



HELSINGIN YLIOPISTO



Helsingin yliopiston
opiskelijapalvelut

Palvelukatsaus 2004



Opiskelijapalvelut / Kehittämisosasto

Helsingin yliopiston opiskelijapalvelut

Palvelukatsaus 2004

Helsingin yliopiston hallinnon julkaisuja 6/2005
Toiminta- ja vuosikertomukset

ISSN 1795-5394 (nid)
ISSN 1795-5505 (pdf)
<http://www.helsinki.fi/julkaisut/>



Helsingin yliopiston opiskelijapalvelut

Opiskelijaneuvonta – Opintotukitoimisto – Kansainväliset opiskelijapalvelut – Ura- ja rekrytointipalvelut

PALVELUKATSAUS 2004

Saatesanat

Tämä on kehittämisosaston vuonna 2003 perustetun opiskelijapalvelut -yksikön ensimmäinen palvelukatsaus. Haluamme katsauksen avulla nostaa tiivistetysti esille toimintaamme kuvaavia avainlukuja ja faktoja. Toivomme erityisesti yliopiston opiskelijoita lähellä toimivan henkilöstön saavan katsauksen avulla kokonaiskuvan toiminnastamme. Tavoitteemme on varmistaa, että palvelumme tunnetaan ja että niitä osataan hyödyntää.

Katsauksen avulla haluamme myös taustoittaa ja käynnistää keskustelua opiskelijapalveluiden kehittämiseksi. Opiskelijapalveluissa koemme olevamme osa opiskelijoiden moninaisia palveluketjuja. Laadukkaat ja toimivat opiskelijapalvelut syntyvät vain hyvällä keskinäisellä vuorovaikutuksella ja yhteistyöllä lukuisten kumppaneidemme kanssa niin yliopiston sisällä kuin ulkopuolella.

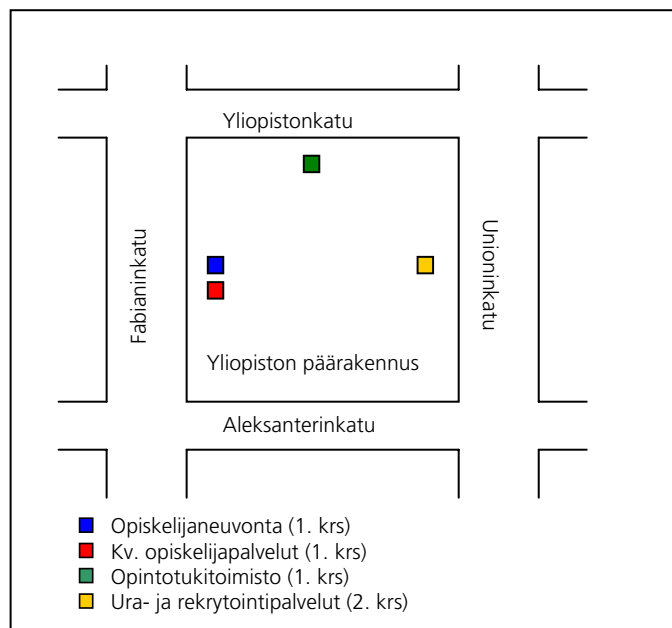
Kati Kettunen
Opiskelijapalvelupäällikkö

Opiskelijapalvelut on hallintoviraston kehittämisosaston yksikkö, johon kuuluu neljä palveluyksikköä opiskelijaneuvonta, opintotukitoimisto, kansainväliset opiskelijapalvelut ja ura- ja rekrytointipalvelut.

Opiskelijapalvelut koordinoi yliopiston sisäistä palveluyhteistyötä ja ylläpitää ja kehittää yhteistyösuhteita muihin palvelutuottajiin ja sidosryhmiin. Opiskelijapalveluiden palveluyksiköt toimivat oman toimialansa asiantuntijoina yliopiston hallinnossa sekä tukevat tiedekuntia ja laitoksia tiedottamalla, konsultoimalla ja järjestämällä koulutusta.



2004 – haastava rakentamisen vuosi



Vuosi 2004 oli opiskelijapalvelut-yksikön ensimmäinen kokonainen toimintavuosi. Vuoden kuluessa yksikölle rakennettiin toiminnalliset raamit. Työn kohteena olivat sekä uuden yksikön käytännön toimintamallit että uusien toimitilojen suunnittelu.

Elokuusta 2004 opiskelijapalveluiden kaikki palveluyksiköt ovat toimineet yliopiston päärakennuksen 1. ja 2. kerroksessa. Uusien tilojen avajaiset pidettiin opiskelijoille yliopiston avajaiskarnevaalien yhteydessä ja sidosryhmille 28.9. Opiskelijaneuvonnan palvelupiste toimii myös Viikin kampuksella Biokeskus 1:ssä ja yhteistyösopimusten kautta Meilahdessa ja Kumpulassa tiedekuntien opintotoimistojen yhteydessä.

Opiskelijapalveluiden avaintuotteille, esitteille ja oppaille, rakennettiin yliopiston visuaalisen ohjeiston mukainen visuaalinen ilme.

Palveluiden kehittäminen

Opiskelijapalvelut oli aktiivisesti mukana ensimmäisissä palvelusopimusneuvotteluissa tiedekuntien kanssa. Neuvotteluissa opiskelijapalvelut nosti esille kehitettävänä palvelumuotoina ulkomaalaisten hakijoiden palvelut (Admissions office) ja opintopsykologipalvelut.

Yliopiston intranet **Alma** otettiin käyttöön opiskelijoiden verkkopalvelussa. Alman myötä verkkopalveluille kehittyi uudenlainen rakenne, jossa palvelut suuntautuvat erikseen yliopiston sisäisille ja ulkoisille kohderyhmille. Opiskelijapalvelut on tuottanut tähän mennessä yliopiston yksiköistä kolmanneksi eniten sisältöjä Almaan. Opiskelijaneuvonnan koordinoima hakijoille suunnattu ulkoinen opiskelijaksi-sivusto voitti Uranus.fi:n järjestämän Kenellä parhaat koulutussivut 2004 -kilpailun.

Yliopiston strategian 2003-2006 painopisteiden pohjalta käynnistyi rehtorin päätöksellä 5/2004 **opiskelijoiden hyvinvointiryhmä**, jossa on laaja edustus yliopiston hallinnosta, Helsingin yliopiston ylioppilaskunnasta ja Ylioppilaiden Terveystieteiden keskuksen terveysneuvostosta. Työskentelyn tavoitteena on edistää opiskelijakeskeistä, opiskelijan hyvinvointiin tähtäävää palvelu- ja ohjauskulttuuria ja rakentaa opiskelija-hyvinvoinnin raportointia ja seurantaa. Opiskelijapalvelut koordinoi toimijoiden yhteistyötä. Työryhmän puitteissa on mm. luotu opiskelijan hyvinvointia kuvaava kartta, uusia yhteistyömuotoja, pidetty koulutustilaisuuksia, tuettu hyvinvointitapahtumia kampuksilla ja edistetty opintopsykologipalveluiden kehittymistä yliopistolla.

