

Kokemuksia välittömän palautteen keräämisestä Etelä-Savon Ohjaamoissa

Mikkelissä 11.10.2016

Heikki Kantonen / TKI-asiantuntija

Vipuvoimaa

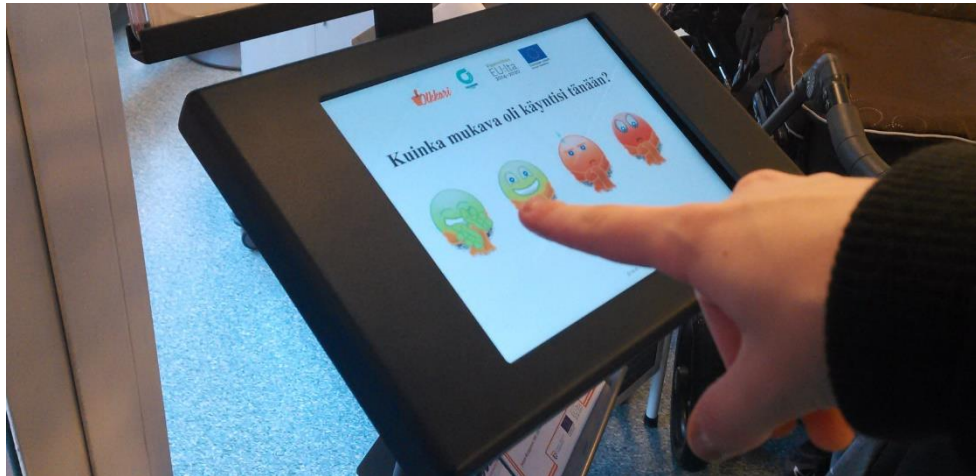
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Välittömän palautteen kerääminen

- Palautteen keräämisen laitteet hankittu kokeilukäyttöön ajanjaksolle 11/2015 – 4/2017 (18kk)
- Laitteet sijoitettu Pieksämäelle (Pientare), Savonlinnaan (Posse) sekä Mikkeliin (Olkkari)
- Lisäksi mahdollisuus verkossa julkaistaviin muihin kyselyihin



Tavoitteet pilottijaksolle

- Kokeilla välittömän palautteen laitteiden soveltumista Ohjaamoihin
- Kehittää kyselyitä Ohjaamoja parhaiten palvelevaksi
- Tarjota nuorille yksinkertainen keino antaa palautetta saamastaan palvelusta (osallisuuden kokemus)
- Kasvatusta yhteisiin asioihin vaikuttamiseen
- Luoda malli kerätyn tiedon palauttamiseksi nuorille, tarjoten nopean tiedon oman osallisuuden vaikutuksista

Kyselyjen toteuttaminen

- Ensimmäisen 3kk aikana Ohjaamoissa samat kysymykset
 1. Kuinka mukava oli käyntisi tänään?
 2. Kuinka hyvin käynti vastasi odotuksia siitä miksi tulit?
- Kyselyjä muokattiin Ohjaamoiden toiveiden mukaisesti
 - Olkkarissa vastausten kohdentaminen toiminnan osa-alueisiin
 - Kyselyihin lisättiin avoin sanallinen kysymys
- Savonlinnassa ja Mikkelissä toteutettu myös yksittäisten teemapäivien erikoiskyselyt verkkopalvelun avulla
 - Olkkarin syntymäpäivät 14.12.2015
 - Intolan kesätyöpörssi 30.1.2016

Vastauksia peruskyselyihin

11/2015 – 10/2016

Kaikki vastaukset Ohjaamoissa

OLKKARI	n. 1200 vastauskertaa
POSSE	n. 1150 vastauskertaa
PIENTARE	n. 300 vastauskertaa

Yhteensä Etelä-Savossa: **n. 2650 vastausta**

Keskimäärin n. 30% vastaa vain ensimmäiseen kysymykseen
(hajontaa Ohjaamoiden välillä hieman)

Palautetta annetaan:

a) virka-aikaan

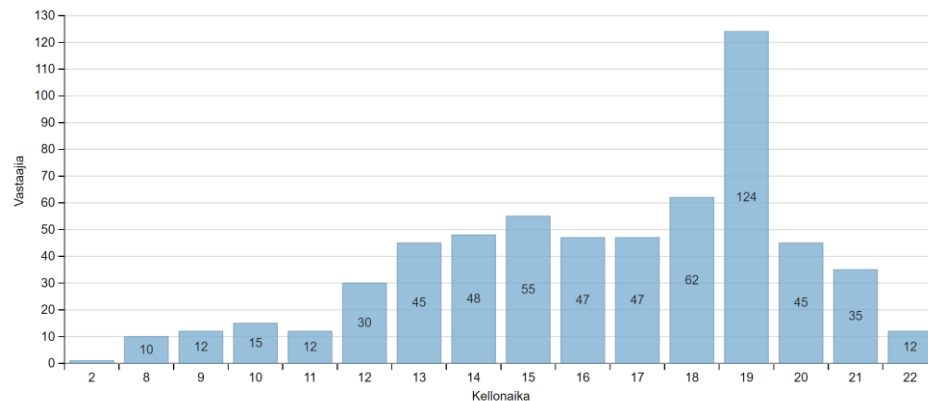
b) ilta-aikaan

Raporteista hankala
eritellä vastaukset:

