhentynyt selvästi, sillä vuonna 2002 yhtäjaksoinen työttömyys oli kestänyt keskimäärin 21,6 kuukautta.

Koulutus- ja ammattitietopalvelujen asiakkaat

Työvoimatoimistojen koulutus- ja ammattitietopalvelut saavat työnhakija-asiakkailta yleisarvosanaksi 7,76. Edelliseen kyselyyn verrattuna ovat työnhakija-asiakkaiden arviot hiukan laskeneet koulutus- ja ammattitietopalveluista.

Omaehtoiset asiakkaat (arvosanojen keskiarvo 8,22) antavat koulutus- ja ammattitietopalveluille selvästi paremman arvosanan kuin työnhakija-asiakkaat (keskiarvo 7,76). Omaehtoisilla asiakkailla on arvosanojen keskiarvo nyt hieman heikompi kuin vuonna 2002 (keskiarvo 8,26).

Työnhakija-asiakkaiden kokemukset koulutus- ja ammattitietopalveluista ovat hieman lisääntyneet vuonna 2002 tehtyyn kyselyyn verrattuna. Edellisessä kyselyssä 9 prosentilla työnhakija-asiakkaista oli kokemuksia koulutus- ja ammattitietopalveluista, nyt näistä palveluista on kokemuksia 12 prosentilla työnhakijoista

Omaehtoisten asiakkaiden asiointikerrat koulutus- ja ammattitietopalveluissa ovat hieman lisääntyneet edellisestä kyselystä. Työnhakija-asiakkaissa oli tällä kertaa niin paljon sellaisia, jotka eivät kertoneet asiointikertojensa määrää, että vertailu edelliseen kertaan on hankalaa.

AmmatINVALinnanohjauksen asiakkaat

Odotusajat ammatINVALinnanohjaukseen ovat lähes ennallaan vuoteen 2002 verrattuna, sillä tuolloin alle viikon odotusajalla ammatINVALinnanohjaukseen pääsi 18 prosenttia asiakkaista, nyt alle viikon odotusajalla pääsi 16 prosenttia asiakkaista.

Viimeksi ammatINVALinnanohjauksessa asioidessaan täysin haluamaansa palvelua sai yli puolet (56%) asiakkaista. Vuonna 2002 täysin haluamaansa palvelua oli saanut 51 prosenttia ammatINVALinnanohjauksen asiakkaista. Ei lainkaan haluamaansa palvelua saaneiden osuudet olivat molemmissa kyselyissä samat.

Edelliseen kyselyyn verrattuna saa ammatINVALinnanohjaus nyt hieman paremman arvosanan. Vuonna 2002 arvosanojen keskiarvo oli 7,86, nyt keskiarvo on 7,93.

Työnhakijoiden palvelukokemukset työvoimatoimiston palveluista vuosina 2000, 2002 ja 2004 (lajittelu vuoden 2004 keskiarvo mukaan)		Keskiarvot			Ero
PALVELUN OSATEKIJÄ	PALVELUN OSA-ALUE	2000 n=2768	2002 n=10006	2004 n=8858	2004 - 2002
1. Neuvojan ystävällisyys	Neuvontatilanne	4.02	4.09	4.12	0.03
2. Palvelun ystävällisyys	Työnhakijaksi ilm.	3.92	4.03	4.07	0.04
3. Laitteiden toimivuus ja helppokäyttöisyys	Itsepalvelupäätteet	3.85	3.88	3.93	0.05
4. Työnhakijaksi ilmoittautumisen sujuvuus	Työnhakijaksi ilm.	3.94	3.98	3.93	-0.05
5. Aukioloaikojen sopivuus	Muut palvelutekijät	3.73	3.89	3.83	-0.06
6. Työpaikkatietojen ajantasaisuus	Itsepalvelupäätteet	3.74	3.78	3.82	0.04
7. Hakumenettelyn helppous	Työvoimakoulutus	3.67	3.69	3.81	0.12
8. Kurssi- ja koulutustietojen ajantasaisuus	Itsepalvelupäätteet	3.75	3.72	3.80	0.08
9. Neuvojan kannustus ja rohkaisu	Neuvontatilanne	3.53	3.73	3.79	0.06
10. Palveluhenkilöstön asiantuntemus	Työnhakijaksi ilm.	3.65	3.77	3.79	0.02
11. Neuvojan paneutuminen tilanteeseen	Neuvontatilanne	3.43	3.72	3.78	0.06
12. Jatkokoimenpiteistä sopiminen	Neuvontatilanne	3.55	3.70	3.73	0.03
13. Uusien taitojen oppimisen kannalta	Tukityöpaikka	3.69	3.68	3.73	0.05
14. Opasteiden selkeys työvoimatoimistossa	Tilat, puitteet, esitteet	3.61	3.67	3.71	0.04
15. Ammattitaidon ylläpidon kannalta	Tukityöpaikka	3.64	3.64	3.71	0.07
16. Virkailijoiden tavoitettavuus	Muut palvelutekijät	x	3.80	3.69	-0.11
17. Ilmoitustaulujen selkeys ja ajantasaisuus	Tilat, puitteet, esitteet	3.58	3.65	3.69	0.04
18. Palvelun joustavuus vastaanotossa	Työnhakijaksi ilm.	3.49	3.71	3.69	-0.02
19. Odotusaika henkilökohtaiseen asiointiin	Työnhakijaksi ilm.	3.42	3.67	3.68	0.01
20. Tiedon saanti palveluista ja aukioloajoista	Muut palvelutekijät	3.14	3.66	3.67	0.01
21. Ensivaikutelma ja asiakkaan huomioonotto	Työnhakijaksi ilm.	3.30	3.64	3.67	0.03
22. Esitteiden esillepano ja ajantasaisuus	Tilat, puitteet, esitteet	3.61	3.65	3.65	0.00
23. Tietojen saanti koulutusmahdollisuuksista	Työvoimakoulutus	3.51	3.55	3.64	0.09
24. Koulutukseen hakeutumisen opastus	Työvoimakoulutus	3.48	3.53	3.63	0.10
25. Työkokemuksen huomiointi työtarjouksessa	Työtarjous	3.44	3.70	3.59	-0.11
26. Koulutuksen sisältö vs. koulutustarpeet	Työvoimakoulutus	3.52	3.43	3.53	0.10
27. Tilojen viihtyisyys	Tilat, puitteet, esitteet	3.50	3.51	3.51	0.00
28. Koulutuksen huomiointi työtarjouksessa	Työtarjous	3.41	3.59	3.50	-0.09
29. Saadun tiedon ymmärrettävyys	Työttömyysturva	3.29	3.56	3.50	-0.06
30. Opastaminen työn haussa	Neuvontatilanne	x	3.37	3.48	0.11
31. Itsepalvelupäätteiden riittävyys	Itsepalvelupäätteet	3.41	3.53	3.47	-0.06
32. Saadun tiedon riittävyys	Työttömyysturva	3.26	3.37	3.45	0.08
33. Valintamenettelystä kertominen	Työvoimakoulutus	3.22	3.37	3.44	0.07
34. Yksilöllisten vaihtoehtojen etsiminen	Neuvontatilanne	3.16	3.33	3.43	0.10
35. Päivärahan hakumenettelystä kertominen	Työttömyysturva	3.37	3.49	3.43	-0.06
36. Tulevan työllistymisen kannalta	Tukityöpaikka	3.38	3.33	3.42	0.09
37. Tietojen saanti työn sisällöstä ja työehdoista	Työtarjous	3.22	3.42	3.37	-0.05
38. Työnhakuryhmä tai työnhakuklubi	Neuvontatilanne	x	3.38	3.30	-0.08
39. Opastus itsepalvelupäätteiden käyttöön	Itsepalvelupäätteet	x	3.19	3.27	0.08
40. Opastaminen omatoimisessa työhaussa	Työnhakijaksi ilm.	3.22	3.26	3.27	0.01
41. Työvoimatoimiston alkuinfo (ryhmäpalvelu)	Työnhakijaksi ilm.	x	3.46	3.24	-0.22
42. Ohjaaminen muihin palveluihin	Neuvontatilanne	3.20	3.21	3.23	0.02
43. Yhteydenpito työvoimatoimistosta	Muut palvelutekijät	2.91	3.24	3.21	-0.03
44. Avointen työpaikkojen esittely	Neuvontatilanne	3.11	3.19	3.21	0.02
45. Ehdolle asetelusta kertominen	Työtarjous	2.94	3.28	3.18	-0.10
46. Tiedonsaanti tukityöllistämisestä	Neuvontatilanne	2.75	2.96	3.00	0.04

x = Ei ole kysytty

Työnhakijoiden palvelukokemukset koulutus- ja ammattitietopalveluista vuosina 2000, 2002 ja 2004 (Lajittelu vuoden 2004 keskiarvon mukaan)	KESKIARVOT			Ero
	2000 (n=534)	2002 (n=901)	2004 (n=1063)	2004- 2002
PALVELUN OSATEKIJÄ				
Ystävällisyys ja palvelualttius	4.05	4.11	4.15	0.04
Helppous hakeutua henkilökohtaiseen neuvontaan	3.79	3.86	3.84	-0.02
Asiantuntemus antaa koulutus- ja ammattitietoja	3.70	3.81	3.84	0.03
Kyky paneutua asiakkaan tilanteeseen	3.61	3.73	3.84	0.09
Tietojen ajantasaisuus	3.75	3.79	3.82	0.03
Tietojen ymmärrettävyys	3.76	3.78	3.82	0.04
Tietojen riittävyys	3.61	3.69	3.74	0.05
Tietojen monipuolisuus	3.57	3.66	3.68	0.02
Tietojen esillepano ja saatavuus	3.65	3.62	3.66	0.04
Ohjaaminen muihin palveluihin	3.47	3.56	3.67	0.11

Omaehtoisten koulutus- ja ammattitietopalveluissa asioineiden palvelukokemukset vuosina 2000, 2002 ja 2004 (Lajittelu vuoden 2004 keskiarvon mukaan)	KESKIARVOT			Ero
	2000 (n=214)	2002 (n=285)	2004 (n=063)	2004- 2002
PALVELUN OSATEKIJÄ				
Ystävällisyys ja palvelualttius	4.60	4.56	4.63	0.07
Helppous hakeutua henkilökohtaiseen neuvontaan	4.37	4.37	4.35	0.00
Asiantuntemus antaa koulutus- ja ammattitietoja	4.15	4.16	4.20	0.04
Kyky paneutua asiakkaan tilanteeseen	4.20	4.13	4.16	0.03
Tietojen ajantasaisuus	3.87	3.92	4.07	0.15
Tietojen ymmärrettävyys	4.00	4.04	3.92	-0.12
Tietojen riittävyys	3.75	3.83	3.87	0.04
Tietojen esillepano ja saatavuus	3.84	3.78	3.83	0.05
Tietojen monipuolisuus	3.81	3.85	3.86	0.01
Ohjaaminen muihin palveluihin	3.89	3.88	3.77	0.11

AmmatINVALINNANOHJAUKSEN ASIAKKAIDEN PALVELUKOKEMUKSET VUOSINA 2000, 2002 JA 2004 (Lajittelu vuoden 2004 keskiarvon mukaan)	KESKIARVOT			ERO
	2000 (n=2768)	2002 (n=3380)	2004 (n=3089)	2004- 2002
PALVELUN OSATEKIJÄ				
Ohjauksen luottamuksellisuus	4.28	4.38	4.43	0.05
Hienotunteisuus henkilötietojen käsittelyssä	4.19	4.19	4.23	0.04
Keskustelun sujuminen vastaanotolla	4.05	4.11	4.17	0.06
Asiakkaan toiveiden huomioonottaminen	3.96	3.96	4.01	0.05
Yhteydenpito ohjauksetojen välillä, jos siitä on sovittu	3.59	3.73	3.88	0.15
Ajanvarausjärjestelmän toimivuus	3.84	3.81	3.85	0.04
Ohjauksetojen riittävyys, jos ohjaus on päätynyt	3.72	3.59	3.74	0.15
AmmatINVALINNANOHJAUKSEN SISÄLLÖSTÄ JA TAVOITTEISTA kertominen	3.82	3.59	3.68	0.09
Palvelutarpeiden selvittäminen	3.73	3.60	3.66	0.06
Apu ja rohkaisu ammatINVALINTAA koskevien ratkaisujen tekoon	3.69	3.56	3.64	0.08
Tiedon välittäminen ammatINVALINNANOHJAUksesta	3.63	3.57	3.63	0.06
Yhteistyö muiden työvoimatoimiston palveluiden kanssa	3.51	3.34	3.42	0.08

Raportin loppuun on liitetty (liite 1) palvelutekijöiden korrelaatiot yleisarvosanojen kanssa. Työnhakijoiden osalta yleisarvosanan kanssa korreloi voimakkaimmin työvoimaneuvojan opastaminen työn haussa, seuraavaksi eniten yleisarvosanan kanssa korreloi yksilöllisten vaihtoehtojen etsiminen neuvontatilanteessa.

Omaehtoisilla asiakkailla koulutus- ja ammattitietopalveluille annetun yleisarvosanan kanssa korreloivat voimakkaimmin koulutusvaihtoehtoja ja ammatteja koskevien tietojen esillepano ja saatavuus ja tietojen monipuolisuus sekä kyky paneutua asiakkaan tilanteeseen henkilökohtaisessa neuvonnassa.

AmmatINVALINNANOHJAUkselle annetun yleisarvosanan kanssa korreloivat voimakkaimmin palvelutekijät: Apu ja rohkaisu ammatINVALINTAA koskevien ratkaisujen tekoon, palvelutarpeen selvittäminen sekä ammatINVALINNANOHJAUKSEN SISÄLLÖSTÄ JA TAVOITTEISTA kertominen.

JOHDANTO

Tutkimuksen toimeksiantaja, tekijä ja ajankohta

Projekti	Työvoimatoimistojen asiakaspalautetutkimus 2004 Työnhakijat, koulutus- ja ammattitietopalvelun asiakkaat sekä ammatinvalinnan ohjauksen asiakkaat
Tutkimuksen tekijä	Tietoykkönen Oy
Projektitunnus	202505
Vastaava tutkija	Jarmo Huttunen
Ajankohta	touko-lokakuu 2004
Toimeksiantaja(t)	Työministeriö
Toimeksiantajan yhteyshenkilö(t)	Jukka Kohtanen

Tutkimuksen tavoitteet ja kohderyhmä

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää työnhakija-asiakkaiden, koulutus- ja ammattitietopalvelun asiakkaiden sekä ammatinvalinnan ohjauksen asiakkaiden tyytyväisyyttä työvoimatoimistojen palveluihin ja verrata tuloksia Työministeriön vuonna 2002 teettämään vastaavaan tutkimukseen. Kohderyhmänä tutkimuksessa olivat työvoimatoimistojen työnhakija-asiakkaat, koulutus- ja ammattitietopalvelun asiakkaat sekä ammatinvalinnan ohjauksen asiakkaat. Otantalähteenä käytettiin Työministeriön toimittamia asiakastiedostoja.

Aineiston keruu

Tutkimusmenetelmänä käytettiin puhelinhaastattelua. Haastattelut tehtiin puhelimitse tietokoneohjattua puhelinhaastattelujärjestelmää hyväksi käyttäen. Haastattelutyön suorittivat Tietoykkönen Oy:n erityisesti tehtävänsä koulutetut tutkimushaastattelijat. Haastattelut (työnhakijat 8858 kpl, omaehtoiset koulutus- ja ammattitietopalvelujen käyttäjät 318 kpl ja ammatinvalinnanohjaus 3089 kpl) tehtiin 13.5.-13.10.2004 välisenä aikana. Luvussa 'Aineiston rakenne' on esitetty taustatietojakaumat haastatelluista.

Tutkimusraportti

Tutkimusraportissa esitetään päätulokset sanallisesti ja graafisesti. Tuloksia vertailaan myös vastaavan tutkimuksen tuloksiin vuodelta 2002. Tutkimustulosten ristiintaulukot eri taustamuuttujien suhteen on esitetty taulukkoliitteessä.

Tulosten tulkinnasta

Työnantaja-asiakkaat ovat tässä tutkimuksessa arvioineet työvoimatoimistojen palveluja osin arvosana-asteikolla 1-5 (1=erittäin huono,..., 5=erittäin hyvä). Näistä arvioista laskettua keskiarvoa voidaan tulkita seuraavasti:

Heikko	Tyydyttävä	Hyvä	Erittäin hyvä
< 3,0	3,0-3,9	4,0-4,4	≥ 4,5

Raportin liitteenä oleviin ristiintaulukoihin on tulostettu prosenttiosuustestin (z-testi) tulokset. Tällä testillä testataan kunkin taulukoidun taustakysymyksen luokan kohdalla, poikkeako ko. luokan tulos kaikkien muiden vastaajien (=jäännösryhmän) tuloksista enemmän kuin satunnaisvaihtelun verran (95%:n todennäköisyys).

AINEISTON RAKENNE

Työnhakija-asiakkaat

Vastanneista työnhakija-asiakkaista on 46 prosenttia miehiä ja 54 prosenttia naisia. Vuonna 2002 oli miesten osuus tutkimusaineistossa 38 prosenttia ja naisten osuus 62 prosenttia.

Kyselyaineiston ikärakenne on jonkin verran erilainen kuin vuoden 2002 aineistossa. Nuorempia työnhakijoita on nyt suhteellisesti enemmän ja vanhempia työnhakijoita vastaavasti vähemmän. Tutkimuksessa ei ole kiintiöity ikäjakaumaa.

Nykyisen työtilanteen mukaan tutkimusaineistossa on 38 prosenttia työttömiä työnhakijoita ja 40 prosenttia työnhakijoista on joko määräaikaisessa tai vakituisessa kokopäivätyössä. Edelliseen kyselyyn verrattuna kysymykseen oli lisätty vaihtoehtoja, joten tältä osin aineistoja ei suoraan voi vertailla.

Ammatillisen koulutuksen mukaan hiukan yli puolet vastaajista on käynyt ammattikoulun/-opiston ja 27 prosentilla työnhakijoista ei ole ammatillista koulutusta lainkaan. Vuoden 2002 aineistossa joka kolmannella vastaajalla ei ollut ammatillista koulutusta lainkaan.

Työnhakijat asioivat työvoimatoimistossa ensisijaisesti saadakseen koulutustaan vastaavaa työtä (37 %). Lähes yhtä suuri osuus vastaajista asioi työvoimatoimistossa ensisijaisesti saadakseen mitä tahansa työtä (32 %).

AINEISTON RAKENNE		2004		2002
		n=	%	%
Työnhakija-asiakkaat				
SUKUPUOLI	Mies	4086	46	38
	Nainen	4772	54	62
	<i>Yhteensä</i>	<i>8858</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
IKÄ	Alle 20 vuotta	688	8	6
	Alle 25 vuotta	1188	13	6
	25-39 vuotta	2268	26	20
	40-49 vuotta	1906	22	25
	50- vuotta tai sitä vanhempi	2803	32	43
	Ei vastausta	5	0	0
	<i>Yhteensä</i>	<i>8858</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
NYKYINEN TYÖTILANNE	Työtön	3338	38	42
	Lomautettu/lyhennetyllä työviikolla	58	1	3
	Työttömyysuhan alainen	40	0	13
	Valmistumassa ammattiin/koulu päättyy	85	1	1
	Vaihtamassa työpaikkaa	10	0	1
	Osa-aika tai puolipäivätyö	493	6	2
	Määräaikainen työ	1962	22	7
	Työhallinnon tukityö	332	4	2
	Vakituinen kokoaikatyö	1573	18	17
	Opiskelee	537	6	4
	Eläkkeellä/eläkeputkessa	258	3	2
	Muu tilanne	146	2	2
	Ei vastausta	26	0	4
<i>Yhteensä</i>	<i>8858</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	
ÄIDINKIELI	Suomi	8456	95	94
	Ruotsi	402	5	5
	Muu	0	0	0
	<i>Yhteensä</i>	<i>8858</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
YLEISIVISTÄVÄ KOULUTUS	Ei peruskoulutusta	47	1	0
	Kansakoulu/kansalaiskoulu	2397	27	38
	Peruskoulu/keskikoulu	4454	50	42
	Yo-tutkinto/lukio	1953	22	20
	Ei vastausta	7	0	0
	<i>Yhteensä</i>	<i>8858</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
AMMATTI- KOULUTUS	Ei ammattikoulutusta	2387	27	29
	Ammattikurssi	1069	12	15
	Ammatillinen tutkinto/Opistotutkinto	4708	53	50
	Ammattikorkeakoulu	339	4	2
	Korkeakoulu/yliopisto	342	4	4
	Ei vastausta	13	0	0
	<i>Yhteensä</i>	<i>8858</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
ASIOINTI TYÖVOIMA- NEUVOJAN LUONA	En kertaakaan	1953	22	16
	Kerran	2125	24	24
	Kaksi kertaa	1957	22	25
	Kolme kertaa tai useammin	2705	31	35
	Ei vastausta	118	1	0
<i>Yhteensä</i>	<i>8858</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	
MIKSI ENSISIJAISESTI ASIOI TYÖVOIMA- TOIMISTOSSA	Hakee koulutusta vastaavaa työtä	3256	37	40
	Hakee mitä tahansa työtä	2859	32	36
	On hakeutumassa koulutukseen	417	5	3
	Haluaa ammatinvalinnanohjausta	43	0	1
	Haluaa tietoja koulutuksesta ja ammateista	254	3	4
	Muu syy	1829	21	15
	Ei vastausta	200	2	1
<i>Yhteensä</i>	<i>8858</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	

Omaehtoiset koulutus- ja ammattitietopalvelujen käyttäjät

Omaehtoisista koulutus- ja ammattitietopalvelun asiakkaista neljäsosa on miehiä ja kolme neljäsosaa naisia. Aineiston sukupuolirakenne on sama kuin vuonna 2002.

Haastatelluista omaehtoisista koulutus- ja ammattitietopalvelun asiakkaista 44 prosenttia on alle 25 -vuotiaita ja 19 prosenttia on 40 -vuotta tai sitä vanhempia. Edelliseen tutkimukseen verrattuna on aineistossa selvästi enemmän nuoria koulutus- ja ammattitietopalvelun asiakkaita.

Haastatelluista asiakkaista kolmella kymmenestä ei ole ammatillista koulutusta, ammattikoulun tai ammatillisen opiston on käynyt puolet haastatelluista. Vuonna 2002 tehtyyn tutkimukseen verrattuna on tutkimusaineistossa nyt vähemmän ammatillisen koulutuksen käyneitä asiakkaita.

AINEISTON RAKENNE		2004		2002
		n=	%	%
Omaehtoiset koulutus- ja ammattitietopalvelun asiakkaat				
SUKUPUOLI	Mies	79	25	25
	Nainen	239	75	75
	<i>Yhteensä</i>	<i>318</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
IKÄ	Alle 20 vuotta	38	12	7
	20-25 vuotta	103	32	16
	25-39 vuotta	114	36	53
	40-49 vuotta	52	16	19
	50- vuotta tai sitä vanhempi	11	3	5
	<i>Yhteensä</i>	<i>318</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
YLEISIVISTÄVÄ KOULUTUS	Ei peruskoulutusta	0	0	1
	Kansakoulu/kansalaiskoulu	10	3	4
	Peruskoulu/keskikoulu	113	36	47
	Yo-tutkinto/lukio	195	61	49
	<i>Yhteensä</i>	<i>318</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
AMMATTI-KOULUTUS	Ei ammattikoulutusta	96	30	24
	Ammattikurssi	10	3	4
	Ammatillinen tutkinto/ opistotutkinto	162	51	60
	Ammattikorkeakoulu	21	7	4
	Korkeakoulu/ yliopisto	28	9	9
	Ei vastausta	1	0	0
	<i>Yhteensä</i>	<i>318</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
ASIOINTIIN	Tietojen puute koulutus- ja työmahdollisuuksista	140	44	58
VAIKUTTANEET TEKIJÄT	Vaikeus päättää koulutus- ja ammattivaihtoehtojen välillä	112	35	25
	Epävarmuus sopivuudesta haluamalleni alalle	75	24	13
	Koulutukseen menon suunnittelu	213	67	68
	Koulutuksen keskeyttäminen/ koulutuslinjan vaihto	19	6	4
	Opiskeluun liittyvät vaikeudet	18	6	4
	Vaikeus päästä haluamaani koulutukseen	50	16	6
	Ammatin/ työpaikan vaihto	120	38	43
	Työhön pääsyn vaikeus	37	12	6
	Työttömyyden uhka	41	13	7
	Terveydelliset syyt	37	12	13
	Jokin muu syy	15	5	9
	Ei vastausta	4	1	0
	<i>Yhteensä</i>	<i>318</i>		

AmmatINVALINNANOHJAUKSEN ASIAKKAAT

Haastatelluista ammatINVALINNAN ohjauksen asiakkaista kolmannes on miehiä ja kaksi kolmasosaa naisia.

AmmatINVALINNANOHJAUKSEN asiakaskunnan rakenne painottuu nuoriin, sillä lähes joka kolmas haastateltu oli alle 25 -vuotias. 50 -vuotiaita tai sitä vanhempia haastateltuja on aineistossa 9 prosenttia samoin kuin vuonna 2002.

Haastatelluista kolmasosalla ei ole ammatillista koulutusta. Ammatillinen tutkinto/opistotutkinto on joka toisella haastatellulla ammatINVALINNANOHJAUKSEN asiakkaalla.

AINEISTON RAKENNE AmmatINVALINNAN ohjauksen asiakkaat		2004		2002
		n=	%	%
SUKUPUOLI	Mies	1016	33	29
	Nainen	2073	67	71
	<i>Yhteensä</i>	<i>3089</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
IKÄ	Alle 20 vuotta	398	13	20
	20-24 vuotta	545	18	13
	25-39 vuotta	1091	35	33
	40-49 vuotta	770	25	26
	50- vuotta tai sitä vanhempi	282	9	9
	Ei vastausta	3	0	0
	<i>Yhteensä</i>	<i>3089</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
ÄIDINKIELI	Suomi	3020	98	96
	Ruotsi	69	2	4
	Muu	0	0	0
	<i>Yhteensä</i>	<i>3089</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
YLEISIVISTÄVÄ KOULUTUS	Ei peruskoulutusta	17	1	1
	Kansakoulu/kansalaiskoulu	337	11	12
	Peruskoulu/keskikoulu	1815	59	58
	Yo-tutkinto/lukio	918	30	29
	<i>Yhteensä</i>	<i>3089</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
AMMATTIKOULUTUS	Ei ammattikoulutusta	1049	34	37
	Ammattikurssi	233	8	7
	Ammatillinen tutkinto/Opistotutkinto	1592	52	49
	Ammattikorkeakoulu	80	3	2
	Korkeakoulu tai yliopisto	121	4	4
	Ei vastausta	14	0	0
	<i>Yhteensä</i>	<i>3089</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
AMMATINVALINNAN- OHJAUKSEEN HAKEUTUMISEN ENSISIJAINEN SYY	Tietoa eri ammatti- ja koulutusvaihtoehdoista	552	18	17
	Kiinnostusten ja soveltuvuuden selvittäminen	598	19	19
	Työpaikan/ ammatinvaihto/ koulutuksen keskeyttäminen	770	25	23
	Työttömänä ja ratkaisun löytäminen tilanteeseen	361	12	13
	Ulkopuolista apua terveydentilan tai elämäntilanteen vuoksi	496	16	19
	Ammatillinen kehittäminen	77	2	3
	Muiden kehoituksesta	157	5	6
	Jokin muu syy	66	2	1
	Ei osaa sanoa	12	0	0
	<i>Yhteensä</i>	<i>3089</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

TUTKIMUSTULOKSET

1. Työnhakijaksi ilmoittautuminen

Työnhakijat arvioivat työnhakijaksi ilmoittautumiseen liittyvien palvelujen osalta parhaiksi osatekijöiksi palvelun ystävällisyyden ja työnhakijaksi ilmoittautumisen sujuvuuden. Vastanneista työnhakijoista kolmannes arvioi palvelun ystävällisyyden erittäin hyväksi, hyvänä tai erittäin hyvänä palveluhenkilöstön ystävällisyyttä pitää kahdeksan kymmenestä vastaajasta. Työnhakijaksi ilmoittautumisen sujuvuutta pitää erittäin hyvänä kolme kymmenestä työnhakijasta.

Heikoimpana ilmoittautumiseen liittyvänä palveluna työnhakijat pitävät työvoimatoimiston alkuinfoa ja opastamista omatoimisessa työnhaussa. Opastamisesta antaa lähes viidennes työnhakijoista huonon tai erittäin huonon arvion, 7 prosenttia vastaajista pitää opastamista erittäin huonona. Negatiivisimmin opastamiseen suhtautuvat korkeasti koulutetut työnhakijat. Kuitenkin ammattikorkeakoulun ja korkeakoulun/yliopiston käyneiden työnhakija-asiakkaiden antamien arvioiden keskiarvo on noussut eniten vuodesta 2002. Korkeammin koulutetut näyttävät suhtautuvan yleisesti ottaen kriittisemmin työnhakijaksi ilmoittautumiseen liittyviin palveluihin kuin vähemmän koulutetut.

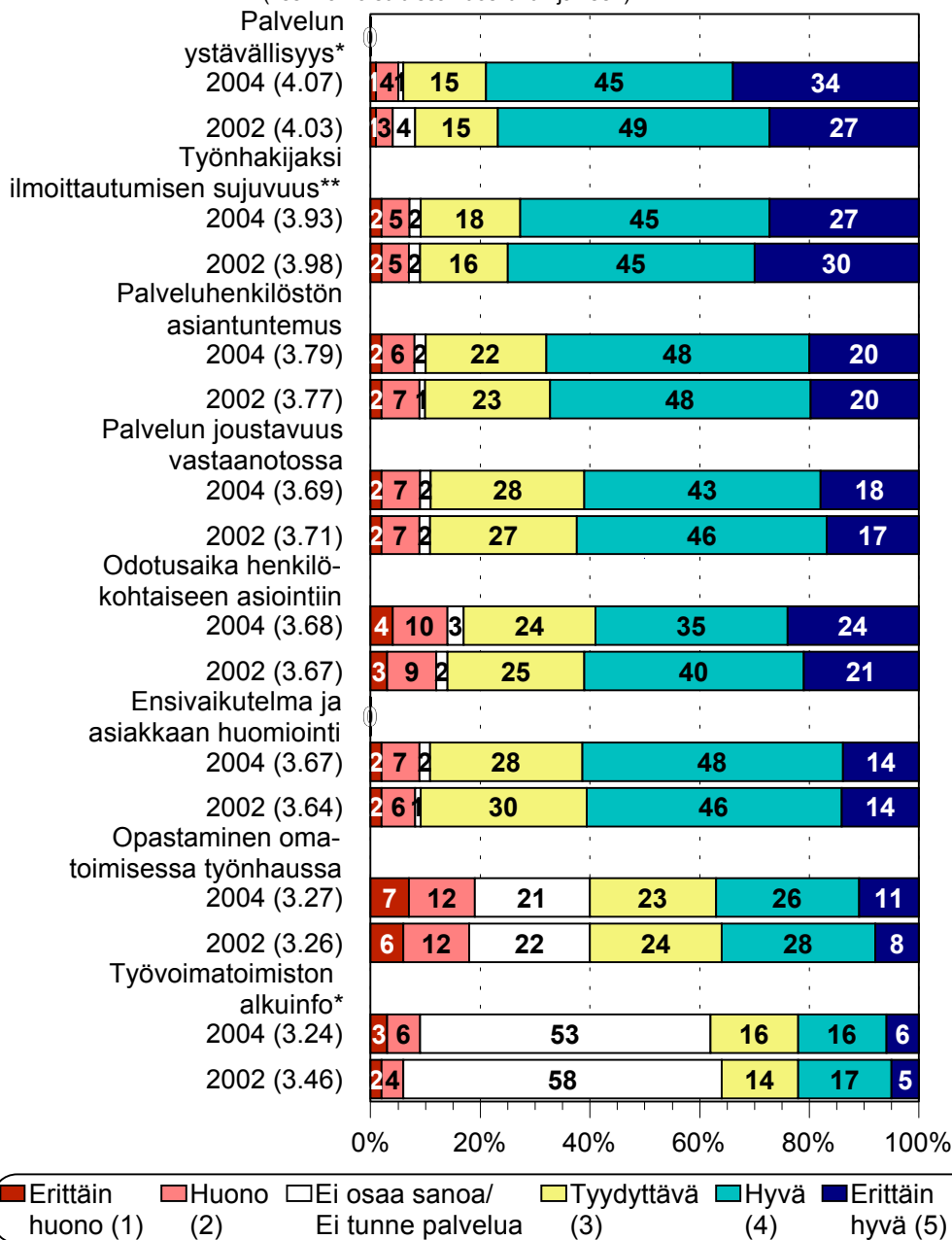
Työnhakijat ovat nyt jokseenkin yhtä tyytyväisempiä työnhakijaksi ilmoittautumiseen kuin vuonna 2002. Suurin ero on työvoimatoimiston alkuinfoissa, jonka keskiarvo on nyt 0,2 huonompi kuin edellisellä kerralla. Kaikissa muissa kohdissa keskiarvojen erot ovat sadasosien luokkaa.

PALVELUKOKEMUKSET ASIAKKAAKSI ILMOITTAUTUMISESTA 2004 JA 2002

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

(Kaikki 2004 n=8858, 2002 n=10006)

(keskikarvo suluissa vuosiluvun jälkeen)



* Vuonna 2002: Kysyttiin kohdassa 'Muut palvelutekijät'

** Vuonna 2002: Työnhakijaksi ilmoittautumisen helppous

2. Tilat, puitteet ja esitteet

Työvoimatoimiston tiloista, puitteista ja esitteistä parhaat arviot saavat opasteiden selkeys sekä ilmoitustaulujen selkeys ja ajantasaisuus. Molempia tekijöitä pitää erittäin hyvänä tai hyvänä yli puolet vastanneista työnhakijoista.

Tilojen viihtyisyys saa hieman heikomman arvion työnhakijoista kuin muut kolme tiloihin, puitteisiin ja esitteisiin liittyvää tekijää. Kriittisimmin tilojen viihtyisyyteen suhtautuvat ammattikoulutuksen mukaan korkeammin koulutetut työnhakijat.

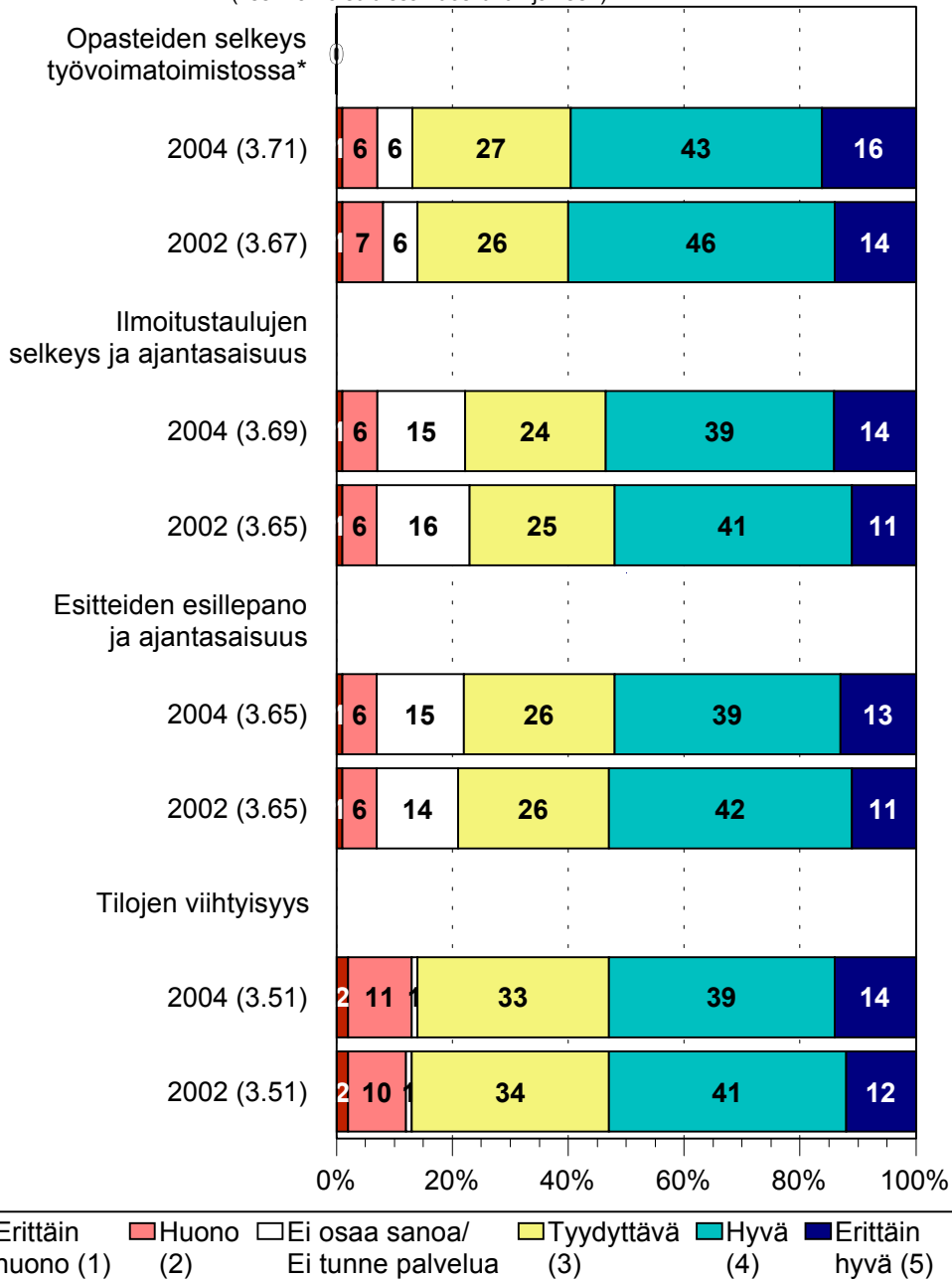
Työnhakijoiden tyytyväisyys tiloihin, puitteisiin ja esitteisiin liittyviin tekijöihin on pysynyt lähes ennallaan edelliseen tutkimukseen verrattuna. Sekä opasteiden selkeys että ilmoitustaulujen selkeys ja ajantasaisuus ovat parantuneet keskiarvoltaan 0,04 yksikköä.

