



RAPORTTI

Tyytyväisiä ja tiedonjanoisia asiakkaita
CIMO:n neuvontapalveluiden asiakaskysely 2015

Sisälllys

Tyytyväisiä ja tiedonjanoisia asiakkaita - CIMOn neuvontapalveluiden asiakaskysely 2015	1
Kyselyn toteutus	1
Vastaajien tausta	2
Neuvontapalveluihin ollaan tyytyväisiä.....	3
Suunnitelmat selventyivät.....	5
Kiittävä, kirjavaa ja osin kriittistä palautetta	7
Onnistumisia ja kehittämisasihoita	9

Tyytyväisiä ja tiedonjanoisia asiakkaita - CIMOn neuvontapalveluiden asiakaskysely 2015

CIMOn neuvontapalvelut auttavat kansainvälistymismahdollisuuksien kartoittamisessa, opastavat tiedonhankinnassa ja ohjaavat lisätiedon lähteille. Neuvontapalveluista voi kysyä opiskelusta ja harjoittelusta ulkomailla, kansainvälisestä nuorisotoiminnasta sekä muista kansainvälistymisen vaihtoehtoista. Neuvontapalvelut auttavat myös ulkomaisia asiakkaita, jotka ovat kiinnostuneet korkeakouluopinnoista Suomessa.

Neuvontapalveluiden kotimaisia asiakkaita ovat nuoret ja aikuiset, jotka suunnittelevat opintoja ulkomailla, haluavat lähteä maailmalle työharjoitteluun tai esimerkiksi vapaaehtoistöihin. Myös vanhemmat ja opinto-ohjaajat kysyvät samoista asioista nuorten puolesta. Lisäksi neuvontapalveluiden puoleen kääntyvät CIMOn ohjelmista tietoa etsivät asiantuntijat.

Yleisimmät aiheet, joista neuvontapalveluilta tilastojen mukaan kysytään, ovat korkeakoulututkinnon suorittaminen, harjoittelu ja CIMOn liikkuvuusohjelmat. Asiakkaita kiinnostavat erityisesti Euroopan maat kuten Iso-Britannia, Ruotsi, Saksa ja Espanja. Näiden lisäksi asiakkaita kiinnostaa erityisesti myös Pohjois-Amerikka.

Kyselyn toteutus

CIMOn neuvontapalveluissa otettiin käyttöön sähköinen asiakaspalvelujärjestelmä vuoden 2013 alussa. Tästä alkaen rakentuneen asiakasrekisterin kautta oli mahdollista toteuttaa asiakaskysely. Kyselyn tavoitteena oli selvittää asiakastyytyvää ja neuvontapalveluiden vaikutusta asiakkaiden kansainvälistymissuunnitelmiin sekä saada tietoa asiakkaiden tarpeista. Kysely haluttiin pitää tiiviinä ja se rakennettiin vain muutamien ydinkysymysten varaan. Täydentävää tietoa saatiin asiakaspalvelujärjestelmän tilastoista.

