



KOHDENNETUILLA VIESTEILLÄ TUKEA OPISKELIJOILLE -PILOTTI

Ohjauksen ja opiskelijahyvinvoinnin kehittämisprojekti 2021-23



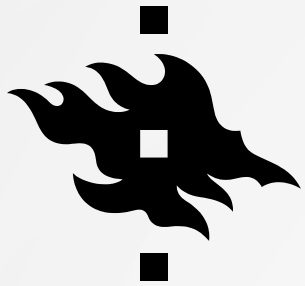
TOIMINTAMALLIN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET

Toiminnan taustalla oli yliopiston tahto varmistaa, että erityisesti koronapandemia-ajasta kärsineet opiskelijat löytävät tuen piiriin. Huolena oli, että yliopiston tavanomaiset viestintäkanavat eivät tavoita kaikkia niitä, jotka tukea tarvitsisivat.

Tavoitteena oli pilotoida toimintatapaa, jonka avulla voitaisiin tunnistaa ja tavoittaa putoamis- tai viivästymisuhassa olevia opiskelijoita ja tarjota heille kohdennettua tukea ja ohjausta.

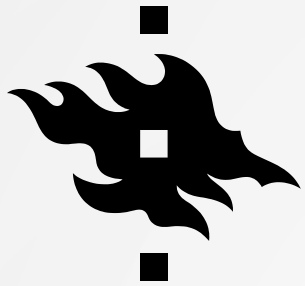
Toiminnan hyötytavoitteita:

- tunnistaa erityisesti koronapandemian aikana opinnoistaan ”pudonneita” opiskelijoita
- madaltaa kynnystä tuen hakemiseen ja parantaa palveluiden saavutettavuutta
- kohdentaa ohjauspalveluita niitä tarvitseviin opiskelijoihin



TOIMINTAMALLI LYHYESTI

- Helsingin yliopiston opinto-ohjaajat lähettivät vuoden 2022 aikana kohdennettuja tekstiviestejä yhteensä noin 500 opiskelijalle, joista noin 20% vastasi kaipaavansa jonkinlaista tukea.
 - Helsingin yliopistossa toimintaa toteutettiin 12 koulutusohjelmassa vaiheittain toukokuusta 2022 tammikuuhun 2023. Pilotti oli yksi Ohjauksen ja opiskelijahyvinvoinnin kehittämisprojektin työpaketeista.
- Opiskelija pystyi valitsemaan tuen saamisen tavaksi puhelun ja tekstiviestin
 - Puhelu mahdollisti opiskelijan tilanteen kartoituksen ja tarvittaessa eteenpäin ohjaamisen, mutta vaati enemmän opinto-ohjaajien työaika ja resursseja.
 - Tekstiviestin ohjeilla opiskelija pystyi ohjautumaan suoraan sopivaan palveluun (opinto-ohjaus, opintoneuvonta, opintoja tukevat pienryhmät).