PALVELUKOKEMUKSET TILOISTA, PUITTEISTA JA ESITTEISTÄ 2004 JA 2002

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

(Kaikki 2004 n=8858, 2002 n=10006)

(keskisarvo suluissa vuosiluvun jälkeen)



Vuonna 2002: Kysyttiin kohdassa 'Työnhakijaksi ilmoittautuminen'

3. Neuvontatilanne työvoimaneuvojan luona

Neuvontatilanteeseen työvoimaneuvojan luona liittyvien palvelutekijöiden osalta saa neuvojan ystävällisyys työnhakijoilta selvästi parhaan arvion. Joka kolmas vastannut työnhakija pitää tekijää erittäin hyvänä ja kolme neljäsosaa työnhakijoista pitää ystävällisyyttä hyvänä tai erittäin hyvänä.

Osatekijöistä tiedon saanti tukityöllistämisestä saa työnhakijoilta tämän ryhmän heikoimman arvosanan. Lähes joka neljäs vastaaja pitää osatekijää huonona tai erittäin huonona, erittäin huonona osatekijää pitää joka kymmenes työnhakija. Heikon arvosanan tekijälle antavat 20-49 -vuotiaat, kaikki ammatillista koulutusta saaneet ja erityisesti korkeasti koulutetut.

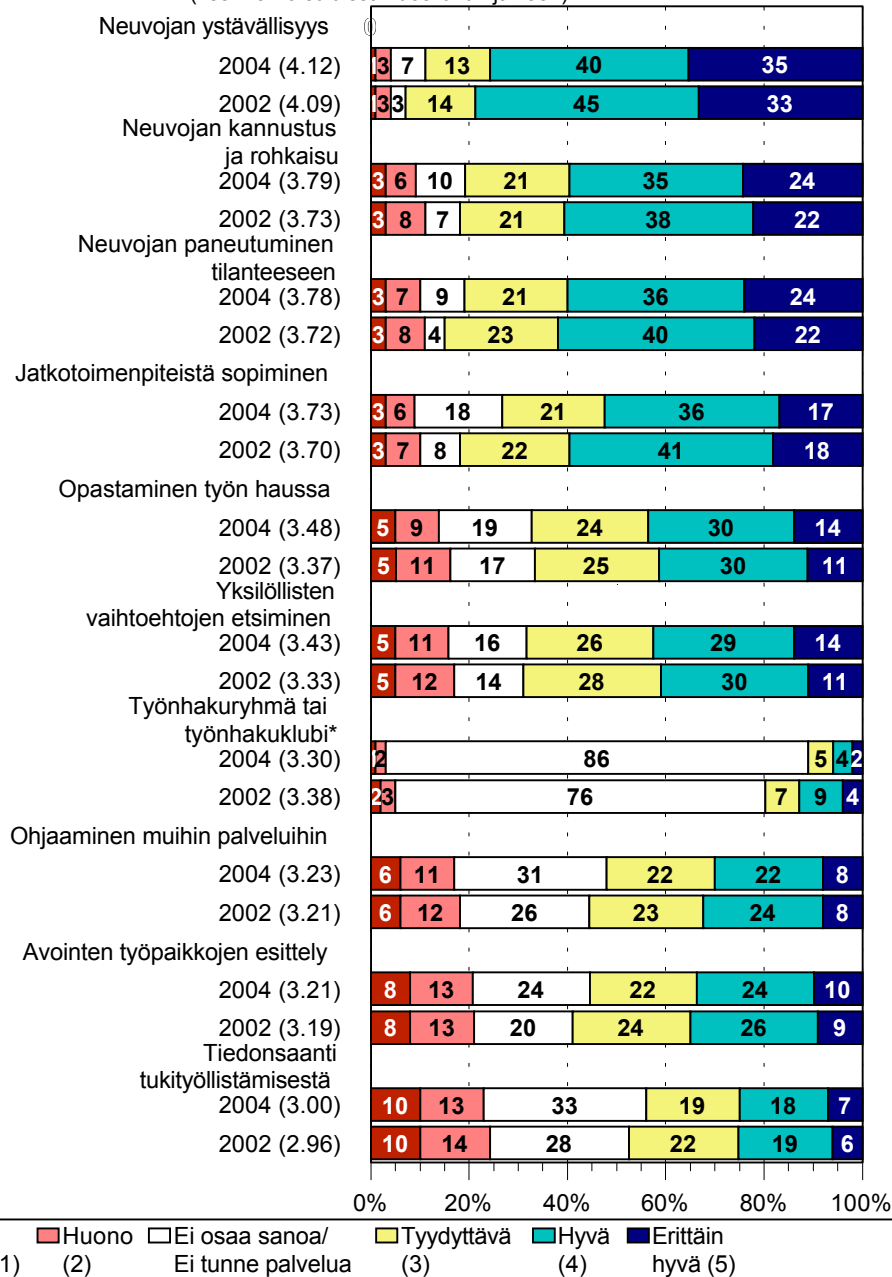
Vuonna 2002 tehtyyn tutkimukseen verrattuna lähes kaikkien palvelutekijöiden osalta on työnhakijoiden arviot parantuneet; vain tekijän Työnhakuryhmä tai työnhakuklubi keskiarvo on laskenut. Eniten tyytyväisyys on lisääntynyt opastamiseen työnhaussa ja yksilöllisten vaihtoehtojen etsimiseen.

PALVELUKOKEMUKSET NEUVONTATILANTEESTA TYÖVOIMANEUVOJAN LUONA 2004 JA 2002

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

(Kaikki 2004 n=8858, 2002 n=10006)

(keskikarvo suluissa vuosiluvun jälkeen)



* Vuonna 2002: kysytty kohdassa 'Muut palvelutekijät'.

4. Työtarjoukset

Työnhakijoista joka neljäs on saanut työvoimatoimistolta työtarjouksen viimeisen 12 kuukauden aikana, kaksi tai useampia työtarjouksia on saanut 12 prosenttia työnhakijoista. Vähiten työtarjouksia ovat saaneet 50-vuotiaat ja sitä vanhemmat työnhakijat, heistä joka viides on saanut työtarjouksen viimeisen 12 kuukauden aikana. Muissa ikäryhmissä vähintään yhden työtarjouksen on saanut lähes joka kolmas vastaaja.

Työtarjouksia saaneiden osuus on kasvanut vuonna 2002 tehtyyn tutkimukseen verrattuna. Vuonna 2002 työtarjouksen viimeisen 12 kuukauden aikana oli saanut joka viides työnhakija, nyt työtarjouksen viimeisen 12 kuukauden aikana on saanut joka neljäs työnhakija.

Työväilytykseen liittyvistä palveluista parhaan arvion saa tekijä Työkemuksen huomiointi työtarjouksessa. Tekijää pitää hyvänä tai erittäin hyvänä yli puolet työnhakijoista.

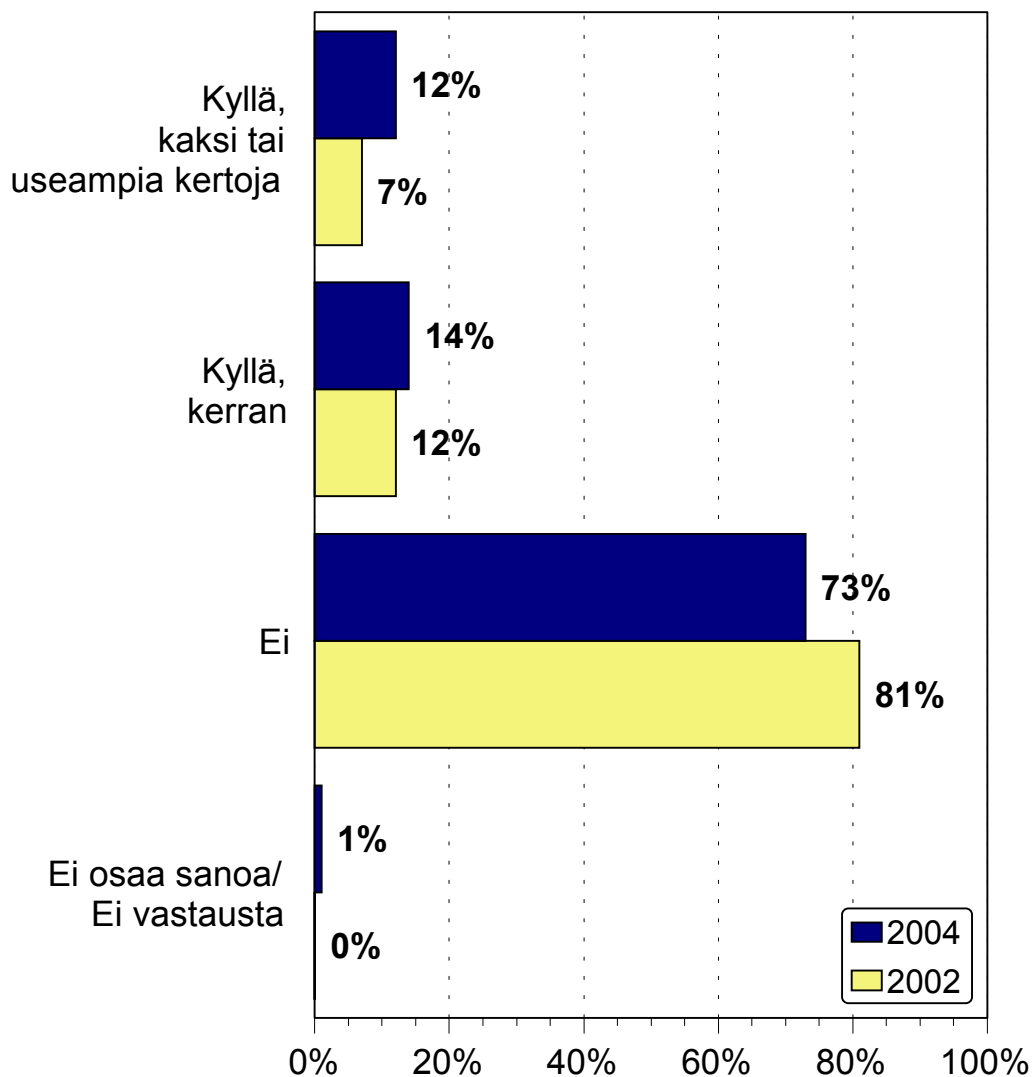
Heikoimman arvion varsinaisista työväilytykseen liittyvistä osatekijöistä saa ehdolle asettelusta kertominen. Työnhakijoista 7 prosenttia pitää tekijää erittäin huonona ja 12 prosenttia huonona. Taustatekijöiden mukaan kriittisimmin ehdolle asettelusta kertomiseen suhtautuvat korkeakoulun käyneet työnhakijat.

Työnhakijoiden tyytyväisyys työväilytykseen on heikentynyt kaikkien kysytyjen osatekijöiden suhteen vuodesta 2002. Uutena osatekijänä tässä ryhmässä kysyttiin tietojen saamisesta työskentelystä EU-maissa. Tekijä sai heikon arvosanan, mutta yhdeksän kymmenestä vastaajasta ei osannut arvioida tätä tekijää.

TYÖTARJOUKSET TYÖVOIMATOIMISTOSTA VIIMEISEN 12 KK AIKANA 2004 JA 2002

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT
(Kaikki 2004 n=8858, 2002 n=10006)

**Onko saanut työvoimatoimistosta
työtarjouksen viimeisen 12
kuukauden aikana?**

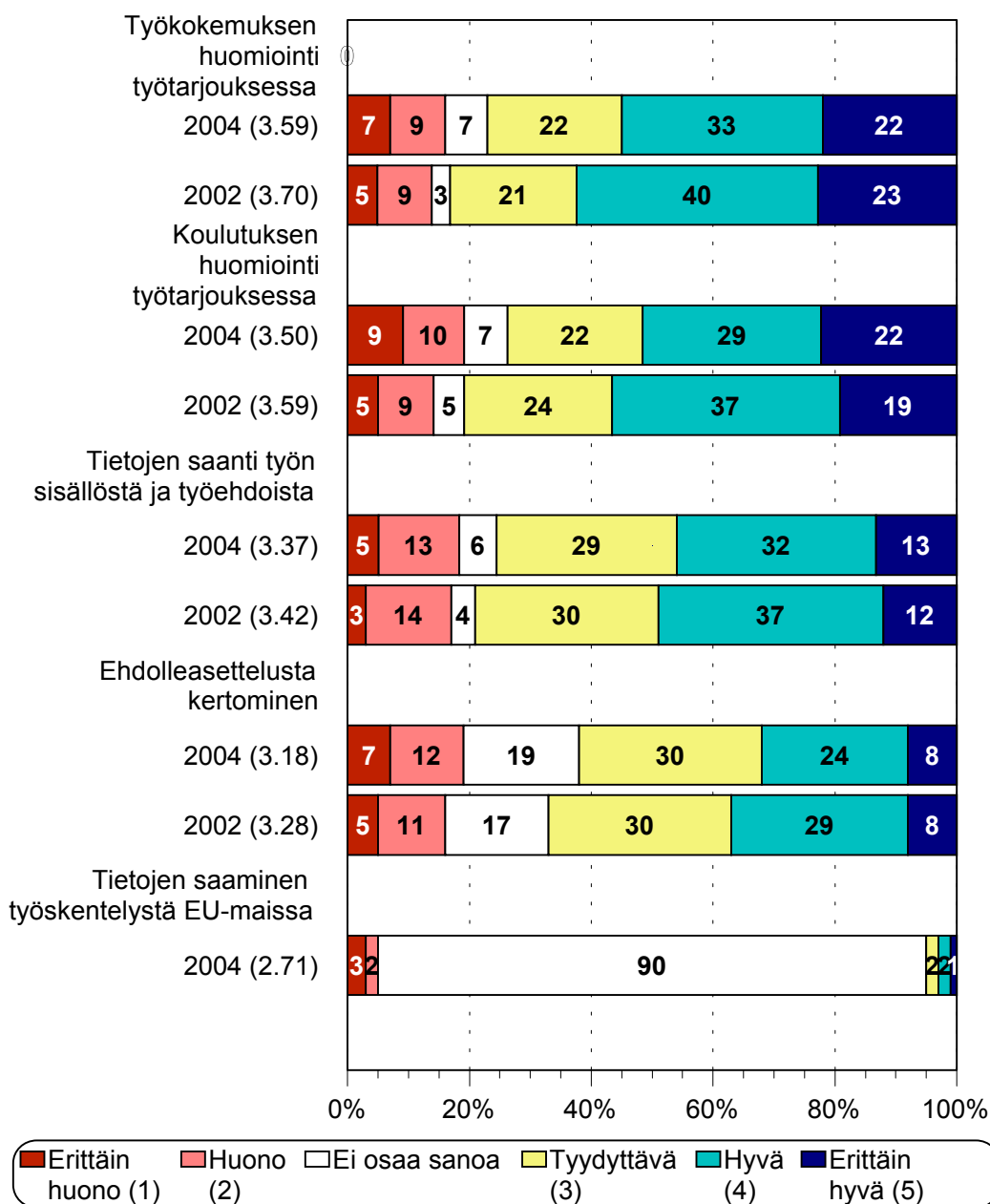


PALVELUKOKEMUKSET TYÖNVÄLITYKSESTÄ 2004 JA 2002

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

(Saanut työtarjouksen 2004 n=2319, 2002 n=1913)

(keskikarvo suluissa vuosiluvun jälkeen)



5. Tukityöpaikkaan osoittaminen

Joka seitsemäs työnhakija on ollut tukityöllistettynä viimeisen 12 kuukauden aikana. Suhteellisesti eniten tukityöllistettynä ovat olleet ammattikoulutuksenaan ammattikurssin käyneet työnhakijat. Heikoimmin tukityöllistettynä ovat puolestaan olleet koulutustaustan mukaan korkeimmin koulutetut työnhakijat.

Edelliseen kyselyyn verrattuna on tukityöllistettyjen suhteellinen osuus pysynyt jokseenkin ennallaan.

Tukityöpaikkaan liittyvistä palvelutekijöistä tukityöllistetyt antavat parhaat arviot osatekijöille Kokemukset uusien työtaitojen oppimisen kannalta ja ammattitaidon ylläpidon kannalta. Molempia tekijöitä pitää erittäin hyvänä hiukan useampi kuin joka neljäs työnhakija. Hyvänä tai erittäin hyvänä pitää kokemuksia uusien työtaitojen oppimisen kannalta 63 prosenttia ja kokemuksia ammattitaidon ylläpidon kannalta 59 prosenttia työnhakijoista.

Heikoimman arvion tukityöpaikkaan osoittamiseen liittyen saa tekijä: Kokemukset tulevan työllistymisen kannalta. Tukityöllistetyistä 9 prosenttia pitää tekijää huonona ja 10 prosenttia huonona. Taustatekijöiden mukaan kriittisimmin tekijään suhtautuvat vanhimmat, 40 -vuotiaat tai vanhemmat työnhakijat.

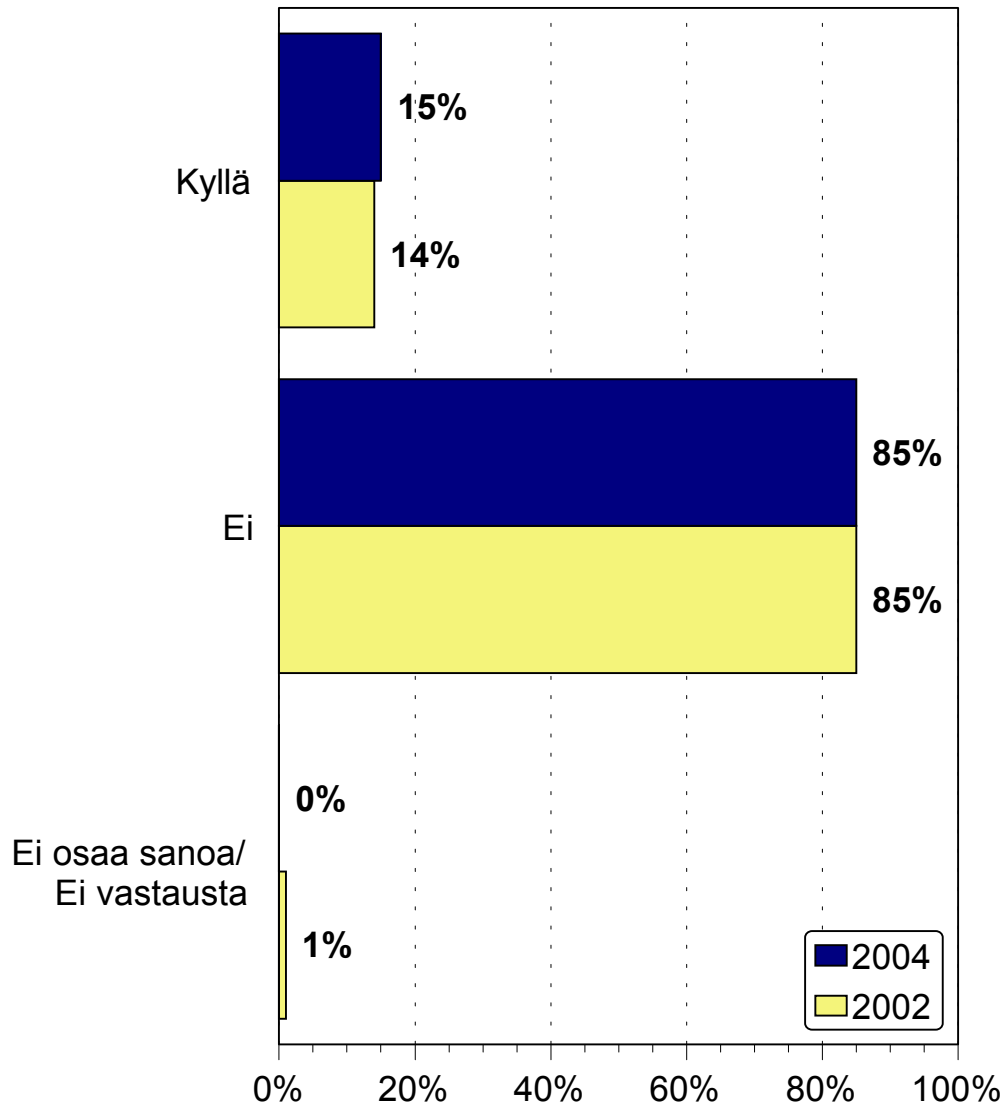
Tukityöpaikkaan osoittamiseen suhtautuvat yleisellä tasolla kriittisimmin työttömät työnhakijat. Työttömät työnhakijat ja ammattikurssin käyneet työnhakijat suhtautuvat muita negatiivisemmin kokemuksiin uusien työtaitojen oppimisen kannalta sekä kokemuksiin tulevan työllistymisen kannalta.

Vuonna 2002 tehtyyn tutkimukseen verrattuna ovat työnhakijoiden kokemukset tukityöpaikkaan osoittamiseen liittyvien palveluiden osalta parantuneet jokaisen osatekijän osalta.

TUKITYÖLLISTETTYNÄ VIIMEISEN 12 KUUKAUDEN AIKANA 2004 JA 2002

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT
(Kaikki 2004 n=8858, 2002 n=10006)

Onko ollut tukityöllistettynä viimeisen
12 kuukauden aikana

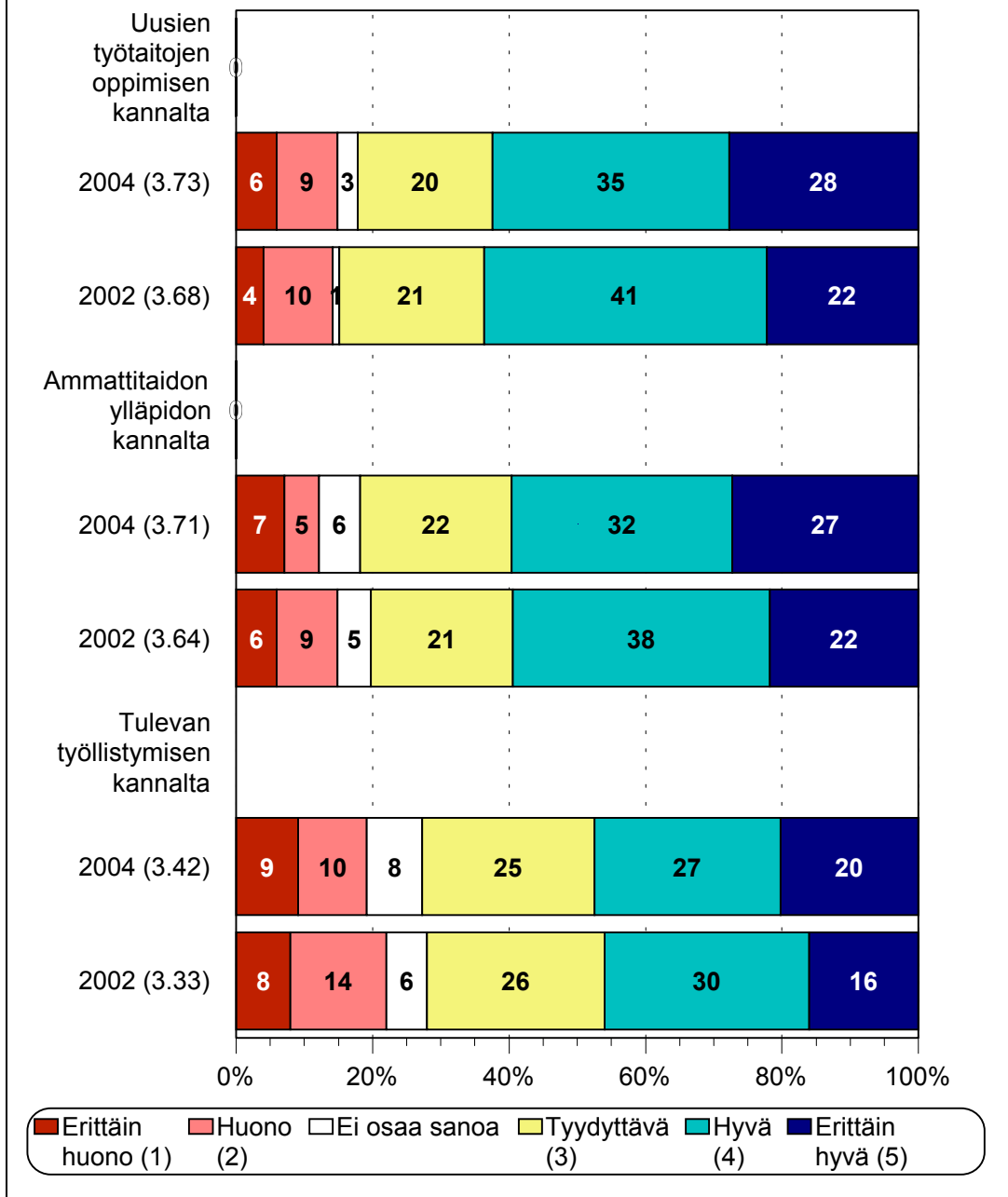


PALVELUKOKEMUKSET TUKITYÖPAIKKAAN OSOITTAMISESTA 2004 JA 2002

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

(Ollut tukityöllistettynä 2004 n=1297, 2002 n=1401)

(keskikarvo suluissa vuosiluvun jälkeen)



6. Työvoimakoulutukseen ohjaaminen

Työhakijoista 12 prosenttia on ollut työvoimakoulutuksessa viimeisen 12 kuukauden aikana. Suhteellisesti eniten työvoimakoulutuksessa ovat olleet 25-49 -vuotiaat, ammatillisen tutkinnon/opistoasteen tutkinnon omaavat sekä työttömät työnhakijat.

Vuonna 2002 tehtyyn tutkimukseen verrattuna on viimeisen 12 kuukauden aikana työvoimakoulutettujen osuus pysynyt jokseenkin ennallaan. Vuonna 2002 viimeisen 12 kuukauden aikana työvoimakoulutuksessa oli ollut 11 prosenttia työnhakijoista, nyt vastaava osuus on 12 prosenttia.

Kaikki työvoimakoulutukseen liittyvät palvelutekijät saavat työnhakijoilta tyydyttävän arvion ja erot eri palvelutekijöiden välillä ovat suhteellisen pieniä. Osatekijöistä parhaana työnhakijat pitävät hakumenettelyn helpoutta. Palvelutekijää pitää erittäin hyvänä joka viides työnhakija, kaksi kolmesta työnhakijasta pitää tekijää hyvänä tai erittäin hyvänä.

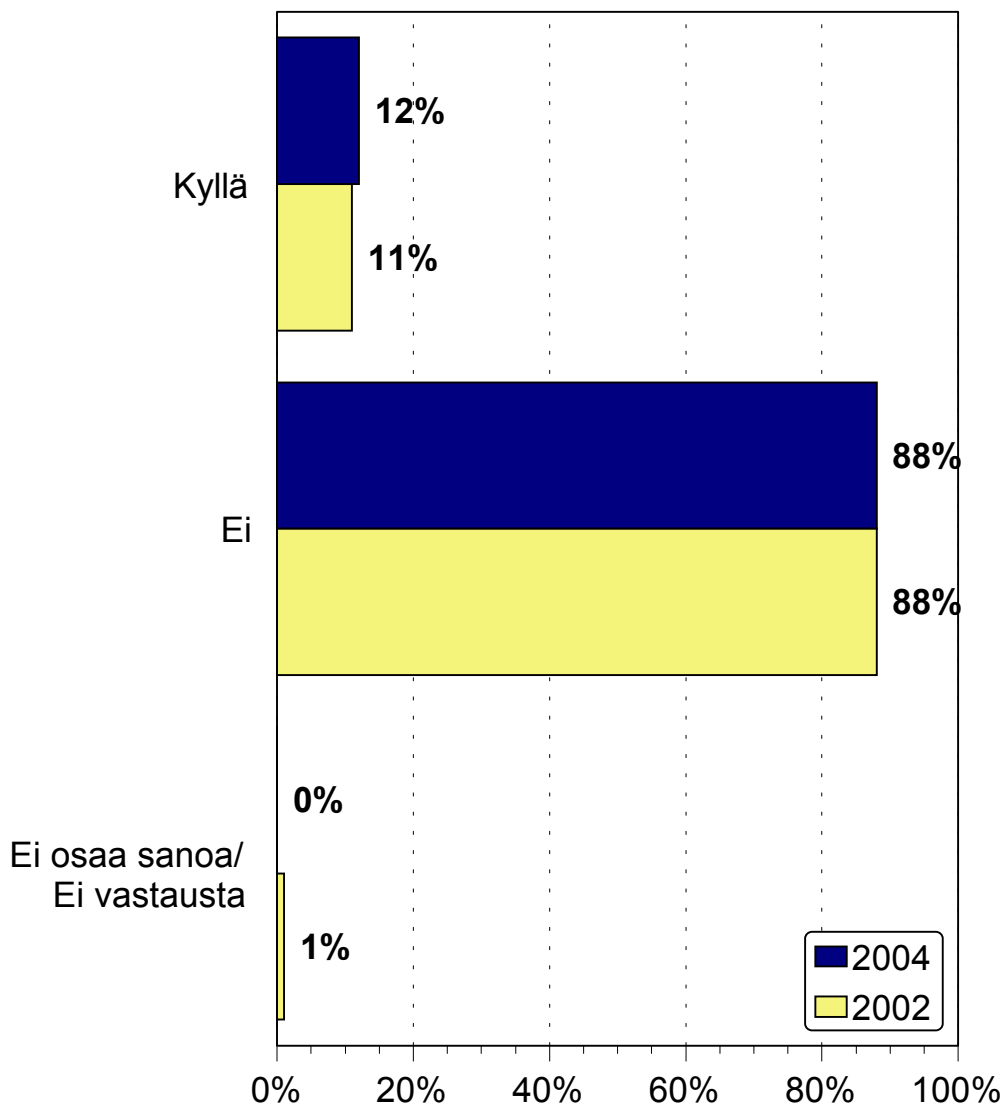
Negatiivisimmin työnhakijat suhtautuvat työvoimakoulutukseen liittyvistä palveluista valintamenettelystä kertomiseen. Kertomista erittäin huonona pitää 5 prosenttia ja huonona 11 prosenttia työnhakijoista. Taustatekijöiden mukaan heikoimman arvion osatekijästä antavat ammattikorkeakoulun tai korkeakoulututkinnon suorittaneet työnhakijat.

Edelliseen kyselyyn verrattuna on työnhakijoiden tyytyväisyys työvoimakoulutukseen ohjaamisesta parantunut kaikkien osatekijöiden suhteen. Suurin muutos ovat tekijässä: Hakumenettelyn helppous (+0,12).

TYÖVOIMAKOULUTUKSESSA VIIMEISEN 12 KUUKAUDEN AIKANA 2004 JA 2002

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT
(Kaikki 2004 n=8858, 2002 n=10006)

Onko ollut työvoimakoulutuksessa
viimeisen 12 kuukauden aikana

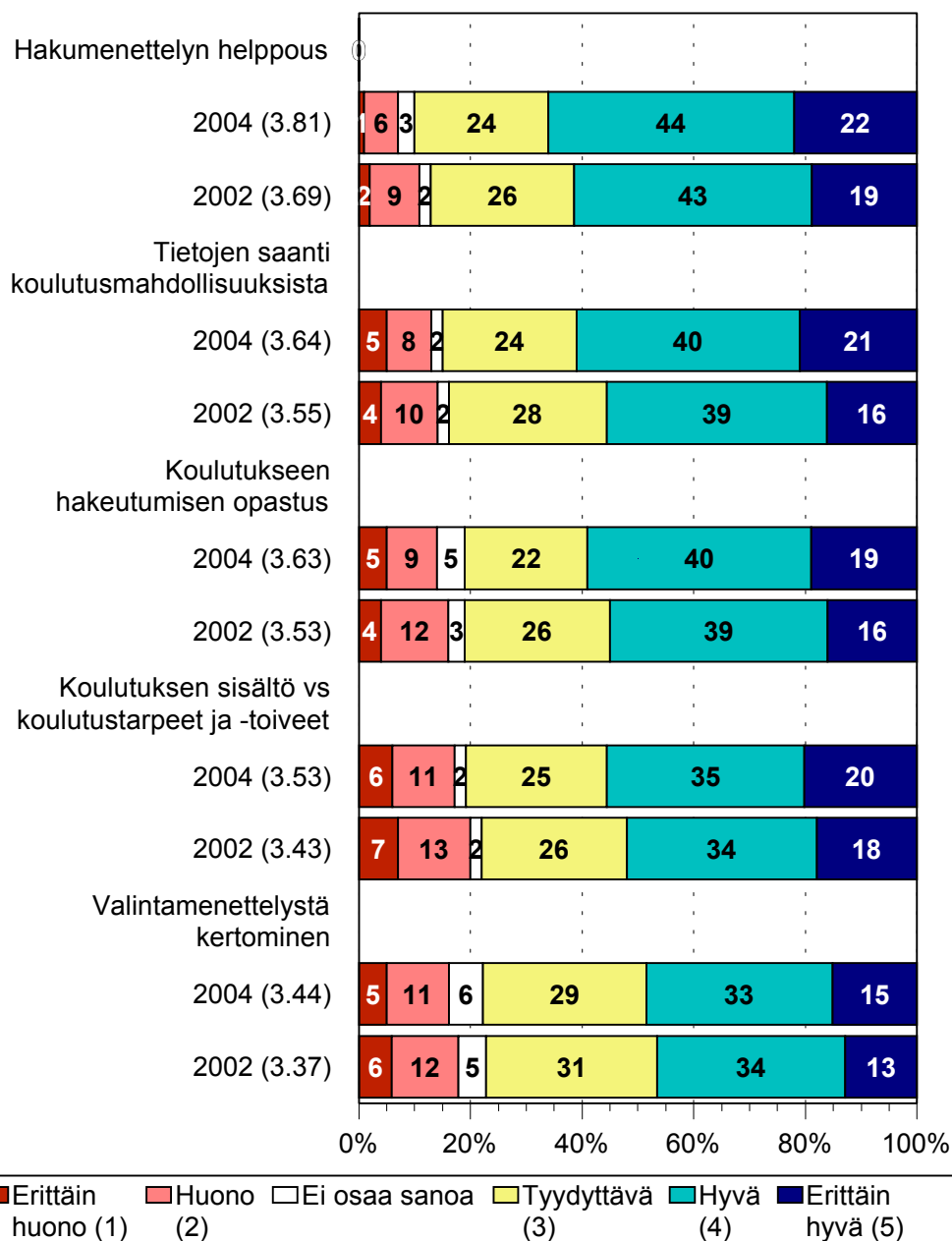


PALVELUKOKEMUKSET TYÖVOIMA- KOULUTUKSEEN OHJAAMISESTA 2004 JA 2002

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

(Ollut työvoimakoulutuksessa 2004 n=1066, 2002 n=1149)

(keskikarvo suluissa vuosiluvun jälkeen)



7. Työttömyysturvaan liittyvät asiat

Työnhakijat arvioivat parhaaksi työttömyysturvaan liittyväksi palveluksi saadun tiedon ymmärrettävyyden. Saadun tiedon ymmärrettävyyttä pitää erittäin hyvänä joka seitsemäs työnhakija, hyvänä tai erittäin hyvänä ymmärrettävyyttä pitää 48 prosenttia vastaajista.