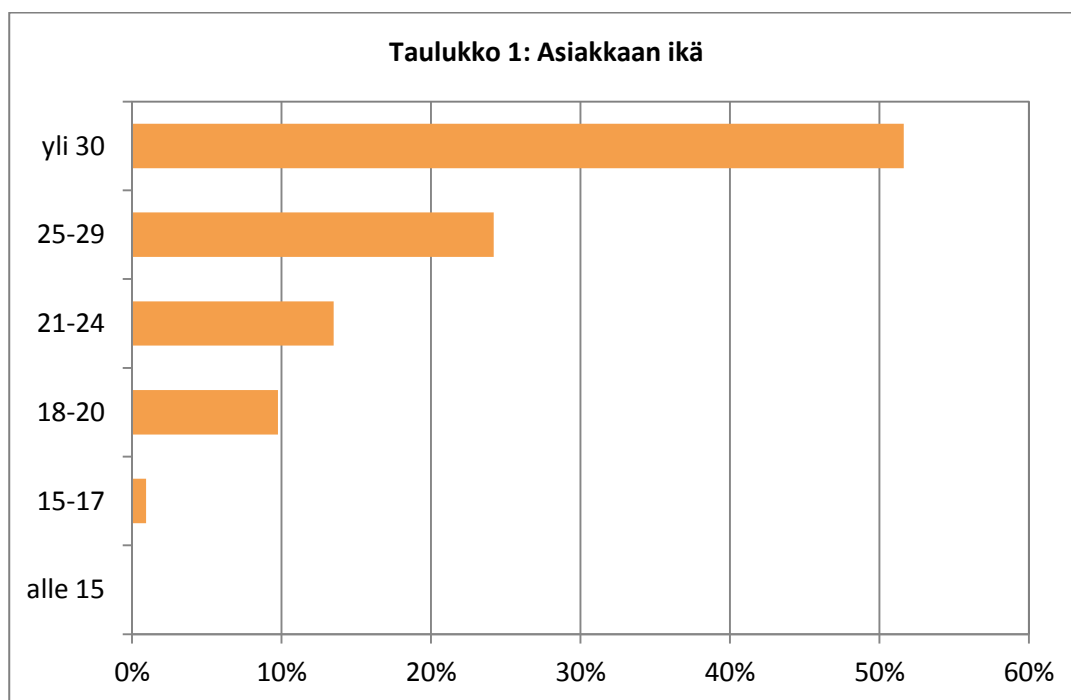
Asiakaskysely toteutettiin verkkokyselynä, joka oli asiakkaille avoinna 16.–30.9.2015. Kysely lähetettiin kaikille kotimaisille asiakkaille, jotka olivat olleet yhteydessä neuvontapalveluihin sähköisen asiakaspalvelulomakkeen kautta vuoden 2013 alusta vuoden 2015 puoliväliin. Asiakkaat valittiin näin pitkältä aikaväliltä siksi, että kyselyllä haluttiin kartoittaa neuvonnan vaikutusta heidän suunnitelmiinsa. Ulkomaille opiskelemaan lähteminen tai kansainvälisen hankkeen käynnistäminen tiedonhakuineen ja käytännönjärjestelyineen viekin yleensä kuukausia - jopa vuosia. Kysely lähetettiin 1050 asiakkaalle ja siihen vastasi kaikkiaan 215 henkilöä. Vastausprosentti oli 20,4 %, joka on tyypillinen vastausprosentti

verkkokyselyissä. Vastanneiden kesken arvottiin kaksi 50 euron arvoista lahjakorttia presentcard.fi-palveluun.

Etukäteen kyselyn haasteeksi tunnistettiin asiakaskunnan heterogeenisuus. Osalla asiakkaista oli myös pitkä aika yhteydenotosta. Lisäksi asiakas oli saattanut saada vastauksen suoraan CIMOn ohjelmayksiköstä neuvontapalveluiden sijaan.

Vastaajien tausta

Reilu puolet kyselyyn vastanneista oli yli 30-vuotiaita ja 20–30-vuotiaita oli vajaat 40 %. Vastanneiden ikä vastasi CIMOn neuvontapalveluiden asiakasjakaumaa, sillä suurin osa kaikista CIMOn neuvontapalveluiden asiakkaista on yli 30-vuotiaita. Vastanneiden ikäjakaumaa kuvaa taulukko 1.



Nuorten aikuisten suurta määrää selittänee mm. nykyinen taloudellinen tilanne ja työllistymismahdollisuudet Suomessa. Toki kyselyyn vastanneiden ikäjakaumaa selittää myös se, että neuvontapalvelun puoleen kääntyvät myös CIMOn ohjelmista lisätietoja etsivät oppilaitosten asiantuntijat ja viranomaiset sekä opinto-ohjaajat, jotka kysyvät neuvoa nuoren puolesta.

Todennäköisesti neuvontapalveluiden pääkohderyhmä (eli 20–30-vuotiaat nuoret) löytää vastauksen kysymyksiinsä suoraan CIMOn verkkosivuilta, eikä heillä ole välttämättä tarvetta olla yhteydessä neuvontapalveluihin. Verkkoanalytiikan mukaan CIMOn nuorille suunnattujen verkkopalveluiden

Maailmalle.netin ja Maatieto.netin suurin käyttäjäryhmä onkin alle 30-vuotiaat. Vanhemmat tiedonhakijat saattavat kysyä neuvoa jo siksi, etteivät he löydä nuoremmille kohdennetusta tarjonnasta itselleen sopivaa vaihtoehtoa lähteä maailmalle.

Selvästi enemmistö kyselyyn osallistuneista (n. 70 %) oli kysynyt CIMOsta neuvoa omiin kansainvälisyysuunnitelmiinsa ja vain vajaat kaksikymmentä prosenttia oppilaitoksen tai organisaation tarpeisiin. Kymmenen prosenttia oli kysynyt neuvoa toisen puolesta (esim. oppilaan tai huollettavan).