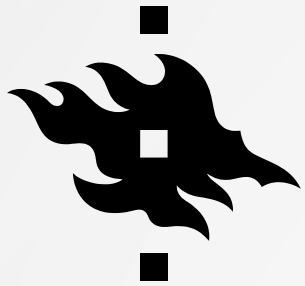


TOIMINNAN KOHDE- JA SIDOSRYHMÄT

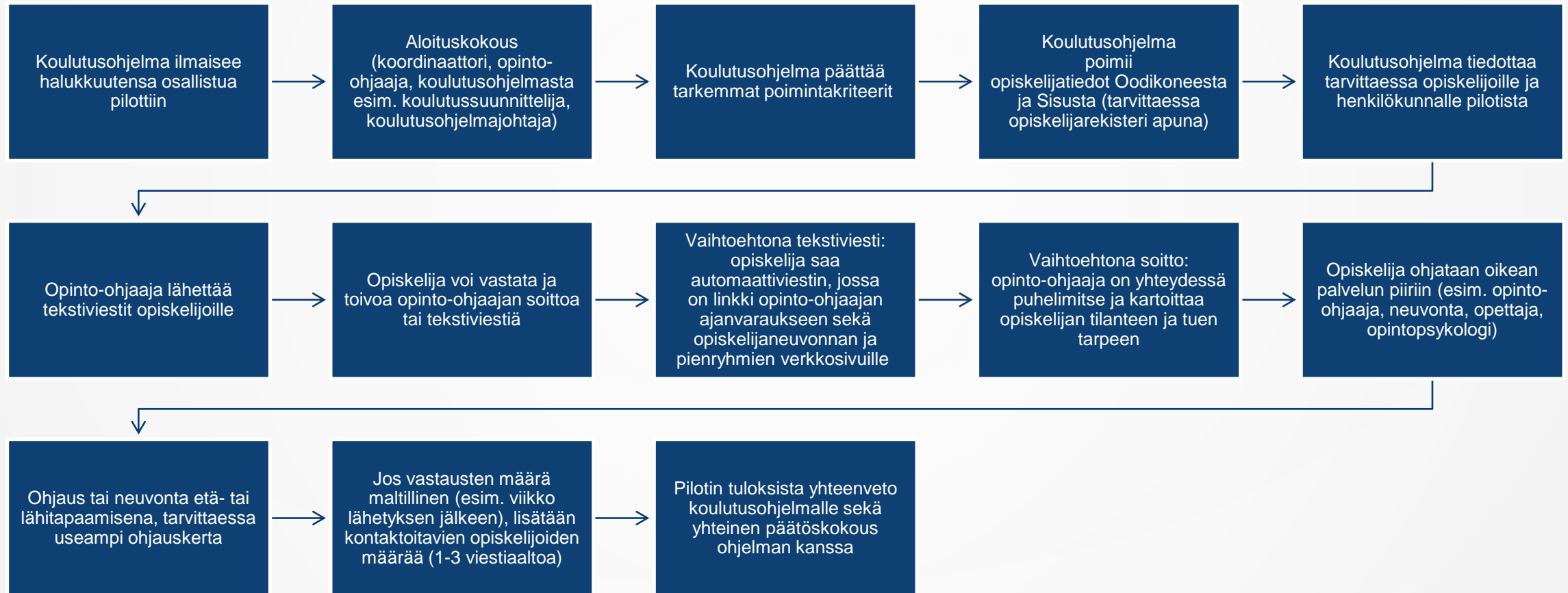
Yhteydenottopilotit toteutettiin koulutusohjelmakohtaisesti. Koulutusohjelmia haettiin pilottiin osallistujiksi yliopiston sisäisellä viestinnällä mm. intranetissä.

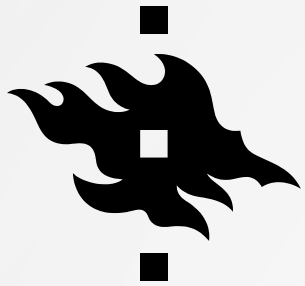
Kohderyhmän valinta ja yhteydenoton kriteerit:

- Koulutusohjelmat valitsivat kriteerit kontaktoitavien opiskelijaryhmien muodostamiseen
 - Pyydettiin valitsemaan muutama erikokoinen ryhmä, jotta viestien määrää voitiin lisätä sujuvasti aalloissa
- Keskeisenä kriteerinä putoamis- tai viivästymisuhka opinnoissa. Yhtenäistä kriteeriä ei haluttu määritellä yliopistotasolla koulutusohjelmien erilaisuuden vuoksi.
- Esimerkkejä kriteereistä:
 - Tietty opintojen aloitusvuosi yhdistettynä tiettyyn opintopistekertymään (esim. koronapandemian aikana opintonsa aloittaneet, jotka ovat suorittaneet alle x opintopistettä)
 - Tietty, koulutusohjelman opintojen kannalta oleellinen opintojakso suorittamatta



YHTEYDENOTTOPILOTIN PROSESSI YKSITTÄISESSÄ KOULUTUSOHJELMASSA





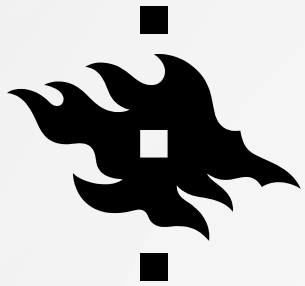
KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS

- Tekninen toteutus
 - Yhteydenottotavaksi valittiin tekstiviesti, sillä sen arvioitiin tavoittavan paremmin myös yliopiston viestintäkanavia seuraamattomat. Tekstiviestejä oli käytetty onnistuneesti myös muissa korkeakouluissa.
 - Kontaktoinnissa käytettiin pääasiassa Elisa Dialogi -viestipalvelua. Palvelu mahdollisti suurempien viestimäärien lähettämisen kerralla ja automaattivastaukset, joilla ohjattiin esimerkiksi palveluihin tai verkkosivuille.
 - Viestien kohderyhmien valinnassa hyödynnettiin yliopiston Oodikone-järjestelmää, jonka avulla voidaan seurata mm. suoritettuja kursseja ja opintopistekertymiä vuosikursseittain.



HENKILÖRESURSSIT

- Henkilöresurssit ja ohjaajien tuki
 - Pilotin koordinaattorina toimi opintopsykologi
 - Toteuttajina toimi hankkeen kuusi opinto-ohjaajaa, jotka tarjoavat ohjauspalveluita pääasiassa yliopistotasolla (pilotin aktiivisessa vaiheessa työaika keskimäärin puoli päivää/viikko/opinto-ohjaaja)
 - Opinto-ohjaajat toimivat ensikontaktina ja tarjosivat tarpeen mukaan opiskelijoille opinto-ohjausta tai ohjasivat eteenpäin esim. koulutusohjelma-kohtaiseen opintoneuvontaan
 - Koulutusohjelmissa varauduttiin neuvonnan ja ohjauksen tarpeen mahdolliseen kasvuun
 - Opintopsykologit varautuivat opinto-ohjaajien konsultointiin sekä mahdolliseen ohjaustarpeen kasvuun vapauttamalla tilaa ajanvarauksesta ja järjestämällä useita pienryhmiä



VIESTINTÄ JA MATERIAALIT

- Pilottitoiminnasta viestintä ja tietosuoja-asiat vaativat paljon valmisteluaikaa (myös raportointivaiheessa). Opiskelijoiden intraan luotiin verkkosivu, jossa kerrottiin lisätietoa toiminnasta. Tässä suunnittelussa juristien tuki koettiin tärkeäksi. Opiskelijoiden tietosuoja ja toiminnan perusteet on olennaista tuoda viestinnässä esiin.
- Tekstiviestin sisältö kannattaa laatia huolellisesti (esim. linkit), sillä huijausviestien yleisyys voi vaikuttaa vastaushalukkuuteen. Sävyyn pohtiminen on myös tärkeää, jotta yhteydenotosta välittyy haluttu viesti välittämisestä, ei valvonnasta.

Viestin sisältö (viesti lähetettiin opiskelijan asiointikielellä):

”Hei, mitä sinulle kuuluu? Haluaisitko jutella opiskelusta opinto-ohjaajan kanssa? Vastaa halutessasi tähän viestiin joko 1, jos toivot soittoa tai 2, jos toivot tekstiviestiä. Tämän jälkeen otamme sinuun yhteyttä toivomallasi tavalla. Olemme täällä sinua varten! T: HY:n opinto-ohjaajat. Ps. Lisätietoja tästä yhteydenotosta löydät täältä (linkki). Tavoitat opinto-ohjaajat myös sähköpostilla (osoite).”



OPISKELIJOIDEN PALAUTE

Opinto-ohjaajien puheluissa ja ohjauksissa useampi opiskelija toi esiin, että kuulumisten kysyminen tuntui mukavalta ja että yliopiston yhteydenotto on toiminut alkusysäyksenä oman tilanteen edistämiseksi. Joukossa oli myös muutama yhteydenotosta hämmentynyt, joilla ei ollut tarvetta ohjaukseen.