Työvoimatoimiston työttömyysturvaan liittyviin palveluihin suhtautuvat yleisesti positiivisimmin 50 -vuotiaat tai sitä vanhemmat työnhakijat sekä ammattikurssin käyneet työnhakijat. Kriittisimpiä ovat puolestaan nuoret korkeintaan 24 -vuotiaat työnhakijat sekä korkeasti koulutetut työnhakijat.

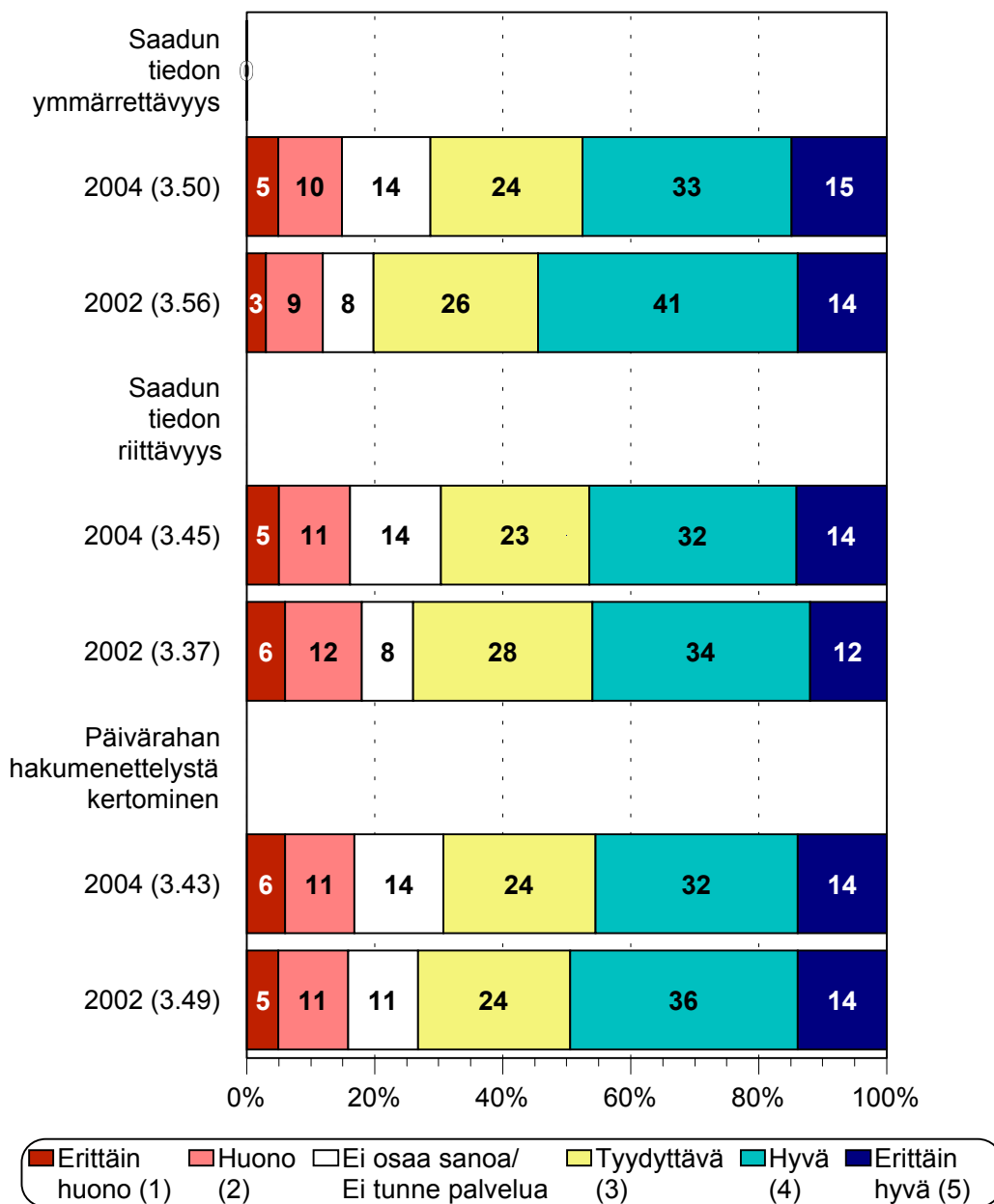
Työnhakijoiden arvioit ovat parantuneet saadun tiedon ymmärrettävyydessä, jonka osalta keskiarvo on parantunut 0,08 yksikköä edellisestä kyselystä. Muiden osatekijöiden keskiarvo on vähän laskenut.

PALVELUKOKEMUKSET TYÖTTÖMYYSTURVAAN LIITTYVISTÄ ASIOISTA 2004 JA 2002

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

(Kaikki 2004 n=8858, 2002 n=10006)

(keskikarvo suluissa vuosiluvun jälkeen)



8. Itsepalvelupäätteiden ja internetin käyttö

Itsepalvelupäätteitä on käyttänyt 36 prosenttia vastaajista ja www.mol.fi -sivuja on käyttänyt 49 prosenttia vastaajista.

Molempia käyttävät enemmän korkeintaan 39 -vuotiaat työnhakijat kuin vanhemmat ja 50 vuotta täyttäneet käyttävät molempia selvästi muita vähemmän. Korkeakoulu- tai ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneet käyttävät eniten työvoimatoimistojen internet-sivuja, mutta itsepalvelupäätteiden käytössä korkeakoulututkinnon suorittaneet eivät ole muita aktiivisempia. Uudella maalla ja Varsinais-Suomessa työnhakijat käyttävät www.mol.fi -sivuja jonkin verran enemmän kuin muualla.

Työnhakijat ovat suhteellisen tyytyväisiä lähes kaikkiin itsepalvelupäätteisiin liittyviin tekijöihin. Tyytyväisimpiä työnhakijat ovat laitteiden toimivuuteen ja helppokäyttöisyyteen. Joka kahdeksas työnhakija pitää laitteiden toimivuutta ja helppokäyttöisyyttä erittäin hyvänä, hyvänä tai erittäin hyvänä toimivuutta ja helppokäyttöisyyttä pitää kolme kymmenestä työnhakijasta.

Kriittisimmin työnhakijat suhtautuvat kysymykseen opastuksesta itsepalvelupäätteiden käyttöön. Joka kymmenes työnhakija pitää opastusta huonona. Erittäin huonona opastusta itsepalvelupäätteiden käyttöön pitää 4 prosenttia haastatelluista.

Edelliseen kyselyyn verrattuna työnhakijoiden arviot ovat itsepalvelupäätteisiin liittyvistä palveluista hieman parantuneet. Itsepalvelupäätteiden riittävyyden osalta arvio on hieman heikentynyt (-0,06).

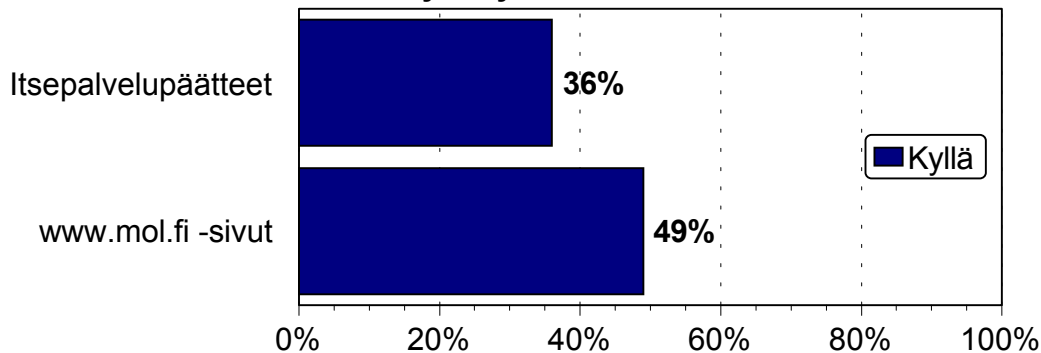
[Www.mol.fi](http://www.mol.fi) -sivuilta ilmoittaa vajaa puolet vastaajista löytäneensä sopivia työmahdollisuuksia hyvin tai erittäin hyvin (45%). Muita huonommin työmahdollisuuksia löysivät 40 -vuotiaat ja sitä vanhemmat työnhakijat, korkeakoulututkinnon suorittaneet työnhakijat sekä työttömät työnhakijat. Parhaiten sopivia työpaikkoja sivuilta olivat löytäneet korkeintaan 24 -vuotiaat ja ammattikorkeakoulun käyneet sekä määräaikaissä tai vakituisessa kokopäivätyössä olevat vastaajat.

ITSEPALVELUPÄÄTTEIDEN JA WWW.MOL.FI -SIVUJEN KÄYTTÖ

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

(Kaikki 2004 n=8858)

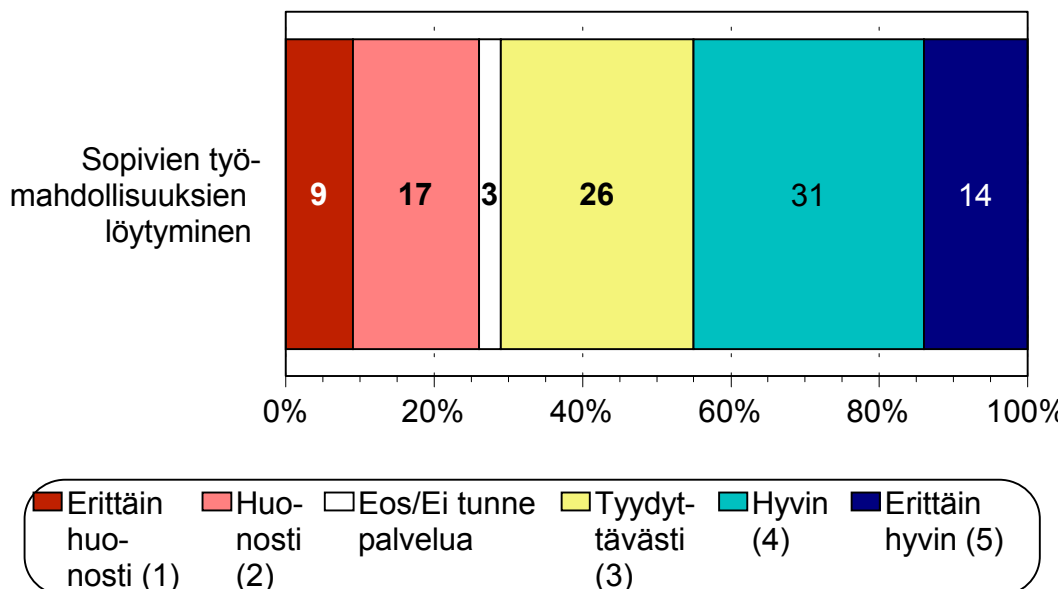
Onko käyttänyt?



SOPIVIEN TYÖMAHDOLLISUUKSIEN LÖYTYMINEN WWW.MOL.FI-SIVUILTA

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

(käyttänyt sivuja 2004 n=4335)

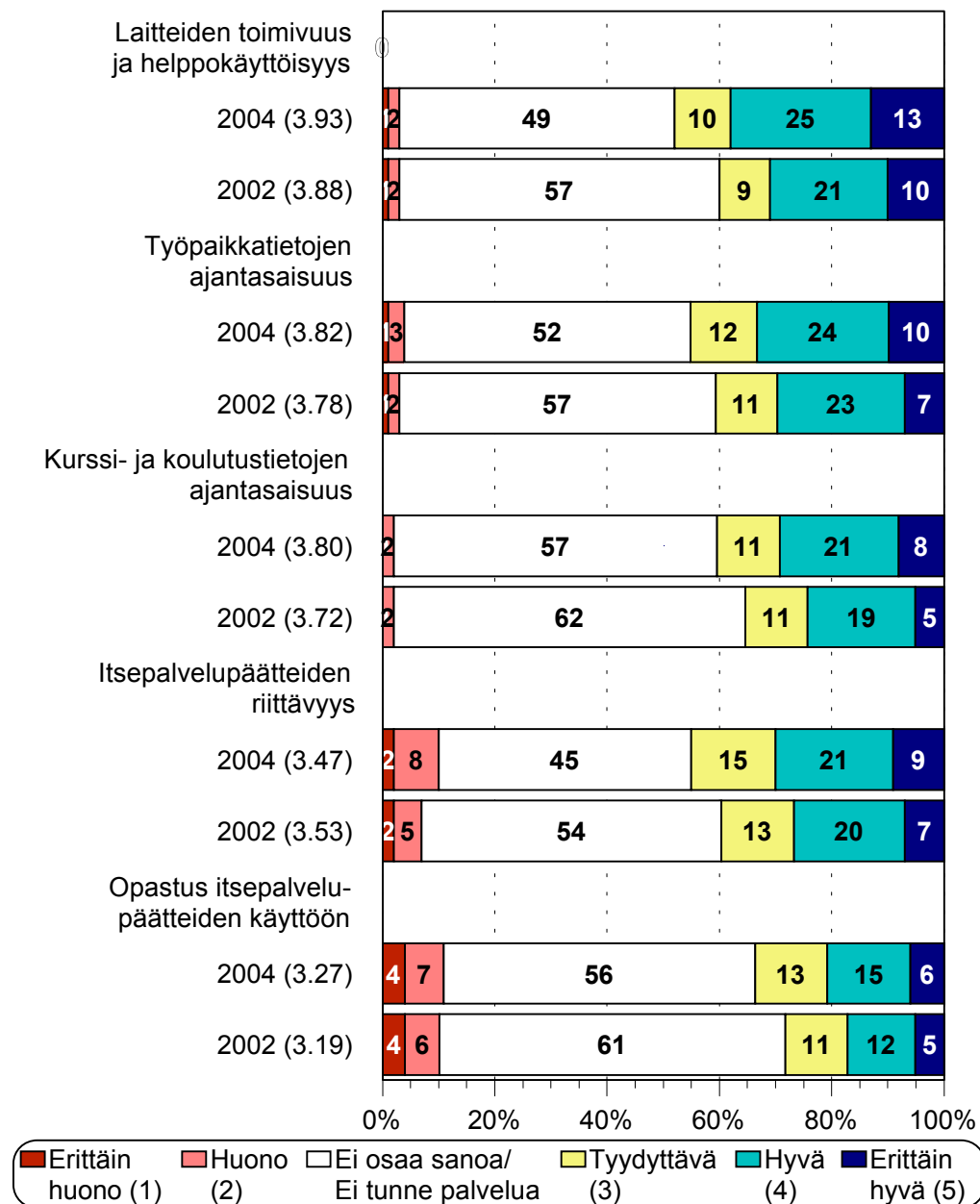


PALVELUKOKEMUKSET ITSEPALVELUPÄÄTTEISTÄ 2004 JA 2002

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

(Kaikki 2004 n=8858, 2002 n=10006)

(keskikarvo suluissa vuosiluvun jälkeen)



9. Muut palvelutekijät

Muista työvoimatoimiston tarjoamista palvelusta parhaan arvion työnhakijat antavat aukioloaikojen sopivuudelle. Aukioloaikojen sopivuutta pitää erittäin hyvänä joka neljäs työnhakija-asiakas ja hyvänä tai erittäin hyvänä aukioloaikojen sopivuutta kaksi kolmasosaa vastanneista työnhakijoista.

Heikoimman arvion muista palvelutekijöistä saa yhteydenpito työvoimatoimistosta. Työvoimatoimiston yhteydenpitoa pitää 9 prosenttia vastaajista erittäin huonona, huonon tai erittäin huonon arvion yhteydenpidosta antaa lähes joka neljäs vastaaja. Negatiivisimmin yhteydenpitoon suhtautuvat 25-39 -vuotiaat ja korkeimmin koulutetut työnhakijat.

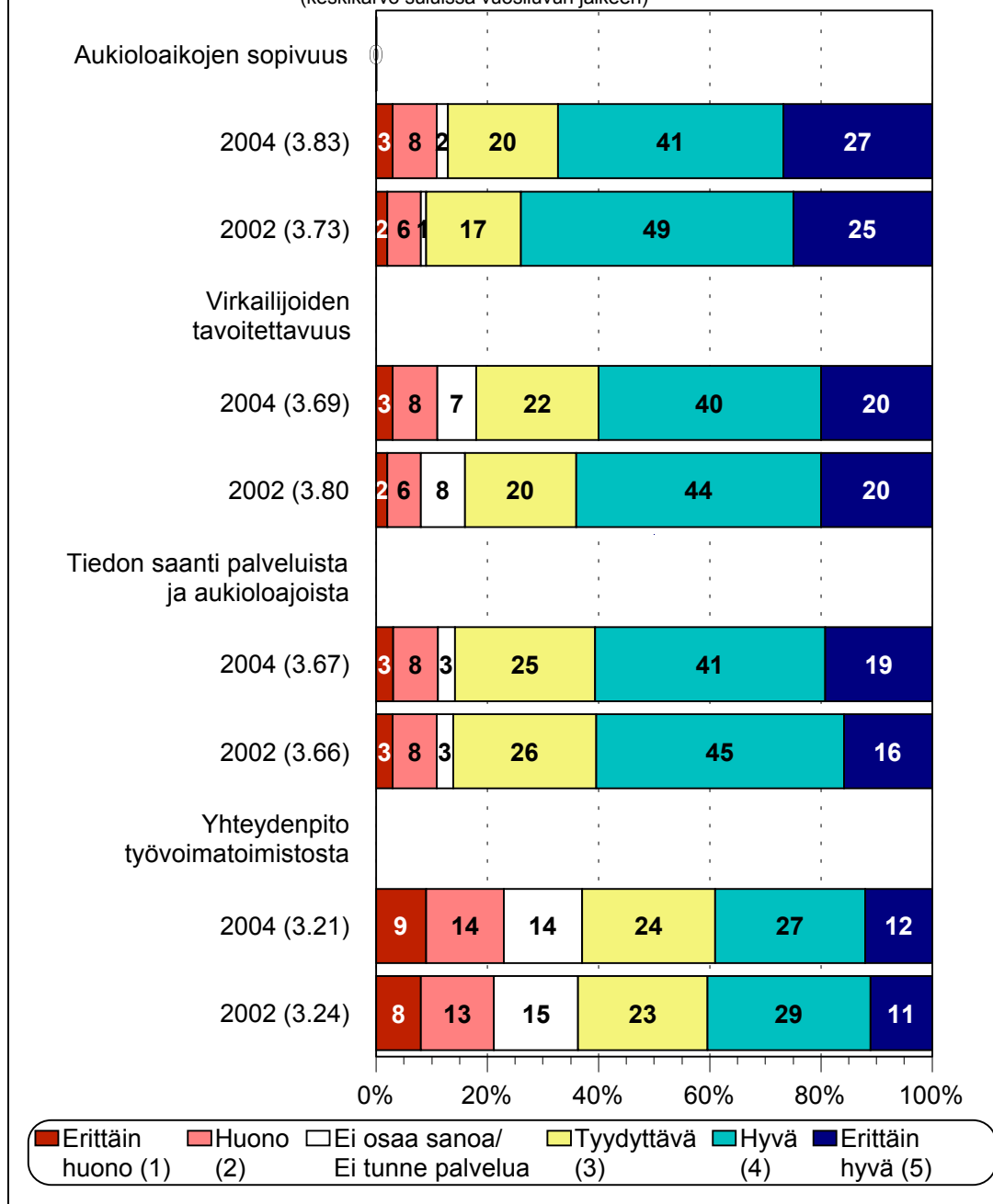
Vuonna 2002 tehtyyn kyselyyn verrattuna on työnhakijoiden arviot parantuneet aukioloaikojen sopivuuden osalta. Yhteydenpito työvoimatoimistosta ja tiedonsaanti palveluista ja aukioloajoista pysyivät ennallaan, kun taas virkailijoiden tavoitettavuus heikkeni vuodesta 2003.

PALVELUKOKEMUKSET MUISTA PALVELUTEKIJÖISTÄ 2004 JA 2002

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

(Kaikki 2004 n=8858, 2002 n=10006)

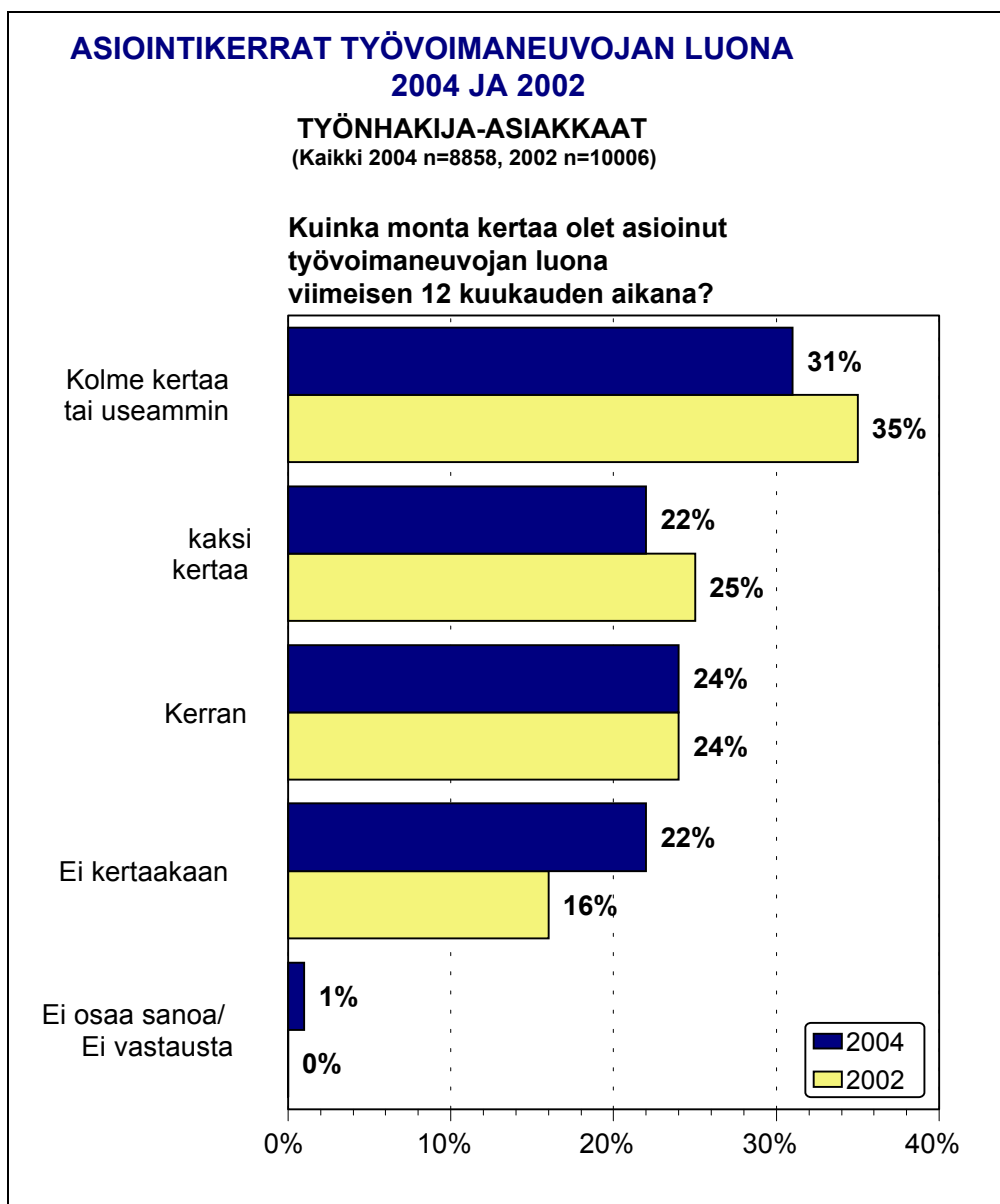
(keskikarvo suluissa vuosiluvun jälkeen)



10. Asiointi työvoimaneuvojan luona

Useampi kuin joka viides vastaaja ei ole asioinut työvoimatoimiston työvoimaneuvojan kertaakaan viimeisen 12 kuukauden aikana. Kerran tai kaksi kertaa työvoimaneuvojan luona on asioinut 46 prosenttia työnhakijoista ja kolme kertaa tai useammin työvoimaneuvojan luona on asioinut vajaa kolmannes työnhakijoista.

Vuonna 2002 tehtyyn kyselyyn verrattuna on työvoimaneuvojan luona asioimattomien työnhakijoiden osuus kasvanut 16 prosentista 22 prosenttiin. Kolme tai useampia kertoja työvoimaneuvojan luona asioineiden työnhakijoiden osuus on puolestaan vähentynyt 4 prosenttiyksikköä.



11. Työnhakuhaastattelut

Kaikista vastanneista työnhakijoista 32 prosenttia ilmoittaa käyneensä työvoimatoimiston työnhakuhaastattelussa. Suhteellisesti eniten työnhakuhaastatteluissa käyneitä on työttömissä työnhakijoissa sekä mitä tahansa työtä hakevissa työnhakijoissa. Vähiten työhaastattelussa käyneitä on korkeakoulutuksen saaneissa työnhakijoissa.

Edelliseen kyselyyn verrattuna on työvoimatoimiston työnhakuhaastattelussa käyneiden työnhakijoiden osuus hieman laskenut. Vuonna 2002 työnhakuhaastatteluissa ilmoitti käyneensä 34 prosenttia vastaajista neljäs työnhakija, kun nyt vastaava luku oli 32 prosenttia.

Yli puolet työnhakuhaastattelussa olleista työnhakijoista katsoo, että työnhakuhaastattelussa on täysin riittävästi selvitetty työnhakijan tilannetta ja osaamista. Alle kymmenennessä prosentissa työnhakuhaastatteluista ei ole selvitetty lainkaan työnhakijan osaamista.

Vajaa puolet työnhakuhaastattelussa käyneistä työnhakijoista katsoo, että heille on haastattelussa selvitetty täysin riittävästi työelämän mahdollisuuksia ja vaatimuksia ja joka yhdenneltoista haastattelussa olleelle työnhakijalle ei ole selvitetty lainkaan työelämän vaatimuksia.

Edelliseen kyselyyn verrattuna on hiukan vähentynyt niiden työnhakijoiden osuus, jotka katsovat ettei työnhakuhaastattelussa ole selvitetty työnhakijan tilannetta, osaamista tai työelämän vaatimuksia.

Työnhakusuunnitelma on laadittu joka viidennelle työnhakijalle. Työnhakusuunnitelman tehneitä on eniten työttömissä työnhakijoissa. Vuonna 2002 tehdyn kyselyn tuloksiin verrattuna on työnhakusuunnitelman tehneiden työntekijöiden osuus kaikista työntekijöistä pysynyt ennallaan.

Yhteistyössä työvoimaneuvojan kanssa tehtyjen työnhakusuunnitelmien osuus on vuodesta 2002 vähän noussut, vuonna 2002 osuus oli 69 prosenttia ja nyt vastaava osuus on 73 prosenttia.

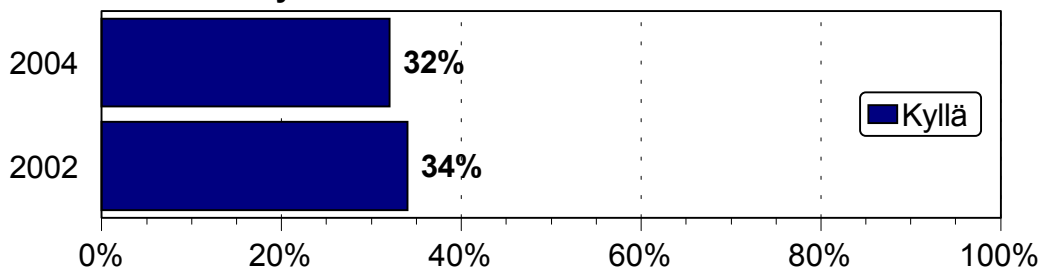
Työnhakusuunnitelman tehneistä työntekijöistä yli puolet katsoo, että työnhakusuunnitelmasta oli hyötyä. Neljä kymmenestä katsoo puolestaan, että työnhakusuunnitelmasta ei ollut lainkaan hyötyä. Vastaajista ammattikorkeakoulun tai korkeakoulun käyneet suhtautuvat kriittisimmin työnhakusuunnitelmasta saatuun.

TYÖNHAKUHAASTATTELUT 2004 JA 2002

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

(Kaikki 2004 n=8858, 2002 n=10006)

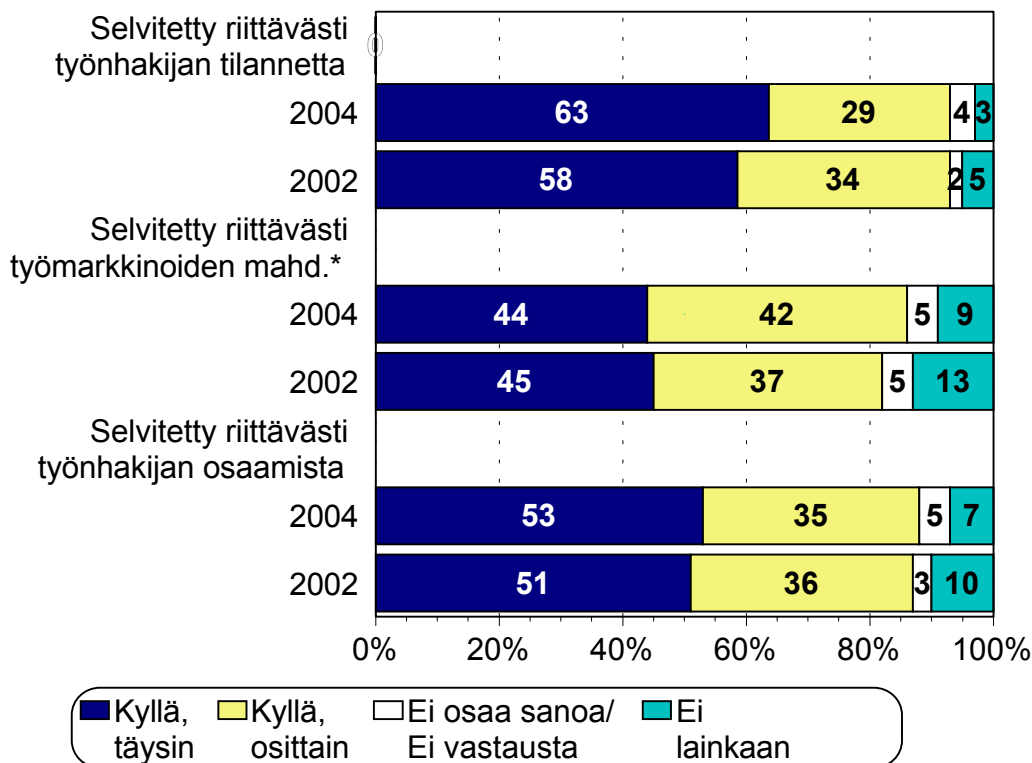
Onko ollut työnhakuhaastattelussa?



PALVELUKOKEMUKSET TYÖNHAKUHAASTATTELUISTA

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

(Ollut työnhakuhaastattelussa 2000 n=748, 2002 n=3413)



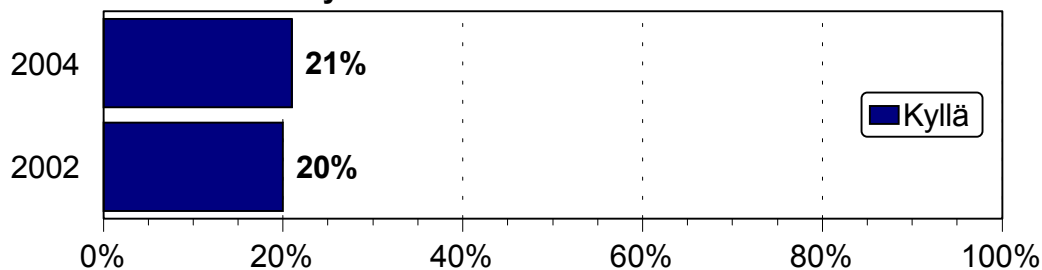
* Kysymys kokonaisuudessaan: Selvitetty riittävästi työmarkkinoiden mahdollisuuksia ja vaatimuksia
Vuonna 2002: Selvitetty riittävästi työelämän vaatimuksia

TYÖNHAKUSUUNNITELMAT 2004

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

(Kaikki 2004 n=8858, 2002 n=10006)

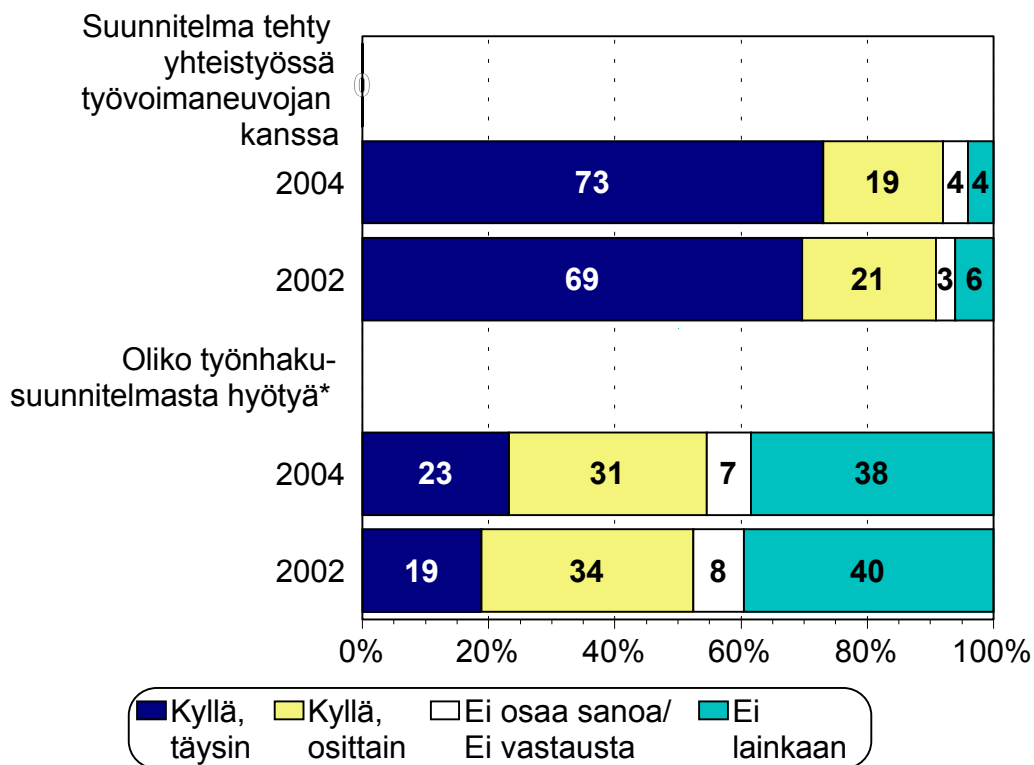
Onko laadittu työnhakusuunnitelma?



PALVELUKOKEMUKSET TYÖNHAKUSUUNNITELMISTA 2002

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

(Laadittu työnhakusuunnitelma 2000 n=364, 2002 n=2017)



12. Äidinkielinen palvelu

Vain yksi prosentti työnhakijoista ilmoitti, ettei saanut työvoimatoimistossa palvelua äidinkielellään, vaikka olisi sitä halunnut.

Lähes kaikissa tapauksissa äidinkielinen palvelu on järjestynyt niin, että alkuperäinen virkailija hallitsi työnhakijan äidinkielen. Vain noin viidessä yksittäisessä tapauksessa asiointia on jatkettu kielen hallitsevan eri virkailijan kanssa.