Naiset vastasivat kyselyyn miehiä selvästi aktiivisemmin ja liki 90 % vastaajista oli naisia. Kaikista CIMOn verkkoneuvonnan asiakkaista naisia on n. 75 %. CIMOn selvitysten ja liikkuvuustilastojen valossa naiset ovatkin selvästi aktiivisempia kansainvälistyjiä kuin miehet: ulkomaanjaksolle lähtee useimmiten nainen kaikilla koulutusaloilla ja koulutusasteilla.

Suurin osa kysyjistä oli löytänyt neuvontapalveluiden ääreen itsenäisesti netin kautta (n. 70 %). Vain reilu kymmenen prosenttia oli ohjautunut neuvonnan pariin opinto-ohjaajan kautta.

Neuvontapalveluihin ollaan tyytyväisiä

Kyselyn perusteella asiakkaat ovat varsin tyytyväisiä CIMOsta saamaansa palveluun. Suurimman osan vastaajista mukaan palvelu vastasi odotuksia hyvin (55 %) tai osittain (38 %). Neuvonnalle annettujen kouluarvosanojen keskiarvo oli kahdeksan.

Vastanneista 21–24-vuotiaat olivat kaikkein tyytyväisimpiä saamaansa palveluun, tyytymättömämpiä olivat yli 30-vuotiaat. Tulos ei yllättänyt, sillä neuvontapalveluilla on eniten tarjottavana konkreettisia neuvoja ja mahdollisuuksia nuoremmalle kohderyhmälle. Yli 30-vuotiaat kysyvät CIMOsta usein työskentelymahdollisuuksista ulkomailla tai rahoitusta toiseen tutkintoon tai jatko-opintoihin, joihin CIMOlla ei juuri ole tarjottavaa.

Palveluun tyytyväisten mielestä CIMOsta saatu vastaus oli selkeä ja ymmärrettävä, vastauksen sai nopeasti ja se oli asiantunteva sekä ystävällinen. Myös tiedon riittävyys ja henkilökohtaiseen neuvontaan oltiin tyytyväisiä. Taulukko 2 havainnollistaa mihin asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä saamassaan palvelussa.

Taulukko 2: Mihin asiakas on ollut tyytyväinen saamassaan palvelussa



Vaikka CIMOn neuvontapalveluiden asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä palveluun ja kokevat palvelun tärkeäksi, niin joissain kohdin asiakkaiden odotukset ja tarjottu asiakaspalvelu eivät kohtaa. Taulukko 3 osoittaa, että palveluun osittain tai kokonaan tyytymättömät (46 % vastanneista) kokivat ennen muuta saaneensa liian vähän tietoa (liki 60 %). Avovastauksissa kävi ilmi, että osa tästä joukosta oli itsekin sitä mieltä, että odotukset olivat liian suuret. Moni asiakas olettaa, että CIMO voi vastata hyvinkin yksityiskohtaisiin kysymyksiin ulkomaille hakeutumisesta. Osa tyytymättömistä koki, ettei saanut vastausta esittämiinsä kysymyksiin (vajaat 20 %) ja joissain tapauksissa CIMO ei ollut oikea organisaatio vastaamaan kysymyksiin. Avovastauksien perusteella osa kyselyyn osallistuneista ei kokenut saavansa neuvontapalveluista uutta tietoa, ainoastaan sen minkä jo tiesi. Osa taas koki koko palvelupolun liian monimutkaiseksi.