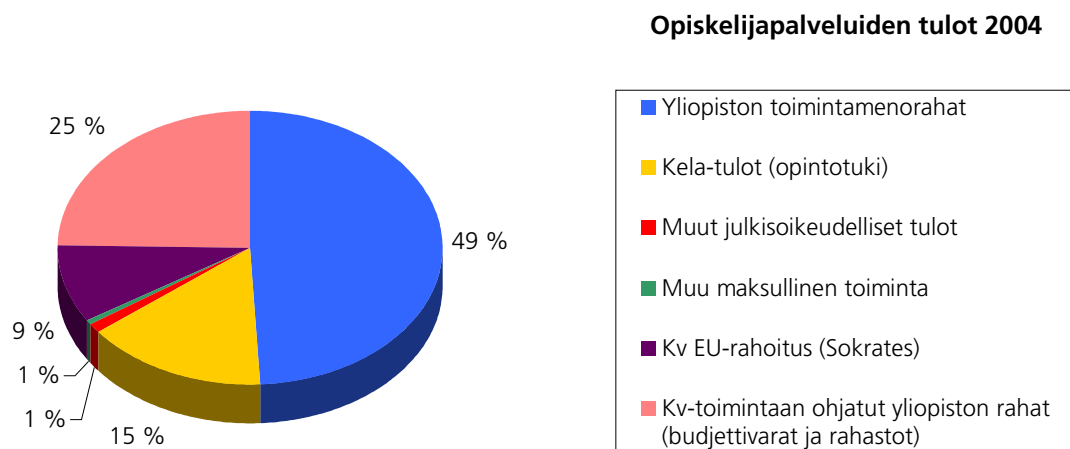
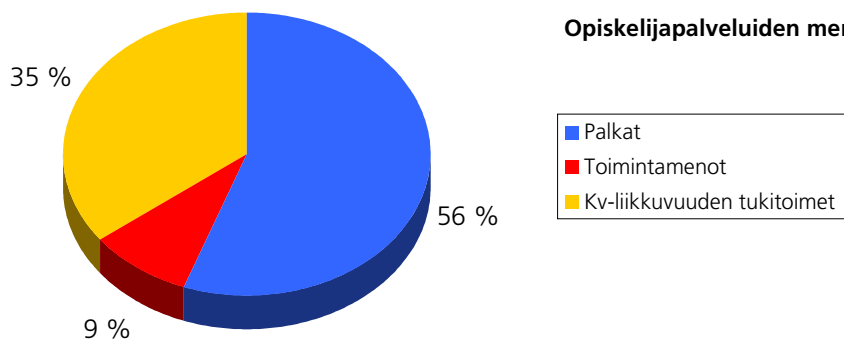
Opiskelijapalveluiden toimintojen **laatu- ja seurantajärjestelmän** kokoaminen aloitettiin. Järjestelmää tukemaan kehitettiin asiakasvolyyymien ja asiointiaiheiden seurantaviikot neljä kertaa vuodessa. Seurantaviikkojen alustavia tuloksia esitellään katsauksessa kunkin palveluyksikön kohdalla.

Voimavarat

Opiskelijapalveluiden käytössä ollut työpanos oli vuonna 2004 yhteensä 39 henkilötyövuotta.

Vuoden aikana töissä oli yhteensä 66 eri henkilöä (joista 27 oli ruuhka- ja tuntityöntekijöitä).

Vuonna 2004 toimintaan käytettiin 2,4 milj euroa. Suurin kuluerä oli henkilöstön palkat. Lisäksi kansainvälisen liikkuvuuden tukitoimiin (apurahat ym.) osoitetut varat muodostivat merkittävän osan budjetista. Yliopiston oman rahoituksen lisäksi toiminnan rahoituksessa merkittäviä osia olivat EU:n Sokrates-ohjelman kautta saatu rahoitus sekä Kelan opintotukityöstä maksama korvaus.



Opiskelijaneuvonta

Opiskelijaneuvonta vastaa **keskitettynä palveluna** yliopistoa ja opiskelumahdollisuuksia koskevasta yleisneuvonnasta, opiskelijapalvelujen yhteisestä tiedottamisesta, verkkopalvelujen tuottamisesta, opiskelijarekrytoinnin koordinoinnista (kotimaiset hakijat) ja vammaisten opiskelijoiden erityispalveluista sekä koordinoi opiskelijaneuvonnan kampuspalvelujen kampuspalvelupisteiden yhteistyötä.

Kampuspalveluna hoidetaan opintotuen yleisneuvonta ja hakemusten vastaanotto, lukuvuosi-ilmoittautumiset ja opiskelijarekisteriin perustuvien otteiden ja todistusten antaminen sekä opiskeluun ja opintoihin liittyvän materiaalin, lomakkeiden ym. jakaminen ja vastaanottaminen. Palvelu on tarjolla kaikille opiskelijoille tiedekunnasta riippumatta, kaikille yliopistosta opiskelupaikkana kiinnostuneille ja ns. suurelle yleisölle.

Toiminnan kehittäminen

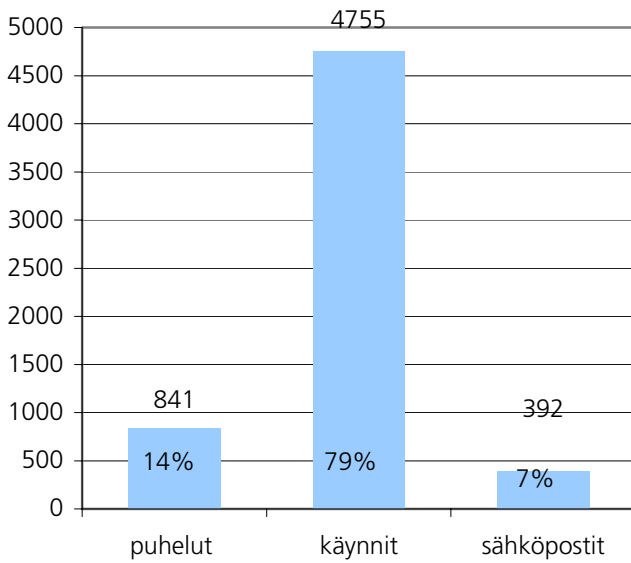
Vuoden 2004 tärkeä painopiste opiskelijaneuvonnan toiminnassa oli **kampuspalveluiden vakiin-**

nuttaminen kaikille neljälle kampukselle. Opiskelijaneuvonnan syksyllä 2003 perustettu palvelupiste Viikissä jatkoi toimintaansa kahden opintoneuvojan voimin. Kumpulän ja Meilahden kampuspalveluista sovittiin erillisillä sopimuksilla ko. kampusten tiedekuntien kanssa.

Opiskelijaneuvonnassa toteutettiin **asiakasseuranta** viikoilla 9, 18, 36, 49. Asiakaskäynnit tilastoitiin yhteydenottotavan, tiedekunnan ja aiheen mukaan. Suurin osa seurantaviikkojen asiakkaista hoiti asiansa käymällä opiskelijaneuvonnan palvelupisteissä. Asiakasyhteydenottojen aiheissa ilmoittautumisten osuus korostuu, sillä seurantaviikko 36 oli syyskuun alussa, mikä on vilkkainta ilmoittautumisaikaa.

Ruotsinkielistä palvelua parannettiin osallistumalla kielikoulutukseen. Opiskelijaneuvonta panosti myös tiimityöskentelyn tehostamiseen tiimikoulutusten avulla.

Opiskelijaneuvonnan asiakasyhteydenotot yhteydenottotavan mukaan seurantaviikoilla 9, 36 ja 49.

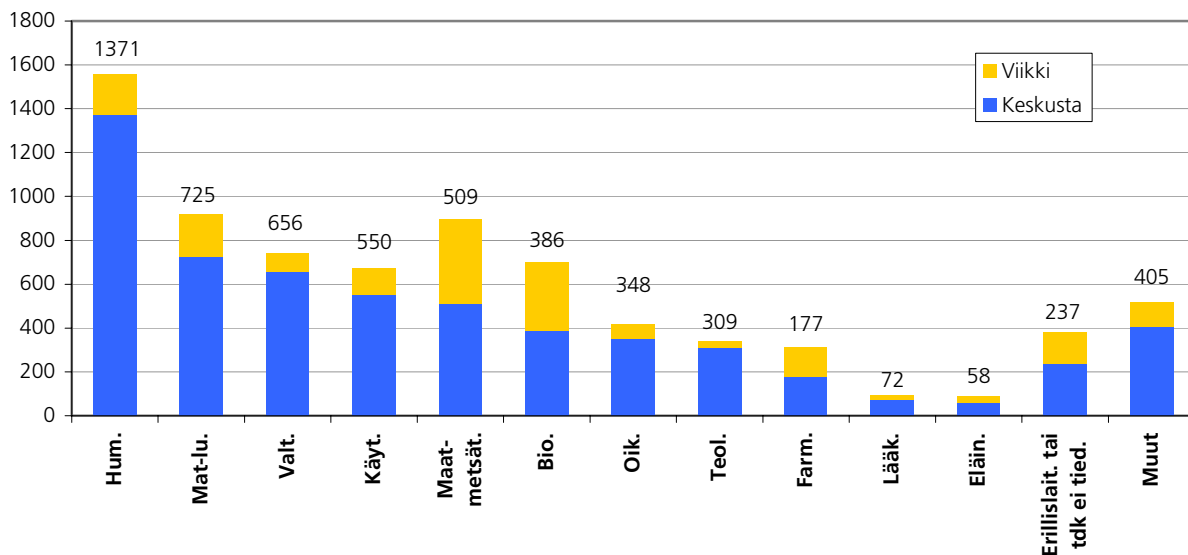


N= 5988

Asiakasyhteydenottojen aiheet seurantaviikoilla 9, 36 ja 49:

Ilmoittautuminen	27 %
Opintotuki	15 %
Opiskelija-alennukset	13 %
Opintosuoritusote	10 %
Yleisinfo	10 %
Erilaiset todistukset	9 %
Oppaat+tarrat	9 %
Opiskelijavalinnat	5 %
Nimen tai osoitteen muutos	3 %

Opiskelijaneuvonnan asiakasyhteydenottojen lukumäärä tiedekunnittain seurantaviikoilla 9, 36 ja 49.



N=5803

Yliopiston markkinointi opiskelupaikkana – opiskelijarekrytointi

Opiskelijaneuvonta organisoii pääkaupunkiseudun yliopistojen yhteiset Uniexpo-messut keväisin ja koordinoi Helsingin yliopiston osallistumisen jokasyksyisille Studia-messuille. Lisäksi opiskelijaneuvonta koordinoi tiedekuntien alkuvuonna pitämät abi-infot ja järjestää omia tiedotustilaisuuksia lukiolaisille. Opiskelijaneuvonnassa toimitetaan opintoja suunnittelevan opas (vuonna 2004 Yleisopas/Allmän guide) ja järjestetään hakulomakepalvelu. Lisäksi opiskelijaneuvonta osallistui vuonna 2004 opiskelusta kiinnostuneille suunnatun Opiskelijaksi-verkkosivuston kehittämiseen.

- Klikkauksia Opiskelijaksi –verkkosivuston etusivulla vuoden 2004 aikana 200 049 kpl
- Hakulomakepalvelussa vastaanotettiin vuonna 2004 yhteensä 12 501 hakemusta (vuonna 2004 kesävalintojen hakijoita oli 22 878).

Sähköiset palvelut

Opiskelijaneuvonta ylläpitää ulkoisia verkkosivujaan (hittejä etusivulla vuoden aikana 50 904 kpl) ja palvelee asiakkaitaan myös sähköpostitse: vuoden 2004 aikana käsiteltiin yhteensä 5377 sähköpostia. Vuonna 2004 painopistealue sähköisissä palveluissa oli Alman kehittämisessä: opiskelijaneuvonta tuottaa sisältöjä etupäässä ”Opiskelu ja opetus” sekä ”Opiskelun tueksi” –palvelukanaville

Tiedotusmateriaali

Opiskelijaneuvonta tuottaa, kehittää ja painattaa erilaisia esitteitä ja osallistuu tiedekuntien opintooppaiden yleisten osien sekä ylioppilaskunnan kalenterin ja varjo-oppaan opiskelijaneuvontaa koskevien osien toimittamiseen.

Palvelut opiskelijoille –esitettä painatettiin vuonna 2004 yht. 5500 kpl; Helsingin yliopisto –mahdollisuuksien foorumi –esitettä painatettiin 1900 kpl.

Muut palvelut

Opiskelijaneuvonnassa annetaan vammaisopiskelijoiden erityisjärjestelyihin liittyvää neuvontaa opiskelijoille, henkilökunnalle ja opiskelusta kiinnostuneille ja heidän omaisilleen. Erityistenttijärjestelyitä opiskelijaneuvonta hoiti vuonna 2004 yhteensä 147 kertaa. Opiskelijaneuvonta koordinoi myös kymmenen vuotta yliopistossa kirjoilla olleille lähetettävän, opintosuunnitelman tekemiseen kehottavan kirjeen lähettämisen 747 opiskelijalle. Lisäksi opiskelijaneuvonta organisoii kuukausittaiset opintoneuvojien tapaamiset.



Opintotukitoimisto

Opintotukitoimisto valmistelee ja tekee lakisääteiset opintotukiratkaisut Helsingin yliopiston opiskelijoille. Työ perustuu Kansaneläkelaitoksen kanssa tehtyyn sopimukseen. Toimisto toimii myös yliopiston opintotukilautakunnan kokousten valmistelijana ja päätösten toimeenpanijana. Opintotukiratkaisujen lisäksi toimiston keskeisiä tehtäviä ovat opintotuen opintojen edistymisen seuranta, tulovalvonta, opintotukitiedotus yliopistossa sekä opintotuen erikoisneuvonta.

Keskeiset kehittämisalueet vuonna 2004

- Opintotuen kampusneuvontapalvelut organisoitiin Viikissä ja Kumpulassa
- Sisäisen valvonnan menetelmiä kehitettiin mm. muutoksenhakulausuntojen valmisteluun luotiin sisäinen valvontajärjestelmä, joka varmistaa lakisääteisessä aikataulussa pysymisen ja yhteistyössä Kelan kanssa kehitettiin ratkaisutoiminnan sisäisen valvonnan työmenetelmiä
- Opintotuen tiedotus- ja koulutuskäytäntöjä uudistettiin

- Opintotukilautakunnan lääketieteellistä osaamista vahvistettiin nimittämällä lautakuntaan lääkärijäsen Ylioppilaiden Terveystieteiden osastosta
- Osallistuttiin opintotuen valtakunnalliseen riskikartoitukseen
- Otettiin käyttöön asiakaspalvelun seurantajärjestelmä muun yksikön mukaisesti

Opintotukitoimiston palvelut

Opintotukiratkaisut ja valvonnat

Opintotukea Helsingin yliopistossa nostaa noin 19 000 opiskelijaa vuosittain, mikä on noin puolet Helsingin yliopiston läsnä olevista tutkinto-opiskelijoista.

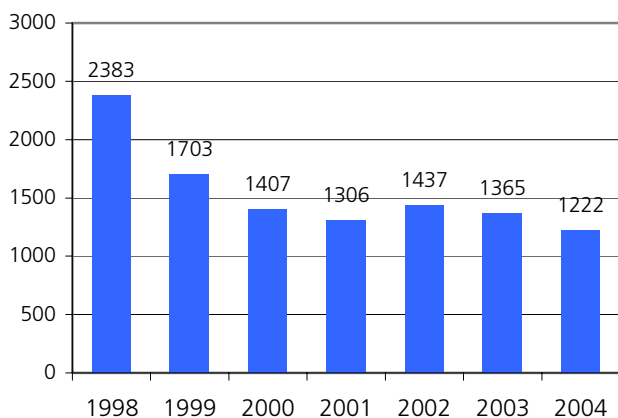


Tunnuslukumme 2002 – 2004

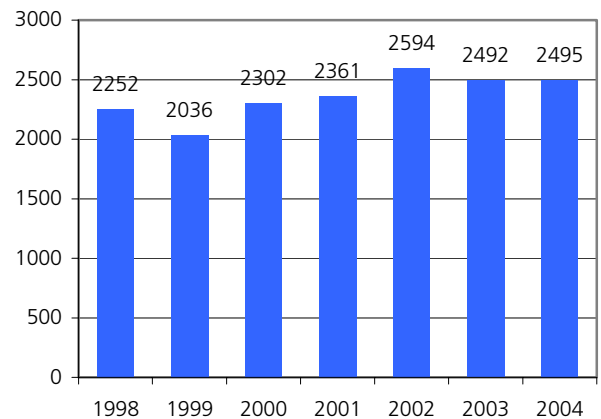
	2004	2003	2002
Opintotukea saavat opiskelijat	19 554	19 262	18 979
Opintotukipäätökset	24 773	24 995	24 280
Muutoksenhaku (kpl)			
Opintotuen muutoksenhakulautakunta	292	176	181
Vakuutusosoikeus	83	109	81
Opintotukihakemuksen käsittelyaika (vrk)	13	16	14

Opintotuen päätösmäärissä on pientä vaihtelua. Päätösten ja opintotukea nostavien opiskelijoiden määrän erot kertovat siitä, että opiskelijat käyttävät opintotukea joustavasti eli muuttavat jo tehtyjä opintotuen päätöksiä elämäntilanteidensa mukaisesti esimerkiksi palkkatulojensa perusteella tai peruuttavat jo myönnettyä tukea takaisinperinnän välttämiseksi.