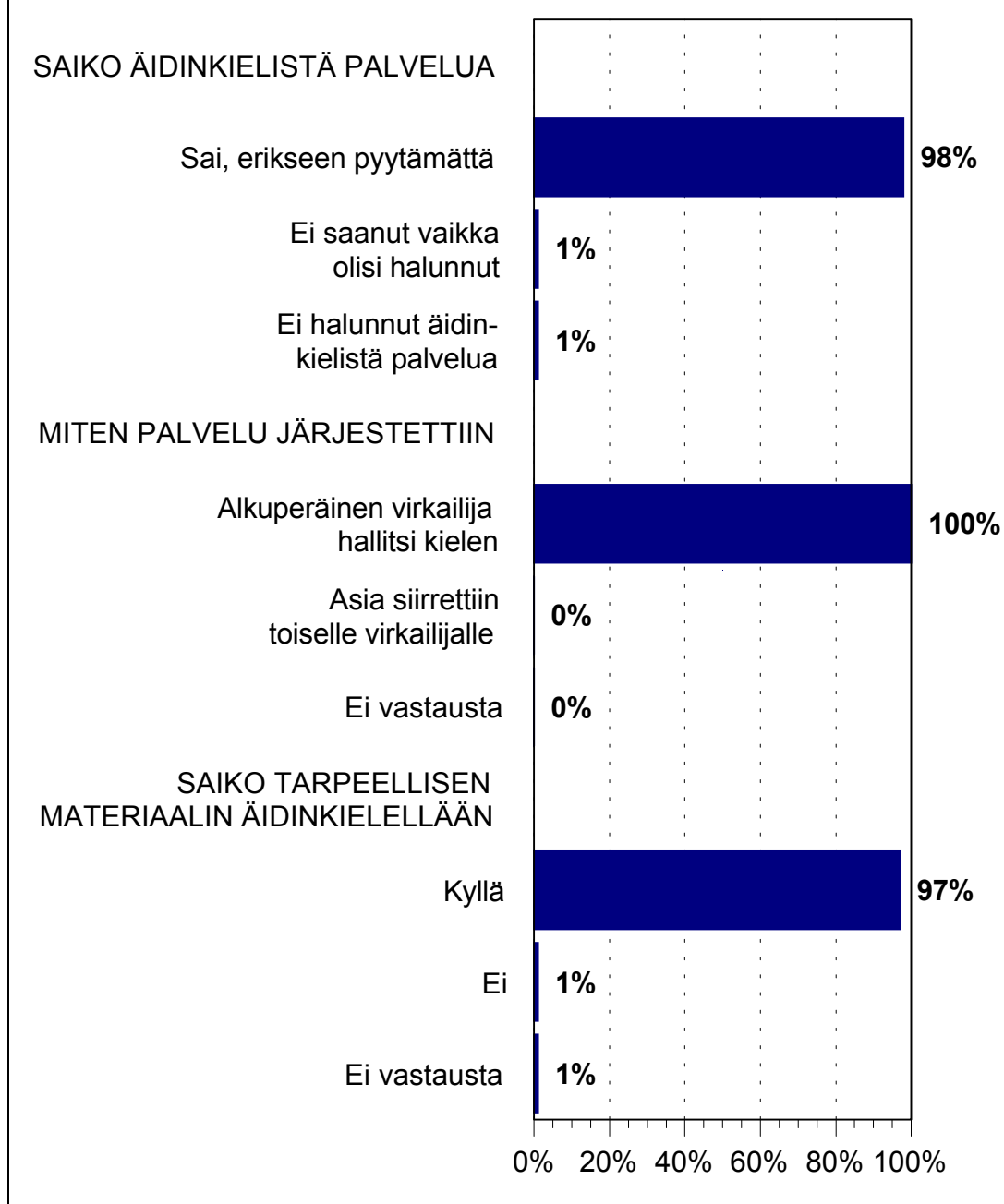
Yksi prosentti vastaajista ei ollut saanut tarpeellista materiaalia äidinkielellään. Korkeakoulututkinnon suorittaneissa oli muita enemmän vastaajia, joille näin oli tapahtunut.

Omaehtoiseen koulutukseen osallistuneista viisi prosenttia ei ollut saanut palvelua äidinkielellään. Näistä kuitenkin lähes kaikki sanoivat samalla syyksi, etteivät he halunneet palvelua äidinkielellään.

PALVELUN SAAMINEN ÄIDINKIELELLÄ 2004

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

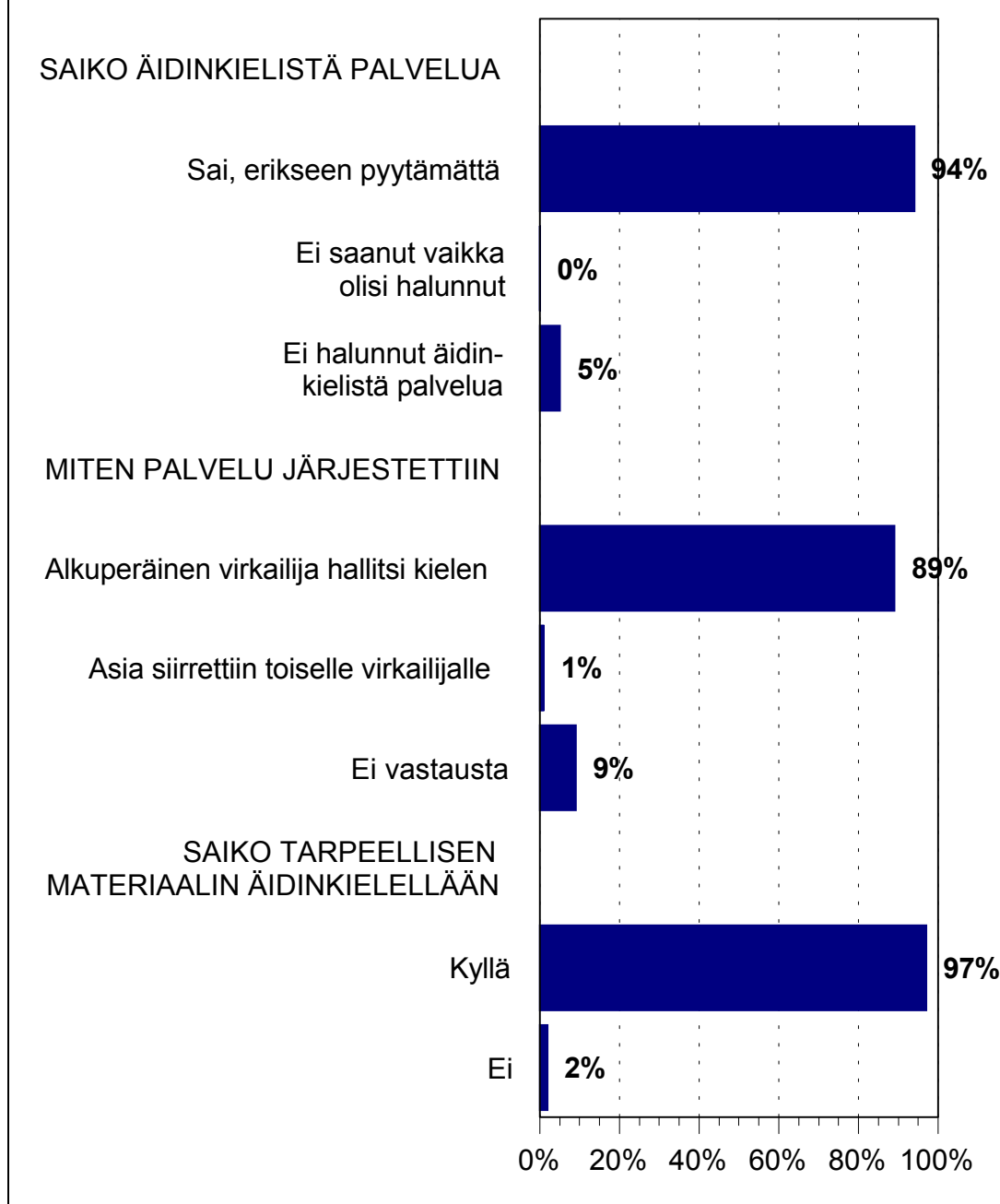
(Kaikki 2004 n=8858)



PALVELUN SAAMINEN ÄIDINKIELELLÄ 2004

OMAEHTOISET ASIAKKAAT

(Kaikki 2004 n=318)



13. Yleisarvio työvoimatoimiston palveluista

Lähes kolme neljästä työnhakijasta katsoo saaneensa työvoimatoimistosta viimeksi asioidessaan täysin sellaista palvelua, jota oli tullut hakemaan. Osittain haluamaansa palvelua sai melkein joka neljäs työnhakija. Ei lainkaan haluamaansa palvelua saaneita on 4 prosenttia työnhakijoista.

Heikoimmin haluamaansa palvelua viimeksi työvoimatoimistossa asioidessaan saivat ammattikorkeakoulussa tai korkeakoulussa/yliopistossa opiskelleet työnhakijat. Parhaiten haluamaansa palvelua ilmoittavat puolestaan saaneensa 50 -vuotiaat ja sitä vanhemmat, ammattikurssin käyneet sekä lomautetut/lyhennetyllä työviikolla työskentelevät tai eläkkeellä tai eläkeputkessa olevat työnhakijat.

Vuonna 2002 tehtyyn kyselyyn verrattuna on täysin haluamaansa palvelua työvoimatoimistosta saaneiden työnhakijoiden osuus on pysynyt melkein ennallaan. Kaksi vuotta sitten täysin haluamaansa palvelua oli saanut 74 prosenttia ja nyt 72 prosenttia työnhakijoista.

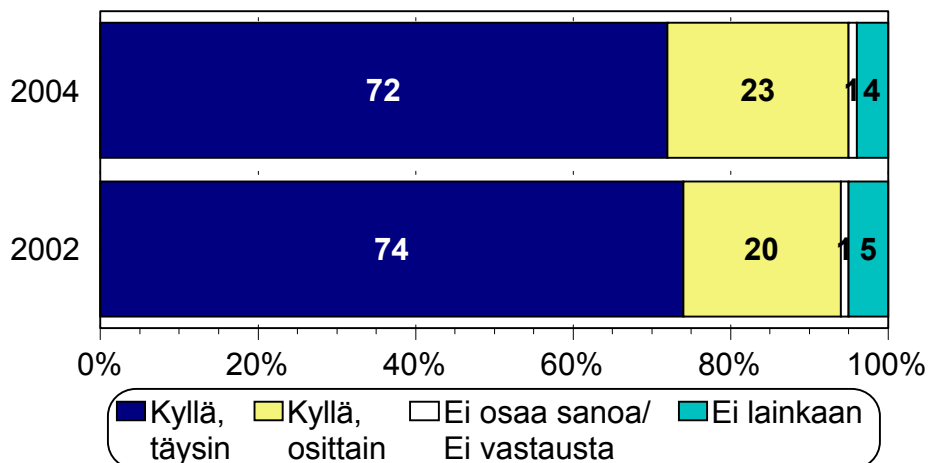
Työvoimatoimistot saavat yleisarvosanojen keskiarvoksi työnhakijoilta 7,61. Työnhakija-asiakkaiden antamista arvosanoista on kiitettäviä 18, hyviä 44, tyydyttäviä 23 ja välttäviä 13 prosenttia.

Työnhakijoista tyytyväisimpiä työvoimatoimistojen palveluihin ovat yleisarvosanojen keskiarvolla mitattuna alle 20 -vuotiaat ja 50 vuotta tai sitä vanhemmat, ammatillisesti kouluttamattomat sekä ammattikurssin käyneet. Tyytymättömiä ovat puolestaan ammatillisesti korkeimmin koulutetut ja 40-49 -vuotiaat työnhakijat.

Edelliseen kyselyyn verrattuna työnhakijat ovat nyt tyytymättömiä työvoimatoimistojen palveluun yleisarvosanalla mitattuna. Vuonna 2002 yleisarvosanojen keskiarvo oli 7,67, kun nyt keskiarvo on 7,61.

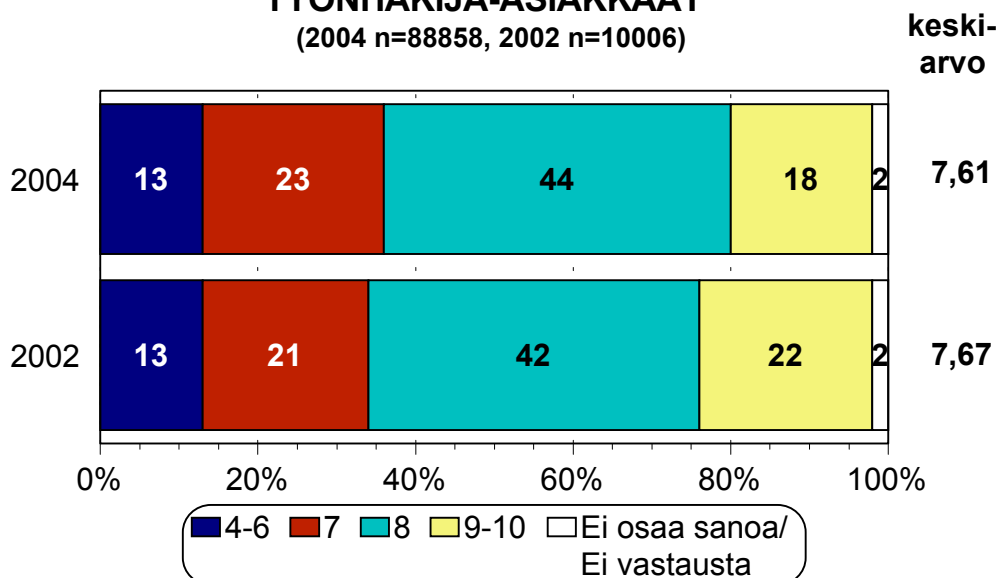
SAIKO TYÖVOIMATOIMISTOSTA SELLAISTA PALVELUA, JOTA OLI TULLUT HAKEMAAN 2004 JA 2002

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT (2004 n=8858, 2002 n=10006)



YLEISARVOSANA TYÖVOIMATOIMISTON PALVELUILLE 2004 JA 2002

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT (2004 n=88858, 2002 n=10006)



14. Työvoimatoimistossa asiointin syy ja työttömyys

Neljä kymmenestä vastaajasta ilmoitti olevansa kokopäivätyössä (määräaikaisessa tai vakituisessa) ja vähemmän kuin neljä kymmenestä haastateltavasta ilmoitti olevansa nykyisin työttömänä. Vuoden 2002 tutkimukseen verrattuna työttömien osuus hiukan laski ja erityisesti määräaikaisessa työssä olevien suhteellinen osuus kasvoi. Heidän osuutensa kasvuun saattoi osittain vaikuttaa se, että tällä kertaa määräaikainen työ oli kysymyslomakkeessa valmiiksi omana vaihtoehtonaan.

Työttömät ovat keskimäärin olleet työttöminä 15,3 kuukautta. Pisimpään työttöminä ovat taustatietojen mukaan olleet 50 -vuotiaat tai sitä vanhemmat sekä työnhakijat, joilla on ammatillisena koulutuksena ammattikurssi. Edelliseen kyselyyn verrattuna on pitkään työttömänä olleiden osuus vähentynyt, sillä vuonna 2002 keskimääräinen työttömyysaika oli 21,6 kuukautta. Muutos johtunee osittain siitä, että kaksi vuotta sitten haastateltavien joukossa oli enemmän 50 vuotta täyttäneitä työnhakijoita.

Kaksi kolmesta vastanneesta työnhakija-asiakkaasta haki työvoimatoimistosta ensisijaisesti työtä. Koulutusta vastaavaa työtä haki lähes neljä kymmenestä työnhakijasta ja mitä tahansa työtä joka kolmas työnhakija.

Edelliseen kyselyyn verrattuna on ensisijaisesti työtä hakevien asiakkaiden osuudet vähentyneet. Vuonna 2002 kolme neljästä työnhakijasta asioi työvoimatoimistossa ensisijaisesti työtä hakemassa.

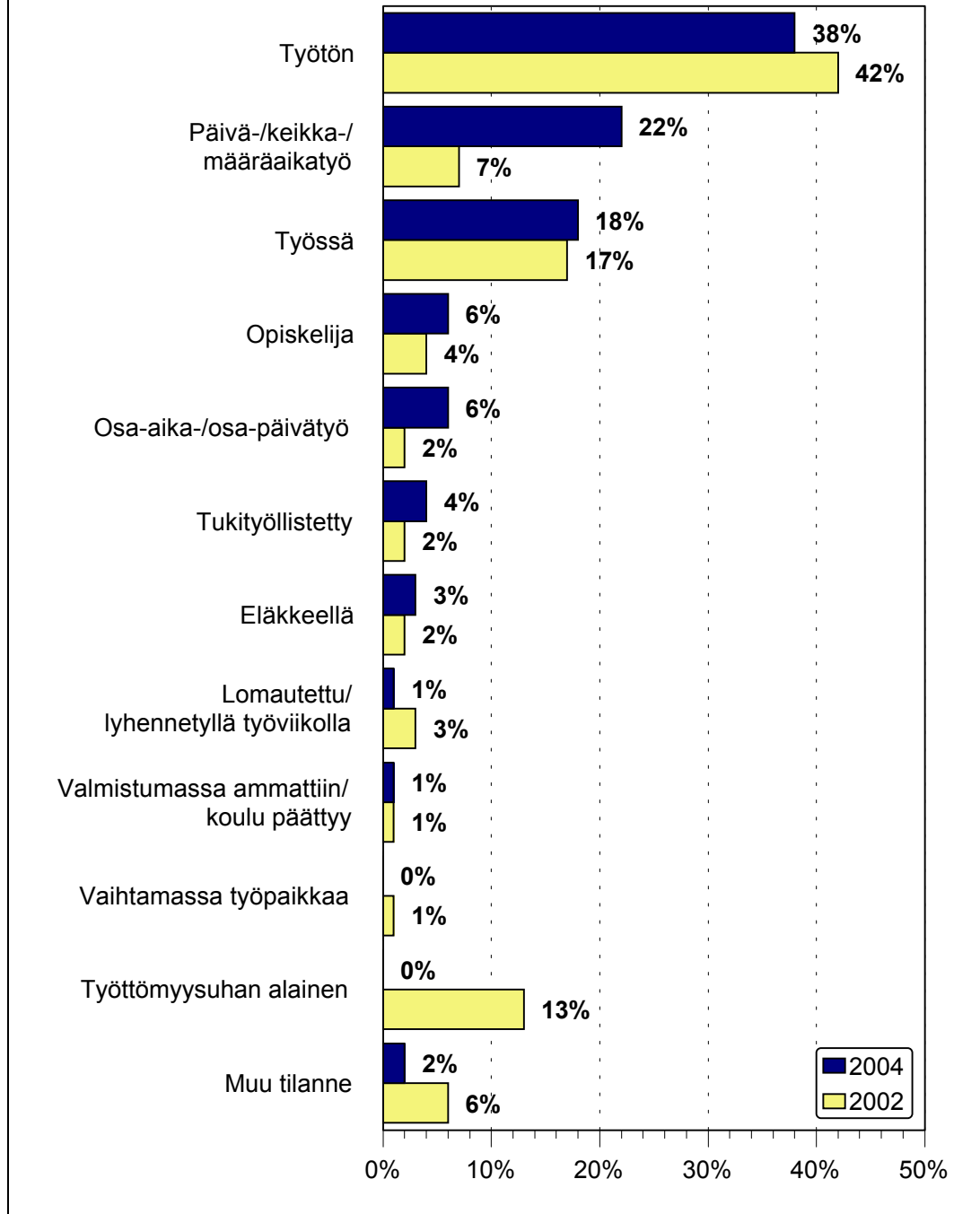
Työttömät työnhakijat pitävät sovittua asiointiväliä suhteellisen hyvänä. Kahdeksan kymmenestä työttömästä pitää asiointiväliä sopivana, 7 prosenttia työnhakijoista pitää asiointiväliä liian pitkänä ja 6 prosenttia liian lyhyenä. Suhteellisesti eniten asiointiväliä liian pitkänä pitäviä on 25-49 -vuotiaissa työttömissä työnhakijoissa.

Verrattaessa tuloksia vuoden 2002 tutkimukseen asiointivälin arviot ovat pysyneet jokseenkin ennallaan.

NYKYINEN TYÖTILANNE 2004 JA 2002

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

(Kaikki 2004 n=8858, 2002 n=10006)

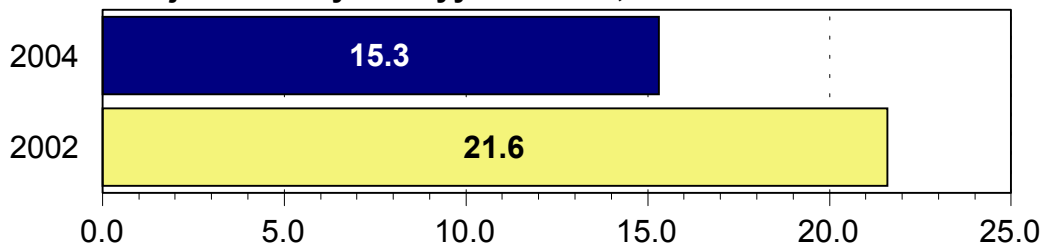


YHTÄJAKSOISEN TYÖTTÖMYYDEN KESTO 2004 JA 2002

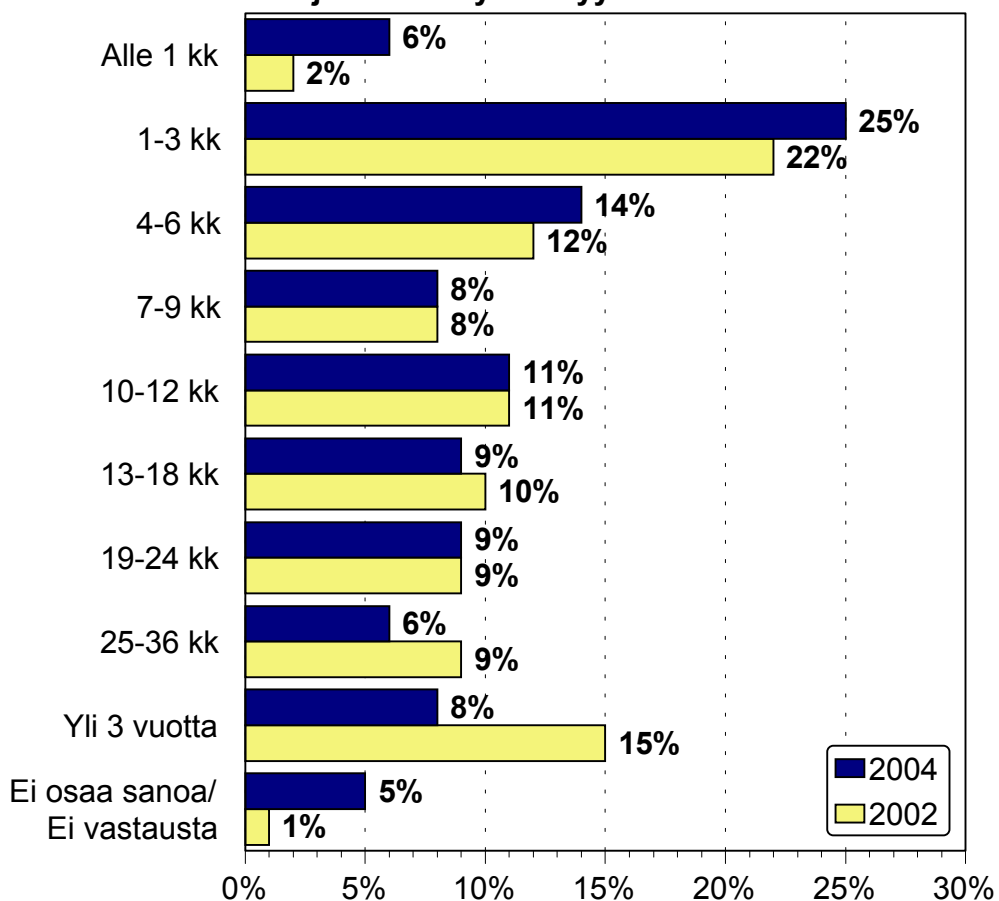
TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

(Työttömät työnhakijat 2004 n=3338, 2002 n=4184)

Yhtäjaksoisen työttömyyden kesto, keskiarvo kuukausina



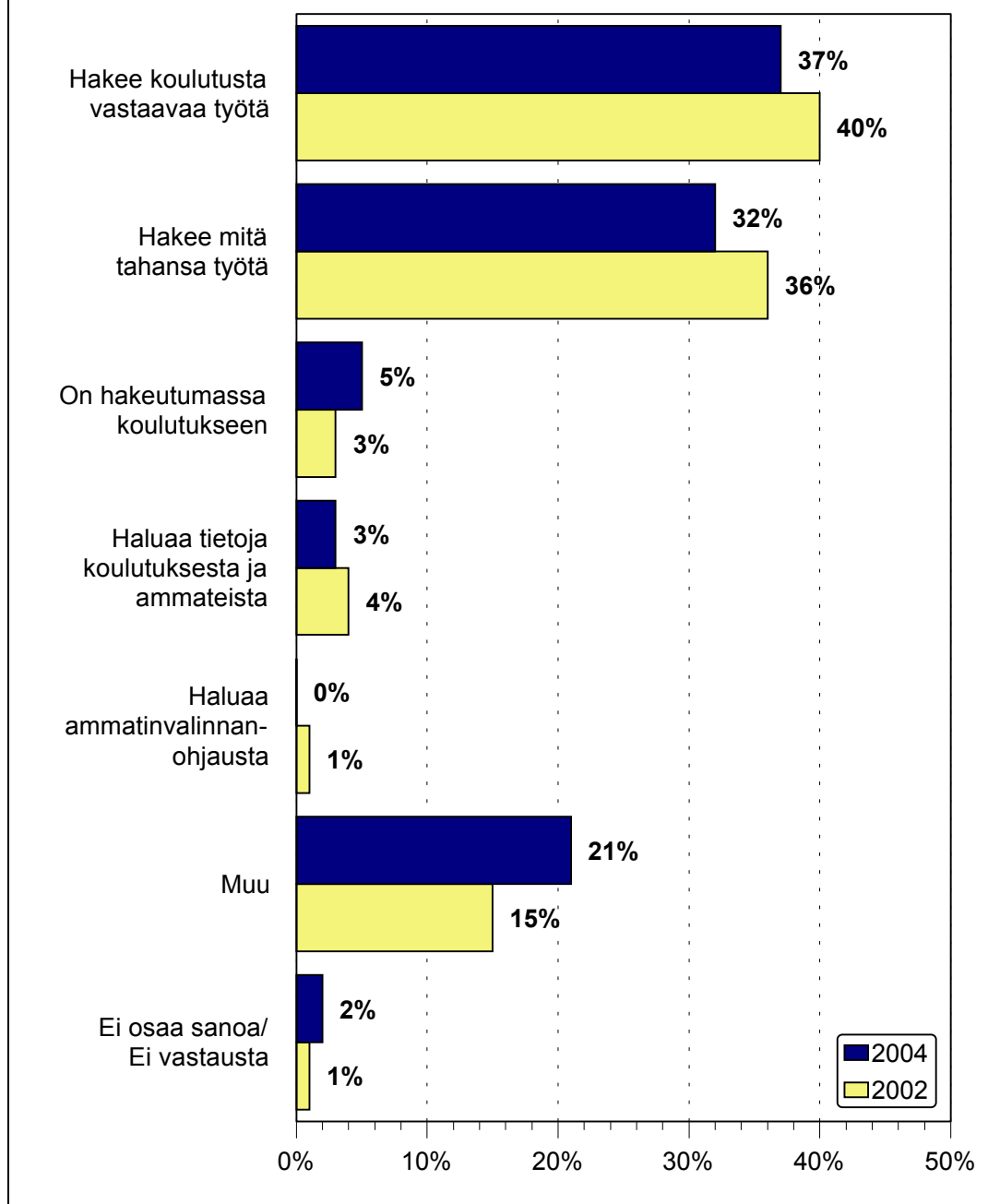
Yhtäjaksoisen työttämyyden kesto



ENSISIJAINEN ASIOINNIN SYY TYÖVOIMATOIMISTOSSA 2004 JA 2002

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

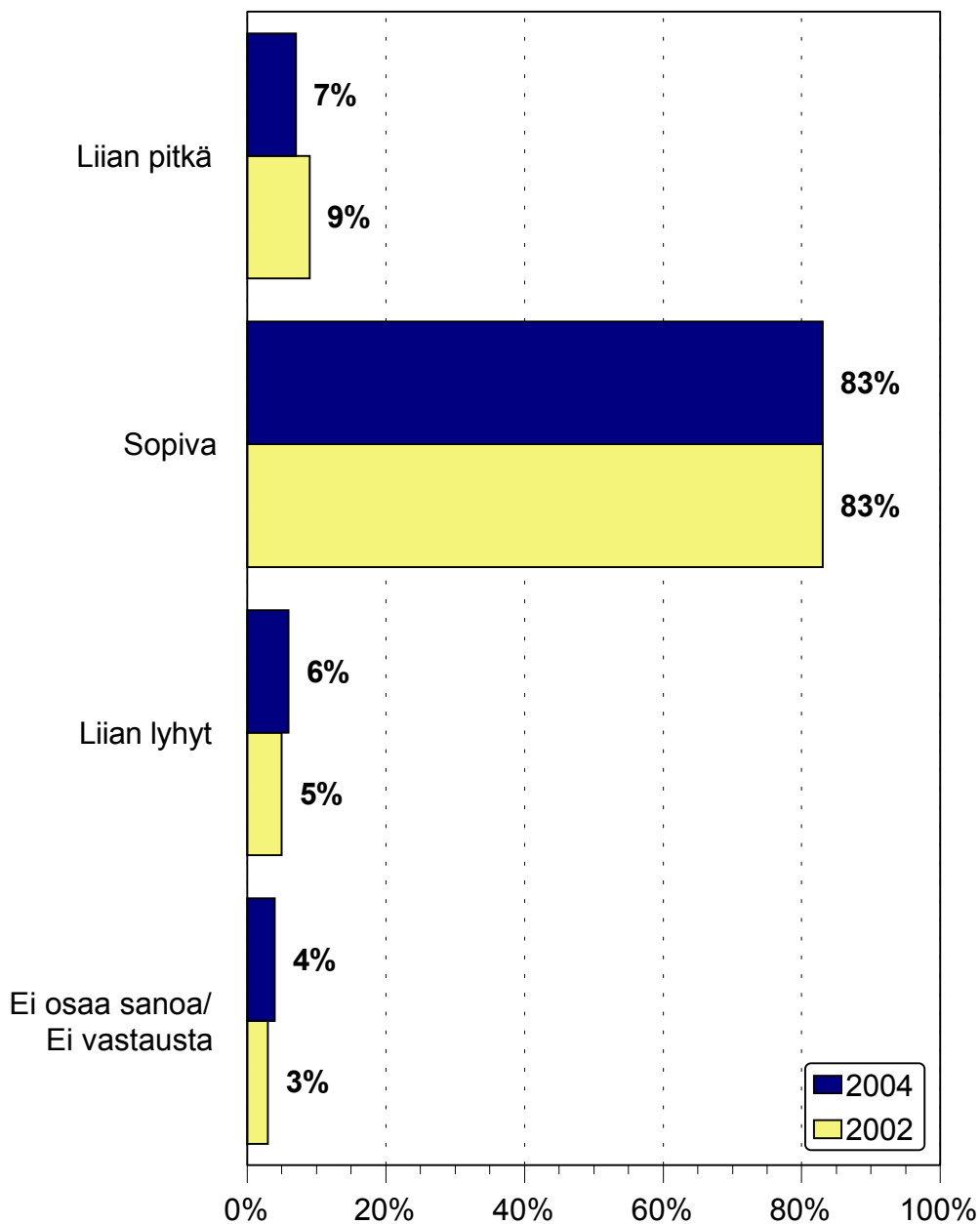
(Kaikki 2004 n=8858, 2002 n=10006)



ARVIOT SOVITUSTA ASIOINTIVÄLISTÄ 2004 JA 2002

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

(Työttömät työnhakijat 2004 n=3282, 2002 n=4215)



15. Koulutus- ja ammattitietopalvelut

15.1. Koulutus- ja ammattitietopalveluissa asiointiin vaikuttaneet syyt

Työnhakija-asiakkaat

Työnhakija-asiakkaista 12 prosentilla on kokemuksia koulutus- ja ammattitietopalveluista. Taustatietojen mukaan suhteellisesti eniten kokemuksia näistä palveluista on työnhakijoilla, jotka ovat iältään 40-49 -vuotiaita tai asioivat työvoimatoimistossa koska aikovat hakeutua koulutukseen tai koska haluavat tietoja koulutuksesta ja ammateista.

Edelliseen kyselyyn verrattuna on koulutus- ja ammattitietopalveluja käyttäneiden työnhakijoiden osuus kasvanut vähän, vuonna 2002 palveluja käyttäneitä oli 9 prosenttia työnhakijoista, nyt osuus on 12 prosenttia.

Työnhakijoilla koulutus- ja ammattitietopalveluissa asiointiin vaikuttavat eniten koulutukseen menon suunnittelu (50 %), tiedon puute koulutus- ja työmahdollisuuksista (43 %), työhön pääsyn vaikeus (40 %) ja ammatin/työpaikan vaihto (38 %). Tekijöiden järjestys on sama kuin vuonna 2002, mutta nyt prosenttiosuudet ovat selvästi suuremmat. Prosenttiosuuksien kasvu näyttää johtuvan siitä, että nyt entistä useammat vastaajat mainitsevat useampia asiointiin vaikuttavia tekijöitä.

Työnhakija-asiakkaista neljä kymmenestä on asioinut koulutus- ja ammattitietopalveluissa useammin kuin yhden kerran kun kaksi vuotta sitten vähintään kaksi kertaa asioineita oli kuusi kymmenestä. Ero johtuu paljolti siitä, että tällä kertaa monet eivät osanneet sanoa asiointikertojen määrää.

Omaehtoiset asiakkaat

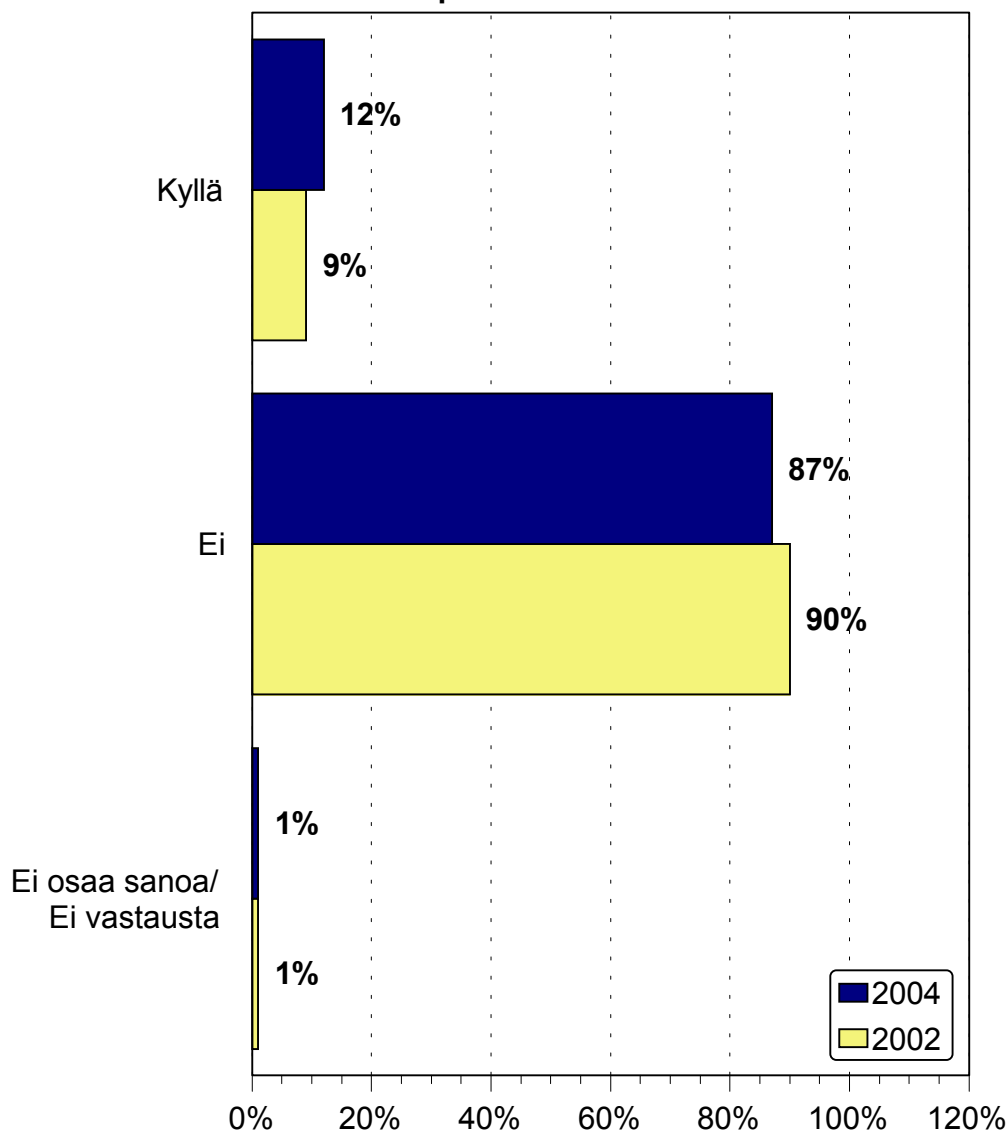
Omaehtoisilla koulutus- ja ammattitietopalvelun asiakkaila asiointiin vaikuttavat eniten koulutukseen menon suunnittelu (67 %), tietojen puute koulutus- ja työmahdollisuuksista (44 %) sekä ammatin/työpaikan vaihto (38 %). Edelliseen kyselyyn verrattuna vaikuttaa omaehtoisilla asiakkaila asiointiin nyt vähemmän tietojen puute koulutus- ja työmahdollisuuksista.