Ohjauskeskustelujen päätteeksi opinto-ohjaajat kysyivät suullisesti palautetta keskustelun hyödyllisyydestä, jolloin ohjauksessa käyneet opiskelijat antoivat positiivista palautetta.

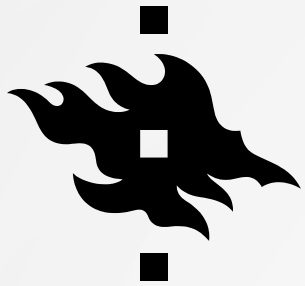


Soitot ja ohjaustapaamiset koskivat rajallista osaa kontaktoiduista opiskelijoista, joten palautetta ei voi yleistää koskemaan kaikkia kontaktoituja opiskelijoita. Ei-vastanneiden tai tekstiviesti-vaihtoehdon valinneiden kokemuksista ei kerätty tässä pilotissa tietoa. Vastaavassa toiminnassa kannattaa harkita välitöntä palautteen keräämistä viestin lähetyksen jälkeen.



TOIMINNAN ARVIOINTI: OPPEJA JA HAVAINTOJA

- Tekstiviesti koettiin pilotissa toimivana kanavana, kun kohderyhmä ei opiskele välttämättä aktiivisesti. Teknisen välineen käyttöönotto oli odotettua hitaampaa, mutta massaviestit helpottivat kontaktointityötä. Manuaalinen tekstiviestien lähetys ei ole kannattavaa, jos on kyse useammista kuin yksittäisistä opiskelijoista.
- Pilotin kautta toteutuneiden ohjaustapaamisten teemat olivat vastaavanlaisia kuin muissakin opinto-ohjaajien ohjauksissa (mm. opiskelutaidot, opiskelijan voimavarat, yhteisöön kuuluminen).
- Ei-vastanneiden opiskelijoiden tilanteesta ei tässä pilotissa saatu tietoa. Vastaavassa toiminnassa kannattaa pyytää opiskelijaa vastaamaan myös, jos kaikki on hyvin ja tuen tarvetta ei ole.
- Ohjaus- ja neuvontaresurssien varmistaminen ja tiivis yhteistyö koulutusohjelman kanssa on tärkeää, sillä monesti opiskelijoilla on myös koulutusohjelmakohtaisen neuvonnan tarvetta.
- Etukäteen oli vaikeaa arvioida, kuinka moni vastaa yhteydenottoon. Tämän vuoksi viestejä lähetettiin asteittain ja maltillisesti, jotta oli mahdollista tarjota ohjausaika opiskelijalle nopeasti ja joustavasti. Jatkossa vastausprosenttia (n. 20%) voi käyttää apuna arvioitaessa sitä, kuinka paljon viestejä lähetetään, jotta opiskelijoiden yhteydenottoihin ja ohjaustarpeeseen voidaan vastata riittävän nopeasti.



POHDINTA

Milloin tällainen etsivä työ on kannattavaa suhteessa työmäärään?

- Kun koulutusohjelmassa tunnistetaan selkeä opiskelijajoukko, joilla opinnot eivät ole edenneet tai jotka ovat jollain tavalla pudonneet opiskeluyhteisöstä. Kun halutaan varmistaa, tarvitseeko opiskelija lisätukea ja madaltaa kynnystä avun pyytämiseen.
- Syitä opintojen viivästymiselle tai hitaammalle etenemistahdille voi kuitenkin olla monia, eikä pelkästään etenemistietojen perusteella voida tietää, onko opiskelijalla tuen tarvetta.

Tavoitettiinko kuitenkin apua eniten tarvitsevia?

- Oodikoneesta on mahdollista tarkastella vain suoritustietoja, mutta tuen tarvetta voi olla, vaikka opinnot etenisivät kohtuullista tahtia → myös muuta tietoa ja mittareita esim. opiskelijahyvinvoinnista kannattaa hyödyntää vastaavassa toiminnassa.



LISÄTIEDOT:

GUIDANCE-COORDINATION@HELSINKI.FI

PROJEKTIPÄÄLLIKKÖ: MARI TÄHKÄ