Taulukko 3: Miksi neuvonta ei vastannut asiakkaan odotuksia



Suunnitelmat selventyivät

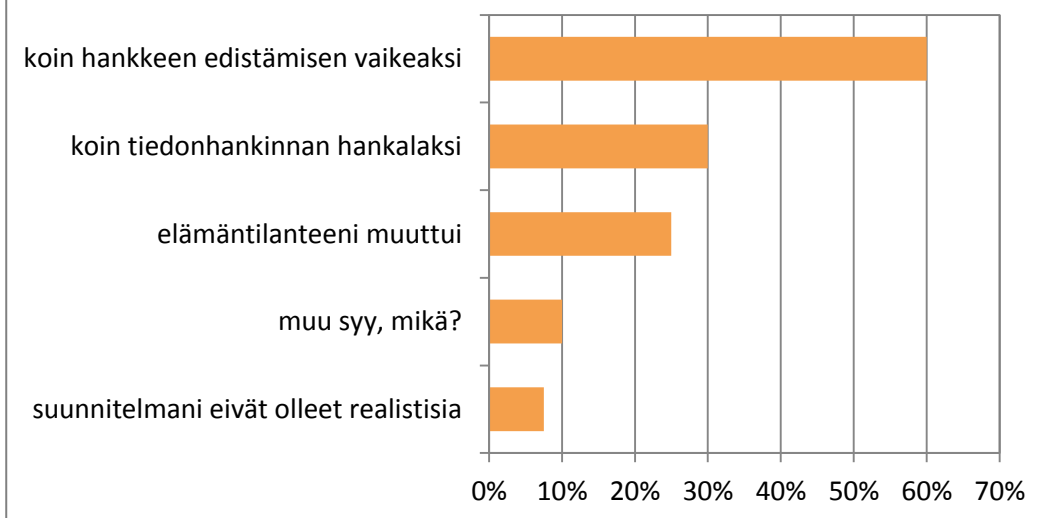
Taulukko 4 kuvaa palvelun vaikutusta asiakkaisiin. Moni vastaajista koki saaneensa CIMOn neuvontapalveluista suunnitelmiinsa selkeyttä ja vajaat 40 prosenttia lähti selvittämään kansainvälistymismahdollisuuksia muista tiedonlähteistä. Tämä on sinänsä oikeanlainen tulos, koska neuvontapalveluiden tehtävä on nimenomaan ohjata oikeille tiedonlähteille. Reilu kolmannes koki, että omat suunnitelmat selventyivät neuvonnan seurauksena.

Taulukko 4: Millainen vaikutus CIMOn palvelulla on ollut asiakkaan suunnitelmiin



Kuten yllä taulukko osoittaa, niin vajaat 20 % kuitenkin luopui kansainvälistymissuunnitelmistaan toistaiseksi. Taulukko 5 täsmentää tämän joukon syitä. 60 % tästä joukosta oli luopunut suunnitelmistaan, koska kokivat hankkeen edistämisen hankalaksi. Kolmannes puolestaan koki tiedonhankinnan hankalaksi ja neljänneksellä oma elämäntilanne oli muuttunut. Luopujissa oli eniten yli 30-vuotiaita ja omiin kansainvälistymissuunnitelmiin neuvoa kysyneitä asiakkaita. Yli kolmekymmentävuotiaat olivat myös niitä, jotka vahvimmin kokivat saaneensa liian vähän tietoa CIMOn neuvontapalveluista.

Taulukko 5: Miksi asiakas on luopunut suunnitelmistaan



Palvelun vaikuttavuus on monitahoinen asia ja sen mittaaminen on vaikeaa. Tavoiteltavana vaikuttavuutena voidaan pitää sitä, että osa asiakkaista päätti hakeutua ulkomaille tai aloittaa kansainvälistymishankkeen. Vaikuttavuus on kuitenkin ymmärrettävä laajemmin: asiakkaan oman toimintakyvyn vahvistuminen ja kansainvälistymissuunnitelmien teko relevantin tiedon avulla on yhtä tavoiteltava tulos. Joissakin tilanteissa suunnitelmista luopuminen toistaiseksi voi olla asiakkaan elämäntilanteessa realistisempi vaihtoehto kuin ulkomaille hakeutuminen. Samanlaisia havaintoja vaikuttavuudesta on tehty Nuoret luukulla -raportissa (2015)¹, jossa tarkasteltiin nuorten ja sosiaali- ja työllistymispalveluiden kohtaamista.

Kiittävä, kirjavaa ja osin kriittistä palautetta

Kyselyyn vastaajien oli mahdollisuus antaa myös avointa palautetta kysymyksessä *Mitä muuta haluaisit kertoa CIMOn neuvontapalveluille?* Vastaajista noin neljäsosa antoi vapaamuotoista palautetta CIMOLle. Asiakaspalvelu on koko CIMOn yhteinen tehtävä ja osa neuvontapalveluihin tulevista kysymyksistä ohjataan CIMOn muihin yksiihin vastattavaksi silloin, kun ne koskevat esimerkiksi CIMOn hallinnoimia ohjelmia. Avoin palaute sisältää näin ollen todennäköisesti palautetta sekä neuvontapalveluista että palvelusta, jota on saatu muista CIMOn yksiköistä. Joka tapauksessa palaute on arvokasta koko CIMOn näkökulmasta ja sitä voidaan hyödyntää jatkossa asiakaslähtöisempien palveluiden kehittämisessä. Palvelua kiiteltiin muun muassa nopeaksi, ystävälliseksi ja asiantuntevaksi ja asiakkaat olivat saaneet konkreettista apua omaan tilanteeseensa. Lainaukset ovat poimintoja vastaajien jättämästä palautteesta.