Kaksi kolmasosaa omaehtoisesta koulutus- ja ammattitietopalvelujen asiakkaista on asioinut palveluissa useammin kuin kerran. Neljä kymmenestä omaehtoisesta asiakkaasta on asioinut palveluissa yhden kerran. Edelliseen kyselyyn verrattuna on palveluissa useammin kuin kerran asioineiden omaehtoisten asiakkaiden osuus hiukan kasvanut.

KOKEMUKSET KOULUTUS- JA AMMATTITIETOPALVELUISTA 2004 JA 2002

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT
(Kaikki 2004 n=8858, 2002 n=10006)

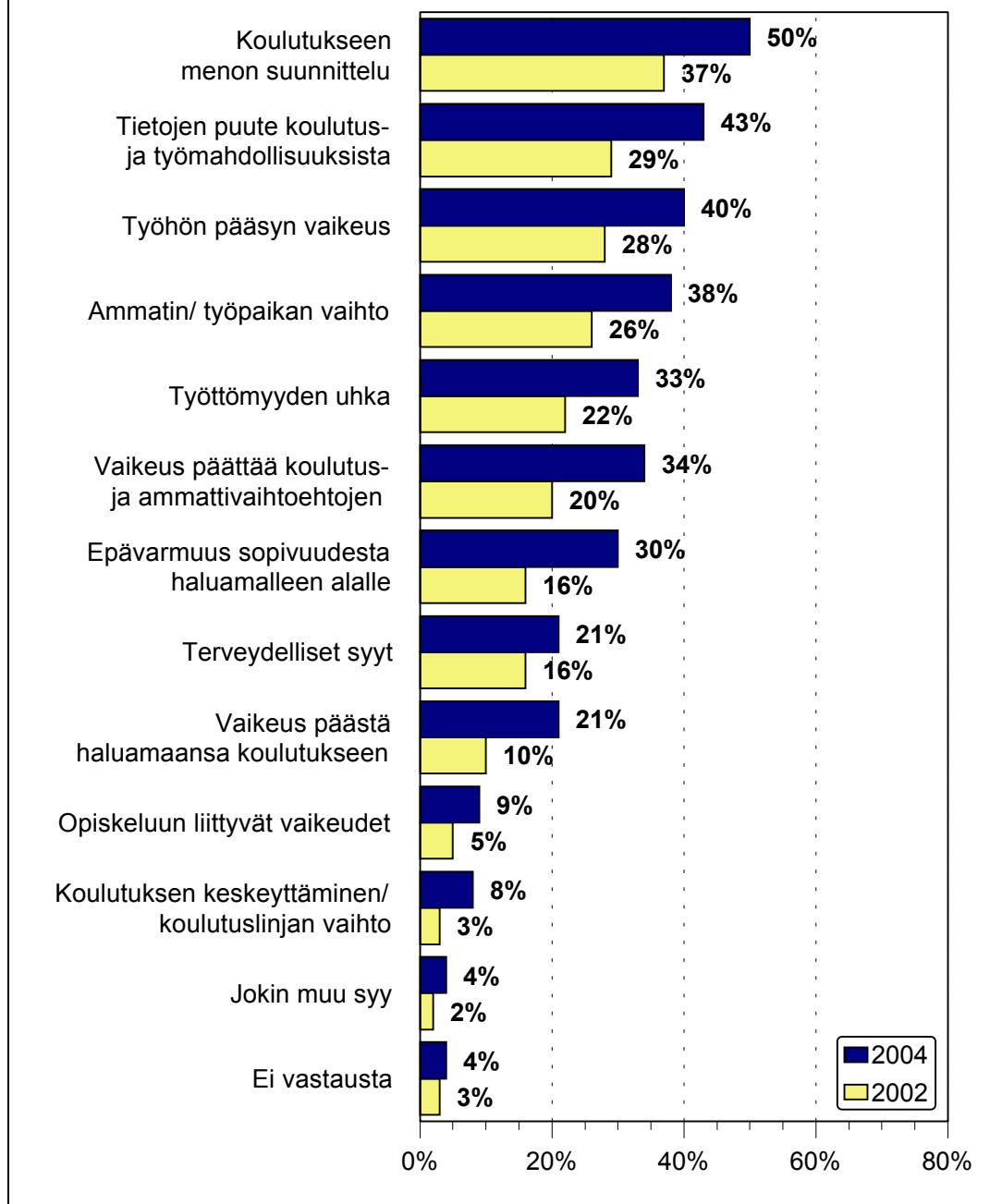
Onko kokemuksia koulutus- ja ammattitietopalveluista?



KOULUTUS- JA AMMATTITIE TOPALVEISSA ASIOINTIIN VAIKUTTANEET SYYT 2004 JA 2002

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

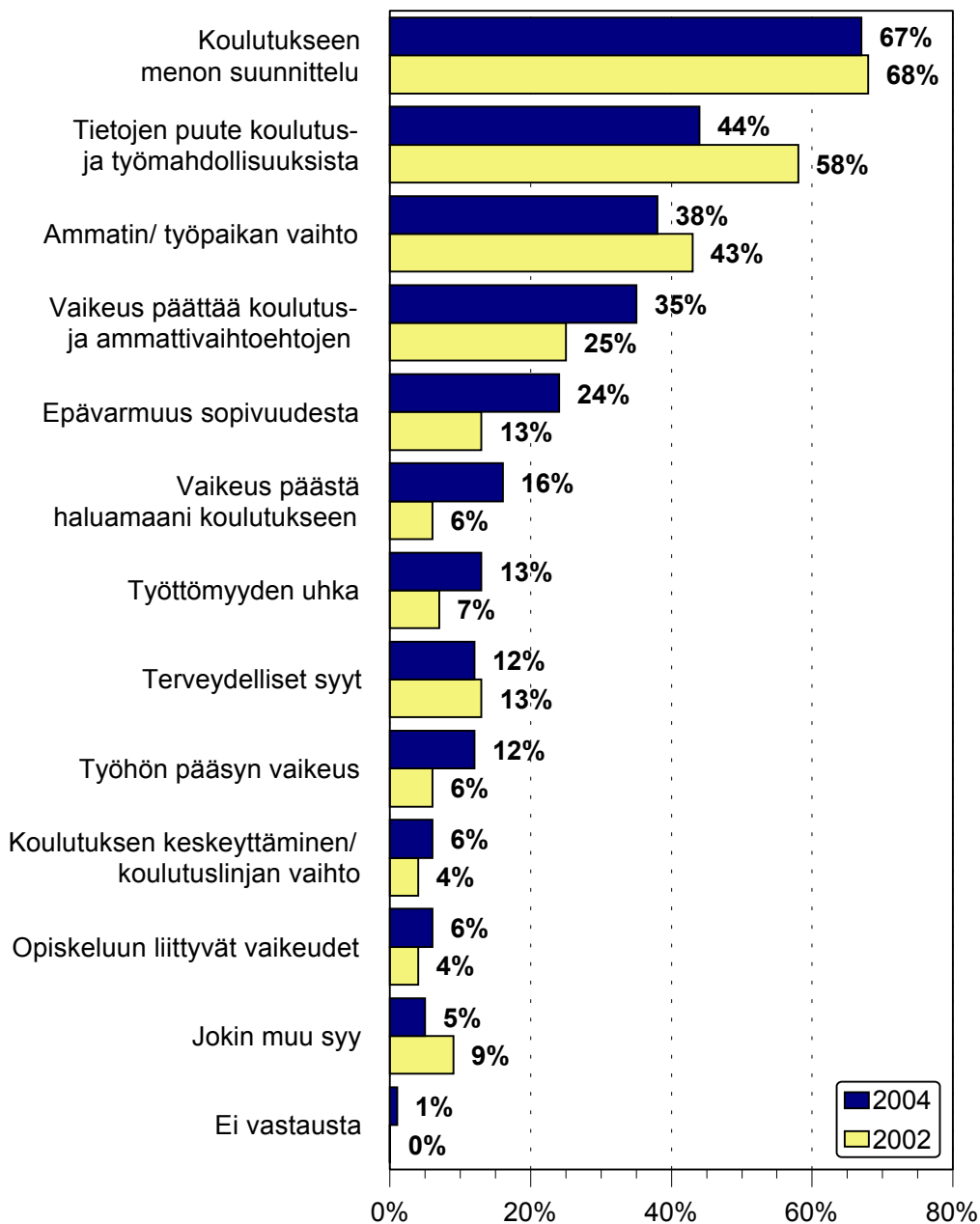
(Kaikki 2004 n=1063, 2002 n=901)



KOULUTUS- JA AMMATTITIE TOPALVEISSA ASIOINTIIN VAIKUTTANEET SYYT 2004 JA 2002

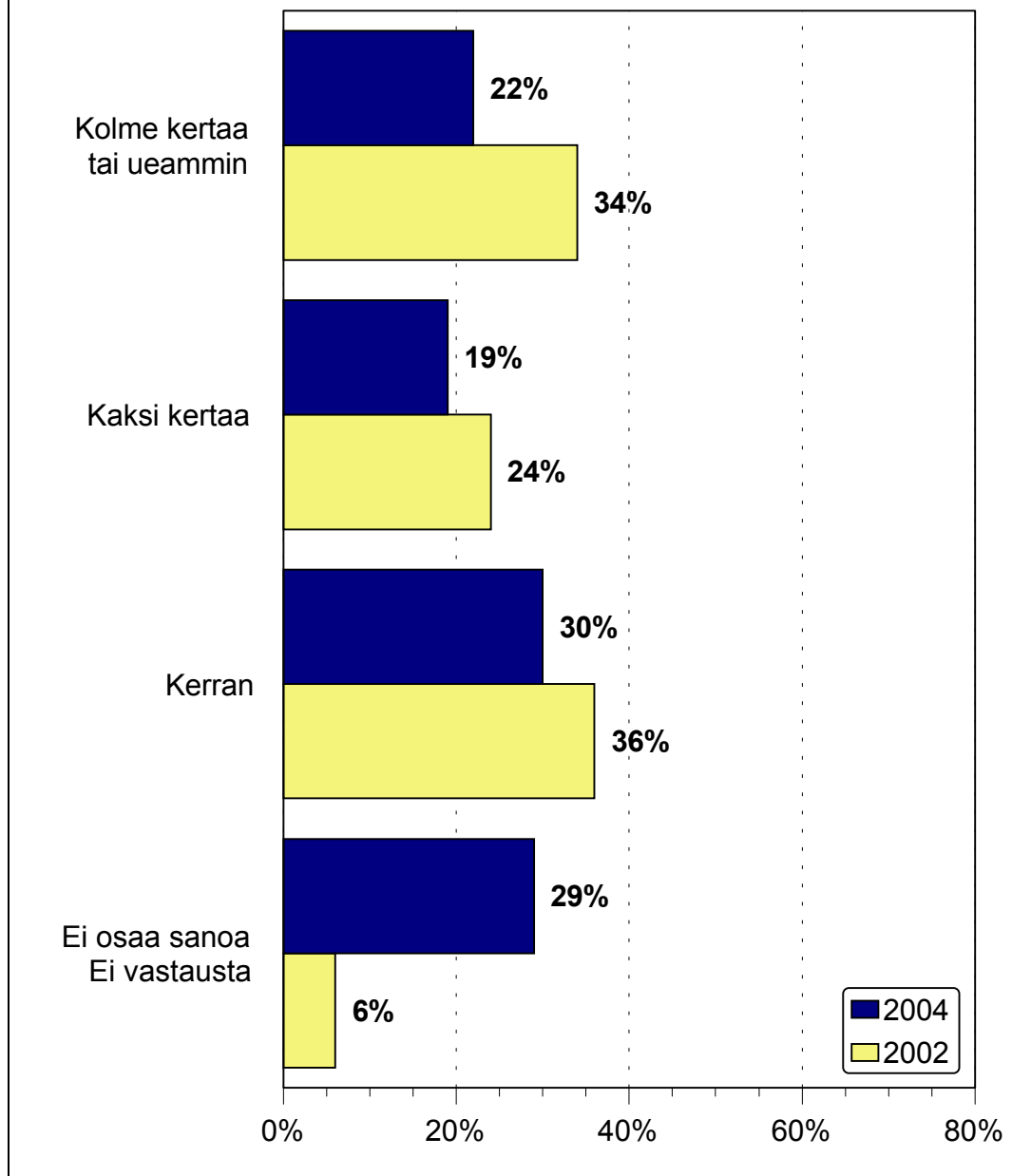
OMAEHTOISET ASIAKKAAT

(Kaikki 2004 n=318, 2002 n=285)



ASIOINTIKERRAT KOULUTUS- JA AMMATTI-TIETOPALVELUISSA VIIMEISEN 12 KK AIKANA 2004 JA 2002

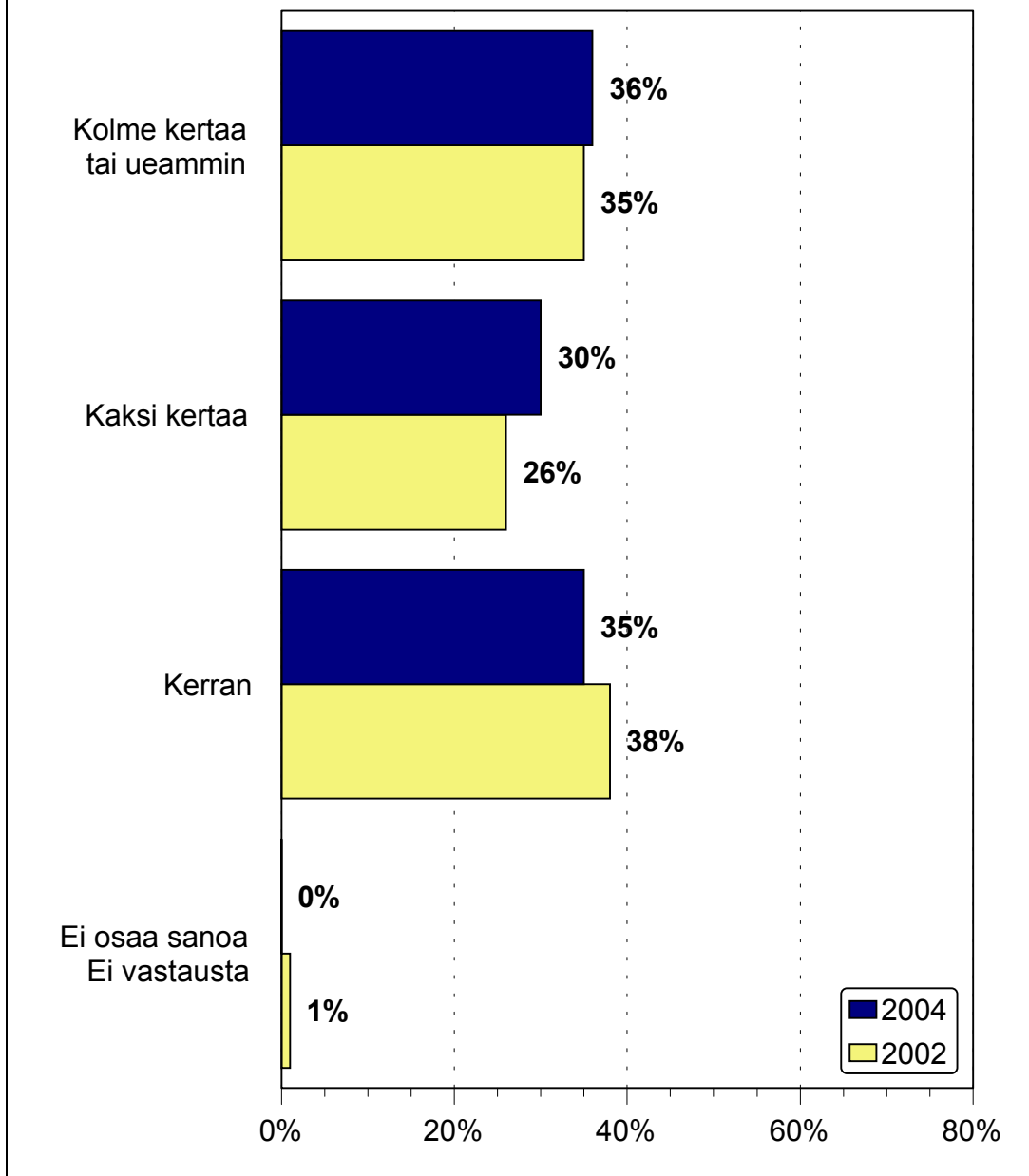
TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT (2004 n=1063, 2002 n=901)



ASIOINTIKERRAT KOULUTUS- JA AMMATTI-TIETOPALVELUISSA VIIMEISEN 12 KK AIKANA 2004 JA 2002

OMAEHTOISET ASIAKKAAT

(2004 n=318, 2002 n=285)



15.2. Tietojen saanti koulutus- ja ammattitietopalveluista

Työnhakija-asiakkaat

Työnhakija-asiakkaat ovat saaneet selvästi eniten tietoa koulutus- ja ammattitietopalveluista työvoimatoimistojen työvoimaneuvojilta, sillä yli puolet vastanneista työnhakijoista on saanut tiedon työvoimaneuvojilta. Lähes joka viides työnhakija-asiakas on saanut tiedon palveluista perheenjäseniltä tai tuttavilta.

Vuonna 2002 tehtyyn kyselyyn verrattuna ovat työnhakijat saaneet nyt enemmän tietoa palveluista koulu tai opiskelupaikan kautta sekä ammatinvalinnanohjauksesta.

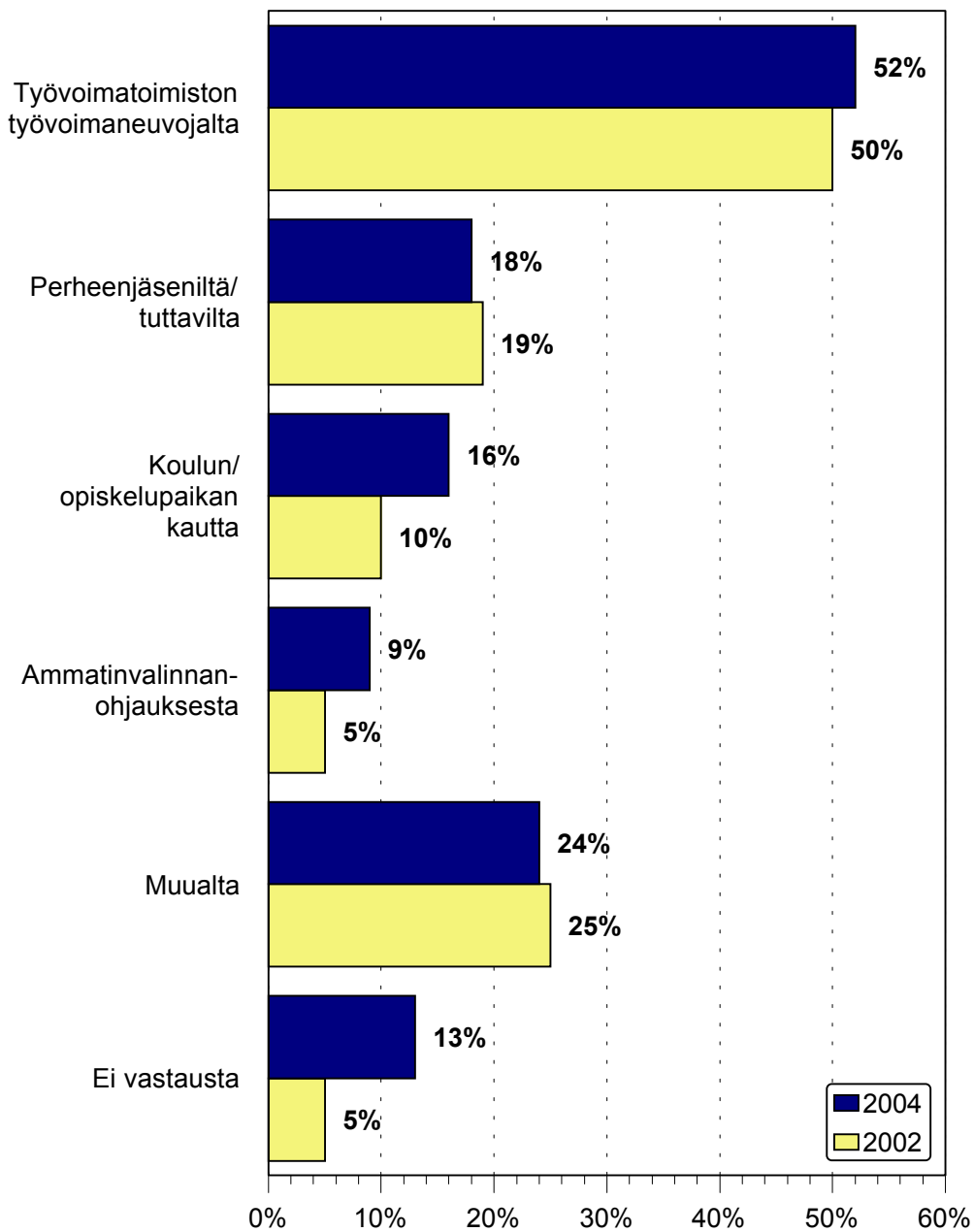
Omaehtoiset asiakkaat

Omaehtoisista koulutus- ja ammattitietopalvelujen asiakkaista 36 prosenttia on saanut tiedon palvelusta työvoimatoimiston työvoimaneuvojalta ja täsmälleen sama osuus on saanut tiedon perheenjäseniltä tai tuttavilta.

Omaehtoisilla asiakkailla on perheenjäseniltä tai tuttavilta saadun tiedon osuus koulutus- ja ammattitietopalveluista kasvanut edelliseen kyselyyn verrattuna eniten . Vuonna 2002 omaehtoisista asiakkaista tätä kautta oli saanut joka neljäs asiakas, nyt perheenjäseniltä tai tuttavilta tiedon palveluista on saanut useampi kuin joka kolmas asiakas.

TIETOJEN SAANTI KOULUTUS- JA AMMATTITIE TOPALVELUSTA 2004 JA 2002

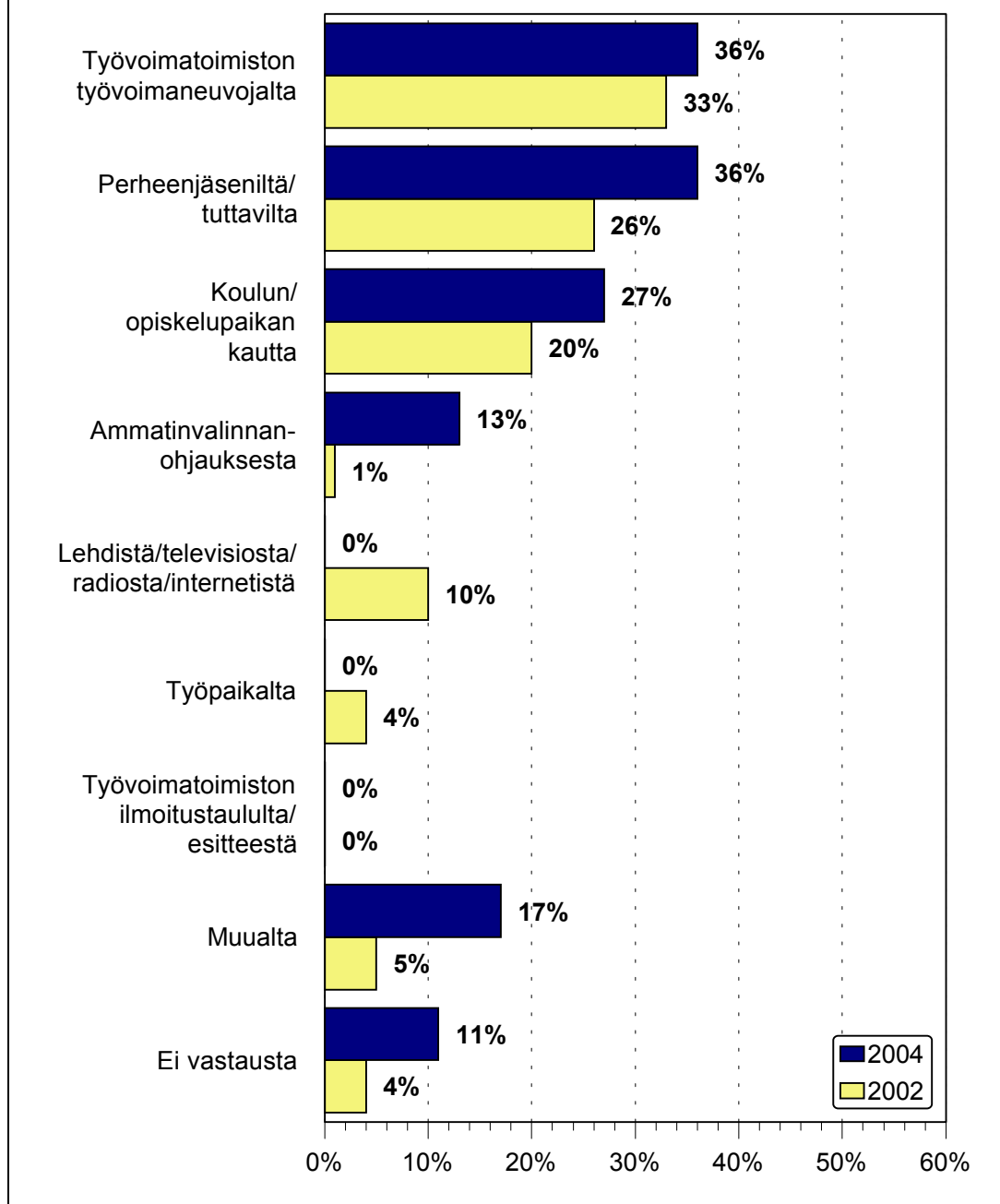
TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT (Kaikki 2004 n=1063, 2002 n=901)



TIETOJEN SAANTI KOULUTUS- JA AMMATTITIE TOPALVELUSTA 2004 JA 2002

OMAEHTOISET ASIAKKAAT

(Kaikki 2004 n=318, 2002 n=285)



15.3. Arviot koulutus- ja ammattitietopalveluista

Työnhakija-asiakkaat

Kaikkien koulutusvaihtoehtoja ja ammatteja koskevien tietojen osalta ovat työnhakijoiden arviot hyvin lähellä edellisen kyselyn tuloksia. Parhaan arvion työnhakijat antavat tietojen ajantasaisuudesta sekä tietojen ymmärrettävyydestä ja heikoimman arvion saa puolestaan tietojen esillepano ja saatavuus.

Henkilökohtaiseen neuvontaan liittyvistä tekijöistä saa virkailijan ystävällisyys ja palvelualltius parhaat arviot työnhakija-asiakkailta. Heikoimman arvion henkilökohtaisen neuvonnan osalta saa asiakkaan ohjaaminen muihin palveluihin. Tätä palvelua pitää hyvänä tai erittäin hyvänä noin puolet vastaajista. Kolme muuta osatekijää saavat kaikki sadan osan tarkkuudella saman keskiarvon.

Lähes kaikkien henkilökohtaiseen neuvontaan liittyvien tekijöiden osalta ovat työnhakija-asiakkaiden arviot hieman parantuneet edellisestä kyselystä. Suurimmat erot edelliseen kyselyyn verrattuna ovat tekijöissä kyky paneutua asiakkaan tilanteeseen ja ohjaaminen muihin palveluihin (keskiarvon muutos molemmissa +0,11).

Omaehtoiset asiakkaat

Omaehtoiset koulutus- ja ammattitietopalvelujen asiakkaat arvioivat parhaaksi palveluksi koulutusvaihtoehtoja ja ammatteja koskevien tietojen osalta tietojen ajantasaisuuden. Kahdeksan kymmenestä omaehtoisesta asiakkaasta pitää tietojen ajantasaisuutta hyvänä tai erittäin hyvänä. Kahden vuoden takaisesta tutkimuksesta eniten on parantunut juuri tietojen ajantasaisuus, jonka keskiarvo nousi 0,15 yksikköä. Tietojen ymmärrettävyyden osalta arvosanojen keskiarvo laski 0,12 yksikköä, muut osatekijät ovat kaikki hiukan parantuneet.

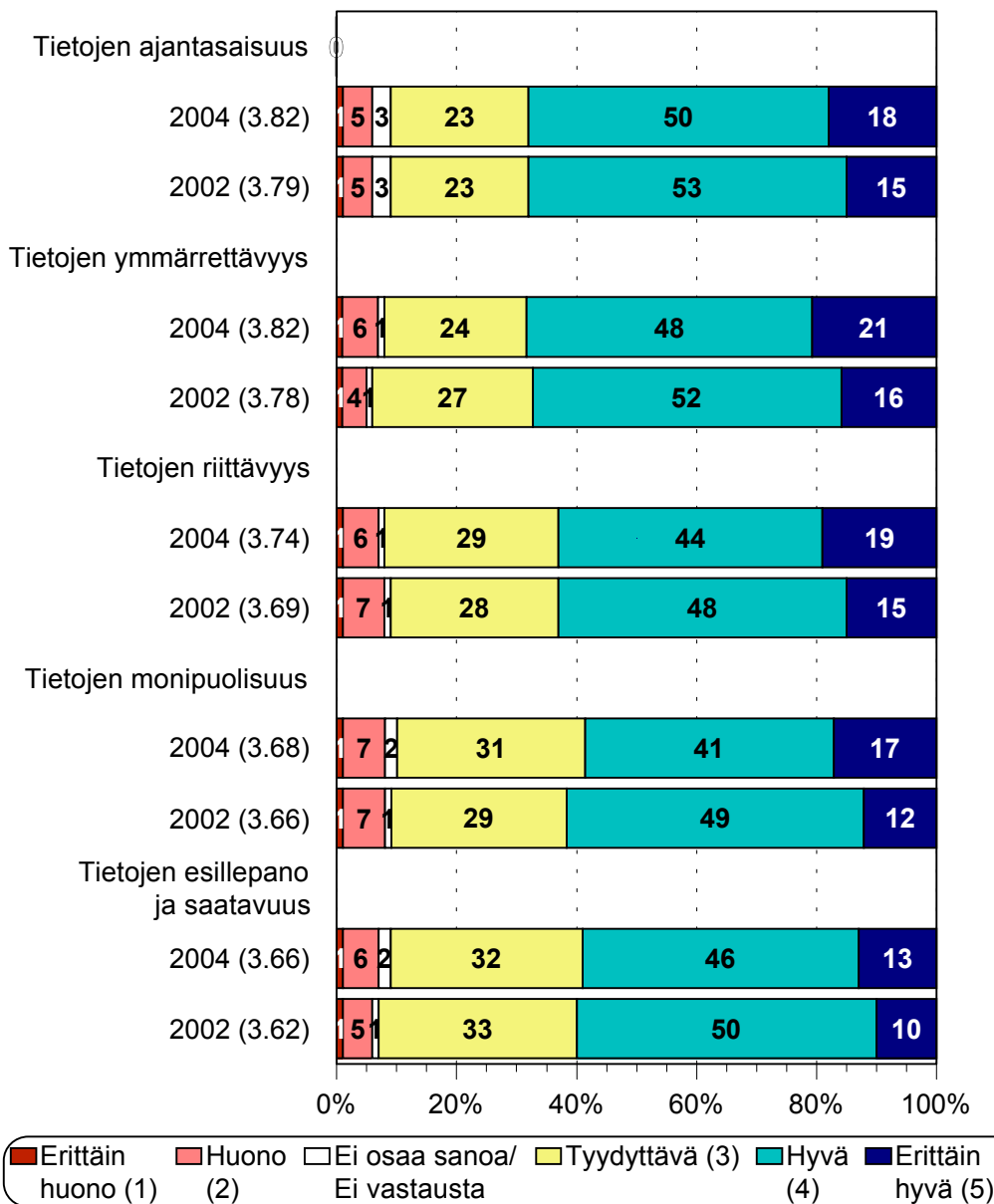
Omaehtoiset koulutus- ja ammattitietopalvelujen asiakkaat antavat erittäin hyvän arvion henkilökohtaisen neuvonnan osalta tekijälle virkailijan ystävällisyys ja palvelualltius. Tekijää pitää erittäin hyvänä kaksi kolmesta ja hyvänä neljä kymmenestä vastaajasta. Heikoimpana henkilökohtaiseen neuvontaan liittyvänä tekijänä omaehtoiset asiakkaat pitävät, kuten työnhakijatkin, ohjaamista muihin palveluihin. Edelliseen kyselyyn verrattuna ohjaaminen muihin palveluihin on laskenut keskiarvoltaan 0,11 yksikköä ja ystävällisyys ja palvelualltius on noussut 0,07 yksikköä, muut tekijät ovat pysyneet lähes ennallaan henkilökohtaisesta neuvonnasta.