Opintotuen opintojen edistymisen seurantaan joutuneet opiskelijat Helsingin yliopistossa 1998-2004



Tulovalvontaan joutuneet opiskelijat Helsingin yliopistossa 1998-2004 *)



*) Vuosista 2003 ja 2004 puuttuu erillisajona tehty opiskelijaotos

Opintotuen opintojen edistymisen seurantaan joutuneiden opiskelijoiden määrä on jonkin verran laskenut viime vuosina. Tähän on osaltaan vaikuttanut parannukset opiskelijarekisterissä sekä onnistuminen opiskelijatiedotuksessa.

Tulovalvontaan joutuneiden määrä on pysytellyt samalla tasolla viime vuosina. Vuonna 2004 tulovalvonnan käsittelyprosessi tehostui merkittävästi.

Opintotukineuvonta

Opintotuen asiakasneuvontaa sekä sähköistä neuvontapalvelua hoidetaan yhteistyössä kampusten opiskelijaneuvonnan palvelupisteiden kanssa. Meilahden palvelupisteessä ei ole opintotukineuvontaa

Opintotukitoimisto vastaa opintotuen erityisneuvonnasta. Opiskelijoille on tarjolla sähköinen neuvontapalvelu 24 h/vrk, puhelinaika arkisin klo 9-10 ja asiakaspalveluaika keskiviikkoisin sekä perjantaisin klo 12-12.30. Lisäksi toimisto tarjoaa kampuspalvelupisteiden opintoneuvojien tueksi puhelintalvontapalvelua joka arkipäivä klo 9-15.

Kyselyitä opintotuen sähköiseen neuvontapalveluun tehtiin vuoden aikana yhteensä noin 1800 kappaletta. Palvelun käyttö on lisääntynyt edellisvuoteen verrattuna 35 %. Kyselyitä tuli kaikista tiedekunnista. Opiskelijan sähköpostiin vastattiin viimeis-

tään kolmen arkipäivän kuluttua kysymyksen lähettämistä.

Tiedotus opiskelijoille ja tiedekunnille

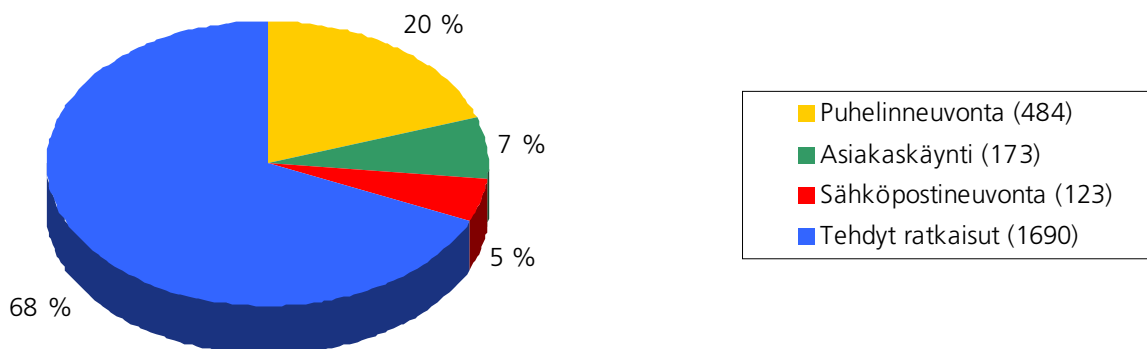
Opintotukineuvonnan toimintamalli Helsingin yliopistossa tiedotettiin julistekampanjalla opiskelijoille, kaikille laitoksille ja yhteistyökumppaneille. Verkotiedotus siirtyi Almaan syksyllä 2004, mutta ulkoisten www-sivujen käyttö jatkui rinnalla. Opintotuen etusivun hitti oli 50 000 ja keskiarvona saatiin lähes 4000 hittiä kuukaudessa. Alman osalta tietoja ei ole käytettävissä.

Opiskelijatiedotteita lähetettiin 23 kpl ylioppilaskunnan sähköpostilistojen, laitosten opintoneuvojien, ilmoitustaulujen ym. kautta. Muita tiedotteita lähetettiin kampusten henkilöstölle, yhteistyökumppaneille ja ylioppilaskunnalle 43 kpl. Tutorkoulutuksiin ja orientaatioihin tuotettiin materiaali ja työparikäytäntö.

Opintotukitoimisto julkaisi opintotuen opintojen edistymisen seurannan selvityksen, joka sisälsi vertailun vuosilta 1998-2001 sekä sähköisen neuvontapalvelun lyhyen raportin vuodelta 2004.

Asiakasseurantaviikkojen tuloksia

Opintotukitoimiston asiakasseuranta 2004 viikoilla 9, 18, 36 ja 49 (N=2470)



Seurantaviikkojen aikana ratkaistiin 1690 hakemusta ja annettiin opintotuen erityisneuvontaa 780 kertaa. Hakemusten käsittely ja opintotuen neuvonta ovat opintotukitoimiston perustehtäviä, joiden lisäksi tehdään erilaisia valvonta- ja seurantatehtäviä sekä muita ratkaisuja, joita tässä taulukossa ei ole huomioitu. Lisäksi merkittävä osa opintotuen asiakasneuvonnasta ja sähköpostineuvonnasta tapahtuu opiskelijaneuvonnan kampuksissa.

Kansainväliset opiskelijapalvelut

Kansainväliset opiskelijapalvelut -yksikkö tarjoaa haku- ja yleisneuvontaa sekä orientaatiokoulutusta Helsingin yliopistoon saapuville ulkomaalaisille tutkinto-opiskelijoille sekä saapuville ja lähteville vaihto-opiskelijoille. Yksikkö koordinoi yliopiston yhteisiä vaihto-ohjelmia, tuottaa saapuville vaihto-opiskelijoille tukipalveluja sekä myöntää kansainvälistä liikkuvuutta tukevia opiskelija-apurahoja.

Keskeiset kehittämisaalueet vuonna 2004:

- Sähköisten tiedotuskanavien (Alma-intranet, ulkoiset www-sivut) ja tietojärjestelmien kehittäminen
- Asumispalveluiden rationalisointi, mm. vuokraustoimen hoidon ulkoistaminen, toimet asuntojen tyhjäkäytön minimoinniksi.
- Admissions Office -palvelun kehittäminen

Toiminnan keskeisimmät taustatiedot:

Vuonna 2004 Helsingin yliopistossa opiskeli

1 257 ulkomaalaista perus- tai jatkotutkintoa suorittavaa opiskelijaa ja

772 ulkomaalaista vaihto-opiskelijaa, joista yksikön palvelujen piirissä oli 548.