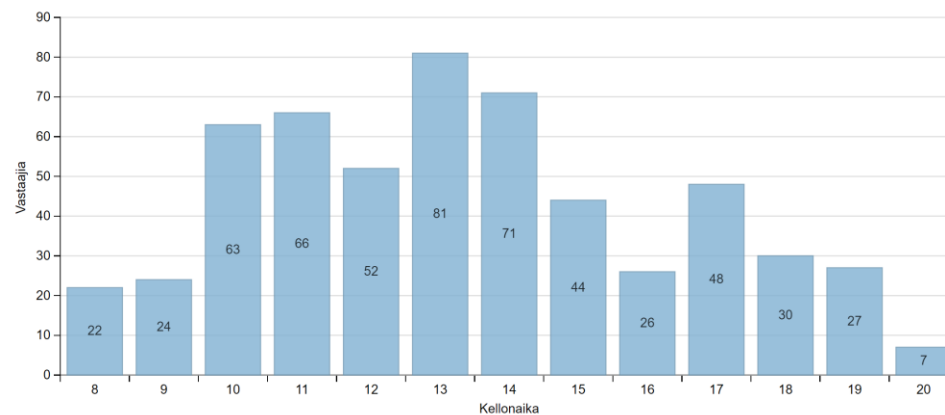
a) Varsinainen
Ohjaamo-toiminta

b) Nuorisotila tyyppinen
toiminta

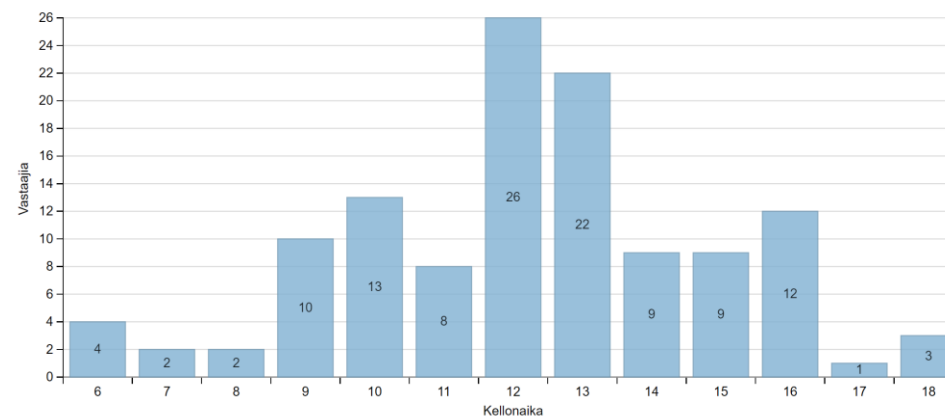
O
L
K
K
A
R
I



P
O
S
S
E



P
I
E
N
T
A
R
E



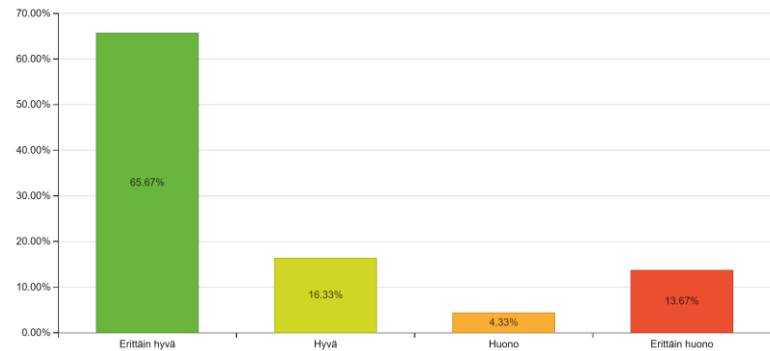
Vastauksien jakautuminen:

- Erittäin hyvä selkeästi koholla
- Hyvä ja erittäin huono melko tasavertaisia
- Erittäin huono myös korostuu