KOKEMUKSET KOULUTUS- JA AMMATTITIE TOPALVELUISTA 2004 JA 2002 - Koulutusvaihtoehtoja ja ammatteja koskevat tiedot -

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

(Kaikki 2004 n=1063, 2002 n=901)

(keskikarvo suluissa vuosiluvun jälkeen)

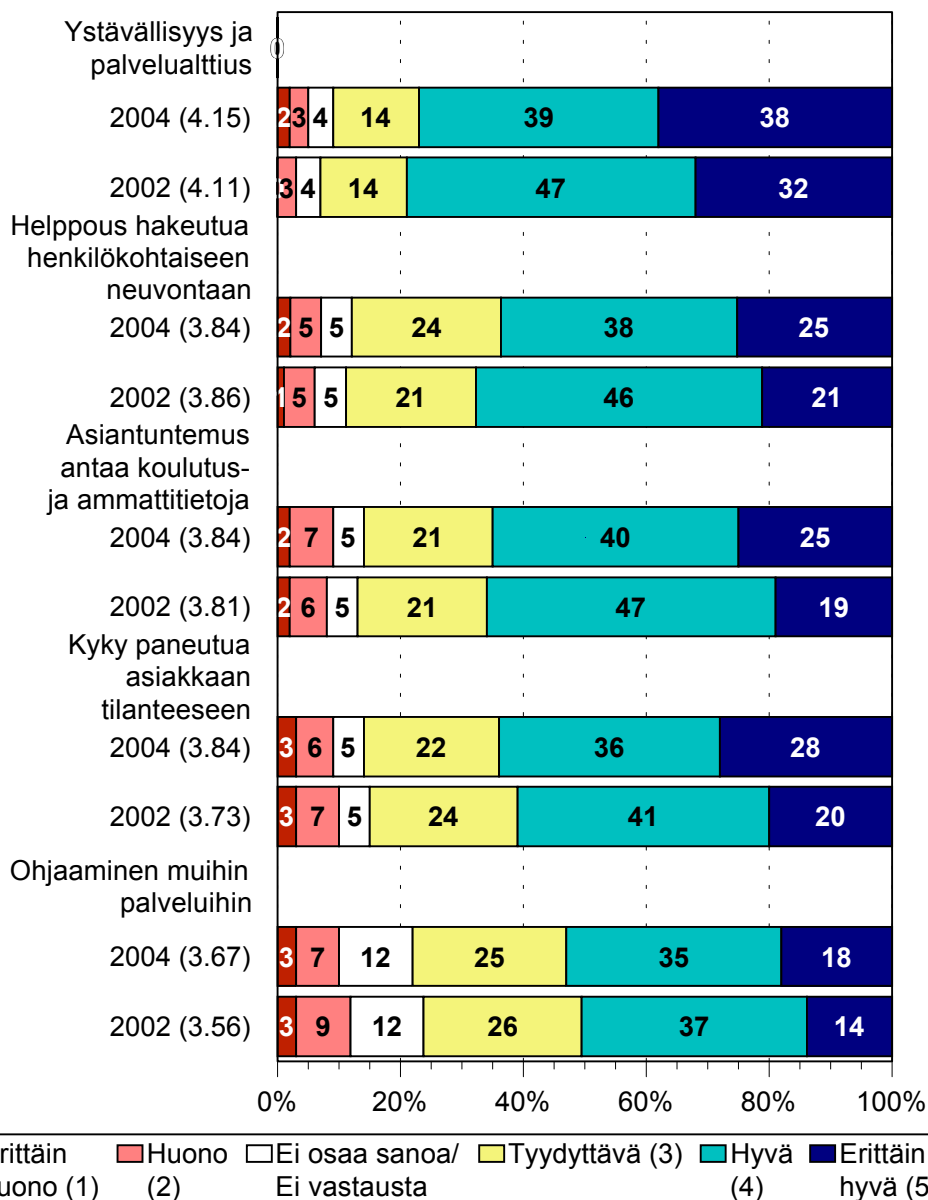


KOKEMUKSET KOULUTUS- JA AMMATTITIEPALVELUISTA 2004 JA 2002 - Henkilökohtainen neuvonta -

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

(Kaikki 2004 n=1063, 2002 n=901)

(keskikarvo suluissa vuosiluvun jälkeen)

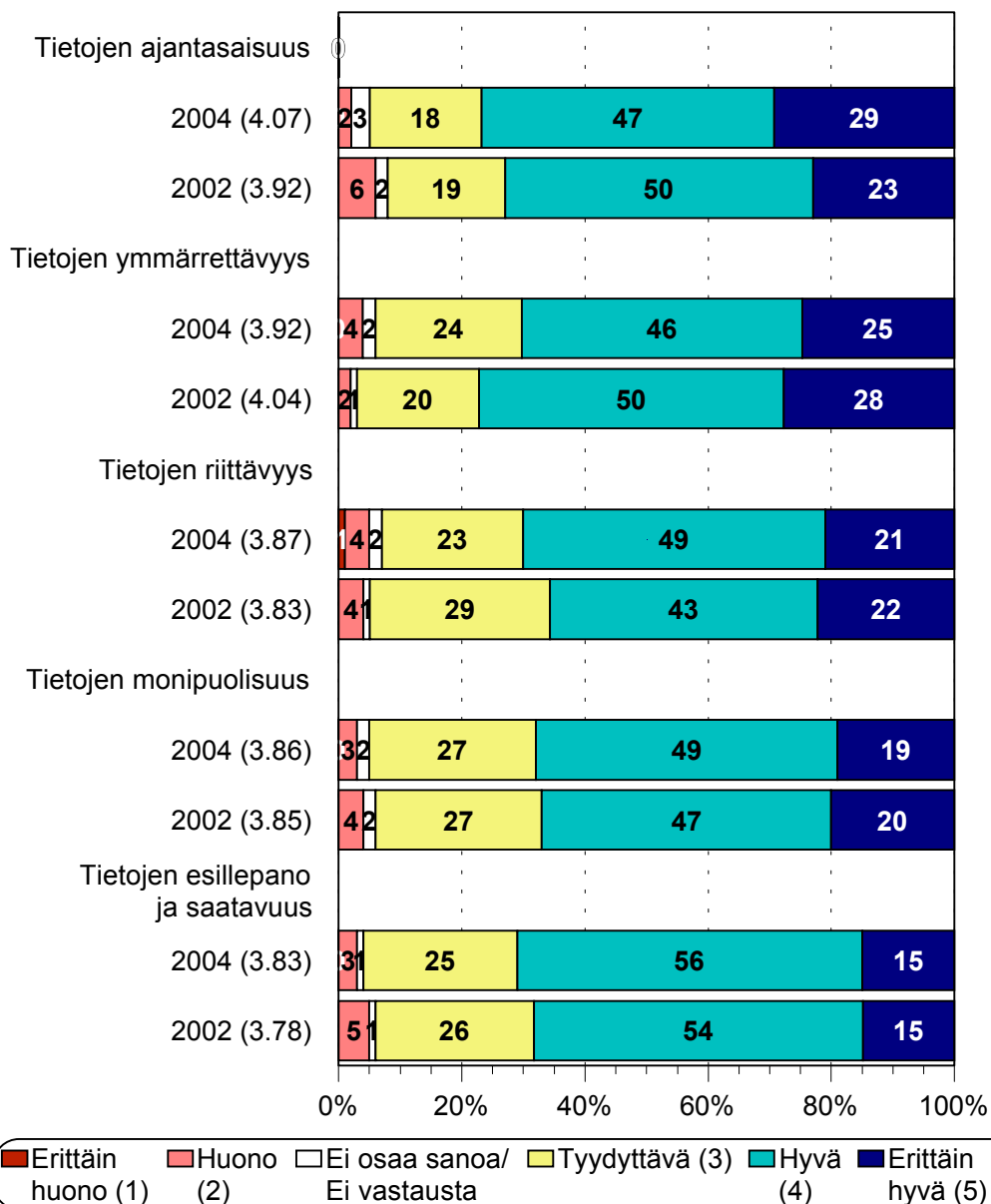


KOKEMUKSET KOULUTUS- JA AMMATTITIE TOPALVELUISTA 2004 JA 2002 - Koulutusvaihtoehtoja ja ammatteja koskevat tiedot -

OMAEHTOISET ASIAKKAAT

(Kaikki 2004 n=318, 2002 n=285)

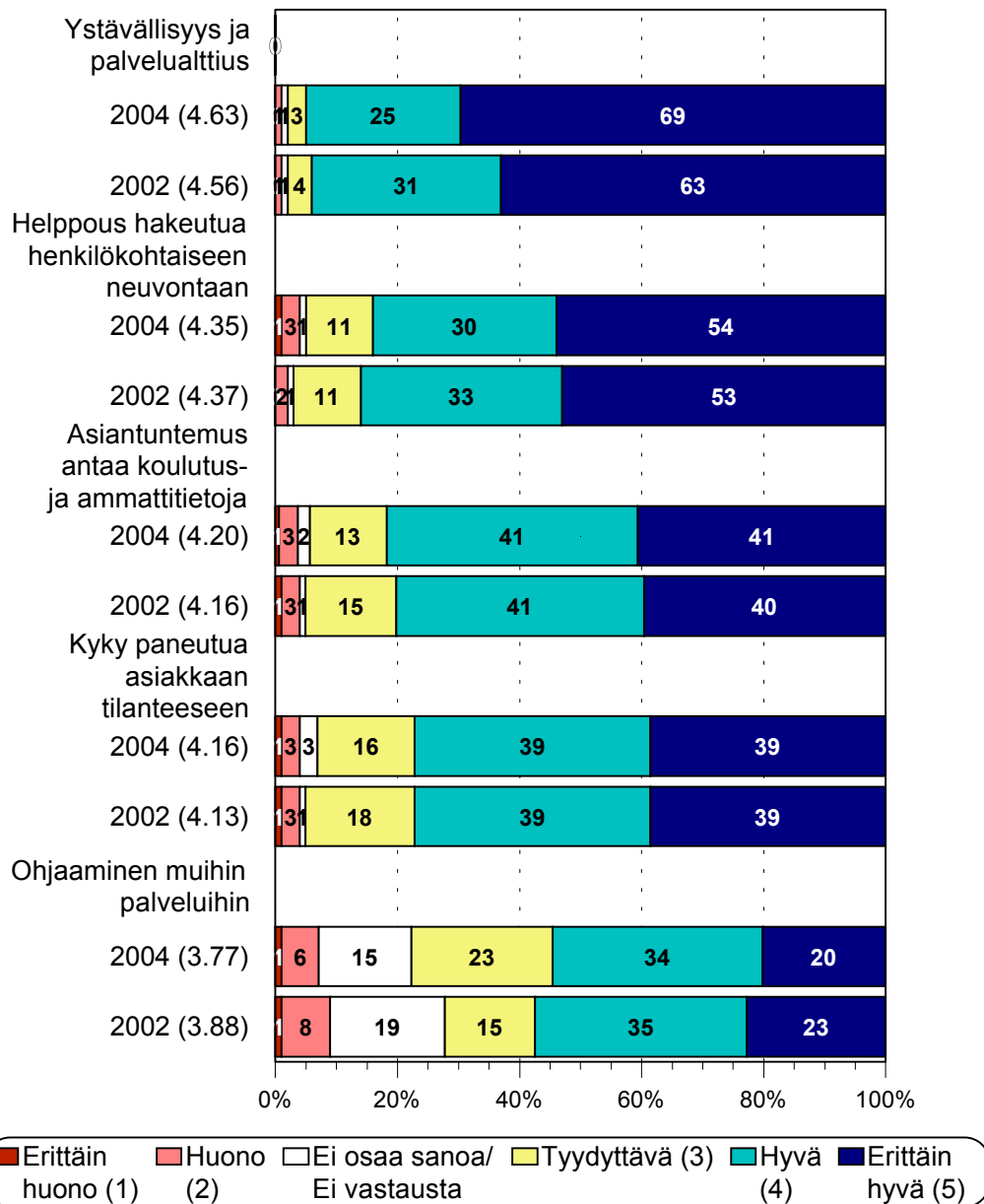
(keskikarvo suluissa vuosiluvun jälkeen)



KOKEMUKSET KOULUTUS- JA AMMATTITIE TOPALVELUISTA 2004 JA 2002 - Henkilökohtainen neuvonta - OMAEHTOISET ASIAKKAAT

(Kaikki 2000 n=318, 2002 n=285)

(keskikarvo suluissa vuosiluvun jälkeen)



15.4. Ammatteja ja koulutusta koskevien tietojen löytyminen

Työnhakija-asiakkaat

Neljä viidestä työnhakija-asiakkaasta on löytänyt ammatteja ja koulutusta koskevia tietoja itsenäisesti etsien ja virkailijan kanssa keskustellen tietoja on saanut kolme neljästä. Itsepalvelun työasemalta/päätteeltä ammatteja ja koulutusta koskevia tietoja on löytänyt kuusi kymmenestä työnhakijasta.

Työnhakijoilla on edelliseen kyselyyn verrattuna lisääntynyt eniten tietojen etsiminen itsenäisesti. Vuonna 2002 itsenäisesti etsien tietoja oli löytänyt kolme neljästä työnhakijasta, nyt tietoja oli itse löytänyt neljä viidestä työnhakijasta. Hieman yllättäen internetpalveluja oli tällä kertaa käyttänyt työnhakijoista kolme prosenttiyksikköä vähemmän (55%) kuin edellisessä tutkimuksessa.

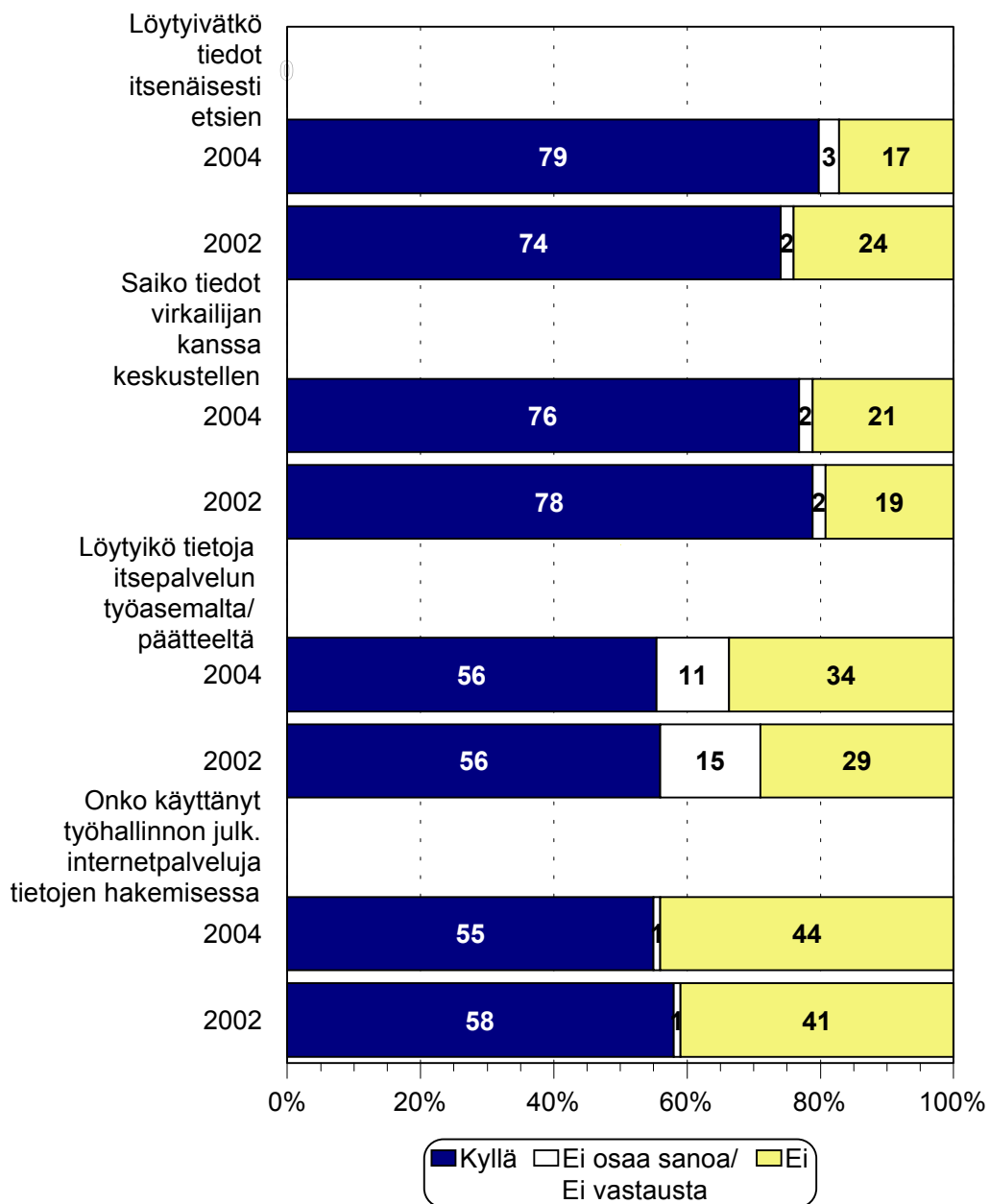
Omaehtoiset asiakkaat

Virkailijan kanssa keskustellen ammatteja ja koulutusta koskevia tietoja on löytänyt yli kahdeksan kymmenestä ja itsenäisesti etsien tietoja on löytänyt kolme neljästä omaehtoisesta asiakkaasta. Itsepalvelun työasemalta/päätteeltä tietoja on löytänyt puolet asiakkaista. Työhallinnon julkisia internetpalveluja tietojen hakemisessa on käyttänyt seitsemän kymmenestä omatoimisesta asiakkaasta.

Omaehtoisilla koulutus- ja ammattitietopalvelujen asiakkailla on edelliseen kyselyyn verrattuna lisääntynyt tietojen itsenäinen etsintä eri tavoin, kun tietojen etsintä virkailijan kanssa keskustellen on pysynyt ennallaan.

AMMATTEJA JA KOULUTUSTA KOSKEVIEN TIETOJEN LÖYTYMINEN 2000 JA 2002

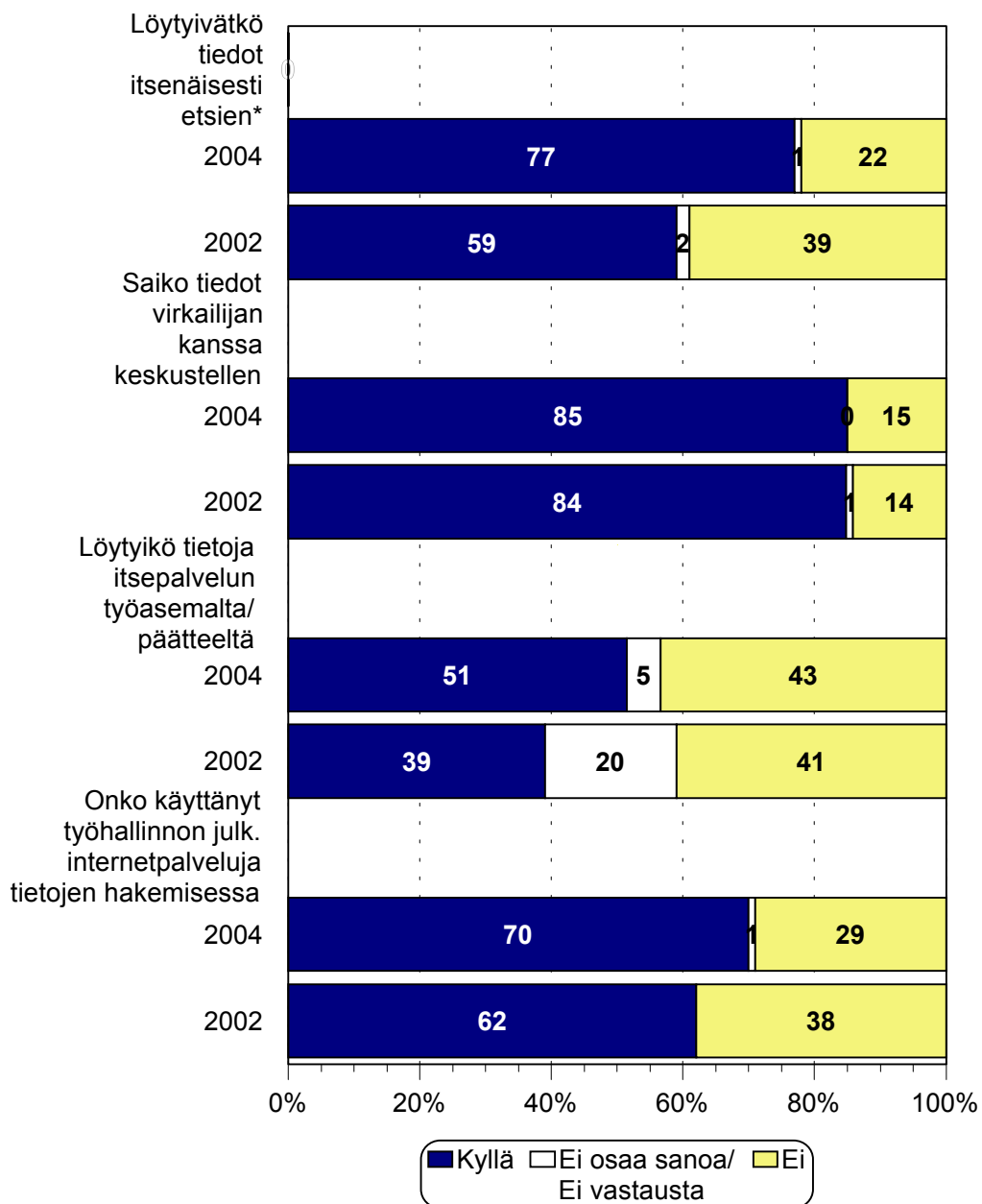
TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT (Kaikki 2004 n=1063, 2002 n=901)



AMMATTEJA JA KOULUTUSTA KOSKEVIEN TIETOJEN LÖYTYMINEN 2004 JA 2002

OMAEHTOISET ASIAKKAAT

(Kaikki 2004 n=318, 2002 n=285)



15.5. Yleisarvio koulutus- ja ammattitietopalveluista

Työnhakija-asiakkaat

Viimeksi koulutus- ja ammattitietopalveluissa asioidessaan täysin hakemaansa palvelua on saanut kuusi kymmenestä työnhakijasta ja osittain hakemaansa palvelua on saanut lähes neljä kymmenestä työnhakijasta. Hakemaansa palvelua ei saanut lainkaan 5 prosenttia työnhakijoista. Heikoimmin hakemaansa palvelua kokevat ammattikorkeakoulun käyneet työnhakijat sekä ne työnhakijat, jotka asioivat työvoimatoimistossa ensisijaisesti hakemassa tietoja koulutuksesta ja ammateista. Edelliseen kyselyyn verrattuna vastausten jakauma on täysin sama.

Työnhakijoiden yleisarvosanojen keskiarvo on nyt 7,76. Arvosanoista on kiitettäviä 20, hyviä 44, tyydyttäviä 26 ja välttäviä 9 prosenttia. Parhaat arviot koulutus- ja ammattitietopalvelut saavat työpaikkaa vaihtamassa olevilta työnhakijoilta, koulutukseltaan ammattikurssin käyneiltä työnhakijoilta sekä alle 20 -vuotiailta työnhakijoilta.

Työnhakijoiden tyytyväisyys koulutus- ja ammattitietopalveluihin on hiukan vähentynyt vuodesta 2002, jolloin yleisarvosanojen keskiarvo oli 7,63 (keskiarvon muutos -0,05).

Omaehtoiset asiakkaat

Seitsemän kymmenestä omaehtoisesta asiakkaasta sai viimeksi koulutus- ja ammattitietopalvelussa asioidessaan täysin sellaista palvelua, jota oli tullut hakemaan. Osittain haluamaansa palvelua sai kolme kymmenestä omaehtoisesta asiakkaasta.

Tyytyväisyys saamiinsa koulutus- ja ammattitietopalveluihin on pysynyt ennallaan vuoden 2002 tuloksiin verrattuna.

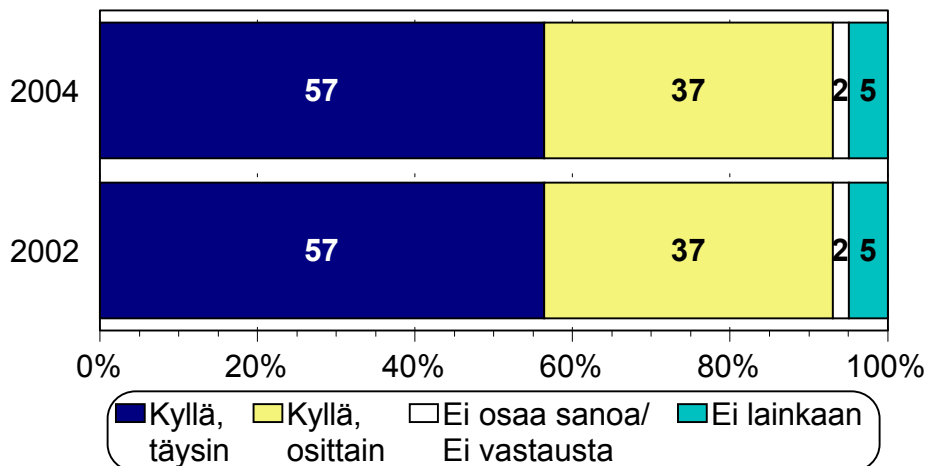
Työvoimatoimistojen koulutus- ja ammattitietopalvelut saavat yleisarvosanojen keskiarvoksi 8,22. Omaehtoisten asiakkaiden antamista arvosanoista on kiitettäviä 40, hyviä 45, tyydyttäviä 10 ja välttäviä 4 prosenttia.

Verrattaessa tuloksia edelliseen kyselyyn saavat koulutus- ja ammattitietopalvelut nyt vain hieman heikomman arvosanan kuin vuonna 2002 (keskiarvojen muutos -0,04).

SAIKO KOULUTUS- JA AMMATTITIE TOPALVELUSTA SELLAISTA PALVELUA, JOTA OLI TULLUT HAKEMAAN 2004 JA 2002

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

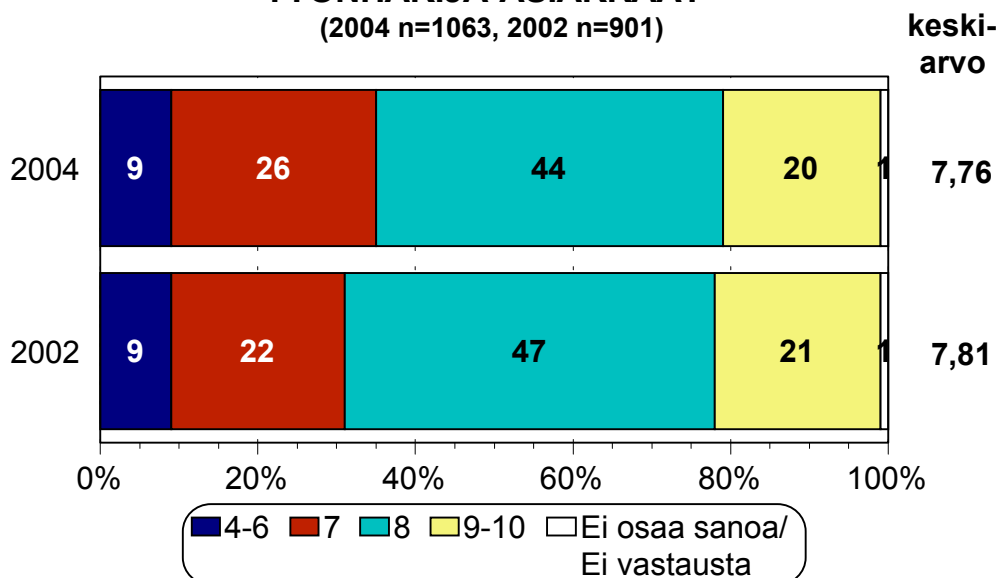
(2004 n=1063, 2002 n=901)



YLEISARVOSANA AMMATTEJA JA KOULUTUSTA KOSKEVALLE TIETOPALVELULLE 2004 JA 2002

TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAT

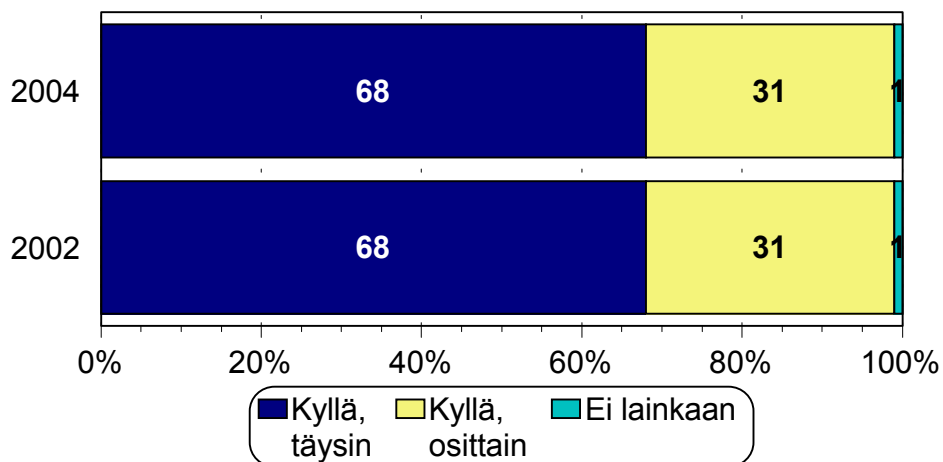
(2004 n=1063, 2002 n=901)



SAIKO KOULUTUS- JA AMMATTITIETOPALVELUSTA SELLAISTA PALVELUA, JOTA OLI TULLUT HAKEMAAN 2004 JA 2002

OMAEHTOISET ASIAKKAAT

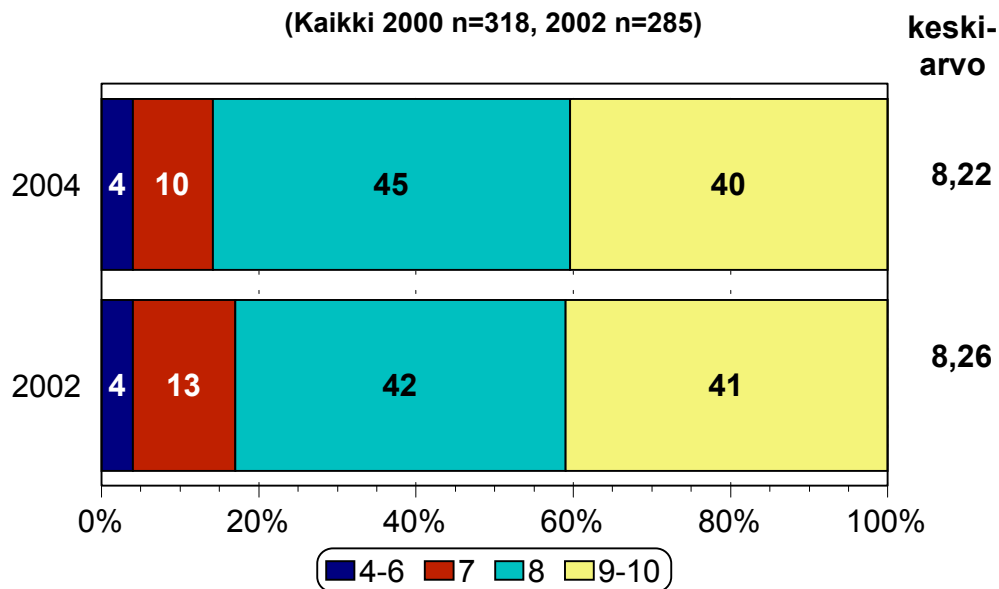
(Kaikki 2004 n=318, 2002 n=285)



YLEISARVOSANA AMMATTEJA JA KOULUTUSTA KOSKEVALLE TIETOPALVELULLE 2004 JA 2002

OMAEHTOISET ASIAKKAAT

(Kaikki 2004 n=318, 2002 n=285)



16. Ammatinvalinnanohjaus

16.1. Ammatinvalinnanohjaukseen pääsy ja asiointikerrat ohjauksessa

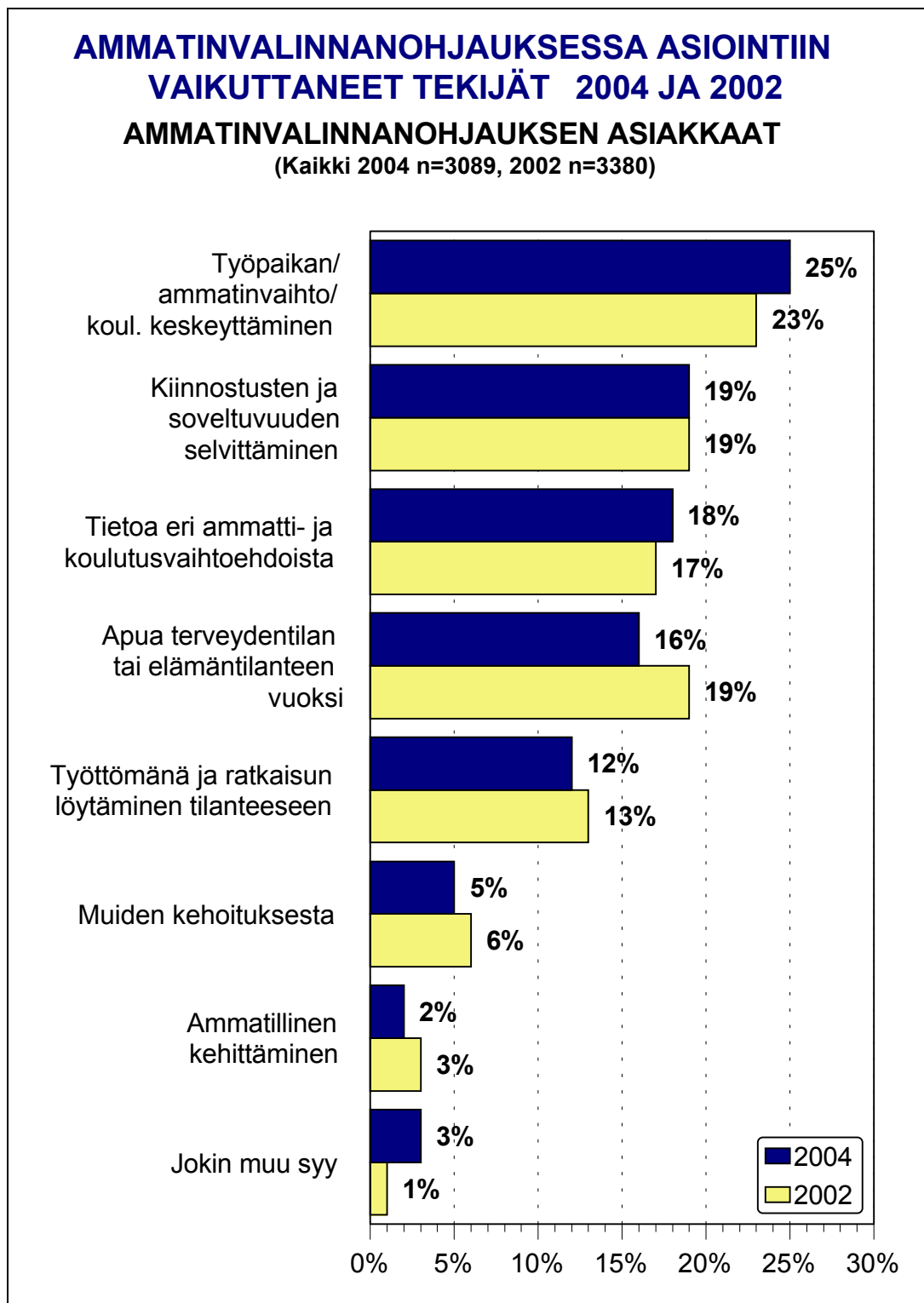
Suurimmaksi syyksi hakeutumiseen ammatinvalinnanohjaukseen asiakkaat ilmoittavat työpaikan-/ammattivaihdon/koulutuksen keskeyttämisen, kiinnostusten ja soveltuvuuden selvittämisen sekä tiedon etsiminen eri ammatti- ja koulutusvaihtoehdoista.

Ammatinvalinnanohjauksen asiakkaista joka seitsemäs pääsi ammatinvalinnanohjaukseen alle viikossa. Alle kolmessa viikossa ammatinvalinnanohjaukseen pääsi lähes kuusi kymmenestä asiakkaasta. Vähintään 5 viikkoa ohjaukseen pääsyä joutui odottamaan joka seitsemäs ammatinvalinnanohjauksen asiakas.

Odotusajat ammatinvalinnanohjaukseen ovat lähes ennallaan vuoteen 2002 verrattuna, sillä tuolloin alle viikon odotusajalla ammatinvalinnanohjaukseen pääsi 18 prosenttia asiakkaista, nyt alle viikon odotusajalla pääsi 16 prosenttia asiakkaista.

Ammatinvalinnanohjauksen asiakkaista 21 prosenttia pitää odotusaikaa ohjaukseen liian pitkänä. Suhteellisesti eniten aikaa pitkänä pitäviä on taustatietojen ammattikorkeakoulun tai korkeakoulun käyneissä ja Uudenmaan sekä Varsinais-Suomen alueen asiakkaissa.

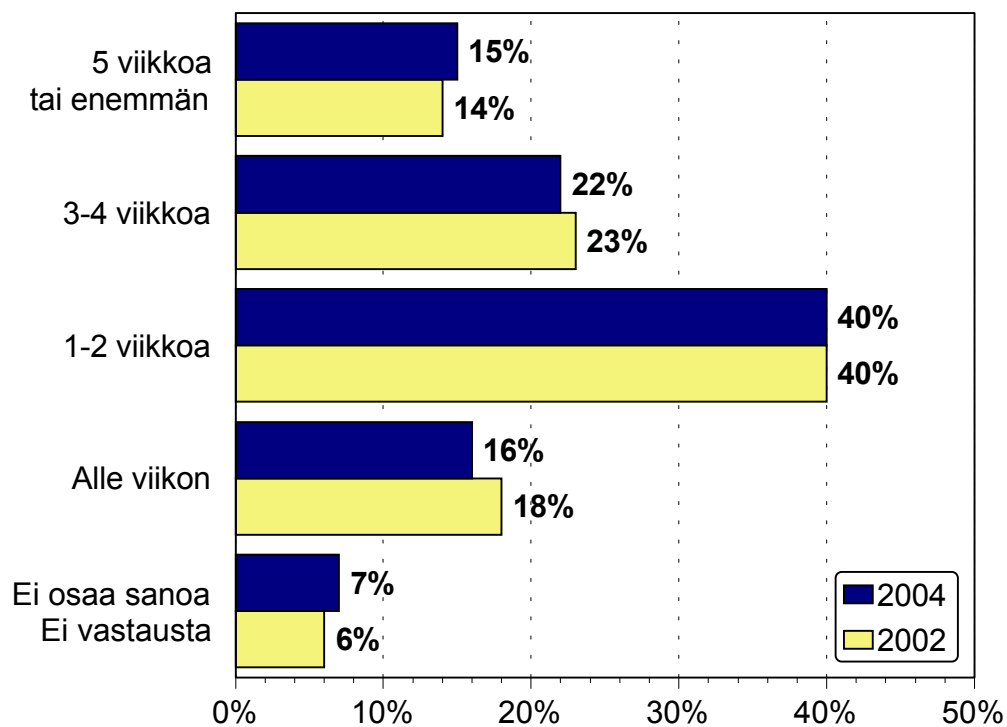
Odotusaikaa liian pitkänä pitävien osuus on nyt jokseenkin yhtä suuri kuin vuonna 2002.



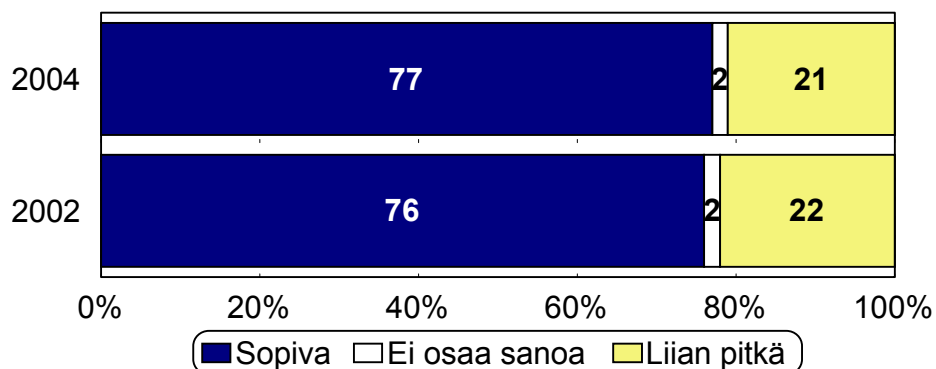
KUINKA KAUAN ODOTTI PÄÄSYÄ AMMATINVALINNANOHJAUKSEEN 2004 JA 2002

AMMATINVALINNANOHJAUKSEN ASIAKKAAT

(Kaikki 2004 n=3089, 2002 n=3380)



ARVIOT ODOTUSTAJASTA AMMATINVALINNANOHJAUKSEEN 2004 JA 2002



16.2. Arviot ammatinvalinnanohjaukseen liittyvistä palveluista

Ajanvaraus ja puhelinpalvelu

Ajanvaraukseen ja puhelinpalveluun liittyvistä tehtävistä saa hienotunteisuus henkilötietojen käsittelyssä ammatinvalinnanohjauksen asiakkailta hyvän arvon. Hienotunteisuutta henkilötietojen käsittelyssä pitää erittäin hyvänä neljä kymmenestä vastaajasta, hyvänä tai erittäin hyvänä sitä pitää kahdeksan kymmenestä vastaajasta.