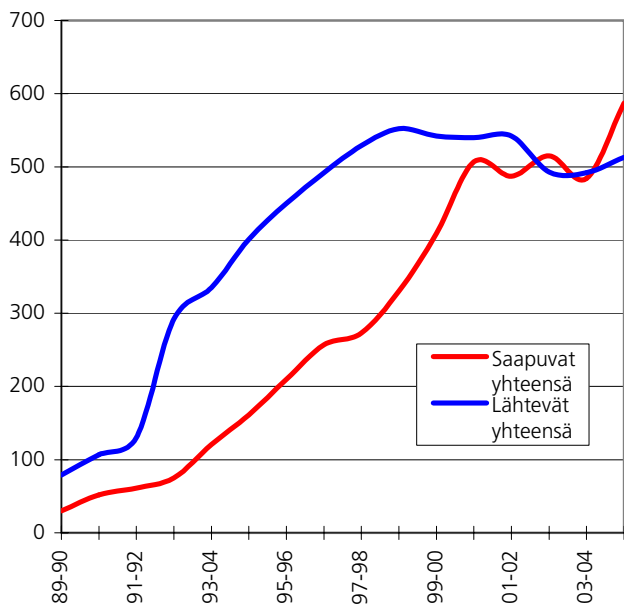
Helsingin yliopistosta lähti ulkomaille vuonna 2004

970 vaihto-opiskelijaa, joista yksikön palvelujen piirissä oli 464. Lisäksi

30 opiskelijaa lähti muiden palveluyksikön hallinnoimien stipendien turvin.

Naisten osuus saapuvista vaihto-opiskelijoista oli 59 % ja lähtevistä 75 %. Koko 1990-luvun jatkunut opiskelijavaihdon kasvu tasaantui 2000-luvun alussa, mutta kääntyi lukuvuonna 2004-05 uuteen nousuun. Asiakasmäärien kasvu asettaa haasteita myös palvelurakenteelle.

Opiskelijavaihto HY:ssa 1989–2005 (mukana sekä perus- että jatkotutkinto-opiskelijat):



Vuoden 2004 aikana opiskelijoita lähti vaihtoon kaikkiaan 72 maahan. Suosituimmat kohdemaat olivat Ranska, Ruotsi, Saksa ja Iso-Britannia. Saapuvia opiskelijoita oli kaikkiaan 49 maasta, eniten Saksasta, Ranskasta ja Italiasta. Ylivoimaisesti eniten – 815 opiskelijaa – liikkui EU:n Sokrates-ohjelman kautta. Muita yksikön hallinnoimia vaihto-ohjelmia olivat ISEP, AEN ja MAUI sekä HY:n omat kahdenväliset vaihtosopimukset.

Kahdenvälisiä sopimuksia HY:lla oli vuonna 2004 aktiivisina 77, kaikkiaan 38 maassa. Lisäksi yksikkö hallinnoi muutamia muitakin HY:n omista varoista jaettavia liikkuvuusapurahoja. Osa opiskelijavaihdosta hallinnoidaan muualla kuin kv-opiskelijapalveluissa, esim. pohjoismaista Nordplus -ohjelmaa hallinnoi ruotsinkielisten asioiden yksikkö.

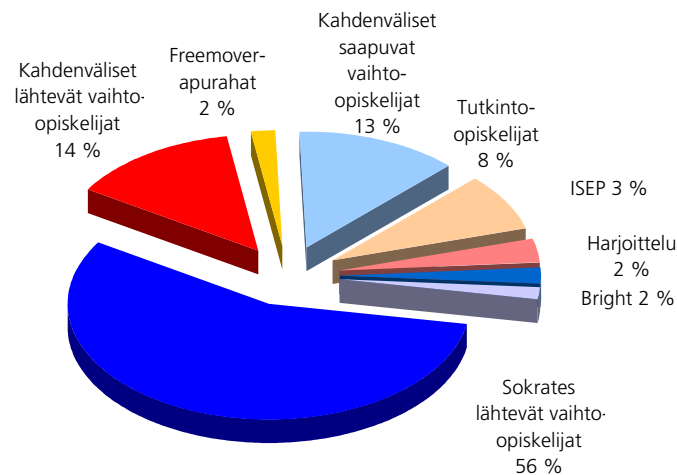
Yksikön palveluiden toteutuminen 2004

Maksetut apurahat

Sokrates-ohjelman osalta päätökset apurahan saajista tehdään tiedekunnissa, apurahahakemusten käsittely ja maksatukset tehdään kuitenkin Kv-opiskelijapalveluissa. Kahdenvälisten sopimusten ja pienempien ohjelmien osalta myös päätökset tehdään keskitetysti. Kv-harjoittelu hoidetaan ura- ja

rekrytointipalveluissa, kv-opiskelijapalveluiden toimistosihteri hoitaa ainoastaan maksatukset.

Kv-opiskelijavaihdon apurahat 2004:



Opiskelijoiden kansainväliseen liikkuvuuteen myönnettiin vuonna 2004 **apurahoja yht. 580 643 €**. Suurin vaihto-ohjelma oli EU:n Sokrates-ohjelma, jonka kautta lähteville jaettiin apurahoja 325 808 €. HY:n kahdenvälisten vaihtosopimusten kautta liikkuville jaettiin yhteensä 155 795 €, ja ulkomaisille tutkinto-opiskelijoille 47 100 €.

Kv-vaihdon kesto oli yleisimmin 3-9 kk. Lyhyempikestoista liikkuvuutta tuettiin kesäkurssiapurahoin (Fudan, DAAD, India, Unica). Yksikkö hallinnoi myös Euroopan tutkimusyliopistojen liiton (LERU) vuosittain järjestettävän **Bright** -opiskelijakonferenssin matka-apurahahaun.

Vuonna 2004 Leidenissä Hollannissa ensimmäistä kertaa pidettyyn konferenssiin osallistui 23 Helsingin yliopiston opiskelijaa, apurahoja maksettiin yht. 9 200 €.

Koulutukset ja tilaisuudet 2004

Vuoden aikana järjestettiin kaikkiaan 20 opiskelijoille suunnattua koulutustilaisuutta ja yhteistyössä hallintoviraston kv-toimijoiden kanssa kuusi tiedekuntien henkilöstölle suunnattua koulutusta. Tiedekuntien kv-suunnittelijoita tavattiin lisäksi kuu-kausittain yhteisessä kokouksessa.

Infotilaisuudet ja orientaatiot opiskelijoille

	kpl	osall. yht.
Yleinen infotilaisuus opiskelijavaihtoa suunnitteleville	2	451
Hakuinfo kahdenväl. sopimuksilla lähteville	2	65
Yleinen lähtöorientaatio	3	n. 350
Maa- tai aluekohtainen lähtöorientaatio	8	190
Orientaatio saapuville vaihto-opiskelijoille	2	590
Tutorina toimivien opiskelijoiden koulutus	3	130

Koulutus/infotilaisuudet HY:n henkilökunnalle

Tiedekuntien Sokrates-yhdyshenkilöiden koulutusaamupäivä	16.1.
Kokoneiden Sokrates-yhdyshenkilöiden koulutus	15.10.
Tiedekuntien kv-suunnittelijapäivät	10.–11.6.
Infotilaisuus HuTk -amanuensseille	1/04
Orientaatio-periodisointi -keskustelutilaisuus	13.5.
Admissions Office -kehittämiskokous	24.8.

Oppaat ja muut tiedotuskanavat

Painettu tiedotusmateriaali 2004

Yksikkö toimittaa erilaisia oppaita saapuville vaihtoja ja tutkinto-opiskelijoille sekä opiskelijavaihtoon lähtevien HY:n opiskelijoiden tarpeisiin. Vuonna 2004 julkaistujen 11 eri oppaan yhteinen painosmäärä oli 13 414 kpl.

Painotuotteet

International Application Guide 2005	2 500 kpl
Orientation Handbook 2004-2005	2 300 kpl
Application Information for Exchange Students 2004-2005	2 200 kpl
A Leading European Research University – A Forum of Possibilities	1 300 kpl
Housing Guide for International Exchange Students 2004-2005	1 300 kpl
Opas opiskelijavaihtoon aikovalle	900 kpl
Welcome Guide for Exchange Students 2004-2005	800 kpl
Käytännön ohjeita uudelle vaihto-opiskelijalle	700 kpl
Kansainvälisen hakijan opas 2005	700 kpl
Infopaketti lähteville Sokrates- ja kahdenvälisille vaihto-opiskelijoille	464 kpl
Sökande guide 2005	250 kpl

Sähköiset palvelut

Sähköpostitse tapahtuvan opinto- ja yleisneuvonnan lisäksi yksikkö ylläpitää www-sivuja kansainväliseen opiskelijaliikkuvuuteen liittyen. Lisäksi sähköisten tietojärjestelmien kehittäminen käynnistettiin mm. **sähköisten lomakkeiden** osalta.