”Sain todella ystävällistä ja asiantuntevaa apua nopeasti. CIMO ei pystynyt varsinaisesti suoraan auttamaan minua johtuen omasta alastani ja harjoitteluun suunnittelemani maan säännöksistä, mutta sain mainioita vinkkejä ja ohjeistusta siitä huolimatta. Olen hyvin tyytyväinen palveluun ja voin sitä hyvillä mielin suositella muillekin. Kiitos!”

”Pyysin apua löytämään rahoitusta ulkomaanopintoihini Israeliin Tel Avivin Yliopistoon. Teidän ansiostanne löysin Israelin Ulkoministeriön stipendin, joka minulle myönnettiin kesäkuun puolessavälissä. Kahden viikon päästä lennän Israeliin ja aloitan lukuvuoden. Kiitos vielä ihan tuhannesti avustanne! Teette todella hyvää työtä! :)”

¹ Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla 2015: Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palveluverkostossa. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura. Luettavissa: <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf>

”Hyvä, nopeasti toimiva ja selkeä palvelu. Hyvä netti-sivu.”

”Erittäin hyvä apu ohjaustyössä toimivalle myös!”

Kritiikkiä annettiin siitä, että asiakkaan saama tieto oli usein sitä, mitä asiakas oli jo aiemmin tiennyt. Asiakkaan odotukset ja saatu neuvonta eivät siis aina kohdanneet.

”Vaivaa vois nähdä asiakasta kohtaan jos tällainen palvelu on olemassa. Varmaan kaikki löytää ne tiedot mitä verkkosivuillanne on. Mutta kun olisi tarvinnut enemmän, laajempaa, muuta tietoa niin sitä ei ollut. Eikä näköjään kiinnostusta edes etsiä sitä. Tyypillistä suomalaista hallintoa.”

”Mielestäni saamani palvelu oli pintapuolista, ja tiedot jotka sain CIMO:sta olivat samat jotka tiesin jo, ja ne silti kerrottiin minulle uudestaan vaikka olin maininnut että nämä asiat tiedän jo. Kaikki tieto olisi pitänyt selvittää itse, vaikka minun ja oponi mielestä CIMO:n kuuluisi juurikin olla apuna, minulle CIMO:sta ei ollut yhtään hyötyä.”

Valmiiden ohjelmien kautta kansainvälistyminen on yleisesti ottaen helpompaa kuin itsenäisesti maailmalle lähteminen. Kun ulkomaille suunnataan omin avuin, ei valmiita reittejä ja työkaluja välttämättä ole olemassa, mikä edellyttää vielä enemmän itsenäistä asioiden selvittelyä, aikaa ja sinnikkyyttä.

”Toivoisin neuvoja, joilla olisi tietoa media-alalle työllistymisen ja täydennyskoulutautumisen suhteen kansainvälisesti ja Suomen ulkopuolella, myös EU:n ulkopuolella. Mistä töitä tai koulutusta voi hakea, työluvut ym. luvat ja kysymykset.”

”Aasian vaihtomahdollisuudet ovat rajalliset ja nähtävästi maakohtainen. Sekä yritin etsiä etenkin Japaniin kohdistuvia mahdollisuuksia, mutta tietoa ei ole eroteltu yksinkertaisesti.”

Avovastauksissa CIMOn toiminta ja kansainvälistymiseen kannustaminen ja sen mahdollistaminen nähtiin tärkeäksi toiminnaksi myös laajemmin.

”Cimon toiminta hienoa ja avartaa monelle nuorelle ja aikuiselle maailmannäkemyksiä. Hienoa toimintaa!”

”Palaute oli ystävällistä ja nopeaa! Erityisesti pisteet nopeille vastauksille, erityisesti minun tapauksessani se oli ensiarvoisen tärkeää. Kiitos siitä mitä teette nuorten kansainvälistymisen hyväksi! Tulen varmaan jatkossakin käyttämään palveluitanne seuraavien ulkomaaseikkailujen suhteen!”

”Tärkeää ja vaikuttavaa työtä!”