Heikoimpana ajanvaraukseen ja puhelinpalveluun liittyvänä tekijänä pidetään tiedon välittämistä ammatinvalinnanohjauksesta. Tätä tekijää pitää huonona tai erittäin huonona joka kahdeksas vastaaja. Heikoimman arvon tiedonvälittämiselle antavat korkeimmin koulutetut vastaajat.

Vuonna 2002 tehtyyn kyselyyn verrattuna ovat vastaajien arviot ajanvarauksesta ja puhelinpalvelusta ovat hieman parantuneet.

Henkilökohtainen ohjaus

Parhaan arvon henkilökohtaisen ohjauksen osalta saa ammatinvalinnanohjauksen luottamuksellisuus. Lähes yhdeksän kymmenestä vastaajasta pitää luottamuksellisuutta hyvänä, erittäin hyvänä sitä pitää puolet vastaajista. Myös keskustelun sujuminen ja toiveiden huomioiminen saavat asiakkailta hyvän arvon.

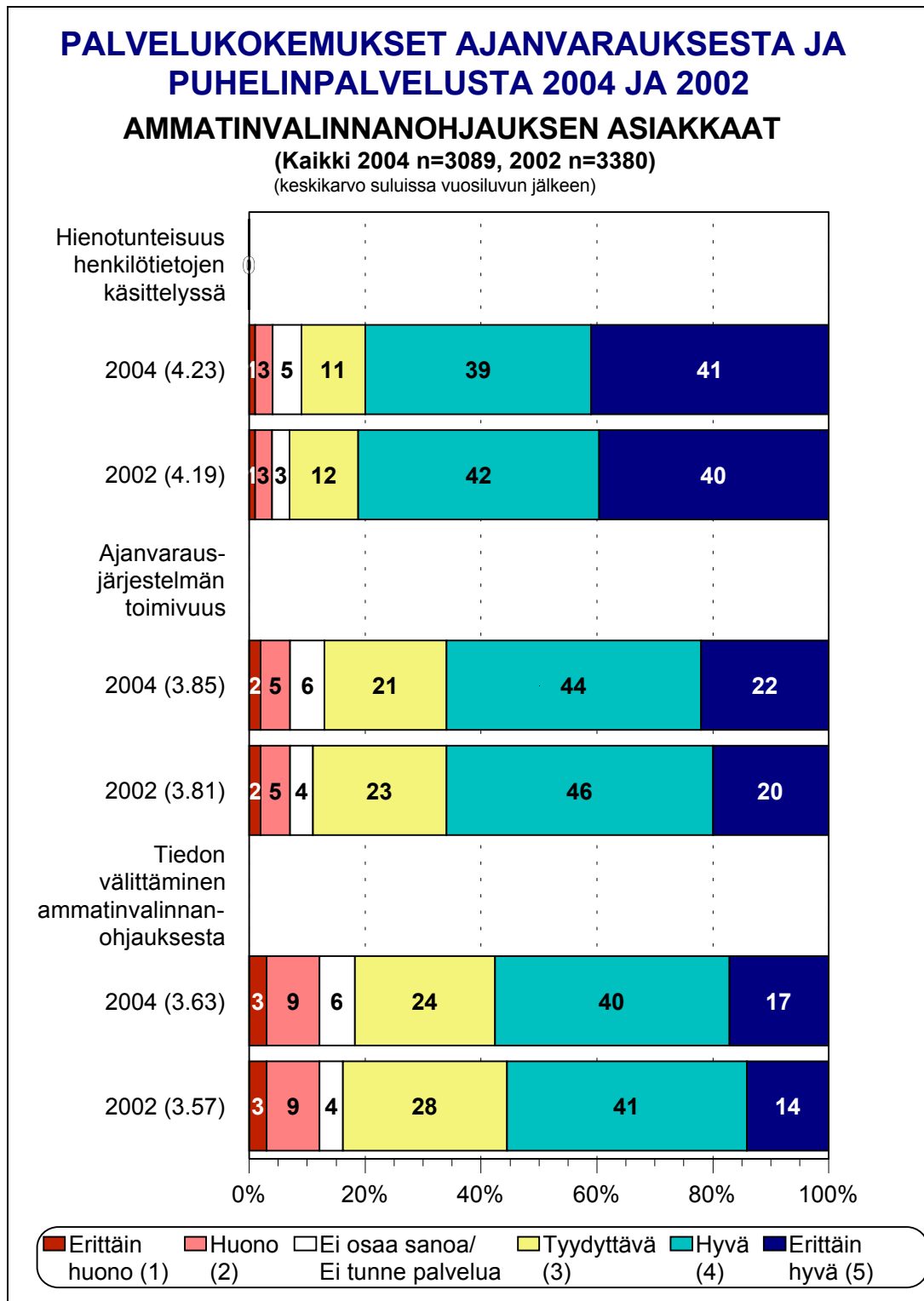
Henkilökohtaiseen ohjaukseen liittyvien tekijöiden osalta ovat kaikkien tekijöiden keskiarvot parantuneet hieman edelliseen kyselyyn verrattuna. Eniten on parantunut ohjauksen sisällöstä ja tavoitteista kertominen (+0,09) .

Ammatinvalinnanohjauksen toimivuus

Ammatinvalinnanohjauksen toimivuuteen liittyvistä tehtävistä pitävät vastaajat parhaana yhteydenpitoa ohjauskertojen välillä. Yhteydenpitoa pitää erittäin hyvänä joka seitsemäs vastaaja.

Kriittisimmin vastaajat suhtautuvat ammatinvalinnanohjauksen toimivuuteen liittyvistä tehtävistä yhteistyöhön muiden palvelujen kanssa. Joka kahdeksas vastaaja pitää yhteistyötä huonona tai erittäin huonona. Erittäin huonona yhteistyötä pitää 3 prosenttia vastaajista.

Edelliseen kyselyyn verrattuna ovat vastaajat nyt tyytyväisempiä kaikkiin osatekijöihin ammatinvalinnanohjauksen toimivuudessa. Erityisesti ovat parantuneet ohjauskertojen riittävyys ja yhteyden pito ohjauskertojen välillä (molemmissa keskiarvo +0,15).

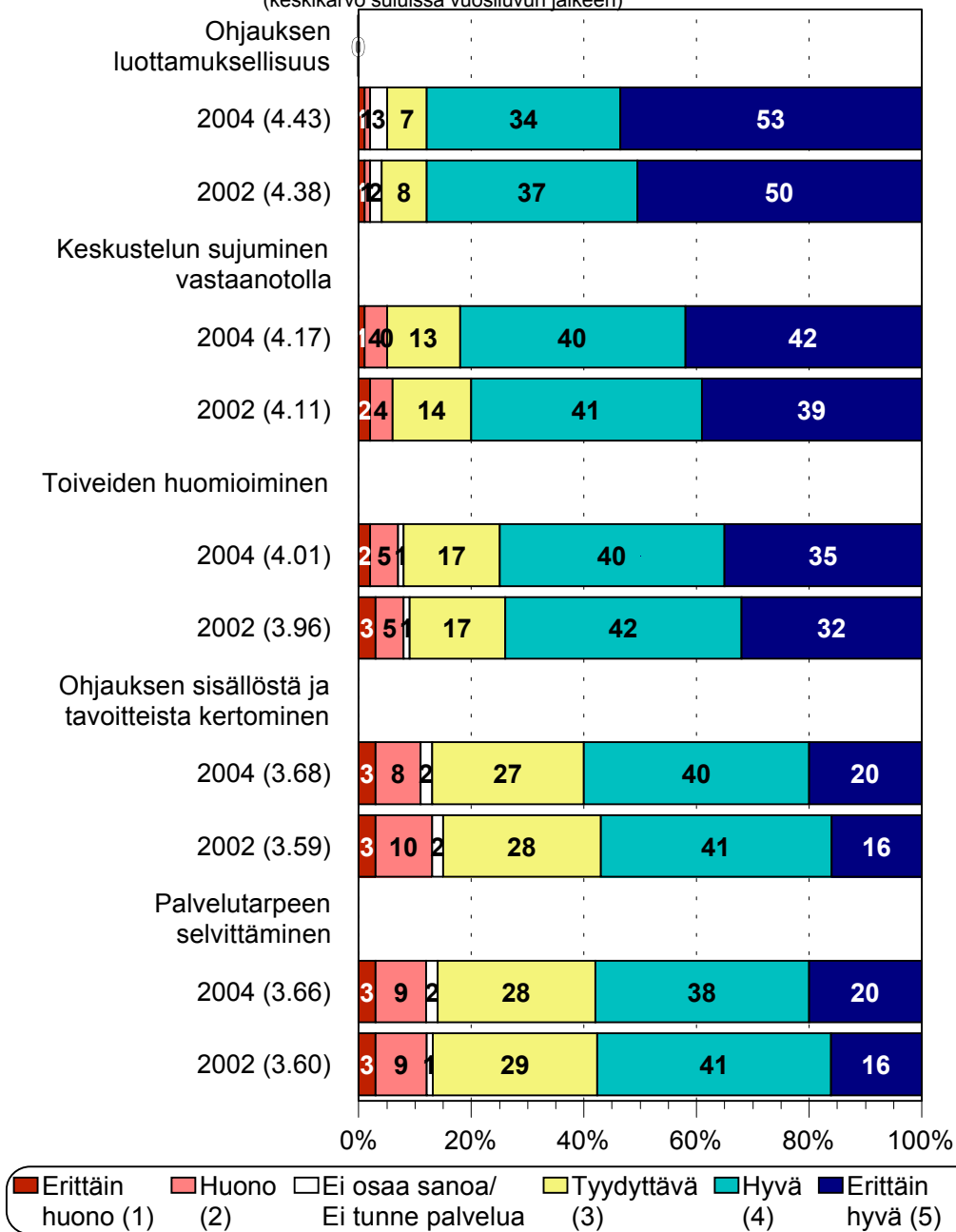


PALVELUKOKEMUKSET HENKILÖKOHTAISESTA NEUVONNASTA 2004 JA 2002

AMMATINVALINNANOHJAUKSEN ASIAKKAAT

(Kaikki 2004 n=3089, 2002 n=3380)

(keskikarvo suluissa vuosiluvun jälkeen)

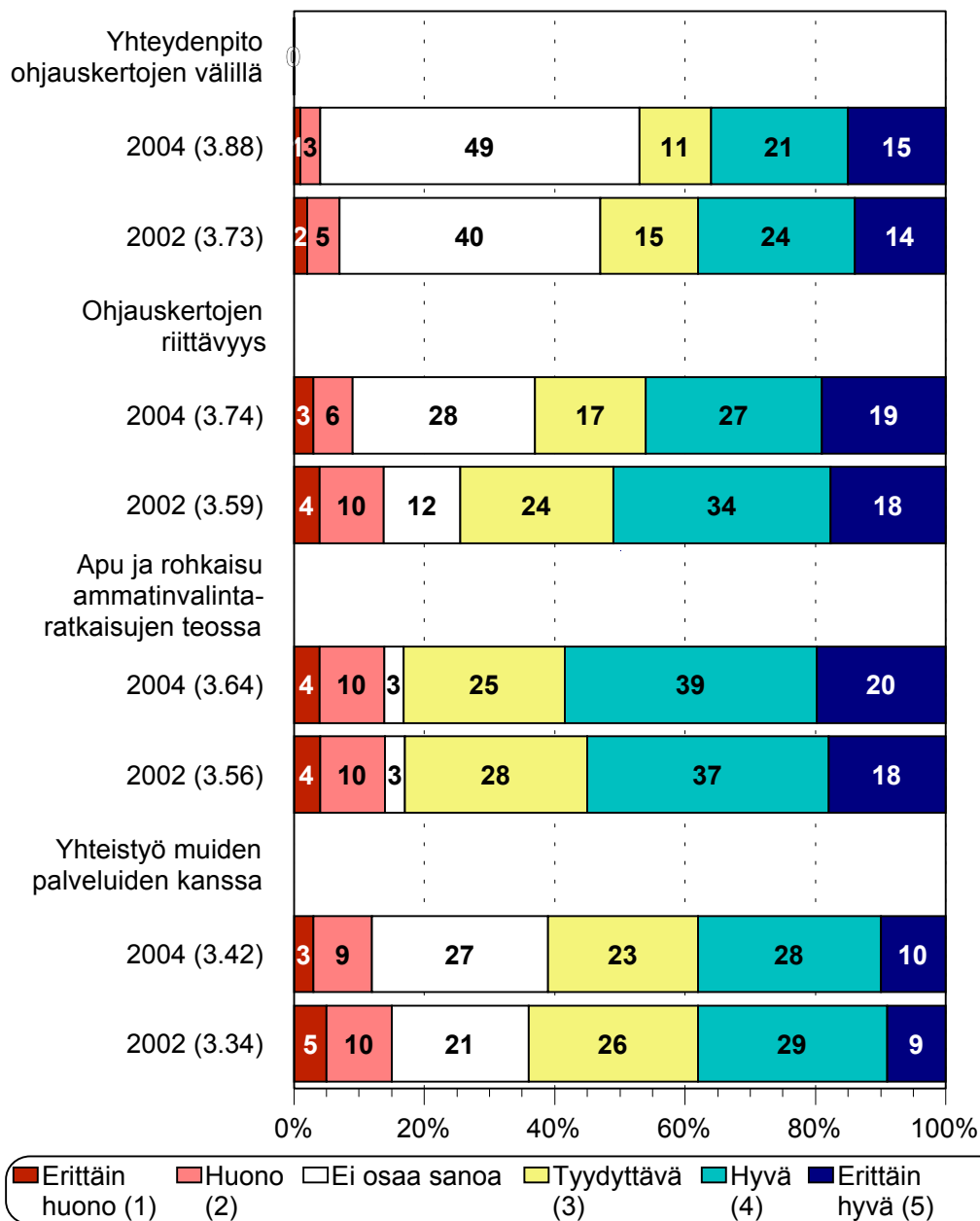


PALVELUKOKEMUKSET AMMATINVALINNAN- OHJAUKSEN TOIMIVUUDESTA 2004 JA 2002

AMMATINVALINNANOHJAUKSEN ASIAKKAAT

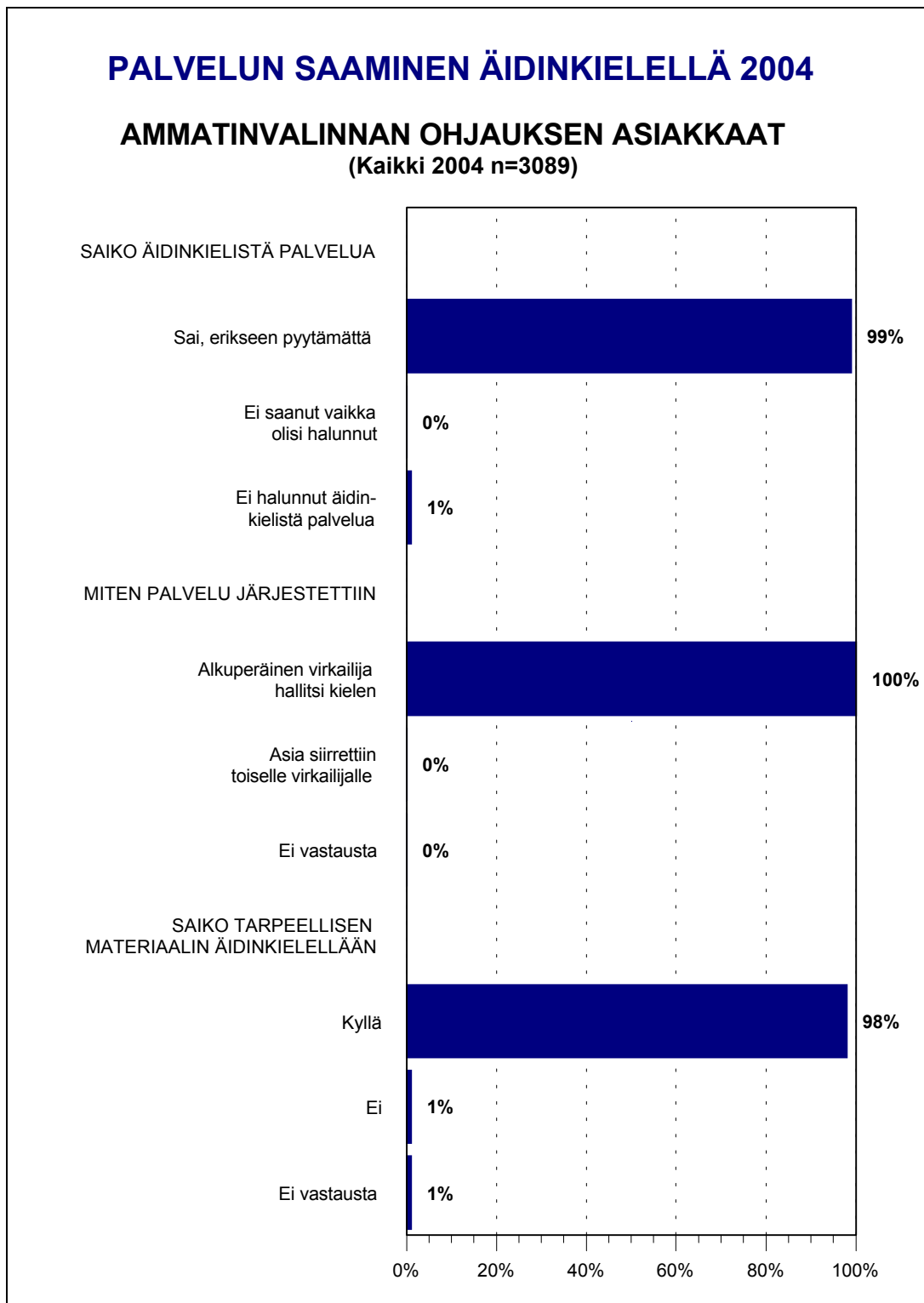
(Kaikki 2004 n=3089, 2002 n=3380)

(keskisarvo suluissa vuosiluvun jälkeen)



16.3. Äidinkielen palvelu

Lähes kaikki vastaajat ilmoittivat saaneensa palvelua äidinkielellään sitä erikseen pyytämättä. Yksi prosentti vastaajista ei halunnut palvelua äidinkielellään.



16.4. Yleisarvio ammatinvalinnanohjauksesta

Viimeksi ammatinvalinnanohjauksessa asioidessaan täysin haluamaansa palvelua sai yli puolet (56%) asiakkaista. Neljä kymmenestä asiakkaasta sai viimeksi asioidessaan osittain halumaansa palvelua ja haluamaansa palvelua ei saanut lainkaan 7 prosenttia asiakkaista.

Vuonna 2002 täysin haluamaansa palvelua oli saanut 51 prosenttia ammatinvalinnanohjauksen asiakkaista. Ei lainkaan haluamaansa palvelua saaneiden osuudet olivat molemmissa kyselyissä samat.

Ammatinvalinnanohjaus saa yleisarvosanojen keskiarvoksi 7,93. Arvosanoista on kiitettäviä 31, hyviä 40, tyydyttäviä 18 ja välttäviä 10 prosenttia.

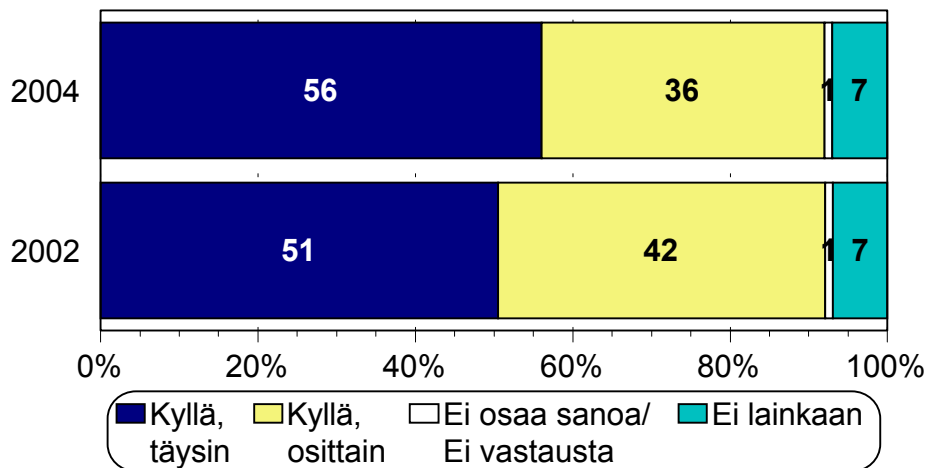
Muita heikomman arvosanan palveluille antavat 50 -vuotiaat ja sitä vanhemmat asiakkaat.

Edelliseen kyselyyn verrattuna saa ammatinvalinnanohjaus nyt hieman paremman arvosanan. Vuonna 2002 arvosanojen keskiarvo oli 7,86 nyt keskiarvo on 7,93.

SAIKO AMMATINVALINNANOHIJAUKSESTA SELLAISTA PALVELUA, JOTA OLI TULLUT HAKEMAAN 2004 JA 2002

AMMATINVALINNANOHIJAUKSEN ASIAKKAAT

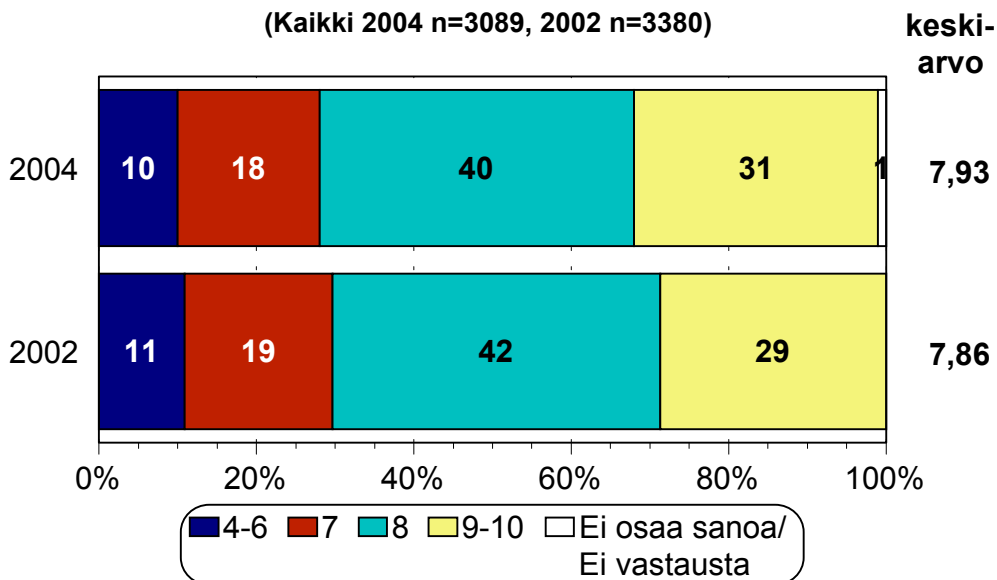
(Kaikki 2004 n=3089, 2002 n=3380)



YLEISARVOSANA AMMATINVALINNANOHIJAUKSELLE 2004 JA 2002

AMMATINVALINNANOHIJAUKSET ASIAKKAAT

(Kaikki 2004 n=3089, 2002 n=3380)



Työnvälityspalveluille annetun yleisarvosanan ja palvelutekijöiden väliset korrelaatiot, työnhakijat

	Korrelaatio	Selitysaste	Oikaistu selitysaste
TYÖNHAKIJAKSI ILMOITTAUTUMINEN			
Ensivaikutelma ja asiakkaan huomiointi	0.491	24.1 %	15.4 %
Palveluhenkilöstön asiantuntemus	0.494	24.4 %	15.6 %
Palvelun ystävällisyys	0.473	22.4 %	14.3 %
Palvelun joustavuus vastaanotossa	0.455	20.7 %	13.2 %
Työnhakijaksi ilmoittautumisen sujuvuus	0.412	17.0 %	10.8 %
Odotusaika henkilökohtaiseen asiointiin	0.338	11.4 %	7.3 %
Opastaminen omatoimisessa työhaussa	0.439	19.3 %	12.3 %
Työvoimatoimiston alkuinfo	0.417	17.4 %	11.1 %
Yhteensä		156.6	100.0 %
TILAT, PUITEET JA ESITTEET			
Opasteiden selkeys työvoimatoimistossa	0.322	10.3 %	22.4 %
Tilojen viihtyisyys	0.316	10.0 %	21.7 %
Esitteiden esillepano ja ajantasaisuus	0.366	13.4 %	29.1 %
Ilmoitustaulujen selkeys ja ajantasaisuus	0.352	12.4 %	26.8 %
Yhteensä		46.2	100.0 %
ITSEPALVELUPÄÄTTEET			
Itsepalvelupäätteiden riittävyys	0.249	6.2 %	12.7 %
Laitteiden toimivuus ja helppokäyttöisyys	0.239	5.7 %	11.7 %
Työpaikkatietojen ajantasaisuus	0.337	11.4 %	23.2 %
Kurssi- ja koulutustietojen ajantasaisuus	0.324	10.5 %	21.5 %
Opastus itsepalvelupäätteiden käyttöön	0.389	15.1 %	30.9 %
Yhteensä		48.9	100.0 %
NEUVONTATILANNE TYÖVOIMANEUVOJAN LUONA			
Neuvojan ystävällisyys	0.461	21.3 %	9.1 %
Neuvojan kannustus ja rohkaisu	0.497	24.7 %	10.5 %
Neuvojan paneutuminen tilanteeseen	0.521	27.1 %	11.5 %
Yksilöllisten vaihtoehtojen etsiminen	0.535	28.6 %	12.2 %
Opastaminen työn haussa	0.543	29.5 %	12.6 %
Työnhakuryhmä tai työnhakuklubi	0.364	13.2 %	5.6 %
Jatkotoimenpiteistä sopiminen	0.481	23.1 %	9.8 %
Ohjaaminen muihin palveluihin	0.475	22.6 %	9.6 %
Avointen työpaikkojen esittely	0.485	23.6 %	10.0 %
Tiedonsaanti tukityöllistämisestä	0.462	21.3 %	9.1 %
Yhteensä		234.9	100.0 %
TYÖTARJOUS AVOIMELLE SEKTORILLE			
Koulutuksen huomiointi työtarjouksessa	0.285	8.1 %	16.2 %
Työkokemuksen huomiointi työtarjouksessa	0.320	10.2 %	20.5 %
Tietojen saanti työn sisällöstä ja työehdoista	0.383	14.7 %	29.5 %
Ehdolleasettelusta kertominen	0.411	16.9 %	33.8 %
Yhteensä		49.9	100.0 %
TUKITYÖPAIKKAAN OSOITTAMINEN			
Ammattitaidon ylläpidon kannalta	0.212	4.5 %	23.2 %
Uusien taitojen oppimisen kannalta	0.252	6.3 %	32.9 %
Tulevan työllistymisen kannalta	0.291	8.5 %	43.9 %
Yhteensä		19.3	100.0 %

TYÖVOIMAKOULUTUKSEEN OHJAAMINEN

Tietojen saanti koulutusmahdollisuuksista	0.448	20.0 %	25.8 %
Koulutukseen hakeutumisen opastus	0.448	20.1 %	25.8 %
Valintamenettelystä kertominen	0.437	19.1 %	24.6 %
Hakumenettelyn helppous	0.337	11.3 %	14.6 %
Koulutuksen sisältö vs. koulutustarpeet ja -toiveet	0.269	7.3 %	9.3 %
Yhteensä		77.8	100.0 %

TYÖTTÖMYYSTURVAAN LIITTYVÄT ASIAT

Saadun tiedon riittävyys	0.479	23.0 %	37.0 %
Päivärahan hakumenettelystä kertominen	0.456	20.8 %	33.5 %
Saadun tiedon ymmärrettävyys	0.427	18.3 %	29.4 %
Yhteensä		62.1	100.0 %

MUUT TYÖNHAKIJAPALVELUT

Virkailijoiden tavoitettavuus	0.444	19.7 %	24.2 %
Yhteydenpito työvoimatoimistosta	0.551	30.4 %	37.4 %
Tiedon saanti palveluista ja aukioloajoista	0.455	20.7 %	25.5 %
Aukioloaikojen sopivuus	0.323	10.4 %	12.8 %
Yhteensä		81.2	100.0 %

TYÖNHAKIJAKSI ILMOITTAUTUMINEN		19.6 %	14.0 %
TILAT, PUITEET JA ESITTEET		11.5 %	8.3 %
ITSEPALVELUPÄÄTTEET		9.8 %	7.0 %
NEUVONTATILANNE TYÖVOIMANEUVOJAN LUONA		23.5 %	16.8 %
TYÖTARJOUS AVOIMELLE SEKTORILLE		12.5 %	8.9 %
TUKITYÖPAIKKAAN OSOITTAMINEN		6.4 %	4.6 %
TYÖVOIMAKOULUTUKSEEN OHJAAMINEN		15.6 %	11.1 %
TYÖTTÖMYYSTURVAAN LIITTYVÄT ASIAT		20.7 %	14.8 %
MUUT TYÖNHAKIJAPALVELUT		20.3 %	14.5 %
Yhteensä		139.9	100.0 %

SAI SELLAISTA PALVELUA, JOTA OLI TULLUT HAKEMAAN 0.419 17.6 %

KOULUTUSVAIHTOEHTOJA JA AMMATTEJA KOSKEVAT TIEDOT

Tietojen esillepano ja saatavuus	0.445	19.8 %	22.9 %
Tietojen ajantasaisuus	0.417	17.4 %	20.1 %
Tietojen riittävyys	0.411	16.9 %	19.5 %
Tietojen monipuolisuus	0.426	18.1 %	21.0 %
Tietojen ymmärrettävyys	0.378	14.3 %	16.5 %
Yhteensä		86.4	100.0 %

HENKILÖKOHTAINEN NEUVONTA KOULUTUS- JA AMMATTITIE TOPALVELUISSA

Helppous hakeutua henkilökohtaiseen neuvontaan	0.435	18.9 %	16.1 %
Asiantuntemus antaa koulutus- ja ammattitietoja	0.489	23.9 %	20.4 %
Ystävällisyys ja palvelualltius	0.484	23.4 %	19.9 %
Kyky paneutua asiakkaan tilanteeseen	0.516	26.6 %	22.7 %
Ohjaaminen muihin palveluihin	0.495	24.5 %	20.9 %
Yhteensä		117.3	100.0 %

Koulutus- ja ammattitietopalveluille annetun yleisarvosanan ja palvelutekijöiden väliset korrelaatiot, työnhakijat

	Korrelaatio	Selitysaste	Oikaistu selitysaste
KOULUTUSVAIHTOEHTOJA JA AMMATTEJA KOSKEVAT TIEDOT			
Tietojen esillepano ja saatavuus	0.450	20.3 %	20.9 %
Tietojen ajantasaisuus	0.442	19.6 %	20.2 %
Tietojen riittävyys	0.464	21.5 %	22.2 %
Tietojen monipuolisuus	0.452	20.4 %	21.1 %
Tietojen ymmärrettävyys	0.390	15.2 %	15.6 %
Yhteensä		97.0	100.0 %
NEUVONTA KOULUTUS- JA AMMATTITIEOPALVELUSSA			
Helppous hakeutua henkilökohtaiseen neuvontaan	0.404	16.3 %	16.9 %
Asiantuntemus antaa koulutus- ja ammattitietoja	0.465	21.7 %	22.5 %
Ystävällisyys ja palvelualltius	0.410	16.8 %	17.4 %
Kyky paneutua asiakkaan tilanteeseen	0.449	20.2 %	20.9 %
Ohjaaminen muihin palveluihin	0.463	21.4 %	22.2 %
Yhteensä		96.4	100.0 %
SAI SELLAISTA PALVELUA, JOTA OLI TULLUT HAKEMAAN	0.382	14.6 %	

Koulutus- ja ammattitietopalveluille annetun yleisarvosanan ja palvelutekijöiden väliset korrelaatiot, omaehtoiset asiakkaat

	Korrelaatio	Selitysaste	Oikaistu selitysaste
KOULUTUSVAIHTOEHTOJA JA AMMATTEJA KOSKEVAT TIEDOT			
Tietojen esillepano ja saatavuus	0.497	24.7 %	30.5 %
Tietojen ajantasaisuus	0.378	14.3 %	17.6 %
Tietojen riittävyys	0.389	15.1 %	18.6 %
Tietojen monipuolisuus	0.448	20.1 %	24.8 %
Tietojen ymmärrettävyys	0.263	6.9 %	8.5 %
Yhteensä		81.1	100.0 %
NEUVONTA KOULUTUS- JA AMMATTITIEOPALVELUSSA			
Helppous hakeutua henkilökohtaiseen neuvontaan	0.388	15.1 %	19.5 %
Asiantuntemus antaa koulutus- ja ammattitietoja	0.418	17.4 %	22.6 %
Ystävällisyys ja palvelualltius	0.349	12.2 %	15.8 %
Kyky paneutua asiakkaan tilanteeseen	0.431	18.6 %	24.1 %
Ohjaaminen muihin palveluihin	0.372	13.8 %	17.9 %
Yhteensä		77.0	100.0 %
SAI SELLAISTA PALVELUA, JOTA OLI TULLUT HAKEMAAN	0.328	10.8 %	

AmmatINVALINNANOHJAUKSELLE ANNETUN YLEISARVOSANAN JA PALVELUTEKIJÖIDEN VÄLISET KORRELAATIOT

	Korrelaatio	Selitysaste	Oikaistu selitysaste
AJANVARAUS JA PUHELINPALVELU			
Ajanvarausjärjestelmän toimivuus	0.307	9.4 %	19.1 %
Tiedon välittäminen ammatINVALINNANOHJAUksesta	0.492	24.2 %	49.2 %
Hienotunteisuus henkilötietojen käsittelyssä	0.395	15.6 %	31.7 %
Yhteensä		49.2	100.0 %
HENKILÖKOHTAINEN OHJAUS			
AmmatINVALINNANOHJAUksen sisällöstä ja tavoitteista kertominen	0.594	35.3 %	24.0 %
Palvelutarpeen selvittäminen	0.604	36.5 %	24.9 %
Keskustelun sujuminen vastaanotolla	0.511	26.1 %	17.8 %
Toiveiden huomioonottaminen	0.556	31.0 %	21.1 %
Ohjauksen luottamuksellisuus	0.423	17.9 %	12.2 %
Yhteensä		146.8	100.0 %
AMMATINVALINNANOHJAUksen TOIMIVUUS			
Apu ja rohkaisu ammatINVALINTAA koskevien ratkaisujen tekoon	0.615	37.9 %	32.9 %
Ohjauksetojen riittävyys, jos ohjaus on päättynyt	0.524	27.4 %	23.9 %
Yhteydenpito ohjauksetojen välillä, jos siitä on sovittu	0.532	28.3 %	24.6 %
Yhteistyö muiden työvoimatoimiston palveluiden kanssa	0.463	21.4 %	18.6 %
Yhteensä		115.1	100.0 %
SAI SELLAISTA PALVELUA, JOTA OLI TULLUT HAKEMAAN	0.536	28.7 %	

Luotettavuusrajataulukko

95% LUOTTAMUSTASOON LIITTYVÄT VIRHEMARGINAALIT OTOSKOON MUKAAN

(Perusjoukko, N=5 000 000)

TULOKSEKSI SAATU PROSENTTILUKU (%)	OTOSKOKO (n)											
	25	50	75	100	250	500	750	1000	2500	5000	7500	10000
1 / 99	±3,9	±2,8	±2,3	±2,0	±1,2	±0,9	±0,7	±0,6	±0,4	±0,3	±0,2	±0,2
2 / 98	±5,5	±3,9	±3,2	±2,7	±1,7	±1,2	±1,0	±0,9	±0,5	±0,4	±0,3	±0,3
3 / 97	±6,7	±4,7	±3,9	±3,3	±2,1	±1,5	±1,2	±1,1	±0,7	±0,5	±0,4	±0,3
4 / 96	±7,7	±5,4	±4,4	±3,8	±2,4	±1,7	±1,4	±1,2	±0,8	±0,5	±0,4	±0,4
5 / 95	±8,5	±6,0	±4,9	±4,3	±2,7	±1,9	±1,6	±1,4	±0,9	±0,6	±0,5	±0,4
6 / 94	±9,3	±6,6	±5,4	±4,7	±2,9	±2,1	±1,7	±1,5	±0,9	±0,7	±0,5	±0,5
7 / 93	±10,0	±7,1	±5,8	±5,0	±3,2	±2,2	±1,8	±1,6	±1,0	±0,7	±0,6	±0,5
8 / 92	±10,6	±7,5	±6,1	±5,3	±3,4	±2,4	±1,9	±1,7	±1,1	±0,8	±0,6	±0,5
9 / 91	±11,2	±7,9	±6,5	±5,6	±3,5	±2,5	±2,0	±1,8	±1,1	±0,8	±0,6	±0,6
10 / 90	±11,8	±8,3	±6,8	±5,9	±3,7	±2,6	±2,1	±1,9	±1,2	±0,8	±0,7	±0,6
15 / 85	±14,0	±9,9	±8,1	±7,0	±4,4	±3,1	±2,6	±2,2	±1,4	±1,0	±0,8	±0,7
20 / 80	±15,7	±11,1	±9,1	±7,8	±5,0	±3,5	±2,9	±2,5	±1,6	±1,1	±0,9	±0,8
25 / 75	±17,0	±12,0	±9,8	±8,5	±5,4	±3,8	±3,1	±2,7	±1,7	±1,2	±1,0	±0,8
30 / 70	±18,0	±12,7	±10,4	±9,0	±5,7	±4,0	±3,3	±2,8	±1,8	±1,3	±1,0	±0,9
35 / 65	±18,7	±13,2	±10,8	±9,3	±5,9	±4,2	±3,4	±3,0	±1,9	±1,3	±1,1	±0,9
40 / 60	±19,2	±13,6	±11,1	±9,6	±6,1	±4,3	±3,5	±3,0	±1,9	±1,4	±1,1	±1,0
45 / 55	±19,5	±13,8	±11,3	±9,8	±6,2	±4,4	±3,6	±3,1	±1,9	±1,4	±1,1	±1,0
50 / 50	±19,6	±13,9	±11,3	±9,8	±6,2	±4,4	±3,6	±3,1	±2,0	±1,4	±1,1	±1,0

TAULUKON LUKU:

Perusjoukosta on otettu 500 henkilön otos. Jos 10 prosenttia otoksesta tuntee kysytyn palvelun, on palvelun tuntevien todellinen osuus koko perusjoukossa 95 prosentin todennäköisyydellä 10% ± 2,6% eli 7,4 – 12,6 prosenttia (a).