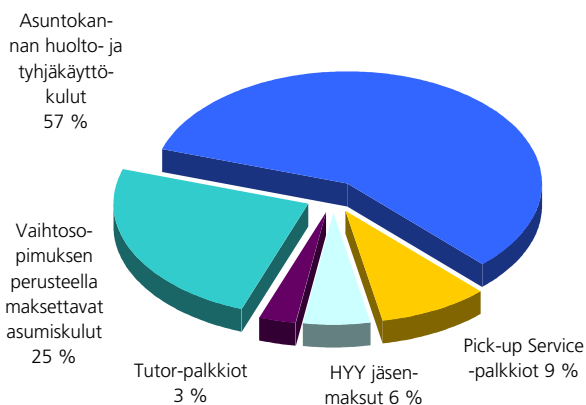
Yksikön **ulkoisten www-sivujen** sisältöjä kehitettiin pääsääntöisesti ulkomailta saapuville vaihto- ja tutkinto-opiskelijoille. Syksyllä 2004 käyttöön otetun **Alma-intranetin** sisältöjä puolestaan kehitettiin erityisesti opiskelijavaihdosta kiinnostuneiden HY:n opiskelijoiden ja HY:ssä jo opiskelevien ulkomaalaisten tarpeita ajatellen.

Muut tukipalvelut opiskelijoille

Yksikkö koordinoi **asumispalveluita** saapuville vaihto-opiskelijoille. HY:lla on käytössään kiintiö kalustettuja asuntoja vaihto-opiskelijoita varten. Asunnot järjestetään myös HY:oon elokuussa saapuville EILC-kielikurssilaisille. Osassa vaihto-ohjelmia (ISEP, osa kahdenvälisistä sopimuksista) HY maksaa opiskelijan asumisen.

Vuonna 2004 yksikössä työskenteli asuntosihteeri, joka hoiti vuokrausjärjestelyt HY:n omistamisen asuntojen osalta ja koordinoi sijoittelua HOAS:n ja HYY:n omistamiin asuntoihin. Ongelmana on ollut asiakasmäärien kasvu ja erityisesti kesäkausien tyhjäksiäyttö. Näistä syistä asumispalvelua on pyritty rationalisoimaan. HY:n osalta tukipalveluiden kokonaiskulut vuonna 2004 olivat 266 760 €.

Kv-opiskelijoiden tukipalvelukulut 2004 (ei sisällä henkilöstön palkkakuluja):



Yksikkö koordinoi **Pick-up -palvelua** saapuville vaihto-opiskelijoille. Opiskelijaa ollaan hänen niin halutessaan vastassa lentokentällä ja saatetaan asuntoon sekä neuvotaan muissa saapumisvaiheen tärkeissä asioissa. Yhteistyökumppanina palvelun toteutuksessa toimii HYY. Vastaanottajina toimivat opiskelijat saavat työstään pienen palkkion.

Vuonna 2004 Pick-up -palvelun tilasi yhteensä 437 vaihto-opiskelijaa, ja 54 hakijana toimineelle maksettiin palkkioita yhteensä 24 193 €.

HY maksaa **Ylioppilaskunnan jäsenmaksun** kaikkien saapuvien vaihto-opiskelijoiden osalta, jolloin vaihto-opiskelijat pääsevät osallisiksi mm. YHTS:n terveyspalveluista. Yksikkö ylläpitää myös **Opiskelu ulkomailla -kirjastoa**, josta löytyy tietoa ja aineistoa muista yliopistoista ja vaihto-ohjelmista.

Kolmen asiakasseurantaviikon tuloksia

Yksikön asiakasseurannassa (viikot 18, 36 ja 49) oli yhteydenottoja yhteensä 2 146 kpl, joista sähköpostitse hoidettiin 68 %, paikan päällä käyden 22 % ja puhelimitse asioiden 9 %. HY:n henkilökunta ja muut asiantuntijat olivat kolmanneksi suurin asiakasryhmä opiskelijoiden ohella.

Asiakasyhteydenottojen aiheet:

	Seurantaviikko	18	36	49	osuus
• Tiedustelut opiskelumahdollisuuksista HY:ssa		371	91	67	25 %
• Ulkomaalaisten vaihto-opiskelijoiden muut asiat		75	343	89	24 %
• HY:n ja partneriyliopistojen henkilökunnan konsultointi		121	130	64	15 %
• Vaihtoa suunnittelevien tai jo valittujen neuvonta		75	68	120	12 %
• Ulkomaalaisten vaihto-opiskelijoiden asuntoasiat		39	111	67	10 %
• Ulkomaalaisten tutkinto-opiskelijoiden neuvonta		7	28	3	2 %
• Muu aihe		130	98	49	12 %
<i>yhteydenottoja yht.</i>		<i>818</i>	<i>869</i>	<i>459</i>	<i>2146</i>

Asiakasyhteydenottojen aiheista käy ilmi neuvonnan sesonkiluonteisuus. Opiskelumahdollisuuksista tiedusteltiin runsaasti loppukeväällä, kun taas ulkomaalaisten vaihto- ja tutkinto-opiskelijoiden asiat työllistivät eniten alkusyksystä. Vuoden 2005 alussa vaihtoon lähtevien osalta näkyy sesonki joulukuussa. Henkilökunnan ja partneriyliopistojen osalta kyselyjä tuli tasaisemmin.

Ura- ja rekrytointipalvelut

Perustehtävä

Ura- ja rekrytointipalvelut tarjoaa työelämäneuvontaa ja koulutusta Helsingin yliopiston opiskelijoille alumneille, tukea opiskelijoiden työelämävalmiuksien parantamisessa, harjoittelun edistämässä ja työelämäyhteyksien luomisessa tiedekunnille ja laitoksille, sekä rekrytointipalveluja työnantajille. Lisäksi palveluyksikkö toimii akateemisten työllisyyskysymysten asiantuntijayksikkönä yliopiston hallinnossa korostaen opintojen aikaisen työelämäorientaation merkitystä ja tutkintojen työelämärelevanssin rakentumista. Yksikkö toteuttaa osaltaan yliopiston yhteiskunnallista tehtävää alueellista toimintaympäristöä palvelemalla.

Ura- ja rekrytointipalvelujen keskeiset kehittämisaalueet vuonna 2004

- Intranet Alman palvelukanavien sisältöjen luominen ja kehittäminen
- Työelämäorientaatio- ja HOPS-materiaalien tuottaminen yliopiston käyttöön

- Opinto- ja työelämäpalautejärjestelmän vakiinnuttaminen
- Kansainvälisen harjoittelun aseman parantaminen (matka-apuraha otettiin käyttöön)
- Yritysmarkkinoinnin tehostaminen
- Ruotsinkielisen palvelun parantaminen

Palveluiden toteutuminen vuonna 2004

Ura- ja rekrytointipalveluiden tärkeä opiskelijoiden ja työnantajien yhteinen palvelukanava on verkkopalvelu RekryForum. RekryForum on työ- ja harjoittelupaikkatietokanta sekä sähköinen ilmoitustaulu ja viestintäväline. Vuonna 2004:

- RekryForumilla ilmoitettiin 1884 työ-, harjoittelu- ja pro gradu -toimeksiantopaikasta.
- Vuoden lopussa rekisteröityneitä käyttäjiä oli: opiskelijoita 5690 ja työnantajia 600. Näistä opiskelijoiden uutiskirjeen tilasi 3818 ja työnantajien uutiskirjeen 294 henkilöä.



- Opiskelijakirjeitä lähetettiin 14 ja työnantajakirjeitä 6 kappaletta.
- Internet-sivujen pääsivulle tehtiin vuoden aikana 166 506 klikkausta. Alman käyttöönnoton myötä opiskelijoiden siirtyminen intranettiin näky.