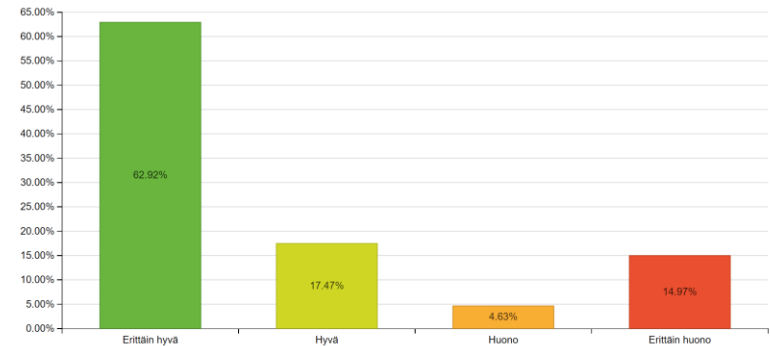
Tulkintoja:

- Palautetta annetaan ääripään vaihtoehdoilla
- Suurin osa kävijöistä on tyytyväisiä

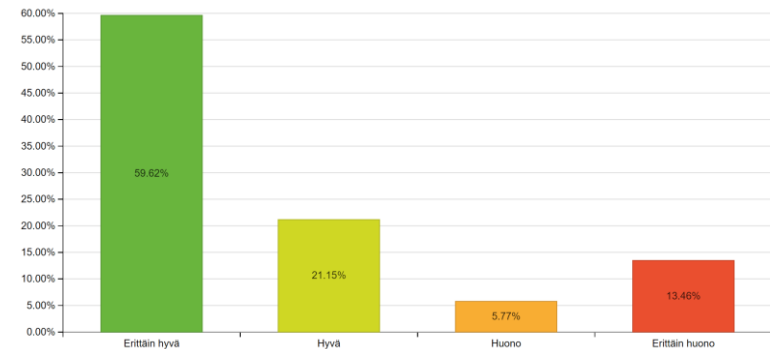
OLKARI



POSSE



PIENTARE



Poimintoja avoimista vastauksista

”oli mukavaa vaikka olikin vaikea keskittyä”

”paskaa ja tylsää”

”olin vähemmän vihainen”

”millon saa pelata pesäpalloa lappeenrannassa”

”kiva ilmapiiri tuntu et must valitetaan”

”paska paikka suomeks sanottuna”

Myös henkilökohtainen palaute työntekijöiden nimillä toistuvaa

Raportointi suoraan Ohjaamoihin

- Tilastot käytöstä ajastettu yhteispalaverien aamuihin
- Koko kyselyn käyttöjakson keskimääräiset tilastot alkavat pitkällä aikavälillä näyttää itseään toistavilta
- Raporteissa siirtyminen malliin, jossa näkyvät erikseen:
 - a) viimeisen 1vko vastaukset
 - b) viimeisen 1kk vastaukset
 - c) viimeisen 3kk vastaukset
- Ohjaamokohtaisesti päätetään raportointitiedon soveltamisesta

Risuja ja ruusuja



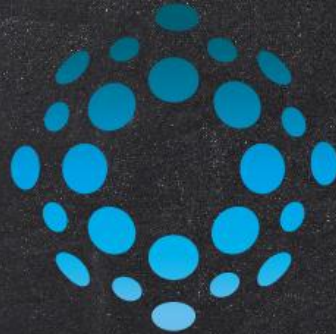
- Läheskään kaikki kävijät eivät osallistu kyselyyn
- Palautetta annetaan osittain huumorimielellä
- Erittäin hyvän ja erittäin huonon osuudet korostuneita
- Välittömän palautteen vaikutuksien tiedon palauttaminen nuorille haastavaa
- Järjestelmä on nykyisellään melko hintava



- Palautteen antaminen helppoa
- Laitteet varmatoimisia ja tukipalvelu toimiva
- Kyselyiden tekeminen ja muokkaaminen yksinkertaista
- Raporttien tilaaminen ja määrittely helppo oppia
- Toiminta nykyaikaisempaa kuin paperipalautteen kerääminen

Jatkoehdotukset

- Mobiililaitetekyselyitä kannattaa jatkossakin tehdä
- Kyselyt voisivat olla teemoitettuja ja lyhyeen ajanjaksoon keskittyviä, kuten teemapäivät
- Edullisempia ja jopa ilmaisia alustoja olemassa, jos käytetään jo olemassa olevia laitteita
- Sellaisiin järjestelmiin siirtyminen missä nuori saa välittömästi tietää oman vastauksensa vaikutuksista kokonaiskuvaan
- Viimeisen 6kk ajalle toteutettavat erikoiskokeilut nyt käytössä olevilla laitteilla ja mahdollisuuksilla?



MAMK

University of Applied Sciences