Työnhakijoiden haastattelulomake (Omaehtoisesti koulutus- ja ammattitietopalveluissa asioineiden haastattelulomake oli sama kuin työnhakijoilla kysymyksestä K14a alkaen)

Hyvää päivää. Olen Tietoykkösen haastattelija NN.
Teemme Työministeriön toimeksiannosta tutkimusta työvoimatoimistojen työnhakija-asiakkaiden keskuudessa. Tutkimustuloksia hyödynnetään Työvoimatoimistojen asiakaspalvelun kehittämisessä.

Tutkimus on täysin luottamuksellinen. Tulokset esitetään toimeksiantajille tilastollisina taulukoina, joiden perusteella yksittäistä vastaajaa ei voida tunnistaa. Haastattelu kestää alle 10 minuuttia.

Saanko haastatella teitäkin hetken? KIITOS!
HAASTATTELIJA: Aloita haastattelu -> paina 1. (tai 2 korjaa puhno)
keskeytä -> CTRL - END (3 = vaihda kieli ruotsiksi)

Hyvää päivää. Olen Tietoykkönen Oy:n tutkimushaastattelija NN.

Soitimme teille jonkin aikaa sitten ja sovimme haastattelusta työvoimatoimistojen asiakastyytyväisyystutkimukseen.

Voinko nyt haastatella teitä?

HAASTATTELIJA: Aloita haastattelu -> paina 1.
keskeytä -> CTRL - END

Question Toimisto

Sitten tarkastaisin onko työvoimatoimisto, jossa asioitte:

1. Ei
2. Kyllä

Question TV_korj

Mikä on oikea työvoimatoimisto?

Valitse ensin miten toimiston nimi alkaa

1. A-H
2. I-J
3. Ka-Ke
4. Ki-Kö
5. L-M
6. N-O
7. P
8. R-S
9. T-U
10. V-Ö

Question TVKoodi

Anna työvoimatoimiston koodi (suluissa paikannimen perässä):
(etunollia ei tarvitse kirjoittaa)

Question TV_Tark

(Tarkasta vielä, että työvoimatoimisto on vastaajan mainitsema,
ellei ole palaa edelliseen korjaamaan numeroa)

Jatka painamalla 1

LIITE 3.1, sivu 2

Työnhakijat: Haastattelulomake

Question Kl_a

Olkaa hyvä ja arvioikaa seuraavissa kysymyksissä saamanne palvelua, kun viimeksi asioitte työvoimatoimistossa.
Arvioinnissa käytetään asteikkoa yhdestä viiteen seuraavasti :
Kokemukseni olivat 1 = erittäin huonoja, 2 = huonoja, 3 = tyydyttäviä,
4 = hyviä, 5 = erittäin hyviä.

Ensimmäiseksi pyytäisin Teitä arvioimaan kokemuksianne koskien TYÖNHAKIJAKSI ILMOITTAUTUMISTA.

Millaiset olivat kokemuksenne seuraavista asioista?

ASIAKASPALVELUN ENSIVAIKUTELMA JA ASIAKKAAN HUOMIOONOTTO
VASTAANOTTOAULAAN TULTAESSA...?
PALVELUHENKILÖSTÖN ASIAANTUNTEMUS...?
PALVELUN YSTÄVÄLLISYYS...?
PALVELUN JOUSTAVUUS VASTAANOTOSSA...?
TYÖNHAKIJAKSI ILMOITTAUTUMISEN SUJUVUUS...?
ODOTUSAIKA HENKILÖKOHTAISEEN ASIOINTIIN...?
OPASTAMINEN OMATOIMISESSA TYÖNHAUSSA:
itsepalvelupäätteet, internet, työlinja, ilmoitustaulut, teksti-TV

TYÖVOIMATOIMISTON ALKUINFO, joka järjestettiin ryhmäpalveluna

1. Erittäin huonoja
2. Huonoja
3. Tyydyttäviä
4. Hyviä
5. Erittäin hyviä
6. (ei osaa sanoa)

Question Kl_b

Seuraavat kysymykset koskevat työvoimatoimiston TILOJA, PUITTEITA JA ESITTEITÄ.
Millaiset olivat kokemuksenne seuraavia asioita koskien.

OPASTEIDEN SELKEYS TYÖVOIMATOIMISTOSSA

TILOJEN VIIHTYISYYS...?

ESITTEIDEN ESILLEPANO JA ESITTEIDEN AJANTASAISUUS...?

ILMOITUSTAULUJEN SELKEYS JA AJANTASAISUUS...?

1. Erittäin huonoja
2. Huonoja
3. Tyydyttäviä
4. Hyviä
5. Erittäin hyviä
6. (ei osaa sanoa)

Question Kl_h

Seuraavaksi pyydän teitä arvioimaan ITSEPALVELUPÄÄTTEITÄ.

Millaiset olivat kokemuksenne itsepalvelupäätteistä seuraavien asioiden suhteen?

ITSEPALVELUPÄÄTTEIDEN RIITTÄVYYS

LAITTEIDEN TOIMIVUUS JA HELPPOKÄYTTÖISYYS

TYÖPAIKKATIETOJEN AJANTASAISUUS

KURSSI- JA KOULUTUSTIETOJEN AJANTASAISUUS

OPASTUS ITSEPALVELUPÄÄTTEIDEN KÄYTTÖÖN

1. Erittäin huonoja
2. Huonoja
3. Tyydyttäviä
4. Hyviä
5. Erittäin hyviä
6. (ei osaa sanoa)

Question K1_hf

Oletteko käyttänyt työvoimatoimiston www.mol.fi -sivuja työnhaussa?

1. Kyllä
2. En
3. En osaa sanoa /en tunne palvelua

if (ans > 1) skip K1_hh

Question K1_hg

Löysittekö sivuilta sopivia työmahdollisuuksia?

1. Erittäin huonosti
2. Huonosti
3. Tyydyttävästi
4. Hyvin
5. Erittäin hyvin
6. (ei osaa sanoa)

Question K1_hh

Oletteko käyttänyt työvoimatoimiston itsepalvelupäätteitä työnhaussa?

1. Kyllä
2. En
3. En osaa sanoa /en tunne palvelua

Question K1_c

Sitten pyydän teitä arvioimaan NEUVONTATILANNETTA TYÖVOIMANEUVOJAN LUONA.

Millaiset olivat kokemuksenne seuraavien asioiden suhteen.

NEUVOJAN YSTÄVÄLLISYYS...?

NEUVOJAN KANNUSTUS JA ROHKAISU...?

NEUVOJAN PANEUTUMINEN TILANTEESEEN...?

YKSILÖLLISTEN VAIHTOEHTOJEN ETSIMINEN...?

OPASTAMINEN TYÖN HAUSSA...?

TYÖNHAKURYHMÄ TAI TYÖNHAKUKLUBI...?

JATKOTOIMENPITEISTÄ SOPIMINEN...?

OHJAAMINEN TYÖVOIMATOIMISTON MUIHIN PALVELUIHIN,
esim. ammatinvalinnanohjaukseen, koulutus- ja ammattitietopalveluun

AVOINTEN TYÖPAIKKOJEN ESITTELY...?

TIEDONSAANTI TUKITYÖLLISTÄMISESTÄ...?

1. Erittäin huonoja
2. Huonoja
3. Tyydyttäviä
4. Hyviä
5. Erittäin hyviä
6. (ei osaa sanoa)

Question K1d_filt

Seuraavaksi esitän muutaman kysymyksen TYÖNVÄLITYKSESTÄ.

Oletteko saanut työtarjouksen/työtarjouksia työvoimatoimistosta viimeisen
12 kuukauden aikana?

(Ei koske tukityöpaikkaan osoittamista vaan työtarjousta avoimelle
sektorille)

1. Kyllä, kerran
2. Kyllä, kaksi kertaa tai useammin
3. En
4. (ei osaa sanoa)

if (ans > 2) skip K1e_filt

LIITE 3.1, sivu 4
Työnhakijat: Haastattelulomake

Question K1_d

(Seuraavaksi esitän muutaman kysymyksen työnvälityksestä.)

Arvioikaa seuraavaksi TÄTÄ SAAMAANNE TYÖTARJOUSTA.

Millaiset olivat kokemuksenne seuraavien asioiden suhteen.

KOULUTUKSENI OTETTIIN TYÖTARJOUKSESSA HUOMIOON...?

TYÖKOKEMUKSENI OTETTIIN TYÖTARJOUKSESSA HUOMIOON...?

TIETOJEN SAANTI TARJOTUN TYÖN SISÄLLÖSTÄ JA TYÖEHDOISTA...?

EHDOLLEASETTELUSTA KERTOMINEN...?

1. Erittäin huonoja
2. Huonoja
3. Tyydyttäviä
4. Hyviä
5. Erittäin hyviä
6. (ei osaa sanoa)

Jos halusitte tietoja työskentelystä Euroopan talousalueen maissa (EURES -palvelut) saitteko niitä?

Huom! koodaa 6 jos vastaa ettei halunnut ko.tietoja.

1. Erittäin huonosti
2. Huonosti
3. Tyydyttävästi
4. Hyvin
5. Erittäin hyvin
6. (ei osaa sanoa)

Question K1e_filt

Oletteko ollut TUKITYÖLLISTETTYNÄ viimeisen 12 kuukauden aikana?

1. Kyllä
2. En
3. (ei osaa sanoa)

if (ans > 1) skip K1f_filt

Question K1_e

Arvioikaa seuraavaksi TYÖTEHTÄVIÄNNE TUKITYÖPAIKASSANNE.

Millaiset olivat kokemuksenne työtehtävistä...

AMMATTITAIDON YLLÄPIDON KANNALTA...?

UUSIEN TYÖTAITOJEN OPPIMISEN KANNALTA...?

TULEVAN TYÖLLISTYMISEN KANNALTA...?

1. Erittäin huonoja
2. Huonoja
3. Tyydyttäviä
4. Hyviä
5. Erittäin hyviä
6. (ei osaa sanoa)

Question K1f_filt

Oletteko ollut TYÖVOIMAKOULUTUKSESSA viimeisen 12 kuukauden aikana?

1. Kyllä
2. En
3. (ei osaa sanoa)

if (ans > 1) skip K1_g

Question K1_f

Arvioikaa TYÖVOIMAKOULUTUKSEEN OHJAAMISTA.

Millaiset olivat kokemuksenne seuraavien asioiden suhteen?

TIETOJEN SAANTI KOULUTUSMAHDOLLISUUKSISTA...?

KOULUTUKSEEN HAKEUTUMISEN OPASTUS...?

VALINTAMENETTELYSTÄ KERTOMINEN...?

HAKUMENETTELYN HELPPOUS...?

KOULUTUKSEN SISÄLLÖN VASTAAVUUS KOULUTUSTARPEISIINNE JA -TOIVEISIINNE...?

1. Erittäin huonoja
2. Huonoja
3. Tyydyttäviä
4. Hyviä
5. Erittäin hyviä
6. (ei osaa sanoa)

Question K1_g

Arvioikaa seuraavaksi TYÖTTÖMYYSTURVAAN liittyviä asioita.

Millaiset olivat kokemuksenne seuraavien asioiden suhteen?

PÄIVÄRAHAN HAKUMENETTELYSTÄ KERTOMINEN...?

SAADUN TIEDON RIITTÄVYYS, esim. oikeus päivärahaan

SAADUN TIEDON YMMÄRRETTÄVYYS...?

1. Erittäin huonoja
2. Huonoja
3. Tyydyttäviä
4. Hyviä
5. Erittäin hyviä
6. (ei osaa sanoa)

Question K1_i

Seuraavaksi pyydän arviotanne muista palvelutekijöistä.

Millaiset olivat kokemuksenne seuraavia asioita koskien.

VIRKAILIJOIDEN TAVOITETTAVUUS, esim. puhelimeen vastaamisen nopeus, puhelinaikojen riittävyys, sähköposti

YHTEYDENPITO TYÖVOIMATOIMISTOSTA...?

TIEDON SAANTI TYÖVOIMATOIMISTON PALVELUISTA JA AUKIOLOAJOISTA...?

TYÖVOIMATOIMISTON AUKIOLOAIKOJEN SOPIVUUS...?

1. Erittäin huonoja
2. Huonoja
3. Tyydyttäviä
4. Hyviä
5. Erittäin hyviä
6. (ei osaa sanoa)

Question K12b

Minkä yleisarvosanan annatte työvoimatoimiston työnvälityspalveluille kouluarvosanoilla 4 - 10? (ei osaa sanoa = 11)

Arvosana:

Question K12a

Kun viimeksi asioitte työvoimatoimistossa, niin saitteko sellaista palvelua, jota olitte tullut hakemaan?

1. Kyllä, täysin
2. Kyllä, osittain
3. En lainkaan
4. En osaa sanoa

Question K2

Kuinka monta kertaa olette asioinut työvoimaneuvojan luona viimeisten 12 kuukauden aikana?

1. En kertaakaan
2. Kerran
3. Kaksi kertaa
4. Kolme kertaa tai useammin
5. (ei osaa sanoa)

Question K3

Jos olette olleet työvoimatoimiston työnhakuhaastattelussa, niin onko virkailija selvittänyt tilannettanne riittävästi?

1. Kyllä, virkailija selvitti tilanteeni täysin
2. Kyllä, virkailija selvitti tilanteeni osittain
3. Virkailija ei selvittänyt työnhakuhaastattelussa tilannettani lainkaan
4. En osaa sanoa
5. EN OLE OLLUT TYÖVOIMATOIMISTON TYÖNHAKUHAASTATTELUSSA

if (ans = 5) skip K9

Question K4

Onko työnhakuhaastattelussa selvitetty Teille riittävästi työmarkkinoiden mahdollisuuksia ja vaatimuksia?

1. Kyllä, täysin
2. Kyllä, osittain
3. Ei lainkaan
4. En osaa sanoa

Question K5

Onko työnhakuhaastattelussa selvitetty osaamistanne riittävästi?

1. Kyllä, täysin
2. Kyllä, osittain
3. Ei lainkaan
4. En osaa sanoa

Question K6

Jos Teille on laadittu työnhakusuunnitelma, niin onko työvoimaneuvoja tehnyt sen yhteistyössä kanssanne?

1. Kyllä, tv-neuvoja teki suunnitelman täysin yhteistyössä kanssani
2. Kyllä, tv-neuvoja teki suunnitelman osittain kanssani
3. Tvneuvoja ei tehnyt lainkaan yhteistyötä kanssani työnhakusuunnitelmassa
4. En osaa sanoa
5. EI OLE LAADITTU TYÖNHAKUSUUNNITELMAA

Question K7

Oliko työnhakusuunnitelmasta Teille hyötyä?

1. Kyllä, täysin
2. Kyllä, osittain
3. Ei lainkaan
4. En osaa sanoa

Question K9

Mikä on nykyinen työtilanteenne?

1. Työtön
2. Lomautettu/lyhennetyllä työviikolla
3. Työttömyysuhan alainen
4. Valmistumassa ammattiin/koulu päättyy
5. Vaihtamassa työpaikkaa
6. Osa-aika tai puolipäivätyö
7. Määräaikainen työ
8. Työhallinnon tukityö
9. Muu tilanne
10. (ei osaa sanoa/ei vastausta)

if (ans = 1) skip K9tyot

if (ans <> 9) skip K10

Question K9muu

Mikä muu tilanne?

LIITE 3.1, sivu 7
Työnhakijat: Haastattelulomake

Question K9tyot

Kuinka monta kuukautta olette ollut yhtäjaksoisesti työttömänä?
(ei osaa sanoa = -1)

kuukautta

Question K11

Millainen on mielestänne sovittu asiointivälinne työvoimatoimistossa?

1. Liian pitkä
2. Sopiva
3. Liian lyhyt
4. En osaa sanoa

Question K10

Miksi ensisijaisesti asioitte työvoimatoimistossa?

1. Haen koulutustani vastaavaa työtä
2. Haen mitä tahansa työtä
3. Olen hakeutumassa koulutukseen
4. Haluan ammatinvalinnanohjausta
5. Haluan tietoja koulutuksesta ja ammateista
6. Jokin muu syy
7. (en osaa sanoa)

if (ans <> 6) skip K13

Question K10Muu

Mikä muu syy?

Question K13

Onko Teillä kokemuksia KOULUTUS- JA AMMATITIE TOPALVELUSTA?

1. Kyllä
2. Ei
3. (ei osaa sanoa)

if (ans > 1) skip Kielil

Question K14_a

Olkaa hyvä ja arvioikaa työvoimatoimiston koulutus- ja ammatitietopalvelua.
Arvioinnissa käytetään asteikkoa yhdestä viiteen seuraavasti :
Kokemukseni olivat 1 = erittäin huonoja, 2 = huonoja, 3 = tyydyttäviä,
4 = hyviä, 5 = erittäin hyviä.

Ensimmäiseksi pyytäisin Teitä arvioimaan kokemuksianne koskien koulutus- ja ammatitietopalvelun koulutusvaihtoehtoja ja ammatteja koskevia tietoja.

Millaiset olivat kokemuksenne seuraavia asioita koskien.

TIETOJEN ESILLEPANO JA SAATAVUUS...?

TIETOJEN AJANTASAISUUS...?

TIETOJEN RIITTÄVYYS...?

TIETOJEN MONIPUOLISUUS...?

TIETOJEN YMMÄRRETTÄVYYS...?

1. Erittäin huonoja
2. Huonoja
3. Tyydyttäviä
4. Hyviä
5. Erittäin hyviä
6. (ei osaa sanoa)

Question K14_b

Arvioi seuraavaksi henkilökohtaista neuvontaa koulutus- ja ammattitietopalvelussa.

Millaiset olivat kokemuksenne seuraavien asioiden suhteen

HELPPOUS HAKEUTUA HENKILÖKOHTAISEEN NEUVONTAAN...?

VIRKAILIJAN ASiantuntemus antaa koulutus- ja ammattitietoja...?

VIRKAILIJAN YSTÄVÄLLISYYS JA PALVELUALTTIUS...?

VIRKAILIJAN KYKY paneutua asiakkaan tilanteeseen...?

OHJAAMINEN MUIHIN PALVELUIHIN, esim. ammatinvalinnanohjaukseen...?

1. Erittäin huonoja
2. Huonoja
3. Tyydyttäviä
4. Hyviä
5. Erittäin hyviä
6. (ei osaa sanoa)

Question K15

Mitkä seuraavista asioista vaikuttivat siihen, että asioitte koulutus- ja ammattitietopalvelussa? Voitte mainita useampia vaihtoehtoja

1. Tietojen puute koulutus- ja työmahdollisuuksista
2. Vaikeus päättää koulutus- ja ammattivaihtoehtojen välillä
3. Epävarmuus sopivuudesta haluamalleni alalle
4. Koulutukseen menon suunnittelu
5. Koulutuksen keskeyttäminen/koulutuslinjan vaihto
6. Opiskeluun liittyvät vaikeudet
7. Vaikeus päästä haluamaani koulutukseen
8. Ammatin/työpaikan vaihto
9. Työhön pääsyn vaikeus
10. Työttömyyden uhka
11. Terveydelliset syyt
12. Jokin muu syy
13. (ei osaa sanoa)

Question K15Muu

Mikä oli mainittu muu syy?

Question K16

Mistä saitte tietoa työvoimatoimiston koulutus- ja ammattitietopalveluista ennen ensimmäistä asiointikertaa? Voitte mainita useampia vaihtoehtoja

1. Koulun/opiskelupaikan kautta
2. Työvoimatoimiston työvoimaneuvojalta
3. Ammatinvalinnanohjauksesta
4. Perheenjäseniltä/tuttavilta
5. Muualta
6. (Ei vastausta)

Question K16Muu

Mistä muualta?

Question K17

Löytyivätkö ammatteja ja koulutusta koskevat tiedot itsenäisesti etsien?

1. Kyllä
2. Ei
3. En osaa sanoa

Question K18

Saitteko ammatteja ja koulutusta koskevat tiedot virkailijan kanssa keskustellen?

1. Kyllä
2. Ei
3. En osaa sanoa

Question K19

Löytyikö ammatteja ja koulutusta koskevia tietoja itsepalvelun työasemalta/pääätteiltä?

1. Kyllä
2. Ei
3. En osaa sanoa

Question K20

Oletteko käyttänyt työhallinnon julkisia Internetpalveluja ammatteja ja koulutusta koskevien tietojen hakemisessa?

1. Kyllä
2. En
3. En osaa sanoa

Question K21

Minkä yleisarvosanan annatte työvoimatoimiston ammatteja ja koulutusta koskevalle tietopalvelulle kouluarvosanoilla 4 - 10?
(ei osaa sanoa = 11)

Arvosana

Question K22

Kun viimeksi asioitte koulutus- ja ammattitietopalvelussa, niin saitteko sellaista palvelua/tietoja jota olitte tullut hakemaan?

1. Kyllä, täysin
2. Kyllä, osittain
3. En lainkaan
4. En osaa sanoa

Question K23

Kuinka monta kertaa olette käynyt koulutus- ja ammattitietopalvelussa viimeisen 12 kuukauden aikana?

1. Kerran
2. Kaksi kertaa
3. Kolme kertaa tai useammin
4. (ei osaa sanoa)

Question Kieli1

1.1.2004 voimaan astuneen uuden kielilain mukaan kansalaisilla on oikeus saada palvelua äidinkielellään julkisen sektorin palvelupisteissä.

Saitteko palvelua äidinkielellänne?

1. Sain; sitä erikseen pyytämättä
2. Sain; vasta kun pyysin tätä virkailijalta
3. Sain; vasta kun virkailija tiedusteli asiaa minulta
4. En saanut palvelua äidinkielelläni vaikka olisin halunnut
5. En halunnut palvelua äidinkielelläni
6. (ei vastausta)

if (ans > 3) skp Kieli3

Question Kieli2

Miten äidinkielen palvelu järjestettiin?

1. Alkuperäinen virkailija hallitsi äidinkieleni
2. Asiani siirrettiin toiselle virkailijalle, joka hallitsi kielen
3. Toinen virkailija toimi tulkkina
4. Minulle hankittiin tulkki
5. Muuten
6. (ei vastausta)

if (ans <> 5) skp Kieli3

Question Kie2Muu

Miten muuten?

Question Kieli3

Saitteko tarpeelliset aineistot äidinkielistä?
(jos ei ole saanut mitään materiaalia koodaa 4)

1. Kyllä
2. En
3. Osittain
4. (ei vastausta)

Question Ika

Lopuksi kysyn vielä muutamia taustatietoja aineiston tilastollista käsittelyä varten.

Mihin ikäryhmään kuulutte?

1. Alle 20 vuotta
2. 20 - 24 vuotta
3. 25 - 39 vuotta
4. 40 - 49 vuotta
5. 50 vuotta tai vanhempi
6. (ei vastausta)

Question Sukup

Vastaajan sukupuoli (ei kysytä)

1. Mies
2. Nainen

Question Koulutus

YLEISSIVISTÄVÄ KOULUTUS

1. Ei peruskoulutusta
2. Kansakoulu/kansalaiskoulu
3. Peruskoulu/keskikoulu
4. Yo-tutkinto/lukio
5. (ei osaa/halua sanoa)

Question AmmKoulu

AMMATTIKOULUTUS

1. Ei ammattikoulutusta
2. Ammattikurssi
3. Ammatillinen tutkinto/Opistotutkinto
4. Ammattikorkeakoulu
5. Korkeakoulu tai yliopisto
6. (ei osaa/halua sanoa)

Question AmmAla

Ammattialanne:

- | | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| 1. Tekninen työ | 11. Teollinen työ |
| 2. Luonnontieteellinen työ | 12. Koneenhoito |
| 3. Lainopillinen työ | 13. Kaivos- ja louhintatyö |
| 4. Humanistinen tai taiteellinen työ | 14. Rakennustyö |
| 5. Terveystieteiden työ | 15. Palvelutyö |
| 6. Sosiaalialan työ | 16. Kaupallinen työ |
| 7. Hallintotyö | 17. Ei ammattia |
| 8. Toimistotyö | 18. Jokin muu |
| 9. Maa- metsätaloustyö, kalastusala | 19. (ei osaa/halua vastata) |
| 10. Kuljetus- ja liikennetyö | |

if (ans <> 18) skp Kiitos

Question MuuAla

Mikä on mainittu muu ammattiala?

Question Kiitos

Tässä olivatkin kaikki kysymykset.
Kiitos arvokkaista vastauksistanne!
Hyvää kesän jatkoa!

AmmatINVALINNANOHJAUKSESSA ASIOINEIDEN HAASTATELULOMAKE

Question HELLO

Hyvää päivää. Olen Tietoykkösen haastattelija NN.
Teemme Työministeriön toimeksiannosta tutkimusta työvoimatoimistojen
ammatinvalintaohjaukseen osallistuneiden keskuudessa. Tutkimustuloksia
hyödynnetään Työvoimatoimistojen asiakaspalvelun kehittämisessä.

Tutkimus on täysin luottamuksellinen. Tulokset esitetään toimeksiantajille
tilastollisina taulukoina, joiden perusteella yksittäistä vastaajaa ei voida
tunnistaa. Haastattelu kestää alle 10 minuuttia.

Saanko haastatella teitäkin hetken? KIITOS!

HAASTATTELIJA: Aloita haastattelu -> paina 1. (tai 2 korjaa puhno)
keskeytä -> CTRL - END (3 = vaihda kieli ruotsiksi)

Hyvää päivää. Olen Tietoykkönen Oy:n tutkimushaastattelija NN.

Soitimme teille jonkin aikaa sitten ja sovimme haastattelusta
työvoimatoimiston ammatinvalintaohjaukseen liittyvään tutkimukseen.

Voinko nyt haastatella teitä?

HAASTATTELIJA: Aloita haastattelu -> paina 1.
keskeytä -> CTRL - END

Question Toimisto

Sitten tarkastaisin onko työvoimatoimisto, jossa asioitte:

1. Ei
2. Kyllä

if (ans = 2) skip K1_aa

Question TV_korj

Mikä on oikea työvoimatoimisto?

Valitse ensin miten toimiston nimi alkaa

1. A-H
2. I-J
3. Ka-Ke
4. Ki-KÖ
5. L-M
6. N-O
7. P
8. R-S
9. T-U
10. V-Ö

Question TVKoodi

Anna työvoimatoimiston koodi (suluissa paikannimen perässä):
(etunollia ei tarvitse kirjoittaa)

Question TV_Tark

(Tarkasta vielä, että työvoimatoimisto on vastaajan mainitsema,
ellei ole palaa edelliseen korjaamaan numeroa)
Jatka painamalla 1

Question K1_a

Olkaa hyvä ja arvioikaa seuraavissa kysymyksissä saamanne palvelua, kun viimeksi asioitte tai olitte yhteydessä työvoimatoimistoon.

Arvioinnissa käytetään asteikkoa yhdestä viiteen seuraavasti :
Kokemukseni olivat 1 = erittäin huonoja, 2 = huonoja, 3 = tyydyttäviä,
4 = hyviä, 5 = erittäin hyviä.

Ensimmäiseksi pyytäisin Teitä arvioimaan kokemuksianne koskien
AJANVARAUSTA JA PUHELINPALVELUA.

Millaiset olivat kokemuksenne seuraavista asioista...

AJANVARAUSJÄRJESTELMÄN TOIMIVUUS...?
TIEDON VÄLITTÄMINEN AMMATINVALINNANOHJAUksesta...?
HIEHOTUNTEISUUS HENKILÖTIEtojenNE KÄSITTELYSSÄ...?

1. Erittäin huonoja
2. Huonoja
3. Tyydyttäviä
4. Hyviä
5. Erittäin hyviä
6. (ei osaa sanoa)

Question K1_b

Seuraavat kysymykset koskevat HENKILÖKOHTAISTA OHJAUSTA.
Millaiset olivat kokemuksenne seuraavista asioista...

AMMATINVALINNAN OHJAUksen SISÄLLÖSTÄ JA TAVOITTEISTA KERTOMINEN...?
PALVELUTARPEENNE SELVITTÄMINEN...?
KESKUSTELUN SUJUMINEN VASTAANOTOLLA...?
TOIVEITTENNE HUOMIOONOTTAMINEN...?
OHJAUksen LUOTTAMUKSELLISUUS...?

1. Erittäin huonoja
2. Huonoja
3. Tyydyttäviä
4. Hyviä
5. Erittäin hyviä
6. (ei osaa sanoa)

Question K1_c

Sitten esitän joitakin kysymyksiä koskien ammatinvalinnan
ohjauksen toimivuutta.

(Millaiset olivat kokemuksenne seuraavista asioista...)

APU JA ROHKaisu AMMATINVALINTAANNE KOSKEVIEN RATKAISUJEN TEKOON...?
OHJAUSKERTOJEN RIITTÄVYYS, JOS OHJAUS ON PÄÄTTYNYT...?
(koodaa ei osaa sanoa jos ohjaus ei ole vielä päättynyt)
YHTEYDENPITO OHJAUSKERTOJEN VÄLILLÄ, JOS SIITÄ ON SOVITTU...?
(koodaa ei osaa sanoa, jos ei ole sovittu)
YHTEISTYÖ MUIDEN TYÖVOIMATOIMISTON PALVELUIDEN KANSSA...?
kuten työnvälitys, koulutus ja ammattitietopalvelu

1. Erittäin huonoja
2. Huonoja
3. Tyydyttäviä
4. Hyviä
5. Erittäin hyviä
6. (ei osaa sanoa)

Question K2a

Minkä yleisarvosanan annatte työvoimatoimiston ammatinvalinnan
ohjaukselle kouluarvosanoilla 4 - 10?

(ei osaa sanoa = 11)

Arvosana

Question K3a

Kun viimeksi asioitte ammatinvalinnanohjauksessa, niin
saatteko asiakaskäynnillänne sellaista palvelua/ohjausta,
jota olitte tullut hakemaan?

1. Kyllä, täysin
2. Kyllä, osittain
3. En lainkaan
4. En osaa sanoa

Question K5a

Kuinka kauan odotitte pääsyä ammatinvalinnanohjaukseen?

1. Alle viikon
2. 1- 2 viikkoa
3. 3- 4 viikkoa
4. 5 viikkoa tai enemmän
5. (en osaa sanoa)

Question K6a

Oliko odotusaika mielestänne...?

1. Sopiva
2. Liian pitkä
3. (ei osaa sanoa)

Question Syy

Mikä oli ensisijainen syy, jonka vuoksi hakeuduitte ammatinvalinnanohjauksen asiakkaaksi?

1. Halusin tietoa eri ammatti- ja koulutusvaihtoehtoista
2. Halusin selvittää kiinnostuksiani ja soveltuvuuttani
3. Harkitsin työpaikan tai ammatinvaihtoa tai koulutuksen keskeyttämistä
4. Olin työttömänä ja halusin löytää tilanteeseeni ratkaisun
5. Tarvitsin ulkopuolista apua terveydentilassani tai elämäntilanteessani tapahtuneen muutoksen vuoksi
6. Halusin kehittää itseäni ammatillisesti tai edetä urallani
7. Hakeuduin ohjaukseen lähinnä muiden kehotuksesta
8. Jokin muu syy

Question SyyMuu

Mikä muu syy?

Question Kieli1

1.1.2004 voimaan astuneen uuden kielilain mukaan kansalaisilla on oikeus saada palvelua äidinkielellään julkisen sektorin palvelupisteissä.

Saitteko palvelua äidinkielellänne?

1. Sain; sitä erikseen pyytämättä
2. Sain; vasta kun pyysin tätä virkailijalta
3. Sain; vasta kun virkailija tiedusteli asiaa minulta
4. En saanut palvelua äidinkielelläni vaikka olisin halunnut
5. En halunnut palvelua äidinkielelläni
6. (ei vastausta)

if (ans > 3) skp Kieli3

Question Kieli2

Miten äidinkielen palvelu järjestettiin?

1. Alkuperäinen virkailija hallitsi äidinkieleni
2. Asiani siirrettiin toiselle virkailijalle, joka hallitsi kielen
3. Toinen virkailija toimi tulkkina
4. Minulle hankittiin tulkki
5. Muuten
6. (ei vastausta)

if (ans <> 5) skp Kieli3

Question Kie2Muu

Miten muuten?

Question Kieli3

Saitteko tarpeelliset aineistot äidinkielisinä?
(jos ei ole saanut mitään materiaalia koodaa 4)

1. Kyllä
2. En
3. Osittain
4. (ei vastausta)

Question Ika

Lopuksi kysyn vielä muutamia taustatietoja aineiston tilastollista käsittelyä varten.

Mihin ikäryhmään kuulutte?

1. Alle 20 vuotta
2. 20 - 24 vuotta
3. 25 - 39 vuotta
4. 40 - 49 vuotta
5. 50 vuotta tai vanhempi
6. (ei vastausta)

Question Sukup

Vastaaajan sukupuoli (ei kysytä)

1. Mies
2. Nainen

Question Koulutus

YLEISSIVISTÄVÄ KOULUTUS

1. Ei peruskoulutusta
2. Kansakoulu/kansalaiskoulu
3. Peruskoulu/keskikoulu
4. Yo-tutkinto/lukio
5. (ei osaa/halua sanoa)

Question AmmKoulu

AMMATTIKOULUTUS

1. Ei ammattikoulutusta
2. Ammattikurssi
3. Ammatillinen tutkinto/Opistotutkinto
4. Ammattikorkeakoulu
5. Korkeakoulu tai yliopisto
6. (ei osaa/halua sanoa)

Question AmmAla

Ammattiala: KYSY AMMATTI (ei amm.ala) MAHDOLLISIMMAN TARKKAAN!

1. Tekninen työ	11. Teollinen työ
2. Luonnontieteellinen työ	12. Koneenhoito
3. Lainopillinen työ	13. Kaivos- ja louhintatyö
4. Humanistinen tai taiteellinen työ	14. Rakennustyö
5. Terveystieteiden alan työ	15. Palvelutyö
6. Sosiaali-alan työ	16. Kaupallinen työ
7. Hallintotyö	17. Ei ammattia
8. Toimistotyö	18. Jokin muu
9. Maa- metsätaloustyö, kalastusala	19. (ei osaa/halua vastata)
10. Kuljetus- ja liikennetyö	

if (ans <> 18) skp Kiitos

Question MuuAla

Mikä on mainittu muu ammattiala?

Question Kiitos

Tässä olivatkin kaikki kysymykset.
Kiitos arvokkaista vastauksistanne!
Minä olen NN Tietoykkönen Oy:stä.

Hyvää kesän jatkoa!