Palvelut opiskelijoille

Palveluiden käyttäjinä tiedekunnat ovat erilaisia erilaisine tarpeineen. Humanistisen ja valtiotieteellisen tiedekunnan opiskelijat muodostivat n. 50 % kaikista palveluiden käyttäjistä. Työhaun neuvontaa, uraohjausta ja cv-palautetta käyttivät lähes kaikki tiedekunnat. Tilaisuuksiimme ja koulutuksiimme osallistui opiskelijoita kaikista tiedekunnista. Uutena palvelumuotona otettiin käyttöön kansainvälisen harjoittelun matka-apuraha.

Opiskelijoille suunnattujen palveluiden käyttäjämäärät tiedekunnittain ja aihepiireittäin vuonna 2004*

Tiedekunnat	Uraohjaus, työhaun neuvonta/ CV-palautte	Kansainvälinen matka-apuraha	Lahjakirja ja gradu-toimeksiannot	Tilaisuudet ja koulutukset	RekryForum rek. opiskelijat	Tiedekunnat/ käyttäjämäärä	%
Humanistinen	58	10		274	1510	1852	25
Valtiotieteellinen	45	12	4	377	1281	1719	23
Mat.-luonnontiet.	27	2	9	269	903	1210	16
Maat.-metsätiet.	30	9	11	210	535	795	11
Käyttätymistiet.	12	2	4	107	541	666	9
Oikeustiet.	10	1		75	437	523	7
Biotieteellinen	2		4	192	169	367	5
Teologinen	6	3		44	242	295	4
Lääketiet.				3	44	47	1
Farmasian		1			15	16	0,2
Eläinlääketiet.	1			1	13	15	0,2
	191	40	32	1552	5690	7505	100

*Kaikkia palveluidemme käyttäjiä emme voi tiedekunnittain tilastoida. Esimerkiksi asiakaskäyntejä, joista ei tiedekuntatietoa ole olemassa, tehtiin vuoden aikana lähes 500. Sekä puheluihin että sähköposteihin vastattiin reilut 1000 kertaa.

Palvelut laitoksille

Harjoittelu: harjoittelupaikkoja välitettiin yhteensä 654, joista 57 ilmoitettiin avoimesti RekryForumissa. Loput olivat laitosten kautta hoidettavaan tuettuun harjoittelujärjestelmään liittyviä.

Sijoittuminen: Opinto- ja työelämäpalautte otettiin käyttöön kaikki tiedekunnat kattavana. Vuonna 2004 sijoittumisselvitysten osalta tehtiin yhteistyötä erityisesti teologisen, maatalous-metsätieteellisen sekä matemaattis-luonnontieteellisen tiedekunnan kanssa.

Työelämätilaisuudet ja kontaktit laitoksiin/ tiedekuntiin: Vuonna 2004 painottui tutkinnon-uudistukseen valmistautuminen työelämäorientaation osalta. Laitos/tiedekuntatapaamisia oli 16 ja laitosten/tiedekuntien tilaisuuksissa toimittiin puhujina 19 kertaa. Tiedekuntien työelämäyhteistyöhenkilöiden verkostoon pidettiin yhteyttä säännöllisesti tapaamisten ja ajatustenvaihdon avulla. Matemaattis-luonnontieteellisen ja biotieteellisen tiedekunnan kanssa toimi edelleen ostopalvelujärjestely työelämäyhteistyöhenkilön osalta.

Työnantaja- ja sidosryhmäyhteistyö

Keskittetyt työnantajamarkkinointi toimenpiteet RekryForumien lisäksi vuonna 2004:

- Laaja markkinointipostitus avainasiakkaille helmikuussa (henkilöstöhallinnon edustajat julkisella ja yksityisellä sektorilla)
- Aktiivinen osallistuminen yliopiston yritysryhmiin: yhteiset markkinointikampanjat näkyvyys yliopiston Yritykset & yliopisto – kanavalla

Henkilökohtaiset työnantajatapaamiset ja kontaktit eri alojen työnantajiin 35 kpl

Muut sidosryhmätapaamiset 82 kpl (mm. Aarresaari-verkosto, työhallinto, Universum, AIESEC, HYY)

Painotuotteet

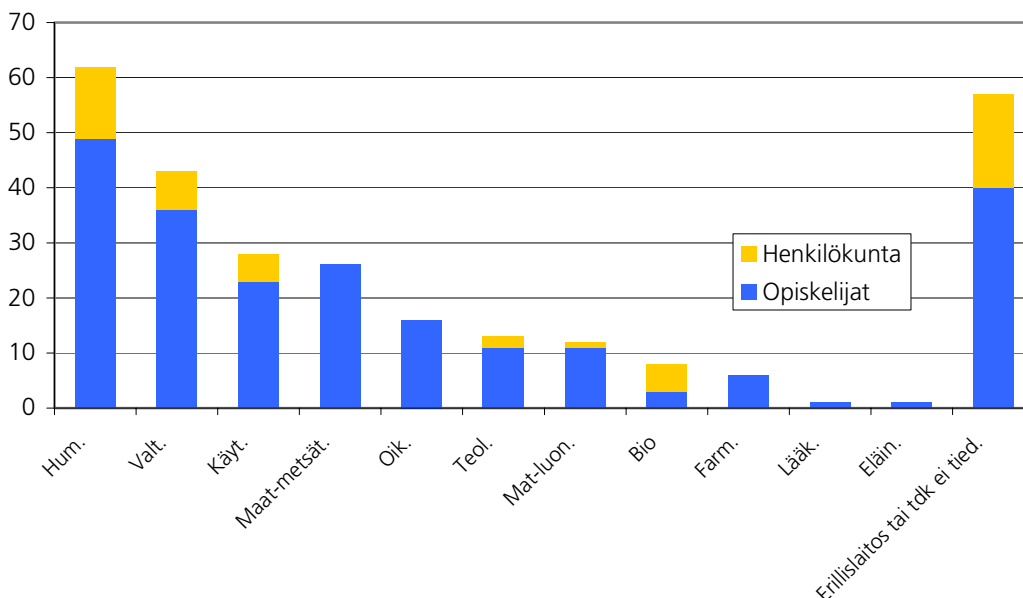
Julkaisuja tuotettiin yhteensä 19 (työnhaku- ja harjoitteluoppaat, esitteet, tapahtumakalenterit, julkiset, sijoittumisselitykset). Julkaisujen painomäärät vaihtelivat 20 – 9 000 kpl välillä. Kokonaispainomäärä oli 30 416 kpl.

Esimerkiksi:	kpl
Työhaun opas	4 000
Suomenkielinen opiskelijaesite	6 000
Englanninkielinen opiskelijaesite	1 000
Työnantajaesite	1 000
Hakemus- ja ansioluettelomallit	2 000
Tapahtumakalenteri	6 000

Asiakasseurannan yhteenveto vuonna 2004

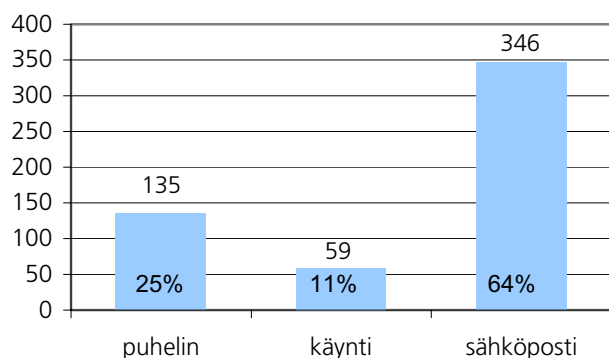
Asiakasseuranta toteutettiin viikoilla 9, 18, 36 ja 49. Ura- ja rekrytointipalveluihin otti seurantaviikkojen aikana yhteyttä 540 asiakasta, joista 42 %:a oli opiskelijoita/valmistuneita, 9 %:a laitosten ja tiedekuntien henkilökuntaa ja 49 % muita eli suurimmaksi osaksi työnantajia.

Ura- ja rekrytointipalvelujen asiakasyhteydentotot tiedekunnittain seurantaviikoilla 9, 18,36 ja 49 lukumäärinä (opiskelijat ja henkilökunta).