Onnistumisia ja kehittämisiä

Kyselyn tulos on kannustava: kansainvälisiin mahdollisuuksiin liittyvälle neuvonnalle on tarvetta ja tilausta. Neuvontapalveluiden asiakkaat ovat suurelta osin tyytyväisiä saamaansa palveluun, joka koetaan ystävälliseksi ja asiantuntevaksi. Neuvontapalveluiden avulla monilla asiakkailla suunnitelmat selventyvät ja tietoa lähdetään etsimään muista tiedonlähteistä.

Jatkossa voidaan pohtia tarkemmin muun muassa sitä, miten CIMOn palveluista viestitään ymmärrettävästi asiakkaille ja miten palveluja markkinoidaan niin, että asiakkaalle syntyy realistinen käsitys siitä, missä asioissa CIMO voi auttaa. Selkeä ja konkreettinen viestintä auttaa hallitsemaan asiakkaiden odotusten ja CIMOn neuvonnan kohtaamista ja lisää siten asiakkaiden tyytyväisyyttä. Jatkossa voidaan tarkastella myös CIMOn palvelupolkua: onko se riittävän yksinkertainen, ja miten voidaan vaikuttaa siihen, että byrokratia olisi mahdollisimman vähäistä ja palvelu läpinäkyvää ja sujuvaa. Voidaan myös perustellusti kysyä, onko verkkolomake riittävän joustava tapa palvella nuoria vai olisiko jokin vuorovaikutteisempi sähköinen ratkaisu parempi vaihtoehto tai lisä.

Tärkeä havainto on myös se, että vaikka CIMOn neuvontapalvelut tarjoavat henkilökohtaista neuvontaa verkko-neuvonnan ja neuvontapuhelimen kautta, asiakkaat eivät välttämättä koe palvelua henkilökohtaiseksi. Osa kyselyyn vastanneista asiakkaista toivoi henkilökohtaista neuvontaa, joka ymmärretään ohjauksellisena keskusteluna kasvotusten tai esimerkiksi hakulomakkeiden täyttämisenä yhdessä asiakkaan kanssa. Tällaiseen palveluun CIMOlla ei ole resursseja ja toisaalta ohjauksellisesta näkökulmasta on tärkeää, että nuori oppii selvittämään asioita itsenäisesti. Myös maailmalla, arjessa vieraassa kulttuurissa pitää olla oma-aloitteinen ja pystyä ratkomaan vastaantulevia ongelmia.

Jatkossa voidaan miettiä sitä, millä keinoin asiakkaita rohkaistaan itsenäiseen ja aktiiviseen tiedonhankintaan. Kun nuori on hakeutumassa esimerkiksi opiskelemaan ulkomaille, on päävastuu tiedonhankinnasta kuitenkin hänellä itsellään. Opinto-ohjaajien ja muiden neuvonnan ammattilaisten

odotuksiin ja kansainväliseen ohjausosaamiseen pyritään vaikuttamaan esimerkiksi CIMOn Euroguidance-toiminnon kautta.

Myös vastuullisuus ja realismi ovat osa neuvontapalveluiden vaikuttavuutta. CIMOn neuvojat kannustavat nuoria arvioimaan omia voimavaroja, eikä kaikissa tilanteissa edes välttämättä rohkaista nuorta lähtemään maailmalle. Sekin voi aiheuttaa pettymyksen asiakkaalle. Jos nuorella on esimerkiksi kova palo opiskelemaan maailmalle jo peruskoulun jälkeen, eivätkä vanhemmat ole idean takana, on ehkä hyvä lykätä suunnitelmaa hieman tai harkita lyhempiä vaihtojaksoja ensi alkuun.

Kyselyn tulokset tukevat käsitystä siitä, että aikuiset jäävät katveeseen monissa kohdin: konkreettisia kansainvälistymismahdollisuuksia tai koulutus- ja uraputkia ja niihin liittyvää tukea ja neuvontaa ei ole samalla tavalla tarjolla kuin nuorille. Nuorten aikuisten kansainväliselle uraohjaukselle ja neuvonnalle olisikin tarvetta.

Tarkasteluun on syytä ottaa myös jo aiemmin tunnistettu haaste poikien vähäisestä kiinnostuksesta kansainvälistymismahdollisuuksia kohtaan ja pohtia, miten CIMO voisi edistää kansainvälistymisen tasa-arvoa ja kannustaa poikia kerryttämään osaamistaan maailmalle.