



TE-palvelut
tjänster | services

Digi-service eller personligt stöd i framtiden?

- Ungdomsgarantin och förnyelsen av Arbets- och Näringsbyråernas tjänster

Digi- service vs. personlig service

- Man tänker lätt antingen / eller
- Var är tyngdpunkten? = viktigast för klienten
- Mest behöver man **både och**
- Vuxna måste lära sig mera än unga, digi - världen delvis okänd
- HBL 30.1.2014

Arbetsförvaltingens statistik

- **AN-tjänsten sköter över 680 000 kontakter i månaden**
- Automatiska mejl från platsvakten (paikkavahti) år 2012 **över 45 milj.**, oktober 2013 **3 028 863** mejl
- **210 000** kundbesök per månad
- **207 000** nätbesök per månad
- AN- byråerna besvarade **55 000** samtal i månaden
- **187 000** samtal/månad ringda från AN- byråerna
- **20 000** arbetsgivarkontakter
- **1 200** Enterprise Finland telefonkontakter
- **117 742** ansökningar till arbetskraftsutbildning under tiden 1- 10/2013

Vad har hänt inom Ungdomsgarantin i Finland 2013

Työttömien alle 25-vuotiaiden nuorten virta yli 3kk työttömyyteen, ELY-keskuksittain (TEM/Työnvälitystilasto 1355)

ELY-keskus	Joulukuu 2012 %	Yhteensä hlö / %	Joulukuu 2013	
			Miehet	Naiset
Koko maa	23	29,5 / 5288	32,4	25,3
Uusimaa	15,9	25,1 / 935	26,5	22,8
Varsinais-Suomi	25,9	24,4 / 420	27,2	20,9
Satakunta	24,5	22,4 / 184	24,3	19,6
Häme	20,6	30,7 / 411	31,7	29,3
Pirkanmaa	27,2	41,7 / 554	44,6	38,2
Kaakkois-Suomi	33,3	38,9 / 478	41,7	33,9
Etelä-Savo	24	27,7 / 144	32,3	20,5
Pohjois-Savo	19,6	17,9 / 197	23,2	11
Pohjois-Karjala	23,5	22,4 / 164	24,3	19,4
Keski-Suomi	30,1	39 / 480	39,8	37,8
Etelä-Pohjanmaa	23,5	21,8 / 144	25	18,2
Pohjanmaa	19,1	27,8 / 201	32,4	21,5
Pohjois-Pohjanmaa	25,1	36,9 / 620	43,1	29,4
Kainuu	20	36,4 / 107	41,1	30,2
Lappi	19,9	30,6 / 227	38,8	20,4

Unga behöver mera personligt stöd i framtiden än de får nu!!

- Många undersökningar, intervjuer, tidningsartiklar beskriver samma sak
- T. ex. forskare Santtu Sundvall; Kuunnellaanko minua? Nuorten työnhaun muuttuva toimintaympäristö
- Statistikundersökning och 10 unga intervjuades
- <http://www.doria.fi/handle/10024/93488>
- Centralt var att observera de ungas dolda behov av tjänster och att effektivisera den personliga och långsiktiga servicen inom AN-byråns servicelinjer

- i intervjuerna koncentrerade man sig på samarbetet mellan de unga och AN- byrån
- AN-byrån fick i medeltal skolvitsordet 6,9. Det vanligaste vitsordet (medianen) var dock 9
- många unga hade en mycket färgad bild av AN- byrån innan kundförhållandet
- byrån upplevdes som ett byråkratiskt ämbetsverk, där ungdomar tvingas söka sådant arbete som de inte nödvändigtvis vill ha
- denna bild förändrades för de flesta i.o.m kundförhållandet, men inte för alla
- till en positiv förändring bidrog främst den ungas erfarenhet av personlig service och jämbördig och mänsklig kontakt
- den negativa uppfattningen förstärktes främst av upplevelsen att ha blivit behandlad som på löpande band

Ungas värderingar och attityder förändras samtidigt som det sker en splittring av samhället

- Artikel i Helsingin Sanomat 31.1.1.2014, Minna Nalbantoglu
- ”Suomalaisille nuorille kelpaa vain unelmatyö”
- Arbetets innehåll är viktigare än lönen
- Det förändrade arbetslivet leder till polarisering
- För några unga ” är hela världen öppen, några får inte ens försöka försörja sig själva eller börja göra något”

Några tankar att diskutera!

- Vad?

Tack för att ni orkade lyssna!

Hitta bra nya möjligheter för alla unga i
framtiden!

Raimo Hokkanen
Nylands Arbets- och Näringsbyrå