Suurin osa yhteydenotoista seurantaviikoilla tapahtui sähköpostin välityksellä. Henkilökohtaisten käyntien vähäisyyteen vaikuttanee myös muutto uusiin tiloihin kesällä 2004. Vuoden 2005 alkupuolen kävijämäärät ovat osoittaneet, että asiakkaat ovat löytäneet palvelumme uusista tiloista.

Ura- ja rekrytointipalvelujen asiakasyhteydenotot yhteydenottotavan mukaan seurantaviikoilla 9, 18, 36 ja 49 lukumäärinä.



Toimintamme kausiluonteisuuden vuoksi asiakasyhteydenotot eivät jakaannu tasaisesti koko vuodelle ja vaihtelua on myös aiheiden suosion suhteen. Eri-tyisen vilkas kausi opiskelijapalveluiden osalta ajoittuu tammikuun puolivälistä huhtikuun puoliväliin. Tähän vaikuttaa mm. kesätyönhaku. Työnantajien osalta rekrytointi on perinteisesti kaikkein vilkkaimmillaan syyskauden alussa sekä heti vuodenvaihteen jälkeen.

Opiskelijoiden yhteydenotot koskivat enimmäkseen työnhakua, harjoittelua ja pro gradu -toimeksiantoja. Henkilökohtaisille käynneille on tunnusomaista ohjauksen pitkä kesto. Laitosten/tiedekuntien henkilöstön yhteydenottojen aiheet käsittelivät enimmäkseen harjoittelua ja sijoittumista. Työnantajat puolestaan halusivat yleisimmin jättää työpaikkailmoituksen.





Opiskelijapalveluiden henkilökunta vuonna 2005

Hallintotiimi:

Kettunen, Kati, opiskelijapalvelupäällikkö

puh. 041 449 7533, 191 24028,
kati.kettunen@helsinki.fi

Ekroos, Marjut, toimistopäällikkö, Etappi-työryhmä

puh. 191 22939, marjut.ekroos@helsinki.fi

Hannila, Aija, osastosihteeri, yksikön taloushallinto

puh. 191 22606, aija.hannila@helsinki.fi

Herranen, Marja, suunnittelija, verkkopalvelut

puh. 191 24395, marja.herranen@helsinki.fi

Opiskelijaneuvonta:

Keskustan palvelupiste:

Kruut, Marja, vs. toimistopäällikkö

puh. 191 24969, marja.kruut@helsinki.fi

Alasentie, Juha, opintoneuvoja

puh. 191 22796, juha.alasentie@helsinki.fi

Laitinen, Liisa, suunnittelija

vammaisten opiskelijoiden opintoneuvonta,
opiskelijamessut, puh. 191 22246,
liisa.laitinen@helsinki.fi

Lehtinen, Jaana, opintoneuvoja, verkkovastaava

puh. 191 22244, jaana.lehtinen@helsinki.fi

Määttä, Hannele, opintoneuvoja

puh. 191 22244, hannele.maatta@helsinki.fi

Pitkänen, Raija, opintoneuvoja

puh. 191 22237, raija.pitkanen@helsinki.fi

Pöllänen, Sisko, opintoneuvoja, tiimin vetäjä

puh. 191 21604, sisko.pollanen@helsinki.fi

Öljymäki, Annukka, suunnittelija

vammaisten opiskelijoiden opintoneuvonta,
opiskelijamessut, puh. 191 24140,
annukka.oljymaki@helsinki.fi

Viikin palvelupiste:

Laitinen, Tia, opintoneuvoja

puh. 191 59481, tia.laitinen@helsinki.fi

Mether, Martina, opintoneuvoja

puh. 191 59482, martina.mether@helsinki.fi

Sähköposti: neuvonta@helsinki.fi

Kumpulan ja Meilahden opiskelijaneuvonnan kampuspalvelupisteinä toimivat palvelusopimukseen perustuen matemaattis-luonnontieteellisen ja lääketieteellisen tiedekunnan kansiliat.

Opintotukitoimisto:

Salakka, Salla, opintotukipäällikkö

puh. 191 22595, salla.k.salakka@helsinki.fi

Ahokas, Marjatta, osastosihteeri

puh. 191 22609, marjatta.ahokas@helsinki.fi

Klein, Kaarina, osastosihteeri

puh. 191 22254, kaarina.klein@helsinki.fi

Möller, Lisbeth, osastosihteeri

puh. 191 23696, lisbeth.moller@helsinki.fi

Niemelä, Matti, toimistosihteeri

puh. 191 24394, matti.niemela@helsinki.fi

Saarinen, Pia (Milja), osastosihteeri

puh. 191 22253, pia.saarinen@helsinki.fi

Salo, Leena, suunnittelusihteeri

kv. opiskelu, jatko-opiskelu, puh. 191 22252,
leena.salo@helsinki.fi

Siltanen, Pirkko, osastosihteeri

puh. 191 22612, pirkko.siltanen@helsinki.fi

Tarkia, Pirjo, osastosihteeri

puh. 191 22251, pirjo.tarkia@helsinki.fi

Wolkoff, Susanna, suunnittelija

opiskelijoiden hyvinvointityöryhmä, puh. 191
22235, susanna.wolkoff@helsinki.fi

Kansainväliset opiskelijapalvelut:

Anttonen, Seija, vastaava suunnittelija

Hellstedt, Tuula, opiskelijavaihdon koordinaattori

Hiltunen, Heidi, toimistosihteri

Niskanen, Rebekka, suunnittelija

Peippo, Minna, suunnittelija

Yli-Hakkola, Inka, suunnittelija

saapuvien vaihto-opiskelijoiden hakuvaiheen ja asuntopalveluiden koordinointi, puh. 191 22189, seija.anttonen@helsinki.fi

saapuvien vaihto-opiskelijoiden palvelut (materiaali, vastaanottopalvelut, orientaatiot), lähtevien vaihdot Amerikkaan ja Oseaniaan, puh. 191 22177, tuula.hellstedt@helsinki.fi

yksikön taloushallinto ja apurahojen maksatukset, puh. 191 22181, heidi.v.hiltunen@helsinki.fi

kansainvälisten opiskelijapalveluiden kehittämistehtävät, puh. 191 21696, rebekka.niskanen@helsinki.fi

ulkomaalaisten tutkinto-opiskelijoiden palvelut, puh. 191 22604, minna.peippo@helsinki.fi

lähtevien vaihto-opiskelijoiden palvelut: materiaali, vastaanottopalvelut, orientaatiot, puh. 191 22241, inka.yli-hakkola@helsinki.fi

Ura- ja rekrytointipalvelut:

Tammeaid, Marika, yhteyspäällikkö

Enkovaara-Pälvi, Merja, suunnittelija

Hiltunen, Petra, suunnittelija, uraohjaaja

Jyry, Päivi, suunnittelija, viestintä

Jäntti, Hanna, rekrytointiyhteyshenkilö (mat.-lu.tdk)

Kekäläinen, Helka, suunnittelija, työelämäkouluttaja

Keturi, Annamajja, suunnittelija, yrityssuhteet

Kotinurmi, Katri, suunnittelija, uraohjaaja, kv-asiat

Talvitie, Lotta, rekrytointiyhteyshenkilö (bio.tdk)

puh. 050 340 9798, 191 22380,

marika.tammeaid@helsinki.fi

harjoittelu ja sijoittuminen, puh. 040 561 7772, 191 22343, merja.enkovaara-palvi@helsinki.fi

puh. 191 23908, petra.hiltunen@helsinki.fi

puh. 050 592 2825, 191 23907,

paivi.jyry@helsinki.fi

puh. 191 24138, hanna.r.jantti@helsinki.fi

puh. 191 23528 helka.kekalainen@helsinki.fi

puh. 050 592 2826, 191 23713,

annamajja.keturi@helsinki.fi

puh. 191 22637, katri.kotinurmi@helsinki.fi

puh. 191 24138, lotta.talvitie@helsinki.fi

